

Auditdaten-Analyse

ISO 9001: die größten Herausforderungen

Womit haben Unternehmen im Qualitätsmanagement zu kämpfen? Wo liegen die häufigsten Misserfolge und deren Ursachen? Für diese Erkenntnisse analysierte die internationale Zertifizierungsgesellschaft DNV weltweit die Auditdaten ihrer Kunden.

DIE GRÖßTEN HERAUSFORDERUNGEN bei der Umsetzung der Anforderungen der Qualitätsmanagementnorm ISO 9001 zeigen sich im Kapitel 7 „Unterstützung“ und Kapitel 8 „Betrieb“. So haben etwa 56 Prozent der auditierten Organisationen eine Feststellung bezüglich der Kapitel 7 und 8. 20 Prozent davon sind Abweichungen.

Kapitel 7: Unterstützung

In Kapitel 7 ist es vor allem der Bereich Ressourcen, der Unternehmen vor Herausforderungen stellt. 32 Prozent der Unternehmen weisen Feststellungen bei der Umsetzung von Kapitel 7.1 Ressourcen auf.

Die Feststellungen beziehen sich vor allem auf die Ressourcen zur Überwachung und Messung (Kapitel 7.1.5), um die Konformität der Produkte und Dienstleistungen mit festgelegten Anforderungen nachzuweisen, sowie auf die Infrastruktur (Kapitel 7.1.3), die für die Durchführung der Prozesse der Organisation notwendig ist.

Darüber hinaus gibt es auch Verbesserungsmöglichkeiten in den Bereichen Kom-

petenz und dokumentierte Informationen.

Kapitel 8: Betrieb

Mehr als jedes zweite Unternehmen hat mindestens eine Feststellung mit Bezug auf die Umsetzung der Anforderungen in Kapitel 8, das der Kern der ISO 9001 ist. Die meisten Feststellungen, die einer Verbesserung bedürfen, beziehen sich dabei auf die Anforderungen von Kapitel 8.4 „Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen“ (24 Prozent) und Kapitel 8.5 „Produktion und Dienstleistungserbringung“ (25 Prozent).

Aufmerksamkeit auch auf Kapitel 6 und 9

Neben den Kapiteln 7 und 8 erfordern auch die Kapitel 6 „Planung“ und Kapitel 9 „Bewertung der Leistung“ besondere Aufmerksamkeit bei der Umsetzung.

Laut DNV-Analyse haben 45 Prozent der Unternehmen Feststellungen in Kapitel 9, gefolgt von 36 Prozent mit Bezug auf Kapitel 6.



Dirk Vallbracht, Manager des Bereichs Trainings bei DNV Business Assurance in Deutschland © DNV

Anhaltspunkte für ISO 9001-Anwender

„Die Analyse zeigt deutlich, welche Bereiche der Norm Schwierigkeiten bei der Umsetzung bereiten“, erläutert Dirk Vallbracht, Manager des Bereichs Trainings bei DNV Business Assurance in Deutschland. „Dass die meisten Feststellungen in Kapitel 8 zu finden sind, ist insofern wenig überraschend, da dieses Kapitel den Schwerpunkt der ISO 9001 bildet. Es enthält somit wesentlich mehr Anforderungen als andere Kapitel.“ Im Ergebnis-Report werden die Feststellungen und Abweichungen je Kapitel dargestellt. So erhalten Anwender Anhaltspunkte dafür, mit welchen Herausforderungen viele andere Unternehmen kämpfen. Die Analyse ist Start einer Miniserie, für die DNV zunächst alle Audits aus dem Jahr 2021 im Bereich der Qualitätsmanagementnorm ISO 9001 auswertete. Basis hierfür waren mehr als 100.000 Auditfeststellungen von über 25.000 Kunden weltweit. Alle Daten stammen aus dem DNV-Tool Lumina, einem digitalen Service für alle DNV-Kunden, mit denen sie Auditdaten vergleichen können.

Der vollständige Ergebnis-Report kann kostenlos auf der unten genannten Seite heruntergeladen werden.

www.dnv.de/Analyse_ISO9001

DNV ViewPoint Espresso Qualität: Ergebnisse

Top-10-Probleme: die häufigsten Feststellungen

- 7.2.0 Kompetenz 21,5 %
- 6.1.0 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen 20,5 %
- 8.5.1 Steuerung der Produktion und der Dienstleistungserbringung 17,1 %
- 7.1.5 Ressourcen zur Überwachung und Messung 16,2 %
- 7.1.3 Infrastruktur 14,9 %
- 8.1.0 Betriebliche Planung und Steuerung 13,9 %
- 9.2.0 Internes Audit 13,5 %
- 8.4.0 Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen 12,9 %
- 10.2.0 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen 12,6 %
- 8.4.1 Allgemeines 7,6 %

Top-10-Probleme: die häufigsten Nicht-Konformitäten

- 8.5.1 Steuerung der Produktion und der Dienstleistungserbringung 6,0 %
- 7.1.5 Ressourcen zur Überwachung und Messung 5,6 %
- 7.2.0 Kompetenz 5,5 %
- 10.2.0 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen 4,2 %
- 9.2.0 Internes Audit 3,9 %
- 8.1.0 Betriebliche Planung und Steuerung 3,8 %
- 7.1.3 Infrastruktur 3,4 %
- 8.4.1 Allgemeines 3,2 %
- 6.1.0 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen 3,1 %
- 8.4.0 Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen 3,0 %