

ISO 9001 Qualitätshandbuch

für Wiebke Frauen

Schul-Support-Service (HITeC E.V.)



Gültig bis 22. Dezember 2023

22. November 2023

Sehr geehrte(r) Wiebke Frauen.

dieses Qualitätshandbuch ist gegenüber Ihren Beschäftigten, Ihren Kunden und Ihren Partnern ein Beleg dafür, dass Sie nach höchster Kundenorientierung und Qualität streben. Dieses Dokument enthält verbindliche Richtlinien, auf die Sie sich und Ihre Beschäftigten verpflichten.

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

Kundenorientierung ist eine tägliche Herausforderung. Dass Sie sich dieser Herausforderung stellen, zeigt, welchen zentralen Stellenwert Kundenorientierung und Qualität bei Ihnen einnehmen.

Dieses Qualitätshandbuch ist eine wichtige Grundlage.

Ihr

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 Sie erkennen wie wir die Anforderungen von ISO 9001 erfüllen.

Lernen Sie die Maßnahmen kennen, durch die wir höchste Kundenorientierung sicherstellen.



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 Beschäftigten 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 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.



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.



Ausbildung und Qualifizierung unserer Beschäftigten

Wir möchten unseren Kunden gegenüber stets kompetent und sachkundig begegnen. Deshalb ist die Ausbildung und Qualifizierung unserer Beschäftigten für uns ein wichtiges Thema.





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.



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.



Der Betriebsrat/die Arbeitnehmervertretung ist für uns eine wichtige Interessengruppe

Wir schätzen die Arbeit von Betriebsräten und Arbeitnehmervertretungen, die für unseren Erfolg eine wichtige Interessengruppe darstellt. Wir stehen im konstruktiven Austausch mit dieser Gruppe und berücksichtigen Vorschläge.



Der Betriebsrat/die Arbeitnehmervertretung ist für uns eine wichtige Interessengruppe

Wir schätzen die Arbeit von Betriebsräten und Arbeitnehmervertretungen, die für unseren Erfolg eine wichtige Interessengruppe darstellt. Wir stehen im konstruktiven Austausch mit dieser Gruppe und berücksichtigen Vorschläge.



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 Presse ist für uns eine wichtige Interessengruppe

Eine ausgewogene und faire Berichterstattung über uns und unsere Leistungen ist für uns wichtig. Deshalb betreiben wir Öffentlichkeitsarbeit und unterhalten gute Beziehungen zur Presse.



Behörden und Verwaltungen sind für uns eine sehr 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 sehr wichtigen Interessengruppe.





Der Anwendungsbereich unseres Qualitätsmanagements ist ein Bereich / eine Abteilung

Wir wenden ISO 9001 an unserem Standort 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: Bereich / Abteilung

Unser ISO 9001 Complianceprofil gilt für unseren Bereich bzw. unseren Standort.





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 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

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 definieren Qualitätsziele und setzen uns für diese ein

Als Führungskräfte richten wir unser Handeln an den gemeinsamen festgelegten Zielen aus. Wir setzen uns dafür ein, diese zu erreichen und wann immer möglich sogar zu übertreffen.



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.



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 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 Bereichs / unserer Abteilung

Wir verpflichten uns in unserem Bereich / in unserer Abteilung 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 sind die Verantwortlichen der Fachbereiche

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 tragen die jeweils Verantwortlichen für die Fachbereiche.



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 sind die Verantwortlichen der Fachbereiche

ISO 9001 legt in Kapitel 5.3 fest, dass konkrete Personen damit beauftragt werden müssen, eine hohe Kundenorientierung sicherzustellen. Diese Verantwortung tragen die jeweils Verantwortlichen für die Fachbereiche.





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



Bei entsprechenden Anlässen wägen wir potenzielle Risiken sorgfältig gegen die Chancen ab

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



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.





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 möchten ein attraktiver Arbeitgeber für begehrte Fachkräfte sein und bleiben

Wir setzen uns intensiv mit dem Fachkräftemangel (siehe Kapitel 4.1) auseinander. Wir haben für uns daraus das Ziel abgeleitet, neue Ansätze zu entwickeln, um qualifizierte Beschäftigte zu finden. Zugleich ist es unser Ziel, diese Fachkräfte durch konkrete Maßnahmen an uns zu binden.



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.



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 möchten die Ausbildung und Qualifizierung unserer Beschäftigten stetig verbessern

Wir haben die Ausbildung und Qualifizierung unserer Beschäftigten für uns als wichtiges Thema identifiziert (Vgl. Kapitel 4.1). Daraus haben wir für uns das Ziel abgeleitet, die Ausbildung und Qualifizierung stetig zu verbessern und zu steigern.





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 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 ändern Prozessbeschreibungen und Arbeitsanweisungen

Damit alle Beteiligten wissen, was nach den Veränderungen auf sie zukommt, sind Verantwortliche dazu verpflichtet, folgende Veränderungen an Dokumentationen vorzunehmen:

- Sollten Veränderungen an der Unternehmensstruktur (Hierarchien, Positionen, Verantwortlichkeiten) erforderlich werden, ist dies zu dokumentieren (z. B. im Organigramm).
- Falls erforderlich, müssen Ablauf- und Prozessbeschreibungen angepasst werden.
- Sollten neue Stellen oder Verantwortlichkeiten entstehen, sind gegebenenfalls neue Stellenbeschreibungen zu erstellen bzw. bestehende zu aktualisieren.
- Sollten sich durch die Veränderungen neue Aufgaben für Beschäftigte ergeben, sind diese zu dokumentieren.
- Verändern sich Produkte oder Dienstleistungen, sind die Unterlagen zu aktualisieren.



Alle Änderungen an Dokumenten müssen vor ihrer Veröffentlichung genehmigt werden. Es muss sichergestellt werden, dass die Veränderungen (zum Beispiel durch Versionierungen) nachvollzogen werden können. Außerdem müssen Dokumente nach ihrer Veröffentlichung gegen Veränderungen geschützt sein.

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 über Dienst- und Materialpläne

Um eine Besetzung aller für die Qualität wichtigen Positionen zu gewährleisten, planen wir unser Personal und unser Material über festgelegte Verfahren.



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.



Wir planen Personal und Ressourcen für das Änderungsmanagement ein

Um Änderungen in unserer Organisation zielgerichtet, professionell und wirksam zu managen, haben wir einen festen Personenkreis bestimmt, der diese Änderungen umsetzt. Diese Personen erhalten fest definierte zeitliche 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.



Wir stellen unseren Beschäftigten ein bedarfsgerechtes, angenehmes und produktives Arbeitsumfeld zur Verfügung

Uns ist bewusst, dass Beschäftigte mit Engagement und Leidenschaft arbeiten, wenn sie die notwendigen Ressourcen - Räumlichkeiten, Materialien, Arbeitsumgebung - zur Verfügung gestellt bekommen. Wo immer der Bedarf dafür besteht, stellen wir diese Ressourcen zur Verfügung.





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 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 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.



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.



Unsere internen Vorschriften und Leitlinien betonen Kundenorientierung und Qualität

Wir haben interne Vorschriften und Leitlinien erlassen, durch die wir Verhaltensweisen einfordern, die Qualität und Kundenorientierung fördern.





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 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 in regelmäßigen Abständen, 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 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 Tätigkeiten erfolgreich durchgeführt werden

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



Entscheidungen durch Beschäftigte werden auf Basis von Vorgaben und Kriterien gefällt

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



Alle Grundlagen (Prozessbeschreibungen, Arbeitsanweisungen etc.) sind dokumentiert

Wir dokumentieren alle Grundlagen und sichern sie gegen versehentliches Löschen oder ungewollte Veränderungen. 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.





So erfüllen wir die Anforderungen von ISO 9001 an die Entwicklung

ISO 9001 stellt sehr hohe Anforderungen an die Entwicklung. Sie muss aktiv gesteuert und dokumentiert werden: Von der Entwicklungseingabe (Anforderungen) über die einzelnen Entwicklungsschritte bis hin zur Überprüfung der Ergebnisse. So erfüllen wir diese Anforderungen.

Wo immer möglich haben wir Verantwortlichkeiten und Befugnisse für die Entwicklung definiert

Wer darf was in der Entwicklung? Wer darf Eingaben in die Entwicklung machen? Wer darf Anforderungen verändern oder Teilprojekte freigeben? ISO 9001 fordert klare Zuständigkeiten und Befugnisse. Diese haben wir wo immer möglich festgelegt.



Wir haben die verschiedenen Phasen unseres Entwicklungsprozesses festgelegt

Wir haben einen Entwicklungs- und Innovationsprozess definiert, der unterschiedliche Stufen enthält. Dieser enthält die Entwicklung, die Planung, die Umsetzung, die Abnahme und die Überarbeitung etc.



Wir planen unsere Entwicklungsressourcen wo immer möglich

Wir legen - wo immer dies möglich ist - in jedem Entwicklungsprozess fest, welche Ressourcen (Materialien, Werkstätten, Software) wir benötigen.



Wo immer möglich sind die Anforderungen an Entwicklungsprojekte klar definiert

Um Risiken von Fehlentwicklungen zu minimieren, legen wir Wert darauf, dass die Anforderungen an neue Entwicklungen - wo immer möglich - klar definiert werden.



Entwicklungsergebnisse werden wo immer möglich getestet und überprüft

Zwischen dem Abschluss einer Entwicklung und der Freigabe fordert ISO 9001 Tests, mit denen die Funktionalität genauso getestet werden soll, wie die definierten Qualitätsmerkmale - beispielsweise die Haltbarkeit. Auch künftige Anwender*innen (z.B. einer Software) sollen einbezogen werden. Ziel dieser Tests ist es, Fehler zu identifizieren und zu beseitigen. Diese Anforderung erfüllen wir wo immer es uns möglich ist.



Wo immer es uns möglich ist, sind Schnittstellen zwischen verschiedenen Beteiligten definiert

Wenn in einer Entwicklung unterschiedliche Beteiligte aneinander vorbei arbeiten, kann das das gesamte Projekt gefährden. Die Designabteilung entwickelt etwas anderes als die Technik, der Aufbau einer Produktionsanlage erfolgt nach Vorgaben, die sich schon lange verändert haben. Regelmäßige Absprachen, klare Übergaben und Kommunikationsregeln (sogenannte Schnittstellen) sorgen dafür, dass sich alle Beteiligten regelmäßig abstimmen. Diese Schnittstellen haben wir wo immer möglich definiert.



Wo immer möglich stellen wir Führung und eine Steuerung der Entwicklung sicher

Das Management einer Entwicklung ist für uns mindestens genauso wichtig wie die Entwicklung selbst: Prioritäten setzen, Aufgaben klar verteilen, Unterstützung bei Problemen. Zudem müssen die Erwartungen von verschiedenen Beteiligten berücksichtigt und aktiv gesteuert werden. Durch Führung und Steuerung der Entwicklung stellen wir - wo immer möglich - sicher, dass die geplanten Ergebnisse auch erreicht werden.



Risiken von Entwicklungen werden analysiert und beachtet

Entwicklungen ohne Risiken sind fast nicht vorstellbar: Technische Risiken (Technologien funktionieren nicht wie erwartet), Marktrisiken (Entwicklungsergebnisse werden von Kund*innen nicht akzeptiert) oder finanzielle Risiken (Entwicklungsprojekte dauern länger und werden teurer) sind normal. Wir definieren diese Risiken vor Beginn einer Entwicklung: Welche Entwicklungsrisiken wollen wir bewusst eingehen? Welche möchten wir minimieren? Und was passiert, wenn die Risiken eintreten?



Entwicklungsschritte werden dokumentiert

Die einzelnen Entwicklungsschritte und Testergebnisse werden lückenlos dokumentiert. Damit - falls es später zu Problemen kommt - jederzeit nachvollzogen werden kann, was möglicherweise schief gegangen ist. Wir sorgen für eine lückenlose Dokumentation.



Erkenntnisse früherer Entwicklungsprojekte fließen wo immer möglich ein

Unsere Entwicklungen starten in den meisten Fällen nicht bei Null. Wo immer möglich fließen Erkenntnisse früherer Entwicklungen ein, beispielsweise Erfahrungen aus früheren Projekten oder Ergebnisse der Grundlagenforschung.



Normen, Standards und/oder gesetzliche Anforderungen werden wo immer möglich berücksichtigt

In der Softwareentwicklung sind es Fragen des Datenschutzes, in der Papierproduktion Normen wie DIN A4, in anderen Bereichen Branchenstandards. Wir stellen die Beachtung solcher Standards sicher.



Änderungen im Entwicklungsprozess werden wo immer möglich gesteuert und dokumentiert

Plötzliche Änderungswünsche oder neue Anforderungen können Entwicklungsprojekte ernsthaft gefährden. Entsprechend wird jede Änderung wo immer es uns möglich ist aktiv gelenkt und dokumentiert.





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.

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.



Wir haben Maßnahmen zur Verhinderung von menschlichen Fehlern etabliert

Fehler sind menschlich. Und trotzdem vermeidbar. In unseren Abläufen und Prozessen 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.



Wo immer möglich berücksichtigen wir Kundenanforderungen und Rückmeldungen bei der Lieferung

Im Rahmen unserer Möglichkeiten und Abläufe gehen wir auf Kundenwünsche, die die Auslieferung betreffen, ein. Wo immer es uns möglich ist, berücksichtigen wir diese Wünsche.



Wir stellen eine Gewährleistung bei Mängeln wo immer möglich sicher

Bei der Auslieferung kann es zu Fehlern, im schlimmsten Fall sogar zu Beschädigungen kommen. Wir versuchen dies im Rahmen unserer Möglichkeiten zu verhindern. Sollte es dennoch zu Mängeln kommen, stellen wir - wo immer es uns möglich ist - eine Gewährleistung sicher.



Wo immer möglich berücksichtigen wir Kundenanforderungen und Rückmeldungen bei der Lieferung

Im Rahmen unserer Möglichkeiten und Abläufe gehen wir auf Kundenwünsche, die die Auslieferung betreffen, ein. Wo immer es uns möglich ist, berücksichtigen wir diese Wünsche.





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.



Wo immer möglich ergreifen wir 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. Deshalb ergreifen wir wo immer es uns möglich ist Maßnahmen, um dieses Eigentum vor Verlust oder Beschädigung besonders zu schützen.





So werden Produkte und Dienstleistungen freigegeben

Um die Qualität unserer Produkte und Dienstleistungen sicherzustellen, werden diese nach dem Vier-Augen-Prinzip intern und/oder durch Kunden freigegeben.

Für Freigaben haben wir einen klar definierten Prozess entwickelt

Diese erfolgen durch einen festgelegten Freigabeprozess bzw. durch eine Abnahme vom Kunden.



Es wird dokumentiert, dass die Lieferung mit der Bestellung übereinstimmt

Wir überprüfen die Konformität unserer Leistung mit den Anforderungen aus der Bestellung unserer Kunden. Dies dokumentieren wir.



Wir dokumentieren, wer konkrete Freigaben erteilt hat

Um auch im Nachhinein stets überprüfen zu können, wer wann welche Freigaben erteilt hat, dokumentieren wir dies.





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.



4. Wenn notwendig werden Kunden benachrichtigt

Sollte es durch Fehler oder Qualitätsmängel dazu kommen, dass Kunden betroffen sind (weil wir beispielsweise nicht termingerecht liefern können), werden diese von uns benachrichtigt.



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 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 setzen regelmäßig Fragebögen ein, um unsere Kundenzufriedenheit zu messen

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





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.



Wenn es Auffälligkeiten bei Kennzahlen und Ergebnissen gibt, werten wir sie aus

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 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.



Wirkontrollieren, ob Abnahme- und Genehmigungsprozesse eingehalten werden

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





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

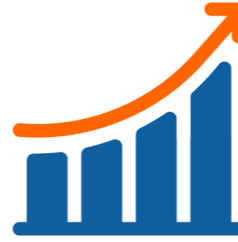
Die kontinuierliche Verbesserung unserer Abläufe und Angebote ist der Kern unseres Erfolgs. Im Rahmen der Managementbewertung suchen wir aktiv nach Verbesserungspotenzial.



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 wann immer notwendig

Wenn es konkrete Anlässe für eine Verbesserung unserer Produkte und Dienstleistungen (beispielsweise Beschwerden, neue Kundenbedürfnisse oder Ähnliches) gibt, optimieren wir unsere Angebote.



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.



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.



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.



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 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.

Unser Versprechen an Sie



Dieses Handbuch ist für uns Verpflichtung

Die Grundsätze, die Sie in diesem Handbuch finden,
sind ein Leitfaden für unsere tägliche Arbeit.

<https://dicis.org/>



Wir verbessern uns täglich

Verbesserung ist ein wichtiger Teil des
Qualitätsmanagements. Wir optimieren unsere Arbeit
beständig.

<https://infektionsschutzhelfer.de>

Dieses Qualitätshandbuch entstand mit Unterstützung des Digital Institute for Certification of International Standards (DICIS)

Falls Sie Fragen zur Methodik haben, wenden Sie sich gerne an das
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/>