# 02/2020 TÜV-Audit für 9001 - 06.-07.05.2020

**Auditor:** T. Winkler

**Co-Auditor:** n.v.

als Videokonferenz

## Auditvorbereitung

- Auditzeitraum erlaubt: 01.02. bis 30.06.2020
- Anmeldung zum Audit ca. 2-3 Monate vorher
- Abarbeitung aller Maßnahmen aus dem Auditbericht 07/2019 TÜV-Überwachungsaudit 03.-04.09.2019
- Auflistung aller Änderungen nach ZVD353
- einen Monat vorher: Versand des Instandhaltungsberichtes

## Inhalte des Audits

Folgende Inhalte wurden im Audit geprüft:

1. 2020_auditplan_iso_9001.docx

## Auditbericht

«entweder hochladen oder hier reinschreiben»

Ist ein Nachaudit erforderlich? ~~ja~~/nein ⇒ Verlinkung zum Nachaudit:

## Maßnahmenliste

| Typ | Abweichung (A)/ Feststellung(F)/ Verbesserungspotenzial(V) | Ursache | Geplante Korrekturmaßnahme (mit Zuständigkeit und Fälligkeitsdatum - Nutzung des Do-Plugins) | Maßnahme abgeschlossen (Auditor) |
|---|---|---|---|---|
| F | Der Prozess zur Festlegung des Anwendungsbereiches des Qualitätsmanagementsystems ist nur teilweise wirksam.<br>Für die w24 und der wsg wurde der Anwendungsbereich des Qualitätsmanagementsystems definiert und dokumentiert.<br>Aus dem Anwendungsbereich ist aber nicht ersichtlich welche Arten von Dienstleistungen die Organisationen durchführen.<br>Für die wsg wurde die Produktentwicklung angeführt, obwohl im Sinne der ISO 9001:2015 keine Produktentwicklung stattfindet. | Es wurde aus der bisherigen Aufzählung geschlossen, dass alle Tätigkeiten der Firmen unter die ISO 9001 Zertifizierung fallen. Eine explizite Erwähnung der betreffenden Bereiche wurde daher nicht aufgeführt. | ☐ [ → 2020-06-30]Aktualisierung bzw. Ergänzung der Anwendungsbereiche in den Kontexten der beiden Firmen | |
| F | Bei der Definition von Prozessen wurden bei den Ressourcen, bei Input und Output wichtige Punkte nicht berücksichtigt.<br>Beim Prozess „Reklamationen bearbeiten“ sind die materiellen Ressourcen, Input und Output nur unvollständig angeführt. | Eine doppelte Erwähnung von Begriffen im Prozessdeckblatt wurde zunächst vermieden. Ferner wurden „Hardware/Software“ als materielle Ressourcen als selbstverständlich vorausgesetzt und nicht explizit erwähnt. | ☐ [ → 2020-06-30]Überarbeitung der Prozessdeckblätter anhand der neuen Erkenntnisse. | |
| V | Im Zuge der Reklamationsabarbeitung werden Ursachenanalysen durchgeführt. An dieser Stelle sollte versucht werden die Ursachenanalyse strukturierter ins Managementsystem zu integrieren. | - | ☐ [ → 2020-10-31]Es werden methodische Ursachenanalysen erarbeitet und im Reklamationsbericht als Hilfestellung mit aufgeführt. | |
| F | Der Prozess zur Darstellung der Abfolge von Prozessen ist in der w24 nur teilweise wirksam.<br>Es konnte die Abfolge der Prozess in der w24 nur teilweise nachvollzogen werden (keine Prozesslandkarte vorhanden). | Bei der Übertragung in FirmenWiki wurde die Darstellung als veraltet kategorisiert und nicht mit hochgeladen. Die Bedeutung der Abfolge von Prozessen wurde dabei nicht beachtet und durch eine Tabelle ersetzt. | ☐ [ → 2020-10-31]Nach Identifizierung der Prozesse erfolgt die Erstellung der Abbildung. | |

| Typ | Abweichung (A)/ Feststellung(F)/ Verbesserungspotenzial(V) | Ursache | Geplante Korrekturmaßnahme (mit Zuständigkeit und Fälligkeitsdatum - Nutzung des Do-Plugins) | Maßnahme abgeschlossen (Auditor) |
|---|---|---|---|---|
| F | Der Prozess zur Festlegung von Zielen ist nur teilweise wirksam.<br>Das Ziel Lieferantenbewertung durchführen (Beispiel Waggonbau Altenburg) ist nur teilweise nachvollziehbar, weil die Ergebnisse nur schwer nachvollziehbar sind.<br>Im Falle der wsg wurde eine Lieferantenbewertung durchgeführt, aus der das Ergebnis zu unklar dargestellt wurde. | Die Lieferantenbewertung wurde kurz vor dem Audit aktualisiert und noch nicht ab-schließend vollständig optimiert. Die Ge-wichtung und Notenvergabe wurden noch nicht zu einer Gesamtnote zusammenge-rechnet, da hierfür noch nicht abschließend die Vorgehensweise der Berechnung festgelegt war. | ☐ [ → 2020-08-31]Berechnung der Gesamtnote und Darstellung im Wiki. \\ Einteilung der Lieferanten anhand des Ergebnisses in z.B. A-/B-/C-Lieferanten. | |
| V | Die Lieferantenbewertung wird durchgeführt, enthält aber keinerlei Einschränkungen betreffend Anzahl der Lieferanten.<br>Um den Aufwand in Grenzen zu halten, sollte eine Fokussierung bei den Lieferanten (die wichtigsten) vorgenommen werden. | - | ☐ [ → 2020-08-31]Es wird eine Priorisierung der Lieferanten verfolgt, anhand dieser der Umfang der Lieferantenbewertung festgelegt wird. | |
| V | In den Funktionsübertragungen wurden die Verantwortungen der einzelnen Funktionen definiert. Es sollte aber auch die Zuordnung der festgelegten Befugnisse klarer ersichtlich werden. | - | ☐ [ → 2020-07-31]Die Befugnisse für die Ausführung der übertragenen Funktion werden gesondert auf der Funktionsübertragung dargestellt. | |
| V | Die Bewertung der Prozessleistung ist als Input der Managementbewertung gegeben. Es sollte aber die Bewertung der Prozesse hinsichtlich Effizienz und Effektivität deutlicher dargestellt werden. | - | ☐ [ → 2020-12-31] Prozessverantwortliche:Bei zukünftigen Managementbewertungen werden die Prozesse hinsichtlich ihrer Effizienz und Effektivität durch die Prozessverantwortlichen beurteilt. | |
| F | Der Prozess zur Definition der Ergebnisse der Managementbewertung ist nur teilweise wirksam.<br>Es wurde die fehlenden Ressourcen zur Durchführung von internen Audits nicht unter dem Ressourcenbedarf angeführt, obwohl klar erkennbar. | Der Bedarf an QMB wurde im Manage-mentbericht mit internen Auditoren ver-mischt und wurde nicht explizit dargestellt. | ☐ [ → 2020-12-31]Im kommenden Managementbericht wird dieser Ressourcenbedarf mit ausgewertet. | |

| Typ | Abweichung (A)/ Feststellung(F)/ Verbesserungspotenzial(V) | Ursache | Geplante Korrekturmaßnahme (mit Zuständigkeit und Fälligkeitsdatum - Nutzung des Do-Plugins) | Maßnahme abgeschlossen (Auditor) |
|---|---|---|---|---|
| F | Der Prozess zur Erstellung dokumentierter Informationen zum Nachweis der Kompetenzen ist nur teilweise wirksam.<br>Die Kompetenzen der Monteure hinsichtlich Instandhaltung von Güterwagen sind vorhanden. Es konnte aber keine dokumentierte Information als Beweis des Vorhandenseins der Kompetenz vorgelegt werden. | Die Kompetenzen wurden bisher durch die besuchten Schulungen als ausreichend ein-gestuft. Die Kompetenzen wurden durch den Leiter IH gedanklich eingestuft, jedoch nicht schriftlich festgehalten. | ☐ [ → 2020-10-31]Erarbeitung und Festhalten von Kompetenzen für alle Mitarbeiter. | |
| F | Der Prozess zur Lenkung dokumentierter Informationen ist nur teilweise wirksam.<br>Für den Auftrag mit der Projektnummer 0688 2020 konnte das Bremsprüfprotokoll der ersten Prüfung nicht vorgelegt werden. Es wurde die Prüfung aber verrechnet und als in Ordnung im Auftrag bestätigt. | Das Protokoll wurde vom Mitarbeiter nur einmal ausgefüllt an das Büro verschickt. Er musste sich dieses gesondert nochmals ausdrucken, da die Disposition aufgrund des Tagesbericht-Makros das Protokoll nur ein-mal verschickte.<br>Nach Eingang der Dokumentation ist das fehlende Protokoll beim Disponenten unter-gegangen. | ☐ [ → 2020-09-30]Verbesserung der Bereitstellung von Protokollen bei Auftragserteilung.\\ Verbesserung der Dokumentationsprüfung (z.B. durch Nennung der notwendigen Protokolle bei den durchführenden Arbeiten) | |
| F | Der Prozess CS Instandhaltung der w24 entspricht nicht der Praxis. Das Flow Chart in der Prozessbeschreibung entspricht seit einem Jahr nicht mehr der gelebten Praxis bei der Erbringung der Instandhaltung. | Aus Zeitmangel konnte der überholte Pro-zess noch nicht verschriftlicht werden. | ☐ [ → 2020-12-31]Prozessverantwortliche:Unterteilung des IH-Prozesses in mehrere Teilprozesse und Dokumentieren der Prozesse anhand der Vorlage für Prozesse. | |
| V | In der wsg werden die Daten von der Instandhaltung zuerst von Hand in das entsprechende Formular eingetragen und danach vom selben Mitarbeiter in den PC übertragen. Es sollte überlegt werden ob diese Vorgehensweise vereinfacht werden kann. | - | ☐ [ → 2020-09-30]Es wird geprüft, inwiefern die digitale Dokumentation im Feld zu einer Verbesserung bzw. Erleichterung der Dokumentation bei der WSG führt. | |
| V | Die Wiederinbetriebnahme wird durch einen Stempel am Betriebsfreigabeformular durchgeführt. Es sollte überlegt werden, ob es sinnvoll ist an statt dem Stempel ein fixes Feld im Betriebsfreigabeformular zusätzlich einzuführen. | - | ☐ [ → 2020-09-30]Durch die Variante mit dem Stempel wird eine einheitliche Variante für alle ECM4-Betriebsfreigaben geschaffen.\\ Es wird geprüft inwiefern die WIB auf der WSG-BF mit aufgenommen werden kann. | |

From:
https://www.wiki.jmrm.de/ - **JMRM-Wiki**

Permanent link:
**https://www.wiki.jmrm.de/doku.php?id=w24:qm:berichte:auditberichte:02_2020&rev=1592225413**

Last update: **2020/06/15 14:50**