

Seminararbeit zum Proseminar

Qualitätsmanagement

Thema:
ISO 19011

Lehrveranstaltungsleiter: Dipl.-Ing. Dr. Stefan Vorbach

Lehrveranstaltungsnummer: 334. 017

Erstellt von: Norbert Haase, Mat.Nr.: 9210288

Inhaltsverzeichnis	2
ISO 19011	3
1. Allgemeines	3
2. Definitionen	4
3. Anforderungen an einen Auditor	5
4. Das Auditprogramm	7
5. Der Auditprozess nach ISO 19011:2002	8
6. Zusammenfassung	10
7. Abbildungsverzeichnis	11
8. Tabellenverzeichnis	11
9. Literaturverzeichnis	11

ISO 19011

In dieser Seminararbeit sollen einige wichtige Punkte der ISO 19011:2002 vorgestellt werden. Dazu wird als erstes mögliche Anwendungsbereiche für diese Norm dargestellt. Anschließend wird der Begriff Audit definiert und allgemeine und spezielle durch die Norm geforderten Anforderungen an einen Auditor besprochen. Des Weiteren soll das Auditprogramm und der Auditprozess mit einigen Schwerpunkten genauer beschrieben werden, und abschließend wird das Wichtigste nochmals zusammengefasst.

1. Allgemeines

Wenn ein Unternehmen ein Qualitätsmanagementsystem nach ISO 9001:2000 oder ein Umweltmanagementsystem nach ISO 14001:1996 einführen will, muss es sich zertifizieren lassen. Dies erfolgt mittels eines durch eine Zertifizierungsstelle durchgeführten Zertifizierungsaudits. Mit der ISO 19011:2002 wurde ein Leitfaden für Audits von Qualitätsmanagement und/oder Umweltmanagementsystemen geschaffen, um für beide Systeme einen einheitlichen Auditierungsvorgang zu gewährleisten. Die ISO 19011:2002 ersetzt folgende Normen: EN ISO 14010:1996, EN ISO 14011:1996, EN ISO 14012:1996, EN 30011-1:1993, EN 30011-2:1993 und EN 30011-3:1993.

Allerdings beschränkt sich diese Norm nicht nur für Zertifizierungsaudits (Drittparteiaudit), sondern sie gilt auch für Überwachungsaudits (= jährliche Überprüfung des Qualitäts- und/oder Umweltmanagementsystems) und Wiederholungsaudits (alle 3 Jahre). Des Weiteren kann sie für interne Audits (Erstparteiaudit) und für externe Audits (Zweitparteiaudit) angewendet werden.

Ein Audit ist ganz vereinfacht gesagt ein Überprüfungsvorgang. Somit kann natürlich die in dieser Norm angeführte Vorgangsweise für jegliche Art der Überprüfung von irgend welchen Zuständen und Vorgängen herangezogen werden. Der Vorteil dabei liegt darin, dass eine einheitliche Vorgehensweise bei der Überprüfung gewährleistet wird. Zusätzliche Beispiele, außer den oben genannten, könne unter anderem sein:

- Zwei Firmen auditieren gemeinsam einen Lieferanten
- Prozesse
- Prozessschnittstellen
- Arbeitsabläufe
- Usw.

Wichtig beim Audit ist, dass man das System, Prozess oder ganz allgemein den zu auditierenden Bereich genau abgrenzt.

Im nächsten Punkt wird auf die Definition von dem Begriff „Audit“ laut ISO 19011:2002 genauer eingegangen.

2. Definitionen

Die ISO 19011:2002 gibt eine sehr abstrakte Definition des Begriffes „Audit“ und verweist in der Definition auf zwei weitere Definitionen. Zuerst werden die Definitionen beschrieben und anschließend soll diese abstrakte Definition genauer erläutert werden.

Definition von Audit:

*Systematischer, unabhängiger und dokumentierter Prozess zur Erlangung von Auditnachweisen und zu deren objektiver Auswertung, inwieweit Auditkriterien erfüllt sind.*¹

In obiger Definition sind zwei Begriffe enthalten die ebenfalls in der Norm genauer definiert werden. Dies sind:

Auditnachweise:

*Aufzeichnungen, Tatsachenfeststellungen oder andere Informationen die für die Auditkriterien relevant und verifizierbar sind.*²

Auditkriterien:

*Satz von Verfahren, Vorgehensweisen oder Anforderungen, der als Referenz herangezogen wird.*³

Zum besseren Verständnis werden nun die einzelnen Bestandteile der Definition genauer erläutert:

- „Systematisch“: Überprüfung anhand von Checklisten, Prozessbeschreibungen, usw.
- „Unabhängig“: Der Auditor überprüft nicht seinen eigenen Wirkungsbereich (z. B.: der Leiter der Werkstätte solle nicht die Wertstätte auditieren)
- „Dokumentiert“: Die Ergebnisse, und wie man dazu gekommen ist, werden schriftlich festgehalten und dann im Auditbericht niedergeschrieben.
- „Zur Erlangung von Auditnachweisen“: Die Auditnachweise stellen den Istzustand dar. Dieser Istzustand kann durch Befragung, Überprüfung von Dokumenten, Stichproben, Beobachtung, usw. erhoben werden.
- „Und zu deren objektiven Auswertung“: Es dürfen keine subjektiven Einschätzungen herangezogen werden, sondern es muss eindeutig nachvollziehbar sein, wie man zu der Feststellung gekommen ist. Z.B.: Das Dokument mit der Nr. xxx wurde gesichtet und es wurde festgestellt, dass ...
- „Inwieweit Auditkriterien erfüllt sind“: Beispielsweise könnte ein Auditkriterium (Sollzustand) sein, ob das Qualitätsmanagementsystem ISO 9001:2000-konform ist.

Aus dem Vergleich von Auditkriterien (Sollzustand) mit den Auditnachweisen (Ist-Zustand) können Auditfeststellungen * ermittelt werden. Diese Auditfeststellungen werden dann im Auditbericht schriftlich festgehalten.

* z.B. Punkt 6.2.2.d (die Organisation muss sicherstellen, dass ihr Personal sich der Bedeutung und Wichtigkeit seiner Tätigkeit bewusst ist und weiß, wie es zur Erreichung der Qualitätsziele beiträgt) der ISO 9001:2000 wurde durch stichprobenartige Befragung von 4 Mitarbeitern (Namen) überprüft, wobei alle ordnungsgemäß antworten konnten, und somit wurde festgestellt, dass dieser Punkt der Norm erfüllt ist.

¹ ISO 19011:2002 Seite 10

² ISO 19011:2002 Seite 12

³ ISO 19011:2002 Seite 12

Im folgenden Punkt werden nun die drei verschiedenen in der Norm genannten Audits und die jeweiligen Anforderungen an den Auditor angeführt und noch zusätzlich weitere allgemeine Anforderungen an den Auditor beschrieben.

3. Anforderungen an einen Auditor

Die ISO 19011 kennt drei prinzipielle Arten von Audits:

- **Erstparteinaudit:** Ist ein internes Audit und jeder darf ein solches durchführen (er muss nur dazu fähig sein)
- **Zweitparteinaudit:** Es ist ein externes Audit (z.B. ein Unternehmen auditiert einen Lieferanten) und jeder darf ein solches durchführen.
- **Drittparteinaudit:** Eine unabhängige Organisation zertifiziert beispielsweise ein Unternehmen nach ISO 14001.

Für diese drei Bereiche verlangt die Norm verschiedene Qualifikationsniveaus. Für den Erstpartein- und Zweitparteinaudit verlangt die Norm nur, dass die Person „fähig“ ist. Die Erfordernisse für einen Drittparteinaudit sind in Tabelle 1 zusammengefasst:

Kriterium	Auditor	Auditor auf beiden Fachgebieten	Auditteamleiter
Ausbildung	Sekundärausbildung *	Wie für Auditor	Wie für Auditor
Gesamte Arbeitserfahrung	5 Jahre **	Wie für Auditor	Wie für Auditor
Arbeitserfahrung auf dem Gebiet Qualitäts- oder Umweltmanagement	Wenigstens 2 Jahre der gesamten 5 Jahre	2 Jahre auf dem zweiten Fachgebiet ***	Wie für Auditor
Auditorenschulung	40 Stunden Auditschulung	24 Stunden Schulung auf dem zweiten Fachgebiet ****	Wie für Auditor
Auditerfahrung	4 vollständige Audits und mindestens 20 Tage Auditerfahrung als auszubildender Auditor unter der Aufsicht und Anleitung eines Auditors, der die Qualifikation als Auditteamleiter besitzt *****. Die Audits sollten innerhalb der letzten drei aufeinanderfolgenden Jahren abgeschlossen worden sein.	3 vollständige Audits und mindestens 15 Tage Auditerfahrung auf dem zweiten Fachgebiet unter der Aufsicht und Anleitung eines Auditors, der die Qualifikation als Auditteamleiter auf dem zweiten Fachgebiet besitzt *****. Die Audits sollten innerhalb der letzten drei aufeinanderfolgenden Jahren abgeschlossen worden sein.	3 vollständige Audits und mindestens 15 Tage Auditerfahrung in der Rolle eines Auditteamleiters unter der Aufsicht und Anleitung eines Auditors, der die Qualifikation als Auditteamleiter besitzt *****. Die Audits sollten innerhalb der letzten drei aufeinanderfolgenden Jahren abgeschlossen worden sein.

Tabelle: 1 Beispiel von Niveaus von Ausbildung, Arbeitserfahrung, Auditorenschulung und Auditerfahrung für Auditoren, die Zertifizierungsaudits oder ähnliche Audits durchführen ⁴

* Sekundärausbildung ist jener Teil des nationalen Bildungssystems, welcher der Grund- oder Elementarstufe folgt, jedoch vor der Aufnahme an einer Universität oder einer ähnlichen Bildungseinrichtung abgeschlossen wird.

** Die Anzahl von Jahren der Arbeitserfahrung kann um ein Jahr verringert werden, wenn die Person eine angemessene weiterführende Ausbildung abgeschlossen hat.

⁴ ISO 19011:2002 Seite 62

*** Die Arbeitserfahrung auf dem zweiten Fachgebiet kann parallel zur Arbeitserfahrung auf dem ersten Fachgebiet erworben worden sein.

**** Die Schulung auf dem zweiten Fachgebiet bezweckt die Aneignung von Kenntnissen der zutreffenden Normen, Gesetze, Vorschriften, Prinzipien, Methoden und Techniken.

***** Die Auditerfahrung als Ganzes sollte die gesamte Managementsystemnorm abdecken.

In der Norm sind noch generelle Eigenschaften angeführt, die ein Auditor erfüllen soll. Neben den in der Norm angeführten Eigenschaften ist es für den Auditor sinnvoll, wenn er in der Lage ist, folgende Punkte zu erfüllen:

- Der Auditor muss sich auf den verschiedenen Ebenen bewegen können und die Zusammenhänge zwischen den verschiedenen Ebenen erkennen können (Detaillierungsgrad der Prozesse).
- Je nach der zu auditierenden Person muss er die Betrachtungsebenen ändern (Geschäftsführer wird sich eher auf der Übersichtsebene (Prozesslandkarte) bewegen).
- Er ist in der Lage, sich in das Systembild des zu Auditierenden hineinzusetzen.
- Er ist in der Lage, schnell die Ebenen zu wechseln (fragt manchmal im Detail und manchmal sehr grob).
- Er fragt wichtige Systemzusammenhänge ab und überprüft notwendige Regelkreise (Systemzusammenhänge).

Bevor auf den Ablauf eines Audits eingegangen wird, soll im nächsten Kapitel das Auditprogramm beschrieben werden.

4. Das Auditprogramm

Ein Auditprogramm ist eine Zusammenstellung, welche Audits mit welchen Zielen im nächsten Jahr in der Unternehmung durchgeführt werden sollen. Die Vorgehensweise für das Auditprogramm ist in Abbildung 1 dargestellt:

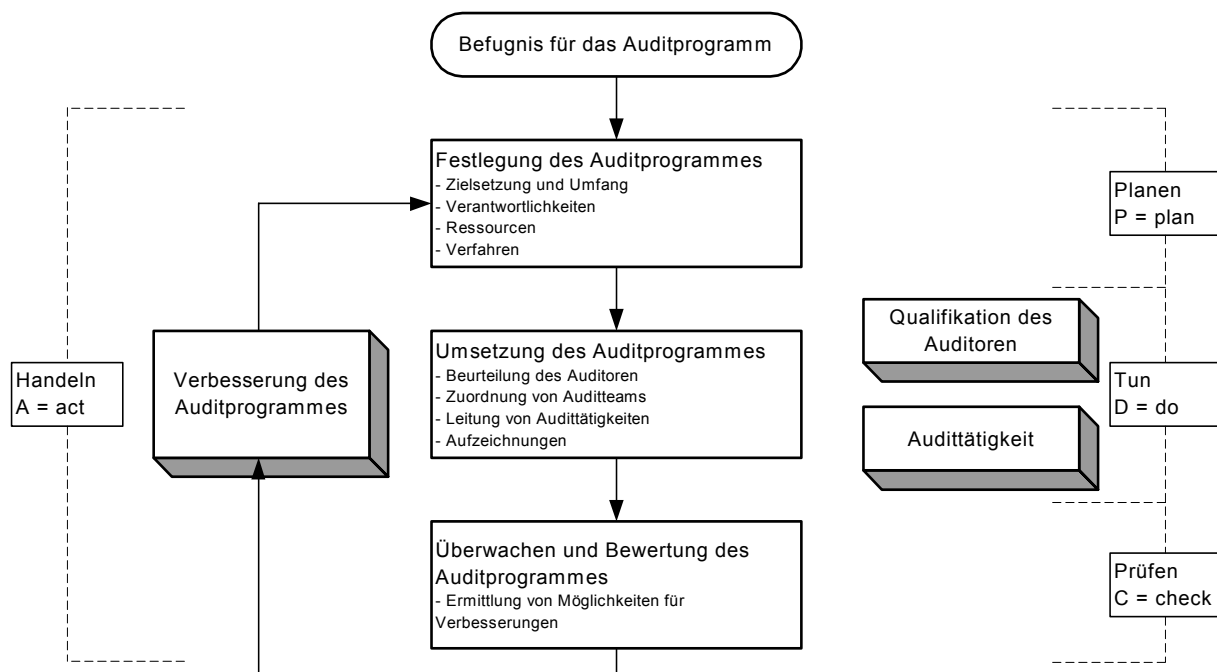


Abbildung 1: Veranschaulichung des Prozessablaufes für das Management eines Auditprogrammes⁵

⁵ ISO 19011:2002 Seite 18

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

Nach der Darstellung des gesamten Umfangs der Audittätigkeiten soll nun speziell auf den Auditprozess eingegangen werden.

5. Der Auditprozess nach ISO 19011

Folgende Tätigkeiten sind prinzipiell bei einem Audit durchzuführen:

- Veranlassen des Audits
- Prüfung der Dokumentation
- Vorbereitung auf die Auditierung vor Ort
- Audittätigkeiten vor Ort
- Erstellung, Freigabe und Verteilung des Auditberichtes
- Abschluss des Audits
- Durchführung von Auditfolgemassnahmen und dessen Erfolg kontrollieren (wenn notwendig)

Diese prinzipiellen Tätigkeiten werden in Abbildung 2 genauer dargestellt:

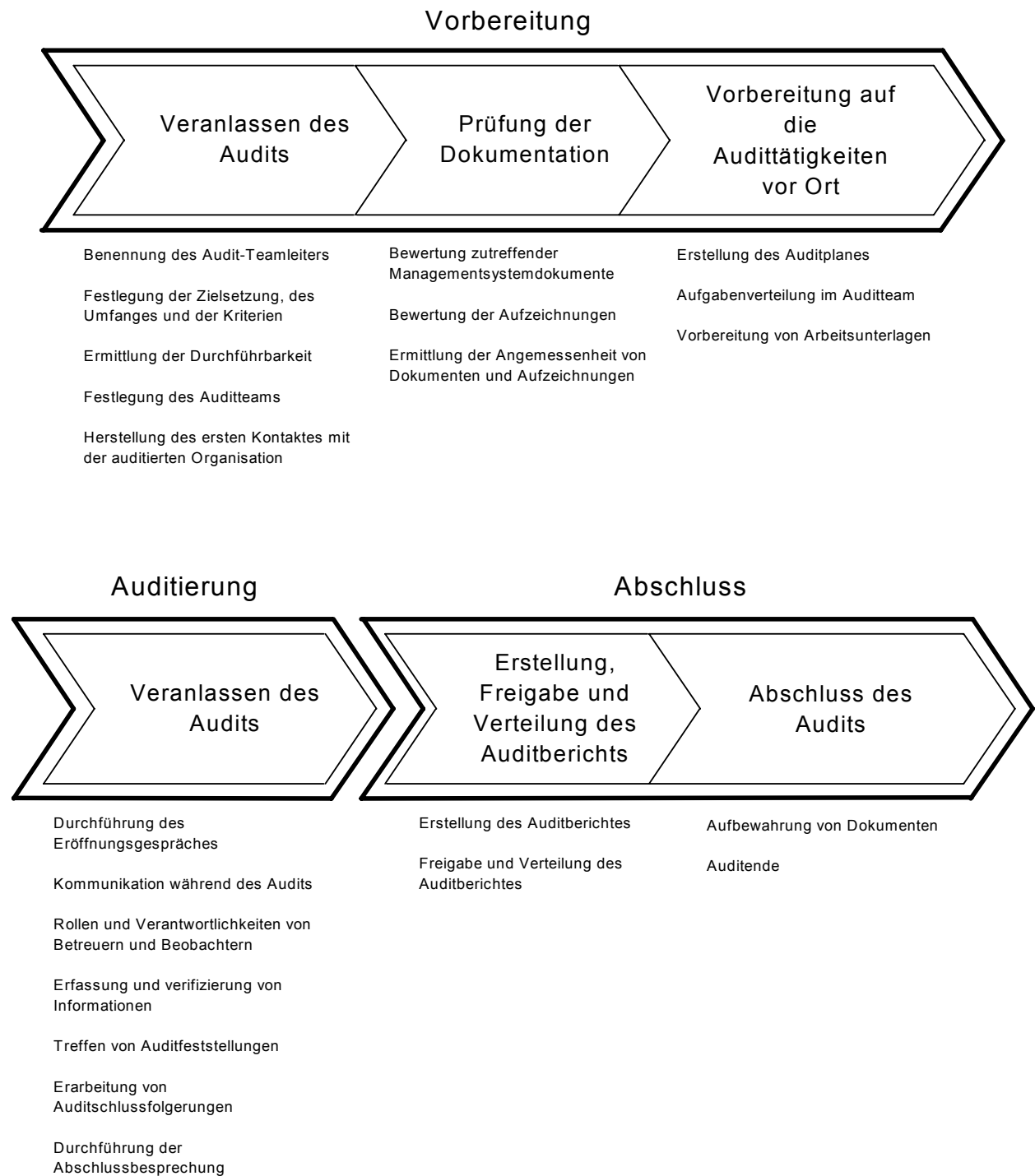


Abbildung 2: Ablauf eines Audits

Im Weiteren soll nun auf einige Bereiche etwas genauer eingegangen werden.

Im Auditplan legt man im Detail fest, wie das Audit ablaufen soll und welche Inhalte behandelt werden

Der Auditplan soll enthalten:

- **Auditziele**
- **Auditkriterien und alle relevanten Bezugsdokumente**
- **Die zu auditierenden Organisations- und Funktionseinheiten und Prozesse**

- Termine und Orte, an denen die Audittätigkeiten vor Ort einschließlich Besprechungen mit dem Management
- Die Rollen der Verantwortlichkeiten der Mitglieder des Auditteams und der Begleitpersonen
- Bereitstellung der erforderlichen Ressourcen für besonders wichtige Teile des Audits

Weiters kann der Auditplan falls erforderlich folgendes enthalten:

- Festlegung des Vertreters der zu auditierenden Organisation für das Audit
- Arbeits- und Berichtssprache des Audits
- Themen des Auditberichts
- Logistische Regelungen (Reise, Einrichtungen, usw.)
- Angelegenheiten der Vertraulichkeit

Eröffnungsgespräch:

- Prüfung des Auditplans
- Kurze Beschreibung des geplanten Audittätigkeiten
- Besprechung der Kommunikationskanäle
- Möglichkeiten für die Organisation, Fragen zu stellen

Abschlussgespräch:

- Präsentation und Diskussion der Ergebnisse
- Wenn geht, dann die selben Teilnehmer wie beim Eröffnungsgespräch
- Hinweis auf Stichprobencharakter des Audits
- Erläuterung ob und wie weit die Auditziele erreicht wurden
- Zusammenfassung der Auditfeststellungen

Die im Auditprozess gewonnenen Erkenntnisse werden schließlich im Auditbericht festgehalten.

Inhalt des Auditberichtes:

- Ziel des Audits
- Auditumfang
- Angabe des Auditauftraggebers
- Mitglieder des Auditteams
- Termine, Orte, an denen die Audittätigkeiten durchgeführt wurden
- Auditkriterien (z.B. ISO 9001:2000)
- Auditfeststellungen
- Auditschlussfolgerungen

6. Zusammenfassung

Mit der ISO 19011:2002 wurde ein genereller Leitfaden geschaffen, welcher sicherstellen soll, dass die Auditierung von Qualitäts- und/oder Umweltmanagementsystemen nach einem vorgegebenen Ablaufschema abläuft. Diese Vorgehensweise kann nicht nur für die Zertifizierung sondern auch für interne Überprüfungen herangezogen werden.

7. Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Veranschaulichung des Prozessablaufes für das Management eines Auditprogrammes	7
Abbildung 2: Ablauf eines Audits	9

8. Tabellenverzeichnis

Tabelle: 1 Beispiel von Niveaus von Ausbildung, Arbeitserfahrung, Auditorenschulung und Auditerfahrung für Auditoren, die Zertifizierungsaudits oder ähnliche Audits durchführen	6
--	---

9. Literaturverzeichnis

ÖNORM EN ISO 19011:2002; Leitfaden für Audits von Qualitätsmanagement und /oder Umweltmanagementsystemen

Gruber, F.; Jöbstl, O.; unveröffentlichte Lehrgangsunterlagen AuditorInnentraining; Pöllauberg; 2003