

Qualitätsmanagementsystem (QMS)

0. Was ist das alles hier? (Allgemeine Info)

0.1. Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems (QMS)

Sinn und Zweck eines QM-Systems ist der Aufbau, die Aufrechterhaltung und die stete Verbesserung der Organisation des Unternehmens. Das Unternehmen soll kundenorientiert und erfolgreich sein. Der Kunden spielt dabei eine übergeordnete Rolle und legt damit indirekt die Eingaben zu den betrachtenden Anforderungen fest. Die Firma ist bestrebt die Kundenzufriedenheit durch eine wirksame Anwendung des Qualitätsmanagementsystems zu erhöhen, einschließlich der Prozesse zur ständigen Verbesserung und damit einhergehenden Überwachung der Kundenzufriedenheit und Beurteilung von Informationen darüber, welche Wahrnehmungen bei den Kunden über die Erfüllung der Kundenanforderungen durch die Organisation herrschen sowie der Zusicherung der Einhaltung der Anforderungen der Kunden und der zutreffenden gesetzlichen und behördlichen Anforderungen.

Das QM-System hat weiterhin das Ziel die Organisation effizienter und effektiver zu organisieren und ein System zu installieren welches Fehler vorbeugt.

Das QM-System regelt daher:

- die organisatorischen Abläufe im Unternehmen,
- die Sicherstellung der Zufriedenheit der Kunden,
- die Wahrung der Qualität der Produkte und Leistungen,
- das Erkennen von Fehlern und die Einleitung von Korrekturmaßnahmen,
- die Bereitstellung der dafür erforderlichen Mittel,

Dazu sind Prozessbeschreibungen und Dokumentationen notwendig. Sie dienen zum einen als Nachweis, zur Analyse und zur Historie. Durch regelmäßig durchgeführte Prüfungen wird kontrolliert, ob die getroffenen Regelungen ausreichend und korrekt sind und ob sie eingehalten werden.

0.2. Qualitätsmanagementhandbuch

Das Handbuch soll als Wegweiser durch das Unternehmen dienen und gilt für alle Bereiche der Girona GmbH. In den einzelnen Abschnitten werden die entsprechenden Abläufe kurz beschrieben und die Prozessdokumentation aufgeführt.

Hinweise und Handhabung des QM-Handbuches

Das Qualitätsmanagementhandbuch dient auch zur Information unserer Auftraggeber und ist wichtige Grundlage für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit. Die Herausgabe erfolgt als Informationsexemplar an die Kunden nach Verlangen und liegt im Entscheidungsbereich des Geschäftsführers. Alle Informationen im QM-Handbuch bleiben Eigentum der Firma Girona GmbH. Vervielfältigungen, auch nur auszugsweise, sind ohne Rücksprache mit der Firma Girona GmbH unzulässig. Die Dokumentation des QM-System der Girona GmbH ist in diesem QM-Handbuch und in

den mitgeltende Dokumenten geteilt. Im QM- Handbuch ist das QM-System in seiner Gesamtheit beschrieben und grundsätzliche Regelungen festgehalten. Daher stellt das QM-Handbuch den offiziellen Teil der QM-Dokumentation dar. Die mitgeltende Dokumente sind der firmeninterne Teil der QM-Dokumentation und sind Verfahrensanweisungen, Arbeitsanweisungen, Prüfanweisungen, Prüfpläne, Listen, Checklisten und Formulare. Sie beinhalten detaillierte Darstellungen, die unter Umständen nur für den firmeninternen Gebrauch bestimmt sind. In den QM-Dokumenten wird auf weitere mitgeltende Dokumente verwiesen, falls solche existieren.

Die hierarchische Struktur der QM-Dokumente ist:

1. QM- Handbuch und Prozessbeschreibungen
2. Verfahrensanweisungen,
3. Arbeitsanweisungen, Prüfanweisungen, Prüfpläne,
4. Listen, Formulare

Girona GmbH hat sich für *Doku wiki doku* zur Dokumentation des QMS entschieden, um den Mitarbeitern so freien Zugriff auf die Dokumente, die freie Editierung und die kontinuierliche Verbesserung so flexibel wie möglich zu gestalten. Das Ziel ist es, dass QMS zu leben und zu gestalten, um unsere Unternehmung zu optimieren und unsere Kunden somit glücklicher zu machen.

Zu beachten ist dabei das eine Änderungskontrolle und auch Versionskontrolle gewährleistet werden muss und dies noch zu lösen gilt.

Den klassischen Revisionsstand und Änderungsdienst eines QMH wird es somit nicht mehr geben. Jedoch steht immer ein QMH als lokale Datei (Druckversion) zur Verfügung welche zur externen Ausgabe gedacht ist und dem Änderungsdienst unterliegt.

1. Verpflichtungs-und Konformitätserklärung

1. Verpflichtungserklärung, Geltungsbereich und Ausschluss

Das vorliegende Qualitätsmanagementhandbuch beschreibt den prozessorientierten Ansatz und das Qualitätsmanagementsystem, nach DIN EN ISO 9001:2008 ohne jeglicher Ausschlüsse, der Firma

Girona Softwareentwicklung GmbH

Machnower Str. 21

14165 Berlin.

Dieses QM-Handbuch ist Grundlage allen Handelns und ist für alle Bereiche und Mitarbeiter der Girona GmbH gültig und verbindlich. Die Geschäftsführung ist verantwortlich den Mitarbeitern den Inhalt des Handbuches bekannt zu machen und Ihnen den Zugang zu ermöglichen. Durch die Erklärung verpflichtet die Geschäftsleitung alle Mitarbeiter die Festlegungen im QM-Handbuch einzuhalten und die Wirksamkeit der Prozesse ständig zu verbessern. Die Geschäftsleitung gibt auf Basis der regelmäßigen Neubewertung des QM – Systems die Qualitätspolitik und Kennzahlen vor. Die Umsetzung und Lenkung wird dem Qualitätsmanagementbeauftragten übertragen. Sollten Abweichungen festgestellt werden, muss der Mitarbeiter den Qualitätsmanagementbeauftragten

(QMB) umgehend darüber informieren.

Es ist nicht das Bestreben der Firma Girona GmbH verwaltungstechnisch alles nachweislich zu dokumentieren und niederzulegen. Als kleines mittelständisches Unternehmen wollen wir die Mentalität der kurze Wege, Flexibilität und Kreativität beibehalten, um so auf Kundenanforderungen und -wünsche bestmöglich und individuell reagieren zu können. Das Bestreben der Girona GmbH für den Aufbau eines OMS ist vielmehr das Bestreben kritische Parameter zu identifizieren und diese nachweislich zu dokumentieren.

Als Dienstleistungsunternehmen können folgende Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2008 ausgeschlossen werden:

1.1 Konformitätserklärung

Die Firma Girona GmbH hat sich für eine Zertifizierung mittels Konformitätserklärung nach eigener Verantwortung entschieden. Die Erfahrung hat gezeigt, dass Systeme in eigener Verantwortung häufig unbürokratischer und gleichzeitig wirksamer sind als Systeme mit externer Zertifizierung. Die Voraussetzungen hierfür sind in der DIN 45014 „Allgemeine Konformitätserklärungen von Anbietern“ festgelegt. Alle Informationen des betreffenden QM-Systems sind vorhanden und können auf Verlangen unserer Kunden eingesehen werden. Die Konformitätserklärung ist 3 Jahre gültig und wird im Rahmen eines Management Reviews jährlich erneuert.

1.2 Änderungsdienst

Interne Qualitätsmanagementhandbücher stehen allen Mitarbeitern im Intranet (Doku wiki) zur Verfügung und sind dem kontinuierlichem Änderungsdienst unterworfen. Alle Änderungen im Doku wiki sind im Rahmen der kontinuierlichen Verbesserung nur für den internen Gebrauch bestimmt, so lange wie von der Geschäftsführung die neueste und aktualisierte Version verabschiedet wurde. Gedruckte Versionen des Handbuches unterliegen nicht dem Änderungsdienst. Ansprechpartner und Herausgeber ist der QMB. Für die Papierversion oder lokale Textdateiversion ist der aktuellste freigegebene Revisionsstand gültig. Informationen zu Revisionsstand sind der Kopfleiste und den einzelnen Kapiteln des QM - Handbuch zu entnehmen. Zur Kontrolle der ausgegebenen QM - Handbücher wird die Adresse des Empfängers in einer Verteilerliste geführt. Die Änderungsgründe sind im Revisionsverzeichnis nachzuvollziehen.

2. Ordnerstruktur

[Unternehmen](#)

[Handbuch](#)

[Prozessbeschreibungen \(PB\), Verfahrensanweisungen \(VA\), Arbeitsanweisungen \(AA\)](#)

[Checklisten \(CL\), Formblätter \(FB\), Leitfäden \(LF\)](#)

[Fehler, Reklamationen, Korrektur-Vorbeugemaßnahmen](#)

[Normen, Gesetze, Verordnungen](#)

[Zuständigkeiten](#)

[Prüfungen](#)

[Review](#)

[FAQ](#)

[Verbesserungsvorschläge](#)

[Prozessbeschreibungen](#)

3. Unternehmen

Girona Softwareentwicklung GmbH

Machnower Str. 21

14165 Berlin.

2.1. Kontext des Unternehmens

noch zu beschreiben von CG

2.2. Firmengeschichte

- 1987 Gründung der Firma Girona durch die Eigentümer Ernst Schumann sowie Carsten Graeber und der Entwicklung und Programmierung von Software für kaufmännische Systeme
- seit 1990 Entwicklung und Programmierung von Software für Filmproduktionen und Lohnabrechnungen
- seit 1991 Entwicklung und Programmierung von Software für kommunale Verwaltungen
- 1992 Trennung der Geschäftsbereiche, Ernst Schumann übernimmt die Entwicklung der kaufmännischen Software, Carsten Graeber die Entwicklung der Software für Verwaltungen
- 2001 Entwicklung eines internetbasierten Schreibbüros (diktat24.com), verkauft 2006.
- 2004 Entwicklung und Programmierung von Online-Terminkalendern und Buchungssystemen (wlook.net)
- 2008 Programmierung eines Onlineprogramms für Friedhofsverwaltungen (tombejo.com)
- 2008 Entwicklung und Programmierung eines Onlineprogramms für Formularmanagement (formworx.eu)

2.3. Unternehmensprodukte und Leistungsspektrum

Unsere aktuellen Produkte im Einsatz bei über 300 Kunden sind:

- Tombisto – Bestattersoftware
- Tombejo – Friedhofsverwaltungssoftware für Kommunen und Kirchen (Vorläufer Orlando 32 und Arcfried)
- Map.Tombejo – graphisches Auskunftssystem für Friedhofspläne im Internet
- IFSG – Online Vergabe von Belehrungsterminen im Rahmen des Infektionsschutzgesetz
- TWVO – Trinkwasserverordnung Anzeige- und Untersuchungspflicht
- TTS2 (e.app24)– Telefon- und Terminservice – online Terminbuchungssystem

Unser Dienstleistungsspektrum ist:

- IT – Beratung
- Systementwicklung, -integration und -installation#
- Schulung und Anwenderseminare
- Gestaltung und Verbesserung kompletter Verwaltungsabläufe
- Rechnerzentrum

2.4 . Unternehmensleitbild

Zusammenarbeit“, „Partnerschaft“ und „Beteiligung“ sind drei von zehn Werten, zu denen sich die Girona GmbH ganz besonders bekennt.

Die Firma Girona GmbH entwickelt und vertreibt qualitativ hochwertige maßgeschneiderter Softwarelösungen zu konkurrenzfähigen Preisen. Unser Hauptkunde sind die Öffentliche Verwaltung und Kommunen.

Girona erachtet die Kundenorientierung, d.h. die Firma stellt sich in seinem Handeln so weit wie möglich auf die Wünsche der Kunden ein, als wesentlichen Faktor der Unternehmenssicherung. Die Stärken von der Girona sind ihre Flexibilität, Zuverlässigkeit und die Identifikation mit den Kundenbedürfnissen.

Das Unternehmen ist deutschlandweit tätig und erkennt, dass hierzu die Potentiale des Marketings, der Produktion, der Qualitätssicherung, der Finanzen, des Managements sowie der Organisation entsprechend aufzubauen und ständig weiterzuentwickeln sind.

Die Girona will in seinen Geschäftsbeziehungen ein faires und ausgewogenes Verhältnis mit langfristigen und soliden Beziehungen mit allen Partnern.

Dem Unternehmen ist bewusst, dass der Unternehmenserfolg maßgeblich von den Mitarbeitern bestimmt wird. Im Rahmen der vorhandenen Möglichkeiten ist Girona bestrebt, die persönliche und berufliche Entfaltung seiner Mitarbeiter zu fördern und durch deren Einbeziehung in das Unternehmen ein gutes und motivierendes Arbeitsklima zu erhalten. Girona verlangt von diesen im Besonderen die volle Identifikation mit der Politik und den Zielen der Geschäftsleitung, Innovationsbereitschaft, Flexibilität sowie ein kundenorientiertes, kooperatives, kostenbewusstes- und beispielhaftes Führungsverhalten. Die Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter ist danach ausgerichtet, um in Teamarbeit kontinuierliche Verbesserungen umzusetzen sowie den ständigen Veränderungen und neuen Anforderungen des Marktes gerecht zu werden.

Die primäre Zielsetzung im gesamten Unternehmen ist es, stets die Entscheidungsfreiheit zu bewahren. Um aber im Wettbewerb bestehen zu bleiben und um das Unternehmen stetig zu entwickeln hat sich die Girona GmbH entschlossen ein Qualitätsmanagementsystem nach DIN EN ISO 9001 aufzubauen und fortzuführen.

3. Qualitätspolitik und Qualitätsziele

Die strategische Planung und die Qualitätspolitik bilden den Rahmen für die Erarbeitung der Qualitätsziele. In die Erarbeitung der Qualitätsziele werden die Mitarbeiter aktiv einbezogen. Rahmenbedingungen wie die gegenwärtigen und zukünftigen Anforderungen, die Ergebnisse von Kundenbefragungen, Benchmark-Ergebnisse und Verbesserungsmöglichkeiten sowie die erforderlichen Ressourcen werden berücksichtigt

3.1 Qualitätspolitik

Unser Ziel ist es höchste Kundenzufriedenheit zu erreichen. Dies beinhaltet u.a. die Erfüllung aller Kundenanforderungen sowie das Streben nach null Fehlern in unseren Produkten und in der Organisation.

Um diese Anforderung zu erreichen, investieren wir in Technik, Schulung unsere Mitarbeiter (siehe Investitions- und Schulungsplan) und dem regulären Austausch von Qualitätsverbesserungsmaßnahmen durchgeführt durch alle Mitarbeiter. Mit Hilfe der kontinuierlichen Verbesserung versuchen wir nun ständig Verbesserungen in allen Bereichen des Unternehmens zu erzielen. Deutlich verbessern möchten wir die interne und externe Reklamationsquote, die Termintreue, das Angebotswesen und die Kommunikation mit unseren Kunden.

Durch das Controlling verschiedener Kennzahlen werden die einzelnen Prozesse überwacht. Die detaillierten Ziele sind innerhalb der einzelnen Kennzahlen definiert.

3.2 Qualitätsziele

Die Qualitätsziele sind:

- 1) die Kundenorientierung zu verbessern,
- 2) das Bereichsdenken abzubauen und Bewusstsein für die Probleme der vorgelagerten und nachgelagerten Ebenen zu schaffen,
- 3) Schnittstellen und Informationsbeziehungen zu schaffen und festzulegen, Sicherzustellen, dass geforderte gesetzliche und behördliche Anforderungen, z.B. Gesetze und Verordnungen eruiert und erfüllt werden - ggf. mit Hilfe juristischen Beistands,
- 4) Abläufe von ineinandergreifenden Prozessen transparent zu machen und robust zu gestalten und Prozesse auf der Basis standardisierter und dokumentierter Abläufe ständig zu verbessern.

Zusammengefasst dient dieses Managementsystem der Optimierung der Organisation unseres Unternehmens.

Im Sinne der ISO 9001 sind Qualitätspolitik mit messbaren Qualitätszielen belegbar zu machen. Diese Kennzahlen bezüglich Fehlerhäufigkeit, Kundenzufriedenheit, Reklamationsquote, Termintreue, Angebotswesen und Kommunikation sind in der **Kennzahlenmatrix F 2.02.01.01** dargelegt. Die Kennzahlenmatrix enthält die Aufstellung sämtlicher ermittelten Kennzahlen im Unternehmen. Die Darstellung dieser Kennwerte erfolgt in Form von Grafiken. In Abhängigkeit von der Art der Auswertung werden diese veröffentlicht oder lediglich für die unterschiedlichen Berichte an die Geschäftsleitung verwendet. (Qualitäts-)Ziele sind in Form von Trendlinien in den einzelnen Grafiken dargestellt, sofern dies Sinn macht. (Planung der Q-Ziele; was getan, welche Ressourcen, wer verantwortlich, wann abgeschlossen, wie bewerten)

4. Führung und Entwicklung

Das Management ist für die Unternehmensstrategie, Unternehmensleitbild sowie der Qualitätspolitik und -ziele verantwortlich. Die Qualitätspolitik und die Qualitätsziele werden jährlich im Managementreview überprüft und angepasst. Desweiteren ist das Management weiterhin für die Bereitstellung der Ressourcen (Personal, Infrastruktur, Finanzielle Ressourcen und) zuständig.

5. Aufbauorganisation

Organigramm einfügen

Als kleines mittelständiges Unternehmen sind folgende Kernbereiche im Unternehmen anzufinden. Wir arbeiten nach dem Prinzip der kurzen, flachen und flexiblen Wege und können so schnell auf spezielle Kundenanforderungen ganz unbürokratisch und mit wenig Verwaltungsaufwand reagieren und realisieren.



Die einzelnen Prozessbeschreibungen befinden sich **hier** Die Zuständigkeiten befinden sich **hier**

From:

<http://wiki.girona.de/> - **Girona Wiki**

Permanent link:

<http://wiki.girona.de/doku.php?id=orga:qms:start&rev=1455535647>

Last update: **2016/12/20 10:03**

