

AUDITSITUATIONEN

Wissens-Check im Februar

Beurteilen Sie Auditsituationen auf Erfüllung der ISO 9001-Forderungen!

1. Lesen Sie die nachfolgenden Auditsituationen in Ruhe durch.
2. Finden Sie heraus, welche Passagen der DIN EN ISO 9001 auf diese Situation zutreffen.
3. Vergleichen Sie die Situation mit den Forderungen der Norm.
4. Bewerten Sie die Situation oder auch Teile der Situation daraufhin, wie gut die Forderungen der Norm erfüllt sind:
 - gut erfüllt (1),
 - erfüllt, Verbesserung möglich (2),
 - nicht vollständig erfüllt, aber noch akzeptabel (3),
 - nicht erfüllt, nicht akzeptabel (4).

Situation A

Ein Geschäftsbereich einer großen Organisation strebt ein eigenes Zertifikat seines QM-Systems nach DIN EN ISO 9001:2000 an. Der Geschäftsbereich stellt Textilien her. Zu seinen Tätigkeiten gehören unter anderem Kundenkontakte, Auftragsabwicklung, Entwicklung, Prüfplanung, Fertigungssteuerung, Fertigung und Konfektion. Folgende Tätigkeiten führt nicht der Geschäftsbereich, sondern eine zentrale Stelle der Organisation (im Folgenden Zentrale) aus: Beschaffung, Wareneingang, Lagerung, Rohstoffaufbereitung, Durchführung aller Produktprüfungen, Prüfmittelenkung, innerbetriebliche Logistik und Instandhaltung von Anlagen.

Der Geschäftsbereich will folgende Forderungen der Norm ausschließen:

- a) 7.4.1 „Beschaffungsprozess“ und 7.4.3 „Verifizierung von beschafften Produkten“. Begründung: Die Beschaffung führt die Zentrale durch.
- b) 7.5.1.c) „Gebrauch geeigneter Ausrüstung“. Begründung: Die Instandhaltung von Anlagen führt die Zentrale durch.
- c) 8.2.4 „Überwachung und Messung des Produktes“. Begründung: Die Prüfmittelenkung führt die Zentrale durch.

Anmerkung: Hier geht es nicht unmittelbar um die Erfüllung von Anforderungen, sondern um die Möglichkeit, bestimmte Bereiche bei der Auditierung und Zertifizierung auszuschließen.

Situation B

Fallbeispiele für Mittel zur Identifizierung der gültigen Dokumente.

Fall 1: Ein mittelgroßer Maschinenhersteller lässt in seinen Fertigungsbereichen neue/geänderte Dokumente durch die Meister den Mitarbeitern aushändigen. Ein Mitarbeiter fertigt nach einer veralteten Zeichnung, die er als solche nicht erkennt, weil die Liste der gültigen Zeichnungen für ihn weit entfernt im Meisterbüro liegt.

Fall 2: Ein großes Software-/Dienstleistungsunternehmen mit ausschließlich Büroarbeitsplätzen hat ein vernetztes EDV-System. Alle Mitarbeiter haben an ihren Arbeitsplätzen oder in der Nähe Zugang zu dem System sowie Lese- und Druckberech-

tigung für alle ihren Bereich betreffenden QM-Unterlagen. Der QM-Beauftragte stellt neue bzw. geänderte Unterlagen sowie eine Aufstellung aller aktuellen QM-Unterlagen zur Verfügung. Daher erklärt das Unternehmen, dass eine Freigabekennzeichnung der einzelnen Unterlagen entbehrlich ist. Die Mitarbeiter sind angewiesen, keine Ausdruck der Unterlagen zu verwenden. Das Audit ergibt, dass einige Mitarbeiter das System nicht konsequent nutzen und Ausdrucke veralteter Ausgaben von Dokumenten verwenden.

Situation C

Fallbeispiele für den Inhalt und den Geltungsbereich von Zielen.

Fall 1: Die Zahl der monatlichen Kundenreklamationen soll auf einen bestimmten Wert gesenkt werden. Der Termin und die Zuständigkeiten sind nicht benannt.

Fall 2: Ein kleiner Hersteller von Maschinenkomponenten hat wirtschaftliche Ziele und Ziele zur Entwicklung seines Marktanteils aufgestellt, jedoch keine Ziele, die die Qualität seiner Produkte betreffen.

Die Auditsituationen sind mit freundlicher Genehmigung von Autor und Verlag entnommen aus:

Klaus Graebig, DQS (Hrsg.): Fallbeispiele ISO 9001:2000 – Erfahrungen aus der Auditpraxis. DQS GmbH, Frankfurt/M. 2002

Lösung und Erläuterung folgen im März!



Unsere Lösung für die Februar-Aufgabe

► Beurteilen Sie Auditsituationen auf Erfüllung der ISO-9001-Anforderungen!

In Situation A geht es nicht um die Bewertung von vorliegenden Situationen während eines Audits, sondern um zulässige oder nicht zulässige Ausschlüsse von Organisationsbereichen bei der Bewertung einer Organisation nach DIN EN ISO 9001. Die weiteren Situationen geben Beispiele für die Bewertung in Auditsituationen.

Situation A

Der Ausschluss von Anforderungen aus der DIN EN ISO 9001 ist nur dann zulässig, wenn es

- den Abschnitt 7 der Norm betrifft und
 - wenn sich die entsprechenden Anforderungen der ISO 9001 tatsächlich nicht anwenden lassen.
- a) Im vorliegenden Fall zu Abschnitt 7.4.1 „Beschaffungsprozess“ und Abschnitt 7.4.3 „Verifizierung von beschafften Produkten“ sind Ausschlüsse nicht möglich, da sich die Norm anwenden lässt. Eine Ausgliederung von Prozessen kann entsprechend Abschnitt 4.1 erwogen werden.
- b) Ebenso nicht zulässig ist der Ausschluss von Abschnitt 7.5.1 „Gebrauch geeigneter Ausrüstung“, da sich auch hier die entsprechenden Anforderungen der Norm anwenden lassen. Eine Ausgliederung der Prozesse (z. B. in die Zentrale) ist zulässig.

- c) Der Ausschluss der Anforderungen aus Abschnitt 8.2.4 „Überwachung und Messung des Produktes“ ist auch mit der Begründung „Die Prüfmittelenkung wird von der Zentrale durchgeführt“ nicht zulässig, da Ausschlüsse nur auf den Abschnitt 7 der DIN EN ISO 9001 beschränkt sind. Produktüberwachung und -messung sind zudem nicht unmittelbar mit Prüfmittelenkung zu erklären.

Situation B

Fall 1: Die Aushändigung von neuen oder geänderten Dokumenten am Arbeitsplatz ist mit (1) zu bewerten. Fertigt ein Mitarbeiter nach einer alten Zeichnung, die er als solche nicht erkennt, weil die Liste der gültigen Zeichnungen für ihn weit entfernt im Meisterbüro liegt, kann die Bewertung nur (3) sein.

Fall 2: Das Zur-Verfügung-Stellen von Dokumenten ausschließlich in elektronischer Form und die Erklärung des Unternehmens, dass eine Freigabekennzeichnung einzelner Unterlagen entbehrlich ist, ist mit (1) zu bewerten, wenn die Mitarbeiter angewiesen sind, keine Ausdrucke zu verwenden. Wird im Audit festgestellt, dass einige Mitarbeiter das System nicht konsequent nutzen und Ausdrucke veralteter Ausgaben von Dokumenten verwenden, ist die Bewertung (3).

Situation C

Fall 1: Die Festlegung „Senkung von Kundenreklamationen auf die Anzahl x/Monat“ wird mit (1) bewertet, da neben dem Ziel auch die Zielgröße festgelegt wurde. Die Umsetzung selbst muss mit (4) bewertet werden, da Termine und Zuständigkeiten für die Umsetzung nicht festgelegt sind.

Fall 2: Die Aufstellung von wirtschaftlichen Zielen und Ziele zur Entwicklung der Marktanteile sind wichtig und üblich. Die Bedeutung dieser Ziele ist nicht in Frage zu stellen, jedoch fordert die Norm auch Ziele, „die für die Erfüllung der Anforderungen an Produkten erforderlich sind“. Bewertung: (3)

Auswertung

Wenn Sie zu den genannten Situationen mehr als 8 mit unseren übereinstimmende Bewertungen (oder auch Einschätzungen von Ausschlüssen) haben, wenden Sie Ihr Auditorwissen richtig an.

Haben Sie 4 bis 7 Übereinstimmungen mit unseren Situationen, sollten Sie sich etwas intensiver mit den Inhalten der DIN EN ISO 9001 und ihrer Interpretation beschäftigen.

Bei weniger als vier Übereinstimmungen sollten Sie Ihre Fähigkeit, Audits nach DIN EN ISO 9001 durchzuführen, kritisch hinterfragen und sich intensiv mit der Interpretation der Norm beschäftigen.

Kontakt (Februar-Aufgabe)

Wolfgang Schondey
Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V.
T 0 69/9 54 24-150
sy@dgq.de