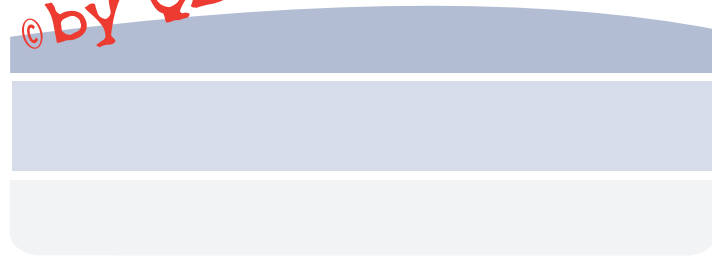




PDF - Vorschau
© by QET OHG



Audit Checklisten

© Copyright by QET OHG

Qualität



Entscheidungskriterien

A Eine **Abweichung** ist dann gerechtfertigt, wenn das QET-System aufgrund seiner Fehlerhaftigkeit wesentliche Anforderungen nicht erfüllt. Außerdem ist eine Abweichung gerechtfertigt, wenn die QET-Systematik in seiner Fähigkeit eingeschränkt wird oder ganz versagt. Abweichungen führen zur Nichterteilung eines QET-Zertifikates. Eine Abweichung kann ein Nachaudit vor Ort mit sich ziehen, wenn die Behebung der Abweichung nur vor Ort geprüft werden kann.

F Eine **Feststellung** ist gerechtfertigt, wenn eine Anforderung der QET-Systematik oder einer organisatorischen Vorgabe entweder in der Dokumentation oder im Alltagshandeln nicht erfüllt ist ohne das ein Systemversagen daraus folgen muss. Eine Feststellung kann ein Nachaudit vor Ort mit sich ziehen, wenn die Behebung der Feststellung nur vor Ort geprüft werden kann. Ansonsten reicht in der Regel der Nachweis durch die Organisation in Form eines ausgefüllten und unterzeichneten Abweichungs-Feststellungsprotokolls. Im Rahmen des CERT iQ GmbH Zertifizierungsverfahrens sind in einem Audit bis zu 5 Feststellungen pro Kategorie (Q und E und T) möglich, andernfalls kann keine Empfehlung zur Zertifikatserteilung ausgesprochen werden.

E **Empfehlungen** sind Verbesserungsmöglichkeiten, die im Rahmen des Zertifizierungsverfahrens durch den Kunden nicht zwingend bearbeitet werden müssen.

1 Rot markierte Fragestellungen stellen eine Anforderungen dar, die zwingend erfüllt sein muss. Bei Nichterfüllung ist eine Zertifikatserteilung nicht möglich.

k.A. sind möglich, wenn das Kriterium grundsätzlich nicht angewendet werden kann

A	Abweichung					
F	Feststellung					
E	Empfehlung					

Audit-Checkliste für QUALITÄT

Regel Q04:

Soziale Kompetenzen

Sowohl von den Führungskräften wie auch von den Mitarbeitern werden soziale Kompetenzen gefordert.

Nr.	Bewertungsmerkmal	Aussage zu S = Struktur P = Prozess E = Ergebnis	Nachweise/Quellen	Feststellung		
				k.A.	F	A
1	Liegen die geforderten bzw. erwünschten sozialen Kompetenzen dokumentiert vor? In welcher Form?	S	Unternehmensleitbild, Anforderungsliste			
2	Auf welche sozialen Kompetenzen wird bei Bewerbern besonders geachtet? <u>Beispiele:</u> Umgangsformen, Wertschätzung, Teamfähigkeit, Respekt, Empathie, Vertrauen, Verantwortungsbewusstsein, Überzeugungskraft, Kritikkompetenz, Konfliktkompetenz, Sprachkompetenz,... andere	S	Stellenbeschreibungen, Protokolle Bewerbungsgespräche			
3	Mit welchen betrieblichen Maßnahmen werden soziale Kompetenzen gefördert?	P	Weiterbildungsangebote, Seminarprogramme, Ausbildungsverträge			
4	Sind generelle Auswirkungen der stärkeren Beachtung von sozialer Kompetenzen festzustellen, aus Sicht der Unternehmensleitung, des Managements und der Mitarbeiter ? z. B. der Umgang miteinander und mit Kunden und Geschäftspartnern, das Betriebsklima, das Engagement, die Zusammenarbeit zwischen Führungskräften und Mitarbeitern u.a.	E	Befragung von Unternehmensleitung und Management			
5	Gibt es konkrete, evtl. messbare Auswirkungen der stärkeren Beachtung von sozialen Kompetenzen? z. B. Verbesserung des Betriebsklimas und des Firmenimages, Abnahme von Reibungsverlusten, Kündigungen, Fehlzeiten, Erkrankungsfällen, Konflikten, Kundenbeschwerden, ... andere	E	Statistiken, Protokolle, Beschwerden-Dokumentationen, Geschäftsberichte			

www.qet.de

QET® OHG - Lösungen für wertorientierte Unternehmensführung
Henkestraße 26
D-91054 Erlangen

Fon 09131.48005-14
Fax 09131.48005-15
E-Mail info@qet.de