

Ethik- und Qualitätskultur-Check: zwölf Fragen in vier Gruppen

Stufen: gelebt und nachweisbar (2) · gelebt, kein Nachweis (1) · nicht geregelt (0). Unter 18 von 24: erst Regeln festlegen, dann Handbuchabsatz und Unterweisung.

Nr.	Gruppe	Frage	Nachweis, der zählt	2	1	0
1	Fehler	Mitarbeiter melden eigene Fehler, ohne dass es Konsequenzen für die Person gibt	Fehlersammelliste mit Meldungen aus dem Team	☐	☐	☐
2	Fehler	Reklamationen werden nach Ursache bearbeitet, nicht nach Schuldigem	Reklamationsblatt ohne Personenzuweisung; Fünf-Warum	☐	☐	☐
3	Fehler	Die Leitung spricht Fehler in Besprechungen offen an – auch eigene	Besprechungsprotokoll „Fehler des Monats“	☐	☐	☐
4	Kunden	Kunden erfahren Verzug oder Störung von uns, bevor sie fragen	Mail vor Termin in der Auftragsakte	☐	☐	☐
5	Kunden	Eigene Funde an ausgelieferter Ware werden dem Kunden gemeldet	Reklamationsblatt „eigene Meldung“	☐	☐	☐
6	Kunden	Angebote nennen Grenzen ehrlich (was nicht enthalten ist, was wir nicht können)	Angebot mit Abgrenzung	☐	☐	☐
7	Integrität	Es gibt eine Regel für Geschenke und Einladungen mit Grenze	Handbuch / Arbeitsvertrag; Meldung an GL	☐	☐	☐
8	Integrität	Wer gefertigt hat, gibt nicht selbst frei (Vier-Augen-Regel), auch bei Vertretung	Qualifikationsmatrix, Prüfprotokolle	☐	☐	☐
9	Integrität	Kundendaten sind geschützt – auch im Homeoffice und auf Mobilgeräten	Datenschutzregel, Zugriffsrechte	☐	☐	☐
10	Vorbild	Mitarbeiter können sagen, was der Leitung an Qualität wichtig ist	Antwort im Audit; Unterweisung	☐	☐	☐
11	Vorbild	Es gibt eine benannte Ansprechperson für Hinweise auf Fehlverhalten	Satz im Handbuch	☐	☐	☐
12	Vorbild	Risiken und Chancen werden in Entscheidungen der Leitung benannt	Besprechungsprotokoll, Änderungsblatt	☐	☐	☐

Auswertung

Summe: _____ / 24 · Datum / Kürzel: _____

22–24: Absatz 5.1.1 schreiben, fertig · 18–21: fehlende Nachweise erzeugen (meist Geschenkeregel, Ansprechperson) · unter 18: Regeln mit der Geschäftsleitung festlegen, Beschlussprotokoll, dann Text

Nicht verlangt: Ethik-Kodex als Dokument, Compliance-Beauftragter, Hinweisgebersystem (gesetzlich erst ab 50 Beschäftigten), externe Ethik-Schulung. Der Auditor prüft Verhalten an Vorgängen – nicht Dokumente über Verhalten.