

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"

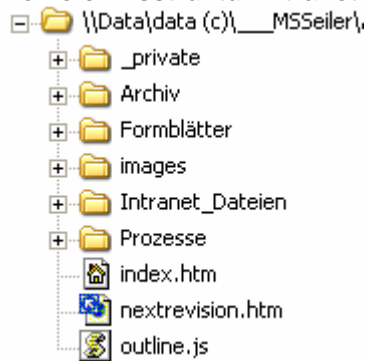
Teil 4 Formblätter

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"

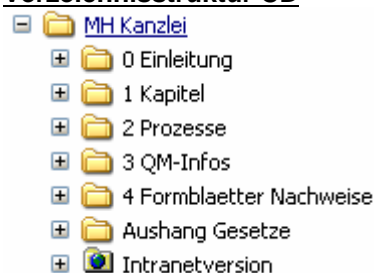
Teil Intranetversion

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:

Prozess Dokumentenausgang

Messwert:

Anzahl der versandten Dokumente = 100%
 Bearbeitung binnen 48 Stunden

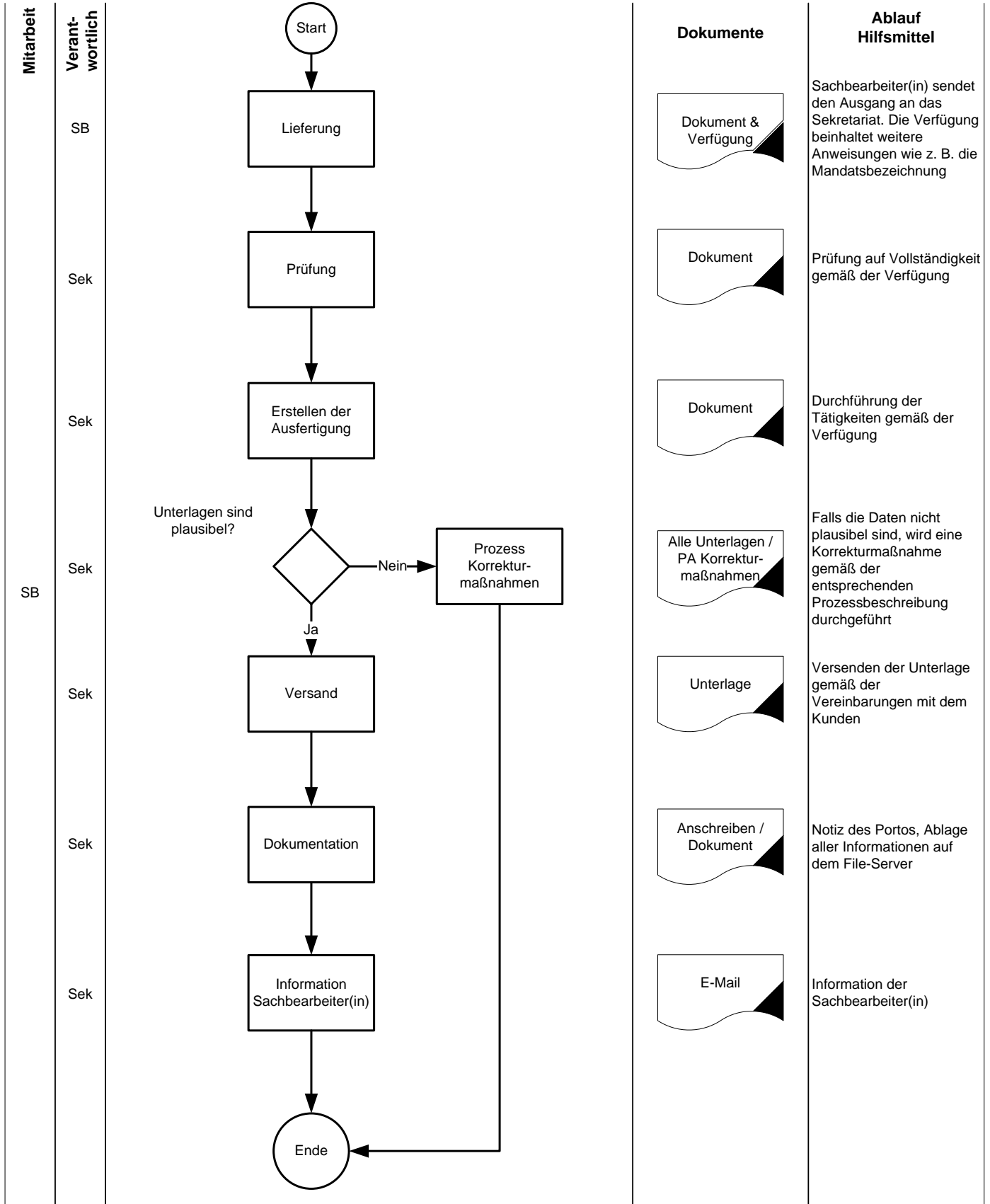
Abkürzungen:

SB = Sachbearbeiter(in)
 Sek = Sekretariat

Achtung:

Termine sind unbedingt zu beachten!

Ablauf / Tätigkeiten



8.2.2 Internes Audit

Messwert:

Abweichung vom Durchführungszeitpunkt = kleiner 2 Wochen

Abgearbeitete Korrekturmaßnahmen = 100%

Abkürzungen:

Ltg. = Leitung

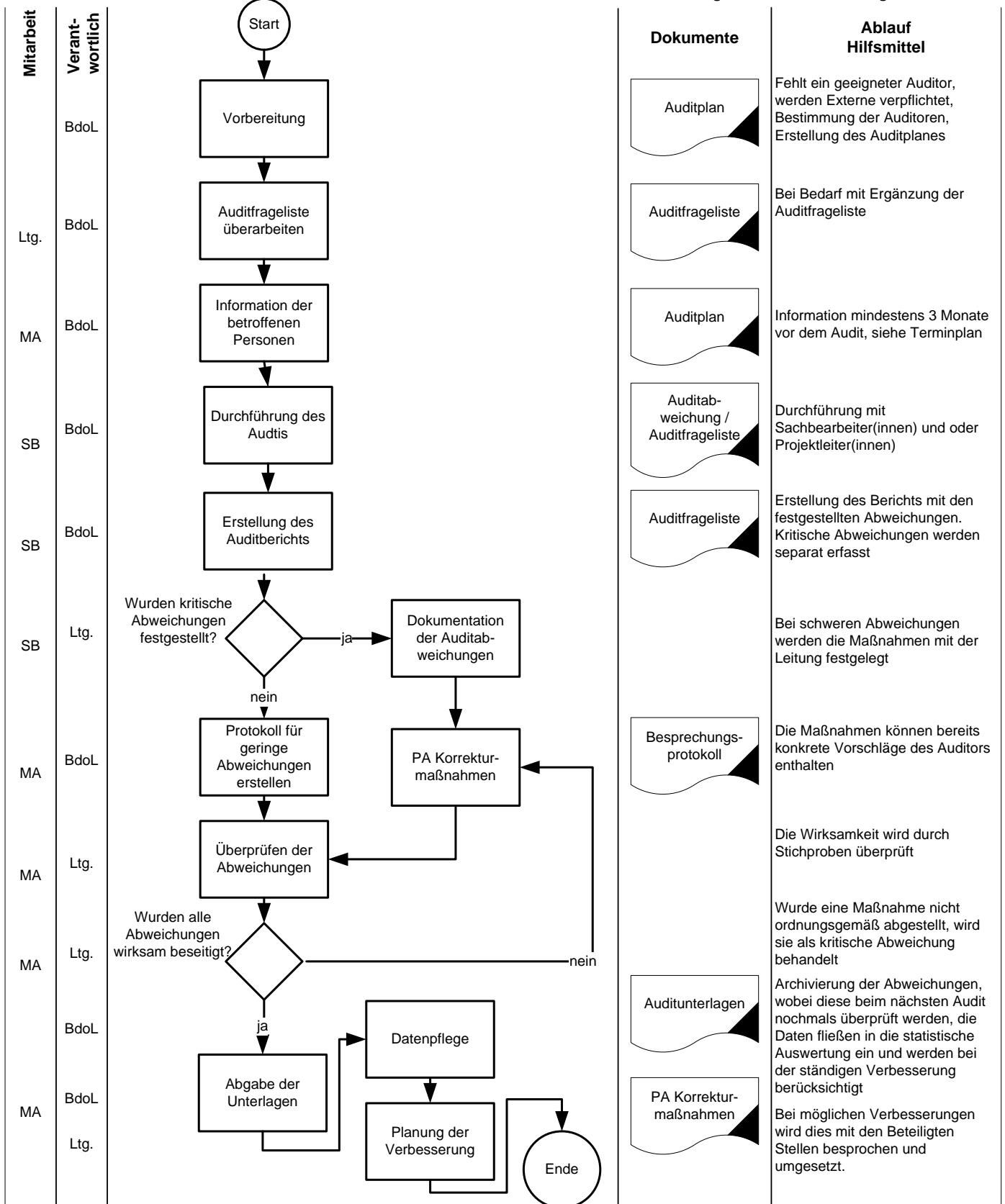
SB = Sachbearbeiter(in)

Sek = Sekretariat

MA = Mitarbeiter

BdoL = Beauftragter der obersten Leitung

Ablauf / Tätigkeiten



Im Rahmen der Betreuung eines Mandates legen wir folgenden Ablauf fest:

Laufende Nummer	Arbeitsschritt	Erläuterungen
1	Sachverhalt klären	Erfassen und bewerten des Sachverhaltes. Die Erfassung sollte so detailliert wie möglich durchgeführt werden. Unklarheiten sind mit der Leitung abzustimmen.
2	Machbarkeit feststellen	Die Machbarkeit wird bewertet. Die Dokumentation erfolgt in der vorläufigen Projektnotiz. Unter Umständen müssen weitere Recherchen durchgeführt werden.
3	Vorschuss verfügen	Der Vorschuss wird ermittelt und verfügt. Gegebenenfalls kann das Mandat an dieser Stelle abgebrochen werden wenn die Parteien nicht handelseinig werden.
4	Prüfung der Situation	Mögliche Tätigkeiten können sein: ⊃ Rechtsprüfung ⊃ Organisatorische Prüfungen ⊃ Analyse der individuellen Sachlage ⊃ Recherchen bzw. Tätigkeiten gemäß dem Auftrag laut Vorschuss
5	Abgabe einer Empfehlung	Die Empfehlung beinhaltet gegebenenfalls auch eine Beratung bzw. ein Angebot zur Umsetzung. Das Angebot spiegelt das entworfene Dienstleistungskonzept.
6	Regelauftrag	In der Umsetzung des Regelauftrages sind folgende Grundsätze zu beachten: ⊃ Grundsatz des persönlichen Gespräches ⊃ <u>Offenheit für persönliche Gespräche:</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ bei strategischen Fragen ○ aus kulturellen Gründen ⊃ Reporting gemäß der Kundenbedürfnisse oder den gesetzlichen Vorgaben ⊃ Abschriften über Posteingang und Postausgang ⊃ Vermeidung der Kommunikation über Dritte ⊃ Reaktionszeit auf Anfragen binnen 48 Stunden ⊃ Transparente Leistungserfassung

	Allgemeines	<p>Wenn das Verhältnis im Mandat gestört ist, wird die Leitung informiert.</p> <p><u>Mögliche Gründe für eine Störung:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ⊃ Persönliche Kommunikation ⊃ Datenaustausch ⊃ Kontaktzeiten ⊃ Präsentation der Ergebnisse ⊃ fachliche Anforderungen ⊃ Auftreten der Mitarbeiter
	<p>Weitere Regeln der guten Mandatsbetreuung</p>	<ul style="list-style-type: none"> ⊃ Verständliche Sprache und Informationen in der Terminologie der Mandant(innen) ⊃ Wöchentliche Projektprüfung auf ausstehende Tätigkeiten & Änderungen ⊃ Kosten- / Nutzenerklärung ⊃ Erreichbarkeit in den üblichen Bürozeiten ⊃ Strukturierte Weitergabe von Informationen ⊃ Information über das Sekretariat bei jeglichen Verzögerungen ⊃ Information über neue oder geänderte Rahmenbedingungen ⊃ Information über sonstige Änderungen (bei Bedarf) ⊃

Die mit **Fettschrift** gekennzeichneten Felder sind Pflichttätigkeiten bei jeder Mandatsbetreuung.