

Die neun Schritte: Normstelle, Dokument, Pflichtaufzeichnung, Prüffrage

Der Auftrag als roter Faden durch Kapitel 8. Nur drei Schritte verlangen zwingend dokumentierte Information – alles andere darf in den vorhandenen Vorlagen stecken.

Schritt	Was passiert	ISO 9001	Dokument im Kleinbetrieb	Pflicht?	Der Auditor fragt
1 Anfrage	Anforderungen erfassen – ausgesprochene, unausgesprochene, gesetzliche, eigene Zusagen	8.2.1, 8.2.2	Anfrage-Mail, Gesprächsnotiz, Aufmaß	nein	„Woher wussten Sie, was der Kunde wirklich wollte?“
2 Machbarkeit	Termin, Kapazität, Material, Qualifikation prüfen – vor der Zusage	8.2.3.1	Vermerk auf Anfrage, Kapazitätsübersicht	nein	„Wer hat geprüft, ob Sie das leisten können?“
3 Angebot	Leistung, Termin, Preis, Abgrenzung, Mitwirkung, Normen, Gültigkeit	8.2.3.1	Angebotsvorlage	nein	„Zeigen Sie mir das Angebot – was war nicht enthalten?“
4 Auftrag und AB	Auftrag gegen Angebot prüfen, Abweichungen klären, bestätigen; Änderungen vermerken	8.2.3.2, 8.2.4	Auftragsbestätigung, Änderungsvermerk	JA	„Die AB bitte. Und die Änderung des Kunden – wo steht sie?“
5 Mappe und Beschaffung	Auftragsmappe anlegen, Material und Fremdleistung bestellen, Termin planen	8.1, 8.4	Auftragsmappe, Bestellung	nein	„Wo liegt alles zu diesem Auftrag?“
6 Ausführung	Beherrschte Bedingungen: Unterlagen, Mittel, Personen, Kennzeichnung, Kundeneigentum, Erhaltung	8.5.1–8.5.4	Zeichnung mit Stand, Arbeitsanweisung, Laufkarte	nein (8.5.2/8.5.3: ja, wenn zutreffend)	„Welche Zeichnung liegt am Arbeitsplatz – welcher Stand?“
7 Prüfpunkt	Prüfen und freigeben: was, Ergebnis, wer	8.6	Prüfprotokoll, Abnahmeprotokoll, Funktionstest	JA	„Wer hat freigegeben, und was wurde geprüft?“

Schritt	Was passiert	ISO 9001	Dokument im Kleinbetrieb	Pflicht?	Der Auditor fragt
8 Fehler	Kennzeichnen, sperren, korrigieren, Kunde informieren, Sonderfreigabe; erneut prüfen	8.7	Sperrvermerk, Fehlerblatt	JA	„Ihre letzte Sperrung – warum, wer, was weiß der Kunde?“
9 Lieferung, Rechnung, danach	Erhaltung bis Übergabe, Lieferschein, Rechnung, Gewährleistung, Rückmeldung	8.5.4, 8.5.5	Lieferschein, Rechnung, Rückmeldung	nein	„Was tun Sie nach der Lieferung – und wie erfahren Sie, ob der Kunde zufrieden war?“

Die Auftragsakte (Modul 6) hält die Dokumente aller neun Schritte unter einer Auftragsnummer zusammen – physisch oder als Verzeichnis. Das ist der Nachweis für Kapitel 8.