

## HANDBUCH

Qualitäts-  
Managementsystem  
des Bereiches  
Gebäudetechnik



Ingenieurbüro  
Katzschmann

Am Oberen Luisenpark 7  
68165 Mannheim

EDV-Technische Umsetzung:

**PCK SYSTEMHAUS**  
[SYSTEMHAUS@KATZSCHMANN.DE](mailto:SYSTEMHAUS@KATZSCHMANN.DE)  
0172/6262550



## Inhaltsverzeichnis

1	<i>Verantwortung der Leitung</i>	2
2	<i>Kundenorientierung</i>	3
3	<i>Personal</i>	4
4	<i>Prozessmanagement</i>	4
5	<i>Ständige Verbesserung</i>	5
6	<i>Verwaltung von Aufzeichnungen und Dokumenten</i>	5
6.1	<i>Erstellen und Freigabe von Dokumenten</i>	5
6.2	<i>Verwaltung von Aufzeichnungen, Daten und Dokumenten</i>	6
6.3	<i>Datenschutz und Datensicherheit</i>	6
7	<i>Überwachung</i>	6

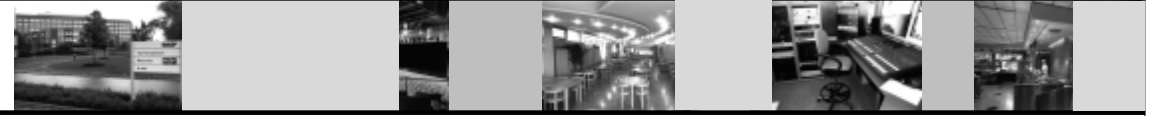
## 1 Verantwortung der Leitung

Die Leitung übt folgende **Führungsaufgaben** (Prozess „Führung“) aus:

- Die Schaffung geeigneter Arbeitsbedingungen und die Ausstattung notwendiger Hilfsmittel
- Die Schaffung und Überprüfung von Zielen
- Sicherstellen des bereichsweiten Einhaltens gesetzlicher Forderungen
- Die Verantwortung für Definition und Aktualität bereichsweiter „Spielregeln“

Auf der Grundlage unserer **Unternehmensphilosophie und -politik** (vgl. Prozess „Führung“) leitet die Geschäftsleitung **Ziele** ab, die, da wo es möglich ist, auf einzelne Ebenen oder Bereiche herunter gebrochen werden. Mit jeweils geeigneten Mitteln und Methoden informiert sie die Mitarbeiter über die kurz- und mittelfristigen Ziele und deren Bedeutung für das Unternehmen. Mindestens einmal jährlich werden die Ziele (re-)definiert und bekannt gegeben. Im Rahmen von **Managementsystembewertungen** (Prozess „Bewertung des Managementsystems“) werden in jährlicher Folge die Zielerreichungsgrade, die Festlegung neuer Ziele und die strategischen Entwicklungen betrachtet und aktualisiert. Ergebnisse der Managementsystembewertung können Verbesserungen des Managementsystems, der Prozesse und Produkte sein. Notwendige Veränderungen werden mit entsprechenden, bereitgestellten Mitteln umgesetzt.





Neben dem [Organisationsaufbau](#) (Prozess „Entwicklung des Unternehmens“) sind die Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten für die Pflege und Steuerung der Organisationseinheiten und die Übersicht der Geschäftsprozesse in der Managementdokumentation dargestellt. Das Handbuch, und alle daraus abgeleiteten Dokumente werden unter Verantwortung des Managementsystembeauftragten verwaltet, zur Verfügung gestellt und stets auf aktuellem Stand gehalten.

Als Lenkungsmechanismen zur Effizienzsteuerung werden im Rahmen inhaltlich und methodisch abgestimmter Verfahren unterschiedliche [Kennzahlen](#) (Prozess „Entwicklung des Unternehmens“) erarbeitet, überwacht und regelmäßig auf Ergebnis und Sinnhaftigkeit geprüft. Die Festlegung der Kennzahlen und Zielvorgaben erfolgt unter Verantwortlichkeit der Geschäftsleitung unter Mitwirkung des Managements. Die Prüfung auf Einhaltung geschieht einmal pro Jahr im Rahmen der Managementsystembewertung.

## 2 Kundenorientierung

Die Wünsche und Erwartungen der Kunden stehen im Mittelpunkt aller Bereichsaktivitäten. Unsere Kunden sind öffentliche Auftraggeber, Architekten, Generalunternehmer, Baugesellschaften, gewerbliche und private Auftraggeber.

Mittels [Leistungsdefinitionen](#) werden unsere Dienstleistungen (Ingenieurtätigkeit in der kompletten Gebäudetechnik), die wir anbieten, festgeschrieben (z.B. Web-Site). Im Rahmen der Prozessbeschreibungen werden die Wege und Methoden zur Leistungserbringung vorgegeben.

Der Status der Kundenzufriedenheit wird als Messgröße ermittelt und mit Zielvorgaben überwacht. [Trends in der Kundenzufriedenheit](#) werden durch verschiedene Methoden festgestellt und interpretiert, um frühzeitig negativen Einflüssen entgegenzusteuern (vgl. Prozess „Führung“). Der Stand der Kundenzufriedenheit und die einzuleitende Maßnahmen werden der Geschäftsleitung als Bericht vom Managementsystembeauftragten vorgelegt. Die im Rahmen der Kundenzufriedenheit ermittelten Daten werden zur Beurteilung der Kundenerwartungen verwendet und in der Unternehmensentwicklung berücksichtigt. Die dazu notwendigen Mittel stellt die Leitung bereit.





## 3 Personal

Besondere Bedeutung haben bei uns die Auswahl und der Einsatz von Mitarbeitern. Nur entsprechend ausgebildete, sensibilisierte und motivierte Mitarbeiter sind in der Lage, eine gleichbleibend hochwertige Leistung zu erbringen. Mit Hilfe einer angemessenen Personalauswahl, -entwicklung und -qualifizierung maximieren wir auf Dauer unsere Effizienz (Prozess „Personal“). Dazu gehören auch die konkrete Vereinbarung von Zielen und den damit verbundenen Umsetzungskontrollen.

Die Kommunikation mit Behörden oder Überwachungsorganisationen erfolgt durch die Projektleiter oder Geschäftsleitung. Der Austausch von Daten und Informationen ist in den Prozessbeschreibungen festgelegt. In diesen sind auch Zuständigkeiten bestimmt.

## 4 Prozessmanagement

Es wird sichergestellt, dass die Prozesse unter beherrschten Bedingungen ablaufen. Dies wird erreicht durch

- die festgelegte Art und Weise der Prozess- bzw. Tätigkeitsdurchführung
- geeignete Arbeitsbedingungen und -einrichtungen
- Erfüllung der einschlägigen Normen und Regelwerke.

Die Überwachung und Lenkung der Prozesse erfolgt in Bezug auf geeignete Prozessmerkmale. Wenn ausgegliederte Prozesse existieren, dann sind sie durch Vertragsvereinbarungen eindeutig definiert und, da wo es sinnvoll ist, Bestandteil der Prozessbeschreibungen.

Alle erforderlichen kunden- und bereichsrelevanten sowie wiederkehrenden Aufgaben und Aktivitäten der Leistungserbringung sind beschrieben und dargestellt.

Freigaben und der Prüfstatus innerhalb der Prozesse sind, sofern es sich um papiergestützte Vorgänge handelt, durch Datum + Kürzel des Prüfenden gekennzeichnet. EDV-unterstützte Vorgänge werden innerhalb der EDV-Anwendung freigegeben.

Die von uns verwendeten qualitätsrelevanten Anlagen, Geräte und Einrichtungen werden instandgehalten (z.B. IT, Telekommunikation, Kopierer).

Unsere Kunden stellen Entwürfe, Daten, Zeichnungen oder sonstige Informationen bei. Diese werden sorgsam behandelt und sind in bezug auf den Kunden identifizierbar (z.B. durch Kennzeichnung, soweit möglich/erforderlich).





## 5 Ständige Verbesserung

Um das Auftreten von Fehlern zu vermeiden, sind wir vorbeugend aktiv. Schulungen der Mitarbeiter, Tests (z.B. bei EDV-Updates) und die [Projektverlaufsanalyse](#) (Prozess „Verbesserungsprozess“) werden als Maßnahmen verstanden, die bei neuen bzw. veränderten Produkten oder Abläufen Fehlern vorbeugen. Die Ergebnisse der Vorbeugemaßnahmen fließen, soweit angemessen, in die Prozessoptimierung ein.

Spezielle Maßnahmen werden als Projekt geplant und umgesetzt, wenn sie aufgrund ihres Ausmaßes angemessen sind. Initiator ist i.d.R. die Geschäftsleitung, die die Verantwortlichen festlegen und Projektkompetenzen zuordnen. Die Projektaktivitäten werden nach den allgemein üblichen Regeln des Projektmanagements durchgeführt.

Die Beurteilung der ständigen Verbesserung unsere Leistungen und des QM-Systems basieren auf der Anwendung der Qualitätspolitik, der Qualitätsziele, den Ergebnissen von Audits, Datenanalysen, Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen und der Managementbewertung.

## 6 Verwaltung von Aufzeichnungen und Dokumenten

Der Managementsystembeauftragte ist verantwortlich für das Lenken von Dokumenten und Daten.

### 6.1 Erstellen und Freigabe von Dokumenten

Grundsätzlich verantwortlich für die Erstellung und die inhaltliche Aktualität einer Prozessbeschreibung ist immer der Eigentümer des betroffenen Prozesses.

Das Erstellen von Systemdokumenten führen die davon jeweils betroffenen Mitarbeiter durch. In entsprechenden Teams werden die Inhalte und Abläufe zusammengetragen und dokumentiert. Um eine einheitliche Struktur der Einzelbeschreibungen zu erhalten, werden die Teams vom Managementsystembeauftragten oder einem entsprechend geschulten Mitarbeiter moderiert. Jede Beschreibung muss den Anforderungen des Managementsystems und den Zielen des Unternehmens entsprechen. Nach Abschluss der Abstimmungsprozesse gibt der Managementsystembeauftragte die Gesamtfreigabe der Beschreibung vor und stellt das Dokument in das EDV-System ein ([Prozess „Lenkung von Dokumenten“](#)).





## 6.2 Verwalten von Aufzeichnungen, Daten und Dokumenten

Unter bestimmten Umständen müssen unterschiedliche Dokumentationen für einen vordefinierten Zeitraum aufbewahrt und archiviert werden. Eine Aufbewahrungspflicht kann sich ergeben aus:

- gesetzlichen Forderungen
- vertraglichen Forderungen des Kunden
- unternehmensinternen Festlegungen

Das Anfertigen und Lenken von Aufzeichnungen ist in den einzelnen Prozessbeschreibungen festgelegt. Eine Übersicht aller im Bereich gehandhabten und gesammelten bzw. archivierten Aufzeichnungen gibt die „[Liste aller Aufzeichnungen](#)“ (Prozess „Lenkung von Aufzeichnungen“). Was als internes und externes Dokument definiert ist und welche Zugriffsrechte bestehen, ist in der [Dokumentenliste](#) definiert (Prozess „Lenkung von Dokumenten“).

## 6.3 Datenschutz und Datensicherheit

Die Sicherstellung sensibler und bedeutsamer Informationen ist für uns wichtig. Sie dürfen weder verloren gehen, noch in falsche Hände geraten. Angefangen von der Organisation regelmäßiger Datensicherungen, über die Archivierung bis hin zur Zugriffssicherung von informationstechnologischen Einrichtungen sind Regelungen zur [Datensicherung und zum Datenschutz](#) getroffen (Prozess „Datenschutz und Datensicherung“).

## 7 Überwachung

Prozesse und das Einhalten von Rechtsvorschriften müssen wegen des sich ständig verändernden Bereichsumfeldes auf Aktualität und Zweckmäßigkeit der Inhalte fortlaufend überwacht werden und ggf. angepasst bzw. umgesetzt werden. Aus diesem Grund werden zur zyklischen „Vitalitätsprüfung“ des Managementsystems [interne Audits](#) durchgeführt (Prozess „interne Audits“). Koordiniert vom Managementsystembeauftragten finden diese regelmäßig statt. Ziel ist es, die Prozesse auf Konformität gegenüber den Kundenforderungen, Rechtsvorschriften und dem dokumentierten Managementsystem und auf Verbesserungspotentiale hin zu untersuchen. Die Audit-Ergebnisse werden im Rahmen der [Managementsystembewertung](#) und der Prozessentwicklung ausgewertet und berücksichtigt (Prozess „Bewertung des Managementsystems“).

