

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, Kennzahlen, Noten, Daten und Belegnummern sind fiktiv.

Die rot markierte Stelle in Kapitel 6 zeigt beispielhaft, wie fehlende Kundendaten gekennzeichnet werden – Angaben werden grundsätzlich nie ergänzt oder geschätzt.

MANAGEMENTBEWERTUNG

Muster Dreh- und Frästechnik GmbH (Musterunternehmen)

Musterstraße 12, 12345 Musterstadt (fiktiv)

Bewertungszeitraum: 01.09.2025 – 31.08.2026 · Stand: 26.08.2026

Eckdaten	Angabe
Organisation	Muster Dreh- und Frästechnik GmbH, Musterstraße 12, 12345 Musterstadt
Norm	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
Nicht anwendbar	8.3 Entwicklung – Begründung Unternehmenshandbuch Kap. 1.4 (Fertigung ausschließlich nach Kundenzeichnung)
Mitarbeiter	3 Köpfe / 2,5 VZÄ
Durchgeführt von	Geschäftsführung (zugleich QMB), unter Mitwirkung von QM-Dienstleistungen Holger Grosser
Datum der Bewertung	26.08.2026
Vorherige Managementbewertung	26.08.2025
Nächste Managementbewertung	geplant August 2027
Grundlage	Auditbericht internes Audit vom 17.08.2026, Maßnahmenplan (Stand: 19.08.2026), Kennzahlenübersicht 2025, Lieferantenbewertung 2025, Reklamationsliste, Risiken- und Chancenanalyse

1. MANagementsystem und Kontext

Das Qualitätsmanagementsystem ist auf ein Unternehmen mit drei Mitarbeitenden zugeschnitten und besteht aus dem Unternehmenshandbuch (Stand: 15.01.2026), zehn Prozessbeschreibungen sowie einer überschaubaren Zahl mitgeltender Formblätter. Der Geltungsbereich ist unverändert; die Normforderung 8.3 bleibt mit der im Handbuch dokumentierten Begründung ausgeschlossen, da ausschließlich nach Kundenzeichnung gefertigt wird.

Der Kontext wurde am 15.01.2026 überprüft. Als wesentliche externe Themen wurden die Abhängigkeit von zwei Hauptkunden, die Entwicklung der Energiekosten und der Fachkräftemangel bestätigt; intern die Personenabhängigkeit vom Geschäftsführer. Der Klimawandel wurde als Kontextthema bewertet: relevanter Aspekt ist der Stromverbrauch der CNC-Maschinen. Ein wesentlicher Einfluss auf die Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems besteht nicht.

Änderungen im Bewertungszeitraum

- Keine Änderung des Geltungsbereichs, der Rechtsform oder des Standorts.
- Keine Änderung im Personalbestand (3 Köpfe / 2,5 VZÄ).
- Geplante Investition in ein zusätzliches CNC-Drehzentrum im 4. Quartal 2026 – als Änderung nach 6.3 im Maßnahmenplan geführt.
- Erstzertifizierung nach ISO 9001 vorbereitet; Zertifizierungsaudit für den 24.–25.11.2026 terminiert.

Bewertung und Korrekturmaßnahmen des Geschäftsführers:

Das Managementsystem ist in seinem Umfang angemessen und wird von der Geschäftsführung selbst geführt. Für den Zertifizierungszeitraum bleibt die Personenabhängigkeit das zentrale Thema; die Vertretungsregelung wird im Jahr 2026 praktisch erprobt.

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

2. QUALITÄTSZIELE UND PROZESSKENNZAHLEN

Zielerreichung im Bewertungszeitraum

Qualitätsziel	Messgröße	Zielwert	Ist-Wert	Bewertung
Termintreue gegenüber Kunden sichern	Liefertreue in %	≥ 95 %	96 %	erreicht
Fehlerkosten senken	Ausschussquote in %	≤ 2,0 %	1,8 %	erreicht
Reklamationen reduzieren	Anzahl pro Jahr	≤ 4	3	erreicht
Kundenzufriedenheit steigern	Durchschnittsnote	nicht festgelegt	nicht erhoben	nicht bewertbar
Mitarbeiterqualifikation ausbauen	Unterweisungen je Jahr	nicht festgelegt	2 von 3 MA	teilweise erreicht

Zwei der fünf Ziele sind ohne messbaren Zielwert und ohne Termin formuliert; die Zielerreichung ist damit nicht belegbar. Dies wurde im internen Audit am 17.08.2026 als Verbesserungspotenzial zu 6.2 festgestellt und ist im Maßnahmenplan geführt.

Qualitätsziele für das Folgejahr

Qualitätsziel 2026/2027	Messgröße	Zielwert	Termin	Verantwortlich
Termintreue weiter absichern	Liefertreue in %	≥ 96 %	31.12.2026	GF
Ausschuss weiter senken	Ausschussquote in %	≤ 1,5 %	31.12.2026	Fertigungsleitung
Reklamationen reduzieren	Anzahl pro Jahr	≤ 3	31.12.2026	QMB
Kundenzufriedenheit erstmals messen	Durchschnittsnote (Skala 1–5)	≤ 2,0	30.11.2026	GF
Zertifizierung nach ISO 9001 erreichen	Zertifikat erteilt	ja	31.12.2026	GF

Bewertung und Korrekturmaßnahmen des Geschäftsführers:

Die operativen Ziele wurden erreicht. Für die beiden bisher nicht messbaren Ziele werden ab sofort Zielwert, Messgröße und Termin festgelegt; die Kundenzufriedenheit wird erstmals im November 2026 erhoben.

3. ERGEBNISSE AUS AUDITS

Internes Audit

Merkmal	Angabe
Datum	17.08.2026, 09:00 – 16:00 Uhr, vor Ort
Auditor	QM-Dienstleistungen Holger Grosser (externer interner Auditor nach ISO 19011)
Art des Audits	Internes System- und Prozessaudit über das Gesamtsystem 4.1 – 10.3 (ohne 8.3)
Auditierter Wertschöpfungsprozess	CNC-Fertigung Drehen und Fräsen, Referenzauftrag AB-2026-0147
Ergebnis	2 Nichtkonformitäten, 6 Verbesserungspotenziale, 1 Empfehlung

Feststellungen im Einzelnen

Normpunkt	Feststellung	Einstufung
7.1.5	Für zwei Messmittel fehlte der gültige Kalibriernachweis; die Messmittelliste wurde seit 2025 nicht fortgeschrieben.	Nichtkonformität
8.4	Für den ausgelagerten Prozess Wärmebehandlung fehlen dokumentierte Lieferantenbewertung und Steuerungskriterien.	Nichtkonformität
6.2	Zwei von vier Qualitätszielen ohne messbaren Zielwert und Termin.	Verbesserungspotenzial
7.2 / 7.3	Unterweisungsnachweis 2026 fehlt für einen von drei Mitarbeitenden.	Verbesserungspotenzial
7.5	Drei Formblätter ohne Revisions- und Freigabestand im Umlauf.	Verbesserungspotenzial
8.5.1	Erstteilvergabe bei Losgrößen unter 20 Stück nicht dokumentiert.	Verbesserungspotenzial
9.1.2	Kundenzufriedenheit wird nicht systematisch erfasst und ausgewertet.	Verbesserungspotenzial

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

Normpunkt	Feststellung	Einstufung
		al
10.2	Ursachenanalyse und Wirksamkeitsprüfung zur Reklamation REK-2026-003 fehlen.	Verbesserungspotenzial
7.2 / 7.3	Online-Unterweisungen der QM-Guru-Akademie zur nachweisbaren jährlichen Unterweisung nutzen.	Empfehlung

Externes Audit

Im Bewertungszeitraum fand kein externes Audit statt. Das Zertifizierungsaudit (Erstzertifizierung) ist für den 24.–25.11.2026 mit der Muster-Zertifizierungsstelle GmbH terminiert. Externe Vorbefunde liegen nicht vor.

Auditprogramm

Das Auditprogramm 2026 – 2028 (Stand: 12.01.2026) sieht jährlich ein internes Systemaudit über alle anwendbaren Normforderungen vor. Die nächsten internen Audits sind für den 16.08.2027 und den 14.08.2028 geplant. Die Nachverfolgung je Normpunkt erfolgt in der Auditzyklus-Matrix.

Bewertung und Korrekturmaßnahmen des Geschäftsführers:

Die beiden Nichtkonformitäten werden bis zum 30.09.2026 und damit deutlich vor dem Zertifizierungsaudit abgestellt. Die Verbesserungspotenziale werden über den Maßnahmenplan verfolgt; ihre Wirksamkeit wird im internen Audit 2027 bewertet.

4. RESSOURCEN, INFRASTRUKTUR UND KLIMASCHUTZ

Die personellen und technischen Ressourcen sind für das aktuelle Auftragsvolumen ausreichend. Der Betrieb verfügt über zwei CNC-Drehzentren mit Stangenlader und ein 3-Achs-Bearbeitungszentrum. Wartungen wurden 2025 planmäßig durchgeführt und nachgewiesen. Kritisch bleibt die Personenabhängigkeit: der Geschäftsführer deckt Vertrieb, Einkauf, QM und Teile der Arbeitsvorbereitung allein ab.

Investitionen

Investition	Zweck / Wirkung auf die Qualität	Zeitraum	Status
LED-Hallenbeleuchtung	Bessere Ausleuchtung der Prüfplätze, geringerer Stromverbrauch	2025	umgesetzt
Werkzeuvoreinstellgerät	Kürzere Rüstzeiten, geringere Ausschussgefahr beim Anlauf	2025	umgesetzt
Zusätzliches CNC-Drehzentrum	Kapazitätserweiterung, Reduzierung der Terminrisiken	Q4/2026	geplant
Digitales Messmittel-Set mit Datenübertragung	Sichere Dokumentation der Prüfmaße, Anschluss an die Prüfprotokolle	Q3/2026	geplant

Schulungen und Unterweisungen

Maßnahme	Teilnehmer	Zeitraum	Status
Sicherheitsunterweisung (jährlich)	alle Mitarbeitenden	2025	durchgeführt
QM-Grundlagen ISO 9001	GF / QMB	2025	durchgeführt
Jährliche Unterweisung 2026	2 von 3 Mitarbeitenden	2026	teilweise offen
Online-Unterweisung QM-Guru-Akademie	alle Mitarbeitenden	Q3/2026	geplant
Auffrischung Messtechnik und Prüfmittelhandhabung	Fertigung	Q4/2026	geplant

Klimaschutz und Umweltaspekte

- Umstellung der Hallenbeleuchtung auf LED (2025) – Reduzierung des Stromverbrauchs.
- Getrennte Erfassung und Verwertung von Metallspänen und Kühlschmierstoffen über einen zertifizierten Entsorger.
- Prüfung des Bezugs von Ökostrom für die Betriebsstätte im Rahmen der Investitionsplanung 2026.

Bewertung und Korrekturmaßnahmen des Geschäftsführers:

Die Ressourcen sind angemessen. Zur Absicherung gegen die Personenabhängigkeit wird die Vertretungsregelung 2026 praktisch erprobt und dokumentiert.

5. LIEFERANTEN UND AUSGELAGERTE PROZESSE

Bewertet werden alle Lieferanten mit Einfluss auf die Produktqualität nach den Kriterien Qualität, Termintreue und Preis/Konditionen (Skala 1 = sehr gut bis 5 = ungenügend). Ausgelagerte Prozesse sind die Wärmebehandlung und die Oberflächenveredelung.

Lieferant	Leistung	Qualität	Termin	Preis	Note	Einstufung
L-001 Muster Stahl GmbH	Rundmaterial, Werkzeugzeugnisse	1	2	2	1,7	A – bevorzugt
L-002 Muster Tools GmbH	Werkzeuge, Spannmittel	2	2	3	2,3	B – geeignet
L-003 Muster Härtereie GmbH	Wärmebehandlung (ausgelagerter Prozess)	–	–	–	–	nicht bewertet
L-004 Muster Messtechnik GmbH	Kalibrierung der Prüfmittel	1	1	2	1,3	A – bevorzugt

Die fehlende Bewertung des Lieferanten L-003 wurde im internen Audit am 17.08.2026 als Nichtkonformität zu 8.4 festgestellt. Die Bewertung und die Festlegung der Steuerungs- und Überwachungskriterien (Prüfbescheinigung je Charge, jährliche Bewertung) erfolgen bis zum 30.09.2026.

Bewertung und Korrekturmaßnahmen des Geschäftsführers:

Mit Ausnahme von L-003 ist die Lieferantenkette bewertet und stabil. Für die Wärmebehandlung wird zusätzlich ein Zweitlieferant angefragt, um die Abhängigkeit zu verringern.

6. KUNDEN: REKLAMATIONEN UND KUNDENZUFRIEDENHEIT

Reklamationen

Vorgang	Sachverhalt	Sofortmaßnahme	Status
Reklamationen 2024	5 Vorgänge (überwiegend Maßabweichungen)	je Fall Ersatzlieferung	abgeschlossen
Reklamationen 2025	3 Vorgänge (2 Maß, 1 Liefertermin)	Ersatzlieferung, Terminanpassung	abgeschlossen
REK-2026-003	Maßabweichung Bohrungsdurchmesser an einer Teillieferung	Sperrung der Restmenge, Ersatzlieferung innerhalb von 3 Tagen	Ursachenanalyse offen

Die Zahl der Reklamationen ist von fünf (2024) auf drei (2025) gesunken. Für den laufenden Zeitraum liegt ein Vorgang vor. Die Bearbeitung erfolgt jeweils zeitnah; die dokumentierte Ursachenanalyse und die Wirksamkeitsprüfung fehlen bislang (Verbesserungspotenzial zu 10.2).

Kundenzufriedenheit

Eine systematische Erhebung der Kundenzufriedenheit hat im Bewertungszeitraum nicht stattgefunden; Rückmeldungen wurden ausschließlich telefonisch aufgenommen und nicht ausgewertet. Ein belastbares Ergebnis liegt damit nicht vor:

[bitte vom Kunden ergänzen]

Hinweis für dieses Musterdokument: An dieser Stelle steht bewusst die rote Kennzeichnung. Fehlende Kundendaten werden im Bericht markiert und nie geschätzt oder ergänzt (Grundsatz Null-Erfindung).

Als Maßnahme wird eine jährliche Kurzabfrage mit fünf Fragen an die zehn umsatzstärksten Kunden eingeführt; die erste Auswertung erfolgt bis zum 30.11.2026 und geht in die Managementbewertung 2027 ein.

Bewertung und Korrekturmaßnahmen des Geschäftsführers:

Die Kundenrückmeldungen sind insgesamt positiv, aber nicht belegbar. Die Einführung der Kurzabfrage hat Priorität, weil ohne sie eines der fünf Qualitätsziele nicht bewertet werden kann.

7. KORREKTUR- UND VERBESSERUNGSMASSENNAHMEN

Bewertung der Maßnahmen aus dem Vorjahr

Maßnahme aus dem internen Audit 2025	Termin	Status	Wirksamkeit
Messmittel fortlaufend kennzeichnen und in die Liste aufnehmen	31.08.2025	erledigt	wirksam
Kontextanalyse jährlich überprüfen	31.01.2026	erledigt	wirksam

Maßnahme aus dem internen Audit 2025	Termin	Status	Wirksamkeit
Wartungsplan mit Nachweisspalte einführen	28.02.2026	erledigt	wirksam
Chancen getrennt bewerten	31.01.2026	erledigt	wirksam
Vertretungsfall in der Fertigung praktisch erproben	31.12.2026	offen	noch nicht bewertbar

Vier von fünf Maßnahmen aus dem Vorjahr sind erledigt und wurden im internen Audit am 17.08.2026 als wirksam bestätigt. Eine Maßnahme ist termingerecht in Bearbeitung.

Neue Maßnahmen aus dem internen Audit 2026

Normpunkt	Maßnahme	Verantwortlich	Termin
7.1.5	Messmittel Nr. 03 und Nr. 07 kalibrieren lassen, Messmittelliste um Intervall und Fälligkeit ergänzen, Terminerinnerung einrichten	QMB	30.09.2026
8.4	Lieferant L-003 bewerten, Steuerungs- und Überwachungskriterien festlegen	GF	30.09.2026
6.2	Zielblatt um Zielwert, Messgröße, Termin und Verantwortlichkeit ergänzen	GF	offen
7.2 / 7.3	Unterweisung 2026 nachholen und in der Qualifikationsmatrix abzeichnen	QMB	offen
7.5	Formblätter mit Revisions- und Freigabestand versehen	QMB	offen
8.5.1	Feld „Ersteil geprüft / freigegeben“ im Rüstblatt einführen	Fertigungsleitung	offen
9.1.2	Kundenzufriedenheits-Kurzabfrage einführen und auswerten	GF	30.11.2026
10.2	Formblatt Reklamation mit Ursachenanalyse und Wirksamkeitsprüfung einführen	QMB	offen

Die vollständige Nachverfolgung erfolgt im Maßnahmenplan (Stand: 19.08.2026); offene Termine legt die Geschäftsführung fest.

Bewertung und Korrekturmaßnahmen des Geschäftsführers:

Der Maßnahmenplan wird als führendes Instrument beibehalten. Die beiden Nichtkonformitäten haben Vorrang und werden vor dem Zertifizierungsaudit abgeschlossen.

8. NORMEN, GESETZE UND BINDEnde VERPFLICHTUNGEN

Die Normen- und Gesetzesliste (Rechtskataster, Stand: 18.01.2026) wird jährlich überprüft. Im Bewertungszeitraum ergaben sich keine Änderungen mit wesentlicher Auswirkung auf das Qualitätsmanagementsystem. Berücksichtigt sind insbesondere:

- DIN EN ISO 9001:2015 einschließlich Amendment 1:2024 (Klimawandel im Kontext).
- Arbeitsschutzgesetz, Betriebssicherheitsverordnung und die Vorschriften der Berufsgenossenschaft Holz und Metall.
- Gefahrstoffverordnung für Kühlschmierstoffe und Reinigungsmittel.
- Werkstoffnormen und Prüfbescheinigungen nach DIN EN 10204 (Werkszeugnis 3.1).
- Kundenspezifische Anforderungen aus Rahmenverträgen und Zeichnungsvorgaben.

Bewertung und Korrekturmaßnahmen des Geschäftsführers:

Es bestehen keine bekannten Verstöße gegen bindende Verpflichtungen. Die jährliche Überprüfung des Rechtskatasters wird beibehalten.

9. RISIKEN UND CHANCEN

Wesentliche Risiken (Bewertung: Wahrscheinlichkeit W × Auswirkung A, Skala 1–5)

Risiko	W	A	W × A	Maßnahme	Status
Ausfall des Geschäftsführers (Personenabhängigkeit)	2	5	10	Vertretungsregelung dokumentiert, praktische Erprobung 2026	in Bearbeitung
Abhängigkeit von zwei Hauptkunden	3	4	12	Akquise von zwei Neukunden pro Jahr, Angebotsquote überwachen	in Bearbeitung
Ausfall eines CNC-Drehzentrums	2	4	8	Wartungsplan, Ersatzteilbevorratung, zweites Drehzentrum verfügbar	beherrscht

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

Risiko	W	A	W × A	Maßnahme	Status
Qualitätsmängel durch nicht kalibrierte Messmittel	3	4	12	Kalibrierung und Terminüberwachung (Maßnahme aus Audit 2026)	in Bearbeitung
Lieferverzug bei der ausgelagerten Wärmebehandlung	3	3	9	Lieferantenbewertung, Anfrage eines Zweitlieferanten	in Bearbeitung
Steigende Energiekosten	4	2	8	LED-Umstellung umgesetzt, Prüfung Ökostromtarif	beherrscht

Wesentliche Chancen (Bewertung: Realisierbarkeit R × Nutzen N, Skala 1–5)

Chance	R	N	R × N	Maßnahme	Status
ISO-9001-Zertifikat als Zugang zu Neukunden im Maschinenbau	4	5	20	Zertifizierungsaudit 24.–25.11.2026, Zertifikat in der Akquise nutzen	in Umsetzung
Kapazitätserweiterung durch zusätzliches CNC-Drehzentrum	3	4	12	Investition Q4/2026, Finanzierung geklärt	geplant
Digitale Prüfmittel zur schnelleren und sicheren Dokumentation	3	3	9	Beschaffung Q3/2026, Anbindung an die Prüfprotokolle	geplant

Bewertung und Korrekturmaßnahmen des Geschäftsführers:

Die Risikobewertung wurde am 20.01.2026 aktualisiert. Die beiden höchstbewerteten Risiken (Kundenabhängigkeit, Messmittel) sind mit konkreten Maßnahmen unterlegt. Die Chancenbewertung bestätigt die Zertifizierung als wichtigsten Wachstumshebel.

10. ABSCHLIESSENDE BEWERTUNG NACH 9.3.3

Bewertung von Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit

Bewertungskriterium	Bewertung der obersten Leitung	Einstufung
Eignung	Das Managementsystem passt zu Größe, Fertigungsart und Kundenanforderungen des Unternehmens. Der Ausschluss von 8.3 ist sachlich begründet und im Handbuch dokumentiert.	gegeben
Angemessenheit	Umfang und Detaillierungsgrad der Dokumentation sind für drei Mitarbeitende angemessen; die Prozesse sind mit vertretbarem Aufwand nachweisbar.	gegeben
Wirksamkeit	Die Kennzahlen Liefertreue, Ausschussquote und Reklamationen belegen die Wirksamkeit. Einschränkungen bestehen bei der Messmittelüberwachung und der Steuerung ausgelagerter Prozesse.	mit Auflagen gegeben

Entscheidungen der obersten Leitung

Entscheidung	Verantwortlich	Termin
Die beiden Nichtkonformitäten zu 7.1.5 und 8.4 werden vorrangig und vor dem Zertifizierungsaudit abgestellt.	GF / QMB	30.09.2026
Die Qualitätsziele werden vollständig messbar formuliert und im Zielblatt dokumentiert.	GF	30.09.2026
Die Kundenzufriedenheit wird erstmals systematisch erhoben und ausgewertet.	GF	30.11.2026
Die jährlichen Unterweisungen werden künftig über Online-Unterweisungen nachweisbar durchgeführt.	QMB	Q3/2026
Für die Wärmebehandlung wird ein Zweitlieferant angefragt und bewertet.	GF	31.10.2026
Freigabe der Investition in ein zusätzliches CNC-Drehzentrum.	GF	Q4/2026
Die nächste Managementbewertung wird für August 2027 terminiert.	GF	August 2027

Gesamtfazit

Das Qualitätsmanagementsystem der Muster Dreh- und Frästechnik GmbH ist geeignet, angemessen und – mit den benannten Auflagen – wirksam. Die Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2015 werden im Wesentlichen erfüllt. Nach Abstellung der beiden Nichtkonformitäten bis zum 30.09.2026 ist das Unternehmen aus Sicht der obersten Leitung bereit für das Zertifizierungsaudit am 24.–25.11.2026. Ressourcen für die Umsetzung der beschlossenen Maßnahmen werden bereitgestellt.

Erstellt: QMB / Geschäftsführung Muster Dreh- und Frästechnik GmbH – 26.08.2026

Fachlich begleitet: QM-Dienstleistungen Holger Grosser, www.iso9001.info

Freigabe oberste Leitung: _____ (Datum, Unterschrift)

MUSTER
kein reales Unternehmen