|  |
| --- |
| **Grund des Audits:**  Werden die Forderungen der DIN EN ISO 9001:2008 umgesetzt und entsprechen die dokumentierten Prozesse der Praxis? |
| **Ergebnis:**  Die Forderungen der DIN EN ISO 9001:2008 werden in der Praxis umgesetzt. |
| Es haben sich aus dem internen Audit keine Änderungen in den Dokumenten ergeben. Es wurde lediglich Verbesserungspotential ermittelt woraus Maßnahmen resultierten. Siehe Aktionen/Empfehlungen. |

| **Thema** | **Bemerkungen** | **Aktionen/ Empfehlungen/Ergebnisse** | **Termin** | **Verantwortlich** | **Status** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Allgemeines | Hier kann etwas Positives stehen, z. B. wenn es in einer Werkstatt besonders sauber war oder wenn die Leute alle sehr offen und hilfsbereit waren usw. |  |  |  |  |
| Geltungsbereich | Ist der Geltungsbereich im Handbuch festgelegt?  Darauf hinweisen, dass dieser Geltungsbereich dann auch auf dem Zertifikat steht |  |  |  |  |
| Datenanalyse | Welche Daten werden überwacht?  z. B. Krankheitsrate , Verhältnis Angebot zu Aufträgen, Vergleich Angebot und tatsächlicher Aufwand…  Und wie werden sie überwacht z.B. Nachkalkulation, |  |  |  |  |
| Ergebnisse von Audits | Wurden Lieferantenaudits durchgeführt?  Was wurde aus dem Empfehlungen aus dem externen Audit der Zertifizierungsstelle? |  |  |  |  |
| Ressourcen, Investitionen & Projekte | Woher weiß man, wann Bedarf da ist?  Beispielsweise wenn Mitarbeiter mit einem System der Software nicht zurechtkommen,  wenn es ein Update gibt  oder wenn ein neues Auto angeschafft werden muss.  Wie werden Ressourcen geplant?  Sind Investitionen oder Projekte geplant? |  |  |  |  |
| Q-Ziele | Wurden die Ziele festgelegt?  Sind sie messbar? |  |  |  |  |
| Q-Politik | Liegt eine Q-Politik vor?  Ist diese aktuell?  Kennen die Mitarbeiter die Q-Politik?  Ist die Q-Politik im Handbuch eingebunden? |  |  |  |  |
| Management-bewertung | Gibt es eine Managementbewertung?  Bis wann muss diese gemacht werden?  Wer erstellt das? |  |  |  |  |
| Schulungen | Wurde ein Schulungsplan erstellt?  Sind alle geplanten Schulungen eingetragen?  Ein aktuelles Beispiel einer Schulung inklusive Nachweis (z. B. Zertifikat) |  |  |  |  |
| Lieferanten | Wurden die Hauptlieferanten definiert?  Wurden Kriterien zur Lieferantenbewertung festgelegt?  Wurden die Hauptlieferanten (die wichtigsten) bewertet?  Kurze Beschreibung wie die Bewertung gemacht wird. |  |  |  |  |
| Kunden-zufriedenheit | Gibt es ein Verfahren (einen Plan) wie die Kundenzufriedenheit ermittelt wird?  Wurde die Kundenzufriedenheit ermittelt?  Wurden die Ergebnisse ausgewertet?  Müssen Maßnahmen ergriffen werden? |  |  |  |  |
| Kommunikation | Gibt es regelmäßige Besprechungen?  Wie Kommunizieren die Mitarbeiter und die Führungsebene miteinander?  Werden diese Besprechungen dokumentiert? |  |  |  |  |
| QM-Dokumentation | Wo werden QM-Unterlagen wie z. B. das Handbuch aufbewahrt?  Wurde festgelegt wo und wie lange die Unterlagen aufbewahrt werden?  Kennen die Mitarbeiter das Handbuch?  Sind Formulare gelenkt?  Welche weiteren QM Dokumente gibt es (Formulare)? |  |  |  |  |
| Lenkung von Dokumenten | Ist bei allen Dokumenten mindestens Ersteller, Freigabe, Stand und Dateiname ersichtlich?  Wie werden Dokumente gelenkt?  Wurde die VA – Lenkung von Dokumenten, Daten und Aufzeichnungen erstellt und geprüft? |  |  |  |  |
| Arbeitssicherheit | Das gilt nur, wenn die Firma Mitarbeiter hat:  Wurden die Feuerlöscher geprüft?  Gibt es einen Verbandskasten und ist das Inventar nicht verfallen?  Wurden die Unterweisungen in Arbeitssicherheit durchgeführt und dokumentiert?  Gibt es Ersthelfer? |  |  |  |  |
| Datensicherung | Hier kurz beschreiben, wie die Datensicherung erfolgt. |  |  |  |  |
| Datenschutz | Ist ein Datenschutzbeauftragter nötig?  Gibt es spezielle Richtlinien zum Datenschutz für dieses Unternehmen?  Gibt es Geheimhaltungsvereinbarungen?  Sind Verschwiegenheit und Datenschutz intern und extern geregelt? |  |  |  |  |
| Korrektur und Verbesserung | Was wurde im letzten Jahr in der Firma verändert:  Z. B. aufgrund einer Kundenreklamation wurde ein Prozess geändert  Um die Datensicherung zu verbessern, wurde ein neuer Server angeschafft usw.  Wo wird das dokumentiert (Maßnahmenkatalog, KVP Liste, Auditbericht usw.)? |  |  |  |  |
| Lenkung fehlerhafter Produkte und Dienstleistungen | Wie geht das Unternehmen mit fehlerhaften Produkten um.  Werden diese gleich entsorgt? Oder erst mal gesammelt um dann evtl. mit dem Kunden (oder ohne) zu entschieden was damit passiert? |  |  |  |  |
| Reklamationen | Liegen aktuelle (letztes halbes Jahr) Reklamationen vor?  Wenn ja, ein Beispiel aufnehmen. Welche Maßnahmen haben sich ergeben und haben diese was genützt?  Wie erfolgt die Reklamationsbearbeitung?(z. B. 8-D-Report) |  |  |  |  |
| Wartung | Gibt es Geräte oder Maschinen die gewartet werden müssen?  Werden diese intern oder extern gewartet?  Gibt es Wartungspläne?  Wie werden die Wartungen dokumentiert?  Wie ist die Regelung bezüglich der Wartungsintervalle (Herstellerangaben oder eigene Regelung)? |  |  |  |  |
| Lenkung von Prüf- und Messmittel | Werden Prüfmittel verwendet?  Wenn nein: dann ausschließen  Wenn ja:  Sind alle Prüfmittel erfasst, gekennzeichnet und der Kalibrierzeitraum festgelegt? |  |  |  |  |
| Normen und Gesetze | Welche Normen und Gesetze sind für das Unternehmen gültig?  Aushangpflichtige Gesetze  Vorgaben vom Kunden  Normen (9001:2008)  Wie kann das Unternehmen nachweisen, dass es weiß was in den Normen und Gesetzen steht?  Dass sie die aktuellen Normen & Gesetze vorliegen haben? |  |  |  |  |
| Wertschöpfungs-prozesse | Die Wertschöpfungsprozesse wurden anhand eines Beispiels überprüft. |  |  |  |  |
| Beschaffung |  |  |  |  |  |