

# Waldner: Musterlösung – Dokument je Schritt, drei Fehler, Prozessbeschreibung W1

## Teil 1 · Dokument je Schritt

| Schritt                       | Beleg                                                                                                              | Normstelle     |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 1 Anfrage                     | Anfrage-Mail + Aufmaßblatt (8.2.2 – unausgesprochene Anforderung Kabeldurchlass erkannt; Bodenebenheit; Türbreite) | 8.2.1, 8.2.2   |
| 2 Machbarkeit                 | Machbarkeitsvermerk auf Aufmaßblatt (8.2.3.1)                                                                      | 8.2.3.1        |
| 3 Angebot                     | Angebot 26-0231 mit Abgrenzung und Mitwirkung                                                                      | 8.2.3.1        |
| 4 Auftrag und AB              | Bestellung + AB-2026-164 mit Abweichung (8.2.3.2) und Zeichnung Rev. B (8.2.4)                                     | 8.2.3.2, 8.2.4 |
| 5 Mappe und Beschaffung       | Auftragsmappe; Bestellung Furnier mit Charge; Beistellung angenommen                                               | 8.1, 8.4       |
| 6 Ausführung                  | Laufkarte, Zeichnungsstand, Prüfmittel LM-01                                                                       | 8.5.1–8.5.4    |
| 7 Prüfpunkt                   | Abnahmeprotokoll beim Kunden (8.6) – Werkstattprüfung ist Zwischenkontrolle                                        | 8.6            |
| 8 Fehler                      | Fehlerblatt F-2026-19 mit Kundeninformation und erneuter Prüfung (8.7.2)                                           | 8.7            |
| 9 Lieferung, Rechnung, danach | Lieferschein, Rechnung mit Pflichtangaben, Rückmeldung Note 2 (8.5.4, 8.5.5)                                       | 8.5.4, 8.5.5   |

## Teil 2 · Die drei Fehler

| Nr. | Fehler                                                                                                                                                                                  | Normstelle            | Woran der Auditor ihn erkennt                                                | Korrektur / Regel                                                                                                                                  | Modul |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 1   | Die Laufkarte CNC nennt Zeichnung Rev. A; gefräst wurden 2 Durchlässe, obwohl AB und Rev. B drei vorsehen – der Änderungsvermerk hat die Werkstatt nicht erreicht; Nacharbeit war nötig | 8.2.4, 8.5.1 a, 8.5.6 | Vergleich Laufkarte (Rev. A, 2x) mit AB/Rev. B (3x); Nachtrag 27.10.         | Änderungsvermerk in Register 2 mit Spalte „Ausführende informiert“; Laufkarte wird erst nach Zeichnungsfreigabe gedruckt; alte Revision eingezogen | 5     |
| 2   | Die beigestellte Glasplatte (Kundeneigentum) wurde ohne Kennzeichnung und Schutz im Furnierlager abgestellt – Beschädigung die Folge; keine Regel für Kundeneigentum vorhanden          | 8.5.3, 8.5.4          | Lieferschein Glasplatte „im Furnierlager abgestellt“; Ursache im Fehlerblatt | Zeile in W1: Beistellungen mit Auftragsnummer kennzeichnen, geschützt lagern (Zwischenlage, Regal „Beistellungen“); Deckblatt-Feld Kundeneigentum  | 12    |

| Nr. | Fehler                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Normstelle                         | Woran der Auditor ihn erkennt                                                             | Korrektur / Regel                                                                                                                                                      | Modul |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 3   | Das Prüfprotokoll Werkstatt gibt „zur Montage“ frei, nennt aber keine Prüfung der Oberfläche der Glasplatte vor Montage; das Abnahmeprotokoll ist der Prüfpunkt – doch die Mängelbeseitigung (Nachpolitur) wurde ohne erneutes Protokoll abgeschlossen (nur handschriftlich „i. O.“ ohne Prüfumfang) | 8.6, 8.7.1 (erneute Verifizierung) | „Was wurde nach der Nachpolitur geprüft, und wer hat die Abnahme ohne Vorbehalt erklärt?“ | Nach Korrektur: Vermerk auf dem Abnahmeprotokoll „Mangel 1 beseitigt, geprüft am ... durch ..., Abnahme ohne Vorbehalt“ mit Unterschrift des Kunden; Prüfumfang nennen | 8     |

**Was richtig war und als Stärke zählt:** Aufmaß erkennt unausgesprochene Anforderungen · Angebot mit Abgrenzung und Mitwirkung · AB mit Abweichung und Mehrpreis · Fehlerblatt mit Kundeninformation und Ursache · Rückmeldung erfasst.

### Teil 3 · Prozessbeschreibung W1 Schreinerei Waldner (Musterlösung)

**Stammdaten:** W1 Auftragsabwicklung Innenausbau · Wertschöpfungsprozess · Verantwortlich: Meister / Vertrieb · Stand 2026-11-20

| Nr. | Tätigkeit                                                                                                                   | Verantwortlich        | Hilfsmittel / Dokument                         |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------|
| 1   | Anfrage aufnehmen; Ortstermin mit Aufmaß (Ebenheit, Anschlüsse, Zugang, Beistellungen)                                      | Meister               | Anfrageblatt, Aufmaßblatt                      |
| 2   | Machbarkeit: Montageteam, CNC, Material-Lieferzeit; Vermerk                                                                 | Meister               | Plantafel, Aufmaßblatt                         |
| 3   | Angebot mit Abgrenzung und Mitwirkung erstellen, freigeben                                                                  | Vertrieb / GL         | Angebotsvorlage, Prüfliste                     |
| 4   | Auftrag gegen Angebot prüfen, AB senden; Zeichnungsfreigabe einholen; Änderungen im Änderungsvermerk, Werkstatt informieren | Vertrieb              | AB, Änderungsvermerk                           |
| 5   | Auftragsmappe anlegen; Material bestellen; Beistellungen kennzeichnen und geschützt lagern                                  | Meister / Lager       | Auftragsmappe, Bestellung, Regal Beistellungen |
| 6   | Fertigen nach freigegebener Zeichnung (Laufkarte nennt Revision); Zwischenkontrolle Werkstatt                               | Werkstatt             | Laufkarte, Zeichnung, Werkstattprüfung         |
| 7   | <b>Prüfpunkt:</b> Montage und Abnahme beim Kunden mit Protokoll; Mängel beseitigen und erneut abnehmen                      | Meister / Montage     | Abnahmeprotokoll                               |
| 8   | Rechnung nach Abnahme; Rückmeldung nach 2 Wochen                                                                            | Verwaltung / Vertrieb | Rechnung, Deckblatt                            |
| 9   | Gewährleistung, Reklamationen → U4                                                                                          | Meister               | Fehlerblatt                                    |

**Input:** Anfrage, Zeichnung, Aufmaß, Material, Beistellungen · **Output:** montiertes Möbel, Abnahmeprotokoll, Rechnung, Rückmeldung · **Hinweise:** Kennzahlen Termintreue, Reklamationen; Kundeneigentum: Beistellungen gekennzeichnet, Schaden sofort melden.