Objektiver Nachweis

Was ein Auditor als Nachweis gelten lässt und was nicht: Nachgewiesen wird die Regel, nicht das Geheimnis.

Kategorie: Checkliste. Bezug im Buch: Abschnitt 4.6 (Das Prinzip mit fünf Nachweisarten, Operative Synthese); Norm: Klauseln 7.5.1, 7.5.3, 8.1, 8.2, 8.3 und 9.1 der ISO/IEC 27001:2022 mit Änderung 1:2024 und Referenzmaßnahmen des Anhangs A (Fassung 2022); Begriff des objektiven Nachweises nach den Auditnormen und ISO/IEC 17021-1. Rechtsstand des Bandes: 28. September 2026.

Haus / Standort		**Ausgefüllt von**	
Bereich (z. B. Empfang, Concierge)		**Stichtag**	

So nutzen Sie diese Vorlage

1. Lesen Sie zuerst die Gegenüberstellung (Abschnitt 1): Objektiver Nachweis ist, was unabhängig überprüfbar ist. Eine Erklärung, die behauptet, was ohnehin behauptet wird, ist es nicht.
2. Gehen Sie die Prüffragen durch. Sie verlangen in keinem Fall einen Gastnamen: Nachgewiesen wird, dass keine Auskunft erteilt wird, nicht, über wen keine Auskunft erteilt wurde.
3. Maßstab des Abschnitts: eine Seite, ein Buch mit einer Zeile je Anfrage, zwei Anrufe im Monat, fünf Felder. Wer mehr braucht, um Diskretion nachzuweisen, hat vermutlich aufgehört, sie zu betreiben, und angefangen, sie zu verwalten.

Spalte «Im Buch»: verlangt = von Norm, Regelwerk oder Recht verlangt, wie der Band es nennt (Quelle in Klammern); Methode = Vorgehen dieses Bandes, keine Anforderung.

1 Was zählt, was nicht

Objektiver Nachweis: unabhängig überprüfbar	Allein kein Nachweis der Wirksamkeit
Eine Aufzeichnung über einen tatsächlichen Vorgang	Eine unterschriebene Erklärung als einziger Beleg: Sie belegt höchstens eine Kenntnisnahme, eine Zusage oder eine Genehmigung, nicht, dass die erklärte Maßnahme wirkt; sie ist das schwächste aller Papiere
Die eigene Beobachtung des Auditors	Diskretion als «Kultur»: Sie trägt nicht über den Wechsel eines Nachtportiers, die Hochsaison mit Aushilfen, eine Saisonkraft im zweiten Dienst und den Tag, an dem jemand am Telefon überzeugend klingt
Die übereinstimmende Aussage mehrerer Personen, unabhängig und nicht auswendig gelernt	Die Selbstauskunft «Wir erteilen keine Auskünfte»: Sie behauptet, was ohnehin behauptet wird
Eine Bestätigung von außen	Ein Zugriffsprotokoll, das niemals angesehen wird: eine Maßnahme, die nicht wirkt

2 Anwendung in Schritten

Nr.	Schritt	Grund (aus dem Band)	Im Buch
1	Die Schubladen am Empfang und am Concierge-Pult öffnen und nachsehen, welche Listen dort geführt werden.	Im Fall war das handschriftliche Blatt mit vierzehn Namen das genaueste Dokument im Haus; niemand hatte es angeordnet, niemand verantwortete es. Es ist dokumentierte Information, auch wenn es niemand angeordnet hat.	Methode dieses Bandes (Anker Klausel 7.5.3)
2	Die Bemerkungsfelder der dreißig wichtigsten Stammgäste so lesen, wie diese sie lesen würden.	Verlangt ein Gast Auskunft, umfasst sie auch Freitexteinträge, in ihrer tatsächlichen Formulierung.	Methode dieses Bandes
3	Eine Seite Auskunftsregel mit Eskalationsweg schreiben und freigeben; ein Anfragenbuch mit laufenden Nummern anlegen.	Eine Seite genügt, sie enthält keine Namen; die Zeilen des Buches sind der beste Nachweis, der es überhaupt geben kann.	Methode dieses Bandes
4	Ein Kennzeichen im System anstelle der Schattenliste einrichten, feste Felder anstelle des Freitextes, eine dienstliche Lösung anstelle der privaten Nachrichtengruppe.	Die Schattenliste wird nicht verboten, sondern ersetzt; ein Verbot beseitigt das Blatt, nicht die Aufgabe, die es erfüllt hat.	Methode dieses Bandes
5	Zwei Probeanrufe im Monat machen und mit Datum, Schicht und Ergebnis festhalten.	Die Übung kostet fünf Minuten und ist der einzige Nachweis, der eine Kultur messbar macht.	Methode dieses Bandes
6	Überwachen: die Zahl der Anfragen im Buch und die Zahl der Fälle, in denen eskaliert wurde.	Im Fall zeigte sich nach acht Monaten in den Zeilen ein Muster, das drei einzelne Anrufe nie gezeigt hätten.	Methode dieses Bandes

3 Prüffragen in der Reihenfolge des Abschnitts

Nr.	Frage	Befund	Grund (aus dem Band)	Im Buch
1	Gibt es die Regel selbst, allgemein formuliert und freigegeben, auf einer Seite ohne Namen: Welche Auskünfte werden nie erteilt? Wer darf im Ausnahmefall entscheiden? Was geschieht bei einem behördlichen Ersuchen? Wie wird jede Anfrage festgehalten?	☐ ja ☐ nein ☐ offen	Eine Seite genügt. Die Aufschreibung betrifft das Haus, nicht den Gast: «Am 4. wurde telefonisch nach einem Gast gefragt, keine Auskunft erteilt, Nummer 17» ist der Beweis, dass das Haus hält, was es verspricht.	verlangt (8.1: so viel dokumentierte Information, dass man Vertrauen haben kann; 7.5.1: Umfang nach Größe und Art); die vier Fragen: Methode
2	Wird jede Anfrage nach einem Gast in einer Zeile festgehalten: von wem, wann, mit welcher Begründung, wie behandelt, mit laufender Nummer statt Name?	☐ ja ☐ nein ☐ offen	Nach einem Jahr hat ein Haus dieser Art zwischen zwanzig und sechzig Zeilen. Die Zuordnung, sofern nötig, liegt getrennt bei einer Person; das Buch verrät nicht, über wen.	Methode dieses Bandes

Nr.	Frage	Befund	Grund (aus dem Band)	Im Buch
3	Gibt es die Prüfung durch Probe: zweimal im Monat ein Anruf aus einem anderen Haus der Gruppe oder der Verwaltung, mit wechselnden Begründungen; Datum, Schicht und Antwort (ja oder nein) notiert; das Verfahren angekündigt?	☐ ja ☐ nein ☐ offen	Sie prüft Verhalten statt Wissen. Angekündigt ist nicht der einzelne Anruf, aber das Verfahren; sonst wird aus einer Prüfung eine Falle und aus Mitarbeitenden werden Verdächtige.	verlangt (9.1: Bewertung mit festgelegten Methoden); der Probeanruf: Methode dieses Bandes
4	Hinterlässt die Technik Nachweise (Kennzeichen mit Spur der Aufrufe, Zutrittsprotokoll, gesperrtes Freitextfeld), und ist das Zugriffsprotokoll selbst begrenzt: begrenzter Zugriff, feste Frist, festgelegter Anlass für die Auswertung, schriftlich, der Mitarbeitervertretung bekannt?	☐ ja ☐ nein ☐ offen	Diese Nachweise betreffen Handlungen von Mitarbeitenden und keinen Gast. Laufende Durchsicht ist eine Überwachung der Belegschaft mit eigener Grundlage; der gangbare Weg: Auswertung nur aus Anlass.	Methode dieses Bandes; Referenzmaßnahmen Protokollierung und physischer Zutritt (Anhang A, 2022)
5	Sagen drei Personen aus drei Schichten unabhängig dasselbe, ohne es auswendig gelernt zu haben?	☐ ja ☐ nein ☐ offen	Übereinstimmung mehrerer unabhängiger Quellen ist objektiver Nachweis; das ist anerkannte Methode, keine Hilfskonstruktion.	Methode dieses Bandes (Begriff nach Auditnormen)
6	Ist die Schattenliste durch ein Kennzeichen im System ersetzt, mit festgelegtem Inhalt, begrenztem Zugriff, Protokoll und Löschfrist?	☐ ja ☐ nein ☐ offen	Das Blatt war gegen niemanden gesichert, stand in keinem Verzeichnis, unterlag keiner Frist und wäre bei einem Auskunftsverlangen nicht gefunden worden.	verlangt (7.5.3: Verteilung, Zugriff, Aufbewahrung, Beseitigung); Ersatz: Methode
7	Sind für das Freitextfeld wenige feste Felder festgelegt (Zimmerlage, Ansprache, Abläufe bei Anreise, Unverträglichkeiten in der Küche, soweit vom Gast mitgeteilt), und gilt: Hineingeschrieben wird nur, was man dem Gast vorlesen würde?	☐ ja ☐ nein ☐ offen	Angaben zu Gesundheit, Religion, Herkunft, familiären und finanziellen Verhältnissen sind besonders geschützt und kommen bei einem Auskunftsverlangen vollständig wieder heraus.	Recht: DSGVO (DE, AT), revDSG (CH), Stand 28. September 2026; Felder: Methode
8	Läuft die Verarbeitung nur auf Geräten und bei Anbietern, über die das Haus verfügt, und nicht über eine Nachrichtengruppe auf privaten Telefonen?	☐ ja ☐ nein ☐ offen	Dort gibt es keine Verfügung des Hauses über das Gerät, keinen Vertrag mit dem Anbieter, keine Löschung, keinen Zugriffsschutz.	Methode dieses Bandes; Referenzmaßnahme private Geräte (Anhang A, 2022)
9	Wird bei der Anfrage einer angeblichen Behörde so verfahren: Anfrage schriftlich erbitten, Rückruf über die offizielle Nummer der Stelle, Entscheidung durch eine benannte Person, Vermerk im Anfragenbuch?	☐ ja ☐ nein ☐ offen	Es braucht eine Rechtsgrundlage, und sie liegt nicht darin, dass jemand am Telefon eine Behörde nennt. Der klassische Angriff gelingt fast immer nachts, bei einer Person allein.	Recht: in allen drei Ländern derselbe Grundsatz; Verfahren: Methode dieses Bandes
10	Gilt für Bereiche mit erhöhtem Schutzbedarf Zutritt nur für benannte Personen mit Protokollierung, einschließlich einer Regelung für Handwerker, Reinigung und externe Begleitpersonen (Chauffeure, private Pflegekräfte, Sicherheitsleute, persönliche Assistenten)?	☐ ja ☐ nein ☐ offen	Externe Begleitpersonen sind der blinde Fleck der Grandhotellerie: Sie bewegen sich oft ohne Registrierung, weil sie zum Gast gehören.	Methode dieses Bandes; Referenzmaßnahme physischer Zutritt (Anhang A, 2022)

4 Häufige Fehler

Nr.	Häufiger Fehler	Was der Abschnitt dazu sagt	Bei uns
1	Die unterschriebene Erklärung als einziger Beleg	Wer eine Erklärung vorlegt, wo ein Nachweis fehlt, macht das Fehlen aktenkundig. Gegenüber Aufsichtsbehörde, Gericht oder Firmenkunde ist sie das erste Papier, das beiseitegelegt wird.	☐ trifft zu ☐ nicht zu
2	Diskretion als Kultur statt als Verfahren	Kultur versagt an vier Stellen: Wechsel eines Nachtportiers, Hochsaison mit Aushilfen, Saisonkraft im zweiten Dienst, überzeugender Anrufer. Genau diese prüft ein Auditor.	☐ trifft zu ☐ nicht zu
3	«Nicht aufschreiben» gleich «nicht nachweisbar»	Nachgewiesen wird die Regel und ihre Einhaltung, nicht der Inhalt, den sie schützt.	☐ trifft zu ☐ nicht zu
4	Die Schattenliste	Wo kein geordneter Weg angeboten wird, entsteht ein ungeordneter, weil die Arbeit getan werden muss: Professionalität ohne Werkzeug.	☐ trifft zu ☐ nicht zu
5	Die Nachrichtengruppe auf privaten Telefonen	In jeder Hinsicht die schlechteste denkbare Lösung: Verarbeitung auf Geräten ohne Verfügung des Hauses, ohne Vertrag, ohne Löschung.	☐ trifft zu ☐ nicht zu
6	Das Freitextfeld	Es hat keine Struktur und damit keine Grenze. Einträge entstehen aus Dienstleistungswillen, nicht aus Neugier; deshalb hilft nur ein Feld, in dem steht, was man braucht, und keines, in dem steht, warum.	☐ trifft zu ☐ nicht zu
7	Die Auskunft an den angeblichen Behördenvertreter	Niemand hatte erklärt, dass dies ein meldepflichtiger Vorgang ist; der Eintrag lautete «Anfrage Behörde, erledigt».	☐ trifft zu ☐ nicht zu

Was diese Vorlage nicht ist

Diese Vorlage ist kein Rechtsrat und ersetzt weder die ISO/IEC 27001 noch die Regeln der Zertifizierung noch das Recht, das für Ihr Haus gilt (Datenschutz, Auskünfte an Behörden). Sie beurteilt nicht, was ein Auditor im Einzelfall als Nachweis gelten lässt. Ein ausgefülltes Blatt ist kein Nachweis; es hält fest, wo einer vorhanden sein müsste. Sie fordert an keiner Stelle, einen Gastnamen aufzuschreiben. Rechtsstand des Bandes: 28. September 2026.