

Mustertexte für alle zehn Kapitel

Beispiel-Formulierungen mit Zahlen (erfunden) für Produktion, Dienstleistung, Handel – als Vorbild für Tonfall und Belegdichte. Eigene Zahlen einsetzen, nie übernehmen.

1 Managementsystem

Produktion: Im Berichtsjahr änderten sich folgende Themen: neuer Großkunde Maschinenbau (Anteil 14 %), Lieferzeiten Aluminium verlängert, Amendment Klimawandel betrachtet (Hitzetage Halle). Das Handbuch wurde am 15.10. auf Stand 3 gebracht (Kundeneigentum, Änderungsvermerk). Geltungsbereich unverändert. Zertifikat gültig bis 03/2028, Überwachungsaudit 02/2027.

Dienstleistung: Änderungen: Cloud-Umstieg bei 30 % der Kunden, Herstellerzertifizierung erneuert, Datenschutz-Anforderungen eines Medizinkunden. Handbuch Stand 2 (Änderungsfreigabe W2). Geltungsbereich unverändert; Erstzertifizierung 03/2027 geplant.

Handel: Änderungen: dritter Standort beschlossen, Ausschreibungen fordern Zertifikat, Distributor-Wechsel Elektronik. Handbuch Stand 2 (Streckengeschäft in U2). Geltungsbereich erweitert um Montageservice.

Tabellenkopf: Thema · Stand / Änderung · Quelle

2 Ziele und Prozesskennzahlen

alle: Von sechs Zielen wurden vier erreicht. Nicht erreicht: Angebotsquote (Soll 40 %, Ist 34 %) – Ursache: Angebote ohne Nachfass; Beschluss: Ziel 38 %, Maßnahme Nachtelefonieren (B-01). Reklamationen (Soll ≤ 6, Ist 9) – Ursache: Einweisung neuer Kräfte (6 von 9, Fehlersammelliste); Beschluss: Ziel bleibt, Einweisungs-App und Objektkontrollen (B-02). Kennzahlen: Termintreue 94 % (Ziel 95 %, Vorjahr 89 %), Reklamationsquote 1,4 %, Kundenzufriedenheit Ø 2,3.

Tabellenkopf: Ziel · Messgröße · Soll · Ist · Status · Ursache / Beschluss

3 Ergebnisse aus Audits

alle: Internes Audit am 12.11. (Auditor: QMB, Bereich GL durch leitenden Techniker): alle Prozesse, 0 Nichtkonformitäten, 3 Verbesserungspotenziale (Regalprüfung, Änderungsvermerk, Kalibrierung Drehmomentschlüssel), 2 Empfehlungen; Stärken: Reklamationsbearbeitung, Einweisungsprotokolle. Status: 2 VP erledigt, 1 VP Termin 31.01. Externes Audit (Überwachung) am 05.03.: 0 Abweichungen, 1 Hinweis (Wissensliste) – erledigt. Auditprogramm 2027: internes Audit KW 44, Auditor extern (Unabhängigkeit GL-Bereiche).

Tabellenkopf: Audit · Datum · Feststellungen · Davon offen · Stärken

4 Ressourcen

alle: Mitarbeiter: 38 (Vorjahr 36), 6 Eintritte, 4 Austritte; Vertretung je Tätigkeit gesichert außer Objektleitung Nacht (B-03). Schulungen: 9 durchgeführt (Ersthelfer 4, Herstellerschulung 2, Einweisungen), Wirksamkeit bewertet; geplant: Einweisungs-App, Datenschutz. Investitionen: 2 E-Fahrzeuge, Tourenplanung (umgesetzt); geplant: dritter Standort, zweiter Objektleiter. Infrastruktur: alle Prüfungen fristgerecht außer Regalprüfung (Termin 31.01.); 1 ungeplanter Ausfall Server (4 h).

Klimaschutz: E-Fahrzeuge, Konzentrate; Klimawandel betrachtet, Hitzeschutzplan 2027. Die Ressourcen waren angemessen; Engpass Nachtschicht.

Tabellenkopf: Bereich · Ist · Geplant · Quelle

5 Lieferanten

alle: Acht Lieferanten bewertet (Tabelle). Note ≥ 4 : Lohnfertiger Zuschnitt (Qualität 5) – Maßnahme: Alternative bemustert, Wechsel beschlossen (B-07); Hersteller Beschläge (Zuverlässigkeit 4) – Gespräch 15.02., feste Liefertage, Neubewertung Q2. Ausgelagerte Prozesse: Rechenzentrum (Verfügbarkeitsbericht 99,8 %), Spedition (2 Schäden, Verpackungsvorgabe). Lieferantenfehler: 3 (Fehlersammelliste).

Tabellenkopf: Lieferant · Klasse · Z · Q · P · Maßnahme · Vorjahr

6 Kunden

alle: Reklamationen: 9 (Vorjahr 11), Quote 1,4 %; Top 3: Einweisung/Reinigungsqualität (6), Termin (2), Schaden (1); Wiederholer: Einweisung → Korrekturmaßnahme M-2026-08 (wirksam ab Q4: 0 Fälle); Fehlerkosten gesamt 11.400 € (2,1 % Umsatz); Reaktionszeit 24 h in 100 %. Kundenzufriedenheit: 6 Hauptkunden Ø 2,3 (Vorjahr 2,6), Tabelle; Rückmeldungen nach Lieferung Ø 2,1 (41 Rückmeldungen); 1 Kündigung (Preis), 4 Neukunden; Google 4,8 (27). Zwei Kunden mit Maßnahmen (Tabelle).

Tabellenkopf: Kunde · Flex. · Zuverl. · Liefertr. · Maßnahme

7 Korrektur- und Verbesserungsmaßnahmen

alle: Beschlüsse der Vorjahresbewertung: 8 – 6 umgesetzt und wirksam, 1 läuft (Standort), 1 verworfen (Onlineshop, Grund: Aufwand/Nutzen). Korrekturmaßnahmen 2026: 12 – 11 wirksam, 1 nachgeschärft (Termininfo). Verbesserungen: Tourenplanung, Wiki-Pflicht, Nachfassen. Offen: 4 Maßnahmen mit Termin (Tabelle).

Tabellenkopf: Nr. · Maßnahme · Quelle · Status · Wirksamkeit

8 Normen und Gesetze

alle: Liste Normen und Gesetze geprüft am 12.11. (Auditdatum). Änderungen: Mindestlohn 01.01., E-Rechnungspflicht (umgesetzt), DGUV-Information Leitern aktualisiert. Neue Anforderungen: Amendment Klimawandel (Kap. 4 betrachtet); ISO 9001:2026 – Umstellung bis Überwachungsaudit 2027 (B-05). Keine Verstöße bekannt.

Tabellenkopf: Norm / Gesetz · Letzte Prüfung · Änderung · Auswirkung

9 Risiken und Chancen

alle: Analyse fortgeschrieben am 15.12.: 14 Risiken, 8 Chancen (Matrizen). Erledigte Maßnahmen wirksam: zweiter Lieferant (kein Engpass seit 06/), Ersthelfer Nacht, Tourenplanung (Terminfehler –70 %). Neu: Datenverlust bei Projekten (2×4), Standortrisiko Personal (2×3). In Arbeit mit Ergebnis ≥ 6 : 3 → Beschlüsse B-02, B-03, B-06.

Tabellenkopf: Nr. · Risiko / Chance · Bewertung · Maßnahme · Status · Wirksamkeit

10 Abschließende Bewertung

alle: Eignung: Das System passt zum Betrieb; Prozesse und Rollen entsprechen dem Tagesgeschäft; Änderung bei W2 beschlossen. Angemessenheit: 28 Seiten Handbuch, vier Listen, 36 Stunden Jahresaufwand – keine Dokumente ohne Nutzung. Wirksamkeit: 4 von 6 Zielen erreicht, Reklamationen 11 → 9, Termintreue 89 → 94 %, 11 von 12 Korrekturmaßnahmen wirksam, externes Audit ohne Abweichung. Beschlüsse: Entscheidungstabelle B-01 bis B-07 (→ Maßnahmenplan). Ressourcenbedarf: Stelle Objektleiter Nacht, 3.500 € App, 16 h Normumstellung.

Tabellenkopf: Nr. · Beschluss · Quelle / Grund · Verantwortlich · Termin · Ressourcen