

Arbeitsanweisung (SOP)

1. Titelblock & Dokumentenverwaltung

SOP-Titel	{{SOP-Titel}}
SOP-ID	{{SOP-ID}}
Version	{{Version}}
Gültigkeitsdatum	{{Gültigkeitsdatum}}
Überprüfungsdatum	{{Überprüfungsdatum}}
Dokumentenverantwortlicher	{{Dokumentenverantwortlicher}}
Genehmiger	{{Genehmiger}}

Halten Sie diesen Block auf Seite eins, damit jeder das Dokument auf einen Blick überprüfen kann. Legen Sie ein Überprüfungsdatum in 6–12 Monaten fest und ernennen Sie einen einzelnen Dokumentenverantwortlichen, der für die Aktualität verantwortlich ist.

2. Zweck

Erklären Sie in ein oder zwei Sätzen, warum dieses Verfahren existiert und welches Ergebnis es bei korrekter Ausführung liefert.

Schreiben Sie das Warum, nicht die Schritte. Beispiel: Diese SOP stellt sicher, dass jede Kundenrückerstattung korrekt, gemäß Richtlinie und innerhalb von zwei Arbeitstagen verarbeitet wird.

3. Umfang

Definieren Sie, für welche Teams, Standorte, Systeme und Situationen diese SOP gilt — und vermerken Sie explizit, was sie nicht abdeckt.

Die Festlegung der Grenzen verhindert, dass das Verfahren auf falsche Fälle angewendet wird. Listen Sie alle Ausnahmen auf einer eigenen Zeile auf.

4. Definitionen & Abkürzungen

Begriff	Definition
{{Begriff}}	{{Allgemeine Definition}}
{{Abkürzung}}	{{Wofür es steht}}

Definieren Sie nur Begriffe, die für Neulinge missverstanden werden könnten. Falls keine vorhanden sind, behalten Sie diesen Abschnitt bei und schreiben Sie Keine — Prüfer erwarten, dass er existiert.

5. Rollen & Verantwortlichkeiten

Rolle	Verantwortlichkeit
{{Rolle}}	{{Wofür diese Rolle in diesem Verfahren verantwortlich ist}}
{{Rolle}}	{{Wofür diese Rolle in diesem Verfahren verantwortlich ist}}

Weisen Sie Verantwortlichkeiten Rollen zu, nicht benannten Personen, damit die SOP Personalwechsel übersteht. Halten Sie jede Rolle auf ein oder zwei Zeilen.

6. Voraussetzungen, Materialien & Ausrüstung

- ☐ {{Zugang oder Berechtigung erforderlich vor dem Start}}
- ☐ {{Tool, System oder Login erforderlich}}
- ☐ {{Material oder Dokument, das vorhanden sein muss}}

Listen Sie alles auf, das vor Schritt eins bereit sein muss. Eine kurze Checkliste hier verhindert unvollständige Durchläufe.

7. Sicherheit & Compliance

Vermerken Sie alle Sicherheitsvorkehrungen und die Vorschriften oder internen Richtlinien, die dieses Verfahren einhalten muss.

Wenn dieses Verfahren keinen Sicherheits- oder Compliance-Aspekt hat, behalten Sie den Abschnitt bei und schreiben Sie N.A. Verweisen Sie auf die spezifische Richtlinie oder Verordnung, falls zutreffend.

8. Verfahren (Schritt für Schritt)

Schritt	Aktion	Verantwortlicher	Erwartetes Ergebnis
1	{{Mit einem Verb beginnen — eine Aktion pro Schritt}}	{{Rolle}}	{{Wie richtig gemacht aussieht}}
2	{{Nächste Aktion}}	{{Rolle}}	{{Erwartetes Ergebnis}}
3	{{Nächste Aktion}}	{{Rolle}}	{{Erwartetes Ergebnis}}

Streben Sie etwa 5–15 nummerierte Schritte an. Beginnen Sie jeden mit einem Verb, halten Sie ihn auf eine Aktion und machen Sie das erwartete Ergebnis beobachtbar, damit jeder bestätigen kann, dass der Schritt abgeschlossen ist.

9. Qualitätsprüfungen & Akzeptanzkriterien

- {{Messbare Überprüfung, die bestätigt, dass die Arbeit korrekt erledigt wurde}}
- {{Zweites Akzeptanzkriterium}}

Schreiben Sie 2–4 messbare Überprüfungen — ein Prüfer sollte jede mit einem klaren Ja oder Nein beantworten können.

10. Fehlerbehebung & Ausnahmen

Fehlerszenario	Zu ergreifende Maßnahmen	Eskalation an
{{Häufiges Problem}}	{{Korrekturmaßnahme}}	{{Rolle / Kontakt}}
{{Sonderfall}}	{{Wie damit umgegangen wird}}	{{Rolle / Kontakt}}

Erfassen Sie die Fehler, die Sie tatsächlich gesehen haben. Die Benennung der Eskalationsstelle verhindert, dass Ausnahmen blockiert werden.

11. Verwandte Dokumente & Referenzen

- {{Formular, Checkliste oder Richtlinie, auf die diese SOP angewiesen ist}}
- {{Vorgelagerte oder nachgelagerte SOP}}

Verlinken Sie die Formulare, Richtlinien und angrenzenden SOPs, die ein Leser als nächstes benötigt.

12. Versionsverlauf

Versior	Datum	Autor	Zusammenfassung der Änderung
1.0	{{Gültigkeitsdatum}}	{{Dokumentenverantwortlicher}}	Erstversion
{{Versior}}	{{Datum}}	{{Autor}}	{{Was sich geändert hat}}

Aktualisieren Sie diese Tabelle jedes Mal, wenn sich die SOP ändert. Die v1.0-Zeile ist als Beispiel vorausgefüllt.

13. Genehmigung

Dokumentenverantwortlicher Name: _____ Signature: _____ Date: _____	Genehmiger Name: _____ Signature: _____ Date: _____
--	--

Beide Genehmigungen bestätigen, dass das Verfahren korrekt und zur Verwendung autorisiert ist.