

Management- handbuch



QUMSYS - Qualitäts- und Umweltmanagement- Systeme

Am Roten Graben 5
D- 63691 Ranstadt

Gültig ab: 01.05.2008

Dieses Handbuch ist Eigentum von QUMSYS
Der Inhalt des Handbuchs ist vertraulich zu behandeln.

23.01.2009

Datum



Unterschrift Geschäftsführung

Inhaltsverzeichnis

1. Präambel	4
2. Verantwortung der Leitung	5
2.1. Ziel und Geltungsbereich	5
2.2. Begriffe Abkürzungen	5
2.3. Zuständigkeiten	5
2.4. Vorgehensweise	6
2.4.1. Das Unternehmen	6
2.4.2. Unsere Qualitätspolitik	6
2.4.3. Generelle Qualitätsziele und Umsetzungsmaßnahmen	7
2.4.4. Aufbauorganisation	7
2.4.5. Bewertung des Integrierten Management Systems	7
2.5. Dokumentation	7
2.6. Mitgeltende Unterlagen	7
3. QM- System	8
3.1. Allgemeines	8
3.2. Ausschlüsse	8
3.3. Dokumentation	9
3.4. Wechselwirkung der Prozesse	9

4. Unternehmensprozesse	10
4.1. Unternehmensplanung	10
4.2. Kundengewinnung	10
4.3. Erfassung der Kundenanforderungen	10
4.4. Erfassung der Kundenzufriedenheit	11
4.5. Umgang mit Reklamationen	11
4.6. Gestaltung und Optimierung angebotener Schulungsmaßnahmen	11
4.7. Schulungen der Mitarbeiter	12
4.8. Bewertung der Lieferanten	12
4.9. Durchführung Interner Audits	12
4.10. Prozeß der kontinuierlichen Verbesserung	12

1. Präambel

Dieses Handbuch beschreibt das Integrierte Managementsystem von QUMSYS.

Die Aussagen in diesem Handbuch sind Richtlinien für alle Mitarbeiter des Unternehmens und Grundlage für Verträge mit unseren Kunden.

Die QUMSYS Geschäftsführung erklärt ausdrücklich die Verbindlichkeit dieses Handbuches und der in diesem festgelegten Regeln und Anweisungen für das Gesamtunternehmen in Altenstadt. Ferner erklärt die Geschäftsführung, daß für das Unternehmen und dessen Tätigkeiten geltende gesetzliche oder behördliche Anforderungen den Mitarbeitern in benötigtem Umfang zur Kenntnis gebracht werden.

Alle Mitarbeiter sind zur Beachtung der folgenden Regelungen verpflichtet:

- Das Handbuch ist und bleibt unser Eigentum!
- Es darf nur nach Genehmigung durch die Geschäftsführung vervielfältigt oder an Dritte weitergegeben werden! (nur Kapitel 1 - 3)
- Der Inhalt ist vertraulich zu behandeln!

Das Handbuch wird hiermit in Kraft gesetzt.

Altenstadt, den 23.01.2009



Klaus E. Remitz
- Geschäftsführer-

2. Verantwortung der Leitung

2.1. Ziel und Geltungsbereich

Mit den festgelegten Unternehmensgrundsätzen und der daraus abgeleiteten Qualitätspolitik legt die Geschäftsführung die Grundlage für das Integrierte Managementsystem (IMS) fest. Ergänzt wird dieses Management- System durch Aussagen zu den Themenbereichen Arbeitssicherheit.

Aus diesen Aussagen werden die Ziele für die Bewertung des IMS abgeleitet. Sie werden als Grundlage für die ständige Verbesserung der Qualitätsfähigkeit unseres Unternehmens im Rahmen der Bewertung des Management - Systems jährlich angepasst oder neu festgelegt.

2.2. Begriffe Abkürzungen

Qualitätspolitik

Die übergeordneten Absichten und Zielsetzungen einer Organisation zur Qualität, wie sie durch die oberste Leitung formell ausgedrückt werden. (DIN EN ISO 9000:2000)

Handbuch des Integriertes Management Systems (IMH)

Ein Dokument, in dem die Qualitätspolitik dargelegt und das Integriertes Management System einer Organisation festgelegt und beschrieben ist.

2.3. Zuständigkeiten

Aufgrund der Struktur des Unternehmens als freiberufliche Organisation zeichnet der Geschäftsführer für alle Belange des Unternehmens verantwortlich.

2.4. Vorgehensweise

2.4.1. Das Unternehmen

QUMSYS wurde im Jahr 1999 von Klaus E. Remitz gegründet. QUMSYS versteht sich als kompetenter Partner auf dem Sektor der Unternehmensberatung. Schwerpunkte der Tätigkeit liegen hierbei auf

- der Beratung bei der Einführung von Management- Systemen (Qualitäts-, Umwelt- Arbeitssicherheitsmanagementsystemen
- der Stellung qualifizierter Beauftragter (z. B. QM- Beauftragter, Fachkraft für Arbeitssicherheit, Laserschutz- Beauftragter)
- der Stellung von Auditoren sowie
- der Durchführung von Schulungen zu unterschiedlichsten Themengebieten

Die Kombination umfassender eigener Kernkompetenzen mit dem Wissen und Know- How diverser Kooperationspartner erlaubt es, Kundenwünsche schnell und problemlos nachzukommen. Unsere Hauptkunden sind:

- kleine und mittlere Unternehmen der Metallbranche,
- Unternehmen aus der Wach- und Sicherheitsbranche
- diverse Schulungsanbieter
-

2.4.2. Unsere Qualitätspolitik

QUMSYS hat den Anspruch, die Kunden mit der bestmöglichen Qualität zu dienen. Die Erfüllung der Kundenwünsche hat deshalb für uns höchste Priorität. Die Qualität unserer Leistungen soll die Wünsche unserer Kunden **vollständig** erfüllen. Demzufolge ist die Qualitätspolitik bereits seit Unternehmensgründung in einer separaten Broschüre festgelegt ([Unsere 6 Regeln](#)), welche den Kunden selbstverständlich auch zur Kenntnis gebracht wird.¹

¹ In der ausgedruckten Version des Handbuches befindet sich diese Broschüre im Handbucharhang. Die Online- Version des Dokumentes verweist per Hyperlink auf die angegebene Broschüre.

2.4.3. Generelle Qualitätsziele und Umsetzungsmaßnahmen

Innerhalb von QUMSYS werden jährlich spezielle Qualitätsziele festgelegt. Diese betreffen in der Hauptsache die Erweiterung des Unternehmens sowie die Verbesserung der eingeführten Prozesse. In der Mehrzahl ergibt sich die Definition der Ziele aus:

- der Analyse des Controllings (aufgrund der Unternehmensgröße ¼ jährlich durchgeführt)
- aus Kundenrückmeldungen
- Anforderungen des Marktes (z. B. nach neuen Dienstleistungen oder Seminaren)

Die Definition der Q- Ziele erfolgt im Rahmen des jährlich durchgeführten Management-Reviews (s. u.).

2.4.4. Aufbauorganisation

Das Unternehmen besteht lediglich aus dem Geschäftsführer, welcher für die gesamte Unternehmensführung verantwortlich zeichnet. Festlegungen im Rahmen eines Organigrammes entfallen deshalb.

2.4.5. Bewertung des Integrierten Management Systems

Das IMS wird regelmäßig jährlich in einem [Management Review](#) von der Geschäftsführung bewertet. Dies geschieht durch die Aus- und Bewertung der geforderten Dokumente, welche u. a. die Forderungen der DIN EN ISO 9001 als Vorgabepunkte enthalten. Nähere Regelungen erübrigen sich aufgrund der Unternehmensgröße.

2.5. Dokumentation

- Budgetplan/ Controlling (per EDV geführt)
- Schulungsplan
- Management Review

2.6. Mitgeltende Unterlagen

- alle anderen Elemente des IM- Handbuches
- alle Verfahrensanweisungen und Prozessbeschreibungen
- alle Arbeits- und Prüfanweisungen

3. QM- System

3.1. Allgemeines

QUMSYS betreibt ein QM- System, welches an die Forderungen der DIN EN ISO 9001:2008 (ohne Entwicklung) angelehnt ist. Aufgrund der Unternehmensgröße und des realisierten Aufgabengebietes wurde die Dokumentation dieses Systems extrem schlank gehalten.

In der Praxis bedeutet dies, daß sich die benötigten Dokumente ausschließlich auf dem EDV System befinden. Da QUMSYS lediglich aus dem Geschäftsführer besteht, ist diese Art der Handhabung absolut ausreichend.

Dennoch werden Dokumente selbstverständlich gelenkt. Jedes Dokument verfügt über einen Revisionsstand sowie über ein Ausgabedatum. Die Gesamtübersicht aller gültigen Dokumente ergibt sich anhand der Auflistung des EDV Systems. Hier werden auch Änderungshistorie sowie Dokumenteneigenschaften nachgehalten.

Wo notwendig, werden weitere Elemente des QM- Systems in der Verfahrensanweisung beschrieben.

3.2. Ausschlüsse

Ausschlüsse gemäß Punkt 1.2 der DIN EN ISO 9001:2000 finden bei QUMSYS in folgenden Bereichen statt:

- Entwicklungsprozesse
Diese finden bei QUMSYS nicht statt. Die Planung und Durchführung neuer Dienstleistungen findet im Rahmen des Projektmanagements statt.
- Lagerungs- und Versandprozesse.
Da Dienstleistungsprozesse per definitionem weder lager- noch versendbar sind, findet auch dieses Element der DIN EN ISO 9001 bei QUMSYS keinerlei Anwendung.
- Prüf- und Meßmittel sowie deren Überwachung
Prüf- und Meßmittel finden bei QUMSYS keinerlei Anwendung

3.3. Dokumentation

Die innerhalb des QM- Systems bei QUMSYS Verwendung findenden Dokumente sind ausschließlich auf dem Server hinterlegt. Im Rahmen der Verwendeten Software ist eine Rückverfolgung der Änderungshistorie möglich.

Geänderte Textpassagen werden am linken Seitenrand mit einer senkrechten Linie gekennzeichnet.

Sämtliche Qm- relevante Dokumente enthalten mindestens folgende Angaben:

- Revisionsstand,
- Beginn der Gültigkeit des Dokumentes,
- Datum der Erstellung, Dateiname
- Ausdruckdatum
- Dokumentenname sowie
- Dokumentennummer

Relevante externe Dokumente (wie z. B. BG Vorschriften oder gesetzliche Vorgaben) werden über Aktualisierungsdienste bezogen:

- online über umwelt-online.de.
- Aktualisierungsdienst „Anforderung an Arbeitsstätten“ Buchhandlung Albertis/ Hanau
- Aktualisierungsdienst TÜV Berater /TÜV Media Service
- Aktualisierungsdienst QM Handbuch/ Hanser Verlag
- Aktualisierungsdienst QSU Ergänzungswerk/ Beuth Verlag
-

Für alle zu aktualisierten Werke werden Einlegenachweise geführt (am jeweiligen Werk beigefügt).

3.4. Wechselwirkung der Prozesse

Die Wechselwirkung der Prozesse ist in der Prozeßlandschaft dargestellt. Diese liegt auf dem Server vor.

4. Unternehmensprozesse

4.1. Unternehmensplanung

Eine Planung des Unternehmenserfolges geschieht anhand des Jahresbudgets und erfolgt zunächst zu Beginn eines jeden Jahres. Diesbezüglich werden geplante Umsätze ebenso erfaßt wie voraussichtliche Investitionen.

Eine Fortschreibung der Planung erfolgt rollierend ¼ jährlich aufgrund des geplanten sowie des bereits erzielten Umsatzes. Wesentliche Grundlage der Planung stellt außer dem Umsatz auch die monatlich erfaßte Kostenstruktur des Unternehmens dar.

Die Unternehmensplanung wird in entsprechender Controlling Software (Excel) abgebildet und befindet sich tagesaktuell auf dem Serversystem.

4.2. Kundengewinnung

Unsere Kunden informieren wir im Rahmen unserer Home Page per Internet. Neben den Informationen über QUMSYS haben wir dort eine „Neuigkeiten Seite“ geschaffen, auf welcher z. B. über aktuelle Unternehmensentwicklungen berichtet wird.

Neue Kunden gewinnen wir z. B. im Rahmen

- definierter Akquise Aktionen. Diese werden per entsprechender Datenbank EDV unterstützt durchgeführt.
- der durchgeführten Seminare (als Anschlußaufträge)
- der Zusammenarbeit und Akquisetätigkeiten unserer Kooperationspartner
- definierter Werbeaktionen
- Anschluß-/ Erweiterungsaufträge aus bestehenden Beratungsaufträgen

4.3. Erfassung der Kundenanforderungen

Welche Anforderungen unsere potentiellen Kunden an uns stellen erfassen wir in den kundenspezifischen Beratungsgesprächen. Diese werden im Allgemeinen bereits in der Akquisephase vor Vertragsunterzeichnung geführt. Im Rahmen dieser Gespräche wird der Beratungsumfang (Aufwand und Beratungsinhalte) festgelegt und dokumentiert.

Das Ergebnis dieser Beratungsgespräche bildet die Grundlage für das zu erstellende Angebot und (nach dessen Annahme durch den Kunden) für den Beratungsvertrag.

4.7. Schulungen der Mitarbeiter

Schulungen und Fortbildungen stellen einen wesentlichen Beitrag zur Qualität der von QUMSYS angebotenen Dienstleistungen dar. Dementsprechend werden Schulungen geplant und in einem Schulungsplan dokumentiert. Im Anschluß an Schulungen erfolgt in angemessener Weise eine Bewertung des Schulungserfolges. Dies geschieht üblicher Weise durch Zertifikate des Schulungsunternehmens.

Der [Schulungsplan](#) wird elektronisch geführt und befindet sich auf dem Server abgelegt.

4.8. Bewertung der Lieferanten

Die Erfassung von Reklamationen sowie die Bewertung der Lieferanten geschieht im Rahmen der Firmensoftware (Firmendatenbank.mdb). Im entsprechenden Modul werden eventuelle Reklamationen erfaßt und ausgewertet. Ferner erfolgt dort die Einstufung und ggf. Sperrung der Lieferanten.

4.9. Durchführung Interner Audits

Um die Leistungsfähigkeit des QM- Systems prüfen zu können, werden bei QUMSYS mindestens in jährlichem Abstand Interne Audits durchgeführt. Diese Audits werden geplant und anhand festgelegter Fragelisten durchgeführt. Die Auditergebnisse werden in einem Auditbericht zusammenfassend dokumentiert.

4.10. Prozeß der kontinuierlichen Verbesserung

Der Prozeß der kontinuierlichen Verbesserung wird anhand der erhobenen Daten gesteuert und umgesetzt. Grundlage hierzu bilden u.a. die Ergebnisse aus:

- den Internen Audits,
- dem Management Review
- den Bewertungen der Kundenzufriedenheit
- den Reklamations- und Fehlermeldungen
- der monatlich erstellten BWAn