

Qualitätsmanagement Verlag



Seiler

Dokumentationen

Musterhandbuch Kanzlei

Leseprobe

DIN EN ISO 9001:2008

**Konditionen:
14 Tage Rückgaberecht!
Kein Abo!**

Index:

Vorwort

Allgemeine Informationen

Benutzerhinweise
Verzeichnisstruktur
Abkürzungsverzeichnis

Teil 1 Kapitel

Kapitel 1 und 2 Anwendungsbereich und normative Verweise (eine Seite)

- ⇒ Geografischer Geltungsbereich / Portfolio
- ⇒ Zugrunde liegende Vorgaben

Kapitel 3 Begriffe (drei Seiten)

- ⇒ Geläufige Abkürzungen im Unternehmen
- ⇒ Begriffe rund um das Qualitätsmanagement

Kapitel 4 Qualitätsmanagementsystem (sechs Seiten)

- ⇒ Qualitätsmanagementsystem
- ⇒ Wechselwirkungen der Prozesse
- ⇒ Dokumentation
 - Qualitätsmanagementhandbuch
 - Lenkung von Dokumenten
 - Lenkung von Aufzeichnungen
 - Besondere Regelungen im Umgang mit Mandatsdokumenten

Kapitel 5 Verantwortung der Leitung (drei Seiten)

- ⇒ Verpflichtung der Leitung
- ⇒ Mandatsorientierung
- ⇒ Qualitätspolitik
- ⇒ Qualitätsziele / Planung
- ⇒ Verantwortung und Befugnisse
- ⇒ Organisation
- ⇒ Beauftragte(r) der obersten Leitung
- ⇒ Interne / externe Kommunikation
- ⇒ Interne Organisation
- ⇒ Managementbewertung

Kapitel 6 Management von Ressourcen (zwei Seiten)

- ⇒ Bereitstellung von Ressourcen
- ⇒ Personelle Ressourcen
- ⇒ Materielle Ressourcen / Arbeitsumgebung

Kapitel 7 Dienstleistungsrealisierung (fünf Seiten)

- ⇒ Planung der Dienstleistungsrealisierung
- ⇒ Mandantenbezogene Prozesse
- ⇒ Entwicklung
- ⇒ Beschaffung
- ⇒ Dienstleistungsrealisierung mit:
 - Mandatsbetreuung
 - Finanzbuchhaltung
 - Fristenüberwachung
- ⇒ Validierung der Dienstleistung
- ⇒ Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit
- ⇒ Eigentum der Mandanten
- ⇒ Produkterhaltung
- ⇒ Überwachungs- und Messmittel

Kapitel 8 Messung, Analyse und Verbesserung (vier Seiten)

- ⇒ Mandantenzufriedenheit
- ⇒ Internes Audit
- ⇒ Überwachen und Messen von Prozessen
- ⇒ Überwachen und Messen der Dienstleistung
- ⇒ Lenkung fehlerhafter Produkte
- ⇒ Datenanalyse
- ⇒ Verbesserung
 - Ständige Verbesserung
 - Korrekturmaßnahmen
 - Vorbeugemaßnahmen

Teil 2 Prozessbeschreibungen

Zu Kapitel 4

Prozessanweisung "Dokumentenausgang"

Prozessanweisung "Dokumenteneingang"

Zu Kapitel 5

Prozessanweisung "Interne Kommunikation"

zu Kapitel 6

Prozessanweisung "Schulungen intern"

zu Kapitel 7

Prozessanweisung "FiBu-Mandanten"

Prozessanweisung "Fristenwesen"

Zu Kapitel 8

822 Prozessanweisung "Internes Audit"

830 Prozessanweisung "Störungen im Ablauf"

852 853 Prozessanweisung "Vorbeuge- und Korrekturmaßnahmen"

Teil 3 QM-Infos

QM-Info "Analyse"

QM-Info "Betreuung Mandat"

QM-Info "Controlling"

QM-Info "Diagnose"

QM-Info "FiBu"

QM-Info "Interne Revision"

QM-Info "Interne Überwachung"

QM-Info "Verfügung"

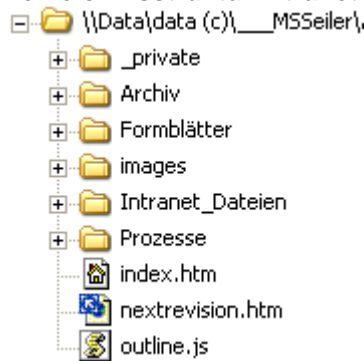
Teil 4 Formblätter

Formblatt "Auditabweichung"
Formblatt "Auditfrageliste"
Formblatt "Auditplan"
Formblatt „Ausbildungs- und Befugnismatrix“
Formblatt „Ausbildungs- und Befugnismatrix Beispiel“
Formblatt "Benennungsschreiben BdoL"
Formblatt "Besprechungsprotokoll"
Formblatt "Dokumentendesign"
Formblatt "Liste der Dokumente"
Formblatt "Liste der Lieferanten"
Formblatt "Managementbewertung"
Formblatt "Organisationsdiagramm"
Formblatt "Schweigepflicht"
Formblatt "Verpflichtung der Leitung / Qualitätspolitik"
Formblatt "Wechselwirkungen der Prozesse / Qualitätsziele"

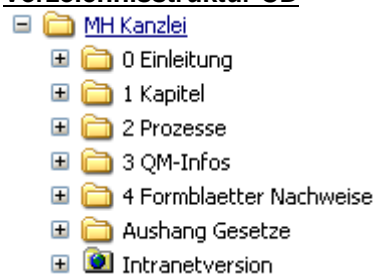
Teil Intranetversion

Alle oben beschriebenen Dokumente und Inhalte, welche bereits in eine Intranetversion eingebunden sind.

Verzeichnisstruktur Intranet



Verzeichnisstruktur CD



Alle Prozesse, QM-Infos, Formblätter, Nachweise und weitere Vorlagen finden Sie auf der beiliegenden CD in den entsprechenden Verzeichnissen (vgl. Verzeichnisstruktur).

Beispiele:

Inhaltsverzeichnis

4 Qualitätsmanagementsystem	1
4.1 Qualitätsmanagementsystem	1
Normausschluss	1
4.2 Dokumentationsanforderungen	1
Allgemeines	1
Qualitätsmanagementhandbuch.....	3
Lenkung von Dokumenten	3
Lenkung von Aufzeichnungen	3
Besondere Regelungen im Umgang mit Mandantendokumenten: 	4
Mitgeltende Unterlagen.....	4

4 Qualitätsmanagementsystem

4.1 Qualitätsmanagementsystem

Unser Unternehmen betreibt, dokumentiert, verwirklicht und unterhält entsprechend den Anforderungen der zugrunde liegenden Normen ein Qualitätsmanagementsystem (QMS) und verbessert ständig dessen Wirksamkeit.

Unser Unternehmen hat:

- ⇒ die für das Qualitätsmanagementsystem erforderlichen Prozesse, ihre Wechselwirkung und ihre Anwendung in der gesamten Unternehmung erkannt,
- ⇒ mit ausgebildeten Mitarbeitern und den erstellten Prozess- und Arbeitsanweisungen das wirksame Durchführen und Lenken dieser Prozesse sichergestellt,
- ⇒ über Kapitel 6 die Verfügbarkeit zur Durchführung der Prozesse gewährleistet,
- ⇒ über Kapitel 8 die Überwachung, Messung und Analyse dieser Prozesse geregelt,
- ⇒ den Prozess "Interne Kommunikation" (5.5.3) definiert, um die geplanten Ergebnisse sowie eine ständige Verbesserung aller Prozesse zu erreichen.

Unsere Unternehmung lenkt diese Prozesse in Übereinstimmung mit den Anforderungen der zugrunde liegenden Normen.

Die Wechselwirkungen der Prozesse und die Qualitätsziele sind in der Datei "Wechselwirkungen der Prozesse" festgelegt.

Normausschluss

Entwicklung im Sinne der zugrunde liegenden Norm (7.3.x) wird nicht betrieben.

4.2 Dokumentationsanforderungen

Allgemeines

Unsere Dokumentation zum Qualitätsmanagementsystem enthält die dokumentierte Qualitätspolitik und Qualitätsziele, ein Qualitätsmanagementhandbuch sowie alle notwendigen Dokumente zur Planung, Durchführung und Lenkung unserer Prozesse. Wir halten die geforderten Verfahren und Aufzeichnungen der Norm DIN EN ISO 9001:2008 ein. Gemäß Anmerkung der Norm haben wir den Umfang unserer Dokumentation durch die Fähigkeit unseres Personals möglichst gering gehalten (vgl. Kap. 6).

Die grundlegenden Regelungen für die Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen bilden die Prozessanweisungen "Dokumenteneingang" und "Dokumentenausgang".

Allgemeine Verbindlichkeiten bei der Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen:

- ⇒ Genehmigung aller Dokumente vor ihrer Herausgabe (s. Befugnismatrix),
- ⇒ Arbeitskopien werden ab download ungültig,
- ⇒ Bewertung, Verbesserung, Aktualisierung der Dokumente und der erneute Genehmigung bei Bedarf,
- ⇒ Versionierung aller internen Dokumente mit Datum, Logo, Revisionsnummer, Gültigkeit und Namen,
- ⇒ Verteilung gültiger Fassungen von Dokumenten im Intranet,
- ⇒ Lesbarkeit und leichte Erkennbarkeit aller Dokumente,
- ⇒ Kennzeichnung von Dokumenten externer Herkunft (Eingangsvermerk),
- ⇒ Verhinderung der unbeabsichtigten Verwendung veralteter Dokumente durch Archivierung.

Aufbewahrung aller Dokumente und Aufzeichnungen:

- ⇒ 10 Jahre nach Mandatsende
- ⇒ 10 Jahre nach Mandatsende bei vertraglicher Vereinbarung
- ⇒ 10 Jahre Vorgabe des Gesetzgebers

Datensicherung:

- ⇒ Sicherung auf einem zentralen Server
- ⇒ Sicherung auf einem zweiten Server
- ⇒ Erstellung eines Recover-Images
- ⇒ Löschen der Daten nur durch die Leitung oder nach Vorgabe
- ⇒ Tägliche zeitnahe Sicherung
- ⇒ Datensicherungsplan auf dem File-Server

Schriftarten:

- ⇒ Times New Roman 12 bei Mandatskontakt
- ⇒ Arial 10 bei internem Schriftverkehr

Übliches Dokumentendesign:

Kopfzeile

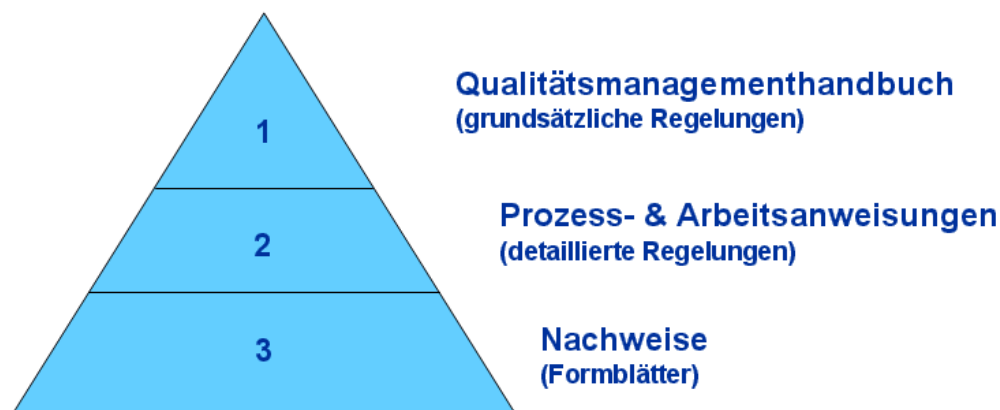


Prozess
Dokumentenausgang

Fusszeile

© Copyright managementsysteme Seiler, Freigegeben ab: XX.XX.XX, Seite 1 von 1, Revision 0

Ebenen der Dokumentation



Qualitätsmanagementhandbuch

Unser Unternehmen hat ein Qualitätsmanagementhandbuch (QMH) erstellt und hält dieses aufrecht. Unser Unternehmen hat:

- ⇒ den Anwendungsbereich des Qualitätsmanagementsystems definiert (vgl. Kap.1),
- ⇒ dokumentierte Verfahren erstellt, beschrieben und an geeigneten Stellen darauf verwiesen,
- ⇒ die Wechselwirkung der Prozesse beschrieben.

Lenkung von Dokumenten

Die vom Qualitätsmanagementsystem geforderten Dokumente werden von uns gelenkt. Vorgabedokumente können von Extern kommen oder werden intern erstellt.

Beispiele für externe Dokumente:

- ⇒ Gesetze
- ⇒ Richtlinien
- ⇒ externe Verfügungen
- ⇒ Erlasse
- ⇒ Verträge
- ⇒ Auflagen
- ⇒ Normen
- ⇒ und vieles mehr.

Verfahren zur Lenkung externer Dokumente:

1. Dokument kommt in das Unternehmen,
2. fachliche Prüfung durch die Leitung,
3. Festlegung ob Inhalte relevant sind,
4. Ablehnung oder Übernahme des Dokumentes,
5. Information der beteiligten Stellen,
6. Überwachung des Dokumentes auf Aktualität.

Beispiele für interne Dokumente:

- ⇒ Qualitätshandbuch
- ⇒ Richtlinien
- ⇒ E-Mails mit Vorgabecharakter
- ⇒ Arbeitsanweisungen
- ⇒ Verträge
- ⇒ interne Verfügungen
- ⇒ Prozesse
- ⇒ Auflagen
- ⇒ und vieles mehr.

Verfahren zur Lenkung interner Dokumente:

7. Dokumentenbedarf wird erkannt,
8. Besprechung der gedachten Inhalte mit der Leitung,
9. Erstellung der Draft-Version,
10. Ablehnung oder Übernahme des Dokumentes,
11. Information der beteiligten Stellen (über Intranet),
12. Kennzeichnung und Archivierung veralteter Dokumente.

Lenkung von Aufzeichnungen

Wir haben für das wirksame Funktionieren unseres Qualitätsmanagementsystems die notwendigen Aufzeichnungen erstellt und lenken die Dokumente durch folgendes Verfahren:

- ⇒ Kennzeichnung aller Dokumente,
- ⇒ Aufbewahrung in Ordnern, welche mit dem Firmenlogo versehen sind,

- ⇒ Schutz durch geschlossene Räume und elektronisch gesicherte Verzeichnisse sowie die Aufbewahrung in Ordnern,
- ⇒ Wiederauffindbarkeit durch Register in den Ordnern und Ablage der Ordner in der Schrankwand,
- ⇒ Verfügbarkeit durch die Aufbewahrung im Büro und im Archiv,
- ⇒ Datensicherung im 2-Wochen-Rhythmus,
- ⇒ eine Langzeitsicherung je Quartal.

Besondere Regelungen im Umgang mit Mandantendokumenten:

Bestimmte Dokumente erhalten KEINEN Eingangsvermerk:

- ⇒ Eigentum des Mandanten (Blatt anhängen)
- ⇒ FiBu-Belege
- ⇒ Urkunden nur auf den Kopien.

Nicht gescannt werden die folgenden Dokumente:

- ⇒ E-Mails,
- ⇒ Urkunden im Original, Urkunden werden erst nach Anfertigung einer Kopie gescannt (notarielle Wirkung),
- ⇒ umfangreiche Dokumente, wie Gesetze und Bücher.

Alle Dokumente und Daten werden stets auf ein Projekt referenziert. Der Dateiname der digitalen Dokumente ergibt sich aus dem Datum und dem Kommunikationsmittel. Die Originaldatei verbleibt stets auf dem File-Server, der Projektleiter erhält eine Kopie für die Bearbeitung. Interne Datenlieferungen erfolgen grundsätzlich digital, Anweisungen werden immer in Form einer Verfügung erstellt.

Im Zweifelsfall wird die Leitung befragt.

Mitgeltende Unterlagen

- ⇒ Prozessanweisung "Dokumenteneingang"
- ⇒ Prozessanweisung "Dokumentenausgang"
- ⇒ Formblatt "Dokumentenliste"
- ⇒ Formblatt "Datensicherungsplan" (File-Server)

Verpflichtung der Leitung

Im Rahmen der unternehmerischen Sorgfaltspflicht hinsichtlich der Qualitätssicherung unserer Dienstleistungen, legen wir mit dem vorliegenden QM-Handbuch unsere Qualitätspolitik fest.

Das QM-Handbuch stellt eine Beschreibung des von uns festgelegten QM-Systems dar. Durch diese Erklärung verpflichtet die Geschäftsleitung alle Mitarbeiter(innen) ihre Tätigkeiten gemäß den Beschreibungen dieses QM-Handbuchs und den nach geschalteten Arbeits- und Prozessanweisungen auszuführen, um sicherzustellen, dass die Qualität aller Produkte unseres Unternehmens den selbst gestellten Anforderungen und den Erwartungen und Anforderungen der Kunden entspricht.

Wir verpflichten uns zur ständigen Verbesserung und Weiterentwicklung des QM-Systems.

Qualitätspolitik

Die stabile Qualität unserer Produkte und Dienstleistungen ist eine der Grundlagen unserer erfolgreichen Geschäftstätigkeit. Qualität bedeutet für uns, die Ansprüche unserer Kunden bestmöglich zu erfüllen. In diesem Sinne ist Qualität ein wichtiges Kriterium für die Kaufentscheidung und bildet ein zuverlässiges Band zu unseren Kunden.

Qualitätsbewusst handeln heißt für uns auch, mit wertvollen Ressourcen effizient und schonend umzugehen. Alle Mitarbeiter(innen) haben die Pflicht und das Recht darauf hinzuwirken, dass Umstände, welche die Dienstleistung mit einwandfreier Qualität verhindern, beseitigt werden.

Die kontinuierliche Verbesserung der Qualität ist für uns deshalb mittel- und langfristig auch Voraussetzung für eine wirksame Senkung der Kosten und ein wichtiger Beitrag zur Schonung der Ressourcen.

Eine störungsfreie Organisation und fortschrittlichste Methoden des Qualitätsmanagements bilden den dafür notwendigen Rahmen. Unser Qualitätsverständnis und Qualitätsbewusstsein, sowie die Einstellung aller Mitarbeiter(innen) zur Qualität sind Voraussetzung für die Zufriedenheit unserer Mandant(innen) und damit für den dauerhaften Erfolg unseres Unternehmens.

Unterschrift, Dienstag, 8. Mai 2012