

Fragen eines Auditors zur ISO 9001:2015

DGQ+

Deutsche Gesellschaft
für Qualität



Das fragt ein Auditor zur ISO 9001:2015 - Haben Sie die Antworten?

Stehen Sie vor der Aufgabe, Ihr Unternehmen nach ISO 9001:2015 (re-)zertifizieren zu lassen? Der Übergang auf die revidierte ISO-Norm kann nur auf Basis eines Audits erfolgen.

Re-Zertifizierungsaudits müssen mindestens 90 Tage vor Ablauf der Zertifizierung durchgeführt werden. Der letzte Audittag eines Re-Zertifizierungsaudits darf darüber hinaus nicht nach dem 14.09.2018 liegen, sonst ist ein Erst-Zertifizierungsaudit notwendig.

Doch welche Fragen stellt ein externer Auditor?

Wir haben ein paar exemplarische Fragen von Experten für Sie zusammengestellt. Diese sollen Ihnen aufzeigen, wie weit Sie bei der Umstellung auf die ISO 9001:2015 sind.



Kapitel 4 Kontext der Organisation

Welche internen und externen Themen haben Einfluss auf die strategische Ausrichtung?

Wie gehen Sie mit möglichen Konflikten um, die aus den Anforderungen der verschiedenen interessierten Parteien entstehen (können)?

Wie bewerten Sie die Relevanz von Anforderungen? Haben Sie ein Beispiel einer Anforderung, die Sie begründet nicht erfüllen wollen?

Welche konkret messbaren Kennzahlen (Leistungsindikatoren) gibt es zu den Prozessergebnissen?

Können Sie aufzeigen, wie Sie mit den festgelegten Kennzahlen in der Praxis Ihr Geschäft bzw. Ihre Geschäftsprozesse steuern? („Sind Ihre Kennzahlen steuerungsrelevant?“)

Welche Erkenntnisse haben Sie aus der Prozessbewertung (z.B. Ressourcen, Ziele, Risiken und Chancen)?

Wie ist die strategische Ausrichtung Ihrer Organisation und welches sind dazu die relevanten Produkte und Dienstleistungen?



Kapitel 5 Führung

Wie bzw. wo werden Ihre Führung und Ihre Mitwirkung am QM-System für Mitarbeiter spürbar?

Wie unterstützt Sie das QM-System bei der Führung und Steuerung Ihrer Organisation?

Wie sorgen Sie für rechtliche Compliance in Bezug auf Ihre Produkte und Dienstleistungen?

Wie verbreiten Sie das prozess- und risikobasierten Denken auf allen Ebenen der Organisation?

Wie sind Sie damit umgegangen, dass die Rolle eines QM-Beauftragten keine Normanforderung mehr ist?



Kapitel 6 Planung

Welche Risiken und Chancen haben Einfluss auf die Strategie und den Anforderungen interessierten Parteien?

Wie sieht der Plan zur Erreichung der Qualitätsziele konkret aus?

Welche Risiken haben Sie in letzter Zeit bewusst in Kauf genommen und wie haben sich diese entwickelt?

Inwiefern berücksichtigen Sie bei Änderungen auch die Auswirkungen wie beispielweise zum Kontext, der interessierten Parteien etc.?



Kapitel 7 Unterstützung

Wie stellen Sie sicher, dass das Wissen von Leistungsträgern und Spezialisten nicht verloren geht?

Welchen Überblick haben Sie über die Kompetenzen in der gesamten Organisation?

Wie haben Sie sichergestellt, dass alle (neu) geforderten dokumentieren Informationen verfügbar sind?

Wie berücksichtigten Sie die Fluktuation und demografische Entwicklung, um das notwendige Wissen auch morgen noch sicherzustellen?

Welche Nachweise haben Sie konkret zu den Kompetenzen der Mitarbeiter (Teilnahmebestätigungen nicht ausreichend)?



Kapitel 8 Betrieb

Wer wird intern und extern in den Entwicklungsprozess (an welchen Stellen) mit eingebunden?

Wie wurden die Tätigkeiten nach der Lieferung bzw. der Dienstleistung in die Prozesse integriert?

Wie stellen Sie die beherrschte Steuerung auch bei ausgegliederten Prozessen sicher?

Welches sind die relevanten Externen welchen Qualitätsanspruch haben Sie an diese?

Welche Entwicklungen gibt es bei den Top-Lieferanten bzw. externen Anbietern?



Kapitel 9

Bewertung der Leistung

Wie wurden interne Auditoren qualifiziert in Bezug auf die Normrevision?

Wie haben Sie die Anforderungen an die neuen Eingaben zur Managementbewertung konkret bewertet und welche (neuen) Erkenntnisse gab es für Sie daraus?

Welche Entwicklungen (z.B. Trends bei Zielen) gehen aus Managementbewertung hervor?

Wie weit ist die Managementbewertung in die Berichtsstrukturen Ihrer Organisation integriert?

Wie erfassen Sie neben der Kundenzufriedenheit auch die Kundenerwartungen?

Welche Feedbackprozesse gibt es mit Ihren interessierten Parteien?



Kapitel 10

Verbesserung

Wie wirksam sind die Korrekturmaßnahmen aus dem letzten Jahr umgesetzt worden?

Wie verbessern Sie systematisch Ihren Strategieprozess weiter?

Welche Korrekturmaßnahmen gab es im letzten Jahr, bei denen eine Anpassung beim QM-System oder bei der Planung von Risiken und Chancen vorgenommen werden musste?

Sie sind sich nicht sicher, ob Sie die Anforderungen der neuen Norm wirklich erfüllen oder stehen noch am Anfang der Umstellung?

Wir geben Ihnen Sicherheit und beraten Sie mit dem Know-how unserer Experten.

Sprechen Sie uns gerne an!



Kontakt

Deutsche Gesellschaft für Qualität
DGQ Weiterbildung GmbH
August-Schanz-Straße 21A
60433 Frankfurt am Main
www.dgq.de

Inhouse & Consulting

T 069-954 24-338
www.dgq.de/beratung
beratung@dgq.de