SPICKZETTEL · DOWNLOAD ZU MODUL 12

Einstufung von Feststellungen + die acht Fehlvermutungen

Teil 1: In welche Schublade gehört eine Beobachtung? Teil 2: Was Auditoren gern fordern, obwohl es die Norm nicht verlangt.

Teil 1 · Der Entscheidungsbaum

Frage	Ja	Nein
1. Verlangt die Norm das – oder hat der Betrieb es sich selbst im Handbuch vorgeschrieben?	weiter zu 2	Verbesserung oder in Ordnung (siehe Fehlvermutungen)
2. Habe ich einen Beleg (Dokument, Nummer, Ort, Datum)?	weiter zu 3	Beobachtung notieren, Beleg suchen – ohne Beleg keine Feststellung
3. Ist die Forderung im Kern nicht erfüllt – systematisch (mehrere Fälle) oder mit Folge (Kunde, Sicherheit, Produkt)?	Abweichung	weiter zu 4
4. Einzelfall, Forderung im Kern erfüllt, aber Lücke, die zur Abweichung werden kann?	Hinweis	Verbesserung

Die vier Schubladen auf einen Blick

Einstufung	Definition	Beispiel Waldner	Folge
Abweichung	Forderung (Norm oder eigene Festlegung) nicht erfüllt, mit Beleg; systematisch oder mit Folge	Keine Auftragsbestätigung in 2 von 3 Akten, obwohl Handbuch sie verlangt	Maßnahme mit Ursache, Termin, Wirksamkeitsprüfung – Pflicht
Hinweis	Forderung im Kern erfüllt, Einzelfall oder Lücke mit Risiko	Ein Messschieber von sechs ohne Prüfdatum	Maßnahme empfohlen; beim nächsten Audit prüfen
Verbesserung	Nichts gefordert, aber die Arbeit wird leichter oder sicherer	Reklamationsliste ohne Ursachenspalte	Freiwillig; in die Managementbewertung
In Ordnung	Erwartung des Auditors geht über die Norm hinaus	Keine schriftliche QMB-Benennung	Nichts – und im Zweifel dem externen Auditor freundlich die Norm zeigen

Die zwei Faustregeln. (1) Ist es eine Abweichung, wenn der Betrieb seine eigene Regel bricht? Ja – „Wir tun, was wir sagen“ ist der Kern des Systems. Die Alternative ist, die Regel zu ändern, nicht sie zu ignorieren. (2) Zählen Sie: Ein Fall von zehn ist ein Hinweis, drei von zehn sind eine Abweichung. Deshalb immer mehrere Vorgänge prüfen.

Teil 2 · Die acht Fehlvermutungen

Alles, was hier steht, wird im Audit regelmäßig gefordert – und steht so nicht in ISO 9001:2015. Reagieren Sie freundlich, aber bestimmt: „Zeigen Sie mir bitte die Stelle in der Norm.“

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

Nr.	Vermutung	Was die Norm wirklich sagt	Was im Kleinbetrieb reicht
1	„Es muss einen schriftlich benannten QM-Beauftragten geben.“	5.3: Rollen, Verantwortungen und Befugnisse zuweisen und bekannt machen. Der „Beauftragte der obersten Leitung“ ist seit 2015 gestrichen.	Organigramm oder Stellenbeschreibung mit der Funktion
2	„Ein QM-Handbuch ist Pflicht.“	7.5: dokumentierte Information in dem Umfang, den die Organisation für wirksam hält. Das Wort Handbuch kommt nicht vor.	Prozessliste + wenige Festlegungen; das Handbuch ist ein Hilfsmittel, keine Pflicht
3	„Jeder Prozess braucht eine Prozessbeschreibung oder ein Flussdiagramm.“	4.4: Prozesse bestimmen, Eingaben/Ergebnisse, Abfolge, Kriterien – dokumentieren „im erforderlichen Umfang“.	Prozessliste mit Verantwortlichem und Aufzeichnungen; Beschreibung nur, wo sie hilft
4	„Lieferanten müssen zertifiziert sein oder ein Zertifikat vorlegen.“	8.4.1: Kriterien für Auswahl, Bewertung, Überwachung festlegen – welche, entscheidet der Betrieb.	Liste mit Bewertung nach Qualität, Termin, Reklamationen; Zertifikat kann ein Kriterium sein
5	„Dokumente brauchen Versionsnummer, Freigabevermerk und Verteilerliste auf dem Blatt.“	7.5.3: Lenkung – verfügbar, geeignet, geschützt. Wie, ist frei.	Ablage im System mit Datum/Versionierung reicht; Lenkung über EDV ist Lenkung
6	„Prüfmittel müssen extern kalibriert werden.“	7.1.5.2: kalibrieren oder verifizieren gegen rückführbare Normale – auch intern möglich.	Interne Prüfung gegen Endmaß/Kontrollmaß, dokumentiert in der Prüfmittelliste
7	„Es braucht Formulare für Risiken, Chancen, Kontext, interessierte Parteien.“	4.1, 4.2, 6.1: bestimmen und berücksichtigen – keine dokumentierte Information gefordert (6.1 nur Maßnahmen planen).	Eine Seite in der Managementbewertung: Themen, interessierte Parteien, Risiken mit Maßnahmen
8	„Kundenzufriedenheit muss per Fragebogen gemessen werden.“	9.1.2: Wahrnehmung des Kunden überwachen – Methoden frei (Gespräche, Reklamationen, Folgeaufträge, Übergabeprotokolle).	Übergabeprotokoll mit Zufriedenheitsfeld, Auswertung Reklamationen und Wiederkäufer

Aber: Hat der Betrieb eine dieser Dinge selbst festgelegt (z. B. „Dokumente tragen eine Versionsnummer“), dann gilt die Festlegung – und ihr Fehlen ist eine Feststellung. Deshalb: weniger versprechen, mehr halten.

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