

# ISO 9001 Qualitätshandbuch

für Christian Oehlert

Pts Reinraumtechnik GmbH



Gültig bis 31. Juli 2024  
28. Februar 2023

# Sehr geehrte(r) Christian Oehlert.

dieses Qualitätshandbuch ist gegenüber Beschäftigten, Kunden und Partnern ein Beleg dafür, dass Du nach höchster Kundenorientierung und Qualität strebst. Dieses Dokument enthält verbindliche Richtlinien, auf die Du Dich und Deine Beschäftigten verpflichtest.

Dieses Qualitätshandbuch steht allen Interessierten - wenn Du es möchtest - öffentlich zur Verfügung. Es enthält alle wichtigen Informationen, die aufzeigen, welche Anforderungen der Norm Du erfüllst.

Kundenorientierung ist eine tägliche Herausforderung. Dass Du Dich dieser Herausforderung stellst, zeigt, welchen zentralen Stellenwert Kundenorientierung und Qualität in Deinem Unternehmen einnimmt.

Dieses Qualitätshandbuch ist eine wichtige Grundlage.

Dein

DICIS Support Team

[support@innolytics.de](mailto:support@innolytics.de)



## DOKUMENTATION

### Unsere Grundsätze für höchste Qualität

#### Kund\*innen stehen im Mittelpunkt unseres Handelns

Wir streben eine langfristige und erfolgreiche Zusammenarbeit mit unseren Kundinnen und Kunden an. Darauf richten wir unsere Strategien und unser tägliches Handeln aus.

#### Unser Qualitätsanspruch

Wir möchten ein zuverlässiger Partner sein. Deshalb unterstützen wir unsere Arbeit durch ein professionelles Managementsystem, das uns dabei unterstützt, unsere Qualitätskriterien beständig zu erfüllen.

#### Umgang mit Mängeln

Natürlich kann es in der täglichen Arbeit immer einmal dazu kommen, dass wir unseren Ansprüchen nicht gerecht werden. Wir sind offen für Kritik und nehmen dies als Anlass, um uns kontinuierlich zu verbessern.

# ISO 9001

## So setzen wir die Kapitel der Norm um

Aus dieser Übersicht können unsere Kunden, Partner und Beschäftigten erkennen, wie wir die Anforderungen von ISO 9001 erfüllen.

Durch die hier aufgeführten Maßnahmen stellen wir höchste Kundenorientierung sicher.



### Unsere Liste strategisch wichtiger Themen

Wir haben eine - den Anforderungen von ISO 9001 entsprechende - Liste strategisch wichtiger Themen identifiziert, die für uns und unsere Kunden relevant sind. Die wichtigsten Themen, mit denen wir uns auseinandersetzen, finden Sie hier.

#### **Wir setzen uns mit Anforderungen und Wünschen unserer Kunden auseinander**

Um bestehende und künftige Kundenanforderungen zu verstehen, ist es für uns wichtig, Kunden genau zu kennen und Bedürfnisse zu analysieren. Entsprechend haben wir dieses Thema auf unsere Liste strategisch wichtiger Themen gesetzt.



#### **Wir beobachten neue technologische Entwicklungen**

Wir beobachten neue technologische Entwicklungen unserer Branche und darüber hinaus. Wir analysieren, welchen konkreten Wert der Einsatz neuer Technologien bei unseren Kunden und für unsere Arbeit stiftet.



#### **Qualifizierte Beschäftigte finden und an uns binden**

Wir setzen uns intensiv mit dem Fachkräftemangel auseinander. Als wichtiges Thema haben wir für uns die Herausforderung identifiziert, qualifizierte Beschäftigte zu finden und an uns zu binden.



#### **Wir beobachten gesetzliche Änderungen und Neuerungen intensiv**

Die Einhaltung von gesetzlichen Anforderungen ist für uns und unsere Kunden ein wichtiges Thema. Entsprechend verfolgen wir aktuelle Entwicklungen und Änderungen sowie neue Anforderungen genau.



#### **Wir verfolgen Entwicklungen und Trends unserer Branche**

Unsere Kunden können sich darauf verlassen, dass wir neueste Entwicklungen in unserer Branche aktiv verfolgen. Neue Entwicklungen werden durch uns beobachtet und analysiert.



### **Die Optimierung unserer Prozesse und Abläufe ist ein wichtiges Thema**

Unser Anspruch an uns selbst ist es, Kunden durch Zuverlässigkeit, Schnelligkeit und Effizienz zu überzeugen. Um diesem Anspruch gerecht zu werden, setzen wir uns mit Methoden und Verfahren auseinander, um Prozesse und Abläufe schlanker zu gestalten und unsere Produktivität zu steigern.



### **Wir entwickeln unser Qualitätsmanagement immer weiter**

Unseren Kunden höchste Qualität zu bieten, ist für uns kein leeres Versprechen, sondern eine Mission. Deshalb arbeiten wir beständig daran, unser internes Qualitätsmanagement nach ISO 9001 zu verbessern und zu optimieren.



### **Die Einhaltung von Sicherheitsvorschriften ist als wichtiges Thema definiert**

Die Einhaltung von Sicherheitsvorschriften ist für uns eine Selbstverständlichkeit. Wir setzen uns mit diesen Vorschriften regelmäßig auseinander. Und wir beschäftigen uns mit Methoden, um Unfälle und Sicherheitsvorfälle zu vermeiden.





## Liste unserer Interessengruppen

Die Analyse von Interessengruppen und ihrem Einfluss gehört zu den fundamentalen Voraussetzungen von ISO 9001. Wir haben eine Liste der für uns relevanten Interessengruppen erstellt. Unter 7.4. erfahren Sie, wie wir mit diesen Gruppen kommunizieren.

### **Unsere Bestandskunden sind uns sehr wichtig**

Unsere Bestandskunden sind eine sehr wichtige Interessengruppe. Wir sind uns bewusst, dass sie maßgeblich über unseren Erfolg entscheidet. Entsprechend setzen wir uns intensiv mit den Bedürfnissen unserer Bestandskunden auseinander und stehen in einem regelmäßigen Austausch.



### **Potenzielle Neukunden zu überzeugen ist uns sehr wichtig**

Wir sind uns bewusst, dass unser Erfolg von morgen darauf beruht, wie sehr wir potenzielle Neukunden für uns und unsere Angebote überzeugen können. Entsprechend sind potenzielle Neukunden für uns eine sehr wichtige Interessengruppe. Wir setzen uns intensiv mit den Bedürfnissen dieser Interessengruppe auseinander und stehen in einem regelmäßigen Austausch.



### **Wir beachten die Interessen unserer Eigentümer/Inhaber**

Eigentümer/Inhaber von Unternehmen sind für uns die Personen, die einen entscheidenden Einfluss auf die positive Entwicklung des Unternehmens haben. Entsprechend haben wir diese Personen als eine für uns wichtige Interessengruppe definiert.



### **Unsere Beschäftigten sind für uns eine sehr wichtige Interessengruppe**

Unsere Beschäftigten sind die Personen, die in der täglichen Arbeit das Unternehmen vertreten. Durch ihren Einsatz und ihr Engagement sorgen sie dafür, dass wir zuverlässig die Anforderungen und Bedürfnisse unserer Kunden erfüllen. Entsprechend ist es uns wichtig, in außergewöhnlichem Maße auf die Bedürfnisse und Wünsche unserer Beschäftigten einzugehen.



### **Lieferanten, Dienstleister und Partner sind für uns eine sehr wichtige Interessengruppe**

Die Qualität unserer eigenen Angebote wird maßgeblich durch die Qualität unserer Lieferanten, Dienstleister und Partner bestimmt. Wir arbeiten mit dieser für uns sehr wichtigen Interessengruppe auf Augenhöhe, um gemeinsam das bestmögliche Ergebnis für unsere Kunden gewährleisten zu können.



### **Die lokale Öffentlichkeit ist für uns eine wichtige Interessengruppe**

Wir arbeiten mit unserem Unternehmen in einem Umfeld, das durch gute nachbarschaftliche Beziehungen geprägt ist. Die lokale Öffentlichkeit im Umfeld unseres Unternehmens ist für uns deshalb eine wichtige Interessengruppe, mit deren Interessen wir uns intensiv auseinandersetzen.



### **Behörden und Verwaltungen sind für uns eine wichtige Interessengruppe**

Um erfolgreich agieren zu können, sind wir auf eine gute Zusammenarbeit mit Behörden und Verwaltungen angewiesen. Wir unterhalten deshalb konstruktive und partnerschaftliche Beziehungen zu dieser für uns wichtigen Interessengruppe.





## Der Anwendungsbereich unseres Qualitätsmanagements ist das gesamte Unternehmen

Wir wenden ISO 9001 in unserem gesamten Unternehmen an. Dazu haben wir den sogenannten Anwendungsbereich festgelegt und dokumentiert - also den Bereich, für den wir die Vorgaben von ISO 9001 umsetzen möchten.

### **Anwendungsbereich festgelegt: Gesamte Organisation**

Unser ISO 9001 Complianceprofil gilt für das gesamte Unternehmen.





## Wir haben die aufgeführten Prozesse unseres QM-Systems definiert

Um eine höchstmögliche Zuverlässigkeit unserer Tätigkeiten gewährleisten zu können, haben wir für die wichtigsten Tätigkeiten in unserem Unternehmen klare Prozesse und Abläufe festgelegt.

### Ein Prozess zur Erstellung von Kundenangeboten ist vorhanden

In dieser Prozessbeschreibung wird die Erstellung eines Angebots an Kunden beschrieben. Mit diesem Prozess / Ablauf wird sichergestellt, dass alle Kundenanforderungen vor Erstellung eines Angebots berücksichtigt und verstanden worden sind, dass ausreichende Ressourcen im Falle einer Auftragserteilung zur Verfügung stehen und dass alle im Angebot beschriebenen Zusagen eingehalten werden können.

#### Auslöser / Input

Dieser Prozess / Ablauf beginnt, sobald ein Kunde Interesse an der Zusammenarbeit zeigt und ein Angebot anfordert.

#### Dieser Prozess / Ablauf deckt folgende Tätigkeiten ab

1. Anlegen des Datensatzes mit allen Kundeninformationen
2. Sicherstellen, dass alle Kundenanforderungen für die Erstellung dieses Angebots korrekt aufgenommen wurden
3. Anlegen / Einrichtung aller Informationen, die rechtliche Bedeutung haben, beispielsweise Zugriffsrechte von Beschäftigten auf den Datensatz
4. Umsetzung der Kundenanforderungen in Form von Leistungsbeschreibungen
5. Interne Rücksprachen mit der Geschäftsleitung oder anderen Abteilungen: Sicherstellen, dass Ressourcen im Fall einer Angebotszusage zuverlässig zur Verfügung gestellt werden können
6. Freigabe des Angebots durch eine zweite Person
7. Zusendung des Angebots an Kunden: In diesem Angebot sind alle Leistungen sowie die Bedingungen der Zusammenarbeit beschrieben
8. Durchführung von Verhandlungen über einzelne Punkte, Umgang mit Änderungswünschen
9. Sicherstellen, dass das Angebot rechtsverbindlich unterzeichnet wurde

#### Ergebnis dieses Prozesses

Unser Kunde versteht den Leistungsinhalt und die Bedingungen der Zusammenarbeit. Fragen zur Vertragslaufzeit und zur Kündigung sowie der Ablauf bei Gewährleistungen und Mengen sind bekannt.

#### Output

Das Angebot ist rechtsgültig angenommen.

## Ein Prozess zum Auftragseingang ist festgelegt

In dieser Prozessbeschreibung werden die Tätigkeiten nach Eingang eines Auftrags / nach Auftragserteilung beschrieben. Ziel des Prozesses ist es sicherzustellen, dass eingegangene Aufträge standardisiert bearbeitet werden. Es muss sichergestellt werden, dass Kundenanforderungen durch unser Unternehmen genau verstanden und umgesetzt werden. Die von ISO 9001 geforderten Punkte sind in dieser Dokumentation enthalten.

### Auslöser / Input

Dieser Prozess / Ablauf beginnt, sobald sich ein Kunde zur Zusammenarbeit entschieden hat.

### Dieser Prozess / Ablauf deckt folgende Tätigkeiten ab

1. Anlegen des Datensatzes mit allen Kundeninformationen in unserer Software, unserer Datenbank oder in anderer Form
2. Sicherstellung, dass alle Informationen im Zusammenhang mit der Kundenanfrage revisionssicher dokumentiert werden
3. Anlegen / Einrichtung aller Informationen, die rechtliche Bedeutung haben, beispielsweise Zugriffsrechte von Beschäftigten auf den Datensatz
4. Sicherstellen, dass die zur Erfüllung des Vertrags erforderlichen Ressourcen vorhanden sind oder zur Verfügung gestellt werden können
5. Anpassung des Vertrags auf die Anforderungen von Kunden
6. Freigabe des Vertragsentwurfs
7. Zusendung eines Vertragsentwurfs an Kunden: In diesem Vertragsentwurf sind alle unsere Leistungen sowie die Bedingungen der Zusammenarbeit beschrieben
8. Durchführung von Verhandlungen über einzelne Punkte, Umgang mit Änderungswünschen
9. Sicherstellen, dass die Vereinbarung rechtsverbindlich unterzeichnet wurde

### Ergebnis dieses Prozesses

Mit der rechtsgültigen Unterschrift unter den Vertrag / durch den Klick auf das Bestätigungsformular / die per E-Mail dokumentierte Zusage / die dokumentierte mündliche Vereinbarung ist dieser Prozess abgeschlossen. Es beginnt der Prozess Auftragsbearbeitung.

Ergebnis dieses Prozesses: Unser Kunde versteht den Leistungsinhalt und die Bedingungen der Zusammenarbeit. Fragen zur Vertragslaufzeit und zur Kündigung sowie der Ablauf bei Gewährleistungen und Mengen sind bekannt. Der Vertrag ist rechtsgültig angenommen.

## Ein Prozess zur Auftragsdurchführung ist vorhanden

Diese Prozessbeschreibung legt Tätigkeiten und Schritte bei der Auftragsdurchführung fest. Er startet mit dem Abschluss eines Auftrags und endet mit der Fertigstellung.

### Auslöser / Input

Dieser Prozess / Ablauf beginnt, sobald ein Kunde den Auftrag rechtsverbindlich unterschrieben bzw. in vergleichbarer Form abgeschlossen hat. Folgende Informationen werden von Kunden benötigt, damit der Prozess starten kann.

1. Der bestätigte Auftrag muss vorhanden sein (Auftragsbestätigung)
2. Der Auftrag ist genau beschrieben
3. Die vom Kunden möglicherweise auszufüllenden Einverständniserklärungen (Datenschutzvereinbarung, Haftungsausschlüsse, Zusatzvereinbarungen etc.) liegen unterschrieben vor

### Dieser Prozess / Ablauf deckt folgende Tätigkeiten ab

*Bestätigung des Auftrags. Der Kunde erhält eine E-Mail mit folgenden Inhalten:*

1. Vorabinformation von Kunden, Kommunikation von Vor- und Nachbereitungsmaßnahmen an Kunden
2. Auftragspriorisierung nach Dringlichkeit bei Kunden: Wie schnell müssen wir handeln? Welche Zeitpunkte für die Erfüllung sind definiert?
3. Terminplanung: Mit dem Kunden werden die wichtigsten Termine für die Durchführung des Auftrags abgestimmt
4. Ressourcenplanung: Planung und Bestellung des notwendigen Personals und Materials
5. Evtl. erforderliche Sicherheitshinweise an Kunden, weitere Hinweise, die es bei der Durchführung zu beachten gilt

*Durchführung des Auftrags*

1. Falls erforderlich: Anfahrt zum Ort der Leistungserbringung
2. Falls erforderlich: Überprüfung der eingesetzten Geräte und Materialien
3. Falls erforderlich: Überprüfung der Funktionsfähigkeit eingesetzter Geräte
4. Falls erforderlich: Überprüfung, ob Kunde die Vorbereitungsmaßnahmen umgesetzt hat. Falls diese nicht umgesetzt wurden, wird Kunde aufgefordert, entsprechende Maßnahmen umzusetzen. Falls der Kunde das nicht umsetzt, wird geprüft, ob Auftrag unverändert / mit Abweichungen / überhaupt nicht durchgeführt werden kann
5. Falls erforderlich: Durchführung einer Gefährdungsbeurteilung nach § 5 ArbSchG
6. Durchführung der Arbeiten gem. Kundenanforderung
7. Abschluss der Arbeiten
8. Falls erforderlich: Sicherung der Räumlichkeiten / Arbeitsergebnisse und möglicher Gefahrenstellen nach Abschluss der Arbeiten
9. Abnahme durch eine Ansprechperson des Kunden

### Ergebnis dieses Prozesses

Der Auftrag wurde unter Beachtung aller sicherheitstechnischen, operativen und rechtlichen Erfordernisse abgearbeitet. Es erfolgt die Freigabe durch den Kunden.



## Ein Prozess zum Management von Kundenbeschwerden ist definiert

Dieses Dokument beschreibt den Prozess zum Management von Kundenbeschwerden.

### Auslöser / Input

Dieser Prozess / Ablauf startet mit dem Eingang einer Beschwerde von Kunden über eine Leistung oder einen anderen Aspekt unserer Tätigkeit (beispielsweise Verhalten von Beschäftigten).

### Dieser Prozess / Ablauf deckt folgende Tätigkeiten ab

1. Die Kundenbeschwerde wird angenommen und vom annehmenden Beschäftigten an die für die Bearbeitung zuständige Person weitergeleitet.
2. Die zuständige Person entscheidet, ob es sich um eine Kundenbeschwerde handelt oder bspw. eine allgemeine Meinungsäußerung handelt. Bei einer allgemeinen Meinungsäußerung erhält der Kunde / die Kundin ein Feedback, in der sich die zuständige Person für die Anregung bedankt.
3. Liegt eine Kundenbeschwerde vor, erhält der Kunde / die Kundin eine Bestätigung über den Eingang der Beschwerde und die weiteren Schritte.
4. Die zuständige Person erfragt ggf. weitere Informationen vom Kunden, um die Beschwerde so detailliert wie möglich zu erfassen.
5. Die zuständige Person leitet die Beschwerde intern an die betroffene Abteilung weiter und bittet um Stellungnahme.
6. Nach spätestens 48 Stunden wird der Kunde / die Kundin über die besprochenen Maßnahmen und den ungefähren Zeitplan informiert.
7. Es werden - falls erforderlich - interne Absprachen getroffen bezüglich Rückerstattung oder Austausch des fehlerhaften Produkts.
8. Die zuständige Abteilung und die für die Bearbeitung der Beschwerde zuständig Person treffen eine Entscheidung über mögliche Kompensationen.
9. Es werden Entscheidungen über intern umzusetzende Maßnahmen getroffen.
10. Es werden sowohl die Maßnahmen als auch der Zeitplan dokumentiert.
11. Dem Kunden / der Kundin wird die Kompensation mitgeteilt.

### Ergebnis dieses Prozesses

Die Kundenbeschwerde ist durch eine Mitteilung an den Kunden / die Kundin - mit oder ohne Kompensation - beendet. Es ist sichergestellt, dass die Beschwerde zu Maßnahmen innerhalb des Unternehmens geführt hat.

---

## Ein Prozess zur Wartung von Geräten und Anlagen bei Kunden ist definiert

Diese Prozessbeschreibung definiert den Ablauf von regelmäßigen Wartungsarbeiten von Geräten und Anlagen durch unsere Beschäftigten (Kundendienst)

### Auslöser / Input

Dieser Prozess / Ablauf beginnt, sobald ein Kunde einen Dienstleistungsvertrag zur regelmäßigen Wartung abgeschlossen hat. In diesem sind Wartungsintervalle (z. B. sechsmal jährliche Kontrolle) festgehalten. Der Prozess beginnt mit der Vorbereitung auf den jeweiligen Termin.

### Dieser Prozess / Ablauf deckt folgende Tätigkeiten ab

#### *Vorbereitung der Wartung*

1. Planung der Wartungstermine / Absprache mit dem Kunden
2. Auswertung des vorherigen Protokolls, Übermittlung der letzten Protokolle an den Ansprechpartner beim Kunden
3. Planung der mitzuführenden Materialien und der Arbeitsgeräte vor Ort
4. Vorschriftsmäßige Anmeldung beim Kunden (an welchen Ansprechpartner wendet er sich?), Sicherheits- und Hygienebestimmungen vor Ort
5. Vorgespräch mit dem Kunden: Gibt es Besonderheiten oder Schadensmeldungen, die mit umgesetzt werden sollen?

#### *Kontrolle der Geräte / Anlagen*

1. Visuelle Kontrolle des Umfelds der eingesetzten Geräte und Materialien: Gibt es Mängel (bauliche und andere) oder andere Probleme, die nicht direkt an den Geräten und Anlagen feststellbar sind?
2. Kontrolle: Befinden sich die Geräte und Anlagen noch an den im Plan vorhergesehenen Stellen? Falls nein: Suche im Umfeld. Werden diese gefunden, werden sie an die im Plan eingezeichnete Stelle zurückgebracht und befestigt. Wenn Geräte nicht auffindbar sind, wird dieses dokumentiert (*nicht auffindbar / zerstört*) und dokumentiert.
3. Dokumentation des Zustands der Geräte und Anlagen: IST-Situation.
4. Wartungsarbeiten werden gem. Plan durchgeführt.

#### *Nachbereitung*

1. Abschlussgespräch beim Kunden (IST-Situation, aktuelle Probleme, Vorschlag von Maßnahmen, Empfehlungen für Maßnahmen auf Seiten des Kunden)
2. Abschlussbericht: Mitarbeiter erstellt Tätigkeitsbericht und Dokumentation.
3. Nach Prüfung erfolgt die interne Freigabe.
4. Abschlussbericht, Arbeitsprotokoll und Dokumentation werden an den Kunden gesendet. (Per Mail oder Austauschserver)

### Ergebnis dieses Prozesses

Ergebnis dieses Prozesses: Wartungsaufträge sind unter Beachtung aller sicherheitstechnischen, operativen und rechtlichen Erfordernissen abgearbeitet. Im Abschlussgespräch werden die Anforderungen an die Dokumentation festgehalten.

## Ein Prozess zur Erstellung von Rechnungen ist erstellt

Der Prozess beschreibt das Vorgehen bei der Erstellung von Ausgangsrechnungen an Kunden.

### Auslöser / Input

Der Prozess startet mit

- der Vollendung unserer Leistung bzw. dem Abschluss von vertraglich definierten Teilleistungen,
- der Abnahme unserer Leistung durch Kunden,
- das Erreichen eines vertraglich festgelegten Zeitraums (Abschlag) oder
- durch eine Zusage von Kunden, dass Rechnungen gestellt werden können.

### Dieser Prozess / Ablauf deckt folgende Tätigkeiten ab

1. Meldung über fällige Rechnungsstellung wird geprüft (Sind Leistungsscheine vorhanden? Ist ein vertraglich festgelegtes Zahlungsdatum erreicht? Etc.)
2. Formelle Kontrolle auf: Name, Adresse, USt.-Nummer, Datum / Zeitraum Lieferung, Art, Gegenstand, Umfang
3. Anreicherung der Rechnung mit folgenden Informationen: Adresse, Kundennummer oder -name, Rechnungsdatum und -text, Rechnungsbetrag, Umsatzsteuersatz, Kostenstelle, Interne Buchungskonten (Es werden Angaben zu Konten (auf welches Konto soll die Buchung gebucht werden?) eintragen, evtl. Anlagenummer (Zuweisung zu einzelnen Anlagen, Standorten oder Fahrzeugen), Zahlungsmodalitäten
4. Rechnung wird kontrolliert und ggfs. durch Fachabteilung auf Richtigkeit hin geprüft
5. Rechnung wird per Post / E-Mail an Kunden versendet
6. Das Zahldatum wird zur Kontrolle des Zahlungseingangs vermerkt

### Ergebnis dieses Prozesses

Die Rechnung ist gestellt, die Leistung wird ordnungsgemäß abgerechnet.

---





## Unsere Führungsleitlinien

Wir haben alle Führungskräfte in unserem Unternehmen auf Grundsätze verpflichtet, die es uns ermöglichen, die strengen Anforderungen eines Qualitätsmanagements nach ISO 9001 zu erfüllen. An dieser Stelle lernen Sie die wichtigsten unserer Führungsleitlinien kennen.

### **Wir übernehmen persönliche Verantwortung für das Qualitätsmanagement**

Unsere Führungskräfte übernehmen Rechenschaft für das QM System und damit für höchste Qualität und Kundenorientierung.



### **Wir setzen Qualitätsziele nachhaltig in konkrete Maßnahmen, Prozesse und Abläufe um**

Wir wissen, dass wir unsere Ziele nur dann erreichen, wenn wir sie so umsetzen, dass sie in der täglichen Arbeit zu bewältigen sind. Um dies zu erreichen, setzen wir sie durch Maßnahmen, Prozesse und Abläufe in der Praxis um.



### **Wir setzen uns aktiv dafür ein, unsere Leistungen jeden Tag zu verbessern**

Wer stehen bleibt, verliert. Als Führungskräfte setzen wir uns deshalb aktiv dafür ein, unser eigenes Tun und Handeln sowie unsere Angebote täglich zu verbessern.



### **Wir unterstützen unsere Beschäftigten wo immer wir können**

Unsere Beschäftigten erbringen jeden Tag überdurchschnittliche Leistungen. Dabei unterstützen wir sie, wo immer wir können.



### **Wir entwickeln die Kompetenzen unserer Beschäftigten ständig weiter**

Wissen und Kompetenz sind der Motor für außergewöhnliche Leistungen. Wir setzen uns dafür ein, dass unsere Beschäftigten die notwendigen Kompetenzen haben. Wo immer sie fehlen, entwickeln wir sie gemeinsam und partnerschaftlich.



### **Damit unsere Qualität nicht nachlässt, kontrollieren wir die Ergebnisse unserer Arbeit**

Vertrauen ist gut. Kontrolle ist besser. Wir setzen uns dafür ein, die Ergebnisse unserer Arbeit – auch unserer eigenen – immer wieder zu kontrollieren.



### **Wir sorgen für die notwendigen Ressourcen, um exzellente Ergebnisse zu erzielen**

Als Führungskräfte setzen wir uns aktiv dafür ein, alle notwendigen Ressourcen zur Verfügung zu stellen, damit wir bei unserer Arbeit eine außergewöhnliche Qualität erzielen können.



### **Wir setzen uns persönlich dafür ein, Kundenanforderungen genau zu verstehen und zuverlässig umsetzen**

Zu verstehen, was Kunden möchten und dies in konkrete Maßnahmen umzusetzen, ist für uns als Führungskräfte eine der wichtigsten Aufgaben. Wir haben uns diesem Ziel in unseren Führungsgrundsätzen verschrieben.



### **Wir stellen sicher, dass wir nach dem Prinzip der ehrbaren Kaufleute gesetzliche Anforderungen stets erfüllen**

Die Achtung von Gesetzen, Anordnungen und Normen gehört zu den wesentlichen Grundsätzen unserer Führung und unseres täglichen Handelns.



### **Wir sensibilisieren alle Beschäftigten, diesen Grundsätzen zu folgen**

Gemeinsam mit unseren Beschäftigten möchten wir hohe Verhaltensstandards gewährleisten und diese garantieren. Deshalb legen wir Wert auf eine Kultur, in der unsere Grundsätze Beschäftigten vermittelt und von diesen befolgt werden.







## **Das Qualitätsversprechen unseres Unternehmens / unserer Organisation**

Wir verpflichten uns in unserem Unternehmen / unserer Organisation zu höchster Qualität. Wir möchten die Erwartungen unserer Kunden nicht nur erfüllen, sondern wo immer möglich übertreffen. Dazu verpflichten wir uns, exzellente Leistungen zu erbringen, die Einhaltung dieses Anspruchs zu kontrollieren und uns durch kontinuierliche Verbesserung sowie fortwährende Innovation stetig weiterzuentwickeln.

Zur Qualität zählt, dass wir Anfragen, Angebote, Aufträge usw. korrekt, zügig und fristgemäß bearbeiten. Wir lassen uns daran messen, dass wir Termine einhalten, gegenüber unseren Mitbewerbern konkurrenzfähig bleiben, unser Know-how einbringen und stets daran arbeiten, die Kundenzufriedenheit zu erhöhen. Um dies zu erreichen, haben wir diese Qualitätspolitik festgelegt. Sie wird regelmäßig auf ihre Zweckmäßigkeit und Angemessenheit überprüft und bei Bedarf angepasst.



## Wir haben Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse für das QM-System definiert

Für die folgenden durch ISO 9001 festgelegten Themenbereiche haben wir Verantwortliche festgelegt.

### **Verantwortlich für die Einhaltung der Vorgaben von ISO 9001 ist die oberste Leitung**

ISO 9001 legt in Kapitel 5-3 fest, dass konkrete Personen damit beauftragt werden müssen, sicherzustellen, dass die Vorgaben von ISO 9001 eingehalten werden. Diese Verantwortung trägt die oberste Leitung (Geschäfts-, Standort- bzw. Abteilungsleitung).



### **Verantwortlich für die Ergebnisse von Abläufen und Prozessen ist die oberste Leitung**

ISO 9001 legt in Kapitel 5-3 fest, dass konkrete Personen damit beauftragt werden müssen, sicherzustellen, dass Prozesse und Abläufe die gewünschten Ergebnisse liefern. Diese Verantwortung trägt die oberste Leitung (Geschäfts-, Standort- bzw. Abteilungsleitung).



### **Verantwortlich für die Ergebnisse unseres Qualitätsmanagements ist die oberste Leitung**

ISO 9001 legt in Kapitel 5-3 fest, dass konkrete Personen damit beauftragt werden müssen, sicherzustellen, dass das Qualitätsmanagement die beabsichtigten Ergebnisse liefert. Diese Verantwortung trägt die oberste Leitung (Geschäfts-, Standort- bzw. Abteilungsleitung).



### **Verantwortlich für die Sicherstellung einer hohen Kundenorientierung ist die oberste Leitung**

ISO 9001 legt in Kapitel 5.3 fest, dass konkrete Personen damit beauftragt werden müssen, eine hohe Kundenorientierung sicherzustellen. Diese Verantwortung trägt die oberste Leitung (Geschäfts-, Standort- bzw. Abteilungsleitung).





## So setzen wir uns mit Chancen und Risiken auseinander

Wir setzen uns intensiv mit Risiken und Chancen auseinander. In unserer Arbeit sorgen wir dafür, dass wir unerwünschte Auswirkungen unseres Handelns vermindern bzw. verringern, Chancen - als Kehrseite von Risiken - betrachten sowie Maßnahmen zur Risikominderung erarbeiten und umsetzen. Die Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen finden Sie in dieser Liste.

### **Wir führen anlassbezogene vorbeugende Risikoanalysen durch**

Wir führen anlassbezogene vorbeugende Risikoanalysen durch, um beispielsweise Sicherheitsrisiken oder Risiken in der Auftragsabwicklung zu erkennen



### **Wir wägen potenzielle Risiken sorgfältig gegen die Chancen ab**

Unser Handeln ist dadurch bestimmt, dass wir regelmäßig potenzielle Risiken gegen die sich uns ergebenden Chancen abwägen.



### **Bei entsprechenden Anlässen nutzen wir Checklisten und andere Methoden, um offensichtliche Risiken zu vermeiden oder zu vermindern**

Unsere Strategie ist davon geprägt, keine offensichtlichen oder vermeidbaren Risiken einzugehen. Deshalb nutzen wir anlassbezogen unterschiedliche Methoden, um diese zu vermeiden oder zu vermindern.



### **Wir haben Anweisungen formuliert sowie Anleitungen, wie Risiken zu vermeiden sind**

Durch klare Anweisungen und Anleitungen sensibilisieren wir unsere Beschäftigten für Risiken und vermitteln Know-how, um diese zu vermeiden.



### **Wir schulen unsere Beschäftigten in Sicherheitsvorkehrungen, mit denen wir Risiken vermeiden**

Sicherheit ist für uns ein wichtiges Thema. Entsprechend trainieren wir unsere Beschäftigten darin, Risiken zu identifizieren und zu vermeiden/zum vermindern.



### **Wir überprüfen anlassbezogen, ob Maßnahmen zur Risikominderung / -vermeidung die erwünschte Wirkung erzielen.**

Wir haben Maßnahmen definiert, um Risiken zu vermeiden beziehungsweise zu vermindern. Wir überprüfen anlassbezogen, ob diese Maßnahmen den gewünschten Erfolg erzielen.





## **Qualitätsziele sind teilweise festgelegt und dokumentiert**

Wir haben aus den Themen, die wir verfolgen (siehe 4.1) Ziele abgeleitet und dokumentiert. Diese finden sich in einer Liste, die wir kontinuierlich weiterentwickeln.





## So managen wir Veränderungen

Wir haben den Anspruch an uns selbst, uns fortwährend zu verändern. Damit passen wir uns neuen Marktbedingungen und neuen Kundenanforderungen an. Diese Veränderungen managen wir professionell nach den Vorgaben von ISO 9001.

### **Wir definieren die Ziele, die wir durch Veränderungen erreichen wollen**

ISO 9001 fordert in Kapitel 6-3, dass Unternehmen und Organisationen die Ziele definieren, die durch Veränderungen erreicht werden sollen. Diese Anforderung erfüllen wir.



### **Wir gehen überlegt und strukturiert vor**

ISO 9001 fordert in Kapitel 6.3, dass Unternehmen und Organisationen Veränderungen durch ein geplantes und strukturiertes Vorgehen managen. Dies tun wir.



### **Wir analysieren die Auswirkungen, die Veränderungen haben**

ISO 9001 fordert in Kapitel 6.3, dass sich Unternehmen und Organisationen über die Auswirkungen von Veränderungen intensive Gedanken machen. Das tun wir, bevor wir mit Veränderungen starten.



### **Wir stellen die notwendigen Ressourcen für Änderungen zur Verfügung**

ISO 9001 fordert in Kapitel 6.3, dass Unternehmen und Organisationen die notwendigen Ressourcen zur Verfügung stellen, um den Veränderungsprozess zu managen. Wir sorgen dafür, dass diese Ressourcen zur Verfügung stehen.



### **Nach erfolgten Veränderungen schulen wir unsere Beschäftigten**

Egal ob kleine oder große Veränderungen. Die für das Veränderungsmanagement Verantwortlichen müssen sicherstellen, dass alle Betroffenen die Auswirkungen kennen und verstehen. Entsprechend werden Beschäftigte geschult.



### **Falls erforderlich informieren wir Kunden über Veränderungen**

Sollten Kunden von Veränderungen betroffen sein, informieren wir sie. Die für den Veränderungsprozess zuständigen Personen stellen sicher, dass wir Neuerungen gegenüber Kunden kommunizieren.





## Die Grundsätze unserer Personal- und Materialplanung

Damit wir Zusagen gegenüber Kunden einhalten und kontinuierlich eine hohe Qualität gewährleisten können, planen wir unsere Ressourcen in der hier aufgeführten Art und Weise.

### **Wir planen Personal und Ressourcen nach Bedarf**

Um ein Höchstmaß an Flexibilität gewährleisten zu können, planen wir Personal und Ressourcen nach Bedarf. So können wir beispielsweise bei einem hohen Auftragsvolumen unsere Prozesse sicher durchführen.



### **Um unsere Qualitätsziele zu erreichen, planen wir bei Bedarf Personal und Ressourcen ein**

Damit wir unsere Qualitätsziele zuverlässig erreichen, stellen wir bei entsprechendem Bedarf Personen ab, die an diesen Projekten arbeiten. Diesen Personen haben wir die entsprechenden Ressourcen zugewiesen.



### **Bei Änderungen stellen wir Personal und Ressourcen ab, um diese effektiv zu managen**

Um Änderungen in unserer Organisation zielgerichtet, professionell und wirksam zu managen, bestimmen wir im Bedarfsfall Personen, die diese Änderungen umsetzen. Diese Personen erhalten die entsprechenden zeitlichen Freiräume und Ressourcen.



### **Um unsere Leistungen zu messen und zu überwachen, planen wir bedarfsgerecht Ressourcen ein**

Wenn wir Erfolgsmessungen durchführen und unsere Zielerreichung überwachen, planen wir dafür personelle Ressourcen ein. Diese Personen erhalten fest definierte zeitliche Freiräume und Ressourcen.



### **Bei Bedarf planen wir Personen ein, die die Einhaltung von Kundenanforderungen überprüfen**

Um sicherzustellen, dass wir Kundenanforderungen zuverlässig erfüllen, planen wir bei Bedarf Personen und materielle Ressourcen für die Überprüfung ein. Dies sind beispielsweise Personen, die Arbeitsergebnisse nach dem Vier-Augen-Prinzip überprüfen und intern genehmigen.





## So managen wir das Wissen unserer Organisation

Wissen ist ein zentraler Baustein für unseren Erfolg und unsere hohe Qualität. Durch die folgenden Maßnahmen stellen wir sicher, dass wir Wissen identifizieren, zur Verfügung stellen und kontinuierlich weiter entwickeln.

### **Wir analysieren das erforderliche Wissen für alle Prozesse und Abläufe**

Um eine hohe Qualität unserer Prozesse und Abläufe sicherzustellen, identifizieren wir das Wissen, das dafür erforderlich ist.



### **In Workshops und Meetings hinterfragen wir systematisch, welches Wissen wir aufbauen müssen**

Uns ist bewusst, dass Wissen messbare Vorteile schafft. Deshalb hinterfragen wir regelmäßig, ob uns strategisch wichtiges Wissen fehlt.



### **Wir werten abgeschlossene Projekte und Aufträge aus**

Um erforderliches Wissen zu identifizieren, analysieren wir abgeschlossene Projekte und Aufträge. Wir hinterfragen, welches Wissen wir für eine hohe Qualität künftiger Projekte und Aufträge nutzen können.



### **Wir vernetzen uns mit Externen, die uns neue Impulse geben können**

Wir schätzen die Sichtweisen anderer, die uns mit neuen Impulsen unterstützen können. Entsprechend pflegen wir ein Netzwerk mit externen Expertinnen und Experten verschiedener Fachrichtungen.



### **Wir bewerten Wissen systematisch nach Nutzen und Relevanz**

Um das für uns relevanteste Wissen zu identifizieren, bewerten wir Wissen danach, welchen Nutzen es für uns bietet und wie relevant es für unsere Qualität ist.



### **Wir stellen Prozess- und Ablaufbeschreibungen zur Verfügung**

Wir beschreiben unsere Abläufe und Prozesse. Dieses Wissen stellen wir Beschäftigten zur Verfügung, damit sie ihre Aufgaben in hoher Qualität durchführen können.



### **Wir vermitteln Wissen durch Arbeitsanweisungen und Anleitungen**

Wir stellen unseren Beschäftigten das Wissen, das für die Erledigung konkreter Aufgaben wichtig ist, in Form von Arbeitsanweisungen und Anleitungen zur Verfügung.



### **Um reibungslose Abläufe zu gewährleisten, stellen wir unseren Beschäftigten Checklisten zur Verfügung**

Um eine hohe Qualität unserer Arbeit sicherzustellen, haben wir für komplexe Aufgaben Checklisten erstellt, die wir unseren Beschäftigten zur Verfügung stellen.





## So stellen wir die Kompetenzen unserer Beschäftigten sicher

Die Kompetenz unserer Beschäftigten ist der Schlüssel zu hoher Qualität. Wir stellen die Kompetenzen durch folgende Maßnahmen sicher.

### **Bei fehlenden Kompetenzen bilden wir unsere Beschäftigten weiter**

Jede und jeder von uns hat Kompetenzlücken. Das wissen und respektieren wir. Wir unterstützen unsere Beschäftigten, diese fehlenden Kompetenzen durch Weiterbildung zu erwerben.





## Mit diesen Maßnahmen schaffen wir das Bewusstsein für Kundenorientierung und Qualität

Damit sich unsere Beschäftigten über das normale Maß hinaus für Kundenorientierung und Qualität einsetzen, haben wir die folgenden Maßnahmen definiert.

### **Kundenorientierung und Qualität sind Themen unserer internen Kommunikation**

Wir kommunizieren die Bedeutung von Kundenorientierung und Qualität regelmäßig und immer wieder an Beschäftigte. Dafür nutzen wir vielfältige Kommunikationswege der internen Kommunikation wie beispielsweise Newsletter, Beiträge im Intranet, Plakate oder andere Publikationen.



### **Wir nutzen unser Qualitätshandbuch, um das Bewusstsein unserer Beschäftigten zu stärken**

Unser Qualitätshandbuch steht Mitarbeitenden zur Verfügung. In diesem sind die Leitlinien festgehalten, durch die wir Kundenorientierung und Qualität sicherstellen wollen.



### **In Mitarbeitergesprächen und -beurteilungen legen wir den Fokus auf Kundenorientierung und Qualität**

Ein wichtiges Thema in Beurteilungs- und Mitarbeitergesprächen ist der Fokus auf Kundenorientierung und Qualität. Wir sprechen mit unseren Beschäftigten darüber, wie ihr persönlicher Beitrag zu diesen Themen aussieht.



### **Unsere Anreizsysteme sind darauf ausgerichtet, Kundenorientierung und Qualität zu fördern**

Unsere Beschäftigten erhalten Prämien, Sondervergütungen oder andere Anreize, mit denen wir ihren Beitrag zu Kundenorientierung und Qualität würdigen.





## Unsere Kommunikationsstrategie

Wir haben ein Vorgehen zur Kommunikation mit den für uns wichtigsten Interessengruppen (siehe 4.2) festgelegt. Die Eckpunkte dieser Strategie umfassen die folgenden von uns definierten Maßnahmen.

### **Anlassbezogene Informationen auf unserer Webseite**

Wir veröffentlichen aktuelle Informationen auf unserer Webseite. Dies tun wir anlassbezogen und als Reaktion (beispielsweise auf Grund von Anfragen).



### **Persönliche Kommunikation und Information**

Wir kommunizieren wichtige Meldungen und Neuigkeiten durch eine persönliche Kommunikation. Dies tun wir anlassbezogen und als Reaktion (beispielsweise auf direkte Anfragen).



### **Wir nehmen anlassbezogen an Events und Veranstaltungen teil**

Wir kommunizieren wichtige Meldungen und Neuigkeiten durch eine Teilnahme an Events (beispielsweise Kongresse oder Messen). Dies tun wir anlassbezogen und als Reaktion (beispielsweise auf direkte Anfragen)





## So erfüllen wir die Anforderungen an die Dokumentation

Eine der grundlegenden Philosophien von ISO 9001 lautet: Die wichtigsten Grundlagen (Prozessbeschreibungen, Arbeitsanweisungen etc.) müssen in dokumentierter Form (sogenannte »Dokumentierte Information«) verfügbar sein. Die Anforderungen erfüllen wir in dem hier angegebenen Umfang.

### **Dokumentation liegt in geeigneter Form vor**

ISO 9001 fordert, dass Dokumente in einer bestimmten Form (Papier, Software etc.) vorliegen müssen. Diese Anforderung erfüllen wir.



### **Dokumente sind gekennzeichnet und eindeutig beschrieben**

Grundlegende Dokumente, wie zum Beispiel Prozessbeschreibungen oder Arbeitsanweisungen, erhalten in unserem Qualitätsmanagement klare und eindeutige Titel, so dass sie nicht verwechselt werden können. Außerdem können Beschäftigte durch eine kurze Beschreibung auf einen Blick sehen, worum es geht.



### **Dokumentierte Informationen werden Beschäftigten zugänglich gemacht**

Wir sorgen dafür, dass die wichtigsten Dokumente Beschäftigten dann zur Verfügung stehen, wenn sie sie benötigen.



### **Dokumente sind wo immer möglich vor Verlust und unsachgemäßem Gebrauch geschützt**

Wir sichern unsere wichtigsten Dokumente wo immer es uns möglich ist.



### **Nicht mehr gültige Dokumente werden archiviert**

Wir stellen sicher, dass wir ältere Dokumente archivieren. Damit erfüllen wir diese Teilanforderung.





## So erfüllen wir die Anforderungen an die betriebliche Planung und Steuerung

Unsere Kunden und Kundinnen können von uns Zuverlässigkeit erwarten. Um diese sicherzustellen, setzen wir die Anforderungen aus Kapitel 8.1 durch die folgenden Maßnahmen um.

### **Wir achten darauf, dass Prozesse und Abläufe eingehalten werden**

In unserem Qualitätshandbuch haben wir für die wichtigsten Tätigkeiten klare Abläufe und Geschäftsprozesse definiert. Um unsere Zuverlässigkeit zu sichern, achten wir streng darauf, dass diese eingehalten werden.



### **Durch Anweisungen und Vorgaben haben wir geregelt, wie die wichtigsten Tätigkeiten erfolgreich durchgeführt werden**

Damit unsere Beschäftigten wissen, was in welcher Situation zu tun ist, existieren für die wichtigsten Tätigkeiten Anweisungen. In diesen machen wir Vorgaben dazu, welche Schritte vorgenommen werden sollen, um gute Ergebnisse zu erzielen. Es ist beschrieben, wie Handlungen auszuführen sind.



### **Wenn wir Produkte oder Dienstleistungen anderer annehmen, achten wir darauf, dass diese fehlerfrei sind**

Wir achten streng darauf, dass Produkte oder Dienstleistungen anderer fehlerfrei sind. Dazu haben wir Anweisungen und Prozesse definiert, wie diese anzunehmen sind.



### **Die wichtigsten Grundlagen (Prozessbeschreibungen, Arbeitsanweisungen etc.) sind dokumentiert**

Wir dokumentieren die wichtigsten Grundlagen für unsere Arbeit. Sie sind gegen versehentliches Löschen oder ungewollte Veränderungen gesichert. Änderungen an diesen Grundlagen werden dokumentiert.







## So erfüllen wir die Normanforderungen an Produkte und Dienstleistungen

Wir kommunizieren unseren Kundinnen und Kunden gegenüber alle nachfolgend aufgeführten Informationen, die im Zusammenhang mit einem Auftrag wichtig sind.

### **Wir beschreiben unsere Produkte und Dienstleistungen und kommunizieren dies unseren Kunden**

Uns ist es wichtig, dass Kundinnen und Kunden zu jeder Zeit wissen, welche Produkte und Dienstleistungen sie von uns erwarten können. Deshalb kommunizieren wir sie, beispielsweise durch Produktkataloge, Beschreibungen auf unserer Webseite oder Verträge mit unseren Kunden.



### **Aktuell erstellen/überarbeiten wir Geschäfts- und Angebotsbedingungen**

Wir möchten, dass unsere Kunden die Bedingungen einer Zusammenarbeit kennen. Deshalb erstellen bzw. überarbeiten wir aktuell unsere Angebots- und Geschäftsbedingungen. Diese werden wir anschließend auf unserer Webseite bzw. in Form von Broschüren, AGBs/Vertragsbedingungen und/oder Verträgen kommunizieren.



### **Wir bieten unseren Kunden vielfältige Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme und zum Feedback**

Um den Austausch mit unseren Kundinnen und Kunden zu gewährleisten, haben wir umfangreiche Kommunikationsmöglichkeiten eingerichtet. Ob Lob, Rückfragen oder Beschwerden: Wir kommunizieren die Möglichkeiten, mit uns in Kontakt zu treten.



### **Wir kommunizieren unseren Kunden, wie und unter welchen Bedingungen Sonderwünsche möglich sind**

Für den Fall, dass Kunden Sonderwünsche haben, die vom Standard abweichen, haben wir Bedingungen und Vorgehensweisen erarbeitet. Diese kommunizieren wir unseren Kunden.



### **Wir kommunizieren unseren Kunden, wie wir mit Änderungen nach Auftragserteilung umgehen**

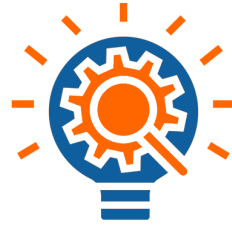
Für den Fall, dass sich Kunden nach der Auftragserteilung umentscheiden, haben wir Richtlinien erarbeitet, die wir unseren Kunden kommunizieren.



### **Wir halten nicht ausgesprochene Kundenanforderungen selbstverständlich ein**

Wenn Sie sich als Kundin oder als Kunde für unser Angebot entscheiden, erwarten Sie vieles was Sie nicht explizit aussprechen. Zum Beispiel, dass wir als Anbieter uns an unsere internen Vorgaben und an Branchenstandards halten oder dass bestimmte - für Sie selbstverständliche - Bestandteile eines Produkts bzw. einer Dienstleistung im Preis enthalten sind. Diese unausgesprochenen Kundenanforderungen kennen wir und halten sie selbstverständlich ein.





## **Wir haben keine Entwicklung - Normpunkt für uns nicht relevant**

Da wir keine aktive Entwicklung betreiben, ist dieses Normkapitel für uns nicht relevant.



### **Wir nutzen keine externen Anbieter - Normpunkt für uns nicht relevant**

ISO 9001 fordert, dass Unternehmen externe Anbieter (z.B. Subunternehmer) steuern und überwachen. Wir nutzen keine externen Anbieter, entsprechend ist dieser Normpunkt für uns nicht relevant.



## So setzen wir unsere internen Vorgaben in der Produktion bzw. der Erbringung von Dienstleistungen um

ISO 9001 stellt in Kapitel 8.5 strenge Anforderungen an die Produktion und die Erbringung von Dienstleistungen. Damit soll sichergestellt werden, dass interne Vorgaben nicht nur theoretisch existieren, sondern auch praktisch umgesetzt werden. Diese Anforderungen erfüllen wir.

### **Tätigkeiten und Arbeitsergebnisse werden kontrolliert**

In unseren Arbeitsprozessen haben wir Kontrollschritte definiert: Wann und durch wen werden Tätigkeiten und Arbeitsergebnisse regelmäßig kontrolliert? Was wird in welchem Ausmaß kontrolliert?



### **Wir sichern Arbeitsergebnisse vor Beschädigungen, Verschmutzung, ungewollten Veränderungen etc.**

Damit unsere Arbeitsergebnisse (Produkte, Dienstleistungen) nicht beschädigt oder verfälscht werden, sichern wir sie in besonderer Weise.



### **In unseren wichtigsten Prozessen und Abläufen haben wir Maßnahmen zur Verhinderung von menschlichen Fehlern etabliert**

Fehler sind menschlich. Und trotzdem vermeidbar. In vielen unserer Abläufe und Prozesse haben wir Maßnahmen zum Schutz vor menschlichen Fehlern etabliert.



### **Wir haben festgelegt, welche Tätigkeiten im Zusammenhang mit Auslieferungen ausgeführt werden sollen**

Wie Produkte und Dienstleistungen an Kunden ausgeliefert werden, überlassen wir nicht dem Zufall. Wir haben klare Tätigkeitsbeschreibungen für die Auslieferung festgelegt.



### **Wir berücksichtigen Kundenanforderungen und Rückmeldungen bei der Lieferung**

Wir gehen auf Kundenwünsche, die die Auslieferung betreffen, ein und berücksichtigen diese..



### **Wir stellen eine Gewährleistung bei Mängeln sicher**

Bei der Auslieferung kann es zu Fehlern, im schlimmsten Fall sogar zu Beschädigungen kommen. Wir versuchen dies bestmöglich zu verhindern. Sollte es dennoch zu Mängeln kommen, stellen wir eine Gewährleistung sicher.



### **Wir berücksichtigen Kundenanforderungen und Rückmeldungen bei der Lieferung**

Wir gehen auf Kundenwünsche, die die Auslieferung betreffen, ein und berücksichtigen diese..





### **Eine Freigabe von Produkten/Dienstleistungen ist nicht erforderlich**

ISO 9001 fordert in Kapitel 8.6, dass Unternehmen und Organisationen Freigabeprozesse für Dienstleistungen und Produkte definieren. Es gibt jedoch Fälle, in denen dies nicht relevant ist. Unser Tätigkeitsfeld gehört dazu, die Anforderungen sind nicht relevant.



## Unser Vorgehen beim Umgang mit Qualitätsmängeln und Fehlern

Trotz größter Sorgfalt kann nicht ausgeschlossen werden, dass es zu Fehlern oder Qualitätsmängeln kommt. Für diesen Fall haben wir - in Übereinstimmung mit den Anforderungen von ISO 9001 - das folgende, für alle Beschäftigten verbindliche, Vorgehen entwickelt.

### 1. Fehler und Qualitätsmängel werden behoben

Mit diesem Qualitätshandbuch verpflichten wir alle unsere Beschäftigten, Fehler und Qualitätsmängel an die verantwortlichen Personen zu melden und alles dafür zu tun, damit diese behoben werden.

### 2. Fehlerhafte Produkte und Dienstleistungen werden nicht bereitgestellt

Alle unsere Führungskräfte und Beschäftigten haben die Pflicht zu verhindern, dass fehlerhafte Produkte und Dienstleistungen an Kunden ausgeliefert bzw. bereitgestellt werden.

### 5. Wenn notwendig fragen wir Kunden, ob sie unsere Leistung trotz Qualitätsmängeln akzeptieren

Für den Fall, dass sich Fehler oder Qualitätsmängel nicht einfach beheben lassen, fragen wir Kunden nach einer Sonderabnahme.

### 6. Wir erstellen eine genaue Fehlerbeschreibung

Alle unsere Beschäftigten und Führungskräfte haben die Pflicht, Fehler und Abweichungen durch genaue Beschreibungen zu dokumentieren.

### 7. Wir erstellen eine Liste von eingeleiteten Maßnahmen

Die für die Bearbeitung eines Qualitätsmangels verantwortlichen Personen sind dazu verpflichtet, eine Liste der eingeleiteten Maßnahmen zu erstellen und zu pflegen.

### 8. Wir benennen verantwortliche Personen für die Freigabe

Damit Fehler und Qualitätsmängel wirklich korrigiert werden, bestimmen wir eine verantwortliche Person, die die Umsetzung der Maßnahmen kontrolliert und die Behebung des Mangels freigibt.



## Unsere Maßnahmen, um Feedback zu erhalten und Kundenbedürfnisse zu erfahren

Die Kundenzufriedenheit ist der zentrale Gradmesser für unseren Erfolg. Durch die folgenden Maßnahmen sorgen wir dafür, dass wir regelmäßige Feedbacks zu unseren Leistungen erhalten und neue Bedürfnisse erfahren.

### **Nach Erbringung unserer Leistung holen wir - wann immer nötig und möglich - Feedback ein**

Wann immer es notwendig und möglich ist, erbitten wir nach Erbringung unserer Leistung ein Feedback. Wir nehmen positive und negative Kritik auf, damit wir uns und unsere Leistungen verbessern können.



### **Wir führen anlassbezogenen Kundeninterviews durch**

Eine der Methoden, die wir einsetzen, um Feedback zu unseren Leistungen zu erhalten und neue Kundenbedürfnisse zu erfahren, sind anlassbezogene Gespräche und Interviews mit unseren Kunden.



### **Wir besuchen regelmäßig unsere Kunden, um ein besseres Verständnis ihrer Arbeit zu gewinnen**

Uns ist es wichtig, ein tiefes Verständnis für die Arbeit und die Anforderungen unserer Kunden zu gewinnen und ein direktes Feedback zu unseren Leistungen zu erhalten. Deshalb besuchen wir sie regelmäßig persönlich.



### **Wir veranstalten Workshops/Events, um unsere Kunden besser kennenzulernen**

Der persönliche Austausch ist uns wichtig. Deshalb veranstalten wir anlassbezogene Workshops und/oder Events, bei denen wir uns austauschen, Bedürfnisse erfahren und Feedback erhalten.



### **Wir werten regelmäßig das Feedback unseres Vertriebs aus**

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Vertrieb erhalten Feedback und erfahren, welche Anforderungen und Bedürfnisse Kunden haben. Ihr Feedback ist uns sehr wichtig, wir werten es regelmäßig aus.



### **Wir nutzen anlassbezogen unterschiedliche Methoden der professionellen Marktforschung**

Um ein objektives Bild unserer Leistungen zu gewinnen und Kundenbedürfnisse professionell zu analysieren, nutzen wir bei bestimmten Anlässen Methoden der professionellen Marktforschung durch eigene Beauftragte im Unternehmen bzw. Marktforschungsinstitute.





## So überwachen und messen wir unsere eigenen Leistungen

Kapitel 9.1 fordert, dass Unternehmen und Organisationen ihre eigenen Leistungen kontinuierlich messen, bewerten und analysieren müssen. Diese Vorgabe erfüllen wir durch die nachfolgend aufgeführten Maßnahmen.

### **Wir kontrollieren, ob wir unsere Ziele erreichen**

Es ist Aufgabe unserer Führungskräfte und der obersten Managementebene, regelmäßig zu kontrollieren, inwieweit wir unsere Ziele erreichen.



### **Wir haben für die wichtigsten Abläufe Kennzahlen definiert**

Um zu kontrollieren, ob unsere Abläufe und Prozesse die gewünschten Leistungen erbringen, haben wir Kennzahlen definiert.



### **Wir messen die Einhaltung von Richtlinien und Vorgaben**

Wir messen, inwieweit erforderliche Richtlinien und Vorgaben für Produkte und Dienstleistungen eingehalten werden (zum Beispiel durch Fehlerquoten).



### **Wir messen die Leistungen unserer Maschinen und Anlagen**

Wir messen, inwieweit Maschinen und Anlagen die Leistungen erbringen, die vorgesehen sind. Dazu haben wir Messverfahren etabliert.



### **Wir messen unseren Energieverbrauch**

Um einen Überblick darüber zu haben, wie viel Energie wir verbrauchen, messen wir diesen.



### **Wir messen und dokumentieren Arbeitszeiten**

Die Arbeitszeiten unserer Beschäftigten werden erfasst und dokumentiert.



### **Wir werten Kennzahlen und Ergebnisse regelmäßig aus und leiten daraus Maßnahmen ab**

Kennzahlen und Ergebnisauswertungen sind für uns wichtige Orientierungspunkte, um Abweichungen festzustellen und unsere Leistungen zu verbessern. Deshalb werten wir diese regelmäßig aus.







## Durch ein internes Kontroll- und Auditprogramm gewährleisten wir eine hohe Zuverlässigkeit

Kapitel 9.2 fordert, dass Unternehmen und Organisationen durch interne Audits regelmäßig überprüfen, ob sie die Anforderungen der Norm erfüllen. Diese Anforderung erfüllen wir. Hier finden Sie einen Auszug aus unserem internen Auditprogramm. Alle Audits finden mindestens jährlich statt.

### Wir überprüfen regelmäßig, inwieweit interne Regeln und Vorgaben eingehalten werden

Um unsere Zuverlässigkeit gewährleisten zu können, haben wir Regeln und Vorgaben erlassen, an die sich Beschäftigte halten müssen. In unseren internen Audits überprüfen wir regelmäßig, inwieweit diese eingehalten werden.



### Wirführen regelmäßig Gefährdungsbeurteilungen zur Arbeitssicherheit durch

Sicheres und gesundes Arbeiten ist für unser Unternehmen ein wichtiges Thema. Wir setzen uns aktiv für die Gesundheit unserer Beschäftigten ein und führen regelmäßige Gefährdungsbeurteilung zur Arbeitssicherheit durch.



### Wirkontrollieren die Einhaltung von Normen und Gesetzen in unseren Abläufen

Um sicherzustellen, dass wir konform zu gesetzlichen Auflagen und Vorschriften handeln, kontrollieren wir die Einhaltung



### Wirkontrollieren die Einhaltung des Ablaufs bzw. der Richtlinien zur Auftragsannahme

Gegenüber unseren Kunden stellen wir sicher, dass im Rahmen der Auftragsannahme Anforderungen korrekt dokumentiert und von uns verstanden werden. Dies kontrollieren wir regelmäßig.



### Wirüberprüfen die Einhaltung aller vorgeschriebenen Schritte bei der Auftragsabwicklung

Damit wir Aufträge korrekt und termingerecht erledigen können, haben wir Abläufe und Schritte definiert. Wir überprüfen regelmäßig, ob diese eingehalten werden.



### Wirüberprüfen den Umgang mit Waren (selbst hergestellt oder Eigentum anderer)

Der korrekte und sichere Umgang mit Waren, egal ob es sich um unsere Erzeugnisse oder das Eigentum anderer handelt, ist uns sehr wichtig. Deshalb überprüfen wir den Umgang mit diesen Waren regelmäßig.



### Wirüberprüfen die Wartung von Anlagen, Maschinen und Fahrzeugen

Um das reibungslose Funktionieren unserer Geräte und/oder Anlagen gewährleisten zu können, kontrollieren wir regelmäßig, inwieweit Wartungsintervalle eingehalten und Instandhaltungsarbeiten korrekt durchgeführt wurden.



### Wirkontrollieren, ob Qualitätskontrollen bei eingehenden Waren ordnungsgemäß durchgeführt wurden

Eingehende Waren, egal ob sie für unsere Logistik, unsere Produktion oder die Wartung unserer Anlagen bestimmt sind, werden von uns kontrolliert.



Umgesetzt bis: k.a. | Verantwortlich: k.a. | Kontrolle am: k.a. | Kontrolle durch: k.a.

Nicht  
bewertet





## So erfüllen wir die Anforderungen an die Managementbewertung

ISO 9001 fordert in Kapitel 9.3, dass das Management regelmäßig Leistungen und Ergebnisse überprüft, dabei Chancen für Verbesserungen diskutiert und diese umsetzt. Wir erfüllen diese Anforderungen. In dieser Übersicht sehen Sie die Agenda, nach der wir unsere Managementbewertung durchführen.

### 1. Wir überprüfen, ob es Veränderungen bei internen und externen Themen gibt, die unser Managementsystem betreffen

Wir betrachten regelmäßig, inwieweit wir uns mit den richtigen Themen auseinandersetzen beziehungsweise Veränderungen erforderlich sind.



### 2. Wir kontrollieren, ob wir Maßnahmen aus früheren Managementbewertungen erfolgreich umgesetzt haben

Unsere Managementbewertung beginnt mit einer Statusaufnahme: Welchen Stand haben die Maßnahmen, die wir in der Vergangenheit beschlossen haben? Diese Anforderung von ISO 9001 erfüllen wir.



### 3. Wir überprüfen, ob es Rückmeldungen von relevanten Interessengruppen gibt

Wir hinterfragen, inwieweit es neue oder veränderte Anforderungen beziehungsweise Rückmeldungen von den in 4.2 definierten Interessengruppen (interessierte Parteien) gibt.



### 4. Wir evaluieren, ob wir unsere Ziele erreicht haben

Wir werfen einen Blick zurück auf die letzten Managementbewertungen und ziehen gemeinsam Bilanz: Inwieweit haben wir unsere Ziele erreicht?



### 5. Wir analysieren die Leistungen und die Ergebnisse unserer Geschäftsprozesse

Um die Leistung unserer Geschäftsprozesse kontinuierlich zu beurteilen, analysieren wir, ob die Ergebnisse für uns stimmen.



### 6. Wir überprüfen, ob wir Vorgaben für unsere Produkte und Dienstleistungen weiterhin einhalten

Damit wir nicht Gefahr laufen, gegen den Vorgaben für Produkte und Dienstleistungen zu verstoßen, überprüfen wir regelmäßig, inwieweit wir diese einhalten.



### 7. Wir hinterfragen, ob unsere Messmittel und -methoden zur Beurteilung der Qualität ausreichend sind

Messen wir unseren Erfolg mit den richtigen Mitteln? Setzen wir die besten Methoden ein, mit denen wir optimale Kontrollergebnisse erzielen? Wir hinterfragen.



### 8. Wir besprechen die Ergebnisse unserer Audits

Was ist bei unseren internen Audits herausgekommen? Welche Abweichungen wurden registriert? Wo gibt es Handlungsbedarf? Dieses Thema besprechen wir in unseren Managementbewertungen.



### 9. Wir analysieren, ob die Zufriedenheit von Kundinnen und Kunden unseren Zielen entspricht

Kundenzufriedenheit ist der wichtigste Treiber unseres Erfolgs. Deshalb setzt sich das Management mit der Kundenzufriedenheit in seinen Managementbewertungen regelmäßig auseinander.



### 10. Wir hinterfragen die Angemessenheit von Ressourcen

Setzen wir unsere Ressourcen an den richtigen Stellen ein? Gibt es Ressourcenmängel, die unsere Qualität beeinträchtigen? Verschwenden wir Ressourcen an Stellen, an denen sie nicht wertschöpfend eingesetzt sind? Damit setzen wir uns in unseren Managementbewertungen auseinander.



### **11. Wir diskutieren unseren Umgang mit Risiken und Chancen**

Identifizieren wir die richtigen Risiken? Gehen wir adäquat mit ihnen um? Sind unsere Maßnahmen zur Risikominderung oder -beseitigung angemessen und erfolgreich? Mit diesen Fragen setzen wir uns im Rahmen der Managementbewertungen auseinander.



### **12. Wir besprechen die Ergebnisse von Lieferantenbewertungen**

Wie gut oder schlecht erfüllen Lieferanten unsere Bedingungen der Zusammenarbeit? Dieses Thema besprechen wir in unseren Managementbewertungen.



### **13. Wir suchen aktiv nach Möglichkeiten zur Verbesserung**

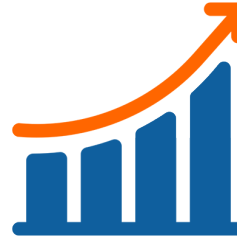
Die kontinuierliche Verbesserung unserer Abläufe und Angebote ist der Kern unseres Erfolgs. Im Rahmen der Managementbewertung suchen wir aktiv nach Verbesserungspotenzial.



### **14. Die Ergebnisse unserer Managementbewertung werden dokumentiert**

Wir halten die Ergebnisse fest, sichern und archivieren sie.





## Unsere Strategie der ständigen Verbesserung

Was heute eine Spitzenleistung ist, ist morgen nur noch Mittelmaß. Dieses Grundsatzes sind wir uns sehr bewusst. Als Unternehmen verfolgen wir die Strategie, uns ständig zu verbessern. In dieser Liste lernen Sie unsere wichtigsten Handlungsfelder für die Verbesserung kennen.

### **Wir optimieren Produkte und Dienstleistungen regelmäßig**

Alle unsere Führungskräfte und Beschäftigten sind angehalten, sich mit der Verbesserung und Optimierung unserer Produkte und Dienstleistungen auseinander zu setzen. Wo immer Verbesserungspotenziale in Bezug auf unsere Angebote erkennbar sind, ist es unser Ziel, diese zu nutzen.



### **Wir optimieren unsere internen Prozesse und Abläufe regelmäßig**

Wir hinterfragen regelmäßig, ob unsere internen Prozesse und Abläufe noch angemessen und effektiv sind. Verbesserungsvorschläge, egal ob sie in der täglichen Arbeit, durch die Analyse von Mängeln oder durch die Auswertung von Kennzahlen entstehen, sind willkommen und werden umgesetzt.



### **Wir optimieren unsere Arbeitsmodelle und Formen der Zusammenarbeit wann immer notwendig**

Uns ist bewusst, dass die Arbeitswelt im Wandel ist. Entsprechend verbessern und optimieren wir unsere Arbeitsmodelle wo immer es notwendig ist. Wir probieren anlassbezogen neue Formen der Zusammenarbeit aus, um Potenziale für moderne und effiziente Beschäftigungsmodelle zu erkennen.



### **Wir verbessern unsere Kostenstruktur stetig**

Kostenvorteile sind Wettbewerbsvorteile. Im Sinne unserer Kunden legen wir Wert darauf, unnötigen Aufwand bei der Herstellung unserer Produkte beziehungsweise bei der Bereitstellung unserer Dienstleistungen zu vermeiden. Das gibt uns die Möglichkeit, faire Partner bei der Preisgestaltung zu sein.



### **Wir verbessern die Sicherheit rund um unsere Produkte, Dienstleistungen und Prozesse**

Die Sicherheit unserer Beschäftigten sowie die Sicherheit unserer Produkte und Dienstleistungen liegt uns sehr am Herzen. Entsprechend beschäftigen wir uns mit der kontinuierlichen Verbesserung unserer Sicherheitsmaßnahmen. Wir setzen regelmäßig Maßnahmen zur Verbesserung der Sicherheit um.



### **Wo immer notwendig verbessern wir unsere Informationssicherheit**

Die Steigerung der Sicherheit von Daten und Informationen ist für uns ein wichtiges Anliegen. Entsprechend setzen wir Maßnahmen zur Verbesserung wann immer notwendig um.



### **Wann immer notwendig verbessern wir unseren ökologischen Fußabdruck und unsere Energiebilanz**

Der Schutz des Klimas und der Umwelt ist ein wichtiges Anliegen für uns. Entsprechend setzen wir wann immer notwendig Verbesserungsmaßnahmen um, um unseren ökologischen Fußabdruck zu verbessern und unseren Energieverbrauch zu senken.



### **Wir verbessern wann immer notwendig unsere Fähigkeit, Kundenbedürfnisse und -erwartungen von morgen zu erkennen**

Uns ist bewusst, dass sich Märkte und Ansprüche von Kundinnen und Kunden rasant verändern. Entsprechend verbessern wir wann immer notwendig unsere Fähigkeit, Bedürfnisse von morgen frühzeitig zu erkennen und daraus die richtigen Schlüsse zu ziehen.



### **Wir verbessern unser Qualitätsmanagementsystem wann immer notwendig**

Das Qualitätsmanagementsystem, das wir auf den Grundlagen von ISO 9001 aufgebaut haben, verbessern und optimieren wir wann immer es notwendig ist.





## So lernen wir aus Fehlern

Unsere Philosophie: Fehler dürfen sich nicht wiederholen. Im Gegenteil: Sie sind ein Ansporn, um sich selbst zu verbessern. Im Rahmen unserer kontinuierlichen Verbesserung haben wir eine Fehlerkultur und ein Vorgehen entwickelt, um aus Fehlern zu lernen und unsere Leistungen zu verbessern.

### **Wir analysieren die Ursachen von Qualitätsmängeln und Fehlern**

Wenn es zu Fehlern oder Qualitätsmängeln kommt, analysieren wir diese systematisch, um die Ursachen zu ermitteln.



### **Wir entwickeln Maßnahmen, damit sich Fehler nicht wiederholen**

Damit wir ausschließen können, dass sich Fehler und Abweichungen wiederholen, entwickeln wir aktiv Maßnahmen, die ein Wiederauftreten verhindern sollen.



### **Wir überprüfen, ob diese Maßnahmen Wirkung zeigen**

Die Umsetzung der Maßnahmen ist für uns erst dann erfolgreich, wenn wir überprüft haben, ob diese die erwünschte Wirkung zeigen. Maßnahmen müssen dazu geeignet sein, dass Wiederauftreten von Mängeln oder Fehlern effektiv zu verhindern.



### **Falls erforderlich, aktualisieren wir die Liste von Risiken und Chancen**

Sollte sich aus der Analyse und der Umsetzung von Maßnahmen ergeben, dass bislang nicht erkannte Risiken (oder Chancen) bestehen, ergänzen wir unsere Listen.



### **Falls notwendig, aktualisieren wir interne Vorgaben, Arbeitsanweisungen und Prozessbeschreibungen**

Fehler und Qualitätsmängel sind für uns eine Chance zur Verbesserung unserer internen Vorgaben, unserer Arbeitsanweisungen und Prozessbeschreibungen.





## **Wir optimieren unser Qualitätsmanagement durch fortlaufende Verbesserung**

Unser Ziel ist es, täglich besser zu werden. Deshalb setzen wir die Anforderungen von ISO 9001 Kapitel 10.3 in die Praxis um. Unser Qualitätsmanagementsystem wird durch fortlaufende Verbesserung und neue Ideen ständig optimiert.

# Die Grundlagen unserer Zertifizierung



## ISO 9001:2015

Diese Zertifizierung beruht auf den Empfehlungen der International Organization for Standardization (ISO) für die Umsetzung in kleinen Unternehmen.

[Zum ISO-Dokument](#)



## Die Qualitätskriterien

Die Zertifizierung erfolgt nach den Qualitätskriterien des Verbands unabhängiger Zertifizierungsstellen (BvUZ).

[Zum BvUZ](#)



# Zertifizierungsstelle



Dieses Handbuch sowie die Zertifizierung der Stufe 1 wurden erteilt vom  
Digital Institute for Certification of International Standards (DICIS)

Ein Unternehmen der Innolytics AG

Gerichtsweg 28

04103 Leipzig

[www.dicis.org](http://www.dicis.org)

Kontakt: <https://dicis.org/contact/>