

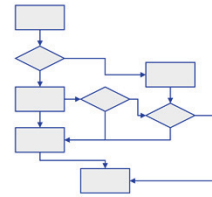
Durchführung interner Audits



Was ist ein Audit?

Audit

- systematischer, unabhängiger und dokumentierter Prozess zur Erlangung von Auditnachweisen und zu deren objektiver Auswertung, um zu ermitteln, inwieweit Auditkriterien erfüllt sind



Auditnachweise

- Aufzeichnungen, Tatsachenfeststellungen oder andere Informationen, die für die Auditkriterien zutreffen und verifizierbar sind



Auditkriterien

- Satz von Politiken, Verfahren oder Anforderungen, der als Referenz herangezogen wird



Aussage

Audits dienen der Feststellung, ob festgelegte Kriterien erfüllt werden.

Infos

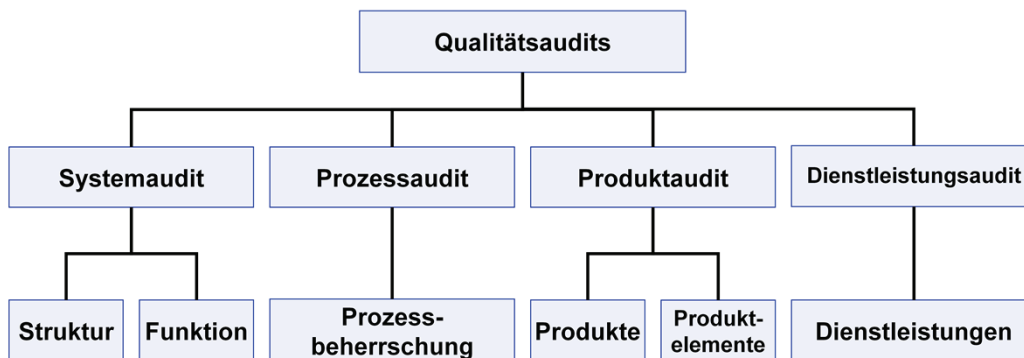
Ein **Audit** ist eine **systematische und unabhängige Untersuchung**, mit der festgestellt wird, ob zuvor festgelegte Kriterien erfüllt werden. Hierzu wird ein systematischer, unabhängiger und dokumentierter Prozess genutzt, um zu **objektiven Ergebnissen** zu gelangen.

Im Rahmen eines Audits werden **Auditnachweise** gesammelt, aus denen hervorgeht, ob die **Auditkriterien**, unter denen das Audit durchgeführt wird, erfüllt worden sind.

Die **Auditkriterien** werden vor der Planung und Durchführung des Audits festgelegt. Sie werden meist aus Normen und Richtlinien abgeleitet oder vom Unternehmen für die eigenen Bedürfnisse entwickelt.

Beispiel

Wenn in einem Fertigungsbetrieb ein Audit stattfindet, dann werden darin auch die Prüfmittel einbezogen sein. Ein wichtiges Auditkriterium kann dann die Eignung der Prüfmittel sein. Mithilfe der Aufzeichnungen über die Kalibrierungen und die Wartung der Prüfmittel lassen sich Auditnachweise sammeln, mit denen beurteilt werden kann, ob das Kriterium „Eignung der Prüfmittel“ erfüllt ist.

Auditarten (1)**Aussage**

Die Audits können nach dem auditierten Objekt gegliedert werden.

Infos

Innerhalb der Qualitätsaudits kann eine erste Unterteilung nach den Objekten der Audits erfolgen.

Systemaudit

Das Systemaudit dient der Beurteilung der **Wirksamkeit eines Qualitätsmanagementsystems** durch Feststellung, ob die erforderlichen Bestandteile des Systems vorhanden sind. Hierzu werden die **Kenntnisse der Mitarbeiter** und die tatsächliche **praktische Anwendung der Elemente** des Qualitätsmanagementsystems beurteilt.

Hieraus werden ggf. **Abweichungen ermittelt** und zur **Ableitung von Korrekturmaßnahmen** an die Verantwortlichen der Organisation oder der Organisationseinheit übergeben. **Das Systemaudit beurteilt das gesamte Unternehmen.**

Prozessaudit

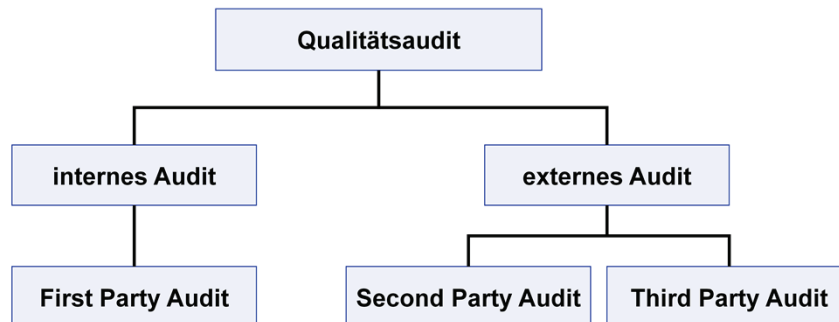
Das früher übliche Verfahrensaudit findet heute, spätestens mit vollständiger Anwendung der ISO 9001:2008, nicht mehr statt. An seine Stelle ist das Prozessaudit getreten, bei dem relevante **Prozesse des Qualitätsmanagementsystems** auf ihre **Effektivität** (und bei bestimmten Audits auch: Effizienz) hin beurteilt werden.

Produktaudit

Das Produktaudit dient der Beurteilung der Wirksamkeit von Elementen des Qualitätsmanagementsystem, indem die **Produkte**, die innerhalb dieses Qualitätsmanagementsystems erstellt worden sind, **beurteilt werden**. In diese **ergebnisorientierte Beurteilung** fließt insbesondere die **Einhaltung der Spezifikationen** durch das Produkt ein.

Dienstleistungsaudit

Das Dienstleistungsaudit dient, ähnlich wie das Produktaudit, der Beurteilung der Wirksamkeit von Elementen des Qualitätsmanagementsystems, indem die **Dienstleistungen**, die innerhalb dieses Qualitätsmanagementsystems erstellt worden sind, **beurteilt werden**. In diese ergebnisorientierte Beurteilung fließt insbesondere die **Einhaltung der Spezifikationen** durch das Ergebnis der Dienstleistung ein.

Auditarten (2)**Aussage**

Die Auditarten können auch nach den beteiligten Parteien unterschieden werden.

Infos

Eine weitere Gliederung der Qualitätsaudits ist die nach den beteiligten Parteien.

Internes Qualitätsaudit

Bei einem internen Qualitätsaudit auditiert eine Organisation ihr **eigenes Qualitätsmanagementsystem**.

Externes Qualitätsaudit

Bei einem externen Qualitätsaudit wird das Qualitätsmanagementsystem der Organisation **von einem Auditor beurteilt, der nicht der Organisation angehört**. Je nachdem, in welcher Beziehung der Auditor zu der auditierten Organisation steht, unterscheidet man zwischen Second Party Audit und Third Party Audit.

Second Party Audit

Bei diesem Audit wird die Organisation von einem Partner (**meist einem Kunden**) auditiert.

Third Party Audit

Bei diesem Audit wird die Organisation von einem **unparteiischen Dritten** auditiert. Typischerweise werden solche Audits von **Zertifizierungsgesellschaften** durchgeführt.

Unterscheidung nach ISO 9000:2005

In der ISO 9000:2005 werden die drei Auditarten so definiert:

Erstparteiaudits werden von der Organisation selbst oder in ihrem Auftrag für interne Zwecke durchgeführt und können die Grundlage für deren Selbsterklärung der Konformität bilden.

Zweiparteiaudits werden von Kunden der Organisation oder anderen Personen im Auftrag des Kunden durchgeführt.

Drittparteiaudits werden von externen unabhängigen Organisationen durchgeführt. Solche üblicherweise akkreditierten Organisationen bieten die Zertifizierung der Erfüllung von Anforderungen wie derjenigen der ISO 9001.

Wichtige Begriffe

Auditor

→ Person mit der Qualifikation, ein Audit durchzuführen

Auditprogramm

→ Satz von einem oder mehreren Audits, die für einen spezifischen Zeitraum geplant werden und auf einen spezifischen Zweck gerichtet sind

Programm

Audit 1
Audit 2
Audit 3
Audit 4
Audit 5

Auditplan

→ Beschreibung der Tätigkeiten und Regelungen vor Ort für ein Audit

Audit

Zeitplan
Orte
Personen

Aussage

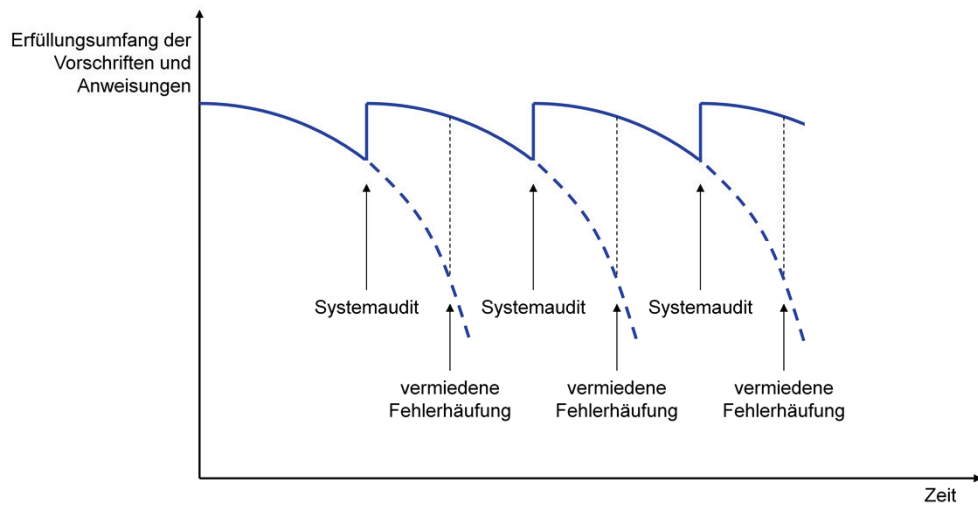
Diese Folie führt die zentralen Begriffe Auditor, Auditprogramm und Auditplan ein.

Infos

Mit der Norm DIN ISO 19011 wurden Begriffe zu Audits festgelegt, der Handlungsrahmen von Auditoren beschrieben und der Ablauf festgelegt. Zu den wichtigsten dieser Begriffe gehören die folgenden:

- **Auditor:** Person mit der Qualifikation, ein Audit durchzuführen.
- **Auditprogramm:** Satz von einem oder mehreren Audits, die für einen spezifischen Zeitraum geplant werden und auf einen spezifischen Zweck gerichtet sind. Das Auditprogramm umfasst **eine Serie von Audits**, z.B. die Audits eines Kalenderjahrs, und beschreibt die zu auditierenden Unternehmensbereiche oder Auditierungsobjekte.
- **Auditplan:** Der Auditplan beschreibt die Tätigkeiten und Regelungen für **ein einzelnes Audit**. Hierzu gehören Ort und Zeit des Audits und die beteiligten Personen. Der Auditplan wird auf einer der folgenden Folien genauer erläutert.

Der Zweck von Audits



Aussage

Audits dienen der Erkennung von Fehlern im auditierten Objekt.

Infos

Ein Audit ist ein Prozess, der dazu dient, zu überprüfen, ob bestimmte festgelegte Kriterien erfüllt sind. Audits unterstützen daher die **Sicherstellung eines bestimmten Zustands**.

Unterstellt man, dass sich die Güte eines Qualitätsmanagementsystems schleichend verschlechtert, wenn es nicht gepflegt wird, dann **dienen die Audits dazu, solche Trends zu erkennen und Korrekturmaßnahmen einzuleiten**.

Typische **schleichende Verschlechterungen** ergeben sich durch **abnehmende Sorgfalt** oder durch **unzureichende Anpassung** von Prozessen an sich verändernde Anforderungen der Umwelt, der Lieferanten oder **insbesondere der Kunden**.

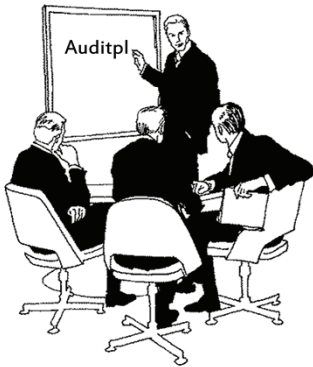
Tipp

Diskutieren Sie mit Ihren Seminarteilnehmern, welche schleichenden Verschlechterungen sie aus ihrer Berufspraxis kennen und wie diese durch Audits erkannt werden könnten.

Das Auditteam

Das Auditteam besteht aus:

- **mindestens 1 Auditleiter**
- **angemessener Anzahl Auditoren**



Die Größe des Teams ergibt sich aus folgenden Randbedingungen:

- Dauer des Audits
- Umfang des Audits
- Kriterien des Audits
- Anforderungen des Auftragnehmers
- Vermeidung von Interessenkonflikten
- Kooperationsbereitschaft
- Sprache und Kultur

Aussage

Das Auditteam sollte so zusammengestellt werden, dass es alle Anforderungen des Audits erfüllt.

Infos

Auditieren ist eine Teamaufgabe und zu einem guten Team gehören Menschen mit unterschiedlichen Fähigkeiten, die entsprechend diesen Qualifikationen eigenverantwortlich Teilaufgaben übernehmen, die dann zu einem Gesamteindruck zusammengefügt werden.

Der Auditteamleiter stellt ein Auditteam zusammen, das alle für die Durchführung des Audits erforderlichen Qualifikationen besitzt. Die Größe des Teams sollte mit dem Auftraggeber abgestimmt werden. Dabei sollten **folgende Aspekte berücksichtigt werden:**

- **Dauer des Audits**
- Die Dauer des Audits hat unmittelbaren Einfluss auf den erforderlichen Personalaufwand.
- **Umfang des Audits**
- Der Umfang des Audits wirkt sich einerseits auf den Personalaufwand, möglicherweise über die Vielfalt der angesprochenen Fachbereiche auch auf die Breite der fachlichen Anforderungen des Auditteams aus.
- **Kriterien des Audits**
- Die angelegten Kriterien haben Einfluss auf die Komplexität des Audits und damit einerseits auf dessen Dauer und andererseits auf die Qualifikation der Auditoren.

- **Anforderungen des Auftragnehmers**
Falls es sich bei dem Auftragnehmer um eine Zertifizierungsgesellschaft handelt, sind vielfach deren eigene Anforderungen an die Durchführung von Audits zu beachten.
- **Vermeidung von Interessenkonflikten**
Um Interessenkonflikte zu vermeiden, sollten nur Auditoren eingesetzt werden, die in keiner anderen geschäftlichen oder beratenden Beziehung zum Auditierten stehen oder in jüngerer Vergangenheit gestanden haben. Außerdem dürfen keine Auditoren eingesetzt werden, die selbst in einem Wettbewerbsverhältnis zum Auditierten stehen oder die bei einem Unternehmen angestellt sind, das im Wettbewerb zum Auditierten steht. Dies kann sich auf die Auswahl bestimmter Auditoren auswirken.
- **Kooperationsbereitschaft**
Es muss sichergestellt sein, dass Auditoren und Mitarbeiter des Auditierten wirksam miteinander arbeiten können und wollen. Bekannte persönliche Konflikte sollten zum Anlass genommen werden, den betroffenen Auditor nicht einzusetzen.
- **Sprache und Kultur**
Die Auditoren müssen der Sprache der Auditierten so weit mächtig sein, dass ein geordneter Informationsaustausch mit den Auditierten möglich ist. Gegebenenfalls ist ein Dolmetscher hinzuzuziehen. Ähnliches gilt für die kulturellen und sozialen Gegebenheiten, unter denen die auditierte Organisation arbeitet – es sollten nur Auditoren eingesetzt werden, denen Kultur und Gesellschaft bekannt sind. Es sind aber mindestens Sachkundige zur Unterstützung heranzuziehen.

Die Mitglieder des Auditteams sollten dem Auditierten benannt werden, damit dieser die **Möglichkeit zum Einspruch** erhält. So wird sichergestellt, dass auch seitens des Auditierten keine Bedenken gegen die ausgewählten Auditoren bestehen.