

Musterlösungen Waldner – Ü1 bis Ü4

Vergleichen Sie erst nach Ihrem eigenen Versuch. Es gibt mehr als eine richtige Lösung; entscheidend ist, dass Ihre Begründung mit Beleg und Normforderung arbeitet.

Ü1 · Halbtags-Auditplan für Waldner (Modul 5)

Grundidee: entlang des Auftragsflusses, nicht entlang der Normkapitel. Der QMB (T. Waldner) leitet die Montage – diesen Bereich auditiert deshalb die GF oder ein Externer. Unabhängigkeit heißt im Kleinbetrieb schlicht: niemand prüft die eigene Arbeit. Führung prüft der QMB, Montage prüft die GF.

Zeit	Bereich / Prozess	Gesprächspartner	Auditor	Schwerpunkt (Stichprobe)
08:00– 08:15	Eröffnung	GF, alle Prozessverantwortlichen	QMB	Ablauf, Spielregeln, Zeitplan
08:15– 09:00	F1 Führung	GF	QMB	Ziele 2026 Stand, Beschlüsse Managementbewertung, Risiko Glaslieferant
09:00– 09:45	W1 Vertrieb	S. Brenner	QMB	Akten 2026-104, -118, -131: Angebot, Freigabe, Auftragsbestätigung, Änderungen
09:45– 10:30	U5 Einkauf	K. Lorenz	QMB	Lieferantenbewertung, neuer Lieferant E, Wareneingang B-2026- 104
10:30– 11:15	W2 Fertigung + U7 Prüfmittel/Schulung	R. Hadar, 1 Geselle	QMB	FA-2026-131 am Arbeitsplatz, Endkontrolle, Messschieber vor Ort, Einweisungen
11:15– 11:45	W3 Montage + U4 Reklamation	T. Waldner	GF (Unabhängigkeit)	Übergabeprotokolle, Einarbeitung Monteur 3, Reklamationen R-26- 03/-05
11:45– 12:15	Auswertung Auditor	—	QMB + GF	Feststellungen einstufen, Stärken notieren
12:15– 12:30	Abschlussgespräch	alle	QMB	Feststellungen vorstellen, Widerspruch zulassen, nächste Schritte

Typische Fehler in Teilnehmerlösungen: Normkapitel als Zeilen („4.1 Kontext“, „7.5 Dokumentation“), kein Auditor für Montage festgelegt, keine Zeit für Auswertung vor dem Abschlussgespräch.

Ü2 · Zehn Fragen für das Gespräch mit dem Fertigungsleiter (Modul 15)

Alle Fragen beginnen beim konkreten Vorgang. Die Spalte rechts zeigt, was Sie sehen wollen – nicht, was er erzählen soll.

Nr.	Frage im Audit	Nachweis, den Sie sehen wollen
1	Nehmen wir den Fertigungsauftrag FA-2026-131, der gerade läuft: Woran sehen Sie am Arbeitsplatz, welches Maßblatt gilt, nachdem nach dem Putz nachgemessen wurde?	Maßblatt mit Nachmaß-Eintrag vom 08.07. am Arbeitsplatz; keine ältere Fassung im Umlauf.

Nr.	Frage im Audit	Nachweis, den Sie sehen wollen
2	Zeigen Sie mir, wie die Endkontrolle an FA-2026-118 ausgesehen hat: Was wurde geprüft, womit, und wo steht das?	Laufzettel mit Haken und Kürzel R.H. 16.06.; Messmittel, mit dem Innenmaße geprüft wurden.
3	Welcher Messschieber liegt gerade im Bankraum? Woran erkenne ich, dass er geprüft ist?	MS-03 ohne Prüfaufkleber; Prüfmittelliste zeigt kein Prüfdatum (Hinweis H1).
4	Wie wissen Sie, wie viel Kapazität nächste Woche frei ist, und was passiert, wenn ein Termin kippt?	Plantafel mit Aufträgen und Terminen; Beispiel 2026-109 (Verzug, Reklamation R-26-04).
5	Nehmen wir den Gesellen, der heute an der CNC steht: Wann wurde er eingewiesen und wo steht das?	Einweisungsnachweis 14.01.2026 mit Unterschrift.
6	Wann wurde die CNC zuletzt gewartet, und wer hat das festgelegt?	Wartungsplan Maschinen mit Datum und Kürzel; letztes internes Audit hatte das als Hinweis.
7	Nehmen wir die Reklamation R-26-01 (Flügel schleift): Was war die Ursache, und haben Sie in der Fertigung etwas geändert?	Keine Ursache in der Liste dokumentiert (Verbesserung V1); mündliche Erklärung vergleichen.
8	Wie kommt eine Änderung, die der Kunde nach der Auftragsbestätigung wünscht, bei Ihnen an?	Änderungsmail in der Auftragsakte und Vermerk auf dem Fertigungsauftrag (Beispiel 2026-118 Griffe).
9	Was passiert mit Ausschuss oder einem falsch zugeschnittenen Teil, und wird das irgendwo gezählt?	Kennzeichnung/Sperrplatz, ggf. Nachbestellung; Zählung ist nicht gefordert, aber nützlich für Ziel „Reklamationen“.
10	Was würden Sie an der Zusammenarbeit mit Vertrieb und Montage ändern, wenn Sie dürften?	Keine Aufzeichnung – diese Frage bringt die Stärken und die Verbesserungsvorschläge für den Bericht.

Ü3 · Sechs Beobachtungen einstufen (Modul 15)

Regel: Abweichung = eine Forderung der Norm oder eine eigene Festlegung des Betriebs ist nicht erfüllt, mit Beleg.
Hinweis = Forderung im Kern erfüllt, aber ein Einzelfall oder eine Lücke, die zur Abweichung werden kann.
Verbesserung = nichts gefordert, aber nützlich. In Ordnung = man erwartet mehr, als die Norm verlangt.

Nr.	Beobachtung mit Beleg	Einstufung	Begründung (Forderung · Lücke)
1	Aufträge 2026-118 und 2026-131 ohne Auftragsbestätigung bzw. Gegenbestätigung; Handbuch Kap. 7.2 Schritt 4: „Ohne Auftragsbestätigung wird kein Fertigungsauftrag angelegt.“ 2 von 3 geprüften Akten betroffen.	Abweichung	ISO 9001 8.2.3 Überprüfung der Anforderungen + eigene Festlegung. Systematisch (2 von 3), Folge sichtbar (R-26-03 Griffe).
2	Lieferantenbewertung zuletzt 11/2024; Handbuch 8.4: jährlich im November. Lieferant E seit 02/2026 ohne Bewertung/Freigabekriterium.	Abweichung	ISO 9001 8.4.1 Kriterien für Bewertung, Überwachung, Neubewertung. Ein ganzes Jahr fehlt; externer Hinweis 06/2026 war schon da.
3	Messschieber MS-03 im Einsatz für Toleranz $\pm 0,5$ mm, ohne Prüfdatum in der Liste und ohne Kennzeichnung.	Hinweis	ISO 9001 7.1.5.2: Prüfmittel, die für Messergebnisse genutzt werden, sind zu kalibrieren/verifizieren. Einzelnes Mittel, übrige 5 in Ordnung – Hinweis, der bei Wiederholung zur Abweichung wird.
4	Einarbeitungsplan Monteur 3 (seit 03/2026) leer; Ziel 2026 „Einarbeitung 100 %“.	Hinweis	ISO 9001 7.2 Kompetenz nachweisen. Ein Mitarbeiter, Einweisung mündlich erfolgt laut Leitung Montage – Nachweis fehlt. Eigene Festlegung noch jung.
5	Reklamationsliste ohne Felder „Ursache“ und „Maßnahme gegen Wiederholung“; Auswertung nur jährlich.	Verbesserung	ISO 9001 10.2 verlangt Ursachenermittlung und Bewertung der Wirksamkeit – aber nicht als Spalte. Solange sie im Einzelfall erfolgt (nachfragen bei R-26-04!), ist das eine Verbesserung. Wenn niemand die Ursache nennen kann: Hinweis.
6	Keine schriftliche Benennung des QMB, nur im Organigramm und in der Stellenbeschreibung.	In Ordnung	ISO 9001:2015 kennt keinen „Beauftragten der obersten Leitung“ mehr (5.3: Rollen zuweisen und bekannt machen). Organigramm reicht. Die Falle: alte Gewohnheit aus ISO 9001:2008.

Ü4 · Auditbericht Waldner (Kurzfassung) und Maßnahmenplan (Modul 15)

Interner Auditbericht 2026 · Schreinerei Waldner GmbH

Auditdatum: Oktober 2026 · Auditoren: QMB (F1, W1, U5, W2, U7), GF (W3, U4) · 4 Seiten

1 Umfang und Methode. Systemaudit aller acht Prozesse (F1, F3, W1–W3, U4, U5, U7) am Standort, halbtags; Stichprobe 3 Auftragsakten, 2 Reklamationen, 6 Prüfmittel, 9 Personelnachweise; Gespräche mit 6 Personen; Begehung Fertigung und Lager.

2 Ergebnis in einem Satz. Das QM-System ist eingeführt und wirksam; die Kernprozesse laufen nachvollziehbar. Zwei Abweichungen betreffen Festlegungen, die der Betrieb sich selbst gegeben hat und nicht einhält (Auftragsbestätigung, Lieferantenbewertung).

3 Stärken. Vollständige Auftragsakte 2026-104 als Vorbild; Übergabeprotokolle mit Kundenunterschrift bei allen geprüften Aufträgen; Beschlüsse der Managementbewertung verfolgt (Monteur eingestellt); Einweisungen Fertigung lückenlos.

4 Feststellungen.

A1 **Abweichung** Auftrag 2026-118 ohne Auftragsbestätigung, 2026-131 ohne Gegenbestätigung der Kundenbestellung; Handbuch 7.2 Schritt 4 verlangt sie vor Fertigungsbeginn; 2 von 3 geprüften Akten (ISO 9001 8.2.3).

A2 **Abweichung** Lieferantenbewertung für 2025 nicht durchgeführt (Handbuch 8.4: jährlich), neuer Lieferant E ohne Bewertung (ISO 9001 8.4.1).

H1 **Hinweis** Messschieber MS-03 im Einsatz ohne Prüfdatum und Kennzeichnung (7.1.5.2).

H2 **Hinweis** Einarbeitungsplan Monteur 3 nicht dokumentiert (7.2).

V1 **Verbesserung** Reklamationsliste um Ursache und Maßnahme ergänzen; R-26-04 (Terminverzug) als Eingabe für Ziel Termintreue nutzen.

5 Hinweis für die Managementbewertung. Ziel Termintreue (84 % statt 90 %) und Ziel Reklamationen (5,2 statt 4) werden 2026 voraussichtlich nicht erreicht; Ursache überwiegend Kapazität und Abstimmung Vertrieb/Fertigung.

Maßnahmenplan (Auszug)

Nr.	Feststellung	Ursache (vom Betrieb benannt)	Maßnahme	Wer	Bis	Wirksamkeitsprüfung
A1	Auftragsbestätigungen fehlen	Telefonische Zusagen werden nicht nachgefasst; Fertigungsauftrag lässt sich ohne AB anlegen	Pflichtfeld „AB-Datum“ im Fertigungsauftrag; Vertrieb bestätigt Kundenbestellungen per Mail-Vorlage	S.B.	30.11.2026	10 Akten ab 12/2026 prüfen (QMB, 02/2027)

Nr.	Feststellung	Ursache (vom Betrieb benannt)	Maßnahme	Wer	Bis	Wirksamkeitsprüfung
A2	Lieferantenbewertung 2025 fehlt	Kein fester Termin, Einkauf allein verantwortlich	Bewertung 2025/2026 nachholen; Termin jährlich KW 46 im Kalender GF + Einkauf; Kriterien für Neuaufnahme (Erstlieferung, Muster) ins Formblatt	K.L.	30.11.2026	Bewertungsblatt 11/2026 liegt vor; Lieferant E bewertet
H1	MS-03 ungeprüft	Ersatzgerät aus Bestand ohne Aufnahme in Liste	MS-03 gegen Endmaß prüfen, kennzeichnen; Regel: jedes Messmittel vor Erstnutzung in die Liste	R.H.	31.10.2026	Begehung 03/2027
H2	Einarbeitung Monteur 3 ohne Nachweis	Checkliste im Büro, Einweisung auf Baustelle	Checkliste nachträglich ausfüllen und unterschreiben; künftig Checkliste im Montagefahrzeug	T.W.	31.10.2026	nächste Neueinstellung
V1	Reklamationsliste ohne Ursache	—	Zwei Spalten ergänzen; Quartalsauswertung im Teamgespräch	T.W.	31.12.2026	Managementbewertung 2026

Woran Sie eine gute Teilnehmerlösung erkennen. Jede Feststellung hat Beleg (Auftragsnummer), Forderung (Handbuch oder Normpunkt) und Lücke. Die Maßnahme behandelt die Ursache („Fertigungsauftrag ohne AB anlegbar“), nicht das Symptom („Mitarbeiter sensibilisiert“). Jede Maßnahme hat eine terminierte Wirksamkeitsprüfung. Stärken stehen vor den Feststellungen. Der Bericht umfasst 2 bis 4 Seiten.