

ISO 9001 Qualitätshandbuch

für Jörg Bachmann

JB Fleet Solution GmbH



Gültig bis 31. Mai 2024

05. April 2023

Sehr geehrte(r) Jörg Bachmann.

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



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.



Wir setzen uns für Nachhaltigkeit und Umweltschutz ein

Wir wissen, dass Belange der Nachhaltigkeit und des Umweltschutzes immer wichtiger werden. Entsprechend setzen wir uns damit intensiv auseinander.



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 Qualität unserer Lieferanten und Dienstleister ist ein wichtiges Thema

Wir setzen uns mit der Frage auseinander, wie wir die Qualität unserer Lieferanten und Dienstleister kontinuierlich kontrollieren und damit gewährleisten können. Dieses Thema ist auf unserer Liste interner Themen verankert.



Wir setzen uns mit Digitalisierung und Innovation auseinander

Die Welt verändert sich. Wir möchten diesen Veränderungen im Unternehmen positiv begegnen. Deshalb setzen wir uns intensiv mit den Chancen auseinander, die Digitalisierung und Innovation für unsere Kunden und uns bieten.



Sicherheit von Daten und IT

Die Sicherheit von Kundendaten und internen Daten ist für uns ein wichtiges Thema. Wir setzen uns deshalb damit auseinander, wie wir das Sicherheitsniveau kontinuierlich erhalten und steigern können.





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.



Wir berücksichtigen die Interessen unserer Investoren

Die Beziehung zu unseren Investoren bildet das Fundament für künftiges Wachstum und die künftige Entwicklung unseres Unternehmens. Entsprechend berücksichtigen wir die Interessen dieser für uns wichtigen Gruppe bei unserer Tätigkeit und bei unseren Entscheidungen.



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.



Vereinigungen und Verbände (z. B. Branchenverbände) sind für uns eine wichtige Einflussgruppe

Um Trends und Entwicklungen unserer Branche bzw. der lokalen Wirtschaft mitgestalten zu können, haben wir Verbände und Vereinigungen als wichtige Interessengruppe identifiziert. Wir unterhalten und pflegen entsprechende Beziehungen.





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.

Prozess zur Erstellung von Kundenangeboten vorhanden

Wir haben einen Prozess definiert, wie wir Kundenangebote erstellen. Dieser Prozess ist dokumentiert, Schritte und Phasen sind definiert, Verantwortlichkeiten festgelegt.



Prozess zum Auftragseingang ist definiert

Wir haben einen Prozess definiert, wie wir mit eingehenden Aufträgen umgehen. Dieser Prozess ist dokumentiert, Schritte und Phasen sind definiert, Verantwortlichkeiten festgelegt.



Ein Prozess zur Auftragsdurchführung ist definiert

Wir haben einen Prozess definiert, der die Tätigkeiten regelt, die zur Durchführung eines Auftrags erforderlich sind.



Ein Prozess zum Management von Kundenbeschwerden ist definiert

Wir haben einen Prozess definiert, der die Tätigkeiten regelt, falls sich Kunden über eine Leistung von uns beschweren oder diese reklamieren.



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

Wir haben einen klaren Prozess definiert, nach dem unsere Beschäftigten Geräte und Anlagen bei Kunden warten.



Ein Prozess zur Einstellung von Beschäftigten ist definiert

Wir haben einen Prozess definiert, der die Tätigkeiten regelt, die zur Einstellung von Beschäftigten erforderlich sind.



Ein Prozess zur Erstellung von Rechnungen ist erstellt

Wir haben einen Prozess definiert, der die Tätigkeiten regelt, die zur Erstellung einer Ausgangsrechnung an Kunden erforderlich sind.





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 unterstützen unsere Beschäftigten wo immer wir können

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



Wir sensibilisieren unsere Beschäftigten für Risiken - aber auch für Chancen, die sich daraus ergeben

Als Führungskräfte wissen wir, dass jedes Handeln Risiken in sich birgt. Wir sensibilisieren unsere Beschäftigten dafür. Wir betrachten jedoch auch gemeinsam die andere Seite: Chancen für Verbesserungen und Innovationen, die sich daraus ergeben.



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 kommunizieren die hohen Ansprüche, die wir an uns selbst stellen

Unsere Kunden sollen wissen, was sie von uns erwarten können. Deshalb kommunizieren wir die Ansprüche, die wir an uns selbst stellen, in Form einer Qualitätspolitik. (Siehe 5.2)



Wir engagieren uns in außergewöhnlicher Form für eine hohe und ständig steigende Kundenzufriedenheit

Die Zufriedenheit unserer Kunden ist unser größter Antrieb. Wir wollen, dass unsere Kunden dauerhaft mit uns zufrieden sind. Mehr noch: Wir setzen uns aktiv und engagiert dafür ein, dass die Zufriedenheit ständig steigt. Dies ist eine unserer zentralen Führungsgrundsätze.



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 / unser 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 regelmäßige vorbeugende Risikoanalysen durch

Wir führen regelmäßige 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.



Wo es notwendig ist, haben wir Anweisungen formuliert sowie Anleitungen, um Risiken zu vermeiden

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



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

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





Das sind unsere Qualitätsziele

Wir haben aus den Themen, die wir verfolgen (siehe 4.1) Ziele abgeleitet und dokumentiert. Einen Auszug unserer Ziele finden Sie hier.

Wir möchten die Anforderungen und Wünsche unserer Kunden übertreffen

Wir setzen uns mit bestehenden und künftigen Kundenanforderungen auseinander. (Siehe Kapitel 4.1) Daraus haben wir für uns ein Ziel abgeleitet: Wir möchten die Anforderungen und Wünsche unserer Kunden nicht nur erfüllen, sondern kontinuierlich übertreffen. Die Erfüllung dieses Ziels messen wir durch kontinuierliches Feedback.



Wir wollen unsere Leistungen durch den Einsatz neuer Technologien verbessern

Wir beobachten neue Technologien (siehe Kapitel 4.1). Daraus haben wir für uns folgendes Ziel abgeleitet: Wenn wir neue Technologien erkennen, die für uns oder unsere Kunden eine relevante Verbesserung darstellen, starten wir Projekte, um den Einsatz dieser Technologien in der Praxis zu testen.



Wir verfolgen das Ziel, ein nachhaltiges, umweltschonendes und klimafreundliches Unternehmen zu sein

Wir setzen uns (siehe Kapitel 4.1) intensiv mit Fragen der Nachhaltigkeit sowie des Umwelt- und Klimaschutzes auseinander. Daraus haben wir für uns das Ziel abgeleitet, in den kommenden Jahren auf nachhaltigere Produkte und Verfahren umzustellen, unseren CO2-Fußabdruck zu verringern und unsere Umweltbilanz zu verbessern.



Wir möchten Entwicklungen und Trends der Branche schnell und zuverlässig umsetzen

Wir beobachten neueste Entwicklungen in unserer Branche aktiv. (Vgl. Kapitel 4.1) Daraus haben wir für uns ein Ziel abgeleitet: Wenn neue Entwicklungen in der Branche für uns relevant werden, setzen wir sie schnell und zuverlässig um.



Unser Ziel: In unseren Prozessen und Abläufen noch schlanker und effizienter werden

Wir setzen uns intensiv mit Methoden auseinander, mit denen wir die Effizienz unserer Prozesse und Abläufe erhöhen können. (Siehe Kapitel 4.1) Daraus haben wir für uns das Ziel abgeleitet, unsere internen Abläufe und Prozesse durch die Umsetzung konkreter Maßnahmen zu verschlanken und zu optimieren. Damit möchten wir unsere Produktivität stetig verbessern.



Wir haben die kontinuierliche Weiterentwicklung unseres Qualitätsmanagements als Ziel definiert

Wir setzen uns (siehe Kapitel 4.1) intensiv mit dem Thema auseinander, unser Qualitätsmanagement zu optimieren. Unseren Kunden höchste Qualität zu bieten, ist für uns kein leeres Versprechen, sondern eine Mission. Deshalb haben wir es uns zum Ziel gesetzt, unser internes Qualitätsmanagement nach ISO 9001 beständig zu verbessern und zu optimieren.



Unser Ziel ist es, alle Lieferanten und Dienstleister zu kontinuierlicher höchster Qualität zu verpflichten

Die Qualität unserer Lieferanten und Dienstleister zu erhöhen, ist eines unserer wichtigen Themen. (Siehe Kapitel 4.1) Daraus haben wir für uns ein Ziel abgeleitet: Eine hohe und immer besser werdende Qualität unserer Lieferanten und Dienstleister.



Wir möchten die Chancen von Digitalisierung und Innovation nutzen

Wir wollen aktiv die Chancen der Digitalisierung und der Innovation ergreifen. Deshalb haben wir dieses Thema als relevant definiert. (Siehe Kapitel 4.1) Daraus haben wir für uns das Ziel abgeleitet, Projekte zu starten, um die Chancen konkret zu erkunden.



Wir verfolgen das Ziel, eine hohe Sicherheit im Bereich IT und Datenschutz zu gewährleisten

Wir haben die Sicherheit von Kundendaten und internen Daten als wichtiges Thema für uns definiert. (Vgl. Kapitel 4.1) Daraus haben wir für uns das Ziel abgeleitet, die Zahl von IT-Sicherheitsvorfällen und Datenschutzverletzungen auf das absolute Minimum zu reduzieren. Unser Ziel ist null.





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 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.



Wir sichern das Wissen unserer Organisation durch Wissensdatenbanken

Wir haben eine Datenbank aufgebaut. In dieser finden Beschäftigte das notwendige Wissen, um ihre Arbeit qualitativ hochwertig zu erledigen und Probleme zu lösen.





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.

Neue Beschäftigte durchlaufen ein Einarbeitungsprogramm

Um sicherzustellen, dass neue Beschäftigte die spezifischen Kompetenzen erwerben, die sie benötigen, durchlaufen sie ein Einarbeitungsprogramm



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 vermitteln die Bedeutung von Kundenorientierung und Qualität durch Weiterbildungen und Events

Wir nutzen Instrumente der Weiterbildung und interne Events, um unsere Beschäftigten für die Bedeutung von Kundenorientierung und Qualität zu sensibilisieren.



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 über Newsletter

Wir versenden einen Newsletter an Interessengruppen, in dem wir über Neuigkeiten berichten. Dies tun wir anlassbezogen und als Reaktion (beispielsweise auf häufige Anfragen).



Anlassbezogene Veröffentlichungen in Social Media Portalen

Wir veröffentlichen Meldungen und Neuigkeiten in Social Media Portalen. Dies tun wir anlassbezogen und als Reaktion (beispielsweise auf häufige Anfragen).



Anlassbezogene Informationen über Pressemitteilungen

Wir versenden Pressemitteilungen, in denen wir über Neuigkeiten berichten. Dies tun wir anlassbezogen und als Reaktion (beispielsweise auf Presseanfragen).



Regelmäßige Informationen auf unserer Webseite

Wir veröffentlichen aktuelle Informationen auf unserer Webseite. Dies tun wir in regelmäßigen Abständen, 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 in regelmäßigen Abständen, anlassbezogen und als Reaktion (beispielsweise auf direkte Anfragen).



Wir nehmen regelmäßig an Events und Veranstaltungen teil

Wir kommunizieren wichtige Meldungen und Neuigkeiten durch eine Teilnahme an Events (beispielsweise Kongresse oder Messen). Dies tun wir in regelmäßigen Abständen, 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 vor Verlust und unsachgemäßem Gebrauch geschützt

Wir sichern unsere wichtigsten Dokumente entsprechend. Damit erfüllen wir die Anforderung von ISO 9001.



Wichtige Dokumente werden vor der Veröffentlichung freigegeben

Wann immer grundlegende Dokumente erstellt, verändert oder archiviert werden, sind alle unsere Beschäftigten verpflichtet, diese freigegeben zu lassen.



Es existieren Versionskontrollen für Dokumente

Dokumentierte Informationen müssen über eine Historie verfügen, aus der hervorgeht, welche Änderungen wann getätigt wurden. Diese Anforderung erfüllen wir.



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 auf die Einhaltung der wichtigsten Prozesse und Abläufe

In unserem Qualitätshandbuch haben wir für die wichtigsten Tätigkeiten klare Abläufe und Geschäftsprozesse definiert. Um unsere Zuverlässigkeit zu sichern, achten wir dort, wo es wichtig ist, 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.



Für die wichtigsten Entscheidungsprozesse sind klare Kriterien definiert

Um unsere Qualität zu sichern, haben wir für die wichtigsten Entscheidungsprozesse klare Kriterien definiert, an denen sich unsere Beschäftigten orientieren. Damit stellen wir für unsere Kunden sicher, dass Entscheidungen innerhalb eines vorgegebenen Rahmens erfolgen.



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

Wir achten bei den wichtigsten Tätigkeiten darauf, dass Produkte oder Dienstleistungen anderer fehlerfrei 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 erarbeiten aktuell Beschreibungen unserer Produkte und Dienstleistungen

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



Wir haben Geschäfts- und Angebotsbedingungen erstellt und kommuniziert

Wir möchten, dass unsere Kunden die Bedingungen einer Zusammenarbeit kennen. Deshalb kommunizieren wir unsere Angebots- und Geschäftsbedingungen auf unserer Webseite, in Broschüren, AGBs/Vertragsbedingungen bzw. halten diese in Verträgen und Vereinbarungen mit Kunden fest.



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 zum großen Teil 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 größtenteils ein.





Wir haben keine Entwicklung - Normpunkt für uns nicht relevant

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



Unsere Zusammenarbeit mit Lieferanten, Subunternehmern und Dienstleistern

Für unsere Arbeit nutzen wir Lieferanten, Subunternehmer und/oder Dienstleister. Um sicherzustellen, dass diese das gleiche Qualitätsversprechen wie wir erfüllen, haben wir folgende Anforderungen an die Auswahl und die Zusammenarbeit definiert.

Zuverlässigkeit/Einhaltung von Absprachen

Von unseren Lieferanten, Dienstleistern und Subunternehmern erwarten wir ein Höchstmaß an Zuverlässigkeit. Wir legen Wert darauf, dass Absprachen eingehalten werden.



Eine niedrige Fehlerrate ist uns sehr wichtig

Wir erwarten, dass Produkte und Dienstleistungen ohne Fehler angeliefert bzw. erbracht werden. Unsere Lieferanten, Dienstleister und Subunternehmer sind angehalten entsprechende interne Kontrollmechanismen aufzubauen.



Lieferanten/Dienstleister müssen gesetzliche Bestimmungen einhalten

Wir erwarten, dass unsere Lieferanten und Dienstleister gesetzliche Bestimmungen genauso einhalten wie wir es tun.



Wir erwarten von unseren Lieferanten/Dienstleistern ein faires Preis-Leistungs-Verhältnis

Wir suchen nicht nach dem billigsten Lieferanten/Dienstleister, erwarten jedoch ein gutes und ausgewogenes Preis-Leistungs-Verhältnis.



Unsere Lieferanten/Dienstleister müssen die Grundsätze eines Qualitätsmanagements etablieren

Wir erwarten, dass unsere Lieferanten, Dienstleister und Subunternehmer genau wie wir ein Verständnis von Qualität nach ISO 9001 entwickeln. Sie müssen in der Zusammenarbeit zuverlässige Abläufe und Prozesse entwickeln. Und sie müssen wie wir den Anspruch haben, sich kontinuierlich zu verbessern.





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.

Die wichtigsten Tätigkeiten und Arbeitsergebnisse werden kontrolliert

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



Wir sichern wichtige Arbeitsergebnisse vor Beschädigungen, Verschmutzung, ungewollten Veränderungen etc.

Damit unsere Arbeitsergebnisse (Produkte, Dienstleistungen) nicht beschädigt oder verfälscht werden, sichern wir sie, wenn nötig.



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..





So gehen wir mit fremdem Eigentum um

Im Rahmen unserer Tätigkeit vertrauen uns Kunden und/oder Dienstleister ihr Eigentum an. Durch die hier beschriebenen Maßnahmen sorgen wir - entsprechend der Vorgaben von ISO 9001 - für höchste Sorgfalt im Umgang mit diesem Eigentum.

Wir kommunizieren unseren Kunden und Partnern, wie wir mit fremdem Eigentum umgehen

Die Maßnahmen, die wir zum Schutz des Eigentums unserer Kunden und/oder Partner (z.B. Dienstleister) ergreifen, teilen wir mit.



Wir erfüllen besondere Sorgfaltspflichten im Umgang mit fremdem Eigentum

Mit dem Eigentum, das unsere Kunden und/oder Partner uns anvertraut haben, gehen wir besonders sorgfältig um. Dazu verpflichten sich alle unsere Beschäftigten und Führungskräfte.



Fremdes Eigentum wird besonders gekennzeichnet

Damit wir fremdes Eigentum identifizieren und den Eigentümern zuordnen können, kennzeichnen wir es auf eine besondere Art und Weise.



Wir ergreifen Maßnahmen, um Fremdeigentum vor Verlust oder Beschädigung besonders zu schützen

Der Schutz von Eigentum, das uns im Rahmen unserer Tätigkeit anvertraut wurde, ist uns besonders wichtig. Wir haben Maßnahmen ergriffen, um dieses Eigentum vor Verlust oder Beschädigung besonders zu schützen.



Verluste oder Beschädigungen werden dokumentiert und aufbewahrt

Falls es trotz aller Schutzmaßnahmen dazu kommt, dass Eigentum von Kunden oder Partnern beschädigt wird oder verloren geht, dokumentieren wir alle dazu gehörigen Informationen.





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 regelmäßige Kundeninterviews durch

Eine der Methoden, die wir einsetzen, um Feedback zu unseren Leistungen zu erhalten und neue Kundenbedürfnisse zu erfahren, sind regelmäßige 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 regelmäßige Workshops/Events, um unsere Kunden besser kennenzulernen

Der persönliche Austausch ist uns wichtig. Deshalb veranstalten wir regelmäßig 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 analysieren regelmäßig Feedback und Kritik im Internet

Bewertungen in sozialen Medien und im Internet sind für uns ein wichtiger Qualitätsfaktor. Wir analysieren regelmäßig und systematisch Feedback zu unseren Leistungen. Kritik nehmen wir ernst und reagieren darauf.



Bei bestimmten Anlässen messen wir die Zufriedenheit unserer Kunden durch Fragebögen

Wir fragen anlassbezogen bestimmte Leistungsindikatoren über Fragebögen ab. Dadurch messen wir die Zufriedenheit unserer Kunden und Kundinnen. Bei Veränderungen oder speziellen Hinweisen reagieren wir.



Wir nutzen regelmäßig unterschiedliche Methoden der professionellen Marktforschung

Um ein objektives Bild unserer Leistungen zu gewinnen und Kundenbedürfnisse professionell zu analysieren, nutzen wir 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 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 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.



Wir überprüfen regelmäßig, inwieweit Maßnahmen zur Risikoprävention wirksam umgesetzt werden

Um Risiken zu minimieren oder eine mögliche Schadenshöhe zu verringern, haben wir Maßnahmen definiert. Wir überprüfen regelmäßig, inwieweit diese umgesetzt werden und Wirkung zeigen.



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 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.



Wirkontrollieren, ob Abnahme- und Genehmigungsprozesse eingehalten werden

Innerhalb unserer Abläufe gibt es immer wieder Punkte, an denen es einer Abnahme beziehungsweise einer Genehmigung bedarf.



Wirüberprüfen die Daten- und Informationssicherheit

Wirüberprüfen die Sicherheit unserer IT Systeme regelmäßig. Uns ist zudem bewusst, dass der Faktor Mensch bei der Einhaltung von Vorschriften zur Daten- und Informationssicherheit ein großer Risikofaktor ist. Entsprechend kontrollieren wir die Daten- und Informationssicherheit regelmäßig.



Wirführen regelmäßig eine Gesamtkontrolle des Qualitätsmanagements durch

Durch die Gesamtkontrolle (das sogenannte Systemaudit) stellen wir sicher, dass das Qualitätsmanagementsystem in seiner Gesamtheit in den unterschiedlichen Bereichen funktioniert.



Wirführen regelmäßig weitere Audits durch

Die hier genannten Überprüfungen und Audits sind ein Auszug aus unserem Auditprogramm.



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 wann immer notwendig

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. Wann immer notwendig verbessern wir unsere Kostenstruktur.



Wann immer notwendig verbessern wir die Sicherheit rund um unsere Produkte, Dienstleistungen und Prozesse

Die Sicherheit unserer Beschäftigten sowie die Sicherheit unserer Produkte und Dienstleistungen liegt uns am Herzen. Entsprechend beschäftigen wir uns mit der kontinuierlichen Verbesserung unserer Sicherheitsmaßnahmen. Wir setzen wann immer es notwendig ist Maßnahmen zur Verbesserung der Sicherheit um.



Die kontinuierliche Verbesserung der Informationssicherheit ist uns sehr wichtig

Die Steigerung der Sicherheit von Daten und Informationen ist für uns ein wichtiges Anliegen. Entsprechend setzen wir zahlreiche Maßnahmen zur Verbesserung regelmäßig und proaktiv 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 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 unsere Fähigkeit, Bedürfnisse von morgen frühzeitig zu erkennen und daraus die richtigen Schlüsse zu ziehen.



Wir verbessern unser Qualitätsmanagementsystem kontinuierlich

Das Qualitätsmanagementsystem, das wir auf den Grundlagen von ISO 9001 aufgebaut haben, verbessern und optimieren wir stetig.





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

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