BRANCHENFRAGEN · DOWNLOAD ZU MODUL 11

Branchenfragen Produktion und Handwerk

Rückverfolgbarkeit, Prüfung, Ausschuss, Prüfmittel, Maschinen – und die Auftragsakte vom Aufmaß bis zur Übergabe. 25 Fragen mit dem Nachweis, den der Auditor sehen will – aus echten Audits der Branchen Produktion / Fertigung, Bau / Handwerk (anonymisiert).

Nr.	Frage im Audit	Nachweis, den Sie sehen wollen	Branche
1	Nehmen wir eine Sicherheitsscheibe, die Sie letztes Jahr geliefert haben: Woher wissen Sie, wann der Austausch fällig ist, und wie kommt der Kunde zu seiner Erinnerung?	Auswertung oder Fälligkeitsliste aus dem ERP-System mit Lieferdatum, Norm-Intervall und Austauschtermin, dazu die versendete Erinnerung (Mail oder Brief) mit Datum und die Rückmeldung oder Nachverfolgung des Kunden.	Produktion / Fertigung
2	Nehmen wir Ihren letzten Auftrag mit Layout: Wo sehe ich, dass der Kunde den Entwurf freigegeben hat, bevor Sie die Produktionsdaten erstellt haben?	Die E-Mail oder der Korrekturabzug mit Kundenfreigabe samt Datum, die zur Version der Druckdatei passt, die tatsächlich produziert wurde.	Produktion / Fertigung
3	Nehmen wir den letzten Auftrag, bei dem Sie Kunde und Lieferant verknüpft haben: Wie stellen Sie sicher, dass die Spezifikation, die der Kunde bestellt hat, exakt der entspricht, die der Lieferant bestätigt hat?	Auftragsbestätigung an den Kunden und Bestellung/Bestätigung des Lieferanten nebeneinander, mit nachvollziehbarer Abgleichsspur (Vermerk, Gegenzeichnung oder Mailverlauf).	Produktion / Fertigung
4	Nehmen wir Ihre letzte Zertifikatsverlängerung: Wer hat die Frist im Blick gehabt, und wie wussten Sie rechtzeitig, dass sie ansteht?	Fristenliste oder Kalendereintrag mit Verantwortlichem, dazu der Schriftverkehr mit der Zertifizierungsstelle zum letzten Verlängerungstermin.	Produktion / Fertigung
5	Zeigen Sie mir Ihre letzte Verbundglasbestellung: Woran sehen Sie, dass der Lieferant sie bestätigt hat und der zugesagte Liefertermin zu Ihrem Kundentermin passt?	Bestellung mit Auftragsbestätigung des Lieferanten (Menge, Maße, Aufbau, Termin) sowie Offene-Bestellungen-Liste oder Auftragsmappe mit Vermerk über Nachfassen bei fehlender Bestätigung.	Produktion / Fertigung
6	Nehmen wir Ihren letzten Produktionsstillstand durch Strom-, Druckluft- oder Maschinenausfall: Was war die Ursache, wie lange stand die Produktion, und was haben Sie danach geändert?	Störungs- oder Ausfallprotokoll, Wartungsplan der betroffenen Anlage, dokumentierte Maßnahme mit Erledigungsdatum.	Produktion / Fertigung
7	Zeigen Sie mir, wie Sie Ihr Kühlschmiermittel überwachen: Wann haben Sie zuletzt Konzentration und pH-Wert gemessen, und was haben Sie getan, als ein Wert nicht gepasst hat?	Messprotokoll (Konzentration, pH, ggf. Fremdöl und Geruch) mit Messgerät, Datum und Namen des Messenden, dazu ein Eintrag zu einer Korrekturmaßnahme (Nachdosieren, Wechsel)	Produktion / Fertigung
8	Wenn morgen früh der Server oder Ihr E-Mail-Postfach nicht erreichbar ist: Wie arbeiten Sie dann weiter, und wo liegen Ihre Auftragsdaten, Zeichnungen und Kundenkontakte?	Backup-Protokoll mit letztem Wiederherstellungstest, Ausdruck oder Offline-Kopie laufender Aufträge, Notfallkontakte, ggf. Aufzeichnung eines früheren Ausfalls und der Folgen.	Produktion / Fertigung

Die Unterlagen wurden mit KI-Unterstützung erstellt. Die Inhalte werden durch den Projektleiter geprüft.

Nr.	Frage im Audit	Nachweis, den Sie sehen wollen	Branche
9	Nehmen wir Ihren letzten Auftrag mit auftragsspezifisch beschafftem Material: Wie haben Sie vor der Bestellung sichergestellt, dass Sie Zeichnung, Stückzahl, Material und Liefertermin des Kunden richtig verstanden haben?	Auftragsunterlagen im Original (Kundenanfrage, Zeichnung, Bestellung bzw. Auftragsbestätigung) und Nachweis der Rückbestätigung oder Klärung, etwa Mail, Gesprächsnotiz oder Vermerk auf dem Auftragspapier.	Produktion / Fertigung
10	Zeigen Sie mir ein Entwicklungsprojekt, das sich über Monate zieht: Woran sehen Sie heute, ob Sie im Zeitplan liegen, und was passiert, wenn der Kunde kurzfristig einen früheren Liefertermin verlangt?	Projektplan mit Meilensteinen und Soll/Ist-Stand, Protokoll der letzten Abstimmung, dokumentierte Terminänderung mit Entscheidung und Auswirkung auf laufende Aufträge.	Produktion / Fertigung
11	Nehmen wir Ihren letzten Auftrag in einer Hochphase: Wie haben Sie vor der Auftragsbestätigung geprüft, ob Termin, Maschinenzeit und Personal wirklich reichen, und was haben Sie dem Kunden gesagt, als es eng wurde?	Auftragsunterlagen mit Liefertermin und Bestätigung, Kapazitäts- oder Belegungsplanung (Plantafel, Excel, Kalender) für diesen Zeitraum, Nachweis der Rücksprache mit dem Kunden bei Terminverschiebung (Mail, Notiz)	Produktion / Fertigung
12	Nehmen wir Ihren letzten Wartungseinsatz an einem Linearbeschleuniger: Woher wusste der Techniker, welche Arbeitsschritte, Herstellervorgaben und Freigabekriterien gelten, und wer hat den Einsatz nach Abschluss abgenommen?	Zeigen Sie mir den Service-Ticket-Verlauf in der App mit Auftrag, verwendeter Wartungsanweisung in aktueller Version, Servicebericht mit Messwerten, Unterschrift des Technikers und Kundenabnahme.	Produktion / Fertigung
13	Zeigen Sie mir, wie Sie bei Ihrem letzten Kundenauftrag aus der Anfrage im CRM die Kalkulation abgeleitet haben und woher Sie wussten, dass Sie die gewünschten Spezifikationen auch liefern können?	Die CRM-Anfrage, die zugehörige Kalkulation, die Auftragsbestätigung mit Spezifikation und ein Beleg der internen Machbarkeitsprüfung (z. B. Mail, Notiz, Freigabevermerk)	Produktion / Fertigung
14	Nehmen wir Ihre letzte Wärmepumpe von der Projektierung bis zur Übergabe: Zeigen Sie mir, wie aus der Kundenanforderung die Auslegung wurde und wer sie freigegeben hat.	Angebot/Auftrag mit Kundenanforderungen, Auslegungsberechnung oder Planungsunterlagen mit Freigabevermerk, Änderungsprotokoll, Abnahme- bzw. Übergabeprotokoll mit Kundenunterschrift.	Produktion / Fertigung
15	Wie stellen Sie sicher, dass Messgeräte und Prüfmittel (z. B. Leitfähigkeit, pH, Trübung, Chlor), mit denen Sie Wasserqualität belegen, richtig messen?	Prüfmittelliste mit Kalibrierintervallen, Kalibrier- bzw. Justierprotokolle der Geräte oder Referenzlösungen, Nachweis zum Umgang mit Geräten, die außer Toleranz gefunden wurden.	Produktion / Fertigung
16	Zeigen Sie mir, wer bei Ihnen welche Prüfungen durchführen darf und woran ich erkennen kann, dass die Person dafür qualifiziert ist.	Qualifikationsmatrix mit Zertifikaten (z. B. Elektrofachkraft, Prüfbefähigung), Schulungsnachweise mit Datum und Einarbeitungsprotokoll des letzten neuen Mitarbeiters.	Bau / Handwerk
17	Nehmen wir Ihren letzten Störungseinsatz beim Kunden: Wie kam die Meldung rein, wer hat entschieden, wann der Techniker kommt, und wie wurde die Wirksamkeit der Reparatur nachverfolgt?	Serviceauftrag/Einsatzbericht mit Zeitstempeln von Meldung bis Abschluss, Anlagenhistorie des Kunden, Nachweis einer Rückmeldung oder Nachkontrolle bei Wiederholfehlern.	Produktion / Fertigung

Die Unterlagen wurden mit KI-Unterstützung erstellt. Die Inhalte werden durch den Projektleiter geprüft.

Nr.	Frage im Audit	Nachweis, den Sie sehen wollen	Branche
18	Zeigen Sie mir, wie bei Ihrem letzten Freikühler-Angebot geklärt wurde, was der Kunde wirklich braucht (Kühlleistung, Standort, Wasserqualität), und wie das in die Konstruktion eingeflossen ist.	Anfrage mit Kundenangaben, Angebot, Auftragsbestätigung und Konstruktionsunterlagen mit nachvollziehbarer Änderungs- und Freigabehistorie.	Produktion / Fertigung
19	Nehmen wir Ihren letzten Havarie-Einsatz: Wie lief er ab, vom Anruf bis zur Abnahme durch den Kunden?	Einsatzauftrag mit Uhrzeit, Arbeitsbericht oder Foto-Doku, Materialentnahme, Kundenunterschrift, Nachbesprechung oder Notiz zu Erkenntnissen.	Bau / Handwerk
20	Zeigen Sie mir ein Projekt, bei dem sich während der Montage etwas gegenüber der Planung geändert hat, und wie die Änderung dokumentiert, mit dem Kunden abgestimmt und in die Unterlagen eingepflegt wurde?	Änderungsmitteilung oder Redline-Plan, Kundenfreigabe, überarbeitete Pläne und Programmstand sowie Nachweis, dass die finale Doku (As-built) den tatsächlichen Aufbau abbildet.	Produktion / Fertigung
21	Nehmen wir Ihren letzten feuerhemmenden Auftrag: Wie ist sichergestellt, dass genau das richtige Material verarbeitet wurde und das Netz die zugesagte Brandschutzklasse hat?	Auftragsbestätigung mit Spezifikation, Chargen- oder Rollennummer des Materials, Prüfzeugnis zur Flammhemmung, Endkontrollprotokoll und Rückverfolgung bis zum Lieferantenzertifikat.	Produktion / Fertigung
22	Nehmen wir Ihren letzten Auftrag von der Anfrage bis zur Rechnung: Wo steht, was der Kunde bestellt hat, was Sie zugesagt haben (Verfahren, Frist, Konformitätsaussage) und wie Sie geprüft haben, dass Sie das leisten können?	Kompletter Auftragsvorgang mit Anfrage, Angebot, Auftragsbestätigung, Kalibrierschein, Lieferschein und Rechnung sowie ein Vermerk zur Machbarkeitsprüfung.	Produktion / Fertigung
23	Nehmen wir Ihre letzte Charge, die Sie selbst gemischt haben: Wie können Sie mir von der Rohstoffcharge bis zum ausgelieferten Gebinde zeigen, welche Rohstoffe in welcher Menge verwendet wurden?	Chargenprotokoll bzw. Rezepturblatt mit Rohstoff-Chargennummern, Einwaagen und Freigabe, dazu Lieferschein mit Chargennummer des Endprodukts und Rückstellmuster.	Produktion / Fertigung
24	Nehmen wir Ihren letzten Großauftrag: Was hat der Vertrieb an das Projektmanagement übergeben, und woran hat das PM gemerkt, dass die Übergabe vollständig war?	Übergabedokument oder ausgefüllte Checkliste mit Datum und Namenskürzel, dazu das Angebot und die Bestellung des Kunden aus dem Projektordner, jeweils mit den im Vertrag stehenden Bürgschaften und Pönalen.	Bau / Handwerk
25	Nehmen wir Ihren letzten Prototyp oder Ihre letzte Nullserie: Woran erkennen Sie, dass Schaltung, Layout und Firmware vor Übergabe wirklich geprüft wurden und nicht nur "läuft bei uns"?	Testplan und Prüfprotokoll mit Ergebnissen, Review-Nachweis (Schaltplan-/Code-Review), Versionsstand der Firmware im Repository, Übergabeprotokoll an den Kunden.	Bau / Handwerk

Typische Schwachstellen dieser Branchen finden Sie gebündelt in der „Checkliste 20 Stellen“ (Modul 16). Die Fragen hier sind die Gesprächsöffner, die Checkliste ist der Abgleich am Ende.

Die Unterlagen wurden mit KI-Unterstützung erstellt. Die Inhalte werden durch den Projektleiter geprüft.