

ISO 9001 Qualitätshandbuch

für Ishak Demirci

Astrein Gebäudeservice GmbH



Gültig bis 03. November 2024

04. Oktober 2024

Sehr geehrte(r) Ishak Demirci .

dieses Qualitätshandbuch ist gegenüber Beschäftigten, Kunden und 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 möchten - 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 in Ihrem Unternehmen einnehmen.

Dieses Qualitätshandbuch ist eine wichtige Grundlage.

Ihr

DICIS Support Team

zertifizierungsteam@dicis.org



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.



Beschreibung unseres Unternehmens und unseres Geschäftsumfelds

In diesem Kapitel beschreiben wir unser Unternehmen und unser Geschäftsumfeld. Es zeigt die Rahmenbedingungen auf, die unsere Geschäftstätigkeit beeinflussen, wie z.B. unseren Markt, unsere Kundenstruktur und die für uns relevanten gesetzlichen Vorgaben. Der Aufbau entspricht den Bestimmungen von ISO 9001, 14001 und ISO 27001, Kapitel 4.1.



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 sehr 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 sehr 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 sehr wichtige Einflussgruppe

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





Der Anwendungsbereich dieses Qualitätsmanagementsystems

ISO 9001 gilt für alle in der Liste aufgeführten Tätigkeiten im Bereich der Gebäudereinigung und Anlagenreinigung sowie die damit verbundenen Prozesse, Anweisungen und Kompetenzprofile. Das Qualitätsmanagement wird in unserem Unternehmen angewendet, um sicherzustellen, dass alle Reinigungsarbeiten den Anforderungen unserer Kunden entsprechen und deren Zufriedenheit stets gewährleistet ist. Dieser Standard unterstützt uns dabei, die Dienstleistungsqualität kontinuierlich zu verbessern und effiziente sowie effektive Reinigungsprozesse zu etablieren.

Einkauf und Beschaffung von Materialien

In diesem Dokument erfährst Du, wie der Einkauf und die Beschaffung von Materialien für Reinigungsdienstleistungen ablaufen. Diese Tätigkeit beinhaltet die Auswahl und den Erwerb von Reinigungskemikalien, Geräten und Verbrauchsmaterialien, die für die tägliche Durchführung unserer Reinigungsarbeiten erforderlich sind. Es ist wichtig, dass du dabei auf Qualität, Kosten und Umweltverträglichkeit achtest und sicherstellst, dass alle Produkte den gesetzlichen Standards und unseren Unternehmensrichtlinien entsprechen.



Vorbereitung der Reinigungsgeräte und -materialien

In diesem Dokument erfährst Du, wie die Vorbereitung der Reinigungsgeräte und -materialien erfolgt. Dies umfasst das Überprüfen, Reinigen und gegebenenfalls das Auffüllen von Reinigungswagen mit den notwendigen Utensilien und Chemikalien. Es ist wichtig, sicherzustellen, dass alle Geräte funktionsfähig sind und die Materialien korrekt gelagert werden, um Effizienz und Sicherheit zu gewährleisten.



Durchführung der Unterhaltungsreinigung durch unsere Beschäftigten

In diesem Dokument erfährst Du, wie Du bei der allgemeinen Unterhaltsreinigung vorgehen solltest. Diese umfasst das Reinigen von Böden, das Abstauben von Möbeln und das Leeren der Mülleimer in Büros und anderen Räumen. Achte darauf, die passenden Reinigungsmittel und -utensilien für verschiedene Oberflächen wie Holz, Glas oder Metall zu verwenden.



Auftragsübergabe an Partner: Durchführung der Fensterreinigung

In diesem Dokument erfährst Du, wie die Auftragsübergabe an selbstständig und in eigenem Namen handelnde Partner für die Durchführung der Fensterreinigung organisiert wird. Diese Tätigkeit beinhaltet das gründliche Säubern von Fensterglas, Rahmen und Fensterbänken sowohl von innen als auch von außen. Es ist wichtig, dass Du den Partnern klare Anweisungen gibst, spezielle Glasreinigungsmittel zu verwenden und stets die korrekte Handhabung der Reinigungsgeräte sowie der Sicherheitsausrüstung zu gewährleisten. Stelle sicher, dass die Partner alle erforderlichen Sicherheits- und Qualitätsstandards einhalten, um eine effektive und sichere Reinigung zu garantieren.



Einkauf und Beschaffung von Materialien

In diesem Dokument erfährst Du, wie der Einkauf und die Beschaffung von Materialien für Reinigungsdienstleistungen ablaufen. Diese Tätigkeit beinhaltet die Auswahl und den Erwerb von Reinigungskemikalien, Geräten und Verbrauchsmaterialien, die für die tägliche Durchführung unserer Reinigungsarbeiten erforderlich sind. Es ist wichtig, dass du dabei auf Qualität, Kosten und Umweltverträglichkeit achtest und sicherstellst, dass alle Produkte den gesetzlichen Standards und unseren Unternehmensrichtlinien entsprechen.



Reinigen von Teppichen

In diesem Dokument erfährst Du, wie die professionelle Teppichreinigung abläuft. Der Prozess beinhaltet das Absaugen, Fleckenbehandlung und gegebenenfalls eine Tiefenreinigung mittels Dampfreinigung oder Shampooieren. Es ist wichtig, vor der Reinigung die Art des Teppichs zu bestimmen, um die geeignete Methode auszuwählen.



Reinigung von Sanitär- und Toilettenbereichen

In diesem Dokument erfährst du, wie du sanitäre Anlagen gründlich und hygienisch reinigen kannst. Die Reinigung von Toiletten, Waschbecken, Duschen und Umkleieräumen erfordert spezielle Reinigungsmittel, die Keime und Bakterien wirksam entfernen. Achte auf die richtige Dosierung der Reinigungsmittel und die Einhaltung der Hygienevorschriften.



Auftragsübergabe an Partner: Reinigung von Anlagen und Maschinen (Industriereinigung)

In diesem Dokument erfährst Du, wie die Auftragsübergabe an selbstständig und in eigenem Namen handelnde Partner für die Reinigung von Industrieanlagen erfolgt. Die Aufgabe umfasst speziell das Entfernen von Öl, Fett und anderen industriellen Rückständen von Maschinen und in Produktionshallen. Es ist wichtig, dass Du den Partnern detaillierte Anweisungen zur Anwendung der richtigen Schutzmaßnahmen und zur Einhaltung der Entsorgungsvorschriften für Industrieabfälle gibst. Stelle sicher, dass alle Partner diese Vorgaben genau befolgen, um Sicherheit und Compliance während der Reinigungsarbeiten zu gewährleisten.



Polieren von Böden

In diesem Dokument erfährst Du, wie das Polieren von Hartböden wie Marmor, Granit und Linoleum durchgeführt wird. Dieser Vorgang verleiht den Böden nicht nur Glanz, sondern bietet auch einen Schutzfilm gegen Abnutzung und Schmutz. Verwende die passenden Poliermaschinen und -mittel, um optimale Ergebnisse zu erzielen.



Steuerung von Subunternehmern: Wartung und Reparatur der Reinigungsgeräte

In diesem Dokument erfährst Du, wie die Steuerung von Subunternehmern bei der regelmäßigen Wartung und Reparatur der Reinigungsgeräte organisiert wird. Um Ausfallzeiten zu minimieren und die Langlebigkeit der Geräte zu gewährleisten, ist es wichtig, dass Du sicherstellst, dass die Subunternehmer regelmäßige Inspektionen durchführen und defekte Teile sofort reparieren. Diese Maßnahmen sind entscheidend, um eine ständige Betriebsbereitschaft und Effizienz der Reinigungsarbeiten zu sichern. Stelle sicher, dass alle Subunternehmer die Wartungsprotokolle strikt befolgen und die Geräte nach jedem Einsatz ordnungsgemäß instand halten.



Abfallmanagement und Entsorgung

In diesem Dokument erfährst Du, wie das Abfallmanagement und die Entsorgung von Reinigungsabfällen im Zusammenhang mit der Reinigung von Gebäuden und Anlagen gehandhabt werden. Es ist wichtig, die Abfälle entsprechend ihrer Art zu trennen und ordnungsgemäß zu entsorgen, um Umweltauflagen zu erfüllen und die Nachhaltigkeit des Unternehmens zu fördern. Korrekte Entsorgungsmethoden vermeiden Umweltschäden und halten das Unternehmen rechtlich abgesichert.



Rekrutierung von Beschäftigten

Ein durchdachtes Vorgehen zur Mitarbeitergewinnung ist für unser Unternehmen entscheidend, um langfristigen Erfolg und Wettbewerbsfähigkeit zu sichern. In diesem Dokument sind alle wesentlichen Schritte von der Identifizierung bis zur Einstellung der idealen Kandidaten ausführlich beschrieben.



Marketing- und Vertriebsprozess

Die kontinuierliche Gewinnung neuer Interessenten ist entscheidend für das Wachstum und die Wettbewerbsfähigkeit. Um dieses Ziel zu erreichen, haben wir spezifische Tätigkeiten definiert, die darauf abzielen, potenzielle Kunden effektiv anzusprechen und zu akquirieren. Die detaillierte Beschreibung und Umsetzung dieser Tätigkeiten findet sich in diesem Dokument.



Verwaltung von Inventar

Ein systematisches Vorgehen zur Verwaltung von Inventar ist für unser Unternehmen entscheidend, um Effizienz und Transparenz im Umgang mit Betriebsmitteln zu gewährleisten und eine optimale Ressourcennutzung zu sichern. Dieses Dokument beschreibt detailliert die Tätigkeiten, die wir für die Erfassung, Kategorisierung und regelmäßige Überprüfung des Inventars etabliert haben, einschließlich der Ausmusterung oder Erneuerung von Betriebsmitteln.



Optimierung von Prozessen und Dienstleistungen

Ein systematisches Vorgehen zur Optimierung von Arbeitsabläufen und Dienstleistungen ist für unser Unternehmen entscheidend, um Effizienz, Kundenzufriedenheit und Wettbewerbsfähigkeit kontinuierlich zu verbessern. Dieses Dokument beschreibt detailliert die Tätigkeiten, die wir verfolgen, um unsere Arbeitsabläufe und Dienstleistungsangebote systematisch zu analysieren, Schwachstellen zu identifizieren und Verbesserungsmaßnahmen einzuleiten.





So unterstützen Prozesse und Abläufe unsere Tätigkeiten

Die unter 4.3. aufgeführten Tätigkeiten (Geltungsbereich dieses Qualitätsmanagements) werden durch Prozesse und Abläufe unterstützt. Diese sind in der Tätigkeitsliste dargestellt. Die zu den Prozessen und Abläufen gehörenden Dokumente sind dem jeweiligen Datensatz beigefügt bzw. den spezifischen Prozessschritten angehängt.



Die Grundsätze der Geschäftsleitung

Die Geschäftsleitung verpflichtet sich, gemäß den von ISO 9001 geforderten Grundsätzen zu handeln und Verantwortung für die Qualität der Dienstleistungen zu übernehmen. Die Grundsätze sind in dieser Liste aufgeführt.

Persönliche Verantwortung für die Ergebnisse des Qualitätsmanagements

Die Geschäftsleitung erkennt die entscheidende Rolle eines hochwertigen Qualitätsmanagements für den Erfolg des Unternehmens. Sie übernimmt persönliche Verantwortung für die Ergebnisse des Qualitätsmanagements und strebt kontinuierlich nach der Optimierung der Arbeitsprozesse. Die Geschäftsleitung legt Wert darauf, Feedback ernst zu nehmen und proaktiv Maßnahmen zu ergreifen, um sicherzustellen, dass die Angebote des Unternehmens stets den Erwartungen der Kunden entsprechen oder diese sogar übertreffen.



Die Geschäftsleitung hat Qualitätsziele definiert

Die Geschäftsleitung hat klare Qualitätsziele für die Dienstleistungen des Unternehmens festgelegt, um nicht nur die Erwartungen der Kunden zu erfüllen, sondern diese nach Möglichkeit zu übertreffen. Diese Ziele dienen als Leitfaden für alle geschäftlichen Entscheidungen und Prozesse, um eine konstant hohe Qualität sicherzustellen. Durch regelmäßige Überprüfung und Anpassung dieser Ziele stellt die Geschäftsleitung sicher, dass das Qualitätsmanagement dynamisch bleibt und sich an die sich wandelnden Anforderungen des Marktes und der Kunden anpasst.



Die Geschäftsleitung setzt sich für die Arbeitsorganisation in Form von Prozessen und Abläufen ein

Die Geschäftsleitung unterstützt die Definition von spezifischen Prozessen für Dienstleistungen und Arbeitsabläufe, die eine gleichbleibend hohe Qualität und Effizienz gewährleisten. Durch diese strukturierten Verfahren wird die Erbringung von Dienstleistungen durch routinierte Abläufe organisiert, was zu einer konstanten Kundenzufriedenheit führt.



Die Geschäftsleitung setzt sich dafür ein, die Leistungen des Unternehmens ständig zu verbessern

Die Geschäftsleitung legt großen Wert darauf, die Leistungen des Unternehmens kontinuierlich zu verbessern. Dieses Engagement spiegelt sich in ihrem stetigen Streben wider, durch Feedback und persönliche Weiterbildung die Dienstleistungen zu optimieren.



Die Geschäftsleitung unterstützt Beschäftigte

Die Geschäftsleitung sieht es als ihre Pflicht an, eine unterstützende und motivierende Arbeitsumgebung für die Beschäftigten zu schaffen. Dies umfasst nicht nur die Bereitstellung der notwendigen Ressourcen und Werkzeuge, die sie benötigen, um ihre Aufgaben effektiv zu erfüllen, sondern auch die Förderung ihrer beruflichen Weiterentwicklung und das Eingehen auf ihre individuellen Bedürfnisse.



Die Geschäftsleitung setzt sich für die Entwicklung der Kompetenzen von Beschäftigten ein

Die Geschäftsleitung betrachtet die aktive Entwicklung der Kompetenzen ihrer Beschäftigten als eine ihrer Kernverantwortlichkeiten. Sie setzt sich dafür ein, durch regelmäßige Schulungen, Workshops und Fortbildungsmaßnahmen ein Umfeld kontinuierlichen Lernens zu schaffen.



Die Geschäftsleitung setzt sich aktiv mit Risiken und Chancen unserer Arbeit auseinander

Die Geschäftsleitung ist sich der Bedeutung eines proaktiven Umgangs mit den Risiken und Chancen des Geschäftsbetriebs bewusst. Gemeinsam analysiert sie regelmäßig das Geschäftsumfeld, um potenzielle Risiken frühzeitig zu erkennen und effektiv zu minimieren. Gleichzeitig ist sie stets auf der Suche nach neuen Möglichkeiten, um das Angebot zu optimieren und das Unternehmen nachhaltig zum Erfolg zu führen.



Die Geschäftsleitung stellt die Kontrolle von Arbeitsergebnissen sicher

Die Geschäftsleitung stellt sicher, dass gemeinsam die Ergebnisse der Arbeit kontinuierlich kontrolliert werden, um die Einhaltung höchster Qualitätsstandards zu gewährleisten. Diese systematische Überprüfung hilft dabei, die Leistung des Unternehmens genau zu bewerten und bei Bedarf Anpassungen vorzunehmen.



Die Geschäftsleitung gewährleistet eine ausreichende Ressourcenplanung

Die Geschäftsleitung versteht, wie entscheidend ein sorgsamer Umgang mit den gemeinsamen Ressourcen des Unternehmens, einschließlich der zeitlichen Kapazitäten, ist. Sie legt großen Wert darauf, die Aufgaben effektiv zu planen und zu priorisieren, um sicherzustellen, dass ausreichende Mittel für die Erreichung der Unternehmensziele zur Verfügung stehen.



Die Geschäftsleitung setzt sich dafür ein, Kundenanforderungen zu verstehen und umzusetzen

Als Unternehmer/in ist es meine höchste Priorität, die Anforderungen und Erwartungen unserer Kunden präzise zu verstehen und zu erfüllen. Dies erreichen wir durch aktives Zuhören, regelmäßigen Austausch mit unseren Kunden und eine offene Haltung gegenüber Feedback, das wir konstruktiv umsetzen.



Die Geschäftsleitung verantwortet die Qualitätspolitik

Die Geschäftsleitung versteht die entscheidende Bedeutung einer klaren und offenen Kommunikation ihres Qualitätsversprechens gegenüber den Kunden. Ihre Qualitätspolitik, die sowohl die hohen Standards ihrer Arbeit als auch ihr Engagement für die Kundenzufriedenheit widerspiegelt, ist ein zentrales Element ihres geschäftlichen Handelns.



Die Geschäftsleitung setzt sich für steigende Kundenzufriedenheit ein

Die Geschäftsleitung setzt sich in außergewöhnlicher Weise für eine steigende Kundenzufriedenheit ein. Sie geht über herkömmliche Methoden hinaus, um nicht nur die Erwartungen ihrer Kunden zu erfüllen, sondern diese zu begeistern und zu übertreffen.



Die Geschäftsleitung gewährleistet die Einhaltung von Normen, Vorschriften und Gesetzen

Die Geschäftsleitung erkennt die Bedeutung der Einhaltung aller relevanten Normen, Vorschriften und Gesetze in ihrem Geschäftsfeld. Diese Verpflichtung dient nicht nur als Zeugnis ihrer Integrität und Professionalität, sondern auch als grundlegender Pfeiler, auf dem das Vertrauen ihrer Kunden und Geschäftspartner beruht. Die Geschäftsleitung sorgt dafür, stets über die neuesten rechtlichen Anforderungen informiert zu sein und setzt diese konsequent in der täglichen Arbeit des Unternehmens um.



Die Geschäftsleitung sensibilisiert Beschäftigte für diese Führungsgrundsätze

Die Geschäftsleitung legt großen Wert darauf, ihre Beschäftigten für die Bedeutung dieser Führungsgrundsätze zu sensibilisieren. Sie erkennt, dass das Verständnis und die Unterstützung dieser Prinzipien durch die Beschäftigten entscheidend sind, um sie erfolgreich im Unternehmen zu verankern.





Das Qualitätsversprechen (Qualitätspolitik) für unsere Reinigungsdienstleistungen

In unserem Unternehmen verpflichten wir uns zur Bereitstellung von Reinigungsdienstleistungen höchster Qualität. Dazu haben wir eine Politik formuliert, mit der wir gleichermaßen die Erwartungen unserer Kunden im höchsten Maße erfüllen und unseren Beitrag zur Nachhaltigkeit leisten.



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

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

Die Geschäftsleitung ist für die Einhaltung von Normen, Anforderungen und Gesetzen verantwortlich

ISO 9001 legt in Kapitel 5.3 fest, dass konkrete Personen die Verantwortung für die Einhaltung von Normen, Anforderungen und Gesetzen tragen. Diese Verantwortung trägt die oberste Leitung, in diesem Fall die Geschäftsleitung.



Die Geschäftsleitung ist für die Ergebnisse des Qualitätsmanagements verantwortlich

ISO 9001 legt in Kapitel 5.3 fest, dass konkrete Personen die Ergebnisse des Qualitätsmanagements zu verantworten haben. Diese Verantwortung trägt die oberste Leitung, in diesem Fall die Geschäftsleitung.



Die Geschäftsleitung ist für die Ergebnisse von Prozessen und Abläufen verantwortlich

ISO 9001 legt in Kapitel 5.3 fest, dass konkrete Personen die Verantwortung für die Ergebnisse von Prozessen und Abläufen tragen. Diese Verantwortung trägt die oberste Leitung, in diesem Fall die Geschäftsleitung.



Die Geschäftsleitung ist für die Kundenorientierung des Unternehmens verantwortlich

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, in diesem Fall die Geschäftsleitung.





Liste von Risiken und Chancen unserer Tätigkeit

Unsere Tätigkeiten als Unternehmen sind mit Risiken behaftet. Aber es ergeben sich daraus auch Chancen. Diese Chancen und Risiken sind in den Tätigkeitsbeschreibungen ausführlich dargestellt. Zudem haben wir Maßnahmen definiert, um die Eintrittswahrscheinlichkeit und die Auswirkungen der Risiken zu minimieren. In dieser Übersicht sind die unterschiedlichen Risikoarten systematisch zusammengefasst.



Diese Ziele haben wir uns für Qualität gesetzt

In unserem Bestreben, erstklassige Leistungen zu erbringen, haben wir uns hohe Qualitätsziele gesetzt, die darauf abzielen, die vollste Kundenzufriedenheit zu erreichen. In dieser Liste finden Sie die allgemeinen Qualitätsziele für unser Unternehmen. Diese werden durch die Qualitätsziele ergänzt, die unmittelbar unseren Tätigkeiten zugeordnet sind.



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 weisen Verantwortlichkeiten für die Veränderungen zu

ISO 9001 fordert in Kapitel 6.3, dass Unternehmen und Organisationen konkrete Personen benennen, die für die Umsetzung der Veränderungen verantwortlich sind. Diese Verantwortlichkeiten werden von uns definiert.



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.



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 und managen Aufgaben

In unserem Unternehmen mit seinen Beschäftigten ist eine effektive Aufgabenplanung und -verwaltung unerlässlich, um den zahlreichen beruflichen Anforderungen effizient zu begegnen. Durch den Einsatz von Aufgabenlisten und digitalen Planungswerkzeugen sind wir in der Lage, Prioritäten klar zu definieren, die Arbeitszeit optimal zu nutzen und sicherzustellen, dass keine wesentliche Aufgabe unberücksichtigt bleibt.



Wir nutzen Tools zur Personalplanung

In unserem Unternehmen sind Tools zur Personalplanung entscheidende Instrumente, um unsere personellen Ressourcen optimal zu managen und den vielfältigen Anforderungen unseres Geschäftsbetriebs effektiv zu begegnen.

Diese Werkzeuge unterstützen uns bei der präzisen Planung des Personaleinsatzes, ermöglichen die genaue Identifizierung des Personalbedarfs und optimieren die Zusammensetzung unserer Teams.



Durch den gezielten Einsatz dieser Planungstools stellen wir nicht nur die Verfügbarkeit unserer Mitarbeiter sicher, sondern nutzen auch deren Fähigkeiten und Kompetenzen bestmöglich.

Wir nutzen Tools zur Material- und Ressourcenplanung

In unserem Unternehmen setzen wir Tools zur Material- und Ressourcenplanung ein, um sicherzustellen, dass wir stets über die notwendigen Materialien und Ressourcen verfügen, die für die erfolgreiche Durchführung unserer Projekte erforderlich sind.



Diese Werkzeuge ermöglichen es uns, den Verbrauch von Materialien genau zu erfassen, den zukünftigen Bedarf präzise zu prognostizieren, Verschwendung zu minimieren und unsere Ressourcen effizient zu verwalten.

Wir nutzen Tools zum Inventarmanagement

In unserem Unternehmen nutzen wir Tools und Werkzeuge zum Inventarmanagement, um einen genauen Überblick über unseren Bestand zu gewährleisten und die Verfügbarkeit von Produkten und Materialien für unsere Projekte sicherzustellen.



Diese digitalen Lösungen ermöglichen es uns, Lagerbestände in Echtzeit zu überwachen, Nachbestellungen automatisch zu initiieren, die Lagerhaltung zu optimieren und Überbestände zu vermeiden.



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.

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.





Diese Kompetenzen sind für unseren Erfolg wichtig

Kompetenz, sowohl unsere eigene als auch die unserer Partner, Freiberufler, Angestellten und anderer Personen, die in unserem Namen handeln, ist der Schlüssel zu hoher Qualität. Wir haben eine Liste der Kompetenzen erstellt, die für unseren Erfolg wichtig sind. Darüber hinaus haben wir die Kompetenzen definiert, die für die Durchführung spezifischer Aktivitäten erforderlich sind.



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.



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 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 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).



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 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 durch die Nutzung des Zertifizierungstools.

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 zugänglich gemacht

Wir sorgen dafür, dass die wichtigsten Dokumente Beschäftigten dann zur Verfügung stehen, wenn sie sie benötigen. Für das schnelle Auffinden stehen im Zertifizierungstool verschiedene Verfahren zur Verfügung: eine intelligente Suche, die einen schnellen Zugriff auf Dokumente ermöglicht, sowie Filter, die eine Suche nach bestimmten Themen ermöglichen.



Dokumente sind vor Verlust und unsachgemäßem Gebrauch geschützt

Wir sichern unsere wichtigsten Dokumente im Zertifizierungstool durch zwei Verfahren:

1. Nur Administratoren und berechtigte Nutzer können Dokumente verändern.
2. Sobald Dokumente veröffentlicht sind, sind sie automatisch gegen Verlust und Veränderungen geschützt.



Wichtige Dokumente werden vor der Veröffentlichung freigegeben

Wann immer grundlegende Dokumente erstellt oder verändert werden, müssen diese im Zertifizierungstool explizit freigegeben werden. Nur Administratoren haben Zugriff auf diese Freigabe.



Es existieren Versionskontrollen für Dokumente

Dokumentierte Informationen müssen über eine Historie verfügen, aus der hervorgeht, welche Änderungen wann getätigt wurden. Diese Anforderungen werden vom Zertifizierungstool umgesetzt. Alle Änderungen werden im Hintergrund dokumentiert.



Nicht mehr gültige Dokumente werden archiviert

Wir stellen sicher, dass wir ältere Dokumente archivieren. Das Zertifizierungstool verfügt über eine Archivfunktion. Dokumente erhalten den Status Archiv und verbleiben dort, um jederzeit nachweisen zu können, welche Dokumente zu einem früheren Zeitpunkt gültig waren.





So erfüllen wir die Anforderungen an die betriebliche Planung und Steuerung

Unsere Kunden können von unserem Unternehmen Zuverlässigkeit erwarten. Um dies sicherzustellen, setzen wir die Anforderungen aus Kapitel 8.1 wie folgt um: In der Tätigkeitsliste ergänzen wir die einzelnen Prozessschritte durch konkrete Anweisungen und Hilfestellungen. Damit ist sichergestellt, dass – wie von ISO 9001 gefordert – die Prozesse zur Bereitstellung unserer Angebote und Dienstleistungen gesteuert werden. Zudem werden in der Liste für jede Tätigkeit die Ressourcen beschrieben, die für die Ausführung benötigt werden.



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.

Auf unserer Webseite beschreiben wir Produkte und Dienstleistungen genau

Wir legen großen Wert auf Transparenz, weshalb wir sicherstellen, dass unsere Kundinnen und Kunden stets über die von uns angebotenen Produkte und Dienstleistungen informiert sind. Diese Informationen werden durch detaillierte Beschreibungen und Produktkataloge auf unserer Webseite kommuniziert.



Die Leistungen, die Kunden erwarten können, werden in Konzepten / Angeboten genau beschrieben

In unseren Konzepten und Angeboten legen wir genau dar, welche Leistungen unsere Kunden erwarten können. Dadurch gewährleisten wir, dass Kunden eine präzise Vorstellung von den zu erbringenden Leistungen haben, was zu einer transparenten und vertrauensvollen Geschäftsbeziehung beiträgt.



Mit Kunden werden individuelle Verträge abgeschlossen

Wir schließen mit jedem Kunden individuelle Verträge ab, um sicherzustellen, dass die spezifischen Anforderungen und Erwartungen maßgeschneidert berücksichtigt werden. Dieser Ansatz ermöglicht eine persönliche und zielgerichtete Zusammenarbeit, die genau auf die Bedürfnisse und Wünsche jedes einzelnen Kunden zugeschnitten ist.



Es existieren Kontakt- und Feedbackmöglichkeiten für Rückfragen

Wir bieten diverse Kontakt- und Feedbackmöglichkeiten an, um sicherzustellen, dass Kunden uns bei Rückfragen oder für Rückmeldungen leicht erreichen können. Dies fördert eine offene Kommunikation und ermöglicht es uns, auf Bedürfnisse und Anregungen zeitnah zu reagieren.





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.

Wir haben Verantwortlichkeiten und Befugnisse für die Entwicklung klar 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 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

Wir legen in jedem Entwicklungsprozess fest, welche Ressourcen (Materialien, Werkstätten, Software) wir benötigen.



Die Anforderungen an Entwicklungsprojekte sind klar definiert

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



Entwicklungsergebnisse werden 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, 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.



Wir stellen 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 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 wo immer möglich dokumentiert

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



Erkenntnisse früherer Entwicklungsprojekte fließen ein

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



Normen, Standards und/oder gesetzliche Anforderungen werden 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.





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.



Pünktlichkeit ist für uns ein entscheidendes Auswahlkriterium

Die Einhaltung von Deadlines und Terminen ist für uns wichtig. Wir wählen Lieferanten, Dienstleister und Subunternehmer nach ihrer Termintreue aus, die für uns ein entscheidendes Kriterium ist.



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.



Wir erwarten von unseren Lieferanten/Dienstleistern eine Zusammenarbeit auf Augenhöhe

Wir stellen uns eine partnerschaftliche Kooperation auf Augenhöhe vor. In dieser werden gute Leistungen genauso thematisiert wie Probleme, Missverständnisse oder schlechte Leistungen.



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.



Wir erwarten eine Verpflichtung zu Nachhaltigkeit und Umweltschutz

Wir möchten einen Beitrag dazu leisten, die Wirtschaft nachhaltiger zu gestalten und Belange des Umweltschutzes - auch über das geforderte gesetzliche Maß hinaus - zu beachten. Das Gleiche erwarten wir von unseren Lieferanten und Dienstleistern.



Wir erwarten eine Verpflichtung zur Beachtung sozialer Standards

Wir engagieren uns für die Einhaltung sozialer Standards und fairer Arbeitspraktiken - auch über das geforderte gesetzliche Maß hinaus. Das Gleiche erwarten wir von unseren Lieferanten und Dienstleistern.





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 in der Praxis umgesetzt werden.

Wir erfüllen diese Anforderungen, indem wir für unsere Dienstleistungen Tätigkeiten definiert haben, die in Kapitel 4.3 aufgelistet sind. In der Liste unserer Tätigkeiten ist für jede Tätigkeit ein Ablaufprozess definiert. Dieser wird durch konkrete Anweisungen und Anleitungen, Kompetenzprofile sowie Risikobeschreibungen und Maßnahmen zur Risikominderung ergänzt.



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.



3. Fehlerhafte Produkte und Dienstleistungen werden eindeutig gekennzeichnet

Damit fehlerhafte Produkte und Dienstleistungen nicht aus Versehen ausgeliefert werden, sind alle unsere Beschäftigten dazu verpflichtet, diese entweder zu kennzeichnen oder diese in bestimmten abgesperrten Bereichen von fehlerfreien Produkten und Dienstleistungen zu trennen.



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.



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.

Wir besuchen Kunden vor Ort

Eine Methode besteht darin, Kunden vor Ort zu besuchen, um ein besseres Verständnis für ihre Anforderungen und Arbeitsweisen zu gewinnen. Durch diese direkten Besuche haben wir die Möglichkeit, ihre Arbeitsumgebung zu erleben, ihre Bedürfnisse aus erster Hand zu verstehen und den Erfolg unserer Produkte und Dienstleistungen in der Praxis zu kontrollieren.





So überwachen und messen wir unsere eigenen Leistungen

In Kapitel 9.1 wird gefordert, dass Unternehmen ihre eigenen Leistungen kontinuierlich messen, bewerten und analysieren. Wir erfüllen diese Forderung, indem wir die für uns relevanten Ziele (Qualität, Umwelt, Informationssicherheit) formulieren, die unter 6.2 aufgelistet sind.

Zudem werden in unseren Tätigkeitsbeschreibungen explizit die Ziele der jeweiligen Tätigkeit in einer einfachen Sprache aufgeführt. Dies dient dazu, permanent die Ziele von Tätigkeiten vor Augen zu haben und die Einhaltung dieser Ziele kontrollieren zu können.

Zu jedem Qualitätsziel sind die Messmittel, das heißt die Methoden, mit denen wir die Messung, Bewertung und Analyse durchführen, angegeben.



Erfolgskontrolle durch ein internes Auditprogramm

Kapitel 9.2 fordert, dass Unternehmen und Organisationen durch interne Audits regelmäßig überprüfen, ob sie die Anforderungen der Norm erfüllen. Diese Anforderung wird erfüllt. Hier finden Sie einen Auszug aus unserem internen Auditprogramm. Alle Audits werden anlassbezogen oder in festgelegten Intervallen durchgeführt.

Regelmäßige Kontrolle (Audits) unserer Arbeitsprozesse

Unser Unternehmen führt regelmäßig interne Audits durch, um die Einhaltung und Effizienz unserer Arbeitsprozesse zu überprüfen. Diese Selbstkontrollen helfen uns, Schwachstellen zu identifizieren und kontinuierliche Verbesserungen in unserem Geschäftsbetrieb vorzunehmen.



Regelmäßige Überprüfung / Audit der Durchführung von vereinbarten Reinigungsarbeiten

Das Ziel des Audits ist es, die Einhaltung und Qualität der vertraglich vereinbarten Reinigungsarbeiten zu überprüfen und sicherzustellen, dass diese den Kundenerwartungen und Unternehmensstandards entsprechen. Dieses Audit wird durchgeführt, um die Kontinuität und Effizienz der Reinigungsprozesse zu gewährleisten. Jegliche festgestellten Abweichungen oder Verbesserungspotenziale werden umgehend an die Geschäftsleitung gemeldet, um notwendige Anpassungen vorzunehmen und die Dienstleistungsqualität kontinuierlich zu verbessern.



Audit der Materialbeschaffung und Lagerhaltung

Das Ziel des Audits ist es, die Effizienz und Effektivität der Materialbeschaffung und Lagerhaltung sicherzustellen. Dieses Audit wird durchgeführt, um die Einhaltung der Beschaffungsrichtlinien und die Optimierung der Lagerprozesse zu überwachen. Jegliche Abweichungen oder Verbesserungspotenziale werden umgehend an die Geschäftsleitung gemeldet, um eine kontinuierliche Verbesserung der Abläufe zu gewährleisten.



Audit des Abfallmanagements und der Entsorgung

Das Ziel des Audits ist es, die Effektivität und Compliance der Abfallmanagement- und Entsorgungsprozesse zu überprüfen. Dieses Audit wird durchgeführt, um sicherzustellen, dass alle Verfahren den gesetzlichen Umweltvorschriften und den Unternehmensrichtlinien entsprechen. Jegliche festgestellten Abweichungen oder Verbesserungspotenziale im Bereich Abfallmanagement und Entsorgung werden umgehend an die Geschäftsleitung gemeldet, um umweltgerechte und effiziente Praktiken zu fördern.



Audit zur Steuerung von Subunternehmern: Wartung von Reinigungsgeräten

Das Ziel des Audits ist es, zu überprüfen, ob die Subunternehmer, die mit der Wartung von Reinigungsgeräten betraut sind, ordnungsgemäß gesteuert und überwacht werden, um die optimale Funktionalität und Wartung der Geräte sicherzustellen. Dieses Audit wird durchgeführt, um sicherzustellen, dass die Subunternehmer die Wartungsarbeiten gemäß den festgelegten Standards und Zeitplänen durchführen. Jegliche festgestellten Abweichungen oder Verbesserungspotenziale in der Steuerung der Subunternehmer werden unverzüglich an die Geschäftsleitung gemeldet, um die Effizienz der Wartungsprozesse zu verbessern und Ausfallzeiten zu minimieren.





Managementbewertung: Überprüfung der Leistung unseres Qualitätsmanagements

Die Managementbewertung nach ISO 9001 Kapitel 9.3 ist ein wesentlicher Bestandteil unseres Qualitätsmanagementsystems und dient dazu, die kontinuierliche Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit des Systems sicherzustellen. Sie wird durchgeführt, um sicherzustellen, dass alle Aspekte unseres Qualitätsmanagements regelmäßig überprüft und bewertet werden, um so die Erreichung der Qualitätsziele und die Kundenzufriedenheit zu gewährleisten. Das Ziel dieser Bewertung ist es, Verbesserungspotenziale zu identifizieren, strategische Entscheidungen zu unterstützen und die kontinuierliche Verbesserung unserer Prozesse und Dienstleistungen zu fördern.

1. Wir überprüfen, ob es rund um unser Unternehmen neue Entwicklung und relevante Themen gibt

Das können zum Beispiel neue Kunden sein, die wir gewonnen haben, neue Kundenanforderungen, eine veränderte Konkurrenzsituation oder Ähnliches. Die wichtigste Frage lautet: Gibt es Veränderungen, auf die wir reagieren müssen? Benötigen wir zum Beispiel andere Arbeitsmittel, neue Prozesse und Abläufe, neue Qualifikationen oder andere Vertriebswege?



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 analysieren, ob unsere Kunden zufrieden sind

Im Rahmen unserer Managementbewertung untersuchen wir regelmäßig die Zufriedenheit unserer Kunden, um sicherzustellen, dass ihre Erwartungen erfüllt oder übertroffen werden. Eine gründliche Analyse der Kundenrückmeldungen ermöglicht es uns, potenzielle Verbesserungsbereiche zu identifizieren. Dadurch können wir gezielte Maßnahmen ergreifen, um die Kundenzufriedenheit langfristig zu steigern.



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 betrachten das Ausmaß von Qualitätsproblemen sowie getroffene Korrekturmaßnahmen

Sollte es zu Qualitätsproblemen gekommen sein, überprüfen wir das Ausmaß und die Effektivität der eingeleiteten Maßnahmen.



7. Wir besprechen die Ergebnisse von Lieferantenbewertungen

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



8. Wir hinterfragen die Angemessenheit von Ressourcen

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



9. Wir bewerten 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.



10. 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.





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 Arbeitsmodelle und Formen der Zusammenarbeit

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



Wir verbessern unsere Kostenstruktur stetig

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



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

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



Wir verbessern unseren ökologischen Fußabdruck und unsere Energiebilanz

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





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 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 Basiszertifizierung 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/>