

MUSTERDOKUMENT – kein realer Kunde, keine realen Daten

Diese Unterlage ist eine Musterdokumentation von QM-Dienstleistungen Holger Grosser (iso9001.info) zu Demonstrations- und Angebotszwecken.

Die Muster Dreh- und Frästechnik GmbH ist ein frei erfundenes Unternehmen. Sämtliche Namen, Anschriften, Zahlen, Daten sowie Beleg- und Auftragsnummern sind fiktiv; Ähnlichkeiten mit realen Unternehmen sind rein zufällig und unbeabsichtigt.

In einem realen Auditauftrag werden alle Inhalte ausschließlich aus den Nachweisen des Kunden erzeugt (Grundsatz: Null-Erfindung). Fehlende Angaben werden rot markiert, nie ergänzt.

Auditbericht – Internes System- und Prozessaudit ISO 9001:2015

Muster Dreh- und Frästechnik GmbH · Audit vom 17.08.2026 · MUSTERDOKUMENT

Organisation	Muster Dreh- und Frästechnik GmbH (Musterunternehmen)
Anschrift	Musterstraße 12, 12345 Musterstadt (fiktiv)
Handelsregister	HRB 00000, Amtsgericht Musterstadt (fiktiv)
Datum des Audits	17.08.2026, 09:00 – 16:00 Uhr (vor Ort)
Datum des Berichts	19.08.2026
Auditor	QM-Dienstleistungen Holger Grosser – externer interner Auditor (ISO 19011)
Audit-Typ	Internes System- und Prozessaudit, ganztägig, vor Ort
Normgrundlage	DIN EN ISO 9001:2015 (inkl. Amendment 1:2024 Klimawandel)
Geltungsbereich	Lohnfertigung von Präzisionsdreh- und Frästeilen aus Metall nach Kundenzeichnung, einschließlich Fertigungsplanung, Qualitätsprüfung und Auslieferung (wörtlich aus Unternehmenshandbuch Kap. 1.3)
Nicht anwendbare Normforderungen	8.3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen – Begründung wörtlich aus Unternehmenshandbuch Kap. 1.4: „Die Fertigung erfolgt ausschließlich nach vom Kunden beigestellter Zeichnung und Spezifikation. Ein eigener Entwicklungsprozess besteht nicht.“
Mitarbeiter	3 Köpfe / 2,5 VZÄ (GF in Personalunion QMB, 1 Zerspanungsmechaniker, 1 kaufmännische Kraft in Teilzeit)
Verantwortlich Kunde	GF (zugleich QMB); Vertretung: Fertigungsleitung
Zertifizierungsstelle	Muster-Zertifizierungsstelle GmbH (fiktiv), Auftrags-Nr. Z-2026-0000
Zertifizierungsaudit	geplant 24.–25.11.2026 (Erstzertifizierung)
Auditgrundlage	Auditprogramm 2026–2028 (Stand: 12.01.2026), Auditplan 17.08.2026 (Stand: 03.08.2026)

Tabelle 1 – Eingesehene Nachweise

Nachweis	Quelle / Ort	Bemerkung
Unternehmenshandbuch Muster Dreh- und Frästechnik GmbH (Stand: 15.01.2026)	QM-Ordner / Server QM	Geltungsbereich Kap. 1.3, Ausschluss 8.3 Kap. 1.4
Prozesslandkarte und Prozessbeschreibungen (Stand: 20.01.2026)	QM-Ordner / Server QM	3 Führungs-, 4 Kern-, 3 Unterstützungsprozesse
Qualitätspolitik, unterzeichnet (Stand: 10.01.2026)	Aushang Werkstatt / QM-Ordner	im Betrieb ausgehängt
Qualitätsziele 2026 mit Zielwerten (Stand: 10.01.2026)	QM-Ordner	4 Ziele, 2 davon ohne Messgröße – siehe Tabelle 2, 6.2

MUSTERDOKUMENT – fiktives Unternehmen, alle Namen, Zahlen, Daten und Belegnummern frei erfunden.

Nachweis	Quelle / Ort	Bemerkung
Kontextanalyse und Liste interessierter Parteien (Stand: 15.01.2026)	QM-Ordner	interne/externe Themen bewertet
Risiken- und Chancenanalyse (Stand: 20.01.2026)	QM-Ordner	11 Risiken, 6 Chancen, Bewertung W × A
Organigramm und Stellenbeschreibungen (Stand: 10.01.2026)	QM-Ordner	3 Stellen, Vertretungsregelung enthalten
Qualifikationsmatrix (Stand: 10.01.2026)	Personalordner	Unterweisungsnachweis 2026 unvollständig
Schulungsplan 2026 (Stand: 22.01.2026)	Personalordner	2 geplante Schulungen
Messmittelliste (Datei-Stand: 14.03.2025)	Qualitätsprüfung / Ordner Messmittel	seit 2025 nicht fortgeschrieben – siehe Nichtkonformität 7.1.5
Kalibrierscheine Messmittel Nr. 01, 02, 04–06 (Stand: 09.02.2026)	Ordner Messmittel	Nr. 03 und Nr. 07 fehlen
Maschinen- und Wartungsplan (Stand: 05.02.2026)	Fertigung / Ordner Instandhaltung	Wartungen 2025 dokumentiert
Lieferantenliste mit Bewertung 2025 (Stand: 28.01.2026)	Einkauf	Wärmebehandlung L-003 ohne Bewertung – siehe Nichtkonformität 8.4
Reklamationsliste 2025/2026 (Stand: 29.07.2026)	QM-Ordner	3 Reklamationen 2025, 1 Reklamation 2026
Normen- und Gesetzesliste / Rechtskataster (Stand: 18.01.2026)	QM-Ordner	letzte Aktualisierung dokumentiert
Auditprogramm 2026–2028 (Stand: 12.01.2026)	QM-Ordner	Auditzyklus über 3 Jahre
Auditplan internes Audit 17.08.2026 (Stand: 03.08.2026)	QM-Ordner	Tagesablauf und Normpunkte
Auditbericht internes Audit 2025 (Stand: 18.08.2025)	QM-Ordner	Vorjahresaudit, 5 Maßnahmen
Managementbewertung 2025 (Stand: 26.08.2025)	QM-Ordner	Eingaben nach 9.3.2 vollständig
Maßnahmenplan (Stand: 29.07.2026)	QM-Ordner	4 von 5 Vorjahresmaßnahmen erledigt
Verkaufsvorgang: Angebot AN-2026-0221, Auftragsbestätigung AB-2026-0147, Lieferschein LS-2026-0489, Rechnung RE-2026-0501	Büro / Auftragsmappe	vollständiger Auftragsdurchlauf nachvollzogen
Einkaufsvorgang: Bestellung BE-2026-0088, Wareneingang WE-2026-0132, Werkszeugnis 3.1 (Stand: 27.07.2026)	Einkauf / Wareneingang	Rundmaterial 1.4301
Fertigungsauftrag FA-2026-0312 mit Rüstblatt R-0312 und Prüfprotokollen P-0312-01/-02 (Stand: 06.08.2026)	Fertigung / Auftragsmappe	Referenzauftrag Prozessaudit
Reklamationsvorgang REK-2026-003 (Stand: 17.06.2026)	QM-Ordner	Ursachenanalyse nicht dokumentiert
Audit-Gespräch GF/QMB (17.08.2026)	Audit vor Ort	Kontext, Führung, Ziele, Ressourcen, Bewertung
Audit-Gespräch Zerspanungsmechaniker (17.08.2026)	Audit vor Ort, Fertigung	Bewusstsein, Rüsten, Prüfen, Abweichungen
Audit-Gespräch kaufmännische Kraft (17.08.2026)	Audit vor Ort, Büro	Auftragsannahme, Einkauf, Fakturierung
Betriebsrundgang Fertigung und Lager (17.08.2026)	Audit vor Ort	Arbeitsumgebung, Kennzeichnung, Sperrbereich

Tabelle 2 – Auditierte Themen (ISO 9001:2015, 4.1 – 10.3)**MUSTERDOKUMENT – fiktives Unternehmen, alle Namen, Zahlen, Daten und Belegnummern frei erfunden.**

Auditbericht internes Audit · QM-Dienstleistungen Holger Grosser · www.iso9001.info · Stand: 19.08.2026 · Seite 2 von 8

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

Thema	Bereich / Prozess	Ergebnis / Bemerkung
4.1 Verständnis der Organisation und ihres Kontextes	Leitung / QM	Konform – ISO 9001:2015. Kontextanalyse (Stand: 15.01.2026) liegt vor; interne und externe Themen (Fachkräftemangel, Energiekosten, Abhängigkeit von zwei Hauptkunden) sind bewertet und wurden im Audit-Gespräch GF bestätigt.
4.2 Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien	Leitung / QM	Konform. Liste interessierter Parteien (Stand: 15.01.2026): Kunden, Mitarbeiter, Lieferanten, Berufsgenossenschaft, Hausbank – Anforderungen je Partei dokumentiert und jährlich überprüft.
4.3 Festlegen des Anwendungsbereichs des QM-Systems	Leitung	Konform. Geltungsbereich im Unternehmenshandbuch Kap. 1.3 festgelegt; der Ausschluss von 8.3 ist in Kap. 1.4 begründet dokumentiert.
4.4 Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse	QM	Konform. Prozesslandkarte mit 3 Führungs-, 4 Kern- und 3 Unterstützungsprozessen; je Prozess Steckbrief mit Input, Output, Verantwortung und Kennzahl.
5.1 Führung und Verpflichtung	Geschäftsführung	Konform. Der GF führt das QMS in Personalunion als QMB; Zeitanteil, Ressourcen und Entscheidungswege wurden im Audit-Gespräch GF (17.08.2026) nachvollziehbar dargelegt.
5.2 Qualitätspolitik	Geschäftsführung	Konform. Qualitätspolitik (Stand: 10.01.2026) unterzeichnet, in der Werkstatt ausgehängt; beide Mitarbeiter konnten die Kernaussagen im Gespräch wiedergeben.
5.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse	Leitung	Konform. Organigramm und Stellenbeschreibungen (Stand: 10.01.2026) für alle drei Stellen vorhanden; Vertretungsregelung für GF und Fertigung geregelt.
6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen	QM	Konform. Risiken- und Chancenanalyse (Stand: 20.01.2026) mit 11 Risiken und 6 Chancen, Bewertung nach Wahrscheinlichkeit × Auswirkung, Maßnahmen im Maßnahmenplan geführt.
6.2 Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung	Geschäftsführung / QM	Verbesserungspotenzial. Vier Qualitätsziele 2026 sind formuliert; für die Ziele „Kundenzufriedenheit steigern“ und „Mitarbeiterqualifikation ausbauen“ fehlen messbarer Zielwert und Termin (Anforderung 6.2.1 d und e).
6.3 Planung von Änderungen	Leitung	Konform. Die geplante Investition in ein zusätzliches CNC-Drehzentrum (2026) ist als Änderung mit Auswirkungen auf Kapazität und Qualifikation im Maßnahmenplan dokumentiert.
7.1.1 – 7.1.4 Ressourcen, Personen, Infrastruktur, Prozessumgebung	Fertigung / Leitung	Konform. Maschinenliste und Wartungsplan (Stand: 05.02.2026); Wartungen 2025 dokumentiert. Arbeitsumgebung im Rundgang geordnet, ausreichend beleuchtet und sauber.
7.1.5 Ressourcen zur Überwachung und Messung	Qualitätsprüfung	NICHTKONFORMITÄT. Für den Messschieber Nr. 03 und die Bügelmessschraube Nr. 07 lag kein gültiger Kalibriernachweis vor; die Messmittelliste (Datei-Stand: 14.03.2025) ist seit 2025 nicht fortgeschrieben. Verstoß gegen 7.1.5.1 und 7.1.5.2 – beide Messmittel werden in der Endprüfung eingesetzt.
7.1.6 Wissen der Organisation	Leitung / Fertigung	Konform. Erfahrungswissen zu Werkstoffen, Schnittwerten und Spannmitteln ist in Rüstblättern und Fertigungsmappen gesichert und damit von der Person unabhängig verfügbar.
7.2 Kompetenz	Personal	Verbesserungspotenzial. Qualifikationsmatrix (Stand: 10.01.2026) vorhanden und aktuell; der Nachweis der jährlichen Unterweisung 2026 fehlt für einen von drei Mitarbeitern.
7.3 Bewusstsein	alle Bereiche	Konform. Beide befragten Mitarbeiter konnten

MUSTERDOKUMENT – fiktives Unternehmen, alle Namen, Zahlen, Daten und Belegnummern frei erfunden.

Thema	Bereich / Prozess	Ergebnis / Bemerkung
		Qualitätspolitik, ihren eigenen Beitrag zur Wirksamkeit des QMS und das Vorgehen bei Abweichungen zutreffend benennen.
7.4 Kommunikation	Leitung	Konform. Tägliche Kurzabstimmung an der Maschine, Aushang am schwarzen Brett, Kundenkommunikation per E-Mail; Kommunikationsmatrix im Unternehmenshandbuch Kap. 7.4.
7.5 Dokumentierte Information	QM	Verbesserungspotenzial. Die Lenkung dokumentierter Information ist grundsätzlich geregelt; drei mitgeltende Formblätter (Rüstblatt, Prüfprotokoll, Wareneingangsschein) tragen keinen Revisions- und Freigabestand.
8.1 Operative Planung und Steuerung	Fertigung	Konform. Fertigungsplanung über Auftragsmappe und Wochenplan, Kapazitätsabgleich durch den GF; nachvollzogen am Fertigungsauftrag FA-2026-0312.
8.2 Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen	Vertrieb / Büro	Konform. Anfrage-, Machbarkeits- und Angebotsprozess einschließlich Prüfung des Zeichnungsstandes; nachvollzogen an AN-2026-0221 und AB-2026-0147.
8.3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen	–	Nicht anwendbar – Begründung wörtlich aus Unternehmenshandbuch Kap. 1.4: „Die Fertigung erfolgt ausschließlich nach vom Kunden beigestellter Zeichnung und Spezifikation. Ein eigener Entwicklungsprozess besteht nicht.“ Der Ausschluss wurde im Audit bestätigt.
8.4 Steuerung extern bereitgestellter Prozesse, Produkte und Dienstleistungen	Einkauf	NICHTKONFORMITÄT. Für den ausgelagerten Prozess Wärmebehandlung (Lieferant L-003) liegen entgegen der eigenen Vorgabe im Unternehmenshandbuch Kap. 8.4 weder eine dokumentierte Lieferantenbewertung noch festgelegte Kriterien für Steuerung und Überwachung vor. Verstoß gegen 8.4.1 und 8.4.2.
8.5.1 Steuerung der Produktion und der Dienstleistungserbringung	Fertigung	Verbesserungspotenzial. Rüst- und Prüfvorgaben liegen für Wiederholteile vor; bei Losgrößen unter 20 Stück erfolgt die Erstteillieferung nur mündlich und wird nicht dokumentiert.
8.5.2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit	Fertigung	Konform. Begleitkarte je Auftrag mit Auftrags- und Chargennummer; die Chargenzuordnung von FA-2026-0312 zum Werkszeugnis 3.1 aus WE-2026-0132 wurde lückenlos nachvollzogen.
8.5.3 Eigentum der Kunden oder der externen Anbieter	Fertigung / Lager	Konform. Kundenbeistellungen (Rohteile, Zeichnungen, Prüflöhne) werden im Wareneingang erfasst und gekennzeichnet gelagert; für 2025/2026 kein Schadens- oder Verlustfall dokumentiert.
8.5.4 – 8.5.6 Erhaltung, Tätigkeiten nach der Lieferung, Überwachung von Änderungen	Fertigung / Lager	Konform. Lagerung in Gitterboxen mit Korrosionsschutz; Zeichnungsänderungen des Kunden werden über den Änderungsindex geführt (Beispiel Zeichnung Z-4711 Rev. B).
8.6 Freigabe von Produkten und Dienstleistungen	Qualitätsprüfung	Konform. Endprüfung mit Prüfprotokoll je Auftrag, Freigabe durch die Fertigungsleitung; Prüfprotokoll P-0312-02 zu FA-2026-0312 eingesehen.
8.7 Steuerung nichtkonformer Ergebnisse	Qualitätsprüfung	Konform. Gekennzeichneter Sperrbereich vorhanden; Ausschuss wird je Auftrag gemeldet und ausgewertet (Ausschussquote 2025: 1,8 %).
9.1.1 / 9.1.3 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung	QM	Konform. Die Kennzahlen Liefertreue (2025: 96 %), Ausschussquote (1,8 %) und Reklamationen (3) werden monatlich erfasst und in der Managementbewertung ausgewertet.
9.1.2 Kundenzufriedenheit	Vertrieb / Leitung	Verbesserungspotenzial. Kundenrückmeldungen

MUSTERDOKUMENT – fiktives Unternehmen, alle Namen, Zahlen, Daten und Belegnummern frei erfunden.

Thema	Bereich / Prozess	Ergebnis / Bemerkung
		werden telefonisch aufgenommen, aber nicht systematisch erfasst und ausgewertet; eine dokumentierte Bewertung der Kundenzufriedenheit liegt nicht vor.
9.2 Internes Audit	QM	Konform. Auditprogramm 2026–2028 (Stand: 12.01.2026) liegt vor; das interne Audit wurde am 17.08.2026 nach Auditplan durchgeführt, das Vorjahresaudit 2025 ist dokumentiert.
9.3 Managementbewertung	Geschäftsführung	Konform. Die Managementbewertung 2025 (Stand: 26.08.2025) enthält alle Eingaben nach 9.3.2; die Folgebewertung ist für August 2026 terminiert.
10.1 Verbesserung – Allgemeines	Leitung	Konform. Verbesserungsvorschläge werden in der Wochenbesprechung aufgenommen; zwei Vorschläge aus 2025 (Werkzeugvoreinstellung, Spänenmanagement) wurden umgesetzt.
10.2 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen	QM	Verbesserungspotenzial. Die Reklamation REK-2026-003 wurde bearbeitet und der Kunde ersatzbeliefert; eine dokumentierte Ursachenanalyse sowie die Bewertung der Wirksamkeit fehlen.
10.3 Fortlaufende Verbesserung	Leitung / QM	Konform. Der Maßnahmenplan wird laufend gepflegt; 4 von 5 Maßnahmen aus dem Vorjahr sind erledigt und als wirksam bewertet.
Klimawandel im Kontext der ISO 9001 (Amendment 1:2024)	Leitung / QM	Konform. Die Relevanz des Klimawandels wurde im Kontext bewertet: wesentlicher Aspekt ist der Stromverbrauch der CNC-Maschinen. Umstellung auf LED-Hallenbeleuchtung 2025 umgesetzt. Ein wesentlicher Einfluss auf die Wirksamkeit des QMS wurde nicht festgestellt.
Verkaufsvorgang – vollständiger Auftragsdurchlauf	Vertrieb / Fertigung / Büro	Konform. Durchgängig nachvollzogen: AN-2026-0221 → AB-2026-0147 → FA-2026-0312 → Prüfprotokoll P-0312-02 → LS-2026-0489 → RE-2026-0501. Keine Abweichung festgestellt.
Einkaufsvorgang – Rohmaterialbeschaffung	Einkauf / Wareneingang	Konform. BE-2026-0088 (Rundmaterial 1.4301) → WE-2026-0132 mit Werkzeugeignis 3.1 → dokumentierte Wareneingangsprüfung und Kennzeichnung.
Reklamationsvorgang REK-2026-003	QM / Fertigung	Verbesserungspotenzial (identisch mit Feststellung zu 10.2). Maßabweichung am Bohrungsdurchmesser: Sofortmaßnahme und Ersatzlieferung sind dokumentiert, Ursachenanalyse und Wirksamkeitsprüfung fehlen.
Externes Audit / Zertifizierungsstand	Leitung	Konform. Erstzertifizierung angestrebt; das Zertifizierungsaudit ist für den 24.–25.11.2026 mit der Muster-Zertifizierungsstelle GmbH terminiert. Externe Vorbefunde liegen nicht vor.

Tabelle 3 – Empfehlungen

Empfehlung	Normbezug	Begründung
Qualitätsziele 2026 vollständig messbar machen: für alle vier Ziele je Zielwert, Messgröße, Termin und Verantwortlichkeit ergänzen und im Zielblatt dokumentieren.	6.2.1 d/e	Zwei der vier Ziele sind derzeit ohne messbaren Zielwert und ohne Termin formuliert; die Zielerreichung ist damit in der Managementbewertung nicht belegbar.
Jährliche Unterweisung für alle Mitarbeiter dokumentieren und den Nachweis in der Qualifikationsmatrix abzeichnen lassen.	7.2 / 7.3	Für einen von drei Mitarbeitern fehlt der Nachweis der Unterweisung 2026; die Kompetenz ist damit nicht vollständig belegt.
Alle mitgeltenden Formblätter (Rüstblatt, Prüfprotokoll, Wareneingangsschein) mit Revisions- und Freigabestand in der Fußzeile versehen und in eine Dokumentenübersicht aufnehmen.	7.5.2 / 7.5.3	Drei Formblätter sind ohne Stand im Umlauf; die Aktualität der verwendeten Fassung ist nicht erkennbar.

MUSTERDOKUMENT – fiktives Unternehmen, alle Namen, Zahlen, Daten und Belegnummern frei erfunden.

Empfehlung	Normbezug	Begründung
Erstteilfreigabe auch bei Losgrößen unter 20 Stück dokumentieren – z. B. durch ein Feld „Erstteil geprüft/freigegeben“ auf dem Rüstblatt.	8.5.1	Bei Kleinserien erfolgt die Freigabe bisher nur mündlich; im Reklamationsfall ist die Prüfung des ersten Teils nicht nachweisbar.
Kundenzufriedenheit systematisch erfassen: einfache Kurzabfrage (5 Fragen) einmal jährlich an die zehn umsatzstärksten Kunden, Auswertung als Eingabe für die Managementbewertung.	9.1.2	Rückmeldungen werden nur telefonisch aufgenommen und nicht ausgewertet; eine belastbare Aussage zur Kundenzufriedenheit fehlt.
Für jede Reklamation eine kurze Ursachenanalyse (z. B. 5-Why auf einem Formblatt) und eine Wirksamkeitsprüfung nach drei Monaten dokumentieren.	10.2.1 / 10.2.2	Bei REK-2026-003 wurde die Sofortmaßnahme dokumentiert, die Ursache jedoch nicht ermittelt; eine Wiederholung ist damit nicht ausgeschlossen.
Online-Unterweisungen der QM-Guru-Akademie nutzen, um die jährlichen Pflichtunterweisungen und die QM-Grundlagenschulung zeitsparend und nachweisbar durchzuführen: https://qm-guru-akademie.netlify.app/	7.2 / 7.3	Bei drei Mitarbeitern ohne eigene QM-Abteilung ist eine Online-Unterweisung mit automatischer Nachweisführung der wirtschaftlichste Weg, die Kompetenzanforderungen dauerhaft zu erfüllen.

Prozessaudit – Wertschöpfungsprozess CNC-Fertigung (Drehen und Fräsen)

Auditiert wurde der Kernprozess „Auftragsabwicklung und Fertigung“ von der Kundenanfrage bis zur Rechnungsstellung. Das Unternehmen fertigt Präzisionsdreh- und Frästeile ausschließlich nach vom Kunden beigestellter Zeichnung; ein eigener Entwicklungsprozess besteht nicht (Ausschluss 8.3). Als Referenzauftrag diente der Auftrag AB-2026-0147 über 250 Stück Distanzhülse aus Werkstoff 1.4301 nach Zeichnung Z-4711 Rev. B, der im Audit vollständig vom Angebot bis zur Rechnung nachvollzogen wurde. Sämtliche Auftrags- und Belegnummern sind für dieses Musterdokument frei erfunden.

Prozessschritt	Was wird gemacht	Eingesehenes Beispiel	Verantwortlich
1. Anfrage und Angebot	Kundenanfrage mit Zeichnung erfassen, Machbarkeit, Werkstoffverfügbarkeit und Kapazität prüfen, Angebot kalkulieren	AN-2026-0221 (Distanzhülse, Zeichnung Z-4711 Rev. B)	GF
2. Auftragsannahme und -prüfung	Kundenbestellung gegen Angebot prüfen, Zeichnungsstand, Menge und Liefertermin bestätigen, Auftragsmappe anlegen	AB-2026-0147 über 250 Stück	GF / kaufm. Kraft
3. Arbeitsvorbereitung	Fertigungsauftrag und Rüstblatt erstellen, Werkzeuge, Spannmittel und Prüfmittel festlegen, Termin einplanen	FA-2026-0312 mit Rüstblatt R-0312	Fertigungsleitung
4. Materialbereitstellung	Rundmaterial bestellen, Wareneingang mit Werkszeugnis prüfen, kennzeichnen und der Charge zuordnen	BE-2026-0088 / WE-2026-0132, Werkszeugnis 3.1	GF / Fertigung
5. CNC-Drehen	Maschine nach Rüstblatt einrichten, Erstteil fertigen und vermessen, Serie mit Zwischenprüfung alle 25 Teile fertigen	Prüfprotokoll P-0312-01	Zerspanungsmechaniker
6. CNC-Fräsen (Zweitoperation)	Quernut und Bohrbild auf dem Bearbeitungszentrum fertigen, Werkstückspannung über Vorrichtung	Fertigungsmappe FA-2026-0312, Vorrichtung V-14	Zerspanungsmechaniker
7. Endprüfung und Freigabe	Maße nach Zeichnung prüfen (Messschieber, Bügelmessschraube, Lehrdorn), Prüfprotokoll ausfüllen, Charge freigeben	Prüfprotokoll P-0312-02	Fertigungsleitung
8. Verpackung und Versand	Teile konservieren, kennzeichnen, Lieferschein erstellen und	LS-2026-0489	GF / kaufm. Kraft

MUSTERDOKUMENT – fiktives Unternehmen, alle Namen, Zahlen, Daten und Belegnummern frei erfunden.

Prozessschritt	Was wird gemacht	Eingesehenes Beispiel	Verantwortlich
	versenden		
9. Fakturierung und Nachkalkulation	Rechnung erstellen, Ist-Zeiten gegen Kalkulation prüfen, Ergebnis in die Kennzahlen übernehmen	RE-2026-0501	GF

Prozessbesonderheiten und Rahmenbedingungen

- Fertigung ausschließlich nach Kundenzeichnung – kein eigener Entwicklungsprozess (dokumentierter Ausschluss von 8.3).
- Losgrößen zwischen 5 und 500 Stück, überwiegend Wiederholteile für zwei Hauptkunden aus dem Maschinenbau.
- Maschinenpark: zwei CNC-Drehzentren mit Stangenlader, ein 3-Achs-Bearbeitungszentrum; kein Schichtbetrieb, mannlose Restfertigung über Nacht.
- Wärmebehandlung und Oberflächenveredelung sind ausgelagert – die Steuerung dieser Prozesse ist nicht ausreichend geregelt (siehe Nichtkonformität zu 8.4).
- Prüfmittel: Messschieber, Bügelmessschrauben, Lehrdorne und ein Höhenmessgerät; für zwei Messmittel fehlt der Kalibriernachweis (siehe Nichtkonformität zu 7.1.5).
- Rückverfolgbarkeit über Auftrags- und Chargennummer auf der Begleitkarte; Werkzeugeigenschaften werden der Auftragsmappe beigelegt.
- Alle Prozessschritte werden von drei Personen getragen; die Vertretungsregelung für die Fertigung ist dokumentiert, in der Praxis jedoch von der Verfügbarkeit des GF abhängig.

Eingesehene Prozessdokumente

Prozessdokument
Prozessbeschreibung „Auftragsabwicklung und Fertigung“ (Stand: 20.01.2026)
Fertigungsauftrag FA-2026-0312 (Stand: 03.08.2026)
Rüstblatt R-0312 (o.D. – ohne Revisionsstand, siehe Verbesserungspotenzial 7.5)
Prüfprotokolle P-0312-01 und P-0312-02 (Stand: 06.08.2026)
Kundenzeichnung Z-4711 Rev. B, Beistellung des Kunden (Stand: 12.02.2026)
Werkzeugnis 3.1 zu Wareneingang WE-2026-0132 (Stand: 27.07.2026)
Begleitkarte mit Auftrags- und Chargennummer zu FA-2026-0312 (Stand: 06.08.2026)
Lieferschein LS-2026-0489 (Stand: 10.08.2026) und Rechnung RE-2026-0501 (Stand: 11.08.2026)

Zusammenfassung

Was war gut

- Das Qualitätsmanagementsystem ist schlank und auf die Größe des Unternehmens zugeschnitten – die Dokumentation ist mit einem Handbuch, zehn Prozessbeschreibungen und wenigen Formblättern für drei Mitarbeiter handhabbar.
- Der Auftragsdurchlauf ist vollständig rückverfolgbar: vom Angebot AN-2026-0221 über den Fertigungsauftrag FA-2026-0312 bis zur Rechnung RE-2026-0501 konnte jeder Schritt belegt werden.
- Die Mitarbeiter kennen die Qualitätspolitik und ihren eigenen Beitrag; das Bewusstsein für Qualität ist in der Fertigung sichtbar gelebt (Ordnung, Kennzeichnung, gekennzeichnete Sperrbereiche).
- Kennzahlen werden konsequent geführt: Liefertreue 96 % und Ausschussquote 1,8 % liegen 2025 innerhalb der gesetzten Ziele.
- Der Klimawandel wurde als Kontextthema tatsächlich bewertet und nicht nur formal abgehakt; die Umstellung auf LED-Hallenbeleuchtung wurde bereits umgesetzt.
- Aus dem Vorjahresaudit sind 4 von 5 Maßnahmen erledigt und als wirksam bewertet – der Maßnahmenplan wird gelebt und nicht nur gepflegt.

Was könnte verbessert werden

MUSTERDOKUMENT – fiktives Unternehmen, alle Namen, Zahlen, Daten und Belegnummern frei erfunden.

- Messmittelüberwachung: Kalibrierung von Messschieber Nr. 03 und Bügelmessschraube Nr. 07 nachholen und die Messmittelliste mit Kalibrierintervall und Fälligkeit fortschreiben (Nichtkonformität zu 7.1.5).
- Ausgelagerte Prozesse: Lieferantenbewertung für die Wärmebehandlung (L-003) durchführen und Steuerungs- sowie Überwachungskriterien festlegen (Nichtkonformität zu 8.4).
- Qualitätsziele 2026 um messbare Zielwerte und Termine ergänzen.
- Unterweisungsnachweis 2026 vervollständigen und Formblätter mit Revisionsstand versehen.
- Erstteilvergabe bei Kleinserien dokumentieren und Kundenzufriedenheit einmal jährlich systematisch abfragen.
- Für jede Reklamation Ursachenanalyse und Wirksamkeitsprüfung dokumentieren.

Schlussatz

Das Qualitätsmanagementsystem der Muster Dreh- und Frästechnik GmbH erfüllt die Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2015 in weiten Teilen. Die beiden Nichtkonformitäten zu 7.1.5 und 8.4 sind vor dem Zertifizierungsaudit am 24.–25.11.2026 zu beheben; die sechs Verbesserungspotenziale sind über den Maßnahmenplan zu verfolgen. Für die jährlichen Unterweisungen und die QM-Grundlagenschulung empfehlen wir die Online-Unterweisungen der QM-Guru-Akademie: <https://qm-guru-akademie.netlify.app/>.

MUSTER
kein reales Unternehmen