



TÜVRheinland[®]
Genau. Richtig.

01 100 2000168

Bericht zum Audit gemäß

ISO 9001:2015

für das Unternehmen

Heinz Hobel GmbH

Nordring 51 - 53

64347 Griesheim

Deutschland

Kunde	Standard	Zertifizierungsnummer(n)	Auditart
HEINZ Hobel GmbH	ISO 9001:2015	01 100 2000168	Zertifizierungsaudit

Inhaltsverzeichnis

1	Auditergebnis	3
2	Geltungsbereich	3
2.1	Unternehmensbeschreibung	3
2.2	Geltungsbereich der Zertifizierung Fehler! Textmarke nicht definiert.	
3	Änderungen im Management System/Prüfung der Vertragsgrundlage.....	4
4	Feststellungen	4
5	Termine.....	5

Kunde	Standard	Zertifizierungsnummer(n)	Auditart
HEINZ Hobel GmbH	ISO 9001:2015	01 100 2000168	Zertifizierungsaudit

Lead Auditor : Dirk Angenendt

Auditoren :

Beauftragter des Kunden : Markus Pfirmann

Auditdatum : 01.07.2020

1 Auditergebnis

Die Funktionalität des Managementsystems wurde durch ein angemessen ausgewähltes Auditteam vor Ort im Unternehmen stichprobenartig überprüft. Dies gilt insbesondere für die Konformität der Arbeitsabläufe mit den Normforderungen und den Beschreibungen in der Managementsystemdokumentation. Ebenso wurden die Besonderheiten der unternehmerischen Tätigkeiten und die zutreffenden Forderungen von Gesetzen und behördlichen Vorschriften und anderer übergeordneter Dokumente berücksichtigt. Dies geschah stichprobenhaft u.a. durch Befragungen und Einsichtnahme in die entsprechenden Unterlagen. Auditfeststellungen und Hinweise zur Verbesserung sind im Kapitel 4 dieses Berichts beschrieben.

<input type="checkbox"/>	Im letzten Audit wurden Nichtkonformitäten festgestellt, die nachweislich behoben wurden. Die dazu durchgeführten Korrekturen und Korrekturmaßnahmen wurden verifiziert.
<input checked="" type="checkbox"/>	In Rahmen eines Audits Stufe 1 wurde die Zertifizierungsfähigkeit festgestellt. Festgestellte Schwachstellen wurden beseitigt und Korrekturen dazu nachgewiesen.
<input type="checkbox"/>	Im aktuellen Audit wurden xx wesentliche xx untergeordnete Nichtkonformitäten festgestellt.
<input type="checkbox"/>	Aufgrund wesentlicher Nichtkonformitäten (Nr. x) zu einzelnen Normforderungen ist zur Überprüfung der Korrekturen und Korrekturmaßnahmen die Durchführung eines Nachaudits erforderlich.
<input checked="" type="checkbox"/>	Die Organisation hat ein effektives System zur Erfüllung ihrer Politik und Ziele aufgebaut und umgesetzt. Gemäß den Auditzielen bestätigt der Auditor, dass das Managementsystem der Organisation die Anforderungen der Norm(en) erfüllt und angemessen aufrechterhalten sowie umgesetzt wird.

Der Auditor empfiehlt daher:

<input checked="" type="checkbox"/>	Die Erteilung der neuen Zertifikate.
<input type="checkbox"/>	Die Aufrechterhaltung der bestehenden Zertifizierung.
<input type="checkbox"/>	Die Aufnahme der Änderungen (s. Kap. 3) in den Geltungsbereich der bestehenden Zertifizierung.
<input type="checkbox"/>	Die Aufrechterhaltung oder Erteilung der Zertifikate erst nach erfolgreichem Abschluss des Nachau-

2 Geltungsbereich

2.1 Unternehmensbeschreibung

Dienstleistungsgesellschaft für den Bereich Logistik von Kraftfahrzeugen, An- und Verkauf von Kfz's sowie deren Vermietung.

Hauptkunden zurzeit ist die Fleetpool Gruppet und die Emil-Frey-Gruppe.

Zurzeit werden 12 Mitarbeiter beschäftigt. Auf dem Logistikplatz haben zurzeit ca. 1250 Fahrzeuge Platz.

Kunde	Standard	Zertifizierungsnummer(n)	Auditart
HEINZ Hobel GmbH	ISO 9001:2015	01 100 2000168	Zertifizierungsaudit

Geltungsbereich der Zertifizierung:	Betrieb eines Centers für Fahrzeuglogistik mit Erbringung von Werkstattleistungen, Fahrzeugleistungen, Dienstleistungen rund um das Fahrzeug
Normkapitel, die bei ISO 9001 keine Anwendung finden:	8.3, Produktentwicklung
Begründung der Nichtanwendbarkeit:	Es findet keine Entwicklung im Sinne der Norm statt. Kundenwünsche werden im Rahmen der Ermittlung dieser erfüllt.

Zum Zertifikatsumfang gehörende Standorte und deren Geltungsbereiche:

Standort Nr. (ZN-Zusatz)	Standorte, die durch die Zertifizierung abgedeckt werden Name / Adresse des Standorts	Anzahl Mitarbeiter	Geltungsbereich und Prozesse	Standard	Auditiert
01	Heinz Hobel GmbH Nordring 51 - 53 64347 Griesheim Deutschland	12	Betrieb eines Centers für Fahrzeuglogistik mit Erbringung von Werkstattleistungen, Fahrzeugleistungen, Dienstleistungen rund um das Fahrzeug	ISO 9001:2015	<input checked="" type="checkbox"/>

3 Änderungen im Management System/Prüfung der Vertragsgrundlage

Die Beschreibung des Geltungsbereiches im Zertifikat spiegelt den Geltungsbereich des Managementsystems angemessen wieder.

Seit dem letzten Audit wurden keine wesentlichen Veränderungen am Managementsystem sowie der Managementsystemdokumentation durchgeführt. Die dem Audit zugrundeliegenden Auftragsdaten (u.a. zu Mitarbeiterzahlen, Geltungsbereich und Standorten) entsprechen der Unternehmenssituation.

Ein entsprechender Druckauftrag ist den Unterlagen beigelegt.

Der Auditplan wurde während des Audits nicht geändert.

4 Feststellungen

Die Auditfeststellungen gemäß dem auditierten Standard sind in Anlagen zu diesem Bericht aufgeführt.

Alle Informationen, die während des Audits gewonnen wurden, werden durch den Auditor einschließlich der Zertifizierungsstelle streng vertraulich behandelt. Im Hinblick auf den Stichprobencharakter des Audits ist darauf hinzuweisen, dass Schwachstellen und Nichtkonformitäten vorhanden sein können, die beim Audit nicht festgestellt wurden.

Nr.	Bereich/Abteilung/Standort	Positive Feststellungen
1	QMB	Innerhalb kurzer Zeit wurde ein komplett funktionierendes QMH Handbuch erstellt.
2	Betrieb	Viele Erneuerungen an Gebäuden mit noch genügend Ausbaubereichen in Sachen Kapazität.

Die nachstehenden Empfehlungen und Hinweise des Auditors sollen zur kontinuierlichen Verbesserung des Managementsystems beitragen.

Kunde	Standard	Zertifizierungsnummer(n)	Auditart
HEINZ Hobel GmbH	ISO 9001:2015	01 100 2000168	Zertifizierungsaudit

Nr.	Bereich/Abteilung/ Standort	Empfehlungen und Hinweise zur Verbesserung
1	QMB	Die Prozesslandkarte sollte übersichtlicher gestaltet werden. (z. B. Kernprozesse)
2	QMB	Es sollte sich überlegt werden, alle Punkte (Hinweise/Abweichungen) aus internen und externen Audits in den Maßnahmenplan zu übernehmen.
3	QMB	Zur besseren Verfolgung der Abweichungen, sollten Termine mit in die Abweichungsliste eingetragen werden.
4	QMB	Die Risiko- und Chancenbewertung sollte in eine Liste zusammengeführt.
5	Personal	Die Kompetenz und Schulungsmatrix sollte in 2 Listen aufgeteilt werden. Zusätzlich sollte ein Soll/Ist-Vergleich integriert werden.
6	Personal	In die Einarbeitungspläne sollte das OnBoarding und eine Bewertung mit eingebracht werden.
7	Personal	Die Gefährdungsbeurteilungen der Arbeitsplätze (z.B. Werkstatt/Platz) sollte ausführlicher beschrieben werden.
8	Platzlogistik	Die Arbeitsplatzbeschreibungen für die einzelnen Mitarbeiter sollten besser bekannt gemacht werden.
9	Werkstatt	Man sollte sich überlegen Arbeitskarten selber zu erstellen und diese von den Auftraggebern freigeben zu lassen.
10	QMB	Zur besseren Übersicht für die freigegebene Dokumente sollte ein eigener Ordner erstellt.
11	Betrieb	Für Fremdkunden/-mitarbeiter sollte eine schriftliche Sicherheitsunterweisung eingeführt werden.

5 Termine

Fälligkeitsdatum (Due Date) für das nächste Audit 01.07.2021

Vereinbarter Termin für das nächsten Audit 28.06.2021

03.07.2020

Datum

gez. Dirk Angenendt

Lead Auditor / Auditor(en)

Kunde	Standard	Zertifizierungsnummer(n)	Auditart
HEINZ Hobel GmbH	ISO 9001:2015	01 100 2000168	Zertifizierungsaudit

Annex ISO 9001:2015

Punkt	Auditergebnis
Kontext der Organisation und interessierte Parteien	<p>Die Organisation hat die für sie relevanten internen und externen Themen bestimmt, die die folgenden Themenbereiche betreffen (Hinweis: Themenbereich können z.B. gesetzliche Vorgaben, Kooperationen, Wettbewerb, Öffentlichkeit sein):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Einhaltung von Gesetzen • Wirtschaftliches Handeln • Wettbewerb <p>Zu folgenden interessierten Parteien wurden deren Anforderungen an die Organisation bestimmt. Beispiele für solche bestimmten Parteien sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kunden • Mitarbeiter • Gesellschafter • Lieferanten
Politik / Ziele	<p>Die Geschäftsführung hat ihre Q-Politik für verbindlich erklärt und implementiert. Die Q-Politik ist angemessen und bildet einen Rahmen für die jeweiligen Q-Ziele. Sie verpflichtet alle Mitarbeiter zur ständigen Verbesserung des QM-Systems.</p> <p>Die wesentlichen Qualitätsziele sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kundenzufriedenheit 95% • Nutzerzufriedenheit 95% • 95% aller Fahrzeuge stehen am Vortag bereit • Bearbeitung der Rechnungen innerhalb Zahlungsziels • Erreichen der ISO Zertifizierung <p>Diese sind messbar und werden regelmäßig überwacht, vermittelt und aktualisiert.</p>
Prozesslenkung inklusive ausgelagerte Prozesse	<p>Die vorhandenen Prozesse im Unternehmen wurden erkannt und festgelegt. Deren Abfolge und Wechselwirkungen sind dargestellt, sie werden entsprechend gelenkt. Die Prozesse werden mittels festgelegter Kennzahlen regelmäßig bewertet.</p> <p>Die bedeutsamen Prozesse zur Produktrealisierung sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Betriebliche Planung • KFZ-Dienstleistung (Lager und Handling) • Werkstatt (Reparatur, Service und Aufbereitung) <p>Folgende Prozesse wurden ausgelagert:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aktuell keine ausgelagerten Prozesse <p>Die Lenkung und Überprüfung dieser Prozesse erfolgt angemessen.</p>
Risikobasiertes Denken	<p>Die Anforderungen zum risikobasierten Denken werden in der Organisation wie folgt umgesetzt:</p> <p>Risikobasiertes Denken wurde für die folgenden Prozesse angewendet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Management • Personalressourcen • Betrieb • Vertrieb / Verkauf

Kunde	Standard	Zertifizierungsnummer(n)	Auditart
HEINZ Hobel GmbH	ISO 9001:2015	01 100 2000168	Zertifizierungsaudit

Punkt	Auditergebnis
	<ul style="list-style-type: none"> • Einkauf • Werkstatt DL Reparatur • Internetauftritt • Prüfmittel • Auftrags-verwaltungs-software Cargo XT <p>Beispiele für Risiken und Chancen der Prozesse sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kurzfristige zu viele KFZ-Anlieferungen • Sabotage/Diebstahl/Einbruch/Fehlbedienung • Kundenempfehlungen • Niedrige Fluktuation <p>Beispiele für Maßnahmen, mit denen auf identifizierte Risiken reagiert wurde, sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organisation von Ressourcen für den Fall eines Überlaufes • Umfassendes Sicherheitskonzept • Kundenfeedback einfordern und Qualität hierdurch verbessern • Ansprechende Sozialräume <p>Beispiele für Risiken und Chancen in Bezug auf den Kontext der Organisation sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • QMS zu aufwendig für nur einen Mitarbeiter – Benennung eines QMB • Zufriedenheit der Kunden – regelmäßige Befragung • Zufriedenheit der Nutzer – regelmäßige Befragung <p>In Bezug auf das risikobasierte Denken werden folgende Werkzeuge verwendet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prozessanalyse • FMEA in einfacher Form • SWOT Analyse
Kundenspezifische und andere Anforderungen	<p>Kundenanforderungen bzw. Anfragen, sowohl dokumentierte, vorausgesetzte als auch gesetzliche und behördliche Anforderungen, werden im Rahmen einer Herstell- und Machbarkeitsprüfung im Team analysiert und bewertet.</p> <p>Angebote werden erstellt und freigegeben von der Geschäftsführung. Die Übereinstimmung zwischen Angebot und Auftrag wird durch den Angebotsersteller geprüft und durch eine Auftragsbestätigung dokumentiert. Die gleichen Regelungen gelten für Änderungen.</p> <p>Folgende Prozessanforderungen haben eine wesentliche Auswirkung auf die Produkt- oder Dienstleistungsqualität:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vorlaufzeit zwischen Abruf und Bereitstellung • Dienstleistungstiefe (Aufbereitung oder Showroom) • Dienstleistungsbreite (Bereitstellung oder komplexe Dienstleistung) • Dokumentation des Gefahrenüberganges <p>Die wichtigsten gesetzlichen, behördlichen und Kundenanforderungen sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vorgaben der OEM • Arbeitssicherungsgesetzgebung

Kunde	Standard	Zertifizierungsnummer(n)	Auditart
HEINZ Hobel GmbH	ISO 9001:2015	01 100 2000168	Zertifizierungsaudit

Punkt	Auditergebnis
	<ul style="list-style-type: none"> • Datenschutzgesetz • Straßenverkehrsgesetz • Fahrzeuge sind zugelassen • Fahrzeuge sind in technisch einwandfreiem Zustand • Fahrzeuge haben keine undokumentierten Schäden
Kundenzufriedenheit und Beschwerden	Die Verfahren zum Umgang mit Informationen, Datenanalysen, Verbesserungsmaßnahmen und Reaktion auf Kundenäußerungen sind festgelegt und wirksam.
Internes Audit und Management Review	<p>Die Verwirklichung, Aufrechterhaltung und Wirksamkeit des Managementsystems wird anhand jährlich geplanter Systemaudits gemessen. Diese Audits werden im Unternehmen zuverlässig durchgeführt. Die festgestellten internen Abweichungen wurden bis zum hier dokumentierten Audit behoben.</p> <p>Die Unternehmensleitung bewertet das Qualitätsmanagementsystem regelmäßig und anforderungsgerecht, um seine fortdauernde Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit sicherzustellen. Das Managementreview vom 19.06.2020 wurde anforderungsgerecht und effektiv durchgeführt.</p>
Nutzung von Zertifikat und Logo	Die Nutzung von Logo und Zertifikat (z.B. auf Visitenkarten, Unternehmensbroschüren, Internetseiten, etc.) erfolgt bisher nicht.

Kapitel der Norm	4.1	4.2	4.3	4.4	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3		
Bewertung *	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
Nr. der Nichtkonformität												
Kapitel der Norm	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5	8.6	8.7
Bewertung *	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1
Nr. der Nichtkonformität												
Kapitel der Norm	9.1	9.2	9.3	10.1	10.2	10.3						
Bewertung *	1	1	1	1	1	1						
Nr. der Nichtkonformität												

Bewertung:

- 1 = erfüllt
- 2 = nicht auditiert in diesem Audit
- 3 = Nichtkonformität (siehe Bericht zu Nichtkonformitäten)
- 4 = nicht zutreffend