

| Kontaktinformationen zum Unternehmen | | | |
|--------------------------------------|--------------------------|-------------|--|
| Organisation: | ImmoConsult Meixner GmbH | | |
| Kunden-Nr.: | 00001356 | | |
| Straße: | Wandererstraße 105 | | |
| PLZ Ort: | 90431 Nürnberg | | |
| Verantw. Ltg: | Matthias Meixner | | |
| Tel./mobil | 0911 37435447 | 01718327011 | E-Mail: m.meixner@immoconsult-meixner.de |

| Informationen zum Audit | | | |
|---|---------------|--|---------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Erst-Zertifizierung | | <input type="checkbox"/> Re-Zertifizierung | |
| Leit. Auditor: | Agnes Fischer | | |
| Auditoren: | | | |
| Trainee: | | | |
| Datum: | Vom | 16.12.2021 | bis 16.12.2021 |
| Auditzeit in PT: | Vor Ort: | 0,70 | Audit - Vor- und Nachbereitung: 0,10 |
| Zu zertifizierende/zertifizierte Standorte: | | | |
| Wandererstraße 105, 90431 Nürnberg | | | |
| | | | |
| | | | |
| auditierte Standorte: | | | Nicht zutreffende Anforderung: |
| Wandererstraße 105, 90431 Nürnberg | | | 7.1.5.2 Messmittel 8.3 Entwicklung |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

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 | auditiert | Feststellung |
|---|-----------|--------------|
| 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 | ☒ | 1 |
| 5.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation | ☒ | 2 |
| 6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen | ☒ | 1 |
| 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 | ☒ | 1 |
| 7.5 Dokumentierte Information | ☒ | 1 |
| 8.1 Betriebliche Planung und Steuerung | ☒ | 1 |
| 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 10 |

| 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"/> | 2 |
| 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"/> | 2 |
| 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"/> | 1 |
| | Leistungsfähigkeit des Managementsystems bzgl. Einhaltung gesetzlicher/ behördlicher Anforderungen | <input checked="" type="checkbox"/> | 1 |
| | Operative Lenkung der Prozesse | <input checked="" type="checkbox"/> | 1 |
| | 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 type="checkbox"/> | |
| | Korrekturmaßnahmen v. vorigen Audit wirksam erledigt | <input type="checkbox"/> | |

Erläuterung zur Ergebniszusammenfassung Audit Stufe 2

Im Rahmen des Zertifizierungsaudits wurde das vorhandene Qualitätsmanagementsystem der ImmoConsult 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 und Implementierung von Qualitätsmanagementsystemen für Immobilienverwaltungen tätig.

Hervorzuheben ist in diesem Zusammenhang das hohe fachliche Know-how des Unternehmers, welches sich positiv sowohl auf die Dienstleistungserbringung, die Kundenzufriedenheit als auch auf die Zertifizierungsfähigkeit des gesamten Unternehmens auswirkt.

Kernelement der ImmoConsult Meixner GmbH ist das eigen entwickelte, patentierte QM System „pm² Blueprintkonzept“ und die IT-Plattform „pm² QualitätsCockpit“, der patentierten Software für Immobilienverwaltungen. Das QMS ist ein aktives Steuerungswerkzeug für die GL, um Prozessabläufe zu optimieren, Umsätze zu steigern und Kosten zu senken. Zugleich ermöglicht es den Mitarbeitern nach vorgegebenen Arbeitsprozessen zu arbeiten, um gewünschte Ergebnisse zu erzielen. Die ImmoConsult Meixner GmbH hat sich neben der Immobilienverwaltungstätigkeit darauf spezialisiert, für Immobilienverwaltungen eine betriebswirtschaftliche Softwarelösung zur effizienten Steuerung von Ar-

| | | | |
|--------------|-----------------------|---------------------|--------------------------|
| Formular | Erstellt/überarbeitet | Geprüft/freigegeben | Version 2 vom 13.03.2017 |
| WP04 A – F14 | HE/HE | SB/HE | Seite 3 von 10 |

beitsprozessen einzuführen. Das pm² Blueprintkonzept ist in der Branche absolut neuartig und ist daher für das Unternehmen das absolute Alleinstellungsmerkmal gegenüber seinen Mitbewerbern.

Das eigene Qualitätsmanagementsystem ist sehr umfangreich und strukturiert vorhanden und in allen Bereichen sehr wirksam. Die Prozesse sind sehr übersichtlich und nachvollziehbar dokumentiert und in Form von Prozessbeschreibungen geregelt. Die Steuerung erfolgt über definierte Leistungsindikatoren / Kennzahlen.

Die erforderlichen Prüfungen zur Bewertung der Leistungsfähigkeit des QMS (Interne Audits, Managementbewertung, Ermittlung der Kundenzufriedenheit) werden konsequent und umfangreich, den Normanforderungen entsprechend durchgeführt.

Der Prozess der fortlaufenden Verbesserung wird im Unternehmen unter der Leitung des GF konsequent umgesetzt. Hervorzuheben ist in diesem Zusammenhang das ausgeprägte Bewusstsein sowohl der Leitung als auch aller Mitarbeiter bezogen auf die Bedeutung des wirksamen QM-Systems.

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

Das Auditteam empfiehlt die Zertifizierung uneingeschränkt.

| | | | |
|--------------|-----------------------|---------------------|--------------------------|
| Formular | Erstellt/überarbeitet | Geprüft/freigegeben | Version 2 vom 13.03.2017 |
| WP04 A – F14 | HE/HE | SB/HE | Seite 4 von 10 |

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 10 |

| Nr. | Normpunkt | Feststellung | Feststellungsgrund | Bereich /Prozess | Vereinbarte Korrekturen/Korrekturmaßnahmen | Verifizierung | Soll-Termin |
|-----|-----------|--------------|---|--|--|---------------|-------------|
| 1 | 4.4. | 1 | Das angewandte QMS der ImmoConsult Meixner GmbH basiert auf dem eigen entwickelten QMS pm ² Blueprintkonzept als Managementinstrument und der IT Plattform „pm ² QualitätsCockpit“ und garantiert auf höchstem Niveau die aktive Steuerungsfähigkeit des Unternehmens. | QM-System und dessen Prozesse | | | |
| 2 | 5.1. | 1 | Die GL verpflichtet sich mit persönlichem, hohem Anspruch an Qualität. Hervorzuheben ist in diesem Zusammenhang das hohe fachliche Know-how des Unternehmers, welches sich positiv sowohl auf die Dienstleistungserbringung, die Kundenzufriedenheit als auch auf die Zertifizierungsfähigkeit des gesamten Unternehmens auswirkt. | Führung und Verpflichtung | | | |
| 3 | 5.2. | 1 | Die Q-Politik wird regelmäßig überarbeitet, ausgewertet und weiterentwickelt mittels Indikatoren, Feedback Fragebögen bei Kunden und Lieferanten; SWOT Analyse der Chancen und Risiken; Die GL und das gesamte Team verpflichten sich zu kontinuierlicher Qualität, welches sich in der Unternehmenspolitik und Unternehmensleitbild widerspiegelt | Politik | | | |
| 4 | 6.1. | 1 | Es wird sehr ausführlich und genau analysiert, wo die Chancen und Risiken des Unternehmens liegen und kontinuierlich von der GL überwacht. Die Unternehmensphilosophie und der Anspruch an höchstes Dienstleistungsniveau gegenüber den Kunden wird von allen Mitarbeitern der Unternehmung gelebt und von der GL eingefordert | Planung – Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen | | | |

| | | | |
|--------------|-----------------------|---------------------|--------------------------|
| Formular | Erstellt/überarbeitet | Geprüft/freigegeben | Version 2 vom 13.03.2017 |
| WP04 A – F14 | HE/HE | SB/HE | Seite 6 von 10 |

| | | | | | | | |
|---|------|---|--|---|--|--|--|
| 5 | 7.1. | 1 | Das entwickelte pm ² Blueprintkonzept garantiert aktives Steuerungswerkzeug der GL, Mitarbeitern, Kunden u. Lieferanten und deren kontinuierliche Kommunikation untereinander zur Verbesserung aller Arbeitsprozesse | Unterstützung – Ressourcen - Kommunikation | | | |
| 6 | 7.5. | 1 | Das QMS ist ein aktives Steuerungswerkzeug zur Dokumentierten Information für die GL, um Prozessabläufe zu optimieren, Umsätze zu steigern und Kosten zu senken. Zugleich ermöglicht es den Mitarbeitern nach vorgegebenen Arbeitsprozessen zu arbeiten, um gewünschte Ergebnisse zu erzielen | Unterstützung – Dokumentierte Information | | | |
| 7 | 8.1. | | Das eigen entwickelte pm ² Blueprintkonzept ist ein aktives Steuerungswerkzeug für die GL, um Prozessabläufe zu optimieren, Umsätze zu steigern und Kosten zu senken. Zugleich ermöglicht es den Mitarbeitern nach vorgegebenen Arbeitsprozessen zu arbeiten, um gewünschte Ergebnisse zu erzielen | Betriebliche Planung und Steuerung | | | |
| 8 | 8.5 | 1 | Das eigen entwickelte pm ² Blueprintkonzept ist ein aktives Steuerungswerkzeug für die GL, um Prozessabläufe zu optimieren, Umsätze zu steigern und Kosten zu senken. Zugleich ermöglicht es den Mitarbeitern nach vorgegebenen Arbeitsprozessen zu arbeiten, um gewünschte Ergebnisse zu erzielen | Produktion und Dienstleistungserbringung | | | |
| 9 | 10.3 | 1 | Das System zur ständigen Verbesserung ist optimal durch vorhandenes und gelebtes QMS im pm ² Blueprintkonzept und durch elektronisches QMS (pm ² QualitätsCockpit) organisiert, überwacht und gewährleistet die Funktionsweise aller Prozesse | Fortlaufende Verbesserung | | | |

| | | | |
|--------------|-----------------------|---------------------|--------------------------|
| Formular | Erstellt/überarbeitet | Geprüft/freigegeben | Version 2 vom 13.03.2017 |
| WP04 A – F14 | HE/HE | SB/HE | Seite 7 von 10 |

| | | | | | | | |
|--|------------------------|---|--|---|---------------------|-------|---|
| | 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 | 10 | | 10 |
| GP | Gute Praxis | 22 | | 22 |
| VP | Verbesserungspotenzial | | | |
| NN | Neben-Nichtkonformität | | | |
| HN | Haupt-Nichtkonformität | | | |

Schlussfolgerungen aus dem Zertifizierungsaudit

| | |
|--|---|
| Audit Stufe 1: Siehe Auditbericht Stufe 1 | |
| Audit Stufe 2 | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Es wurden keine Nicht-Konformitäten festgestellt. Das Zertifizierungsverfahren kann fortgesetzt werden. |
| <input 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 <Datum> durch Einreichen von Unterlagen darzulegen: <ul style="list-style-type: none"> - Ursachenanalyse(n) - Geplante Korrekturen und Korrekturmaßnahmen - Wirksame Umsetzung der Korrekturen und Korrekturmaßnahmen (<i>bei Haupt-Nichtkonformitäten</i>) 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 <u>in einem zusätzlichen Nachaudit</u> darzulegen. Der Zusatzaufwand dafür wird dem Unternehmen auch zusätzlich in Rechnung gestellt. Der vereinbarte Termin für das Nachaudit ist der <Datum>. <p>Im Nachaudit werden u. a. folgende Unterlagen/ Nachweise geprüft:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 9 von 10 |

Empfehlung des Auditteams zur Zertifizierungsentscheidung

| | |
|-------------------------------------|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Das Auditteam empfiehlt die Erteilung / die Verlängerung 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

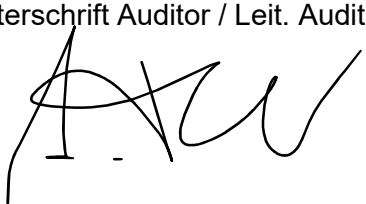
Während des nächsten Audits werden die Verbesserungspotenziale und Korrekturmaßnahmen zu den ggf. festgestellten Nichtkonformitäten aus diesem Audit wieder aufgegriffen.

Das nächste Audit findet voraussichtlich im Dezember 2022 statt.

Anlagen zum Auditbericht

| | |
|-------------------------------------|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Liste der vor Ort eingesehenen Unterlagen/Nachweise |
| <input checked="" type="checkbox"/> | sonstige, Anzahl 3: Auditplan, Checkliste, Liste Teilnehmer, |

Es wird bestätigt, dass die Auditziele erreicht worden sind.

| | |
|---------------------|--|
| Datum: 16.12.2021 | Unterschrift Auditor / Leit. Auditor |
| Name: Agnes Fischer |  |
| Datum: | Unterschrift Vertreter des Unternehmens |
| Name: | |

| | | | |
|--------------|-----------------------|---------------------|--------------------------|
| Formular | Erstellt/überarbeitet | Geprüft/freigegeben | Version 2 vom 13.03.2017 |
| WP04 A – F14 | HE/HE | SB/HE | Seite 10 von 10 |