

Lindner Elektrotechnik: Musterlösung

Sechs Lücken, zwei erfüllt, zwei Fallen. Abweichungen um eine Stufe sind normal – Abweichungen bei den Fallen sind der Lernpunkt.

Nr.	Stelle	Einstufung	Begründung mit Nachweis
1	Klimawandel 4.1/4.2	Lücke	Kontextanalyse nennt CO ₂ -Anforderung der Wohnungsbaugesellschaft, aber keine Prüfung, ob Klimawandel relevant ist, und keine Festlegung, ob diese Anforderung über das QMS behandelt wird.
2	Qualitätskultur/Ethik 5.1.1/7.3	Fehlt	Politik 2019 ohne Aussage; GF verweist auf AGB; Monteur kennt den Begriff nicht. Positiv: Fehlerkultur gelebt („da passiert nichts Schlimmes“) – das ist der Ansatz für den Textbaustein, keine Entlastung.
3	Chancen 6.1.3	Lücke	Chancen genannt (Wärmepumpe, PV), aber nicht bewertet, keine Maßnahme mit Termin, keine Wirksamkeit; Beschluss „Schulung bis 04/2026“ ist der Keim einer Maßnahme – nicht als Chance geführt.
4	Änderungen 6.3	Lücke	Neue Warenwirtschaft 09/2025: mündliche Einweisung, keine dokumentierte Kommunikation, keine Wirksamkeitsprüfung; Beschluss „bewerten“ in der MB zeigt, dass Überprüfung geplant, aber nicht erfolgt ist.
5	Wissen 7.1.6	Erfüllt	R1: Vertretung durch GF, Einarbeitung zweiter Monteur, wirksam – Wissen wird geteilt; Unterweisung zu Kultur/Ethik fehlt (bei Stelle 2 erfasst, nicht doppelt feststellen).
6	Arbeitsformen 7.1.3/7.1.4	Erfüllt	Homeoffice der Buchhaltung über Fernzugriff auf den Büro-Rechner – Infrastruktur bereitgestellt. FALLE: Eine Feststellung „Homeoffice-Regel fehlt“ wäre Überziehung; allenfalls Hinweis, die Praxis im Handbuch zu nennen.
7	Störungen 8.2.1 e)	Lücke	R-05 zeigt gelebte Kundeninformation (zwei Tage vorher), aber keine Regel im Prozess; extern: kein Nachunternehmer, Großhandel über Lieferantenbewertung – 8.1 erfüllt.
8	Auditziel 9.2.2	Lücke	Auditplan nennt Kriterien und Umfang, kein Auditziel; Änderung Warenwirtschaft wurde im Audit nicht gezielt geprüft, obwohl das Auditprogramm Änderungen berücksichtigen soll.
9	Acht Eingaben 9.3.2	Lücke	Protokoll hat acht Punkte, aber c) Änderungen bei interessierten Parteien fehlt (Nordpark-Anforderung nicht behandelt) und h) Wirksamkeit der Chancenmaßnahmen fehlt; g) Risiken vorhanden.
10	Beschwerden 10.2	Lücke	Beschwerde Berger (Rückrufzeiten) ohne Eintrag, Ursache, Maßnahme. FALLE: keine Hauptabweichung – Anmerkung; aber 10.2 greift, weil eine bekannte Beschwerde ohne Korrekturbetrachtung blieb → Nebenabweichung.

Drei Feststellungen nach A.18

Feststellung 1

Nebenabweichung

Kriterium: ISO 9001:2026, 5.1.1 i) und 7.3 e) – Leitung fördert Qualitätskultur und ethisches Verhalten; Mitarbeitende kennen beides.

Nachweis: Qualitätspolitik Stand 03/2019 ohne Aussage; Gespräch GF 09.02.2027 („steht in der AGB“); Gespräch Monteur („noch nie gehört“).

Abweichung: Qualitätskultur und ethisches Verhalten sind weder festgelegt noch bekannt gemacht.

Kategorie: Nebenabweichung – gelebte Fehlerkultur vorhanden, Festlegung und Bekanntmachung fehlen. Korrekturfrist 60 Tage.

Feststellung 2

Nebenabweichung

Kriterium: ISO 9001:2026, 9.3.2 c) und h) – Änderungen bei interessierten Parteien und Wirksamkeit der Chancenmaßnahmen als Eingaben.

Nachweis: Protokoll Managementbewertung 10.02.2026, Punkte 1–8; Kontextanalyse 01/2026 mit CO₂-Anforderung Nordpark.

Abweichung: Die geänderte Anforderung der Wohnungsbaugesellschaft und die Chancen (Wärmepumpe, PV) werden in der Bewertung nicht behandelt.

Kategorie: Nebenabweichung. Korrekturfrist: nächste Managementbewertung, spätestens 90 Tage.

Feststellung 3

Nebenabweichung

Kriterium: ISO 9001:2026, 6.3 e)–g) – Kommunikation, Wirksamkeit und Überprüfung bei Änderungen am QMS.

Nachweis: Auditplan 05.11.2025 (Warenwirtschaft seit 09/2025, mündliche Einweisung); Managementbewertung 10.02.2026 (Beschluss „bewerten“, nicht erfolgt).

Abweichung: Für die Einführung der Warenwirtschaft sind Kommunikation und Wirksamkeitsprüfung nicht nachvollziehbar.

Kategorie: Nebenabweichung. Korrekturfrist 60 Tage – Änderungsblatt rückwirkend mit Wirksamkeitsprüfung.

Absatz für den Auditbericht

Umstellung auf ISO 9001:2026

Berichtsabsatz

Das QMS der Lindner Elektrotechnik GmbH wurde erstmals gegen ISO 9001:2026 auditiert. Von den zehn geänderten Stellen sind zwei erfüllt (Wissen 7.1.6; Arbeitsformen 7.1.3/7.1.4), sieben weisen Lücken auf und eine ist nicht umgesetzt (Qualitätskultur und ethisches Verhalten 5.1.1/7.3). Die Lücken betreffen Dokumentation und Gliederung – Klimawandel im Kontext, Chancen mit

Bewertung und Wirksamkeit, Änderungsplanung, Kundeninformation bei Störungen, Auditziel, Eingaben c) und h) der Managementbewertung, Beschwerden als Nichtkonformität – nicht die gelebte Praxis, die in Gesprächen und Nachweisen (R-03, R-05, R1) erkennbar ist. Drei Nebenabweichungen wurden festgestellt (Feststellungen 1–3), die übrigen Lücken als Hinweise aufgenommen. Die Umstellung der Dokumente (Politik, Risiken-und-Chancen-Analyse, Vorlage Managementbewertung, Auditplan, Prozessblatt Auftrag) wird als Maßnahme mit Frist 90 Tage geführt. Das Auditziel – Prüfung der zehn Stellen vor dem Zertifizierungsaudit – wurde erreicht.

Die zwei Fallen

Falle	Warum keine Feststellung
Homeoffice der Buchhaltung ohne Homeoffice-Regel	Remote-Arbeit steht nur in der Anmerkung zu 7.1.3; die Infrastruktur (Fernzugriff) ist bereitgestellt, die Buchhaltung kommt an gültige Daten. Absicht des Abschnitts erfüllt (A.3). Höchstens Hinweis.
Beschwerde Berger als Hauptabweichung	10.2.1 nennt Beschwerden nur in einer Anmerkung als mögliche Quelle. Eine Feststellung ist trotzdem berechtigt – aber als Nebenabweichung zu 10.2, weil eine bekannte Beschwerde ohne Korrekturbetrachtung blieb, nicht als Hauptabweichung zum „Beschwerdemanagement“.

Lernpunkt: Sieben Lücken, drei Feststellungen. Wer alle zehn Stellen zu Feststellungen macht, auditiert die Wortwahl; wer bei der Qualitätskultur den Aushang akzeptiert hätte, die Oberfläche. Die Norm fragt nach der Absicht – und nach dem Nachweis.