

ARBEITSMATERIAL 3.14

Einen Dienstleister auditieren

Abschnitt 3.14 · Lieferkette und Dienstleister im Audit

Modellfall im Buch: Bonn

LEITFRAGE

Wenn Ihr Haus einem Kunden etwas zusagt, das ein Dienstleister für Sie erbringt: Hat jemand aus Ihrem Haus gesehen, wie dieser Dienstleister arbeitet? Und was dürften Sie bei ihm überhaupt prüfen, wenn Sie morgen vor seiner Tür stünden?

Dieses Blatt gibt das Arbeitsmaterial des Abschnitts in bearbeitbarer Form wieder. Die Texte stammen aus dem Buch; die leeren Spalten sind für die Angaben des eigenen Hauses bestimmt.

Das Werkzeug: Was das Haus beim Dienstleister prüft, und was nicht

Bereich	Prüft das Haus	Prüft es nicht (oder ein anderer)
Auftrag und Zusagen	ob jede Zusage an Kunden im Auftrag steht; aktuelle Fassung der Anlagen	Verträge des Lieferanten mit anderen Kunden
Kräfte der Agentur im Haus	Einweisung, Arbeitszeiten der Einsätze im Haus, mit Kürzeln	Personalakten, Löhne, Einsätze bei anderen Kunden
Arbeit des Caterers bei Außenveranstaltungen	Geschirr, Trennung, Wiegen, Weitergabe von Speisen	Lebensmittelhygiene (Lebensmittelüberwachung)
Betrieb des Lieferanten jenseits des Auftrags	als Hinweis: Fahrzeuge, Energie, Verpackung	keine Nichtkonformität, solange nicht beauftragt
Wirksamkeit vereinbarter Maßnahmen	beim nächsten Einsatz, am Ort	Zertifikate des Lieferanten als Ersatz für Nachsehen

Praktische Anwendung: einen Dienstleister in sieben Schritten auditieren

- Nach Gewicht auswählen.** Prüfen Sie zuerst die Dienstleister, deren Leistung Sie Kunden zusagen oder deren Personal in Ihrem Haus arbeitet. Umfang und Häufigkeit richten sich nach Stunden, Aufträgen und Risiko.
- Angebot und Auftrag vergleichen.** Legen Sie jede Zusage an Kunden neben den Auftrag an den Dienstleister. Was fehlt, ist eine Feststellung im eigenen Haus, noch bevor Sie losfahren.
- Das Recht zu prüfen klären.** Steht ein Prüfrecht im Vertrag, und welche Daten dürfen Sie sehen? Fehlt es, fragen Sie und schreiben es in den nächsten Vertrag.
- Wenige Fragen mitnehmen.** Eine Seite mit den Punkten, die im Auftrag stehen. Ein Betrieb mit vierzehn Leuten muss das an einem Vormittag schaffen.
- Am Ort und an Dokumenten prüfen.** Unterlagen können Sie aus der Ferne sehen, Lager, Küche und Fest nur vor Ort. Notieren Sie Datum, Ort, Dokument und Gesprächspartner.
- Feststellungen richtig zuordnen.** Liegt die Ursache im Auftrag, gehört die Feststellung dem Haus. Liegt sie bei der Ausführung, teilen Sie sie dem Dienstleister mit und vereinbaren Maßnahmen. Was nur beeinflussbar ist, geht als Hinweis an den Einkauf.
- Beim nächsten Einsatz nachsehen.** Die Wirksamkeit vereinbarter Maßnahmen prüfen Sie dort, wo die Leistung erbracht wird: im Zelt, im Saal, an der Tür der Agenturkräfte (3.13).

Umsetzung im eigenen Haus

Schritt	Verantwortlich	Termin	Erledigt
1. Nach Gewicht auswählen			
2. Angebot und Auftrag vergleichen			
3. Das Recht zu prüfen klären			
4. Wenige Fragen mitnehmen			
5. Am Ort und an Dokumenten prüfen			
6. Feststellungen richtig zuordnen			
7. Beim nächsten Einsatz nachsehen			

Prüf-Checkliste

Frage	Ja	Nein	Nachweis / Bemerkung
Steht jede Zusage, die wir Kunden machen, im Auftrag an den Dienstleister, der sie erbringt?			
Haben wir ein vertragliches Recht, die Erfüllung beim Dienstleister zu prüfen?			
Ist geregelt, welche Daten fremder Beschäftigter wir sehen und wozu?			
Haben die Dienstleister unsere Merkblätter und Anlagen in der aktuellen Fassung?			
Ist unser Verfahren für kleine Betriebe in wenigen Stunden zu bewältigen?			
Unterscheiden unsere Feststellungen zwischen Ursache im Haus und Ursache beim Dienstleister?			
Halten wir fest, was wir beim Dienstleister nur beeinflussen können?			
Prüfen wir vereinbarte Maßnahmen beim nächsten Einsatz nach?			

Häufige Fehler

- **Das Audit als Kontrolle des Lieferanten verstehen.** Der Befund liegt oft im eigenen Auftrag.
- **Angebot und Auftrag getrennt schreiben und nie vergleichen.** Das Haus verspricht dann mehr, als es bestellt.
- **Ohne Prüfrecht einkaufen.** Ob man hineinsehen darf, hängt dann von der Laune des Lieferanten ab.
- **Vierzig Fragen für vierzehn Mitarbeitende mitbringen.** Der Betrieb verliert einen Tag, und das Haus erfährt wenig.
- **Prüfen, was der Behörde gehört.** Hygiene, Löhne und Geschäfte mit anderen Kunden sind nicht Gegenstand des Audits.
- **Ausschließen, was man verkauft.** Eine Leistung, die das Haus anbietet, bleibt an der Schnittstelle Teil seines Systems.

Modellrechnung

Modellannahme, kein belegter Branchenwert

Posten	Betrag	Anmerkung	Eigener Wert
Interne Auditorin: Vorbereitung 2, Fernaudit Agentur 1,5, Besuch Caterer mit Fahrt 3, Bericht 2	8,5 Stunden	Leiterin Reservierung im Kreuzaudit	
Einkäufer: Besuch und neue Vertragsanlage	4 Stunden	einmalig	
Interne Kosten: 12,5 Stunden zu € 48	€ 600	Auditorin und Einkäufer	
Zeit beim Caterer und bei der Agentur	3,5 Stunden	Zeit der Dienstleister, nicht des Hauses	
Waage und zusätzliche Tonne im Zelt	€ 0	aus der Spülküche des Hauses geliehen	
Umsatz des Sommerfests: 400 Gäste zu € 115	€ 46.000	was mit der Zusage im Angebot verkauft war	

Die letzte Zeile ist Umsatz und nicht Gewinn. Sie zeigt nur, welches Geschäft an einer Zusage hing, die ohne den Besuch in Beuel am Samstag nicht eingehalten worden wäre. Die Stunden der Dienstleister stehen getrennt, weil sie den Betrieben fehlen, nicht dem Haus.

Was verlangt ist, und was nur Anleitung ist

Verlangt	Was es im Hotel belegt	Nur Leitfaden oder Methode
Kriterien für Auswahl und Bewertung bestimmen und anwenden (8.3)	Kriterienblatt je Lieferantengruppe; Bewertung nach dem Audit	Methode: sechs Fragen auf einer Seite
Anforderungen in den Beschaffungsunterlagen (8.3)	Anlage zum Cateringvertrag mit allen Zusagen an Kunden	Methode: Angebot und Auftrag vor jeder Außenveranstaltung vergleichen
Extern bereitgestellte Prozesse steuern (8.1)	Prüfrecht im Vertrag; aktuelles Merkblatt bei der Agentur	Methode: Lenkung von Dokumenten, die außer Haus verwendet werden
Beeinflussbare Themen berücksichtigen (6.1.2)	Themenregister mit Schnittstelle zum Caterer	Hinweise an den Einkauf für die nächste Vergabe
Verfahren für kleine Unternehmen handhabbar (8.3)	Audit beim Caterer in zwei Stunden	B.7: Partnerschaft statt Abhaken; B.9: Mittel der Überwachung
Dokumentierte Information (8.3)	Auditnotiz je Lieferant mit Datum, Nachweis, Ergebnis	ISO 9011:2026: Programm nach Risiken bemessen; Fernauditmethoden

DACH-Anker: was das Recht im Lieferantenaudit berührt

Ebene	Deutschland	Österreich	Schweiz
Leihkräfte im Haus	Arbeitsschutzpflichten auch beim Entleiher (§ 11 Abs. 6 AÜG)	Beschäftigter gilt als Arbeitgeber für den Arbeitnehmerschutz (§ 6 Abs. 1 AÜG)	Pflichten zur Arbeitssicherheit wie gegenüber eigenen Arbeitnehmern (Art. 10 VUV)

Ebene	Deutschland	Österreich	Schweiz
Unterweisung vor dem Einsatz	durch den Entleiher (§ 12 Abs. 2 ArbSchG)	nachweislich, verständlich (§ 14 ASchG)	Information und Anleitung (Art. 6 Abs. 1 VUV)
Einsicht in Daten fremder Beschäftigter	DSGVO, Grundsatz der Datenminimierung	DSGVO	Datenschutzgesetz
Sorgfalt in Lieferketten	LkSG ab 1.000 Beschäftigten im Inland; Hotel meist als Lieferant betroffen	EU-Richtlinie künftig für sehr große Unternehmen; Umsetzung bis Juli 2028	Prüfpflicht zu Kinderarbeit (Art. 964j ff. OR), Ausnahmen für KMU (VSoTr)
Abfälle bei Außenveranstaltungen	Getrennthaltung durch Erzeuger und Besitzer, dokumentiert (§ 3 GewAbfV)	getrennte Bereitstellung biogener Abfälle (BGBl. Nr. 68/1992)	Vorgaben von Kanton und Gemeinde
Zusagen im Angebot	gegenüber Verbrauchern Regeln zu Umweltaussagen ab 27. September 2026; Irreführungsverbot immer (UWG)	ebenso (BGBl. I Nr. 58/2026)	Irreführungsverbot (Art. 3 Abs. 1 lit. b UWG)

Stand der Tabelle: 23. Oktober 2026, wie im Buch. Die laufende Fassung mit Änderungen nach diesem Stichtag steht in Band8b_Rechtsanker_DACH_laufend.xlsx. Die Tabelle ersetzt keine Prüfung der geltenden Fassung und keine Rechtsberatung im Einzelfall.

Quelle: Francesco Dore, Das Steuer und die Lupe, Band 8b «Ein Fest prüfen, solange es stattfindet», Abschnitt 3.14. Edizioni Effedore, 2026.