

Feststellungen schreiben: Beleg, Forderung, Lücke

Eine Feststellung ist drei Sätze lang. Erster Satz: Was habe ich gesehen (Beleg). Zweiter: Was ist gefordert (Norm oder eigene Festlegung). Dritter: Was fehlt, und wie oft. Dann die Einstufung.

Das Muster

[Beleg] Im Auftrag Nummer vom Datum liegt Dokument nicht vor / weicht ab in Punkt.

[Forderung] Laut Handbuch Kap. x / ISO 9001 Abschnitt y ist ... vor ... erforderlich.

[Lücke] Betroffen sind n von m geprüften Vorgängen; Folge:

Einstufung: Abweichung / Hinweis / Verbesserung.

Sechs Paare: schlecht / gut

Auftragsbestätigung

So nicht: 8.2.3 nicht erfüllt. Vertrieb arbeitet unsauber.

So ja: Auftrag 2026-118 (Angebot 30.04., Fertigungsauftrag 06.05.) enthält keine Auftragsbestätigung; Auftrag 2026-131 wurde auf eine Kundenbestellung hin gefertigt, ohne dass Waldner sie bestätigt hat. Handbuch Kap. 7.2 Schritt 4 verlangt die Auftragsbestätigung vor Anlage des Fertigungsauftrags (ISO 9001 8.2.3). Betroffen 2 von 3 geprüften Aufträgen; Folge im Fall 2026- 118: Reklamation R-26-03 (Griffe). – Abweichung.

Lieferantenbewertung

So nicht: Lieferantenbewertung muss verbessert werden.

So ja: Die Lieferantenliste weist als letzte Bewertung 11/2024 aus; für 2025 liegt keine Bewertung vor, der seit 02/2026 gelistete Lieferant E ist unbewertet. Handbuch Kap. 8.4 legt eine jährliche Bewertung im November fest (ISO 9001 8.4.1). Die Festlegung wurde ein volles Jahr nicht eingehalten; der externe Hinweis vom 06/2026 zum gleichen Thema ist offen. – Abweichung.

Prüfmittel

So nicht: Prüfmittelüberwachung lückenhaft.

So ja: Der Messschieber MS-03 (Bankraum, Innenmaße $\pm 0,5$ mm) trägt keine Kennzeichnung; in der Prüfmittelliste fehlen letztes und nächstes Prüfdatum. ISO 9001 7.1.5.2 fordert Kalibrierung oder Verifizierung von Messmitteln, die Messergebnisse liefern. Betroffen 1 von 6 gelisteten Prüfmitteln. – Hinweis.

Einarbeitung

So nicht: Schulungen fehlen.

So ja: Der Einarbeitungsplan des seit 16.03.2026 beschäftigten Monteurs enthält nur den Namen, keine abgehakten Inhalte und keine Unterschriften. ISO 9001 7.2 verlangt den Nachweis der Kompetenz; das Ziel 2026 „Einarbeitung 100 %“ setzt den Plan voraus. Betroffen 1 von 9 geprüften Personelnachweisen; die Einweisung ist laut Leitung Montage mündlich erfolgt. – Hinweis.

Reklamationen

So nicht: Reklamationsmanagement nicht normkonform.

So ja: Die Reklamationsliste 2026 (5 Einträge) enthält keine Felder für Ursache und Maßnahme gegen Wiederholung; für R-26-01 und R-26-04 konnte die Ursache im Gespräch benannt werden. ISO 9001 10.2 fordert Ursachenermittlung und Wirksamkeitsbewertung, schreibt aber kein Formular vor. Da die Ursachen im Einzelfall betrachtet werden, besteht keine Lücke zur Norm. – Verbesserung: zwei Spalten ergänzen, Quartalsauswertung.

Stärke

So nicht: Dokumentation gut.

So ja: Die Auftragsakte 2026-104 enthält lückenlos Anfrageblatt, Aufmaß, freigegebenes Angebot, Auftragsbestätigung, Fertigungsauftrag mit Endkontrolle, Lieferanten-Auftragsbestätigung, Übergabeprotokoll und Rechnung. Sie eignet sich als Vorlage für die Einarbeitung im Vertrieb. – Stärke.

Wörter, die Sie streichen

Streichen	Warum	Stattdessen
„unsauber“, „mangelhaft“, „schlecht“	Wertung ohne Beleg; trifft Personen	Zahl und Beleg: „2 von 3 Akten ohne ...“
„muss verbessert werden“	Ist eine Maßnahme, keine Feststellung	Lücke benennen; Maßnahme kommt vom Betrieb
„nicht normkonform“, „8.2.3 nicht erfüllt“	Niemand im Betrieb weiß, was 8.2.3 ist	Eigene Festlegung zitieren, Normpunkt in Klammern
„teilweise“, „oft“, „manchmal“	Nicht prüfbar	„in 2 von 3“, „seit 11/2024“
„sensibilisieren“, „darauf achten“	Keine Maßnahme, keine Ursache	Ursache + Änderung am Ablauf (Pflichtfeld, Termin, Vorlage)