



TÜVRheinland®
Genau. Richtig.

Bericht zum Audit gemäß

ISO 9001:2008

01 100 95216

30.08.2016

engel patentanwaltskanzlei

Marktplatz 6

D-98527 Suhl

Audit Bericht



Zertifizierungs-Nr. 01 100 95216

Auditdatum:

30.08.2016

Inhalt

1 Auditergebnis	3
2 Geltungsbereich	4
2.1 Unternehmensbeschreibung	4
2.2 Geltungsbereich der Zertifizierung	4
3 Änderungen im Management System / Prüfung der Vertragsgrundlage	5
4 Feststellungen	5
5 Termine	6

Audit Bericht



Zertifizierungs-Nr. 01 100 95216

Auditdatum:

30.08.2016

Audit Team: Leadauditor Roswitha Handrich
Standard: ISO 9001:2008
Managementsystem-
beauftragter: Daniela Matz

1 Auditergebnis

Die Funktionalität des Managementsystems wurde durch ein angemessen ausgewähltes Auditteam vor Ort im Unternehmen stichprobenartig überprüft. Dies gilt insbesondere für die Konformität der Arbeitsabläufe mit den Standardanforderungen und den Beschreibungen in der Managementsystemdokumentation. Ebenso wurden die Besonderheiten der unternehmerischen Tätigkeiten und die zutreffenden Forderungen von Gesetzen und behördlichen Vorschriften und anderer übergeordneter Dokumente berücksichtigt. Dies geschah stichprobenhaft u.a. durch Befragungen und Einsichtnahme in die entsprechenden Unterlagen. Auditfeststellungen und Hinweise zur Verbesserung sind in den Kapiteln 4 dieses Berichts beschrieben.

<input type="checkbox"/>	Im letzten Audit wurden Abweichungen festgestellt, die nachweislich behoben wurden. Die dazu durchgeführten Korrekturen und Korrekturmaßnahmen wurden verifiziert.
<input type="checkbox"/>	Im Rahmen eines Audits Stufe 1 wurde die Zertifizierungsfähigkeit festgestellt. Eventuell festgestellte Schwachstellen wurden beseitigt und Korrekturen dazu nachgewiesen.
<input type="checkbox"/>	Im aktuellen Audit wurden xx Abweichungen festgestellt.
<input type="checkbox"/>	Aufgrund gravierender Abweichungen (Nr. x) zu einzelnen Standardanforderungen ist zur Überprüfung der Korrekturen und Korrekturmaßnahmen die Durchführung eines Nachaudits erforderlich (voraussichtlicher Termin: ddmmyyyy).
<input checked="" type="checkbox"/>	Die Organisation hat ein effektives System zur Erfüllung ihrer Politik und Ziele aufgebaut und umgesetzt. Gemäß den Auditzielen bestätigt das Auditteam, dass das Managementsystem der Organisation die Anforderungen des Standards erfüllt und angemessen aufrechterhalten sowie umgesetzt wird.

Es wird daher empfohlen

<input type="checkbox"/>	Die Erteilung der neuen Zertifikate.
<input checked="" type="checkbox"/>	Die Aufrechterhaltung der bestehenden Zertifizierung.
<input type="checkbox"/>	Die Aufnahme der Änderungen (s. Kap. 3) in den Geltungsbereich der bestehenden Zertifizierung.
<input type="checkbox"/>	Die Aufrechterhaltung oder Erteilung der Zertifikate erst nach erfolgreichem Abschluss des Nachaudits.

2 Geltungsbereich

2.1 Unternehmensbeschreibung

Die engel patentanwaltskanzlei hat sich auf die umfangreichen Themen zum gewerblichen Rechtsschutz – mit internationaler Ausrichtung fokussiert und kann durch hoch qualifizierte Mitarbeiter wertvolles Spezialwissen vorhalten und dieses auf den zentralen Gebieten des Schutzrechts: Patent, auf den Gebieten Marke, Design (Geschmacksmuster) und der Lizenzierung kompetent einsetzen.

Der Kanzleileiter Herr Christoph K. Engel legte die deutsche und europäische Patentanwaltsprüfung ab; qualifizierte sich u. a. als Mediator auf dem Gebiet des gewerblichen Rechtsschutzes und berät in allen Fragen der gewerblichen Schutzrechte. Die Kanzlei bietet ihren Mandanten zudem Unabhängigkeit bei der Auswahl von externen international tätigen Spezialisten, wodurch es möglich ist, beispielsweise in Patent-Verletzungsprozessen den jeweils für den konkreten Fall am besten geeignetsten und mit den Besonderheiten vor den jeweiligen Gerichten vertrauten Rechtsanwaltskollegen auszuwählen.

Derzeit werden 10 sehr gut qualifizierte Mitarbeiter / innen (inklusive Teilzeitkräften) und eine Auszubildende beschäftigt. Wesentliche Prozesse / Tätigkeitsschwerpunkte der Kanzlei betreffen u. a.:

- Fragen des Erwerbs, der Durchsetzung und Verteidigung von Schutzrechten, (solche Schutzrechte sind beispielsweise nationale und europäische Patente und Marken [z. B. Warenzeichen, Logos, Firmennamen], Gebrauchsmustern, Geschmacksmustern / Design, Softwareschutz u. a.),
- Unterstützung der Mandanten, wenn ein Angriff aus einem Schutzrecht abgewehrt werden soll,
- Hilfe zur Vermeidung nutzloser Investitionen durch Mithilfe und Beratung des Patentanwalts durch Doppelterwicklungen,
- fachmännische Unterstützung bei der Verwertung von eigenen Entwicklungen (der Mandanten) oder anderem geistigen Eigentum (z. B. Know-how, Marketingstrategien) und Ausarbeitung von Verträgen zur Erteilung von Lizenzen an Mitbewerber,
- Wahrung und Durchsetzung der Rechte und Ansprüche von Mandanten,
- Beratung bei der Gestaltung der Vertrags- und Rechtsverhältnisse die helfen, langwierigen und kostenintensiven Gerichtsprozessen weitgehend vorzubeugen.

Die engel patentanwaltskanzlei pflegt Kontakte zu ausländischen Kanzleien in allen wichtigen Industriestaaten, so dass den Mandanten eine kompetente rechtliche Beratung und Vertretung auch im Ausland bei Bedarf sehr schnell zur Verfügung gestellt werden kann. Mitgliedschaften der engel patentanwaltskanzlei bestehen z. B. in der Patentanwaltskammer, dem epi - Institute of Professional Representatives before the European Patent Office, der FICPI – Federation Internationale Conseils En Propriete Industrielle, der GRUR – Deutsche Vereinigung für gewerblichen Rechtsschutz und Urheberrecht sowie dem Bundesverband der Patentanwälte.

2.2 Geltungsbereich der Zertifizierung

Geltungsbereich der Zertifizierung	Dienstleistungen für gewerblichen Rechtsschutz (national und international) Patent, Marke, Design, Lizenz
Normkapitel, die bei ISO 9001 ausgeschlossen werden:	7.6; 7.3
Begründung der Ausschlüsse:	Es wird keine Entwicklung betrieben und existieren keine Prüfmittel.

Audit Bericht



Zertifizierungs-Nr. 01 100 95216

Auditdatum:

30.08.2016

Standort Nr. (ZN-Zusatz)	Standorte, die durch die Zertifizierung abgedeckt werden. Name / Adresse des Standorts	Anzahl Mitarbeiter	Geltungsbereich und Prozesse	Standard(s)	Auditiert
-	engel patentanwaltskanzlei Marktplatz 6 D-98527 Suhl	10	Dienstleistungen für gewerblichen Rechtsschutz (national und international) Patent, Marke, Design, Lizenz	ISO 9001: 2008	<input checked="" type="checkbox"/>

3 Änderungen im Managementsystem / Prüfung der Vertragsgrundlage

Seit dem letzten Audit wurden keine wesentlichen Veränderungen am Managementsystem sowie der Managementsystemdokumentation durchgeführt. Die dem Audit zugrunde liegenden Auftragsdaten (u.a. zu Mitarbeiterzahlen, Geltungsbereich und Standorten) entsprechen der Unternehmenssituation.

4 Feststellungen

Die Auditfeststellungen gemäß der auditierten Standards sind in Anlagen zu diesem Bericht aufgeführt.

Alle Informationen, die während des Audits gewonnen wurden, werden durch die Zertifizierungsstelle streng vertraulich behandelt. Dies gilt insbesondere auch für im Rahmen des Audits übergebene Nachweisdokumente sowie Aufzeichnungen. Im Hinblick auf den Stichprobencharakter des Audits ist darauf hinzuweisen, dass Schwachstellen und Abweichungen vorhanden sein können, die beim Audit nicht festgestellt wurden.

Nr.	Bereich/Abteilung/Standort	Positive Feststellungen
1	QMS	Sehr praxisnahes, effizientes und lebendiges QMS in allen Bereichen der Kanzlei.
2	Zielerreichung	Gute Zielerreichung für das Jahr 2015.
3	QM-Beratungen	Umsetzung der monatlichen Meetings mit wesentlichen QM-Schulungsinhalten und der Besprechung von Verbesserungsmaßnahmen inklusive deren systematische Umsetzung und Verfolgung durch die QMB.
4	Kennzahl	Schaffung der neuen Kennzahl für Honorareinnahmen

Die nachstehenden Empfehlungen und Hinweise sollen zur kontinuierlichen Verbesserung des Managementsystems beitragen.

Audit Bericht



Zertifizierungs-Nr. 01 100 95216

Auditdatum:

30.08.2016

Nr.	Bereich/Abteilung/Standort	Empfehlungen und Hinweise zur Verbesserung
1	Kennzahl	Aus den umfangreichen internen Schulungsmaßnahmen könnte eine Kennzahl generiert werden, welche dieses Engagement abbildet.
2	Datenschutz	Die offizielle Bestellung der Datenschutzbeauftragten sollte zeitnah erfolgen.

5 Termine

Fälligkeitsdatum (Due Date) für das nächste Audit: 21.09.2017

Vereinbarter Termin für das nächste Audit: 11.9.2017

31.08.2016

Datum

Roswitha Handrich

Auditor

Anhang ISO 9001

Punkt	Auditergebnis
Politik / Ziele	<p>Die Kanzleiführung hat ihre strategische und qualitative Ausrichtung ihrer Qualitätspolitik verbindlich fortgeführt und weiterhin effektiv implementiert. Zusätzlich pflegt die Kanzlei umweltbewusstes Handeln und den sparsamen Umgang mit Ressourcen. Ziele des vergangenen Jahres wurden unterjährig verfolgt und sehr gut erreicht.</p> <p>Wesentliche Ziele für 2016 / 17 sind inhaltlich den Vorläufern ähnlich z. B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • weitere Optimierung der e-file Dokumentenstruktur, • Verbesserung der eingerichteten Telefonverbindungen über VPN für homeoffices, • Aufrechterhaltung des Betriebsergebnisses, • Reduzierung des Krankenstandes, • Aufrechterhaltung der guten Kennzahlenentwicklung, • sinnvolle Qualifizierung der Mitarbeiter und interner Wissenstransfer, • Aufrechterhaltung der Mandantenzufriedenheit, • Erreichung einer möglichst niedrigen Fehlerquote bzw. Erbringung fehlerfreier Dienstleistungen. <p>Die neuen Ziele wurden den Mitarbeitern über das Intranet und in Meetings vermittelt.</p>
Prozesslenkung inklusive ausgelagerte Prozesse	<p>Die vorhandenen Prozesse im Unternehmen werden qualifiziert gesteuert und effektiv überwacht. Abfolgen und Wechselwirkungen von Prozessen sind in Verfahrensanweisungen beschrieben und über Formulare gut nachvollziehbar.</p> <p>Das Kennzahlensystem erfasst die charakteristischen Kriterien der Kanzlei und die Leitung bewertet diese regelmäßig.</p> <p>Die bedeutsamen Prozesse zur Leistungserbringung sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Erfassung und Pflege der Mandantendaten, - Führung der terminlichen, inhaltlichen und finanziellen Überwachung der Mandate, - Beratung und Betreuung der Mandanten, - Anmeldungen und Überwachung von Gebrauch- / Geschmacksmustern, Marken und Design, - Überwachung und Pflege der Patente nach rechtlichen Anforderungen, - Durchführung von Patentrecherchen, - Unterstützung der Mandanten bei der Sicherung ihrer Schutzrechte, Rechte und Forderungen, - Information der Mandanten zum laufenden Mandat und zu aktuellen Änderungen (Newsletter). <p>Folgende Prozesse wurden ausgelagert:</p> <ul style="list-style-type: none"> • spezielle Übersetzungen, • einzelne fachspezifische Beratungen werden ggf. in Kooperationen realisiert • ggf. Inanspruchnahme internationaler Kanzleien bei entsprechenden Mandaten. <p>Die Lenkung und Überprüfung dieser Prozesse erfolgt angemessen.</p>
Kundenspezifische und andere Anforderungen	<p>Mandatsersparungen bzw. Anfragen, sowohl dokumentierte, vorausgesetzte als auch gesetzliche und behördliche Anforderungen, werden im Rahmen einer Machbarkeitsprüfung von der Kanzleileitung analysiert und bewertet.</p> <p>Folgende Prozessanforderungen haben eine wesentliche Auswirkung auf die Leistungsqualität der Kanzlei:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Einordnung der Mandantenvorstellung in die aktuelle Rechtslage durch den Kanzleileiter, • Transparenz der Forderungen / Mandantenerwartung -> Abklärung durch Kanzleileitung, • Einhaltung der inhaltlichen und terminlichen Anforderungen nach Gesetzeslage. <p>Die wichtigsten gesetzlichen, behördlichen und Kundenanforderungen sind u. a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PatAnwO, PatG, MarkenG, GeschmMG, ArbNErfG,

Audit Bericht Anhang



Zertifizierungs-Nr. 01 100 95216

Auditdatum:

30.08.2016

Punkt	Auditergebnis
	<ul style="list-style-type: none"> • Verordnung zum Einheitspatent VO (EU) 1257 / 2012. • regelmäßige Aktualisierung der relevanten Gesetzestexte / Amtsinfos online bzw. in Papierform mit Information an die betreffende Abteilungen in der Kanzlei.
Kundenzufriedenheit und Beschwerden	Die Verfahren zum Umgang mit Informationen, Datenanalysen, Verbesserungsmaßnahmen und Reaktion auf Mandantenäußerungen sind festgelegt und wirksam.
Internes Audit und Management Review	<p>Die Die Verwirklichung, Aufrechterhaltung und Wirksamkeit des QM-Systems wird anhand eines jährlich geplanten Systemaudits gemessen. Dieses Audit wird im Unternehmen zuverlässig durchgeführt, dokumentiert und ausgewertet. Den Feststellungen wurden konkrete Maßnahmen zugeordnet, die mit klaren Terminen und Verantwortlichkeiten hinterlegt sind. Die Maßnahmen wurden bis zum hier dokumentierten Audit weitgehend abgeschlossen.</p> <p>Die Kanzleileitung bewertet das Qualitätsmanagementsystem regelmäßig und anforderungsgerecht, um seine fortdauernde Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit sicherzustellen; aber auch um weitere Verbesserungsmöglichkeiten abzuleiten. Das Management-Review wurde eingesehen. Aufgrund der seit Jahren geführten Kennzahlen ist neben einem Trend auch das Entwicklungsniveau des Hauses gut nachvollziehbar.</p>
Nutzung von Zertifikat und Logo	Die Nutzung von Logo und Zertifikat (z.B. auf Visitenkarten, Unternehmensbroschüren, Internetseiten, etc.) erfolgt anforderungsgerecht.

Normkapitel	4.1	4.2	5.1	5.2	5.3	5.4	5.5	5.6	6.1	6.2	6.3	6.4
Bewertung *	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1
Nr. der Abweichung												
Normkapitel	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5	
Bewertung *	1	1	4	5	1	4	1	1	1	1	1	
Nr. der Abweichung												

* Bewertung:

1 = erfüllt

2 = erfüllt mit Verbesserungspotenzial

3 = nicht erfüllt/Abweichung (siehe Abweichungsbericht)

4 = nicht zutreffend

5 = in diesem Audit nicht auditiert