

Checkliste für die Zertifizierungen der swissPRM Mitglieder

Das Ziel der Zertifizierung ist die Unterstützung der swissPRM Mitglieder, die Qualitätsziele der swissPRM Mitgliedschaft einzuhalten und laufend zu verbessern.

Die Antworten zur vorliegenden Checkliste sollen so weit wie möglich mit Belegen dokumentiert werden; einige Fragen in der Checkliste sind qualitativer Natur und können nicht mit Belegen beantwortet werden, sondern nur mit schriftlichen Erklärungen; der Auditor bewertet die entsprechenden Antworten. Das Zertifikat wird dem Mitglied dann zugesprochen, wenn alle Muss-Kriterien erfüllt sind und die anderen Ziele den Verbands-Richtlinien entsprechen. Der Auditor stellt Antrag auf Annahme oder Ablehnung an den swissPRM Vorstand, der den letzten Entscheid fällt.

Diese Checkliste wurde durch die QS Arbeitsgruppe im 2010 ausgearbeitet, durch den Vorstand geprüft und am Roundtable vom 12.05.2011 mit den Mitgliedern besprochen. Sie ist ab 1. August 2011 verbindlich. Bis Ende 2011 werden Erfahrungen gesammelt und allfällige Verbesserungsvorschläge werden ab Januar 2012 gültig werden.

Die Kriterien der Checkliste sind nicht vertraulich, sondern ein aktiver und transparenter Beitrag für die Förderung des Vertrauens bei Kunden und Spezialisten von swissPRM Mitgliedern.

Inhaltsverzeichnis

1. Hauptkriterien	2
2. Beschaffungsprozess für eigene oder externe Mitarbeiter, Dienstleister (Freelancer) oder Kandidaten für Vermittlungen	4
3. Mitarbeiter Betreuungs-Prozess von eigenen oder externe Mitarbeiter, Freelancer	5
4. Kundengewinnung und -Betreuung	6
5. Verträge: Mitarbeiter-Verträge, Lieferanten-Verträge (DL, Auftrag), Kundenverträge (Personalverleih, Auftrag, Werkvertrag)	7
6. Datenschutz, Datenhaltung und -Bearbeitung	8
7. Daten- und System-Sicherheit	9
Bericht und Ergebnis zur swissPRM-Zertifizierung	10

1. Hauptkriterien

Gemäss Beitrags- und Stimmreglement von swissPRM müssen die Hauptkriterien durch die swissPRM Mitglieder erfüllt sein. Der swissPRM Vorstand entscheidet in Ausnahmefällen über Sonderregelungen. Im Verband sind verschiedene Interessengruppen vertreten, die unterschiedlichen Qualitätsansprüchen gerecht werden müssen. Das Mitglied ist bereit einem externen Verbandsauditor den Prozess zu erläutern und dies mit entsprechenden Datenbank-Einträgen, Dokumenten, Notizen, Mails, usw. zu belegen.

Definitionen

- Mitarbeiter sind angestellt (inkl. Payrolling von Freelancern), erhalten Lohn und sind versichert (AHV, UVG, BVG, usw.).
- Kandidaten werden von Stellenvermittlern, bzw. privater Arbeitsvermittlung neuen Arbeitgebern empfohlen und vermittelt
- Dienstleister erfüllen einen Auftrag oder erarbeiten ein Werk

Punkt	Muss-Kriterien	erfüllt durch:	Abweichungen / Bemerkungen
1.1	<p>Das Mitglied erfüllt die Kriterien der Statuten gemäss Artikel 4 Mitglieder des Verbandes können privatwirtschaftliche Unternehmen werden, die mit Fachkräften aus den Bereichen Informatik, Telekommunikation oder Unternehmensberatung ihre Kunden bei der Durchführung von Projekten unterstützen.</p> <p>Diese Unterstützung kann auf unterschiedliche Betriebsarten erfolgen.*</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personalverleihverträgen: PV-F (Personalverleih Festanstellung) • Personalverleihverträgen: PV-T (Personalverleih Temporär) • Private Arbeitsvermittlung: AV • Dienstleistungsverträgen auf der Basis von Aufträgen • Dienstleistungsverträgen auf der Basis von Werkverträgen erfolgen. <ul style="list-style-type: none"> • Personalverleih von/nach Ausland, Liechtenstein? <p>*Mehrfachauswahl möglich</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Organigramm • aktueller HR-Auszug / zefix • handelnde Personen sind aufgeführt • Auftrags-/Marktgebiet: CH/FL, EU <p>Betriebsart:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PV-F: Verleihbewilligung vorhanden • PV-T: Verleihbewilligung vorhanden • AV: Vermittlungsbew. vorhanden • DL-A: keine Bewilligung nötig • DL-W: keine Bewilligung nötig <ul style="list-style-type: none"> • SECO-Verleih-Bewilligung • Bewilligung Liechtenstein 	
1.2	<p>Vision (Def. Welt beschreiben, in der wir tätig sein werden (ohne Einschränkungen)), Mission (Def. Beschreibung des Nutzens für den Markt (Wie kann Vision erreicht werden?)), Leitbild, Zweck ist vorhanden und stimmt mit dem Unternehmensprofil überein</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vergleich HR-Auszug mit schriftlichem Zweck 	
1.3	<p>Erfahrung, Organisation, Administration</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hauptverantwortlicher muss mindestens 5 Jahre Branchen-Erfahrung nachweisen, sowie • Nachgewiesene Erfahrung als Verantwortlicher im Personalverleih, -Vermittlung, Consulting, oder Werkvertragserfüllung 	<ul style="list-style-type: none"> • Erfahrung Vergleich mit Hilfe von HR-Auszügen, Bewilligungen, CV 	



	<ul style="list-style-type: none"> • Funktions- / Stellenbeschreibung oder Zuständigkeitsmatrix • Stellvertretung der wichtigsten Funktion/en ist geregelt • Transparente Website: Adresse, Firmenzweck, GL/VR und Datenschutz-Verantwortlicher sind publiziert 	<ul style="list-style-type: none"> • prüfen Personen / Organigramm • Stv. ist geregelt • URL, allenfalls Links, wo was publiziert ist 	
1.4	<p>Qualitäts-Management</p> <ul style="list-style-type: none"> • die wichtigsten Prozesse sind beschrieben (Management-System, Handbuch, Checklisten, Dokument-Vorlagen, usw.) • Das Verbesserungs-Management ist aktiv 	<ul style="list-style-type: none"> • Führungs-, Leistungs-, Supportprozesse sind dokumentiert, Verantwortliche sind bestimmt • Verbesserungs-Historie, Verantwortlichkeit ist nachvollziehbar 	
1.5	<p>Datenschutz</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der "Leitfaden für die Bearbeitung von Personendaten im Arbeitsbereich" ist bekannt und das Unternehmen hält sich daran 	<ul style="list-style-type: none"> • Der Leitfaden liegt elektronisch oder ausgedruckt vor • Datenschutz-Beauftragter definiert 	
1.6	<p>Lohnzahlungs, bzw. DL-Zahlungs-Modalitäten sind im Vertrag klar geregelt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anstellung: Lohnzahlung, unabhängig der Debitoren-Ausstände • Dienstleistungsverträge: nach Leistungs-Erbringung • Dienstleistungsverträge: nach Leistungs-Erbringung und Kunden-Zahlung 	<p>2-3 Fälle prüfen,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vertrag/Lohn-Zahlung • Vertrag, Rapport/Protokoll, Zahlung • Vertrag, Rapport/Protokoll, Zahlung 	
1.7	<p>Sozialpartner und Sozialversicherungs-Abgaben</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sozialversicherungen sind bezahlt • Anmeldung der Mitarbeiter erfolgt fristgerecht, Stichproben 3 Eintritte 	<ul style="list-style-type: none"> • Keine offene Betreuung • Anmeldung AHV, BVG (nach 3 Monaten, Unfall- & Krankentag-geld, BU/NBU, E101 	
1.8	<p>Betreibungsauszug: Aktueller Betreibungsauszug (max. 3 Monate alt) liegt vor</p>	<p>Keine Forderungen von:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mitarbeitern • Sozialpartnern 	<p>Einträge sind innerhalb 3 Monate zu bereinigen oder schriftlich zu erklären</p>

2. Beschaffungsprozess für eigene oder externe Mitarbeiter, Dienstleister (Freelancer) oder Kandidaten für Vermittlungen

Der Beschaffungs-Prozess wird anhand von 2-3 ausgewählter Fälle geprüft.

Punkt	Empfehlungen / Hinweise	erfüllt durch:	Abweichungen / Bemerkungen
2.1	Der Prozess ist beschrieben und dokumentiert <ul style="list-style-type: none"> • Ablauf-Beschreibung • Hilfsmittel wie Richtlinien, Checklisten, Vorlagen, CRM, DMS, Dossier. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ablauf beschrieben • Hilfsmittel vorhanden/genutzt 	
2.2	Sind die Anforderungen dem Bewerber immer bekannt? <ul style="list-style-type: none"> • interne Anforderungen bei Festanstellung oder Vermittlung • Kunden Anforderungen bei Personalverleih, Dienstleister 	<ul style="list-style-type: none"> • Anforderungsbeschreibung vorhanden 	
2.3	Interviews <ul style="list-style-type: none"> • Werden die Interviews irgendwie dokumentiert? • wie werden die Interviews in der Regel durchgeführt? • wird beim Bewerber ein OK eingeholt, dass seine Bewerber-Daten, evtl. CV für das Mandat an Kunden/Interessierte weitergegeben werden kann? • wird der Bewerber orientiert, dass vor jeder weiteren Weitergabe sein OK eingeholt wird? 	<ul style="list-style-type: none"> • Interview-Fragebogen • Interview-Notizen im Papierdossier • Eintrag ins CRM oä System • Gespräch (vis-a-vis) • Telefonisch Videokonferenz • Telefonisch ohne Video • OK ist schriftlich vorhanden • OK ist "als Notiz" vorhanden • OK ist schriftlich vorhanden • OK ist "als Notiz" vorhanden 	
2.4	Referenzen / Gutachten <ul style="list-style-type: none"> • wie oft werden Referenzen eingeholt? • wie oft werden Gutachten eingeholt? <p><i>Falls mehrheitlich, oft, selten</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • wird Referenz-Anfrage-OK vom Bewerber eingeholt/dokumentiert? • werden Referenz-Auskünfte schriftlich festgehalten 	<ul style="list-style-type: none"> • mehrheitlich, oft, selten, nie • mehrheitlich, oft, selten, nie • Ja/Nein. CRM, Dossier, Mails • CRM, Dossier 	
2.5	Bewertung / Beurteilung / Klassifizierung <ul style="list-style-type: none"> • Wird eine Bewerber-Beurteilung erstellt? • für interne und/oder externe Nutzung (Profil, Empfehlung, usw.) 	<ul style="list-style-type: none"> • CRM, Dossier • intern und/oder extern 	

3. Mitarbeiter Betreuungs-Prozess von eigenen oder externe Mitarbeiter, Freelancer

Der Mitarbeiter-Betreuungs-Prozess wird anhand von 2-3 ausgewählter Fälle geprüft.

Punkt	Empfehlungen / Hinweise	erfüllt durch:	Abweichungen / Bemerkungen
3.1	Der Prozess ist beschrieben und dokumentiert <ul style="list-style-type: none"> • Ablauf-Beschreibung • Hilfsmittel wie Richtlinien, Checklisten, Vorlagen, CRM, DMS, Dossier. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ablauf beschrieben • Hilfsmittel vorhanden/genutzt 	
3.2	Werden die Mitarbeiter regelmässig betreut? <ul style="list-style-type: none"> • interne Mitarbeiter • externe Mitarbeiter im Kundeneinsatz (sowohl Verleih/Auftrag/Werkvertrag) 	<ul style="list-style-type: none"> • Monats-, Probzeit-, Quartals-, Semester-, Jahresgespräche • Monats-, Probzeit-, Quartals-, Semester-, Jahresgespräche 	
3.3	Gesprächs-Dokumentation und -Art <ul style="list-style-type: none"> • Werden die Gespräche schriftlich festgehalten? • wie werden die Gespräche durchgeführt? 	<ul style="list-style-type: none"> • Gesprächs-Notizen Papierdossier • Eintrag ins CRM oä System • Gespräch (vis-a-vis) • Telefonisch Videokonferenz • Telefonisch ohne Video 	
3.4	Weiterbildungs-Motivation durch <ul style="list-style-type: none"> • empfehlen/beraten Sie Mitarbeiter für bestimmte Weiterbildung? • übernehmen Sie Ausbildungskosten? • übernehmen Sie Ausbildungszeit (Lohnkosten)? • bieten Sie Firmenkurse? 	<ul style="list-style-type: none"> • interne/externe Mitarbeiter • für interne/externe Mitarbeiter • für interne/externe Mitarbeiter • für interne/externe Mitarbeiter 	
3.5	Erhält jeder Mitarbeiter eine Beurteilung? <ul style="list-style-type: none"> • interne Mitarbeiter erhalten Zwischenzeugnisse • interne Mitarbeiter erhalten bei Austritt ein Zeugnis • DL (Subcontractor) erhalten eine Empfehlung/Einsatzbestätigung 	Stichprobe letzte 2,3 Austritte <ul style="list-style-type: none"> • auf Wunsch, immer • auf Wunsch, immer • auf Wunsch, immer 	

4. Kundengewinnung und -Betreuung

Der Kundengewinnungs- und Betreuungs-Prozess wird anhand von 2-3 ausgewählter Fälle geprüft.

Punkt	Empfehlungen / Hinweise	erfüllt durch:	Abweichungen / Bemerkungen
4.1	Der Prozess ist beschrieben und dokumentiert <ul style="list-style-type: none"> • Ablauf-Beschreibung • Hilfsmittel wie Richtlinien, Checklisten, Vorlagen, CRM, DMS, Dossier. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ablauf beschrieben • Hilfsmittel vorhanden/genutzt 	
4.2	Bedarfs-Ermittlung bei Kunden <ul style="list-style-type: none"> • werden die Kundenwünsche schriftlich aufgenommen? • werden Kunden-Dossiers erstellt? (analog Mitarbeiter) 	<ul style="list-style-type: none"> • oft, meistens, selten • CRM/DMS, Dossier, Mails 	
4.3	wie werden die aktiven Kunden (mit laufenden Verträgen) betreut? <ul style="list-style-type: none"> • telefonisch • Arbeitsplatz-Besuchen • Mittag-/Nacht-Essen • Speziellen Events 	<ul style="list-style-type: none"> • Ja/Nein • Ja/Nein • Ja/Nein • Ja/Nein 	
4.4	Vorgehen bei unerwarteter Situation, wie Projekt-Abbruch, längerfristiger Mitarbeiter-Ausfall, Konkurrenzierung durch Mitarbeiter beim Kunden, usw. <ul style="list-style-type: none"> • Eskalations-Verfahren beschrieben? • Sind Sie gegenüber ihrem Kunden ersatzpflichtig? 	<ul style="list-style-type: none"> • Beschrieb vorhanden • aktiv genutzt • wie haben Sie solche Fälle gelöst? 	
4.5	Wird am Ende des Prozesses beim Kunden ein Feedback eingeholt? <ul style="list-style-type: none"> • ist das in ihren Prozessen vorgesehen? • werden die Ergebnisse dokumentiert 	<ul style="list-style-type: none"> • Ja/Nein • oft, meistens, selten, • CRM/DMS, Dossier, Mails • 2 Fälle zeigen lassen 	

5. Verträge: Mitarbeiter-Verträge, Lieferanten-Verträge (DL, Auftrag), Kundenverträge (Personalverleih, Auftrag, Werkvertrag)

Die Vertrags-Template stehen zur Verfügung. Anhand von 2-3 ausgewählter Fälle werden diese geprüft. (Anstellung - Einsatz - Abrechnung - Ende)

Punkt	Empfehlungen / Hinweise	erfüllt durch:	Abweichungen / Bemerkungen
5.1	<p>Die Durchführung der Aufträge/Verträge ist beschrieben und dokumentiert</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ablauf-Beschreibung vorhanden • Hilfsmittel wie Richtlinien, Checklisten, Vorlagen, CRM, DMS, Dossier. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ablauf beschrieben • Hilfsmittel vorhanden/genutzt 	
5.2	<p>Mitarbeiter-Verträge</p> <ul style="list-style-type: none"> • hat jeder Mitarbeiter einen schriftlichen Anstellungsvertrag? • haben extern temporär eingesetzte Mitarbeiter zus. einen Einsatz/Mandats-Vertrag? • endet die Zusammenarbeit mit schriftlicher Kündigung? • besteht eine Austritts-Checkliste? (schriftliches OK das Schlusszahlung, Zeugnis, usw. erfüllt wurden?) 	<p>2-3 Stichproben</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muss-Anforderung • Muss-Anforderung • Ja/Nein • Ja/Nein 	
5.3	<p>Lieferanten-Verträge (Auftrag, Werkvertrag) gilt nicht für Personalverleih</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mit jedem DL-Erbringer wird ein schriftlicher DL-Vertrag abgeschlossen • werden nichtjuristische Vertragspartner im Namen des Unternehmens eingesetzt, dann hat dieser zu belegen, dass seine Mitarbeiter korrekt versichert und abgerechnet werden (Stichprobe, Vertragskopie) • Jedes Vertragsende (Vertragserfüllung, oder -Abbruch) wird dokumentiert Schluss-Check = schriftliches OK, dass alles korrekt abgelaufen ist 	<ul style="list-style-type: none"> • Ja/Nein • Stichprobe Vertragskopie • Ja/Nein • Stichprobe Schluss-Check 	
5.4	<p>Kunden-Verträge</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mit jedem Kunden wird ein schriftlicher Vertrag abgeschlossen • Jedes Vertragsende (Vertragserfüllung, oder -Abbruch) wird dokumentiert Schluss-Check = schriftliches OK, dass alles korrekt abgelaufen ist 	<ul style="list-style-type: none"> • Ja/Nein • Ja/Nein • Stichprobe Schluss-Check 	

6. Datenschutz, Datenhaltung und -Bearbeitung

Der Datenschutz wird anhand von 2-3 Fälle kontrolliert

Punkt	Empfehlungen / Hinweise	erfüllt durch:	Abweichungen / Bemerkungen
6.1	<p>Bewerber / Auskunftsrecht</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es werden nur Daten gesammelt, die in einem sachlichen Zusammenhang mit einer Stellenbesetzung, oder Auftrags-, Werksvertrag stehen. • wo werden die Personendaten gespeichert? • Wird dem Bewerber das Auskunftsrecht bekannt gegeben? • Ist die Handhabung des Auskunftsrecht ist geregelt? 	<ul style="list-style-type: none"> • Ja/Nein • CRM, DMS, Dossier, Mail • Ja/Nein • Ja/Nein 	
6.2	<p>Bewerber, bzw. Mitarbeiter wissen und sind einverstanden, dass</p> <ul style="list-style-type: none"> • Daten an potentielle Kunden weitergegeben werden? • Daten ausschliesslich nach vorherigem Einverständnis weitergegeben werden 	<p>2-3 Stichproben bei 2-3 Personen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Einverständnis wo ersichtlich • Ja/Nein 	
6.3	<p>Ist die Datenhaltung und -Pflege geregelt</p> <ul style="list-style-type: none"> • wie ist die Zugriffs-Berechtigung CRM/DMS geregelt • wie ist die Zugriffs-Berechtigung File-Server geregelt • wie ist die Zugriffsberechtigung Papier-Dossier geregelt • bei Austritt des Mitarbeiters fragen, ob Daten zu löschen sind • Wunsch des Bewerbers/Mitarbeiters respektieren und Daten effektiv löschen 	<ul style="list-style-type: none"> • Ja/Nein • Ja/Nein • Ja/Nein • Ja/Nein • Ja/Nein 	
6.4	<p>Auskunfts- und Widerrufs-Recht der betroffenen Person</p> <ul style="list-style-type: none"> • wie werden die betroffenen Personen orientiert? 	<ul style="list-style-type: none"> • mündlich / schriftlich • Bewerbergespräch • Dokumenten • Website 	
6.5	<p>Das HR, bzw. Personalberater kennt die wichtigsten Bestimmungen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auskunfts- und Berichtigungsrecht? • Referenz-/Gutachten-Einholung, -Auswertung und Verwendung? • Kündigungsfristen, Arbeitszeiten, usw. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ja/Nein • Ja/Nein • Ja/Nein 	

7. Daten- und System-Sicherheit

Die Datensicherheit ist vor Ort zu prüfen, bzw. zu hinterfragen

Punkt	Empfehlungen / Hinweise	erfüllt durch:	Abweichungen / Bemerkungen
7.1	<p>Ist sichergestellt, dass keine unbefugte Person sich Zugang verschaffen kann zu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Physischen Personendaten in abschliessbaren Räumen/Schränken? • elektronische Personendaten in Systemen, Saves, USB-Sticks, usw. • Arbeitsplätze sind abends aufgeräumt • Passwörter regelmässig ändern, vor allem bei Austritt von Internen • sensitive Daten sind sachgemäss zu verwenden 	<ul style="list-style-type: none"> • verschliessbare Räume/Schränke • Weisung für Handhabung? • Clean-Desk-Policy? • regelmässige Stichproben • ist dies dokumentiert • dokumentiert? 	
7.2	<p>Datensicherung: es besteht</p> <ul style="list-style-type: none"> • Save-Planung, -Kontrolle für korrekte Durchführung • regelmässiger Restore ausgewählter Daten, um das System zu prüfen • Monatlicher Rapport über Save/Restore-Verlauf (Störungsmeldung) 	<p>Weisungen Protokolle</p>	
7.3	<p>System-Sicherheit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Das IT-System wird regelmässig gewartet • eingesetzte Programme lizenziert • Saves werden extern aufbewahrt 	<ul style="list-style-type: none"> • Stellenbeschrieb/Zuständigkeit • Wartungsvertrag • Lizenz-Uebersicht • Save-Planung 	

Bericht und Ergebnis zur swissPRM-Zertifizierung

Firma: _____

Kontaktperson der Firma: _____

SQS-Auditor: _____

Ort/Datum Zertifizierung: _____

Der Auditor bestätigt:

- die Musskriterien sind voll erfüllt
- die Musskriterien sind teilweise erfüllt
- die übrigen Punkte wurden besprochen und überprüft

Für **Neuaufnahme**: Der Auditor empfiehlt:

- Zertifizierung swissPRM ohne Vorbehalte
- Zertifizierung unter Vorbehalt
- Zertifizierung wird abgelehnt

Für **bestehende Mitglieder**: Der Auditor stellt fest:

- keine Vorbehalte
- Vorbehalte
- schwere Vorbehalte, bitte kurz begründen

Bemerkungen:

Die Kontaktperson der auditierten Firma bestätigt, dass

- vorgängig besprochene Punkte wahrheitsgetreu beantwortet wurden
- die vorgelegten Belege echt sind und die entsprechenden Geschäftsfälle repräsentieren
- die Bestimmungen gemäss "Leitfaden für die Bearbeitung von Personendaten im Arbeitsbereich" eingehalten werden

Die Richtigkeit der Antworten bestätigt: Ort und Datum: _____

Unterschrift Kontaktperson auditierte Firma: _____

Unterschrift Auditor/-in: _____