



TÜVRheinland[®]
Genau. Richtig.

01 100 044067

Bericht zum Audit gemäß

ISO 9001:2015

für das Unternehmen

**Rieck Sea Air Cargo International GmbH &
Co. KG**

**Kolumbusstr. 14
22113 Hamburg
Deutschland**

Kunde	Standard	Zertifizierungsnummer(n)	Auditart
Rieck Sea Air Cargo	ISO 9001:2015	01 100 044067	RA

Inhaltsverzeichnis

1	Auditergebnis	3
2	Geltungsbereich	3
2.1	Unternehmensbeschreibung	3
2.2	Geltungsbereich der Zertifizierung	4
3	Änderungen im Management System/Prüfung der Vertragsgrundlage.....	5
4	Feststellungen	5
5	Termine.....	6

Kunde	Standard	Zertifizierungsnummer(n)	Auditart
Rieck Sea Air Cargo	ISO 9001:2015	01 100 044067	RA

Lead Auditor : Michael Ebert

Auditoren : Michael Ebert

Beauftragter des Kunden : Herr Matthias Ansorge

Auditdatum : 27.04.2020 - 29.04.2020

1 Auditergebnis

Die Funktionalität des Managementsystems wurde durch ein angemessen ausgewähltes Auditteam vor Ort im Unternehmen stichprobenartig überprüft. Dies gilt insbesondere für die Konformität der Arbeitsabläufe mit den Normforderungen und den Beschreibungen in der Managementsystemdokumentation. Ebenso wurden die Besonderheiten der unternehmerischen Tätigkeiten und die zutreffenden Forderungen von Gesetzen und behördlichen Vorschriften und anderer übergeordneter Dokumente berücksichtigt. Dies geschah stichprobenhaft u.a. durch Befragungen und Einsichtnahme in die entsprechenden Unterlagen. Auditfeststellungen und Hinweise zur Verbesserung sind im Kapitel 4 dieses Berichts beschrieben.

<input type="checkbox"/>	Im letzten Audit wurden Nichtkonformitäten festgestellt, die nachweislich behoben wurden. Die dazu durchgeführten Korrekturen und Korrekturmaßnahmen wurden verifiziert.
<input type="checkbox"/>	In Rahmen eines Audits Stufe 1 wurde die Zertifizierungsfähigkeit festgestellt. Festgestellte Schwachstellen wurden beseitigt und Korrekturen dazu nachgewiesen.
<input type="checkbox"/>	Im aktuellen Audit wurden xx wesentliche xx untergeordnete Nichtkonformitäten festgestellt.
<input type="checkbox"/>	Aufgrund wesentlicher Nichtkonformitäten (Nr. x) zu einzelnen Normforderungen ist zur Überprüfung der Korrekturen und Korrekturmaßnahmen die Durchführung eines Nachaudits erforderlich (voraussichtlicher Termin: dd.mm.yyyy).
<input checked="" type="checkbox"/>	Die Organisation hat ein effektives System zur Erfüllung ihrer Politik und Ziele aufgebaut und umgesetzt. Gemäß den Auditzielen bestätigt der Auditor, dass das Managementsystem der Organisation die Anforderungen der Norm(en) erfüllt und angemessen aufrechterhalten sowie umgesetzt wird.

Der Auditor empfiehlt daher (vorbehaltlich der erforderlichen Bearbeitung von Nichtkonformitäten, siehe separaten Bericht zu Nichtkonformitäten):

<input checked="" type="checkbox"/>	Die Erteilung der neuen Zertifikate.
<input checked="" type="checkbox"/>	Die Aufrechterhaltung der bestehenden Zertifizierung.
<input type="checkbox"/>	Die Aufnahme der Änderungen (s. Kap. 3) in den Geltungsbereich der bestehenden Zertifizierung.
<input type="checkbox"/>	Die Aufrechterhaltung oder Erteilung der Zertifikate erst nach erfolgreichem Abschluss des Nachau-

2 Geltungsbereich

2.1 Unternehmensbeschreibung

Die Firma Rieck Sea Air Cargo International GmbH & Co. KG ist eine Tochtergesellschaft der Rieck Logistik- Gruppe Berlin, eines mittelständisch strukturierten Traditionsunternehmens in Familienbesitz, das sich innerhalb von drei Generationen zu einem international tätigen Logistikdienstleister entwickelt hat. Rieck See Ar Cargo International bietet gezielt Logistik- Konzepte an. Durch die Verknüpfung von See- und Luftfracht über das Seehafenhaus Hamburg, die Luftfrachtbüros Frankfurt- Kelsterbach, München und Berlin- Tegel sowie Integration eigener Organisationen an wichtigen Wirtschaftsstandorten in China können Transportlösungen angeboten werden. In der Zentrale in Hamburg sind die Mitarbeiter hauptsächlich mit Seefracht beschäftigt. In der Niederlassung in Kelsterbach wird in

Kunde	Standard	Zertifizierungsnummer(n)	Auditart
Rieck Sea Air Cargo	ISO 9001:2015	01 100 044067	RA

erster Linie Luftfracht disponiert. Das Luftfrachtbüro ist in Berlin Tegel. Das Luftfrachtbüro in München ist ebenso am Flughafen München. Das Unternehmen bietet Logistik Konzepte an, das eigentliche Verpacken und Verladen sowie der Transport der Fracht, wird von Unterauftragsnehmern (z. B. Verpackern, Spediteuren, Reedereien, Luftfrachtunternehmen) durchgeführt.

2.2 Geltungsbereich der Zertifizierung

Geltungsbereich der Zertifizierung:	Planung und Steuerung von Speditionsdienstleistungen inkl. Zollabwicklung bei Export und Import; Abwicklung von See- und Luftfracht und Landverkehr
Normkapitel, die bei ISO 9001 keine Anwendung finden:	8.3 Entwicklung
Begründung der Nichtanwendbarkeit:	Entwicklung im Sinne der Norm wird vom Unternehmen nicht angewendet.

Die unternehmensweite Durchführung der internen Audits wurde mit positivem Ergebnis geprüft. Der oberste Managementsystembeauftragte hat ein entsprechendes Zugriffsrecht auf die verbundenen Unternehmen.

Zum Zertifikatsumfang gehörende Standorte und deren Geltungsbereiche:

Standort Nr. (ZN-Zusatz)	Standorte, die durch die Zertifizierung abgedeckt werden Name / Adresse des Standorts	Anzahl Mitarbeiter	Geltungsbereich und Prozesse	Standard	Auditiert
01	Rieck Sea Air Cargo International GmbH & Co. KG Kolumbusstr. 14 22113 Hamburg Deutschland	22	Planung und Steuerung von Speditionsdienstleistungen inkl. Zollabwicklung bei Export und Import; Abwicklung von See- und Luftfracht und Landverkehr	ISO 9001: 2015	<input checked="" type="checkbox"/>
03	Rieck Sea Air Cargo International GmbH & Co. KG Mörfelder Straße 111 D – 65451 Kelsterbach	11	Planung und Steuerung von Speditionsdienstleistungen inkl. Zollabwicklung bei Export und Import, Abwicklung von See- und Luftfracht und Landverkehr	ISO 9001: 2015	<input checked="" type="checkbox"/>
04	Rieck Sea Air Cargo International GmbH & Co. KG Zweigniederlassung Berlin Flughafen Tegel Frachthalle D – 13405 Berlin	8	Planung und Steuerung von Speditionsdienstleistungen inkl. Zollabwicklung bei Export und Import, Abwicklung von See- und Luftfracht und Landverkehr	ISO 9001: 2015	<input type="checkbox"/>
05	Rieck Sea Air Cargo International GmbH & Co. KG Zweigniederlassung München Frachtgebäude Modul G/ 5. OG D - 85356 München Flughafen	3	Planung und Steuerung von Speditionsdienstleistungen inkl. Zollabwicklung bei Export und Import, Abwicklung von See- und Luftfracht und Landverkehr	ISO 9001: 2015	<input checked="" type="checkbox"/>

Kunde	Standard	Zertifizierungsnummer(n)	Auditart
Rieck Sea Air Cargo	ISO 9001:2015	01 100 044067	RA

3 Änderungen im Management System/Prüfung der Vertragsgrundlage

Seit dem letzten Audit wurden keine wesentlichen Veränderungen am Managementsystem sowie der Managementsystemdokumentation durchgeführt. Die dem Audit zugrunde liegenden Auftragsdaten (u.a. zu Mitarbeiterzahlen, Geltungsbereich und Standorten) entsprechen der Unternehmenssituation.

Der Standort Nürnberg wurde geschlossen.

Die Beschreibung des Geltungsbereiches im Zertifikat spiegelt den Geltungsbereich des Managementsystems angemessen wider.

Ein entsprechender Druckauftrag ist den Unterlagen beigelegt.

Der Auditplan wurde während des Audits nicht geändert.

4 Feststellungen

Die Auditfeststellungen gemäß dem auditierten Standard sind in Anlagen zu diesem Bericht aufgeführt.

Alle Informationen, die während des Audits gewonnen wurden, werden durch den Auditor einschließlich der Zertifizierungsstelle streng vertraulich behandelt. Im Hinblick auf den Stichprobencharakter des Audits ist darauf hinzuweisen, dass Schwachstellen und Nichtkonformitäten vorhanden sein können, die beim Audit nicht festgestellt wurden.

Nr.	Bereich/Abteilung/Standort	Positive Feststellungen
1	Managementreview	Die Verluste aus den Vorjahr konnten bei gleichbleibenden Umsatz deutlich reduziert werden (Beispielsweise Erhöhung des Deckungsbeitrages auf Auftragsbasis, Kostensenkungen).
2	KVP-Maßnahmen	Das Unternehmen hat diverse Hinweise aus dem Vorjahr aufgegriffen und im QM-System umgesetzt bzw. thematisiert (Beispielsweise Digitalisierung, Entwicklung eines BI-Tools, die e-Akte).

Die nachstehenden Empfehlungen und Hinweise des Auditors sollen zur kontinuierlichen Verbesserung des Managementsystems beitragen.

Nr.	Bereich/Abteilung/Standort	Empfehlungen und Hinweise zur Verbesserung
1	Unternehmensziele	Die Unternehmens- und Qualitätsziele sollten smart formuliert werden (Beispielsweise für relevante Funktionen, Ebenen und Prozesse). Die Auswertung der Unternehmensziele könnte im Managementreview nachvollziehbarer erfolgen.
2	Arbeit=Wertschöpfung+ Verschwendung.	Deshalb sollten im Unternehmen die Arten der Verschwendung genauer identifiziert werden (Beispielsweise Chancenanalyse, Potenzial Digitalisierung, Risiko, Schnittstellenanalyse, IT-Medienbrüche und Doppelstrukturen).
3	kooperatives Logistiksystem	Die Organisation zu einem verstärkt kooperativen Logistiksystem wird durch die Verbesserung der Vorhersagesysteme, ein verbessertes Bestandsmanagement und eine hohe Prozesskompetenz unterstützt.
4	Medienbrüche	Zum Abbau von Medienbrüchen sollte die Vernetzung der Organisationseinheiten gruppenübergreifend optimiert werden (Beispielsweise auch durch Übertragung der Datensätze in Cargosoft, Abbildung der Prozessabläufe in der EDV).
5	GDP-Auditverfahren	Derzeit könnten die GDP-Anforderungen auch über interne Auditverfahren in der Rieck Gruppe bestätigt werden.

Kunde	Standard	Zertifizierungsnummer(n)	Auditart
Rieck Sea Air Cargo	ISO 9001:2015	01 100 044067	RA

6	IT wird zum Produktionsfaktor!	Deshalb sollten die Abläufe verstärkt digitalisiert werden. Nahezu alle auditierten Import- und Export-Vorgänge verursachen einen erheblichen Dokumentationsaufwand.
7	Prozessabläufe	Die Beschreibung der Prozessabläufe sollten überarbeitet werden. Die Entscheidungsfenster sind nicht im Sinne der DIN 66001 dargestellt und es sind Tätigkeiten der Dienstleister als eigener Prozessschritt dargestellt. Insbesondere die Struktur und Effizienz der Abläufe sollte durch Standards verbessert werden (Beispielsweise Darstellung in Swim-Lane Design, Hinterlegung in Cargosoft).
8	Lieferantenmanagement	Die Lieferantenbewertung sollte objektiviert werden (Beispielsweise Qualifizierung über Lieferantenaudit oder Lieferantenerstbewertung und fortlaufender Leistungsbewertung). Derzeit erfolgt die Bewertung eher nach subjektiven Faktoren, oder im Schadensfall zur Haftbarhaltung. Eine Fehlerbearbeitung hinsichtlich der Qualitäts- und Leistungsverbesserung könnte mittels 8D-Report nachvollziehbarer erfolgen. Ebenso sollte die Bewertung A-Lieferant bei einer Erfüllungsquote von nur 80% kritischer hinterfragt werden.
9	Lieferantenbewertung	Der Lieferant LZH Seefracht hat für einen Vorgang Seefracht Export USA gleich mehrere Fehler/Schäden verursacht und der Kunde beauftragt aufgrund dessen auch die Dienstleistungen seither nichtmehr bei Rieck (Schadensmeldung Nr.: 19-071 und 19-072).
10	Qualitätssicherungsvereinbarung	In der Rieck-Gruppe könnte eine Qualitätssicherungsvereinbarung mit Service Level Agreements vereinbart werden. Beispielsweise werden Importvorgänge für Rieck Deutschland von Rieck China/Shanghai erst spät übermittelt und dann mit verkehrten Dokumenten avisiert (Beispielsweise KPO Iserlohn, Positionsnummer 66201910302191).
11	Kundenportal	Die Abbildung der Speditionsaufträge in einem Kundenportal könnte die Sendungserfassung, -kalkulation vereinfachen, Kosten senken und die Kundenbindung steigern.

5 Termine

Fälligkeitsdatum (Due Date) für das nächste Audit

27.04.2021

Vereinbarter Termin für das nächsten Audit

14.-15.04.2021

29.04.2020

gez. Michael Ebert

Datum

Lead Auditor / Auditor(en)

Kunde	Standard	Zertifizierungsnummer(n)	Auditart
Rieck Sea Air Cargo	ISO 9001:2015	01 100 044067	RA

Annex ISO 9001:2015

Punkt	Auditergebnis
Kontext der Organisation und interessierte Parteien	<p>Die Organisation hat die für sie relevanten internen und externen Themen bestimmt, die die folgenden Themenbereiche betreffen (Hinweis: Themenbereich können z.B. gesetzliche Vorgaben, Kooperationen, Wettbewerb, Öffentlichkeit sein):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kunden, • Partner, • Lieferanten • Mitarbeiter, • Inhaber • Gesetzgeber. <p>Zu folgenden interessierten Parteien wurden deren Anforderungen an die Organisation bestimmt. Beispiele für solche bestimmte Parteien sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kunden, • Partner, • Lieferanten • Mitarbeiter, • Inhaber • Gesetzgeber.
Politik / Ziele	<p>Die Geschäftsführung hat ihre Q-Politik für verbindlich erklärt und implementiert. Die Q-Politik ist angemessen und bildet einen Rahmen für die jeweiligen Q-Ziele. Sie verpflichtet alle Mitarbeiter zur ständigen Verbesserung des QM-Systems.</p> <p>Die wesentlichen Qualitätsziele sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gewinnerwartung (nach 4 Verlustjahren!), • 2.000 Aufträge pro Monat mit allen Niederlassungen, • Umsatz und Ertragsziel pro Niederlassung (Betriebsergebnis pro Niederlassung), • motivierte Mitarbeiter (Mitarbeiterzufriedenheit, Krankenstand, Fluktuation), • Kooperation und Partnerschaft (Tandem/Group 99), • 80% des Vormonats wird bis zum 07.des Folgemonats fakturiert, • Effektivität und Produktivität steigern (>1,5 Aufträge pro Tag), • Einführung eines BI-Tools (Betriebsdatenerfassung). <p>Diese sind messbar und werden regelmäßig überwacht, vermittelt und aktualisiert.</p>
Prozesslenkung inklusive ausgelagerte Prozesse	<p>Die vorhandenen Prozesse im Unternehmen wurden erkannt und festgelegt. Deren Abfolge und Wechselwirkungen sind dargestellt, sie werden entsprechend gelenkt. Die Prozesse werden mittels festgelegter Kennzahlen regelmäßig bewertet.</p> <p>Die bedeutsamen Prozesse zur Produktrealisierung sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planung von Speditionsdienstleistungen inkl. Zollabwicklung bei Export und Import • Steuerung von Speditionsdienstleistungen inkl. Zollabwicklung bei Export und Import, • Abwicklung von See- und Luftfracht und Landverkehr. <p>Folgende Prozesse wurden ausgelagert:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lagerung, • Transport, • Verpackung. <p>Die Lenkung und Überprüfung dieser Prozesse erfolgt angemessen.</p>

Kunde	Standard	Zertifizierungsnummer(n)	Auditart
Rieck Sea Air Cargo	ISO 9001:2015	01 100 044067	RA

Punkt	Auditergebnis
Risikobasiertes Denken	<p>Die Anforderungen zum risikobasierten Denken werden in der Organisation wie folgt umgesetzt:</p> <p>Risikobasiertes Denken wurde für die folgenden Prozesse angewendet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Risikobasiertes Denken wird für alle Prozesse angewendet. • Beispielsweise für die Planung und Steuerung von Speditionsdienstleistungen inkl. • Zollabwicklung bei Export und Import; Abwicklung von See- und Luftfracht und Landverkehr <p>Beispiele für Risiken und Chancen der Prozesse sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auswahl der Erfüllungsgehilfen und Dienstleister für die Transportkette, • Auslastung des kontraktbesicherten Luftfrachtraumes, • Erstellung von Offerten für potentielle Kunden. <p>Beispiele für Maßnahmen, mit denen auf identifizierte Risiken reagiert wurde, sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Track & Trace System, • Reglementierter Beauftragter im Rahmen des Luftfrachtsicherheitsgesetzes, • zertifizierter Außenhandelswirtschaftsbeteiligter AEO, • Schulung und Nachweis des Gefahrgutbeauftragten. <p>Beispiele für Risiken und Chancen in Bezug auf den Kontext der Organisation sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • strategische Partnerschaft mit dem Tandem Netzwerk, mit festen Partnern, • Planung von Speditionsdienstleistungen inkl. Zollabwicklung bei Export und Import und • Steuerung von Speditionsdienstleistungen inkl. Zollabwicklung bei Export und Import, • Abwicklung von See- und Luftfracht und Landverkehr. <p>In Bezug auf das risikobasierte Denken werden folgende Werkzeuge verwendet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Track&Trace System, • GCG Depotmodul (Global Container Group), • Consol Statistik, • Rate-Server (RMS Rate Management System), • Swot-Analyse.
Kundenspezifische und andere Anforderungen	<p>Kundenanforderungen bzw. Anfragen, sowohl dokumentierte, vorausgesetzte als auch gesetzliche und behördliche Anforderungen, werden im Rahmen einer Herstell- und Machbarkeitsprüfung im Team analysiert und bewertet.</p> <p>Angebote werden durch den Vertrieb erstellt und freigegeben. Die Übereinstimmung zwischen Angebot und Auftrag wird durch den Angebotsersteller geprüft und durch eine Auftragsbestätigung dokumentiert. Die gleichen Regelungen gelten für Änderungen.</p> <p>Folgende Prozessanforderungen haben eine wesentliche Auswirkung auf die Produkt- oder Dienstleistungsqualität:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zuverlässigkeit, • Pünktlichkeit, • Rechtskonformität, • Schnittstellenüberwachung, • Laufzeitüberwachung, • Ladungsausgleich. <p>Die wichtigsten gesetzlichen, behördlichen und Kundenanforderungen sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • IATA Vorschriften,

Kunde	Standard	Zertifizierungsnummer(n)	Auditart
Rieck Sea Air Cargo	ISO 9001:2015	01 100 044067	RA

Punkt	Auditergebnis
	<ul style="list-style-type: none"> • IMDG Code, • ADR, • Zollgesetze, • BDSG, • ADSp.
Kundenzufriedenheit und Beschwerden	Die Verfahren zum Umgang mit Informationen, Datenanalysen, Verbesserungsmaßnahmen und Reaktion auf Kundenäußerungen sind festgelegt und wirksam.
Internes Audit und Managementreview	<p>Die Verwirklichung, Aufrechterhaltung und Wirksamkeit des MS wird anhand jährlich geplanter Systemaudits gemessen. Diese Audits werden im Unternehmen zuverlässig durchgeführt. Die festgestellten internen Nichtkonformitäten wurden bis zum hier dokumentierten Audit behoben.</p> <p>Die Unternehmensleitung bewertet das Qualitätsmanagementsystem regelmäßig und anforderungsgerecht, um seine fortdauernde Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit sicherzustellen. Das Managementreview vom 01.02.2020 wurde anforderungsgerecht und effektiv durchgeführt.</p>
Nutzung von Zertifikat und Logo	Die Nutzung von Logo und Zertifikat erfolgt anforderungsgerecht. Dies wurde stichprobenartig überprüft. Dies betraf z.B. Visitenkarten, Unternehmensbroschüren oder Internetseiten.

Kapitel der Norm	4.1	4.2	4.3	4.4	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3		
Bewertung *	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
Nr. der Nichtkonformität												
Kapitel der Norm	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5	8.6	8.7
Bewertung *	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1
Nr. der Nichtkonformität												
Kapitel der Norm	9.1	9.2	9.3	10.1	10.2	10.3						
Bewertung *	1	1	1	1	1	1						
Nr. der Nichtkonformität												

Bewertung:

- 1 = erfüllt
- 2 = nicht auditiert in diesem Audit
- 3 = Nichtkonformität (siehe Bericht zu Nichtkonformitäten)
- 4 = nicht zutreffend