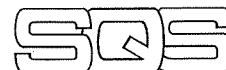


# AUDITBERICHT ASSESSMENTBERICHT



Schweizerische Vereinigung  
für Qualitäts- und Management-  
Systeme (SQS)

Bernstrasse 103  
3052 Zollikofen  
Schweiz

T +41 58 710 35 35  
F +41 58 710 35 45

www.sqs.ch

Zollikofen, 13. April 2018  
Seite 1 von 15  
Dokument 596\_1

Peter T. Schadeck  
peter.schadeck@sqs.ch  
+41 79 255 23 88

## Unternehmen/Organisation

René Faigle AG  
Thurgauerstrasse 76  
8050 Zürich  
Schweiz

**Kontaktperson** Frau Doris Himmelhan

T +41 22 827 48 48

**Anzahl Mitarbeitende** 176

**Geschäftskonto** 313729

doris.himmelhan@faigle.ch

F +41 44 308 43 99

**Standort/e** 1

## Dienstleistung

**Audit/Assessment**  
Rezertifizierungsaudit (Stage 2)

**Projektnummer**  
P23889.01.01.50

**Audit/Assessment Beginn/Ende**  
16. April 2018 – 18. April 2018

**Geltungsbereich**  
Ganzes Unternehmen

**Tätigkeitsgebiet**  
Lösungen, Service und Dienstleistungen rund um das  
Dokumenten-Management und den 3D-Druck

**Normative Grundlagen**  
ISO 9001:2015, ISO 14001:2015

**Scopes**  
29

**Registrierungsnummer**  
34603

**Zertifikatsgültigkeit von/bis**  
30. Juli 2018 – 29. Juli 2021

**Nächste Überprüfung**  
9. Mai 2019 – 10. Mai 2019

**Lead Auditor**  
Herr Peter T. Schadeck

**Beobachter**  
Joseph Dupong Di-Moutassy

**Freigaben**

**Datum**

**Unterschrift**

Lead Auditor

25. April 2018

Sachverständigenkommission

25. April 2018





### Weitere auditierte Standorte

<b>Name</b> PWS Cardinaux SA	<b>Standort/e</b> 1
<b>Geschäftskonto</b> 334830	<b>Anzahl Mitarbeitende</b> 9
<b>Adresse</b> Chemin des Aulx 18 1228 Plan-les-Ouates Schweiz	<b>Normative Grundlagen</b> ISO 9001:2015, ISO 14001:2015
<b>Geltungsbereich</b> Toute l'entreprise	<b>Scopes</b> 29
<b>Tätigkeitsgebiet</b> Commerce et service autour de la bureautique	<b>Registrierungsnummer</b> 43809
	<b>Zertifikatsgültigkeit von/bis</b> 30. Juli 2018 – 29. Juli 2021



1.	Konformität mit Vorgaben.....	3
1.1.	Ausgangslage.....	3
1.2.	Gesamteindruck.....	4
1.3.	Erfüllung der Anforderungen und Antrag zur Zertifikatserteilung.....	12
1.4.	Nächste Überprüfung.....	12
2.	Abweichungen.....	13
2.1.	Hauptabweichung (major Non-Conformity).....	13
2.2.	Nebenabweichung (minor Non-Conformity).....	13
3.	Hinweise zur kontinuierlichen Verbesserung.....	13

## 1. Konformität mit Vorgaben

### 1.1. Ausgangslage

#### Auditplan

Auf Basis eines Organisatorischen Vorgesprüches am 9. Februar 2018 wurde das Programm für dieses Rezertifizierungsaudit festgelegt.

Das Audit basiert auf dem vom Kunden freigegebenen Auditprogramm vom 11. März 2018 und beinhaltet die folgenden Ziele für ein Rezertifizierungsaudit:

- Die wirksame und andauernde Umsetzung des Managementsystems auf Basis der neuen Norm ISO 9001:2015 und ISO 14001:2015 nachzuweisen
- Die internen Audits und Managementbewertungen überprüfen
- Die Verfahren der Prozessüberwachung überprüfen
- Die Auswirkung von Veränderungen beurteilen
- Die Erfüllung der Zertifizierungsforderungen bestätigen

Die Anforderungen der ISO 9001:2015

- 8.3 Entwicklung

werden vom Unternehmen berechtigt ausgeschlossen.

Das Auditprogramm ist im Kundendossier abgelegt.

Der Hauptsitz der René Faigle AG ist in Zürich-Oerlikon domiziliert. Das Audit wurde in Zürich-Oerlikon durchgeführt und die Prozesse der PWS Cardinaux SA vor Ort verifiziert.

#### Resultat der GAP-Bewertung

Das Ergebnis der GAP-Bewertung am 9. Februar 2018 war positiv. Zusammenfassung war: Aufgrund der gewonnenen Erkenntnisse aus der GAP-Bewertung ist der Auditor der Überzeugung, dass das Unternehmen in der Lage ist, den identifizierten Handlungsbedarf bis zum geplanten Rezertifizierungsaudit, vom 16. – 18. April 2018 zu beheben. Bei den nächsten Schritten sollte den nachfolgenden Massnahmen grosse Beachtung geschenkt werden: **«Bei den nächsten Schritten sollte den aufgeführten Massnahmen im GAP-Bericht grosse Beachtung geschenkt werden.»**

Das Dokument 1433\_1 – «Ergebnis GAP-Bewertung» ist im Kundendossier abgelegt.



### **Letzte Überprüfung**

- Zertifizierungsaudit
- Aufrechterhaltungsaudit
- Rezertifizierungsaudit 28. März 2017 – 29. März 2017

### **Organisation**

Die Aufbauorganisation der Unternehmung ist in einem Organigramm übersichtlich festgehalten. Die Unternehmensprozesse sind in einem Prozessmodell sowie im Inhaltsverzeichnis des Managementsystems transparent dargestellt. Die Verantwortungen und Kompetenzen sind in den Prozessen, im Organigramm, in der Unterschriftenregelung sowie im Zusammenhang mit der Prozessverantwortlichkeit geregelt.

Die Unternehmung verfügt über einen weiteren Standort in Lonay sowie über ca. zwölf kleinere (Service-) Stützpunkte in der Schweiz.

### **Angebot/Marktausrichtung**

#### **Angebot**

Die René Faigle AG ist ein schweizerisches Familienunternehmen, welches im Markt der «Office Technology» tätig ist. Die René Faigle AG ist ein Premium-Lösungsanbieter für Technik, Service und Dienstleistungen rund um das Dokumentenmanagement.

Der Unternehmenserfolg beruht auf hochwertigen Qualitätsprodukten, kompetenten Beratern sowie einem umfassenden Kundendienst. Die René Faigle AG unterstützt ihre Kunden mit Output- und Workflow-Analysen sowie mit kostenreduzierenden Hard- und Softwarelösungen. Zum Leistungsangebot gehören multifunktionale digitale Geräte für farbige und schwarzweisse Drucke, respektive Kopien. Faxgeräte, Aktenvernichter und Dienstleistungen ergänzen das Sortiment. Das Dienstleistungsangebot der PWS Cardinaux SA umfasst Handel und Service im Bürobereich.

#### **Marktausrichtung**

Die Produkte der beiden Unternehmungen kommen in allen Branchen und Firmenarten zum Einsatz. Das Businessmodell bedient fast zu 100 % B2B-Kunden. Dort sind Geschäftskunden von Einmann- bis zu Grossunternehmen oder ganze Kantonsorganisationen zu finden.

Um den Kunden eine optimale Dienstleistung anbieten zu können, unterhält die Unternehmung in allen grösseren Agglomerationen ca. zwölf kleine Niederlassungen/Servicestützpunkte. Weitere Gebiete werden über Fachhandelspartner betreut. Die Kunden werden mittels der eigenen Transportorganisation und bei Engpässen durch eine professionelle Partnerfirma beliefert. Dadurch bleibt die Unternehmung auch in Bezug auf die Lieferung der Leistungen flexibel. Die Bereitstellung aller Systeme geschieht am Hauptsitz in Zürich-Oerlikon.

## **1.2. Gesamteindruck**

### **Generelle Beobachtungen**

Das prozessorientiert aufgebaute Managementsystem ist der Struktur und der Firmengrösse entsprechend zweckmässig aufgebaut. Der Geltungsbereich des Systems umfasst die Normen ISO 9001 und ISO 14001 und ist für die René Faigle AG und die PWS Cardinaux SA verbindlich. Die PWS Cardinaux SA ist eine 100 % Tochter der René Faigle AG und wurde mit diesem Audit in den Zertifizierungsregelkreis aufgenommen. Sie ist operativ und systemtechnisch voll in die Prozesslandschaft der René Faigle AG eingebunden.



Die Prozesse sind auf einem für die Unternehmensgrösse adäquaten Detaillierungsgrad beschrieben und enthalten auch die entsprechenden Verantwortlichkeiten. Das System gibt einen guten Überblick über die Funktionsweise der Unternehmung. Das System steht den Mitarbeitenden mittels EDV online zur Verfügung.

### **Eignung des Managementsystems**

#### **Wirksamkeit**

Das Managementsystem der René Faigle AG bewährt sich und ist konstant. Durch die Stabilität des Personalkörpers und des Managementsystems konnte während des Audits festgestellt werden, dass die Prozesse gut gelebt und von den Mitarbeitenden routiniert umgesetzt werden. Das prozessorientierte Managementsystem ist zweckmässig und der Grösse der Firma angepasst. Die Prozessbeschreibungen sind mit den entsprechenden Verantwortlichkeiten und Abhängigkeiten zu anderen Prozessen versehen. Das System gibt einen guten Überblick über die Funktionsweise der Firma. Das System wird durch die Qualitätsleitung/Unternehmensleitung kontinuierlich weiterentwickelt. Während des Audits konnte festgestellt werden, dass die Prozesse durch die Mitarbeitenden gut umgesetzt werden.

Die Prozesse der PWS Cardinaux SA wurden homogen in das bestehende Managementsystem integriert.

Beide Unternehmungen arbeiten nach der gleichen Prozessstruktur.

#### **Umweltmanagement**

Das Umweltmanagementsystem weist insgesamt einen guten Stand aus. Die Umweltrelevanzen werden in der Umweltrelevanzmatrix bestimmt und bewertet.

Die definierten Umweltzielsetzungen, basierend auf der Umweltrelevanzmatrix und den Umweltkennzahlen werden jährlich in der Management-Review bewertet und neue Umweltziele werden gesetzt. Ebenso werden die Umweltleistungen, bzw. der Erreichungsgrad der Umweltzielsetzungen zusammen mit der Systembewertung bewertet – siehe Empfehlung.

Die PWS Cardinaux SA wurde homogen in die Umweltprozesse eingebunden. Die bestehenden Umweltrelevanzen wurden überprüft. Die PWS Cardinaux SA ist in das Managementsystem der Faigle AG voll integriert.

#### **Management-Review**

Mit der Qualitäts-Management-Review wird die Wirksamkeit des Managementsystems bewertet.

Dieses Dokument wird jährlich erstellt und nimmt Bezug auf die Erreichung der Zielsetzungen in qualitativer und quantitativer Hinsicht. Abgeleitet aus der Bewertung des Systems werden daraus auch Massnahmen abgeleitet und neue Zielsetzungen definiert. Das Instrument gibt einen guten Überblick über die Unternehmenssituation und beinhaltet die Kriterien zur Beurteilung der Wirksamkeit des Managementsystems.

#### **Interne Audits**

Die Systematik zur Durchführung der internen Audits ist im Managementsystem definiert. Diese werden mit internen Ressourcen gemäss Definition durchgeführt und tragen zur Weiterentwicklung des Managementsystems bei. Die Verifizierung des Umweltsystems ist in den bestehenden Regelkreis der internen Audits im Sinne des integrierten Systems eingebunden. Insgesamt wird das gesamte Managementsystem einmal pro Jahr auditiert.

### **Prozess-Management**

Die Unternehmung verfügt über die notwendigen Kennzahlen und Prozesskenngrößen zur Steuerung der Prozesse und der Unternehmung, wobei die führenden Werte die Finanzwerte sind. Die Prozesskenngrößen, welche zum Teil auch Bestandteil der Qualitätsmanagement-Reviews sind, werden systematisch bewirtschaftet.

Beim Umweltmanagement werden die Kennzahlen basierend auf der Umweltrelevanzmatrix erhoben und mittels der Verbrauchs- und Umweltdaten bewirtschaftet.

Die Durchgängigkeit der Führungskennzahlen zu den Prozessmessgrößen konnte transparent nachvollzogen werden.

### **Änderungen im Managementsystem seit dem letzten Audit**

Aufgrund der neuen Normvorgaben wurden die notwendigen Änderungen für das Managementsystem eingepflegt.

Die gesamte Geschäftsführung leitet das Managementsystem vor. Wo notwendig oder ein Klärungsbedarf besteht, werden die Prozessdokumente zu Rate gezogen. Wenn notwendig wird das Managementsystem angepasst. Die Aufgaben rund um das Managementsystem (ISO 9001 und ISO 14001) sind einer Qualitätsbeauftragten zugeordnet. Frau Himmelhan hat 60 % Stellenprozent zur Verfügung, um alle Aufgaben im Managementsystem wahrzunehmen.

### **Erfüllung gesetzlicher Vorschriften**

Die Organisation hat ein geeignetes Verfahren eingeführt, um geltende rechtliche Verpflichtungen zu ermitteln und zugänglich zu haben, und um zu bestimmen, wie diese Anforderungen auf ihre Umweltaspekte anwendbar sind. Ausserdem hält die Organisation ein Verfahren zur regelmässigen Bewertung der Einhaltung der einschlägigen rechtlichen Verpflichtungen aufrecht. Anlässlich des Audits wurde von den Verantwortlichen bestätigt, dass von Seiten der Behörden gegen die Unternehmung keine offenen Verfahren oder Streitigkeiten hängig sind.

### **Eignung des Geltungsbereichs**

Der für die Zertifizierung definierte Geltungsbereich wurde überprüft und ist geeignet.

### **Bewertung der ergriffenen Massnahmen zu Abweichungen aus dem letzten Audit**

Im letzten Audit wurden keine Abweichungen festgestellt

### **Bewertung der ergriffenen Massnahmen zu Abweichungen aus dem letzten Audit**

Im letzten Audit wurden keine Abweichungen festgestellt

### **Nutzung von Zeichen und/oder andere Verweise auf die Zertifizierung**

Kontrollierte Verwendung der Zertifikatsmarken

### **Kommentare und Bemerkungen zu ausgewählten Themen: Auditsequenzen**

#### **Verantwortung der Leitung 1.1**

- Die Leitung der Unternehmung besteht aus dem CEO – Thomas Rieder – und sechs weiteren Mitarbeitern.
- Die wesentlichen Projekte in den folgenden Jahren/Monaten sind
  - Das IT Outsourcing Projekt zu stemmen
  - Für die Sparte 3D-Printing im Markt zu etablieren
  - Das Geschäftsfeld DMS im Markt bekannt zu machen und anschliessend zu etablieren



- Am 1. Januar 2018 ist auf Basis des ERPs (OPAC) ein neues Controllingsystem implementiert worden. Damit soll es möglich sein, wesentlich aussagekräftigere KPIs zu generieren – siehe Empfehlung.
- Das PDCA-Prinzip wird gelebt und angewendet.
- Die Liste der Interessierten Parteien (IP), die Anforderungen der IP und die daraus resultierenden Chancen und Risiken werden einmal jährlich überarbeitet und ggf. angepasst. Die Ergebnisse fließen in die strategische Weiterentwicklung und in das Managementsystem mit ein.
- Der Einsatz der «Matrix Economique Faigle» als Hilfsinstrument des Managements bei Faigle/PWS Lonay ist sehr gut. Die Informationen über Geschäftspartner, Geschäftsstrategie und Verkaufsstrategie werden alle 6 Monate im Team besprochen, evaluiert und ggf. revidiert.
- Meetings (Kader, Administration, Verkauf) werden jährlich geplant und finden auch an den geplanten Terminen statt. Die Massnahmen und Aktionen aus den Meetings werden protokolliert. Die Ergebnisse der verschiedenen Aktionen fließen in die Managementbewertung mit ein.

#### **Qualitäts-Managementsystem 1.4**

- Das Managementsystem ist im Vorfeld an die Normanforderungen der neuen Norm ISO 9001:2015 angepasst worden.
- Die Anforderungen aus der GAP-Analyse wurden, soweit notwendig, im Managementsystem eingearbeitet.
- Das Managementsystem auf Basis ISO 9001:2015 entspricht den Normanforderungen.
- Der Auditplan ist vollständig und wird gelebt. Die Auditberichte spiegeln den pragmatischen Ansatz im Managementsystem wider. Eventuelle Abweichungen werden in separaten xls-Listen nachgeführt – siehe Empfehlung.
- Alle Bereiche werden einmal im Jahr auditiert – siehe Empfehlungen.
- Beschwerdemanagement, Umgang mit internen Fehlern wird im Moment nicht ausgewertet – siehe Empfehlung.
- Die dokumentierten Informationen in der Prozesslandkarte entsprechen den Normvorgaben.
- Zusammenfassung der offenen Aktivitäten aus dem Audit und Berichtswesen findet in verschiedenen Tabellen statt und ist normkonform dargestellt – siehe Empfehlung. Der PDCA-Kreislauf ist sichtbar und wird gelebt.
- Die Prozesse werden klar und übersichtlich dargestellt. Seit Anfang 2018 hat es mehrere Anpassungen gegeben. Das Managementsystem «lebt».

#### **Umweltmanagement ISO 14001**

- Das Managementsystem ist im Vorfeld an die Normanforderungen der neuen Norm ISO 14001:2015 angepasst worden.
- Die Anforderungen aus der GAP-Analyse, wurden soweit notwendig, im Managementsystem eingearbeitet.
- Das Managementsystem auf Basis ISO 14001:2015 entspricht den Normanforderungen.
- Das UMS wird in einem separaten Prozess dargestellt. Alle wesentlichen Punkte werden darin übersichtlich dargestellt.
- Alle Mitarbeiter, die ins Unternehmen kommen, werden im UMS unterwiesen.
- Die Leitung informiert regelmässig alle Mitarbeiter über die wichtigsten Unternehmensentwicklungen. Darin werden u.a. UM-Themen gestreift - siehe Empfehlungen.

#### **Services – PG 3**

- Die vorhandenen Prozesse sind normkonform dargestellt und werden angewendet.

- Insgesamt sind im Servicebereich 72 MA eingestellt – diese sind in verschiedene regionale Gruppen eingeteilt
  - DEU-Schweiz – Ost
  - DEU-Schweiz – Mitte
  - DEU-Schweiz – West
  - FR-Schweiz – West
  - FR-Schweiz – Ost
- Im Jahr gibt es rund 2 5000 «Service-Fälle/Incidents» und ca. 9 000 Installationen.
- Es werden verschiedene KPIs ausgewertet.
- In 2016 wurde eine Kundenumfrage durchgeführt. Die Ergebnisse waren durchweg positiv.
- Das notwendige Qualifikationsprofil der MA wird in der Wissensmatrix aufgelistet. Hier wird bereichsspezifisch noch einmal nach A-B-C-Technikern unterschieden. Die Qualifizierungsanforderungen an die Techniker sind in den letzten Jahren sichtbar gestiegen.
- Alle Service-Techniker werden regelmässig auf die neuesten Anforderungen geschult.

#### **Supply Chain Management – Führung/Leitung – PG 4**

- Die vorhandenen Prozesse sind normkonform dargestellt und werden angewendet.
- Die Prozesse wurden in einer separaten Präsentation vorgestellt.
- Der Bereich SCM umfasst die Bereiche Beschaffung, Materialhandling, Ersatzteihandling, Reglage und wird mit den industriebekanntesten KPIs gesteuert.
- Die Geräte (MiF) werden von eigenen MA und Transporten ausgeliefert. Bei Spitzen wird auf einen Partner «Sprinter» zurückgegriffen. Sprinter ist mittels SLA an Faigle vertraglich gebunden und wurde bereits mehrfach auditiert – siehe Empfehlungen.
- Die Bereichsziele werden auf die Bereiche und dann auf die MA heruntergebrochen.

#### **UMS**

- Das Thema UM und UM-Leistung ist bekannt – siehe Empfehlung.

#### **Verkauf - PG 2**

- Gutes Prozesswissen.
- Die Prozesse werden angewendet.
- Die Ziele werden regelmässig anhand der Kennzahlen überprüft.
- Die Verkaufsziele werden für jeden Verkäufer definiert und periodisch überprüft und analysiert. Falls diese nicht erreicht werden, werden Korrekturmassnahmen definiert.
- Die Zielerreichung wird im Rahmen der GL-Sitzung diskutiert und in die Managementbewertung mit aufgenommen.

#### **Direktverkauf – P 2.1**

- Die vorhandenen Prozesse sind normkonform dargestellt.
- Workflow wird über IT-Systeme (OrderCalc und Front-Office) unterstützt.
- Potenzielle Kunden werden durch eine Boni-Prüfung überprüft.
- Eine Unterschriftenregelung ist vorhanden und wird eingehalten – ist auch IT-technisch sichergestellt.
- Ziele werden vorgegeben und monatlich überprüft.
- Das Know-how wird durch eine Know-how-Matrix abgebildet.
- Die Fluktuation (in 2017 = 10 %) wurde durch Neueinstellungen ausgeglichen.

#### **Verkaufsinendienst – P 2.3**

- Im VID sind 14 MA beschäftigt.
- Die vorhandenen Prozesse sind normkonform dargestellt.





- Es ist ein relativ gutes Zahlen-Daten-Fakten-Gerüst vorhanden
  - Anzahl Calls/MA
  - Anzahl Offerten/MA
  - Anzahl Lieferungen vs. Lieferscheine vs. Rechnungen pro Monat
  - und einige mehr
- Um die Prozessimplementierung zu überprüfen, wurde ein zufällig ausgewählter Vorgang ausgewählt, Für den Vorgang «RV Nr. P929176» waren alle notwendigen Dokumente, Freigaben, Berechnungen, .... Vorhanden.
- Ergebnisauswertungen werden wo notwendig ausgeführt.
- Die vorgegebenen Probezeitendgespräche werden durchgeführt und wo notwendig Korrekturmaßnahmen eingeleitet.
- Mögliche Verbesserungspotenziale werden eingeführt.

#### **IT – Services & Solutions – P 2.4**

- Die vorhandenen Prozesse sind normkonform dargestellt.
- Die Prozesse wurden in einer separaten Präsentation vorgestellt.
- Erst vor kurzer Zeit wurde ein Ticketing-System eingeführt.
- In Zukunft ist geplant, direkt auf die Maschinen im Feld (MiF) per Teamviewer zuzugreifen.
- In der Regel werden Lizenzen nur vom Nutzer gemietet. Alle SW-Lizenzen sind im ERP gelistet. Um die SW-Lizenzen im ERP zu erfassen, musste das ERP angepasst werden – siehe Empfehlungen.

#### **UMS**

- Das UMS wird in einer separaten Broschüre für die Kunden dargestellt. Dort wird explizit auf das Bekenntnis zur Umweltverantwortung hingewiesen – siehe Empfehlungen.

#### **Ressourcen - Personal – P 1.2**

- Die vorhandenen Prozesse sind normkonform dargestellt.
- Das HR wird massgeblich von SAGE unterstützt. Alle manuellen Prozesse werden durch Checklisten und Formulare unterstützt.
- Das HR wird zurzeit von einer Mitarbeiterin geleitet und verwaltet. Es war ersichtlich, dass die Arbeitsdichte zurzeit sehr hoch ist. In 2017 haben 25 MA das Unternehmen verlassen und 20 wurden neu eingestellt (Personaländerung ~ 20%). Einige MA sind davon in Pension gegangen.
- In den Jahren 2015 und 2017 wurde MA-Befragungen durchgeführt. Die Ergebnisse waren für beide Befragungen fast deckungsgleich. An der 2017er Umfrage haben gut 95 % alle Mitarbeiter teilgenommen – siehe Empfehlungen.

#### **Interne IT/Projekte – P 5.3**

- Die vorhandenen Prozesse sind normkonform dargestellt.
- Die gesamte IT wird ab 18. November 2018 an den DL EveryWare AG outgesourct. Um eine stabile Planungsgrundlage für das Projekt zu haben, bleibt bis zum Abschluss des Projektes die IT-Landschaft stabil und soll nicht angepasst werden (eingefroren). Ausser bei Verlust oder bei Defekt werden weder Anlagen/Geräte installiert oder ersetzt. Dementsprechend finden bis Ende 2018 auch keine Prozessauswertungen statt

#### **Reglage – P 4.5**

- Die vorhandenen Prozesse sind normkonform dargestellt und werden angewendet.
- Die überprüften Dokumente und Aufträge entsprechen den Vorgaben.

- Die Dienstleistungserbringung wird mit den angegebenen Kennzahlen (KPIs) überwacht.
- Die Ziele – Produktivität, Termineinhaltung und Vollständigkeit – sind bekannt und werden überwacht.
- Neu MA rüsten ca. 9 000 Geräte pro Jahr (MiF), die Ziele werden erreicht.
- Kapazitätsspitzen werden mit temporären MA abgedeckt.

#### UMS

- Alle Geräte werden nach Abschluss der Arbeiten mit Folie eingepackt. Pro Jahr braucht die Firma 480 Rollen, à 300 m<sup>2</sup> mit einer Dicke von 20 Mikrometer – siehe Empfehlung.
- Es werden so gut wie keine Giftstoffe im Unternehmen gebraucht.

#### AVOR/Auslieferung – P 4.4

- Die vorhandenen Prozesse sind normkonform dargestellt und werden angewendet.
- Der Prozess wird durch verschiedene IT-Systeme unterstützt – ERP = OPAC.
- Die operative Arbeitsplanung wird für die Reglage (Maschinen-Rüstung) manuell durchgeführt. Der Rüstauftrag wird ausgedruckt, manuell gut sichtbar das Zieldatum aufgebracht und anschliessend auf eine Magnetwand angebracht. Die Reglage-MA nehmen sich nach Qualifikation und Verfügbarkeit die Aufträge.
- Die Ziele werden überwacht und bei Abweichungen wird sofort korrigierend eingegriffen.

#### UMS

- AVOR plant auch die Touren der faigle-internen Transporteure. Die Tourenplanung wird auf Basis von Google-Maps durchgeführt – siehe Empfehlung.

#### Material Handling – P 4.2 (Wareneingang/Warenausgang)

- Die vorhandenen Prozesse sind normkonform dargestellt und werden angewendet.
- Zahlen-Daten-Fakten-Gerüst
  - Im Lager sind 9 MA und ein Lernender beschäftigt
  - Pro Jahr werden ca. 63 000 Versendungen durchgeführt. Die Fehlerrate ist vernachlässigbar klein und wird auch nicht ausgewertet
  - Inventur-Ergebnis
    - Wertemässig +/- 1 %
    - Lagerpositionsmässig: Berichtigung von ca. 20 % aller Lagerpositionen.
- Bei der Versendung wird mit dem Vieraugenprinzip gearbeitet.
- Die angelieferten Waren werden prozesskonform erfasst und nach Vorgabe eingelagert.
- Die Lager (Hauptstandort) sind auf zwei Etagen verteilt. Das Lager ist nach dem Festplatzsystem, auch statische Lagerhaltung, organisiert.

#### UMS

- Das Entsorgungskonzept ist den Lager-MA bekannt.
- Der Abfall wird nach dem Entsorgungskonzept behandelt.
- Es gibt eine Übersicht, was wo und wie zu entsorgen ist.

#### Ersatzteilverwaltung – P 4.3 & Services – P 3.2

- Die vorhandenen Prozesse sind normkonform dargestellt und werden angewendet.
- Die Prozesse werden durch verschiedene IT-Systeme workflowmässig unterstützt.
- Es gibt insgesamt ca. 50 Techniker, die direkt über ein Ticketing-System gesteuert werden.

- Für alle Geräte müssen die Techniker ein Training nachweisen. Dieses Wissen wird in einer Know-how-Matrix festgehalten.

#### **UMS**

- Die Fahrrouten werden optimiert.

#### **Westschweiz René Faigle SA, 1027 Lonay**

##### **Entretien d'information - Directeur vente W/CH**

- Der Einsatz der «Matrix Economique Faigle» als Hilfsinstrumentes des Managements bei Faigle/PWS Lonay ist sehr gut. Die Informationen über Geschäftspartner, Geschäftsstrategie und Verkaufsstrategie werden alle 6 Monate im Team besprochen, evaluiert und ggf. revidiert.
- Meetings (Kader, Administration, Verkauf) werden jährlich geplant und finden auch an den geplanten Terminen statt. Die Massnahmen und Aktionen aus den Meetings werden protokolliert. Die Ergebnisse der verschiedenen Aktionen fliessen in die Managementbewertung mit ein – siehe Empfehlungen.

##### **Vente directe – P 2.1**

- Es gibt zwei Arten von Offerten «Appel d'Offre» für sehr grosse Kunden und «Offre standard» für kleine Kunden. Ein «Cahier de Reponses» gilt als Antwort auf eine «Appel d'Offre» nach einer Machbarkeitsanalyse. Z. B. «Appel d'Offre» AO Morges V3-DTH vom Oktober 2017 ist konform gemäss der Normanforderung (ISO 9001:2015/Kap. 8.2).
- Verkaufsziele werden pro Verkäufer definiert. Diese werden quartalsweise überwacht und evaluiert.

##### **Vente administration – P 2.3**

- Die Administration ist das Backoffice für die Verkäufer. Alle administrativen Aufgaben wie Bestellungen, Offerten, und Kundenanschriften werden dort erledigt.
- Änderungen werden über den Prozess «3.8 Souplesse Contractuelle» implementiert. Die Gründe für die Änderungen werden analysiert und fliessen ggf. in die Prozesse wieder mit ein.

##### **Vente PWS P 2.5, Admin PWS P 2.6**

- Die Aufgaben sind deckungsgleich wie im Prozess «Vente Directe – P2.1».

##### **IT Services & Solutions – P 2.4**

- Es wurde ein neues Produkt «Solutions» eingeführt. Diese sind
  - Papercut
  - Mobile printing
  - Secured printing
  - Fingerabdruck-Print

Papercut ist im Moment sehr erfolgreich. KPI ist der Verkauf von vier Solutions pro Verkäufer. Regelmässige GL-Meetings überwachen den Erfolg der eingeleiteten Aktivitäten

##### **Reglement und Produkt-Regulativ**

Die aktuellen Versionen werden mit dem Auditbericht zugestellt und ersetzen die bis anhin geltenden Reglemente und Regulative als integrale Vertragsbestandteile.

**Folgende Dokumente sind den Auditnotizen beigelegt**

- Prozesslandkarte
- Führungsorganisation
- Unternehmensstrategie
- Ziele 2018
- Kommunikationstools
- MS-Review
- Interessierte Parteien
- Risiko Management Tabelle
- Übersicht KPIs
- PDCA- SQS-Audit 2017
- Prozessübersicht IT Service und Solutions mit Unterprozesse/Swimlane
- Unterprozesse/Swimlane im Änderungsmodus
- UMS-Bericht
- Prozessübersicht- Recycling
- Prozessvorstellung SCM
- Probezeitbericht Francesco D-M
- Fragebogen MA-Austritt

**1.3. Erfüllung der Anforderungen und Antrag zur Zertifikatserteilung**

Der Zertifizierungsentscheid basiert auf einer stichprobenartigen Überprüfung des auditierten Managementsystems und wird vom leitenden Auditor wie folgt beantragt.

- Erfüllt, Antrag zur Zertifikatserteilung für ISO 9001:2015, ISO 14001:2015
- Erfüllt, Antrag zur Zertifikatserteilung mit Nebenabweichungen für
- Nicht erfüllt für Hauptabweichungen
  - Nach positiver Beurteilung der Korrekturmassnahmen wird Antrag auf Zertifikatserteilung gestellt.
  - Nach erfolgreichem Nachaudit mit positivem Ergebnis wird Antrag auf Zertifikatserteilung gestellt.

**Zertifikatsgültigkeit**

- Gültigkeitsbeginn anschliessend ohne Unterbruch an auslaufendes Zertifikat
- Gültigkeitsbeginn nach Antragsfreigabe **ab 30 Juli 2018**

**1.4. Nächste Überprüfung**

- Ausserordentliches Aufrechterhaltungsaudit
- Aufrechterhaltungsaudit
- Rezertifizierungsaudit
- Nachaudit
- Verifizierung von Auflagen (siehe Bemerkungen)

**Datum**

- 8. MAR 2019 Organisatorisches Vorgespräch 08.00 – 12.00 Uhr
- 9. – 10. Mai 2019 Aufrechterhaltungsaudit für Zürich
- 9. – 10. Mai 2019 Aufrechterhaltungsaudit für PWS in Zürich

**Bemerkungen**

Ein Schwerpunkt wird die neue IT-Landschaft und die damit verbundenen Prozesse sein.

## 2. Abweichungen

### 2.1. Hauptabweichung (major Non-Conformity)

- Es wurde keine Hauptabweichung festgestellt.

### 2.2. Nebenabweichung (minor Non-Conformity)

- Es wurde keine Nebenabweichung festgestellt.

## 3. Hinweise zur kontinuierlichen Verbesserung

### Verantwortung der Leitung 1.1

1. Das System zum «Beschwerdemanagement» ist seit Mai 2015 in der Projektpipeline. **Empfehlung an die GF:** Das Thema «Beschwerdemanagement» ist in den vergangenen internen und externen Audits immer wieder angesprochen worden. Aufgrund der klaren Normbeschreibung sollte das Thema zeitnah angegangen werden. Eine Zahlen-Daten-Fakten-Abschätzung für die einzelnen Bereiche könnte Klarheit bringen, ob ein Projekt lohnt. Eine weitere Grundlage könnte die Nutzung des in 2017 eingeführten Ticketing-Systems (ECHOLON) sein.
2. Das UMS ist gut dargestellt. Die Mitarbeiter arbeiten nach bestem Wissen und Gewissen, um die UM-Ziele zu erreichen. **Empfehlung an die GF:** Die Ziele auf alle Bereiche sichtbar herunterbrechen, regelmässig kommunizieren und den PDCA-Regelkreis vorleben. Damit ist eine Verankerung im Unternehmen besser sichergestellt.
3. KPI-System – Im Moment wird das KPI-System detailliert, bzw. an verschiedenen Stellen erweitert. **Empfehlung:** Auf einen «sogenannten KPI-One-Pager» die KPIs bis auf die einzelnen Bereiche, ggf. Abteilungen herunterbrechen.
4. Die QMS-Review entspricht den Normvorgaben. Im QMS werden auch UMS-Ergebnisse präsentiert. **Empfehlung:** Die QMS-MR umbenennen nach MS-Review. Dementsprechend empfehlen wir auch den Punkt 06 anzupassen: «... erfüllt die uns bekannten Legal Compliance Vorgaben.».

### Qualitäts-Managementsystem 1.4

5. Zusammenfassung der offenen Aktivitäten aus dem Audit und Berichtswesen findet in verschiedenen Tabellen statt und ist normkonform dargestellt – Empfehlung: Eine Liste mit allen offenen Pendenzen mit Zielterminen einführen.
6. Auditieren des QMB – Empfehlung: Regelmässig, max. alle drei Jahre, den internen QM-Bereich auditieren.

### Umweltmanagement ISO 14001

7. Im UMS sind in Prozess 3.1 die Aufgaben und Verantwortlichkeiten dargestellt. Empfehlung: Den Punkt 3.1 ersten Bullet-Punkt auf die Gegebenheiten anpassen. «Der QMB überprüft die Implementierung, ist nicht verantwortlich dafür.»
8. Die relevanten UM-Gesetze werden vom QMB überwacht. Auf der Gesetzesliste waren ca. 12 Gesetze aufgeführt. Empfehlung: Kritische Überprüfung, ob alle wesentlichen Gesetze überwacht werden – z.B. Nutzung des Gefahrstoffschranke.
9. Die Empfehlung Nr. 10 aus dem letzten SQS-Audit ist noch offen – Empfehlung: Das Entsorgungskonzept vom Standort Zürich für den Standort PWS anpassen.
10. Die Empfehlung Nr. 08 aus dem letzten SQS-Audit ist noch offen – Empfehlung: Überprüfung ob die Empfehlung umgesetzt werden sollte.



### **Services – PG 3**

Keine

### **Supply Chain Management – Führung/Leitung - PG 4**

11. Das Thema Datenschutz und Datensicherheit ist Unternehmensübergreifend zu sehen. Es war nicht klar, ob im SLA zu Sprinter das Thema DS geklärt ist. Empfehlung: Den SLA dahingehend zu überprüfen.
12. Die Gesamtverantwortung zur Umwelt wird von der Unternehmensleitung in der Broschüre Faigle Umweltbild beschrieben. Die Gesamtverantwortung könnte im Bereich SCM erhöht werden. Empfehlung: Den aktiven Umweltschutz für SCM in das «tägliche Tun» miteinbeziehen.

### **Verkauf - PG 2**

Keine

### **Direktverkauf – P 2.1**

Keine

### **Verkaufsinendienst – P 2.3**

Keine

### **IT – Services & Solutions – P 2.4**

13. Es gibt kein messbares Ziel um, die Umwelleistung zu verbessern: Empfehlung: Einsatzplanung, Verbrauch Kraftstoff, Nebenabweichung oder Hinweis.

### **Ressourcen - Personal – P 1.2**

14. Das Formular «MA-Austrittsfeedback» wird in acht von zehn Fällen von den Mitarbeitern, die das Unternehmen verlassen, ausgefüllt. Empfehlung: Die Informationen der Austrittsfeedbacks auswerten und Verbesserungsmaßnahmen einleiten UND dieses auch der Belegschaft mitteilen.
15. Die MA-Befragung zeigt, das Entwicklungspotenzial besteht. Empfehlung: Die Hinweise und die «Wünsche» der MA ernst nehmen und die gewünschten Korrekturen umsetzen.

### **Interne IT/Projekte – P 5.3**

Keine

### **Reglage – P 4.5**

16. Die Folie wird für den Geräteschutz gebraucht (Tropfnässe, Staub) Empfehlung: Ist schon einmal nachgedacht worden, eventuell Folie mit 15 Mikrometer zu verpacken (Kosten und Abfallvermeidung).

### **AVOR/Auslieferung – P 4.4**

17. Tourenplanung: Prüfen, ob ein professionelles Tool für die Tourenplanung nicht eine Verbesserung des Kraftstoffverbrauchs bringt.

### **Material Handling – P 4.2 (Wareneingang/Warenausgang)**

Keine

### **Ersatzteilhandling – P 4.3 & Services – P 3.2**

Keine

#### **Arbeitssicherheit**

18. Arbeitssicherheit (EKAS 6508) – ist nicht direkter Bestandteil des Audits, doch im ISO 9001:2015 Kapitel 7.1 angesiedelt. Darauf achten, dass

- a. der Giftschrank abgeschlossen ist – unbefugten Zugriff vermeiden und im Brand-/Explosionsfall die Türen nicht aufgehen und der Brand sich ausbreiten kann.
- b. die Menge an brennbarem Material möglichst gering ist – im Moment lagern > 100 Liter brennbare Flüssigkeit im Gefahrstoffschrank.
- c. der überlastete Regalboden im Gefahrstoffschrank ersetzt wird.
- d. die Menge an flüssigen Gefahrstoffen das Fassungsvermögen der Auffangwannen nicht überschreitet.
- e. das Brandmeldekonzept überprüft wird.
- f. die Augenspülflaschen noch im Haltbarkeitsdatum und versiegelt sind.
- g. alle Notausgänge gut sichtbar sind (Lager im 4. Stock – wurde während des Audits behoben).

**Empfehlung:** Die Wirksamkeit des Prozesses «Gesetzesüberwachung» ist zu überdenken/überprüfen.

### **Westschweiz René Faigle SA, 1027 Lonay**

#### **Entretien d'information - Directeur vente W/CH**

19. Im Protokoll steht kein Hinweis (erledigt/noch nicht erledigt/offen) über die definierten Aktionen aus der vergangenen Sitzungen. Empfehlung: Im Protokoll mit aufnehmen, was noch offen ist oder was bereits erledigt ist.

#### **Vente directe – P 2.1**

Keine

#### **Vente administration – P 2.3**

20. Offerten haben keine Versionsangabe. Empfehlung: Wenn eine Offerte geändert wird, ist eine Angabe über die Version ggf. hilfreich.

#### **Vente PWS P 2.5, Admin PWS P 2.6**

Keine

#### **IT Services & Solutions – P 2.4**

Keine

Weitere während des Audits besprochene Punkte sind integrale Bestandteile des Audit-Ergebnisses. Darüber hinaus sollten die während des Audits im Unternehmen angefertigten Notizen im Sinne der fortlaufenden Verbesserung des Managementsystems ausgewertet werden.

Die Auditoren bedanken sich für die offenen und konstruktiven Gespräche und wünschen der Unternehmung weiterhin alles Gute und gutes Gelingen.