



qualityaustria

Erfolg mit Qualität

# Das Audit

DIE POSITION DER QUALITY AUSTRIA

SCHWERPUNKTAUDIT



AKKREDITIERTES  
ZERTIFIZIERUNGSAUDIT



CONTRACT  
AUDIT



qualityaustria Auditphilosophie

AUDIT MIT  
INNOVATIONSANSPRUCH



INVESTIGATIVES AUDIT



KOOPERATIONS AUDIT





Dieses überarbeitete **qualityaustria** Positionspapier fokussiert inhaltlich auf die Kerndienstleistung der Quality Austria: das Audit. Es richtet sich an Auditor\*innen und Auditpartner\*innen sowie all jene Organisationen, die sich mit der Thematik bzw. dem konkreten Nutzen von Audits beschäftigen möchten. Neben den in Normen dargelegten Anforderungen an Audits und Zertifizierungsgesellschaften (beispielsweise ISO 17021-1) wird das Audit per se erklärt und der innovative Zugang der Quality Austria, Audits unterschiedlicher Ausprägungen bzw. Assessments zur Bewertung der Unternehmensqualität zu gestalten und durchzuführen, näher beleuchtet.

Als führende österreichische Instanz für das Integrierte Managementsystem möchten wir besonders in Zeiten dynamischen Wandels und vielseitiger Herausforderung aktiv zur Weiterentwicklung von Wissen und Standards beitragen. Die Position der Quality Austria zur integrierten Umsetzung von Managementsystemen wird daher ausführlich im Positionspapier „Das Integrierte Managementsystem“ behandelt. Das Positionspapier „Unternehmensqualität“ sorgt für einen Wissenstransfer hinsichtlich einem längerfristigen Werterhalt und Wertzuwachs sowie der nachhaltigen Gestaltung von Organisationen.

Wir möchten Sie – unsere Kund\*innen und Auditor\*innen – auch weiterhin dabei unterstützen, einen nachhaltigen, pragmatischen Nutzen aus der Kombination unterschiedlicher Auditkategorien ziehen zu können und freuen uns, diesen Weg gemeinsam mit Ihnen zu gehen.

Wir wünschen Ihnen weiterhin viel Erfolg mit Qualität!

Mit besten Grüßen,

Mag. Christoph Mondl & Dr. Werner Paar  
Geschäftsführer Quality Austria

<b>EDITORIAL</b>	<b>2</b>
<b>AUSGANGSSITUATION UND ANSPRUCH</b>	<b>3</b>
AKTUELLE UND KÜNFTIGE HERAUSFORDERUNGEN IM ÜBERBLICK	3
VORAUSSETZUNGEN ZUR ERFOLGREICHEN GESTALTUNG VON AUDITS	3
<b>DAS AUDIT</b>	<b>4</b>
MANAGEMENTSYSTEMAUDITS	4
DAS AUDIT ALS SOZIALES PHÄNOMEN	5
DIE ROLLE DER AUDITOR*INNEN	6
DAS AUDIT – PROFESSIONELL GESTALTET UND DURCHGEFÜHRT	6
AUDIT UND ASSESSMENT	7
<b>DIE AUDITPHILOSOPHIE DER QUALITY AUSTRIA</b>	<b>8</b>
DIE PHILOSOPHIE KONKRET	8
DER NUTZEN AUS <b>qualityaustria</b> AUDITS	10
<b>DIE AUDITKATEGORIEN</b>	<b>12</b>
1. SCHWERPUNKTAUDITS	13
2. AUDITS MIT INNOVATIONSANSPRUCH	14
3. KOOPERATIONS AUDITS	15
4. INVESTIGATIVE AUDITS	16
5. CONTRACT AUDITS	17
6. AKKREDITIERTE ZERTIFIZIERUNGSAUDITS	18
<b>DAS ANGEBOT DER QUALITY AUSTRIA</b>	<b>19</b>
<b>LITERATUR</b>	<b>19</b>

# AUSGANGSSITUATION UND ANSPRUCH

Das aktuelle Umfeld in Europa ist geprägt durch viele, eng verzahnte Herausforderungen. Mehrere Entwicklungen, die unsere Arbeitswelt, das Management und die Unternehmensführung betreffen, nehmen auch starken Einfluss auf die Gestaltung, Auditierung und Zertifizierung von Managementsystemen im betrieblichen Alltag. Schon seit vielen Jahren forciert die Quality Austria als Auditgesellschaft und als Wissensplattform die pragmatische Integration von Managementsystemen und das Audit mit Mehrwert. Dies erfolgt mit Blick auf den Nutzen für die umsetzenden Organisationen.

## AKTUELLE UND KÜNFTIGE HERAUSFORDERUNGEN IM ÜBERBLICK

Kund\*innen und Mitarbeiter\*innen der Millenium-Generation (Generation Y) setzen neue Schwerpunkte. Sinnhaftigkeit des Tuns, Integrität, Personalisierung, Autonomie, Zusammenarbeit und Geschwindigkeit in der Veränderung sind wesentliche Aspekte. Dies bedeutet auf der Mitarbeiter\*innenseite die Forderung nach weiterentwickelten Führungsgrundsätzen und -praktiken, nach agilen Managementsystemen für Information und Führungsunterstützung und nach neuen Formen von Anerkennung und Weiterentwicklung.

Die **globale Informationsverfügbarkeit** führt zu massiven Veränderungen im Wettbewerb. Endkund\*innen können Informationen selbstorganisiert teilen, geben Empfehlungen und verfügen über deutlich mehr Entscheidungsmöglichkeiten. Das Vertrauen in Marken sowie die Glaubwürdigkeit von Zertifikaten und Auszeichnungen gewinnen weiter an Bedeutung.

**Sicherheit** bleibt in vielen Ebenen ein zentrales Bedürfnis. Umfragen zeigen die persönliche Sicherheit – beispielsweise den Schutz vor Verbrechen und Terrorismus oder die Sicherheit von Arbeitsplatz und Altersversorgung und den Schutz der Privatsphäre – als wesentliches Bedürfnis. Für Organisationen und deren Managementsysteme stellt sich dies in immer vielfältiger werdenden Anforderungen an Sicherheitssysteme, Datensicherheit, Rechtssicherheit und Compliance dar.

Das Bewusstsein für **Umwelt**, einschließlich des sorgsamen Umgangs mit den begrenzten Ressourcen, durchdringt alle Bereiche der Gesellschaft und Wirtschaft. Für Managementsysteme bestehen konkrete Anforderungen aus Energie- und Materialeffizienz und aus den Trends zur Green Economy. Der Weltklimarat hat acht Schlüsselstrategien definiert, die unmittelbaren Einfluss auf die Gestaltung der Gesellschaft und Wirtschaft haben – Energieeffizienz, klimaneutrale Kraftstoffe, Rückgewinnung von Wärme und Strom, erneuerbare Energien, Recycling, Produktverbesserungen, Materialeffizienz und die Verminderung anderer Treibhausgase neben CO<sub>2</sub>.

Der **globale Wirtschaftswettbewerb** führt auch zu massiven Veränderungen in den Wertschöpfungsketten der Industrie. Digitalisierung und Informationsvernetzung in bisher nicht vorstellbarem Ausmaß führen zu schnell und radikal wandelnden Gestaltungsformen in den Managementsystemen.

Wir stehen mitten in der Gestaltung unserer Zukunft. Aus der **qualityaustria** Perspektive gilt es, die grob umrissenen Herausforderungen unter pragmatisch bestmöglicher Integration der vielfältigen Aspekte von Produktivität, Wirtschaftlichkeit, Qualität, Umweltmanagement sowie Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz zu bewältigen.

**Die substanzielle und nicht nur oberflächliche Integration dieser häufig auch widersprüchlich wirkenden Anforderungen wird wesentlich zur erfolgreichen Zukunftsgestaltung beitragen. Unternehmen und Organisationen aller Branchen und Bereiche können mithilfe des Integrierten Managementsystems Risiken besser managen, Chancen wirkungsvoller nutzen und eine ausgewogene Balance von Agilität und Stabilität bewirken.**

## VORAUSSETZUNGEN ZUR ERFOLGREICHEN GESTALTUNG VON AUDITS

In der Quality Austria sehen wir die erfolgreiche Gestaltung von Audits in der Verwirklichung bestmöglicher Qualität der Dienstleistung Audit. Dies betrifft den gesamten Prozess aus Sicht der Kund\*innen – beginnend bei allen Kontakten mit den Büros der Quality Austria, der Kund\*innenbetreuung in der Akquisition, über die Leistungserbringung durch die Auditor\*innen in der Auditplanung, Durchführung und Dokumentation bis hin zu der Nachbearbeitung, der Übermittlung der Unterlagen und Zertifikate sowie der bestmöglichen Unterstützung weiterführender Schritte.

Dies erfordert einige Voraussetzungen:

- Exzellentes Wissen zu den gültigen Normen und Modellen
- Spezifische Kompetenz zu Branchen, Technologien und den vielfältigen Arten der Wertschöpfung
- Adäquates Wissen zu den rechtlichen Rahmenbedingungen
- Fundierte Kompetenz im Auditprozess, zu Audittechniken, Auditmethoden, Fragetechniken und Kommunikationsstrategien
- Passendes Bewertungs- und Beurteilungsverhalten sowie angemessene Dokumentations- und Berichtsstruktur (während der Auditudurchführung und im Anschluss daran)
- Konkretheit im Erkennen von Abweichungen (mit Bezug auf die zugrunde liegenden Auditkriterien), Erkennen und Darlegen von Stärken, Potenzialen und Ansprechen von Verbesserungsmaßnahmen
- Grundsätzliche Bereitschaft zu Veränderung und Erneuerung in der auditierten Organisation (Agilität)

# DAS AUDIT

Unter einem Audit versteht man im Geschäftsleben eine systematische Begutachtung.

In Audits wird untersucht, ob Prozesse, Produkte, Systeme oder einzelne Bereiche Anforderungen, Leitlinien oder Vorgaben genügen, die entweder selbst erstellt und entwickelt oder national bzw. international vorgegeben sind.

Durchgeführt werden Audits von speziell ausgebildeten Auditor\*innen, die entweder in internen oder externen Auditor\*innenteams organisiert sind.

Im Wirtschaftsleben werden heutzutage Audits zu vielen Themen und in vielen verschiedenen Bereichen von Unternehmen und Organisationen durchgeführt.

## ■ **Managementsystemaudits – eine Kernleistung der Quality Austria**

Audits zur Konformität und Wirkung von Managementsystemen, gemäß den Standards der ISO 9001, ISO 14001 sowie weiterer, meist themen- und branchenspezifischer Standards, die zertifizierbar sind

## ■ **Produktaudits**

Unterschiedliche Formen der Begutachtung von Produkten oder Dienstleistungen auf Basis jeweils relevanter Richtlinien, Normen oder Standards, mit dem Anspruch der nachvollziehbaren Anerkennung eines bestimmten Qualitätsniveaus

## ■ **Audits im Finanz- und Rechnungswesen**

Systematische Überprüfung der ordnungsgemäß (gesetzeskonform) durchgeführten wirtschaftlichen Gebarung, Überprüfung des internen Kontrollsystems (IKS) bis hin zur Wirtschaftsprüfung oder auch internen Revision

## ■ **Audits des Managements**

Systematische Untersuchung des Managements eines Unternehmens oder einer Organisation mit Blick auf Entscheidungen und deren Effektivität oder auch Konformität

## ■ **Vielfältige themenspezifische Audits**

Personalwesen, Informationsmanagement, Datenschutz, Vereinbarkeit von Familie und Beruf, Kund\*innenmanagement, etc.

Gegenständliches Positionspapier fokussiert überwiegend auf Managementsystemaudits und Produktaudits. Quality Austria bietet diese Audits meist als externe Begutachtung oder Zertifizierung an (third party), erbringt diese aber beispielsweise auch im Rahmen von Lieferantenaudits (second party).

## MANAGEMENTSYSTEMAUDITS

Für Managementsysteme wird entsprechend der Definition in der ISO 9000:2015 unter einem Audit folgendes verstanden:

*„ein systematischer, unabhängiger und dokumentierter Prozess zum Erlangen von objektiven Nachweisen und zu deren objektiver Auswertung, um zu bestimmen, inwieweit Auditkriterien erfüllt sind (...).“*

Diese Definition verweist auf einige wesentliche Merkmale eines Audits und zwar auf die **Unabhängigkeit, Transparenz und Nachvollziehbarkeit**.

Ergänzend kommen noch weitere wichtige Merkmale hinzu, wie **angemessene berufliche Sorgfalt, sachliche Darstellung, Integrität und Vertraulichkeit**. Diese Definition bildet einen Rahmen, in dem – je nach Zielsetzung – hinsichtlich inhaltlicher und methodischer Festlegungen eines Audits durch die Quality Austria verschiedene Auditkategorien unterschieden werden.

Das klassische Audit, das sich vor allem mit der Feststellung der Konformität mit Forderungen aus normativen Grundlagen beschäftigt, wird heute oft um zusätzliche Aspekte erweitert. Das Audit entwickelt sich immer mehr zu einer internen bzw. einer externen Dienstleistung mit verschiedenen wertschöpfenden Wirkungen für die Organisationen.

## **Anspruch von Managementsystemaudits**

Die Aufgabenstellungen in einem Managementsystemaudit sind vielfältig und komplex.

Es besteht der Anspruch, Abhängigkeiten, Wechselwirkungen und sich ständig beeinflussende Eingaben und Ergebnisse von Tätigkeiten und Prozessen zu analysieren, zu hinterfragen, deren „Qualität“ zu erkennen und auch positiv zu beeinflussen (wertschöpfende Intervention).

Damit geht es im Audit nicht nur darum, Zustände statisch zu prüfen, sondern Ursache-Wirkungs-Zusammenhänge in den auditierten Bereichen und Themen durch Fragen und Beobachten und durch weitere Auditmethoden freizulegen und zu verstehen.

Prüfungen als Aufgabenstellung im Rahmen von Audits beziehen sich auf formale und darüber hinausgehende materielle Aspekte. Ein Audit sollte sich jedoch nicht auf das Prüfen von Formalaspekten beschränken. Ausschließliches Prüfen von Spezifikationen befasst sich inhaltlich mit einfach zu auditierenden Auditkriterien, schafft jedoch nur eingeschränkt Mehrwert für die Organisation.

Kompetent Auditieren umfasst damit auch Verifizieren und Validieren, also das Hinterfragen der Inhalte der Spezifikationen und deren Wirksamkeit im täglichen Tun. Die Unterscheidung, wo und wann eine echte Integration und nicht nur bloße Dokumentation greift, war schon in der Vergangenheit und wird auch zukünftig ein grundlegender Anspruch an ein **qualityaustria** Audit sein.

Als weitere Ebene wird das Auditieren der Wechselwirkungen der Prozesse in einem Gesamtsystem gesehen. Prozesse sind durch Spezifikationen beschrieben und hier gilt es, im Audit der Wechselwirkungen, neben der Integration in das tägliche Tun, auch die wechselseitigen Wirkungen der spezifizierten Vorgehensweisen zu hinterfragen und deren Qualität zu erkennen.

Ein **qualityaustria** Managementsystemaudit ist damit mehr als das Prüfen von Formalkriterien. Bewertet wird ein System aus Prozessen und Wechselwirkungen – und das nicht nur statisch, sondern unter Einbeziehung der dynamischen Steuerung des Systems.

## **Zielsetzungen für Managementsystemaudits**

Mit der externen Auditierung eines Managementsystems können vielfältige interne und externe Zielsetzungen verbunden werden. Zielsetzungen betreffend Konformitätsnachweise, Zertifikatserhalt und damit verbundener Vertrauensbildung können als selbstverständlich angenommen werden (Basisziele).

Darüber hinausgehend können weitere Zielsetzungen mit einem Management-systemaudit verbunden werden. Je nach erwartetem Nutzen aus dem Audit gilt es die internen Kund\*innen sowie die oberste Leitung einer Organisation bzw. eines Unternehmens in die Festlegung der Auditziele aktiv zu involvieren.

Wie jede andere externe Dienstleistung muss auch ein Managementsystemaudit belegbar zum Unternehmenserfolg beitragen. Die einfachste Fassung dieses Beitrages liegt beim Zertifikat. Weitere durch Audits generierbare bzw. anstoßbare Nutzenaspekte liegen bei der Optimierung der Wertschöpfungsprozesse, bei der Überarbeitung und Verbesserung der internen Unternehmensabläufe, bei der Kostenreduktion und der Steigerung der Produktivität. Alle diese Aspekte tragen zum nachhaltigen Gesamterfolg einer Organisation bei und sind später nochmals kompakt zusammengefasst.

Die klare und bewusste Zielsetzung top down ist Voraussetzung, dass eine Auditdurchführung einem erweiterten Nutzenanspruch gerecht wird. Sinnvollerweise wird das Audit, ergänzt um einen erweiterten Anspruch, in der Organisation als Investition in die Zukunft positioniert.

#### **Der Nutzen von qualityaustria Audits**

Audits haben wie schon angesprochen per Definition die Aufgabe, Abweichungen, Problemfelder, Defizite und – in moderner, dynamischer Variante – zusätzlich Entwicklungstrends, Stärken und Verbesserungspotenziale aufzuspüren und sichtbar zu machen. Im Audit werden damit Risiken und Chancen für jede Organisation aufgezeigt.

Dies stellt die Basis für Weiterentwicklung dar, die erst durch konsequente Umsetzung in der auditierten Organisation zum konkreten, wirtschaftlichen Nutzen führt. Im Unterschied beispielsweise zu Beratungsdienstleistungen werden im Audit nicht die konkreten Lösungen entwickelt – sehr wohl aber die Grundlagen dafür gelegt.

Audits stellen damit Interventionen mit vielfältigen, indirekten Effekten dar. Neben der aufzeigenden und prüfenden Funktion ergeben sich in Organisationen vielfältige Wirkungen, die später noch genauer beschrieben werden.

Audits beschränken sich zukünftig nicht mehr nur darauf, Abweichungen oder Schwachstellen zu finden, sondern auch Spitzenleistungen zu erkennen und sie womöglich auch in andere Bereiche einer Organisation zu transferieren. Auditteams werden zunehmend mit Personen, die Spezialist\*innen in bestimmten Fachgebieten sind, erweitert. So kann beispielsweise die Teilnahme von Führungskräften oder Fachexpert\*innen wie Controlling- und Softwarespezialist\*innen, Personalverantwortlichen, usw. ganz wesentlich zur Analyse von Verbesserungspotenzialen beitragen. Auch die beschriebenen Synergien zwischen Qualität, Umwelt, Gesundheit, Sicherheit, usw. führen dazu, dass Auditteams eine zunehmend umfassende Dienstleistung erbringen.

#### **DAS AUDIT ALS SOZIALES PHÄNOMEN**

Das Integrierte Managementsystem ist per Definition auch Führungssystem oder führungsunterstützendes System und damit für das operative Tagesgeschäft genau so wie



für die laufende Verbesserung und Weiterentwicklung von zentraler Bedeutung.

Führungssysteme sind immer auch ein Abbild der Unternehmenskultur und „Infrastruktur“ für die Gestaltung und Umsetzung von Werten. Die Kultur einer Organisation – oder auch der Geist einer Organisation: „So machen wir das hier“ – bestimmt individuelles und kollektives Verhalten, den Umgang mit Zielen sowie die Werte und Denkmuster von Führungskräften.

#### **Verbindung aller relevanten Aspekte in der Auditplanung**

Die Planung und die Durchführung eines Managementsystemaudits liegt damit ganz klar im Einflussbereich der Unternehmenskultur.

Beginnend bei der Vertragsgestaltung ist ein wohlüberlegtes Auditprogramm von großer Wichtigkeit. So gilt es von Beginn an zu vermeiden, dass in der Auditdurchführung „Territorien“ verteidigt werden. Gemeinsam mit den Auditpartner\*innen wird gut durchdacht ein Auditprogramm entwickelt, das den formalen Anforderungen zu entsprechen hat und zur jeweiligen Kultur passt.

Die Ansprüche an das Audit aus den zu auditierenden Standards, den Ausprägungen der Unternehmenskultur und den konkreten Auditzielsetzungen werden in der Auditplanung zu einem gut umsetzbaren Gesamtprogramm verbunden.

#### **Umgang mit sozialen Herausforderungen in der Auditdurchführung**

Im Zuge der Auditdurchführung kommen Auditor\*innen in die Unternehmen, stellen herausfordernde Fragen, versetzen die gesamte Organisation in Unruhe und hinterlassen bei den Gesprächspartner\*innen einen Rucksack prall gefüllt mit Aufgaben. Erfreulicherweise gibt es auch Zeitfenster, in denen der Charakter dieser Gespräche mit einer positiven Spannung, mit Neugierde und Motivation verbunden ist. Natürlich besteht für Auditpartner\*innen auch die Möglichkeit, eigene Leistungen internen oder externen Gesprächspartner\*innen zu präsentieren und die dazugehörigen Fähigkeiten zu demonstrieren. Das Audit stellt damit in der Durchführung eine komplexe soziale Kooperation zwischen Kund\*innen (Auditpartner\*innen) und Auditor\*innen dar. Daher ist es für die Auditor\*innen als Dienstleister\*innen wichtig, im Umgang mit den Kund\*innen den angesprochenen Unwägbarkeiten durch vertrauensbildende Maßnahmen zu begegnen.

## DIE ROLLE DER AUDITOR\*INNEN

Für Auditor\*innen besteht in ihrer Rolle eine komplexe Herausforderung: Sie sind sowohl Dienstleister\*innen als auch Prüfer\*innen.

Diese Ambivalenz in der Auditsituation bedeutet, dass Auditgespräche schwierige Verläufe nehmen können, manchmal gefährdet sind oder sogar abgebrochen werden können. Die Tätigkeit von Auditor\*innen ist als wissensbasiertes, professionelles Handeln beschreibbar. Die Professionalität umfasst neben der persönlichen Haltung alle relevanten Kompetenzfelder der Auditor\*innen betreffend Sozialkompetenz, Fachexpertise und Methodenkompetenz.

Eine der wesentlichsten Herausforderungen für die Auditor\*innen stellt die richtige Beurteilung der Eignung und Angemessenheit der Umsetzung der Auditkriterien dar. Hier gilt es auf Basis der Kompetenz des\*der jeweiligen Auditor\*in in Abhängigkeit von der Art, Größe und Komplexität einer Organisation die jeweils dargelegten Vorgangsweisen zu beurteilen. Gleiche Vorgangsweisen können in unterschiedlichen Zusammenhängen verschieden beurteilt werden. In der Situation der Auditdurchführung ist „autonomes“ professionelles Handeln gefragt. Fakten, Sichtweisen und Schlussfolgerungen gilt es nachvollziehbar darzulegen. Das Ansprechen von Verbesserungsvorschlägen muss sehr sorgsam durchgeführt werden, um ungewünschten Mehraufwand zu vermeiden.

Im zeitgemäßen Auditverständnis der Quality Austria rückt damit die Kompetenz der Auditor\*innen noch weiter in den Mittelpunkt. Die „klassischen Anforderungen“ der Konformitätsfeststellung bleiben, viele Aspekte des Verständnisses der jeweiligen Wertschöpfung und der jeweils vorgefundenen sozialen Situation fließen in das **qualityaustria** Audit mit Mehrwert ein.

## DAS AUDIT - PROFESSIONELL GESTALTET UND DURCHGEFÜHRT

Mit Verweis auf die der Auditierung zugrunde liegenden Normen (ISO 19011, ISO 17021-1, etc.) und ohne deren

Wiederholung wird hier nochmals knapp das Verständnis für ein professionelles Audit zusammengefasst.

Die Auditprinzipien sind als Rahmen vollständig in der Auditphilosophie der Quality Austria abgebildet.

Die laufende Gestaltung und Durchführung der **qualityaustria** Audits folgt als Dienstleistung ebenso dem Plan-Do-Check-Act-Zyklus:

- Planen: die Gestaltung des Auditprogramms, Auditstrategie, Auditschwerpunkte, ...
- Durchführen: Team, Auditgestaltung – Vorbereitung, konkrete Auditplanung, Durchführung und Bericht
- Prüfen und Handeln: Weiterentwicklung des Auditprogramms

### Planen – die Gestaltung des Auditprogramms

Grundsätzlich besteht für die Auditierung von Managementsystemen ein dreijähriger Zyklus. Mit Vorschau auf diesen Dreijahreszyklus wird gemeinsam mit dem Kunden bzw. der Kundin ein Programm entwickelt – Auditzielssetzung, Auditstrategie und Auditschwerpunkte werden erarbeitet.

Wie später in den Auditkategorien ausgeführt, gilt es hier aus den zugrunde liegenden Standards und den konkreten Vorstellungen der Kund\*innen (spezielle Auditziele) ein stimmiges Gesamtprogramm zu entwickeln.

Die Berücksichtigung komplexer Kund\*innenstrukturen (mehrere Standorte, Teilorganisationen, Sparten, Verantwortungs- und Entscheidungsbereiche, Personenkreise etc.) fließt ebenfalls in die Gestaltung des Auditprogramms mit ein.

Aus dem gesamthaft gestalteten Auditprogramm muss klar erkennbar sein, dass Anforderungen aus den Standards, Kund\*innenerwartungen, Auditor\*innenteam, verfügbare Kompetenzen, gewählte Methoden und die verfügbaren Zeitbudgets stimmig sind und zueinander passen.

Das Auditprogramm sollte nicht mit dem Auditplan, der die Planung des unmittelbar bevorstehenden Audits umfasst, verwechselt werden.



Abb. 1: Auszug aus einem **qualityaustria** Auditbericht

## Durchführen – die Umsetzung der Audits im Detail

Ein professionell durchgeführtes Audit erfordert entsprechende Vorbereitung. Im Rahmen des Auditprogramms erfolgen die Veranlassung und die Planung des Audits im Detail (Auditplan). Die Durchführung der Audits im Detail erfolgt durch das kompetente Auditor\*innenteam durch Umsetzung der jeweiligen Auditpläne.

Neben den Wahrnehmungen der Auditpartner\*innen und der Kommunikation bei den Begegnungen im Audit sowie in der Abschlussbesprechung, stellt der Auditbericht ein wichtiges (auch faktisch nachvollziehbares) Auditergebnis dar.

**qualityaustria** Auditberichte sind nachvollziehbar und für die Organisation möglichst wertvoll gestaltet. Fundierte formale Vorgaben, moderne Werkzeuge und die jährlichen Kompetenzsteigerungsmaßnahmen der Quality Austria stellen die qualitativ hochwertigen Auditberichte sicher.

Diese Auditberichte stellen nachvollziehbar die Auditsituation dar, fassen die Feststellungen zusammen und machen den Erkenntnisprozess zu den Feststellungen nachvollziehbar.

Klare Aussagen zur Konformität sowie zur Wirksamkeit des Managementsystems, Aussagen zu Stärken sowie Hinweise zu identifizierten Verbesserungspotenzialen mit klarer Bezugnahme auf die Auditziele stellen sicher, dass das Audit auch das Potenzial zur konstruktiven Intervention hat.

**DAS AUDIT DER QUALITY AUSTRIA GIBT NICHT NUR DAS SICHTBARE WIEDER, SONDERN MACHT AUCH SICHTBAR.**

## Prüfen und Handeln

Im Rahmen der jährlichen Auditplanung wird das als Rahmen vorliegende Auditprogramm gemeinsam reflektiert und die erforderlichen Anpassungen (beispielsweise aufgrund von Änderungen im Kontext, in der Strategie, im Leistungsversprechen oder in den Prozessen) vorgenommen.

Nicht nur die Organisation, deren Managementsystem auditiert wird, sollte sich dynamisch entwickeln, auch die jährlich durchgeführten Audits gilt es anzupassen und zu verbessern. Nutzen und Wirksamkeit der durchgeführten Audits stehen im Mittelpunkt der ständigen Weiterentwicklung.

## AUDIT UND ASSESSMENT

Das Audit eines Managementsystems einer Organisation und das Assessment derselben Organisation verfolgen in der ursprünglichen und grundsätzlichen Ausgestaltung dieser beiden Dienstleistungen unterschiedliche Ziele.

- Im Audit wird grundsätzlich über Nachweise die Erfüllung von Auditkriterien überprüft (Konformität des Managementsystems).
- Im Assessment steht in vertrauensvoller Atmosphäre die Frage „Wie gut ist die Organisation?“ im Mittelpunkt (Unternehmensqualität bis zur Excellence).

Die aktuellen Entwicklungen zeigen, dass zunehmend mehr Organisationen aus Audits zusätzlich zum Konformitätsnachweis auch intensiv nach Antworten auf die Frage „Wie gut sind wir?“ suchen. Organisationen wollen Stärken erkennen und Potenziale für substantielle Verbesserung finden und umsetzen.

Diese Frage nach der Weiterentwicklung kann über zusätzliche Auditziele und Auditschwerpunkte in bestehende Audits integriert werden. Das Audit wird zu einem Stellhebel der Organisationsentwicklung.

Wie die später beschriebenen Auditkategorien zeigen, kann dies auch sehr gut mit Schwerpunktaudits, oder Audits mit Innovationscharakter abgebildet werden.

Natürlich bieten auch die unterschiedlichen Assessment-Formen wie der kompakte **qualityaustria** Check Unternehmensqualität, maßgeschneiderte interne Assessments, Assessments der Levels of Excellence nach dem EFQM Modell (Recognised for Excellence) oder auch die Assessments zum Staatspreis Unternehmensqualität klare Antworten auf die Frage nach den Potenzialen („Wie gut?“).

Die Quality Austria ist jene Organisation in Europa, die in größtem Ausmaß beide Dienstleistungen – Audit und Assessment – aus einer Hand erbringt. Viele Auditor\*innen der Quality Austria sind auch Assessor\*innen nach EFQM und verbinden beide Zugänge zum Nutzen der Kund\*innen.

Gesamthaft steht die Weiterentwicklung der auftraggebenden Organisation im Mittelpunkt. Die Frage nach dem richtigen Interventionszugang (Audit oder Assessment oder beides) ist in Abhängigkeit von der speziellen Kund\*innensituation zu beantworten.

Die Erfahrung der letzten 25 Jahre, nachvollziehbar festgehalten in vielen Interviews und Erfolgsgeschichten, zeigt jedoch klar, dass praktisch alle Organisationen, die nachhaltig Excellence zeigen und umsetzen können, dies auf Basis eines zertifizierten Managementsystems tun. Lesen Sie dazu mehr unter [www.staatspreis.com](http://www.staatspreis.com).

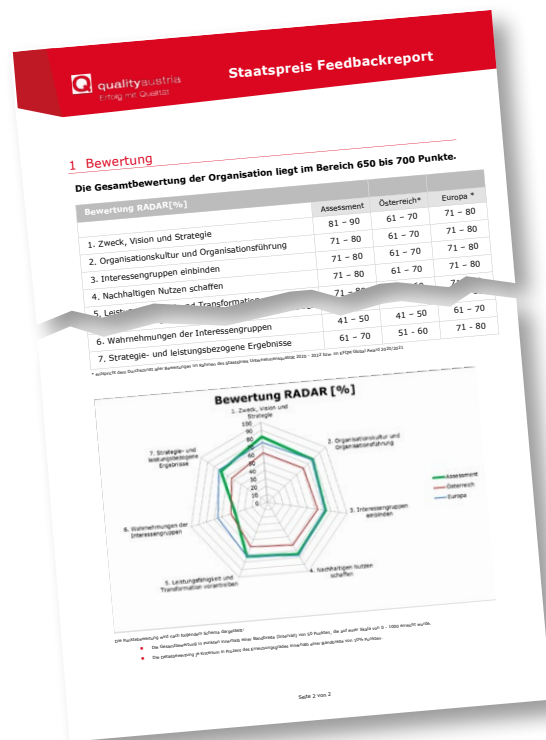


Abb. 2: Auszug aus einem **qualityaustria** Assessment Feedbackreport

# DIE AUDITPHILOSOPHIE DER QUALITY AUSTRIA

Die Quality Austria befindet sich als akkreditierte Zertifizierungsstelle in der Erbringung der Auditdienstleistung im Spannungsfeld vielfältiger, auch widersprüchlicher Interessen:

- Das Interesse der Kund\*innen, auf Basis der Audits Zertifikate zu erreichen sowie gegebenenfalls weitere Auditziele in Umsetzung zu bringen.
- Das Interesse der auditierten Personen, aus dem Audit positives Feedback mitzunehmen und die eigenen Tätigkeiten positiv darzustellen.
- Das Interesse der Auditor\*innen, der Mehrschichtigkeit ihrer Rolle als Dienstleister\*innen und auch als Prüfer\*innen gerecht zu werden und in gutem Einvernehmen mit der Organisation zu stehen.
- Das Interesse von Wirtschaft und Gesellschaft nach seriöser Zertifizierung, materialisiert durch die staatliche Akkreditierung und weitere Zulassungsstellen.

Die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen aller am Audit Beteiligten gilt es ebenfalls regelkonform und nutzenoptimierend zu berücksichtigen. Das **qualityaustria** Audit ist als Grundlage und Teil des Zertifizierungsprozesses eine Erfolgsgeschichte. Die Durchführung von Audits und die folgende Verleihung von Zertifikaten sind mittlerweile Standard in der Wirtschaft.



Abb. 3: Die Auditphilosophie der Quality Austria

Zertifikate erfreuen sich als vertrauensbildende Nachweise immer größerer Beliebtheit und Bedeutung. In diversen Branchen und Wertschöpfungsketten stellen gültige Zertifikate mittlerweile eine unabdingbare Voraussetzung für die Teilnahme am Wettbewerb dar.

Diese Bedeutung stellt gleichzeitig auch Gefahr bzw. Herausforderung dar:

- Gestiegener Legitimationsdruck fordert von Leistungserbringenden in immer mehr Branchen die eigene Leistung in positivem Licht erscheinen zu lassen.
- Professionalisierungsdruck auf Zertifizierungsstellen führt dazu, die Spannung zwischen dem gesellschaftlichen Wert eines Zertifikates und der Erwartung nach unabhängiger, objektiver und kompetenter Bewertung zu lösen.

- Gesellschaft, Kund\*innen und Zertifizierungsstellen haben gleichermaßen das Interesse, dass das Vertrauen in Zertifikate aufrechterhalten bleibt.

Damit ist klar, dass der substanzielle Wert eines Audits wesentlich durch den Grad an öffentlichem Vertrauen geprägt ist. Vertrauen, das aus Sicht der Quality Austria wiederum im Wesentlichen durch die Grundhaltung, Expertise und Kompetenz unserer **qualityaustria** Auditor\*innen bestimmt wird.

## DIE PHILOSOPHIE KONKRET

### LEISTUNG UND WIRKSAMKEIT DES AUDITIERTEN MANAGEMENTSYSTEMS SIND ZENTRAL

Zwei der zentralsten Erfolgsfaktoren – **Leistung und die Wirksamkeit eines Systems** – werden bei Audits der Quality Austria besonders beachtet. Es wird geprüft und beurteilt, welche Vorgangsweisen sich für Leistung und Wirksamkeit aktuell und auch zukünftig als zweckmäßig und angemessen erweisen. Systemziele werden mit Blick auf Optimierungsmöglichkeiten und größtmöglichen Nutzen für die Organisation hinterfragt.

Die Position der Quality Austria ist klar. Ein Integriertes Managementsystem besteht nicht nur aus Systembeschreibungen und den entsprechenden Anweisungen. Die Integration in das tägliche Tun, die praktische Umsetzung und die Wirkung in der Organisation stehen im Vordergrund. Audits, die diese Themen fokussieren, stellen wertschöpfende und motivierende Interventionen dar.

### KUND\*INNENERWARTUNGEN BEEINFLUSSEN ZIELE UND NUTZEN DES AUDITS MASSGEBLICH

Für Kund\*innen besteht Gestaltungsraum im **qualityaustria** Audit. Die zugrunde liegenden Standards und Regelwerke bilden einen Satz an Auditkriterien, als Grundlage für die Zertifikatsentscheidung. Daraus abgeleitet werden Basis-Auditziele durch die Quality Austria als Zertifizierungsstelle vorgegeben. Neben diesen Basis-Auditzielen sieht es die Quality Austria als wesentlich an, dass Kund\*innen ihre speziellen Auditziele festlegen. Im **qualityaustria** Audit werden diese Auditziele mitberücksichtigt.

Die Quality Austria sieht im Rahmen des Audits die Verantwortung und Selbstverpflichtung, bezugnehmend auf die besprochenen Auditzielsetzungen, Verbesserungs- und Veränderungspotenziale aufzuzeigen.

Damit wird das **qualityaustria** Audit zum Gestaltungsimpuls. Unternehmen werden eingeladen, auch interne Audits als Gestaltungsimpulse zu nutzen.

Das Aufgreifen und Umsetzen dieser erkannten Potenziale liegt bei den Kund\*innen. Haupt- und Nebenabweichungen sind zu bearbeiten. Die Bearbeitung von Hinweisen liegt in der Entscheidung der Kund\*innen.

Substanzieller Nutzen entsteht für die Kund\*innen der Quality Austria dann, wenn Offenheit für Veränderungen, Lernbereitschaft und Innovationsfreudigkeit gelebt werden. Fehlen diese Grundhaltungen, werden erfahrungsgemäß die identifizierten Verbesserungs- und Veränderungspotenziale nicht genutzt.



ziale nur im Pflichtteil umgesetzt. Damit wird wahrscheinlich nur ein Teil der möglichen Verbesserung des Unternehmenserfolges erzielt. Der Nutzen eines Audits reduziert sich auf die Konformitätsbestätigung und den Zertifikatserhalt.

### **DIE KOMPETENZ DER qualityaustria AUDITOR\*INNEN HAT HÖCHSTE BEDEUTUNG**

Die Quality Austria verfügt über fundierte Expertise und Kompetenz für Managementsysteme, mit dem Anspruch, die Unternehmensqualität der Kund\*innen zu sichern und zu steigern.

Die Auditor\*innen der Quality Austria als Träger\*innen dieser Kompetenz verfügen als Praktiker\*innen, die neben ihrer Tagesarbeit als Expert\*innen, Manager\*innen oder Berater\*innen tätig sind, über ein breitgefächertes Branchenwissen. Sie haben eine tiefe Kenntnis der jeweils relevanten Standards und unterziehen sich laufend umfangreicher fachlicher und methodischer Weiterbildung. Das ausgeprägte Verständnis der **qualityaustria** Auditor\*innen für die Zusammenhänge von Ursache und Wirkung sowie über mögliche Folgen – beabsichtigt und unbeabsichtigt – ist wesentlich.

Die Quality Austria sieht darüber hinaus die wertorientierte Haltung der Auditor\*innen als zentrales Element und stärkt diese Haltung mit kollegialer Einbettung in die **qualityaustria** Fachcommunity und mit einem organisatorischen Umfeld, das die Organisations- und Managementkompetenz unterstützt. Bewusst setzt Quality Austria bei Auditor\*innen auf Netzwerkpartner\*innen, die sich auch im täglichen Arbeitsleben bewähren.

### **AUDITIEREN MIT KLAR DEFINIERTER HALTUNG UND WERTEN FÜHRT ZUR ANGESTREBTEN AUDITGÜTE**

Die Auditor\*innen der Quality Austria vertreten klare Prinzipien, die die grundsätzlichen, handwerklichen und berufsethischen Bedingungen betreffen. Diese Prinzipien sind wie bereits angemerkt: Unabhängigkeit, Transparenz und Nachvollziehbarkeit, angemessene berufliche Sorgfalt, sachliche Darstellung sowie Integrität und Vertraulichkeit.

Die Quality Austria sieht auch die Verantwortung gegenüber den Kund\*innen, diese Werte in der Praxis in allen Kund\*innenkontakten und in jedem Geschäftsfall zu realisieren. Auditor\*innen der Quality Austria werden als „professionell handelnde Expert\*innen“ aktiv unterstützt, diese Auditor\*innen-Berufsethik einzuhalten.

Dazu gehören die Beachtung der Leistungsgrenzen der **qualityaustria** Dienstleistungen oder die Forderung nach ausgeprägter Dialog- und Konfliktfähigkeit. In Vertiefung zur angesprochenen Grundhaltung des beruflichen Handelns in der Erbringung der Auditedienstleistung, hält Quality Austria auch folgende wesentliche Gütekriterien für die Audits fest:

- Die Objektivität ist der Grad, in dem das Auditergebnis unabhängig von dem\*der Untersucher\*in ist. Objektivität bezieht sich sowohl auf die Faktenerhebung als auch auf die abgeleiteten Auditfeststellungen.
- Die Zuverlässigkeit ist der Grad der Genauigkeit bzw. Reproduzierbarkeit des diagnostischen Ergebnisses.
- Die Validität beschreibt Genauigkeit und Aussagekraft, mit der Auditfeststellungen getroffen werden – dies erfordert ausgeprägte Kenntnis der zugrunde liegenden Standards sowie die Fähigkeit die jeweilige Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit des betrachteten Systems in Bezug auf die Anforderungen beurteilen zu können.

### **IM AUDIT BEGEGNEN SICH IMMER MENSCHEN**

In allen Bereichen auditierter Organisationen werden Prozesse und Funktionen durch die Menschen und deren Tun lebendig. Daher interviewen Auditor\*innen der Quality Austria ihre Auditpartner\*innen mit transparenter Zielsetzung, Offenheit in der Gesprächsführung und Vertraulichkeit entsprechend dem definierten Rahmen. In der Quality Austria fassen wir dies unter „Begegnungsqualität“ zusammen. Diese Qualität im Zusammentreffen im Rahmen eines Audits ist für uns als Quality Austria sowohl im klassischen Face to Face als auch im Remote-Audit (im zulässigen Ausmaß) ein unumstößlicher Grundsatz.

In der Durchführung des Audits reflektiert diese Begegnungsqualität die Form der Kommunikation – die erlebbare Wertschätzung.

Managementsysteme zu auditieren bedeutet, die Elemente dieser Systeme zu betrachten. Bereits in der Auditplanung wird klar, dass alle Elemente letztendlich im Audit durch Menschen repräsentiert, dargelegt und auch spürbar werden.

Mit Hilfe der Gesprächsergebnisse, der getroffenen Aussagen und erkannten Fakten werden Sachverhalte verifiziert und validiert.



## DER NUTZEN AUS **qualityaustria** AUDITS

### Strategiearbeit, Ausrichtung und Schlüsselergebnisse

- Gewonnene Freizeit für mich als Unternehmer\*in
- Optimale Nachfolgeregelung
- Nachvollziehbare Steigerung des Unternehmenswertes
- Wichtiger Beitrag zur Standortsicherung
- IMS und Audits als Strategiewerkzeug
- Maßgebliche Unterstützung bei unseren Globalisierungsvorhaben
- Echte Steigerung unserer Exportchancen
- Verbesserte Investitionsplanung
- Verbessertes Frühwarn- und Informationssystem
- Aussagefähiges System von Daten und Informationen (Kennzahlen)
- Umfassende Steigerung der Transparenz
- Wesentliche Optimierung von Beurteilungsvorgängen
- Wesentliche Hilfe zur Bewältigung unseres enormen Umsatzwachstums
- Verbessertes Chancen- und Risikomanagement

### Prozess- und Organisationsgestaltung

- Verstärkte Prozessorientierung
- Fortlaufenden Verbesserungsprozess
- Enorme Hilfe im Rahmen unserer Umstrukturierung
- Wesentlich bessere interne Kommunikation
- Verbesserte Entwicklungssteuerung

### Produktivität, Kosten

- Starke Reduktion der Durchlaufzeiten
- Beträchtliche Minimierung der Gemeinkosten

- Erhebliche Senkung der Schattenkosten
- Nachvollziehbare Verbesserung des Unternehmensergebnisses

### Mitarbeiter\*innenorientierung, Energetisierung, Motivation

- Überraschend großer Kultur- und Wertewandel
- In vielen Bereichen nicht vermutete Begeisterung
- Gesteigerte Mitarbeiter\*innenzufriedenheit
- Wesentliche Steigerung des Verantwortungsbewusstseins
- Verbesserte Teamorientierung
- Erhöhte Arbeitssicherheit
- Spürbare Reduktion von Ärgernissen

### Kund\*innenorientierung

- Verstärkte Kund\*innenorientierung
- Massive Reduktion der Reklamationen
- Nachvollziehbare Steigerung der Kund\*innenzufriedenheit
- Massive Imageverbesserung

### Rechtssicherheit

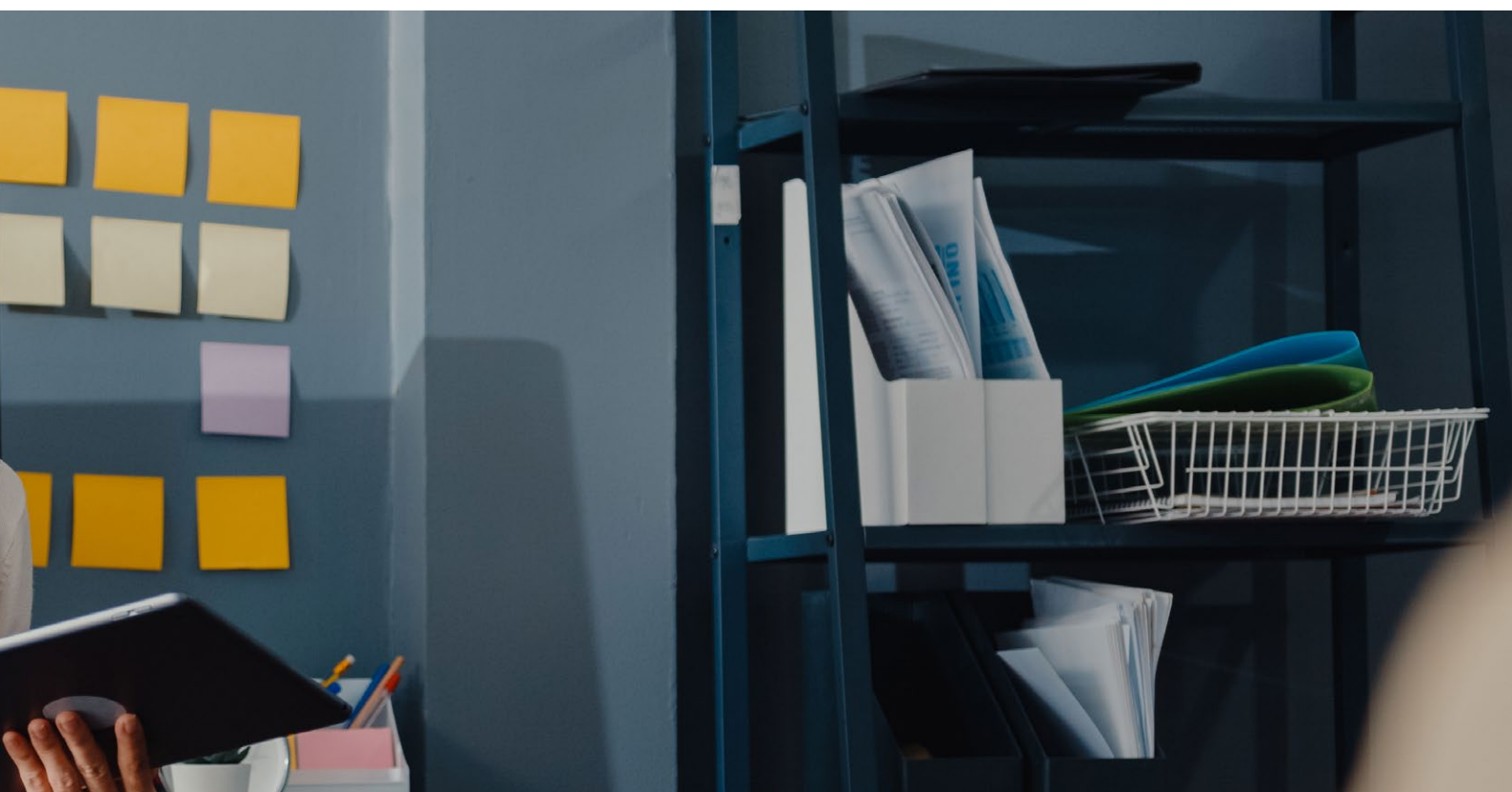
- Wesentliche Steigerung der Rechtssicherheit
- Erhöhte Behördenakzeptanz
- Verbesserter Schutz der Daten

### Ressourcen und Wissenssicherung, Partnerschaften

- Wesentlicher Beitrag zur Sicherung unseres Know-hows
- Neuordnung unserer Partnerschaften



Standortsicherung      Entwicklungs-  
 steuerung  
 Mitarbeiter\*innenzufriedenheit  
**Optimierung**      Nachfolgeregelung      Investitionsplanung  
 Frühwarnsystem      Informationssystem  
 Gesundheit am Arbeitsplatz      Material- und Energieeffizienz      **Nutzen**  
 Exportchancen      **aus**      Beurteilungsvorgänge  
 Verantwortungsbewusstsein  
 Globalisierung      Performance  
 neue Partnerschaften      **Audits**      Steigerung  
**Datenschutz**  
**Rechtssicherheit**      **Transparenz**  
 Teamorientierung      **KVP**  
 Produktdesign      Kund\*innen-  
 zufriedenheit      **Kostensparnis**  
**Strategie**      **Image**  
 Steigerung des Unternehmenswertes      **Prozessorientierung**  
 Senkung der Schattenkosten      Minimierung der Gemeinkosten      Imageverbesserung  
**Durchlaufzeiten**      **Know-how**  
 © Quality Austria      Ressourcen      **interne Kommunikation**  
 Behördenaakzeptanz      Arbeitssicherheit  
**Reduktion der Reklamationen**      **Kund\*innenorientierung**  
**Gemeinkosten**



# DIE AUDITKATEGORIEN

Audits können sehr unterschiedlich gestaltet werden. So hat beispielsweise ein Sicherheitsaudit, folgend einem Sicherheitsproblem, einen völlig anderen Charakter, als ein Audit, das zur Unterstützung eines Strategieprozesses zur Identifikation von Zukunftspotenzialen durchgeführt wird.

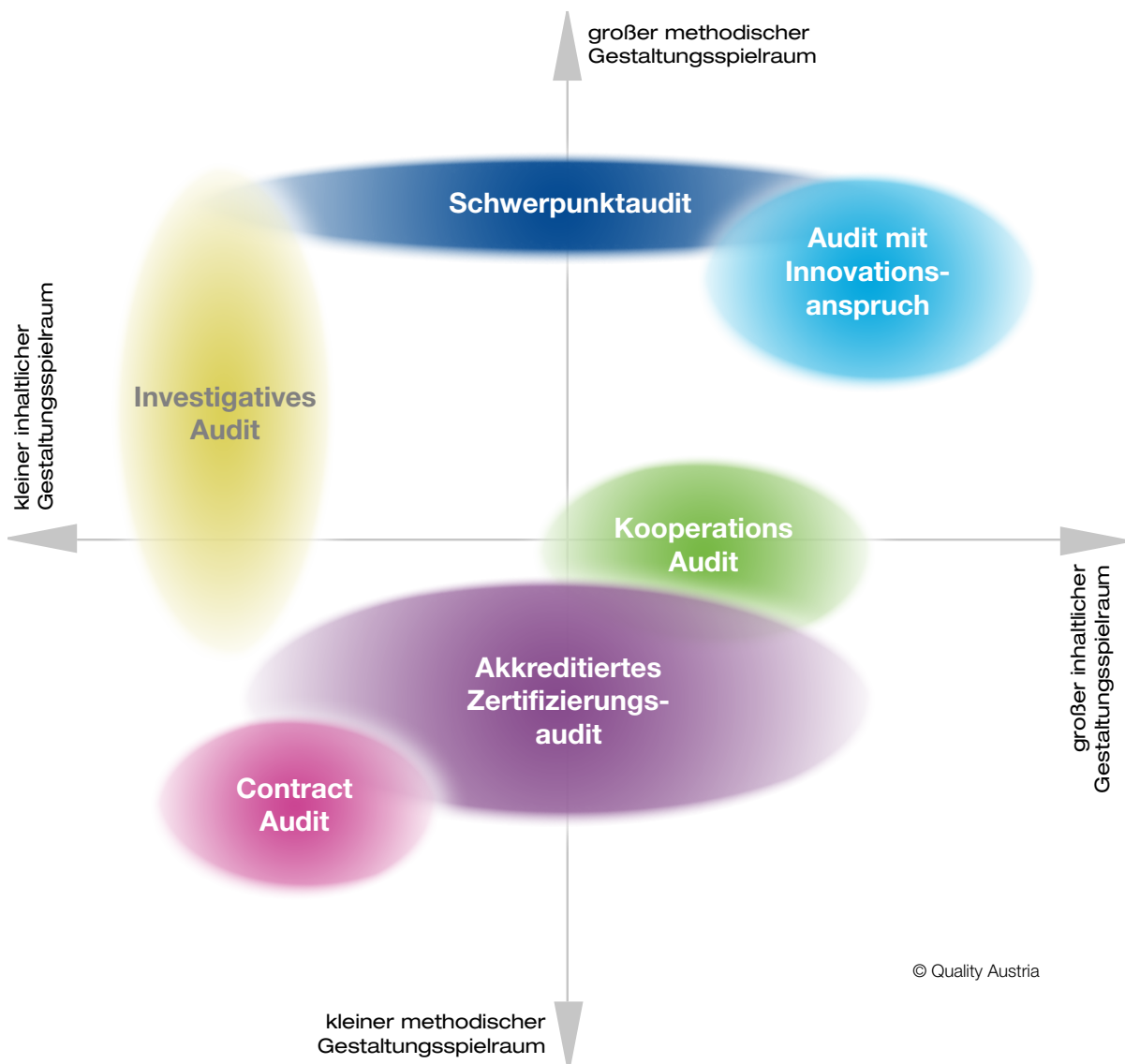
Beide Audits sind wichtig für Organisationen, um das Risiko zu minimieren, Chancen zu erkennen und die Zukunft zu gestalten. Es ist wesentlich, die unterschiedlichen Kategorien in ihren Ausprägungen klar zu benennen, um bereits in der Auditzielsetzung die gesamte Vorgehensweise im Audit dem bestehenden Anspruch bestmöglich anzupassen.

Die Quality Austria gliedert dementsprechend die angebotenen Auditdienstleistungen in mehrere Kategorien. Die Gliederung ist wertfrei, dem Grunde nach entsteht der höchste Wert dann, wenn das durchgeführte Audit auch den Zielsetzungen des\*der jeweiligen Kund\*in mit einem bestmöglichen Aufwand/Nutzen-Verhältnis entspricht. Die Gliederung ist pragmatisch gewählt. Die Auditkategorien sind auch nicht scharf voneinander abgegrenzt.

Abbildung 4 zeigt, dass entlang der Dimensionen „Inhaltlicher Gestaltungsspielraum“ und „Methodischer Gestaltungsspielraum“ die Auditkategorien als Gesamtbild darstellbar sind.

Die Auswahl der für den jeweiligen Anwendungsfall günstigen Auditkategorie erfolgt idealerweise durch die verantwortlichen Entscheidungsträger\*innen der Kund\*innen, auf Basis von strategischen und aktuellen Vorgaben und Ereignissen. Die dargestellten Auditkategorien unterscheiden sich in ihren Eigenheiten und Zielsetzungen. Daraus ergeben sich unterschiedliche Handlungsspielräume, sowohl in der methodischen Gestaltung der Audits als auch in der Zielsetzung. Dieses Bild verdeutlicht die Bedeutung der Zielsetzung, der klaren Abstimmung der Erwartungen und der möglichen Handlungsspielräume im Vorfeld.

Auch wird das nicht auflösbare Spannungsfeld verdeutlicht, wenn eine Organisation beispielsweise ein Audit mit Innovationsanspruch im Rahmen eines Contract Audits, das einer engen Vorgehensdefinition unterliegt, durchführen möchte.



© Quality Austria

Abb. 4: Die Auditkategorien als „Gesamtbild“



## 1. SCHWERPUNKTAUDITS

Als Schwerpunktaudit bezeichnet die Quality Austria Audits mit ganz spezifischen Themen oder Schwerpunkten, die vorgegeben werden.

Der Fokus kann beispielsweise auf ein bestimmtes Produkt (Produktaudit), auf einen Prozess (Prozessaudit), auf ein bestimmtes Thema oder auch auf eine Funktion (Beschaffung, Vertrieb) gelegt werden.

Ein Schwerpunktaudit kann als eigenständiges Audit durchgeführt werden (häufig wird in diesem Fall die Bezeichnung „Kurzaudit“ verwendet) oder in eine andere Auditform ergänzend integriert werden.

### Eigenheiten

Die Themen für Schwerpunktaudits sind zum Beispiel:

- Produkte, Produkteigenschaften, Produktsicherheit, Gebrauchstauglichkeit
- Prozesse, Funktionen oder Bereiche (Beschaffung/ Lieferant\*innen, Vertrieb, ...)
- Strategische Themen der Kund\*innen, Investitionsprojekte, Förderungsmittel
- Effektivität und Effizienz
- Veränderungsfähigkeit, Mitarbeiter\*innenkompetenz und Organisationskultur
- Prozesssicherheit, Rechtssicherheit und System-sicherheit

Die eingesetzten Auditmethoden werden an die individuelle Zielsetzung angepasst. Dies kann im Charakter durchaus „kontrollierend/investigativ“ oder auch „innovativ“ sein (mit allen Misch- und Übergangsformen).

Neben der Möglichkeit, dass im Zuge eines Audits spezielle Auditziele gesetzt werden, die ohne Mehraufwand berücksichtigt werden, sieht die Quality Austria in der Abwicklung mehrere Ausprägungen:

- Im Zuge eines Audits werden spezielle Ziele gesetzt, die einen Mehraufwand sinnvoll machen – dieser erweitert den bestehenden Auftrag und wird im Zuge des gleichen Termins durchgeführt.
- Für ein Schwerpunktaudit wird ein gesonderter Termin vereinbart – damit entsteht hier ein zusätzliches, speziell gestaltetes Audit.

### Zielsetzung

Die Ziele des Schwerpunktaudits werden anlassbezogen, kund\*innenseitig festgelegt. Entsprechend den Anforderungen wird das passende Auditteam (Kompetenz im Schwerpunktthema) ausgewählt.

Im Falle von Lieferant\*innenaudits sind neben der Definition der Zielsetzungen auch die kund\*innenseitige Darlegung der Auditkriterien zu klären (Verträge, Lieferbedingungen, vereinbarte Standards und Lieferspezifikationen, Abnahmekriterien).

### Praktische Umsetzung, Methoden, Werkzeuge

In der praktischen Umsetzung bietet sich hier das volle Methodenspektrum des Auditierens an. Je nach Aufgabenstellung kann prozessorientiert, retrograd, funktionsorientiert, schnittstellen- oder wechselwirkungsorientiert vorgegangen werden.

Günstigerweise werden im Zuge von akkreditierten Zertifizierungsaudits Problemstellungen erkannt, die eine tiefere Analyse und Betrachtung erfordern. Wo kund\*innenseitig deutliches Interesse besteht, wird ein Schwerpunkt gesetzt. In einfacher Form kann in Ergänzung zum Zertifizierungsaudit ohne zusätzliche Verteilzeiten ein Schwerpunktaudit durchgeführt werden. Je nach Fokus kann hier auch eine personelle Ergänzung im Auditteam sinnvoll sein.

### Standards zum Schwerpunktaudit (als Basis – Auszug)

Quality Austria bietet Schwerpunktaudits zu mehreren Themen an. Ebenso werden auf Basis folgender Standards Schwerpunktaudits angeboten:

Standard	Beschreibung
ISO 31000/ ÖNORM D 4901	Risikomanagement
ISO 22301	Business Continuity Management – Vermeidung von Betriebsunterbrechungen
ISO 10001	Kund*innenzufriedenheit – Leitfaden für Verhaltenskodizes für Organisationen
ISO 10002	Kund*innenzufriedenheit – Leitfaden für die Behandlung von Kund*innenreklamationen
ISO 10015	Qualitätsmanagement-Leitfaden für Kompetenzmanagement und Personalentwicklung
ISO 14644ff	Reinraum und zugehörige Reinraumbereiche
ISO/TS 22002-1	Prerequisite Programmes on food safety – Part 1: Food Manufacturing
EN 14065	Textilien – in Wäschereien aufbereitete Textilien – Kontrollsystem Biokontamination
EN 15224	Dienstleistung in der Gesundheitsversorgung
EN 15593	Hygienemanagement bei der Herstellung von Lebensmittelverpackungen
GEFMA 730	Integrale Prozessverantwortung im Facility Management (System-Dienstleistungen im Facility Management)
GMP Verpackung	Gute Herstellungsbedingungen in der Wellpappen- und Vollpappenindustrie (FEFCO)
GMP Medizin	Good Manufacturing Practice
GDP Medizin	Good Distribution Practice
HACCP	Hazard Analysis and Critical Control Points
SA 8000®	Social Accountability – Verbesserung von Arbeitsbedingungen



## 2. AUDITS MIT INNOVATIONSANSPRUCH

Innovation bedeutet Erneuerung, Veränderung und marktfähige Umsetzung von Entwicklungen. Innovationen können Produkte, Prozesse, Methoden, aber auch Strategien und Geschäftsmodelle betreffen. Die Fragestellungen für Audits mit Innovationsanspruch sind entsprechend: Welche Impulse zur Erneuerung und Veränderung kann das Audit leisten? Welche Chancen und Zukunftspotenziale – zu einem Produkt, Prozess, zu Methoden oder auch Geschäftsmodellen – lassen sich im Audit identifizieren?

Ein Audit mit Innovationsanspruch grenzt sich damit klar von einem klassischen Managementsystemaudit für einen Konformitätsnachweis ab. Bei einem Audit mit Innovationsanspruch stehen Themen wie Veränderbarkeit, Lernen und Mut, Strategie, Agilität, Kultur oder Führung im Vordergrund.

### Eigenheiten

Bei einem Audit mit Innovationsanspruch geht es primär um das Identifizieren von Stärken und Veränderungspfaden, die es auszubauen bzw. zu begehen gilt. Diese Audits sind üblicherweise nicht defizit-, sondern klar potenzialorientiert und im Charakter den Assessments für Unternehmensqualität nach dem EFQM Modell sehr ähnlich.

Diese Audits stellen damit auch klar einen Gegenpol zu „investigativen Audits“ (siehe S. 16) dar.

Audits mit Innovationsanspruch sind von einem Klima der Transparenz und Offenheit geprägt, kritisch-konstruktives Denken, gemeinsames Entdecken und Entwickeln sowie Empathie und Zusammenarbeitsqualität der Beteiligten sind entscheidende Erfolgsfaktoren. Vertrauen zwischen Auditor\*in und den Auditpartner\*innen der Organisation ist Grundvoraussetzung.

Auditor\*innen agieren dabei als Katalysatoren, indem sie geeignete Auditmethoden, Fragetechniken und kreativitätsfördernde Zugänge einsetzen. Um die bestehenden Innovationspotenziale im gewählten Thema zu identifizieren, sind auch alle pragmatischen Aspekte aus dem Wissensmanagement hilfreich.

### Zielsetzung

Das primäre Ziel eines Audits mit Innovationanspruch ist das valide Identifizieren konkreter Innovationspotenziale und -möglichkeiten. Dies erfordert das Lernen der Beteiligten und die Entfaltung von Kreativität. Es geht in diesen Audits um wesentliche Beiträge zu künftigen Unternehmenserfolgen und um zukunftsorientierte Gestaltungsansätze der Organisation. Oft kann ein derartiges Audit Anstoß für Struktur- und Organisationsentwicklung sein.

### Praktische Umsetzung, Methoden, Werkzeuge

Praktisch werden Audits mit Innovationsanspruch entweder als eigenständige Audits (in der Form von „Kurzaudits“) oder auch in Verbindung mit einem akkreditierten Zertifizierungsaudit durchgeführt.

Letzteres bedingt jedoch, dass zusätzlich zu den vorgeschriebenen Mindestzeiten ausreichend Auditzeit für das Audit mit Innovationsanspruch veranschlagt wurde.

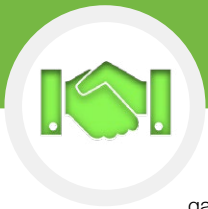
Als eigenständiges Audit ist ein Audit mit Innovationsanspruch oft Startpunkt für Organisationsentwicklungsprojekte, aber auch für eine wesentliche Weiterentwicklung des Managementsystems, wie z. B. bei großen Veränderungen der Anforderungsnormen.

Assessments nach dem EFQM Modell verfolgen stärkenorientiert gleichartige Zielsetzungen und können das Audit mit Innovationsanspruch durch den zusätzlichen Fokus auf qualitative und quantitative Ergebnisse noch weiter bereichern.

### Standards zum Audit mit Innovationsanspruch (Auszug)

Für Audits mit Innovationsanspruch können vielfältige Quellen herangezogen werden. Folgender Überblick stellt einen Auszug dar:

Standard	Beschreibung
ISO 10006	Richtlinie für Qualitätsmanagement in Projekten
ISO 10015	Qualitätsmanagement – Leitfaden für Schulungen
ISO 22301	Business Continuity Management – Vermeidung von Betriebsunterbrechungen
Circular Globe	Leitfaden und Bewertungsmodell für Kreislaufwirtschaft (in Kooperation mit SQS)
EFQM Modell	Assessment und Anerkennung Excellence-Niveau: - EFQM Recognised for Excellence (R4E) - EFQM Committed to Excellence (C2E)
GRI	Nachhaltigkeitsberichte, Umweltberichte
ONR 192500	Gesellschaftliche Verantwortung (CSR)
Risiko Scan Risiko Quick Scan	Risiko Bewertung, Risiko Assessment (angelehnt an das EFQM Modell)
Staatspreis Unternehmensqualität	Assessment zum Staatspreis Unternehmensqualität



### 3. KOOPERATIONS AUDITS

Kooperations Audits stellen einen Sammelbegriff dar und fußen auf Kooperationen mit Organisationen wie beispielsweise Interessensvertretungen, Behörden, Vereinen oder auch Unternehmen (beispielsweise Audit „berufundfamilie“, „Gütesiegel für Soziale Unternehmen“, „Audit mit dem Verein für Entsorgungsfachbetriebe/ÖVGW Fachverband Gas und Wasser“).

Dabei werden typischerweise Auditkriterien und Auditablauf mit den Kooperationspartner\*innen gemeinsam entwickelt. Die Kooperationspartner\*innen bringen üblicherweise die Branchen- und Fachkompetenz ein, die Quality Austria steuert das Know-how in der Gestaltung und Durchführung der Audits bei. Die Ausgestaltung der Kooperation erfolgt partnerspezifisch.

Ein Joint Audit ist ein Audit bei dem zwei oder mehrere Auditorganisationen zusammenarbeiten, um ein Audit zu organisieren. Diese Art von Audits wird dann durchgeführt, wenn eine dieser Organisationen alleine nicht über alle kund\*innenseitig gewünschten Akkreditierungen verfügt oder in der Region des Kund\*innen nicht vertreten ist. Das one-face-to-the-customer Prinzip bleibt aufrecht.

#### Eigenheiten

Bei Kooperations Audits stehen im Unterschied zum Contract Audit, in dem einseitig genaue Vorgaben vom Contract Partner definiert werden, die Kooperationspartner\*innen üblicherweise auf gleicher Augenhöhe.

Dementsprechend wird bei Kooperations Audits auch das Auditverfahren gemeinsam entwickelt und bestmöglich an die Zielsetzungen angepasst. Oft werden Audits auch gemeinsam durchgeführt, um bestmöglich Fachkompetenz und Auditkompetenz zu kombinieren.

Neben den angesprochenen Kooperationen fällt auch das Joint Audit unter diese Kategorie. Darunter versteht man ein Audit, bei dem die Quality Austria gemeinsam mit weiteren Zertifizierungsstellen ein Audit durchführt. Dies ist meist dann erforderlich, wenn jene Zertifizierungsstelle, die im Kund\*innenkontakt steht, nicht selbst über alle erforderlichen Akkreditierungen verfügt und zu diesem Zweck eine Partnerorganisation einbindet. Die Einbindung von Partnerorganisationen erfolgt auch, wenn Bedarf nach besonderen Sprachkenntnissen besteht.

#### Zielsetzung

Die spezifischen Ziele von Kooperations Audits werden im Kooperationsvertrag festgelegt. Die Kooperationspartner\*innen haben den Anspruch, dass Audits entsprechend den fachlichen Zielsetzungen kompetent und effizient abgewickelt werden.

Dabei werden die anerkannten, grundsätzlichen Auditmethoden sowie die **qualityaustria** Gütekriterien, die auch in anderen Auditbereichen zur Anwendung kommen, umgesetzt: Unabhängigkeit, Objektivität, Fairness, Transparenz und Kompetenz sind unabdingbare Merkmale, die sich die Kooperationspartner\*innen erwarten.

Diese Voraussetzungen sind wesentlich, damit die auf Basis derartiger Audits meist vergebenen Anerkennungen, Gütesiegel oder Zeichen ebenfalls entsprechende Anerkennung am Markt erhalten.

Die gleichen Kriterien sind bei Joint Audits wesentlich. Für die Zertifizierungsstellen besteht die Zielsetzung, gemeinsam Kund\*innen bestmöglich zu betreuen und auch den aufgebauten Ruf im Rahmen der Kooperation zu erhalten. Für die Kund\*innen sind Joint Audits eine gute Möglichkeit, weiterhin über eine Anlaufstelle eine kompakte, integrierte Auditdienstleistung zu erhalten.

#### Praktische Umsetzung, Methoden, Werkzeuge

Wie schon angesprochen, werden die spezifischen Methoden und Werkzeuge im jeweiligen Kooperationsfall ausgeprägt und im Rahmen der **qualityaustria** Auditphilosophie umgesetzt. Nach Möglichkeit werden die **qualityaustria** Checklisten, die IT-Infrastruktur, Datenbankwerkzeuge und alle qualitätssichernden Maßnahmen (wie beispielsweise Kompetenzkriterien, Partnerüberprüfungen etc.) umgesetzt. Speziell für Lieferantenaudits stellt es sich als ideales Tool dar („retrogrades Audit“ – vom Ereignis zur Ursache auditieren).

#### Standards zum Kooperations Audit (Auszug)

Folgender Überblick zeigt einen Auszug aus den Kooperationen:

Standard	Beschreibung
bdv-Gütesiegel	Gütesiegel für Soziale Unternehmen
BHA	Best Health Austria
BFP	Begutachtung „Best for People“
Blauer Engel	Beispielsweise: RAL-UZ 5: Hygiene-Papier aus Altpapier RAL-UZ 14: Recyclingpapier RAL-UZ 35: Tapeten und Raufaser überwiegend aus Papier-Recycling
ETB	Entsorgungsfachbetriebe
Gütezeichen	Beispielsweise: Austria Gütezeichen, Hauskrankenpflege, Österreichische Musterbetriebe, Gesundheitstourismus
IQNET Standards	SEDEX/SMETA Audit SR 10 Social Responsibility Management Systems
IT (mit CIS GmbH)	Informationssicherheit nach ISO 27001, IT Service Management nach ISO 20000
ÖVGW – QS-GNB200	Qualitätsanforderungen für Gasnetzbetriebe
SA 8000®	Social Accountability – Verbesserung von Arbeitsbedingungen
Standards Familie & Beruf GmbH	Audit berufundfamilie Audit hochschuleundfamilie Audit berufundfamilie für Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen
Sozialaudit	Sozialaudit zur Verifizierung des Code of Conduct
Umweltzeichen	Beispielsweise UZ 02 Graphisches Papier/EU Ecolabel „Copy and graphic paper“ und „newsprint“ UZ 06 Möbel UZ 07 Holz und Holzwerkstoffe
WWF Check your paper (CYP)	WWF Check your paper report card



## 4. INVESTIGATIVE AUDITS

Investigative Audits haben untersuchenden, aufdeckenden und aufklärenden Charakter. In diesen Audits werden mögliche Lücken oder Defizite aufgespürt, um ein hohes Maß an Sicherheit zu generieren (beispielsweise Rechtssicherheit).

### Eigenheiten

Investigative Audits werden in jenen Bereichen eingesetzt, wo Probleme oder Schäden aufgetreten sind und der Sachverhalt zu untersuchen ist.

Meist stehen Ursache-Wirkungs-Zusammenhänge auch mit Blick auf die möglichen Folgen im Mittelpunkt. Dies betrifft gesetzte Handlungen, Verantwortungen, Vereinbarungen und deren Folgen (Haftungen, rechtlich relevante Folgen etc.). So hat beispielsweise auch die Tätigkeit von gerichtlich beeideten Sachverständigen investigativen Charakter (z. B. beim Aufklären von Unfallursachen).

Investigative Audits sind aufgrund ihrer untersuchenden Natur von einem besonderen Spannungsfeld zwischen Auditor\*in und Auditpartner\*innen geprägt:

- Auditor\*innen haben das Ziel, Fehler bzw. Schwachstellen aufzudecken.
- Auditpartner\*innen sind bestrebt, zu demonstrieren, dass derartige Fehler oder Schwachstellen nicht vorliegen.

### Zielsetzung

Investigative Audits suchen nach Wahrheiten, möchten Sachverhalte, Ereignisse und Ursache-Wirkungs-Zusammenhänge korrekt identifizieren und dokumentieren. Hierfür werden Indizien und Nachweise gesucht sowie Darstellungen und Gegendarstellungen bearbeitet.

Das zu untersuchende Thema ist am Ausgangspunkt klar abgegrenzt, die eingesetzten, auch sehr unterschiedlichen Methoden haben immer Prüf- und Nachweischarakter.

Ergebnisse aus investigativen Audits können die Identifikation von Verursacher\*innen, das Erkennen von Fehlerquellen und Systemschwachstellen oder der Nachweis von Fehlverhalten sein. Es geht primär um Schadensabwehr bzw. Schadensminimierung, entweder indem Verursachende belangt werden, oder auch potenzielle Schäden für die Zukunft weitgehend ausgeschlossen werden.

### Praktische Umsetzung, Methoden, Werkzeuge

In den gewählten Ermittlungs- und Untersuchungsmethoden gilt es mit dem angesprochenen Spannungsfeld „Auditor\*in – Auditpartner\*in“ bestmöglich umzugehen.

In den Investigativen Audits sind insbesondere die Methoden und Werkzeuge der Untersuchung, Aufdeckung und Nachweisführung wichtig.

Fragen in mehreren Schleifen, investigative Interviewtechnik, vergleichende Dokumentenanalyse oder auch offene Fragestellungen, die den\*die Auditpartner\*in zur Offenlegung bringen, sind wesentlich. Hartnäckigkeit in der Kommunikation, Konsequenz in der Verfolgung der Fragestellungen und von erkannten Widersprüchlichkeiten, Falsifizierungen von Aussagen und begleitende Recherchen sind ebenfalls wesentlich.

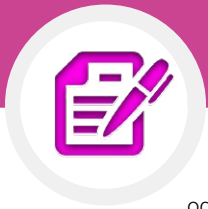
Insgesamt gilt es auf Transparenz in der Zielsetzung und in der Kommunikation zu achten und die dokumentierten Aussagen nachvollziehbar und schlüssig zu formulieren.

### Standards zum Investigativen Audit (Auszug)

Folgender Überblick zeigt einen Auszug zu den Audits, die durch die Quality Austria erbracht werden:

Standard	Beschreibung
COSO	Standardwerk für Internes Kontrollsystem IKS in Unternehmen (COSO Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission)
INTOSAI	Richtlinien für die internen Kontrollnormen im öffentlichen Sektor (INTOSAI Internationale Organisation der obersten Rechnungskontrollbehörden)
IPPF	Internationale Standards für die berufliche Praxis der internen Revision
Risiko Scan Risiko Quick Scan	Risiko Bewertung, Risiko Assessment (angelehnt an das EFQM Modell)





## 5. CONTRACT AUDITS

Als Quality Austria bezeichnen wir Audits, die auf Basis eines Vertrages mit einer Behörde oder einem Verband durchgeführt werden als Contract Audits.

Typische Beispiele für Contract Audits sind im Bereich der Automobilindustrie (Vertragspartner VDA-QMC), Lebensmittelsicherheit oder Eisenbahnwesen (IRIS Standard im Vertrag mit UNIFE) zu finden.

### Eigenheiten

Zusätzlich zu – oder anstatt von – Akkreditierungen bestehen Verträge mit den Contract-Partner\*innen (VDA, UNIFE, etc.). Die zugrundeliegenden Normen und Vorgaben werden von diesen Verbänden erarbeitet, üblicherweise sind nur Mitglieder und ausgewählte Stakeholder\*innen dabei eingebunden. Die offene Normschaffung unter gleicher Berücksichtigung aller betroffenen interessierten Parteien (wie beispielsweise bei der ISO 9001) ist hierbei nicht üblich. Die Verträge zwischen Zertifizierungsstellen und Contract-Partner\*innen enthalten typischerweise strikte Vorgaben betreffend Kompetenz und Ausbildung der Auditor\*innen, sowie meist auch Prüfungen durch die Contract-Partner\*innen.

Zugelassene Auditor\*innen sind zentral durch den vertragsgebenden Verband registriert.

Die Quality Austria unterliegt als Zertifizierungsstelle einer ständigen, intensiven Überwachung (Witness- und Office Audits, Analyse von Auditberichten, laufendes Reporting). Es gilt detaillierte Vorgaben von der Auditplanung über die Auditdurchführung mit konkreten Vorgaben zu den Vorgangsweise beim Audit (oft auch verpflichtende Auditwerkzeuge) bis hin zur Auditberichterstattung einzuhalten. Typischerweise werden auch die Kund\*innen direkt beim Contract-Partner registriert.

### Zielsetzung

Contract Audits fokussieren auf Konformitätsnachweise. Diese Modelle werden branchenspezifisch als Verpflichtung in Lieferverträgen aufgenommen. So ist z. B. eine Zertifizierung nach IATF 16949 de facto Voraussetzung, um in der Automobilindustrie als Lieferant in der jeweiligen Wertschöpfungskette aufgenommen zu werden.

Entsprechend ist ein wichtiges Ziel der Auditdurchführung, Produktsicherheit sicherzustellen und Risiken für den Kund\*innen zu minimieren. Für die auditierte Organisation ist meist der Zertifikatserhalt von sehr hoher Bedeutung, da er eine wesentliche Voraussetzung für die wirtschaftliche Tätigkeit des Unternehmens darstellt.

### Praktische Umsetzung, Methoden, Werkzeuge

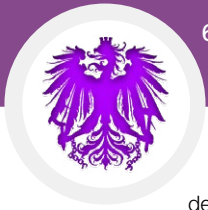
Contract Audits sind streng reglementiert. Die Quality Austria agiert hier im engen Rahmen der Standard-Eigner\*innen als „verlängerte Werkbank“. Sowohl für die Zertifizierungsstelle als auch für die zu auditierende Organisation steht die Zulassung im jeweiligen Geschäftsfeld auf dem Spiel.

Dementsprechend ist bei Contract Audits wenig Platz für Kreativität – die korrekte Durchführung, punktgenaue Auditfeststellungen und Konformitätsbewertung stehen im Vordergrund.

### Standards zum Contract Audit (Auszug)

Folgender Überblick zeigt einen Auszug zu den Audits, die durch die Quality Austria erbracht werden:

Standard	Beschreibung
ISO 13485	Medizinprodukte – Qualitätsmanagementsysteme – Anforderungen für regulatorische Zwecke
BRCGS	Globaler Standard für Lebensmittelsicherheit, weitere spezifische Standards für Verpackung und Verpackungsmaterialien
BRCGS Packaging Materials	Globaler Standard für Verpackung und Verpackungsmaterialien
EN 16636	CEPA certified; Anforderungen hinsichtlich der Bereitstellung von Schädlingsbekämpfungsdienstleistungen
EN 9100ff	Modelle für die Luft- und Raumfahrtindustrie
FSSC 22000	Food Safety System Certification – Rahmenwerk für ein effektiv gemanagtes Lebensmittelsicherheitsmanagementsystem (FSMS) von Lebensmittelproduzenten und Verpackungsherstellern
IATF 16949	Qualitätsmanagement-System-Standard der Automobilindustrie Anforderungen an Qualitätsmanagementsysteme für die Serien- und Ersatzteilproduktion in der Automobilindustrie
IFS	Internationaler Food Standard, weitere spezifische Standards für Logistik und weitere Ausprägungen
IRIS	International Railway Industry Standard
PEFC CoC	Zertifizierungsprogramm für nachhaltige Waldbewirtschaftung Chain of Custody
RT05	Vorschriften für die Akkreditierung der Stellen für die Bewertung und Zertifizierung der Qualitätsmanagementsysteme von Bauunternehmen, Einbaufirmen und Dienstleistern (im EAC 28)
SCC / SCP	Zertifizierung für Sicherheits-, Gesundheits- und Umweltschutzmanagement für technische Dienstleistungsunternehmen und Kontraktoren
TL 9000	Telekom Leadership 9000 – Qualitätsstandard für Anbieter von Telekommunikationsausrüstung und -dienstleistungen auf Basis ISO 9001
VDA 6 Reihe	Qualitätsmanagement in der Automobilindustrie VDA 6.1 – Systemaudit Serienproduktion VDA 6.2 – Systemaudit Dienstleistungen VDA 6.4 – Systemaudit Produktionsmittel



## 6. AKKREDITIERTE ZERTIFIZIERUNGSAUDITS

Unter diese Kategorie fallen jene Audits, die im Rahmen der nationalen Akkreditierung nach den internationalen Standards (wie beispielsweise nach ISO 1702-1) abgewickelt werden. Diese Audits umfassen die Erstzertifizierung, Überwachung oder dienen als Grundlage einer Verlängerung (Re-Zertifizierung).

Ebenso werden die behördlichen Zulassungen wie beispielsweise mit Bezug zur EMAS-Verordnung oder auch produktbezogene Zertifizierungen mit Akkreditierung in diesem Rahmen gesehen.

### Eigenheiten

Akkreditierte Zertifizierungsaudits haben den Konformitätsnachweis als primäres Ziel. Die Grundlage dafür wird durch internationale Standards (herausgegeben typischerweise durch die ISO) sowie durch Vorgaben für Zertifizierungsstellen (erstellt durch die nationalen Akkreditierungsstellen und deren internationale Verbände) geregelt.

Die Vorgaben für die Durchführung von Audits und die Kompetenz der Auditor\*innen sind in internationalen Standards geregelt. Die Qualifizierung und die Weiterentwicklung der Kompetenz der Auditor\*innen erfolgt durch die Zertifizierungsstelle.

Die Registrierung der Kund\*innen erfolgt ebenso durch die Zertifizierungsstellen, zentrale Register sind nicht üblich. Der konkrete Zertifizierungsstandard kann branchenübergreifend (z. B. ISO 9001 oder ISO 14001) oder branchenspezifisch sein (z. B. ISO 13485 Medizinprodukte oder ISO 3834 Schweißbetriebe) und verschiedene Themen (z. B. Qualität, Umwelt, Sicherheit) betreffen.

### Zielsetzungen

Die grundsätzlichen Zielsetzungen von akkreditierten Zertifizierungsaudits sind in internationalen Standards festgelegt. Gesamthaft geht es um die Vermittlung von Vertrauen in eine Zertifizierung, die festgelegte Anforderungen erfüllt.

Organisationen erwarten sich die Bestätigung der Konformität sowie ein weltweit gültiges und anerkanntes Zertifikat. Dies wird mit den verpflichtenden Auditzielen erreicht.

### Praktische Umsetzung, Methoden, Werkzeuge

Akkreditierte Zertifizierungsaudits folgen damit festgelegten Vorgaben mit der Möglichkeit, organisationsspezifische Zielsetzungen und Schwerpunkte zu ergänzen (spezielle Auditziele).

Werden die Auditzeiten auf die international geforderten Mindestzeiten reduziert, bleibt für die Auditierung spezieller Auditziele wenig Spielraum.

## Standards zum Akkreditierten Zertifizierungsaudit (Auszug)

Folgender Überblick zeigt einen Auszug zu den Audits, die durch die Quality Austria erbracht werden:

Standard	Beschreibung
ISO 9001	Qualitätsmanagement
ISO 14001	Umweltmanagement
ISO 50001	Energiemanagement
ISO 45001	Arbeitssicherheits- und Gesundheitsschutzmanagement
EMAS-VO	Eco Management Audit Scheme-Verordnung
EN 1090	CE-Kennzeichnung nach EN 1090 für Tragwerke aus Stahl oder Aluminium
ISO 3834-2, 3, 4	Qualitätsanforderungen für das Schmelzschiessen von metallischen Werkstoffen
EN 15085-2	Schweißen von Schienenfahrzeugen
SMS Eisenbahnsicherheit	EU RL 2016/798 - Artikel 10 Konformität des SMS nach Artikel 9
ECM Konformitätsbescheinigung	VO (EU) 2019/779 Eisenbahnsicherheit Anhang III
ISO 22000	Managementsysteme für die Lebensmittelsicherheit – Anforderungen an Organisationen in der gesamten Lebensmittelkette
VO 445/2011	ECM – Instandhaltung von Eisenbahngüterwagen
ISO 22301	Business Continuity Management
ISO/IEC 27001	Informationssicherheit Managementsystem
ISO 37001	Managementsystem für Korruptionsprävention
ISO 37301	Compliance Managementsystem

# DAS ANGEBOT DER QUALITY AUSTRIA

## QUALITY AUSTRIA BIETET AUDITS IN ALLEN GENANNTEN AUDITKATEGORIEN AN

Für die bestmögliche Dienstleistungsqualität in der Auditleistung ist für die Quality Austria wichtig, die Zielsetzungen der Audit-Kund\*innen klar zu kennen, diese im Vorfeld zu definieren und zu vereinbaren. Die Auditkategorie wird entsprechend den Zielsetzungen festgelegt und beauftragt. Wie in der Abbildung 4 „Auditkategorien“ (Seite 12) zu sehen ist, können manche Kategorien gut miteinander kombiniert werden, bei manchen gibt es Einschränkungen und manche schließen einander ob der gegensätzlichen Eigenheiten und Zielsetzungen aus (wie investigatives Audit und Audit mit Innovationsanspruch).

Die Auditor\*innen der Quality Austria erbringen somit entsprechend der **qualityaustria** Auditphilosophie die für unterschiedliche Kund\*innenerwartungen passende Dienstleistung. Den **qualityaustria** Kund\*innen steht ein breites Angebot zur Verfügung, die eigene Entwicklung in allen Phasen – vom Auditimpuls bis hin zur Zukunftsstrategie – kompetent durch verschiedenste Audits begleiten zu lassen.

Assessments der Quality Austria zur Unternehmensqualität, die Anerkennung der Excellence-Niveaus und die Assessments zum Staatspreis Unternehmensqualität ergänzen das breite Auditangebot.

Für weitere Informationen und einen umfassenden Überblick zum Leistungsangebot der Quality Austria empfehlen wir Ihnen einen Blick in die aktuelle Leistungsübersicht sowie in unser Kursprogramm, downloadbar unter [www.qualityaustria.com](http://www.qualityaustria.com).



## LITERATUR

**Barbist, Johannes; Ahammer, Michael; Fabian, Tibor; Löffler, Helge (Hrsg.):** *Compliance in der Unternehmenspraxis*. LexisNexis ARD ORAC, Wien, 2015, 2. Auflage.

ISBN: 978-3-7007-6233-1

**Eigelsreiter, Manuela; Mayer, Nicole; Saueremann, Johann; Walder, Franz-Peter:** *Unternehmensqualität – Die Position der Quality Austria*. Wien, Positionspapier, 2023.

**Fissenewert, Peter:** *Praxishandbuch internationale Compliance-Management-Systeme*. Erich Schmidt, Berlin, 2015.

ISBN: 978-3503163298

**Hackenauer, Wolfgang; Dick, Axel:** *Geschichte der Umweltpolitik in der Europäischen Union – Die Beiträge von Managementsystemen und speziellen Umweltprogrammen zur Realisierung der EU-Umweltpolitik in Österreich*. Wien, Quality Austria, 2012.

ISBN: 978-3-9502295-1-6

**Kamiske Gerd F. (Hrsg.):** Anni Koubek. *DIN EN ISO 9001:2015 umsetzen*. Pocket Power. München, Hanser Verlag, 2017.

ISBN: 978-3-446-45199-5

**Koubek, Anni (Hrsg.):** *Praxisbuch ISO 9001:2015. Die neuen Anforderungen verstehen und umsetzen*. München, Hanser, 2015.

ISBN: 978-3-446-44523-9

**Leger-Hillebrand, Wolfgang:** *Lebensmittelsicherheit ISO 22000:2018 - normative und rechtliche Grundlagen, Zertifizierung. Mit zahlreichen Praxistipps*. Wien, Austrian Standards, 2019.

ISBN: 978-3-85402-387-6

**Quality Austria (Hrsg.):** *Umweltmanagementsysteme ISO 14001:2015 - Das Praxishandbuch zur Umweltmanagementnorm*. Wien, Austrian Standards, 2017.

ISBN: 978-3-85402-342-5

**Rußegger, Johann; Koubek, Anni:** *Managementsysteme auditieren*. Pocket Power. München, Hanser Verlag, 2021.

ISBN: 978-3-446-47121-4

**Sprenger, Reinhard:** *Radikal führen*. Frankfurt, Campus, 2015.

ISBN: 978-3593504490

**Wiedenegger, Armin; Walder, Franz Peter:** *Unternehmensqualität wirkt*. Wien, Quality Austria, 2013.

ISBN: 978-3-9502295

## Das Integrierte Managementsystem

DIE POSITION DER QUALITY AUSTRIA



[www.qualityaustria.com](http://www.qualityaustria.com)



**qualityaustria**

Erfolg mit Qualität

**Quality Austria**

Trainings, Zertifizierungs und Begutachtungs GmbH

[www.qualityaustria.com](http://www.qualityaustria.com)

[office@qualityaustria.com](mailto:office@qualityaustria.com)

**Headquarters**

Zelinkagasse 10/3  
1010 Wien, Austria  
Tel.: +43 1 274 87 47  
Fax: +43 1 274 87 47-100

**Customer Service Center**

Am Winterhafen 1  
4020 Linz, Austria  
Tel.: +43 732 34 23 22  
Fax: +43 732 34 23 23



**Hinweis**

Die Quality Austria behält sich Änderungen hinsichtlich ihrer Produkte vor. Die Angaben in Bezug auf Gesetze, Normen und Richtlinien beziehen sich auf den Stand der Drucklegung. Wir bitten um Verständnis.

**Impressum**

Für den Inhalt verantwortlich:

Quality Austria - Trainings, Zertifizierungs und Begutachtungs GmbH. Druckfehler und Änderungen vorbehalten.

