

**Audits erfolgreich vorbereiten und durchführen  
3., aktualisierte Auflage**

**Die ISO 19011:2011**

**'Leseprobe'**

**Autoren:**

Dr.-Ing. Wolfgang Kallmeyer, TÜV Rheinland Consulting GmbH (Kap. 1, 3–6)  
Dipl.-Betriebswirtin (FH) Sonja C. Kretschmar, TÜV Rheinland Cert GmbH (Kap. 7)  
Dr.-Ing. Fritz von Below (Gesamtbearbeitung)

Leseprobe -

**Bibliografische Informationen der Deutschen Nationalbibliothek**

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie. Detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-7406-0090-7 (Print)

ISBN 978-3-7406-0091-4 (E-Book)

© by TÜV Media GmbH, TÜV Rheinland Group, 3., aktualisierte Auflage Köln 2016  
[www.tuev-media.de](http://www.tuev-media.de)

® TÜV, TUEV und TUV sind eingetragene Marken.  
Eine Nutzung und Verwendung bedarf der vorherigen Zustimmung.

Die Inhalte dieses Werks wurden von Verlag und Redaktion nach bestem Wissen und Gewissen erarbeitet und zusammengestellt. Eine rechtliche Gewähr für die Richtigkeit der einzelnen Angaben kann jedoch nicht übernommen werden. Gleichermaßen gilt auch für Websites, auf die über Hyperlinks verwiesen wird. Es wird betont, dass wir keinerlei Einfluss auf die Inhalte und Formulierungen der verlinkten Seiten haben und auch keine Verantwortung für sie übernehmen. Grundsätzlich gelten die Wortlauten der Gesetzestexte und Richtlinien sowie die einschlägige Rechtsprechung.

Mit den Berufsbezeichnungen im Text, wie z.B. Auditprogrammverantwortlicher oder Auditor, sind sowohl Frauen als auch Männer gemeint.

## Zur Nutzung der Broschüre

Diese Fachbroschüre bietet eine praktische Hilfestellung bei der Planung, Vorbereitung und Durchführung von Managementsystem-Audits. Sie soll Ihnen dabei helfen, die Regelungen der ISO 19011:2011 in den Auditprozess einfließen zu lassen. So können Sie die bestehenden Auditprozesse optimieren und neu zu definierende Auditprozesse mit einem hohen Wirkungsgrad einführen.

In Kapitel 1 finden Sie eine allgemeine Einführung zum Ziel und Zweck von Audits. Das Kurzprofil in Kapitel 2 macht Sie mit dem Aufbau und der Struktur der Norm ISO 19011:2011 vertraut. Im Hauptteil der Broschüre werden in den Kapiteln 3–6 die wichtigsten Anforderungen der ISO 19011:2011 anschaulich erläutert und durch Praxistipps ergänzt. Der Schluss der Broschüre in Kapitel 7 zeigt Ihnen, wie Sie Ihr Unternehmen auf ein Zertifizierungsverfahren und die Auditierung nach ISO/IEC 17021:2015 vorbereiten.

Die im Text angeführten Klammernsymbole  verweisen auf Arbeitshilfen, die Sie bei der Umsetzung der Normforderungen unterstützen und die wir Ihnen zum Download bereitgestellt haben:

-  16\_19011\_01.doc Mustertext „Ernennung zum Auditprogrammverantwortlichen“
-  16\_19011\_02.xls Beispiel eines tabellarischen Auditprogramms – minimal
-  16\_19011\_03.xls Beispiel eines tabellarischen Auditprogramms – erweiter
-  16\_19011\_04.doc Beispiel einer Auditprogramm-Risikomatrix
-  16\_19011\_05.doc Beispiel eines Auditauftrags (Einzelaudit)
-  16\_19011\_06.doc Beispiel einer Dokumentenprüfung
-  16\_19011\_07.doc Beispiel eines Auditplans
-  16\_19011\_08.doc Beispiel einer Textanalyse
-  16\_19011\_09.doc Beispiel einer Auditcheckliste
-  16\_19011\_10.doc Formular „Auditnotizen“
-  16\_19011\_11.doc Formular „Auditteilnehmerliste“
-  16\_19011\_12.xls Beispiel eines Auditberichts
-  16\_19011\_13.doc Beispiel einer Auditbewertung
-  16\_19011\_14.doc Beispiel für eine Kompetenzmatrix Auditor

Die Arbeitshilfen stehen für Sie zum Download bereit unter:

[www.tuev-media.de/download/60090.php](http://www.tuev-media.de/download/60090.php)

**Passwort:** 

Sie können die Dokumente frei bearbeiten und an Ihre eigenen betrieblichen Anforderungen anpassen.

**Ziel der Broschüre**

**Aufbau**

**Arbeitshilfen zum Download**

'Leseprobe'

**Inhalt**

<b>Zur Nutzung der Broschüre .....</b>	<b>3</b>
<b>1 Ziel und Zweck von Audits.....</b>	<b>7</b>
<b>2 ISO 19011:2011 – Ein Kurzprofil .....</b>	<b>9</b>
<b>3 Grundsätze des Auditprozesses – Die Auditprinzipien .....</b>	<b>13</b>
3.1 Prinzipien für den Auditor .....	13
3.2 Prinzipien für die Auditdurchführung .....	14
<b>4 Planung und Steuerung des Auditprozesses – Das Auditprogramm ..</b>	<b>15</b>
4.1 Ablauf des Prozesses zum Auditprogramm .....	15
4.2 Ziele für das Auditprogramm (vgl. ISO 19011:2011, Kap. 5.2) ....	16
4.3 Planen des Auditprogramms .....	16
4.3.1 Aufgaben, Verantwortung und Qualifikation des Audit- programmverantwortlichen .....	16
4.3.2 Verfahren für das Auditprogramm (vgl. ISO 19011:2011, Kap. 5.3.5) .....	17
4.3.3 Ermitteln von Auditumfang, -risiken und -ressourcen.....	18
4.4 Realisieren des Auditprogramms .....	20
4.4.1 Aufstellen des Auditprogramms.....	20
4.4.2 Managen von Auditprogrammergebnissen und -auf- zeichnungen .....	22
4.5 Überwachen, Bewerten und Verbessern des Auditprogramms...	23
<b>5 Die Umsetzung des Auditprogramms – Durchführung von Audits....</b>	<b>25</b>
5.1 Ablauf des Prozesses Auditdurchführung .....	25
5.2 Vorbereitungen zur Realisierung eines einzelnen Audits.....	25
5.2.1 Veranlassen eines einzelnen Audits (vgl. ISO 19011:2011, Kap. 6.2.1) .....	25
5.2.2 Dokumentenprüfung (vgl. ISO 19011:2011, Kap. 6.3.1)....	26
5.2.3 Erstellen und Abstimmen des Auditplans (vgl. ISO 19011:2011, Kap. 6.3.2) .....	27
5.2.4 Vorbereiten der Arbeitsdokumente und Einweisen des Auditteams .....	28
5.3 Durchführen eines einzelnen Audits .....	30
5.3.1 Rolle von Betreuern und Beobachtern klären (vgl. ISO 19011:2011, Kap. 6.4.5) .....	30
5.3.2 Durchführen der Eröffnungsbesprechung (vgl. ISO 19011:2011, Kap. 6.4.2) .....	31
5.3.3 Auditaktivitäten vor Ort durchführen .....	32
5.3.4 Auditfeststellungen und -schlussfolgerungen treffen .....	35
5.3.5 Durchführen der Abschlussbesprechung (vgl. ISO 19011:2011, Kap. 6.4.9) .....	36
5.4 Erstellen, Verteilen des Auditberichts und Auditabschluss .....	37
5.5 Überwachen und Bewerten von Auditfolgemaßnahmen (vgl. ISO 19011:2011, Kap. 6.7).....	38
<b>6 Die Fähigkeit zu Auditieren – Kompetenz und Bewertung von Auditoren .....</b>	<b>39</b>
6.1 Kompetenz von Auditoren und Auditteamleiter .....	39
6.1.1 Ermittlung der Kompetenz von Auditoren (vgl. ISO 19011:2011, Kap. 7.1).....	39
6.1.2 Erwünschtes persönliches Verhalten (vgl. ISO 19011:2011, Kap. 7.2.2).....	39
6.1.3 Wissen und Fertigkeiten von Auditoren und Auditteam- leitern .....	40

6.1.4 Erreichen, Erhalten und Verbessern der Auditor- und Auditteamleiter-Kompetenz .....	42
6.2 Bewerten von Auditoren und Auditteamleiter.....	44
<b>7 Zertifizierungsverfahren und Auditierung erfolgreich vorbereiten ....</b>	<b>47</b>
7.1 Grundlagen und Voraussetzungen der Zertifizierung .....	47
7.2 Vorbereitung des Unternehmens auf die Zertifizierung .....	49
7.3 Durchführung des Zertifizierungsaudits.....	50
7.4 Zertifikatserteilung, Überwachungs- und Wiederholungsaudits..	52
Anhang 1: Mustertext „Ernennung zum Auditprogrammverantwortlichen“ .....	55
Anhang 2: Beispiel tabellarisches Auditprogramm – minimal .....	56
Anhang 3: Beispiel tabellarisches Auditprogramm – erweitert (Auschnitt).....	57
Anhang 4: Beispiel Auditprogramm-Risikomatrix.....	58
Anhang 5: Beispiel Auditauftrag (Einzelaudit) .....	59
Anhang 6: Beispiel Dokumentenprüfung .....	60
Anhang 7: Beispiel Auditplan .....	61
Anhang 8: Beispiel Textanalyse .....	62
Anhang 9: Beispiel Auditcheckliste.....	63
Anhang 10: Formular „Audit – Notizen“ .....	64
Anhang 11: Formular „Audit – Teilnehmer“ .....	65
Anhang 12: Beispiel Auditbericht .....	66
Anhang 13: Beispiel Auditbewertung.....	67
Anhang 14: Beispiel Kompetenzmatrix Auditor .....	68

## **1 Ziel und Zweck von Audits**

Nach der DIN EN ISO 9000:2015 (Kap. 3.10.1) ist ein Audit ein „systematischer, unabhängiger und dokumentierter Prozess zur Erlangung von Auditnachweisen und zu deren objektiver Auswertung, um zu ermitteln, inwieweit Auditkriterien erfüllt sind“. Im Zusammenhang mit Managementsystemen wird üblicherweise unterschieden zwischen

- internen Audits,
- Lieferantenaudits und
- Zertifizierungsaudits.

Das Ziel eines internen Systemaudits (First-Party-Audit) besteht darin, das gesamte installierte QM-System eines Unternehmens systematisch zu bewerten und zu verbessern. Die Durchführung obliegt dabei meist geschulten Mitarbeitern des Unternehmens, das die internen Audits durchführt. Bei einem Systemaudit wird die gesamte Aufbau- und Ablauforganisation eines Unternehmens daraufhin überprüft, ob die Normenforderungen des Regelwerks erfüllt sind und die eigenen Qualitätsziele erreicht werden können.

Wird das gesamte QM-System eines Unternehmens durch regelmäßige Audits überprüft, können Qualitätsabweichungen früh erkannt und rechtzeitig korrigiert werden. Dies senkt nicht nur die Fehlerquoten und damit die Fehlerkosten. Da Qualitätsaudits immer auch zum Ziel haben, nach Verbesserungsmöglichkeiten zu suchen, selbst wenn der Betriebsablauf relativ reibungslos funktioniert, können diese regelmäßigen Überprüfungen auch dazu genutzt werden, das Qualitätsniveau in einem Unternehmen kontinuierlich zu steigern. Der Schwerpunkt eines internen Audits liegt in der Suche nach Verbesserungspotenzial zur Weiterentwicklung des Managementsystems und der Unternehmensprozesse. Die Erfüllung der Normenforderung spielt, im Gegensatz zu einem Zertifizierungsaudit, nur eine untergeordnete Rolle.

Laut Definition der DIN EN ISO 9000:2015 (Kap. 3.2.9) ist ein Lieferant „ein Hersteller, eine Vertriebseinrichtung, ein Einzelhändler, ein Verkäufer eines Produkts oder einer Dienstleistung sowie von Informationen“. Der Begriff beinhaltet sowohl Produkte als auch Dienstleistungen. Daher ist ein Lieferant also jede Organisation, von der ein Kundenunternehmen materielle oder immaterielle Leistungen in Anspruch nimmt.

Lieferantenaudits dienen der Lieferantenauswahl und -bewertung. Bei einem Lieferantenaudit überprüft der Kunde die Qualitätsfähigkeit seines Lieferanten, d.h., er vergewissert sich, ob das Lieferantenunternehmen grundsätzlich dazu in der Lage ist, qualitativ einwandfreie Leistungen zu erbringen. In der Regel sind Lieferantenaudits eine Mischung aus Prozess- und Systemaudits. Prozessaudits, weil der Kunde nach den Abläufen und Risiken in den Fertigungs- oder Dienstleistungsprozessen fragt, mit denen seine Aufträge abgewickelt werden. Systemaudits sind sie gleichzeitig, weil anhand der Stichprobe auch immer unterstützende/führende Prozesse der Gesamtorganisation betrachtet werden.

Da an dieser Auditart also zwei Parteien beteiligt sind, nämlich der Kunde und der Lieferant, wird das Lieferantenaudit auch als Second-Party-Audit bezeichnet. Ab und zu findet sich in der Literatur dafür auch der Begriff Kundenaudit, da es vom Kunden veranlasst wird. In der Regel wird jedoch meistens die Bezeichnung Lieferantenaudit verwendet.

Der Kunde kann das externe Qualitätsaudit selbst durchführen oder durch eine beauftragte Stelle oder Person durchführen lassen. Dies ist insbesondere dann von Bedeutung, wenn der Lieferant weit entfernt im Ausland seinen Firmensitz hat.

**Definition Audit**

**Interne Audits**

**Lieferantenaudits**

**Zertifizierungsaudits**

Neben den Lieferantenaudits zählt zu den externen Qualitätsaudits auch das sogenannte Zertifizierungsaudit. Da dieses weder vom Kunden (Second Party) noch vom Lieferantenunternehmen selbst (First Party) durchgeführt wird, sondern von einer dritten, völlig unabhängigen Überprüfungsinstanz, wird das Zertifizierungsaudit international auch als Third-Party-Audit bezeichnet. Ein Zertifizierungsaudit ist häufig ein Systemaudit. Das Zertifizierungsaudit überprüft als Systemaudit, ob das gesamte QM-System eines Unternehmens die vorgegebenen Anforderungen erfüllt.

Welche Anforderungen ein QM-System erfüllen muss, um ein entsprechendes Prüfungszertifikat zu erhalten, wird meist von einer sogenannten Systemnorm vorgegeben. Dies kann eine branchenspezifische Norm oder eine branchenunabhängige Nachweisnorm sein, wie z.B. die internationale Qualitätsnorm ISO 9001:2015.

Bei einem Zertifizierungsaudit werden alle von den Anforderungen der Norm betroffenen Bereiche eines Unternehmens systematisch daraufhin untersucht und beurteilt, ob die notwendigen Qualitätsmanagementmaßnahmen festgelegt und wirksam sind und ob diese Maßnahmen auch eingehalten und durchgeführt werden. Ist dies der Fall, bestätigt das offizielle QM-Zertifikat die Qualitätsfähigkeit eines Unternehmens. Dies ist allerdings nur die Prüfung im Hinblick auf einen Mindeststandard (den der anzuwendenden Norm) und sagt nichts über den Reifegrad des Managementsystems aus.

Zur Vorbereitung und Durchführung von internen Audits und Lieferantenaudits wurde die Norm ISO 19011:2011 entwickelt, die in den folgenden Abschnitten 2 bis 6 detaillierter behandelt wird.

Das Management von Zertifizierungsaudits wird in der Norm ISO/IEC 17021-1:2015 geregelt. Wie sich ein Unternehmen auf ein Zertifizierungsaudit vorbereiten kann, wird im Abschnitt 7 erläutert.

Abbildung 1 gibt einen zusammenhängenden Überblick über die Auditarten, ihre Bezeichnungen und ihre normative Zuordnung.

Auditarten, Bezeichnungen und Anwendungsbereiche	Internes Audit	Externes Audit	
		Lieferantenaudit	Zertifizierungs- audit
Alternative Bezeichnungen	First-Party-Audit	Second-Party- Audit, Kundenaudit	Third-Party-Audit
Anwendungsbereich der Normen	ISO 19011		ISO/IEC 17021

Abb. 1: Auditarten, Bezeichnungen und Anwendungsbereiche der Normen ISO 19011 und ISO/IEC 17021

## 2 ISO 19011:2011 – Ein Kurzprofil

Die aktuelle Ausgabe ist unter der Bezeichnung

**DIN EN ISO 19011:2011 –**

**Leitfaden zur Auditierung von Managementsystemen (ISO 19011:2011); Deutsche und Englische Fassung EN ISO 19011:2011**

im Dezember 2011 erschienen und ersetzt die DIN EN ISO 19011:2002.

Die Revision der ISO 19011 erfolgte, weil nach der ersten Ausgabe im Jahre 2002 die Vielfalt der Managementsystemnormen zugenommen hat. Daher entstand die Notwendigkeit, das Auditieren von Managementsystemen in einem breiteren Umfang zu berücksichtigen und einen Leitfaden bereitzustellen, der auf Managementsysteme im Allgemeinen anwendbar ist.

Im Mai 2013 erfolgte die erste Berichtigung der Deutschen Ausgabe. In der Berichtigung wurden Korrekturen an der Übersetzung aus dem Englischen vorgenommen, mit dem Ergebnis einer Präzisierung (Klarstellung) in der Aussage, aber ohne bedeutsame Änderungen an den Inhalten.

Gegenüber DIN EN ISO 19011:2002 wurden folgende wesentlichen Änderungen vorgenommen:

- Der Anwendungsbereich wurde vom Auditieren von Qualitäts- und Umweltmanagementsystemen auf das Auditieren jeglicher Managementsysteme erweitert;
  - Bilder wurden überarbeitet;
  - Literaturhinweise wurden überarbeitet;
  - die Beziehung zwischen ISO 19011 und ISO/IEC 17021 wurde geklärt.
- Der Anwendungsbereich der ISO 19011:2011 bezieht sich auf First-Party-Audits (interne Audits) und Second-Party-Audits (Lieferantenaudits). Die Anwendung für Third-Party-Audits (Zertifizierungsaudits) ist unterstützend zur ISO/IEC 17021 möglich;
- die Kapitel 5, 6 und 7 wurden strukturell neu organisiert;
  - die eingebetteten Textboxen mit der Bezeichnung „Praktische Hilfe“ wurden entfernt, die Inhalte sind zum Teil in den Normentext oder den neuen Anhang B überführt;
  - es wurden weitere Informationen auf einer öffentlichen ISO-Webseite veröffentlicht: [www.iso.org/19011auditing](http://www.iso.org/19011auditing).

**Angaben zur aktuellen Ausgabe**

**Formale Änderungen**

**Inhaltliche Änderungen**

**Ziele der Norm**

- zusätzliche Informationen zur Auditvorbereitung und Auditdurchführung wurden in einen neuen Anhang B aufgenommen
- Die Norm beabsichtigt, allen Nutzern, einschließlich kleiner und mittlerer Organisationen, Anleitung zu geben und sich insbesondere darauf zu konzentrieren, was allgemein als internes Audit bezeichnet wird sowie auf Audits, die durch den Kunden bei deren Lieferanten durchgeführt werden. Jene, die Audits zur Zertifizierung von Managementsystemen durchführen und die den Anforderungen in ISO/IEC 17021 folgen, können ggf. nützliche Anleitungen in dieser Norm finden.
- Die Norm enthält keine Anforderungen, sondern gibt Anleitungen zum Leiten und Lenken eines Auditprogramms, zum Planen und Durchführen eines Managementsystemaudits sowie zur Kompetenz und Bewertung von Auditoren und Auditteamleitern.
- Die Anleitungen in dieser Norm können auch zum Zweck der Selbsterklärung verwendet werden. Sie können ebenfalls von Organisationen genutzt werden, die in die Ausbildung von Auditoren oder in die Personenzertifizierung eingebunden sind.
- Die Nutzung der Norm kann variieren entsprechend der Größe und dem Reifegrad des Managementsystems einer Organisation und der Art und der Komplexität der zu auditierenden Organisation sowie in Bezug auf die Ziele und den Umfang der durchzuführenden Audits.
- Die Norm führt das Konzept der Risikobetrachtung bei der Auditierung von Managementsystemen ein. Der gewählte Ansatz bezieht sich sowohl auf das Risiko des Auditprozesses, seine Ziele nicht zu erreichen, als auch auf die Möglichkeit der Beeinflussung des Audits durch die Tätigkeiten und Prozesse der zu auditierenden Organisation.

Die Norm verfolgt den Ansatz, dass, wenn zwei oder mehrere Managementsysteme verschiedener Disziplinen zusammen auditiert werden, dies auch als kombiniertes Audit durchgeführt werden kann. Dort, wo diese Systeme in ein einziges Managementsystem integriert sind, sind die Auditprinzipien und -prozesse dieselben wie bei einem kombinierten Audit.

**Struktur der Norm**

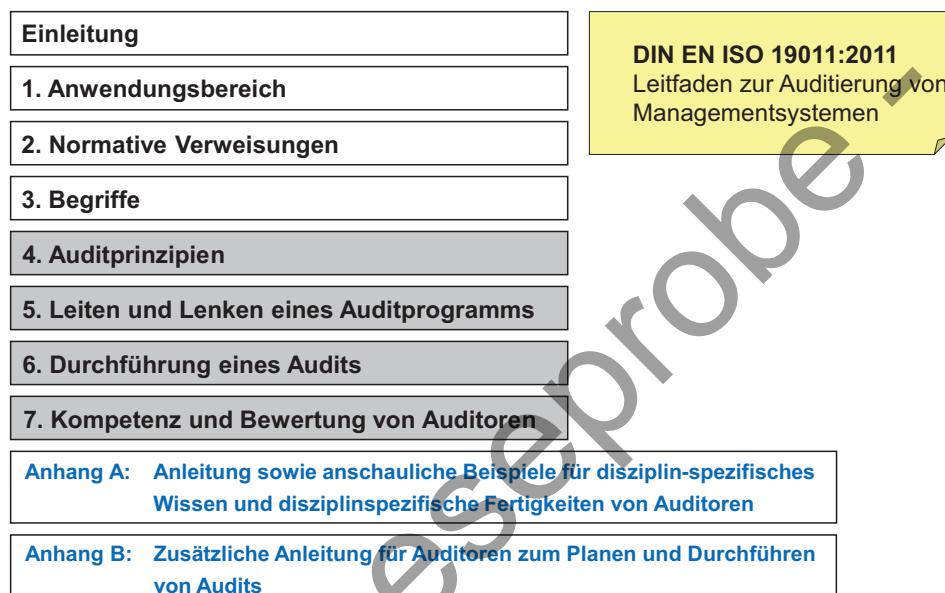
Die Struktur der Norm gliedert sich in sieben Hauptkapitel – wie bei der Vorgängerversion – und zwei Anhänge mit Beispielen für das erforderliche Wissen von Auditoren bzw. mit Hilfestellungen für die Auditpraxis. Abbildung 2 zeigt die Kapitelstruktur der ISO 19011:2011

Der Hauptteil der Norm (Kapitel 4 bis 7) enthält folgende Abschnitte:

**Inhalt Kap. 4–7**

- 4 Auditprinzipien
- 5 Leiten und Lenken eines Auditprogramms
  - 5.1 Allgemeines
  - 5.2 Festlegen der Auditprogrammziele
  - 5.3 Festlegen des Auditprogramms
  - 5.4 Umsetzen des Auditprogramms
  - 5.5 Überwachen des Auditprogramms
  - 5.6 Bewerten und Verbessern des Auditprogramms
- 6 Durchführung eines Audits
  - 6.1 Allgemeines
  - 6.2 Veranlassen des Audits
  - 6.3 Vorbereiten der Auditaktivitäten
  - 6.4 Durchführen der Auditaktivitäten

- 6.5 Erstellen und Verteilen des Auditberichts
  - 6.6 Abschließen des Audits
  - 6.7 Durchführen von Auditfolgemaßnahmen
- 7 Kompetenz und Bewertung von Auditoren
- 7.1 Allgemeines
  - 7.2 Ermitteln der Kompetenz des Auditors, um die Erfordernisse des Auditprogramms zu erfüllen
  - 7.3 Festlegen der Bewertungskriterien für Auditoren
  - 7.4 Auswählen der geeigneten Bewertungsmethode für Auditoren
  - 7.5 Durchführen der Auditor-Bewertung
  - 7.6 Erhalten und Verbessern der Kompetenz des Auditors



Kapitelstruktur  
ISO 19011:2011

Abb. 2: Übersicht über die Kapitelstruktur der DIN EN ISO 19011:2011

'Leseprobe'

### 3 Grundsätze des Auditprozesses – Die Auditprinzipien

Um den Anforderungen an ein gutes Audit gerecht zu werden, legt ISO 19011:2011 grundlegende Prinzipien fest – siehe Normabschnitt 4. Diese beziehen sich auf Prinzipien für den Auditor und Prinzipien für die Auditdurchführung. Die Einhaltung dieser Prinzipien ist die Voraussetzung dafür, dass Auditoren unabhängig voneinander in vergleichbaren Situationen zu ähnlichen Schlussfolgerungen kommen. Abbildung 3 stellt die Auditprinzipien der ISO 19011:2011 als tragende Säulen eines effizienten Auditprozesses dar.

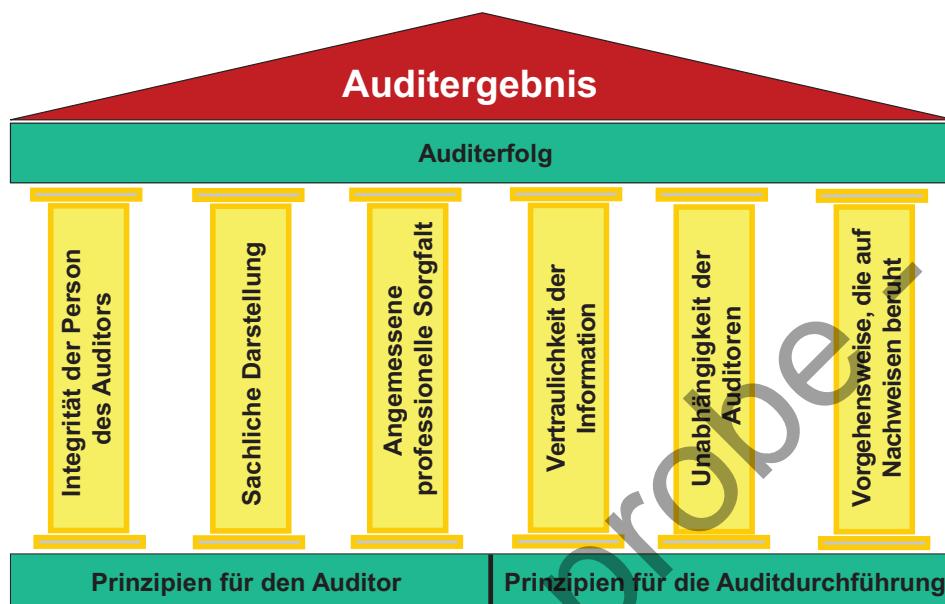


Abb. 3: Die sechs Auditprinzipien der ISO 19011:2011

#### 3.1 Prinzipien für den Auditor

##### Integrität der Persönlichkeit des Auditors

Integrität ist die Grundlage der Professionalität eines Auditors (früher ethisches Verhalten). Auditoren sowie jene, die das Auditprogramm leiten und lenken, sollten:

- ihre Arbeit mit Ehrlichkeit, Sorgfalt und Verantwortung ausführen;
- alle anwendbaren rechtlichen Anforderungen beachten und einhalten;
- ihre Kompetenz während der Ausführung ihrer Arbeit nachweisen;
- ihre Arbeit unparteiisch ausführen, d. h., sie bleiben sachlich und sind frei von Voreingenommenheit bei allen ihren Handlungen;
- sensibel sein gegenüber jeglichen Einflüssen auf ihr Urteilsvermögen, die während der Durchführung eines Audits ausgeübt werden können.

##### Sachliche Darstellung

Sachliche Darstellung als die Pflicht, wahrheitsgemäß und genau zu berichten. Das bedeutet, dass Auditfeststellungen, Auditschlussfolgerungen und Auditberichte die Auditaktivitäten wahrheitsgemäß und genau widerspiegeln sollten. Über wesentliche Hindernisse, die während des Audits auftreten, und über nicht bereinigte oder auseinandergehende Auffassungen zwischen dem Auditteam und der auditierten Organisation kann berichtet werden.

**Prinzipien für den Auditor/  
die Auditdurchführung**

**Sechs  
Auditprinzipien**

**1. Prinzip**

**2. Prinzip**

Die Kommunikation muss wahrheitsgetreu, genau, objektiv, zeitgerecht, klar und vollständig sein.

#### **Angemessene professionelle Sorgfalt**

##### **3. Prinzip**

Angemessene professionelle Sorgfalt bedeutet die Anwendung von Sorgfalt und Urteilsvermögen beim Auditieren. Die Auditoren sollten Sorgfalt walten lassen gemäß der Bedeutung der Aufgabe, die sie erfüllen, und gemäß dem Vertrauen, das die Organisation, die das Audit anfordert, und andere interessierte Parteien in sie setzen.

Ein wichtiger Faktor bei der Ausführung der Arbeit mit angemessener beruflicher Sorgfalt ist die Fähigkeit, in allen Auditsituationen begründete Urteile fällen zu können (früher nur Bezug zur Qualifikation).

### **3.2 Prinzipien für die Auditdurchführung**

#### **Vertraulichkeit der Information**

##### **4. Prinzip**

Vertraulichkeit versteht sich als die Sicherheit von vertraulichen/geheimen Informationen. Die Auditoren sollten bei der Verwendung und dem Schutz von Informationen, die sie im Verlauf ihrer Aufgaben erworben haben, umsichtig sein. Auditinformationen sollten nicht unangemessen zur persönlichen Bereicherung des Auditors oder der Organisation, die das Audit anfordert, oder in einer Weise verwendet werden, die nachteilig für das berechtigte Interesse der auditierten Organisation ist. Dieses Konzept schließt den ordnungsgemäßen Umgang mit sensiblen, vertraulichen Informationen ein.

#### **Unabhängigkeit der Auditoren**

##### **5. Prinzip**

Unabhängigkeit ist die Grundlage für die Unparteilichkeit des Audits und die Objektivität der Auditschlussfolgerungen. Auditoren sollten unabhängig von der Tätigkeit sein, die auditiert wird, und möglichst frei von Voreingenommenheit und Interessenkonflikten agieren.

Bei internen Audits sollten Auditoren unabhängig von den Leitern der zu auditierenden Funktionsbereiche sein.

Auditoren sollten Objektivität während des gesamten Auditprozesses zeigen, um sicherzustellen, dass die Auditfeststellungen und -schlussfolgerungen nur auf den Auditnachweisen beruhen.

Bei kleinen Organisationen kann es sein, dass die internen Auditoren nicht völlig unabhängig von der zu auditierenden Tätigkeit sind; es sollten aber alle Anstrengungen unternommen werden, um Voreingenommenheit zu beseitigen und Objektivität zu ermöglichen.

#### **Vorgehensweise, die auf Nachweisen beruht**

##### **6. Prinzip**

Eine Vorgehensweise, die auf Nachweisen beruht, ist die rationale Grundlage, um zu zuverlässigen und nachvollziehbaren Auditschlussfolgerungen in einem systematischen Auditprozess zu gelangen.

Auditnachweise sollten verifizierbar sein. Sie beruhen auf Proben der verfügbaren Informationen, da ein Audit während eines begrenzten Zeitraums und mit begrenzten Ressourcen durchgeführt wird. Die angemessen durchgeführte Probennahme ist eng mit dem Vertrauen verbunden, das in die Auditschlussfolgerungen gesetzt werden kann.

## 4 Planung und Steuerung des Auditprozesses – Das Auditprogramm

### 4.1 Ablauf des Prozesses zum Auditprogramm

*„Eine Organisation, die Audits durchführen muss, sollte ein Auditprogramm erstellen, das zur Ermittlung der Wirksamkeit des Managementsystems der zu auditierenden Organisation beiträgt. Das Auditprogramm kann Audits enthalten, die eine oder mehrere Managementsystemnormen berücksichtigen und die entweder getrennt oder in Kombination durchgeführt werden.“* (ISO 19011:2011, Kap. 5.1)

Dazu ist zunächst zu klären, was die ISO 19011:2011 unter einem Auditprogramm versteht. In der Norm steht unter Punkt 3.13:

*„Festlegungen für einen Satz von einem oder mehreren Audits, die für einen bestimmten Zeitraum geplant und auf einen spezifischen Zweck ausgerichtet sind.“*

Anmerkung: Ein Auditprogramm enthält alle Tätigkeiten, die für Planen, Organisieren und Durchführen der Audits erforderlich sind.“

Die oberste Leitung sollte sicherstellen, dass eine oder mehrere Personen beauftragt werden, das Auditprogramm zu leiten und zu lenken, sowie Ziele für das Auditprogramm festzulegen. Der Umfang eines Auditprogramms sollte auf der Größe und der Art der Organisation, die auditiert wird, sowie auf der Art, der Funktionalität, der Komplexität und dem Reifegrad des zu auditierenden Managementsystems basieren.

Das Auditprogramm schließt alle Tätigkeiten ein, die zur Planung und Organisation der Arten und Anzahl von Audits sowie zur Bereitstellung von Ressourcen notwendig sind, um diese Audits effizient und wirksam innerhalb des vorgegebenen Zeitrahmens durchzuführen.

Das Auditprogramm kann mehrere Audits beinhalten. Es kann Audits einzelner, mehrfacher oder integrierter Managementsysteme enthalten, die entweder getrennt oder in Kombination durchgeführt werden.

Im Einzelnen kann ein Auditprogramm umfassen:

- die Auditziele;
- den Umfang, die Anzahl, die Arten, die Standorte und den Zeitplan der Audits;
- das hauptsächliche Auditverfahren;
- die Auditkriterien und Auditmethoden;
- die Auswahl von Auditteams und Auditteamleitern;
- Unsicherheiten beim Erreichen der Ziele des Auditprogramms und zu ergreifende vorbeugende Maßnahmen;
- die erforderlichen Ressourcen, einschließlich Reisezeiten und Unterbringung, wenn erforderlich;
- Prozesse in Bezug auf Vertraulichkeit, Informationssicherheit, Arbeitsschutz und weitere ähnliche Aspekte.

Die Umsetzung des Auditprogramms soll zur Erreichung seiner Ziele überwacht werden. Das Auditprogramm sollte überprüft werden, um mögliche Verbesserungen zu erkennen.

Abbildung 4 zeigt vereinfacht den Prozessablauf eines Auditprogramms.

Forderung der  
ISO 19011

Definition  
Auditprogramm

Inhalte des  
Auditprogramms

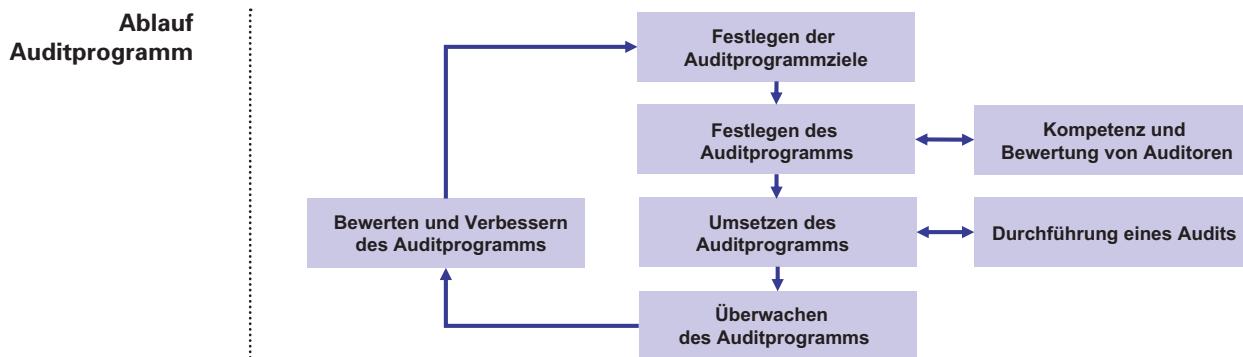


Abb. 4: Prozessablauf eines Auditprogramms

#### 4.2 Ziele für das Auditprogramm (vgl. ISO 19011:2011, Kap. 5.2)

Das Auditprogramm soll neben der reinen Organisation des Auditgeschehens den Prozess der Planung und Durchführung von Audits kontinuierlich verbessern. Dazu sollte die oberste Leitung sicherstellen, dass für das Auditprogramm in Übereinstimmung mit der Unternehmenspolitik Ziele erstellt werden, um das Planen und Durchführen der Audits zu lenken und sicherzustellen, dass das Auditprogramm wirksam umgesetzt wird. Diese Ziele können variieren in Abhängigkeit von

## Einflussfaktoren

- Managementprioritäten;
- kommerziellen und anderen geschäftlichen Absichten;
- Managementsystemanforderungen (z. B. Zertifizierung nach einer Managementsystemnorm);
- rechtlichen und anderen verpflichtenden Anforderungen (z. B. Verifizieren der Erfüllung vertraglicher Anforderungen);
- Erfordernissen der Lieferantenbeurteilung (z. B. Erlangen und Aufrechterhalten des Vertrauens in die Fähigkeit eines Lieferanten);
- Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien (einschließlich Kunden);
- dem Leistungsgrad der zu auditierenden Organisation, hergeleitet aus dem Auftreten von Fehlern beziehungsweise Zwischenfällen/Vorfällen oder Kundenbeschwerden;
- Risiken in Bezug auf die auditierte Organisation;
- Ergebnissen aus früheren Audits;
- dem Reifegrad des Managementsystems;
- Verbesserungen des Managementsystems und dessen Leistungsfähigkeit;
- Bewertungen der Verträglichkeit und Ausrichtung der Managementsystem-Ziele mit der Politik des Managementsystems und den gesamten Unternehmenszielen.

#### 4.3 Planen des Auditprogramms

##### 4.3.1 Aufgaben, Verantwortung und Qualifikation des Auditprogrammverantwortlichen

###### Aufgaben und Verantwortung (vgl. ISO 19011:2011, Kap. 5.3.1)

##### Aufgaben des Auditprogrammverantwortlichen

Der Auditprogrammverantwortliche, d. h. die Person, der die Verantwortung für das Managen des Auditprogramms übertragen wurde, sollte