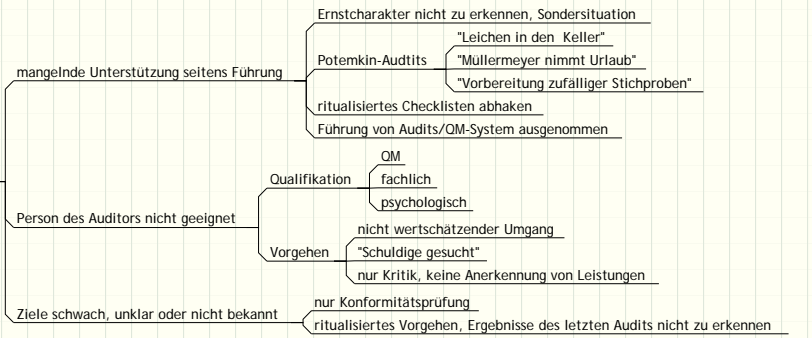


**interne Audits**

beste Erfahrung

schlimme Erfahrung



Übereinstimmung von QM in Dokumenten und "im wirklichen Leben" Grundsatz: "Dokumentiert wie gelebt - gelebt wie dokumentiert"

in Q-Politik und QMH selbst festgelegte Ziele



Auditgegenstände laut ISO19011:

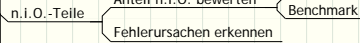
- Managementprioritäten, b) kommerziellen Absichten,
- Managementsystem-Anforderungen,
- gesetzliche, behördliche u. vertragliche Anforderungen,
- Erfordernisse der Lieferantenbeurteilung,
- Kundenanforderungen,
- Erfordernisse anderer interessierter Parteien und
- Risiken für die Organisation (Trend, Geld, Sicherheit)

Auditgegenstände nach ISO 9004

- Prozesseffizienz / - Prozessfähigkeit
- Einsatz statistischer Verfahren
- Einsatz von EDV / - Leistungsmessung
- Analyse der Qualitätskosten
- Ressourceneinsatz
- Prozess- und Produktleistung
- Beziehungen zu interessierten Parteien

Kundenkontaktpunkte (alle!)

Ausweitung und Bereicherung interner Auditziele um



Ergebnisse Kundenzufriedenheit/ Reklamationen/Hinweise "Reklamation" meint nicht die handelsrechtliche Bedeutung, sondern jede Beschwerde, jede Enttäuschung (war der Kunde vorher getäuscht?)

Integration der MS Q,U,ASI ...

5S / Sauberkeit und Ordnung

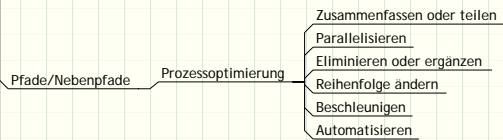
Balance der BSC (Finanzen, Mitarbeiter, Kunden, Prozesse)

Excellence-Kriterien

Flaschenhalse (Engpässe, Stauungen/Leerstand im Ablauf)

Schnittstellen/Nahtstellen (Medienwechsel, Reibung, Informationsverlust)

Analyse statistischer Daten Streuung



Ergebnisse von Selbstbewertungen
 

- nach ISO 9004
- nach EFQM

Ergebnisse der letzten Audits, Maßnahmencontrolling

PDCA-Ansatz auch für Auditprozess

- Audit-Vorbereitung mit messbaren Zielen
- Audit-Durchführung mit ausreichenden Ressourcen
- Feedback einholen
- Debriefing Auditergebnisse explizit machen und zur Nutzung bereitstellen
- lessons learned festhalten
- Maßnahmen kommunizieren, einleiten, kontrollieren

wertschätzender Umgang

qualifizierte und committete Auditoren
 

- nach ISO 19011, nach EOO-/DGQ-Schema?
- ggf. Partner aus anderen Betrieben/anderen Abteilungen

Auditorenteam (nicht allein (wg. Intervention))

Verbesserungskultur
 

- Fehler werden als Chance zur Verbesserung betrachtet
- Es werden nicht Schuldige, sondern Ursachen und Alternativen gesucht
- KVP-Orientierung statt Duldung "üblicher Fehler"

Commitment der Leitung
 

- Die oberste Leitung ist dafür verantwortlich, dass Sinn und Zweck der Audits verstanden werden und in wohlwollenden und verbesserungsorientierten Klima stattfinden
- Das Kick-Off für die internen Audits ist Chefsache
- Das Geleistete wird gewürdigt (z.B. durch Ernstnehmen im Managementreview)
- Ergebnisse werden kommuniziert

Kollegiale Absprache
 

- Absprache der Auditschwerpunkte auf einer Hierarchieebene
- nicht gegenseitige Kontrolle
- sondern gemeinsame Ziele kommuniziert
- Ziele, Inhalte und Form im Konsens festhalten
- Ergebnisse kollegial auswerten

Vom Konformitätsaudit zum Verbesserungsaudit



Regionalkreis Elbe-Weser

1. September 2008