



Deutscher Steuerberaterverband e. V.

Anforderungen an ein Qualitätsmanagement der Steuerberaterkanzlei

DStV - Qualitätssiegel



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 führt und entwickelt die Mandantenbeziehungen systematisch. Ein Ausgleich berechtigter Interessen der Kanzlei und der Mandanten wird angestrebt.	3.1 Die Mandatsanforderungen müssen ermittelt und zur Zufriedenheit erfüllt werden.	4.1 Die Leistungen sind eindeutig nachvollziehbar einem Mandat oder internen Projekten zugeordnet.
1.2 Die Kriterien zur Ausgliederung von Prozessen oder Teilprozessen sind festgelegt.	2.2 Die Kanzlei hat die ihrem Leistungsportfolio und Prozesssystem angemessene Aufbau- und Ablauforganisation implementiert.	3.2. Die zu erbringenden Leistungen sind geplant und gesteuert.	4.2 Die Kommunikationswege und die Form der Kommunikation mit dem Mandanten sind in Abhängigkeit der zu erbringenden Leistungen festgehalten und bekannt.
1.3 Die Kanzlei stützt die von ihr festgelegte Qualitätspolitik durch die Definition messbarer Ziele und deren Umsetzung in den Organisationseinheiten und Prozessen.	2.3 Das Qualitätsmanagementsystem ist schriftlich niedergelegt.	3.3 Die Leistungen sind mit Qualitätszielen versehen, welche die Anforderungen an die erwartete Leistung definieren.	4.3 Die im Prozess eingesetzten Arbeitsmittel sind hinsichtlich ihrer Aktualität und Angemessenheit überwacht.
1.4 Systematische Vorgehensweise zur Erweiterung und/oder Modifizierung von Dienstleistungen ist festgelegt.	2.4. Die Kanzleileitung hat die Bedeutung des Qualitätsmanagementsystems dargelegt und kommuniziert.	3.4 Die zu erbringenden Leistungen sind mit dem Mandanten abgestimmt und vereinbart.	4.4 Die für die Leistungserbringung qualitätsrelevanten Sachmittel sind überwacht.
	2.5 In der Kanzlei ist eine Person zur / zum Qualitätsmanagementbeauftragten ernannt.	3.5 Die Leistungen sind im Hinblick auf die fachlichen Anforderungen hin geprüft und freigegeben.	4.5 Die Dokumentationsanforderungen sind festgelegt.
	2.6 Die zur Steuerung und Kontrolle der Prozesse notwendigen Kriterien und Methoden sind festgelegt.	3.6 Die Kanzlei setzt aktuelle Arbeitsanweisungen und Checklisten in den Leistungsprozessen ein.	4.6 Die von Mandanten erhaltenen Unterlagen sind als solche nachvollziehbar.

**DStV-Qualitätssiegel – Qualitätssiegelanforderungen und Erläuterung
Revision Oktober 2010**



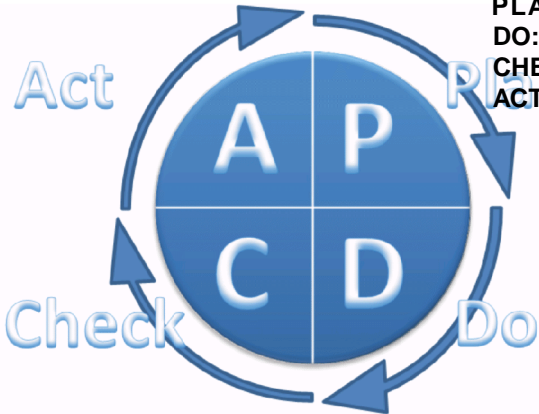
Strategie	Kanzleimanagement	Leistungsprozesse	Unterstützungsprozesse
	<p>2.7 Die Kanzleileitung hat die Rechte und Pflichten der Berufsangehörigen und der Mitarbeiterschaft unter Beachtung des Berufsrechts festgelegt und in der Kanzlei bekannt gemacht.</p>	<p>3.7 Die Ergebnisse der ausgegliederten Prozesse werden durch die Kanzlei einer Kontrolle und Bewertung unterzogen.</p>	<p>4.7 Es bestehen Regelungen zum Verbleib der Unterlagen.</p>
	<p>2.8 In der Kanzlei sind Kommunikations- und Informationswege bekannt. Sie werden genutzt.</p>	<p>3.8 Die Leistungen sind prozessbezogen auf den Einzelfall abgestimmt. Besonderheiten sind vor Leistungserbringung ermittelt und bewertet.</p>	<p>4.8 Die für die erbrachten Leistungen notwendigen Nachweise werden archiviert.</p>
	<p>2.9 Die Kanzleileitung hat die sachlichen und fachlichen Ressourcen in Abhängigkeit der Mandatsanforderungen geplant und hält diese vor.</p>	<p>3.9 Die Selbst-, Zwischen- und Freigabekontrollen sind durchgeführt und nachgewiesen.</p>	<p>4.9 Die gesetzlich vorgeschriebenen Beauftragten sind benannt.</p>
	<p>2.10 Die Kanzleileitung plant und überwacht den Personalbedarf und die Personalqualifikation.</p>		
	<p>2.11 Kompetenz und Motivation des Personals wird von der Kanzleileitung sichergestellt und weiterentwickelt.</p>		
	<p>2.12 Die Verbesserung der Prozesse und der Prozessergebnisse unterliegen einer systematischen Vorgehensweise.</p>		

DStV-Qualitätssiegel – Qualitätssiegelanforderungen und Erläuterung
Revision Oktober 2010



Strategie	Kanzleimanagement	Leistungsprozesse	Unterstützungsprozesse
	2.13 Fehler in der Leistungserbringung sind definiert.		
	2.14 Der Umgang mit Fehlern ist in einem Verfahren geregelt.		
	2.15 Die Aktualität und Angemessenheit der QM-Regelungen wird von der Kanzleileitung sichergestellt und überwacht.		



	Anforderungen	Mindestausgestaltung	Erläuterung
0.	<p>Präambel:</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Transparenz und Nachvollziehbarkeit der Organisation, ○ Vereinheitlichung der Vorgehensweise zur Absicherung der Fachlichkeit durch geeignete Qualitätsstandards sowie ○ Absicherung der kontinuierlichen Leistungsfähigkeit der Kanzlei <p>Konzeptionell baut das Qualitätssiegel auf der DIN EN ISO 9001:2008 auf, erweitert um Regeln, die sich für den Berufsstand aus gesetzlichen, berufsrechtlichen und mandatspezifischen Anforderungen ergeben.</p> <p>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:</p>		<p>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)</p> <p>Das gemeinschaftlich von BStK, DStV und DATEV herausgegebene Qualitätsmanagementhandbuch kann als Arbeitshilfe dienen. Die erfolgreiche Umsetzung des Konzepts ist unabhängig von der eingesetzten Software.</p>



	Anforderungen	Mindestausgestaltung	Erläuterung
1.	STRATEGIE		
1.1	Die Kanzlei hat auf der Basis ihres Leistungsportfolios die hierfür notwendigen Prozesse identifiziert und deren Wechselwirkungen erkannt.	<ul style="list-style-type: none"> • 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 Steuernbetriebswirtschaftliche Beratung • Unterstützungsprozesse: Eigenorganisation, IT etc. 	<p><i>Dienstleistungspolitik</i> 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.</p> <p>Zur <i>Honorarpolitik</i> gehören Aussagen zur Anwendung der StBGebV und der Ausübung zulässiger abweichender Vergütungsregeln z. B. nach Stundensätzen generell oder für spezifische Leistungen.</p> <p>Die <i>Kooperationspartner</i> sind zu benennen und deren Fachlichkeit zu überwachen. Es sollen klare Regelungen über die Verantwortlichkeit und den Arbeitsumfang in jedem Einzelfall der Kooperation vorliegen.</p> <p>Erläuterungen zu den weiter aufgeführten Prozessen werden an gegebener Stelle ausgeführt.</p>

DStV-Qualitätssiegel – Qualitätssiegelanforderungen und Erläuterung
Revision Oktober 2010



	Anforderungen	Mindestausgestaltung	Erläuterung
1.2	Die Kriterien zur Ausgliederung von Prozessen oder Teilprozessen sind festgelegt.	<ul style="list-style-type: none"> • Festlegung, welche seitens der Kanzlei angebotenen Dienstleistungen von Dritten erbracht werden. 	<p>Die Anforderung ist vernetzt mit dem Thema „Kooperationspartner“ und den dort angesprochenen Überlegungen.</p> <p>Ausgegliederte Prozesse können z. B. die Bereiche Rechtsberatung, Pensionsgutachten, Sachverständige etc. umfassen.</p> <p>Zu unterscheiden ist zwischen Kooperationspartnern, die Aufgaben erbringen, die dem StB nicht erlaubt sind (z. B. Rechtsberatung, Jahresabschlussprüfungen) und Partnern, die ausgelagerte, dem StB aber erlaubte Tätigkeiten, durchführen (z. B. Lohnbuchführung, betriebswirtschaftliche Gutachten).</p>
1.3	Die Kanzlei stützt die von ihr festgelegte Qualitätspolitik durch die Definition messbarer Ziele und deren Umsetzung in den Organisationseinheiten und Prozessen.	<ul style="list-style-type: none"> • Katalog von Zielen, die über Kennzahlen und/oder Merkmale gesteuert werden. Sie sind Bestandteil der Gesamtbewertung des Systems. 	<p>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.</p>

DStV-Qualitätssiegel – Qualitätssiegelanforderungen und Erläuterung
Revision Oktober 2010



	Anforderungen	Mindestausgestaltung	Erläuterung
1.4	Systematische Vorgehensweise zur Erweiterung und/oder Modifizierung von Dienstleistungen ist festgelegt.	<ul style="list-style-type: none"> • Festlegung von Merkmalen anhand derer eine Erweiterung oder Modifizierung von Dienstleistungen gegeben ist. • Planung • Entwicklung und Test • Übernahme in das Dienstleistungsportfolio 	<p>Eine Erweiterung oder Modifizierung des Dienstleistungsangebotes liegt immer dann vor, wenn die Leistung bisher nicht angeboten oder bisher von Koop-Partner erbracht wurde bzw. die Kanzlei nur unzureichende Erfahrung mit einer Dienstleistung aufweist.</p> <p>Als Planungswerkzeug empfiehlt sich sach- und zielbezogenes Projektmanagement.</p> <p>Durch vordefinierte Zwischenentscheidungstermine (Milestones) wird eine mitlaufende Kosten/Nutzen-Abwägung gewährleistet.</p>

DStV-Qualitätssiegel – Qualitätssiegelanforderungen und Erläuterung
Revision Oktober 2010



	Anforderungen	Mindestausgestaltung	Erläuterung
2.	KANZLEIMANAGEMENT		
2.1	Die Kanzleileitung führt und entwickelt die Mandantenbeziehungen systematisch. Ein Ausgleich berechtigter Interessen der Kanzlei und der Mandanten wird angestrebt.	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
2.2	Die Kanzlei hat die ihrem Leistungsportfolio und Prozesssystem angemessene Aufbau- und Ablauforganisation implementiert.	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<p>Klare Regelungen hinsichtlich der Befugnisse der Mitarbeiterschaft unter Beachtung des Berufsrechts liegen vor (z. B. in welchem Umfang darf fachlich qualifizierte Mitarbeiterschaft Schriftverkehr mit dem Mandat führen, hier beispielhaft Anforderung von fehlenden Belegen, Unterlagen, etc.).</p> <p>Die Mandatsaufgaben müssen innerhalb der Mitarbeiterschaft einzelnen Personen verantwortlich zugeordnet sein. In der Telefonzentrale liegt eine gültige Liste der Mandatszuordnungen in der Mitarbeiterschaft.</p> <p>Für jeden in der Mitarbeiterschaft ist eine Vertretungsregel aufzustellen. Von besonderer Bedeutung ist die Vertretungsregel bei Abwesenheit des Berufsangehörigen. Ein Notfallplan bei unvorhergesehener Abwesenheit soll vorliegen.</p> <p>Sofern eine Trennung zwischen Publikumsverkehr und Arbeitsbereich räumlich nicht möglich ist, muss sichergestellt sein, dass im Arbeitsbereich keine Unterlagen anderer Mandate einsehbar sind. Problematisch ist bei Büros mit Mehrfachbelegung die Telefonarbeit sowie die Möglichkeit der Einsichtnahme während der Bildschirmarbeit. Es handelt sich hierbei nicht nur um Regelungen nach dem BDSchG, sondern insbesondere auch um die berufsrechtliche Verschwiegenheitspflicht (siehe auch Hinweise BStBK zur Verschwiegenheit und Datensicherheit).</p>

DStV-Qualitätssiegel – Qualitätssiegelanforderungen und Erläuterung
Revision Oktober 2010



	Anforderungen	Mindestausgestaltung	Erläuterung
2.2	(Fortsetzung 2.2) Die Kanzlei hat die ihrem Leistungsportfolio und Prozesssystem angemessene Aufbau- und Ablauforganisation implementiert	<ul style="list-style-type: none"> • Verschwiegenheitsverpflichtungen 	Jeder Mitarbeitende 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.).
2.3	Das Qualitätsmanagementsystem ist schriftlich niedergelegt.	<ul style="list-style-type: none"> • QM-Handbuch 	<p>Das Handbuch kann in Papierform oder elektronisch geführt werden. Die Aktualität ist durch geeignete Verfahren sicherzustellen.</p> <p>Die Auswahl der Software zur Prozess- und Systemdokumentation kann frei erfolgen. In der Praxis werden zumeist die Systemangebote der Anbieter der Kanzleisoftware genutzt.</p>
2.4	Die Kanzleileitung hat die Bedeutung des Qualitätsmanagementsystems dargelegt und kommuniziert	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<p>Siehe Vorbemerkungen: Ziele des QM-Systems</p> <p>Die Mitarbeiterschaft soll auch in der Lage sein, die Komponenten des QM-Systems auf die eigene tägliche Arbeit zu übertragen. Welchen Beitrag kann ich zur Erreichung der QM-Ziele leisten? Wie kann ich zur Weiterentwicklung des QM-Systems beitragen?</p>

DStV-Qualitätssiegel – Qualitätssiegelanforderungen und Erläuterung
Revision Oktober 2010



	Anforderungen	Mindestausgestaltung	Erläuterung
2.5	In der Kanzlei ist eine Person zur/zum Qualitätsmanagementbeauftragten ernannt.	<ul style="list-style-type: none"> Die Beauftragung ist im QM-System hinterlegt. Klare Beschreibung der Aufgaben, Festlegung der Kompetenzen 	<p>Kanzleileitung, Mitarbeiter oder externe Beauftragung unter Beachtung der berufsrechtlichen Randbedingungen.</p> <p>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.</p>
2.6	Die zur Steuerung und Kontrolle der Prozesse notwendigen Kriterien und Methoden sind festgelegt.	<ul style="list-style-type: none"> Kenntnis und Bekanntmachung der Regelungen des Berufsrechts (StBerG; DVStB; StBGebV; BOSTB) Kenntnis und Bekanntmachung der berufsrechtlich zu beachtenden Verlautbarungen sowie Hinweise Arbeitsplanung Terminkontrolle Fachkontrolle <p>In den Leistungsprozessen muss eine Systematik der Fachkontrolle (Audit) vorgesehen und durch Nachweise belegt sein.</p>	<p>Beispielhaft wird auf die Websites des DStV, der BStBK und der DStV-Landesverbände verwiesen.</p> <p>Die Mandatsaufgaben müssen einer nachvollziehbaren Planung in zeitlicher und fachlicher Hinsicht unterzogen sein. Insbesondere ist eine Rückkopplung mit vertraglich zugesicherten Leistungsterminen zu berücksichtigen.</p> <p>Es soll eine Systematik zum rechtzeitigen Erkennen von „kritischen“ Arbeitssituationen vorliegen, die über geeignete Maßnahmen zur Behebung der "Krise" überleitet.</p> <p>In der Kanzlei muss ein Terminkontrollsystem eingeführt sein. Im Hinblick auf die Fristenkontrolle wird auf die Leistungsprozesse verwiesen</p> <p>Prüfung von Arbeitsergebnissen und -abläufen durch den Berufsträger und/oder fachkundigen Personals in Form von Akteneinsicht. Wurde fachlich korrekt gearbeitet? Wurden QM-Regelungen eingehalten. Sind die vorliegenden Ergebnisse plausibel?</p>



	Anforderungen	Mindestausgestaltung	Erläuterung
2.6	<p>Fortsetzung: Die zur Steuerung und Kontrolle der Prozesse notwendigen Kriterien und Methoden sind festgelegt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prozesskontrolle <p>Abhängig vom jeweiligen Prozess sind Kriterien und Verfahren zu definieren, die die Überwachung der Prozesse sichern.</p> <p>Eine geplante regelmäßige Begutachtung erfolgt im Rahmen interner Audits durch geschultes, vom zu begutachtenden Bereich unabhängiges Personal.</p> • Festlegen von mandatsbezogenen Prüfungsaufgaben auf Basis der Ergebnisse der Risikoanalyse <p>Als Mindestanforderung sind folgende Prüfaufgaben definiert:</p> <p>Buchführung und Auswertungen kontrollieren BWA prüfen und intern besprechen Jahresabschluss / Controlling Berechnungen prüfen/verproben Bilanzpolitik überprüfen Steuervorausschau erstellen und akt. Vorauszahlungen prüfen</p> • Freigaben <p>Es müssen Freigaberegeln für Arbeitszwischen- und -endergebnisse sowie Nachweise der Freigaben vorliegen.</p> 	<p>Ziel der Prozesskontrollen ist es, Verbesserungspotentiale aufzudecken und reibungslose Arbeitsabläufe zu gewährleisten. Die Leistungsfähigkeit der Prozesse wird von den Prozessverantwortlichen überwacht.</p> <p>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; Insolvenzverfahren etc.</p> <p>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.</p>

DStV-Qualitätssiegel – Qualitätssiegelanforderungen und Erläuterung
Revision Oktober 2010



	Anforderungen	Mindestausgestaltung	Erläuterung
2.7	<p>Die Kanzleileitung hat die Rechte und Pflichten der Berufsangehörigen und der Mitarbeiterschaft unter Beachtung des Berufsrechts festgelegt und in der Kanzlei bekannt gemacht.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<p>Die nebenstehenden Anforderungen lassen sich über Stellen- und Funktionsbeschreibungen abbilden.</p>
2.8	<p>In der Kanzlei sind Kommunikations- und Informationswege bekannt. Sie werden genutzt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kurzbeschreibung des Kommunikationssystems • Festlegung von Zuständigkeiten und Ansprechpartnern • Besprechungen über Arbeitsstand der mandatsbezogenen Leistungen auf Arbeitsebene 	<p>Kann im Organigramm mit abgebildet werden.</p> <p>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.</p>

DStV-Qualitätssiegel – Qualitätssiegelanforderungen und Erläuterung
Revision Oktober 2010



	Anforderungen	Mindestausgestaltung	Erläuterung
2.8	<p>Fortsetzung: In der Kanzlei sind Kommunikations- und Informationswege bekannt. Sie werden genutzt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<p>Kanzleiübergreifende Gesprächsrunden sollen 1 x monatlich stattfinden.</p> <p>Empfehlenswert ist die Bereitstellung kanzleibezogener Informationen auf einer Intranet-Plattform. Hierbei sind gesetzliche Vorgaben zu berücksichtigen.</p> <p>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.</p>
2.9	<p>Die Kanzleileitung hat die sachlichen, und fachlichen Ressourcen in Abhängigkeit der Mandatsanforderungen geplant und hält diese vor.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sachmittelplanung • Fachliche Anforderungen pro Mandat / Mandatsgruppe ermittelt 	<p>Hierunter werden im Wesentlichen die qualitätsrelevanten Sachmittel Kommunikations-, Daten- und Informationstechnik sowie die Fachbibliotheken verstanden.</p> <p>Fachliche Anforderungen sollen bereits bei Auftragsannahme festgestellt und in regelmäßigen Abständen, mindestens 1 x jährlich, erneut bewertet werden.</p>
2.10	<p>Die Kanzleileitung plant und überwacht den Personalbedarf und die Personalqualifikation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Abgleich der fachlichen und sachlichen Anforderungen der Mandate mit Personalbedarf und Mitarbeiterqualifikationen • Verknüpfung der Personalplanung mit den Ergebnissen der übergeordneten Gesamtplanung der Kanzlei 	

DStV-Qualitätssiegel – Qualitätssiegelanforderungen und Erläuterung
Revision Oktober 2010



	Anforderungen	Mindestausgestaltung	Erläuterung
2.11	<p>Fortsetzung: Kompetenz und Motivation des Personals wird von der Kanzleileitung sichergestellt und weiterentwickelt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<p>Die Kanzleileitung kann Personalgruppen bilden: Berufangehörige, 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.</p> <p>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 4 Wochen nach der Schulungsmaßnahme ein Feedback über die fachliche Entwicklung gegeben wird.</p>

DStV-Qualitätssiegel – Qualitätssiegelanforderungen und Erläuterung
Revision Oktober 2010



	Anforderungen	Mindestausgestaltung	Erläuterung
2.12	<p>Die Verbesserung der Prozesse und der Prozessergebnisse unterliegen einer systematischen Vorgehensweise.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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, Sozialvers. etc.) hinsichtlich Verbesserungspotentials 	<p>Zusammenfassende Beschreibung:</p> <p>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.</p> <p>Es besteht eine Systematik, nach der Sachverhalte erkannt, analysiert und in geeignete Maßnahmen übergeleitet werden.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Aus den aufgeführten Ergebnissen Dritter können Erkenntnisse über die Qualität der Arbeit gewonnen und Erfahrungen an die Mitarbeiterschaft weitergegeben werden.</p>



	Anforderungen	Mindestausgestaltung	Erläuterung
<p>2.12</p>	<p>Fortsetzung: Die Verbesserung der Prozesse und der Prozessergebnisse unterliegen einer systematischen Vorgehensweise.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reklamationsverhalten / Beschwerdemanagement <p>Jede Reklamation muss unmittelbar an den Berufsangehörigen weitergeleitet werden.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Systematik des Lernens und Verbesserns 	<p>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.</p> <p>Aus der täglichen Arbeit, dem Studium der Fachliteratur, weiterer Publikationen (z. B. Wirtschaftszeitschriften) und der Auseinandersetzung mit den Rückmeldungen Dritter (Mandanten, Banken, Vers. Mitbewerb 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.</p>
<p>2.13</p>	<p>Fehler in der Leistungserbringung sind definiert.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Festlegung der Anforderungen an die zu erbringende Leistung • Festlegung von Kriterien zur Fehlerklassifizierung und -wertung 	<p>Fehler sind definiert als Abweichung vom Referenzsystem. Dieses Referenzsystem ist durch die Prozesse des QMS und deren Regelungsinhalten bestimmt.</p> <p>Fehler können sowohl den fachlichen als auch den organisatorischen Bereich betreffen. Es ist wünschenswert, auf intern erkannte, auf individuelle Verhaltensweisen zurückzuführende Fehler im Rahmen der Schulungsplanung gezielt einzugehen.</p> <p>Weiterhin sollen durch eine kritische Auseinandersetzung mit Fehlern Verbesserungspotentiale in Arbeitsabläufen und/oder bei Arbeitsmitteln aufgezeigt und eingearbeitet werden.</p>

DStV-Qualitätssiegel – Qualitätssiegelanforderungen und Erläuterung
Revision Oktober 2010



	Anforderungen	Mindestausgestaltung	Erläuterung
2.14	Der Umgang mit Fehlern ist in einem Verfahren geregelt.	<ul style="list-style-type: none"> • 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.

DStV-Qualitätssiegel – Qualitätssiegelanforderungen und Erläuterung
Revision Oktober 2010



	Anforderungen	Mindestausgestaltung	Erläuterung
2.15	<p>Die Aktualität und Angemessenheit der QM-Regelungen wird von der Kanzleileitung sichergestellt und überwacht.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<p>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).</p> <p>Größe der Mandate, die fachliche Komplexität der Aufgabenstellungen, Risikoeinstufungen und weitere individuelle Merkmale der Kanzleistruktur bestimmen die Formulierung der Qualitätspolitik.</p> <p>Auf Basis der ABC- und Risikoanalyse Zuordnung der Mitarbeiterschaft zu den Mandaten.</p> <p>Leistungsprozesse und wesentliche Teilprozesse des Kanzleimanagements und der Unterstützungsprozesse werden jährlich geprüft. Innerhalb von 2 Jahren müssen alle Prozesse kontrolliert sein.</p> <p>Die Angemessenheit der QM - Regelungen hängt auch von der Bereitschaft der Mitarbeiterschaft ab, sich aktiv an der Weiterentwicklung des Systems zu beteiligen.</p> <p>Mindestens 1x jährlich ist die Angemessenheit der sachlichen, finanziellen und personellen Ressourcen zu prüfen und in einen ggf. notwendigen Maßnahmenkatalog überzuleiten.</p> <p>Der Maßnahmenplan resultiert aus den Erkenntnissen der Managementbewertung (siehe Vorspalte).</p>

DStV-Qualitätssiegel – Qualitätssiegelanforderungen und Erläuterung
Revision Oktober 2010



	Anforderungen	Mindestausgestaltung	Erläuterung
3.	LEISTUNGSPROZESSE		
3.1	Die Mandatsanforderungen müssen ermittelt und zur Zufriedenheit erfüllt werden.	<ul style="list-style-type: none"> • Das Mandat betreffende Informationen einholen und auswerten. • Erreichbarkeit und Ansprechbarkeit der Kanzlei sind zu regeln und der Mandant zu informieren. 	<p>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.</p> <p>Serviceleistungen im Rahmen des Mandatsverhältnisses (wie z. B. Belege holen, bringen) sollten bewusst gestaltet sein.</p>
3.2	Die zu erbringenden Leistungen sind geplant und gesteuert.	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<p>Ziel der Planungen ist die Sicherung der Einhaltung zugesagter und/oder kritischer Termine (z. B. Lohn, USt).</p>

DStV-Qualitätssiegel – Qualitätssiegelanforderungen und Erläuterung
Revision Oktober 2010



	Anforderungen	Mindestausgestaltung	Erläuterung
3.3	Die Leistungen sind mit Qualitätszielen versehen, welche die Anforderungen an die erwartete Leistung definieren.	<ul style="list-style-type: none"> • Regelmäßige Prüfung der Erreichung der Ziele mittels geeigneter Kennzahlen 	<p>Solche Kennzahlen sind z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zeitnahe Bearbeitung - Fehlerfreiheit - Wirtschaftlichkeit
3.4	Die zu erbringenden Leistungen sind mit dem Mandanten abgestimmt und vereinbart.	<ul style="list-style-type: none"> • Festlegung des Verfahrens der Auftragsannahme • Feststellungen über Annahmekriterien • Prüfnachweis über die vorhandenen fachlichen und sachlichen Ressourcen zur verabredeten Leistung sowie zur Interessenkollision und Risikoabwägung 	<p>Ablauf und Beteiligte sollen festgelegt werden.</p> <p>Vor der Annahme eines Mandats oder bei Änderung eines Auftrags sollen durch einen Berufsträger folgende Punkte geprüft werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>Die Prüfung muss dokumentiert werden (Mandatsverträge, Auftragsbestätigungen, schriftliche Aufzeichnungen).</p>

DStV-Qualitätssiegel – Qualitätssiegelanforderungen und Erläuterung
Revision Oktober 2010



	Anforderungen	Mindestausgestaltung	Erläuterung
3.4	<p>Fortsetzung: Die zu erbringenden Leistungen sind mit dem Mandanten abgestimmt und vereinbart.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<p>Wichtig ist, dass die Aufgabenstellung klar und eindeutig festgehalten und die vertragliche Grundlage schriftlich fixiert wird.</p> <p>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.</p> <p>Angemessene Dokumentation der Prüfergebnisse zu Annahmekriterien und Gesprächsinhalten, auch bei Auftragsweiterungen.</p>
3.5	<p>Die Leistungen sind im Hinblick auf die fachlichen Anforderungen hin geprüft und freigegeben.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identifizierung und Nutzung der zur mitlaufenden Leistungsabsicherung einzusetzenden Kanzleidokumente • Systematischer Informationsfluss zwischen den Leistungsprozessen durch definierte Schnittstellen 	<p>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.</p> <p>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.</p>

DStV-Qualitätssiegel – Qualitätssiegelanforderungen und Erläuterung
Revision Oktober 2010



	Anforderungen	Mindestausgestaltung	Erläuterung
3.5	<p>Fortsetzung: Die Leistungen sind im Hinblick auf die fachlichen Anforderungen hin geprüft und freigegeben.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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) 	<p>Abweichungen von Standardregelungen sind grundsätzlich kritisch zu hinterfragen. Es besteht die Gefahr, dass die vernetzte Prozesslandschaft aufgelöst wird. Die Entstehung einer Vielzahl unverbundener Individuallösungen führt zum Verlust der Leistungsqualität.</p>
3.6	<p>Die Kanzlei setzt aktuelle Arbeitsanweisungen und Checklisten in den Leistungsprozessen ein.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Begründeter Nachweis der hinreichenden Anzahl von Arbeitsanweisungen und Checklisten in Abhängigkeit der Mandatsstruktur, der fachlichen Kompetenz der Mitarbeiterschaft und der zu erbringenden Leistungen 	
3.7	<p>Die Ergebnisse der ausgegliederten Prozesse werden durch die Kanzlei einer Kontrolle und Bewertung unterzogen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Überprüfung der vollständigen Verarbeitung der übermittelten Informationen • Plausibilitätsprüfung der Ergebnisse aus ausgegliederten Prozessen 	<p>Eine definierte Vorgehensweise soll die vollständige Übermittlung und Verarbeitung von Zahlen, Daten, Fakten und sonstigen Informationen zwischen Kanzlei und Kooperationspartner sicherstellen.</p>



	Anforderungen	Mindestausgestaltung	Erläuterung
3.8	<p>Die Leistungen sind prozessbezogen auf den Einzelfall abgestimmt. Besonderheiten sind vor Leistungserbringung ermittelt und bewertet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Spezifizierung von prozessbezogenen Leistungsschritten (L&G, FiBu, JA, Stb.) sowie Erfassung von Mandatsbesonderheiten und Festlegung von Freigabeerfordernissen • Festlegungen zum Umgang mit Dokumenten im Rahmen von Posteingang und Postausgang: • Festlegungen zum Umgang mit fristbehafteten Dokumenten: • Fristbehaftete Dokumente werden gesondert erfasst und überwacht. Die Bearbeitung dieser Dokumente ist durch DATEV- oder andere geeignete DV-Programme unterstützt. • Bei manueller Fristenkontrolle ist die Systematik und Ordnungsmäßigkeit nachzuweisen und anhand monatlicher Stichproben (mind. 10 Fälle/Monat) zu überprüfen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Post-, Fax-, E-Mail- und persönlich überbrachte Belege (Eingangspost) sollen an einer Stelle zusammengefasst werden. - Fristbehaftete Dokumente sind sofort auszusortieren und zu bearbeiten. - Regeln zur Postbearbeitung und -verteilung sind festgelegt. - Der Postausgang ist nachweisbar organisiert.

DStV-Qualitätssiegel – Qualitätssiegelanforderungen und Erläuterung
Revision Oktober 2010



	Anforderungen	Mindestausgestaltung	Erläuterung
3.8	<p>Fortsetzung: Die Leistungen sind prozessbezogen auf den Einzelfall abgestimmt. Besonderheiten sind vor Leistungserbringung ermittelt und bewertet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Regelungen zur Fristenüberwachung sind festgelegt und kommuniziert. Hierzu gehören der Eintrag von Vorfristen, die regelmäßige Fristenkontrolle und der Austrag von Fristen. Die Pflege und Mitkontrolle erfolgt durch geschultes Personal. Vertretungsregeln bestehen. • Posteingang mit bereits abgelaufener Frist oder in Kürze auslaufender Frist wird gesondert behandelt. 	
3.9	<p>Die Selbst-, Zwischen- und Freigabekontrollen sind durchgeführt und nachgewiesen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Geeigneter schriftlicher Nachweis 	<p>Hilfreich ist neben Checklisten und Formularen auch ein mitlaufender QM-Bogen, der mittels Handzeichen die wesentlichen Kontrollschritte dokumentiert.</p>

DStV-Qualitätssiegel – Qualitätssiegelanforderungen und Erläuterung
Revision Oktober 2010



	Anforderungen	Mindestausgestaltung	Erläuterung
4.0	UNTERSTÜTZUNGSPROZESSE		
4.1	Die Leistungen sind eindeutig nachvollziehbar einem Mandanten oder internen Projekten zugeordnet.	<ul style="list-style-type: none"> • Zentrale Mandanten-Stammdatenverwaltung • Aktenstruktur • Leistungserfassung • Abrechnung (zeitnah) 	Sonderleistungen beachten und zur Abrechnung bringen.
4.2	Die Kommunikationswege und die Form der Kommunikation mit dem Mandanten sind in Abhängigkeit der zu erbringenden Leistungen festgehalten und bekannt.	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
4.3	Die im Prozess eingesetzten Arbeitsmittel sind hinsichtlich ihrer Aktualität und Angemessenheit überwacht.	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	

DStV-Qualitätssiegel – Qualitätssiegelanforderungen und Erläuterung
Revision Oktober 2010



	Anforderungen	Mindestausgestaltung	Erläuterung
4.4	Die für die Leistungserbringung qualitätsrelevanten Sachmittel sind überwacht.	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<p>Qualitätsrelevante Produkte betreffen im Wesentlichen IT (Hard- und Software) und Kommunikationsmedien.</p> <p>Die Gewährleistung der Betriebsbereitschaft (IT und Kommunikationsmedien) ist für die Kanzlei von grundlegender Bedeutung. Kriterien zur Überwachung werden einzelfallbezogen festgelegt.</p>

DStV-Qualitätssiegel – Qualitätssiegelanforderungen und Erläuterung
Revision Oktober 2010



	Anforderungen	Mindestausgestaltung	Erläuterung
4.5	Die Dokumentationsanforderungen sind festgelegt.	<ul style="list-style-type: none"> • 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. BDSchG 	
4.6	Die von Mandanten erhaltenen Unterlagen sind als solche nachvollziehbar.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennzeichnung 	
4.7	Es bestehen Regelungen zum Verbleib der Unterlagen.	<ul style="list-style-type: none"> • Rückführung von Unterlagen mit einem die Unterlagen spezifizierenden Begleitschreiben 	

DStV-Qualitätssiegel – Qualitätssiegelanforderungen und Erläuterung
Revision Oktober 2010



	Anforderungen	Mindestausgestaltung	Erläuterung
4.8	Die für die erbrachten Leistungen notwendigen Nachweise werden archiviert.	<ul style="list-style-type: none"> • Archivierungsregeln 	<p>Es sind Aussagen zur Art und Weise, zum Ort und zur Dauer der Archivierung getroffen.</p> <p>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.</p>
4.9	Die gesetzlich vorgeschriebenen Beauftragten sind benannt.	<p>Soweit gefordert:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datenschutzbeauftragung • Sicherheitsbeauftragung • Betriebsarzt, Ersthelfer • Schwerbehinderung • Geldwäschebeauftragung • AGG – Beauftragung 	Siehe gesetzliche Vorgaben