

# AUDITBERICHT ASSESSMENTBERICHT



Schweizerische Vereinigung  
für Qualitäts- und Management-  
Systeme (SQS)

Bernstrasse 103  
3052 Zollikofen  
Schweiz

T +41 58 710 35 35  
F +41 58 710 35 45

www.sqs.ch

Zollikofen, 28. Dezember 2020  
Seite 1 von 4  
Dokument 1458\_1

Gerd Frera  
gerd.frera@sqs.ch  
+41 79 646 25 65

## Organisation

BERNMOBIL  
Städtische Verkehrsbetriebe Bern  
Eigerplatz 3  
3000 Bern 14  
Schweiz

Geschäftskonto 109720

Kontaktperson Herr Kurt Lamparter

kurt.lamparter@bernmobil.ch

T +41 31 321 88 88

## Dienstleistung

Audit/Assessment  
Aufrechterhaltungsaudit

Scope(s) der Akkreditierung  
37

Audit/Assessment Beginn/Ende  
3. Dezember 2020 08.00 / 11.00

Registrierungsnummer  
39406

Geltungsbereich  
Aus- und Weiterbildungen für Mitarbeiterinnen und Mitarbei-  
ter der Bernmobil

Gültigkeit Zertifizierungsdokumente von/bis  
17. Dezember 2018 – 16. Dezember 2021

Normative Grundlage(n)  
eduQua:2012

Leitender Auditor  
Herr Gerd Frera

Freigabe

Datum

Unterschrift

Leitender Auditor

28. Dezember 2020





1.	Angaben zu strukturellen Veränderungen in der Bildungsinstitution .....	2
2.	Angaben zu Veränderungen des gesamten Bildungsangebots .....	2
3.	Angaben zum Umgang mit Abweichungen und Hinweisen aus dem letzten Auditbericht.....	2
4.	Angaben zu eigenen Qualitätsinitiativen .....	2
5.	Belege/Nachweise .....	3
6.	D2 Selbstevaluation aktualisiert/ergänzt .....	3
7.	Erfüllung der Normenforderungen .....	3
7.1.	Nächste Überprüfung .....	3
8.	Nachweise zu Haupt- und Nebenabweichungen .....	4
9.	Hinweise zur kontinuierlichen Verbesserung .....	4
10.	Nutzung von Zeichen und/oder andere Verweise auf die Zertifizierung .....	4

### **Ausgangslage telefonisches Aufrechterhaltungsaudit nach Verfahren A**

Am 3. Dezember 2020 wurde im Rahmen des laufenden eduQua:2012 Zertifikats mit dem Bildungsteam der BERNMOBIL, Städtische Verkehrsbetriebe Bern (nachfolgend BERNMOBIL) das zweite Aufrechterhaltungsaudit (telefonisch), auf Wunsch des Kunden mit einem Audit Gespräch vor Ort durchgeführt. Das Team der BERNMOBIL hat, wie andere Bildungsanbieter auch, in den vergangenen 12 Monaten verschiedene Herausforderungen erfolgreich bewältigt. Auf die Corona-Massnahmen wurde sehr schnell, kompetent und flexibel reagiert. Die Herausforderungen wurden mit dem Fokus auf die Chancen und Möglichkeiten angegangen.

Die BERNMOBIL rekrutiert ca. 90 neue Fahrerinnen und Fahrer für ihre ÖV Fahrzeuge, pro Jahr. Diese Ersatzrekrutierungen müssen durch die BERNMOBIL ausgebildet werden.

Um die Durchführung der Bildungsprodukte unter den Auflagen des BAG aufrechterhalten zu können, wurde ein COVID-19 Schutzkonzept erstellt und umgesetzt.

#### **1. Angaben zu strukturellen Veränderungen in der Bildungsinstitution**

In 2020 ist das Team der BERNMOBIL dazu übergegangen, die Kursleitenden fest anzustellen. Zusätzlich wurde eine Stelle für eine/einen Verantwortliche/n Andragogik/Didaktik geschaffen. Im Bereich Planung wurden die Prozesse überarbeitet und optimiert.

#### **2. Angaben zu Veränderungen des gesamten Bildungsangebots**

Das Bildungsangebot der Bernmobil wird in den kommenden Monaten durch neue Bildungsprodukte ergänzt.

#### **3. Angaben zum Umgang mit Abweichungen und Hinweisen aus dem letzten Auditbericht**

Das Team der BERNMOBIL hat die Hinweise des Auditors im letzten Aufrechterhaltungsaudit aufgenommen und die entsprechenden Massnahmen initialisiert.

#### **4. Angaben zu eigenen Qualitätsinitiativen**

Das Team der BERNMOBIL entwickelt das Qualitätsmanagementsystem kontinuierlich weiter. Das Team der BERNMOBIL hatte sich für 2020 engagierte Ziele für die Verbesserung der Qualität der Bildungspro-

dukte gesetzt. In den vergangenen 12 Monaten wurde der Fokus auf die Stabilisierung der Bildungsprodukte auch unter den neuen Durchführungsbedingungen gelegt. Einmal im Monat führt die Bernmobil zusätzlich einen Weiterentwicklungsworkshop durch.

Mit den getroffenen Massnahmen konnten die Ziele offensichtlich wie geplant erreicht werden.

## 5. Belege/Nachweise

- D2 aktualisiert
- 10.12.1\_Didaktische Methoden Präsenzunterricht
- 13.12\_RL\_Corporate\_Design\_Richtlinien\_fuer\_Kommunikationsmittel\_von\_BERNMO-BIL\_Nov\_2016\_mory
- 16.11\_Zertifikat\_eduQua\_BC\_2018-2021
- 16.13.3\_Zusammenfassung\_Prozesse\_BC\_brr\_20201116
- 16.13.4\_Qualitative Leistungsziele Memo
- 18.11.1\_Unternehmensziele-2020\_V1.0\_vom VR genehmigt
- 18.11.2\_Ziele BildungsCenter
- 18.11.3\_Ziele BildungsCenter Qualität
- 20.10.5\_Covid-19\_Schutzkonzept Fahrschule
- 22\_12\_Statistik\_Pruefungen

## 6. D2 Selbstevaluation aktualisiert/ergänzt

Das D2 Dokument wurde aktualisiert und fristgerecht eingereicht

## 7. Erfüllung der Normenforderungen

- Erfüllt  
eduQua:2012
- Erfüllt, mit Nebenabweichungen
- Nicht erfüllt  
Hauptabweichungen
  - Aufrechterhaltung der Zertifikatsgültigkeit: nach positiver Beurteilung der Korrekturmassnahmen
  - Aufrechterhaltung der Zertifikatsgültigkeit: nach erfolgtem Nachaudit mit positivem Ergebnis

### 7.1. Nächste Überprüfung

- Telefonisches Aufrechterhaltungsaudit (innerhalb von 12 Monaten)
- Rezertifizierung
- Nachaudit
- Verifizierung von Auflagen (siehe Bemerkungen)

**Datum** 24. November 2021

### Stichprobe (nur bei Rezertifizierung)

Ausbildung «Trolleybus»

### Bemerkungen

Ein Kursbesuch wird im Juni oder Juli 2021 zu einem separaten Termin organisiert.



**8. Nachweise zu Haupt- und Nebenabweichungen**

- Es lagen keine Haupt- oder Nebenabweichungen vor.

**9. Hinweise zur kontinuierlichen Verbesserung**

In diesem Audit wurden keine Hinweise zur kontinuierlichen Verbesserung aufgenommen.

**10. Nutzung von Zeichen und/oder andere Verweise auf die Zertifizierung**

Kontrollierte Verwendung der Zertifikatsmarken

Der Auditor bedankt sich beim Team der BERNMOBIL, besonders bei Herrn Lamparter und Herrn Gilgen für die offene und konstruktive Kommunikation während des Aufrechterhaltungsaudits und wünscht der BERNMOBIL viel Erfolg bei der weiteren Entwicklung ihres QM Management Systems.

Zollikofen, 5. Januar 2021 FRD/RIL