

Audits im Qualitätsmanagement

KOM-ITIL

Sebastian Meisel

13. März 2024

1 Einführung

In jedem Unternehmen ist es wichtig, die Qualität seiner Produkte oder Dienstleistungen sicherzustellen. Ein effektives Mittel zur Überprüfung und Verbesserung der Qualitätssicherungssysteme sind Audits im Qualitätsmanagement.

2 Auditformen

Es gibt verschiedene Arten von Audits im Qualitätsmanagement, darunter:

2.0.1 Produktaudit

Ein Produktaudit konzentriert sich auf die Überprüfung eines bestimmten Produkts oder einer Dienstleistung, um sicherzustellen, dass es den Qualitätsstandards entspricht.

Im IT-Bereich könnte ein Produktaudit die Überprüfung der *Funktionalität* und *Sicherheit* einer Softwareanwendung umfassen.

2.0.2 Prozessaudit

Ein Prozessaudit untersucht die Prozesse und Verfahren, die zur Herstellung eines Produkts oder zur Erbringung einer Dienstleistung verwendet werden. Dabei wird überprüft, ob die Prozesse effizient und effektiv sind und den Qualitätsanforderungen entsprechen.

Ein Beispiel für ein Prozessaudit im IT-Bereich wäre die Überprüfung der Entwicklungsmethoden und -prozesse eines Softwareunternehmens.

2.0.3 Systemaudit

Ein Systemaudit betrachtet das gesamte Qualitätsmanagementsystem eines Unternehmens. Dabei werden alle Aspekte des Systems überprüft, um sicherzustellen, dass sie den Qualitätsstandards und den Anforderungen der entsprechenden Normen entsprechen.

Im IT-Bereich könnte ein Systemaudit die Überprüfung eines Unternehmens auf die Einhaltung von ISO 9001 umfassen.

3 Audit- und Zertifizierungsprozess nach ISO 9001

Die ISO 9001 ist eine international anerkannte Norm für Qualitätsmanagementsysteme. Ihr Audit- und Zertifizierungsprozess umfasst die folgenden Schritte:

3.1 1. Vorbereitung:

Das Unternehmen bereitet sich auf das Audit vor, indem es seine Qualitätsmanagementsysteme dokumentiert und sicherstellt, dass sie den Anforderungen der ISO 9001 entsprechen.

3.2 2. Erstes Audit:

Ein *unabhängiger* Auditor führt das erste Audit durch, um die Konformität des Qualitätsmanagementsystems mit den Anforderungen der ISO 9001 zu überprüfen.

Dabei folgt der Auditor einem branchenunabhängigen Fragenkatalog nach ISO 9002

3.3 3. Korrekturmaßnahmen:

Wenn während des Audits *Abweichungen* festgestellt werden, muss das Unternehmen Korrekturmaßnahmen ergreifen, um die *Probleme zu beheben* und sicherzustellen, dass sein System den Anforderungen entspricht.

3.4 4. Folgeaudits:

Nach der Implementierung von Korrekturmaßnahmen führt der Auditor Folgeaudits durch, um sicherzustellen, dass das Qualitätsmanagementsystem weiterhin den Anforderungen entspricht.

3.5 5. Zertifizierung:

Wenn das Unternehmen alle Anforderungen erfüllt, wird es gemäß ISO 9001 zertifiziert, was seine Fähigkeit zur Lieferung von Produkten und Dienstleistungen von hoher Qualität bestätigt.

4 Rezertifizierung

Die Zertifizierung nach ISO 9001 ist *nicht dauerhaft*, sondern muss regelmäßig erneuert werden. Die Rezertifizierung erfolgt in der Regel alle *drei Jahre*.

Vor Ablauf dieser Frist müssen **Zwischenaudits** durchgeführt werden, um sicherzustellen, dass das Qualitätsmanagementsystem weiterhin den Anforderungen entspricht.

Wenn das Unternehmen die Rezertifizierung nicht besteht, verliert es seine ISO 9001-Zertifizierung.

5 Qualifikation der Auditoren

Die Auditoren, die die Audits im Rahmen des ISO 9001-Zertifizierungsprozesses durchführen, müssen über eine angemessene Qualifikation und Erfahrung verfügen. Sie müssen spezielle Schulungen absolvieren und Prüfungen bestehen, um ihre Kompetenz als Auditor nachzuweisen.

6 Unterschied zwischen Internen und Externen Audits

Interne Audits

werden von **Mitarbeitern** des Unternehmens durchgeführt, um die Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems zu überprüfen und Verbesserungsmöglichkeiten aufzudecken.

Externe Audits

werden von unabhängigen externen Auditoren durchgeführt, um die Konformität des Qualitätsmanagementsystems mit den Anforderungen der ISO 9001 zu überprüfen und die Zertifizierung zu erlangen oder aufrechtzuerhalten.

7 Branchenunabhängigkeit

Ein großer Vorteil von Audits im Qualitätsmanagement und der Zertifizierung nach ISO 9001 ist ihre Branchenunabhängigkeit. Das bedeutet, dass Unternehmen in verschiedenen Branchen, einschließlich des IT-Bereichs, von diesen Prozessen profitieren können.