

Kontaktinformationen zum Unternehmen			
Organisation:	Hausverwaltung Meixner GmbH		
Kunden-Nr.:	00001146		
Straße:	Schweinfurter Straße 4		
PLZ Ort:	97082 Würzburg		
Verantw. Ltg:	Thomas Meixner-Daraz		
Tel./Fax:	0931-4607170	0157-86850483	E-Mail: t.meixner-daraz@hausverwaltung-meixner.de

Informationen zum Audit			
<input type="checkbox"/> Erst-Zertifizierung		<input checked="" type="checkbox"/> Re-Zertifizierung	
Leit. Auditor:	Marcus Lück		
Auditoren:			
Trainee:			
Datum:	Vom	28.06.2021	bis 28.06.2021
Auditzeit in PT:	Vor Ort:	0,80	Audit - Vor- und Nachbereitung: 0,10
Zu zertifizierende/zertifizierte Standorte:			1
Schweinfurter Straße 4, 97082 Würzburg			
auditierte Standorte:		Nicht zutreffende Anforderung:	
Schweinfurter Straße 4, 97082 Würzburg		8.3 Entwicklung, 7.1.5.2 Messtechn. Rückführbarkeit	

Vorbemerkung

Während des Audits wird das Qualitätsmanagementsystem stichprobenartig geprüft. Es können daher noch Nichtkonformitäten vorhanden sein, die im Rahmen des Audis nicht festgestellt wurden. Das auditierte Unternehmen ist für die Leistung und wirksame Anwendung des Qualitätsmanagementsystems allein verantwortlich.

Am Ende des Audits wird der vorliegende Auditbericht, vorbehaltlich der Freigabe durch die Zertifizierungsstelle, dem auditierten Unternehmen überlassen. Es wird darauf hingewiesen, dass die Zertifizierungsstelle Änderungen und/ oder Ergänzungen im Auditbericht für erforderlich halten kann. In diesem Fall wird dem Unternehmen die geänderte, geltende Fassung zur Verfügung gestellt.

Der vorliegende Auditbericht bleibt Eigentum der Zertifizierungsstelle.

Der vorliegende Auditbericht wird vom auditierten Unternehmen und der Zertifizierungsstelle aufbewahrt.

Ergebniszusammenfassung Audit Stufe 2

Normkapitel		audi- tiert	Feststel- lung
4.1	Verstehen der Organisation und ihres Kontextes	☒	2
4.2	Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien	☒	2
4.3	Festlegen des Anwendungsbereiches des Qualitätsmanagementsystems	☒	2
4.4	Qualitätsmanagementsystem und dessen Prozesse	☒	1
5.1	Führung und Verpflichtung	☒	1
5.2	Politik	☒	2
5.3	Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation	☒	3
6.1	Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen	☒	2
6.2	Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung	☒	2
6.3	Planung von Änderungen	☒	2
7.1	Ressourcen	☒	2
7.2	Kompetenz	☒	2
7.3	Bewusstsein	☒	2
7.4	Kommunikation	☒	2
7.5	Dokumentierte Information	☒	2
8.1	Betriebliche Planung und Steuerung	☒	2
8.2	Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen	☒	2

Formular	Erstellt/überarbeitet	Geprüft/freigegeben	Version 2 vom 13.03.2017
WP04 A – F14	HE/HE	SB/HE	Seite 2 von 9

Normkapitel		audi- tiert	Feststel- lung
8.3	Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen	<input type="checkbox"/>	n.a.
8.4	Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen	<input checked="" type="checkbox"/>	3
8.5	Produktion und Dienstleistungserbringung	<input checked="" type="checkbox"/>	1
8.6	Freigabe von Produkten und Dienstleistungen	<input checked="" type="checkbox"/>	2
8.7	Steuerung nichtkonformer Prozessergebnisse	<input checked="" type="checkbox"/>	2
9.1	Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung	<input checked="" type="checkbox"/>	1
9.2	Internes Audit	<input checked="" type="checkbox"/>	2
9.3	Managementbewertung	<input checked="" type="checkbox"/>	2
10.1	Allgemeines (Verbesserung)	<input checked="" type="checkbox"/>	2
10.2	Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen	<input checked="" type="checkbox"/>	2
10.3	Fortlaufende Verbesserung	<input checked="" type="checkbox"/>	1
Aus DIN EN ISO/IEC 17021:2015 Abschnitt 9.3.1.3	Konformität mit allen Anforderungen	<input checked="" type="checkbox"/>	2
	Überwachung der Leistung, Messung, Berichterstellung und Überprüfung nach Schlüsselleistungszielen	<input checked="" type="checkbox"/>	2
	Leistungsfähigkeit des Managementsystems bzgl. Einhaltung gesetzlicher/ behördlicher Anforderungen	<input checked="" type="checkbox"/>	2
	Operative Lenkung der Prozesse	<input checked="" type="checkbox"/>	2
	Interne Audits und Managementbewertung	<input checked="" type="checkbox"/>	2
	Verantwortlichkeit der Leitung für Politik des Kunden	<input checked="" type="checkbox"/>	2
	Nutzung von Zeichen und Zertifikaten	<input checked="" type="checkbox"/>	2
	Korrekturmaßnahmen v. vorigen Audit wirksam erledigt	<input checked="" type="checkbox"/>	2

Erläuterung zur Ergebniszusammenfassung Audit Stufe 2

Im Rahmen des Re-Zertifizierungsaudits wurde das vorhandene Qualitätsmanagementsystem der Hausverwaltung Meixner GmbH geprüft.

Das Audit war sehr gut vorbereitet und fand in einer freundlichen und konstruktiven Atmosphäre statt.

Das Unternehmen ist im Bereich der Immobilienverwaltung tätig. Hervorzuheben ist in diesem Zusammenhang das hohe fachliche Know-how des Unternehmens, welches sich förderlich auf die Dienstleistungserbringung und die Kundenzufriedenheit auswirkt.

Das etablierte Qualitätsmanagementsystem ist sehr ausgeprägt vorhanden und stabil wirksam. Die Prozesse sind nachvollziehbar dokumentiert in Form von Prozessbeschreibungen geregelt. Die Steuerung erfolgt über definierte Leistungsindikatoren / Kennzahlen.

Formular	Erstellt/überarbeitet	Geprüft/freigegeben	Version 2 vom 13.03.2017
WP04 A – F14	HE/HE	SB/HE	Seite 3 von 9

Die erforderlichen Prüfungen zur Bewertung der Leistungsfähigkeit des QMS (Interne Audits, Managementbewertung, Ermittlung der Kundenzufriedenheit) wurden anforderungsgerecht durchgeführt.

Der Prozess der fortlaufenden Verbesserung wird im Unternehmen nachvollziehbar umgesetzt. Hervorzuheben ist in diesem Zusammenhang das ausgeprägte Bewusstsein der Führungsebene bezogen auf die Bedeutung eines wirksamen QM-Systems (siehe dazu Exzellenz-Feststellung Nr. 2 auf Seite 6).

Die Normpunkte 7.1.5.2 (messtechnische Rückführbarkeit) und 8.3. (Entwicklung) sind nicht anwendbar.

Das Auditteam empfiehlt die Re-Zertifizierung uneingeschränkt.

Formular	Erstellt/überarbeitet	Geprüft/freigegeben	Version 2 vom 13.03.2017
WP04 A – F14	HE/HE	SB/HE	Seite 4 von 9

Detaillierte Ergebnisse Audit Stufe 2

Feststellungen lassen sich wie folgt einteilen:		
EP oder 1	Exzellente Praxis	Das Managementsystem erfüllt eine bestimmte Anforderung in bewährter Weise.
GP oder 2	Gute Praxis	Das Managementsystem erfüllt eine bestimmte Anforderung.
VP oder 3	Verbesserungspotenzial	Das Managementsystem erfüllt eine bestimmte Anforderung, aber es sollen Optimierungen/Verbesserungen vorgenommen werden. Die Umsetzung von Verbesserungspotenzialen wird während des nächsten regulären Audits überprüft.
NN oder 4	Neben-Nichtkonformität	Die Fähigkeit des Managementsystems als Ganzes, die beabsichtigen Ergebnisse zu erreichen, ist zwar nicht beeinträchtigt, eine einzelne Anforderung wird aber nicht erfüllt. Es müssen Ursachenanalysen durchgeführt werden. Es müssen Korrekturen und Korrekturmaßnahmen unter Beachtung von Fristen festgelegt, dokumentiert und umgesetzt werden. Es ist angemessen, wenn der Nachweis über die Durchführung von Ursachenanalysen sowie die Festlegung der geplanten Korrekturen und Korrekturmaßnahmen innerhalb von längstens sechs Monaten ab dem letzten Tag des Audits, bei dem die Neben-Nichtkonformität festgestellt wurde, bei der Zertifizierungsstelle eingereicht sowie von dieser bewertet und angenommen wird . Kann dieser Nachweis vom Kunden innerhalb dieser Frist nicht erbracht werden, entscheidet der Zertifizierungsausschuss über das weitere Vorgehen. Der Kunde wird über das Ergebnis informiert. Der Zusatzaufwand dafür wird dem Kunden auch zusätzlich in Rechnung gestellt. Die Verifizierung der Wirksamkeit der Korrekturen und Korrekturmaßnahmen erfolgt durch Vorlage von objektiven, aufgezeichneten Nachweisen während des folgenden regulären Audits.
HN oder 5	Haupt-Nichtkonformität	Die Fähigkeit des Managementsystems, die beabsichtigen Ergebnisse zu erreichen, ist beeinträchtigt. Es bestehen erhebliche Zweifel daran, dass eine wirksame Prozesslenkung besteht oder dass Produkte/ Dienstleistungen die festgelegten Anforderungen erfüllen und/ oder Menschenleben sind in Gefahr. Auch mehrere Neben-Nichtkonformitäten, die sich auf dieselbe Anforderung beziehen, können eine Haupt-Nichtkonformität ergeben. Es müssen Ursachenanalysen durchgeführt werden. Es müssen Korrekturen und Korrekturmaßnahmen unter Beachtung von Fristen festgelegt, dokumentiert und umgesetzt werden. Objektive, aufgezeichnete Nachweise zu durchgeführten Ursachenanalysen, der Festlegung der geplanten Korrekturen und Korrekturmaßnahmen sowie zur Wirksamkeit der Korrekturen und Korrekturmaßnahmen müssen innerhalb von längstens sechs Monaten ab dem letzten Tag des Audits, bei dem die Haupt-Nichtkonformität festgestellt wurde, in der Zertifizierungsstelle vorliegen sowie von ihr bewertet, angenommen und (durch einen Auditor) verifiziert sein . Bei Ablehnung wird der Kunde informiert. Können die Nachweise vom Kunden innerhalb der o.g. Frist nicht erbracht werden, entscheidet der Zertifizierungsausschuss, ob das Audit, welches zur Feststellung der Haupt-Nichtkonformität führte, vollständig wiederholt oder die Zertifizierung gänzlich versagt wird. Der Kunde wird über das Ergebnis informiert. Der Zusatzaufwand dafür wird dem Kunden auch zusätzlich in Rechnung gestellt.

Formular	Erstellt/überarbeitet	Geprüft/freigegeben	Version 2 vom 13.03.2017
WP04 A – F14	HE/HE	SB/HE	Seite 5 von 9

Nr.	Normpunkt	Feststellung	Feststellungsgrund	Bereich /Prozess	Vereinbarte Korrekturen/Korrekturmaßnahmen	Verifizierung	Soll-Termin
1	4.4	1	Die Darstellung des QMS inkl. der Prozesse sowie die Funktionalität und Benutzerfreundlichkeit des QMS über die HV-Meixner-App ist qualitativ sehr hoch ausgeprägt.	QMS und dessen Prozesse	--	--	-
2	5.1.	1	Das Bewusstsein der Führungsebene (GF, QMB) bezogen auf die Bedeutung eines wirksamen QM-Systems – hier am Bsp. der Umsetzung der Qualitätspolitik, der Erfüllung der Kundenanforderungen sowie der Optimierung der Prozessleistung des QMS durch aktive Generierung des fortlaufenden Verbesserungsprozesses nachvollzogen – ist sehr hoch ausgeprägt. Dies wirkt sich sehr förderlich auf die Stabilität der Geschäftsprozesse aus.	Führung und Verpflichtung / Bewusstsein	--	--	-
3	5.3	3	Die Vertretung der Geschäftsführung sollte nochmals geprüft und geregelt werden (z.B. Handlungsvollmacht und / oder Prokura, etc.).	Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation	--	Einsichtnahme in Dokumente	Nächstes Audit
4	8.4	3	Die Regelungen zum Einsatz der Reinigungsfirma sollten bezogen auf die Anforderungen an das externe Personal nochmals geprüft und geregelt werden.	Kompetenz	--	Einsichtnahme in Dokumente /	Nächstes Audit

Formular	Erstellt/überarbeitet	Geprüft/freigegeben	Version 2 vom 13.03.2017
WP04 A – F14	HE/HE	SB/HE	Seite 6 von 9

5	8.5	1	Das Unternehmen hat einen sehr hohen Qualitätsanspruch im Umgang mit Kundeneigentum. Dieser Qualitätsanspruch ist am Bsp. des Wertverbesserungsplanes für Immobilien / Liegenschaften sehr gut nachvollziehbar.	Produktion und Dienstleistungserbringung / Kundeneigentum	--	--	:
6	9.1	1	Die Steuerung, Messung und Bewertung der Prozesse erfolgt über ein sehr ausgeprägtes Kennzahlensystem.	Steuerung, Messung und Bewertung der Prozesse	--	--	:
7	10.3	1	Der Prozess der fortlaufenden Verbesserung – am Bsp. der Umsetzung des PDCA-Zyklus bezogen auf diverse durchgeführte Prozessoptimierungen nachvollzogen - ist sehr ausgeprägt vorhanden und gelebte Praxis!	Fortlaufende Verbesserung	--	--	:
8	Alle bisher nicht gen.	2	Die Anforderungen werden sicher erfüllt.	-	- nicht notwendig -	-----	,

Anzahl der Feststellungen Audit Stufe 2

Feststellung		DIN EN ISO 9001:2015	DIN EN ISO/IEC 17021:2015 Abschnitt 9.3.1.3	Summe
EP	Exzellente Praxis	5	-	5
GP	Gute Praxis	20	8	28
VP	Verbesserungspotenzial	2	-	2
NN	Neben-Nichtkonformität	-	-	-
HN	Haupt-Nichtkonformität	-	-	-

Schlussfolgerungen aus dem Zertifizierungsaudit

Audit Stufe 1: Siehe Auditbericht Stufe 1 (nur Stufe 2)	
Audit Stufe 2	
<input type="checkbox"/>	Es wurden keine Nicht-Konformitäten festgestellt. Das Zertifizierungsverfahren kann fortgesetzt werden.
<input checked="" type="checkbox"/>	Es wurden keine Nicht-Konformitäten festgestellt. Das Zertifizierungsverfahren kann fortgesetzt werden. <u>Die Umsetzung von Verbesserungspotenzialen wird während des nächsten regulären Audits überprüft.</u>
<input type="checkbox"/>	Nur wenn die vereinbarten Korrekturen und Korrekturmaßnahmen zur Behebung der festgestellten Nicht-Konformitäten anforderungsgerecht umgesetzt werden, kann die Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems nachgewiesen werden.
<input type="checkbox"/>	Dem Auditor ist bis zum durch Einreichen von Unterlagen darzulegen: — Ursachenanalyse(n) — Wirksame Umsetzung der Korrekturen und Korrekturmaßnahmen (bei Haupt-Nichtkonformitäten) Der zusätzliche Prüfaufwand dafür wird dem Unternehmen auch zusätzlich in Rechnung gestellt.
<input type="checkbox"/>	Der Nachweis der Wirksamkeit der vereinbarten Korrekturen und Korrekturmaßnahmen ist in einem zusätzlichen Nachaudit darzulegen. Der Zusatzaufwand dafür wird dem Unternehmen auch zusätzlich in Rechnung gestellt. Der vereinbarte Termin für das Nachaudit ist der <Datum>. Im Nachaudit werden u. a. folgende Unterlagen/ Nachweise geprüft: — Ursachenanalyse(n) - Wirksame Umsetzung der geplanten Korrekturen und Korrekturmaßnahmen

Formular	Erstellt/überarbeitet	Geprüft/freigegeben	Version 2 vom 13.03.2017
WP04 A – F14	HE/HE	SB/HE	Seite 8 von 9

Empfehlung des Auditteams zur Zertifizierungsentscheidung

<input checked="" type="checkbox"/>	Das Auditteam empfiehlt die Erteilung der Zertifizierung.
<input type="checkbox"/>	Das Auditteam empfiehlt die Erteilung / die Verlängerung der Zertifizierung nur nach Vorlage der vereinbarten Nachweise zu notwendigen Korrekturen und/ oder Korrekturmaßnahmen.
<input type="checkbox"/>	Das Auditteam empfiehlt die Aussetzung der Zertifizierung.
<input type="checkbox"/>	Das Auditteam empfiehlt, die Zertifizierung nicht zu erteilen.

Anmerkungen zum nächsten Audit

Während des nächsten Audits werden die Verbesserungspotenziale ~~und Korrekturmaßnahmen zu den ggf. festgestellten Nichtkonformitäten~~ aus diesem Audit wieder aufgegriffen.

Das nächste Audit findet voraussichtlich im Juni 2022 statt.

Anlagen zum Auditbericht

<input checked="" type="checkbox"/>	Liste der vor Ort eingesehenen Unterlagen/Nachweise
<input checked="" type="checkbox"/>	Sonstige: Auditplan, Auditcheckliste, Teilnehmerliste, Liste einzureichende Unterlagen, Liste Normpunkte, Unterlagen des Kunden

Es wird bestätigt, dass die Auditziele erreicht worden sind.

Datum: 28.06.2021	Unterschrift Auditor / Leit. Auditor
Name: Marcus Lück	
Datum: 28.06.2021	Unterschrift Vertreter des Unternehmens
Name: Thomas Meixner-Daraz	

Formular	Erstellt/überarbeitet	Geprüft/freigegeben	Version 2 vom 13.03.2017
WP04 A – F14	HE/HE	SB/HE	Seite 9 von 9