



Claudia Brückner

Planung und Durchführung interner Prozessaudits



Claudia Brückner

Planung und Durchführung interner Prozessaudits

IMPRESSUM

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

© 2023 by WEKA Media GmbH & Co. KG

Alle Rechte vorbehalten. Nachdruck und Vervielfältigung – auch auszugsweise – nicht gestattet.

Wichtiger Hinweis

Die WEKA Media GmbH & Co. KG ist bemüht, ihre Produkte jeweils nach neuesten Erkenntnissen zu erstellen. Deren Richtigkeit sowie inhaltliche und technische Fehlerfreiheit werden ausdrücklich nicht zugesichert. Die WEKA Media GmbH & Co. KG gibt auch keine Zusicherung für die Anwendbarkeit bzw. Verwendbarkeit ihrer Produkte zu einem bestimmten Zweck. Die Auswahl der Ware, deren Einsatz und Nutzung fallen ausschließlich in den Verantwortungsbereich des Kunden.

WEKA Media GmbH & Co. KG

Sitz in Kissing

Registergericht Augsburg

HRA 13940

Persönlich haftende Gesellschafterin:

WEKA Media Beteiligungs-GmbH

Sitz in Kissing

Registergericht Augsburg

HRB 23695

Vertretungsberechtigte Geschäftsführer:

Jochen Hortschansky, Kurt Skupin

WEKA Media GmbH & Co. KG

Römerstraße 4, 86438 Kissing

Fon 082 33.23-4000

Fax 082 33.23-7400

service@weka.de

www.weka.de

Umschlag geschützt als Geschmacksmuster der

WEKA Media GmbH & Co. KG

Umschlagfoto: © Thanakorn Lappattaranan/Getty Images Plus

Satz: WEKA Media GmbH & Co. KG

Druck: WirmachenDruck GmbH, Mühlbachstraße 7, 71522 Backnang

Printed in Germany

Broschüre „Planung und Durchführung interner Prozessaudits“
aus dem Werk „QM-Audit-Paket“

ISBN 978-3-8111-3455-3

Inhaltsverzeichnis

1	Einführung.....	5
	Das Prozessaudit im Überblick	5
2	Ablauf eines internen Prozessaudits	8
	Prozessaudit veranlassen.....	9
	Prozessaudittätigkeiten vorbereiten.....	11
	Prozessaudit durchführen.....	15
	Ergebnis des Prozessaudits darstellen	18
3	Auditfolgeaktivitäten anstoßen	20
	Maßnahmenplan	20
	Verantwortung und Termin	20
	Wirksamkeitsprüfung	21
4	Informationen und Tipps rund um das Prozessaudit	22
	Methoden für die Ermittlung von Risiken in Prozessen	22
	Beispiele für Auditfragelisten.....	30
	Beispiele für grundlegende Fragen und Fragetechniken.....	33
	Umgang mit Nichtkonformitäten.....	38
	Beispiele für Bewertungsmöglichkeiten	38
	Der Auditor als Coach bei der Einführung und Überwachung von Maßnahmen ...	40
5	Fazit	42
6	Literatur	43

Entnommen aus: <https://shop.weka.de/qm-audit-paket>

1 Einführung

Ein wesentliches Instrument zur Prozessüberwachung und Prozesssteuerung stellt das Prozessaudit dar. Mit Prozessaudits wird das Ziel verfolgt, festzustellen, ob ein Unternehmen über beherrschte Prozesse verfügt und alle relevanten Vorgaben, z.B. eigene Vorgaben, gesetzliche oder Kundenanforderungen, wirksam umsetzt. Im Prozessaudit werden die verschiedenen Prozessschritte sowie deren Wirksamkeit und Effizienz untersucht, um zu ermitteln, ob der Prozess den Anforderungen entspricht und ob Schwachstellen vorliegen, die verbessert werden sollten.

Prozessaudits können im gesamten Produktlebenszyklus und auch für Dienstleistungsprozesse sowohl intern als auch extern angewendet werden. Bei Prozessaudits steht die Auswirkung der einzelnen Prozesse auf das Produkt bzw. die Dienstleistung im Vordergrund. Somit werden bestimmte Vorgänge und Arbeitsabläufe auf systematische Fehler, Störanfälligkeiten und Prozessrisiken hin untersucht. Das bedeutet, dass die Prozessqualität unter Berücksichtigung von Prozess-, Arbeits- bzw. Prüfanweisungen sowie Kundenanforderungen und -vereinbarungen überprüft wird.

Die Automobilindustrie hat speziell für die Durchführung von Prozessaudits einen Band (VDA-Band 6.3) herausgegeben. Er definiert die Anforderungen an ein Prozessaudit und gibt einen Leitfaden und einen Fragenkatalog für die Durchführung eines Audits vor. Prozessaudits werden immer wichtiger, und aus diesem Grund orientieren sich mittlerweile auch andere Branchen an dem VDA-Band, um sich für sie passende Fragenkataloge zu erstellen.

Der VDA-Band 6.3:2023 richtet sich nach den Empfehlungen der ISO 19011:2018, weshalb Prozessaudits nach den Vorgaben des Leitfadens durchgeführt werden können.

Das Prozessaudit im Überblick

Die nachstehende Tabelle zeigt eine Kurzübersicht über wichtige Aspekte eines Prozessaudits.

Tab. 1: Wichtige Aspekte von Prozessaudits

Aspekt	Erläuterung
Definition	Überprüfung eines Prozesses hinsichtlich Einhaltung der Vorgaben, der Zweckmäßigkeit und Prozessrisiken sowie hinsichtlich Effektivität und Effizienz
Betrachtungsobjekte	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prozesse ▪ Maschinen ▪ Anlagen ▪ Fertigungsvorgänge ▪ Montagevorgänge ▪ Dienstleistungsprozesse
Überprüfte Merkmale	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prozesseigenschaften ▪ Prozesskenngrößen ▪ Wirkungsgrade ▪ Abläufe
Prüfmethode	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dokumentenprüfung ▪ Interview, Befragung ▪ Beobachtung des Prozessdurchlaufs vor Ort
Unterlagen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prozessbeschreibung ▪ dazugehörige Dokumente und Aufzeichnungen (Arbeits- und Prüfanweisungen, Prüfpläne, sonstige mitgeltende Unterlagen) ▪ kundenspezifische Forderungen
Umfang	<ul style="list-style-type: none"> ▪ interne Festlegung des Umfangs (planmäßig/ außerplanmäßig) oder ▪ externe Festlegung des Umfangs (durch Normen oder Kundenanforderungen)
Qualifikation der Auditoren	<ul style="list-style-type: none"> ▪ prozessspezifische Kenntnisse von relevanten Methoden und Praktiken ▪ Kenntnisse über Normen und Regelwerke ▪ bestimmte Anforderungen innerhalb der Automobilindustrie (VDA-Band 6.3 Abschnitt 3) ▪ Festlegung von unternehmensspezifischen Anforderungen an Auditoren außerhalb der Automobilindustrie, z.B. in Anlehnung an die ISO 19011 (wichtig sind jedoch in jedem Fall gute Produkt- und Prozesskompetenzen)

Aspekt	Erläuterung
Dokumentation	<ul style="list-style-type: none">▪ Auditbericht▪ Maßnahmenplan▪ Integration in die Managementbewertung▪ Gesprächsprotokoll über die Auditabschlussbesprechung
Auditergebnis	<ul style="list-style-type: none">▪ Prozessstopp▪ Verbesserungsmaßnahmen▪ Korrekturmaßnahmen▪ Trendanalysen▪ Schwachstellenanalysen

2 Ablauf eines internen Prozessaudits

Der Auditplanungs- und Durchführungsprozess gliedert sich in einzelne Schritte, die nachfolgend in Anlehnung an die ISO 19011 dargestellt sind.

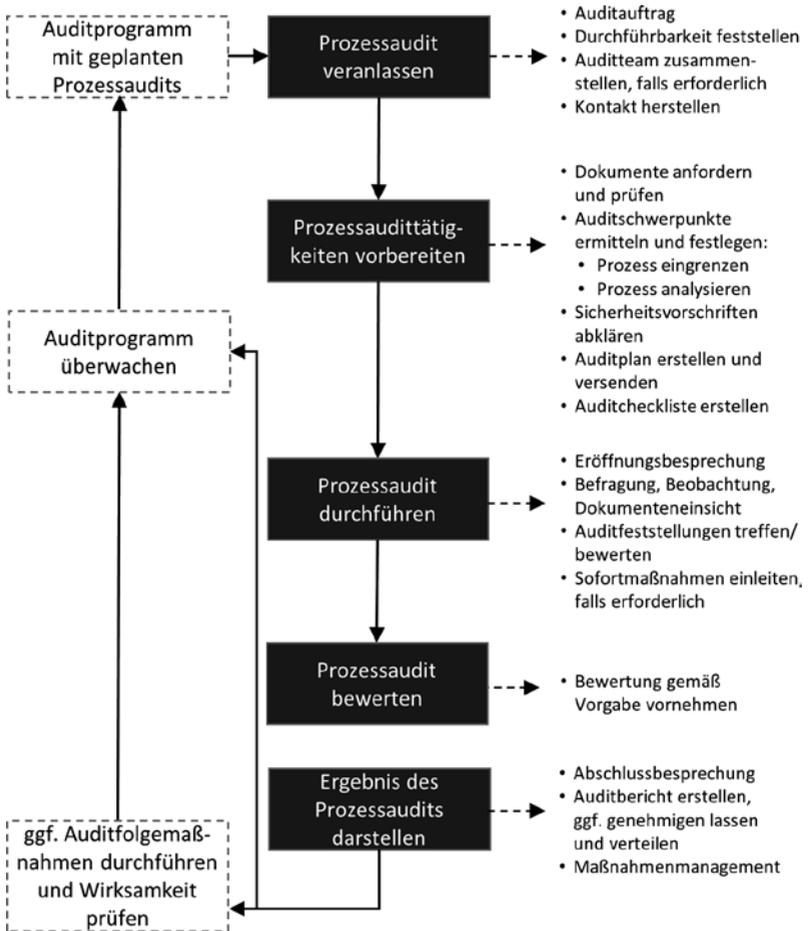


Abb. 1: Auditprozess Prozessaudit in Anlehnung an ISO 19011:2018