Auditcheckliste

für die Vergabe des DStV-Qualitätssiegels

<u>aufbauend</u> auf eine ISO-Zertifizierung

Kanzlei:	Dr. Maier & Kotschner GbR
Audit-Datum	30.03.2023
Verfahrensnummer:	01 487 1300572
Auditor:	Verena Günther, Lead-Auditorin DStV-Gütesiegel (auch im ISO 9001-Verfahren)

Copyright DStV

Grundlegende Hinweise:

1. Die folgende Audit-Checkliste ist einzusetzen für alle Auditierungen nach den Anforderungen des Qualitätssiegels des Deutschen Steuerberaterverbandes (DStV) nach oder während einer Auditierung nach den Anforderungen der DIN EN ISO 9001.
2. Auditierungen nach den Anforderungen des Qualitätssiegels des DStV dürfen nur von den speziell dafür berufenen Auditoren durch die LGA InterCert (unter Beachtung der Vorgaben durch den DStV) als leitende Auditoren durchgeführt werden.
3. Den Auditierungen sind zugrunde zu legen:
   - Der Auditbericht bzw. die Auditergebnisse aus der Zertifizierung nach der DIN EN ISO 9001
   - Das rechtsgültige Zertifikat nach der DIN EN ISO 9001
   - Ggf. die bisherigen Ergebnisse aus den Auditierungen nach den Anforderungen des Qualitätssiegels des DStV
4. **Die nachfolgenden Fragen sind alle zu beantworten und dabei zu bewerten (Erfüllungsgrad) und zu dokumentieren (Auditergebnis).** Die weiteren Fragen aus der Checkliste lassen sich aus dem Bericht zur ISO 9001-Auditierung ableiten.
5. Der Erfüllungsgrad ist bei den jeweiligen Checklistenpunkten in der Spalte E (Erledigungsgrad) zu vermerken
   V = erfüllt
   T = teilweise erfüllt
   N = nicht erfüllt
   NA = nicht zutreffend
6. Bei nicht vollständiger Erfüllung hat der Auditor zu unterscheiden, ob Abweichungen (N) oder lediglich Hinweise (T) festzustellen sind. Beides ist bei dem jeweiligen Punkt entsprechend zu dokumentieren. Abweichungen sind zusätzlich unter „Auditergebnisse“ – am Ende der Auditcheckliste - zu dokumentieren. Hinweise können zur besseren Übersicht für die auditierte Kanzlei ebenfalls am Ende der Auditcheckliste zusammengefasst werden. Das Siegel kann erst nach Abarbeitung dieser Abweichungen durch die auditierte Kanzlei erteilt werden. Die Abarbeitung einer Abweichung ist durch den Auditor zu bestätigen.
7. Die ausgefüllte Checkliste stellt den Auditbericht dar.
8. Das Formblatt „Auditergebnis – DStV Qualitätssiegel“ am Ende dieser Auditcheckliste ist vollständig auszufüllen und zusammen mit der ausgefüllten Auditcheckliste an die LGA InterCert einzureichen.

Copyright DStV

Zusammenstellung der DStV - Qualitätssiegelanforderungen

Strategie	Kanzleimanagement	Leistungsprozesse	Unterstützungsprozesse
1.1 Die Kanzlei hat auf der Basis ihres Leistungsportfolios die hierfür notwendigen Prozesse identifiziert und deren Wechselwirkungen erkannt.	**2.1** Die Kanzleileitung kennt ihr Umfeld und führt und entwickelt die Mandantenbeziehungen systematisch. (ISO 9001:2015, Kap. 4.1 – Kontext der Organisation und Kap. 4.2 – Interessierte Parteien)	**3.1** Die zu erbringenden Leistungen sind geplant und gesteuert.	**4.1** Die Leistungen sind eindeutig nachvollziehbar einem Mandat oder internen Projekten zugeordnet.
1.2 Die Kanzlei stützt die von ihr festgelegte Qualitätspolitik durch die Definition messbarer Ziele und deren Umsetzung in den Organisationseinheiten und Prozessen.	**2.2** Die Kanzlei hat die ihrem Leistungsportfolio angemessene Aufbau- und Ablauforganisation implementiert.	**3.2.** Die relevanten Leistungen und Prozesse sind mit Kriterien versehen, welche die Anforderungen an die erwartete Leistung definieren. (ISO 9001:2015, Kap. 4.4 – Prozessorientierter Ansatz)	**4.2** Die Kommunikationswege und die Form der Kommunikation mit dem Mandanten sind in Abhängigkeit von den zu erbringenden Leistungen festgelegt und bekannt. Sie werden beachtet.
1.3 Die Kanzlei ermittelt Chancen und Risiken und legt entsprechende Maßnahmen fest. (ISO 9001:2015, Kap. 6.1 – Risikoorientierter Ansatz)	**2.3** Das Qualitätsmanagementsystem ist in geeigneter Weise niedergelegt. (ISO 9001:2015, Kap. 7.5 - Dokumentierte Informationen)	**3.3** Die Mandatsanforderungen werden ermittelt und erfüllt.	**4.3** Die im Prozess eingesetzten Arbeitsmittel werden hinsichtlich ihrer Aktualität und Angemessenheit überwacht.
1.4 Es erfolgt eine systematische Vorgehensweise zur Erweiterung und/oder Modifizierung von Dienstleistungen.	**2.4.** Die Bedeutung, die das Qualitätsmanagementsystem für interessierte Parteien (externe und interne) besitzt, ist dargelegt und kommuniziert. (ISO 9001:2015, Kap. 4.2 – Interessierte Parteien)	**3.4** Die zu erbringenden Leistungen sind mit dem Mandanten abgestimmt und vereinbart.	**4.4** Die für die Leistungserbringung qualitätsrelevanten Sachmittel werden überwacht
	2.5 Die Kanzleileitung ist in die Pflege des Qualitätsmanagementsystems involviert und es ist ein Qualitätsmanagementbeauftragter (QMB) bestellt. (ISO 9001:2015, Kap. 5.3 - Qualitätsmanagementbeauftragter)	**3.5** Die Leistungen werden im Hinblick auf die fachlichen Anforderungen geprüft und freigegeben.	**4.5** Die Dokumentationsanforderungen sind festgelegt.
		3.6 Die Kanzlei setzt aktuelle Arbeitsanweisun-	**4.6** Die von Mandanten erhaltenen Unterlagen

Copyright DStV

Strategie	Kanzleimanagement	Leistungsprozesse	Unterstützungsprozesse
		gen und Checklisten in den Leistungsprozessen ein.	sind als solche nachvollziehbar.
	2.6 Die zur Steuerung der Prozesse notwendigen Methoden sind festgelegt.	**3.7** Die Ergebnisse der ausgegliederten Prozesse werden durch die Kanzlei einer Kontrolle und Bewertung unterzogen.	**4.7** Es bestehen Regelungen zum Verbleib relevanter Unterlagen.
	2.7 Die Kanzleileitung hat die Rechte und Pflichten der Berufsangehörigen und der Mitarbeiter unter Beachtung des Berufsrechts festgelegt und in der Kanzlei bekannt gemacht.	**3.8** Kontrollen werden durchgeführt und nachgewiesen.	**4.8** Die als Nachweis für die erbrachten Leistungen notwendigen Informationen werden archiviert.
	2.8 In der Kanzlei sind Kommunikations- und Informationswege bekannt. Sie werden genutzt.		**4.9** Die gesetzlich vorgeschriebenen Beauftragten sind benannt.
	2.9 Die Kanzleileitung hat die sachlichen und fachlichen Ressourcen in Abhängigkeit der Mandatsanforderungen geplant und hält diese vor.		
	2.10 Die Kanzleileitung plant und überwacht den Personalbedarf und die Personalqualifikation		
	2.11 Kompetenz und Motivation des Personals wird von der Kanzleileitung sichergestellt und weiterentwickelt. (ISO 9001:2015, Kap. 7.1.6 – Wissen)		
	2.12 Die Verbesserung der Prozesse und der Prozessergebnisse unterliegen einer systematischen Vorgehensweise (KVP).		
	2.13 Der Umgang mit Fehlern ist in einem Verfahren geregelt.		
	2.14 Die Aktualität und Angemessenheit der QM-Regelungen wird sichergestellt und überwacht.		

Copyright DStV

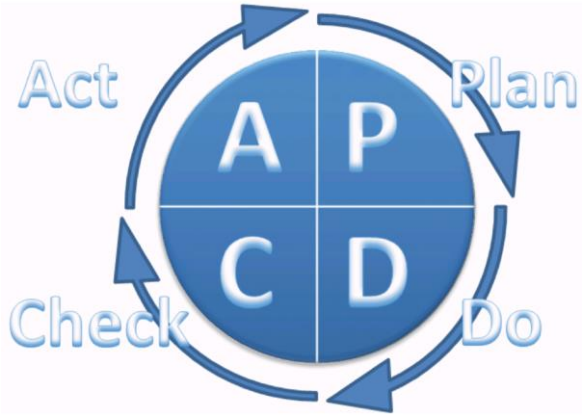
0. **Präambel:**

Mit dem Regelwerk DStV-Qualitätssiegel (DStV-QS) legt der Deutsche Steuerberaterverband (DStV) seine Anforderungen an ein prozessorientiertes Qualitätsmanagementsystem (QMS) fest. Hierbei werden grundsätzlich folgende Ziele verfolgt:

- Transparenz und Nachvollziehbarkeit der Organisation,
- Vereinheitlichung der Vorgehensweise zur Absicherung der Fachlichkeit durch geeignete Qualitätsstandards sowie
- Absicherung der kontinuierlichen Leistungsfähigkeit der Kanzlei

Konzeptionell baut das Qualitätssiegel auf der DIN EN ISO 9001:2015 auf, erweitert um Regeln, die sich für den Berufsstand aus gesetzlichen, berufsrechtlichen und mandatsspezifischen Anforderungen ergeben.

Das Regelwerk spiegelt das Konzept der ständig lernenden Organisation wider. Hierbei verdeutlicht der von W. E. Deming definierte Managementzyklus P-D-C-A die praktische Umsetzung dieses Konzepts:



PLAN: Planung der betrieblichen Abläufe in der Kanzlei
DO: Ausführung der Abläufe gemäß Planung
CHECK: Erfolgskontrolle
ACT: Korrektur (Einleitung von Maßnahmen, die den gewünschten Erfolg sicherstellen)

Das gemeinschaftlich von DStV, BStBK und DATEV herausgegebene Handbuch „Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement in der Steuerberatung“ kann als Arbeitshilfe dienen. Die erfolgreiche Umsetzung des Konzepts ist unabhängig von der eingesetzten Software.

Copyright DStV

Fragenteil 1 – durch den DStV-Auditor speziell zu prüfen

1.	**STRATEGIE**				
Nr.	**Anforderungen**	**Mindestausgestaltung**	**Erläuterung**	**Auditergebnis**	**E**
1.1	Die Kanzlei hat auf der Basis ihres Leistungsportfolios die hierfür notwendigen Prozesse identifiziert und deren Wechselwirkungen erkannt.	• ***Strategieprozesse:*** Dienstleistungspolitik Honorarpolitik Kooperationspartner • ***Kanzleimanagement-Prozesse:*** Risikostrukturanalyse Ressourcenmanagement (Personalmanagement, Sachmittel, Finanzmittel) Planung der Leistungserbringung Controlling ständige Verbesserung Qualitätsmanagement • ***Leistungsprozesse:*** soweit zutreffend: Lohn & Gehalt Finanzbuchhaltung Jahresabschluss/betriebliche Steuern private Steuern betriebswirtschaftliche Beratung • ***Unterstützungsprozesse:*** Eigenorganisation, IT etc.	*Dienstleistungspolitik* verlangt die Feststellung, welche Dienstleistungen auf Grund des Selbstverständnisses der Kanzlei und vorhandener Ressourcen erbracht werden. Ebenso soll eine Aussage über den Ausschluss spezifischer Mandanten, Branchen, etc. erfolgen. Zur *Honorarpolitik* gehören Aussagen zur Anwendung der StBVV und der Ausübung zulässiger abweichender Vergütungsregeln z. B. nach Stundensätzen generell oder für spezifische Leistungen. Die *Kooperationspartner* sind zu benennen und deren Fachlichkeit zu überwachen. Es sollen klare Regelungen über die Verantwortlichkeit und den Arbeitsumfang in jedem Einzelfall der Kooperation vorliegen. Erläuterungen zu den weiter aufgeführten Prozessen werden an gegebener Stelle ausgeführt.	Der Dienstleistungsbereich ist u.a. auf der Website dokumentiert. Es liegt eine Qualitätspolitik vor. Alle Prozesse sind in DATEV einschließlich Checklisten abgebildet. Eingesehen: „Erstellung von Finanzbuchhaltungen“ in DATEV Kernprozesse: - Jahresabschlüssen und Einkommens-Steuererklärungen - Finanzbuchhaltungen - Lohnbuchhaltungen - Bescheidprüfung - Fristenkontrolle Die Honorarpolitik basiert auf den Grundsätzen der StBVV.	**V**

Copyright DStV

1.2	Die Kanzlei stützt die von ihr festgelegte Qualitätspolitik durch die Definition messbarer Ziele und deren Umsetzung in den Organisationseinheiten und Prozessen.	• Katalog von Zielen, die über Kennzahlen und/oder Merkmale gesteuert werden. Sie sind Bestandteil der Gesamtbewertung des Systems.	Die Anwendung der Balance Score Card (BSC) Systematik kann bei der Formulierung von Zielen und Kriterien zur Bewertung der Zielerreichung hilfreich sein. Die Gesamtbewertung des Systems ist weiter unten ausgeführt.	Qualitätsziele: - Gewinnung 2 neue Mitarbeiter / 1 neuer Azubi - Einführung Office 365 mit DATEV (asp) - Arbeitsrückstände abbauen	**V**
1.3	Die Kanzlei ermittelt Chancen und Risiken und legt entsprechende Maßnahmen fest. (ISO 9001:2015, Kap. 6.1 – Risikoorientierter Ansatz)	• Darstellung von Maßnahmen, deren Integration in die Managementprozesse und eine Bewertung ihrer Wirksamkeit. • Eine vollständige formale Risikobewertung oder ein Risiko-Kataster ist nicht erforderlich.	Ziel ist die Betonung eines risikobasierten Denken und Handelns, damit Vorbeugungsmaßnahmen Teil der täglichen Routine werden. • Ermittlung von Risiken und Chancen, um sicherzustellen, dass - gewünschte Ergebnisse erreicht, - unerwünschte Auswirkungen vermieden oder zumindest verringert, fortlaufende Verbesserungen umgesetzt werden.	Eingesehen „Chancenanalyse von 03/2023“ inkl. Maßnahmen und Umsetzungsgrad Eingesehen „Risikoanalyse von 03/2023“ inkl. Maßnahmen und Umsetzungsgrad	**V**
1.4	Es erfolgt eine systematische Vorgehensweise zur Erweiterung und/oder Modifizierung von Dienstleistungen.	• Festlegung von Merkmalen anhand derer eine Erweiterung oder Modifizierung von Dienstleistungen gegeben ist. • Planung • Entwicklung und Test • Übernahme in das Dienstleistungsportfolio	Eine Erweiterung oder Modifizierung des Dienstleistungsangebots liegt immer dann vor, wenn die Leistung bisher nicht angeboten oder von Kooperationspartnern erbracht wurde bzw. die Kanzlei nur unzureichende Erfahrung mit einer Dienstleistung aufweist. Als Planungswerkzeug empfiehlt sich sach- und zielbezogenes Projektmanagement. Durch vordefinierte Zwischenentscheidungstermine (sog. Milestones) wird eine mitlaufende Kosten/Nutzen-Abwägung gewährleistet.	Strategie-Workshop zu Beginn jeden Jahres und im Sommer inkl. Erfahrungsaustausch Workshop Stromberg für die Kanzleiinhaber	**V**

Copyright DStV

2.	Kanzleimanagement				
Nr.	**Anforderungen**	**Mindestausgestaltung**	**Erläuterung**	**Auditergebnis**	**E**
2.1	Die Kanzleileitung kennt ihr Umfeld und führt und entwickelt die Mandantenbeziehungen systematisch. (ISO 9001:2015, Kap. 4.1 – Kontext der Organisation und Kap. 4.2 – Interessierte Parteien)	• Systematische Festlegung der Mandantenkontaktpflege außerhalb der unmittelbaren Arbeitsebene • Gesprächsnotiz; Berücksichtigung der Ergebnisse bei der Gesamtbewertung des QM-Systems	Kontaktpflege z. B. im Rahmen von Jahresgesprächen, themenbezogene Individualansprache, ad hoc Gespräche, Befragungen, Mandantenveranstaltungen etc. Die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen, die für die strategische Ausrichtung der Kanzlei von Bedeutung sind, sollen erfasst werden, um ihre Auswirkungen auf die Kanzleiorganisation und Forderungen an das Leistungsportfolio zu ermitteln.	Die Kanzlei hat das Umfeld im Sinne von interessierten Parteien definiert und überwacht dieses systematisch. Sowohl Anforderungen als auch Erfüllungsgrad werden analysiert.	**V**

Copyright DStV

2.2	Die Kanzlei hat die ihrem Leistungsportfolio und Prozesssystem angemessene Aufbau- und Ablauforganisation implementiert.	• Zuständigkeiten Die Herausgabe von Betriebswirtschaftlichen Auswertungen (BWA) ohne vorherige Durchsicht und Freigabe durch den Berufsangehörigen ist nicht zulässig. • Mandatszuordnung auf Arbeitsebene • Vertretungsregeln / Notfallplan • Trennung Publikumsverkehr von Arbeitsbereich Aus der berufsrechtlichen Verschwiegenheitspflicht ergibt sich zwingend, dass Mandantengespräche abseits der Arbeitsplätze stattfinden müssen.	Klare Regelungen hinsichtlich der Befugnisse der Mitarbeiterschaft unter Beachtung des Berufsrechts liegen vor (z. B. in welchem Umfang dürfen fachlich qualifizierte Mitarbeiter Schriftverkehr mit dem Mandat führen, hier beispielhaft Anforderung von fehlenden Belegen, Unterlagen etc.). Die Mandatsaufgaben müssen innerhalb der Mitarbeiterschaft einzelnen Personen verantwortlich zugeordnet sein. In der Telefonzentrale liegt eine gültige Liste der Mandatszuordnungen der Mitarbeiterschaft. Für jeden Mitarbeiter ist eine Vertretungsregel aufzustellen. Von besonderer Bedeutung ist die Vertretungsregel bei Abwesenheit des Berufsangehörigen. Ein Notfallplan bei unvorhergesehener Abwesenheit soll vorliegen. Sofern eine Trennung zwischen Publikumsverkehr und Arbeitsbereich räumlich nicht möglich ist, muss sichergestellt sein, dass im Arbeitsbereich keine Unterlagen anderer Mandate einsehbar sind. Problematisch sind bei Büros mit Mehrfachbelegung die Telefonarbeit sowie die Möglichkeit der Einsichtnahme während der Bildschirmarbeit. Es handelt sich hierbei nicht nur um Regelungen nach dem BDSG, sondern insbesondere auch um die berufsrechtliche Verschwiegenheitspflicht (siehe auch Hinweise der BStBK zur Verschwiegenheit und Datensicherheit).	Organigramm, Stellenbeschreibungen, Kompetenzmatrix Festlegung in Prozessen (inkl. Verantwortlichkeiten); Dokumentation in DATEV ProCheck Vertreterregelung vorhanden Mandanten sollen immer nur von einem Mitarbeiter betreut werden (wo möglich)	**V**
2.2	**(Fortsetzung 2.2)** Die Kanzlei hat die ihrem Leistungsportfolio und Prozesssystem angemessene Aufbau- und Ablauforganisation implementiert	• Verschwiegenheitsverpflichtungen	Jeder Mitarbeiter hat eine Verschwiegenheitserklärung unterzeichnet. Die Hinweise der BStBK zur Verschwiegenheit bei der Nutzung Dritter, insbesondere im DV-Bereich, sind zu berücksichtigen. Zur Verschwiegenheit verpflichtet werden müssen mit Zutritt zur Kanzlei auch alle anderen Personen, die Zugang zu Arbeitsbereichen haben (EDV-Systempartner, Reinigungskräfte etc.).	Verschwiegenheitspflichten sind geregelt	**V**

Copyright DStV

2.3	Das Qualitätsmanagementsystem ist in geeigneter Weise niedergelegt. (ISO 9001:2015, Kap. 7.5 - Dokumentierte Informationen)	• Ein QM-Handbuch ist nicht zwingend vorgeschrieben.	Die Dokumentation und die Art der verwendeten Medien (z.B. Dateiform, Audio, Video, Foto, interaktives Format) kann flexibel gestaltet werden. Wird ein Handbuch erstellt, kann es in Papierform oder elektronisch geführt werden. Die Aktualität ist durch geeignete Verfahren sicherzustellen. Die Auswahl der Software zur Prozess- und Systemdokumentation kann frei erfolgen. In der Praxis werden zumeist die Systemangebote der Anbieter der Kanzleisoftware genutzt.	Vollständig dokumentiert in Datev ProCheck und mitgeltende Unterlagen / Bezug auf ISO 9001:2015 Eingesehen: QMH über ProCheck inkl. vollständiger Prozesse Stetige Weiterentwicklung der Prozesse	**V**
2.4	Die Bedeutung, die das Qualitätsmanagementsystem für interessierte Parteien (externe und interne) besitzt, ist dargelegt und kommuniziert. (ISO 9001:2015, Kap. 4.2 – Interessierte Parteien)	• Wesentliche Parameter des QM-Systems sind: vollständige fachlich abgesicherte Ermittlung der Mandatsaufgaben; klar beschriebene Prozesse; transparente Arbeitsabläufe; Lernen aus gemachten Erfahrungen • Kanzleiweite Informationen über QM-System sind zugänglich. • Die Mitarbeiterschaft kann die wesentlichen Komponenten des QM-Systems erklären.	Siehe Vorbemerkungen: Ziele des QM-Systems Die Mitarbeiterschaft als interne interessierte Partei soll auch in der Lage sein, die Komponenten des QM-Systems auf die eigene tägliche Arbeit zu übertragen. Mögliche Fragen: Welchen Beitrag kann ich zur Erreichung der QM-Ziele leisten? Wie kann ich zur Weiterentwicklung des QM-Systems beitragen? Zu den externen interessierten Parteien gehören neben den Mandanten und Dienstleistern oder Lieferanten beispielsweise auch Behörden und Banken.	Interessierte Parteien wurden bestimmt und deren Anforderungen identifiziert. Das QMS ist über DATEV an allen Arbeitsplätzen zugänglich. Mandantenanforderungen sind in Verträgen geregelt.	**V**

Copyright DStV

2.5	Die Kanzleileitung ist in die Pflege des Qualitätsmanagementsystems involviert und es ist ein Qualitätsmanagementbeauftragter (QMB) bestellt. (ISO 9001:2015, Kap. 5.3 - Qualitätsmanagementbeauftragter)	• Die Beauftragung ist im QM-System hinterlegt. • Klare Beschreibung der Aufgaben, Festlegung der Kompetenzen	Kanzleileitung, Mitarbeiter oder externe Beauftragung unter Beachtung der berufsrechtlichen Randbedingungen. Aufgabe ist insbesondere die Sicherstellung der Aktualität der Prozesse und die Überwachung der getroffenen Regelungen. Dies bedingt, dass Rechte und Pflichten des Qualitätsmanagementbeauftragten und der Prozessverantwortlichen festgelegt und kommuniziert sind. Zu beachten ist, dass die Verantwortung für die Effektivität des QM-Systems und dessen Konformität mit den Anforderungen nach dem DStV-Qualitätssiegel nicht allein in den Händen des QMB, sondern in verstärktem Maße auch bei der Kanzleileitung selbst liegt.	QMB (Marco Kotschner) ist bestellt und unter Beachtung der berufsrechtlichen Regelungen in die Organisation eingebunden. Der QMB ist Teil der Kanzleileitung/GF.	**V**

Copyright DStV

2.6	Die zur Steuerung und Kontrolle der Prozesse notwendigen Kriterien und Methoden sind festgelegt.	• Kenntnis und Bekanntmachung der Regelungen des Berufsrechts (StBerG; DVStB; StBVV; BOStB) • Kenntnis und Bekanntmachung der berufsrechtlich zu beachtenden Verlautbarungen sowie Hinweise • Arbeitsplanung • Terminkontrolle • Fachkontrolle In den Leistungsprozessen muss eine Systematik der Fachkontrolle (Audit) vorgesehen und durch Nachweise belegt sein.	Beispielhaft wird auf die Websites des DStV, der BStBK und der DStV-Mitgliedsverbände verwiesen. Die Mandatsaufgaben müssen einer nachvollziehbaren Planung in zeitlicher und fachlicher Hinsicht unterzogen sein. Insbesondere ist eine Rückkopplung mit vertraglich zugesicherten Leistungsterminen zu berücksichtigen. Es soll eine Systematik zum rechtzeitigen Erkennen von „kritischen“ Arbeitssituationen vorliegen, die über geeignete Maßnahmen zur Behebung der "Krise" überleitet. In der Kanzlei muss ein Terminkontrollsystem eingeführt sein. Im Hinblick auf die Fristenkontrolle wird auf die Leistungsprozesse verwiesen Prüfung von Arbeitsergebnissen und -abläufen durch den Berufsträger und/oder fachkundiges Personal in Form von Akteneinsicht. Mögliche Fragen: Wurde fachlich korrekt gearbeitet? Wurden QM-Regelungen eingehalten? Sind die vorliegenden Ergebnisse plausibel?	Es werden interne Audits gem. Auditprgamm durchgeführt. (System- und Prozessaudits) 100% Kontrolle der Jahresabschlussarbeiten. Bei weiteren Leistungen stichprobenartige Prüfung der Prozessvorgaben, z.B. bei Lohnbuchhaltung oder Finanzbuchhaltungen (über DATEV) 4-Augen-Prinzip vor Herausgabe von BWA´s an Mandanten Die Ressourcenplanung (Mitarbeiter) erfolgt über DATEV. Prozesse werden regelmäßig geprüft und ggf. angepasst. In den Kanzleibesprechungen werden Reklamationen und Verbesserungspotenziale besprochen, bewertet und Maßnahmen festgelegt. Quartalsweise Auslastungsgespräche mit jedem Mitarbeiter. Terminkontrollsystem: DATEV – Post, Fristen & Bescheide	**V**

Copyright DStV

2.6	**Fortsetzung:** Die zur Steuerung und Kontrolle der Prozesse notwendigen Kriterien und Methoden sind festgelegt. . .	• Prozesskontrolle Abhängig vom jeweiligen Prozess sind Kriterien und Verfahren zu definieren, die die Überwachung der Prozesse sichern. Eine geplante regelmäßige Begutachtung erfolgt im Rahmen interner Audits durch geschultes, vom zu begutachtenden Bereich unabhängigem Personal. • Festlegen von mandatsbezogenen Prüfungsaufgaben auf Basis der Ergebnisse der Risikoanalyse Als Mindestanforderung sind folgende Prüfaufgaben definiert: -Buchführung und Auswertungen kontrollieren -BWA prüfen und intern besprechen -Jahresabschluss / Controlling -Berechnungen prüfen/verproben -Bilanzpolitik überprüfen -Steuervorausschau erstellen und akt. Vorauszahlungen prüfen • Freigaben Es müssen Freigaberegelungen für Arbeitszwischen- und -endergebnisse sowie Nachweise der Freigaben vorliegen.	Ziel der Prozesskontrollen ist es, Verbesserungspotentiale aufzudecken und reibungslose Arbeitsabläufe zu gewährleisten. Die Leistungsfähigkeit der Prozesse wird von den Prozessverantwortlichen überwacht. Beispielhaft sind hier weitere mandatsbezogene Prüfungsaufgaben aufgeführt, die entweder aus der Branche oder aus dem Mandat selbst herrühren können: Kassenminusprüfungen; lückenlose Bestandsnachweise und Überleitungen zu Erlös und Wareneingangskonten im Kfz-Handel; Insolvenzgefahren etc. Berufsrechtlich ist der Berufsträger verpflichtet, jedes Arbeitsergebnis, das für Dritte bestimmt ist, vorher zu prüfen und einzeln freizugeben. Im Rahmen der Eigenverantwortlichkeit sind Erleichterungen denkbar.		**V**

Copyright DStV

2.7	Die Kanzleileitung hat die Rechte und Pflichten der Berufsangehörigen und der Mitarbeiterschaft unter Beachtung des Berufsrechts festgelegt und in der Kanzlei bekannt gemacht.	• Kenntnis und Beachtung der Regeln des Berufsrechts • Festlegung und Bekanntgabe der Rechte und Pflichten der Berufsangehörigen und der Mitarbeiterschaft • Präzise Festlegung der Befugnisse zur Abgabe von Erklärungen, soweit Mitarbeiter im Rahmen der Mandatsbetreuung direkten Kontakt zum Mandanten unterhalten, auf Basis der Vereinbarkeit mit dem Berufsrecht • Vertretungsregelungen für die Berufsangehörigen (s. a. § 69 StBerG) • Notfallregeln im Falle der Abwesenheit des einzigen Berufsangehörigen	Die nebenstehenden Anforderungen lassen sich über Stellen- und Funktionsbeschreibungen abbilden.	Es gibt ein Organigramm und einen Vertretungsplan. Es existieren Stellenbeschreibungen, die auch im Recruiting zum Einsatz kommen.	**V**
2.8	In der Kanzlei sind Kommunikations- und Informationswege bekannt. Sie werden genutzt.	• Kurzbeschreibung des Kommunikationssystems • Festlegung von Zuständigkeiten und Ansprechpartnern • Besprechungen über Arbeitsstand der mandatsbezogenen Leistungen auf Arbeitsebene	Kann im Organigramm mit abgebildet werden. Die Frequenz von Besprechungen ist in Abhängigkeit der Kanzleistrukturen zu beurteilen. Die Ergebnisse der Besprechungen sollen u.a. anhand von Protokollen für die Mitarbeiterschaft nachvollziehbar sein.	Kommunikationswege orientieren sich am Organigramm. Es findet ein Jahresgespräch mit jedem Mitarbeiter statt. Rundlauf von Fachliteratur nur bedingt nötig, da Zugang zu LEXinform, Haufe, Beckscher Blianzkommentar etc. für die Mitarbeiter.	**V**

Copyright DStV

2.8	**Fortsetzung:** In der Kanzlei sind Kommunikations- und Informationswege bekannt. Sie werden genutzt.	• Regelmäßige Informationsgespräche mit der Mitarbeiterschaft über allg. bedeutende Ereignisse in der Kanzlei, aus der Mandatsbetreuung und fachlichen Entwicklungen (z. B. neue Gesetze, Verordnungen, Gerichtsentscheide etc.) • Rundlauf von Fachveröffentlichungen, Hinweise auf neue Literatur in der Kanzlei etc. • Regelungen zur E-Mail- und Internetnutzung. Besonderes Augenmerk ist auf den E-Mail-Verkehr zwischen Mandant und Kanzlei auf der Arbeitsebene zu legen.	Kanzleiübergreifende Gesprächsrunden sollen einmal monatlich stattfinden. Empfehlenswert ist die Bereitstellung kanzleibezogener Informationen auf einer Intranet-Plattform. Hierbei sind gesetzliche Vorgaben zu berücksichtigen. Es wird auf gesetzliche Regelungen sowie die Veröffentlichungen der Steuerberaterkammer und des Verbandes verwiesen. Bei Austausch von „kritischen Daten“ (z. B. Lohn- und Gehaltsdaten, BWA, Bilanzen etc.) besteht Regelungspflicht		**V**
2.9	Die Kanzleileitung hat die sachlichen, und fachlichen Ressourcen in Abhängigkeit der Mandatsanforderungen geplant und hält diese vor.	• Sachmittelplanung • Fachliche Anforderungen pro Mandat / Mandatsgruppe ermittelt	Hierunter werden im Wesentlichen die qualitätsrelevanten Sachmittel Kommunikations-, Daten- und Informationstechnik sowie die Fachbibliotheken verstanden. Fachliche Anforderungen sollen bereits bei Auftragsannahme festgestellt und in regelmäßigen Abständen, mindestens einmal jährlich, erneut bewertet werden.	Erfolgt über die Kanzleileitung u.a. über das Strategiemeeting 2x p.a. Personelle Ressourcen werden über DATEV geplant (Aufträge) / Ressourcenplanung erfolgt über Zeiterfassung in DATEV	**V**
2.10	Die Kanzleileitung plant und überwacht den Personalbedarf und die Personalqualifikation.	• Abgleich der fachlichen und sachlichen Anforderungen der Mandate mit Personalbedarf und Mitarbeiterqualifikationen • Verknüpfung der Personalplanung mit den Ergebnissen der übergeordneten Gesamtplanung der Kanzlei		Schulungen und Weiterbildungen werden in DATEV getrackt. Jeder Mitarbeiter muss mind. 20 Stunden Weiterbildung absolvieren. (Aktuell zwischen 60 und 120 Stunden pro Mitarbeiter) Ressourcenplanung je Mitarbeiter exakt unter Auflistung und Zuordnung von Mandanten (Über DATEV Zeiterfassung)	**V**

Copyright DStV

2.11	Kompetenz und Motivation des Personals wird von der Kanzleileitung sichergestellt und weiterentwickelt. (ISO 9001:2015, Kap. 7.1.6 – Wissen)	• Abgleich der fachlichen und sachlichen Anforderungen der Mandate mit Personalbedarf und Mitarbeiterqualifikationen (mindestens 1 x p. a.) • Stellen- und Funktionsbeschreibungen • Mitarbeiterjahresgespräche (Kanzleileitung, Teamleitung, Mitarbeiter) Die Jahresgespräche sind dokumentiert. • Kommunikation über Qualitätsziele • Planung der Personalentwicklung	Mindestens einmal jährlich soll der Personalbestand im Hinblick auf die Geschäftsentwicklung und den sich hieraus ergebenden Dienstleistungsanforderungen überprüft werden. Es muss eine systematische Vorgehensweise zur Beschaffung neuer Mitarbeiter vorliegen, um Ausweitungen oder Veränderungen des bestehenden Personalstamms abzusichern. Die Mandatsanforderungen können aus der erweiterten Risikostrukturanalyse ermittelt werden. Mit Hilfe einer "Skill-and-Competence Matrix" (Fähigkeiten und Fertigkeiten) kann die Qualifikation der Mitarbeiterschaft überwacht werden. Hierbei sind nicht nur die Grundausbildungen, sondern auch zwischenzeitliche fachliche Entwicklungen zu berücksichtigen. Mit Stellen- und Funktionsbeschreibungen lassen sich personenunabhängig alle Anforderungen an Qualifikation und Persönlichkeit der Stelleninhaber und Funktionsträger neutral sowie zentral beschreiben. In jährlichen Mitarbeitergesprächen sollen die beidseitigen Erwartungen erarbeitet und Zielvereinbarungen getroffen werden. So kann z. B. die Teilnahme an Fortbildungsmaßnahmen in der Folge mit der Übernahme anspruchsvollerer Aufgaben verbunden werden, die die Umsetzung des erlangten Fachwissens einfordern. Das Personal sollte in die Lage versetzt werden, die Bedeutung der eigenen Tätigkeit für die Erreichung der Qualitätsziele zu erkennen und diese zu verfolgen. Die Umsetzungsergebnisse vorgenannter Anforderungen ergeben die Basis der Personalentwicklung	Stellen- und Funktionsbeschreibungen vorhanden Aktionen zur Mitarbeiterbindung (Weihnachtsfeier, Ausflüge, Kanzleiessen etc.) Personalsuche auch auf social media Kanälen Erstellen Notfallkoffer, wenn ein als Schlüssel-Mitarbeiter definierter Mitarbeiter die Kanzlei verlässt Mitarbeitergespräche 2023 werden bis Mai 2023 abgeschlossen sein	**V**

Copyright DStV

2.11	**Fortsetzung:** Kompetenz und Motivation des Personals wird von der Kanzleileitung sichergestellt und weiterentwickelt.	• Schulungskatalog: verpflichtend und freiwillig (intern; extern); Berufsträger weisen mind. 40 Std. p.a. nach Fachpersonal weist mind. 20 Std. p.a. nach • Teilnahme ausgewählter Mitarbeiter an Schulungen im LSt- und SV-Recht verpflichtend (sofern die Kanzlei Dienstleistungen aus diesem Bereich anbietet). • Teilnehmerlisten oder externe Teilnahmebescheinigungen liegen als Nachweise vor. • Nachweis über durchgeführte Qualifizierungen • Beurteilung der Wirksamkeit der Maßnahmen	Die Kanzleileitung kann Personalgruppen bilden: Berufsangehörige, Fachpersonal, Hilfskräfte. Für die jeweiligen Gruppen soll ein Schulungsplan aufgestellt werden, der Pflichtveranstaltungen enthält. Als Schulungen qualifizieren nicht nur externe Veranstaltungen, sondern auch interne Maßnahmen und Konferenzen, in denen Fachthemen behandelt werden. Die Wirksamkeit der Schulungsmaßnahmen kann z. B. durch interne Vorträge überprüft werden. Weiterhin ist im Rahmen der Tagesarbeit die Überprüfung möglich, indem den betroffenen Mitarbeitern etwa vier Wochen nach der Schulungsmaßnahme ein Feedback über die fachliche Entwicklung gegeben wird.		

Copyright DStV

2.12	Die Verbesserung der Prozesse und der Prozessergebnisse unterliegen einer systematischen Vorgehensweise (KVP).	• Kenntnis der Grundprinzipien des Kreislaufs der ständigen Verbesserung bei Kanzleileitung und Mitarbeiterschaft: Planung der betrieblichen Abläufe in der Kanzlei Ausführung der Abläufe gemäß Planung Erfolgskontrolle Korrektur (P-D-C-A-Management-Zyklus) Grundsatz: In regelmäßigen Abständen ist zu prüfen, ob die geplanten Maßnahmen durchgeführt werden und den gewünschten Erfolg erzielen oder der Korrektur bedürfen. • Sichtung von Prozessabläufen und Arbeitsergebnissen hinsichtlich Verbesserungspotentialen • Sichtung externer Prüfungsergebnisse (Steuern, Sozialversicherung etc.) hinsichtlich Verbesserungspotentials	Zusammenfassende Beschreibung: Die Ablauforganisation ist klar beschrieben. Kernprozesse der Leistungserbringung sind erkannt und durch geeignete Unterstützungsmaßnahmen (Verwaltung, IT etc.) abgesichert. Die Kanzleileitung nutzt Führungs- und Kontrollmechanismen, um die Entwicklung der Kanzlei zu steuern. Mitarbeiterschaft und Kanzleileitung arbeiten nach einem schriftlich dokumentierten Regelwerk, dem QM-Handbuch. Verantwortlichkeiten und Befugnisse sind festgelegt und kommuniziert. Es besteht eine Systematik, nach der Sachverhalte erkannt, analysiert und in geeignete Maßnahmen übergeleitet werden. Die Anforderungen aus dem Mandat werden ermittelt und mit den vorhandenen fachlichen, sachlichen und personellen Ressourcen abgeglichen. Hierzu analysiert und bewertet die Kanzleileitung die Bedeutung des Mandats und die dem jeweiligen Auftrag innewohnenden Risiken und Erwartungen. Ausgehend von dieser Bewertung werden Leistungsumfang, Art der Leistungserbringung und die für die Leistungserbringung geeigneten Mitarbeiter bestimmt. Ziel ist es, anhand dieser Festlegungen den Erfolg der Kanzlei zu planen und zu steuern. Ob sich eine Kanzlei langfristig am Markt behaupten kann, hängt wesentlich von der Qualität der von ihr erbrachten Leistungen ab. Hierzu gehört auch, den Markt hinsichtlich neuer Anforderungen zu überwachen und auf diese rasch und flexibel zu reagieren. Aus den aufgeführten Ergebnissen Dritter können Erkenntnisse über die Qualität der Arbeit gewonnen und Erfahrungen an die Mitarbeiterschaft weitergegeben werden.	Prozesse sind in DATEV ProCheck dokumentiert und werden regelmäßig auf Anwendbarkeit und Gültigkeit geprüft. Interne Audits werden als System- und Prozessaudits durchgeführt. Qualitätsmanagement ist Bestandteil der regelmäßigen Kanzleibesprechungen Verbesserungen aus den Audits wurden alle umgesetzt Prozessverantwortliche kümmern sich um Aktualität und Weiterentwicklung der Prozesse Reklamationsliste: keine Reklamationen in 2022	**V**

Copyright DStV

2.12	**Fortsetzung:** Die Verbesserung der Prozesse und der Prozessergebnisse unterliegen einer systematischen Vorgehensweise (KVP).	• Reklamationsverhalten / Beschwerdemanagement Jede Reklamation muss unmittelbar an den Berufsangehörigen weitergeleitet werden. • Systematik des Lernens und Verbesserns	Es muss eine systematische Vorgehensweise bei Reklamationen im Hinblick auf Erkennen der Reklamation, deren Analyse, des Ergreifens direkter Maßnahmen zum Beheben des Reklamationsgrundes, der Ursachenklärung sowie des Ergreifens weitergehender Maßnahmen (z. B. Belehrungen, Änderung in den Prozessen, bei den Kontrollen) vorliegen. Fehler und Lösung sollen kommuniziert werden. Aus der täglichen Arbeit, dem Studium der Fachliteratur, weiterer Publikationen (z. B. Wirtschaftszeitschriften) und der Auseinandersetzung mit den Rückmeldungen Dritter (Mandanten, Banken, Versicherer, Mitbewerber etc.) ergeben sich immer wieder Impulse zur Verbesserung der fachlichen Arbeit und der organisatorischen Abläufe. Diese aktiv zu suchen, zu erkennen, bekannt zu machen und in Veränderungsprozesse überzuleiten, ist Bestandteil der Systematik des Lernens und Verbesserns.		
2.13	Der Umgang mit Fehlern ist in einem Verfahren geregelt.	• Arbeitsanweisung • Schriftliche Erfassung mit Beschreibung des Sachverhaltes sowie Einleitung unmittelbarer Maßnahmen zur Fehlerbehebung • Analyse eines möglichen Haftpflichtrisikos inkl. entsprechender Rücksprache mit dem Versicherer • Nachweis umgesetzter notwendiger Maßnahmen zur Vermeidung der Wiederholung • Kontrolle der Wirksamkeit der Maßnahmen	Die Mindestinhalte sind hinreichend beschrieben.	Prozesse dargelegt in Kategorie Qualitätsmanagement; Eingesehen: Umgang mit Nicht-Qualität – Reklamationen Feststellungen von Fehlern	**V**

Copyright DStV

2.14	Die Aktualität und Angemessenheit der QM-Regelungen wird von der Kanzleileitung sichergestellt und überwacht.	• Jährliche Durchsicht und ggf. Anpassung der QM-Regeln und des Systems im Sinne einer Gesamtbewertung • Analyse der Mandantenstruktur inkl. Risikoeinstufung und Klärung der notwendigen Mitarbeiterkompetenzen • Bewertung der fachlichen und persönlichen Kompetenz der Mitarbeiterschaft • Berücksichtigung der Ergebnisse aus Fach- und Prozesskontrollen (Audits), internem und externem Feedback (Mitarbeiterschaft; Mandant; Außenprüfungen; Dritte z. B. Banken etc.) • Systematische Einbeziehung der Ergebnisse des Lernens aus Erfahrung • Bewertung der Ressourcen • Gestaltung eines Ziel- und Maßnahmenplans einschließlich zeitlicher Vorgaben	Sämtliche Regelungen müssen dahingehend überwacht werden, ob sie zur Zielerreichung des QM-Systems beitragen und die Qualitätspolitik der Kanzlei widerspiegeln. Hilfreich ist der Einsatz einer an die Bedürfnisse der Kanzlei angepassten BSC (Balance Score Card). Größe der Mandate, die fachliche Komplexität der Aufgabenstellungen, Risikoeinstufungen und weitere individuelle Merkmale der Kanzleistruktur bestimmen die Formulierung der Qualitätspolitik. Auf Basis der ABC- und Risikoanalyse Zuordnung der Mitarbeiterschaft zu den Mandaten. Leistungsprozesse und wesentliche Teilprozesse des Kanzleimanagements und der Unterstützungsprozesse werden jährlich geprüft. Innerhalb von 2 Jahren müssen alle Prozesse kontrolliert sein. Die Angemessenheit der QM - Regelungen hängt auch von der Bereitschaft der Mitarbeiterschaft ab, sich aktiv an der Weiterentwicklung des Systems zu beteiligen. Mindestens 1x jährlich ist die Angemessenheit der sachlichen, finanziellen und personellen Ressourcen zu prüfen und in einen ggf. notwendigen Maßnahmenkatalog überzuleiten. Der Maßnahmenplan resultiert aus den Erkenntnissen der Managementbewertung (siehe Vorspalte).	Es werden regelmäßig Kontrollen und interne Audits durchgeführt. Es wird ein umfangreiches jährliches Management Review in Bezug auf das QMS erstellt. Letztes Management Review (für Kalenderjahr 2022) eingesehen QMB ist Teil der Kanzleileitung	**V**

Copyright DStV

3.	LEISTUNGSPROZESSE				
Nr.	**Anforderungen**	**Mindestausgestaltung**	**Erläuterung**	**Auditergebnis**	**E**
3.1	Die zu erbringenden Leistungen sind geplant und gesteuert.	• Identifizierung und Ausgestaltung der Leistungsprozesse • Gesamtplanung der zeitlichen und kapazitären Mandatsaufgaben als Jahresvorschauplanung • Mandatsbezogene Detailplanung für zeitkritische Prozesse (z. B. FiBu; L&G etc.) • Einsatzplanung der Mitarbeiterschaft • Regelmäßiger Abgleich der Leistungsdatenerfassung mit den vertraglich vereinbarten Leistungen zur Identifikation von Leistungsabweichungen und deren Klärung mit dem Mandanten • Kontinuierlicher Abgleich der Plandaten mit den Ist-Daten und zeitnahe Fortschreibung der Planungen	Ziel der Planungen ist die Sicherung der Einhaltung zugesagter und/oder kritischer Termine (z. B. Lohn, USt).	Auftragsplanung über Ressourcenplanung und Datev Fristüberwachung über DATEV Freigabe der Leistungen durch die Kanzleileitung Prozesse sind in DATEV inkl. Checklisten hinterlegt Quartalsgespräche mit den Mitarbeitern in Bezug auf die Auslastung	**V**
3.2	Die relevanten Leistungen und Prozesse sind mit Kriterien versehen, welche die Anforderungen an die erwartete Leistung definieren. (ISO 9001:2015, Kap. 4.4 – Prozessorientierter Ansatz)	• Regelmäßige Prüfung der Erreichung der Ziele mittels geeigneter Kennzahlen	Solche Kennzahlen sind z. B. - Zeitnahe Bearbeitung - Fehlerfreiheit - Wirtschaftlichkeit	Es existieren Kennzahlen, die überwacht werden. Beispiele: - Verringerung der offenen Fälle - Verbesserung Zeitenkontrolle - Anzahl der Reklamationen	**V**

Copyright DStV

3.3	Die Mandatsanforderungen werden ermittelt und erfüllt.	Das Mandat betreffende Informationen einholen und auswerten. Erreichbarkeit und Ansprechbarkeit der Kanzlei sind zu regeln und der Mandant zu informieren.	Informationen können das Arbeitsergebnis, die Art und Weise der Zusammenarbeit, Marktbedürfnisse und/oder Informationen zum Wettbewerb betreffen. Empfehlenswert ist das persönliche Gespräch. Mandantengespräche sind zu planen und regelmäßig durchzuführen. Serviceleistungen im Rahmen des Mandatsverhältnisses (wie z. B. Belege holen, bringen) sollten bewusst gestaltet sein.	Es gibt Verträge mit den Mandanten. Die Anforderungen der Mandanten als interessierte Parteien sind identifiziert. Mandats- und Auftragsmanagement Hinterlegung von Stammdaten in DATEV	**V**
3.4	Die zu erbringenden Leistungen sind mit dem Mandanten abgestimmt und vereinbart.	• Festlegung des Verfahrens der Auftragsannahme • Feststellungen über Annahmekriterien • Prüfnachweis über die vorhandenen fachlichen und sachlichen Ressourcen zur verabredeten Leistung sowie zur Interessenkollision und Risikoabwägung	Ablauf und Beteiligte sollen festgelegt werden. Vor der Annahme eines Mandats oder bei Änderung eines Auftrags sollen durch einen Berufsträger folgende Punkte geprüft werden: - Berufsrecht - Dienstleistungsangebot der Kanzlei - Kompetenz und Know-how - Kapazität und Termine - Unabhängigkeit und Interessenskollision - Bonität und Ruf des Mandanten - Risiken aus der Branche des Mandanten - Haftungssumme Die Prüfung muss dokumentiert werden (Mandatsverträge, Auftragsbestätigungen, schriftliche Aufzeichnungen).	Es gibt Verträge mit den Mandanten. Die Kanzleileitung erstellt die Angebote und Verträge. (Vertragswesen und Auftragsplanung) Neue Mandanten dürfen nur durch die Kanzleileitung angenommen werden. Aktuell Neu-Mandanten-Stopp Vollständige Mandantendaten in DATEV.	**V**

Copyright DStV

3.4	**Fortsetzung:** Die zu erbringenden Leistungen sind mit dem Mandanten abgestimmt und vereinbart.	• Beschreibung der Leistungen, der Grundlage der Vergütung, der Informationswege, der gegenseitigen Rechte und Pflichten zur ungestörten Leistungserbringung; Umfang der erteilten Vollmachten und Erklärung des Haftungsumfanges • Absicherung der Vorgehensweise bei der Erbringung von Leistungen gegenüber Dritten • Vollständige Aufnahme der Mandantenstammdaten • Mandatsaufnahmedokumentation	Wichtig ist, dass die Aufgabenstellung klar und eindeutig festgehalten und die vertragliche Grundlage schriftlich fixiert wird. Leistungen, die den Charakter der Leistung gegenüber Dritten aufweisen und damit eine Haftung gegenüber Dritten begründen, sind hinsichtlich der Konsequenzen des Vermögensschadens, insb. auch der Haftungsdeckung, gesondert zu identifizieren, zu prüfen und ggf. mit dem Versicherer abzustimmen. Angemessene Dokumentation der Prüfergebnisse zu Annahmekriterien und Gesprächsinhalten, auch bei Auftragserweiterungen.		
3.5	Die Leistungen sind im Hinblick auf die fachlichen Anforderungen hin geprüft und freigegeben.	• Identifizierung und Nutzung der zur mitlaufenden Leistungsabsicherung einzusetzenden Kanzleidokumente • Systematischer Informationsfluss zwischen den Leistungsprozessen durch definierte Schnittstellen	Es sollte z. B. sichergestellt sein, dass die Bezahlung von Aushilfen über die Kasse, von der erstmalig der FiBu-Sachbearbeiter Kenntnis erlangt hat, als Information an den Prozess Lohn + Gehalt weitergeleitet wird. Ein weiteres Beispiel sind Vereinbarungen in Anstellungsverträgen über erfolgsabhängige Gehaltsbestandteile. Diese im Bereich Lohn & Gehalt erstmalig erhaltenen Informationen müssen an die Prozesse FiBu und Jahresabschluss weitergereicht werden.	4 Augenprinzip und entsprechende prozessuale Freigabe (inkl. Checklisten in DATEV zur kontinuierlichen Leistungsüberwachung) Leistungsprüfungen durch die Kanzleileitung (risikobasiert je Mitarbeiter)	**V**

Copyright DStV

3.5	**Fortsetzung:** Die Leistungen sind im Hinblick auf die fachlichen Anforderungen hin geprüft und freigegeben.	• Durchführung und Dokumentation von in der Planung vorgesehenen Abstimmungen, Zwischenprüfungen und endgültigen Freigaben • Bei Erkennen von Leistungsstörungen unmittelbare Klärung mit dem Berufsangehörigen sowie Einleitung entsprechender Maßnahmen. • Festlegung von Art und Umfang der Dokumentation der Leistungserbringung auf den Einzelfall hin, sofern dieser von der Generalregel abweichend zu behandeln ist • Eingang der Ergebnisse der fachl. Zwischenkontrollen und der Fachkontrolle in die Beurteilung der Funktionsfähigkeit des QM-Systems (Gesamtbewertung)	Abweichungen von Standardregelungen sind grundsätzlich kritisch zu hinterfragen. Es besteht die Gefahr, dass die vernetzte Prozesslandschaft aufgelöst wird. Die Entstehung einer Vielzahl unvernetzter Individuallösungen führt zum Verlust der Leistungsqualität.		
3.6	Die Kanzlei setzt aktuelle Arbeitsanweisungen und Checklisten in den Leistungsprozessen ein.	• Begründeter Nachweis der hinreichenden Anzahl von Arbeitsanweisungen und Checklisten in Abhängigkeit der Mandatsstruktur, der fachlichen Kompetenz der Mitarbeiterschaft und der zu erbringenden Leistungen		DATEV ProCheck inkl. Checklisten an allen Arbeitsplätzen	**V**
3.7	Die Ergebnisse der ausgegliederten Prozesse werden durch die Kanzlei einer Kontrolle und Bewertung unterzogen.	• Überprüfung der vollständigen Verarbeitung der übermittelten Informationen • Plausibilitätsprüfung der Ergebnisse aus ausgegliederten Prozessen	Eine definierte Vorgehensweise soll die vollständige Übermittlung und Verarbeitung von Zahlen, Daten, Fakten und sonstigen Informationen zwischen Kanzlei und Kooperationspartner sicherstellen.	Keine ausgelagerten Prozesse Lieferanten werden gemanagt und überwacht. Eingesehen Lieferantenbewertung 02/2023	**V**
3.8	Kontrollen werden durchgeführt und nachgewiesen.	• Geeigneter schriftlicher Nachweis	Hilfreich ist neben Checklisten und Formularen auch ein mitlaufender QM-Bogen, der mittels Handzeichen die wesentlichen Kontrollschritte dokumentiert.	Checklisten in DATEV ProCheck	**V**

Copyright DStV

4.0	UNTERSTÜTZUNGSPROZESSE				
	Anforderungen	**Mindestausgestaltung**	**Erläuterung**	**Auditergebnis**	**E**
4.1	Die Leistungen sind eindeutig nach-vollziehbar einem Mandat oder internen Projekten zugeordnet.	• Zentrale Mandanten-Stammdatenverwaltung • Aktenstruktur • Leistungserfassung • Abrechnung (zeitnah)	Sonderleistungen beachten und zur Abrechnung bringen.	Mitarbeiter dokumentieren Leistungen und Zeiten in DATEV Die Abrechnung erfolgt über die Kanzleileitung.	**V**
4.2	Die Kommunikationswege und die Form der Kommunikation mit dem Mandanten sind in Abhängigkeit der zu erbringenden Leistungen festgehalten und bekannt. Sie werden beachtet.	• Verweis auf Vertragsinhalte • Nachweis von Telefongesprächen mittels Kurznotizen • Vorlage wichtiger Anfragen und Erklärungen in Schriftform; Überwachung enthaltener Fristen • Pflege der Stammdaten bei Änderungen • Dokumentation von Besprechungen	Der Umgang mit dem Mandanten und den von ihm übermittelten Daten soll im Vorhinein definiert werden. Hierzu gehören Festlegungen zum Ort der Leistungserbringung, zur sicheren E-Mail-Kommunikation und die Benennung der korrekten Ansprechpartner je nach Leistungsart.	Mandanteninformationen werden vollständig in DATEV erfasst und für alle Mitarbeiter zugänglich gemacht. Fristüberwachung über DATEV (Post, Fristen & Bescheide)	**V**

Copyright DStV

4.3	Die im Prozess eingesetzten Arbeitsmittel sind hinsichtlich ihrer Aktualität und Angemessenheit überwacht.	• Überwachung der Gültigkeit von Gesetzestexten, Verordnungen, Verlautbarungen, etc. • Aktuelle Einsortierung von Nachlieferungen für Sammelwerke • Überwachung von Internet-Links hinsichtlich Funktionalität, Aktualität und Nutzen • Gültigkeitsvermerke bei Arbeitsanweisungen und Checklisten		Laufende Prozesskontrollen und internes Audit; Gesamtbewertung im Management Review. Aktualität der Gesetze im Rahmen von Abos: LEXinform, Haufe, Beckscher Bilanzkommentar etc. Laufende Prozesskontrolle; Besprechung in regelmäßigen Kanzleibesprechungen	**V**
4.4	Die für die Leistungserbringung qualitätsrelevanten Sachmittel sind über-wacht.	• Absicherung Funktionen der DV-Technik inkl. Passwort-Systematik und Notfallkonzept • Festlegung der Verantwortlichkeit für Software-Updates • Virenschutz; Internet; Firewall; Regelungen für die sichere elektronische Kommunikation mit Mandanten und Dritten • Absicherung Funktionen der Kommunikationstechnik • Bibliothekswesen • Datenbanken • Identifizierung qualitätsrelevanter Beschaffungsvorgänge und Festlegung eines hierfür geeigneten Beschaffungsprozesses • Bewertung der für qualitätsrelevante Beschaffung identifizierten Lieferanten	Qualitätsrelevante Produkte betreffen im Wesentlichen IT (Hard- und Software) und Kommunikationsmedien. Die Gewährleistung der Betriebsbereitschaft (IT und Kommunikationsmedien) ist für die Kanzlei von grundlegender Bedeutung. Kriterien zur Überwachung werden einzelfallbezogen festgelegt.	DMS, Buchungssoftware und CRM von DATEV in Einsatz Lieferantenmanagement (Lieferantenüberwachungsliste) LEXinform, Haufe etc. Enge Kooperation mit DATEV zur Weiterentwicklung Siegel: DATEV Digital	**V**

Copyright DStV

4.5	Die Dokumentationsanforderungen sind festgelegt.	• Strukturierung der zu dokumentierenden Sachverhalte • eindeutige Kennzeichnung qualitätsrelevanter Dokumente • Festlegung Dokumentations- und Archivierungsverfahren (Art der Archivierung, Ort; Dauer) s. a. 4.8 • Einheitlicher Ordnungsaufbau der Mandatsakten • Nachweise der Fach- und Prozesskontrollen • Nachweise ausgelieferter Ergebnisse / Zwischenergebnisse (z. B. Schriftverkehr, Abschlussberichte etc.) • Festlegungen zum Umgang und zur Kennzeichnung von erhaltenen Mandatsunterlagen einschl. Nachweise der Rückgabe. S. a. 4.6 und 4.7 • Vernichtungsnachweise gem. BDSG		DMS: rechtssicher über DATEV DMS (asp) Mandantenunterlagen kommen praktisch nicht mehr physisch; Umstellung auf digital (insbesondere Unternehmen Online) Notwendige gesetzliche Aufzeichnungen werden geführt Prozesskontrolle über DATEV ProCheck	**V**
4.6	Die von Mandanten erhaltenen Unterlagen sind als solche nachvollziehbar.	• Kennzeichnung		Nachverfolgung auf Aktenlage Prozesse Postein – und ausgang Über DATEV	**V**
4.7	Es bestehen Regelungen zum Verbleib relevanter Unterlagen.	• Rückführung von Unterlagen mit einem die Unterlagen spezifizierenden Begleitschreiben		Nachverfolgung auf Aktenlage und über DMS revisionssicher möglich	**V**

Copyright DStV

4.8	Die als Nachweis für die erbrachten Leistungen notwendigen Informationen werden archiviert.	• Archivierungsregeln	Es sind Aussagen zur Art und Weise, zum Ort und zur Dauer der Archivierung getroffen. Bei der Verwendung elektronischer Dokumenten Management Systeme (DMS) ist die Festlegung von besonderer Bedeutung, welche Vorgänge im Hinblick auf gesetzliche Vorgaben wie zu archivieren sind.	Berufstypische Archivierung / IT-gestütztes DATEV DMS (revisionssicher) unter Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften	**V**
4.9	Die gesetzlich vorgeschriebenen Beauftragten sind benannt.	Soweit gefordert: • Datenschutzbeauftragung • Sicherheitsbeauftragung • Betriebsarzt, Ersthelfer • Schwerbehinderung • Geldwäschebeauftragung • AGG – Beauftragung	Siehe gesetzliche Vorgaben	i.O.	**V**

Copyright DStV

Auditergebnis – DStV Qualitätssiegel

Kanzlei*: inkl. Anschrift und Ansprechpartner	Dr. Maier & Kotschner GbR, Wirtschaftsprüfung, Steuerberatung, Unternehmensberatung Paulinenstr. 21, 70178 Stuttgart
Audit-Datum	30.03.2023
Verfahrensnummer:	01 487 1300572
Folge-Auditierung:	2025
Berücksichtigte Unterlagen:	ISO 9001_2015 QMH, Unterlagen in DATEV, Nachweise zusätzliche Dokumentation DStV-Gütesiegel

**bei Verbünden sind die Namen und Anschriften aller zum Zertifizierungsumfang gehörenden Kanzleien zu nennen.*

Hinweise:

Die einzelnen Hinweise sind den Auditoren-Kommentaren in der Checkliste zu entnehmen

Abweichungen:

keine

Auditergebnis:

Folge-Auditierung ohne Abweichung:
Der Auditor empfiehlt, die Zertifizierung der Kanzlei gemäß den Anforderungen des DStV-Qualitätssiegels aufrecht zu erhalten

Barbing, 30.03.2023	Verena Günther	gez. Verena Günther
Ort, Datum	Leitender Auditor	Unterschrift

Copyright DStV