

ISO 9001:2015 + Amd 1:2024 (Qualitätsmanagementsysteme, Anforderungen)

Qualitätsmanagement, zertifizierbar

62 Anforderungen. Diese Norm ist akkreditiert zertifizierbar. Stand 07/2026.

ISO 9001 ist die weltweit anerkannte Norm für Qualitätsmanagementsysteme und kann durch eine akkreditierte Zertifizierungsstelle zertifiziert werden. Diese Checkliste prüft gegen die Fassung 2015 einschließlich der Änderung Amd 1:2024 (Klimawandel in 4.1 und 4.2); die Revision ISO 9001:2026 wird für etwa September 2026 erwartet, geprüft wird derzeit gegen 2015 + Amd 1:2024.

Betrieb	Datum	Bearbeiter
---------	-------	------------

4 Kontext der Organisation5

4.1

Die internen und externen Themen, die für den Zweck der Organisation und die angestrebten Ergebnisse des Qualitätsmanagementsystems relevant sind, sind bestimmt und werden überwacht. Dabei ist auch bestimmt, ob der Klimawandel ein relevantes Thema ist (Ergänzung durch Amd 1:2024).

Woran man es festmacht: Belegbar durch eine Kontextanalyse, zum Beispiel eine kurze SWOT- oder PESTEL-Tabelle mit Datum und Verantwortlichem, die jährlich in der Managementbewertung überprüft wird. Der Punkt Klimawandel muss explizit auftauchen, auch wenn das Ergebnis lautet, dass er nicht relevant ist; die Begründung ist zu vermerken. Für kleine Betriebe reicht eine einseitige Übersicht, die im Leitungskreis besprochen und protokolliert wird.

Offen	In Arbeit	Erfüllt	Nicht anwendbar
Nachweis / Begründung			

4.2

Die für das Qualitätsmanagementsystem relevanten interessierten Parteien und deren Anforderungen sind bestimmt, werden überwacht und regelmäßig überprüft. Nach Amd 1:2024 ist zu berücksichtigen, dass interessierte Parteien klimabezogene Anforderungen stellen können.

Woran man es festmacht: Belegbar durch eine Stakeholder-Liste (Kunden, Mitarbeitende, Lieferanten, Behörden, Eigentümer, Zertifizierungsstelle) mit deren Erwartungen und der Quelle, zum Beispiel Vertrag, Gesetz, Ausschreibung. Klimabezogene Erwartungen, etwa Nachhaltigkeitsfragebögen von Kunden, sind gesondert zu vermerken. Die Liste wird in der Managementbewertung aktualisiert.

Offen	In Arbeit	Erfüllt	Nicht anwendbar
Nachweis / Begründung			

4.3

Der Anwendungsbereich des Qualitätsmanagementsystems ist als dokumentierte Information verfügbar, benennt die Grenzen, die abgedeckten Produkte und Dienstleistungen sowie die Standorte. Nicht anwendbare Normanforderungen sind benannt und begründet.

Woran man es festmacht: Belegbar durch ein kurzes Scope-Dokument, oft im Managementhandbuch oder auf einer Seite im QM-Portal. Es muss zu jeder nicht angewendeten Normanforderung eine Begründung enthalten und darf die Fähigkeit zur Konformität von Produkten und Dienstleistungen nicht einschränken. Beispiel für ein Software- und Beratungsunternehmen: 7.1.5.2 nicht anwendbar, 8.3 anwendbar.

Dokument

Offen	In Arbeit	Erfüllt	Nicht anwendbar
Nachweis / Begründung			

4.4.1

Das Qualitätsmanagementsystem ist eingeführt, aufrechterhalten und wird fortlaufend verbessert. Die erforderlichen Prozesse, ihre Reihenfolge, Wechselwirkungen, Eingaben, Ergebnisse, Kriterien, Kennzahlen, Ressourcen, Verantwortlichkeiten sowie die zugehörigen Risiken und Chancen sind bestimmt.

Woran man es festmacht: Belegbar durch eine Prozesslandkarte plus je Prozess ein Steckbrief mit Zweck, Input, Output, Verantwortlichem, Kennzahl und Schnittstellen. In kleinen Betrieben genügt eine Tabelle mit einer Zeile je Prozess statt umfangreicher Verfahrensanweisungen.

Offen	In Arbeit	Erfüllt	Nicht anwendbar
Nachweis / Begründung			

4.4.2	Dokumentierte Informationen zur Unterstützung der Prozessdurchführung liegen vor und Aufzeichnungen belegen, dass die Prozesse wie geplant durchgeführt werden.	Dokument
Woran man es festmacht: Belegbar durch die tatsächlich genutzten Arbeitsunterlagen (Checklisten, Vorlagen, Ticket-Workflows, Kanban-Boards) und durch Aufzeichnungen aus dem laufenden Betrieb, zum Beispiel Tickets, Prüfprotokolle, Freigaben. Ein digitales System (Issue-Tracker, ERP) zählt als dokumentierte Information, wenn es lesbar und auswertbar ist.		
OffenIn ArbeitErfülltNicht anwendbar		
Nachweis / Begründung		
5 Führung5		
5.1.1	Die oberste Leitung übernimmt die Rechenschaftspflicht für die Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems, stellt Ressourcen bereit, integriert die Anforderungen in die Geschäftsprozesse und fördert prozessorientiertes sowie risikobasiertes Denken.	
Woran man es festmacht: Belegbar durch Protokolle der Managementbewertung, Budget- und Ressourcenentscheidungen, freigegebene Qualitätspolitik und Ziele mit Unterschrift der Leitung sowie durch Interviews im Audit. Aufzeichnungen von Leitungsrunden, in denen Qualitätsthemen ein fester Tagesordnungspunkt sind, sind der stärkste Nachweis.		
OffenIn ArbeitErfülltNicht anwendbar		
Nachweis / Begründung		
5.1.2	Die oberste Leitung stellt sicher, dass Kundenanforderungen sowie zutreffende gesetzliche und behördliche Anforderungen bestimmt, verstanden und erfüllt werden, dass Risiken und Chancen mit Einfluss auf die Konformität betrachtet werden und dass der Fokus auf die Steigerung der Kundenzufriedenheit erhalten bleibt.	
Woran man es festmacht: Belegbar durch die Auftragsprüfung vor Zusage (Angebots- oder Vertragsfreigabe), eine Liste anwendbarer rechtlicher Anforderungen und die regelmäßige Auswertung von Kundenzufriedenheit und Reklamationen in der Leitungsrunde.		
OffenIn ArbeitErfülltNicht anwendbar		
Nachweis / Begründung		
5.2.1	Eine Qualitätspolitik ist festgelegt, die zum Zweck und Kontext der Organisation passt, einen Rahmen für Qualitätsziele bietet und die Selbstverpflichtung zur Erfüllung von Anforderungen sowie zur fortlaufenden Verbesserung enthält.	
Woran man es festmacht: Belegbar durch die von der Leitung datierte und freigegebene Qualitätspolitik, typisch eine halbe Seite. Sie muss inhaltlich zum Kontext aus 4.1 passen und darf keine austauschbare Floskel sein; ein Bezug zu den aktuellen Qualitätszielen macht die Prüfung leicht.		
OffenIn ArbeitErfülltNicht anwendbar		
Nachweis / Begründung		
5.2.2	Die Qualitätspolitik ist als dokumentierte Information verfügbar, innerhalb der Organisation vermittelt und verstanden, wird angewendet und ist interessierten Parteien in angemessenem Umfang zugänglich.	Dokument
Woran man es festmacht: Belegbar durch die Veröffentlichung im Intranet oder QM-Portal, Aushang, Onboarding-Unterlagen und Schulungsnachweise. Im Audit werden Mitarbeitende befragt: Sie müssen den Kern sinngemäß wiedergeben können, nicht auswendig zitieren.		
OffenIn ArbeitErfülltNicht anwendbar		
Nachweis / Begründung		
5.3	Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse für die relevanten Aufgaben des Qualitätsmanagementsystems sind zugewiesen, bekannt gemacht und verstanden, einschließlich der Verantwortung für Prozesskonformität, Berichterstattung an die oberste Leitung und Steuerung von Änderungen.	
Woran man es festmacht: Belegbar durch Organigramm, Rollen- oder Funktionsbeschreibungen und eine Zuordnungstabelle Prozess zu Prozessverantwortlichem. In kleinen Betrieben genügt eine Matrix, die Rollen (nicht Personen) den Normkapiteln zuordnet; Doppelrollen sind zulässig, müssen aber benannt sein.		
OffenIn ArbeitErfülltNicht anwendbar		
Nachweis / Begründung		

6 Planung

5

6.1.1 Bei der Planung des Qualitätsmanagementsystems sind unter Berücksichtigung der Themen aus 4.1 und der Anforderungen aus 4.2 die Risiken und Chancen bestimmt, die für das Erreichen der angestrebten Ergebnisse, für die Verstärkung erwünschter und die Verringerung unerwünschter Auswirkungen sowie für Verbesserung zu behandeln sind.

Woran man es festmacht: Belegbar durch ein Risiko- und Chancenregister, das jeden Eintrag auf ein Thema aus dem Kontext oder eine Anforderung einer interessierten Partei zurückführt. Eine einfache Bewertung (hoch, mittel, niedrig) reicht aus; die Norm verlangt keine formale Risikomanagementmethode und kein FMEA.

Offen In Arbeit Erfüllt Nicht anwendbar

Nachweis / Begründung

6.1.2 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen sind geplant, in die Prozesse des Qualitätsmanagementsystems integriert und ihre Wirksamkeit wird bewertet. Die Maßnahmen sind der möglichen Auswirkung auf die Konformität von Produkten und Dienstleistungen angemessen.

Woran man es festmacht: Belegbar durch einen Maßnahmenplan mit Verantwortlichem, Termin und Statusverfolgung sowie durch die Wirksamkeitsbewertung in der Managementbewertung. Praktisch: Die Maßnahmen als Tickets im vorhandenen Aufgabensystem führen, damit Umsetzung und Nachverfolgung an einer Stelle sichtbar sind.

Offen In Arbeit Erfüllt Nicht anwendbar

Nachweis / Begründung

6.2.1 Qualitätsziele sind für relevante Funktionen, Ebenen und Prozesse festgelegt, stimmen mit der Qualitätspolitik überein, sind messbar, berücksichtigen zutreffende Anforderungen, sind relevant für Konformität und Kundenzufriedenheit, werden überwacht, vermittelt und aktualisiert. Sie liegen als dokumentierte Information vor.[Dokument](#)

Woran man es festmacht: Belegbar durch eine Zielliste mit Kennzahl, Ausgangswert, Zielwert und Zeitraum, zum Beispiel Reklamationsquote, Termintreue, Fehlerdichte pro Release, Reaktionszeit im Support. Ziele ohne Zahl oder ohne Frist gelten als nicht messbar und führen zur Abweichung.

Offen In Arbeit Erfüllt Nicht anwendbar

Nachweis / Begründung

6.2.2 Zu jedem Qualitätsziel ist geplant, was getan wird, welche Ressourcen erforderlich sind, wer verantwortlich ist, wann es abgeschlossen sein soll und wie die Ergebnisse bewertet werden.

Woran man es festmacht: Belegbar durch einen Zielumsetzungsplan, der genau diese fünf Spalten enthält; er kann als Erweiterung der Zielliste geführt werden. Die Bewertung der Zielerreichung gehört als Eingabe in die Managementbewertung.

Offen In Arbeit Erfüllt Nicht anwendbar

Nachweis / Begründung

6.3 Änderungen am Qualitätsmanagementsystem werden geplant und in gesteuerter Weise durchgeführt. Zweck und mögliche Folgen der Änderung, die Integrität des Systems, die Verfügbarkeit von Ressourcen sowie die Zuweisung von Verantwortlichkeiten und Befugnissen sind dabei berücksichtigt.

Woran man es festmacht: Belegbar durch Change-Aufzeichnungen für Systemänderungen, etwa neue Software, neuer Standort, Reorganisation, Wechsel eines Prozessverantwortlichen. Ein kurzes Änderungsformular oder ein Beschlussprotokoll mit den vier genannten Prüfpunkten genügt; Systemänderungen (6.3) sind von Produktänderungen (8.5.6) zu unterscheiden.

Offen In Arbeit Erfüllt Nicht anwendbar

Nachweis / Begründung

7 Unterstützung

13

7.1.1 Die für Aufbau, Umsetzung, Aufrechterhaltung und fortlaufende Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems erforderlichen Ressourcen sind bestimmt und bereitgestellt, unter Berücksichtigung der vorhandenen internen Ressourcen und dessen, was von externen Anbietern beschafft werden muss.

Woran man es festmacht: Belegbar durch Budgetplanung, Personalplanung und Investitionsentscheidungen mit Bezug zum Qualitätsmanagementsystem, dokumentiert im Protokoll der Managementbewertung. Auch bewusst getroffene Make-or-Buy-Entscheidungen, etwa externe Auditoren oder externer IT-Betrieb, sind hier ein guter Nachweis.

Offen In Arbeit Erfüllt Nicht anwendbar

Nachweis / Begründung

7.1.2 Die für die wirksame Umsetzung des Qualitätsmanagementsystems sowie für den Betrieb und die Steuerung der Prozesse notwendigen Personen sind bestimmt und verfügbar.

Woran man es festmacht: Belegbar durch Stellen- und Kapazitätsplanung, Vertretungsregelungen und eine Auslastungsübersicht. Für kleine Betriebe wichtig: Nachweis, dass Schlüsselrollen vertreten sind (Bus-Faktor), zum Beispiel durch eine Vertretungsmatrix.

Offen In Arbeit Erfüllt Nicht anwendbar

Nachweis / Begründung

7.1.3 Die für die Prozessdurchführung und die Konformität von Produkten und Dienstleistungen erforderliche Infrastruktur ist bestimmt, bereitgestellt und wird aufrechterhalten.

Woran man es festmacht: Belegbar durch Inventarlisten für Gebäude, Hardware, Netzwerk sowie durch Wartungs- und Lifecycle-Pläne. Für Software- und Beratungsunternehmen zählen hier vor allem Entwicklungs- und Build-Umgebung, Repositories, CI-Systeme, Backup und Hosting; Nachweis über Betriebsdokumentation, Backup-Protokolle und Verfügbarkeitsberichte.

Offen In Arbeit Erfüllt Nicht anwendbar

Nachweis / Begründung

7.1.4 Die für die Prozessdurchführung erforderliche Umgebung ist bestimmt, bereitgestellt und wird aufrechterhalten. Zu betrachten sind menschliche und physikalische Faktoren, also soziale Aspekte (etwa Umgangston, Diskriminierungsfreiheit), psychologische Aspekte (etwa Belastung und Stressvermeidung) und physikalische Aspekte (etwa Temperatur, Licht, Lärm, Hygiene).

Woran man es festmacht: Belegbar durch Regelungen zu Arbeitsplatz, Homeoffice, Lärm, Temperatur, Ordnung und Sauberkeit sowie durch Ergebnisse von Mitarbeiterbefragungen und Gefährdungsbeurteilungen. Vorhandene Arbeitsschutzunterlagen und die Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastung können hier ohne Doppelarbeit mitgenutzt werden.

Offen In Arbeit Erfüllt Nicht anwendbar

Nachweis / Begründung

7.1.5.1 Die für die Überwachung und Messung eingesetzten Ressourcen sind bestimmt, geeignet für die jeweilige Tätigkeit und werden aufrechterhalten. Aufzeichnungen belegen ihre Eignung für den Zweck.[Dokument](#)

Woran man es festmacht: Belegbar durch eine Liste der Prüf- und Messmittel mit Nachweis der Eignung. In Software- und Beratungsunternehmen sind das typischerweise Testumgebungen, Testdatensätze, automatisierte Testsuiten, Analyse- und Monitoring-Werkzeuge sowie Befragungstools; Nachweis über Testberichte, Tool-Konfiguration und Versionsstände.

Offen In Arbeit Erfüllt Nicht anwendbar

Nachweis / Begründung

7.1.5.2 Wo messtechnische Rückführbarkeit gefordert oder von der Organisation als notwendig erachtet wird, sind Messmittel in festgelegten Abständen gegen rückführbare Normale kalibriert oder verifiziert, gekennzeichnet und vor Verstellung, Beschädigung und Verschlechterung geschützt.[Dokument](#)

Woran man es festmacht: Belegbar durch Kalibrierscheine, einen Kalibrierplan und die Kennzeichnung der Messmittel. Für ein reines Software- und Beratungsunternehmen ohne physikalische Messungen ist dieser Abschnitt typisch nicht anwendbar; die Nichtanwendbarkeit ist dann im Anwendungsbereich nach 4.3 zu begründen und darf nicht stillschweigend übergangen werden.

Offen In Arbeit Erfüllt Nicht anwendbar

Nachweis / Begründung

- 7.1.6 Das für den Betrieb der Prozesse und die Konformität von Produkten und Dienstleistungen notwendige Wissen der Organisation ist bestimmt, wird aufrechterhalten und in erforderlichem Umfang zur Verfügung gestellt. Bei sich ändernden Erfordernissen wird zusätzlich benötigtes Wissen erschlossen.**

Woran man es festmacht: Belegbar durch Wissensdatenbank, Wiki, Architektur- und Entscheidungsdokumentation, Lessons Learned, Onboarding-Leitfaden und Übergaberegungen. Wirksam ist der Nachweis, wenn er zeigt, dass kritisches Wissen nicht nur in einem Kopf liegt, zum Beispiel durch Pair-Arbeit, Reviews oder dokumentierte Entscheidungen.

Offen In Arbeit Erfüllt Nicht anwendbar

Nachweis / Begründung

- 7.2 Die erforderliche Kompetenz der Personen, die die Qualitätsleistung beeinflussen, ist bestimmt; diese Personen sind auf Basis von Ausbildung, Schulung oder Erfahrung kompetent. Wo nötig, werden Maßnahmen ergriffen und deren Wirksamkeit bewertet. Aufzeichnungen belegen die Kompetenz.**

Dokument

Woran man es festmacht: Belegbar durch eine Qualifikationsmatrix (Rolle gegen erforderliche Kompetenz gegen Ist-Stand), Zeugnisse, Zertifikate, Schulungsnachweise und Mitarbeitergespräche. Die Wirksamkeitsbewertung nach einer Schulung ist der Punkt, der am häufigsten fehlt: eine kurze Notiz im Folgegespräch oder eine praktische Freigabe genügt.

Offen In Arbeit Erfüllt Nicht anwendbar

Nachweis / Begründung

- 7.3 Die Personen, die unter der Aufsicht der Organisation arbeiten, sind sich der Qualitätspolitik, der relevanten Qualitätsziele, ihres Beitrags zur Wirksamkeit des Systems und der Folgen einer Nichterfüllung von Anforderungen bewusst.**

Woran man es festmacht: Belegbar durch Onboarding-Unterlagen, Teambesprechungen mit Qualitätsthemen, Aushänge und interne Kommunikation. Der eigentliche Nachweis erfolgt im Audit über Mitarbeiterinterviews; hilfreich ist eine Teilnahmeliste zu Qualitätsunterweisungen.

Offen In Arbeit Erfüllt Nicht anwendbar

Nachweis / Begründung

- 7.4 Die für das Qualitätsmanagementsystem relevante interne und externe Kommunikation ist bestimmt: worüber, wann, mit wem, wie und durch wen kommuniziert wird.**

Woran man es festmacht: Belegbar durch eine Kommunikationsmatrix mit diesen fünf Spalten, die vorhandene Kanäle abbildet (Teammeeting, Newsletter, Statusbericht an Kunden, Störungsmeldung, Website). Für kleine Betriebe genügt eine Tabelle mit rund zehn Zeilen; entscheidend ist, dass die Kanäle tatsächlich genutzt werden.

Offen In Arbeit Erfüllt Nicht anwendbar

Nachweis / Begründung

- 7.5.1 Das Qualitätsmanagementsystem umfasst die von der Norm geforderte dokumentierte Information sowie die von der Organisation als notwendig erachtete dokumentierte Information.**

Dokument

Woran man es festmacht: Belegbar durch eine Dokumentenübersicht oder Dokumentenlenkungsliste, die zeigt, welches Dokument welche Normanforderung abdeckt. Der Umfang darf dem Betrieb angemessen sein; ein klassisches Handbuch ist nicht mehr vorgeschrieben.

Offen In Arbeit Erfüllt Nicht anwendbar

Nachweis / Begründung

- 7.5.2 Beim Erstellen und Aktualisieren dokumentierter Information sind angemessene Kennzeichnung und Beschreibung (Titel, Datum, Autor, Nummer), geeignetes Format und Medium sowie eine Überprüfung und Genehmigung hinsichtlich Angemessenheit und Eignung sichergestellt.**

Dokument

Woran man es festmacht: Belegbar durch einen einheitlichen Dokumentenkopf mit Titel, Version, Datum, Ersteller und Freigeber. Ein Versionskontrollsystem mit Pull-Request-Review und Freigabe erfüllt diese Anforderung vollständig und ist für Software-Unternehmen der einfachste Weg.

Offen In Arbeit Erfüllt Nicht anwendbar

Nachweis / Begründung

7.5.3	Dokumentierte Information ist verfügbar und geeignet, wo und wann sie benötigt wird, und ist angemessen geschützt. Verteilung, Zugriff, Ablage, Versionssteuerung, Aufbewahrung und Verfügung sind gesteuert; dokumentierte Information externer Herkunft ist gekennzeichnet und gelenkt.	Dokument			
		Woran man es festmacht: Belegbar durch Zugriffsrechte im Dateisystem oder Repository, Backup- und Aufbewahrungsregeln, eine Lösch- und Archivierungsfrist sowie eine Kennzeichnung externer Dokumente (Normen, Kundenspezifikationen, Lieferantenunterlagen). Nachweis: Berechtigungskonzept, Backup-Protokoll, Aufbewahrungsfristenliste.			
		Offen	In Arbeit	Erfüllt	Nicht anwendbar
		Nachweis / Begründung			

8 Betrieb						22
8.1	Die Prozesse zur Erfüllung der Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen sind geplant, umgesetzt und gesteuert: Anforderungen bestimmt, Annahmekriterien festgelegt, Ressourcen bestimmt und Steuerung nach diesen Kriterien umgesetzt. Geplante Änderungen werden gesteuert, ungewollte Änderungen bewertet und Folgen abgemildert; ausgegliederte Prozesse sind gesteuert. Aufzeichnungen belegen die planmäßige Durchführung.	Dokument				
		Woran man es festmacht: Belegbar durch Projekt- oder Auftragspläne, Definition of Done, Release-Checklisten, Kapazitätsplanung und die zugehörigen Aufzeichnungen im Ticket- oder Projektsystem. Für ausgegliederte Prozesse (Hosting, externe Entwicklung) zusätzlich Vertrag und Leistungsnachweis.				
		Offen	In Arbeit	Erfüllt	Nicht anwendbar	
Nachweis / Begründung						
8.2.1	Die Kommunikation mit Kunden umfasst Informationen zu Produkten und Dienstleistungen, die Behandlung von Anfragen, Verträgen und Aufträgen einschließlich Änderungen, Rückmeldungen und Beschwerden, den Umgang mit Kundeneigentum sowie, falls zutreffend, Anforderungen an Notfallmaßnahmen.					
		Woran man es festmacht: Belegbar durch Angebots- und Auftragskorrespondenz, Support- und Ticketsystem, Beschwerdeprotokolle, Statusberichte und Serviceverträge mit Eskalations- oder Notfallregelung. Ein E-Mail- und Ticketverlauf reicht als Aufzeichnung, wenn er auffindbar und dem Auftrag zuordenbar ist.				
		Offen	In Arbeit	Erfüllt	Nicht anwendbar	
Nachweis / Begründung						
8.2.2	Die Anforderungen an angebotene Produkte und Dienstleistungen sind bestimmt, einschließlich zutreffender gesetzlicher und behördlicher Anforderungen und der von der Organisation als notwendig erachteten Anforderungen. Die Organisation kann die Erfüllung der Zusagen belegen.					
		Woran man es festmacht: Belegbar durch Leistungsbeschreibung, Produkt- oder Servicekatalog, Lastenheft, Angebotstext und eine Liste anwendbarer rechtlicher Anforderungen (zum Beispiel Datenschutz, Barrierefreiheit, Produktsicherheit). Werbeaussagen auf der Website gehören zu den Zusagen und müssen gedeckt sein.				
		Offen	In Arbeit	Erfüllt	Nicht anwendbar	
Nachweis / Begründung						
8.2.3	Vor der Zusage zur Lieferung werden die Anforderungen geprüft, einschließlich der vom Kunden genannten, der nicht genannten aber notwendigen, der eigenen sowie der gesetzlichen Anforderungen; Abweichungen zwischen Angebot und Auftrag werden geklärt. Die Ergebnisse der Prüfung und neue Anforderungen werden aufgezeichnet.	Dokument				
		Woran man es festmacht: Belegbar durch eine Angebots- oder Auftragsfreigabe mit Vier-Augen-Prinzip, ein Prüfprotokoll oder eine Checkliste im Angebotsprozess sowie durch die Auftragsbestätigung. Mündliche Aufträge müssen bestätigt und festgehalten werden.				
		Offen	In Arbeit	Erfüllt	Nicht anwendbar	
Nachweis / Begründung						

8.2.4	Bei Änderungen der Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen werden die betroffenen dokumentierten Informationen geändert und die relevanten Personen über die geänderten Anforderungen informiert.	Dokument
Woran man es festmacht: Belegbar durch Change Requests, Nachträge zum Vertrag, aktualisierte Backlog-Einträge und die Kommunikation an das Team. Ein nachvollziehbarer Änderungsverlauf im Ticket oder Repository erfüllt die Anforderung.		
OffenIn ArbeitErfülltNicht anwendbar		
Nachweis / Begründung		
8.3.1	Ein angemessener Entwicklungsprozess ist eingeführt und aufrechterhalten, um die anschließende Erbringung von Produkten und Dienstleistungen sicherzustellen.	
Woran man es festmacht: Belegbar durch die beschriebene Entwicklungsvorgehensweise (zum Beispiel Scrum, Kanban oder Stage-Gate) mit definierten Rollen und Artefakten. Wichtig: Für Software- und Beratungsunternehmen darf 8.3 nicht als nicht anwendbar ausgeschlossen werden, da eigene Produkte, Konzepte oder Lösungen entwickelt werden; ein Ausschluss wäre eine Hauptabweichung.		
OffenIn ArbeitErfülltNicht anwendbar		
Nachweis / Begründung		
8.3.2	Die Entwicklungsplanung berücksichtigt Art, Dauer und Komplexität, erforderliche Phasen einschließlich Bewertungen, Verifizierung und Validierung, Verantwortlichkeiten und Befugnisse, benötigte Ressourcen, Schnittstellen, Einbindung von Kunden und Nutzern, Anforderungen an die anschließende Erbringung sowie den erwarteten Grad der Steuerung.	
Woran man es festmacht: Belegbar durch Projekt- oder Release-Plan, Roadmap, Sprintplanung, Definition of Ready und Definition of Done sowie durch die Zuordnung von Product Owner, Entwicklern und Reviewern. Agile Artefakte werden anerkannt, solange die Planungspunkte abgedeckt sind.		
OffenIn ArbeitErfülltNicht anwendbar		
Nachweis / Begründung		
8.3.3	Die Entwicklungseingaben sind bestimmt: funktionale und leistungsbezogene Anforderungen, Erkenntnisse aus früheren Entwicklungen, gesetzliche und behördliche Anforderungen, anzuwendende Normen oder Verhaltensregeln sowie mögliche Folgen des Versagens. Die Eingaben sind vollständig, eindeutig und widerspruchsfrei; Aufzeichnungen liegen vor.	Dokument
Woran man es festmacht: Belegbar durch Anforderungsdokumente, User Stories mit Akzeptanzkriterien, Lastenheft, Architekturentscheidungen, Sicherheits- und Datenschutzanforderungen. Widersprüche müssen nachweislich geklärt worden sein, zum Beispiel durch Kommentare im Ticket oder ein Refinement-Protokoll.		
OffenIn ArbeitErfülltNicht anwendbar		
Nachweis / Begründung		
8.3.4	Die Entwicklungssteuerung stellt sicher, dass die zu erzielenden Ergebnisse festgelegt sind, Bewertungen sowie Verifizierungs- und Validierungstätigkeiten durchgeführt werden, notwendige Maßnahmen bei erkannten Problemen ergriffen werden. Aufzeichnungen dieser Tätigkeiten liegen vor.	Dokument
Woran man es festmacht: Belegbar durch Code Reviews und Pull Requests, automatisierte Testläufe in der CI, Testberichte, Abnahmetests mit dem Kunden und Bugtracking. Der Unterschied zählt: Verifizierung prüft gegen die Spezifikation, Validierung prüft gegen den beabsichtigten Gebrauch, zum Beispiel durch Nutzer- oder Pilotabnahme.		
OffenIn ArbeitErfülltNicht anwendbar		
Nachweis / Begründung		
8.3.5	Die Entwicklungsergebnisse erfüllen die Eingabeanforderungen, sind für die nachfolgenden Prozesse ausreichend, enthalten oder verweisen auf Überwachungs- und Messanforderungen sowie Annahmekriterien und legen die für den bestimmungsgemäßen und sicheren Gebrauch wesentlichen Merkmale fest. Aufzeichnungen liegen vor.	Dokument
Woran man es festmacht: Belegbar durch freigegebene Release-Artefakte: Versionsstand, Release Notes, technische Dokumentation, Betriebs- und Benutzerdokumentation, Abnahme- und Testkriterien. Eine Traceability von Anforderung zu Test zu Release macht diesen Punkt im Audit schnell prüfbar.		
OffenIn ArbeitErfülltNicht anwendbar		
Nachweis / Begründung		

8.3.6	Änderungen während oder nach der Entwicklung werden in dem Umfang erkannt, bewertet und gesteuert, der notwendig ist, um Auswirkungen auf die Konformität zu vermeiden. Aufzeichnungen zu Änderungen, Ergebnissen von Bewertungen, Genehmigungen und Maßnahmen zur Vermeidung nachteiliger Auswirkungen liegen vor.	Dokument
Woran man es festmacht: Belegbar durch Change Requests, Versionshistorie im Repository, Freigabeeintrag im Pull Request, Impact-Analyse und Regressionstests. Der Genehmigungsschritt muss sichtbar sein; ein Merge ohne Review erfüllt die Anforderung nicht.		
OffenIn ArbeitErfülltNicht anwendbar		
Nachweis / Begründung		
8.4.1	Extern bereitgestellte Prozesse, Produkte und Dienstleistungen entsprechen den Anforderungen. Kriterien für Beurteilung, Auswahl, Leistungsüberwachung und Neubeurteilung externer Anbieter sind festgelegt und angewendet; Aufzeichnungen der Beurteilungen liegen vor.	Dokument
Woran man es festmacht: Belegbar durch eine Lieferantenliste mit Bewertung (zum Beispiel Kriterien Qualität, Termintreue, Reaktionszeit, Sicherheit) und eine jährliche Neubewertung. Für Software-Unternehmen gehören auch Cloud- und Hosting-Anbieter, Auftragsverarbeiter, externe Entwickler und kritische Open-Source-Abhängigkeiten dazu.		
OffenIn ArbeitErfülltNicht anwendbar		
Nachweis / Begründung		
8.4.2	Art und Umfang der Steuerung externer Anbieter sind auf Basis der möglichen Auswirkung auf die Konformität festgelegt; extern bereitgestellte Prozesse bleiben innerhalb der Steuerung des Qualitätsmanagementsystems. Erforderliche Verifizierungstätigkeiten sind bestimmt und durchgeführt.	
Woran man es festmacht: Belegbar durch Service Level Agreements, Wareneingangs- oder Leistungsprüfungen, Abnahmeprotokolle für externe Entwicklungsleistungen und Monitoring der Verfügbarkeit. Bei kritischen Anbietern zusätzlich Zertifikatsnachweise (zum Beispiel ISO 27001) als kompensierende Steuerung.		
OffenIn ArbeitErfülltNicht anwendbar		
Nachweis / Begründung		
8.4.3	Die Anforderungen an externe Anbieter sind vor der Kommunikation als angemessen bestätigt und umfassen die zu erbringenden Leistungen, Freigaben, Kompetenzanforderungen, Wechselwirkungen mit dem Qualitätsmanagementsystem, Leistungsüberwachung sowie Verifizierungstätigkeiten beim Anbieter.	
Woran man es festmacht: Belegbar durch Bestellungen, Verträge, Leistungsscheine und Auftragsvergabedokumente, aus denen die geforderten Punkte hervorgehen. Bei Standard-Cloud-Diensten ohne Verhandlungsspielraum genügt der Nachweis, dass die Nutzungsbedingungen geprüft und als ausreichend bewertet wurden.		
OffenIn ArbeitErfülltNicht anwendbar		
Nachweis / Begründung		
8.5.1	Die Produktion und Dienstleistungserbringung erfolgt unter beherrschten Bedingungen: dokumentierte Information zu Merkmalen und Ergebnissen liegt vor, geeignete Überwachungs- und Messressourcen werden eingesetzt, Überwachung und Messung finden zu geeigneten Zeitpunkten statt, Infrastruktur und Umgebung sind geeignet, kompetentes Personal ist eingesetzt, Freigaben erfolgen und menschliche Fehler werden vermieden.	Dokument
Woran man es festmacht: Belegbar durch Arbeitsanweisungen, Runbooks, Deployment-Prozeduren, Vier-Augen-Freigaben, automatisierte Pipelines mit Gates sowie Beratungsleitfäden und Projektstandards. Automatisierung (CI, Linting, Tests) ist der stärkste Nachweis für die Vermeidung menschlicher Fehler.		
OffenIn ArbeitErfülltNicht anwendbar		
Nachweis / Begründung		
8.5.2	Ergebnisse sind mit geeigneten Mitteln gekennzeichnet, um die Konformität sicherzustellen; der Überwachungs- und Messstatus ist über die gesamte Erbringung erkennbar. Wo Rückverfolgbarkeit gefordert ist, ist die eindeutige Kennzeichnung gesteuert und aufgezeichnet.	Dokument
Woran man es festmacht: Belegbar durch Versionsnummern, Build- und Commit-IDs, Artefakt-Register, Ticket-Nummern und Statusfelder im Workflow (zum Beispiel in Prüfung, freigegeben). In der Beratung: Dokumentenversionen und Freigabevermerke auf Konzepten und Berichten.		
OffenIn ArbeitErfülltNicht anwendbar		
Nachweis / Begründung		

8.5.3	Eigentum von Kunden oder externen Anbietern, das sich unter der Kontrolle der Organisation befindet, wird identifiziert, verifiziert, geschützt und erhalten. Bei Verlust, Beschädigung oder Ungeeignetheit wird der Eigentümer informiert und der Vorgang aufgezeichnet.	Dokument		
	Woran man es festmacht: Belegbar durch ein Verzeichnis überlassener Gegenstände und Daten. Für Software- und Beratungsunternehmen sind das vor allem Kundendaten, Zugänge, Lizenzen, Quellcode und geistiges Eigentum; Nachweis über Auftragsverarbeitungsverträge, Zugriffskonzept, Verschlüsselung, Löschkonzept und Vorfallmeldungen.			
	Offen	In Arbeit	Erfüllt	Nicht anwendbar
	Nachweis / Begründung			
8.5.4	Zwischen- und Endergebnisse sind während Produktion und Dienstleistungserbringung so weit geschützt und erhalten, dass sie die Anforderungen bei der Übergabe an den Kunden noch erfüllen. Erfasst sind auch Handhabung, Lagerung, Kennzeichnung und Schutz der Ergebnisse.			
	Woran man es festmacht: Belegbar durch Backup- und Restore-Konzept mit dokumentierten Wiederherstellungstests, Repository-Redundanz, Artefakt-Ablage und Zugriffsschutz. Ein Restore-Test pro Jahr mit Protokoll ist der praktikable Mindestnachweis.			
	Offen	In Arbeit	Erfüllt	Nicht anwendbar
	Nachweis / Begründung			
8.5.5	Die Anforderungen an Tätigkeiten nach der Lieferung sind erfüllt; dabei sind gesetzliche Anforderungen, mögliche unerwünschte Folgen, Art und Nutzungsdauer, Kundenanforderungen und Rückmeldungen berücksichtigt.			
	Woran man es festmacht: Belegbar durch Wartungs- und Supportverträge, Gewährleistungsregelungen, Patch- und Update-Politik, End-of-Life-Ankündigungen und Support-Kennzahlen. Für Software zählt insbesondere der Umgang mit Sicherheitsupdates nach Auslieferung.			
	Offen	In Arbeit	Erfüllt	Nicht anwendbar
	Nachweis / Begründung			
8.5.6	Änderungen bei der Produktion oder Dienstleistungserbringung werden in dem Umfang überprüft und gesteuert, der notwendig ist, um die fortdauernde Konformität sicherzustellen. Aufzeichnungen zur Änderungsbewertung, zur genehmigenden Person und zu notwendigen Maßnahmen liegen vor.	Dokument		
	Woran man es festmacht: Belegbar durch Change-Management-Aufzeichnungen für den laufenden Betrieb: Deployment-Freigaben, Konfigurationsänderungen, Rollback-Plan und die genehmigende Person. Ein Change-Log mit Freigabevermerk erfüllt die Anforderung.			
	Offen	In Arbeit	Erfüllt	Nicht anwendbar
	Nachweis / Begründung			
8.6	Die Freigabe von Produkten und Dienstleistungen erfolgt erst, wenn die geplanten Verifizierungen zufriedenstellend abgeschlossen sind oder eine befugte Person und, falls zutreffend, der Kunde die Freigabe genehmigt hat. Aufzeichnungen belegen die Konformität mit den Annahmekriterien und die freigebende Person.	Dokument		
	Woran man es festmacht: Belegbar durch Freigabeprotokolle, Release-Approval im Deployment-Werkzeug, grüne Testberichte und Abnahmeerklärungen des Kunden. Die freigebende Person muss namentlich oder über den Benutzerkontext nachvollziehbar sein.			
	Offen	In Arbeit	Erfüllt	Nicht anwendbar
	Nachweis / Begründung			
8.7	Nichtkonforme Ergebnisse werden gekennzeichnet und gesteuert, um unbeabsichtigte Verwendung oder Auslieferung zu verhindern; geeignete Maßnahmen wie Korrektur, Aussonderung, Rückruf, Information des Kunden oder Sonderfreigabe werden ergriffen und die Konformität nach der Korrektur wird verifiziert. Aufzeichnungen zur Nichtkonformität, zu den Maßnahmen, zu Sonderfreigaben und zur entscheidenden Person liegen vor.	Dokument		
	Woran man es festmacht: Belegbar durch Fehler- und Bugtracking mit Schweregrad, Blocker-Regeln in der Pipeline, Hotfix- und Rollback-Aufzeichnungen sowie Kundeninformationen bei ausgelieferten Fehlern. Sonderfreigaben (bekannte Fehler in einem Release) müssen dokumentiert und von einer befugten Person entschieden sein.			
	Offen	In Arbeit	Erfüllt	Nicht anwendbar
	Nachweis / Begründung			

9 Bewertung der Leistung		8
9.1.1	Es ist bestimmt, was überwacht und gemessen wird, mit welchen Methoden, wann gemessen und wann ausgewertet wird. Die Leistung und die Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems werden bewertet; Aufzeichnungen der Ergebnisse liegen vor.	Dokument
Woran man es festmacht: Belegbar durch einen Kennzahlenplan (Kennzahl, Methode, Frequenz, Verantwortlicher) und die zugehörigen Auswertungen, zum Beispiel Monats- oder Quartalsreport, Dashboard-Export. Bereits vorhandene Betriebskennzahlen sollten wiederverwendet statt neu erfunden werden.		
OffenIn ArbeitErfülltNicht anwendbar		
Nachweis / Begründung		
9.1.2	Die Wahrnehmung der Kunden hinsichtlich der Erfüllung ihrer Anforderungen wird überwacht; die Methoden zur Erhebung, Überwachung und Auswertung dieser Informationen sind festgelegt.	
Woran man es festmacht: Belegbar durch Kundenbefragung, Feedback nach Projektabschluss, NPS oder App-Store-Bewertungen, Reklamations- und Beschwerdeauswertung sowie Kundengespräche mit Protokoll. Bei wenigen Kunden ist ein strukturiertes Abschlussgespräch je Projekt aussagekräftiger als eine Massenumfrage.		
OffenIn ArbeitErfülltNicht anwendbar		
Nachweis / Begründung		
9.1.3	Die Daten und Informationen aus Überwachung und Messung werden analysiert und bewertet, um Konformität, Kundenzufriedenheit, Leistung und Wirksamkeit des Systems, wirksame Planung, Wirksamkeit der Maßnahmen zu Risiken und Chancen, Leistung externer Anbieter sowie Verbesserungsbedarf zu beurteilen.	
Woran man es festmacht: Belegbar durch eine Auswertung mit Trendaussage, nicht nur mit Rohzahlen: Vergleich zum Vorzeitraum, Abweichung zum Zielwert, abgeleitete Schlussfolgerung. Diese Auswertung ist zugleich die Eingabe in die Managementbewertung.		
OffenIn ArbeitErfülltNicht anwendbar		
Nachweis / Begründung		
9.2.1	Interne Audits werden in geplanten Abständen durchgeführt und liefern Informationen darüber, ob das Qualitätsmanagementsystem den eigenen Anforderungen und den Anforderungen der Norm entspricht und wirksam umgesetzt und aufrechterhalten wird.	
Woran man es festmacht: Belegbar durch ein Auditprogramm über typisch ein bis drei Jahre, das alle Prozesse und Normkapitel abdeckt. Kleine Betriebe können einen externen Auditor beauftragen oder Kollegen aus einem anderen Bereich einsetzen; entscheidend ist die Unabhängigkeit vom auditierten Bereich.		
OffenIn ArbeitErfülltNicht anwendbar		
Nachweis / Begründung		
9.2.2	Ein Auditprogramm ist geplant, eingeführt und aufrechterhalten, mit Häufigkeit, Methoden, Verantwortlichkeiten, Planungsanforderungen und Berichterstattung unter Berücksichtigung der Bedeutung der Prozesse und früherer Auditergebnisse. Kriterien und Umfang je Audit sind festgelegt, Auditoren sind objektiv und unparteiisch, Ergebnisse werden der zuständigen Leitung berichtet, Korrekturen erfolgen ohne unangemessene Verzögerung. Aufzeichnungen zu Programm und Ergebnissen liegen vor.	Dokument
Woran man es festmacht: Belegbar durch Auditplan, Auditberichte mit Feststellungen und Abweichungen, Nachweis der Auditorenkompetenz und Unabhängigkeit sowie den Maßnahmenplan zur Abarbeitung der Feststellungen mit Termin und Wirksamkeitsprüfung.		
OffenIn ArbeitErfülltNicht anwendbar		
Nachweis / Begründung		
9.3.1	Die oberste Leitung bewertet das Qualitätsmanagementsystem in geplanten Abständen, um dessen fortdauernde Eignung, Angemessenheit, Wirksamkeit und Ausrichtung an der strategischen Ausrichtung sicherzustellen.	
Woran man es festmacht: Belegbar durch einen terminierten Managementbewertungstermin, mindestens einmal jährlich, mit Teilnahme der obersten Leitung. Die Teilnahme der Leitung ist zwingend und muss aus der Teilnehmerliste des Protokolls hervorgehen.		
OffenIn ArbeitErfülltNicht anwendbar		
Nachweis / Begründung		

9.3.2 Die Managementbewertung wird auf Basis aller in Abschnitt 9.3.2 der Norm aufgeführten Eingaben geplant und durchgeführt; keine der geforderten Eingaben fehlt.

Woran man es festmacht: Praktikabel ist eine Protokollvorlage, deren Tagesordnung jede Eingabe des Abschnitts 9.3.2 als eigenen Punkt führt. Inhaltlich sind das: offene Punkte aus der letzten Bewertung, Veränderungen im Umfeld und bei interessierten Parteien, das Leistungsbild aus Kennzahlen (Kundenzufriedenheit und Rückmeldungen, Zielerreichung, Prozess- und Produktkonformität, Nichtkonformitäten samt Korrekturmaßnahmen, Mess- und Auditergebnisse, Leistung der externen Anbieter), die Ressourcenlage, die Wirkung der Maßnahmen zu Risiken und Chancen sowie die Verbesserungsideen. Bitte den Wortlaut der Normabschnitte selbst nachlesen, diese Aufzählung ist eine Arbeitshilfe, kein Normzitat.

Offen In Arbeit Erfüllt Nicht anwendbar

Nachweis / Begründung

9.3.3 Die Ergebnisse der Managementbewertung umfassen Entscheidungen und Maßnahmen zu Verbesserungsmöglichkeiten, zu erforderlichen Änderungen am Qualitätsmanagementsystem und zum Ressourcenbedarf. Aufzeichnungen der Ergebnisse liegen vor.

[Dokument](#)

Woran man es festmacht: Belegbar durch das unterschriebene Protokoll der Managementbewertung mit einem Beschlussteil: Maßnahme, Verantwortlicher, Termin. Ein Protokoll ohne Beschlüsse und ohne Ressourcenaussage wird regelmäßig als Abweichung bewertet.

Offen In Arbeit Erfüllt Nicht anwendbar

Nachweis / Begründung

10 Verbesserung

4

10.1 Verbesserungsmöglichkeiten sind bestimmt und ausgewählt; notwendige Maßnahmen zur Erfüllung von Kundenanforderungen und zur Steigerung der Kundenzufriedenheit sind umgesetzt, einschließlich Verbesserung von Produkten und Dienstleistungen, Korrektur und Verhinderung unerwünschter Auswirkungen sowie Verbesserung der Leistung und Wirksamkeit des Systems.

Woran man es festmacht: Belegbar durch eine Verbesserungsliste oder ein Ideenboard mit Status, durch Retrospektiven mit abgeleiteten Maßnahmen und durch Verbesserungsprojekte mit Vorher-Nachher-Kennzahl. Der Nachweis wird stark, wenn ein messbarer Effekt (Zeit, Fehler, Kosten) dokumentiert ist.

Offen In Arbeit Erfüllt Nicht anwendbar

Nachweis / Begründung

10.2.1 Bei Nichtkonformitäten, einschließlich Beschwerden, wird reagiert, die Nichtkonformität wird gesteuert und korrigiert, die Folgen werden behandelt. Die Notwendigkeit von Maßnahmen zur Ursachenbeseitigung wird bewertet, Ursachen werden ermittelt, Maßnahmen umgesetzt, ihre Wirksamkeit wird bewertet und, falls erforderlich, werden Risiken und Chancen sowie das Qualitätsmanagementsystem angepasst.

Woran man es festmacht: Belegbar durch einen Korrekturmaßnahmenprozess mit Ursachenanalyse, zum Beispiel 5-Why oder Ishikawa, mit Trennung zwischen Sofortkorrektur und Ursachenbeseitigung. Bei Software eignen sich Post-Mortems nach Störungen; wichtig ist die dokumentierte Wirksamkeitsprüfung nach einer festgelegten Frist.

Offen In Arbeit Erfüllt Nicht anwendbar

Nachweis / Begründung

10.2.2 Zu jeder Nichtkonformität ist nachvollziehbar aufgezeichnet, worum es sich handelte, was daraufhin veranlasst wurde und welches Ergebnis die Korrekturmaßnahme hatte.

[Dokument](#)

Woran man es festmacht: Belegbar durch ein Fehler- und Maßnahmenregister (CAPA-Liste) oder durch Tickets mit den Feldern Beschreibung, Ursache, Maßnahme, Verantwortlicher, Termin, Wirksamkeit. Eine eigene Excel-Liste genügt, sofern sie gepflegt ist und mit den Tickets zusammenpasst.

Offen In Arbeit Erfüllt Nicht anwendbar

Nachweis / Begründung

10.3

Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems werden fortlaufend verbessert; die Ergebnisse aus Analyse, Bewertung und Managementbewertung werden daraufhin geprüft, ob Bedarf oder Möglichkeiten zur Verbesserung bestehen.

Woran man es festmacht: Belegbar durch die Entwicklung der Kennzahlen über mehrere Perioden, durch abgeschlossene Verbesserungsmaßnahmen aus der Managementbewertung und durch eine kontinuierliche Verbesserungsroutine, zum Beispiel regelmäßige Retrospektiven oder Verbesserungs-Kata mit Zielzustand und kurzen Zyklen.

Offen

In Arbeit

Erfüllt

Nicht anwendbar

Nachweis / Begründung

Die Anforderungen sind eigenständig formuliert und ersetzen den Normtext nicht. Verbindlich ist allein die Originalnorm des jeweiligen Herausgebers. Diese Liste ist ein Arbeitsmittel, kein Nachweis und keine Zertifizierung. Leanshift ist in keiner dieser Normen zertifiziert, ist keine Zertifizierungsstelle und steht in keiner Verbindung zu ISO, IEC, DIN, IATF, IAQG oder SAE.