

Auditbericht

Zertifizierung von Managementsystemen



1. Informationen zum Unternehmen

Name des Unternehmens	PM-West Projektmanagement GmbH,
Adresse	Zum Portsmouthplatz 8, 47051 Duisburg
Weitere auditierte Standorte	
Beauftragte/r des Unternehmens	Carsten Moll
Unternehmensbeschreibung, Geschäftsaktivitäten	Unternehmensbeschreibung: siehe https://www.pmwest.de/ Scope: Projektmanagement, Projektsteuerung, Planung, Bauüberwachung sowie Instandhaltungsmanagement

2. Informationen zum Audit

Auditdatum	Stufe 1:	Stufe 2: 03.02.2023	bis: 3.2.2023		
Auditart: Re-Zertifizierung	Auditmethode: Einzel-Audit	Anzahl der für den Geltungsbereich relevanten Mitarbeiter: 5	Auditdauer: 8,0 h		
Auditnorm/en	Norm 1:	Norm 2:	Norm 3:	Norm 4:	Norm 5:
	ISO 9001:2015	Bitte auswählen	Bitte auswählen	Bitte auswählen	Bitte auswählen
Registriernummer/n	20100213013001				
Geltungsbereich	<input checked="" type="checkbox"/> keine Änderungen <input type="checkbox"/> Anpassung/en notwendig	EAC Scope: 34	NACE Code (nur für EMAS):	Kategorie/technischer Bereich (ISO 22003/ISO 13485/ISO 50003):	
Lead Auditor	Auditor		Fachexperte		
Jürgen Hesmer					

3. Audit-Ziele

Die Auditziele sind die folgenden:

1. Feststellung der Konformität des Managementsystems des Kunden oder von Teilen davon mit den Auditkriterien innerhalb des Geltungsbereichs des Managementsystems.
2. Feststellung, ob das Managementsystem in der Lage ist, sicherzustellen, dass die Organisation des Kunden die geltenden gesetzlichen, behördlichen und vertraglichen Anforderungen erfüllt.
3. Bestimmung der Wirksamkeit des Managementsystems, um sicherzustellen, dass die Kundenorganisation berechtigterweise erwarten kann, ihre festgelegten Ziele zu erreichen.
4. Gegebenenfalls Identifizierung von Bereichen, in denen das Managementsystem verbessert werden kann.
5. Überprüfung der Änderungen des Managementsystems.
6. Validierung, dass das Managementsystem in der vorangegangenen Periode wirksam angewandt wurde (gültig für Überwachungs- oder Rezertifizierungsaudits) und Überprüfung der Bereitschaft für die kommende Periode.

Das Audit wurde nach dem jeweils geltenden Verfahren für die Zertifizierung von Managementsystemen und der entsprechenden Zertifizierungsverordnung des TÜV AUSTRIA durchgeführt. Die grundlegenden Informationen, die die Ergebnisse des Audits dokumentieren, sind in diesem Bericht enthalten, ebenso wie der Auditcheckliste, die Kopien der Dokumente und andere während des Audits erhaltenen Nachweise.

Auditbericht



Zertifizierung von Managementsystemen

4. Detaillierte Ergebnisse des Audits

Ergebnis Audit-Stufe 1					
Anforderungen	Norm 1:	Norm 2:	Norm 3:	Norm 4:	Norm 5
	ISO 9001:2015	Bitte auswählen	Bitte auswählen	Bitte auswählen	Bitte auswählen
A. Managementsystem <i>(Begründung jedes Ausschlusses für ISO 9001)</i>					
B. Management-Review					
C. Internes Audit					
D. Fähigkeit des Managementsystems rechtliche Anforderungen grundsätzlich zu erfüllen*) Betriebsgenehmigungen, Bewilligungen etc.					
E. Infrastruktur, Grundanforderungen, HACCP/oPRP-Pläne					
F. Sonstiges					

Audit-Bericht



Zertifizierung von Managementsystemen

LISTE DER NICHTKONFORMITÄTEN FÜR STUFE 1				Frist für die Behebung von Nichtkonformitäten bis (Maximal 6 Monate nach Abschluss von Stufe 1)		
Nr.	Beschreibung der Feststellung	Relevante Norm/en	Norm-element	Korrekturmaßnahme	Nachweis//e der Korrekturmaßnahme	Bewertung der Korrekturmaßnahme

				Abschluss der Korrekturmaßnahmen	
Ort/Datum:		Ort/Datum:		Ort/Datum:	
Lead Auditor	Beauftragter des Unternehmens	Beauftragter des Unternehmens	Lead Auditor		
(Unterschrift)	(Unterschrift)	(Unterschrift)	(Unterschrift)		
(Name)	(Name)	(Name)	(Name)		

Auditbericht



Zertifizierung von Managementsystemen

Stufe 2 oder Überwachung

Ergebnisse des Audits

Audit Stufe 2 Überwachung Rezertifizierung

Zwingende Mindestanforderungen

Auditiert

Ergebnis

Erfüllung aller Anforderungen der geltenden Managementsystemnorm (*oder eines anderen normativen Dokuments in Bezug auf das Managementsystem*)



1

Schlussfolgerung / Anmerkung:

Das QM-System erfüllt die Anforderungen der ISO 9001 in allen Belangen. Der Kernablauf ist in der Prozesslandschaft im Managementhandbuch und den mitgelieferten Prozessbeschreibungen gut dargestellt. Der Ablauf wird routiniert eingehalten. Für die Beschäftigten werden die wesentlichen organisatorischen Dinge im Mitarbeiter-Handbuch verständlich auf den Punkt gebracht.

Der Geltungsbereich: Projektmanagement, Projektsteuerung, Planung, Bauüberwachung sowie Instandhaltungsmanagement entspricht dem Unternehmenszweck. Entwicklung (8.3 der ISO 9001) ist nicht Bestandteil des Managementsystems, weil nach Kundenvorgaben ohne Entwicklungsleistungen gearbeitet wird.

Die Geschäftsführung ist seit vielen Jahren mit dem Thema ISO 9001 gut vertraut. Sowohl das Führungsteam wie auch die Beschäftigten sind motiviert, das QM-System wirksam zu führen und erfolgreich aufrechtzuerhalten. Fachlich unterstützt Herr Moll das Unternehmen als QM-Beauftragter ganz hervorragend.

Das QM-System ist normkonform aufgestellt.

Überwachung der Leistung, Messung, Berichte und Bewertungen im Vergleich zu den Hauptzielen und -vorgaben (*in Bezug auf die erwarteten Ergebnisse, die sich aus den Anforderungen der geltenden Normen für Managementsysteme ergeben*)



1

Schlussfolgerung / Anmerkung:

Das Qualitätsmanagementsystem, einschließlich der Qualitätspolitik sind in dem Managementhandbuch und den dazugehörigen Prozess- und Arbeitsanweisungen umfänglich beschrieben und im Unternehmen nachweisbar gut umgesetzt.

Aufgrund des Business, speziell im Projektmanagement und der Projektsteuerung etc. ist man es gewohnt, eine umfangreiche Dokumentation zu pflegen. Die Dokumentation in Form der elektronischen Bauakte wird immer mehr digitalisiert. Auch die Corona-Pandemie hat man mit der Einführung und Nutzung von MS Teams sowie der verstärkten Umstellung auf das Homeoffice gut bewältigt. Die Kundenorientierung und Zufriedenheit der Kunden sind die oberste Maxime. Man setzt auch bei den Dienstleistern auf ausgewählte Firmen und langfristige Geschäftsbeziehungen. Die Qualitätsziele wurden 2022 erreicht. Das Managementreview ist normkonform und ausführlich.

Auditbericht



Zertifizierung von Managementsystemen

Die Bewertung der Chancen und Risiken hat die Organisation abgebildet. Die Auflistung ist gut nachvollziehbar und wird bezüglich der Wirksamkeit bei Bedarf und mindestens jährlich aktualisiert. Es wurden Themen, wie etwa Mitarbeiterfluktuation, Abhängigkeiten von wenigen Hauptkunden, Pandemie und interne Störungen behandelt. Die Geschäftsführung hat in den genannten Themenfeldern bereits einige wirksame Maßnahmen eingeleitet. Dies war im Audit gut nachzuvollziehen.

Fähigkeit des Managementsystems, die Erfüllung der anzuwendenden gesetzlichen, behördlichen und vertraglichen Anforderungen durch das Unternehmen grundsätzlich sicherzustellen. *)



1

Schlussfolgerung / Anmerkung:

Das Unternehmen ist unter der Führung von Herrn Marrandino sehr gut aufgestellt. Es gibt großräumige, gut ausgestattete Büros und moderne IT-Systeme (MS Business 365, Datev) sind im Einsatz. Es ist gut nachvollziehbar, dass die Einhaltung der rechtlichen Vorschriften ernst genommen wird (Corona-Regeln, Arbeitsschutz etc.). Die Aufrechterhaltung des Wissens in der Organisation wird vor allem durch die Dokumentation im QM-System und Projektdokumentationen in MS OneNote und Ablage der Dateien nach einem festen Schema auf dem Server sichergestellt. Es besteht Zugriff auf Rechtskataster. Externe Nachunternehmer, Beauftragte und Berater werden bedarfsweise wo erforderlich hinzugezogen, um die Anforderungen umfänglich zu erfüllen. Die Datensicherung erfolgt regelmäßig automatisch. Die Daten werden auch auf externen Festplatten gespeichert, die außerhalb des Gebäudes aufbewahrt werden.

Überwachung der Prozesse



1

Schlussfolgerung / Anmerkung:

Das Unternehmen bietet die Leistungen Projektmanagement, Projektsteuerung, Planung, Bauüberwachung sowie Instandhaltungsmanagement.

Die Bauleitung ist der stärkste Dienstleistungsbereich. Das zentrale Dokument ist die Bauakte. Hier werden über die Machbarkeitsprüfung, den Projektablauf bis zur Endkontrolle alle Informationen zusammengeführt. Änderungen werden gut nachvollziehbar dokumentiert, z.B. Versionsnummer bei der Änderung von Plänen.

Anforderungen vom Kunden stecken in Baubeschreibungen, Zeichnungen und begleitenden Informationen, z.B. über Emails. Änderungen z.B. von Zeichnungen sind durch den digitalen Zugriff auf den Server sofort für die Mitarbeiter vor Ort verfügbar. Die Anforderungen ergeben sich auch aus den Leistungsphasen der HOAI.

Die Abläufe sind per QM-Dokumentation mit Handbuch und Prozessanweisungen verbindlich festgelegt z.B. in Arbeitsanweisung zum Anlegen und Führen der digitalen Bauakte sowie in den Prozessbeschreibungen PB 8.2.1 Auftragsabwicklung Dienstleistung und PB 8.5.1 Projektablauf Bauunterhaltung, welche die tatsächlichen Abläufe gut widerspiegeln.

Anhand der Baubeschreibungen, Zeichnungen etc. werden Machbarkeitsprüfungen vor Projektannahme vorgenommen. Die Steuerung der Dienstleistung erfolgt in enger Abstimmung mit dem Auftraggeber. Dieser Prozess ist im Unternehmen durch die langjährige Praxis gut umgesetzt.

Die wesentliche Kommunikation mit den Kunden erfolgt über wöchentliche Jour Fixe mit dem Auftraggeber. Die Dokumentation erfolgt in OneNote, auf die alle Teilnehmer Zugriff haben. Änderungen werden im Jour Fixe kommuniziert und von Herrn Marrandino überwacht.

Die von der Norm geforderten dokumentierten Informationen wurden stichprobenhaft und ohne Abweichungen geprüft.

Über diverse Checklisten und Protokollvorlagen wird eine korrekte und gut nachvollziehbare Projektabwicklung gewährleistet. Es werden vor allem Nachunternehmer beauftragt für die Bauantragsstellung, Baustellensteuerung und Architektenleistung. Die Qualitätssicherung leistet Herr Marrandino.

Auditbericht



Zertifizierung von Managementsystemen

Stichprobenhaft wurde die betriebliche Umsetzung der Prozesse entlang der kompletten Wertschöpfungskette anhand der folgenden Projekte auditiert.

- BV Essen Dahlhauser Straße (Trinkgut & Fressnapf) für die Aurelis Portfolio GmbH
- BV_DPDHL-Düsseldorf für Deutsche Post DHL Real Estate Deutschland GmbH (DP DHL RED GmbH)
- BV_Frasers: Die PM-West Projektmanagement GmbH plant als „Frasers the Tube“ bezeichneten Werk in Düsseldorf-Reisholz an der Reisholzer Bahnstraße den Rück- und Neubau von Gleisanlagen.

Projektdokumentationen, Abnahmeprotokolle und Fachunternehmerbescheinigungen etc. wurden ohne Abweichungen eingesehen.

Das einzige Prüfmittel, ein Gleismessgerät wurde Bezugsnormal Leica µBase 209065 im August 2022 extern rückführbar kalibriert. Ein Kalibriernachweis lag vor.

Internes Audit and Management-Review



1

Schlussfolgerung / Anmerkung:

Die Vorgaben für die Planung, Durchführung und Dokumentation interner Qualitätsaudits sind für das Managementsystem, die Prozesse und Produkte festgelegt. Die Planung der Systemaudits umfasst das gesamte Geschäftsjahr sowie alle im Rahmen des QM-Systems festgelegten Prozesse. Die Auditplanung für die Jahre 2022 und 2023 stammt vom Oktober 2022. Das letzte interne Audit wurde mit externer Unterstützung vom QM-B und internen Auditor Herrn Moll am 7.11.2022 qualifiziert und gut nachvollziehbar durchgeführt. Die im Audit festgestellten Verbesserungsmaßnahmen wurden wirksam umgesetzt.

Die Managementbewertung ist aussagekräftig und normkonform und wurde mit einem Maßnahmenplan für 2023 komplettiert.

Verantwortung der obersten Führungsebene für die genannten Richtlinien



1

Schlussfolgerung / Anmerkung:

Die Geschäftsleitung führt das QM-System sehr erfahren und kompetent. Sie wird dabei unterstützt von Herrn Moll, der die Aufgaben der QM-Beauftragten kompetent und gut qualifiziert übernommen hat.

Das gesamte Team von PMWest unterstützt die Aufrechterhaltung und die Verbesserung des Managementsystems nach ISO 9001 vorbildlich.

Wirksamkeit des Managementsystems



1

Schlussfolgerung / Anmerkung:

Das Managementsystem nach ISO 9001 ist wirksam aufgestellt. Die Kundenzufriedenheit sowie eine sehr geringe Reklamationsquote als Qualitätsziele stehen im Fokus. Die Zielsetzungen werden erfüllt. Die Reklamationsquote liegt für das Jahr 2022 bei 0%.

Die Lieferantenbewertung zeigt eine sehr gute Bewertung von wichtigen Dienstleistern auf.

Auditbericht



Zertifizierung von Managementsystemen

Die Kennzahlen belegen die Wirksamkeit des Managementsystems. Es werden Zahlen, Daten und Fakten aufgezeichnet und transparent visualisiert. Somit konnten auch die Qualitätsergebnisse und die Kennzahlen im Audit ohne Abweichungen sehr gut nachvollzogen werden.

Die Korrekturmaßnahmen aus dem vorangegangenen Audit (Maßnahmenliste) wurden überprüft und ihre Wirksamkeit verifiziert.



1

Schlussfolgerung / Anmerkung:

Der letzte externe Auditbericht wurde eingesehen. Abweichungen zur Norm gab es keine. Anregungen für Verbesserungen wurden vom Unternehmen, wo zutreffend, umgesetzt.

Beschwerdemanagement und Beschwerdebearbeitung



1

Schlussfolgerung / Anmerkung:

Der Prozess des Umgangs mit Nichtkonformitäten und der Verbesserungszyklus (KVP) konnte im Audit anhand einer Fehlermeldung zur Termineinhaltung im Projekt für Aurelis, wo Daten vom Vermesser (krankheitsbedingt) nur verspätet geliefert werden konnten, nachvollzogen werden. Es wurde ein Ersatzvermesser bestellt und beschlossen, für die Zukunft weitere Vermesser als Dienstleister aufzunehmen. Dies war im Audit gut nachvollziehbar erfasst und wurde im Sinne der fortlaufenden Verbesserung bearbeitet. Als weitere Verbesserungsmaßnahme wurde die komplett überarbeitete Befugnismatrix (mit Aufgabenzuweisungen) im Audit betrachtet.

Überprüfung der Änderungen



1

Schlussfolgerung / Anmerkung:

Es gab keine Änderungen.

Verwendung des Logos und / oder eines Hinweises auf die Zertifizierung



1

Schlussfolgerung / Anmerkung: Noch werden keine Logos oder Zertifizierungszeichen vom TÜV Austria verwendet.

LISTE DER POSITIVEN FESTSTELLUNGEN

Nr.

Beschreibung

Auditbericht



Zertifizierung von Managementsystemen

1	Das QM-System wurde bezüglich der Dokumentation von Herrn Moll komplett überarbeitet. Das gesamte Managementsystem ist nun überschaubarer geworden und kann besser geführt und gepflegt werden. Es wird auch von den Beschäftigten besser verstanden, so dass die Identifikation mit dem QM-System weiter gesteigert werden konnte.

Auditbericht



Zertifizierung von Managementsystemen

LISTE DER FESTSTELLUNGEN / NICHTKONFORMITÄTEN

Nr.	Relevante Norm	Norm-element	Beschreibung der Feststellung	Art der Feststellung*	Ursache und Korrekturmaßnahme	Abschluss der Korrekturmaßnahme bis:	Korrektur-Nachweis für Nichtkonformitäten	Evaluierung/Verifizierung von Korrekturmaßnahmen

Darstellung der Ergebnisse (Eingabe der Nummer in die betreffende Spalte) *:

1: Vollständige Übereinstimmung

2: Verbesserungsmöglichkeit

3: Untergeordnete Nichtkonformität: die Wirksamkeit der Korrekturmaßnahme wird beim nächsten Audit bewertet

4: Wesentliche Nichtkonformität(en): Korrektur durch Einreichung von Dokumenten

5: Wesentliche Nichtkonformität(en): Korrektur durch Re-Audit

NA: Nicht anwendbar oder/und ist ausgeschlossen

		Abschluss der Korrekturmaßnahmen	
Ort, Datum:		Ort, Datum:	
Lead Auditor	Beauftragte/r des Unternehmens	Beauftragte/r des Unternehmens	Lead Auditor
(Unterschrift)	(Unterschrift)	(Unterschrift)	(Unterschrift)
(Name)	(Name)	(Name)	(Name)

Auditbericht

Zertifizierung von Managementsystemen



5. Empfehlung des Audit-Teams

Der Geltungsbereich der Zertifizierung ist angemessen	Ja	<input checked="" type="checkbox"/>	Nein	<input type="checkbox"/>	
Die Auditziele wurden erfüllt.	Ja	<input checked="" type="checkbox"/>	Nein	<input type="checkbox"/>	
Norm/en	Empfehlung des Audit-Teams				
ISO 9001	<input type="checkbox"/>	Ausstellung des Zertifikats	NACH	<input checked="" type="checkbox"/>	keine weitere Maßnahme
	<input type="checkbox"/>	Aufrechterhaltung des Zertifikats		<input type="checkbox"/>	Behebung von Nichtkonformitäten durch Vorlage von Dokumenten
	<input checked="" type="checkbox"/>	Erneuerung des Zertifikats		<input type="checkbox"/>	Behebung von Nichtkonformitäten durch Re-Audit
	<input type="checkbox"/>	Entzug des Zertifikats			

Ort, Datum:	Attendorn, 3.2.2023		
Lead Auditor	Jürgen Hesmer	Auditor/en	
Unterschrift	<i>gez. Jürgen Hesmer</i>	Unterschrift	

Sonstige Informationen:

Während der Gültigkeit des Zertifikats ist das zertifizierte Unternehmen verpflichtet, die Zertifizierungsstelle über relevante Änderungen des Managementsystems und seiner Dokumentation zu informieren.

Es ist zu beachten, dass das Audit auf der Grundlage von Stichproben der verfügbaren Informationen durchgeführt wird, wodurch neben den während des Audits dokumentierten Nichtkonformitäten weitere bestehen können.

Das Ergebnis des Audits entbindet das auditierte Unternehmen nicht von seiner Verantwortung für die Kontrolle des vorhandenen Managementsystems sowie für die Aufrechterhaltung und Konformität mit den Anforderungen der Norm(en), für die das/die Zertifikat(e) erteilt wurde(n).

Die Zertifizierungsstelle oder der Auditor ersetzt unter keinen Umständen die von den zuständigen nationalen Behörden durchgeführte Kontrolle.

*) Beim Audit erfolgt die Bewertung der Leistungsfähigkeit des Managementsystems, die Erfüllung der anzuwendenden gesetzlichen, behördlichen und vertraglichen Anforderungen durch das Unternehmen grundsätzlich sicherzustellen. Diese Bewertung erfolgt anhand von eingesehenen Stichproben und ist keine Bewertung der Einhaltung rechtlicher Bestimmungen. Die Verantwortung für die Durchsetzung und die Bewertung der Einhaltung der einschlägigen Gesetze und Vorschriften verbleibt in jedem Fall beim Unternehmen.

6. Verteilerliste

- ✓ Kunde
- ✓ Zertifizierungsstelle des TÜV AUSTRIA
- ✓ Audit-Team