

Schreinerei Waldner GmbH – Unterlagenmappe

Erfundener Betrieb für alle Übungen des Kurses. Jede Ähnlichkeit mit bestehenden Firmen ist zufällig. Die Mappe entspricht dem, was ein interner Auditor vor dem Audit in die Hand bekommt – inklusive der Lücken, die Sie finden sollen.

Der Betrieb in fünf Zeilen.

Fenster und Haustüren, Innenausbau und Möbel nach Maß, 14 Mitarbeiter, inhabergeführt, eine Werkhalle mit Lager und CNC, Montage beim Kunden. Zertifiziert nach ISO 9001 seit März 2024 (Zertifizierungsstelle: fiktiv, nicht akkreditiert). Letztes externes Audit: Überwachungsaudit März 2026, ohne Abweichung, zwei Hinweise (Lieferantenbewertung „sollte regelmäßiger erfolgen“, Prüfmittelliste „vervollständigen“). Das nächste interne Audit ist für Oktober 2026 geplant. Sie sind der interne Auditor.

Inhalt der Mappe

Nr.	Unterlage	Stand
1	Organigramm	01/2026
2	Prozessliste mit Prozessverantwortlichen	01/2026
3	Auszug QM-Handbuch: Prozess Vertrieb und Auftragsabwicklung	Rev. 4, 01/2026
4	Auftragsakte 2026-104 (Fenster Einfamilienhaus)	abgeschlossen
5	Auftragsakte 2026-118 (Einbauschränk)	abgeschlossen
6	Auftragsakte 2026-131 (Haustür mit Seitenteil)	in Montage
7	Reklamationsliste 2026	09/2026
8	Lieferantenliste mit Bewertung	siehe Blatt
9	Schulungs- und Einweisungsnachweise	09/2026
10	Prüfmittelliste	09/2026
11	Protokoll Managementbewertung 2025	11/2025
12	Qualitätsziele 2026	01/2026

1 · Organigramm (Stand 01/2026)

Funktion	Name (fiktiv)	Vertretung	Bemerkung
Geschäftsführung	M. Waldner	T. Waldner (Prokura)	Inhaber, auch Vertrieb Großaufträge
QM-Beauftragter (QMB)	T. Waldner	M. Waldner	zusätzlich Leitung Montage
Vertrieb / Angebot	S. Brenner	M. Waldner	Angebote, Aufmaß, Auftragsbestätigung
Arbeitsvorbereitung / Einkauf	K. Lorenz	S. Brenner	Bestellungen Holz, Glas, Beschläge
Fertigungsleitung	R. Hadar	K. Lorenz	5 Gesellen, 1 Azubi (3. Lehrjahr)
Montage	T. Waldner	R. Hadar	3 Monteure, davon 1 neu seit 03/2026
Büro / Rechnung	A. Nowak	M. Waldner	Rechnung, Zahlungsverfolgung, Ablage

Hinweis in der Mappe: Eine gesonderte schriftliche Benennung des QMB existiert nicht; die Funktion ist nur im Organigramm und in der Stellenbeschreibung „Leitung Montage“ aufgeführt.

2 · Prozessliste

Prozess	Verantwortlich	Wesentliche Aufzeichnungen
F1 Führung und Planung (Ziele, Risiken, Managementbewertung)	GF	Zieleblatt, Risikoliste, Protokoll Managementbewertung
F3 Internes Audit	QMB (Montage: GF)	Auditprogramm, Auditbericht, Maßnahmenplan
W1 Vertrieb und Auftragsabwicklung	Vertrieb	Anfrage, Aufmaß, Angebot, Auftragsbestätigung , Fertigungsauftrag
W2 Fertigung	Fertigungsleitung	Fertigungsauftrag, Maßblatt, Endkontrolle (Haken auf Laufzettel)
W3 Montage und Übergabe	Leitung Montage	Montagebericht, Übergabeprotokoll mit Kundenunterschrift
U4 Reklamation und Verbesserung	QMB	Reklamationsliste, Maßnahmen
U5 Einkauf und Lieferanten	AV/Einkauf	Bestellung, Lieferschein mit Prüfvermerk, Lieferantenliste mit Bewertung
U7 Personal, Schulung, Prüfmittel, Wartung	GF / Fertigungsleitung	Einweisungsnachweise, Prüfmittelliste, Wartungsplan Maschinen

3 · Auszug QM-Handbuch: W1 Vertrieb und Auftragsabwicklung (Rev. 4)

QM-Handbuch Kap. 7.2 · Prozess Vertrieb

Rev. 4 · freigegeben 15.01.2026 · GF

Zweck. Jeder Auftrag wird vor Fertigungsbeginn mit dem Kunden schriftlich abgestimmt, damit Maße, Ausführung, Preis und Termin eindeutig sind.

Ablauf.

1. Anfrage entgegennehmen (Telefon, Mail, Ausstellung); Anfrageblatt ausfüllen.
2. Aufmaß vor Ort durch Vertrieb oder Montage; Aufmaßblatt mit Skizze.
3. Angebot erstellen (Software), Freigabe ab 15.000 € durch GF.
4. Auftragsbestätigung an den Kunden senden. **Ohne Auftragsbestätigung wird kein Fertigungsauftrag angelegt.** Bei telefonischem Auftrag wird die Bestätigung per Mail nachgereicht und in der Auftragsakte abgelegt.
5. Fertigungsauftrag mit Maßblatt an die Fertigung; Liefertermin in Plantafel eintragen.
6. Änderungen nach Auftragsbestätigung werden schriftlich festgehalten (Mail genügt) und in der Akte abgelegt.

Aufzeichnungen. Anfrageblatt, Aufmaßblatt, Angebot, Auftragsbestätigung, Fertigungsauftrag, Änderungsmails – alle in der Auftragsakte (Ordner je Auftragsnummer, digital).

4 · Auftragsakte 2026-104 – Fenster Einfamilienhaus (abgeschlossen)

Dokument	Datum	Inhalt / Vermerk
Anfrageblatt	12.02.2026	Privatkunde, 9 Holz-Alu-Fenster, Austausch im Bestand, Wunschtermin Mai
Aufmaßblatt	19.02.2026	Skizzen aller 9 Öffnungen, Maße, Anschlagseite; Kürzel S.B.
Angebot 26-0087	24.02.2026	21.480 €; Freigabevermerk GF „ok M.W. 24.02.“
Auftragsbestätigung	03.03.2026	Per Mail, Positionen und Termin KW 20 bestätigt; Kunde antwortet „einverstanden“
Fertigungsauftrag FA-2026-104	04.03.2026	Maßblatt angehängt, Endkontrolle abgehakt R.H. 06.05.
Bestellung Glas B-2026-061	05.03.2026	Glaslieferant; Auftragsbestätigung des Lieferanten liegt bei
Übergabeprotokoll	15.05.2026	Unterschrift Kunde, keine Mängel
Rechnung 2026-0211	18.05.2026	Betrag wie Angebot; bezahlt 02.06.

5 · Auftragsakte 2026-118 – Einbauschränk Schlafzimmer (abgeschlossen)

Dokument	Datum	Inhalt / Vermerk
Anfrageblatt	20.04.2026	Privatkunde über Ausstellung; Einbauschränk Eiche furniert, 3,20 m
Aufmaßblatt	27.04.2026	Skizze mit Schräge, Kürzel S.B.
Angebot 26-0142	30.04.2026	7.950 €
Auftragsbestätigung	—	Kunde hat telefonisch zugesagt (S.B., 05.05.) – Mail nicht gefunden
Fertigungsauftrag FA-2026-118	06.05.2026	Maßblatt angehängt; Endkontrolle abgehakt R.H. 16.06.
Übergabeprotokoll	24.06.2026	Unterschrift Kunde; Vermerk „Griffe anders als besprochen, wird getauscht“
Rechnung 2026-0260	26.06.2026	Betrag wie Angebot

6 · Auftragsakte 2026-131 – Haustür mit Seitenteil (in Montage)

Dokument	Datum	Inhalt / Vermerk
Anfrageblatt	02.06.2026	Gewerbekunde (Bauträger), Haustür Eiche mit Seitenteil, RC2
Aufmaßblatt	09.06.2026	Rohbaumaße, Vermerk „Fertigmaße nach Putz prüfen“
Angebot 26-0178	12.06.2026	16.400 €; kein Freigabevermerk GF in der Akte
Auftragsbestätigung	—	Bauträger schickt eigene Bestellung (Nr. 4471) am 16.06. – Waldner hat sie nicht gegenbestätigt
Fertigungsauftrag FA-2026-131	17.06.2026	Maßblatt; Nachmaß nach Putz 08.07. eingetragen

Dokument	Datum	Inhalt / Vermerk
Bestellung Beschläge B-2026-104	18.06.2026	Lieferschein mit Prüfhaken K.L. 29.06.
Montagebericht	offen	Montage KW 41 geplant

7 · Reklamationsliste 2026 (Stand 09/2026)

Nr.	Datum	Auftrag	Was wurde beanstandet	Erledigt	Wer
R-26-01	14.01.	2025-177	Fensterflügel schleift am Rahmen	21.01. nachgestellt	T.W.
R-26-02	03.03.	2025-190	Kratzer in Glasscheibe bei Übergabe	18.03. Scheibe getauscht (Lieferant Gutschrift)	K.L.
R-26-03	24.06.	2026-118	Griffe anders als im Beratungsgespräch	02.07. Griffe getauscht	S.B.
R-26-04	11.08.	2026-109	Liefertermin zwei Wochen überschritten, Kunde verärgert	11.08. Gespräch mit Kunde, Rabatt 300 €	M.W.
R-26-05	02.09.	2026-122	Dichtung an Hebeschiebetür undicht	offen, Monteur-Termin 09/2026	T.W.

Spalten der Liste wie im Original. Eine Spalte „Ursache“ oder „Maßnahme gegen Wiederholung“ gibt es nicht; die Liste wird vom QMB einmal im Jahr für die Managementbewertung ausgezählt.

8 · Lieferantenliste mit Bewertung

Lieferant (Typ)	Lieferumfang	Bewertung (Note 1–6)	Datum der letzten Bewertung	Bemerkung
Holzgroßhandel A	Kantholz, Platten, Furnier	2 (gut)	11/2024	Stammlieferant seit 2009
Glaslieferant B	Isolierglas, Sicherheitsglas	2	11/2024	Reklamation R-26-02 (Gutschrift)
Beschläge C	Fenster- und Türbeschläge	3 (mit Hinweis)	11/2024	Lieferzeit 2024 häufig verlängert
Oberflächen D (Lohnlackierer)	Lackierung, Lasur	2	11/2024	
Beschläge E (neu seit 02/2026)	RC2-Beschläge	—	—	Aufgenommen durch K.L., Erstlieferung in Ordnung

Im Handbuch Kap. 8.4 steht: „Lieferanten werden jährlich im November anhand von Qualität, Termintreue und Reklamationen mit Schulnoten 1–6 bewertet.“ Für 2025 ist in der Akte keine Bewertung abgelegt; auf Nachfrage: „Ist liegen geblieben, wir machen es im November 2026 nach.“

9 · Schulungs- und Einweisungsnachweise (Auszug Personalordner)

Mitarbeiter (Funktion)	Nachweis	Datum	Unterschrift
R. Hadar (Fertigungsleitung)	Sicherheitsunterweisung jährlich	14.01.2026	ja
Geselle 1–5 (Fertigung)	Sicherheitsunterweisung jährlich; Einweisung Formatkreissäge, CNC	14.01.2026	ja (5 Unterschriften)
Azubi (3. Lehrjahr)	Sicherheitsunterweisung; Maschineneinweisung mit Ausbilder	14.01.2026	ja
Monteur 1 und 2	Sicherheitsunterweisung; Einweisung Hubarbeitsbühne (Bühnenschein 2024)	14.01.2026	ja
Monteur 3 (neu seit 16.03.2026)	Einarbeitungsplan Montage (Checkliste 2 Seiten)	—	Blatt leer, nur Name eingetragen
S. Brenner (Vertrieb)	Herstellerschulung Aufmaß-Software	22.09.2025	Teilnahmebescheinigung
T. Waldner (QMB)	Seminar „Interner Auditor ISO 9001“	05.2023	Zertifikat

10 · Prüfmittelliste (Stand 09/2026)

Nr.	Prüfmittel	Einsatzort	Prüfung durch	Letzte Prüfung	Nächste Prüfung
MS-01	Messsschieber digital 150 mm	CNC	intern gegen Endmaß	03/2026	03/2027
MS-02	Messsschieber digital 300 mm	Zuschnitt	intern gegen Endmaß	03/2026	03/2027
MS-03	Messsschieber analog 150 mm	Bankraum	intern gegen Endmaß	—	—
WW-01	Winkel 90° Haarwinkel	Bankraum	Sichtprüfung/Umschlag	03/2026	03/2027
LM-01	Laser-Entfernungsmesser	Montage	Kontrollmaß 5 m	03/2026	03/2027
FM-01	Feuchtemessgerät Holz	Lager	Herstellerekalibrierung	11/2025	11/2027

MS-03 wurde laut Fertigungsleitung „vor einem Jahr aus dem Schrank geholt, weil ein Messsschieber kaputt war“. Er wird für Innenmaße an Türblättern benutzt (Toleranz $\pm 0,5$ mm).

11 · Protokoll Managementbewertung 2025 (Sitzung 20.11.2025)

Managementbewertung 2025

Teilnehmer: GF, QMB, Fertigungsleitung · 20.11.2025

Eingaben: Ergebnis Überwachungsaudit 03/2025 (0 Abweichungen, 1 Hinweis Prüfmittelliste), internes Audit 10/2025 (2 Hinweise: Ablage Änderungsmails, Wartungsplan CNC), Reklamationen 01–10/2025: 7 (2024: 9), Liefertermintreue 01–10/2025: 86 % (Ziel 90 %), Lieferantenbewertung: „siehe Liste“, Kundenrückmeldungen: 14 Übergabeprotokolle mit Zufriedenheit „sehr gut“ oder „gut“, Schulungen: 2 externe, Risiken: Fachkräftemangel, Abhängigkeit Glaslieferant.

Beschlüsse: (1) Zusätzlicher Monteur ab 03/2026 (Kapazität, Termintreue). (2) Zweiter Glaslieferant qualifizieren bis 09/2026 – Verantwortlich K.L. (3) Plantafel-Software prüfen bis 06/2026 – Verantwortlich S.B. (4) Ziele 2026 siehe Zieleblatt.

Umsetzungsstand 09/2026 (handschriftlich ergänzt): (1) erledigt · (2) Angebot liegt vor, Bemusterung offen · (3) verschoben auf 2027

12 · Qualitätsziele 2026

Ziel	Kennzahl	Zielwert 2026	Stand 09/2026	Verantwortlich
Liefertermine halten	Anteil Aufträge pünktlich (Übergabe ≤ bestätigter Termin + 3 Tage)	≥ 90 %	84 % (Plantafel-Auswertung)	GF
Weniger Reklamationen	Reklamationen je 100 Aufträge	≤ 4	5 Reklamationen bei 96 Aufträgen = 5,2	QMB
Zweiter Glaslieferant	freigegeben ja/nein	bis 09/2026	offen	Einkauf
Neue Monteure eingearbeitet	Einarbeitungsplan abgeschlossen	100 %	nicht ausgewertet	Leitung Montage

Arbeitsauftrag für den Kurs. Lesen Sie die Mappe einmal wie ein Auditor: Was wird festgelegt (Handbuch, Prozessliste), was wird tatsächlich getan (Akten, Listen) – und wo klappt es? Notieren Sie Beobachtungen mit Beleg (Auftragsnummer, Blatt), noch ohne Einstufung. Die Auflösung kommt in den Übungen 1 bis 4.