

---

1.1.1.1

# Handbuch: 01

## Erstausgabe: 09.08.2018

- 1. Änderung 10.08.2019
- 2. Änderung 20.07.2020
- 3. Änderung 21.07.2021
- 4. Änderung 30.08.2022
- 5. Änderung 06.09.2022
- 6. Änderung 20.07.2023

Das vorliegende Managementhandbuch bleibt Eigentum der Firma Abacus Experten GmbH und darf ohne Zustimmung der Geschäftsführung nicht kopiert oder Dritten zur Einsicht überlassen werden.

## 2. Vorspann

### 2.1 Änderungsnachweis

Durch die Umstellung der neuen Version *DIN EN ISO 9001: 2015* wurde das Handbuch (Revision 02 Stand 02.08.2017) überarbeitet und wieder auf die Ausgabe 01 gesetzt.

Ausgabe	Datum	geänderte Abschnitte	Text
01	09.08.2018	Alle	Neuaufgabe gemäß DIN EN ISO 9001:2015
02	20.07.2020	Keine	
03	21.07.2021	Keine	
04	30.08.2022	2 / 4 / 7.4 / 8.3	2 = Unternehmensprofil 4 = Kontext der Organisation 7.4 = Kommunikation 8.3 =begründeter Ausschluss des Normabschnitt 8.3
05	06.09.2022	2 / 7.13	2 = Angabe der NL 7.13 = Firmenwagenregelung

## 2.2 Inhaltsverzeichnis

<b>1.</b>	<b>VORSPANN .....</b>	<b>2</b>
1.1	ÄNDERUNGSNACHWEIS .....	2
1.2	INHALTSVERZEICHNIS .....	3
1.3	VERBINDLICHKEITSERKLÄRUNG .....	5
<b>2.</b>	<b>UNTERNEHMENSPROFIL .....</b>	<b>6</b>
<b>3.</b>	<b>BEGRIFFE .....</b>	<b>8</b>
<b>4.</b>	<b>KONTEXT DER ORGANISATION .....</b>	<b>9</b>
<b>5.</b>	<b>FÜHRUNG.....</b>	<b>12</b>
5.1	FÜHRUNG UND VERPFLICHTUNG.....	12
5.1.1	Allgemeines.....	12
5.1.2	Kundenorientierung .....	12
5.2	POLITIK .....	13
5.2.1	Festlegung der Q-Politik .....	13
5.2.2	Bekanntmachung der Q-Politik .....	13
5.3	ROLLEN, VERANTWORTLICHKEITEN UND BEFUGNISSE DER ORGANISATION .....	14
<b>6.</b>	<b>PLANUNG.....</b>	<b>15</b>
6.1	MAßNAHMEN ZUM UMGANG MIT RISIKEN UND CHANCEN.....	15
6.2	QUALITÄTSZIELE UND PLANUNG ZU DEREN ERREICHUNG .....	16
6.3	PLANUNG VON ÄNDERUNGEN .....	16
<b>7.</b>	<b>UNTERSTÜTZUNG.....</b>	<b>17</b>
7.1	RESSOURCEN .....	17
7.1.1	Allgemeines.....	17
7.1.2	Personen.....	17
7.1.3	Infrastruktur .....	17
7.1.4	Prozessumgebung.....	18
7.1.5	Ressourcen zur Überwachung und Messung.....	19
7.1.6	Wissen der Organisation.....	19
7.2	KOMPETENZ.....	20
7.3	BEWUSSTSEIN.....	20
7.4	KOMMUNIKATION.....	21
7.5	DOKUMENTIERTE INFORMATIONEN .....	22
<b>8.</b>	<b>BETRIEB.....</b>	<b>22</b>
8.1	BETRIEBLICHE PLANUNG UND STEUERUNG .....	22
8.2	ANFORDERUNG AN DIE DIENSTLEISTUNGEN .....	24
8.3	ENTWICKLUNG VON PRODUKTEN UND DIENSTLEISTUNGEN .....	25
8.4	STEUERUNG VON EXTERN BEREITGESTELLTEN PROZESSEN, PRODUKTEN UND DIENSTLEISTUNGEN.....	25

<b>8.5</b>	<b>Dienstleistungserbringung</b>	<b>26</b>
8.5.1	Steuerung der Dienstleistungserbringung	26
8.5.2	Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit	27
8.5.3	Eigentum des Kunden oder der externen Anbieter (Lieferant)	27
8.5.4	Erhaltung	27
8.5.5	Tätigkeit nach der Lieferung	28
8.5.6	Überwachung von Änderungen	28
<b>8.6</b>	<b>Freigabe von Dienstleistungen</b>	<b>28</b>
<b>8.7</b>	<b>Steuerung nichtkonformer Ergebnisse</b>	<b>29</b>
<b>9.</b>	<b>Bewertung der Leistung</b>	<b>30</b>
<b>9.1</b>	<b>Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung</b>	<b>30</b>
9.1.1	Allgemeines	30
9.1.2	Kundenzufriedenheit	31
9.1.3	Analyse und Bewertung	31
<b>9.2</b>	<b>Internes Audit</b>	<b>31</b>
<b>9.3</b>	<b>Managementbewertung</b>	<b>32</b>
9.3.1	Allgemeines	32
9.3.2	Eingaben für die Bewertung	32
9.3.3	Ergebnisse der Managementbewertung	33
<b>10.</b>	<b>Verbesserung</b>	<b>33</b>

## 2.3 Verbindlichkeitserklärung

Die Geschäftsführung (GF) der Firma Abacus Experten GmbH genehmigt das nach der eigenen Qualitätspolitik erstellte Managementhandbuch und setzt es hiermit in Kraft.

Dieses Managementhandbuch beschreibt auf der Basis der

### **DIN EN ISO 9001:2015**

das in der Firma Abacus Experten GmbH implementierte und praktizierte Managementsystem.

Das Managementsystem ist in einem Managementregelwerk (Handbuch, Prozessbeschreibungen, Arbeitsanweisungen ...) beschrieben und für alle Mitarbeiter/-innen verbindlich.

Die Geschäftsführung weist hiermit an, dass diesem Managementsystem von allen Mitarbeitern/-innen in allen Ebenen des Unternehmens Folge zu leisten ist.

**Abacus Experten GmbH**

Frankenthal, den 20.07.2023

Geschäftsführung

---

Unterschrift

## 3. Unternehmensprofil

Gegründet wurde die Abacus Experten GmbH (AXG), damals noch Abacus Personal-dienstleistungen GmbH (APD), im August 2010. Ab dem 1. Januar 2011 wurden die ersten Mitarbeiter vermittelt.

Anfangs ging die APD in Frankenthal und in der bayerischen Stadt Pegnitz an den Start. Sie ist dort zuständig für das Küchen- und Reinigungspersonal für international tätige Unternehmen. Zum 1. November 2011 wurde dann auch der Werkschutz in Frankenthal/ Pegnitz und Halle eines Kunden in den Dienst der APD gestellt. Die APD/AXG ist sowohl per Arbeitnehmerüberlassung, als auch per Werkvertrag und per Direktvermittlung am Markt.

Seit dem 11.12.2015 besitzt die AXG die unbefristete Erlaubnis zur Arbeitnehmerüberlassung der BAA Nürnberg.

Mit Stand 06.09.2022 existieren Niederlassungen in:

Ort	Beginn	Tätigkeiten
Frankenthal	01.01.2011	AÜ / PV / WV / IT / BUHA / SAS
Köln	01.12.2017	AÜ / PV / SAS
Ehringshausen	01.05.2018	AÜ / PV / SAS
Stuttgart	01.06.2019	AÜ / PV / SAS
Krefeld	01.09.2020	AÜ / PV / SAS
Siegen	01.05.2021	AÜ / PV / SAS (Projektbüro)
Euskirchen	01.11.2021	AÜ / PV / SAS (Projektbüro)
Duisburg	01.03.2022	AÜ / PV / SAS (Projektbüro)
Bad Camberg	01.02.2022	AÜ / PV / SAS (Projektbüro)
Marburg	01.07.2022	AÜ / PV / SAS

Eine Angabe zur Besetzung und zur ext. Mitarbeiterzahl befindet sich im Anhang Nr. 01

Die Abacus Experten GmbH überlässt:

- Personalvermittlung (Suche und Vermittlung von geeigneten Kandidaten in allen Tätigkeitsebenen)
- Aufgaben von Personalabteilungen (Personalauswahl, -verwaltung, -entwicklung, -beratung; Lohn/Gehaltsabwicklung)
- Outsourcing (Verlagerung von Aufgabenstellungen auf externe Mitarbeiter).

Mit zahlreichen Kunden sind Werk- und Dienstverträge erfolgreich abgeschlossen.

Sie ist außerdem auf dem Gebiet der Personalvermittlung tätig.

Unsere Kunden repräsentieren u. a. die Wirtschaftsbereiche:

- Industrieunternehmen
- Kreiswirtschaft
- Dienstleistungsunternehmen
- Öffentliche Verwaltung
- Handwerk
- Handel
- Pflege
- Maschinenbau
- Logistik

**Um unseren Kunden qualifizierte Dienstleistungen anbieten zu können, haben wir ein Managementregelwerk eingeführt, dass die Forderungen der DIN EN ISO 9001:2015 erfüllt.**

## 4. Begriffe

Die **Begriffe** zum Qualitätsmanagement sind in der DIN EN ISO 9000 festgelegt.

### Abkürzungen

Unterlagen, Richtlinien, Gesetze, Organisationen (extern), Bereiche (intern)

<b>AA</b>	Arbeitsanweisung
<b>ALG</b>	Allgemein
<b>AÜ</b>	Arbeitnehmerüberlassung
<b>AÜV</b>	Arbeitnehmerüberlassungsvertrag
<b>DGUV</b>	Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung
<b>DIN</b>	Deutsches Institut für Normung e. V.
<b>FB</b>	Formblätter
<b>GB</b>	Geschäftsbereich
<b>GF</b>	Geschäftsführung
<b>IT</b>	Informationstechnik
<b>JJK</b>	Johannes und Jakob Klein GmbH
<b>KSB</b>	Klein/Schanzlin/Becker AG
<b>LI</b>	Listen
<b>MA</b>	Mitarbeiter
<b>MH</b>	Managementhandbuch
<b>PB</b>	Prozessbeschreibung
<b>PDL</b>	Personaldienstleister
<b>PV</b>	Personalvermittlung
<b>PW</b>	Personalwesen
<b>QM</b>	Qualitätsmanagement
<b>ReWe</b>	Rechnungswesen
<b>SEK</b>	Sekretariat
<b>SiFa</b>	Fachkraft für Arbeitssicherheit
<b>WV</b>	Werkvertrag



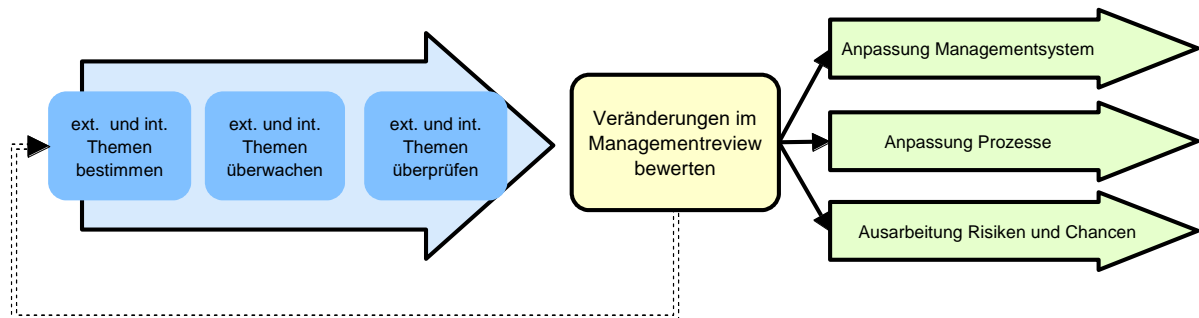
## 5. Kontext der Organisation

Wirtschaftliche, gesellschaftliche und technische Rahmenbedingungen, die als interne und externe Faktoren Einfluss auf die Strategie des Unternehmens haben, sind von der Geschäftsführung in einem **Kontext** festgelegt, bewertet und werden regelmäßig überwacht und überprüft, sodass bei wesentlichen Änderungen diese in die Gestaltung des Managementsystems und der Prozesse einfließen.

Veränderte Rahmenbedingungen werden dadurch rechtzeitig erkannt.

Fragen wie z. B.:

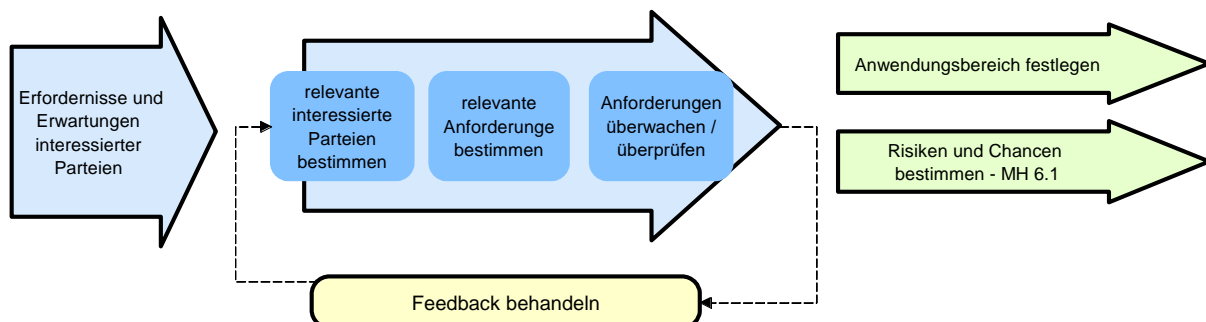
- Was will der Markt?
- Was kann ich leisten?
- Welche neuen Technologien gibt es?
- Was ändert sich an den wirtschaftlichen oder gesellschaftlichen Rahmenbedingungen?
- Wo stehen wir mit unseren Ressourcen und unseren Leistungsfähigkeiten?



👉 **GF\_02\_Dokument der GF „Kontext des Unternehmens“**

Des Weiteren werden **interessierte Parteien**, wie Behörde, Kunde, Lieferanten, Mitarbeiter etc. und deren Anforderungen erfasst und die betriebliche Umsetzung ausgearbeitet. Wie z. B.

- Was erwartet der Kunde bzw. jene, die meine Dienstleistungen nutzen?
- Was kann und will ich dem Kunden anbieten?
- Was brauche ich dafür?
- Wie ändern sich die Rahmenbedingungen, indem mein Kunde die Dienstleistung nutzt?
- Welche gesetzlichen und behördlichen Vorgaben muss ich erfüllen?



👉 **GF\_02\_Dokument der GF „Kontext des Unternehmens“ Pkt. 2 „Anforderungen interessierter Parteien“**

**Der Anwendungsbereich** des Managementsystems der Abacus Experten GmbH erstreckt sich auf die gesamte Organisation.

Die Leistungen der Abacus Experten GmbH umfassen den Anforderungs- und Tätigkeitsbereich:

## Erbringung von Personaldienstleistungen

Im Unternehmen Abacus Experten GmbH werden keine Überwachungs- und Messmittel im Sinne der Norm eingesetzt. Aus diesem Grund findet dieser Punkt keine Berücksichtigung

Im AÜ-Vertragsverhältnis sorgt der Entleiher (Kunde) für die notwendigen Prüfmittel selbst. Er ist auch verantwortlich für die Richtigkeit des ausgewählten Prüfmittels sowie dessen korrekte Funktion. Eine Verantwortung seitens der Abacus Experten GmbH liegt nicht vor.

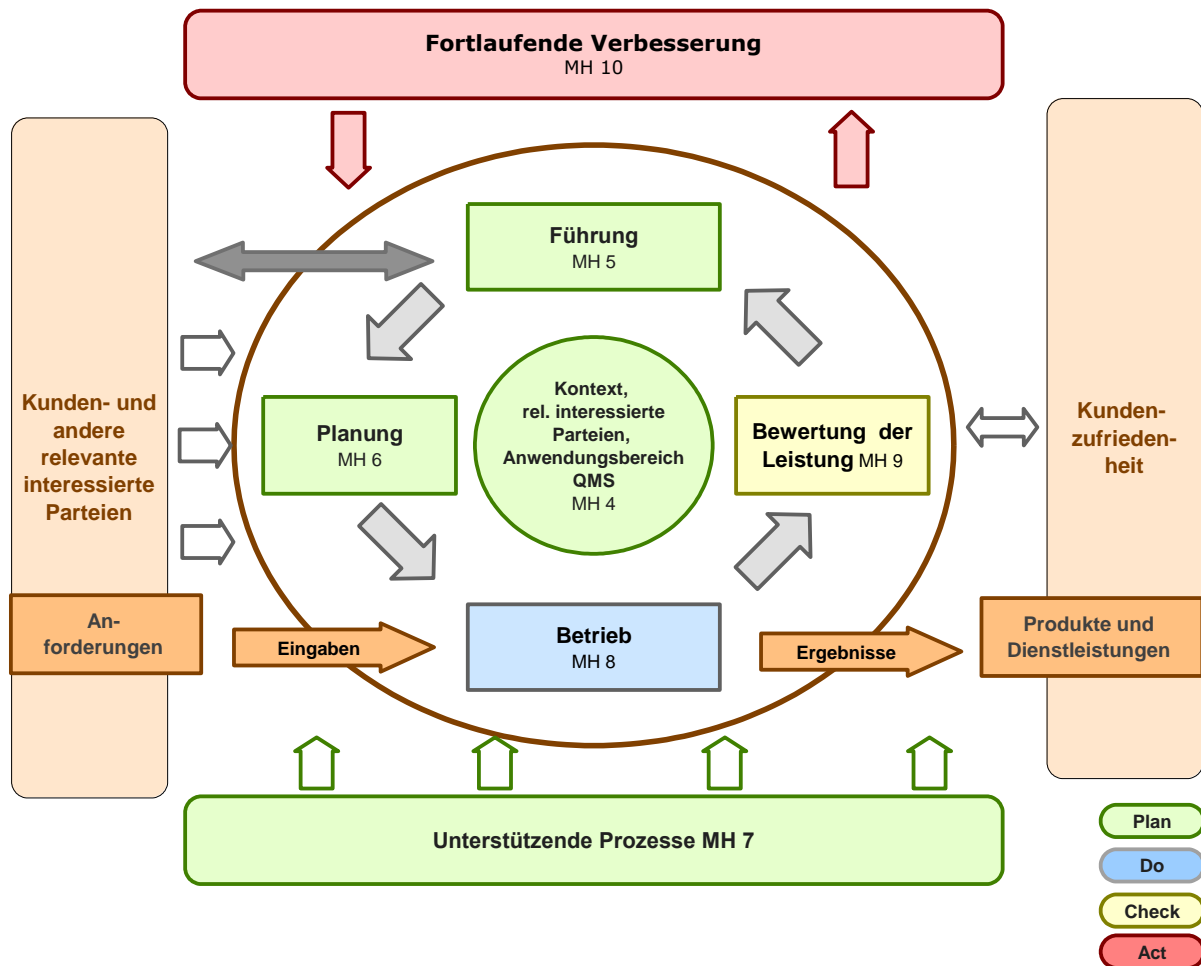
## Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse

Die Abacus Experten GmbH unterhält ein Qualitätsmanagementsystem, das entsprechend den Forderungen der DIN EN ISO 9001:2015 aufgebaut, dokumentiert, verwirklicht, aufrechterhalten und in seiner Wirksamkeit ständig verbessert wird.

Grundsätzlich unterscheidet die Abacus Experten GmbH in



## Wechselwirkung der Prozesse



Um sicherzustellen, dass die Anforderungen unserer Kunden erfüllt werden, ist es notwendig alle Prozesse vom ersten Kundenkontakt bis zur Leistungserfüllung festzulegen, zu steuern und im Sinne der Kundenzufriedenheit zu gestalten.

Die einzelnen Prozesse sind in Prozessbeschreibungen dargelegt. Ergänzt werden diese, soweit notwendig durch nachgeschaltete Anweisungen, wie z. B. Arbeitsanweisungen. In diesen Prozessen sind die erforderlichen Eingänge, die Verantwortlichkeiten und die Abfolge und Wechselwirkung der Prozesse anhand eines Flowcharts dargestellt.

## 6. Führung

### 6.1 Führung und Verpflichtung

#### 6.1.1 Allgemeines

Die Geschäftsführung als oberste Leitung im Sinne der Norm hat sich verpflichtet, die Entwicklung und Verwirklichung des Qualitätsmanagementsystems sowie die ständige Verbesserung der Wirksamkeit des Systems nachzuweisen.

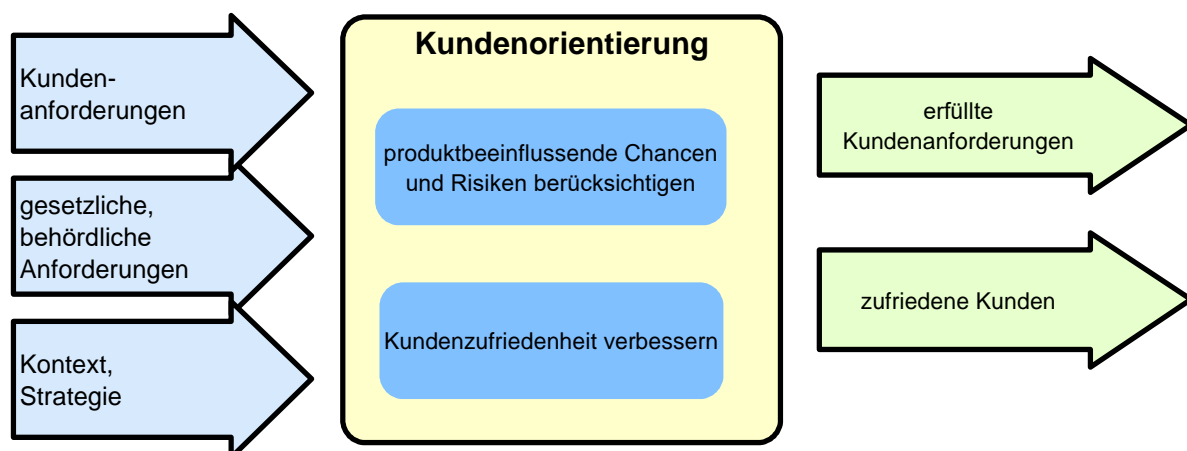
Die Anforderungen im Überblick:

- Erstellen und Bewerten des Kontextes
- Risikobasierendes Denken
- Personen mit einbeziehen
- Verantwortung übernehmen
- Prozessorientierung
- Ergebnisorientierung

Der entscheidende Faktor in der Umsetzung der Qualitäts-/Unternehmenspolitik ist das Vorleben durch die Vorgesetzten. Die Geschäftsführung verpflichtet sich und jede Führungskraft im Unternehmen, das tägliche Handeln nach der dargelegten Unternehmenspolitik auszurichten.

#### 6.1.2 Kundenorientierung

Wir legen besonderen Wert auf Kundenorientierung und zufriedene Kunden. Die Kundenorientierung, die Ermittlung und Erfüllung der Kundenanforderungen sowie die Erhöhung der Kundenzufriedenheit ist Bestandteil der Qualitätspolitik.



## 6.2 Politik

### 6.2.1 Festlegung der Q-Politik

Die Unternehmens- und Qualitätspolitik ist von der Geschäftsführung unserer Firma festgelegt und gilt für alle Unternehmensbereiche. Sie ist die Arbeitsanweisung an alle Ebenen des Unternehmens. Jeder Mitarbeiter hat in seinem Arbeitsbereich qualitätssichernde Aufgaben nach den vorgegebenen Richtlinien und Anweisungen auszuführen.

Zielsetzung unseres Unternehmens ist es, die Qualität unserer Dienstleistung so auszurichten, dass bei Produktplanung, Ausführung und Kundenbetreuung eine für unsere Kunden jederzeit prüfbare und nachvollziehbare Leistung entsteht.

Alle Führungskräfte sind verpflichtet, die Einhaltung der geltenden QM-Maßnahmen zu gewährleisten und darüber hinaus ständig die Wirksamkeit zu kontrollieren und gegebenenfalls neuen Erkenntnissen und Erfordernissen anzupassen.

☞ **GF\_04\_Dokument der GF „Unternehmenspolitik“**

Von der Geschäftsführung werden jährlich, basierend auf der Bewertung des QM-Systems, messbare Unternehmens- und Qualitätsziele für das anstehende Geschäftsjahr festgelegt und den Mitarbeitern bekanntgegeben.

Das Erreichen der vorgegebenen Ziele wird am Ende des Geschäftsjahres durch die Geschäftsführung überwacht und bewertet.

☞ **GF\_05\_Dokument der GF „Qualitätsziele mit Maßnahmenplan zur Zielerreichung“**

### 6.2.2 Bekanntmachung der Q-Politik

Diese Grundsatzerklärung ist allen Mitarbeitern durch Info/Schulung und Aushang an der Informationstafel bekannt und verpflichtet zur Mitarbeit am QM-System und zur Einhaltung der Qualitätsziele.

☞ **GF\_04\_Dokument der GF „Unternehmenspolitik“**

## 6.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse der Organisation

Die Geschäftsführung ist für die Gesamtorganisation unserer Firma verantwortlich. Sie bestimmt und erlässt die Personal-, Vertriebs-, Finanz- und Qualitätspolitik. Dabei arbeitet sie eng mit allen zuständigen Mitarbeitern zusammen.

Die Unternehmensleitung sorgt dafür, dass alle Mitarbeiter und externe interessierte Parteien über die Unternehmenspolitik und wesentliche Verpflichtungen des Unternehmens informiert sind.

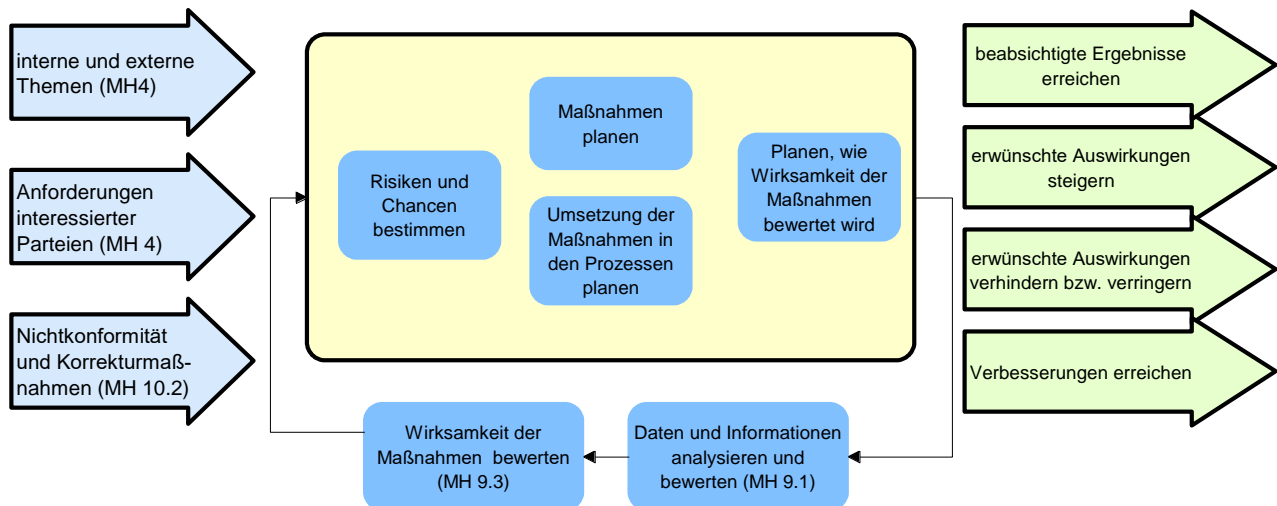
Das Unternehmen ist in Bereiche gegliedert. Für jeden Geschäftsbereich ist ein Verantwortlicher benannt. Anweisungen im Qualitätsmanagement und dokumentierte Informationen sind den Mitarbeitern zugänglich und bekannt.

Die Aufgaben und Tätigkeiten sind in Funktionsbeschreibungen bzw. in einer Kompetenzmatrix dargelegt. Ergänzt werden diese durch detaillierte Stellenbeschreibungen.

👉 **GF\_01\_Dokument der GF „Unternehmensorganisation“**

## 7. Planung

### 7.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen



Die aus dem Kontext erarbeiteten internen und externen Themen und die Anforderungen interessierter Parteien werden in Bezug auf Risiken und Chancen innerhalb des Unternehmens betrachtet.

#### GF\_03\_Dokument der GF „Analyse Risiken und Chancen“

Wird von einem Mitarbeiter eine potentielle Fehler- bzw. Problemquelle mit vermutlich weitgehenden Folgen erkannt, wird die Geschäftsführung unverzüglich informiert.

Insbesondere nutzt GF alle ihm zur Verfügung stehenden Informationsquellen wie:

- Aufzeichnungen über Arbeitsvorgänge
- Ergebnisse der internen Audits
- Kundenbeschwerden und Reklamationen
- sonstige qualitätsrelevante Aufzeichnungen

GF veranlasst die erforderliche vorbeugende Umsetzung der Erkenntnisse aus diesen Aufzeichnungen. Er legt die Vorgehensweise gemeinsam mit den Betroffenen fest und koordiniert die Einführung und Überwachung dieser Maßnahme.

## 7.2 Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung

Unsere Geschäftsführung entwickelt messbare Qualitätsziele und macht Vorgaben, die der ständigen Verbesserung des Unternehmens dienen. Zielerfüllung und Steigerung der Kundenzufriedenheit stehen für uns immer in direktem Zusammenhang. Realistische Zielsetzungen bedingen auch eine entsprechende Finanzplanung. Um Ziele nachvollziehbar zu machen, werden sie entsprechend dokumentiert. So wird sichergestellt, dass sie in angemessener Form überwacht und ggf. korrigiert werden können. Erreichte Ziele fördern die Steigerung der Zufriedenheit unserer internen und externen Kunden.

Ziele sind z. B:

- Ziele zur Qualitätssteigerung in der Personalentwicklung (Verbesserung der Managementkultur)
- Ziele zur Verbesserung der Kommunikationskultur
- Ziele zur Verbesserung des Schutzes der Gesundheit und der Sicherheit am Arbeitsplatz
- Definition langfristiger strategischer Ziele

👉 **GF\_05\_Dokument der GF „Qualitätsziele mit Maßnahmenplan zur Zielerreichung“**

## 7.3 Planung von Änderungen

Änderungen werden ebenso wie neue Prozesse von den Verantwortlichen der Bereiche in Zusammenarbeit und Abstimmung mit GF geplant. Erforderliche Ressourcen, Verantwortlichkeiten, Mittel, Überwachungstätigkeiten usw. werden mit eingebunden und mögliche Konsequenzen der Änderungen betrachtet.

Änderungen dürfen nur mit Zustimmung der GF umgesetzt werden.

Bei Änderungen werden folgende Aspekte berücksichtigt

- ? Zweck und Konsequenz der Änderung
- ? Integrität des Qualitäts-/Umweltmanagementsystems
- ? Verfügbarkeit von Ressourcen (materielle und personenbezogene)
- ? Verantwortung und Befugnisse



## 8. Unterstützung

### 8.1 Ressourcen

#### 8.1.1 Allgemeines

Die Geschäftsführung stellt zur Verwirklichung und ständigen Verbesserung des vorgegebenen QM-Systems die entsprechenden Ressourcen 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.

#### 8.1.2 Personen

Es wird ausschließlich ausgebildetes und qualifiziertes Personal benannt und eingesetzt. Dieses Personal wird nach Anforderungen in internen und externen Unterweisungen und Schulungen weitergebildet. Das zur Verifizierung eingesetzte Personal ist unabhängig von Personal, das unmittelbar für die Ausführung der Arbeit zuständig ist.

☞ *siehe Abschnitt 7.2*

☞ *PB\_QM\_02 Sicherstellung von Kompetenz und Schulung*

#### 8.1.3 Infrastruktur

Das Unternehmen Abacus Experten GmbH befindet sich in Frankenthal mit einer guten Infrastruktur und guten Verkehrsanbindung. Dies gilt ebenso für Standorte der einzelnen Niederlassungen.

Für alle Tätigkeiten werden geeignete Ressourcen geplant und zur Verfügung gestellt.

Hierzu gehört unter anderem die Möglichkeit mit Firmenfahrzeugen Einsatzbegleitungen, Mitarbeitertransporte oder Kundenbesuche vornehmen zu können. Die Regelung zur Nutzung der Firmenfahrzeuge wird in der Firmenwagenrichtlinien festgelegt. Die Betreuung der Fahrzeuge wird in der Hauptverwaltung durchgeführt.

*FB\_ALG\_12 Arbeitsvertrag intern mit Auto*

Die interne Infrastruktur ist so aufgebaut, dass es kurze Arbeits- und Kommunikationswege gibt.

Die Geschäftsführung stellt sicher, dass alle Einrichtungen und sicherheitstechnische Ausstattungen technisch und wirtschaftlich geeignet sind.

Da die Aufträge des Unternehmens Abacus Experten GmbH in Arbeitnehmerüberlassungsverträgen abgewickelt werden, hat der Kunde für die Infrastruktur zu sorgen, da der Mitarbeiter in seiner Arbeitsumgebung arbeitet und in die Abläufe und Prozesse beim Kunden vor Ort eingebunden ist.

Die Wirksamkeit der Infrastruktur des Kunden, sowie die Notwendigkeit einer brauchbaren Arbeitsumgebung für die Sicherstellung der Qualität der Arbeit wird im ersten Gespräch mit dem Kunden überprüft und gemeinsam sichergestellt (siehe auch Arbeitsplatzbeschreibung des Kunden). Der mit dem Kunden abgeschlossene Arbeitnehmerüberlassungsvertrag dokumentiert, dass die Überprüfung zufriedenstellend war.

Die für die Dienstleistung erforderliche Hardware, Software, Räume und sonstigen speziellen Prozesse werden von der Leitung geplant und zur Verfügung gestellt.

Art und Häufigkeit der Instandhaltung von Hardware und Anlagen werden in Abhängigkeit der gesetzlichen Vorschriften sowie der Bedeutung und Nutzung geplant, durchgeführt und entsprechend dokumentiert.

☞ **siehe hierzu auch PB\_IT\_01\_DV-Organisation und Datensicherung**

## 8.1.4 Prozessumgebung

Das Arbeitsumfeld der Mitarbeiter in den einzelnen Bereichen und Niederlassungen unserer Firma entspricht den gültigen Normen und Gesetzen sowie den Vorschriften der Berufsgenossenschaft.

Für die Erfüllung der gesetzlichen Bestimmungen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes ist die Geschäftsführung zuständig. Zur Unterstützung und Beratung hat das Unternehmen eine Fachkraft für Arbeitssicherheit bestellt.

Diese Fachkraft unterstützt in den Bereichen:

- Arbeitsplatzgestaltung
- Gefährdungsermittlung
- Unterweisungspflichten

Die Ersthelferausbildung gemäß DGUV Vorschrift 1 ist sichergestellt.

Die Abacus Experten GmbH übernimmt alle Aufgaben und Pflichten zur Arbeitssicherheit und zum Gesundheitsschutz im Rahmen der europäischen und nationalen Regelungen, einschließlich der Überwachung des Betriebes.

Die Bestellung der Fachkraft für Arbeitssicherheit erfolgt nach den Richtlinien der Berufsgenossenschaft gem. DGUV Vorschrift 2 und ist in einem Vertrag mit einer externen Fachfirma hinterlegt.

Die arbeitsmedizinische Betreuung erfolgt durch einen externen Arbeitsmediziner ergänzt durch unterschiedliche Partner an den jeweiligen Standorten.

☞ **Ordner Arbeitssicherheit**

## Umweltschutz

Der Umweltschutzgedanke genießt bei uns hohe Priorität und ist Bestandteil der Unternehmensphilosophie.

Alle Mitarbeiter sind angehalten, sich aktiv an diesem Gedanken zu beteiligen, insbesondere durch neue Vorschläge zur Abfallvermeidung und Energieeinsparung.

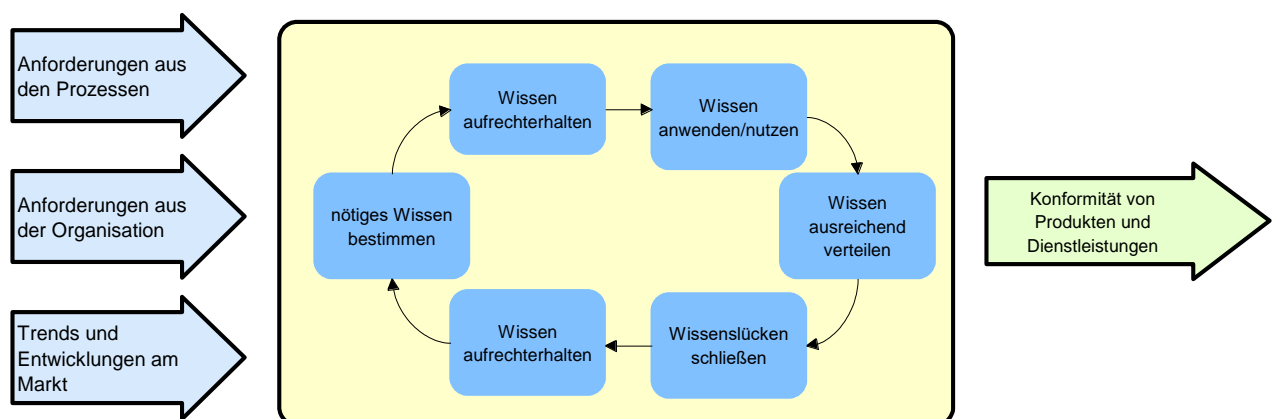
Wertstoffe werden so weit wie möglich getrennt gesammelt und der Wiederverwertung zugeführt. Hierfür stehen im Betrieb geeignete Behälter zur Verfügung.

## 8.1.5 Ressourcen zur Überwachung und Messung

Im Unternehmen Abacus Experten GmbH werden keine Überwachungs- und Messmittel im Sinne der Norm eingesetzt. Aus diesem Grund findet dieser Punkt keine Berücksichtigung

Im AÜ-Vertragsverhältnis sorgt der Entleiher (Kunde) für die notwendigen Prüfmittel selbst. Er ist auch verantwortlich für die Richtigkeit des ausgewählten Prüfmittels sowie dessen korrekte Funktion. Eine Verantwortung seitens der Abacus Experten GmbH liegt nicht vor.

## 8.1.6 Wissen der Organisation



- ? Welches Wissen ist in der Organisation vorhanden und/oder der Organisation zugänglich?  
☞ Tätigkeits-/Kompetenzmatrix
- ? Wie wird das in der Organisation vorhandene Wissen auf- und ausgebaut?  
☞ durch Unterweisungen und Schulungen
- ? Welches intern nicht vorhandene nötige Wissen wird wie und wo von extern bezogen?  
☞ Fachliteratur / Besuch von Messen
- ? Wie wird das nötige Wissen zur richtigen Zeit an die richtige Stelle gebracht?  
☞ Erstellen von detaillierten Arbeitsanweisungen  
☞ Unterweisungen am Arbeitsplatz
- ? Wie kann das Wissen der Organisation bestmöglich gespeichert werden?
- ? Wie kann Wissensverluste verhindert werden?
- ? Wie kann der Wissensbestand der Organisation aktuell gehalten werden?  
☞ Aufbewahren von detaillierten Arbeitsanweisungen (siehe Aufbewahrungsmatrix)  
☞ Besprechungen bei aktuellen Aufträgen

## 8.2 Kompetenz

Die in unserem Unternehmen beschäftigten Mitarbeiter erfüllen an ihrem jeweiligen Arbeitsplatz die an sie gestellten Anforderungen. Dies erreichen wir durch Einstellung von Fachkräften, sowie umfangreiche Einarbeitung und weiterführende Unterweisungen und Schulungen unserer Mitarbeiter.

Wir verfolgen stetig Maßnahmen wie z. B.

- Schulung der Mitarbeiter (intern u. extern)
- Schulung/Unterweisung im Bereich Umwelt
- Weiterbildungsmaßnahmen
- Informationen über eigene Dienstleistungen
- Erfassung Kundenreaktionen/Kundenzufriedenheit

Personal, das für spezielle Aufgaben eingesetzt wird, für die eine gezielte Ausbildung und Erfahrung notwendig ist, erhält in internen und externen Fachkursen bzw. wo erforderlich am Arbeitsplatz, eine abgestimmte Ausbildung und Schulung.

Details sind in der Prozessbeschreibung „Sicherstellen von Kompetenz und Schulung“ festgelegt.

☞ ***PB\_QM\_02\_Sicherstellen von Kompetenz und Schulung***  
☞ ***Dokument der GF\_01\_Unternehmensorganisation***

## 8.3 Bewusstsein

Um das Bewusstsein unserer Mitarbeiter hinsichtlich

- Qualitätspolitik
- Qualitätsziele
- Bedeutung und Wichtigkeit ihrer Tätigkeit
- Beitrag zur Wirksamkeit des QM-Systems
- Folgen einer Nichterfüllung der Anforderungen des QMS
- Kundenerwartungen
- Kommunikation

ständig zu verbessern, werden die Mitarbeiter regelmäßig informiert (z. B. Aushang...), geschult und weitergebildet.

## 8.4 Kommunikation

Die **interne Kommunikation** ist ein wichtiger Bestandteil des Managementsystems der Abacus Experten GmbH.

Wesentliche Punkte der internen Kommunikation sind:

- Information über die Unternehmenspolitik
- Bekanntgabe der Unternehmensziele
- Darlegung von Kundenforderungen und sonstigen Anforderungen
- Aufzeigen von Ergebnissen

Dies wird im Wesentlichen erreicht durch:

- direkte Kommunikation in den Arbeitsbereichen
- Einweisung der Mitarbeiter in die Tätigkeiten
- Rückmeldungen von Mitarbeitern
- Bekanntgabe wichtiger Termine und Aufgaben/Maßnahmen über MS-Outlook
- Projektbesprechungen
- Team-Meeting – einmal monatlich (Besprechungsprotokolle)
- Informationstafeln
- Intranet

Durch Bereitstellung dieser Informationen sowie durch die direkten Kommunikationen im Unternehmen werden alle Mitarbeiter unmittelbar in die Erreichung der Unternehmensziele eingebunden. Dies stellt eine wesentliche Hilfe zur Leistungsverbesserung der Abacus Experten GmbH dar.

### **Kommunikation mit Kunde**

Kontakte mit den Kunden im Bereich AÜ werden EDV-mäßig erfasst. Für jeden Kunden existiert eine konkrete und vollständige Erfassung im System, in der jede Information und jeder Kontakt nachzuvollziehen ist.

Beim Akquisitionsgespräch und im Angebot werden Aspekte des Arbeitsschutzes einbezogen. Bei allen Aufträgen wird mit den Kunden Umfang und Art der Tätigkeiten und Leistungen klar abgesprochen, abgegrenzt und vertraglich festgelegt.

Es ist sichergestellt, dass in den Arbeitnehmerüberlassungsverträgen auch die erforderlichen Aspekte des Arbeitsschutzes geregelt werden.

Bei Rahmenverträgen sind allgemeine Aspekte des Arbeitsschutzes im Rahmenvertrag selbst beschrieben und arbeitsplatzspezifische Aspekte mit der jeweiligen Arbeitsschutzvereinbarung geregelt (geregelt in jeweiligen Verträge).

Des Weiteren werden Preisabsprachen derart ausgeführt, dass der Kunde nicht in Gefahr der Subsidiärhaftung kommen kann.

## 8.5 Dokumentierte Informationen

In der Prozessbeschreibung "Verwaltung von Dokumenten und Daten" sind Maßnahmen beschrieben, die sicherstellen, dass die Dokumente/Unterlagen und Daten einschließlich ihrer Änderungsstände (Ausgabe/Revisionsstand) ordnungsgemäß erstellt, auf Angemessenheit und Richtigkeit geprüft, freigegeben, verteilt, geändert eingezogen und aufbewahrt werden.

☞ **LI\_QM\_01 Dokumentenmatrix**

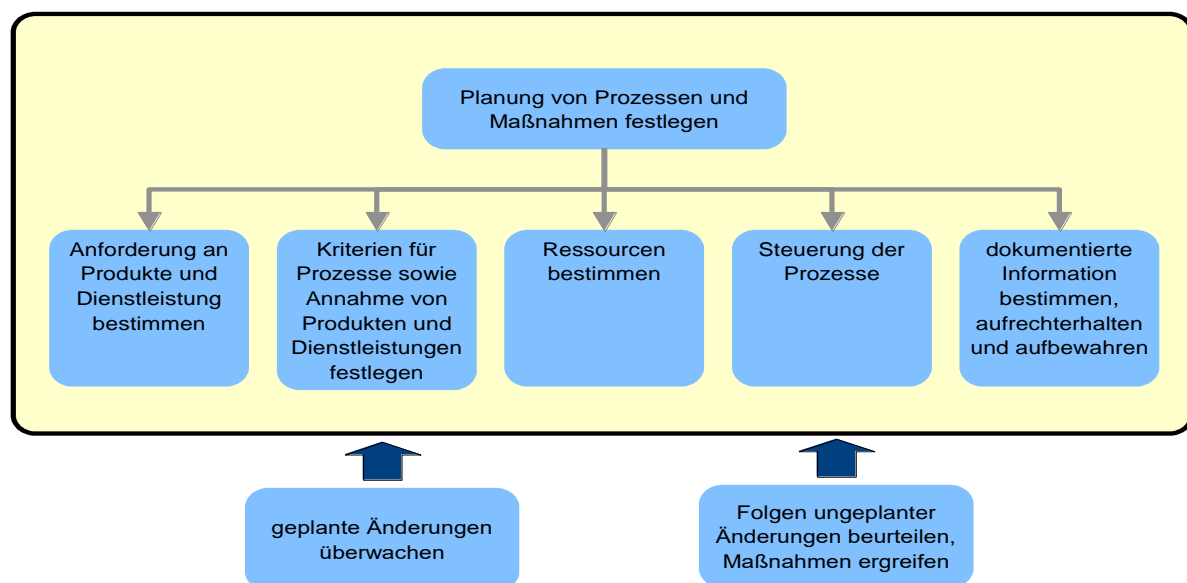
☞ **PB\_QM\_01 Verwaltung von Dokumenten und Daten**

Des Weiteren regelt die Prozessbeschreibung "Verwaltung von Dokumenten und Daten" die Abläufe bzgl.:

- Normung der Dokumente und Unterlagen
- Behandlung erfasster Dokumente/Unterlagen u. Daten
- Registrierung und Pflege der Dokumente und Daten externer Herkunft
- Sicherstellung der Anwendung
- Verwahrung und Aufbewahrung
- Datensicherung

Betrieb

## 8.6 Betriebliche Planung und Steuerung



Um eine einwandfreie Bearbeitung und Lieferung sicherzustellen, sind bei der Auftragsannahme folgende Regeln zu beachten:

- Eindeutige Darlegung gegenüber den Kunden über Einsatzmöglichkeiten, kostengünstige Ausführung bei optimaler technischer Auslegung, Leistungsgrenzen

- Überprüfung der vertraglich spezifizierten Anforderungen im Hinblick auf Normen-übereinstimmung, Qualität, Leistungserstellung, Haltbarkeit, Gewährleistung und Nutzungsdauer

Vor Abschluss eines Vertrages, einer Angebotsabgabe oder einer Auftragsbestätigung wird durch eine Prüfung sichergestellt, dass alle Kundenforderungen angemessen berücksichtigt und realisierbar sind. In diesen Prüfungsvorgang werden alle betroffenen Bereiche eingeschaltet und deren Stellungnahmen integriert.

Neben den Kundenforderungen zum Produkt, zur Verfügbarkeit, Auslieferung und Unterstützung des Produkts werden die Anforderungen zum Produkt ermittelt,

- die zu seiner Eignung und für den Verwendungszweck notwendig sind,
- behördliche und gesetzliche Auflagen und Anforderungen (ggf.)

**Folgende Planungsmittel** werden z. B. eingesetzt:

- Erfassung der Kundenanforderungen
- Prüfen der Verfügbarkeit geeigneter Mitarbeiter
- Erstellung der notwendigen Dokumente und Verträge
- Risikoanalyse

Beim Planungsprozess sind sowohl die Unternehmensleitung als auch alle Mitarbeiter aufgefordert, Änderungsvorschläge bzw. mögliche Verbesserungen zu unterbreiten.

Die Beurteilung der Notwendigkeit von schriftlichen Anweisungen zu Tätigkeiten im Rahmen der Dienstleistungserbringung und die Erstellung solcher interner Anweisungen als Bestandteil der QM-Dokumentation liegen im Verantwortungsbereich der Geschäftsführung.

Alle angebotenen Leistungen des Unternehmens sind soweit notwendig in Prozessbeschreibungen dokumentiert. Die jeweiligen gesetzlichen und internen Voraussetzungen sind berücksichtigt.

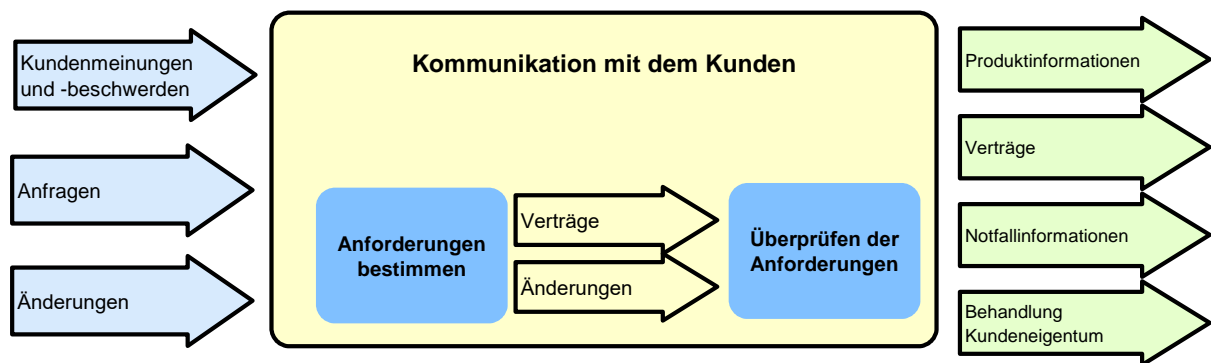
Die **Entwicklung neuer Arbeitsabläufe** erfolgt über:

- neue Dienstleistungen, Techniken, Programme usw.
- über Änderungsvorschläge aus den Reihen aller Mitarbeiter oder aus einzelnen Korrekturmaßnahmen

Für den Fall, dass neue, geplante Arbeitsabläufe den Auftraggeber betreffen, werden diese in Form von Verbesserungsvorschlägen unterbreitet.

**Ablaufänderungen**, die das gewünschte Ergebnis nicht beeinträchtigen bzw. in Absprache mit dem Auftraggeber erfolgen, werden nur mit Zustimmung der Geschäftsführung durchgeführt.

## 8.7 Anforderung an die Dienstleistungen



### Einstellung und Disposition externer Mitarbeiter/innen

Als externe Mitarbeiter/innen definieren wir Personal, welches von uns eingestellt und später unseren Kunden im Rahmen eines Arbeitnehmer-Überlassungsvertrages (AÜV) überlassen oder in Werk- und Dienstverträgen eingestellt wird.

Im Rahmen der Vorstellungsgespräche werden diese Angaben konkretisiert und überprüft. Die vorzulegenden Nachweise zur jeweils angegebenen Qualifikation werden anhand der Facharbeiter- oder Gesellenbriefe, Arbeitszeugnissen, Führerscheinen und sonstigen Fähigkeitsnachweisen für die Personalakte dokumentiert.

Zur Feststellung der Eignung und zur Beurteilung der Leistungsfähigkeit können Arbeitsproben zur Bestätigung der fachlichen Qualifikation herangezogen werden.

Hierdurch wird sichergestellt, dass nur geeignete Mitarbeiter eingestellt und überlassen werden, die die erforderlichen Befähigungen und notwendigen Erfahrungen besitzen, um die nachgefragten Kundenanforderungen und Tätigkeiten leistungsgerecht erfüllen zu können.

☞ **PB\_AÜ/WV\_01\_Stellenbesetzung**

☞ **PB\_PV\_01\_Personalvermittlung**



## 8.8 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen

Im Unternehmen Abacus Experten GmbH werden keine Entwicklungstätigkeiten im Sinne der Norm durchgeführt. Die Produktion und Leistungserbringung erfolgt basierend auf den Vorgabedokumenten unserer Kunden.

Aus diesem Grund findet dieser Punkt keine Berücksichtigung.

## 8.9 Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen

**Lieferanten**, die Produkte liefern oder Dienstleistungen erbringen, welche die Qualität der Produkte und Dienstleistungen der Fa. Abacus Experten GmbH beeinflussen, werden nach einem internen System sorgfältig ausgewählt und überwacht.

Die Beurteilung der Lieferanten/Dienstleister durch den Geschäftsführer/QM beruht primär auf den bisher mit ihnen gemachten Erfahrungen bzgl. Qualität der Produkte/Leistungen, Lieferzeiten, Preise und Zuverlässigkeit der Lieferungen.

Neue Lieferanten/Dienstleister werden diesbezüglich bei der Erstlieferung/Erstleistung besonders kritisch durch den Geschäftsführer/QM beurteilt.

☞ ***PB\_QM\_03\_Bewertung der Lieferanten und Dienstleister***

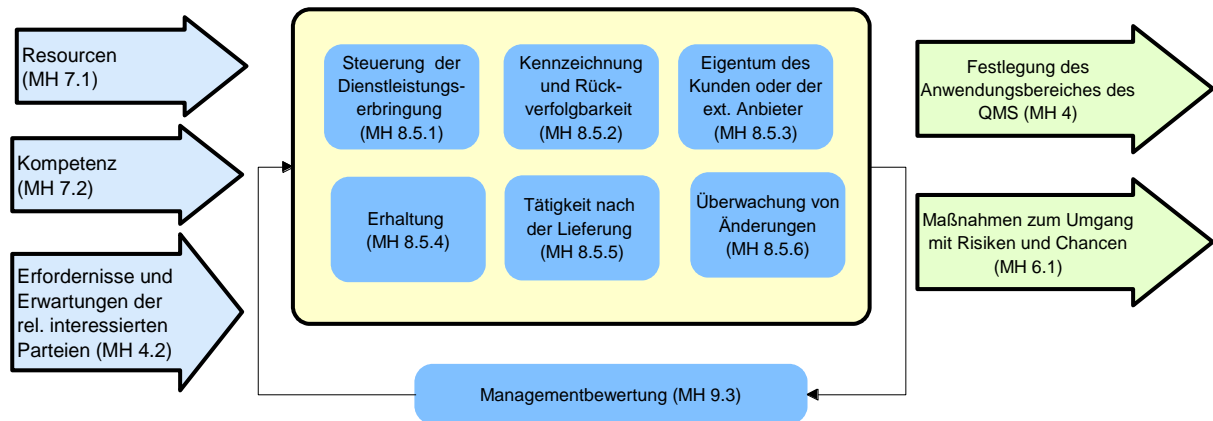
Die Freigabe zur Vergabe von Verrichtungstätigkeiten im Rahmen von Unteraufträgen an Unterauftragnehmer und Dienstleister der Abacus Experten GmbH erfolgt durch die Geschäftsführung.

Der Prozess "**Einkauf von Materialien**" betrifft hauptsächlich die persönlichen Schutzausrüstungen (PSA) bzw. Büromaterial.

Für die Ermittlung der Anforderungen für Sicherheit und Gesundheit beim Einkauf und Beschaffung von Arbeitsmitteln, Produkten und Dienstleistungen ist die Geschäftsführung bzw. der Leiter des jew. Geschäftsbereiches zuständig. Dabei werden sie durch die Fachkraft für Arbeitssicherheit und dem Betriebsarzt beraten.

☞ ***PB\_SEK\_01\_Einkauf von Materialien***

## 8.10 Dienstleistungserbringung



### 8.10.1 Steuerung der Dienstleistungserbringung

Die Geschäftsführung stellen sicher, dass alle Mittel und Einrichtungen technisch und wirtschaftlich geeignet sind.

Die Dienstleistungserbringung, sowie die dabei notwendige Lenkung von Prozessen beinhalten die nachfolgenden beschriebenen Punkte:

- Sicherstellen, dass alle Angaben verfügbar sind, welche die Dienstleistung festlegen
- Erstellen von Arbeitsanweisungen, wo sie erforderlich oder hilfreich sind
- Festlegen und Nutzen geeigneter Ausrüstungen für die Dienstleistungserbringung
- Instandhaltung der Ausrüstung
- Überwachung der Dienstleistungstätigkeiten
- Bewertung und Abnahme der Dienstleistung durch den Kunden
- Betreuung des Kunden auch nach Beendigung des Projektes

### Einstellung und Disposition externer Mitarbeiter/innen

☞ **PB\_AÜ/WV\_01\_Stellenbesetzung**

☞ **PB\_PV\_01\_Personalvermittlung**

Die Abacus Experten GmbH erbringt **Serviceleistungen**. Es umfasst im Wesentlichen folgende Eckpunkte:

- Lohn und Gehaltsabrechnungen für externe Firmen
- Finanzbuchhaltung für externe Firmen

☞ **PB\_ReWe\_01\_Rechnungswesen/Buchhaltung**

## 8.10.2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit

### ■ Dokumentation und Rückverfolgbarkeit von Mitarbeitereinsätzen

Die Dokumentation und Rückverfolgbarkeit von externen Personaleinsätzen spielen eine wichtige Rolle und sind in erster Linie über einheitlich geführten Personalakten, Stellenbeschreibungen und das Qualifikationsprofil gewährleistet.

### ■ Kennzeichnung/Rückverfolgbarkeit von Aufträgen

Die Erfassung und Archivierung aller Vorgänge im System sichert die Rückverfolgbarkeit. Alle relevanten gespeicherten Daten lassen sich im System zum Vorgang aufrufen. Jeder Vorgang ist durch eine Vorgangsnummer gekennzeichnet und im Auftragsordner hinterlegt.

Durch die Zuordnung eines festen Mitarbeiters zu einem Auftrag liegt auch die Person unveränderlich fest. Dies ist durch entsprechende Arbeitsanweisung bzw. Vertrag geregelt.

### ■ Kennzeichnung/Rückverfolgbarkeit von Wareneingängen

Die Ergebnisse der Wareneingangsprüfung werden mit Datum und Unterschrift auf dem Lieferschein dokumentiert und zur Lieferantenbeurteilung verwendet. Die Freigabe der Ware erfolgt auf dem Lieferschein.

## 8.10.3 Eigentum des Kunden oder der externen Anbieter (Lieferant)

Keine Beistellungen im Sinne der Norm.

Alle Informationen von Kunden sind generell vertraulich zu behandeln. Unterlagen, die vom Kunden als vertraulich gekennzeichnet sind, müssen unter Verschluss gehalten und dürfen nur durch autorisiertes Personal verwendet werden.

☞ **Datenschutzinformationsblatt**

☞ **Datenschutz im Vertrag geregelt**

## 8.10.4 Erhaltung

Während der Dienstleistung haben die Mitarbeiter dafür zu sorgen, dass beim Umgang mit den Materialien Methoden und Mittel eingesetzt werden, die eine Beschädigung verhindern.

Angelieferte Materialien werden nach vorhergehender Prüfung dem Auftrag zugeordnet bzw. eingelagert. Transportschäden sind sofort mit Angabe des Materials QM zu melden. Über die weitere Verwendbarkeit entscheidet die Geschäftsführung.

Um den Zustand der gelagerten Ware auch zu einem späteren Zeitpunkt der Verwendung sicherzustellen (z.B. Verschmutzung, chem. Reaktionen), werden folgende Punkte berücksichtigt:

- allgemeine Lager- und sicherheitstechnische Vorschriften;
- saubere und übersichtliche Lager- und Abstellflächen mit eindeutiger Kennzeichnung;
- Kennzeichnung der Produkte und Materialien;
- bei Anforderung spezielle Kennzeichnung bei Lagerzeitbegrenzung;
- problemlose Ein- und Auslagerung (First-in/First-out-Verfahren);

Bei Auslieferungen und Versand werden Kundenanforderungen berücksichtigt. Falls besondere Transportbedingungen erforderlich sind, werden sie von der Geschäftsführung vorgegeben.

## 8.10.5 Tätigkeit nach der Lieferung

Tätigkeiten nach der Lieferung, wie z. B. Nachbegutachtungen, Handhabung von Gewährleistungen werden von der Fa. Abacus Experten GmbH unter Berücksichtigung nachfolgender Kriterien durchgeführt:

- der Risiken in Verbindung mit den Produkten und Dienstleistungen
- der Art, Nutzung und beabsichtigten Lebensdauer der Produkte und Dienstleistungen
- der Rückmeldungen von Kunden
- der gesetzlichen und behördlichen Anforderungen

## 8.10.6 Überwachung von Änderungen

Ablaufänderungen (ungeplante Änderungen), die das gewünschte Ergebnis nicht beeinträchtigen bzw. in Absprache mit dem Auftraggeber erfolgen, werden durch die bearbeitenden Geschäftsbereiche selbständig durchgeführt. Der entsprechende Bereich holt zuvor die Zustimmung der Geschäftsführung ein.

## 8.11 Freigabe von Dienstleistungen

Die Überwachung und Messung der Dienstleistung im Dienstleistungsverhältnis obliegt den Auftraggebern (Kunde). Bei besonderen Fragen sind diese vertraglich zu definieren.

Der Qualifikationsnachweis der externen Leiharbeiter ist geregelt in der Liste Nachweis für Werkschutzmitarbeiter.

☞ **LI\_WV\_01\_Qualifikationsnachweis für Werkschutzmitarbeiter**

## 8.12 Steuerung nichtkonformer Ergebnisse

Der Leistungserbringungsprozess wird ständig durch die Entleiher (Kunden) überwacht. Bei jedem Prozess wird festgestellt, ob die Leistung zur Zufriedenheit ausgefallen ist. Ursachen für fehlerhafte Leistungen werden kurzfristig mit dem Kunden besprochen, analysiert und entsprechende Korrekturmaßnahmen evtl. ein Personalaustausch vorgenommen.

Die Erfassung der Kundenreklamationen mit den Beanstandungen erfolgt durch den Verantwortlichen des Qualitätsmanagements im Formblatt "Abweichungen und Korrekturmaßnahmen".

Bei erkennbaren Schwerpunkten werden Korrekturmaßnahmen festgelegt und durch die betroffenen Stellen eingeleitet. Abhängig von Art und Auswirkung der Fehler werden weitere Stellen zur Mitwirkung bei der Festlegung und Durchführung von Korrekturmaßnahmen hinzugezogen.

☞ ***FB\_QM\_06\_Abweichungen und Korrekturmaßnahmen***

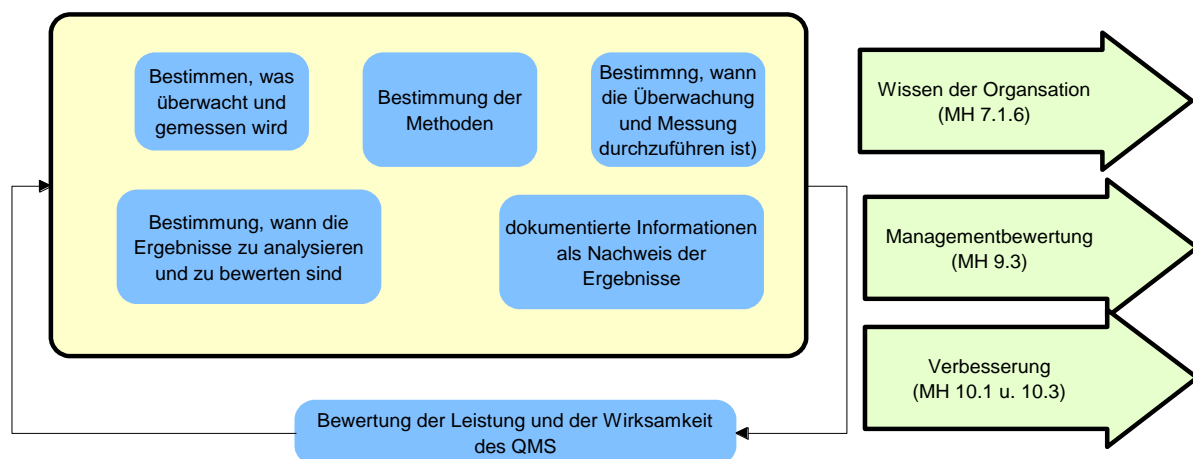
Die bei der Wareneingangsprüfung von PSA-Produkten festgestellten Fehler zur Bestell- und Prüfunterlage werden auf dem Lieferschein erfasst und für eine Lieferanten-/ Hersteller-Bewertung verwendet. QM führt die Auswertung durch.

## 9. Bewertung der Leistung

### 9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung

#### 9.1.1 Allgemeines

Durch geplantes Messen unserer Leistungen, die ständige Überwachung und Analyse der Ergebnisse, sowie daraus resultierenden Verbesserungen soll sichergestellt werden, dass die Dienstleistungen mit den Kundenanforderungen konform sind, dass die Prozesse überwacht und gelenkt werden und dass die Leistung der Prozesse und deren Ergebnisse mess- und steuerbar werden. Die Aufzeichnung der Ergebnisse macht die Leistung nachvollziehbar und nachweisbar. Die Analyse von Daten dient der Leistungsbewertung und Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen.



Neben dem Nachweis der Konformität, der Lenkung von Prozessen und Feststellung von Leistung dienen die Daten zur Ableitung von Vorbeugungs- und Verbesserungsmaßnahmen. Dazu werden die Ergebnisse analysiert und besprochen. Nach Durchführung von Verbesserungsmaßnahmen dienen die Messergebnisse der Überprüfung der Wirksamkeit.

Prüftätigkeiten werden im Unternehmen festgelegt, geplant und umgesetzt, um die Konformität des QM-Systems, der Dienstleistungen und der Prozesse sicherzustellen und um Verbesserungen zu erreichen.

Die Überwachung und Instandhaltung von Einrichtungen werden im Rahmen der Qualifikation vor ihrem Einsatz auf Funktionalität, Wirksamkeit und Präzision überprüft und anschließend ständig überwacht.

Statistische Methoden dienen der Beurteilung von Prüfergebnissen und zeigen deren eventuelle Fehlerschwerpunkte auf. Sie werden soweit relevant zwecks Analyse sowie zur Bewertung von Abweichungen herangezogen und dienen damit der Optimierung der Dienstleistungen.

## 9.1.2 Kundenzufriedenheit

Die Kundenzufriedenheit ist unser oberste Gebot in der Qualitätspolitik. Die Kundenzufriedenheit wird im Auftraggeber-/Auftragnehmeverhältnis erfasst durch:

- ständigen Kontakt zum Kunden
- Besprechungen mit dem Kunden
- Korrekturmaßnahmen

Die Kundenzufriedenheit wird einmal jährlich bewertet, analysiert und die erforderlichen Maßnahmen durch die Geschäftsführung festgelegt.

Festgelegte Maßnahmen werden im Maßnahmenplan mit Verantwortlichkeit, Termin und Durchführung dokumentiert. Die Überwachung der Durchführung und Wirksamkeit erfolgt durch die Geschäftsführung.

## 9.1.3 Analyse und Bewertung

Ziel der Datenanalyse ist die Nutzung der gewonnenen Erkenntnisse zur Verbesserung des Unternehmens. Zu diesem Zweck bewertet GF die Daten

- Messung und Überwachung der Kundenzufriedenheit
- interne Qualitätsaudits
- Messung und Überwachung der Prozesse
- Bewertung der Lieferanten und Dienstleistern etc.
- Aufbereitung der monatlichen BWA und Besprechung dieser
- Regelmäßige Besprechung der Zahlen monatlich
- Zahlen-Call monatlich

Diese Auswertung und Analyse der Daten mit der ggf. notwendigen Festlegung von Maßnahmen erfolgt mindestens einmal jährlich im Rahmen der Managementbewertung. Die Dokumentation erfolgt im Bericht zur Managementbewertung. Festgelegte Maßnahmen werden im Maßnahmenplan mit Verantwortlichkeit, Termin und Durchführung dokumentiert. Die Überwachung der Durchführung und Wirksamkeit erfolgt durch die Geschäftsführung.

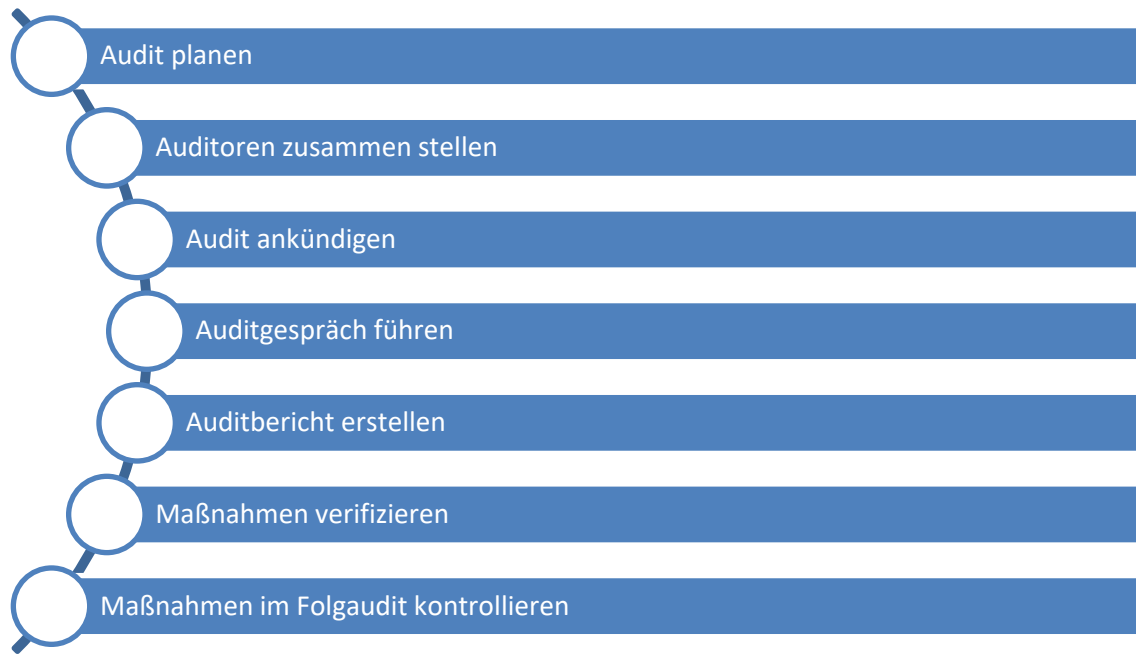
## 9.2 Internes Audit

Qualitätsaudits dienen der Aufrechterhaltung und Verbesserung der Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems und zur Anpassung des Systems an neue Forderungen.

Diese Überprüfungen haben die Aufgabe sicherzustellen, dass keine Abweichungen von den Vorgaben vorliegen und Schwachstellen aufgedeckt werden. Die bei diesen Überprüfungen festgestellten Schwachstellen werden dokumentiert und durch Korrekturmaßnahmen in einem vorgegebenen Zeitrahmen abgestellt.

👉 **PB\_QM\_04\_interne Audits**

Zusammengefasst stellt sich der Ablauf eines internen Audits wie folgt dar:



## 9.3 Managementbewertung

### 9.3.1 Allgemeines

Die Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems und die Erreichung der festgelegten Ziele der Abacus Experten GmbH wird mindestens einmal im Jahr anhand der Ergebnisse interner Audits, Kundenreklamationen, Fehlerprotokolle und anderer Informationen von der Geschäftsführung bewertet und ggf. Maßnahmen aus dieser Bewertung abgeleitet. Für die Planung und Durchführung der Managementbewertung ist die Geschäftsführung zuständig.

### 9.3.2 Eingaben für die Bewertung

Die Bewertung des Managementsystems basiert unter anderem auf Kundenfeedback, Auditergebnissen, Konformität der Dienstleistungserbringung, Berichtswesen über Prozessleistungen, sowie veränderten Umständen, die sich auf das QM-System auswirken könnten.

Eventuelle Korrektur- oder Vorbeugungsmaßnahmen richten sich nach den Ergebnissen der internen Audits, die durch festgelegte Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten abgearbeitet werden und zu einer ständigen Verbesserung des Systems führen.

In Kundenbefragungen wird die Gesamtzufriedenheit abgefragt. Weiterhin werden Prozesszeiten, Termintreue, und Anzahl der Beschwerden gemessen und durch GF ausgewertet. Bei Abweichungen zu definierten Zielen werden die Ursachen analysiert und entsprechende Korrekturmaßnahmen eingeleitet.



Grundlagen für die Bewertung sind:

- Status von Maßnahmen vorheriger Managementbewertungen
- Veränderungen bei externen und internen Themen, die das QMS betreffen
- Informationen über die Leistung und Wirksamkeit des QMS, einschließlich Entwicklung bei:
  - Kundenzufriedenheit/Rückmeldungen
  - Umfang, in dem Qualitätsziele erfüllt wurden
  - Prozessleistung und Konformität von Produkten und Dienstleistungen
  - Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen
  - Ergebnisse von Überwachungen und Messungen
  - Auditergebnisse
  - Leistung von externen Anbietern
- Angemessenheit von Ressourcen
- Wirksamkeit von durchgeführten Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen
- Möglichkeiten zur Verbesserung

### 9.3.3 Ergebnisse der Managementbewertung

Die Ergebnisse werden in einer Managementbewertung zusammengefasst. Diese enthält auch Schlussfolgerungen, Entscheidungen und Maßnahmen zu Chancen der fortlaufenden Verbesserung sowie des jeglichen Änderungsbedarfs das QMS betreffend einschließlich der Ressourcen.

 [\*Dokumente der GF\\_06\\_Managementbewertung\*](#)

## 10. Verbesserung

Unserer Unternehmenspolitik entsprechend streben wir ständig eine Verbesserung der Wirksamkeit unseres Qualitätsmanagementsystems an. Durch immer effektivere Erreichung unserer Qualitätsziele, das Umsetzen unserer Qualitätspolitik, die Berücksichtigung der Auditergebnisse, den sinnvollen Einsatz der Datenanalysen, die konsequente Nutzung von Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen und Berücksichtigung der Managementbewertungen werden wir immer effizienter und schaffen eine kontinuierliche Verbesserung.

Das eingeführte Verfahren stellt sicher, dass:

- der Fehler erfasst und untersucht wird
- mögliche Ursachen analysiert werden
- vorbeugende Maßnahmen veranlasst werden
- Überwachung der eingeleiteten und durchgeführten Korrekturmaßnahmen erfolgt
- einzuleitende und durchgeführte Änderungen dokumentiert werden
- die Wirksamkeit der eingeleiteten Korrekturmaßnahmen bestätigt werden

## Grundlagen zur Einleitung von Korrekturmaßnahmen sind:

- Lieferantenbewertung
- interne Audits
- Kundenreklamationen
- statistische Auswertungen
- Fehlerauswertungen
- Risikobewertung (regelmäßig relevante Versicherungen prüfen)

Die Wirksamkeit der Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen wird von GF überwacht. Dieser überprüft aufgrund der zugeleiteten Informationen, ob die eingeleiteten Maßnahmen den gewünschten Erfolg bringen.