

Managementbewertung 2021/2022

Stand: 06.09.2022

A) Status von Maßnahmen vorheriger Managementbewertungen

Das Unternehmen Abacus Experten GmbH ist seit 31.07.2016 nach der Norm DIN EN ISO 9001:2008 durch ZDH Zert Herr Dr.-Ing. Rüdiger Oehmke zertifiziert.

Hierzu wurden unter Mitwirkung von Herrn Michael Polenz Beschreibungen wie Handbuch, Verfahrens- und Arbeitsanweisungen und Formblätter erstellt.

Mit Unterstützung der Firma MBQ Management, als Beratungsunternehmen, wurde unter der Projektleitung von Frau Diehl ab Juli 2017 der Aufbau des QM-Systems weiterentwickelt und in der Umsetzung stabilisiert. Im Hinblick auf die Umstellung gemäß der neuen Norm DIN EN ISO 9001:2015 im Jahr 2018 wurde das bestehende System mit Prozessbeschreibungen und Dokumente der Geschäftsführung ergänzt und wird im der kommenden Zeit weiter ausgebaut.

Die Zertifizierung nach Norm DIN EN ISO 9001:2015 wurde durch die Firma MS Zert am 09.08.2018 durchgeführt. Diese führte auch die Überwachungsaudits durch.

Die Re-Zertifizierung fand am 16. und 17.09.2021 durch die Firma MS Zert statt.

B) Veränderungen bei externen und internen Themen, die das QMS betreffen

Mit der Umstellung auf die neue Norm wurde beim Unternehmen Abacus Experten GmbH erstmals im Januar 2018 ein Kontext mit den internen und externen Themen sowie den interessierten Parteien erstellt. Hieraus ergeben sich dann die Festlegung des Anwendungsbereichs sowie der Qualitätspolitik mit den Qualitätszielen und wird die Basis für die Planung des Managementsystems und seiner Prozesse.

Dieser Kontext wird jährlich auf Aktualität bzw. Veränderungen überprüft und falls erforderlich angepasst. Der Kontext mit den internen/externen Themen und den interessierten Parteien ist im Dokument der GF_02, unter der Berücksichtigung der Pandemischen Lage, festgelegt.

C) Informationen über die Leistung und Wirksamkeit des QMS, einschließlich Entwicklung

1. Kundenzufriedenheit / Rückmeldungen von relevanten interessierten Parteien

Die Erfassung der Kundenzufriedenheit ist festgelegt. Diese erfolgt durch direkte Kommunikation mit dem Kunden durch die Geschäftsführung bzw. durch die verantwortlichen Mitarbeiter. Daraus resultierende Maßnahmen werden mit den Mitarbeitern in Gesprächen erörtert und festgelegt. Die Bewertung der Kundenzufriedenheit für 2021/2022 ist geplant bis zum Ende August.. Es sind keine Maßnahmen erforderlich. Unsere Kunden sind zufrieden mit unseren Leistungen. (FB_QM_04_Bewertung der Kundenzufriedenheit).

2. Umfang, in dem Qualitätsziele erfüllt wurden

Einführung und Weiterführung DIN EN ISO 9001 (Zertifizierung)

- Zertifizierung durch ZDH Zert am 31.07.2016 ohne Abweichung
- Rezertifizierung erfolgte zuletzt durch MS Zert am 16. – 17.09.2021 ohne Abweichung

Mitarbeiter schulen und weiterbilden

- *Folgende Schulungen wurden seit August 2021 durchgeführt:*
 - Diverse Schulungen zum Thema Stellenschaltung durch Indeed (online)
 - Diverse Schulungen zum Thema Tarifverträge durch den IGZ (online)
 - Mehrere Inhouse-Schulungen zur Software zvoove (früher ProSoft) (online)
 - Geschäftsführer Seminar (Peer Weilenmeyer) durch iGz
 - Diverse DATEV-Seminare im Segment Lohn & Gehalt (Mitarbeiter in der Buchhaltung)
 - Diverse Gärtner Schulungen zu unterschiedlichen Themen
 - Diverse Schulungen im Wach- und Sicherheitsgewerbe zum 34a mit und ohne Prüfung
 - Schulungen zum Thema Arbeits- und Gesundheitsschutz

Beanstandungen wegen Genauigkeit und Qualität bei der virtuellen Wiedergabe. Wir versuchen weiterhin unsere Reklamationsrate sehr gering zu halten.

- *Es liegen keine Reklamationen vor*

Verbesserung der Prozesse: Beschreibung der Prozesse im Rahmen des Qualitätsmanagementsystems

- *Der Prozess ist abgeschlossen*

Akquisition, Vertriebsziele: Aufbau neuer Mitarbeiter

- *Integration neuer Mitarbeiter: Hr. Peschong, Hr. Knipp, Hr. Neumann, Fr. Wüst, Fr. Grünwald, Hr. Hirschmann, Hr. Schanz, Hr. Baier*

Vorkehrungen zum Schutz der Gesundheit und der Sicherheit am Arbeitsplatz unter Berücksichtigung der Pandemischen Lage.

Durchführung der Erst- und Folgeunterweisungen im Rahmen des Arbeitsschutzes.

- *Ist erfolgt*

Ausführliche Einarbeitung von Auszubildenden und neuen Mitarbeiter/-innen.

- *Wird geregelt über das eingeführte Formblatt „Onboarding neuer Mitarbeiter“*

3. Prozessleistung und Konformität von Produkten und Dienstleistungen

Nach derzeitigem Stand erzielt das Unternehmen gute Leistungen und unsere Kunden sind zufrieden. In 2021 ergaben sich keine nennenswerten Kundenreklamationen; die Auftragslage hat sich in 2021/2022 weiter positiv entwickelt.

Die neuen vorgezogenen Fristen für die Jahresabschlüsse 2021 konnten erneut eingehalten werden.

4. Nichtkonformitäten und Korrekturmaßnahmen

Abweichungen, die Korrektur- bzw. Vorbeugungsmaßnahmen nach sich ziehen werden in Abweichungsprotokollen (Formblatt Abweichungen und Korrekturmaßnahmen) erfasst und entsprechende Maßnahmen dokumentiert durchgeführt. Dies gilt sowohl für interne Fehler sowie Fehler unserer Lieferanten (soweit sinnvoll) als auch für Reklamationen unserer Kunden.

Die Abweichungsprotokolle werden in einem separaten Ordner (QM-Aktiv) archiviert, und falls erforderlich ausgewertet und bei Bedarf entsprechende Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen eingeleitet. Im Betrachtungszeitraum 2021/2022 wurden keine Abweichungen festgestellt die Korrektur- und Abstellmaßnahmen erforderlich machten.

5. Ergebnisse von Überwachungen und Messungen

Durch Überwachen und geplantes Messen unserer Leistungen, die ständigen Analysen und Ergebnisse sowie die daraus resultierenden Verbesserungen wird sichergestellt, dass die Dienstleistungen mit den Kundenanforderungen konform sind. Die Aufzeichnung der Ergebnisse macht die Leistung nachvollziehbar. Die Analyse der Daten dient der Leistungsbewertung und Ableitung von möglichen Verbesserungsmaßnahmen.

6. Auditergebnisse

6.1 Interne Audits

Ein internes Audit wird von Herrn Weilenmeyer, Frau Gruber-Butsch, Frau Müller und Herrn Willeke am 14.07.2022 durchgeführt. Die offenen Punkte/Beanstandungen werden in einem Auditbericht (Maßnahmenplan) festgehalten und entsprechend den Festlegungen wurden/werden die durchzuführenden Korrekturmaßnahmen eingeleitet bzw. durchgeführt.

6.2 Kundenaudits

In 2021/2022 wurden in unserem Unternehmen keine Kundenaudits durchgeführt.

6.3 Zertifizierungs-/Überwachungs- und Wiederholungsaudits

Aktuell:

Das Unternehmen Abacus Experten GmbH wurde am 16. – 17.09.2021 nach der Norm DIN EN ISO 9001:2015 durch MS Zert re-zertifiziert.

Historie:

Die erste Zertifizierung nach Norm DIN EN 9001:2008 erfolgte durch ZDH Zert am 31.07.2016.

Der Termin für die Durchführung des 1. Überwachungsaudits war der 17.08.2017.

Re-Zertifizierung durch Wechsel auf MS Zert am 09.08.2018.

Das 1. Überwachungsaudit war am 13.08.2019.

Das 2. Überwachungsaudit war am 04.08.2020.

Die Re-Zertifizierung fand am 16. & 17.09.2021 statt.

Das 1. Überwachungsaudit findet am 05.09.- 07.09.2022 statt.

7. Leistung von externen Anbietern

Mit unseren Lieferanten bezüglich der Beschaffung von PSA bestehen derzeit keine Probleme. Mit diesen wenigen Lieferanten verbindet uns eine langjährige problemlose Partnerschaft.

Auch im Bereich unserer Dienstleister, die von uns Unteraufträge erhalten und ausführen, bestehen derzeit keine Probleme. Die ständige Überwachung der Dienstleister erfolgt durch die Geschäftsführung.

Die Beurteilung der Lieferanten und Dienstleister ist für das Jahr 2021/2022 bis Ende August geplant. Wir sind mit unseren Lieferanten und Dienstleistern zufrieden.

D) Angemessenheit von Ressourcen

Die Geschäftsführung plant und stellt die erforderlichen Ressourcen für die Einführung, Verwirklichung, Aufrechterhaltung und kontinuierliche Verbesserung des Managementsystems nach Ermittlung des Bedarfs zur Verfügung. Der Bedarf an Ressourcen umfasst technische und finanzielle Mittel, die Infrastruktur sowie Personal und dessen Qualifikation. Die Ermittlung des Bedarfs an Ressourcen erfolgt im Rahmen der Managementbewertung. Gegebenenfalls werden entsprechende Maßnahmen eingeleitet.

Ausbildung und Schulung der Mitarbeiter

Die Qualifikation unserer Mitarbeiter ist in der Personalakte sowie in einer Kompetenzmatrix mit Stand vom 01.08.2022 (Dokument der GF_01) erfasst.

Basierend auf der bestehenden Qualifikation und den betrieblichen Notwendigkeiten erfolgt die Ermittlung des Schulungsbedarfes durch die Geschäftsführung. Die Dokumentation des Schulungsbedarfes und der Planung der Schulungsdurchführung erfolgt in einem Schulungsplan (fortgeschriebener Jahresplan). Der Jahresplan 2021/2022 liegt mit Datum vom 17.06.2022 vor und wird in 2022/2023 fortgeschrieben.

Die Dokumentation der externen Schulungen erfolgt in der Regel durch Teilnahmenachweise und Zertifikate, die in der Personalakte hinterlegt werden. Eine Kopie erhält QM zur Archivierung aller Schulungsnachweise. Für interne Schulungen werden ebenfalls Schulungsnachweise erstellt (Nutzung Formblatt Schulungsnachweis).

Eine Dokumentation der Überprüfung der Wirksamkeit von Schulungen ist bisher noch nicht erfolgt. Das Verfahren ist festgelegt. Dies wird insbesondere Anwendung bei externen Schulungen finden. Die Dokumentation wird in dem Formblatt Schulungsnachweis/-beurteilung bzw. im separaten Formblatt Schulungsbeurteilung erfolgen.

Information und Kommunikation

Durch die direkte Kommunikation im Rahmen der durchzuführenden Arbeiten und der am Bedarf orientierten Besprechungen sowie der Bereitstellung von Informationen erfolgt die interne Kommunikation im Unternehmen. Durch diese Vorgehensweise werden alle Mitarbeiter in die Tätigkeiten und Ziele eingebunden.

Folgende Abspracheregelungen/Meetings werden regelmäßig, aktuell hauptsächlich virtuell, abgehalten:

- Diverse Teammeetings 1 x pro Monat
- Wöchentliche bzw. zweiwöchentliche bilaterale Meetings zwischen GF und Prokuristen

- Wöchentlicher Telefonkonferenz mit den NLL (Attacke-Call)
- Monatliches Telefonat mit Niederlassungen (Reporting)
- Monatliche Besprechungen zu Marketingthemen und Recruiting mit dem verantwortlichen Mitarbeiter

Die Dokumentation und Verfolgbarkeit der Maßnahmen, die sich aus Besprechungen ergeben wird optimiert.

E) Wirksamkeit von durchgeführten Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen

Im Rahmen der Umstellung auf die neue Norm wird im Unternehmen erst in 2021 eine Analyse der Risiken und Chancen firmenspezifisch und prozessbezogen erstellt. Hierbei werden auch Maßnahmen festgelegt, um Risiken zu vermeiden bzw. zu minimieren.

Die Analyse der Risiken und Chancen werden im Dokument der GF_03 (Stand 29.06..2022) dokumentiert.

F) Möglichkeiten zur Verbesserung

In 2021/2022 wurden bis dato nachfolgende Verbesserungen durchgeführt:

- Webseite weiter verbessert inkl. Geschwindigkeit
- Stellenschaltungsservice weiter ausgebaut
- Bespielung der Sozialen Medien erweitert
- 2 Virtuelle Kick Off Video Calls 2022
- Zvoove (früher proSoft Recruiting) weiter eingeführt, inkl. Fokus auf Bewerbermanagement und Stellenanzeigen und Schnittstelle zu AÜ Office
- Wöchentliche Vertriebskonferenzen (telefonisch) ausgebaut
- Start des Datenschutz Audits
- Erweiterung der Bürofläche
- Monatlicher Newsletter an alle Mitarbeiter weitergeführt
-

Die Entscheidungen sowie die geplanten Maßnahmen sind unter diesem Punkt genannt und die Durchführung in einem entsprechenden Maßnahmenplan mit Darlegung des Erledigungsstatus dokumentiert. Weiteres Verbesserungspotential ist in einem separaten Maßnahmenplan erfasst und die Durchführung entsprechend dokumentiert.

Frankenthal, den 17.06.2022

Unterschrift, Geschäftsführung