



**TÜVRheinland®**

**Genau. Richtig.**

**01 100 052023**

**Bericht zum Audit gemäß**

**ISO 9001:2008**

**für das Unternehmen**

**Studiosus Reisen München GmbH**

**Riesstraße 25**

**D - 80992 München**

Kunde	Standard(s)	Zertifizierungsnummer(n)	Auditart
Studiosus Reisen München GmbH	ISO 9001:2008	01 100 052023	Überwachungsaudit

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Auditergebnis .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Geltungsbereich .....</b>	<b>3</b>
<b>2.1</b>	<b>Unternehmensbeschreibung .....</b>	<b>3</b>
<b>2.2</b>	<b>Geltungsbereich der Zertifizierung .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Änderungen im Management System / Prüfung der Vertragsgrundlage...</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Feststellungen .....</b>	<b>4</b>
<b>4.1</b>	<b>Positive Feststellungen und Hinweise zur Verbesserung .....</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>Termine .....</b>	<b>5</b>

Kunde	Standard(s)	Zertifizierungsnummer(n)	Auditart
Studiosus Reisen München GmbH	ISO 9001:2008	01 100 052023	Überwachungsaudit

**Lead Auditor** : Peters Manfred  
**Auditor** : Hoeft Frank  
**Managementsystembeauftragter** : Herr Schüle  
**Auditdatum** : 24.07.2012

## 1 Auditergebnis

Die Funktionalität des Managementsystems wurde durch ein angemessen ausgewähltes Auditorenteam 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 in den Kapiteln 4 dieses Berichts beschrieben.

<input checked="" type="checkbox"/>	Im letzten Audit wurden vier Hinweise zu Verbesserungen formuliert, die nachweislich beachtet und umgesetzt wurden. Die dazu durchgeführten Korrekturen und Korrekturmaßnahmen <b>wurden am 6.5.2011</b> verifiziert.
<input checked="" type="checkbox"/>	Im aktuellen Audit wurden keine Abweichungen festgestellt.
<input checked="" type="checkbox"/>	Die Organisation hat ein effektives System zur Erfüllung ihrer Politik und Ziele aufgebaut und umgesetzt. Gemäß der Auditziele bestätigen die Auditoren, dass das Managementsystem der Organisation die Anforderungen der Norm erfüllt und angemessen aufrechterhalten sowie umgesetzt wird.

Die Auditoren empfehlen daher:

<input checked="" type="checkbox"/>	Die Erteilung der neuen Zertifikate.
<input checked="" type="checkbox"/>	Die Aufrechterhaltung der bestehenden Zertifizierung.

## 2 Geltungsbereich

### 2.1 Unternehmensbeschreibung

Studiosus Reisen München hat seinen Firmensitz seit der Gründung 1954 in München und bietet als mittelständisches Unternehmen rund 250 Mitarbeitern einen sicheren Arbeitsplatz. Studiosus ist mit jährlich rund 90.000 Teilnehmern auf dem Sektor „Studienreisen“ Marktführer in Europa. Durch das Umwelt- und Sozialengagement von Studiosus wird der Gedanke des umwelt- und sozial verantwortlichen Reisens sowie des nachhaltigen Wirtschaftens in Deutschland, aber auch weltweit verbreitet. In Bayern nimmt Studiosus am Umweltpakt teil.

Studiosus Reisen München setzt sich seit 1970 für nachhaltiges Reisen ein. In vielen Bereichen, wie etwa der Zertifizierung und Validierung von Umweltmanagementsystemen in der Reisebranche oder der Einführung der im Reisepreis inkludierten Bahnreise zum Flughafen, war Studiosus Trendsetter und hat wichtige Impulse weit über das eigene Unternehmen hinaus gesetzt. Seit Juli 2007 bietet Studiosus seinen Gästen auch die Möglichkeit, die

Kunde	Standard(s)	Zertifizierungsnummer(n)	Auditart
Studiosus Reisen München GmbH	ISO 9001:2008	01 100 052023	Überwachungsaudit

CO<sub>2</sub>-Menge, die bei ihrem Urlaubsflug freigesetzt wird, durch eine Spendenzahlung für ein Klimaschutzprojekt zu kompensieren.

## 2.2 Geltungsbereich der Zertifizierung

Geltungsbereich der Zertifizierung: (für jeden Standard)	Veranstaltung und Durchführung von Reisen, Operatives Flugmanagement, Servicecenter, Reiseleiterauswahl, Reiseleiterausbildung, Reiseleiterweiterbildung, Sicherheitsmanagement für die Planung und weltweite Durchführung von Reisen unter Berücksichtigung der aktuellen Sicherheitssituation in den Zielgebieten
Normkapitel, die bei ISO 9001 ausgeschlossen werden:	7.3 Entwicklung
Begründung der Ausschlüsse:	Keine Entwicklung im Sinne der Norm. Begründung zum Ausschluss im Kapitel 1.1 MMHB zum Geltungsbereich

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	Auditiert
01	Hauptsitz: 80992 München, Riesstr. 25	<b>246</b>	Veranstaltung und Durchführung von Reisen, Operatives Flugmanagement, Servicecenter, Reiseleiterauswahl, Reiseleiterausbildung, Reiseleiterweiterbildung, Sicherheitsmanagement für die Planung und weltweite Durchführung von Reisen unter Berücksichtigung der aktuellen Sicherheitssituation in den Zielgebieten	<input checked="" type="checkbox"/>

## 3 Änderungen im Management System / Prüfung der Vertragsgrundlage

Seit dem letzten Audit wurde der Bereich Verkehrswesen reorganisiert und das operative Flugmanagement prozessorientiert aufgebaut und im Audit entsprechend überprüft.

Am Managementsystem sowie der Managementsystemdokumentation wurden keine wesentlichen Veränderungen durchgeführt. Die dem Audit zugrundeliegenden Auftragsdaten (u.a. zu Mitarbeiterzahlen und Standort) entsprechen der Unternehmenssituation. Der Geltungsbereich wurde angepasst.

## 4 Feststellungen

Die Auditfeststellungen gemäß des auditierten Standards sind in der Anlage zu diesem Bericht (s. Annex) aufgeführt.

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

Kunde	Standard(s)	Zertifizierungsnummer(n)	Auditart
Studiosus Reisen München GmbH	ISO 9001:2008	01 100 052023	Überwachungsaudit

## 4.1 Positive Feststellungen und Hinweise zur Verbesserung

Nr.	Bereich/Abteilung/Standort	Positive Feststellungen
1	ges. Organisation	Während des gesamten Auditverfahrens herrschte eine angenehme, ehrliche und äußerst konstruktive Atmosphäre.
2	ges. Organisation	In den einzelnen Bereichen werden regelmäßig die Zielvorgaben und der jeweilige Stand der Zielerreichung durch die oberste Leitung überprüft und bei Bedarf Korrekturmaßnahmen festgelegt, die in entsprechende Maßnahmenpläne aufgenommen, dokumentiert und zielgerichtet abgearbeitet werden.
3	Planung und Durchführung	Vorbildlich ist die neue Hotelbewertung mit farblich abgesetzten Scorewerten in Ampelfarben, die schlecht bewertete Hotels sofort an die zuständigen Kollegen weiterleitet.
4	Verkehrswesen	Interessant könnte die geplante Einführung von Scorewerten bezüglich Flugkomfort und Flugreservierung werden, die im nächsten Audit vorgestellt werden soll.
5	Reiseleiterabteilung	Das Reiseleiterportal wurde deutlich weiterentwickelt. Besonders hervorzuheben ist die Online-Buchbarkeit der Weiterbildungsmaßnahmen.
6.	Sicherheitsmanagement	Weiterentwicklung der Hotelsicherheitsdatenbank mit automatischer Auswertungsfunktion über alle Hotels. Darüber hinaus fällt besonders positiv die eingeführte reisemedizinische Bewertung unterschiedlicher Regionen und Klimazonen auf, die im elektronischen Dienstreiseantrag integriert wurde.
7	Dialogmarketing (Kundenbereich)	Die bisher ausschließlich intern genutzte Reisebewertung durch Kunden soll künftig auch im Internet veröffentlicht werden. Die intern festgelegten Abläufe sichern manipulationsfreie und objektive Darstellung der Kundenmeinung. Durch den TÜV sollte geprüft werden, ob eine gesonderte Zertifizierung für die „Gästabewertung“ möglich ist.
8	Service-Center	Neuer Azubi Einarbeitungsplan mit konkreten Zielvorgaben und Ergebnisüberwachung.
9	SMS	Das vorgestellte neue Intranetsystem wirkt anwenderfreundlich und scheint erweiterte Nutzungs- und Kommunikationsmöglichkeiten für alle Mitarbeiter zu bieten.

## 5 Termine

**Fälligkeitsdatum (Due Date) für das nächste Audit**

**15.08.2013**

**Vereinbarter Termin für das nächsten Audit**

Juli 2013, wird im Frühjahr 2013 mit dem Unternehmen abgestimmt

26.07.2012

Datum



Lead Auditor