

Lindner Elektrotechnik GmbH: Betrieb, Dokumentauszüge, Aufgabe

Die Lindner Elektrotechnik GmbH ist erfunden; Ähnlichkeiten mit bestehenden Betrieben sind zufällig. 14 Mitarbeiter, Elektroinstallation und Gebäudetechnik, zertifiziert seit 2019 (ISO 9001:2015), Überwachungsaudit Februar 2027 – das erste nach ISO 9001:2026.

Der Betrieb

Zwei Monteurkolonnen (je Kolonnenführer plus zwei Monteure, ein Azubi), Büro mit Geschäftsführerin, GF Sohn (Elektromeister, Montageleitung), Buchhaltung (Homeoffice-Tag), QMB in Teilzeit. Kunden: Wohnungsbaugesellschaften, Gewerbe, Privat. Großhandel und drei Hersteller als Lieferanten, kein Nachunternehmer. Warenwirtschaft seit 09/2025 neu.

Qualitätspolitik (Stand 03/2019)

Auszug

Wir liefern Elektroinstallationen und Gebäudetechnik in vereinbarter Qualität und Zeit. Wir erfüllen die Anforderungen unserer Kunden und die geltenden Vorschriften. Wir verbessern unser Qualitätsmanagementsystem fortlaufend. Die Geschäftsführung stellt die Mittel bereit. Ziele werden jährlich festgelegt und bewertet.

Kontextanalyse, Auszug (Stand 01/2026)

Auszug

Externe Themen: Fachkräftemangel, Materialpreise, Förderprogramme Wärmepumpe/PV, Normänderungen VDE. Interne Themen: zwei Kolonnen, Altersstruktur, neue Warenwirtschaft seit 09/2025. Interessierte Parteien: Kunden (Termintreue, Fachkunde), Großhandel, Hersteller (Schulungen), Innung, Berufsgenossenschaft, Mitarbeitende, Bank. Anforderung Wohnungsbaugesellschaft Nordpark (Rahmenvertrag seit 2025): Nachweis Entsorgung Altgeräte, „Angaben zum CO₂-Fußabdruck der Montagefahrten auf Anfrage“.

Risiken-und-Chancen-Analyse (Stand 01/2026)

Auszug

R1 Ausfall Kolonnenführer (hoch) – Vertretung durch GF, Einarbeitung zweiter Monteur bis 06/2026 – wirksam: ja. R2 Materialpreise (mittel) – Preisgleitklausel. R3 Falsche Zeichnungsstände (mittel) – Freigabe im System. R4 Fahrzeugausfall (gering) – Mietwagenvertrag. Chancen (siehe Strategiegespräch): Wärmepumpen-Montage, PV-Speicher.

Managementbewertung 2026, Gliederung (Protokoll vom 10.02.2026)

Auszug

1 Stand der Beschlüsse 2025 · 2 Änderungen im Kontext · 3 Kundenzufriedenheit (Rückrufe 4 Großkunden, Note 1,8) · 4 Ziele und Kennzahlen (Termintreue 93 %, Ziel 95 %) · 5 Reklamationen

und Maßnahmen (6, davon 2 Montage) · 6 Audit 2025 (2 Hinweise, erledigt) · 7 Lieferanten (Großhandel A, Hersteller B) · 8 Risiken: R1 wirksam, R3 offen · Ressourcen: dritter Monteur 2026 · Beschlüsse: Wärmepumpen-Schulung GF Sohn bis 04/2026; neue Warenwirtschaft bewerten.

Auditplan internes Audit 2026 (05.11.2025)

Auszug

Auditkriterien: ISO 9001:2015, Handbuch Stand 2024. Umfang: alle Prozesse, Standort Fürth.
Auditor: QMB. Zeitplan: 8:00 Eröffnung, 8:15 Auftrag/Angebot, 9:30 Baustelle Musterstraße, 11:00 Einkauf/Lager, 13:00 Reklamationen, 14:00 Abschluss. Bemerkung: Neue Warenwirtschaft seit 09/2025 – Umstellung lief gut, keine Beanstandungen; Mitarbeiter wurden mündlich eingewiesen.

Reklamations- und Beschwerdeliste 2026 (Auszug)

Auszug

R-03 Steckdose falsch gesetzt – Korrektur, Ursache: Planabweichung nicht gemeldet, Maßnahme: Foto vor Verputzen, wirksam. R-05 Lieferverzug Wallbox – Kunde zwei Tage vor Termin informiert, Ersatztermin, keine Ursache (Lieferant). Telefonnotiz 14.03.: Kunde Berger beschwert sich über Rückrufzeiten der Baustellenkolonne – „GF hat angerufen, erledigt“, kein Eintrag.

Gesprächsprotokoll (Kurzgespräch vor dem Audit)

Auszug

GF: „Qualitätskultur? Wir arbeiten sauber, das wissen alle. Ethik steht in der AGB.“ – „Chancen: Wärmepumpe und PV, läuft über das Strategiegelgespräch mit dem Steuerberater, Protokoll hat er.“ – „Homeoffice macht die Buchhaltung einen Tag die Woche über den Büro-Rechner per Fernzugriff.“
Monteur: „Fehler melden? Klar, sofort an den Kolonnenführer, da passiert nichts Schlimmes.“ – „Qualitätskultur, davon hab ich noch nie gehört.“

Aufgabe (60 Minuten)

Nr.	Stelle	Erfüllt / Lücke / Fehlt	Nachweis aus dem Auszug
1	Klimawandel im Kontext		
2	Qualitätskultur und Ethik		
3	Chancen getrennt bewerten		
4	Änderungen planen		
5	Wissen und Bewusstsein		
6	Arbeitsformen und dokumentierte Information		
7	Extern bereitgestellte Prozesse und Kundeninformation bei Störungen		
8	Auditziel je internem Audit		
9	Managementbewertung mit acht Eingaben		
10	Verbesserung und Beschwerden als Nichtkonformität		

Aufgabe

- ☐ Drei Feststellungen nach A.18 (Kriterium, Nachweis, Abweichung, Kategorie) – Blatt 04 nutzen
- ☐ Absatz „Umstellung auf ISO 9001:2026“ für den Auditbericht (fünf bis acht Sätze)
- ☐ Die zwei Fallen benennen – und begründen, warum dort keine Feststellung gehört