

Dreißig Auditfragen zum Auftrag mit Nachweis

Aus echten Audits in Kleinbetrieben, anonymisiert, ergänzt um die Fragen zu den neun Schritten. Zur Selbstprüfung: Nachweis in zwei Minuten aus der Auftragsakte.

Nr.	Frage im Audit	Nachweis, den Sie sehen wollen
1	Nehmen wir Ihre letzte Serienlieferung an einen Fahrzeughersteller oder Nachrüster: Wie stellen Sie sicher, dass genau die Variante und der Softwarestand ausgeliefert wurden, die genehmigt bzw. geprüft sind?	Auftrag, Stückliste/Variantenfreigabe, Fertigungs- und Prüfprotokoll mit Seriennummern bzw. Chargen, Lieferschein und der Abgleich mit der KBA-Genehmigung bzw. dem Prüfbericht.
2	Nehmen wir Ihren letzten Neukunden: Wie ist aus der Anfrage der konkrete Auftrag geworden, und wer hat geprüft, dass Sie liefern können, was zugesagt wurde?	Anfrage, Angebot, Auftragsbestätigung und die interne Machbarkeitsprüfung (Kapazität, Know-how) zu genau diesem Vorgang.
3	Zeigen Sie mir, wie Sie Auftragsunterlagen und Kundendaten ablegen und schützen: Wer hat Zugriff, wo liegen die Backups, und wann haben Sie zuletzt eine Wiederherstellung getestet?	Ablagestruktur mit Berechtigungskonzept, Backup.
4	Nehmen wir Ihren letzten Großkundenauftrag (z. B. Lebensmittelhandel) und Ihren letzten Auftrag eines kleinen Stammkunden: Wo laufen die beiden Abläufe unterschiedlich, und wo ist das festgelegt?	Beide Auftragsakten komplett (Anfrage, Angebot, Bestätigung, Lieferschein, Rechnung) und die schriftliche Beschreibung der kundenspezifischen Abweichungen, etwa Lieferantenhandbuch oder Kundenvorgaben.
5	Zeigen Sie mir, wie Sie bei der letzten Auftragsspitze entschieden haben, welche Aufträge zuerst gefertigt werden und ob Sie dabei Liefertermine zusagen konnten.	Aktuelle Auftrags- oder Kapazitätsplanung (Plantafel, Excel, ERP) mit Terminen, Liste der verspäteten Aufträge der letzten Monate und Nachweis, wie Kunden bei Terminverschiebungen informiert wurden.
6	Wenn Ware direkt zum Kunden geht und Sie sie nie in der Hand hatten: Wie erfahren Sie, ob sie in Ordnung war, und was passiert bei Beschädigung oder falscher Lieferung?	Letzte Reklamation von Anfang bis Ende (Meldung, Lieferantenkontakt, Antwort an den Kunden).
7	Zeigen Sie mir Ihr letztes Angebot für eine Sonderlösung: Wie stellen Sie sicher, dass alle Kundenanforderungen verstanden sind, bevor Sie einen Preis nennen?	Komplette Auftragsakte vom Kundenwunsch (Anfrage, Lastenheft oder Gesprächsnotiz) über Angebot und Auftragsbestätigung bis zur Rechnung, mit nachvollziehbarer Rückfrage bei Abweichungen.
8	Nehmen wir Ihre letzte Backup-Rücksicherung: Wann haben Sie zuletzt getestet, ob sich Kundendaten wirklich wiederherstellen lassen, und was haben Sie bei einem Fehlschlag getan?	Protokoll des letzten Restore-Tests mit Datum, getesteter Datenmenge, Ergebnis und Ticket zur Behebung festgestellter Fehler.
9	Nehmen wir einen Auftrag mit fremdsprachiger Zeichnung: Wie stellen Sie sicher, dass Übersetzung und Maße mit der deutschen Fassung übereinstimmen?	Beide Sprachfassungen nebeneinander mit gleichem Revisionsstand, Nachweis, wer die Übersetzung erstellt und kontrolliert hat, und der Hinweis, wie Abweichungen vermieden werden (z. B. gemeinsame Vorlage, Textbausteine)
10	Nehmen wir ein Projekt, das später fertig wurde als geplant: Wie haben Sie das rechtzeitig bemerkt und was haben Sie dem Kunden gesagt?	Projektplan oder Sprint-Übersicht mit Soll-Ist-Abweichung, E-Mail oder Protokoll der Kundeninformation, ggf. Eintrag zu Gegenmaßnahmen.

Nr.	Frage im Audit	Nachweis, den Sie sehen wollen
11	Zeigen Sie mir eine Anfrage, die gleichzeitig per E-Mail, Telefon und im Ticketsystem bei Ihnen eingegangen ist: Wie stellen Sie sicher, dass nichts verloren geht und nicht zwei Leute dasselbe bearbeiten?	Konkretes Beispiel mit Nachverfolgung über alle Kanäle, Beschreibung, welches Tool das führende System ist, und die Arbeitsanweisung oder Absprache, wie Informationen aus anderen Kanälen dort nachgetragen werden.
12	Zeigen Sie mir, wie Sie sicherstellen, dass Unterlagen vom Kunden rechtzeitig unterschrieben zurückkommen, und was passiert, wenn das nicht klappt.	Offener Vorgang mit Fristenliste oder Wiedervorlage, Nachfass-E-Mail oder Telefonnotiz, ein Beispiel für einen Fall mit verspäteter Unterschrift und dem Umgang damit.
13	Nehmen wir Ihr letztes selbst zusammengestelltes Produkt aus Komponenten: Wie sind Sie von der Idee bis zur Auslieferung vorgegangen und woher wussten Sie, dass es funktioniert, bevor es der Kunde bekam?	Ticket, Projektordner oder Notizen zu diesem Produkt mit Anforderungen, Teststand oder Testprotokoll und der Freigabeentscheidung (Datum und wer)
14	Nehmen wir Ihr letztes gewonnenes Projekt: Wie haben Sie vor der Angebotsabgabe geprüft, ob Sie den Umfang, den Termin und die nötigen Leute überhaupt leisten können?	Das zugehörige Angebot samt Aufwandsschätzung, die interne Machbarkeitsprüfung (Mail, Ticket oder Protokoll) und die dokumentierte Kundenanforderung, mit der Sie Angebot und Beauftragung abgeglichen haben.
15	Nehmen wir Ihr letztes abgeschlossenes Kundenprojekt: Wie ist aus der ersten Anfrage der Auftrag geworden, und wie haben Sie sichergestellt, dass Sie das Vereinbarte auch leisten können?	Angebot mit Leistungsbeschreibung, Auftragsbestätigung oder Vertrag, und ein Beleg, dass Aufwand und Verfügbarkeit vor Zusage geprüft wurden (z. B. Mail, Kalendereintrag, Ressourcenplanung)
16	Zeigen Sie mir Ihre letzte Montage beim Kunden: Wie haben Sie vorab geklärt, was am Objekt gebraucht wird, und wie halten Sie fest, dass die Montage fachgerecht und sicher ausgeführt wurde?	Auftrag bzw. Angebot mit Objektdaten, Montage-/Übergabeprotokoll mit Unterschrift des Kunden, Nachweis der Einweisung des Kunden in Nutzung und Prüfpflichten.
17	Wie holen Sie nach Projektende Rückmeldung ein, und was haben Sie aus der letzten negativen oder mittelmäßigen Rückmeldung konkret geändert?	Ausgefüllter Feedbackbogen oder Gesprächsnotiz, Auswertung der letzten Monate und ein dokumentierter Verbesserungsschritt (Ticket, Retro-Protokoll)
18	Nehmen wir Ihr letztes Hardware- oder Softwareangebot, das zum Auftrag wurde: Wie haben Sie vor der Zusage geprüft, ob Sie Termin, Funktionsumfang und Personal wirklich leisten können, und was stand im Angebot, was nicht?	Angebot, Auftragsbestätigung und Anforderungsliste/Pflichtenheft sowie die interne Machbarkeitsnotiz (auch handschriftlich oder per E-Mail), dazu der Vergleich zwischen Angebotsstand und tatsächlich Geliefertem.
19	Zeigen Sie mir das Aufmaß Ihres letzten Projekts: Wie wurde die Bodenebenheit am Einbauort erfasst, und wo ist dokumentiert, welche Konsequenz das für Fertigung oder Montage hatte?	Aufmaßprotokoll bzw. Fotos mit Messwerten zur Ebenheit und der Vermerk, wie Ausgleich, Konstruktion oder Montagevorgehen daraufhin angepasst wurden.
20	Zeigen Sie mir, wie Sie heute sehen, wie viel Ihres Umsatzes an den drei größten Kunden hängt und was Sie tun, falls einer davon wegbricht.	Aktuelle Auftragsliste oder Umsatzauswertung nach Kunden, dazu eine dokumentierte Risikobetrachtung mit konkreten Maßnahmen (z. B. Akquiseplan, Notfallplan für Auslastung) und Nachweis, wann das zuletzt überprüft wurde.
21	Nehmen wir Ihren letzten Auftrag: Wie ist die Anfrage des Kunden bei Ihnen angekommen, wer hat geprüft, ob Sie ihn mit den verfügbaren Leuten leisten können, und wie wurde das dokumentiert?	Anfrage bzw. Bestellung des Kunden, Dispositionsstand oder Planungsunterlage mit Kapazitätsprüfung, Auftragsbestätigung, Nachweis, dass Abweichungen zur Anfrage (Termin, Personenzahl) abgestimmt wurden.

Nr.	Frage im Audit	Nachweis, den Sie sehen wollen
22	Nehmen wir Ihren letzten Auftrag: Zeigen Sie mir die Auftragsbestätigung – und die Stelle, an der Sie den Auftrag gegen das Angebot geprüft haben.	Auftragsbestätigung mit Bezug auf Angebot und Abweichungen (8.2.3.2); bei mündlichen Aufträgen die Bestätigungsmail.
23	Welche Zeichnung liegt gerade am Arbeitsplatz – und stimmt der Stand mit der Auftragsmappe überein?	Zeichnung mit Revisionsstand am Arbeitsplatz = Register 3; Änderungsvermerk, der alte Stände eingezogen hat.
24	Wer hat dieses Teil freigegeben, und was genau wurde geprüft?	Prüfprotokoll mit Merkmal, Soll, Ist, Prüfmittel, Kürzel/Unterschrift (8.6).
25	Was gehört in diesem Auftrag dem Kunden – und wie ist es gekennzeichnet und geschützt?	Beistellungen, Zeichnungen, Daten, Schlüssel; Kennzeichnung mit Auftragsnummer, Zeile in W1, Meldung bei Verlust (8.5.3).
26	Nehmen wir einen Auftrag mit nachträglicher Änderung durch den Kunden: Wie kam sie in die Werkstatt?	Änderungsvermerk in Register 2, Mail an Kunden, Information an Ausführende, neue Zeichnungsrevision (8.2.4, 8.5.6).
27	Woher wissen Sie, dass Ihre Schweißnähte / Ihre Datensicherung / Ihre Desinfektion das Ergebnis liefern, das Sie zusagen?	Validierung besonderer Prozesse: Verfahrensprüfung, Parameter, Wiederherstellungstest, Probestück (8.5.1 f).
28	Zeigen Sie mir Ihre letzte Sonderfreigabe: Wer hat entschieden, und wie hat der Kunde zugestimmt?	Fehlerblatt mit Reaktion „Sonderfreigabe“, Mail des Kunden, Befugnis laut Organigramm (8.7.1, 8.7.2).
29	Was tun Sie nach der Lieferung – und wo steht das?	AGB/Angebot (Gewährleistung), Wartungsvertrag, Rückmeldung in Register 8 (8.5.5).
30	Zeigen Sie mir die Rechnung zu diesem Auftrag: Stimmt sie mit der Auftragsbestätigung und den Änderungsvermerken überein, und wo ist der unterschriebene Lieferschein?	Rechnung mit Auftragsbezug, Auftragsbestätigung samt Änderungsvermerken, vom Kunden unterschriebener Lieferschein bzw. Abnahmeprotokoll, Rechnungsprüfliste (Register 8).