DOWNLOAD ZU MODUL 13 · ÜBUNGSFIRMA (ERFUNDEN)

Klarblick: Musterlösung Managementbewertung 2026

Zehn Kapitel in Kurzform mit den Tabellen aus den Listen, Entscheidungstabelle, Maßnahmenplan 2027 (neue Zeilen), Übergabeblatt Abschnitt 3.

1 Managementsystem

Geltungsbereich: Unterhalts- und Glasreinigung, Hausmeisterdienste, Objektsicherheit an zwei Standorten. Handbuch Stand 1 (31.10.), Stand 2 (01.12.: Kundeneigentum, Änderungsvermerk). Erstzertifizierung: Stufe 1/2 im März 2027. Kontextänderungen: Ausschreibung Industriepark fordert Zertifikat; Mindestlohn 01.01.2027; dritter Standort beschlossen; Klimawandel betrachtet (Hitzeschutz 2027). Ausrichtung: Ausgangslage vor der Erstzertifizierung – Erstzertifizierung bestehen, Einweisung stabilisieren.

2 Ziele und Kennzahlen

Tabelle Rückblick (6 Ziele, 3 verfehlt). Angebotsquote 34 %: Ursache Angebote ohne Nachfass; Beschluss Ziel 38 %, Nachtelefonieren (B-01). Reklamationen 9: Ursache Einweisung (6 von 9); Beschluss Ziel bleibt 6, Einweisungs-App, Objektkontrollen 2× (B-02). Zertifizierung verschoben: Ursache Handbuch erst 10/2026 fertig; Beschluss Audit beauftragt, Ziel 30.06.2027 (B-04). Vorschau 2027 (8 Ziele aus Kurs Ziele). Kennzahlen: 94 % Termintreue (Vorjahr 89), Quote 1,4 %, Ø 2,1; Objektkontrollen: **[bitte ergänzen – Kontrollblätter ab 01/2027 auswerten; Beschluss B-08]**.

3 Audits

Intern 12.11.: 0 NK, 3 VP (2 erledigt, Regalprüfung 31.01.), 2 E, Stärken. Extern: **[bitte ergänzen – Ergebnis Stufe 1/2 März 2027 nachtragen]**. Auditprogramm 2027: intern KW 44, Auditor extern (Unabhängigkeit).

4 Ressourcen

Mitarbeiter 38, +6/−4; Vertretung gesichert außer Objektleitung Nacht (B-03) und Ersthelfer Filiale (Kurs 02/2027). Schulungen 9 durchgeführt, wirksam; geplant: Einweisungs-App, Datenschutz, Ersthelfer Filiale. Investitionen: 3 umgesetzt; geplant: Standort, App 3.500 €, Objektleiter. Infrastruktur: Prüfungen fristgerecht außer Regale; Serverausfall 4 h → Backup-Test (Risiko). ESG: E-Fahrzeuge, Konzentrate; Hitzeschutzplan 2027. Krankenstand: **[wird nicht erhoben – Beschluss, ob Kennzahl 2027: nein, Fluktuation genügt]**. Ressourcen angemessen; Engpass Nachtschicht.

5 Lieferanten

Tabelle 8 Lieferanten. Note ≥ 4: Subunternehmer Sonderreinigung (Q 5, Z 4) – **keine Maßnahme eingetragen → Beschluss B-06: Gespräch, Objektkontrolle der Sub-Leistung, Alternative bis 30.06.**; Personaldienstleister (Q 3) Einweisungsnachweise angefordert. Ausgelagert: Sub, Personaldienstleister, IT – überwacht. Lieferantenfehler 3.

6 Kunden

Reklamationen 9 (Vorjahr 11), Quote 1,4 %, Top 3, Wiederholer Einweisung → M-2026-08 wirksam (Q4: 0), Kosten 11.400 € (2,1 %), Reaktionszeit 100 %. Kundenzufriedenheit: 6 Hauptkunden Ø 2,3 (Vorjahr

Die Unterlagen wurden mit KI-Unterstützung erstellt. Die Inhalte werden durch den Projektleiter geprüft.

2,6), Tabelle; Ø Rückmeldung 2,1; Kündigung Wohnungsgesellschaft (Preis) – Rückgewinnung nicht sinnvoll; 4 Neukunden; Schulzentrum Note 3 Liefertreue → Ferienplanung (B-07).

7 Maßnahmen

Vorjahresbeschlüsse 8: 6 wirksam, 1 läuft (Standort), 1 verworfen (Filiale, Miete). **Onlineshop seit 04/2026 offen ohne Status → Beschluss: verworfen (Aufwand/Nutzen), B-09.** Korrekturmaßnahmen 2026: 12, 11 wirksam, 1 nachgeschärft. Verbesserungen: Tourenplanung, Zeiterfassung, Nachfassen. Offen: 4 mit Termin.

8 Normen und Gesetze

Geprüft 12.11. Änderungen: Mindestlohn, E-Rechnung (umgesetzt), DGUV-Info Leitern. Neu: Amendment Klimawandel (Kap. 4); ISO 9001:2026 – Umstellung nach Erstzertifizierung bis Überwachungsaudit 2028 (B-05). Keine Verstöße.

9 Risiken und Chancen

Matrizen: 8 Risiken, 6 Chancen. Wirksam: 5 Maßnahmen (E-Fahrzeuge −22 % Kraftstoff, Tourenplanung −70 % Terminfehler, Ersthelfer Nacht, zweiter Lieferant, Zeiterfassung). Neu: Datenverlust Einsatzplanung (2×4) → Backup-Test (B-10); Personal Standort (2×3). ≥ 6 in Arbeit: App, Objektleiter Nacht, Zertifizierung, Standort → B-02, B-03, B-04, B-11.

10 Abschließende Bewertung

Eignung: Prozesse und Rollen entsprechen dem Betrieb; Änderung bei U2 (Änderungsvermerk Verträge) beschlossen. Angemessenheit: Handbuch 26 Seiten, vier Listen, Jahresaufwand ca. 40 h – angemessen. Wirksamkeit: 3 von 6 Zielen erreicht, Reklamationen 11 → 9, Termintreue 89 → 94 %, Kundenzufriedenheit 2,6 → 2,3, 11 von 12 Korrekturmaßnahmen wirksam; System wirksam, Erstzertifizierung steht aus. Beschlüsse B-01 bis B-11 (Tabelle). Ressourcenbedarf: Stelle Objektleiter Nacht, 3.500 € App, 16 h Normumstellung, externer Auditor 800 €. Unterschrift GL 20.01.2027; Teambesprechung 24.01.2027.

Die Unterlagen wurden mit KI-Unterstützung erstellt. Die Inhalte werden durch den Projektleiter geprüft.

Entscheidungstabelle

Nr.	Beschluss	Quelle	Verantwortlich	Termin	Ressourcen
B-01	Ziele 2027 beschlossen; Angebotsquote 38 % mit Nachtelefonieren	Kap. 2	GL	laufend	–
B-02	Einweisungs-App einführen; Objektkontrollen 2× monatlich je Objekt	Kap. 2, 6, 9	Objektleitung	30.06.	3.500 €, 20 h
B-03	Zweiter Objektleiter Nachtschicht einstellen	Kap. 4, 9	GL	31.03.	Stelle
B-04	Zertifizierung Stufe 1/2 März 2027; Ziel Zertifikat 30.06.	Kap. 2, 3	GL	30.06.	Auditgebühren
B-05	Umstellung ISO 9001:2026 nach Erstzertifizierung bis Überwachungsaudit 2028	Kap. 8	QMB	30.09.2028	16 h
B-06	Subunternehmer Sonderreinigung: Gespräch, Kontrolle der Sub-Leistung, Alternative	Kap. 5	Einkauf	30.06.	Bemusterung
B-07	Ferienplanung Schulzentrum mit Kunde abstimmen	Kap. 6	Objektleitung	31.03.	–
B-08	Kennzahl Objektkontrollen ab 01/2027 monatlich auswerten	Kap. 2, 3 (Empfehlung Audit)	QMB	31.01.	1 h/Monat
B-09	Onlineshop verworfen (Aufwand/Nutzen)	Kap. 7	GL	–	–
B-10	Backup-Wiederherstellungstest Einsatzplanung jährlich	Kap. 4, 9	IT-Dienstleister	28.02.	2 h
B-11	Dritter Standort: Objektleiter einstellen, Mietvertrag	Kap. 1, 9	GL	30.09.	laut Projektplan

Übergabeblatt – Abschnitt 3 (offene Punkte)

Nr.	Dokument / Stelle	Was fehlt	Wer	Bis wann
1	Managementbewertung Kap. 3	Ergebnis externes Audit Stufe 1/2	GL	nach Audit 03/2027
2	Managementbewertung Kap. 2, Kennzahlenblatt	Objektkontrollen-Auswertung ab 01/2027 (B-08)	QMB	31.01.2027
3	Lieferantenbewertung Zeile Subunternehmer	Maßnahme eintragen (B-06), Gesprächsvermerk	Einkauf	28.02.2027
4	Wartungsplan Regale	Prüfnachweis Regalinspektion	Verwaltung	31.01.2027

Die Unterlagen wurden mit KI-Unterstützung erstellt. Die Inhalte werden durch den Projektleiter geprüft.

Nr.	Dokument / Stelle	Was fehlt	Wer	Bis wann
5	Qualifikationsmatrix Filiale	Ersthelfer-Nachweise (Kurs 02/2027)	Verwaltung	28.02.2027

Die drei fehlenden Zahlen (richtig behandelt): Objektkontrollen ohne Beanstandung – nicht erhoben → rot + Beschluss B-08 · Externes Auditergebnis – liegt noch nicht vor → rot + Übergabeblatt · Krankenstand – nicht erhoben → bewusst keine Kennzahl, Vermerk statt Schätzung.

Die Unterlagen wurden mit KI-Unterstützung erstellt. Die Inhalte werden durch den Projektleiter geprüft.