

ÖNORM EN ISO 19011

**„Leitfaden für Audits von
Qualitätsmanagement- und/oder
Umweltmanagementsystemen“**

**Proseminar Qualitätsmanagement
DI Dr. Stefan Vorbach**

**Verfasser:
Dietmar Schantl
Matr.-Nr.: 9314075**

ÖNORM EN ISO 19011

„Leitfaden für Audits von Qualitätsmanagement- und/oder Umweltmanagementsystemen“

Wichtiger Schritt bei der Einführung eines Qualitäts- oder Umweltmanagementsystems ist das so genannte Audit. Dabei wird von einer unabhängigen Zertifizierungsorganisation überprüft, ob Prozesse und Maßnahmen, die von einem Unternehmen gesetzt werden, auch mit der Praxis übereinstimmen.

Bislang waren die Audits von Qualitätsmanagement (ÖNORM EN ISO 9001) und Umweltmanagement (ÖNORM EN ISO 14001) getrennt und zum Teil unterschiedlich geregelt. Seit 1. Jänner 2003 gibt es dafür einen gemeinsamen Leitfaden, der beide Bereiche abdeckt. Er findet sich in der neuen, zweisprachigen (deutsch/englisch) ÖNORM EN ISO 19011 „Leitfaden für Audits von Qualitätsmanagement- und/oder Umweltmanagementsystemen“.

Diese Norm gibt eine Anleitung für das Management von Auditprogrammen, für die Durchführung interner und externer Audits ebenso wie für die Qualifikation und Bewertung von Auditoren. Sie richtet sich in gleicher Weise an

- Auditoren,
- Unternehmen bzw. Organisationen, die Qualitäts- und/oder Umweltmanagementsysteme einführen,
- Organisationen, die Audits dazu durchführen, und
- Organisationen, die sich mit der Zertifizierung oder Schulung von Auditoren, der Zertifizierung/Registrierung von Managementsystemen, der Akkreditierung oder Standardisierung auf dem Gebiet der Konformitätsbewertung befassen.

Die Anleitungen dieser ÖNORM sind flexibel und können, entsprechend der Größe, Art und Komplexität der zu auditierenden Organisationen sowie in Bezug auf die Ziele und den Umfang der Audits angepasst werden. Die Norm bietet auch zusätzliche Anleitungen und gibt praktische Hilfe anhand von Beispielen zu spezifischen Themen. In vielen Fällen kann dadurch die Anwendung in kleinen Organisationen unterstützt werden, was gerade für die im Wesentlichen klein- und mittelbetrieblich strukturierte österreichische Wirtschaft von enormer Bedeutung bei der Umsetzung von ISO 9001 und/oder ISO 14001 sein sollte.

Ein Audit ist im Prinzip ein Überprüfungsprozess. In der gegenständlichen Norm wird eine Vorgehensweise verfolgt, die jegliche Art der Überprüfung von sämtlichen Zuständen und Vorgängen herangezogen werden kann. Im Wesentlichen soll damit eine einheitliche Vorgehensweise bei Überprüfungen vorgegeben werden. Folgende Beispiele zeigen möglichen Anwendungsbereiche:

- Prozesse
- Prozessschnittstellen
- Arbeitsabläufe, etc.

Voraussetzung für ein Audit ist die genaue Abgrenzung eines Systems, eines Prozesses oder allgemein den zu auditierenden Bereich.

Definition

Die ÖNORM EN ISO 19011 definiert den Begriff „Audit“ sehr abstrakt und verweist darin auf zwei weitere Definitionen.

Definition von Audit nach 19011

Systematischer, unabhängiger und dokumentierter Prozess zur Erlangung von Auditnachweisen und zu deren objektiver Auswertung, inwieweit Auditkriterien erfüllt sind.

Die in der obigen Definition enthaltenen Begriffe „Auditnachweis“ und „Auditkriterien“ sind in der Norm konkreter beschrieben.

Auditnachweis:

Aufzeichnungen, Tatsachenfeststellungen oder andere Informationen, die für die Auditkriterien relevant und verifizierbar sind.

Auditkriterien:

Satz von Verfahren, Vorgehensweisen oder Anforderungen, der als Referenz herangezogen wird.

Aus dem Vergleich von Auditkriterien (Soll-Zustand) mit den Auditnachweisen (Ist-Zustand) können Auditfeststellungen ermittelt werden. Diese Auditfeststellungen werden dann im Auditbereich schriftliche festgehalten.

Erläuterung bestimmter Begriffe in der Definition:

- **Systematisch:** Überprüfung mittels Checklisten, Prozessbeschreibungen, usw.
- **Unabhängig:** Der Auditor überprüft nicht seinen eigenen Wirkungsbereich
- **Dokumentieren:** Die Ergebnisse, und deren Erzielung, werden schriftlich festgehalten und dann im Auditbericht niedergeschrieben
- **Auditnachweis:** Die Auditnachweise stellen den Ist-Zustand dar. Dieser Ist-Zustand kann durch Befragung, Überprüfung von Dokumenten, Stichproben, Beobachtungen, etc. erhoben werden.
- **Objektive Auswertung:** Es dürfen keine subjektiven Einschätzungen herangezogen werden, sondern es muss eindeutig nachvollziehbar sein, wie man zu der Feststellung gekommen ist.

Arten von Audits

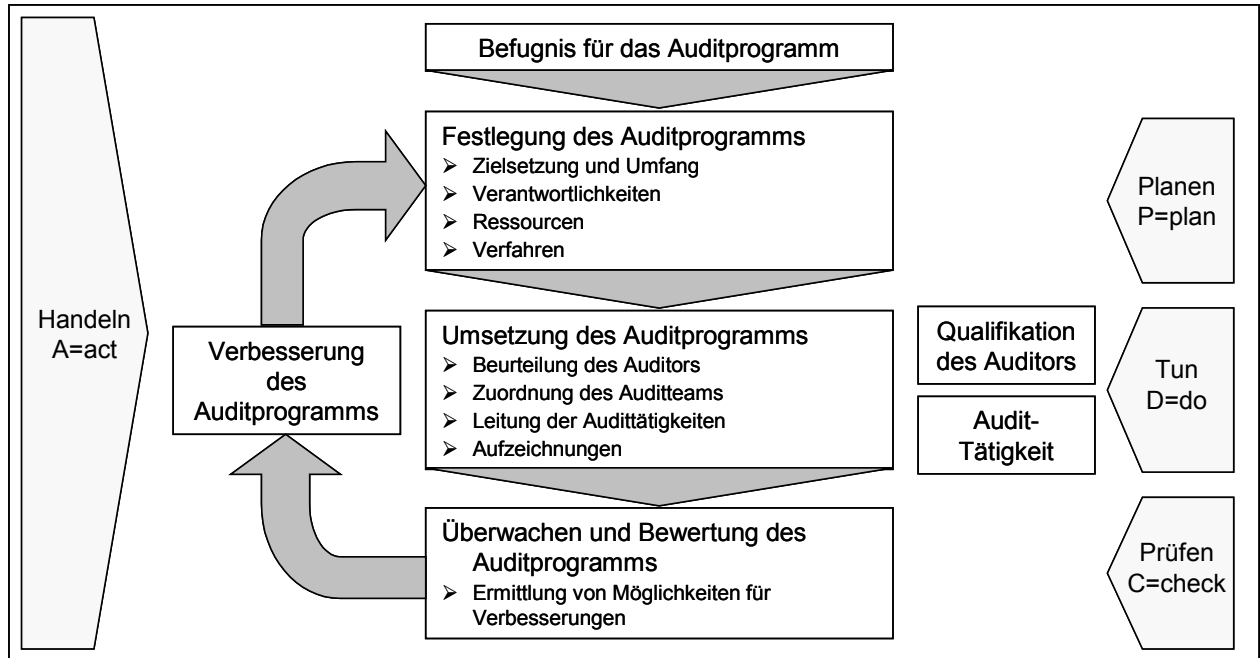
In der Norm 19011 sind im Allgemeinen drei Arten von Audits berücksichtigt:

- **Erstparteinaudit:** Ist ein internes Audit und jeder darf ein solches durchführen.
- **Zweitparteinaudit:** Das ist ein externes Audit und jeder darf ein solches durchführen.
- **Drittparteinaudit:** Eine unabhängige Organisation zertifiziert ein Unternehmen nach bestimmten ISO Normen

Für die drei oben genannten Audit-Arten fordert die Norm verschiedene Qualitätsniveaus der Auditoren. Für den Erstparteinaudit und Zweitparteinaudit verlangt die Norm, dass der Auditor „fähig“ ist das Audit durchzuführen. Die Erfordernisse für einen Drittparteinaudit sind genau in der Norm geregelt und bedürfen einer entsprechenden Ausbildung.

Audit-Programm

Ein Audit-Programm ist eine Zusammenstellung, welche Audits mit welchen Zielen im nächsten Jahr in der Unternehmung durchgeführt werden sollen. Die Vorgehensweise für das Audit-Programm ist in nachstehender Abbildung dargestellt.

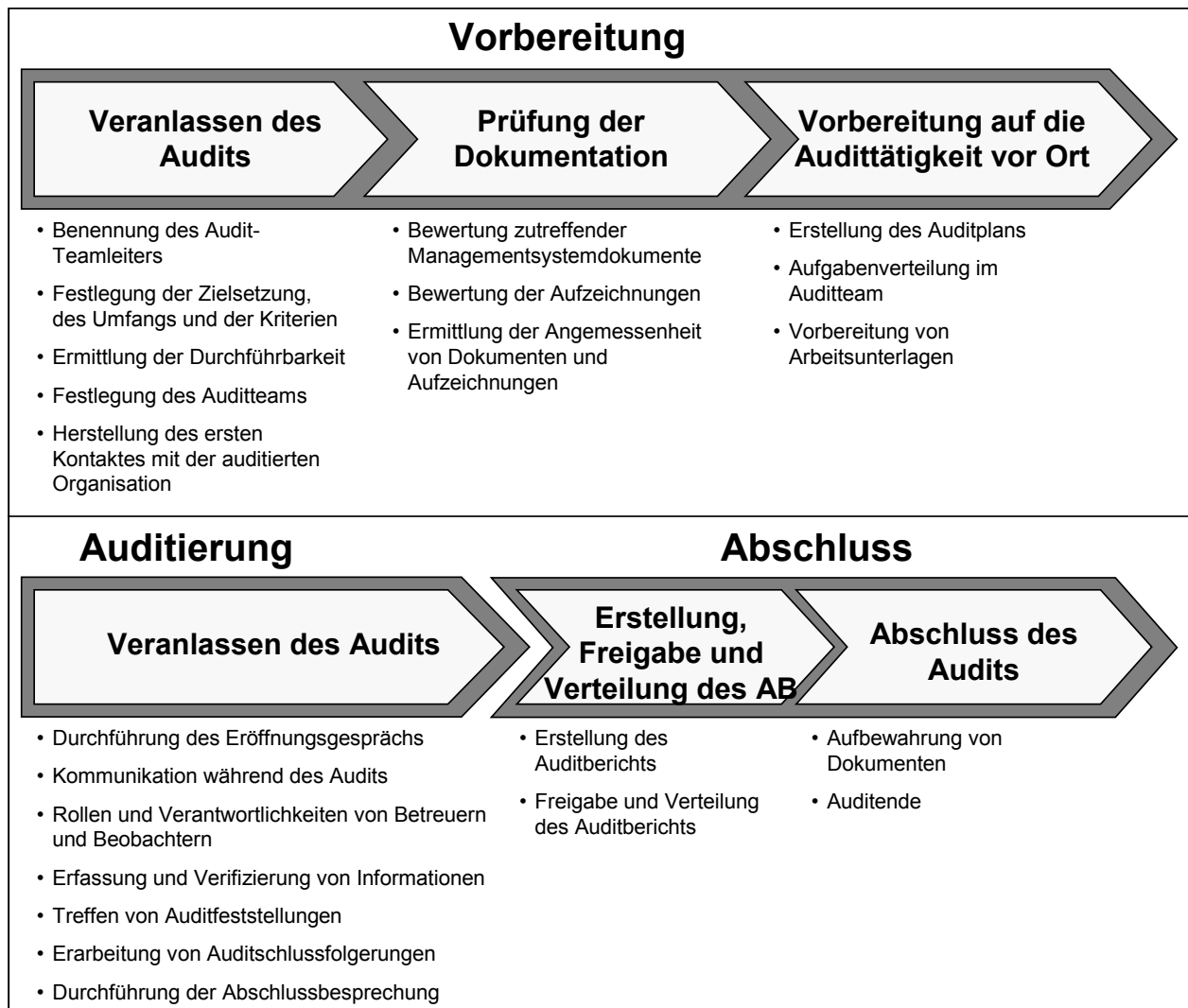


In dieser Vorgehensweise wird auch die Überprüfung der Wirksamkeit des Audit-Programms gefordert. Dies geschieht im Zuge des PDCA-Zyklus, der besagt, dass das Audit-Programm zuerst geplant (P), dann umgesetzt (D), im Folgenden überprüft (C) und schließlich verbessert (A) werden soll.

Audit-Prozess nach ISO 19011

Phasen im Audit-Prozess:

1. Veranlassen des Audits
2. Prüfung der Dokumente
3. Vorbereitung auf die Auditierung vor Ort
4. Audit-Tätigkeit vor Ort
5. Erstellung, Freigabe und Verteilung des Auditberichts
6. Abschluss des Audits
7. Durchführung von Auditfolgemassnahmen und Kontrolle der Ergebnisse



Zusammenfassung

Die gegenständliche Norm stellt einen allgemeinen Leitfaden zur Durchführung eines Audit-Prozess von Qualitätsmanagement- und/oder Umweltmanagementsystemen dar, der sich an einem vorgegebenen Ablaufschema orientiert. Diese bildet die Grundlage sowohl für Zertifizierungen als auch für interne Überprüfungen.