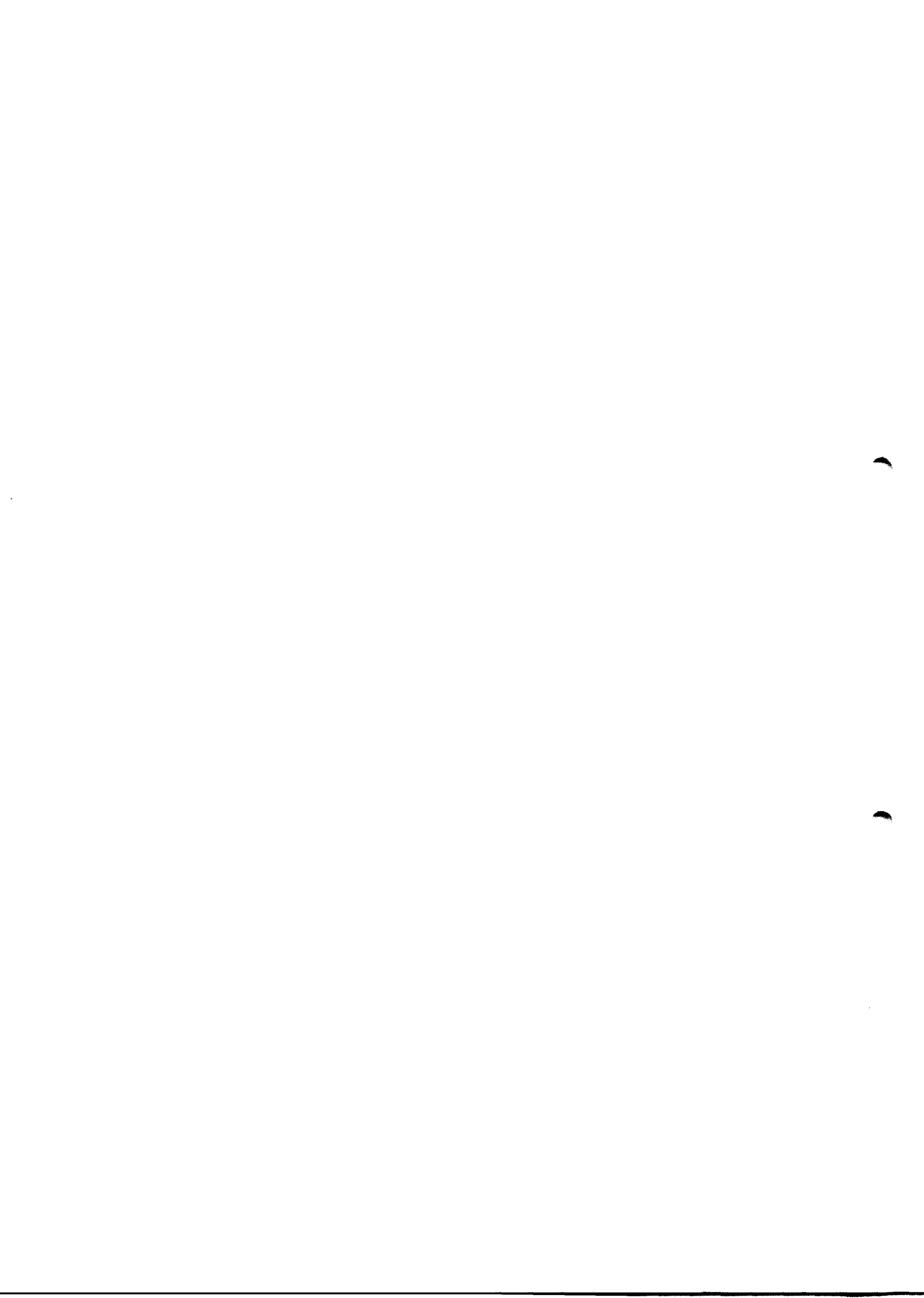


HUH Rest & KO







Qualitätsmanagement Handbuch

Revision: It. Revisionsübersicht

Freigegeben am:

Handbuch-Nr.:

Informationsexemplar / Arbeitsexemplar

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt.

Alle Rechte, auch die der Übersetzung, des Nachdrucks und der Vervielfältigung des Buches oder Teile daraus, vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf ohne schriftliche Genehmigung der Autoren in irgendeiner Form (Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren), auch nicht für Zwecke der Unterrichtsgestaltung, reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

© 1997 Die Autoren:

- Helmut Hufnagl - Hartmut Hintzsche - Andrea Rettinger - Michaela Stelzer - Reinhard Konert -



Inhalts- und Revisionsübersicht

| | | | | |
|----|---|-------|----------|-----------|
| 00 | Inhalt und Revision | Rev.0 | 23.06.97 | HHptmE00A |
| 01 | Verantwortung der Leitung | Rev.0 | 23.06.97 | HHptmE01A |
| 02 | Qualitätsmanagementsystem | Rev.0 | 23.06.97 | HHptmE02A |
| 03 | Vertragsprüfung | Rev.0 | 23.06.97 | HHptmE03A |
| 04 | Designlenkung | Rev.0 | 23.06.97 | HhptmE04A |
| 05 | Lenkung der Dokumente und Daten | Rev.0 | 23.06.97 | HhptmE05A |
| 06 | Beschaffung | Rev.0 | 23.06.97 | HHptmE06A |
| 07 | Beigestellte Produkte | Rev.0 | 23.06.97 | HHptmE07A |
| 08 | Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit | Rev.0 | 23.06.97 | HHptmE08A |
| 09 | Prozeßlenkung | Rev.0 | 23.06.97 | HHptmE09A |
| 10 | Prüfungen | Rev.0 | 23.06.97 | HHptmE10A |
| 11 | Prüfmittel | Rev.0 | 23.06.97 | HHptmE11A |
| 12 | Prüfstatus | Rev.0 | 23.06.97 | HHptmE12A |
| 13 | Lenkung fehlerhafter Produkte | Rev.0 | 23.06.97 | HHptmE13A |
| 14 | Korrektur und Vorbeugungsmaßnahmen | Rev.0 | 23.06.97 | HHptmE14A |
| 15 | Kundenbetreuung, Leistungserbringung, Umgang mit Kundeneigentum | Rev.0 | 24.06.97 | HHptmE15A |
| 16 | Qualitätsaufzeichnungen | Rev.0 | 24.06.97 | HHptmE16A |
| 17 | Interne Qualitäts-Audits | Rev.0 | 24.06.97 | HHptmE17A |
| 18 | Schulung | Rev.0 | 24.06.97 | HHptmE18A |
| 19 | Wartung | Rev.0 | 24.06.97 | HHptmE19A |
| 20 | Statistische Methoden | Rev.0 | 24.06.97 | HHptmE20A |



1 Verantwortung der Leitung

1 Verantwortung der Leitung

1.1 Zweck und Geltungsbereich

1.2 Begriffe/Abkürzungen

1.3 Qualitätspolitik

1.4 Organigramm und Organisation

1.4.1 Organigramm

1.4.2 Qualitätsrelevante Aufgaben

1.4.3 Qualitätsmanagement-Beauftragter

1.5 Bewertung des Qualitätsmanagementsystems

1.6 Mitgeltende Unterlagen



1 Verantwortung der Leitung

1.1 Zweck und Geltungsbereich

Das vorliegende Handbuch beschreibt das Qualitätsmanagement-System von HUH Rest & KO. Die grundlegenden Vorgänge der Dienstleistungen werden qualitätsmäßig so abgewickelt, daß alle Punkte der Norm DIN EN ISO 9001 erfüllt werden.

Der Zweck dieses Qualitätshandbuches ist es, Qualitätsziele und Qualitätspolitik der Firma HUH Rest & KO darzustellen mit der Zielsetzung, daß diese Darstellung allen Mitarbeitern einen Überblick über die gesetzten Qualitätsmethoden und Verfahren ermöglicht.

Weiterhin ist es unser Anliegen, mit dieser Darstellung das Vertrauen des Kunden in unser Dienstleistungsangebot zu fördern.

1.2 Begriffe/Abkürzungen

- Führungskrafteteam
 - Geschäftsführer
 - Leiter der Verwaltung
 - Leiter des Vertriebs der ausübenden Dienstleistung
 - Leiter des Verkaufs
 - Leiter der Produktion
 - Dienstleistung

- Qualitätspolitik

Die umfassenden Absichten und Zielsetzungen einer Organisation zur Qualität, wie sie durch die Geschäftsleitung formell ausgedrückt werden (DIN EN ISO 9001/94)

- Qualitätsmanagementhandbuch

Ein Dokument, in dem die Qualitätspolitik dargelegt und das Qualitätsmanagementsystem einer Organisation beschrieben ist. (DIN EN ISO 9001/94)



1 Verantwortung der Leitung

1.3 Qualitätspolitik

Die Firma HUH Rest & KO ist ein führender Anbieter von Gartengestaltung und -planung mit angeschlossener Baumschule und Floristikvertrieb. Das Leistungsspektrum reicht von detaillierter Beratung und Planung bis hin zur Ausführung von:

- für die in der Produktpalette definierten Tätigkeiten und damit notwendigen Erd- und Entsorgungsarbeiten
- Pflasterarbeiten
- Bepflanzungen
- Gartenpflege
- Grabpflege

Darüber hinaus faßt unser Angebot den Anbau und Verkauf von Gehölzen sowie das Betreiben eines Floristikcenters.

Als Serviceunternehmen wollen wir führend in der Qualität der Kundenbeziehung sein. Das bedeutet für uns:

- konsequente Erfüllung aller Kundenvereinbarungen
- konsequente Serviceorientierung aller Mitarbeiter mit klar definierten Verantwortlichkeiten
- Transparenz der Ziele, der Entscheidungen und der Abläufe für alle Mitarbeiter zur Optimierung der Leistungserbringung

Wir wollen vertrauensvolle, kalkulierbare Partner für unsere Kunden sein.

Dies erreichen wir durch:

- transparente und eindeutige Vereinbarungen mit dem Kunden
- eindeutig festgelegte Kommunikationswege
- regelmäßige Überprüfung der Kundenzufriedenheit
- Erreichung der Qualitätsziele werden durch folgende Punkte meßbar und nachvollziehbar gemacht:
 - Durchführung der Arbeitsabläufe
 - Kontrolle der Dienstleistung
 - Korrektur der Arbeitsabläufe bei Abweichungen

Die Dienstleistungsqualität sollte durch kontinuierliche Marktbeobachtung den Erfordernissen angepaßt werden.

Die HUH Rest & KO macht die Verfolgung der vorstehenden Qualitäts- und Unternehmensziele zur vorrangigen Aufgabe ihrer Geschäftspolitik, da Kundenzufriedenheit durch die Qualität der Dienstleistungen und Produkte als wichtigste Voraussetzung für den Fortbestand des Unternehmens angesehen werden.



1 Verantwortung der Leitung

Konsequenz dieser Qualitätspolitik ist die Definition, Einführung und stetige Verbesserung eines Qualitätsmanagementsystems, das sowohl die Produkt- und Dienstleistungsentwicklung mit dem Marketing- und Vertriebsprozeß, als auch alle Phasen der Abwicklung eines Auftrages zur Erbringung unserer Dienstleistung abdeckt.

1.4 Organigramm und Organisation

1.4.1 Organigramm

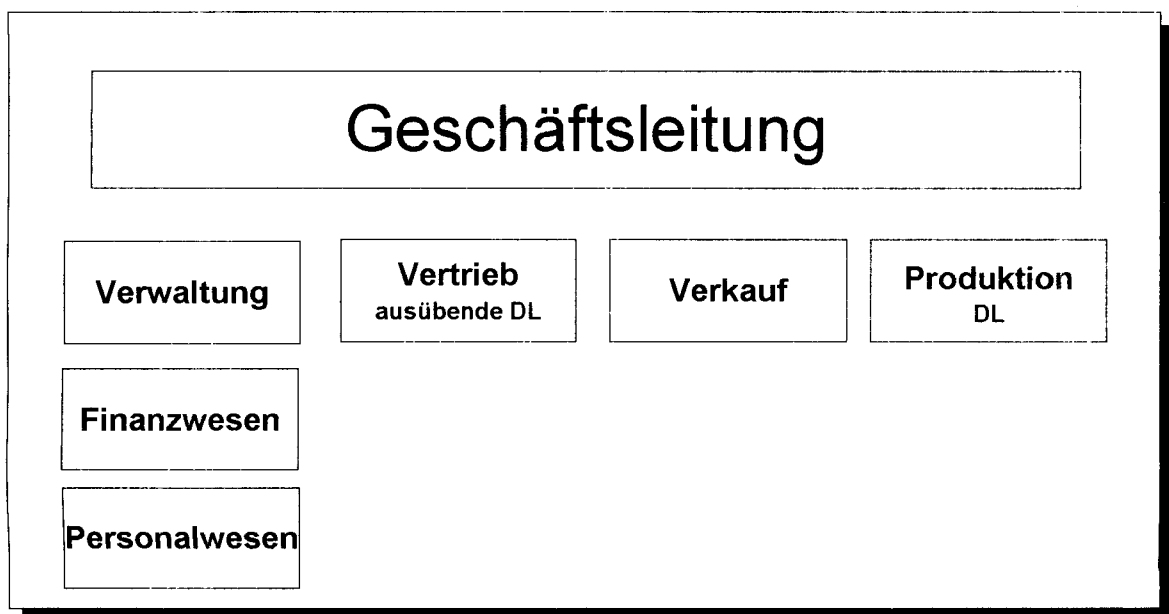
Die Verantwortungen und Befugnisse der Führungskräfte des Unternehmens sind in Stellenbeschreibungen definiert.

Das Führungskräfte-Team besteht aus der Geschäftsleitung und den Leitern der Bereiche

- Verwaltung
- Vertrieb
- Verkauf
- Produktion

Wichtige Entscheidungen werden gemeinsam im Führungskräfte-Team getroffen und in Form von Notizen oder Besprechungsprotokollen festgehalten.

Unterhalb dieses Bereiches sind Abteilungen lt. Organigramm angeordnet.





1.4.2 Qualitätsrelevante Aufgaben

Geschäftsführung

Die HUH Rest & KO ist für die Festlegung der Qualitätsziele und der Qualitätspolitik zur Erreichung dieser Ziele verantwortlich. Sie trägt die Gesamtverantwortung für das Qualitätsmanagementsystem und seine Übereinstimmung mit der geltenden Norm. Sie stellt sicher, daß das System in der Firma HUH Rest & KO festgelegt, bekanntgemacht, verstanden, verwirklicht und aufrechterhalten wird.

Sie legt die Aufbauorganisation, die Aufgaben, die Verantwortlichkeiten und Befugnisse fest. Insbesondere setzt sie den Qualitätsmanagement-Beauftragten ein und stattet ihn mit den für die Verwirklichung der Qualitätspolitik notwendigen Aufgaben und Befugnissen aus.

- Sie setzt das Qualitätsmanagement-Handbuch und die notwendigen Änderungen in Kraft.
- Sie leitet Maßnahmen zur Steigerung der Qualitätsmotivation ein.
- Sie legt die Qualitätskriterien für die Produkte der Unterlieferanten fest.
- Sie sorgt für die Entwicklung einer transparenten, klaren und strukturierten Dokumentation des Dienstleistungsprozesses.

Leiter Verwaltung

- Er ist verantwortlich für Buchhaltung und Personal.
- Er ist verantwortlich für die Aktualisierung, Einführung und Umsetzung der im Qualitätsmanagementsystem festgelegten Regelungen für seinen Bereich.
- Er koordiniert und überwacht die datenliefernden betriebswirtschaftlichen Systeme, wie Kostenstellenrechnung, Kalkulation, Materialabrechnung, Rechnungsprüfung etc.
- Er überwacht die Finanzbuchhaltung und die Kosten- und Leistungsrechnung.



1 Verantwortung der Leitung

Leiter Vertrieb

Er ist verantwortlich für:

- die Durchführung, der in Produktionspalette definierten Tätigkeiten und damit notwendigen Erd- und Entsorgungsarbeiten.
- den koordinierten Einsatz seiner Mitarbeiter unter Berücksichtigung des vorgegebenen Kostenrahmens.
- die Bereitstellung des Materials und des Maschinenparks.
- die Wartung und Pflege des Maschinenparks.
- die korrekte Erfüllung aller Kundenvereinbarungen und ist zuständig für Kundenreklamationen.

Leiter Verkauf

Konsolidierte monatliche Berichte zur Wirkungsweise des Qualitätsmanagementssystems an die Geschäftsleitung

Er ist verantwortlich für:

- die Baumschule und den Floristikbetrieb.
- die Mitarbeiter des Verkaufs.
- eine ständige Schulung seiner Mitarbeiter.
- die Aktionswerbung im Servicecenter.
- den Einkauf von Pflanzen und Zubehör und bewertet seine Unterlieferanten nach dem QM-Handbuch
- daß die angekauften Produkte und Dienstleistungen der angestrebten Qualität entsprechen und sorgt durch enge Zusammenarbeit mit den Unterlieferanten für die entsprechende Qualitätssicherung



1 Verantwortung der Leitung

1.6 Mitgeltende Unterlagen

- Organisationsplan mit Mitarbeiterbesetzung
- alle Elemente des Qualitätsmanagement-Handbuchs
- alle Verfahrensanweisungen
- alle Arbeits- und Prüfanweisungen



1 Verantwortung der Leitung

Leiter Produktion

Er ist verantwortlich für:

- die Umsetzung der Kundenanforderungen und Wünsche auf der Basis des Lasten- und Pflichtenheftes in firmenspezifische Abläufe bzw. Spezifikationen unter Berücksichtigung der Ziele, Politiken und Kosten unserer Firma
- die Erstellung von Verfahrens- und Arbeitsanweisungen
- die detaillierte Auflistung der Arbeitsmittel
- die Annahmekriterien zur Erbringung unserer Dienstleistung
- die detaillierte Produktbeschreibung
- die Auswahl qualifizierter Unterlieferanten
- den Maßnahmenkatalog zur Qualitätssicherung
- die Regelungen bei qualitätsbezogenen Differenzen
- die Qualitätskontrolle
- die Dokumentation der Qualität
- das Hinterfragen der Kundenforderungen um so eine Korrektur der Spezifikation zu ermöglichen
- den Vergleich der zu erbringenden Dienstleistungen mit den im Lasten- und Pflichtenheft formulierten Kundenwünschen

Die für die Durchführung der im Qualitätsmanagementsystem festgelegten Verfahren, insbesondere Prüfungen, Überwachungen und Steuerung, werden den jeweilig verantwortlichen Abteilungen übertragen.

1.4.3 Qualitätsmanagementbeauftragter

Im Auftrag der Geschäftsleitung ist der QM-Beauftragte verantwortlich für die Einführung und Pflege des QM-Systems. Er berät und unterstützt das Führungskräfte-Team in allen Fragen des QM. Diese Position wird dem Geschäftsfeld Verwaltung zugeordnet.

1.5 Bewertung des Qualitätsmanagementsystems

Durch halbjährliche Audits durch den Qualitätsmanagementbeauftragten und eine Berichterstattung an das Führungskräfte-Team wird das QM-System einer Prüfung unterzogen; und erforderlichenfalls werden Korrekturmaßnahmen eingeleitet.

Auch die Wirksamkeit der Korrekturmaßnahme wird durch das Führungskräfte-Team überwacht.



2 Qualitätsmanagementsystem

2 Qualitätsmanagementsystem

2.1 Zweck und Geltungsbereich

2.2 Begriffe/Abkürzungen

2.3 Zuständigkeiten

2.4 Grundlagen

2.5 Beschreibung des Qualitätsmanagementsystems

2.6 Überprüfung des Qualitätsmanagementsystems

2.6.1 Ausgabe des Qualitätsmanagement-Handbuches und der Verfahrensanweisungen

2.7 Mitgeltende Unterlagen



2 Qualitätsmanagementsystem

2.1. Zweck und Geltungsbereich

Das vorliegende Handbuch beschreibt das Qualitätsmanagementsystem von HUH Rest & Ko. Die grundlegenden Vorgänge der Dienstleistungen werden qualitätsmäßig so abgewickelt, daß alle Punkte der Norm DIN EN ISO 9001 erfüllt werden.

Der Zweck dieses Qualitätshandbuches ist es, Qualitätsziele und die Qualitätspolitik unserer Firma darzustellen mit der Zielsetzung, daß diese Darstellung allen Mitarbeitern einen Überblick über die gesetzten Qualitätsmethoden und Verfahren ermöglicht.

Weiterhin ist es unser Anliegen, mit dieser Darstellung das Vertrauen des Kunden in unser Dienstleistungsangebot zu fördern.

2.2 Begriffe/Abkürzungen

- AA Arbeitsanweisung
- PA Prüfanweisung
- QM Qualitätsmanagement
- QMH Qualitätsmanagement Handbuch
- QMS Qualitätsmanagement System
- VA Verfahrensanweisung

2.3 Zuständigkeiten

Der Qualitätsmanagement-Beauftragte ist verantwortlich für die Anwendung und Einführung des QMS. Er berät und unterstützt in allen Fragen des QM die Abteilungsleiter.



2 Qualitätsmanagementsystem

2.4 Grundlagen

Die Grundlagen des QMS werden:

- allen Mitarbeitern bekannt und verständlich gemacht, verwirklicht und aufrechterhalten
- schriftlich in Verfahrens-, Arbeits- und Prüfanweisungen festgelegt. Hierbei sollen unsere Ziele, Politiken und Fähigkeiten unserer Dienstleistung formuliert, sowie die gesetzlichen Vorschriften berücksichtigt werden

2.5 Beschreibung des Qualitätsmanagementsystems

Das QMS dient der Sicherstellung der Qualität unserer Dienstleistung. Sie zeigt die Strategie auf, die zur erfolgreichen Abwicklung der Dienstleistung führen soll. Sie beinhaltet insbesondere Festlegungen zur Führung und Organisation, zu Arbeitsabläufen, technischen Aspekten, Prüfungen und zur Abnahme, die für einen reibungslosen und erfolgreichen Dienstleistungsablauf erforderlich sind.

2.6 Überprüfung des Qualitätsmanagementsystems

Unser QMH und QMS wurde auf der Basis der DIN EN ISO 9001/94 erstellt. Durch die halbjährliche Auswertung von Dokumentationen und Qualitätsaudits der Verfahrens-, Arbeits- und Prüfanweisungen werden die Grundsätze des QMS sichergestellt.

2.6.1 Ausgabe und Änderung des Qualitätsmanagement-Handbuches, sowie der VA und AA

Der Qualitätsmanagementbeauftragte ist verantwortlich für:

- die Implementierung des QMH
- Änderungen im QMH, einschließlich der VA und AA
- die Freigabe der Dokumente in Absprache mit der Geschäftsführung
- die Lenkung der Dokumente, wie in eigenen VA beschrieben
- die Archivierung der Dokumente



2 Qualitätsmanagementsystem

2.7 Mitgeltende Unterlagen

- VA "Lenkung der Dokumente"



3 Vertragsprüfung

3 Vertragsprüfung

3.1 Zweck und Geltungsbereich

3.2 Begriffe/Abkürzungen

3.3 Zuständigkeiten

3.4 Verfahren

3.4.1 Prüfung der Erfüllbarkeit der Dienstleistung

3.4.2 Dokumentation

3.5 Mitgeltende Unterlagen



3 Vertragsprüfung

3.1 Zweck und Geltungsbereich

Dieses Qualitätsmanagement-Element beschreibt Vorgehensweise und Dokumentation bei der Bearbeitung von Anfragen, Angeboten und Aufträgen. Dabei werden die Kundenanforderungen vollständig erfaßt und in innerbetriebliche Anforderungen umgesetzt. Der Kunde erhält erst dann eine verbindliche Bestätigung, wenn wir seine Anforderungen auf Umsetzbarkeit in unserem Unternehmen geprüft haben.

3.2 Begriffe/Abkürzungen

VA Verfahrensanweisung

3.3 Zuständigkeiten

Die Vertragsprüfung erfolgt in Zusammenarbeit der Abteilungen Vertrieb, Verkauf und Produktion.

3.4 Verfahren

Anfragen oder Bestellungen werden entweder vom Verkauf oder von der Produktion entgegengenommen und entsprechend unserer Angebotspalette mit anderen Abteilungen auf die Realisierbarkeit hin abgeglichen.

Der Direktverkauf im Floristikcenter sowie in der Baumschule wird direkt über die Abteilung Verkauf vorgenommen.

Kundenaufträge, die planerische und gestalterische Maßnahmen beinhalten, werden durch unsere Abteilung Produktion in enger Zusammenarbeit mit dem Kunden abgewickelt.

Bei Auftragsannahme und Terminabsprache erhält der Kunde von unserer Seite eine Auftragsbestätigung, in der die Spezifizierung der vereinbarten Dienstleistung dokumentiert ist.

3.4.1 Prüfung der Erfüllbarkeit der Dienstleistung

Sollten sich spezielle Kundenwünsche als nicht realisierbar erweisen, so werden in Rücksprache zwischen den Abteilungen und den Kunden Alternativvorschläge erarbeitet.



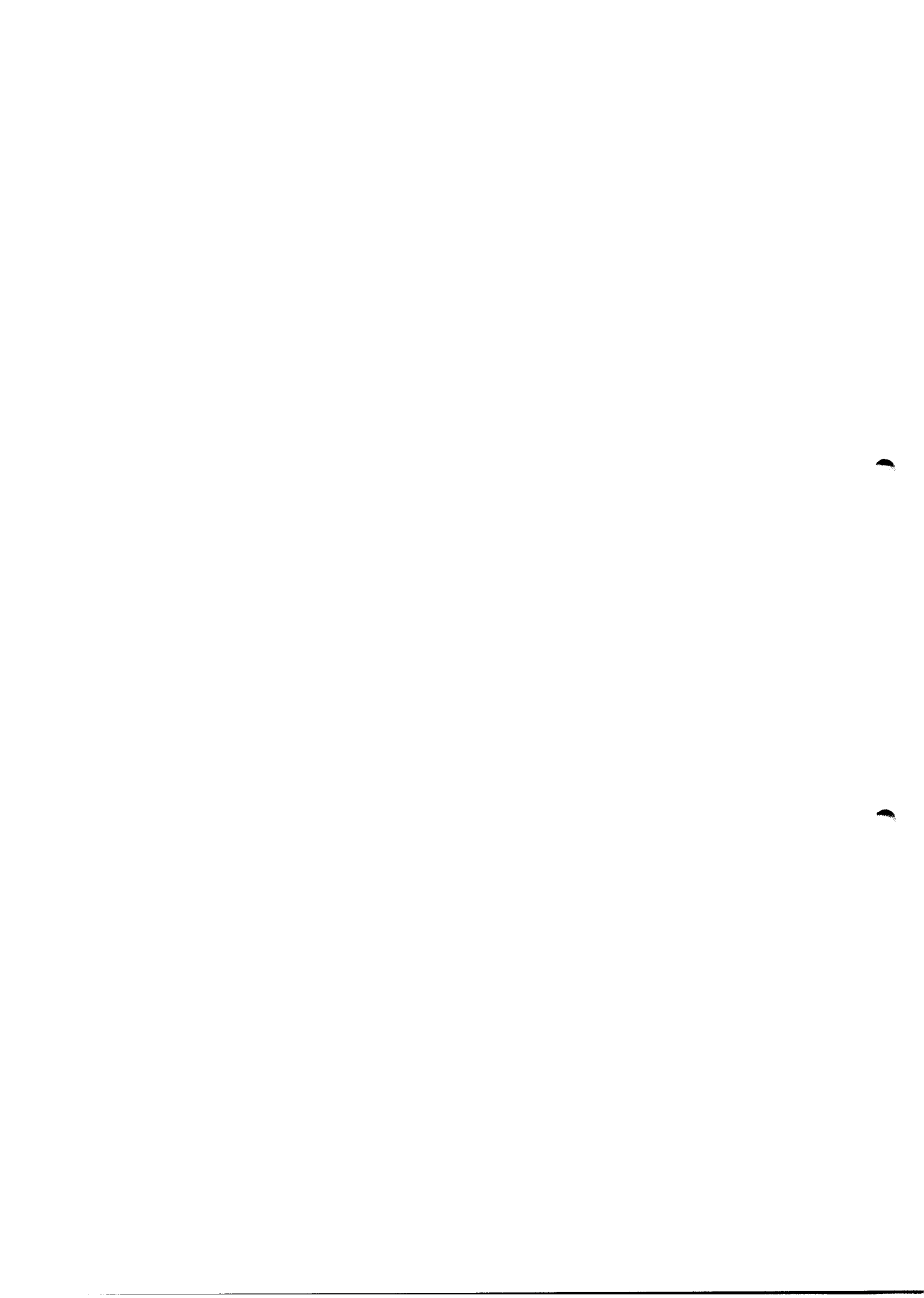
3 Vertragsprüfung

3.4.2 Dokumentation

Die gesamte Auftragsabwicklung wird lückenlos dokumentiert.
Mündliche Vereinbarungen sowie andere Vertragsänderungen werden schriftlich nach gründlicher Überprüfung auf Durchführbarkeit nachgetragen.

3.5 Mitgeltende Unterlagen

- VA „Vertragsprüfung“





4 Designlenkung

4 Designlenkung

4.1 Zweck und Geltungsbereich

4.2 Abkürzungen

4.3 Überblick

4.3.1 Entwicklung neuer Dienstleistungen

4.3.2 Entwicklung kundenindividueller Lösungen

4.4 Vorgehen bei Änderungen der Anforderungen während der Entwicklung

4.5 Mitgeltende Unterlagen



4 Designlenkung

4.1 Zweck und Geltungsbereich

Der Designprozeß unserer Dienstleistung beinhaltet das Umsetzen der Kundenanforderungen und Wünsche auf der Basis des Lasten-/Pflichtenheftes in unsere Betriebsabläufe bzw. Spezifikationen.

Zu unterscheiden sind die drei Arten von Spezifikationen:

- für die Dienstleistung
sie beinhaltet Ziele und Umfang der Dienstleistung selbst
- für das Erbringen der Dienstleistung
sie legt Mittel und Methoden hierfür fest
- für die Qualitätslenkung
sie umfaßt Verfahren zur Bewertung und Lenkung der Dienstleistungsmerkmale sowie deren Erfüllung

4.2 Abkürzungen

VA Verfahrensanweisung

4.3 Überblick

In der Designphase wird der Dienstleistungsprozeß zweckmäßigerweise in getrennte Arbeitsschritte unterteilt, welche durch beschreibende Verfahren unterstützt werden.

Bei der Entwicklung von Dienstleistungen unterscheiden wir:

- Entwicklung neuer Dienstleistungen
- Entwicklung kundenindividueller Lösungen

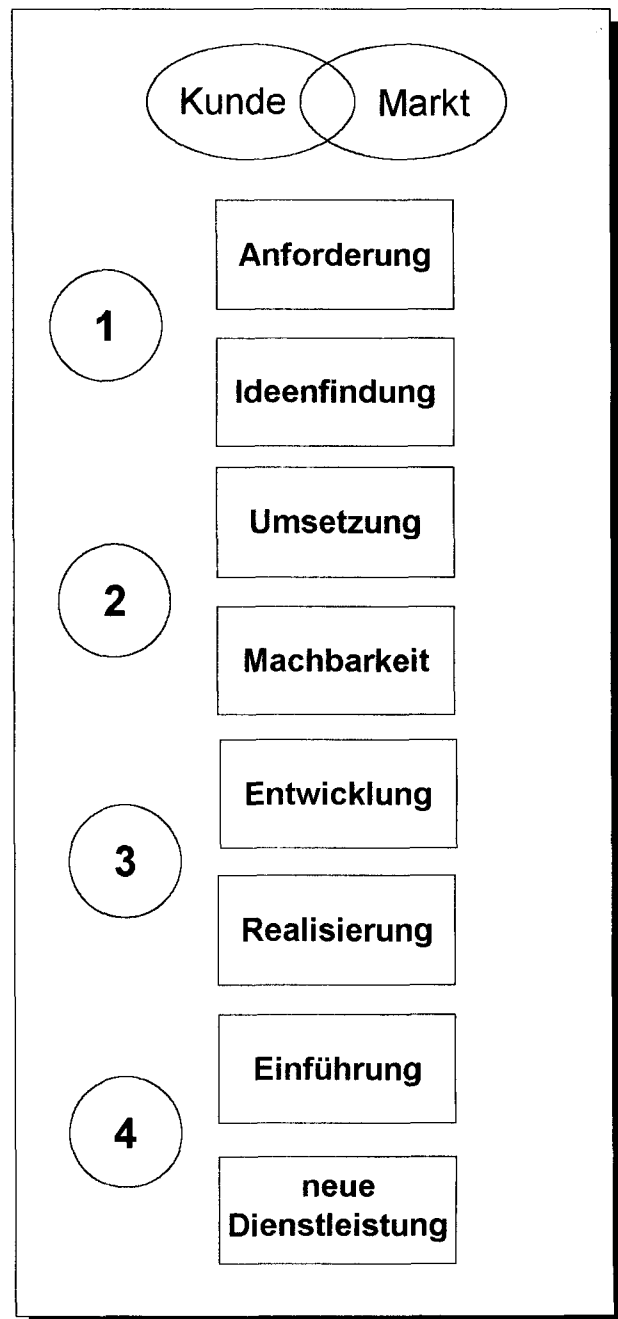


4.3.1 Entwicklung neuer Dienstleistungen

Innovationen zur Entwicklung neuer Dienstleistungen gehen vom Kunden und vom Markt aus. Die Geschäftsleitung trägt die Verantwortung für die Entwicklung einer neuen Dienstleistung.

Diese vollzieht sich in vier Phasen:

1. Phase: Vorphase
 2. Phase: Definitionsphase
 3. Phase: Produktentwicklungsphase
 4. Phase: Produkteinführungsphase
- Phase 1:
Der Markt stellt Anforderungen zur Entwicklung einer neuen Dienstleistung.
 - Phase 2:
Sind unsere betrieblichen Voraussetzungen zur Erfüllung dieser neuen Dienstleistung gegeben, folgt die nächste Phase.
 - Phase 3:
Die neue Dienstleistung wird entwickelt.
 - Phase 4:
Die neue Dienstleistung wird dem Kunden angeboten. Dies beinhaltet außerdem alle für die erfolgreiche Einführung der neuen Dienstleistung notwendigen Maßnahmen, z.B. Schulung der Mitarbeiter etc.





4 Designlenkung

4.3.2 Entwicklung kundenindividueller Lösungen

Der Anstoß für diese Entwicklung geht vom Kunden aus. Diese kundenindividuellen Dienstleistungen werden durch die vom Kunden festgelegten Merkmale gesteuert.

4.4 Vorgehen bei Änderungen der Anforderungen während der Entwicklung

Neue und geänderte Dienstleistungen werden vor der Umsetzung vorher einer genauen und planmäßigen Überprüfung hinsichtlich der Kundenerfordernisse unterzogen.

Hierbei erfolgt eine detaillierte Ergebnisdokumentation in folgenden Punkten:

- stimmen Dienstleistungen und Kundenanforderungen überein?
- ist das Angebot vollständig?
- sind hierfür die erforderlichen Mittel verfügbar?
- werden übergeordnete Vorschriften und Spezifikationen befolgt?
- sind die Kunden ausreichend über die Dienstleistung informiert?

In regelmäßigen Abständen wird eine Überprüfung bezüglich nachfolgender Punkte durchgeführt und entsprechend dokumentiert:

- praktische Erfahrungen
- personelle Änderungen
- Änderungen übergeordneter Vorschriften

4.5 Mitgeltende Unterlagen

- VA „Produktneuentwicklung“
- VA „Kundenindividuelle Lösungen“



5 Lenkung der Dokumente und Daten

5 Lenkung der Dokumente und Daten

5.1 Zweck und Geltungsbereich

5.2 Abkürzungen

5.3 Zuständigkeiten

5.4 Handhabung von Dokumenten und Daten

5.4.1 Erstellung

5.4.2 Prüfung

5.4.3 Freigabe

5.4.4 Änderung

5.4.5 Archivierung

5.5 Corporate Design

5.6 Mitgeltende Unterlagen



5 Lenkung der Dokumente und Daten

5.1 Zweck und Geltungsbereich

In diesem Qualitätsmanagement-Element werden alle gültigen Qualitätsdokumente gespeichert und archiviert. Damit wird ein permanenter Datenfluß zu allen Ebenen unseres Unternehmens garantiert.

5.2 Abkürzungen

VA Verfahrensabweisungen

AA Arbeitsanweisungen

5.3 Zuständigkeiten

Die Zuständigkeit für die Archivierung, Speicherung und Lenkung unserer Qualitätsdokumente liegt bei dem Qualitätsmanagementbeauftragten.

5.4 Handhabung von Dokumenten und Daten

5.4.1 Erstellung

Neue Dokumente werden nach Aufgabenverteilung von einzelnen Mitarbeitern verfaßt und abgeglichen.

5.4.2 Prüfung

Vor der Freigabe werden neu erstellte bzw. geänderte Dokumente einem Review-Verfahren gemäß VA unterzogen. Soweit erforderlich wird ihre Praxisbezogenheit überprüft.



5.4.3 Freigabe

Die schriftliche Freigabe erfolgt durch den Qualitätsmanagementbeauftragten in Absprache mit der Geschäftsleitung.

5.4.4 Änderung

Vorgenommene Änderungen archivierter Dokumente werden einem Prüf- und Freigabeverfahren unterzogen und als neue Version herausgegeben.

5.4.5 Archivierung

Gültige Dokumente werden nach Versionsnummern gespeichert und archiviert. Dieses Verfahren stellt sicher, daß im Bedarfsfall auch auf ältere Versionen zurückgegriffen werden kann.

5.5 Corporate Design

Alle Dokumente unseres Unternehmens werden in Absprache des Führungskräfte-Teams einheitlich nach einer VA gestaltet.

5.6 Mitgeltende Unterlagen

- VA „Handhabung von Dokumenten und Daten“
- VA „Corporate Design“



6 Beschaffung

6 Beschaffung

6.1 Zweck und Geltungsbereich

6.2 Abkürzungen

6.3 Zuständigkeiten

6.4 Beurteilung von Unterlieferanten

6.5 Qualität bei der Beschaffung

6.6 Mitgeltende Unterlagen



6 Beschaffung

6.1 Zweck und Geltungsbereich

Um die Qualität unserer Dienstleistung abzusichern, muß gewährleistet sein, daß die angekauften Produkte und Dienstleistungen der angestrebten Qualität entsprechen. Die Auswahl von potentiellen Unterlieferanten erfolgt entsprechend ihrer Eignung zur Erfüllung des Liefer- und Leistungsumfanges.

6.2 Abkürzungen

VA Verfahrensanweisungen

6.3 Zuständigkeiten

- Bestellanforderung der
Waren für Baumschule und Floristikcenter: Leiter Verkauf
- Betriebs- und Hilfsstoffe für Maschinenpark: Leiter Vertrieb
- Investitionsgüter ab DM 500,--: Geschäftsleitung
- Geringwertige Güter unter DM 500,--: Leiter der Abteilungen
- Auswahl der Unterlieferanten: Führungskräfte team
- Personalbeschaffung: Geschäftsleitung und Leiter
der entsprechenden
Abteilung

6.4 Beurteilung von Unterlieferanten

Die Auswahl der Unterlieferanten erfolgt unter besonderer Berücksichtigung bezüglich ihrer Qualität und Zuverlässigkeit nach folgenden Kriterien:

- Durchführung einer Betriebsaspekterkundung
- Bewertung von Mustern der Unterlieferanten
- Auswertung bisheriger gemachten Erfahrungen
- Berücksichtigung des Preis-/Leistungsverhältnisses



6 Beschaffung

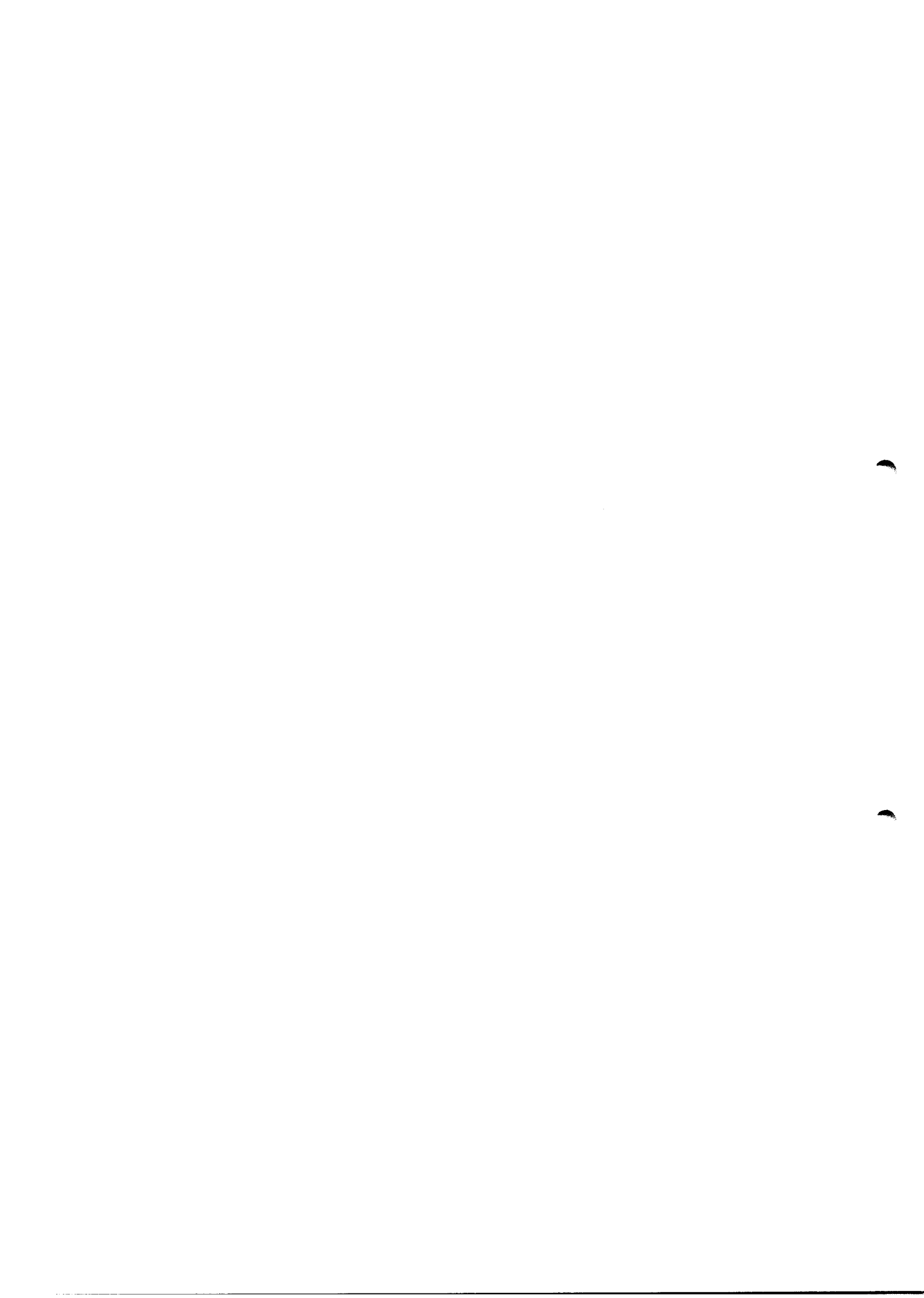
6.5 Qualität bei der Beschaffung

Nachfolgende Anforderungen werden bei der Beschaffung von Material, das für die Erbringung unserer Dienstleistung notwendig ist, berücksichtigt:

- detaillierte Produktbeschreibung
- Maßnahmekatalog zur Qualitätssicherung
- Regelungen bei qualitätsbezogenen Differenzen
- einschlägige Vorschriften und gesetzliche Forderungen
- Qualitätskontrolle
- Dokumentation der Qualität

6.6 Mitgeltende Unterlagen

- VA „Bewertung und Auswahl der Unterlieferanten“
- VA „Bestellanforderungen“





7 Beigestellte Produkte

7 Beigestellte Produkte

- 7.1 Zweck und Geltungsbereich
- 7.2 Abkürzungen
- 7.3 Zuständigkeiten
- 7.4 Umgang mit Kundeneigentum
- 7.5 Mitgeltende Unterlagen



7 Beigestellte Produkte

7.1 Zweck und Geltungsbereich

Dieses Qualitätsmanagement-Element beschreibt die Vorgehensweise und die Dokumentation im Umgang mit Kundeneigentum.

7.2 Abkürzungen

VA Verfahrensanweisungen

7.3 Zuständigkeiten

Jeder Mitarbeiter ist zu einem verantwortungsvollen Umgang mit Kundeneigentum verpflichtet. Bei unvorhersehbaren Störungen muß der Leiter Vertrieb hinzugezogen werden.

7.4 Umgang mit Kundeneigentum

Die Behandlung des Kundeneigentums und die Verantwortung für Haftung, Güte und Leistung wird in einem Vertrag mit dem Kunden dokumentiert. Dies umfaßt nach unseren VA eine mit dem Kunden vereinbarte Abnahmeprüfung vor und nach Erbringen unserer Dienstleistung.

Sollte es zu einer Beschädigung von Kundeneigentum kommen, wird der Kunde schriftlich davon in Kenntnis gesetzt und die Ursache für die Beschädigung dokumentiert. Zusammen mit dem Kunden wird die weitere Vorgehensweise abgestimmt.

7.5 Mitgeltende Unterlagen

- VA „Umgang mit Kundeneigentum“



8 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit

8 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit

8.1 Zweck und Geltungsbereich

8.2 Abkürzungen

8.3 Zuständigkeiten

8.4 Verfahren

8.4 Allgemeines

8.4.2 Kennzeichnung/Rückverfolgbarkeit

8.5 Mitgeltende Unterlagen



8 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit

8.1 Zweck und Geltungsbereich

Dieses Element beschreibt Regeln zur Kennzeichnung und Rückverfolgung unserer Dienstleistungen und unseres Warenangebotes. Damit garantieren wir, daß die Rückverfolgbarkeit in jeder Phase der Erbringung der Dienstleistung gewährleistet ist, um unserem hohen Qualitätsstandard gerecht zu werden.

8.2 Abkürzungen

VA Verfahrensanweisungen

8.3 Zuständigkeiten

Verantwortlich für qualitätsgerechte Dokumentation und Kennzeichnung ist das Führungskräfte team der HUH Rest & Ko. Der Qualitätsmanagementbeauftragte überzeugt sich im Rahmen turnusmäßiger Audits von der Einhaltung der hier festgelegten Qualitätsstandards.

8.4 Verfahren

8.4 Allgemeines

Für eine Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit sorgen die Abteilungsleiter von:

- Verwaltung
- Vertrieb
- Verkauf
- Produktion

auf der Basis der existierenden VA „Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit“.



8.4.2 Kennzeichnung/Rückverfolgbarkeit

- **Verwaltung**

Der Leiter Verwaltung ist verantwortlich für:

Die Dokumentation von Daten im Bereich Qualitätmanagementsystem, Finanzwesen und Personalwesen.

- **Vertrieb**

Der Leiter Vertrieb ist verantwortlich für:

Die Dokumentation von Daten im Bereich Personal- und Maschineneinsatz

- **Verkauf**

Der Leiter Verkauf ist verantwortlich für:

Die Dokumentation von Daten im Bereich Warenein- und Warenausgang.

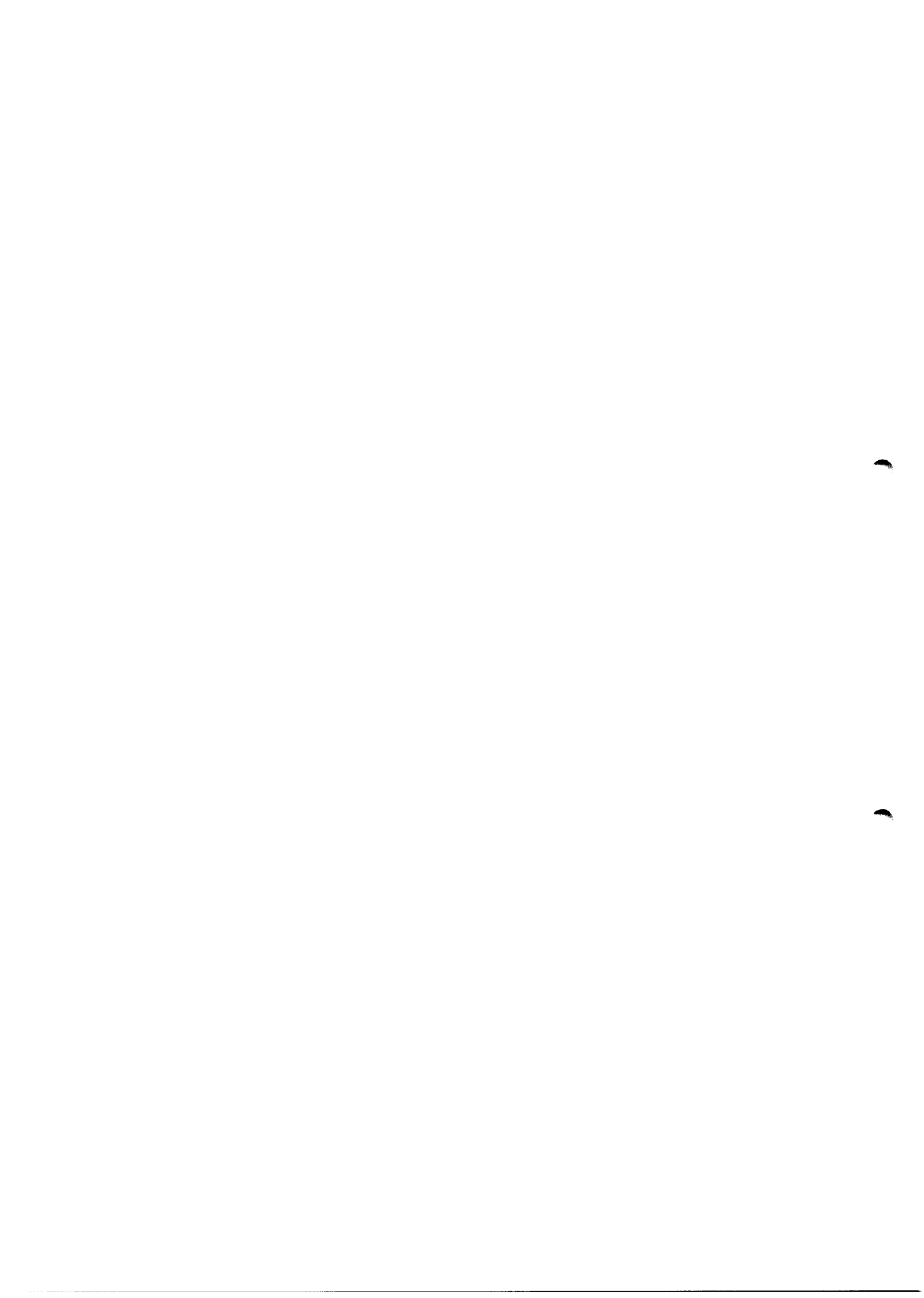
- **Produktion**

Der Leiter Produktion ist verantwortlich für:

Die Dokumentation von Daten im Bereich der Spezifikation von Dienstleistungen und die Analyse der erbrachten Dienstleistung.

8.5 Mitgeltende Unterlagen

- VA „Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit“





9 Prozeßlenkung

9 Prozeßlenkung

9.1 Zweck und Geltungsbereich

9.2 Begriffe/Abkürzungen

9.3 Zuständigkeiten

9.4 Verfahren

9.4.1 Marktanalyse

9.4.2 Kundenspezifikation

9.4.3 Angebotserstellung/Vertragsabschluß

9.4.4 Dokumentation

9.5 Mitgeltende Unterlagen



9 Prozeßlenkung

9.1 Zweck und Geltungsbereich

Dieses Qualitätsmanagement-Element beschreibt alle Maßnahmen, die zur Initiierung unserer Dienstleistung und deren Qualität notwendig sind, einschließlich aller Aktivitäten zur Kundengewinnung bis hin zur Auftragabwicklung.

9.2 Begriffe/Abkürzungen

VA Verfahrensanweisungen

9.3 Zuständigkeiten

Alle verantwortlichen Leiter der Abteilungen, einschließlich der Geschäftsleitung

9.4 Verfahren

9.4.1 Marktanalyse

Mit Hilfe einer Marktanalyse wird unser Zielmarkt definiert, daraus entwickelt sich eine Marktstrategie. Taktische Maßnahmen werden erarbeitet und kunden-spezifisch auf die einzelnen Teilbereiche unserer Unternehmung umgesetzt.

9.4.2 Kundenspezifikation

Diese beinhaltet:

- Ermittlung der Käuferschicht
- Darstellung des Kundennutzens
- Kaufkraft dieser Käuferschichten
- Feststellung der eigenen Leistungsfähigkeit



9.4.3 Angebotserstellung/Vertragsabschluß

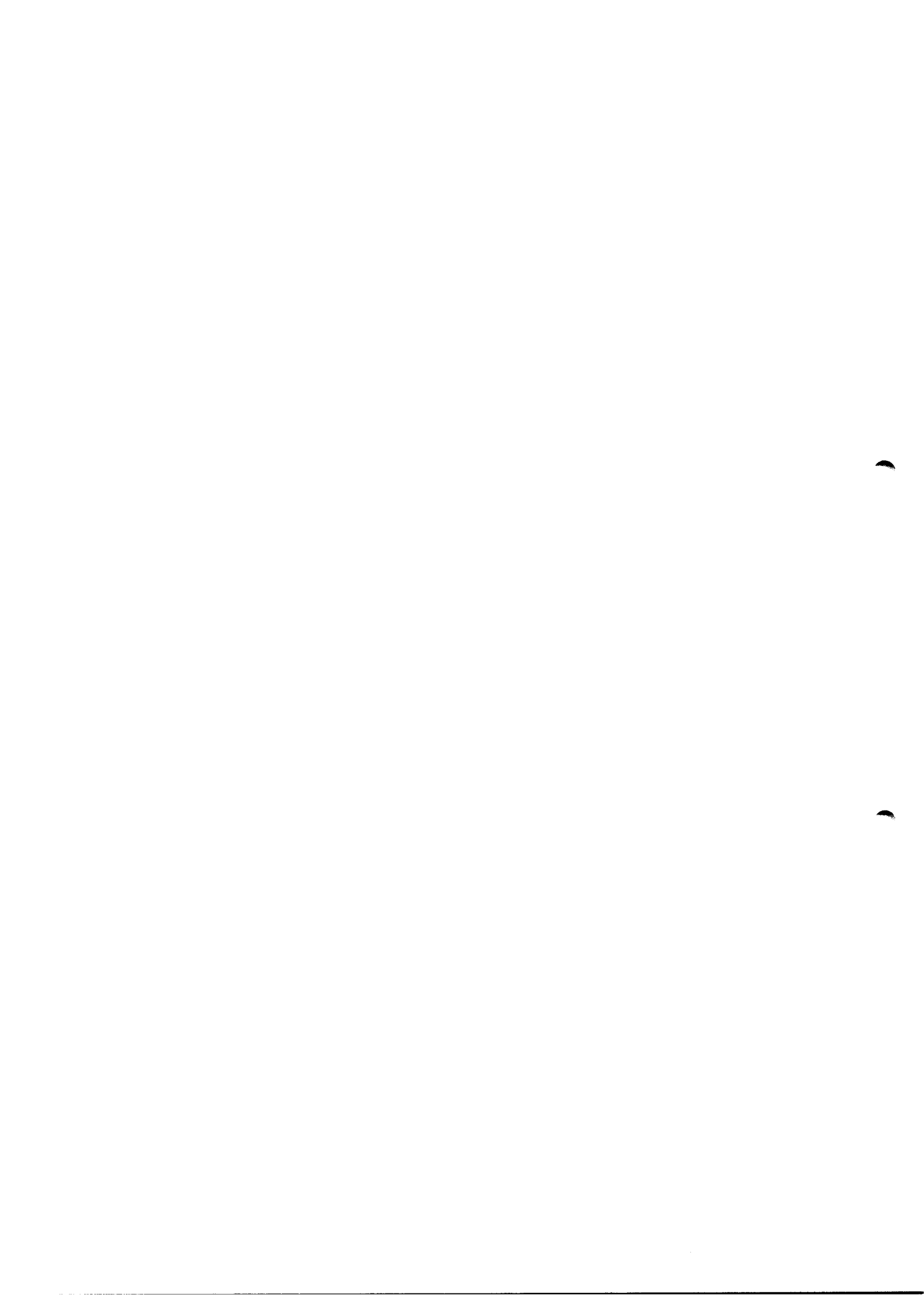
Kundenwünsche werden den dafür relevanten Abteilungen zugeordnet und von diesen selbstverantwortlich umgesetzt, die Angebote dem Kunden vorgestellt und mit diesem diskutiert sowie Lösungsalternativen auf beidseitige Verträglichkeit geprüft. Der Vertrag wird auf Basis des vom Kunden akzeptierten Angebotes erstellt.

9.4.4 Dokumentation

Alle Vereinbarungen mit dem Kunden werden schriftlich festgehalten und dokumentiert, um bei eventuell auftretenden Problemen Rückverfolgbarkeit zu garantieren.

9.5 Mitgeltende Unterlagen

- VA „Angebotserstellung“
- VA „Auftragsabwicklung“





10 Prüfungen

10 Prüfungen

10.1 Zweck und Geltungsbereich

10.2 Begriffe und Abkürzungen

10.3 Zuständigkeiten

10.4 Verfahren

10.4.1 Wareneingangskontrolle

10.4.2 Zwischenprüfung unserer Dienstleistung

10.4.3 Endprüfung

10.4.4 Dokumentation

10.5 Mitgeltende Unterlagen



10 Prüfungen

10.1 Zweck und Geltungsbereich

Dieses Qualitätsmanagement Element beschreibt die Qualitätsprüfung der zugekauften Handelsware, der Gebrauchsgüter und unserer Dienstleistung.

10.2 Begriffe und Abkürzungen

VA Verfahrensanweisungen

Selbstprüfung Prüfung des Arbeitsergebnis durch jeden Mitarbeiter selbst, gemäß festgelegten Regeln (DIN ISO 9001)

10.3 Zuständigkeiten

Die Leiter Produktion, Verkauf und Vertrieb sind für ihre jeweiligen Abteilungen verantwortlich.

10.4 Verfahren

10.4.1 Wareneingangskontrolle

Bei Wareneingang überprüfen die Mitarbeiter die Vollständigkeit der Lieferung. Die Ware wird auf die im Vertrag festgelegte Qualität überprüft und bei einwandfreier Lieferung der Lieferschein vom verantwortlichen Mitarbeiter abgezeichnet. Reklamationen sind sofort dem Abteilungsleiter zu melden, der dann die entsprechenden Maßnahmen einleitet.

Im Bereich Produktion erfolgt außerdem eine sofortige Zuordnung der Ware zum Kundenauftrag.

10.4.2 Zwischenprüfung unserer Dienstleistung

Der Leiter der Abteilung Vertrieb führt bei den Mitarbeitern, die für den Kunden tätig sind ständige Zwischenprüfungen vor Ort durch. Damit wird ein gleichmäßig hoher Qualitätsstandard gewährleistet.



10.4.3 Endprüfung

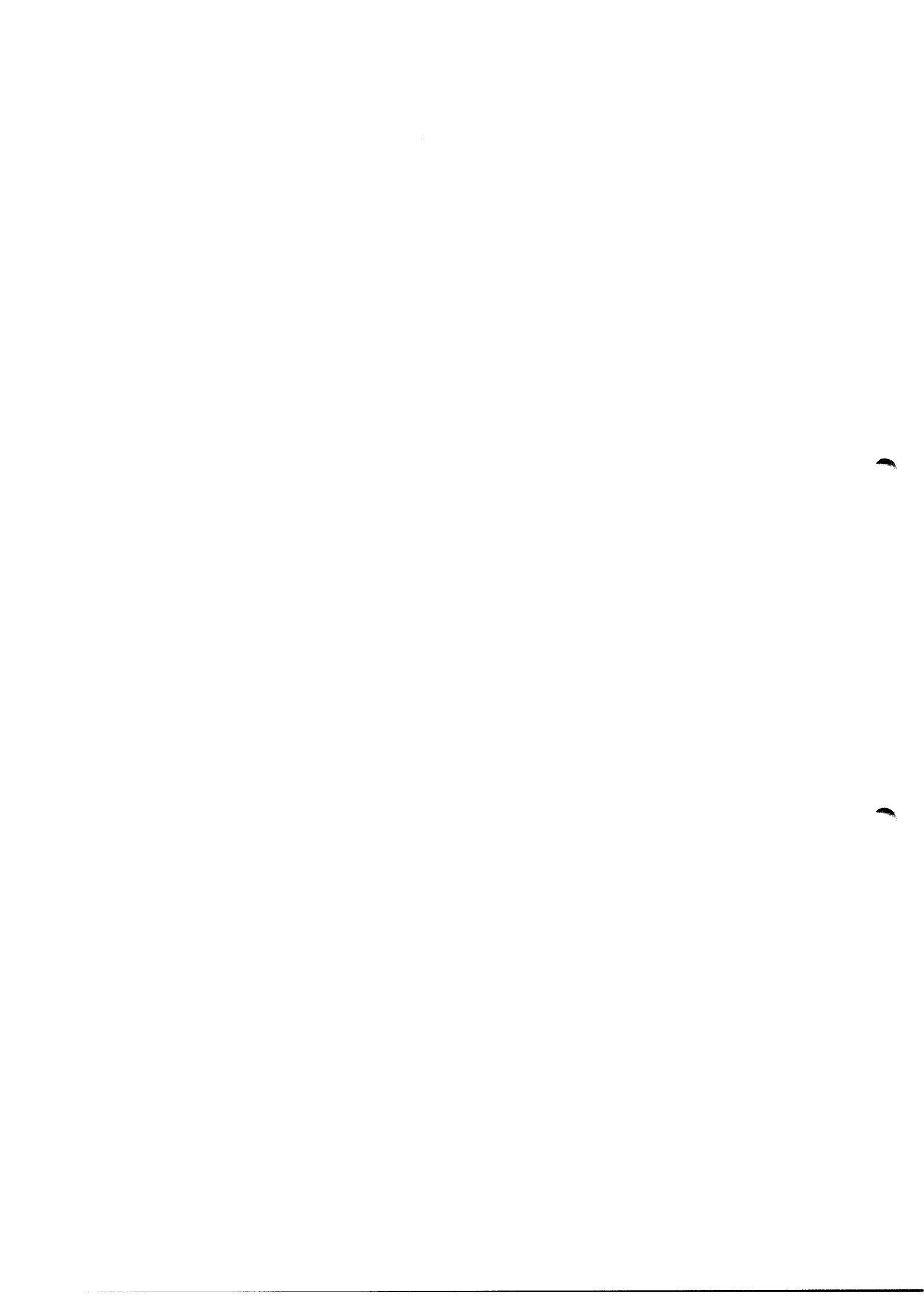
Die Abnahme unserer erbrachten Dienstleistung erfolgt in Abstimmung mit unserem Leiter Produktion durch den Kunden,. Bei Unzufriedenheit des Kunden wird der Leiter Vertrieb involviert welcher die entsprechenden Maßnahmen sofort einleitet.

10.4.4 Dokumentation

Alle für die Prüfungen notwendigen Unterlagen werden archiviert, um bei auftretenden Abweichungen entsprechend reagieren zu können.

10.5 Mitgeltende Unterlagen

- VA „Wareneingangsprüfungen“
- VA „Zwischenprüfungen“
- VA „ Endprüfungen“





11 Prüfmittel

11 Prüfmittel

11.1 Zweck und Geltungsbereich

11.2 Abkürzungen

11.3 Zuständigkeiten

11.4 Verfahren

11.4.1 Allgemeines

11.4.2 Überwachungsverfahren

11.5 Mitgeltende Unterlagen



11 Prüfmittel

11.1 Zweck und Geltungsbereich

Dieses Qualitätsmanagement-Element beschreibt das System der Qualifizierung (Eignungsfeststellung), Beschaffung, Überwachung und Aussortierung von Prüfmitteln, um zuverlässige Parameter sicherzustellen. Die Festlegungen gelten für Vertrieb, Verkauf und Produktion.

11.2 Abkürzungen

VA Verfahrensanweisungen

11.3 Zuständigkeiten

Für Qualifizierung, Beschaffung, Überwachung und Aussortierung von Prüfmitteln sind die jeweilig verantwortlichen Abteilungsleiter zuständig.

11.4 Verfahren

11.4.1 Allgemeines

Unsere Dienstleistungsqualität wird durch kontinuierliche Beobachtungen des Marktes und dessen Erfordernissen angepaßt. Hierzu dient als Instrument eine ständige Auswertung aller relevanten Daten und die Weitergabe der daraus resultierenden Ergebnisse.

Der Parameter selbst wird auf seine Gültigkeit und Angemessenheit hin überprüft und ausgewertet.

Diese Prüfung umfaßt:

- die Fähigkeiten des Personals
- analytische Modelle oder Software
- Arbeitsablaufprozesse
- Qualitätslenkung
- Entscheidungsfindung

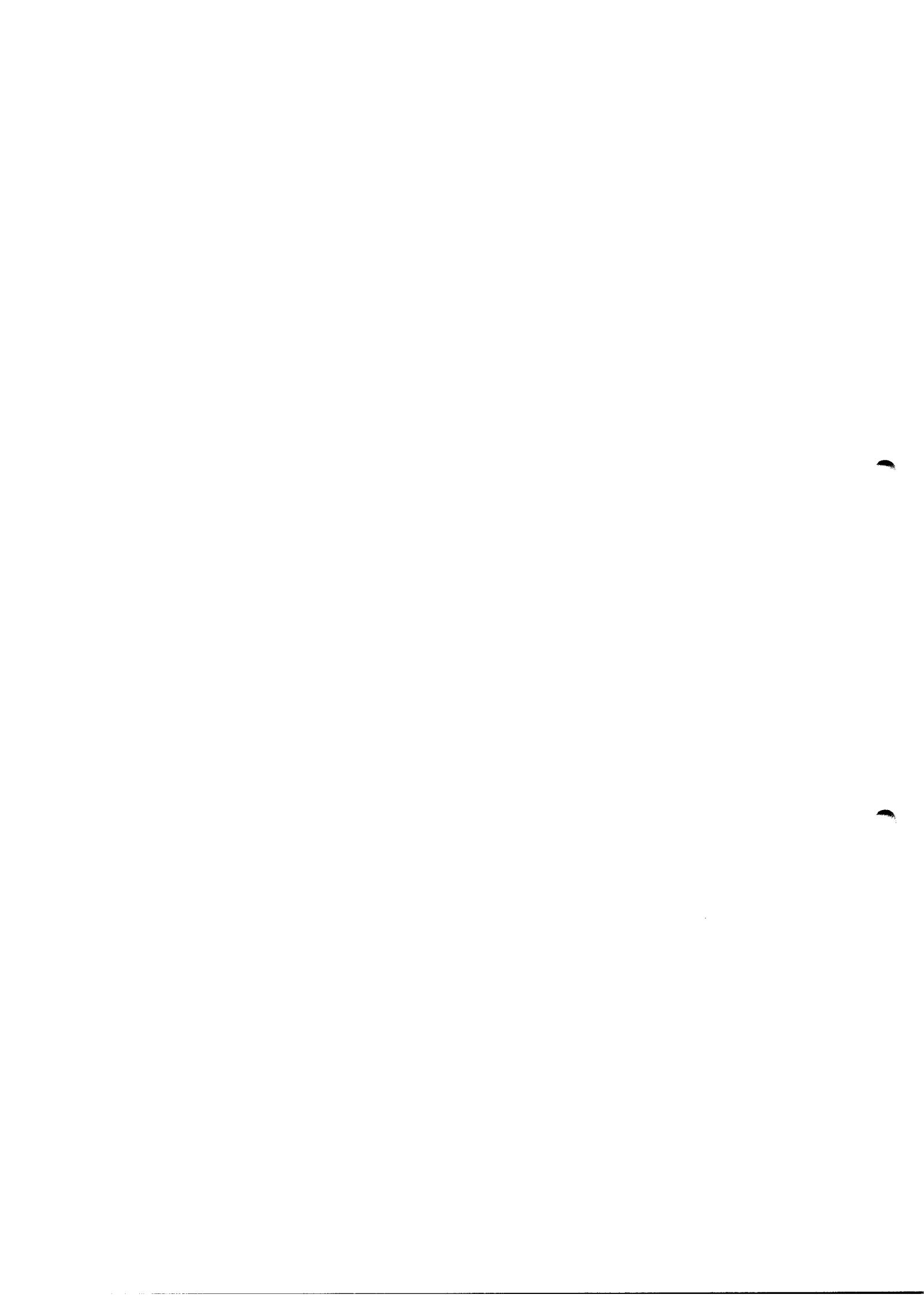


11.4.2 Überwachungsverfahren

Um eine gleichbleibend hohe Qualität unserer Dienstleistung sicherzustellen, wird eine lückenlose Dokumentation erstellt. Dadurch wird bei auftretenden Mängeln die Identifikation und Rückverfolgbarkeit garantiert. Hierzu werden regelmäßige Reviews und Qualitätsaudits durchgeführt.

11.5 Mitgeltende Unterlagen

- VA „Prüfmittelüberwachung“





12 Prüfstatus

12 Prüfstatus

12.1 Zweck und Geltungsbereich

12.2 Abkürzungen

12.3 Zuständigkeiten

12.4 Verfahren

12.5 Mitgeltende Unterlagen



12 Prüfstatus

12.1 Zweck und Geltungsbereich

Dieses Qualitätsmanagement-Element beinhaltet Vorschriften, die dazu bestimmt sind, den Prüfstatus unserer Dienstleistung in allen Phasen ihrer Entstehung nachweisen zu können.

12.2 Abkürzungen

VA Verfahrensanweisungen

12.3 Zuständigkeiten

Die Leiter der Abteilungen sind für die Einhaltung dieser Vorschriften verantwortlich.

12.4 Verfahren

Bei festgestellter Kundenunzufriedenheit wird eine detaillierte Analyse vorgenommen, um eine entsprechende Lösung des aufgetretenen Problems herbeizuführen.

Um Kundenwünsche bedarfsgerecht erfüllen zu können, wird bei auftretenden Störungen in Absprache mit dem Kunden die bestmögliche Problemlösung gesucht, damit im Wiederholungsfall Fehler vermieden werden.

Nach Zuordnung einer Problemlösung oder einer Änderungsanforderung an die entsprechenden Abteilungen folgt die Bearbeitung.

Diese wird in folgenden Schritten abgewickelt:

- Risikoabschätzung für unser Unternehmen
- Erarbeitung eines Lösungsvorschlages
- Ausarbeitung und Vorbereitung einer Lösung für den Wiederholungsfall
- Kostenminderungsmöglichkeiten bei gleichzeitiger Wahrung unseres Qualitätsniveaus
- zeitlicher Rahmen für den Änderungsprozeß

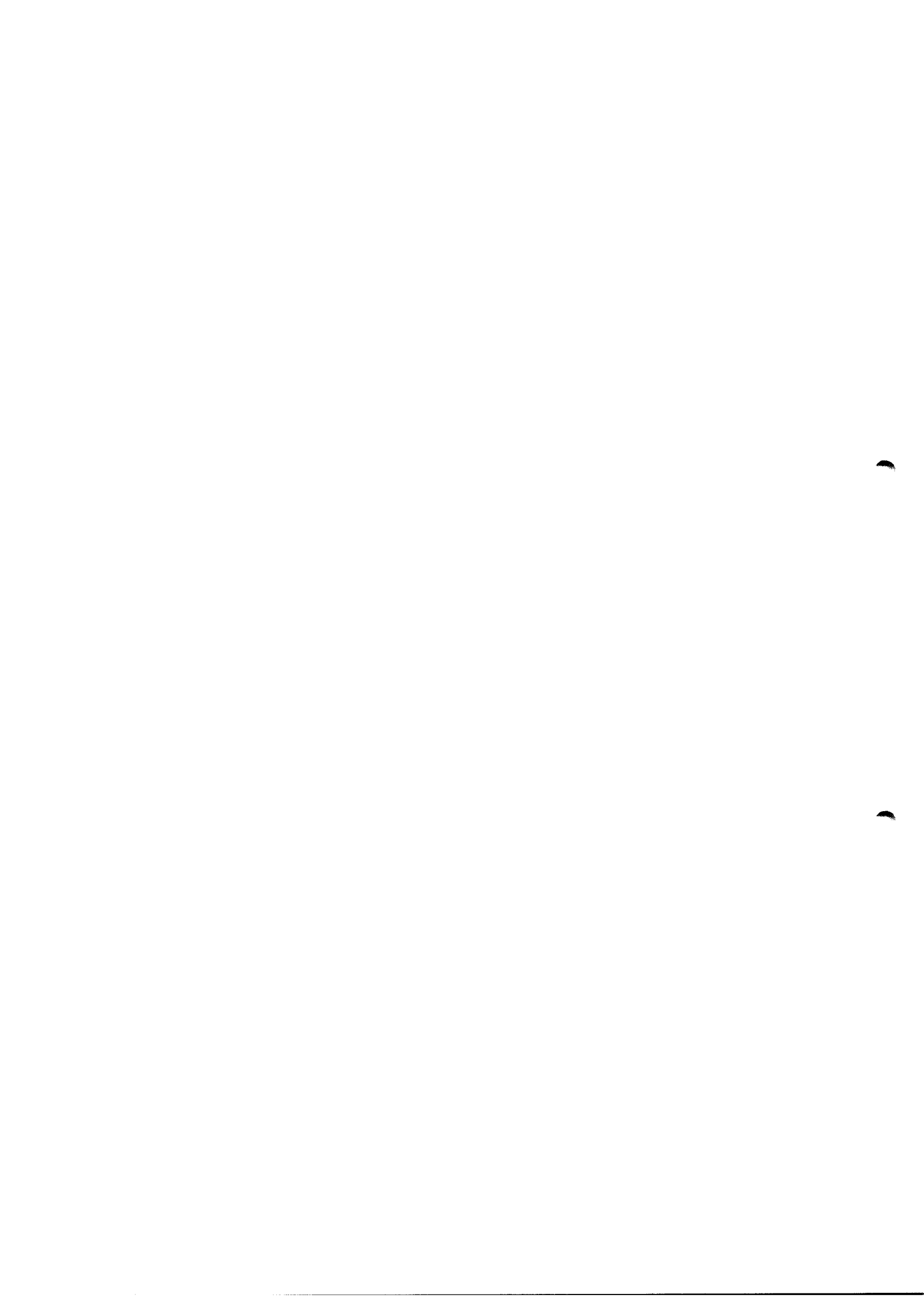
Durchgeführte Änderungen werden im Sinne eines Qualitätsmanagement-Systems lückenlos dokumentiert.



12 Prüfstatus

12.5 Mitgeltende Unterlagen

- VA „Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit“
- VA „Prüfstatus“





13 Lenkung fehlerhafter Produkte

13 Lenkung fehlerhafter Produkte

13.1 Zweck und Geltungsbereich

13.2 Begriffe/Abkürzungen

13.3 Zuständigkeiten

13.4 Verfahren

13.4.1 fehlerhafte Dienstleistung

13.4.2 fehlerhafte Handelsware und Gebrauchsgüter

13.5 Mitgeltende Unterlagen



13 Lenkung fehlerhafter Produkte

13.1 Zweck und Geltungsbereich

In diesem Qualitätsmanagement-Element sind Verfahren beschrieben, die beim Auftreten von Fehlern anzuwenden sind. Damit eine unzureichende Dienstleistung unsererseits und fehlerbehaftete Handelsware rechtzeitig erkannt und aus dem laufenden Prozess ausgesondert werden.

13.2 Begriffe/Abkürzungen

VA Verfahrensanweisungen

13.3 Zuständigkeiten

Für die Fehlererfassung Dienstleistung und Vertrieb ist unsere Abteilung Produktion verantwortlich. Die Handelsware und Gebrauchsgüter werden durch unsere Abteilung Verkauf kontrolliert und erfaßt. Die gesamte Fehlererfassung und Fehlerbehebung erfolgt in Rücksprache mit dem Qualitätsmanagement-Beauftragten.

13.4 Verfahren

13.4.1 fehlerhafte Dienstleistung

Die Abteilung Produktion veranlaßt bei auftretenden Mängeln der Dienstleistung eine Nachbesserung in dem dafür zuständigen Bereich. Die Ausführung der Nachbesserung vor Ort beim Kunden obliegt dem Leiter Vertrieb und wird von diesem kontrolliert und dokumentiert. Um eine Wiederholung von Fehlern zu vermeiden, werden für diese vom Leiter Produktion in Zusammenarbeit mit dem Leiter Vertrieb Korrekturmaßnahmen veranlaßt.

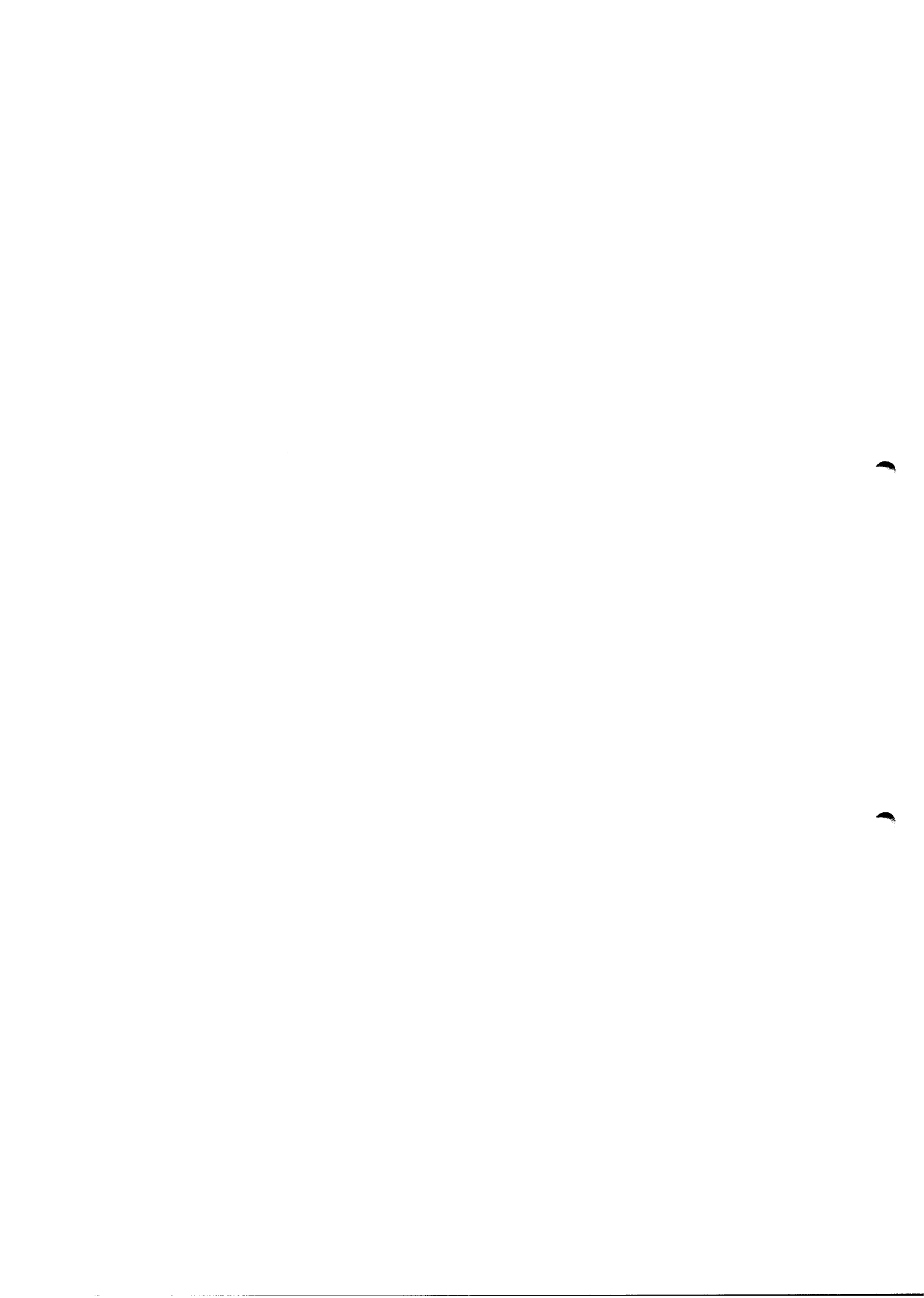
13.4.2 fehlerhafte Handelsware und Gebrauchsgüter

Fehlerhafte Handelsware und Gebrauchsgüter werden wie vertraglich vereinbart von unseren Mitarbeitern der Abteilung Verkauf retourniert. Hierbei ist eine sogenanntes „Fehlerprotokoll“ zu erstellen und dieses an die Buchhaltung weiterzuleiten.



13.5 Mitgeltende Unterlagen

- VA „fehlerhafte Dienstleistung“
- VA „fehlerhafte Handelsware und Gebrauchsgüter“
- VA „Korrekturmaßnahmen“





14 Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen

14 Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen

14.1 Zweck und Geltungsbereich

14.2 Begriffe/Abkürzungen

14.3 Zuständigkeiten

14.4 Verfahren

14.4.1 Verfahren zur Sicherung der Dienstleistung

14.4.2 Verfahren zur Sicherung der Qualität unserer Verkaufsprodukte

14.5 Korrekturmaßnahmen nach Kundenreaktion

14.5.1 auf Dienstleistungen

14.5.2 auf Verkaufsprodukte

14.6 Dokumentation

14.7 Mitgeltende Unterlagen



14 Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen

14.1 Zweck und Geltungsbereich

Dieses Qualitätsmanagement-Element dient dazu, die zu erbringende Dienstleistung abzusichern und die angestrebte Qualität bei den zugekauften Produkten zu gewährleisten. Verfahrensanweisungen dienen in diesem Bereich der Lenkung der zu erstellenden Dienstleistung und geben die Kriterien zur Qualität der zugekauften Produkte vor.

14.2 Begriffe/Abkürzungen

VA Verfahrensanweisungen

14.3 Zuständigkeiten

Alle unsere Mitarbeiter sind angewiesen, eventuell auftretende Schwachstellen, Qualitätsabweichungen oder Fehlerquellen sofort und unverzüglich aufzudecken und mit den Leitern und dem Qualitätsmanagementbeauftragten abzuklären bzw. eine Fehlermeldung zu erstellen.

14.4 Verfahren

14.4.1 Verfahren zur Sicherung der Dienstleistung

Ausgehend vom Eingang einer Kundenreaktion

- vom Leiter Produktion, bei dem sich der Kunde gemeldet hat
- vom Leiter Vertrieb, bei dem der Kunde vor Ort Änderungswünsche vorgetragen bzw. Beanstandungen geäußert hat

14.4.2 Verfahren zur Sicherung der Qualität unserer Verkaufsprodukte

Ausgehend vom Eingang einer Kundenreaktion

- vom Leiter Verkauf und vom Verkaufspersonal, bei denen sich der Kunde beschwert hat



14 Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen

14.5 Korrekturmaßnahmen nach Kundenreaktion

14.5.1 auf Dienstleistungen

in speziellen Audits werden Fehlermeldungen ausgewertet und die entsprechenden Mitarbeiter angewiesen, die Korrekturmaßnahmen zur Vermeidung weiterer Fehler zu ergreifen.

14.5.2 auf Verkaufsprodukte

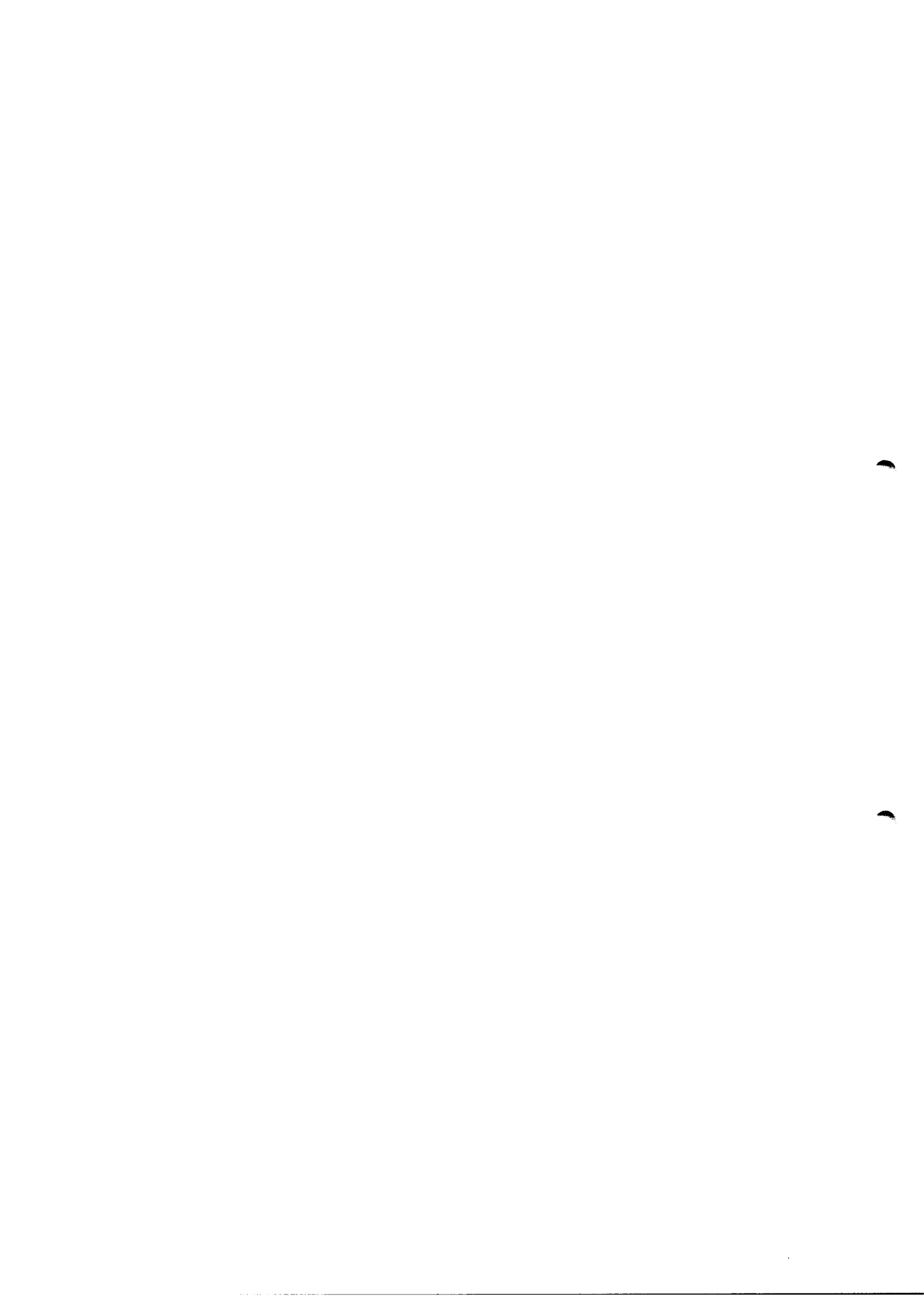
Alle Mitarbeiter sind verpflichtet zur ständigen Qualitätskontrolle und Pflege aller eingegangenen Produkte sowie deren ordnungsgemäßen Handhabung während der Lagerzeit in unserem Hause. Außerdem erfolgt seitens des Verkaufspersonals eine Ausgangskontrolle auf Qualität und Zustand der Ware beim Verlassen des Hauses.

14.6 Dokumentation

Durch ständige Fehleranalysen wird die Basis für Präventivmaßnahmen und Minimierung der Wiederholungsfälle geschaffen.

14.7 Mitgeltende Unterlagen

- VA „Verfahren zur Sicherung der Dienstleistung und der Qualität der Verkaufsprodukte“
- VA „Korrekturmaßnahmen“
- Formular „Fehlermeldung“





**15 Kundenbetreuung, Leistungserbringung,
Umgang mit Kundeneigentum**

**15 Kundenbetreuung, Leistungserbringung,
Umgang mit Kundeneigentum**

15.1 Zweck und Geltungsbereich

15.2 Abkürzungen

15.3 Zuständigkeiten und Verfahren

15.4 Mitgeltende Unterlagen



15 Kundenbetreuung, Leistungserbringung, Umgang mit Kundeneigentum

15.1 Zweck und Geltungsbereich

Dieses Qualitätsmanagementelement beschreibt die Vorgehensweise und die Dokumentation im Umgang mit dem Kundeneigentum und der Kundenbetreuung, d.h. der Erbringung der Dienstleistung als solcher.

15.2 Abkürzungen

VA Verfahrensanweisungen

15.3 Zuständigkeiten und Verfahren

Jeder Mitarbeiter ist zu einem verantwortungsvollen Umgang mit Kundeneigentum verpflichtet. Bei unvorhersehbaren Störungen ist der Leiter Vertrieb hinzuzuziehen. Zur Überwachung der Leistungsvereinbarungen finden firmenspezifische Verfahren Anwendung. Bei Abweichungen von der geplanten Dienstleistungserbringung ist der Leiter Produktion zu verständigen, der die entsprechenden Sofortmaßnahmen einleitet.

Eine weitere Kontrolle erfolgt über die im Qualitätsmanagement festgelegten periodischen Qualitäts-Audits. Auf diesem Wege erkannte Abweichungen von vereinbarten Leistungen werden dokumentiert und im Führungskräfte-Team nach bereitliegenden Szenarien abgearbeitet.

15.4 Mitgeltende Unterlagen

- VA "Umgang mit Kundeneigentum"
- VA "Leistungserbringung"
- VA "Szenarien bei Leistungsstörungen"



16 Qualitätsaufzeichnungen

16 Qualitätsaufzeichnungen

16.1 Zweck und Geltungsbereich

16.2 Begriffe/Abkürzungen

16.3 Zuständigkeiten

16.4 Verfahren

16.5 Mitgeltende Unterlagen



16 Qualitätsaufzeichnungen

16.1 Zweck und Geltungsbereich

In diesem Element wird die Lenkung von Qualitätsaufzeichnungen beschrieben. Im Qualitätsmanagementprozeß werden alle qualitätsrelevanten Dokumente gesteuert, die im Rahmen der verschiedenen Teilprozesse bei der Umsetzung der Geschäftsprozesse und bei der Erbringung von Dienstleistungen anfallen.

16.2 Begriffe/Abkürzungen

| | |
|--------------------|--|
| Qualitätsdokumente | Aufzeichnungen in Schrift- und DV-verarbeitbarer Form, die Informationen über Produkt, Prozeß und Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems beinhalten. |
| VA | Verfahrensanweisung |

16.3 Zuständigkeiten

Die Leiter der einzelnen Abteilungen sind verantwortlich für die korrekte Handhabung und Lenkung der Qualitätsdokumente.

16.4 Verfahren

Aus Gründen der Rückverfolgbarkeit und zur Sicherung des Qualitätsstandards werden Qualitätsaufzeichnungen im Rahmen von Audits und Reviews ausgewertet, analysiert und daraus resultierende Korrekturmaßnahmen eingeleitet und durchgeführt.

Die spezifische Umgangsweise mit allen qualitätsrelevanten Dokumenten regelt eine Verfahrensanweisung, in der auch die Aufbewahrungsfristen festgelegt sind.

16.5 Mitgeltende Unterlagen

- VA „Lenkung der Qualitätsdokumente“



17 Interne Q-Audits

17 Interne Q-Audits

17.1 Zweck und Geltungsbereich

17.2 Abkürzungen

17.3 Zuständigkeiten

17.4 Verfahren

17.5 Mitgeltende Unterlagen



17 Interne Q-Audits

17.1 Zweck und Geltungsbereich

Audits und Reviews sind wichtige Bestandteile unseres Qualitätsmanagement-systems. Sie dienen der Bewertung und Überprüfung der innerbetrieblichen Abläufe, Methoden und Verfahren.

17.2 Abkürzungen

VA Verfahrensanweisungen

17.3 Zuständigkeiten

Der Qualitätsmanagementbeauftragte ist verantwortlich für die Durchführung interner Audits. Zur Wahrung der Objektivität kann ein Auditor bestellt werden. Die Leiter der Abteilungen planen und begleiten die Auditierung des eigenen Bereiches, sind verantwortlich für die ehrliche und effektive Zusammenarbeit mit dem Auditor, um ein effizientes Qualitätsmanagementsystem umzusetzen.

17.4 Verfahren

Die Anwendung und die Wirksamkeit unserer internen Qualitätsaudits wird mindestens einmal halbjährlich überprüft und bewertet. Bei Bedarf kann ein internes Qualitätsaudit kurzfristig und außerplanmäßig von den einzelnen Leitern der Abteilungen in Absprache mit dem Qualitätsmanagementbeauftragten angesetzt werden. Interne Qualitätsaudits sind unter Beteiligung qualifizierter Personen (Leiter der Abteilungen) durchzuführen, die nicht an der Erstellung des zu überprüfenden Arbeitsergebnisses beteiligt waren. Die Ergebnisse aus internen Qualitätsaudits haben im Bedarfsfall die erforderliche Einleitung entsprechender Korrekturmaßnahmen zur Verbesserung des QMS nach sich zu ziehen. Eine lückenlose Dokumentation aller Arbeitsergebnisse wird vorgenommen. Für die Umsetzung der festgelegten Maßnahmen sind die Leiter der Abteilungen verantwortlich.

17.5 Mitgeltende Unterlagen

- VA „Interne Qualitätsaudits“



18 Schulung

18 Schulung

18.1 Zweck und Geltungsbereich

18.2 Abkürzungen

18.3 Zuständigkeiten

18.4 Verfahren

18.4.1 Einstellung und Einarbeitung

18.4.2 Schulung

18.4.3 Mitarbeitergespräche

18.5 Mitgeltende Unterlagen



18 Schulung

18.1 Zweck und Geltungsbereich

Dieses Qualitätsmanagement-Element beschreibt Einstellung und Einarbeitung neuer Mitarbeiter, Planung, Durchführung und Dokumentation von Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen sowie Mitarbeitergesprächen.

Um eine qualitativ hochwertige Dienstleistung sowie hohe Kundenzufriedenheit bei maximaler Effizienz zu erreichen, wird den Anforderungen entsprechend qualifiziertes Personal eingesetzt. Dazu werden entsprechende Qualifizierungsmaßnahmen durchgeführt.

18.2 Abkürzungen

VA Verfahrensanweisungen

18.3 Zuständigkeiten

Die Erstellung von Stellenbeschreibungen und Schulungsplänen wird von unserer Geschäftsleitung mit dem jeweiligen Leiter der Abteilung vorgenommen und freigegeben.

Darüber hinaus sind die Leiter der Abteilungen für die jeweilige Dokumentation der Schulungsmaßnahmen sowie für Gespräche mit ihren Mitarbeitern zuständig. Außerdem sind sie für die Einhaltung arbeitsrechtlicher und gesetzlicher Vorschriften verantwortlich.

18.4 Verfahren

18.4.1 Einstellung und Einarbeitung

Die Einstellung und Einarbeitung neuer Mitarbeiter erfolgt durch die Leiter der Abteilungen.

Jede Neueinstellung wird durch einen Einarbeitungsplan vorbereitet. Der Einarbeitungsplan bestimmt die dem neuen Mitarbeiter zu übergebenden Unterlagen und/oder persönlichen Arbeitsmittel und dessen Einführung in unser Unternehmen.



18.4.2 Schulung

Es ist erklärtes Ziel unserer Firma, den Mitarbeitern entsprechend den Arbeitsplätzen eine qualifizierte Aus- und Weiterbildung anzubieten. Dies erfolgt durch die Ermittlung und laufende Aktualisierung des individuellen Schulungsbedarfes in Abstimmung mit den Mitarbeitern. Die Teilnehmer an Schulungsmaßnahmen werden von den jeweiligen Leitern der Abteilungen ausgewählt. Ihre Teilnahme wird durch ein Zertifikat dokumentiert und den Personalunterlagen beigelegt. Unsere Weiterbildungsmaßnahmen können je nach Anforderung intern oder extern durchgeführt werden.

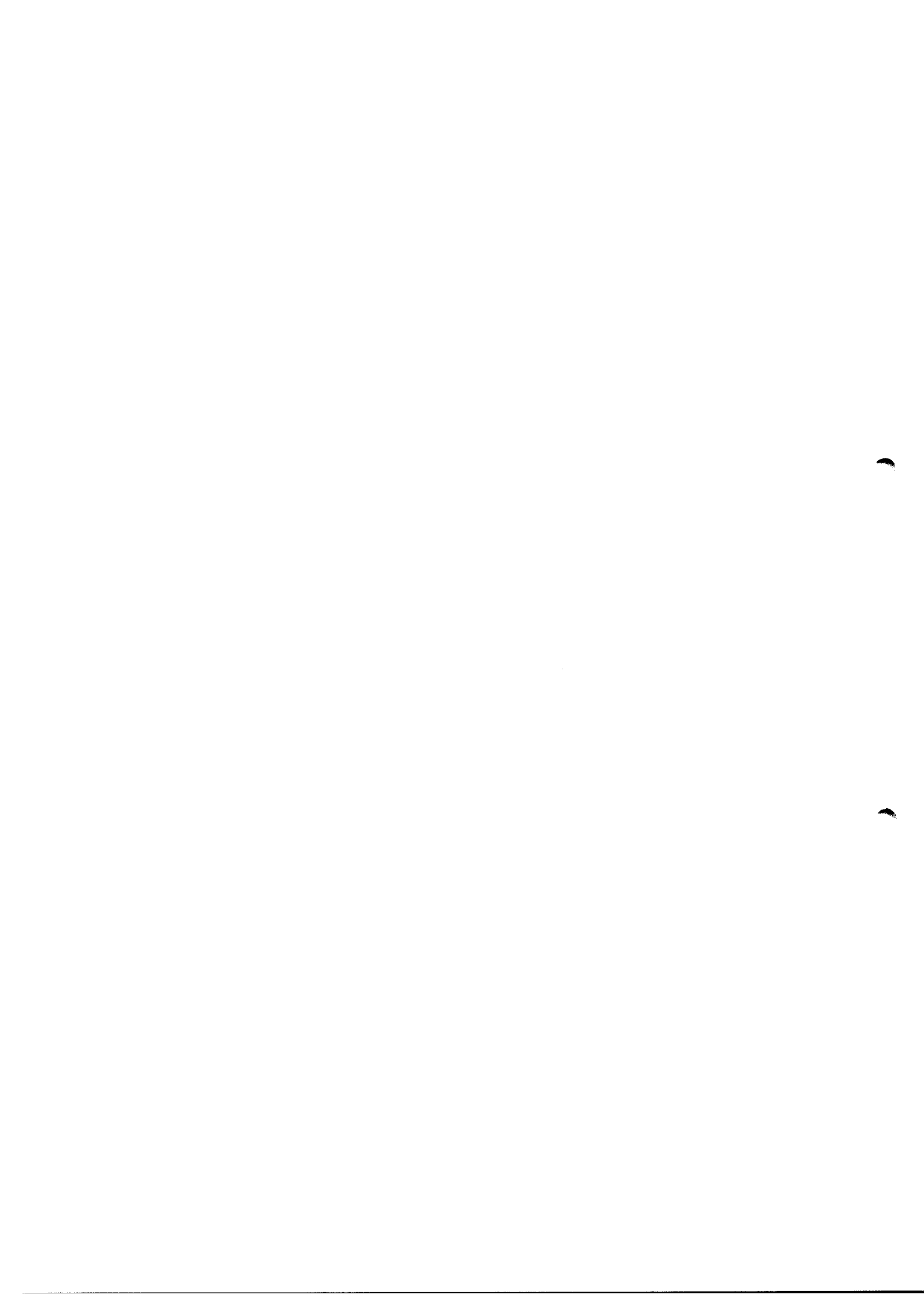
18.4.3 Mitarbeitergespräche

Wir sind uns unserer sozialen Verantwortung bewußt und sorgen für ein harmonisches Betriebsklima innerhalb unseres Unternehmens. Durch Mitarbeitergespräche fördern wir deren Motivation und die Bereitschaft, sich persönlich wie beruflich weiterzubilden.

Der Mitarbeiter berichtet über seine persönlichen Weiterentwicklungsziele und Verbesserungen im Zuständigkeitsbereich.

18.5 Mitgeltende Unterlagen

- VA „Schulungsplan“





19 **Wartung**

19 **Wartung**

19.1 **Zweck und Geltungsbereich**

19.2 **Abkürzungen**

19.3 **Zuständigkeiten**

19.4 **Verfahren**

19.5 **Mitgeltende Unterlagen**



19 Wartung

19.1 Zweck und Geltungsbereich

Das Qualitätsmanagement-Element Wartung beschreibt die Aufzucht und Pflege der für unserer Unternehmen benötigten Gehölze der Baumschule und Pflanzen des Floristikcenters.

19.2 Abkürzungen

VA Verfahrensanweisungen

19.3 Zuständigkeiten

Für Aufzucht und Pflege der Gehölze und Pflanzen sind die Mitarbeiter des Verkaufs zuständig.

19.4 Verfahren

Die Aufzucht und Pflege der Gehölze und Pflanzen erfolgt entsprechend deren natürlichen Umweltbedingungen und nach den neuesten wissenschaftlichen Erkenntnissen und ist darüber hinaus detailliert für alle in unserer Angebotspalette befindlichen Produkte in einer VA niedergelegt.

Bei eventuellen Reklamationen erfolgt unter Einbeziehung des Kunden eine Fehleranalyse, um die Ursachen zu erkennen sowie deren Behebung einzuleiten. Eine lückenlose Reklamationsmatrix ist Gegenstand der Qualitätsanalyse und Basis von Vorbeugungsmaßnahmen. Unsere Garantieleistung in diesem Zusammenhang umfaßt das gesetzlich vorgegebene Maß.

19.5 Mitgeltende Unterlagen

- VA „Aufzucht und Pflege von Gehölzen und Pflanzen“
- Reklamationsmatrix



20 Statistische Methoden

20 Statistische Methoden

20.1 Zweck und Geltungsbereich

20.2 Begriffe/Abkürzungen

20.3 Zuständigkeiten

20.4 Verfahren

20.5 Dokumentation

20.6 Mitgeltende Unterlagen



20 Statistische Methoden

20.1 Zweck und Geltungsbereich

In diesem Element werden die Anwendungen statistischer Methoden zur Überwachung unserer Dienstleistung beschrieben.

20.2 Begriffe/Abkürzungen

VA Verfahrensanweisungen

20.3 Zuständigkeiten

Alle Leiter der jeweiligen Abteilungen sind verantwortlich für Erstellung und Auswertung von Statistiken und deren daraus resultierenden Maßnahmen.

20.4 Verfahren

- Abteilung Verkauf
 - statistische Auswertungen von Handelswaren und Gebrauchsgütern
 - statistische Auswertungen von Durchlaufzeiten und Umsatzzahlen
 - statistische Auswertungen von Mitarbeiterbefragungen
 - statistische Erfassung von Reklamationen
- Abteilung Vertrieb
 - statistische Auswertungen von Kundenaufträgen
- Abteilung Produktion
 - statistische Erfassung von Reklamationen
 - statistische Auswertungen von Kundenaufträgen
- Abteilung Verwaltung
 - statistische Auswertungen finanzbuchhalterisch relevanter Daten



20.5 Dokumentation

Alle Abteilungen sind dazu verpflichtet, ihre statistischen Methoden zu dokumentieren und archivieren.

20.6 Mitgeltende Unterlagen

- VA „statistische Auswertungen“

