



Qualitätsmanagement Handbuch

Helmut Kästingschäfer
Fachkraft für Arbeitssicherheit
Brandschutz Beauftragter
Qualitätsmanagement Beauftragter

Niederhofer Kohlenweg 245a
44265 Dortmund





Inhaltsverzeichnis	
Kapitel 1 Anwendungsbereich:	3
Unternehmensphilosophie	3
Kapitel 2 Normative Verweisungen:.....	<u>5</u>
Kapitel 3 Begriffe:	5
Kapitel 4 Kontext der Organisation	5
Kapitel 5 Führung	<u>9</u>
Kapitel 6 Planung	12
Kapitel 7 Unterstützung	13
Kapitel 8 Betrieb	17
Kapitel 9 Bewertung der Leistung	21
Kapitel 10 Verbesserung	22

Freigabe Version 01.1: 17.04.2017
Änderung: Version 01.2: 15.04.2018
Änderung: Version 01.3 04.04.202019
Änderung: Version 01.4 02.04.2020

Helmut Kästingschäfer
Gültig ohne Unterschrift
Gültig ohne Unterschrift
Gültig ohne Unterschrift



Redaktionelle Änderung

Kapitel 1 Anwendungsbereich:

Dieses Qualitätsmanagement Handbuch wird gemäß DIN EN ISO 9001:2015 angewendet:

- Im Streben nach Kundenzufriedenheit, durch eine wirksame Anwendung des Systems.
- Im Streben nach ständiger Verbesserung des Systems.
- Der Zusicherung und Einhaltung der Anforderungen unserer Kunden und der interessierten Parteien, sowie der gesetzlichen und behördlichen Anforderungen.

Unternehmensphilosophie

Unser Ziel ist eine sichere Zukunft für unser Unternehmen. Dies wollen wir durch stetiges, aber vorsichtiges Wachstum erreichen.

An erster Stelle stehen die Menschen, als Kunden, als Lieferanten.

Unsere Zukunft liegt in einer vorausschauenden und guten Planung.

Probleme werden partnerschaftlich und kulant gelöst. Der Umgang mit Mitarbeitern und Kunden ist stets menschlich und fair.

Uns übertragene Aufgaben erledigen wir verantwortungsvoll und in kürzester Zeit.

Durch innovative, erstklassige Produkte und überdurchschnittliches Engagement sichern wir unseren Vorsprung und unsere Zukunft.

Alle unsere Dienstleistungen sind von hoher Qualität und werden stetig verbessert.

Wir leben den Qualitätsgedanken und 0 Fehler Strategie.

Grundsätze Unserer gesellschaftlichen Verantwortung

Die Achtung von Freiheit, Demokratie und Menschenrechten ist unabdingbare Grundlage unseres unternehmerischen Handelns. Sie bildet den Rahmen unserer Tätigkeit und ist Voraussetzung für unseren Erfolg.

Wir folgen der "Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte" der Vereinten Nationen, die jeden Einzelnen sowie alle Organe der Gesellschaft und damit auch die wirtschaftlichen Akteure auffordert, zu deren Einhaltung beizutragen.

Unser Unternehmen achtet darüber hinaus die "Dreigliedrige Grundsatzerklärung über multinationale Unternehmen und Sozialpolitik" der UN-Arbeitsorganisation International Labour Organisation (ILO) sowie die Leitsätze für multinationale Unternehmen der OECD. Unsere vorrangige Aufgabe ist es, die Menschen mit Dienstleistungen zu versorgen und dabei wettbewerbsfähig zu sein. Wir beherzigen den Grundsatz der Nachhaltigkeit.

Darunter verstehen wir den sorgsamen, das heißt effizienten und effektiven Umgang mit den uns zur Verfügung stehenden Ressourcen heute und in Zukunft. Nachhaltig verantwortlich handeln wir dann, wenn wir ein akzeptables Gleichgewicht zwischen den wirtschaftlichen Erfordernissen unseres Unternehmens und den berechtigten



Erwartungen aller am Erfolg Beteiligten (den sogenannten Stakeholdern) herstellen. Mit allen relevanten Stakeholdern führen wir einen offenen und konstruktiven Dialog.

Menschenrechte

Wir respektieren die Menschenrechte und fördern deren Einhaltung im Rahmen unserer Möglichkeiten aktiv.

Kinderarbeit

Wir akzeptieren keine Kinderarbeit, weder im eigenen Unternehmen noch bei unseren Zulieferern.

Zwangsarbeit

Wir lehnen jegliche Form der Zwangsarbeit ab.

Gesellschaftliche Verantwortung

Wir respektieren die Gesetze und die Kultur.

Chancengleichheit, Respekt und Wertschätzung

Wir wertschätzen die Vielfalt und eröffnen allen interessierten Parteien gleiche Chancen, ohne Ansehen von Alter, Nationalität, Geschlecht, Religion, Hautfarbe oder sexuelle Orientierung.

Vereinigungsfreiheit und Kollektivverhandlungen

Wir respektieren das Recht aller Beteiligten auf Vereinigungsfreiheit und Kollektivverhandlungen im Rahmen nationaler Rechte und Gesetze.

Vergütung

Wir achten das Recht auf angemessene Entlohnung.

Die von uns gewährte Vergütung erfolgt zumindest in der geltenden Recht und Gesetz festgelegter Höhe oder liegt darüber.

Wir beachten so das Mindestlohngesetz.

Arbeitszeit

Wir halten uns an die gesetzlichen geregelten Vorgaben zur Arbeitszeit.

Gesundheits- und Arbeitsschutz

Wir treffen angemessene Vorsorge, um die Menschen in unserem Unternehmen vor Unfällen und arbeitsbedingten Erkrankungen zu schützen. Wir stellen die Vermeidung von Personen-, Sach- und Umweltschäden sicher.

Umweltschutz

Wir leisten mit unseren Prozessen und Dienstleistungen einen wesentlichen Beitrag zum nachhaltigen Umgang mit Ressourcen, zum Umweltschutz und insbesondere zum Klimaschutz. Wir bemühen uns, fortlaufend Qualität Produktnutzen im Hinblick auf ihre Umweltverträglichkeit zu verbessern und durch Verringerung des Verbrauchs an Energie, Wasser, Roh- und Betriebsstoffen Ressourcen zu schonen.

Bestechung und Korruption

Wir lehnen jede Form korrupten Verhaltens ab.



Zulieferer

Wir schätzen die Beiträge unserer Zulieferer. Mit unseren Zulieferern arbeiten wir fair, eng und vertrauensvoll zu beiderseitigem Nutzen zusammen.

Kapitel 2 Normative Verweisungen:

- DIN EN ISO 9000:2015 Qualitätsmanagementsysteme, Grundlagen und Begriffe
- DIN EN ISO 9001:2015 Qualitätsmanagementsysteme, Anforderungen
- ASiG
- ArbSchG
- DGUV Vorschrift 1 und 2

Weitere Berücksichtigung, auch im Rahmen der Kundenbetreuung finden zumindest ansatzweise:

- Arbeitsschutz Managementsystem - BGHM Gütesiegel „Sicher mit System“
- Arbeitsschutz Managementsystem VBG
- DIN ISI 45001 Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit
- CFP A Europe Teil I und II Brandschutzbeauftragter

Kapitel 3 Begriffe:

Für die Anwendung dieses Dokuments gelten die Begriffe nach ISO 9000:2015

- Nach dieser internationalen Norm gilt für unser Einzelunternehmen die Bereitstellung von Produkten und Dienstleistungen.
- Unter dem Begriff **Produkte** verstehen wir ausschließlich die vermittelte Bereitstellung von Feuerlöschern durch einen Anbieter als freiwillige Dienstleistung.

Unter Dienstleistung verstehe wir alle Leistungen einer Fachkraft für Arbeitssicherheit, wie sie in der DGUV Vorschrift 2, sowie eines Brandschutz Beauftragten nach CFP A Europe und der DGUV Information 205-003 gefordert sind.

Hierzu zählen insbesondere alle unter 5.1 aufgeführten Forderungen.

Kapitel 4 Kontext der Organisation

4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes

Ich habe unser Unternehmen als Fachkraft für Arbeitssicherheit und Einzelunternehmer am 01.02.2011 gegründet und kontinuierlich erweitert, in dem wir unsere Fachkompetenz erweitert und kontinuierlich verbessert haben, als:

- Fachkraft für Arbeitssicherheit



Als Fachkraft für Arbeitssicherheit will ich Unternehmen bei der Einhaltung von gesetzlichen Vorgaben, Vorschriften und Regeln unterstützen, sie bei der Organisation ihres Arbeitsschutzes beraten und einen wichtigen Beitrag zur Vermeidung von Unfällen und Gesundheitlichen Beeinträchtigungen leisten.

- Brandschutz Beauftragter

Als Brandschutz Beauftragter will ich die Einhaltung der Vorgaben der Brandschutz Vorschriften überwachen, um die Menschen, aber auch Sachwerte vor unnötigen und gefährlichen Bränden zu bewahren.

- Qualitätsmanagement Beauftragter

Als Qualitätsmanagement Beauftragter will ich unser eigenes Qualitätsmanagement System pflegen auch für unsere Kunden die Implementierung und Begleitung eines Qualitätsmanagement Systems realisieren.

- Arbeitsschutzmanagement Beauftragter

Als Arbeitsschutzmanagement Beauftragter will ich das Arbeitsschutzmanagement System für unsere Kunden pflegen und auch die Implementierung und Begleitung eines Arbeitsschutzmanagement Systems realisieren.

Zweck unseres Unternehmens ist es:

Menschen an Ihrem Arbeitsplatz vor Unfallgefahren und Gesundheitlichen Schädigungen zu schützen.

Unternehmen dabei behilflich zu sein, die Einhaltung der entsprechenden Gesetze, Verordnungen und Regeln zu gewährleisten.

Einen konstruktiven Beitrag in der Gesellschaft und unter Beteiligung aller interessierten Parteien zu leisten.

Unser persönliches Auftreten und Erscheinungsbild sind dabei ebenso wichtig, wie ein einheitlicher und übersichtlicher Schriftverkehr einschließlich aller notwendigen Dokumente, sowie die Bereitstellung einsatzbereiter und geprüfter Hilfsmittel, wie Firetrainer, Feuerlöscher, Präsentationstechnik, Messmittel und Software.



Die Prozessstufen Unseres Werte-Management-Systems (nach Prof. Dr. Wolfgang Stark) sind:

- Organisieren
- Implementieren
- Kommunizieren und
- Kodifizieren

Unsere Werte-Matrix (nach Prof. Dr. Wolfgang Stark) sieht wie folgt aus:

Leistungswerte

Nutzen

Kompetenz

Leistungsbereitschaft

Flexibilität

Kreativität

Innovationsbereitschaft

Qualität

Kommunikationswerte

Achtung

Zugehörigkeit

Offenheit

Transparenz

Verständigung

Risikobereitschaft

Kooperationswerte

Loyalität

Teamgeist

Konfliktfähigkeit

Offenheit

Kommunikationsorientierung

Moralische Werte

Integrität

Fairness

Ehrlichkeit

Vertragstreue

Verantwortung

Unsere zentralen Fragen (abgeleitet nach Prof. Dr. Wolfgang Stark) sind:

Was sind wir?

Wir sind Menschen, Daten, -Umweltschützer

Was wollen wir?

Wir wollen der Gesellschaft dienen

Warum wollen wir das?

Wir sind überzeugt von der Notwendigkeit

Welchen Nutzen bieten wir?

Ein hohes Maß an Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit

Wer sind unsere Partner?

Unternehmen aus allen Produktions- und Dienstleistungsbereichen, Behörden und Institutionen

Wer sind unsere Mitbewerber?

Andere Dienstleister aus der Branche

Wo liegen unsere Stärken?

In der Vielseitigkeit unserer Dienstleistung und unserem ständigen Willen zur Weiterentwicklung und Weiterbildung



<i>Wo liegen Unsere Schwächen?</i>	<i>Die Nachfolgesuche und damit verbundene finanziellen Einschränkungen haben dazu geführt, dass ich derzeit keine Suche nach einem Nachfolger einleiten werde. Überlegungen und Gespräche zum Verkauf des Unternehmens zum 31.03.2022 laufen mit einem interessierten Unternehmen und mit dem Steuerberater.</i>
<i>Was können wir?</i>	<i>Die Wünsche unserer Kunden und gesetzliche Forderungen erfüllen</i>
<i>Worauf können wir stolz sein?</i>	<i>Wir haben Freude an unserer Arbeit und reagieren flexibel auf Kundenwünsche.</i>
<i>Was bedauern wir?</i>	<i>Nichts.</i>

4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien

Gemäß Arbeitsschutz Gesetz § 3 und DGUV Vorschrift 1 § 2 hat der Unternehmer Grundpflichten zu erfüllen.

Dazu gehören die erforderlichen Maßnahmen zur Verhütung von Arbeitsunfällen, Berufskrankheiten und arbeitsbedingten Gesundheitsgefahren sowie für eine wirksame Erste Hilfe zu treffen.

Jeder Arbeitgeber ist bereits bei einem Mitarbeiter verpflichtet, eine sicherheitstechnische Betreuung sicherzustellen.

Gemäß DGUV Vorschrift 1, DGUV 205-003, DGUV 205-23 hat der Unternehmer entsprechend seiner Betriebsform Brandschutzbeauftragte zu bestellen und gem. ASR A2.2 Nr. 7.3 mindestens 5 % der anwesenden Mitarbeiter zu Brandschutz Helfern zu schulen und zu benennen.

Hierzu erwarten die Unternehmer die von uns angebotenen Dienstleistungen:

Die interessierten Parteien,

- Die Behörden, wie Arbeitsschutzverwaltungen, Gewerbeaufsichtsämter und Berufsgenossenschaften erwarten, dass wir unsere Dienstleistung auf den gesetzlichen und behördlichen Grundlagen ausführen.
- Die Kunden, erwarten qualifizierte Dienstleistungen, faire Preise, kurze Reaktionszeiten und kompetente Beratung.
- Die Eigentümer erwarten eine gesicherte Aufbewahrung ihres Eigentums.
- Die Lieferanten, erwarten einen wechselseitigen Nutzen sowie termingerechte Zahlung der Rechnungen.
- Unsere Mitarbeiter erwarten eine faire Führung, marktgerechte Entlohnung und eine offene Kommunikation.
- Die Konkurrenten, erwarten einen fairen Wettbewerb.
- Die Gesellschaft erwartet korrektes Abführen von Steuern und Einhaltung des Umweltschutzes.
- Die Banken erwarten Liquidität.



- Der Leasinggeber erwartet korrekte Zahlung der Raten.

Mitgeltende Unterlagen

- Managementbewertung
- Auditunterlagen

4.3 Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems

Die unter 4.1 und 4.2 genannten Themen und Anforderungen der interessierten Parteien werden insoweit festgelegt, dass sie sowohl für unser Unternehmen als auch für Unternehmen gültig sind, die bei einer Unfallkasse oder Berufsgenossenschaft Mitglied sind und unsere Dienstleistung auf der Grundlage bestehender Gesetze, Verordnungen und Vorschriften anfordern.

4.4 Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse

Nachfolgend aufgeführte Prozesse sind bestimmt und in der Matrix „Prozessübersicht“ und in Einzelprozessen festgelegt:

(Anlage zum QMH)

- Sicherheitstechnische Betreuung
- Brandschutztechnische Betreuung
- Betreuung als Qualitäts-Management Beauftragter
- Schulung von Brandschutz-Helfern
- Schulung von Sicherheitsbeauftragten (Seminarform)
- Prüfung ortsveränderliche elektrische Betriebsmittel (optional)
- Prüfung von Regalen
- Auftragsbearbeitung (EP)
- Auftragsdurchführung (EP)
- Kundenreklamation (EP)
- Rechnungswesen (EP)
- Beschaffung
- Steuerberatung, Buchführung, IT-Betreuung

Externe (ausgelagerte) Prozesse werden entsprechend dem Risiko des Unternehmens, wie die eigenen Prozesse kontrolliert und gesteuert. Hierbei werden entsprechende Kontrollen für den externen Anbieter und die Prozessergebnisse festgelegt und entsprechende Maßnahmen eingeleitet. Ausgegliederte Prozesse und Funktionen werden als Teil des Management Systems verstanden.



Kapitel 5 Führung

5.1 Führung und Verpflichtung

Wir verpflichten uns, jederzeit Rechenschaft über die Wirksamkeit unseres QM-Systems abzulegen.

5.1.1 Mitarbeiterverantwortung *(Arbeitsvertrag, Aufgaben Mitarbeiterin)*

5.1.2 Kundenorientierung

Die Anforderungen Unserer Kunden ergeben sich aus den gesetzlichen Vorgaben:

- Arbeitsplatz / Betriebsbegehungen i. S. der DGUV Vorschrift 1 und
- Betriebsbegehungen i. S. der DIN ISO 7010, ASR A1.3, ASR A2.2
- Unterstützung bei Gefährdungsbeurteilungen
- Unterstützung bei grundlegenden Maßnahmen der Arbeitsgestaltung
- Unterstützung bei der Schaffung einer geeigneten Organisation und Integration in die Führungstätigkeit
- Untersuchung nach eingetretenen Ereignissen
- Allgemeine Beratung
- Erstellung von Dokumentationen
- Brandschutzordnung Teil A, B, C
- Unterweisung von Mitarbeitern gem. § 12 Arbeitsschutz Gesetz
- Schulung von Brandschutz Helfern und Sicherheitsbeauftragten
- Prüfung ortsveränderliche elektrische Betriebsmittel nach DGUV 3 (optional)
- Prüfung von Regalen, Leitern und Tritten
- Erstellung von Gefährdungsbeurteilungen
- Erstellung von Betriebsanweisungen
- Sowie die Einführung und Pflege von:
 - Arbeitsschutz Management Systemen
 - Qualitätsmanagement Systemen

Um sicherzustellen, dass Risiken und Chancen ebenso erkannt werden, wie die Konformität unserer Dienstleistungen, pflegen wir den Kontakt mit unseren Kunden, führen Gespräche, die die Möglichkeit der Kritik in positiver wie in negativer Form bieten. Durch die Ausgabe unseres Fragebogens zur Kundenzufriedenheit geben wir unseren Kunden darüber hinaus die Möglichkeit, auch einzelne Tätigkeiten zu bewerten. *(Formular)* Bei negativen Aussagen werden wir geeignete Maßnahmen einleiten, um die Dienstleistung zu verbessern.



5.2 Politik

5.2.1 Festlegung der Qualitätspolitik

"Unser Anliegen ist es, Menschen an Ihrem Arbeitsplatz vor Unfallgefahren und Gesundheitlichen Schädigungen zu schützen und Unternehmen dabei behilflich zu sein, die Einhaltung der entsprechenden Gesetze, Verordnungen und Regeln zu gewährleisten."

Das Ziel bei Kunden ist, Arbeitsplätze so sicher zu gestalten, dass der Mensch vor Verletzungen und Gesundheitlichen Schädigungen geschützt wird.

Dazu betrachten wir es als unsere vorrangige Aufgabe, Unternehmen sicherheitstechnisch zu betreuen, zu beraten und zu unterstützen; sowie

Gefährdungsbeurteilungen zu erstellen, Arbeitsschutz Management Systeme einzuführen und zu pflegen.

Im Rahmen von Seminaren Sicherheitsbeauftragte zu schulen.

Den Brandschutz in den Betrieben unserer Kunden zu verbessern, Schulung von Brandschutz- und Evakuierungshelfern durchzuführen und Kunden als Brandschutzbeauftragter zur Verfügung zu stehen.

Den Aspekt des Umweltschutzes insbesondere beim Gespräch mit Kunden, in ASA Sitzungen, aber auch bei Unterweisungen einfließen zu lassen.

Im Rahmen von Arbeitsschutz Ausschuss Sitzungen und Gesprächen die Sensibilität unserer Kunden im Hinblick auf Gesundheitsschutz, Psychische Beurteilung der Arbeit und Einhaltung der Gleichstellung zu stärken.

Unternehmen schützen damit aber nicht nur Ihre Mitarbeiter vor Unfällen und Gesundheitlichen Gefahren, sie schützen auch ihr Unternehmen vor finanziellen Schäden.



Der Ausfall eines Mitarbeiters kostet aus betriebswirtschaftlicher Sicht, enorm viel Geld. Der Arbeitsschutz im Unternehmen gewinnt deshalb immer mehr an Bedeutung.

5.2.2 Bekanntmachung der Qualitätspolitik

Diese Information steht allen unseren Kunden und allen unter 4.2 genannten interessierten Parteien auf Anforderung zur Verfügung und sind auf unserer Webseite <https://www.hk-arbeitssicherheit.com> abrufbar.

Unseren Mitarbeitern sind diese Informationen bekannt, sie haben sie verstanden und werden sie im nötigen Umfang auch anwenden.

5.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation

Als Unternehmen sind wir verantwortlich und befugt:

- die Anforderungen dieser Norm sicherzustellen
- die unter 4.4 festgelegten Prozesse und deren gewünschte Ergebnisse zu überwachen
- Wir überwachen unsere Leistungen
 - Jeder Kunde erhält zum Ende des Kalenderjahres einen Jahresbericht.
 - Berichte nach Begehungen werden erstellt und an den Kunden weitergegeben.
- die Kundenorientierung zu fördern
- die Integrität Unseres QM-Systems aufrecht zu halten

Kapitel 6 Planung

6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Chancen und Risiken

Die unter 4.1 genannten Dienstleistungen und der unter 4.2 erläuterten Erfordernisse und Erwartungen der interessierten Parteien sind in 4.4 als Prozesse bestimmt und in das QM-System integriert und auch umgesetzt. *(Anlagen zum QMH)*

Die aktuelle Situation „Corona Virus“ hat mich zum Nachdenken angeregt, im Ergebnis prüfe ich derzeit die Möglichkeit der digitalen Betreuung z. B. ASA Sitzungen als Telefon bzw. Videokonferenz und Seminare als Videokonferenz durchzuführen.

Um die Wirksamkeit dieser Maßnahmen zu bewerten bedienen wir uns der unter 5.1 genannten Maßnahmen.

6.2 Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung

Die unter 4.4 genannten Prozesse geben die von uns zu erfüllenden Aufgaben (Anforderungen) vor. *(Anlage zum QMH)*

Die dazu notwendigen Ressourcen sind in der Übersicht Verzeichnisse materielle Ressourcen dargelegt.



Die Verantwortung für alle Prozesse liegt ausschließlich bei mir. Meine Mitarbeiterin, Usch Babienek, ist ausschließlich für Hilfstätigkeiten (siehe Aufgaben Mitarbeiterin Hilfstätigkeit) verantwortlich.

Alle Prozesse sind laufende Prozesse, die im ständigen Fluss sind und erst mit der Beendigung eines Auftrages und Abwicklung der Schlussrechnung abgeschlossen werden können.

Betreuungsaufträge sind langfristige Prozesse.

Einzelaufträge sind nach Abwicklung der Schlussrechnung abgeschlossen.

Die Bewertung der Ergebnisse unserer Tätigkeiten (siehe Prozessübersicht) erfolgt durch die Auswertung von Kundengesprächen, sowie dem Fragebogen zur Wirksamkeitskontrolle und Verbesserung. *(Formulare /Aufzeichnungen)*

Darüber hinaus wird jährlich, jeweils im April eines jeden Jahres eine Managementbewertung vorgenommen und dokumentiert. *(Anlagen zum QMH)*

6.3 Planung von Änderungen

Änderungen zum QM- System werden nur bei Änderung von Normen und Rechtsvorschriften, sowie Forderungen der Zertifizierungsstelle notwendig.

Änderungen in den Abläufen Unserer Prozesse 01 -04 und den Prozessen 01 – 09 (Prozessübersicht) erfolgen bei neuen Erkenntnissen, Änderung von Rechtsvorschriften und veränderter Anforderungen von Kunden. *(Anlagen zum QMH)*

Die Verfügbarkeit und Erweiterung von Ressourcen unterliegen einer Änderung nur bei Veränderungen der Kundenanforderungen und werden dann von uns entschieden und gemäß Lieferantenbewertung beschafft.

Ein Erfordernis zur Änderung von Verantwortlichkeiten und Befugnissen wäre insofern angezeigt, wenn eine weitere Kraft zur Abwicklung der beschriebenen Aufgaben erforderlich wird, bzw. im Rahmen einer Nachfolge angezeigt ist.

Kapitel 7 Unterstützung

7.1 Ressourcen

7.1.2 Personen

Mit Ausnahme der in der Prozessübersicht genannten ausgegliederten Prozesse 07 IT-Betreuung und 08 Steuerberatung sind wir für alle Prozesse selbst verantwortlich. *(Anlagen zum QMH)*

Die zur Wirksamkeit der Prozesse notwendigen Fähigkeiten und Kenntnisse haben wir erworben (siehe QMH HK Qualifikationsnachweise 2013 – 2019) *(Qualifikationsnachweise)*

7.1.3 Infrastruktur

Zur Erstellung von Angeboten, Rechnungen, sonstiger Schriftverkehr, sowie zur Bearbeitung von Berichten, Aufzeichnungen und Unterweisungsunterlagen steht ein Büro zur Verfügung.

Standort:



Niederhofer Kohlenweg 245a, in 44265 Dortmund, Basement, ca. 20 qm, zugleich Wohnort.

Prozessausrüstung:

- Hardware siehe *(Übersicht Verzeichnisse materielle Ressourcen)*
- Software wird nach Bedarf bereitgestellt
- Datensicherung Acronis
- Die externe Festplatte Datensicherung wird monatlich gewechselt und extern beim IT-Beauftragten im Panzerschrank gelagert.

Unterstützende Dienstleistungen:

- T-Online Internetzugang
 - E-Mail account h.kaestingschaefer@t-online.de
- E-Mail account info@hk-Arbeitssicherheit.com
- Website <https://www.hk-arbeitssicherheit.com>
- Festnetzanschluss 0231 1374652
- Faxanschluss 0231 1374686
- Mobil 0151 12462593

Fahrzeug:

- Ford EDGE DO HK 211
- Anhänger mit Equipment Firetrainer DO HK 716
- Nutzung Privatfahrzeug KIA Picanto DO UH 313 (U. Babienek)

7.1.4 Prozessumgebung

- Büroraum, Wohnraumqualität
- Kundenbereiche, je nach Auftrag
- Keine ausgewiesenen Lärmbereiche
- Zur Zeit keine Belastungen durch Temperatur und Feuchtigkeit
- Keine besondere Belastung bezüglich Gefahrenbereiche
- PKW mit Klimaanlage
- Siehe Gefährdungsbeurteilung für Risiken einschl. psychische Belastungen
(Anlagen zum QMH)



7.1.5 Ressourcen zur Überwachung und Messung

Siehe Übersicht Verzeichnisse materielle Ressourcen

(Anlagen zum QMH)

- Verzeichnis der zu prüfenden Messmittel und Verzeichnis der zu prüfenden Messmittel orientierenden Messung.
- Messwerte siehe Verzeichnis der zu prüfenden Arbeitsmittel
- Messwerte bei Kunden siehe Prüfprotokoll E-Prüfung Kunde.

7.1.5.2 Messtechnische Rückführbarkeit

- Kalibrierunterlagen im Ordner QMH

7.1.5 Wissen der Organisation

Das für die Erfüllung der Prozesse notwendige Wissen haben wir erworben und nehmen regelmäßig an Fort- und Weiterbildungen teil.

(Qualifikationsnachweise)

7.2 Kompetenz

Unsere Mitarbeiterin (Ehefrau) ist auf Grund Ihrer Ausbildung und Lebenserfahrung uneingeschränkt kompetent, die ihr übertragenen Aufgaben zu übernehmen.

Ein Formblatt Telefonkontakt liegt am Telefon

(Aufgaben Mitarbeiter)

7.3 Bewusstsein

Unsere Mitarbeiter sind sich bewusst, dass sie ihre Tätigkeiten im Sinne der Qualitätspolitik und der relevanten Qualitätsziele ausführen müssen.

7.4 Kommunikation

Mit unseren Kunden kommunizieren wir:

- Zu deren Anforderungen und Wünsche
- Zu den erbrachte Dienstleistungen
- Zu aktuellen Änderungen auf der Ebene von Gesetzen, Verordnungen, Vorschriften und Regeln
 - In persönlichen Gesprächen
 - In ASA Sitzungen
 - Per E-Mail Nachrichten
 - Mit Broschüren „Infos zur Arbeitssicherheit“ bzw. von mir begutachtete Entwürfe der Gesundheit und Arbeitssicherheit aktuell (GAS)
 - Dient der Kundenorientierung und der allgemeinen Beratung
 - Nur an Kunden (Einhaltung der DSGVO, siehe auch Erklärung zum Datenschutz)
 -



Mit potenziellen Kunden und Kunden kommuniziert meine Mitarbeiterin (Ehefrau) in Telefongesprächen (Formblatt)

7.5 Dokumentierte Information

Alle dokumentierten Informationen, wie

- Anlagen zum QMH, Übersicht Verzeichnis materielle Ressourcen
- Formulare
- Aufzeichnungen, wie
 - o Prüfprotokolle
 - o Planungsdokumente, Verträge, Broschüren, etc.

werden unter „Dokumente > Sifa > Kundennummer“ oder „Dokumente > Sifa > Firma > QMH Audit 2018 / 2019 9001:2015 ff gespeichert.

-

Mitgeltende Unterlagen

Erklärung zum Datenschutz

Da unsere Mitarbeiter keine Aufgaben der Bildschirmarbeit im Büro Niederhofer Kohlenweg wahrnehmen, habe ich ausschließlich Zugriff auf diese Informationen.

7.5.2 Erstellen und Aktualisieren

Die aktuelle Version dieses Handbuches ist die elektronische Version.

Eine Grundaussgabe wird in Papierform aufbewahrt und dient als Vorspann für aufzubewahrende Aufzeichnungen, wie

- eigene Unterweisungsnachweise, für Kunden werden bei den Kunden archiviert.
- eigene Prüfprotokolle, für Kunden in den Kundenordnern oder Dateien und beim Kunden archiviert.

Alle dokumentierten Informationen sind von uns erstellt. Ausgenommen Verträge und Planungsdokument sind alle Formblätter mit Datum der Erstellung und unserem Namenskürzel ohne Unterschrift gültig.

7.5.3 Lenkung dokumentierter Information

Alle dokumentierten Informationen sind auf meinem Notebook, verfügbar und ausschließlich von mir abrufbar. Sie werden von mir bedarfsweise abgerufen, bzw. ausgedruckt.

Mein Notebook ist für andere Personen nicht zugänglich.

Alle Daten werden über das Acronis System gesichert und im monatlichen Wechsel bei Unserem IT- Beauftragten im Panzerschrank gelagert.

Darüber hinaus wird jährlich im I. Quartal eine komplette Speicherung aller Dokumente und Bilder auf einen Datenträger (gelagert im Aktenschrank Büro) und auf dem Notebook eine Bereinigung und Aktualisierung durchgeführt. (Aufbewahrung 1 Jahr)



Änderungen erfolgen bedarfsweise, Versionsänderungen erfolgen bei Änderung von Normen und falls gefordert, nach Audits.

Kapitel 8 Betrieb

8.1 Betriebliche Planung und Steuerung

Anforderungen an unsere Dienstleistungen ergeben sich aus den gesetzlichen und behördlichen Vorgaben. Die Beschreibung ist ausreichend zur Durchführung der Produktion und Dienstleistungserbringung. Weitere Änderungen ergeben sich aus möglichen Kundenforderungen. Die Änderungen werden bewertet und Maßnahmen schriftlich kommuniziert.

Bei neuen Dienstleistungen werden die folgenden Punkte stets beachtet:

- Bestimmung der Anforderungen an die Produkte und Dienstleistungen,
- Bestimmung der Prozesskriterien und der Annahmekriterien,
- Festlegung der Ressourcen zur Erreichung der Konformität,
- die Steuerung der Prozesse unter Beachtung der Kriterien,
- der Umfang der dokumentierten Informationen zum vertrauensvollen Nachweis der Konformität mit den Anforderungen.
- Arbeitsanweisungen, Validierungsvorgaben,
- Prüfumfänge und Prüfmittel, Dokumentationsvorgaben.

8.2 Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen

8.2.1 Kommunikation mit den Kunden

Informationen über unsere Dienstleistungen sind abrufbar unter <https://www.hk-arbeitssicherheit.com>

In unregelmäßigen Abständen werden Informationen zur Arbeitssicherheit – und zum Brandschutz in Form eines Flyers sowie von mir begutachtete Entwürfe der Gesundheit und Arbeitssicherheit aktuell (GAS) an alle Kunden versandt.

Anfragen, die über unsere Webseite (E-Mail) oder telefonisch eingehen, werden zeitnah bearbeitet, indem die potenziellen Kunden ein Planungsdokument erhalten. In diesem Planungsdokument können bereits die grundsätzlichen Dienstleistungen und weitere Wünsche formuliert werden. Kunde kann Datenspeicherung einschränken. (Formular)

Tätigkeiten der Grundbetreuung sind in der DGUV Vorschrift 2 festgeschrieben.

Rückmeldungen von Kunden erhalten wir wie in 6.2 und 7.4 beschrieben.

8.2.2 Bestimmen von Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen

Die Anforderungen an unsere Dienstleistungen werden bestimmt durch die Vorgaben der DGUV Vorschrift 1 und 2, das ASiG; die Betriebssicherheitsverordnung, die Gefahrstoffverordnung, sowie durch Einzelforderungen der Berufsgenossenschaften und Arbeitsschutz Verwaltungen.

Wir stellen sicher, dass die von uns angebotenen Dienstleistungen so auch von uns erfüllt werden.



8.2.3 Überprüfung der Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen

Kundenanforderungen, die nicht auf der Grundlage der Normen, Gesetze und Vorschriften und anderer behördlicher Anforderungen beruhen, werden nicht akzeptiert.

Für die o.a. gestellten Anforderungen prüfen wir vor Angebotsabgabe, ob wir die Dienstleistung erfüllen können.

Wir erfüllen nur schriftlich festgelegte Anforderungen und Verträge.

Das Ergebnis der Prüfungen spiegelt sich wieder in den erteilten Aufträgen.

8.2.4 Änderungen von Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen

Anforderungen die nicht vertraglich festgelegt sind, werden nicht erfüllt bzw. führen vorher zu einer Änderung des Vertrages.

8.3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen

Entwicklung findet nicht statt, da nur Dienstleistungen auf der Grundlage der gesetzlichen Vorgaben und der Kundenvorgaben erfolgen.

8.4 Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen

Die Dienstleistungen der externen Anbieter bezieht sich ausschließlich auf Prozess 07 IT-Beratung und Prozess 08 Steuerberatung. *(Prozessübersicht 2019)*

Der Prozess 07 nimmt nur insoweit Einfluss auf unsere Dienstleistungen, dass wir bei einem Ausfall meines Notebook- Systems in der Abwicklung unserer Dienstleistung eingeschränkt wären. Der Prozess 07 dient aber der Vermeidung derartiger Einschränkungen.

Der Prozess 08 nimmt keinen Einfluss auf unsere Dienstleistungen.

Zur Sicherstellung, dass Produkte und Dienstleistungen konform zu unseren Dienstleistungen sind und die Fähigkeit unserer Organisation nicht beeinträchtigt wird, bedienen wir uns der Bewertung externer Anbieter. *(Bewertung externer Anbieter)*

8.4.2 Informationen für externe Anbieter

Die Angemessenheit der Anforderungen an die Dienstleister ergibt sich aus den Rechtsgrundlagen.

07 IT - Beratung > Datenschutzgesetz > DSGVO

08 Steuerberatung > Steuerrecht

Produkte und Dienstleistungen erfolgen nur bei zugelassenen externen Anbietern und nach Unserem Bedarf.

8.5 Produktion und Dienstleistungserbringung

8.5.1 Steuerung der Produktion und Dienstleistungserbringung



Dokumentierte Informationen, wie:

- Prüfprotokolle
- Begehungsberichte
- Brandschutzprotokolle
- Gefährdungsbeurteilungen

sind für die Kunden verfügbar und werden als elektronische Daten 2 Jahre aufbewahrt.

Geeignete Ressourcen (Messmittel) stehen kalibriert zur Verfügung.

Tätigkeiten (Dienstleistungen) werden in erster Linie beim Kunden ausgeführt, die eigene Infrastruktur dient nur der Bearbeitung von Berichten, Protokollen und Planung.

Die für unsere Dienstleistungen notwendigen Kompetenzen haben wir durch Aus- Fort- und Weiterbildung erworben.

Durch die Teilnahme an Seminaren der Berufsgenossenschaften, TÜV und Haus der Technik und andere geeignete Anbieter kommen wir der Vorgabe, unsere Dienstleistungen zu validieren nach.

Menschliche Fehler, wie falsche Beratung und falsche Einschätzung können wir nicht ausschließen, bei Bekanntwerden solcher Fehler werden wir durch erneute Betrachtung der Situation unsere Fehler korrigieren.

Entsteht aus einem solchen Fehler ein Schaden, so sind wir dagegen versichert.

8.5.2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit

Für unsere Dienstleistungen beziehen sich diese Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit auf:

- Beratungen
- Unterweisungen (Nachweis bei den Kunden)
- Schulungen
- Begehungen
- Prüfung von ortsveränderlichem elektrischen Betriebsmitteln
- Prüfung von Regalen, Prüfung von Leitern und Tritten

Mit Ausnahme der mündlichen Beratungen sind alle anderen o. a. Dienstleistungen in Protokollen und Nachweisen als elektronische Daten verfügbar und werden 1 Jahr aufbewahrt.

8.5.3 Eigentum der Kunden oder externer Anbieter

Eigentum von Kunden haben wir nur in folgender Form:

- Personenbezogene Daten
- Begehungsprotokolle mit Kundeninterna
- Prüfprotokolle mit Kundeneigenem Material und Gerät
- Brandschutzkonzepte
- QM- Handbuch Fa. Degener



- Arbeitsschutz Management Handbuch Fa. Degener
- Arbeitsschutz Management Handbuch Fa. Haack Aufzugbau
- Arbeitsschutz Management Handbuch Fa. GHV Aufzüge

Die Sorgfalt im Umgang mit diesem Eigentum, zu dem wir alleine Zugang haben, nehmen wir sehr ernst.

Mitgeltende Unterlagen

- *Erklärung zum Datenschutz*

8.5.4 Erhaltung

Um die Konformität sicherzustellen, werden die dokumentierten Informationen die als Dateien vorhanden sind per Datensicherung und die in Papierform sicher aufbewahrt. Im Falle eines „Gau“ sind diese immer noch beim Kunden vorhanden und aufbewahrt.

Grundsätzlich obliegt die Nachweisführung dem Kunden.

8.5.5 Tätigkeiten nach der Lieferung

Zur Erbringung unserer Dienstleistungen berücksichtigen wir die gesetzlichen und behördlichen Anforderungen, sowie unserer Kunden.

Mögliche unerwünschte Folgen und Risiken unserer Dienstleistung können sein:

- Unvollständige Schulung und Unterweisung
- Unvollständige oder fehlerhafte Begehungsprotokolle
- Unvollständige oder fehlerhafte Prüfprotokolle

Deshalb legen wir besonderen Wert auf:

- Rückmeldung durch Kunden
- Rückmeldung der Teilnehmer
- Die Wirksamkeit der Gefährdungsbeurteilungen, Unterweisungen und Schulungen wird durch Kontrolle vor Ort, mündliche und oder schriftliche Fragen an die Teilnehmer geprüft.
- Die Teilnehmer bestätigen durch ihre Unterschrift, dass sie die Inhalte der Unterweisung verstanden haben.

8.5.6 Überwachung der Änderungen

Änderungen zu unseren Dienstleistungen ergeben sich in erster Linie durch Änderung von Vorschriften und Regeln.

Sie werden ausschließlich durch mich vorgenommen.



8.6 Freigabe von Produkten und Dienstleistungen

Da wir ausschließlich selbst und gemeinsam die Dienstleistungen auf der Basis von Normen, Gesetzen, Vorschriften und Regeln planen und vorbereiten erfolgt keine gesonderte Freigabe.

8.7 Steuerung nichtkonformer Ergebnisse

Es sind keine nichtkonformen Ergebnisse zu erwarten.

Kapitel 9 Bewertung der Leistung

Wir müssen überwachen, dass die von uns ausgeführten Dienstleistungen mit den Anforderungen aller interessierten Parteien konform gehen.

Dazu bedienen wir uns der Methode der Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung, für die wir einen Fragebogen an ausgewählte Kunden, bei denen wir mehrere Prozesse ausführen, ausgeben.

(Formular)

9.1.2 Kundenzufriedenheit

Die Überwachung der Kundenzufriedenheit ist damit jedoch nicht umfassend erfüllt, deshalb führen wir zusätzlich Gespräche mit Kunden auch im Rahmen der ASA Sitzungen und Begehungen.

(Siehe auch Anlagen zum QMH 10.2 Prozess 04)

9.1.3 Analyse und Bewertung

Nach Eingang von fünf Fragebögen erfolgt eine Auswertung und Bewertung der Ergebnisse

(Auswertung Wirksamkeitskontrolle)

9.2 Internes Audit

Das interne Audit wird jährlich bis spätestens Ende Mai durchgeführt.

Siehe dazu Auditplan intern_2020 und Auditplan_2020_Anhang, sowie der Übersicht und Forderungen nach ISO 9001:2015 *(01 Anlagen zum QMH)*

9.3 Managementbewertung

Die Managementbewertung 2020 für 2019 liegt vor

(Aufzeichnungen)



Kapitel 10 Verbesserung

10.1 siehe Managementbewertung 2019

10.2 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen

Siehe Prozess 04 Kundenreklamation

10.3 Fortlaufende Verbesserung

Die Auswertung der Wirksamkeitskontrolle ist erste Voraussetzung zu einer Fortlaufenden Verbesserung.

Darüber hinaus prüfen wir nach jeder durchgeführten Dienstleistung, ob z. B. Unterweisungen, Schulungen verändert, angepasst oder erweitert werden müssen.

Dies gilt analog auch für durchgeführte Gefährdungsbeurteilungen, die zeitnah von uns angepasst werden.