

# Auditbericht

Auftragsnummer: 1531395, 1531763



Landesgesellschaft  
Österreich

|  |   |
|--|---|
| Auditart:  | Überwachungsaudit   |
| Auditgrundlage / Standard /<br>Ausgabedatum:                                 | EN ISO 9001:2015  |
| Auditzeitraum (vor Ort):   | 03.09. bis 04.09.2019   |
| Unternehmen / Auftraggeber:  | waggon24 GmbH und waggon-service WSG mbH  |
| Straße / Postfach:   | Am Falkenberg 117   |
| PLZ / Ort:   | D-12524 Berlin-Altglienicke   |
| Auditbeauftragter:   | Tim Langhoff<br><a href="mailto:qm@waggon24.com">qm@waggon24.com</a><br>Tel.: +49 30 577 025 091  |
| Lead-Auditor / Auditor:  | Thomas Winkler / ---  |
| Fachexperte / Trainee  | --- / ---   |
| Geltungsbereich:   | Instandhaltung von Schienenfahrzeugen   |
| Industriebranche (ggf. NACE):  | EA 22   |
| bei Matrixzertifizierung:<br>Standort des definierten Zent-<br>ralbereiches: | --  |
| Weitere Produktionsstätten /<br>Niederlassungen (Anzahl):                    | --  |
| davon auditiert (Anzahl):  | --  |
| Zugeordnete Anlagen:   | Aktualisierter Audit(zeit)plan (liegt dem Kunden vor)<br>Maßnahmenliste   |
| Ergebnis der Überprüfung der<br>Managementunterlagen und<br>des Audits:      | Die Anforderungen der Auditgrundlage(n) sind erfüllt,<br><input type="checkbox"/> Zertifikatserteilung empfohlen.<br><input checked="" type="checkbox"/> Fortbestand der Gültigkeit empfohlen.<br><input type="checkbox"/> Zertifikatsänderung oder -ergänzung empfohlen. |

26.09.2019

Datum

Gez.  
Thomas Winkler

Lead-Auditor  
Leitender Umweltgutachter

Der Bericht wird ohne ausdrückliche Genehmigung durch den Auftraggeber nicht an Dritte weitergegeben.

Der Bericht sowie alle Auditdokumente werden streng vertraulich behandelt.

Der Auditbericht bleibt im Eigentum der Zertifizierungsstelle.

Bei einer Vervielfältigung dieses Berichts darf der Inhalt nur vollständig, wort- und formgetreu und ohne Zusatz wiedergegeben werden.  
Eine Veröffentlichung dieses Berichts sowie eine auszugsweise Vervielfältigung bedürfen der schriftlichen Zustimmung der Zertifizierungsstelle.

# Auditbericht

Auftragsnummer: 1531395, 1531763



Landesgesellschaft  
Österreich

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 1   | AUDITIERTE ELEMENTE   | 3  |
| 1.1 | ISO 9001 : 2015   | 3  |
| 2   | ANGABEN ZUM UNTERNEHMEN, GELTUNGSBEREICH                        | 4  |
| 2.1 | Allgemeines   | 4  |
| 2.2 | Kontext der Organisation  | 5  |
| 2.3 | Aktuelle Mitarbeiterzahl des Unternehmens und Auditaufwand      | 7  |
| 2.4 | Managementänderungen seit dem letzten Audit                     | 7  |
| 2.5 | Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse der Organisation    | 7  |
| 2.6 | Besonderheiten im Zertifizierungsverfahren                      | 8  |
| 3   | ZUSAMMENFASSENDER BEWERTUNG                                     | 9  |
| 3.1 | Wirksamkeit des Managementsystems                               | 9  |
| 3.2 | Umgang mit Beschwerden von Kunden                               | 10 |
| 3.3 | Angaben zu den Feststellungen / Hinweisen aus dem letzten Audit | 10 |
| 3.4 | Werbung mit der Zertifizierung                                  | 10 |
| 4   | DURCHFÜHRUNG DES AUDITS   | 11 |
| 5   | ANMERKUNGEN ZU BESTIMMTEN NORMABSCHNITTEN                       | 13 |
| 5.1 | Managementsystem und seine Prozesse                             | 13 |
| 5.2 | Führung / Politik / Bewertung der Leistung                      | 14 |
| 5.3 | Kundenorientierung  | 14 |
| 5.4 | Planung   | 14 |
| 5.5 | Unterstützung   | 15 |
| 5.6 | Betrieb   | 16 |
| 5.7 | Bewertung der Leistung  | 17 |
| 5.8 | Veresserung   | 18 |

# Auditbericht

Auftragsnummer: 1531395, 1531763



Landesgesellschaft  
Österreich

## 1 Auditierte Elemente

### 1.1 ISO 9001 : 2015

| Abschnitt der ISO 9001  | 2. WA<br>05/2017 | 5. ÜA<br>07/2018 | 6. ÜA<br>09/2019 |
|---|------------------|------------------|------------------|
| <b>4 Kontext der Organisation</b>                                       |                  |                  |                  |
| 4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes                      | x                | x                | x                |
| 4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien | x                | x                | x                |
| 4.3 Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems     | x                | x                | x                |
| 4.4 Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse                        | x                | x                | x                |
| <b>5 Führung</b>  |                  |                  |                  |
| 5.1 Führung und Verpflichtung   | x                | x                | x                |
| 5.2 Politik   | x                | x                | x                |
| 5.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation     | x                | x                | x                |
| <b>6 Planung</b>  |                  |                  |                  |
| 6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen                        | x                | x                | x                |
| 6.2 Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung                      | x                | x                | x                |
| 6.3 Planung von Änderungen  | x                | x                | x                |
| <b>7 Unterstützung</b>  |                  |                  |                  |
| 7.1 Ressourcen  | x                | x                | x                |
| 7.2 Kompetenz   | x                | x                | x                |
| 7.3 Bewusstsein   | x                | x                | x                |
| 7.4 Kommunikation   | x                | x                | x                |
| 7.5 Dokumentierte Information   | x                | x                | x                |
| <b>8 Betrieb</b>  |                  |                  |                  |
| 8.1 Betriebliche Planung und Steuerung                                  | x                | x                | x                |
| 8.2 Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen                      | x                | x                | x                |
| 8.3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen                      | x                | x                | x                |
| 8.4 Steuerung von extern bereitgest. Proz., Prod. und Dienstl.          | x                | x                | x                |
| 8.5 Produktion und Dienstleistungserbringung                            |                  |                  |                  |
| 8.5.1 Steuerung der Produktion und Dienstleistungserbringung            | x                | x                | x                |
| 8.5.2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit                              | x                | x                | x                |
| 8.5.3 Eigentum der Kunden oder der externen Anbieter                    | x                | x                | x                |
| 8.5.4 Erhaltung   | x                | x                | x                |
| 8.5.5 Tätigkeiten nach der Lieferung                                    | x                | x                | x                |
| 8.5.6 Überwachung von Änderungen  | x                | x                | x                |
| 8.6 Freigabe von Produkten und Dienstleistungen                         | x                | x                | x                |
| 8.7 Steuerung nichtkonformer Ergebnisse                                 | x                | x                | x                |
| <b>9 Bewertung der Leistung</b>   |                  |                  |                  |
| 9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung                         | x                | x                | x                |
| 9.2 Internes Audit  | x                | x                | x                |
| 9.3 Managementbewertung   | x                | x                | x                |
| <b>10 Verbesserung</b>  |                  |                  |                  |
| 10.1 Allgemeines  | x                | x                | x                |
| 10.2 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen                            | x                | x                | x                |
| 10.3 Fortlaufende Verbesserung  | x                | x                | x                |

## 2 Angaben zum Unternehmen, Geltungsbereich

### 2.1 Allgemeines

Das Unternehmen waggon24 GmbH – im Folgenden auch "w24" genannt und *waggon-service* GmbH – im Folgenden WSG genannt, sind Dienstleister im Eisenbahngüterverkehr. Das Dienstleistungsangebot umfasst primär leichte Instandhaltungsarbeiten aber auch schwerer Instandhaltung bis level 5 an Schienenfahrzeugen von Eisenbahnverkehrsunternehmen, Wagenhaltern und Mietern durch mobile Serviceeinheiten mit dem Ziel einer hohen Wagenverfügbarkeit.

Es werden allerdings keine Aufarbeitungstätigkeiten von Radsätzen, Bremskomponenten sowie Zug- und Stoßeinrichtungen durchgeführt.

Weiters wird die Übernahme der Halterschaft für Fahrzeuge angeboten. Im Zuge dieser Halterschaft werden alle Leistungen als ECM erbracht, wobei Instandhaltungsarbeiten, die nicht durch die eigenen, mobilen Serviceteams durchgeführt werden können, an entsprechend qualifizierte Partner vergeben werden.

Für die w24 und die WSG wurden die Verwaltungsaufgaben Buchhaltung, Assistenz, Qualitätsmanagement u. Ä. zusammengefasst. Dafür wurde die Reichenberg Verwaltungs- und Beratungsgesellschaft (RUG) gegründet. Geschäftsführer der Reichenberg UG ist Michael Heißenberg. Nachdem in den zurückliegenden Jahren die Eigentumsverhältnisse der WSG kontinuierlich umstrukturiert wurden, konnten in 2018 auch die der waggon24 neu geregelt werden. Die Gesellschaften w24, WSG und RUG haben seit 2018 nur noch 2 Gesellschafter Michael Heißenberg und Bernd Weinreich, die jeweils 50% der Anteile halten. Die Geschäftsleitung wurde durch die Berufung von Markus Behnke als zweiter Geschäftsführer für die WSG und seit Dezember 2018 auch für die w24 verstärkt.

Die WSG ist ein unabhängiges Serviceunternehmen im Bereich des Schienengüterverkehrs und wurde im April 2016 als eine 100%-ige Tochter der w24 gegründet.

Der Firmensitz beider Organisationen (w24 und WSG) ist in Berlin, am Falkenberg 117.

Die w 24 weist folgende, aufrechte Zertifizierungen / Bescheinigungen auf:

- Instandhaltungsstellenbescheinigung:
  - Nummer: AT/31/0117/5088,
  - gültig bis 31.08.2022,
  - Geltungsbereich: Umfasst Tankwagen für gefährliche Güter und andere speziell für den Transport gefährlicher Güter
- Bescheinigung für die Instandhaltungsentwicklungsfunktion und für das Fuhrpark-Instandhaltungsmanagement:
  - Nummer: AT/33/0117/5090
  - gültig bis: 31.08.2022
- Bescheinigung für die Instandhaltungserbringungsfunktion:
  - Nummer: AT/32/0117/5089,
  - gültig bis 31.08.2022,

# Auditbericht

Auftragsnummer: 1531395, 1531763



Landesgesellschaft  
Österreich

- Geltungsbereich: Leichte Instandhaltung durch mobile Teams, ohne Schweißtechnologien und ohne zFP, Tätigkeiten umfassen auch leichte Instandhaltungen an Kesseln
- Zertifizierung nach ISO 9001:2015:
  - Geltungsbereich: Erbringung von Service und Management für den Betrieb und die Instandhaltung von Eisenbahngüterwagen
  - Gültig bis: 31.05.2020
- Nummer: Q1531063

Die WSG weist folgende, aufrechte Zertifizierungen / Bescheinigungen auf:

- Instandhaltungsstellenbescheinigung:
  - Nummer: AT/31/0117/5091,
  - gültig bis 31.08.2022,
  - Geltungsbereich: Tankwagen für gefährliche Güter und andere speziell für den Transport gefährlicher Güter
- Bescheinigung für die Instandhaltungsentwicklungsfunktion und für das Fuhrpark-Instandhaltungsmanagement:
  - Nummer: AT/33/0117/5093
  - gültig bis: 31.08.2022,
  - Geltungsbereich: Leichte Instandhaltung durch mobile Teams, ohne Schweißtechnologien und ohne zFP
- Bescheinigung für die Instandhaltungserbringungsfunktion:
  - Nummer: AT/32/0117/5092,
  - gültig bis 31.08.2022,
  - Geltungsbereich: Leichte Instandhaltung durch mobile Teams, ohne Schweißtechnologien und ohne zFP
- Zertifizierung nach ISO 9001:2015:
  - Geltungsbereich: Erbringung von Service und Management für den Betrieb und die Instandhaltung von Eisenbahngüterwagen
  - Gültig bis: 31.05.2020
  - Nummer: Q1531063

Zur Unterstützung der mobilen Serviceeinheiten sind temporäre "Servicestellen" an jenen Standorten eingerichtet, wo eine größere Dichte von Kunden bzw. Einsatzorten vorhanden ist oder erwartet wird. Diese "Servicestellen" bestehen aus angemieteten Containern, in denen Werkzeuge, Kleinteile und häufig benötigte Ersatzteile, wie z.B. Bremssohlen gelagert werden und in denen sich eventuell auch Tisch und Stühle für die Mitarbeiter befinden. Sobald kein Bedarf mehr besteht, werden diese "Servicestellen" wieder aufgelassen.

## 2.2 Kontext der Organisation

Die Organisation w24 und WSG haben ihren Kontext im Managementhandbuchermittelt und daraufhin ihre wesentlichen interessierten Parteien und deren Erwartungen definiert. Dies sind auszugsweise:

# Auditbericht

Auftragsnummer: 1531395, 1531763



Landesgesellschaft  
Österreich

- Eigentümer Umsatz, Gewinn, Standortsicherheit
- Kunden Aufrechterhaltung der Wagenverfügbarkeit
- Behörden Erfüllung behördlicher Auflagen
- Mitarbeiter Sicherung des Arbeitsplatzes

Das Managementsystem wurde und wird auf die Erwartungen der interessierten Parteien ausgerichtet und scheint geeignet diese auch zu erfüllen. Die in den Unternehmen definierten Kernprozesse sind:

| Kernprozesse   | W24 | WSG |
|--|-----|-----|
| Risikomanagement                                     | X   | X   |
| Instandhaltungsentwicklung                           |     | X   |
| Lerndienstleistungen                                 |     | X   |
| Produktentwicklung                                   |     | X   |
| Materialhandel                                       |     | X   |
| Fuhrpark - Instandhaltungsmanagement                 |     | X   |
| Depotmanagement                                      |     | X   |
| Extern bereitgestellte Produkte und Dienstleistungen | X   | X   |
| Mobile Instandhaltungserbringung                     | X   |     |
| Instandhaltung von Kesselwagen                       | X   |     |

Der Anwendungsbereich der Managementsysteme wurde von den Unternehmen ermittelt und einer Beschreibung im Managementhandbuch dokumentiert. Die Anwendungsbereiche wurden im Rahmen des Audits überprüft und für angemessen bewertet. Der Geltungsbereich der gegenständlichen Zertifizierung stimmt mit dem definierten Anwendungsbereich nicht mehr überein und wie folgt angepasst.

Anwendungsbereich der w24:  
Instandhaltung von Schienenfahrzeugen

Die w24 beschäftigt sich ausschließlich mit der Instandhaltung von Güterwagen.

# Auditbericht

Auftragsnummer: 1531395, 1531763



Landesgesellschaft  
Österreich

## Anwendungsbereich der WSG:

Erbringung von Service und Management für Schienenfahrzeuge,  
Entwicklung und Vertrieb von Mess- und Prüfausrüstung und  
Handel mit Schienenfahrzeugsatzteilen und -zubehör

Die WSG beschäftigt sich auch mit der Instandhaltung von Güterwagen inkl. Der Instandhaltungsentwicklung und des Fuhrpark – Instandhaltungsmanagements und mit der Entwicklung von Mess- und Prüfausrüstung (Bremsprüfgeräten). Weiters vertreibt die WSG auch die selbstentwickelten Bremsprüfgeräte (Handelsunternehmen).

Durch die Anpassung der Geltungsbereiche müssen auch die Zertifikate der w24 und WSG angepasst werden.

## **2.3 Aktuelle Mitarbeiterzahl des Unternehmens und Auditaufwand**

Zum Zeitpunkt des Audits waren bei der w24 29 Personen und in der WSG 10 Mitarbeiter beschäftigt.

Es wurde der Aufwand gem. ISO 9001:2015 vor Ort mit 8,5 Stunden veranschlagt und erbracht. Somit entspricht der tatsächliche Aufwand dem kalkulierten Aufwand der Audit-anmeldung.

## **2.4 Managementänderungen seit dem letzten Audit**

Änderungen in der w24:

Die Herren Hennig, Hummel und Schäfer verließen das Unternehmen. Anstelle von Herrn Hennig übernahm Herr Langhoff die Agenden des Managementbeauftragten bei der Organisationen. Die Agenden von Herrn Hummel (Instandhaltungsentwicklungsfunktion) wurden interimistisch zwischen Herrn Weinreich und Herrn Salihovic aufgeteilt. Die Einkaufsagenden von Herrn Schäfer wurden auf die Geschäftsführung aufgeteilt.

Änderungen in der WSG:

Heuer keine Änderungen

Eine Änderung der EA-Scope-Zuordnung ist nicht erforderlich.

Die Änderungen wurden während des Audits in die Bewertung einbezogen.

## **2.5 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse der Organisation**

Die oberste Leitung des Unternehmens wird in der w24 und der WSG durch die Geschäftsführung repräsentiert. Im Sinne der Norm ist dadurch die oberste Leitung des Managements definiert. Die Agenden des Systembeauftragten werden durch Hrn. Langhoff wahrgenommen. Unterstützt wird das Managementteam durch die Mitarbeiter und die Geschäftsleitung der Organisationen W24 und WSG.

# Auditbericht

Auftragsnummer: 1531395, 1531763



Landesgesellschaft  
Österreich

Weitere Rollen und Verantwortlichkeiten der Mitarbeiter beider Organisationen sind aus den Organigrammen ersichtlich.

## 2.6 Besonderheiten im Zertifizierungsverfahren

Die Zertifizierungsstelle ist ohne Verzögerung über Angelegenheiten zu informieren, die die Fähigkeit des Managementsystems beeinträchtigen könnte, weiterhin die Anforderungen der Normengrundlage(n) zu erfüllen.

Solche Angelegenheiten sind z. B. signifikante, wesentliche Änderungen bezüglich:

- der Rechts- oder Organisationsform, der wirtschaftlichen oder der Besitzverhältnisse,
- Organisation und Management (z. B. Schlüsselpersonal in leitender Stellung, Entscheidungs- oder Fachpersonal),
- Kontaktadressen bzw. Standorten,
- des vom Zertifizierungsumfang erfassten Tätigkeitsfeldes (Geltungsbereich) und des Anwendungsbereiches des Managementsystems.

*Anmerkung: Bei wesentlichen Änderungen in der Managementsystem-Dokumentation (z. B. bei Upgrade auf einen neuen Normenstandard, neue Produktionslinie(n), neuen Dienstleistungen, neue Standorte, etc.) ist im Rahmen des nächsten Audits ggf. ein Audit Stufe 1 durchzuführen.*

## 3 Zusammenfassende Bewertung

### 3.1 Wirksamkeit des Managementsystems

Es wurde festgestellt, dass das Unternehmen über ein funktionierendes und wirksames Managementsystem verfügt, das von den Mitarbeitern beachtet und mitgetragen wird. Es ist geeignet die gesetzten Unternehmensziele zu erreichen, das erforderliche Vertrauen zum Kunden und zu interessierten Parteien aufrechtzuerhalten. Es fördert das Verständnis bei den Mitarbeitern für die Belange Qualität, und Sicherheit und Gesundheitsschutz sowohl in den administrativen Unternehmensbereichen als auch auf den mobilen Einsatzorten und minimiert somit das Unfallrisiko bzw. Gefahrenpotential für Mensch und Umwelt.

Die oberste Leitung fördert und unterstützt die Weiterentwicklung des Unternehmens und des Managementsystems. Eine positive Weiterentwicklung konnte vor allem in Bezug auf folgende Punkte nachvollzogen werden:

- Fachkompetenz in Bezug auf Instandhaltung von Güterwagen
- Dokumentation des Qualitätsmanagementsystems
- Motivation der Mitarbeiter

Die Wirksamkeit des Managementsystems wird in regelmäßigen Abständen von der Geschäftsleitung bewertet und erforderliche Korrekturmaßnahmen werden veranlasst. Dabei werden folgende Kriterien ausreichend berücksichtigt:

- Status von Maßnahmen vorheriger Managementbewertungen
- Veränderungen bei externen und internen Themen die das Managementsystem betreffen
- Informationen über die Leistung und Wirksamkeit des Managementsystems einschließlich der Entwicklungen bei:
  - der Kundenzufriedenheit und Rückmeldungen von interessierten Parteien, einschließlich Beschwerden
  - dem Umfang in dem die Ziele erfüllt wurden
  - Prozessleistung und Konformität von Produkten und Dienstleistungen
  - Nichtkonformitäten und Korrekturmaßnahmen
  - Ergebnisse von Überwachungen und Messungen
  - Auditergebnisse
  - der Leistung von externen Anbietern
- der Angemessenheit der Ressourcen
- der Wirksamkeit von durchgeführten zum Umgang mit Risiken und Chance
- Möglichkeiten zur Verbesserung
- Veränderungen bei Risiken und Chancen

# Auditbericht

Auftragsnummer: 1531395, 1531763



- Erfüllung der bindenden Verpflichtungen

Die Wirksamkeit des Managementsystems wurde anhand der Managementberichte der beiden Organisationen w24 und WSG und der internen Audits nachgewiesen.

## 3.2 Umgang mit Beschwerden von Kunden

Daten zu Kundenreklamationen und Kundenbeschwerden werden bei der Geschäftsführung, dem QMB sowie im Vertrieb gesammelt und ausgewertet.

Die Auswertungen sind Bestandteil der internen Audits und des Managementreviews.

Kundenreklamationen und Anregungen aus dem Kreis der interessierten Parteien, die einen systematischen Fehler als Ursache vermuten lassen und Korrekturmaßnahmen erfordern, werden im Führungsteam behandelt und entschieden.

Die Überwachung der Umsetzung festgelegter Maßnahmen ist sichergestellt und deren Wirksamkeit wird überwacht.

In der Zertifizierungsstelle sind keine Einsprüche, Beschwerden und Streitfälle eingelangt, aus welchen man auf Nichtkonformitäten oder Versäumnisse in der Erfüllung der Anforderungen an die Zertifizierung schließen könnte.

## 3.3 Angaben zu den Feststellungen / Hinweisen aus dem letzten Audit

Die Feststellungen aus dem letzten Audit wurden bezüglich der Korrekturmaßnahmen durchgesprochen und im Einzelnen bewertet. Alle Korrekturmaßnahmen sind wirksam.

Gegebene Hinweise wurden vom Unternehmen aufgenommen und in einzelnen Bereichen auf Umsetzbarkeit geprüft. Umsetzungsergebnisse liegen teilweise vor.

Die vom Unternehmen bearbeitete Maßnahmenliste liegt den Unterlagen zu diesem Audit bei.

## 3.4 Werbung mit der Zertifizierung

Die Werbung mit der Zertifizierung wurde überprüft. Eine Werbung mit der Zertifizierung wird durch Aushang der Zertifikate im Unternehmen, der Darstellung des Prüfzeichens auf Geschäftspapieren und damit ohne eine Verbindung zu Produkten vorgenommen.

Das Logo des TÜV SÜD mit den Hinweisen „ISO 9001“ und „Regulation EU/445/2011“ ist auf dem aktuellen Folder abgebildet.

Verweise auf die Zertifizierung nach ISO 9001 und (EU) Nr. 445/2011 sind auf dem Folder neben dem Logo „TÜV SÜD“ angeführt.



## 4 Durchführung des Audits

Das Audit wurde von den Auditoren der TÜV SÜD Gruppe auf Basis der o. g. Auditgrundlagen durchgeführt. Die Auditoren bedanken sich für das konstruktive Gesprächsklima und die angenehme Auditatmosphäre.

Weitere Auditgrundlage für die Überprüfung waren der vom Unternehmen definierte Anwendungsbereich sowie das davon abgeleitete Managementsystem inkl. die dabei festgelegten Prozesse und Anweisungen.

Oben genanntes Managementsystem wurde im Vorfeld des Audits im Zuge der Überprüfung der Managementunterlagen bewertet. Weitergehende Arbeits- und Prüfanweisungen wurden im Rahmen des Audits stichprobenweise eingesehen.

Ein eigener Bericht zur Unterlagenprüfung war aufgrund der geringfügigen Änderungen der Management-Dokumentation nicht erforderlich.

Grundsätzliche Ziele des Audits sind die Überprüfung und die Bewertung

- der Konformität des Managementsystems mit der Auditgrundlage
- der Fähigkeit des Managementsystems, die geltenden gesetzlichen, behördlichen und vertraglichen Anforderungen zu erfüllen.
- der Wirksamkeit des eingeführten Managementsystems und
- der Eignung des Managementsystems, die festgelegten Ziele dauerhaft zu erfüllen.
- des Rahmens für mögliche Verbesserungen des Managementsystems

Ein Audit umfasst nicht die Bewertung der Einhaltung rechtlicher Bestimmungen.

Da ein Audit nicht jedes Detail des Managementsystems abdecken kann, wurden relevante Bereiche der Firmen auditiert. Die Vorgangsweise wurde so gewählt, dass die Auditoren ein repräsentatives Gesamtbild über den Zustand der Managementsysteme bekamen.

Die stichprobenweise Überprüfung der beschriebenen Abläufe erfolgte anhand des Auditplans. Im Hinblick auf den Stichprobencharakter des Audits ist darauf hinzuweisen, dass ggf. Abweichungen, Feststellungen oder Hinweise vorhanden sein können, die beim Audit jedoch nicht festgestellt wurden.

Die Bewertung der Auditergebnisse erfolgt nach folgender Einteilung:

|  |  |
|--|--|
| Abweichungen (A):                                    | Auditgrundlage nicht erfüllt; Behebung bis zum festgelegten Erledigungstermin erforderlich   |
| Feststellungen (F):                                  | Unvollständige Erfüllung von Normforderungen im Einzelfall, die aber die Wirksamkeit des Managementsystems nicht in Frage stellen. Die Nachprüfung der Umsetzung der Korrekturmaßnahmen erfolgt beim nächsten Audit. |
| Hinweise, Empfehlungen, Verbesserungspotentiale (V): | Auditgrundlage ist erfüllt, jedoch erscheint Verbesserungsmöglichkeit gegeben.   |

# Auditbericht

Auftragsnummer: 1531395, 1531763



Landesgesellschaft  
Österreich

|                          |   |
|--------------------------|---|
| Positive Anmerkungen (P) | Hervorzuhebende Umsetzung des Managementsystems |
|--------------------------|---|

- Feststellungen (F) und Hinweise, Empfehlungen, Verbesserungspotentiale (V) sind in der Maßnahmenliste angeführt.
- Positive Anmerkungen (P) sind unter Punkt 5 angeführt.

Die bearbeitete Maßnahmenliste ist dem Auditor vor dem nächsten Audit zu übermitteln.

## 5 Anmerkungen zu bestimmten Normabschnitten

### 5.1 Managementsystem und seine Prozesse

Das Managementsystem enthält die Forderungen der Zertifizierungsgrundlage.

Für die w24 ist das Kapitel 8.3 nicht anwendbar. Für die WSG wurden keine „Nicht Anwendbarkeiten“ definiert.

|   |   |
|---|---|
| Nicht anwendbare Normanforderungen<br>(betrifft nur ISO 9001:2015): | <input type="checkbox"/> Keine  |
|   | <input checked="" type="checkbox"/> Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen (8.3)                            |
|   | <input type="checkbox"/> Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen (8.4.1, f) |
|   | <input type="checkbox"/> Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit (8.5.2)   |
|   | <input type="checkbox"/> Eigentum des Kunden oder externer Anbieter (8.5.3)   |
|   | <input type="checkbox"/> Erhaltung (8.5.4)  |
|   | <input type="checkbox"/> Tätigkeiten nach der Lieferung (8.5.5)   |
|   | <input type="checkbox"/> Messtechnische Rückführbarkeit (7.1.5.2)   |
|   | <input type="checkbox"/> Sonstige:  |

Folgende Begründungen für die Nichtanwendung der o. a. Normforderungen werden von der w24 in der Systemdokumentation bzw. im Anwendungsbereich dargelegt:

- Kap. 8.3: Es erfolgt keine Produktentwicklung im Kontext der ISO 9001.

Da keine Produktentwicklung im Sinne der ISO 9001 stattfindet, sind die Anforderungen des Normkapitels 8.3: „Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen“ nicht anwendbar (definiert im Managementhandbuch unter Kapitel 3.3 Anwendungsbereich).

Auch die in der ECM-Verordnung definierte "Instandhaltungsentwicklung" erfüllt – trotz des so lautenden Titels – diesen Aspekt eines Qualitätsmanagementsystems nicht, da es sich um keine Produkt- oder Dienstleistungsentwicklung handelt, sondern um die "Verwaltung der Instandhaltungsunterlagen, einschließlich des Konfigurationsmanagements, auf der Grundlage von Konstruktions- und Betriebsdaten sowie Leistung und Erfahrungen". [Definition gemäß Verordnung (EU) Nr. 445/2011 Art. 4 Abs. 1 Lit. b]

Die Begründung für die Nichtanwendung der Normforderungen wird vom Auditteam bestätigt.

Die Prozesse des Unternehmens sind entsprechend der ermittelten Erwartungen der interessierten Parteien und der Chancen und Risiken des Unternehmens ermittelt und implementiert worden. Die Kernprozesse werden an Hand unterschiedlichster Parameter überwacht. Es wird versucht die Wirksamkeit, die Angemessenheit sowie die Konformität der Prozesse im Rahmen der Managementsysteme laufend zu verbessern.

Die durch die Zertifizierungsgrundlage(n) geforderten dokumentierten Informationen werden vom Unternehmen geführt, aktualisiert und gelenkt. Darüber hinaus hat das Unternehmen in den einzelnen Prozessen weitere dokumentierte Informationen festgelegt, um die Prozesskonformität nachweisen zu können. Dokumentierte Informationen liegen in Form von Papierdokumenten, EDV Berechtigungen vor.

# Auditbericht

Auftragsnummer: 1531395, 1531763



Landesgesellschaft  
Österreich

## 5.2 Führung / Politik / Bewertung der Leistung

Die oberste Leitung des Unternehmens hat die Unternehmenspolitik bezogen auf die Erwartungen und Erfordernisse der Kunden sowie auf jene der interessierten Parteien, ihre Verpflichtung zur Verbesserung der Qualität und der Arbeitssicherheitsleistung sowie zur Umsetzung der gesetzten Ziele festgelegt und dokumentiert.

Die Unternehmenspolitik wurde durch Aushang und mittels Führungs- und Mitarbeitergesprächen bekannt gemacht. Das Verständnis, die Verwirklichung und Aufrechterhaltung der Unternehmenspolitik und der abgeleiteten Zielsetzungen wurde nachvollzogen.

Das Unternehmen bewertet das Managementsystem regelmäßig in Führungskreisgesprächen und zusammenfassend jährlich. An einem Beispiel wurde der Managementbericht nachvollzogen, aus dem die

- Bewertung der Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit des Managementsystems hinsichtlich der Erfüllung der Norm(en) und Verordnungen
- der Unternehmenspolitik
- der Ziele und der veranlassten Korrekturmaßnahmen
- die Möglichkeiten zur Verbesserung
- der Änderungsbedarf am Managementsystem
- sowie der Bedarf an Ressourcen
- Folgerungen für die strategische Ausrichtung der Organisation

hervor gehen. Die dokumentierten Informationen darüber werden aufbewahrt. Die letzte Bewertung datiert vom Juni 2018.

## 5.3 Kundenorientierung

Der kontinuierliche Prozess der Erfassung der Kundenforderungen (Gesetzgeber, Endverbraucher und Händler) erfolgt durch permanente Beobachtung des Marktes, der Mitbewerber sowie der Produkt- und dienstleistungsspezifischen Entwicklungen. Die Erfüllung der Forderungen aus übergeordneten Dokumenten (Gesetze, Verordnungen, Normen) ist im Realisierungsprozess integriert und wird auch überwacht. Die Risiken und Chancen, welche sich auf die Produkt- und Dienstleistungskonformität auswirken könnten werden mit dem Ziel der kontinuierlichen Verbesserung der Kundenzufriedenheit, ebenfalls laufend evaluiert.

## 5.4 Planung

Chancen und Risiken wurden vom Unternehmen im Rahmen, Prozessanalysen, und konzernales Risikomanagement ermittelt und bewertet. Als wesentliche Risiken und Chancen des Unternehmens wurden folgende Aspekte ermittelt:

- Gesetzesänderungen
- Kostendruck durch den Wettbewerb
- Dienstleistungserbringer aus dem Osten

# Auditbericht

Auftragsnummer: 1531395, 1531763



Landesgesellschaft  
Österreich

- Hohe Fachkompetenz der Monteure
- Stetig steigende Nachfrage von mobiler Instandhaltung in Deutschland
- Hohes Maß an Flexibilität

Gegenstrategien bezüglich der ermittelten Risiken sind vielfältiger Natur. Das Managementsystem wird derart gestaltet, dass Risiken minimiert und Potentiale verstärkt genutzt werden können. Die Wirksamkeit der getroffenen Maßnahmen wird im Zuge der Managementbewertung überprüft.

Ziele wurden für alle relevanten Funktionen, Ebenen und Prozesse definiert. Die Ziele stehen im Einklang mit der Unternehmenspolitik und sind geeignet eine kontinuierliche Verbesserung des Unternehmens und seiner Leistung zu erreichen. Die Ziele wurden in Form eines Programms definiert, in welchem neben den Verantwortlichkeiten, den Ressourcen, der Fälligkeit auch die Bewertungskriterien zur Zielerreichung dokumentiert sind. Die Zielerreichung wird zumindest jährlich im Rahmen des Managementreviews überprüft.

Auszug aus dem aktuellen Programm:

- Steigerung des Deckungsbeitrages auf Basis der Planzahlen.
- Reduzierung der Reklamationen
- Gewinnung von Kunden
- Reduzierung der Ausfallszeiten
- Konsequente Umsetzung der Firmenphilosophie unter Berücksichtigung der Qualität im Betrieb und umfassende Servicedienstleistung.
- Verbesserung der Dokumentenlage
- Erweiterung des Dienstleistungsportfolios

## 5.5 Unterstützung

### Personal, Kompetenz, Bewusstsein, Kommunikation

Von der Qualifikation und der beruflichen Erfahrung der während des Audits angetroffenen und auditierten Mitarbeiter konnten sich die Auditoren überzeugen. Die hierarchische Stellung dieser Mitarbeiter ist festgelegt und nachvollziehbar. Die Kompetenz der Mitarbeiter wird laufend, mit dem Ziel Verbesserungspotentiale zu erkennen, evaluiert und durch systematische Planung von Schulungen gesteigert.

Das Bewusstsein der Mitarbeiter hinsichtlich der Anforderungen des Managementsystems werde regelmäßig geschult. Dabei werden auch die diversen Kanäle der internen Kommunikation (Intranet, Besprechungssystematik, Morgenbesprechung, Unterweisungen, etc.) ausreichend genutzt.

Extern kommuniziert das Unternehmen über Belange des Managementsystems über folgende Medien (Homepage, Flyer, Messeauftritte)

### Infrastruktur, Umgebung

# Auditbericht

Auftragsnummer: 1531395, 1531763



Landesgesellschaft  
Österreich

Die zur Dienstleistungserbringung nötige Infrastruktur sowie die nötige Arbeitsumgebung werden laufend auf Verbesserungspotentiale evaluiert. Wesentliche Verbesserungen diesbezüglich konnten in folgenden Bereichen festgestellt werden:

- Lagerung von Ersatzteilen vor Ort
- Sauberkeit am Arbeitsplatz
- Tragen von PSA
- Durchführung der Dokumentation von Arbeitsaufträgen

## **Ressourcen zur Überwachung und Messung**

Die erforderlichen Messmittel wurden ermittelt, werden überwacht und gelenkt. Folgende Arten von Messmitteln kommen im Unternehmen zum Einsatz. (Schiebelehren, Radsatzlehren, Bremsprüfgeräte, Pufferabstandslehren, usw.)

Die messtechnische Rückführbarkeit von ausgewählten Messmitteln konnte im Rahmen des Audits teilweise nachvollzogen werden (siehe Maßnahmenliste).

## **5.6 Betrieb**

### **Betriebliche Planung und Steuerung**

Das Managementsystem ist geeignet die Anforderungen dieser Norm hinsichtlich betrieblicher Planung und Steuerung zu erfüllen. Insbesondere der Umgang mit Änderungen (geplante und nicht geplante) wurde vom Unternehmen als kritischer Erfolgsfaktor erkannt und wird entsprechend überwacht.

### **Anforderungen an Dienstleistungen**

Anforderungen an Dienstleistungen und Produkte werden von der Geschäftsführung und dem Vertrieb erfasst und in die Realisierungsprozesse integriert. Die Erfüllung dieser Anforderungen erfolgt durch entsprechende Kennzahlen und an Hand der Reklamationsstatistik.

### **Produktentwicklung**

Für die w24 nicht anwendbar und nur für die WSG anwendbar.  
Es wurde im Zuge des Audits das Projekt „Fremeo“ auditiert.

### **Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen**

Extern bereitgestellte Prozessen, Produkte und Dienstleistungen werden an Hand folgender Maßnahmen gelenkt und überwacht:

- Verträge
- Kommunikationsprozess mit den Kunden
- Eingangskontrolle kritischer Parameter
- Lieferantenbewertung
- Zertifikate, Spezifikationen

# Auditbericht

Auftragsnummer: 1531395, 1531763



Landesgesellschaft  
Österreich

## Dienstleistungserbringung

Die Dienstleistungserbringung findet unter beherrschten Bedingungen statt. Die entsprechenden Überwachungsmaßnahmen sind im Managementsystem definiert, die benötigten Ressourcen werden ermittelt und freigegeben.

**Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit** ist entsprechend der Kundenforderungen im Unternehmen implementiert.

**Kundeneigentum** wird ordnungsgemäß gekennzeichnet und überwacht.

Die **Erhaltung** der Ergebnisse der Dienstleistungserbringung ist im Managementsystem geregelt und wird über Reklamationsstatistik, Q-Kontrollen, interne Audits überwacht.

**Überwachung von Änderungen** in der Dienstleistungserbringung wird im Rahmen von definierten Change Managementprozessen überwacht.

## Freigabe von Dienstleistungen / Steuerung nichtkonformer Ergebnisse

Das Unternehmen stellt im Rahmen ihres Managements sicher, dass nur konforme Dienstleistungen freigegeben werden. Etwaige Fehler werden an Hand der Reklamationsstatistik (intern/extern) erfasst und mit entsprechenden Korrekturmaßnahmen versehen.

## 5.7 Bewertung der Leistung

### Messung und Überwachung der Kundenzufriedenheit

Die Kundenzufriedenheit wird im Unternehmen an Hand folgender Parameter überwacht. Daraus abgeleitet werden, wenn nötig Korrekturmaßnahmen abgeleitet.

- Reklamationsstatistik
- Kundenbefragungen
- Besuchsberichte

### Interne Audits

Es wurden interne Audits durchgeführt: Beispiel Bericht vom 18.06.2019, Auditbericht 03/2019. Die dabei gefundenen Schwachstellen wurden in einer Maßnahmenliste dokumentiert (Verdichtung der Audit Protokolle) und die Korrekturmaßnahmen mit Erledigungsdatum dokumentiert.

Die Verlässlichkeit bzw. Glaubwürdigkeit der internen Audits ist gewährleistet.

Interne Audits wurden nachweislich an allen Standorten und in allen Organisationseinheiten des Unternehmens durchgeführt.

# Auditbericht

Auftragsnummer: 1531395, 1531763



Landesgesellschaft  
Österreich

## Analyse und Bewertung

Das Unternehmen verfügt über ausreichende Daten um zumindest folgende Punkte bewerten zu können:

- Konformität der Produkte und Dienstleistungen
- Kundenzufriedenheit
- Leistung und Wirksamkeit des Managementsystems
- das die Planung wirksam umgesetzt wurde
- Wirksamkeit durchgeführter Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen
- Leistung externer Anbieter
- der Bedarf an Verbesserungen

## 5.8 Verbesserung

Die Umsetzung des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses erfolgt durch die Umsetzung von Maßnahmen, welche in regelmäßig stattfindenden Besprechungen des Managements mit der Geschäftsleitung festgelegt werden.

Alle Maßnahmen, Termine und Ergebnisse werden dokumentiert. Die fristgerechte Wirksamkeit dieser Maßnahmen wird vom Managementbeauftragten und von der Geschäftsleitung überwacht. Falls erforderlich, werden zu den einzelnen Punkten ergänzende Maßnahmen definiert.