

Branchenfragen Handel und Logistik

Wareneingang bis Retoure: Lieferantenauswahl, Bestandsführung, Kennzeichnung, Liefertreue, Disposition. 25 Fragen mit dem Nachweis, den der Auditor sehen will – aus echten Audits der Branchen Handel, Logistik / Transport (anonymisiert).

Nr.	Frage im Audit	Nachweis, den Sie sehen wollen	Branche
1	Wie erfahren Sie, ob ein Standort seine Vorgaben tatsächlich einhält, und was war Ihre letzte Abweichung, die Sie dort festgestellt haben?	Letztes Standort-Audit, Telefonprotokoll oder Standortbericht mit festgestellter Abweichung, Maßnahme, Frist und Wirksamkeitsprüfung.	Logistik / Transport
2	Wo liegt bei Ihnen das Original eines Auftrags, wenn Papier und Digitales parallel existieren, und woher weiß ein Mitarbeiter, welche Version gilt?	Ein konkreter Auftragsordner und der digitale Datensatz nebeneinander, dazu die festgelegte Regel zur Ablage und Aufbewahrung.	Logistik / Transport
3	Zeigen Sie mir ein Angebot für einen Drittland-Transport und die dazugehörige Rechnung: Wer hat die Mehrwertsteuer- und Zollbehandlung geprüft, und woran sehe ich das?	Angebot und Rechnung im Vergleich, Prüfvermerk oder Checkliste zu USt/Zoll (Ausfuhr, Einfuhr, Incoterms), Nachweis der Freigabe durch die zuständige Person.	Logistik / Transport
4	Nehmen wir Ihre letzte Lieferung, die zu spät beim Kunden ankam: Wie haben Sie das erfahren, was haben Sie dem Kunden gesagt und was haben Sie danach geändert?	Die Reklamation oder Verspätungsmeldung samt Aufzeichnung der Ursache und der eingeleiteten Maßnahme, plus ein Beleg, dass die Maßnahme umgesetzt wurde und beim nächsten Mal gewirkt hat.	Logistik / Transport
5	Nehmen wir Ihr letztes Angebot, das in eine Rechnung gemündet ist: Zeigen Sie mir die Kette von der Kundenanfrage über die Angebotsprüfung bis zur Rechnung und wo dabei Preise, Mengen und Lieferbedingungen gegengeprüft wurden.	Anfrage, Angebot mit Prüf- oder Freigabevermerk, Auftragsbestätigung, Lieferschein, Rechnung als lückenlose Vorgangsakte.	Handel
6	Nehmen wir Ihre letzte Excel-/CSV-Umwandlung für einen Großkunden: Wie stellen Sie sicher, dass die Daten korrekt ankommen, und was passiert, wenn jemand die Vorlage ändert?	Ursprungsdatei, Ergebnisdatei und die verwendete Vorlage mit Versionsstand, außerdem Ihre Stichprobenkontrolle oder Prüfliste und ein Beispiel, bei dem ein Fehler aufgefallen ist und wie er behoben wurde.	Logistik / Transport
7	Zeigen Sie mir eine Prüfung, die Sie zuletzt abgenommen haben: Wie stellen Sie sicher, dass Prüfungsfragen und Bewertung einheitlich sind und der Prüfer nicht seine eigenen Schüler beurteilt?	Prüfungsunterlagen mit Fragenkatalog und Bewertungsschema, ausgefülltes Prüfprotokoll, Nachweis zur Prüferzuordnung bzw. Unabhängigkeitsregelung, ausgestellte Bescheinigung.	Logistik / Transport
8	Nehmen wir Ihren letzten größeren Auftrag: Wie haben Sie vor der Angebotsabgabe geprüft, ob Sie Kundenwunsch, Lieferzeit und Preis tatsächlich so erfüllen können?	Angebot samt Anfrage, interne Machbarkeitsnotiz oder Rückfrage beim Lieferanten, ggf. dokumentierte Abweichungen zwischen Anfrage und Angebot.	Handel

Nr.	Frage im Audit	Nachweis, den Sie sehen wollen	Branche
9	Nehmen wir Ihren letzten Neukunden oder ungewöhnlichen Auftrag, etwa Gefahrgut, Kühlware oder Sondertermin: Wie haben Sie geklärt, ob Sie das mit Ihren Fahrzeugen und Leuten zuverlässig leisten können?	Anfrage/Angebot mit den Kundenanforderungen, interne Machbarkeitsprüfung (z. B. Fahrzeug, Fahrer, Termin, Genehmigungen) und die Auftragsbestätigung, die dazu passt.	Logistik / Transport
10	Nehmen wir einen Mitarbeiter, der neu angefangen hat oder erstmals eine neue Strecke fährt: Wie läuft die Einweisung ab, und wer gibt ihn für den Einsatz frei?	Einweisungsnachweis mit Datum, Inhalt, Einweiser und Unterschrift, die Freigabe für den Einsatz (Vermerk oder Eintrag in der Matrix) und der erste Einsatzplan nach der Freigabe.	Logistik / Transport
11	Zeigen Sie mir einen Auftrag von der Annahme bis zur Auslieferung: Wo sehe ich, dass Wareneingang, Einlagerung, Kommissionierung und Übergabe wirklich so gelaufen sind wie vereinbart?	Auftrag mit Lieferschein, Wareneingangsprüfung, Lagerbuchung bzw. Scan-Protokoll und unterschriebenem Ablieferbeleg (CMR/Frachtbrief), alles zum selben Vorgang verknüpft.	Logistik / Transport
12	Zeigen Sie mir bitte für drei Mitarbeiter, die nächste Woche auf einer bestimmten Strecke eingesetzt sind, ihre gültigen Qualifikationen und Ortskundenachweise: Woran sehen Sie, wann etwas abläuft, und wer achtet darauf?	Qualifikationsmatrix oder Personalakten mit Ablaufdaten, Ortskundenachweise mit Datum und Strecke, Erinnerungsliste oder Kalender für Fristen, ein Beispiel einer rechtzeitig erfolgten Auffrischung.	Logistik / Transport
13	Nehmen wir Ihren letzten Auftrag: Was wurde mit dem Kunden vereinbart, und wie ist diese Information bei dem Disponenten und dem Mitarbeiter vor Ort angekommen?	Angebot/Auftragsbestätigung oder Rahmenvertrag, Auftragsdatenblatt oder Einsatzanweisung, Einsatzplan, ggf. Übergabenotiz an das Einsatzteam.	Logistik / Transport
14	Nehmen wir Ihr letztes abgeschlossenes Projekt: Wie ist die Zeichnung des Kunden bei Ihnen angekommen, wer hat sie geprüft, und wie wurde sichergestellt, dass das Gelieferte dazu passt?	Projekttakte mit Kundenanfrage, freigegebener Zeichnung samt Revisionsstand, Auftragsbestätigung, Lieferschein und Montage- oder Abnahmeprotokoll.	Handel
15	Zeigen Sie mir die Akte eines Mitarbeiters, der in den letzten Wochen neu eingestellt wurde: Woran sehe ich, dass er für den Einsatz im Gleisbereich geeignet und befugt war, bevor er den ersten Einsatz hatte?	Personalakte mit gültigen Sicherheits- und Bahnbefähigungsnachweisen, Eignungsuntersuchung, Einweisungsprotokoll mit Datum, Abgleich Ablaufdatum der Nachweise gegen das Datum des ersten Einsatzes.	Logistik / Transport
16	Wenn 80 % Ihres Umsatzes bei einem Kunden liegen: Wie erfahren Sie, ob dieser Kunde zufrieden ist, und was tun Sie, falls dort ein Auftrag wegbricht?	Kundenfeedback bzw. Abnahme-/Besprechungsprotokolle, Auswertung von Reklamationen, dokumentierte Risikobetrachtung mit Gegenmaßnahmen (z. B. Akquise, Rücklagen, Planung der Auslastung).	Logistik / Transport
17	Zeigen Sie mir Ihren letzten Einsatz, bei dem ein Kunde kurzfristig Personal angefragt hat: Wie haben Sie geprüft, dass die Person die geforderte Qualifikation hatte, bevor Sie sie zugesagt haben?	Anfrage des Kunden, Einsatzplanung mit Qualifikationsabgleich, Zusage/Bestätigung an den Kunden sowie Einsatzdokumentation (wer, wo, wann, auf welcher Strecke/Fahrzeugbaureihe).	Logistik / Transport

Nr.	Frage im Audit	Nachweis, den Sie sehen wollen	Branche
18	Nehmen wir Ihre letzte Investitionsentscheidung, etwa eine Maschine oder Prüfeinrichtung: Woher wussten Sie, dass sie sich lohnt und woran machen Sie fest, ob die Erwartung eingetreten ist?	Investitionsplanung mit Begründung (Auftragsprognose, Kapazitätsbedarf, Anforderungen), Entscheidungsnachweis und spätere Überprüfung der Annahmen.	Logistik / Transport
19	Zeigen Sie mir Ihre letzte Kundenbeschwerde: Wer hat sie angenommen, wie wurde sie gelöst und wie prüfen Sie, ob sich so etwas wiederholt?	Beschwerdeeintrag (Liste, Ticket oder E-Mail-Verlauf) mit Ursache, Lösung, Verantwortlichem und Datum der Erledigung.	Handel
20	Welche gesetzlichen und kundenbezogenen Anforderungen gelten in Deutschland und in Rumänien für Ihre Transporte, und wie halten Sie sich über Änderungen auf dem Laufenden?	Kurze Übersicht der relevanten Anforderungen je Land (z. B. Fahrerzeiten, Zoll, Gefahrgut, Mindestlohn), benannte verantwortliche Person, Beleg der letzten Aktualisierung oder Schulung.	Logistik / Transport
21	Nehmen wir Ihren größten Kunden: Was passiert bei Ihnen, wenn der morgen die Abrufmengen halbiert oder ein Projekt verschiebt?	Dokumentierte Risiko-/Chancenbewertung mit Kundenabhängigkeit, Umsatzanteilen und festgelegten Gegenmaßnahmen (z. B. Liste mit Maßnahmen, Verantwortlichen, Stand der Umsetzung)	Logistik / Transport
22	Nehmen wir Ihre letzte Bestellung eines Neukunden per E-Mail: Wie ist sie vom Eingang bis zur Auftragsbestätigung gelaufen, und wer hat wann die Vorkasse geprüft?	Die E-Mail, den ERP-Auftrag mit Zeitstempeln und Bearbeiterkürzel, den Zahlungseingang auf dem Kontoauszug sowie die Auftragsbestätigung mit Datum.	Handel
23	Nehmen wir Ihren letzten Wareneingang eines neuen Lieferanten: Was haben Sie geprüft, bevor die Ware verkäuflich wurde, und wie fließt das in die Lieferantenbewertung ein?	Lieferschein mit Eingangsvermerk, Prüfprotokoll oder Foto bei Mängeln, Lieferantenliste mit Bewertung und eine dokumentierte Reklamation samt Rückmeldung an den Lieferanten.	Handel
24	Zeigen Sie mir, wie Sie vor dem Einsatz eines Leihmitarbeiters (z. B. als Rangierbegleiter oder Wagenmeister) prüfen, ob Tauglichkeit, Befähigungsnachweis und Streckenkenntnis aktuell gültig sind. Nehmen wir Ihren letzten Einsatz?	Qualifikationsmatrix bzw. Personalakte mit Ablaufdaten, Kopie des Befähigungsnachweises, Tauglichkeitsbescheinigung und die Freigabe der Disposition vor Einsatzbeginn.	Logistik / Transport
25	Zeigen Sie mir, wer bei Ihnen Präferenzen und Ursprungsnachweise bearbeiten darf und woran ich erkenne, dass diese Person dafür geschult ist.	Eine Zuständigkeits- oder Vertretungsliste mit den Schulungsnachweisen (Teilnahmebescheinigung, Seminarunterlagen, Einarbeitungsprotokoll) samt Datum und Bewertung, ob die Schulung gewirkt hat.	Handel

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.