

Muster-QM-Handbuch Sicherheitsdienste

„Leseprobe“

IMPRESSUM

Autor

Paul Jakob

Die Inhalte des E-Books sind zuerst erschienen als Beitrag in unserem aktuellen Praxishandbuch „Qualitätsmanagement in Dienstleistungsunternehmen“.

Bibliografische Informationen der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie.

Detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-7406-0616-9

© by TÜV Media GmbH, TÜV Rheinland Group, 1. Auflage Köln 2022

www.tuev-media.de

® TÜV, TUEV und TUV sind eingetragene Marken.

Eine Nutzung und Verwendung bedarf der vorherigen Zustimmung.

Die Inhalte dieses Werks wurden von Verlag und Redaktion nach bestem Wissen und Gewissen erarbeitet und zusammengestellt. Eine rechtliche Gewähr für die Richtigkeit der einzelnen Angaben kann jedoch nicht übernommen werden. Gleichermaßen gilt auch für Websites, auf die über Hyperlinks verwiesen wird. Es wird betont, dass wir keinerlei Einfluss auf die Inhalte und Formulierungen der verlinkten Seiten haben und auch keine Verantwortung für sie übernehmen. Grundsätzlich gelten die Wortlaute der Gesetzestexte und Richtlinien sowie die einschlägige Rechtsprechung.

Zum Inhalt

Das Muster-Qualitätsmanagement-Handbuch für Sicherheitsdienste, entspricht den Forderungen der DIN EN ISO 9001:2015. Auch die Anforderungen der Normenreihe DIN 77200, die in Deutschland für Sicherheitsdienstleistungen das maßgebliche Regelwerk ist, werden weitgehend berücksichtigt. Neben dem Handbuch selbst finden Sie auch Muster für

- Arbeitsanweisungen,
- Prozessbeschreibungen,
- Formblätter und
- Informationsberichte.

Dieses Beispiel für ein QM-Handbuch kann als Orientierungshilfe, nicht jedoch als allgemein gültige Vorlage für die Erstellung eines QM-Handbuchs für jeden Sicherheitsdienstleister dienen. Es genügt beispielsweise nicht, nur den Firmennamen und einige Passagen zu ersetzen. Das Handbuch muss individuell auf das betreffende Unternehmen zugeschnitten und angepasst werden. Insbesondere muss es sich auf die unternehmensspezifischen Prozesse beziehen.

Arbeitshilfen

Muster-Qualitätsmanagement-Handbuch „Sicherheitsdienste“

Das Handbuch können Sie zunächst über die Lesezeichenleiste als Acrobat-PDF-Dokument erschließen. Die den einzelnen Abschnitten zugrundeliegenden Worddokumente sind in diesem PDF-Dokument selbst als Anlagen enthalten. Sie können diese an die konkrete Situation in Ihrem Unternehmen anpassen und zum Aufbau Ihrer eigenen Dokumentation nutzen.



ZU DEN WORDVORLAGEN IN DEN ANLAGEN

Die in den Internet-Browsern eingebundenen Plug-Ins zur Darstellung von PDF-Inhalten erlauben häufig nicht den Zugriff auf die Anlagen im Navigationsbereich sowie auf die Lesezeichenleiste des Dokuments. Sollten bei Ihnen die Wordvorlagen in den Anlagen dieses PDF-Dokuments nicht eingeblendet werden, empfehlen wir für die fehlerfreie Ansicht aller Inhalte die kostenlose Software Acrobat Reader von Adobe.

MUSTER

**QUALITÄTS-/ARBEITSSCHUTZ-
MANAGEMENT-HANDBUCH**

für

Sicherheitsdienste

von
Dipl. rer. pol. Paul Jakob

Management- Handbuch	0 Inhaltsverzeichnis	Muster GmbH
-------------------------	-------------------------	-------------

Kapitel	Bezeichnung	Revision	Datei
0	Inhaltsverzeichnis	1	15060_00.doc
1	Anwendungsbereich	1	15060_01.doc
2	Normative Verweisungen	1	15060_02.doc
3	Begriffe	1	15060_03.doc
4	Kontext der Organisation	1	15060_04.doc
5	Führung	1	15060_05.doc
6	Planung	1	15060_06.doc
7	Unterstützung	1	15060_07.doc
8	Betrieb	1	15060_08.doc
9	Bewertung der Leistung	1	15060_09.doc
10	Verbesserung	1	15060_10.doc

Erstellt	Geprüft	Freigegeben	Revision	Dokument
am:	am:	am:	Nr.: 1	15060_00.doc
von:	von:	von:	vom:	

Management- Handbuch	1 Anwendungsbereich	Muster GmbH
-------------------------	------------------------	-------------

1 Anwendungsbereich

Unternehmensbezeichnung: **Muster GmbH**

Straße: **Breite Straße 0**

PLZ, Ort: **00000 Musterstadt**

Geschäftsführer/ **Mustermann**

Gesellschafter:

Der Anwendungsbereich umfasst die Erbringung von Sicherungsdienstleistungen (SDL) im Sinne der DIN 77200-1:2017-11 in Objekten auf dem Gebiet der Bundesrepublik Deutschland mit Schwerpunkt im Bereich....

Dabei sind SDL „**Handlungen und Maßnahmen des Auftragnehmers und seiner Erfüllungs-/Verrichtungsgehilfen (Mitarbeiter und Subunternehmer) auf vertraglicher Grundlage privatrechtlicher Natur oder im öffentlichen Auftrag zum Schutz von Leib, Leben, Gesundheit und Eigentum sowie anderer Rechtsgüter.**“ (vgl. DIN 77200-1:2017-11)

Unsere SDL umfassen

1. **stationäre SDL**, im Einzelnen

- Alarmdienste
- Empfangsdienste
- Kontrolldienste

2. **mobile SDL**, im Einzelnen

- Revierdienste
- Interventionsdienste
- Kontrolldienste

3. **Veranstaltungsdienste**

Ausgelagert sind lohntechnische Prozesse sowie die arbeitssicherheitstechnische und arbeitsmedizinische Betreuung. Diese Aufgaben werden jeweils durch ein externes Unternehmen realisiert.

Erstellt	Geprüft	Freigegeben	Revision	Dokument
am:	am:	am:	Nr.: 1	15060_01.doc
von:	von:	von:	vom:	

Management- Handbuch	2 Normative Verweisungen	Muster GmbH
-------------------------	-----------------------------	-------------

2 Normative Verweisungen

Von besonderer Bedeutung für die Qualität der Dienstleistungserbringung durch die Muster GmbH sind

- | | |
|--|--------------------------|
| - das Handelsgesetzbuch | HGB |
| - die Gewerbeordnung | GewO |
| - die Bewachungsverordnung | BewachV |
| - das Arbeitsschutzgesetz | ArbSchG |
| - das Arbeitssicherheitsgesetz | ASiG |
| - das Arbeitszeitgesetz | ArbZG |
| - das Sozialgesetzbuch | SGB |
| - das Bundesdatenschutzgesetz | BDSG |
| - das Arbeitnehmerüberlassungsgesetz | AÜG |
| - Anforderungen an Sicherungsdienstleistungen | DIN 77200 |
| - Sicherheitsdienstleister/ Terminologie | DIN EN 15602 |
| - Unfallverhütungsvorschriften, insbesondere | |
| ○ <i>Grundsätze der Prävention</i> | DGUV Vorschrift 1 |
| ○ <i>Betriebsärzte und Fachkräfte für Arbeitssicherheit</i> | DGUV Vorschrift 2 |
| ○ <i>Elektrische Anlagen und Betriebsmittel</i> | DGUV Vorschrift 3 |
| ○ <i>Arbeitsmedizinische Vorsorge</i> | DGUV Vorschrift 6 |
| ○ <i>Sicherheits- und Gesundheitsschutzkennzeichnung am Arbeitsplatz</i> | DGUV Vorschrift 9 |
| ○ <i>Wach- und Sicherungsdienste</i> | DGUV Vorschrift 23 |
| - Sicherheits Certifikat Contraktoren ¹ | Normatives Regelwerk SCC |
| - Qualitätsmanagementsysteme – Anforderungen | DIN EN ISO 9001 |

Erstellt	Geprüft	Freigegeben	Revision	Dokument
am:	am:	am:	Nr.: 1	15060_02.doc
von:	von:	von:	vom:	

Management- Handbuch	3 Abkürzungen/Begriffe	Muster GmbH
-------------------------	---------------------------	-------------

3 Abkürzungen und Begriffe im Managementsystem

3.1 Abkürzungen

AA	Arbeitsanweisung
AG	Auftraggeber
AN	Arbeitnehmer
ASA	Arbeitsschutzausschuss
Audit	Untersuchung/Betrachtung
BA	Betriebsarzt
EL	Einsatzleiter
FB	Formblatt
GF	Geschäftsführer/Geschäftsführung
IB	Informationsbericht
ISO	International Standards Organisation
Kaizen	kontinuierlicher Verbesserungsprozess (japanisch)
LMRA	Last Minute Risk Analysis
MA	Mitarbeiter/in
OL	Objektleiter
Produkt	Material/Dienstleistung
PB	Prozessbeschreibung
PSA	Persönliche Schutzausrüstung
QM	Qualitätsmanagement
HB	Handbuch
Rev.	Revision
SB	Sachbearbeiter
SCC	Sicherheits Certifikat Contraktoren
Scope	Industriebereich
SDL	Sicherungsdienstleistung
SGU	(Arbeits-)Sicherheit, Gesundheits- und Umweltschutz
SiFA	Fachkraft für Arbeitssicherheit
SiBe	Sicherheitsbeauftragter

Erstellt	Geprüft	Freigegeben	Revision	Dokument
am:	am:	am:	Nr.: 1	15060_03.doc
von:	von:	von:	vom:	

Management- Handbuch	3 Abkürzungen/Begriffe	Muster GmbH
-------------------------	---------------------------	-------------

SiGe-Koordinator Sicherheits- und Gesundheitsschutzkoordinator

SSH Schaden-Schnell-Hilfe

SU Subunternehmer

3.2 Begriffe

Anforderung	Festgelegte Erfordernisse und Erwartungen
Arbeitsanweisung	Verbindliche Vorgabe für die Ausübung bestimmter Tätigkeiten
Audit	Prozess, der systematisch, unabhängig und dokumentiert ist, um objektive Nachweise zu erhalten
Auditprogramm	Auf einen spezifischen Zweck gerichteter Satz von einem oder mehreren Audits
Auditkriterien	Politiken, Informationen und/oder Anforderungen als Bezugsgrundlage zum Vergleich mit Auditgrundlagen
Auditnachweis/objektiver Nachweis	Erhobene oder gestellte Aufzeichnungen, Feststellungen und/oder andere Informationen, die auf Auditkriterien zutreffen und verifiziert werden können
Auditfeststellungen	Beurteilungsergebnisse aus Auditnachweisen gegen Auditkriterien
Behördliche Anforderung	Eine durch eine vom Gesetzgeber mandatierte Behörde verbindliche Anforderung
Beteiligung	Mitwirkung an und Beitrag zu gemeinsamen Zielen
Bestimmung	Ermittlung eines oder mehrerer Merkmale mit Werten
Bewertung	Bestimmung der Angemessenheit, Wirksamkeit und Eignung eines Objektes, um festgelegte Ziele zu erreichen
Daten	Fakten über ein oder mehrere Objekte
Dienstleistung	Ergebnis von Tätigkeiten, die immateriell sind und zwischen Anbieter und Kunden ausgeführt werden
dokumentierte Informationen	Notwendige Informationen inkl. Medien, die gelenkt und aufrechterhalten werden

Erstellt	Geprüft	Freigegeben	Revision	Dokument
am:	am:	am:	Nr.: 1	15060_03.doc
von:	von:	von:	vom:	

Management- Handbuch	3 Abkürzungen/Begriffe	Muster GmbH
-------------------------	---------------------------	-------------

Entwicklung	Prozesse, die detaillierte Anforderungen an ein Objekt bestimmen und umsetzen sollen
Ergebnis	Ergebnis(e) von einem oder mehreren Prozessen. Beispiel: Dienstleistung(en) sowie Hard- und Software
Formblatt	Verbindliche formgebundene Vorgaben zur Erfassung von dokumentierten Informationen
Fortlaufende Verbesserung	Dauerhafte Tätigkeit(en) zur Leistungssteigerung
Freigabe	Übergangserlaubnis zur nächsten Prozessstufe
Funktion	Wahrnehmen einer Rolle durch eine Organisationseinheit
Gesetzliche Anforderung	Gesetzlich festgelegte und verbindliche Anforderungen
Information	Daten mit Bedeutung
Informationsbericht	Stand der Erfüllung von Vorgaben für bestimmte Prozesse
Infrastruktur	Satz von notwendigen Einrichtungen, Ausrüstungen und Dienstleistungen, die für den Betrieb notwendig sind
inhärent	anhaltend, innenwohnend, eigen, immanent, darin enthalten
Innovation	Ein Prozess, dessen Ergebnis zu einem neuen oder erheblich veränderten Objekt führt
Informationssystem	Ein in der Organisation bestehendes Netzwerk zur Kommunikation
Interessierte Partei	Organisation, die Entscheidungen und Tätigkeiten beeinflussen, diese beeinflusst/oder von denen gefühlt beeinflusst sein kann
Kompetenz	Die Fähigkeit, beabsichtigte Ergebnisse zu erreichen mittels Wissen und Fertigkeiten
Konformität	Erfüllung einer oder mehrerer Anforderungen
Korrektur	Beseitigung einer Nichtkonformität, die in der Regel im Rahmen von einer Korrekturmaßnahme stattfindet
Korrekturmaßnahme	Maßnahme, die die Ursache eines Fehlers beseitigt und dessen erneutes Auftreten vermeidet

Erstellt	Geprüft	Freigegeben	Revision	Dokument
am:	am:	am:	Nr.: 1	15060_03.doc
von:	von:	von:	vom:	

Management- Handbuch	3 Abkürzungen/Begriffe	Muster GmbH
-------------------------	---------------------------	-------------

Kunde	Personenkreis, der Produkte und Dienstleistungen empfängt oder empfangen könnte. Dies kann auch intern sein wie Prozesskunden
Kundenzufriedenheit	Kundenwahrnehmung zum Grad der Erfüllung der Erwartungen
Kontext der Organisation	Eine Kombination von Bedingungen und Faktoren (intern/extern), die Auswirkung auf das Unternehmensvorgehen haben. Dies bezieht sich im Besonderen auf Produkte, Dienstleistungen, interessierte Parteien und Investitionen. Somit sind dies die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen
Leistung	Ergebnis, das messbar ist
Leistungsindikator	Merkmal mit signifikanter Auswirkung auf Ergebnisse und Kundenzufriedenheit
Lieferant	Anbieter, die ein Produkt oder Dienstleistungen bereitstellen
Management	Abgestimmte Tätigkeiten zur Lenkung einer Organisation
Managementsystem	Zusammenhängende und sich gegenseitig beeinflussende Elemente, um die Politik, die Ziele und Prozesse einzuhalten
Mangel	Ein für den beabsichtigten oder festgelegten Gebrauch erkannter Fehler
Merkmal	Kennzeichnende Eigenschaft
Messmittel	Zur Realisierung einer Messung erforderliche Hilfsmittel oder deren Kombination wie Geräte, Software, Normale, Referenzmaterialien und oder apparative Hilfsmittel
Messung	Bestimmung eines Wertes mittels eines Prozesses
Nichtkonformität	Fehler bzw. mangelnde Erfüllung einer Anforderung
Oberste Leitung	Person/-en/gruppe, die eine <i>Organisation</i> auf oberster Ebene lenkt/lenken
Objekt	Wahrzunehmende oder vorstellbare Einheit
Objektiver Nachweis	Bestätigung, dass Daten wahr und existent sind
Organisation	Person/-en/gruppe mit Funktionen, Verantwortlichkeiten, Befugnissen und Beziehungen zur Zielerreichung

Erstellt	Geprüft	Freigegeben	Revision	Dokument
am:	am:	am:	Nr.: 1	15060_03.doc
von:	von:	von:	vom:	

Management- Handbuch	3 Abkürzungen/Begriffe	Muster GmbH
-------------------------	---------------------------	-------------

Politik	Absichten und Ausrichtung einer Organisation, die durch die oberste Leitung festgelegt sind
Produkt	Aus Tätigkeiten resultierende Ergebnisse
Prozess	Eine oder mehrere Tätigkeiten, die sich gegenseitig beeinflussen und Eingaben in Ergebnisse wandeln
Prozessbeschreibung	Beschreibung eines Prozesses mit verbindlichem Charakter
Qualität	Inhärente Merkmale eines Objekts und der Grad, in dem Anforderungen erfüllt werden
Qualitätsmanagement	Management in Bezug auf Qualität
Qualitätspolitik	Festgelegte Politik in Bezug auf Qualität
Qualitätsziel	Ziel, das bezüglich der Qualität erstellt ist
Reklamation	Information zur Unzufriedenheit in Bezug auf Dienstleistungen und Produkte mit Anspruch auf Reaktion
Risiko	Die Ungewissheit einer Auswirkung auf zu erwartende Ergebnisse
Rückmeldung	Informationen zu eigenen Produkten und Dienstleistungen
Rückverfolgbarkeit	Die Möglichkeit zur Verfolgung des Werdegangs, der Verwendung oder des Ortes eines Objekts.
Sonderfreigabe	Einmalige Freigabe für Dienstleistungen und oder Produkte, die Anforderungen nicht erfüllen
Strategie	Tätigkeiten, die ein Ziel geplant erreichen
System	Satz zusammenhängender und sich gegenseitig beeinflussender Elemente
Überwachung	Bestimmung des Zustands eines Systems, eines Prozesses, eines Produkts, einer Dienstleistung oder einer Tätigkeit
Validierung	Nachweis, dass Anforderungen für einen beabsichtigten Gebrauch bzw. eine Anwendung erfüllt sind
Verbesserung	Steigern der Leistung durch eine Tätigkeit
Verifizierung	Objektiver Nachweis, dass Anforderungen erfüllt sind

Erstellt	Geprüft	Freigegeben	Revision	Dokument
am:	am:	am:	Nr.: 1	15060_03.doc
von:	von:	von:	vom:	

Management- Handbuch	3 Abkürzungen/Begriffe	Muster GmbH
-------------------------	---------------------------	-------------

Vertrag	Gegenseitige übereinstimmende Willenserklärung und somit eine bindende Vereinbarung
Wirksamkeit	Grad der Verwirklichung von Tätigkeiten und Zielerreichung
Wissen	Sammlungen von Informationen, die berechtigte Überzeugungen darstellen und mit großer Sicherheit wahr sind
Ziel	Ergebnis, das zu erreichen ist

„Leseprobe“

Erstellt	Geprüft	Freigegeben	Revision	Dokument
am:	am:	am:	Nr.: 1	15060_03.doc
von:	von:	von:	vom:	

Management- Handbuch	4 Kontext der Organisation	Muster GmbH
-------------------------	-------------------------------	-------------

4 Kontext der Organisation

4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes

Unsere wirtschaftlichen Rahmenbedingungen sowie die Anforderungen der Kunden an ihre Sicherheit sind für die strategische Ausrichtung relevant. Die Themen zur Erreichung der beabsichtigten Ergebnisse sind in externe und interne Zusammenhänge unterteilt.

Mit dem in das Qualitätsmanagementsystem integrierten Arbeitssicherheits- Gesundheitsschutzmanagementsystem (nachfolgend QM-/ASM-System) unterstützt und weist unser Unternehmen die Erfüllung gesetzlicher Forderungen zur sicherheits- und gesundheitsgerechten Organisation des Betriebs und der Betriebsabläufe sowohl bei uns als auch bei unseren Auftraggebern nach.

Das Handbuch enthält alle dokumentierten Informationen, die die Organisation zur Sicherstellung der wirksamen Planung, Durchführung und Lenkung aller Qualitäts- und Arbeitsschutzprozesse als notwendig eingestuft hat.

Alle in den dokumentierten Informationen beschriebenen Prozesse werden in Übereinstimmung mit diesen Normen geleitet und gelenkt. Dabei kann eine einzelne dokumentierte Information durchaus Anforderungen an ein oder mehrere Verfahren behandeln. Gleichermaßen können Anforderungen an ein Verfahren durch mehr als eine dokumentierte Information behandelt werden.

Die Themen werden laufend, formell aber jährlich geprüft und überwacht. Werden zwischen den Überwachungen neue Themen erkannt, werden diese umgehend umgesetzt.

Nachweis(e)

IB 4 1 Kontext, Erfordernisse und Erwartungen

4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien

Wir haben die Erfordernisse und Erwartungen in einem Informationsbericht gelistet und kommunizieren diese im Unternehmen. Die Erfordernisse und Erwartungen werden laufend, formell aber jährlich geprüft und überwacht. Werden zwischen den Überwachungen neue Erfordernisse und Erwartungen erkannt, werden diese umgehend umgesetzt.

Nachweis(e)

IB 4 1 Kontext, Erfordernisse und Erwartungen

4.3 Festlegen des Anwendungsbereichs des QM-/ASM-Systems

Anwendungsbereich des QM-/ASM-Systems:

- Durchführung von Beratungsleistungen
- Durchführung von Sicherungsdienstleistungen
- Durchführung von Audits

Erstellt	Geprüft	Freigegeben	Revision	Dokument
am:	am:	am:	Nr.: 1	15060_04.doc
von:	von:	von:	vom:	

Management- Handbuch	4 Kontext der Organisation	Muster GmbH
-------------------------	-------------------------------	-------------

- Dokumentationsprüfungen
- Dokumentationserstellung

Anforderungen, die wir als nicht geltend festgelegt haben:

- 8.3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen.

Begründung: Wir betreiben keine Entwicklung von Dienstleistungen, da wir nur solche Dienstleistungen erbringen, die in der DIN 77200-1 (allgemeine Anforderungen an Sicherheitsdienstleister) bzw. in der DIN 77200-2 (erweiterte Anforderungen an Sicherheitsdienstleister für besondere Leistungsbereiche) aufgeführt und beschrieben sind.

Wir sind nur Dienstleister im Sinne der Norm, somit gelten nicht die Anforderungen der Norm, die nur die Herstellung von Produkten betreffen.

4.4 QM-System und dessen Prozesse

Mit diesem Handbuch und den nachfolgenden Regelungen und Nachweisen haben wir nachgewiesen, dass wir ein QM-System eingeführt haben. Dieses System wird fortlaufend aufrechterhalten und verbessert.

Unsere Prozesse sind im Laufe dieses Handbuchs oder in gesonderten Prozessbeschreibungen beschrieben.

Die Prozessbeschreibungen umfassen:

- die Prozesseingaben,
- das zu erwartende Prozessergebnis,
- Kriterien und Methoden zur Durchführung,
- die Art der Messung,
- Messmethoden,
- Verantwortungen/Befugnisse im Rahmen des Prozessablaufs,
- Prozessrisiken und Chancen sowie abgeleitete Maßnahmen,
- die Form der Prozessüberwachung,
- letzte Änderungen,
- mögliche Prozessverbesserungen,
- Dokumente und deren Aufbewahrung und
- die Prozessabfolge und deren Wechselwirkungen.

Dokumentierte Informationen, wie Informationsberichte, Arbeitsanweisungen, Aufzeichnungen und Vorgaben, stehen im Einklang mit der Notwendigkeit und unterstützen die Durchführung.

Nachweis(e)

AA 4.4 Anweisung Prozesserstellung

Erstellt	Geprüft	Freigegeben	Revision	Dokument
am:	am:	am:	Nr.: 1	15060_04.doc
von:	von:	von:	vom:	

Management- Handbuch	5 Führung	Muster GmbH
-------------------------	--------------	-------------

5 Führung

5.1 Führung und Verpflichtung

5.1.1 Allgemeines

Die oberste Leitung hat die Verantwortung für die Wirksamkeit des Systems übernommen und nimmt diese wahr. Unsere Qualitäts-/SGU-Politik und -Ziele sind strategisch und richten sich nach unserem Kontext. Die Qualitäts-/SGU-Politik sowie die Bedeutung des wirksamen Funktionierens des QM-Systems sind auf allen Ebenen kommuniziert. In allen Prozessen sind unsere Anforderungen berücksichtigt und wir befolgen den prozessorientierten Ansatz. Erforderliche Ressourcen sind auf allen Ebenen bereitgestellt. Wir stellen sicher, dass die beabsichtigten Ergebnisse erreicht werden.

Wir setzen Mitarbeiter/-innen ein, die ausgebildet und unterstützt werden, um zur Wirksamkeit des QM-Systems beizutragen. Wir fördern die fortlaufende Verbesserung. Unsere Führungskräfte und deren Verantwortung sind kommuniziert durch das Organisationsdiagramm

5.1.2 Kundenorientierung

Mit den dokumentierten Informationen stellt die Geschäftsführung sicher, die dienstleistungsrelevanten Wünsche und Neigungen der Kunden zu ermitteln. Kundenanforderungen im Zusammenhang mit der Dienstleistungsrealisierung sowie zu speziellen Anforderungen des Arbeits-, Gesundheits- und Umweltschutzes werden auf einem Auftragserfassungsformular erfasst. Erforderlichenfalls werden Vereinbarungen mit dem Auftraggeber vor Aufnahme der Arbeiten im Hinblick auf die relevanten SGU-Anforderungen des Projekts und die erforderlichen Arbeitsschutzmaßnahmen getroffen.

5.2 Qualitäts- und SGU-Politik

5.2.1 Entwicklung der Qualitätspolitik

Unsere Qualitäts- und SGU-Politik ist für den Zweck und den Kontext unserer Organisation geeignet. Sie bildet den Rahmen zur Festlegung und Überprüfung der Qualitäts- und Gesundheitsschutzziele. Wir verpflichten uns zur Erfüllung der ermittelten Anforderungen und zur laufenden Verbesserung.

5.2.2 Bekanntmachung der Qualitätspolitik

Unsere Qualitätspolitik ist im IB 5 2 „Qualitätspolitik“ und die SGU-Politik im IB 5 2 1 „Grundsatzzerklärung“ festgelegt. Sie wurde allen Mitarbeitern/-innen vermittelt und wird angewendet. Die Qualitätspolitik wird den interessierten Parteien zur Verfügung gestellt.

Nachweis(e)

IB 5 2 Qualitätspolitik

IB 5 2 1 Grundsatzzerklärung SGU

Erstellt	Geprüft	Freigegeben	Revision	Dokument
am:	am:	am:	Nr.: 1	15060_05.doc
von:	von:	von:	vom:	

Management- Handbuch	5 Führung	Muster GmbH
-------------------------	--------------	-------------

5.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation

Die Verantwortlichkeiten und Befugnisse für relevante Rollen sind zugewiesen, intern kommuniziert und werden verstanden.

Wir haben Verantwortungen und Befugnisse zugewiesen für

- die Sicherstellung, dass das QM-System die Normforderungen erfüllt,
- die Sicherstellung, dass die beabsichtigten Prozessergebnisse geliefert werden,
- eine Berichterstattung über die
 - Leistung,
 - Verbesserungsmöglichkeiten,
 - Änderungen und
 - Innovation
- des QM-Systems,
- die Förderung der Kundenorientierung,
- die Aufrechterhaltung der Integrität bei Änderungen des QM-Systems.

Die Geschäftsführung verpflichtet alle Mitarbeiter, ihre Tätigkeiten gemäß den Beschreibungen dieses Handbuchs und den nachgeschalteten dokumentierten Informationen auszuführen, um sicherzustellen, dass die Qualität aller Dienstleistungen unseres Unternehmens sowie die Arbeitssicherheit den selbst gestellten Anforderungen sowie den Erwartungen und Anforderungen der Kunden entspricht.

Das in diesem Handbuch beschriebene QM-System und die ihm nachgeschalteten dokumentierten Informationen sind für alle Mitarbeiter und Geschäftsbereiche des Unternehmens verbindlich.

Die Geschäftsführung weist hiermit an, dass sämtliche qualitäts- und arbeitsschutzrelevanten Maßnahmen dieses Systems zu beachten sind.

Nachweis(e)

IB 5 3 Organisationsstruktur

IB 5 3 1 Verantwortung und Befugnisse

Erstellt	Geprüft	Freigegeben	Revision	Dokument
am:	am:	am:	Nr.: 1	15060_05.doc
von:	von:	von:	vom:	

Management- Handbuch	6 Anwendungsbereich	Muster GmbH
-------------------------	------------------------	-------------

6 Planung

6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen

6.1.1 Bestimmen der Risiken und Chancen

Aus unseren Themen zum Kontext (4.1) und zu den Anforderungen (4.2) haben wir Risiken und Chancen bestimmt. Sie dienen dazu, die beabsichtigten Ergebnisse zu erzielen, unerwünschte Auswirkungen zu verhindern und zu verringern und eine fortlaufende Verbesserung zu erreichen.

6.1.2 Maßnahmen

Die Maßnahmen zum Umgang mit Risiken sind geplant und an geeigneten Stellen umgesetzt. Die Maßnahmen und deren Wirksamkeit sind Grundlage laufender Bewertungen. Alle Maßnahmen stehen im Verhältnis zum Risiko und dem Einfluss auf die Qualität unserer Produkte und Dienstleistungen.

Bei dem Umgang mit Risiken und Chancen haben wir Folgendes beachtet:

- die Vermeidung von Risiken,
- ein Risiko auf sich zu nehmen, um eine Chance wahrzunehmen,
- die Beseitigung der Risikoquelle,
- Ändern der Wahrscheinlichkeit oder der Konsequenzen,
- Risikoteilung oder
- Beibehaltung des Risikos durch verantwortungsbewusste Entscheidung.

Nachweis(e)

PB 6 1 Ermittlung Risiken/Chancen

IB 6 1 2 Risiken – Maßnahmen

FB 8 7 Kaizen Power

6.2 Qualitäts- und Gesundheitsziele und Planung zur deren Erreichung

6.2.1 Ziele

Wir haben Qualitäts- und Gesundheitsziele für alle Organisationsebenen, Funktionsbereiche und Prozesse festgelegt.

Unsere Ziele:

- stehen im Einklang mit der Qualitäts- und Gesundheitspolitik,
- sind messbar,
- berücksichtigen anwendbare Anforderungen,
- sind relevant für
 - die Konformität von Dienstleistungen und
 - für die Verbesserung der Kundenzufriedenheit,
- werden laufend überwacht,

Erstellt	Geprüft	Freigegeben	Revision	Dokument
am:	am:	am:	Nr.: 1	15060_06.doc
von:	von:	von:	vom:	

Management- Handbuch	6 Anwendungsbereich	Muster GmbH
---------------------------------	--------------------------------	--------------------

- sind auf allen Ebenen vermittelt und kommuniziert und
- werden, wenn erforderlich, aktualisiert.

Nachweis(e)

PB 6 2 Qualitätsziele

IB 6 2 Qualitätsziele

6.2.2 Planung Qualitätsziele

In der Planung der Qualitätsziele (siehe IB 6 2 „Qualitätsziele“) haben wir folgende Fragestellungen geregelt:

- Was wird getan?
- Welche Ressourcen sind erforderlich?
- Wer ist verantwortlich?
- Wann ist das Ziel abgeschlossen?
- Wie werden Ergebnisse bewertet?

6.3 Planung von Änderungen

Änderungen am QM-System werden systematisch geplant und durchgeführt. Dabei beachten wir alle Prozesse und deren Wechselwirkungen.

Änderungen werden in einem Informationsbericht gelistet und geben Auskunft über:

- Zweck der Änderung und mögliche Konsequenzen,
- die Integrität des Qualitätsmanagementsystems,
- Ressourcen,
- mögliche Änderungen von Verantwortungen und Befugnissen.

Nachweis(e)

PB 6 3 Planung Änderung

IB 6 3 Änderung am QM-System

Erstellt	Geprüft	Freigegeben	Revision	Dokument
am:	am:	am:	Nr.: 1	15060_06.doc
von:	von:	von:	vom:	

Management- Handbuch	7 Unterstützung	Muster GmbH
-------------------------	--------------------	-------------

7 Unterstützung

7.1 Ressourcen

7.1.1 Allgemeines

Wir haben die Ressourcen für Aufbau, Verwirklichung, Aufrechterhaltung und Verbesserung festgelegt und bereitgestellt. Dabei haben wir die Fähigkeiten und Beschränkungen von bestehenden internen Ressourcen und die vom externen Anbieter einzuholenden Informationen beachtet.

7.1.2 Personen

Wir haben eine(n) Qualitäts- und Arbeitsschutz-Manager(in) bestellt, die/der fortlaufend die Anforderungen der Kunden sowie gesetzliche und behördliche Anforderungen überwacht. Sie/er schult weitere Mitarbeiter/-innen im Unternehmen laufend in den zutreffenden Bereichen des QM-Systems. Bei Bedarf kann sie/er sich externer Anbieter bedienen, um den Kompetenzbereich zu erweitern.

7.1.3 Infrastruktur

Wir haben die notwendige Infrastruktur ermittelt und halten diese aufrecht. Die Infrastruktur wird regelmäßig auf ihre Zweckmäßigkeit geprüft. Für überwachungspflichtige Anlagen haben wir Wartungsverträge abgeschlossen. Intern zu wartende Infrastruktur wird über eine Liste gelenkt. Wir beachten wo möglich die Herstellerangaben.

Unter Infrastruktur verstehen wir:

- Gebäude und zugehörige Gebäudetechnik,
- technische Ausrüstung einschließlich Hardware und Software und
- Informations- und Kommunikationstechnik.

Nachweis(e)

PB 713 Externe Wartungen

FB 713 Checkliste Arbeitssicherheit

7.1.4 Prozessumgebung

Zur Durchführung unserer Prozesse und zur Erreichung der Konformität haben wir die notwendige Umgebung ermittelt und halten diese aufrecht. Beispiele: Temperatur, Luftfeuchte, ergonomische Größen und Sauberkeit (Arbeitsschutzanforderungen). Wo notwendig, haben wir Anweisungen zur Kontrolle und Lenkung erstellt.

Unsere Umgebung betrachten wir hinsichtlich:

- physikalischer Faktoren,
- sozialer Faktoren,
- psychologischer Faktoren und
- umweltbezogener Faktoren.

Erstellt	Geprüft	Freigegeben	Revision	Dokument
am:	am:	am:	Nr.: 1	15060_07.doc
von:	von:	von:	vom:	

Management- Handbuch	7 Unterstützung	Muster GmbH
-------------------------	--------------------	-------------

Nachweis(e)

- PB 7 1 4 Prozessumgebung
- FB 7 1 4 Liste der Gefährdungen
- FB 7 1 4 2 Objektkontrollkarte
- FB 7 1 4 3 Gefährdungsbeurteilung

7.1.5 Ressourcen zur Überwachung und Messung

7.1.5.1 Allgemeines

Wir führen Messungen und Überwachungen mit einfachen Ressourcen durch, um verlässliche Ergebnisse sicherzustellen, d.h. im Bereich der personellen Dienstleistung mit elektronischen Wächterkontrollsystmen.

Die Ressourcen sind für die jeweilige Art der unternommenen Überwachungs- und Messtätigkeiten geeignet, werden aufrechterhalten und werden auf Eignung geprüft.

7.1.5.2 Messtechnische Rückführbarkeit

Die Rückverfolgbarkeit der Messung wird in unserem Unternehmen:

- von Kunden gefordert,
- von interessierten Parteien erwartet und
- von uns als notwendig betrachtet.

Dies gewährleisten wir durch:

- Verifizierung interner Standards,
- Erstellung eigener Standards (Ansprüche) und deren Überwachung,
- Kennzeichnung zur Bestimmung des Status,
- Regelungen, die
 - Einstellungsänderungen,
 - Beschädigung oder
 - Wertminderung
verhindern.

Wenn bei Verifizierungen und Messungen Fehler erkannt werden, sind Korrekturmaßnahmen einzuleiten.

Nachweis(e)

- PB 7 1 5 Überwachung Messmittel

7.1.6 Wissen der Organisation

Um unser Unternehmen zu betreiben und die Konformität mit Dienstleistungen sicherzustellen, haben wir unser Wissen gelistet. Dieses Wissen erhalten wir aufrecht und vermitteln es an andere, soweit dies im Rahmen der Tätigkeiten notwendig ist.

In einem Informationsbericht betrachten wir momentanes und künftiges Wissen, um dieses auf geeignete Weise zu fördern und aufrecht zu erhalten.

Erstellt	Geprüft	Freigegeben	Revision	Dokument
am:	am:	am:	Nr.: 1	15060_07.doc
von:	von:	von:	vom:	

Management- Handbuch	7 Unterstützung	Muster GmbH
-------------------------	--------------------	-------------

Dabei betrachten wir:

- geistiges Eigentum,
- Erfahrungsschatz,
- Informationen:
 - aus Fehlern,
 - aus erfolgreichen Projekten,
- nicht dokumentiertes Wissen,
- Erfahrung von internen und externen Experten/-innen,
- Norminhalte,
- Erkenntnisse aus Konferenzen sowie
- Informationen von Kunden und Anbietern.

Nachweis(e)

IB 7 1 6 Organisationswissen

7.2 Kompetenz

Wir haben die für die Erbringung unserer Dienstleistungen notwendigen Kompetenzen ermittelt. Die Ermittlung betrifft nur Mitarbeiter/-innen, die die Qualitätsleistung beeinflussen können.

Im Formblatt 7 2 0 Stellenbeschreibung lenken wir folgende Fragestellungen:

- Kompetenz durch angemessene Ausbildung, Schulung oder Erfahrung,
- Maßnahmen, um die benötigte Kompetenz zu erwerben inkl. deren Bewertung, und
- Aufbewahrung dokumentierter Informationen als Nachweis der Kompetenz.

Mögliche Optionen, um Kompetenzen zu erreichen, sind Schulungen, Coaching, Versetzung, Anstellung oder Beauftragung von externen Anbietern, auf die die Anforderungen auch zutreffen.

Nachweis(e)

PB 7 2 Schulungen
PB 7 2 1 Weiterbildung
PB 7 2 2 Erforderliche Kompetenzen
IB 722 Wissensmatrix Anhang 1 Anhang 2 Anhang 3
FB 7 2 Stellenbeschreibung
FB 7 2 1 Attestierung
FB 7 2 2 Schulungsplan
FB 7 2 3 Schulungsnachweis

7.3 Bewusstsein

Alle Mitarbeiter/-innen und Externen werden zur Bewusstseinsförderung informiert über:

- die Qualitäts- und Gesundheitspolitik,
- relevante Qualitäts-/Arbeitsschutzziele,

Erstellt	Geprüft	Freigegeben	Revision	Dokument
am:	am:	am:	Nr.: 1	15060_07.doc
von:	von:	von:	vom:	

Management- Handbuch	7 Unterstützung	Muster GmbH
-------------------------	--------------------	-------------

- ihren Beitrag zur Wirksamkeit des Managementsystems,
- die Vorteile einer verbesserten Qualitätsleistung und
- die Folgen der Nichterfüllung der Anforderungen.

Dies geschieht mittels Schulungen oder Aushang.

7.4 Kommunikation

Wir haben in einer Arbeitsanweisung die Kommunikationswege festgelegt. Darin wird die externe und interne Kommunikation beschrieben.

Dabei beachten wir mindestens die folgenden vier Punkte:

- Worüber wird kommuniziert?
- Wann wird kommuniziert?
- Mit wem wird kommuniziert?
- Wie wird kommuniziert?

Nachweis(e)

PB 7 4 Externe Kommunikation

PB 7 4 1 Interne Kommunikation

AA 7 4 Interne Kommunikation

FB 7 4 Besprechungsprotokoll

7.5 Dokumentierte Information

7.5.1 Allgemeines

Unsere Dokumentation zum Qualitätsmanagementsystem umfasst:

- alle geforderten Informationen der DIN EN ISO 9001:2015,
- ein Handbuch als Rahmen für das QM-System,
- Prozessbeschreibungen, Arbeitsanweisungen, Informationsberichte, Formblätter und
- weitere Informationen.

Alle festgelegten und angewendeten Informationen sind in einer Liste aufgeführt.

7.5.2 Erstellen und Aktualisieren

Unsere dokumentierten Informationen umfassen immer:

- Eine Kennzeichnung und Beschreibung mit:
 - Titel,
 - Datum,
 - Autor und
 - Referenznummer (Ursprung in der Norm)
- Angemessene Formate, die Folgendes berücksichtigen:
 - Sprache,
 - Softwareversion,
 - Grafiken und

Erstellt	Geprüft	Freigegeben	Revision	Dokument
am:	am:	am:	Nr.: 1	15060_07.doc
von:	von:	von:	vom:	

Management- Handbuch	7 Unterstützung	Muster GmbH
-------------------------	--------------------	-------------

- elektronische Medien oder Papier an Arbeitsplätzen ohne elektronischen Zugang
- Überprüfung und Genehmigung durch festgelegte Kompetenzinhaber im Hinblick auf Eignung und Angemessenheit

7.5.3 Lenkung dokumentierter Informationen

Dokumentierte Informationen werden an den vorgesehenen Verwendungsorten bereitgestellt. Dabei ist auf eine Verwendungsmöglichkeit geachtet.

Alle dokumentierten Informationen werden angemessen geschützt in Bezug auf:

- Verlust,
- Vertraulichkeit,
- unsachgemäßen Gebrauch und
- Verlust der Integrität.

Bei der Lenkung dokumentierter Informationen beachten wir:

- die Verteilung,
- den Zugriff mit Berechtigungen,
- die Auffindbarkeit und Verwendung,
- die Ablage/Speicherung und Erhaltung,
- die Aufrechterhaltung der Lesbarkeit,
- die Überwachung von Änderungen und Versionierungen,
- die Aufbewahrung und Verfügung bis zur Vernichtung.

Dokumentierte Informationen externer Herkunft werden zentral verwaltet und den Anwendern/-innen zur Verfügung gestellt.

Nachweis(e)

- AA 7 5 3 Lenkung dokumentierter Informationen
 AA 7 5 3 1 Dokumentierte Informationen verwalten
 PB 7 5 3 1 Lenkung dokumentierter Informationen
 PB 7 5 3 2 Lenkung interner Informationen
 PB 7 5 3 3 Lenkung externer Informationen

Erstellt	Geprüft	Freigegeben	Revision	Dokument
am:	am:	am:	Nr.: 1	15060_07.doc
von:	von:	von:	vom:	

Management- Handbuch	8 Betrieb	Muster GmbH
-------------------------	--------------	-------------

8 Betrieb

8.1 Betriebliche Planung und Steuerung

Anforderungen an unsere Dienstleistungen sind im Informationsbericht 8.1 „Planung und Steuerung“ beschrieben. Die Beschreibung ist ausreichend zur Dienstleistungserbringung. Änderungen werden mit der Leitung und dem Kunden besprochen und mögliche negative Auswirkungen erörtert. Die Änderungen werden bewertet und Maßnahmen schriftlich kommuniziert.

Bei neuen Dienstleistungen werden die folgenden Punkte stets beachtet:

- Bestimmung der Anforderungen an die Dienstleistungen,
- Bestimmung der Prozesskriterien und
- der Annahmekriterien,
- Festlegung der Ressourcen zur Erreichung der Konformität,
- die Steuerung der Prozesse unter Beachtung der Kriterien,
- der Umfang der dokumentierten Informationen zum vertrauensvollen Nachweis der Konformität mit den Anforderungen.

Die Ergebnisse können auf unterschiedliche Weise dargestellt werden und sind für unsere Betriebsabläufe auf Eignung geprüft.

Ausgelagerte Prozesse werden entsprechend Kapitel 8.4 gesteuert.

Nachweis(e)

PB 8 1 2 Arbeitsvorbereitung Dienstleistung

IB 8 1 Planung und Steuerung

8.2 Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen

8.2.1 Kommunikation mit den Kunden

Wir haben Prozesse zur Kommunikation mit den Kunden festgelegt, die folgende Themen behandeln:

- Informationen über Dienstleistungen,
- Anfragen, Verträge oder Aufträge einschließlich Änderungen,
- den Eingang von Kundenmeinungen,
- den Eingang von Kundenbeschwerden,
- die Behandlung von Kundeneigentum, wenn dies eine Anforderung ist, und
- Abläufe von Notfallmaßnahmen, wenn dies eine Anforderung ist.

Erstellt	Geprüft	Freigegeben	Revision	Dokument
am:	am:	am:	Nr.: 1	15060_08.doc
von:	von:	von:	vom:	

Management- Handbuch	8 Betrieb	Muster GmbH
-------------------------	--------------	-------------

8.2.2 Bestimmen von Anforderungen in Bezug auf Produkte und Dienstleistungen

Mit der PB 8 2 2 „Ermittlung Anforderungen“ wird beschrieben, wie wir potenziellen Kunden unsere Dienstleistungen anbieten.

Die Prozessbeschreibung umfasst:

- die Ermittlung der Anforderungen an Dienstleistungen,
- die Ermittlung von Anforderungen, die notwendig sind,
- gesetzliche und regulatorische Anforderungen,
- die Prüfung der Machbarkeit.

Nachweis(e)

PB 8 2 2 Ermittlung Anforderungen

FB 8 2 2 2 Anforderung Separatdienst

FB 8 2 2 3 Anforderungen Revierdienst

8.2.3 Überprüfung von Anforderungen in Bezug auf Produkte und Dienstleistungen

Vor Annahme eines Auftrags prüfen wir intern:

- alle festgelegten Anforderungen des Kunden,
- Anforderungen hinsichtlich der Lieferung und der Tätigkeiten,
- Anforderungen, die für den beabsichtigten Gebrauch notwendig sind,
- Unterschiede zum ursprünglichen Angebot und
- gesetzliche und regulatorische Anforderungen.

Wenn alle Anforderungen positiv beantwortet werden können, wird mit dem Kunden ein Vertrag abgeschlossen. Falls der Kunde keine weiteren Anforderungen abgibt, wird zuvor eine Leistungsmöglichkeit geprüft.

Dokumentierte Informationen in diesem Zusammenhang sind Angebote, Rechnungen, Lieferscheine, Bestellungen, Verträge und Leistungsberichte. Sie werden nach den gesetzlichen Regelungen aufbewahrt. Bei Änderungen werden die Mitarbeiter/-innen informiert und die Informationen erneut erstellt.

Nachweis(e)

AA 8 2 1 Angebotserstellung

PB 8 2 3 1 Behandlung von Reklamationen

PB 8 2 3 2 Rückmeldungen

8.2.4 Änderungen von Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen

Wenn sich Anforderungen an Dienstleistungen ändern, stellen wir sicher, dass relevante dokumentierte Informationen angepasst und die zuständigen Personen auf die geänderten Anforderungen hingewiesen werden.

Nachweis(e)

PB 8 2 4 Auftragsänderung

FB 8 5 1 Kurzfristiger Auftrag

Erstellt	Geprüft	Freigegeben	Revision	Dokument
am:	am:	am:	Nr.: 1	15060_08.doc
von:	von:	von:	vom:	

Management- Handbuch	8 Betrieb	Muster GmbH
-------------------------	--------------	-------------

8.3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen

- In unserem Bereich werden keine Produkte oder Dienstleistungen entwickelt. Begründung: Wir betreiben keine Entwicklung von Dienstleistungen, da wir nur solche Dienstleistungen erbringen, die in der Normenreihe DIN 77200 (Sicherungsdienstleistungen) aufgeführt und beschrieben sind.

8.4 Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen

8.4.1 Allgemeines

Die Anforderungen an extern bereitgestellte Prozesse und Dienstleistungen sind festgelegt und werden überwacht.

Diese Anforderungen werden angewendet, wenn:

- die gelieferten/erbrachten Leistungen in die Dienstleistung integriert werden,
- die gelieferten/erbrachten Leistungen den Kunden direkt zukommen,
- eine Ausgliederung der Leistungen intern beschlossen wurde.

Die Kriterien für die Beurteilung, Auswahl, Leistungsüberwachung und Neubeurteilung externer Anbieter sind:

- Bereitstellung von dokumentierten Informationen (Zertifikate, Leistungsnachweise),
- Ergebnisse der laufenden Lieferungen und Leistungen,
- Ergebnisse aus Musterlieferungen und Musterleistungen,
- Termintreue,
- Preis-Leistungs-Verhältnis,
- Vollständigkeit,
- Funktionsfähigkeit,
- Verwendbarkeit,
- Reklamationsergebnisse,
- Beschädigung,
- Menge,
- Qualifikationsstand MA

Dokumentierte Informationen über die Ergebnisse der Beurteilungen, der Leistungsüberwachung und der Neubeurteilungen werden in der Lieferantenbewertung erfasst.

8.4.2 Art und Umfang der Steuerung

Wir steuern systematisch externe Lieferungen und Leistungen.

Art und Umfang richten sich nach:

- dem Einfluss der erbrachten Lieferungen und Leistungen auf die Dienstleistungen,

Erstellt	Geprüft	Freigegeben	Revision	Dokument
am:	am:	am:	Nr.: 1	15060_08.doc
von:	von:	von:	vom:	

Management- Handbuch	8 Betrieb	Muster GmbH
-------------------------	--------------	-------------

- der Einhaltung von Kundenforderungen,
- der Beachtung der gesetzlichen und regulatorischen Anforderungen und
- der wahrgenommenen Wirksamkeit der Kontrollen/Prüfungen, die die Anbieter durchführen.

Mögliche Formen der Verifizierung:

- Wareneingangsprüfungen,
- Leistungskontrollen,
- Lieferantenbewertungen, -besuche, -audits,
- Prozesskontrollen,
- Überwachung vor Ort,
- Kundenbefragungen,
- Auswertung Leistungsnachweise,
- Auswertung Arbeits- und Lehrproben,
- Funktionsprüfungen
- und vieles mehr.

Aufgrund des Ergebnisses der Bewertung wird die Form der Verifizierung festgelegt.

Nachweis(e)

AA 8 4 2 Steuerung extern bereitgestellter Produkte und Dienstleistungen

PB 8 4 2 1 Auswahl Anbieter

PB 8 4 2 2 Steuerung extern bereitgestellter Dienstleistungen

FB 8 4 2 Checkliste Anbieter

8.4.3 Informationen für externe Anbieter

Wenn zutreffend, stellen wir unseren externen Anbietern folgende Informationen bereit:

- Eine Beschreibung der:
 - bereitzustellenden Dienstleistungen oder
 - durchzuführenden Prozesse.
- Genehmigungen und Freigaben zu:
 - Dienstleistungen,
 - Methoden,
 - Prozessen oder
 - Ausrüstungen.
- Anforderungen an die Kompetenz von Personal und dessen Qualifikation,
- das Zusammenwirken der jeweiligen QM-Schnittstellen,
- Steuerungs- und Überwachungsmethoden, die angewendet werden,
- beabsichtigte Verifizierungen bei den externen Anbietern vor Ort durch unser Unternehmen oder unsere Kunden.

Die Informationen werden vor Abgabe auf ihre Angemessenheit geprüft.

Nachweis(e)

PB 8 4 3 Kommunikation Anbieter

Erstellt	Geprüft	Freigegeben	Revision	Dokument
am:	am:	am:	Nr.: 1	15060_08.doc
von:	von:	von:	vom:	

Management- Handbuch	8 Betrieb	Muster GmbH
-------------------------	--------------	-------------

8.5 Produktion und Dienstleistungserbringung

8.5.1 Steuerung der Produktion und der Dienstleistungserbringung

Wir haben die Bedingungen für eine beherrschte Dienstleistungserbringung erkannt und festgelegt.

Soweit zutreffend, enthalten diese festgelegten Bedingungen:

- Dokumentierte Informationen zu:
 - festgelegten Merkmalen,
 - durchzuführenden Tätigkeiten und
 - zu erzielenden Ergebnissen.
- Überwachungs- und Messtätigkeiten auf festgelegten Stufen, um Annahmekriterien zu überwachen.
- Die Steuerung und Nutzung der Infrastruktur und Prozessumgebung.
- Die Nutzung und Verfügbarkeit geeigneter Ressourcen zur Überwachung.
- Erforderliche Qualifikationen und Kompetenzen der Durchführenden.
- Die Validierung und Re-Validierung von Prozessen und Prozessergebnissen, die nicht unmittelbar verifiziert werden können.
- Bedingungen zu Dienstleistungen nach Lieferung.

Mögliche Formen der Festlegung:

- Prozessbeschreibungen oder Arbeitsanweisungen mit Nachweisen
- vom Kunden vorgegebene Anweisungen
- Projektausarbeitungen
- Angebote mit Leistungsverzeichnissen
- Verträge
- Gewährleistungsvorgaben

Nachweise(e)

PB 8 5 1 1 Steuerung der Dienstleistungserbringung (Werkschutz-Teil I)

PB 8 5 1 2 Steuerung der Dienstleistungserbringung (Werkschutz-Teil II)

FB 8 5 1 Kurzfristiger Auftrag

FB 8 2 2 2 Anforderungen Separatdienst (ggf. als vorläufige Dienstanweisung verwendbar)

FB 8 2 2 3 Anforderungen Revierdienst (ggf. als vorläufige Dienstanweisung verwendbar)

8.5.2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit

Wir kennzeichnen Prozessergebnisse, soweit sie die Konformität von Dienstleistungen sicherstellen. Während der gesamten Dienstleistungserbringung ist der Status in Bezug auf den Stand der Überwachungs- und Messanforderungen angezeigt.

Wenn Rückverfolgbarkeit von uns oder durch regulatorische Anforderungen festgelegt ist, werden die Prozessergebnisse gekennzeichnet, gesteuert und die dokumentierten Informationen im notwendigen Umfang aufbewahrt.

Erstellt	Geprüft	Freigegeben	Revision	Dokument
am:	am:	am:	Nr.: 1	15060_08.doc
von:	von:	von:	vom:	

Management- Handbuch	8 Betrieb	Muster GmbH
-------------------------	--------------	-------------

Wir verstehen Prozessergebnisse als Ergebnisse beliebiger Tätigkeiten, die für die Lieferung an unsere Kunden bereitgestellt werden.

Nachweis(e)

- PB 8 5 2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit
- IB 8 5 2 Kennzeichnung/Rückverfolgbarkeit
- FB 8 5 2 Unterweisung – Einzelperson

8.5.3 Eigentum der Kunden oder der externen Anbieter

Wir gehen sorgfältig mit dem Eigentum von Kunden und externen Anbietern um. Das Eigentum wird gekennzeichnet, geprüft und geschützt. Bei Beeinträchtigungen wie falscher Anwendung, Verlust, Beschädigung oder anderen Formen der Unbrauchbarkeit wird dies dem Kunden/externen Anbieter mitgeteilt.

Beispiele für Kundeneigentum/Eigentum externer Anbieter:

- Schlüssel, Codekarten
- Ausrüstungen (z.B. Nachrichtenmittel, PC etc.)
- Büroeinrichtungen des Kunden (z.B. Wachräume, Mobiliar etc.)
- geistiges Eigentum und
- personenbezogene Daten

Nachweis(e)

- PB 8 5 3 Eigentum Kunden

8.5.4 Erhaltung

Prozessergebnisse werden im notwendigen Umfang nach der Erbringung erhalten, um die Konformität und Verwendungsfähigkeit sicherzustellen.

Beispiele für die Erhaltung sind:

- Kennzeichnung,
- Handhabung,
- Übertragung und
- Schutz.

8.5.5 Tätigkeiten nach der Lieferung

Wir haben die erforderlichen Tätigkeiten nach der Lieferung/Leistungserbringung ermittelt.

Bei den Dienstleistungen haben wir Folgendes berücksichtigt:

- verbundene Risiken,
- die Art, Nutzung und beabsichtigte Laufzeit,
- Rückmeldungen von Kunden und
- gesetzliche und regulatorische Anforderungen.

Erstellt	Geprüft	Freigegeben	Revision	Dokument
am:	am:	am:	Nr.: 1	15060_08.doc
von:	von:	von:	vom:	

Management- Handbuch	8 Betrieb	Muster GmbH
-------------------------	--------------	-------------

Tätigkeiten nach der Lieferung sind in unserem Unternehmen im Allgemeinen:

- Gewährleistungen,
- ergänzende Dienstleistungen und
- individuelle Vereinbarungen.

Nachweis(e),

PB 8 5 5 Maßnahmen nach Auslieferung

8.5.6 Überwachung von Änderungen

Ungeplante Änderungen, die für die Dienstleistungserbringung von wesentlicher Bedeutung sind, werden gelistet, beurteilt und überwacht zur Aufrechterhaltung der Konformität. Die Ergebnisse und Bewertungen werden im Informationsbericht 8.5.6 „Überwachung Änderungen“ dokumentiert und aufbewahrt. Sie umfasst die Bewertung selbst, das Personal, das die Bewertung durchgeführt hat, und ergriffene Maßnahmen sowie deren Wirkung.

Nachweis(e)

IB 8 5 6 Überwachung Änderung

8.6 Freigabe von Produkten und Dienstleistungen

Wir haben die Prüfungen, die die Erfüllungen an Dienstleistungen nachweisen, systematisch geplant und beschrieben. Die Prüfungen werden in geeigneten Phasen durchgeführt. Nachweise werden erstellt und aufbewahrt, wobei die zuständige Person, die die Freigabe erteilt hat, erkennbar ist.

Nachweis(e)

PB 8 6 1 Planung Prüfung

PB 8 6 2 Verifizierung Dienstleistung

IB 8 6 Prüfplan

8.7 Steuerung nichtkonformer Prozessergebnisse, Produkte und Dienstleistungen

8.7.1 Kennzeichnung bei nicht erfüllten Anforderungen

Alle Prozessergebnisse sowie Dienstleistungen, die die Anforderungen nicht erfüllen, werden gekennzeichnet und gesteuert. Der unbeabsichtigte Gebrauch ist auszuschließen.

Es wird eine geeignete Korrekturmaßnahme basierend auf dem Einfluss der Nichtkonformität durchgeführt. Dies betrifft auch Produkte und Dienstleistungen, die bereits geleistet wurden oder in Verwendung sind.

Erstellt	Geprüft	Freigegeben	Revision	Dokument
am:	am:	am:	Nr.: 1	15060_08.doc
von:	von:	von:	vom:	

Management- Handbuch	8 Betrieb	Muster GmbH
-------------------------	--------------	-------------

Folgende Optionen werden in Betracht gezogen:

- Korrektur,
- Nachbesserung,
- Zurückhaltung,
- Aussetzung der Bereitstellung,
- Kundenbenachrichtigungen sowie
- mögliche Befugnisse zur
 - Freigabe,
 - Fortsetzung,
 - erneuten Bereitstellung und
- Annahme nach Sonderfreigabe.

8.7.2 Aufbewahrung dokumentierter Informationen

Bei nichtkonformen Prozessergebnissen werden neue Verifizierungen/Prüfungen durchgeführt.

Es werden dokumentierte Informationen geführt über die Tätigkeiten, die unternommen wurden inklusive zu Sonderfreigaben und zu den Personen oder Behörden, die die Entscheidung über den Umgang mit der Nichtkonformität getroffen haben.

Nachweis(e)

FB 8 7 Kaizen Power

Erstellt	Geprüft	Freigegeben	Revision	Dokument
am:	am:	am:	Nr.: 1	15060_08.doc
von:	von:	von:	vom:	

Management- Handbuch	9 Bewertung der Leistung	Muster GmbH
-------------------------	-----------------------------	-------------

9 Bewertung der Leistung

9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung

9.1.1 Allgemeines

Wir haben festgelegt:

- was überwacht und gemessen wird,
- die Methoden zur
 - Überwachung,
 - Messung,
 - Analyse und
 - Bewertung;
um gültige Ergebnisse sicherzustellen,
- zu welchem Zeitpunkt die Überwachung und Messung durchzuführen ist,
- zu welchem Zeitpunkt die Ergebnisse der Überwachung und Messung zu analysieren und zu bewerten sind.

Alle Überwachungs- und Messtätigkeiten stehen in Übereinstimmung mit den Anforderungen. Geeignete dokumentierte Informationen werden als Nachweis erstellt. Die Qualitätsleistung und die Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems werden bewertet.

9.1.2 Kundenzufriedenheit

Wir überwachen Wahrnehmungen der Kunden. Das gewählte Ausmaß an Überwachung ist geeignet, nachzuweisen, ob die Anforderungen erfüllt sind. Informationen über Meinungen und den Eindruck des Kunden über unser Unternehmen und dessen Dienstleistungen werden eingeholt.

Methoden zur Einholung und Verwendung dieser Informationen sind festgelegt.

Mögliche Optionen und Informationen sind dabei:

- Eindrücke der Kunden,
- Kundenzufriedenheits- oder Kundenmeinungsermittlungen,
- Kundendaten in Bezug auf erbrachte Dienstleistungen,
- Analyse der Marktanteile,
- Anerkennungen,
- Forderungen nach Garantieleistungen,
- Auswertungen von Korrekturen.

Nachweis(e)

PB 9 1 2 Kundenzufriedenheit

FB 9 1 2 Kundenzufriedenheit

Erstellt	Geprüft	Freigegeben	Revision	Dokument
am:	am:	am:	Nr.: 1	15060_09.doc
von:	von:	von:	vom:	