

Wenn es um Ihr Audit geht - Beratung und Planung des Auditprozesses

Audit gemäß DIN EN ISO 19011: Fragen wagen, durch Fragen führen und Transparenz schaffen

Ist Qualität allgemeingültig und einheitlich? Bestimmt nicht und vor allem nicht überall, dafür aber die Methoden und Möglichkeiten, sie in die Prozessabläufe eines Unternehmens zu integrieren und dort zu verankern. Die dafür zuständige Richtlinie heißt **DIN EN ISO 19011**. Und ihr Name ist Ihr Programm - als **interner wie externe Auditor**.

Qualitätsmanagement: System-, Prozess- oder Produktaudit

Schließlich tragen Sie die Verantwortung dafür, dass alle erforderlichen Qualitätsmanagement-Prozesse durchgesetzt, überwacht und stetig weiterentwickelt werden. Egal, ob **System-, Prozess- oder Produktaudit: Am Ende zählt, dass das Audit systematisch und objektiv durchgeführt und dokumentiert wurde. So weit die Theorie.**

Doch, wie sieht es mit und in der Praxis aus?

Tatsächlich stoßen interne wie externe Auditoren nicht selten auf Widerstände im zu prüfenden Unternehmen. So "wehren" sich nicht selten **Prozess-, System- und Produktverantwortliche** gegen entsprechende Befragungen - und das, obgleich auch sie wissen (sollten), dass das Ziel eines jeden Audits nicht Kontrolle und Fingerzeige auf Missstände, sondern das Aufzeigen möglicher **Verbesserungspotenziale innerhalb einzelner Prozesse** ist.

KVP: Verbesserungspotenziale in den Prozessen

Schließlich geht es darum, anhand der Ergebnisse des Qualitätsmanagement-Audits Schritte zu definieren, um interne Abläufe innerhalb des Unternehmens noch effizienter zu gestalten.

Am Ende soll nämlich für alle klar und ersichtlich werden, dass sich **Qualitätsmanagement** lohnt - für das Unternehmen im Allgemeinen und für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Speziellen.

Audits: Streit oder konstruktive Auseinandersetzung?

Interne wie externe Audits verlangen viele Formalitäten, also beispielsweise einen **Auditrahmenplan**, der die zu auditierenden Bereiche wie auch die jeweiligen Ansprechpartner und auch **relevante Dokumente wie das Qualitätsmanagement-Handbuch** festlegt.

Am Ende aber lohnt sich dieser "rigide" Fahrplan entsprechend formaler Auditkriterien, sorgt er doch im Vorfeld und im Nachhinein für Transparenz und eine unparteiliche Beurteilung, die sich strikt an Fakten orientiert.

Andererseits sorgt ein Audit nicht selten auch für Widerstände seitens der jeweiligen Ansprechpartner. "Muss das sein?" "Ich habe wirklich wenig Zeit!" Diese und andere "Ausreden" hören Auditoren nicht

selten.

Audits besser und effizienter umsetzen

Wie also überwindet man solche Barrieren? Schließlich ist das Ziel eines Audits ja, einen Auditnachweis zu erbringen, der relevante Feststellungen enthält - und vor allem Hinweise darauf, wie sich das **Qualitätsmanagement** in der Praxis noch besser und effizienter umsetzen lässt. Anders gesagt, nützt ein Auditnachweis zum Selbstzweck niemandem.

Ein Audit nur deswegen durchzuführen, um am Ende nachweisen zu können, dass man ein Audit gemacht hat, kommt dem "Lügen in die eigene Tasche" sehr nah.

Kommunikation für Auditoren

Auch und gerade deswegen müssen Auditoren hartnäckig und dabei dennoch offen sein - in ihrem Beharren auf Gesprächen und beim Formulieren der entsprechenden Fragen. Es geht nicht darum - und das sollten Auditoren bei ihren Gesprächen immer wieder bedenken und kommunizieren - andere Mitarbeiter/innen persönlich zu beurteilen, sondern darum objektive Informationen zu sammeln, diese auszuwerten und daraus am Ende eine Handlungsempfehlung ableiten zu können.

Natürlich ist es als **Auditor** und angesichts der Tatsache, dass letztlich auf fehlerhafte Dienstleistungen und Produkte oder auch auf **Korrekturmaßnahmen** hingewiesen wird, nicht leicht in einen entspannten Dialog mit Verantwortlichen zu treten. Aber andererseits ist es auch nicht unmöglich...

Wir sollten reden...

... und zwar, wenn Sie Fragen zu unserem Einsatz als **Trainer und Berater für Führungskräfteentwicklung haben, wenn Sie Informationen zu den Themen Qualitätsmanagement und / oder Industrie 4.0 (u. a. CAQ Software oder MES Einsatz) wünschen.**

Oder wenn Sie unschlüssig sind. Nehmen Sie einfach Kontakt zu uns auf.

Wo erhalte ich weitere Informationen rund um die Themen Qualitätsmanagement, Leadership / Führung, Digitalisierung und Industrie 4.0?

Informationen zu den Themen **Führungskräfteentwicklung und Leadership** erhalten Sie hier:

<https://www.manager-plenum.de/> - <https://www.mallorca-kontor.de/> - <https://www.kraftwerk-kontor.de/>

Informationen zum Thema **Qualitätsmanagement im Automotive Umfeld** erhalten Sie hier:

<https://www.automotive-kontor.de/> - <https://www.iatf16949-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Qualitätsmanagement, Prozessoptimierung und ISO 9001**

erhalten Sie hier: <https://www.audit-kontor.de/> - <https://www.tqm-kontor.de/> - <https://www.qm-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **FMEA, Risikomanagement, Risikoanalyse und QFD** erhalten

Sie hier: <https://www.qfd-kontor.de/> - <https://www.fmea-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Lean, Changemanagement / Veränderungskultur, KVP, 5S,**

Six Sigma erhalten Sie hier: <https://www.lean-kontor.de/> - <https://www.kaizen-kontor.de/> -

<https://www.sixsigma-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **APQP, Automotive Core Tools, Projektmanagement und Qualitätsvorausplanung** erhalten Sie hier: <https://www.apqp-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Industrie 4.0, Digitalisierung, MES Lösungen und CAQ Software Einsatz** erhalten Sie hier: <https://www.mes-kontor.de/> - <https://www.tech-kontor.de/> - <https://www.industrie40-kontor.de/> - <https://www.caq-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Product-Lifecycle-Management / PLM, Enterprise Content Management / ECM, Customer Relationship Management / CRM und Dokumenten Management Systemen / DMS** erhalten Sie hier: <https://www.crm-kontor.de/> - <https://www.plm-kontor.de/> - <https://www.ecm-kontor.de/> - <https://www.dms-kontor.de/>

Informationen zu den Themen **Reklamationsmanagement / Beschwerdemanagement, Service Excellence und Kundenorientierung** erhalten Sie hier: <https://www.servicequalitaet-kontor.de/> - <https://www.8d-kontor.de/> - <https://www.lead-kontor.de/> - <https://www.salesforce-kontor.de/>

Informationen zu den Themen **Qualitätsmanagement, Lean, KVP und 5S im Pharma, Medizintechnik und Lebensmittel Umfeld** erhalten Sie hier: <https://www.haccp-kontor.de/> - <https://www.gmp-kontor.de/> - <https://www.fda-kontor.de/>

Wo erhalte ich weitere Informationen rund um die Themen von Seminar-Terminen, Inhalten und Veranstaltungsorten?

Alle Informationen zu unseren Trainings und Seminaren erhalten Sie auf unserem [Seminar- und Trainings-Portal Seminar Plenum](#)

Wo erhalte ich Antworten auf häufig gestellte Fragen?

Alle Fragen und Antworten zu häufig gestellten Fragen erhalten Sie hier in <https://www.kontor-gruppe.de/glossar.html>. Sie haben Fragen oder Anregungen? Wir freuen uns auf Ihr Feedback und die Gespräche mit Ihnen.

Was ist ein Audit?

Ein **Audit** untersucht, ob Prozesse, Anforderungen und Richtlinien die geforderten Standards erfüllen. Diese Audits orientieren sich an Standards wie der **ISO 9001, IATF 16949 oder VDA 6.3**. Diese Audits werden von entsprechenden Auditoren durchgeführt.

Was ist ein Zertifizierungsaudit?

Als **Zertifizierung** bezeichnet man ein Verfahren, mit dessen Hilfe die Einhaltung bestimmter Anforderungen nachgewiesen wird.. Über ein Zertifizierungsaudits nach der international gültigen **Norm DIN EN ISO 9001** wird die **Überprüfung des Qualitätsmanagementsystems durchgeführt.**

Was ist ein externes Audit?

Externe Audits können **Produkt-, Verfahrens-, Prozess- und auch Systemaudits sein.**

Was ist ein Auditor?

Ein Auditor ist eine Person, die ein Audit durchführt und dabei durch Befragungen, Beobachtungen und Zuhören überprüft, wie sich eine Organisation entwickelt und ob Vorgaben eingehalten werden.

Was bedeutet Auditfeststellung (im Sinne der ISO 9001)?

Ergebnisse der Beurteilung der zusammengestellten Auditnachweise gegenüber den Auditkriterien. Diese **Auditfeststellungen können Konformität oder Nichtkonformität mit Auditkriterien oder Verbesserungsmöglichkeiten aufzeigen.**

Was sind Auditkriterien?

Auditkriterien sind Politiken, Verfahren oder etwa Anforderungen, die als Referenz herangezogen wird.

Was ist ein Auditprogramm?

Das **Auditprogramm** wird oft auch **Auditjahresplan** genannt, es enthält nämlich in der Regel die Planung der Audits für ein Jahr. Nach ISO 19011 sollte eine oder mehrere Personen damit beauftragt werden, das Auditprogramm zu leiten und zu lenken.

Was ist ein Auditplan?

In der **ISO 19011** ist der **Aufbau eines Auditplanes bzw. Auditprogramm definiert**. Ein Auditplan beinhaltet unter anderem den zeitlichen Ablauf eines Audits.

Was ist eine Managementbewertung nach ISO 9001:2015?

Die **Managementbewertung (oder auch Management Review genannt)** meint sowohl die Bewertung durch das Management als auch die Bewertung des Managements selbst. Die **ISO 9001 fordert in Kapitel 9.3 Managementbewertung**, dass in geplanten Abständen durch die oberste Leitung eine Managementbewertung durchgeführt wird.