QUALITÄTSSTANDARD
PLANER AM BAU
QualitätsManagement für Architektur- und Ingenieurbüros

QM-Leitfaden

Kriterien-Checkliste

48-Stunden-Ablaufplan

Die Alternative zur ISO

für Architektur- und Ingenieurbüros | TÜV-geprüft

QUALITÄTSSTANDARD
PLANER AM BAU
QualitätsManagement für Architektur- und Ingenieurbüros

QM-Leitfaden

Die Alternative zur ISO

für Architektur- und Ingenieurbüros | TÜV-geprüft

Qualitäts-Leitfaden

für Mitglieder im

QualitätsVerbund Planer am Bau

zur Erlangung des

QualitätsZertifikats Planer am Bau

nach dem

QualitätsStandard Planer am Bau

zertifiziert durch TÜV Rheinland
Certipedia-ID 0000021410
www.certipedia.de

0 Vorbemerkungen 4
0.1 Urheber, Autoren 4
0.2 Einleitung und Zielsetzung 5
0.3 Der Weg zum QualitätsZertifikat 6
0.4 Beiträge und Leistungen 6
0.5 TÜV Rheinland QualitätsStandard Planer am Bau 7

1 Dokumentation 7
1.1 Allgemeine Anforderungen 7
1.1.1 Das Unternehmen dokumentiert einen Serviceleitfaden, der folgende Themen unternehmensindividuell beschreibt. (KO) 7
1.1.2 Es müssen kennzahlenunterstützte, messbare Serviceziele festgelegt werden. (KO) 8
1.1.3 Es müssen betriebswirtschaftliche Kennzahlen (z.B. PeP-7-Kennzahlen) zur Steuerung des Unternehmens analysiert und angewandt werden. (KO) 8
1.1.4 Es müssen Servicerouten analysiert, dokumentiert und angewendet werden. (KO) 9
1.1.5 Es muss eine Basis-Haftpflichtversicherung - mind. 2,0 Mio. € für Personenschäden/250 T€ für sonstige Schäden - nachgewiesen werden. Darüber hinaus ist bei Projekten nachzuweisen, dass die auftraggeberseitig geforderten Deckungssummen abgedeckt wurden. (O) 9
1.2 Lenkung von Dokumenten 10
1.2.1 Es muss ein Verfahren zur Lenkung von Dokumenten beschrieben sein. (KO) 10
1.2.2 Dokumente und Daten müssen in Bezug auf die Punkte Überprüfung, Aktualisierung und Wiederfreigabe aussagekräftig sein. 10
1.2.3 Revisionsstand und Änderungen sind zu kennzeichnen. 10
1.2.4 Die Zugänglichkeit relevanter Dokumente vor Ort ist sicherzustellen. 10
1.2.5 Lesbarkeit, sowie einfache Identifikation sind sicherzustellen. 10
1.2.6 Externe Dokumente sind zu kennzeichnen und gelenkt zu verteilen. 10
1.2.7 Der unabsichtliche Gebrauch ungültiger Dokumente ist zu verhindern (KO), ungültige Dokumente sind als solche zu kennzeichnen. 11
1.2.8 Es muss ein Verfahren zur Sicherung von EDV-Daten dokumentiert sein. (KO) 11
1.3 Lenkung von Aufzeichnungen 12
1.3.1 Es muss ein Verfahren zur Lenkung von Aufzeichnungen beschrieben sein. (KO) 12

2 Qualifizierung der Arbeitskräfte 13
2.1 Das Managementsystem muss allen Mitarbeitern in der benötigten Tiefe bekannt sein. 13
2.2 Das Unternehmen hat Schulungs-Maßnahmen zur Einführung und Sicherstellung der Dienstleistungsqualität durchzuführen und dafür Schulungspläne aufzustellen. 13

WM-Q Ltd., Brunnenwiesen 9, 73105 Dürnau, Telefon 07164.1498350, info@wm-q.de

2.3 Es sind Schulungen zur Kundenorientierung und zur Erfüllung der Kundenerwartungen durchzuführen oder zu besuchen. 13
2.4 Ein Begleitsystem für neue Mitarbeiter ist, wenn erforderlich, zu implementieren. 13
2.5 Alle relevanten Planungsleistungen dürfen nur von Mitarbeitern verantwortet werden, die die Befähigung zur Berufsausübung nachgewiesen haben. (KO) 14
2.6 Es muss regelmäßig an Erfahrungsaustauschen teilgenommen werden. Die Ergebnisse sind zu dokumentieren. 14

3 Verantwortung, Befugnisse und Kommunikation 15
3.1 Verantwortung und Befugnisse werden festgelegt und bekannt gemacht. 15
3.2 Es muss nachgewiesen werden, dass der Zugang zu einem fachlichen Netzwerk vorhanden ist. 15

4 Ausstattung 16
4.1 Die Unternehmensleitung muss sicherstellen, dass eine aktuelle Hard- und Softwareausstattung vorhanden ist und eine Abwärtskompatibilität von mind. 2 Releasestufen sichergestellt ist. 16

5 Bauprozess 17
5.1 Es muss in den einzelnen Projekten die Einhaltung der geplanten Objekt- und Planungskosten nachgewiesen werden. 17
5.2 Die Projekte müssen nachvollziehbar dokumentiert sein. 17

6 Kundenzufriedenheit 18
6.1 Es ist ein Verfahren zur Messung der Kundenzufriedenheit zu installieren. (KO) Die Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsanalyse sind zu dokumentieren und ggf. Maßnahmen festzulegen. 18

7 Marketing und Vertrieb 19
7.1 Es erfolgt die Festlegung einer Marketing- und Vertriebsstrategie. (KO) 19

8 Fehler- und Optimierungsmanagement 20
8.1 Das Unternehmen hat ein Reklamationsmanagement zu installieren (KO) 20
8.2 Es muss ein festgelegtes Verfahren zur Reklamationsbeseitigung vorhanden sein. 21
8.3 Schulungen in Reklamationsbearbeitung sind durchzuführen. 21
8.4 Es muss ein KVP installiert sein (extern und intern) 21

9 Selbstbewertung 22
9.1 Ergebnisse der Bewertung 22
9.2 Kriterien-Prüfliste 22

WM-Q Ltd., Brunnenwiesen 9, 73105 Dürnau, Telefon 07164.1498350, info@wm-q.de

0 Vorbemerkungen

0.1 Urheber, Autoren

- Dr.-Ing. Dipl.-Wirtsch.-Ing. E. Rüdiger Weng
  Mitglied im Berater-Team Bau e.V.
  Brunnenwiesen 9
  73105 Dürnau
  info@planer-am-bau.de

- Dr.-Ing. Knut Marhold
  Ingenieurbüro für Marketing, Werbung & Auftragsförderung
  Hans-Böckler-Straße 179
  42109 Wuppertal
  km@planer-am-bau.de

Medienpartner

- Dipl.-Volkswirt Günther Göbel
  Vogel Business Media GmbH & Co. KG
  Max-Planck-Straße 7/9
  97082 Würzburg
  info@planer-am-bau.de

0.2 Einleitung und Zielsetzung

Am Anfang stand eine Idee: Warum sollte es nicht auch für Architektur- und Ingenieurbüros eine Chance sein, sich über ein QualitätsZertifikat zu profilieren und vom Wettbewerb positiv abzuheben? Denn unbestritten ist, dass Qualitäts- und Prüfzeichen beim Kunden Vertrauen schaffen und für mehr Umsatz sorgen können.

Als die Idee im Wirtschaftsdienst Ingenieure & Architekten[1] zum ersten Mal veröffentlicht wurde, war die Resonanz so positiv, dass wir uns entschlossen, das QualitätsZertifikat in die Tat umzusetzen.

Auf der Startveranstaltung am 19. Mai 2006 in Düsseldorf wurde als externer Zertifizierer der TÜV Rheinland ausgewählt. Der TÜV Rheinland garantiert durch seinen hohen Bekanntheitsgrad und seine hohe fachliche Reputation eine sehr gute Akzeptanz bei den Kunden der Planer.

In weiteren Treffen mit dem TÜV und interessierten Büros wurde gemeinsam der TÜV Rheinland QualitätsStandard Planer am Bau erarbeitet.

Der Begriff „Planer am Bau“ zielt darauf ab, dass in Zukunft immer mehr das Ineinandergreifen der Disziplinen im Vordergrund stehen wird. So steht das QualitätsZertifikat allen Planern am Bau offen – vom Architekten, Vermessungsingenieur, Baugrundgutachter, Tragwerksplaner bis zum Haustechniker, Bauphysiker oder Innenarchitekten.

Der Erhalt des Zertifikats setzt überdurchschnittliches Know-how der Planungsbüros voraus. Die zu erbringenden Qualitätskriterien sind dabei aus Kundensicht ausgewählt. Denn zufriedene Kunde sind ein untrügliches Zeichen für Qualität. Die Kundensicht ist ein entscheidender Unterschied zur ISO 9000, die primär die Innensicht im Fokus hat.

Unser Dank gilt den engagierten Pilot-Büros, die es ermöglicht haben, dem QualitätsZertifikat Leben einzuhauchen. Unser Dank gilt Olaf Seiche, der unsere Idee seitens des TÜV Rheinland aufgegriffen und die Kriterien zu Papier gebracht hat. Unser Dank gilt Günter Göbel, stellvertretender Chefredakteur des Wirtschaftsdienst Ingenieure & Architekten, der die Idee publiziert und die Geburt des QualitätsZertifikats begleitet hat und weiter begleiten wird.

Dr. E. Rüdiger Weng Dr. Knut Marhold

im April 2007

[1] Weng, E. R.: Gütesiegel für Architektur- und Ingenieurbüros: ein interessanter Gedanke in: Wirtschaftsdienst Ingenieure & Architekten 12 | 2005, S. 23 bis 24, IWW Institut für Wirtschaftspublizistik, Würzburg

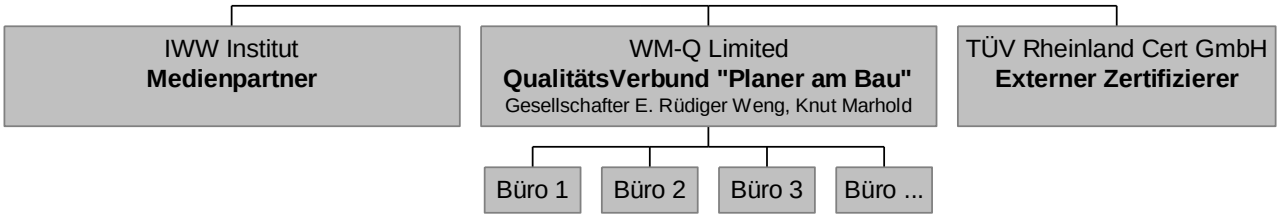
WM-Q Ltd., Brunnenwiesen 9, 73105 Dürnau, Telefon 07164.1498350, info@wm-q.de

0.3 Der Weg zum QualitätsZertifikat

Der QualitätsVerbund Planer am Bau (WM-Q) ermöglicht eine Gruppenzertifizierung. Das heißt, dass die teilnehmenden Büros nur alle drei Jahre vom TÜV Rheinland auditiert werden. Anders ausgedrückt: Bei z. B. 300 Mitgliedern im QualitätsVerbund werden jährlich nur 100 Mitglieder auditiert, also ein Drittel. Alle 300 Büros erhalten aber das QualitätsZertifikat Planer am Bau.

Wie wird sichergestellt, dass auch die nicht vom TÜV auditierten Büros in der Zwischenzeit den Qualitäts-Standard haben bzw. halten? Das erfolgt im Rahmen einer Selbstbewertung, die jährlich von allen Büros durchzuführen ist. Diese wird auch vom QualitätsVerbund angefordert.

Diese Art der Gruppenzertifizierung hat einen großen Kostenvorteil. Die Kosten für die TÜV-Auditierung fallen nur alle drei Jahre an bzw. werden vom QualitätsVerbund Planer am Bau bzw. der WM-Q in drei Jahresraten erhoben.



Bitte beachten Sie Folgendes zu den geforderten Kriterien:

- So wenig wie möglich, aber so viel wie nötig! Entscheidend ist, dass Sie die Kriterien so anwenden, wie sie Ihrem betrieblichen Alltag am nächsten und damit effektivsten kommen.
- Beachten Sie, dass eine Dokumentation nur dann verlangt wird, wenn dies im Kriterium ausdrücklich gefordert wird.
- Das Ziel ist nicht, ein dickes Handbuch zu erstellen, sondern die geforderten Kriterien zu leben.

0.4 Beiträge und Leistungen

Die Aufgaben und Pflichten der WM-Q sowie der Mitglieder des QualitätsVerbunds Planer am Bau“ sind in der Vereinbarung über die Mitgliedschaft im QualitätsVerbund Planer am Bau geregelt.

Die Gebühren sind der aktuellen Gebührentabelle zu entnehmen.

WM-Q Ltd., Brunnenwiesen 9, 73105 Dürnau, Telefon 07164.1498350, info@wm-q.de

0.5 TÜV Rheinland QualitätsStandard Planer am Bau

Grundsätzlich sind alle im QualitätsStandard geforderten Kriterien zu erfüllen. Das Fehlen der bezeichneten KO-Kriterien führt jedoch zwangsläufig zur sofortigen Nichterteilung bzw. Aberkennung des QualitätsZertifikats.

1 Dokumentation

1.1 Allgemeine Anforderungen

1.1.1 Das Unternehmen dokumentiert einen Serviceleitfaden, der folgende Themen unternehmensindividuell beschreibt. (KO)

- Serviceziele (kennzahlenunterstützt, messbar)
  > 1.1.2
- Analyse und Anwendung betriebswirtschaftlicher Kennzahlen (z.B. PeP-7)
  > 1.1.3
- Analyse, Dokumentation und Anwendung von Servicerouten
  > 1.1.4
- Die Service-Prozessabfolge (z.B. Servicerouten) und deren Wechselwirkung muss festgelegt werden.
  > 1.1.4
- Die Kundenerwartungen müssen analysiert und in den Servicerouten berücksichtigt werden.
  > 1.1.4
- Nachweis Haftpflichtversicherung
  > 1.1.5
- Nachweis der Einhaltung der Objekt- und Planungskosten
  > 5.1
- Nachvollziehbare Dokumentation der Projekte
  > 5.2

Nachweis
- Es existiert ein „QualitätsManagement-Handbuch“.

Beispiele
- Muster QM-Handbuch

WM-Q Ltd., Brunnenwiesen 9, 73105 Dürnau, Telefon 07164.1498350, info@wm-q.de

1.1.2 Es müssen kennzahlenunterstützte, messbare Serviceziele festgelegt werden. (KO)

Nachweis

- Kennzahlen
- siehe Service-/Dienstleistungshandbuch

Beispiele

- Spätestens nach dem zweiten Klingen wird der Telefonhörer abgenommen.
- Ergebnisse einer Kundenzufriedenheitsbefragung
- Reaktion auf Reklamationen spätestens nach 48 Stunden
- Persönliche Erreichbarkeit ist 24 Stunden, 365 Tage gewährleistet
- Zusagen einhalten

1.1.3 Es müssen betriebswirtschaftliche Kennzahlen (z.B. PeP-7-Kennzahlen) zur Steuerung des Unternehmens analysiert und angewandt werden. (KO)

Nachweis

- Nachweis betriebswirtschaftlicher Kennzahlen

Beispiele

- PeP-7-Kennzahlen, jährlich (www.pep-7.de)
- ggf. stellt „Planer am Bau“ zukünftig anonymisierte Auswertung (Bürovergleich) zur Verfügung (Intranet)

WM-Q Ltd., Brunnenwiesen 9, 73105 Dürnau, Telefon 07164.1498350, info@wm-q.de

1.1.4 Es müssen Servicerouten analysiert, dokumentiert und angewendet werden. (KO)

- Die Service-Prozessabfolge (z.B. Servicerouten) und deren Wechselwirkung muss festgelegt werden.
- Die Kundenerwartungen müssen analysiert und in den Servicerouten berücksichtigt werden.

Nachweis

- Checklisten Servicerouten/Serviceabläufe

Beispiel für Serviceroute

1. Kontakt
    - Erstkontakt
    - Telefon
        - Anzeige
        - Internet
        - Empfehlung
    - Kontakttermin
        - Treffen
        - Datenaufnahme
    - Angebotserstellung
        - per Post
        - per E-Mail (Rechtsverbindlichkeit von elektronischen Medien!)
        - ...
    - Auftragserteilung
        - Auftragsbestätigung
2. Projektbearbeitung
    - ...

1.1.5 Es muss eine Basis-Haftpflichtversicherung - mind. 2,0 Mio. € für Personenschäden/250 T€ für sonstige Schäden - nachgewiesen werden. Darüber hinaus ist bei Projekten nachzuweisen, dass die auftraggeberseitig geforderten Deckungssummen abgedeckt wurden. (KO)

Nachweis

- Versicherungspolice

WM-Q Ltd., Brunnenwiesen 9, 73105 Dürnau, Telefon 07164.1498350, info@wm-q.de

1.2 Lenkung von Dokumenten[2]

1.2.1 Es muss ein Verfahren zur Lenkung von Dokumenten beschrieben sein. (KO)

Nachweis
- Beschreibung (z.B. im Service-/Dienstleistungshandbuch)

Beispiele
- Bücher/Zeitschriften/Ergänzungslieferungen (Gesetzestexte etc.)

1.2.2 Dokumente und Daten müssen in Bezug auf die Punkte Überprüfung, Aktualisierung und Wiederfreigabe aussagekräftig sein.

Nachweis
- Klare Kennzeichnung von Dokumenten mit Datum, Autor ...

1.2.3 Revisionsstand und Änderungen sind zu kennzeichnen.

Nachweis
- z.B. Fußzeile in Dokumenten Revision 1 Stand: TT.MM.JJJJ

1.2.4 Die Zugänglichkeit relevanter Dokumente vor Ort ist sicherzustellen.

Beispiele
- Zugriff auf EDV-Daten und Papierdokumente, Zugriffsrechte ...

1.2.5 Lesbarkeit, sowie einfache Identifikation sind sicherzustellen.

Beispiele
- Saubere Handschrift, EDV-Schrift
- Dokumentenhistorie in Kundendatenbank

1.2.6 Externe Dokumente sind zu kennzeichnen und gelenkt zu verteilen.

Beispiele
- Verteilerstempel, Eingangsstempel

[2] Dokumente = Vorgabe-Dokumente / Formulare (z.B. Briefvorlage, Formblatt, Vorgabe zur Aktenbeschriftung) im Gegensatz zu Aufzeichnungen = verschickter Brief, ausgefülltes Formblatt, Aktenbeschriftung)

WM-Q Ltd., Brunnenwiesen 9, 73105 Dürnau, Telefon 07164.1498350, info@wm-q.de

1.2.7 Der unabsichtliche Gebrauch ungültiger Dokumente ist zu verhindern (KO), ungültige Dokumente sind als solche zu kennzeichnen.

Nachweis

- Vermerk, durchgestrichen ...

1.2.8 Es muss ein Verfahren zur Sicherung von EDV-Daten dokumentiert sein. (KO)

Nachweis

- Automatische Sicherung, Sicherung nach Checkliste ...
- Auslagerung von Sicherungsdaten
- Verfahren/Test zur Wiederherstellung der Daten

WM-Q Ltd., Brunnenwiesen 9, 73105 Dürnau, Telefon 07164.1498350, info@wm-q.de

1.3 Lenkung von Aufzeichnungen

1.3.1 Es muss ein Verfahren zur Lenkung von Aufzeichnungen beschrieben sein. (KO)

Lenkungsmaßnahmen müssen sicherstellen:

- die Lesbarkeit der Aufzeichnungen
- die Kennzeichnung
- die Aufbewahrung/Lagerung
- den Schutz vor Beschädigung
- die Wiederauffindbarkeit
- die Aufbewahrungszeit/-fristen
- die Verfügung über die Aufzeichnungen

Nachweis

- Kontakt-/Notiz-Historie in Kundendatenbank

Beispiele

- Zuständigkeit Posteingang inkl. Vertretungsregelung schriftlich geregelt
- Vorhandensein einer Projektliste mit zuständigem Bearbeiter beim Posteingang (sofern erforderlich)
- Postausgang
- Umlaufmappe
- Bei Projektstart Projektbeteiligtenliste beginnen und fortschreiben, interne und externe Beteiligte
- Liste der Aufzeichnungen

WM-Q Ltd., Brunnenwiesen 9, 73105 Dürnau, Telefon 07164.1498350, info@wm-q.de

2 Qualifizierung der Arbeitskräfte[3]

2.1 Das Managementsystem muss allen Mitarbeitern in der benötigten Tiefe bekannt sein.

2.2 Das Unternehmen hat Schulungs-Maßnahmen zur Einführung und Sicherstellung der Dienstleistungsqualität durchzuführen und dafür Schulungspläne aufzustellen.

- Es sind Schulungspläne aufzustellen.
- Die Schulungspläne müssen auch die gesetzlich vorgeschriebenen Schulungen (z. B. Arbeitssicherheitsunterweisungen) enthalten.
- Die durchgeführten Schulungen müssen nach einem dokumentierten Verfahren hinsichtlich ihrer Wirksamkeit überprüft und ausgewertet werden.

Nachweis
- Schulungspläne
- Bewertung der durchgeführten bzw. besuchten Schulungen
- Zu Schulungen zählen auch durch eigene Mitarbeiter durchgeführte Qualifizierungsmaßnahmen.

2.3 Es sind Schulungen zur Kundenorientierung und zur Erfüllung der Kundenerwartungen durchzuführen oder zu besuchen.

Nachweis
- Nachweis durchgeführte Schulungen, TOPs, Protokolle ...

2.4 Ein Begleitsystem für neue Mitarbeiter ist, wenn erforderlich, zu implementieren.

Nachweis
- Einarbeitungsplan
- Info-Mappe

[3] Mitarbeiter + Inhaber/Geschäftsleitung

WM-Q Ltd., Brunnenwiesen 9, 73105 Dürnau, Telefon 07164.1498350, info@wm-q.de

2.5 Alle relevanten Planungsleistungen dürfen nur von Mitarbeitern verantwortet werden, die die Befähigung zur Berufsausübung nachgewiesen haben. (KO)

Nachweis

- Aufgabe, Kompetenz, Verantwortung (z.B. Organigramm)
- Unterschrift, Nachweis (Zeugnisse/Urkunden)

2.6 Es muss regelmäßig an Erfahrungsaustauschen teilgenommen werden. Die Ergebnisse sind zu dokumentieren.

Nachweis

- Teilnehmerliste
- Protokolle
- Teilnahmebescheinigung

Beispiele

- interner Erfahrungsaustausch
- Bürobesprechungen

WM-Q Ltd., Brunnenwiesen 9, 73105 Dürnau, Telefon 07164.1498350, info@wm-q.de

3 Verantwortung, Befugnisse und Kommunikation

3.1 Verantwortung und Befugnisse werden festgelegt und bekannt gemacht.

- **Es existiert eine Vertretungsregelung. (KO)**
- Die Einhaltung dieser Maßnahmen wird durch die Unternehmensleitung überwacht.

Nachweis
- Organigramm mit Stellvertretern
- Stellenbeschreibung
- Unterschriftenregelung
- Projektdokumentation: Nennung Vertreter (ggf. inkl. Anschrift)

3.2 Es muss nachgewiesen werden, dass der Zugang zu einem fachlichen Netzwerk vorhanden ist.

Nachweis / Beispiele
- Kammermitgliedschaft
- Verbandsmitgliedschaft
- Kooperationspartner
- Erfahrungsaustausch-Kreis Planer am Bau
- Erfahrungsaustausch-Kreise (www.bau-erfa.de)

WM-Q Ltd., Brunnenwiesen 9, 73105 Dürnau, Telefon 07164.1498350, info@wm-q.de

4 Ausstattung

4.1 Die Unternehmensleitung muss sicherstellen, dass eine aktuelle Hard- und Softwareausstattung vorhanden ist und eine Abwärtskompatibilität von mind. 2 Releasestufen sichergestellt ist.

Nachweis

- Software-Ausstattung
- letzte Rechnungen
- vorhandene Information über aktuelles Release (z.B. Angebot, www-Link...)

WM-Q Ltd., Brunnenwiesen 9, 73105 Dürnau, Telefon 07164.1498350, info@wm-q.de

5 Bauprozess

5.1 Es muss in den einzelnen Projekten die Einhaltung der geplanten Objekt- und Planungskosten nachgewiesen werden.

Nachweis

- Übereinstimmung von vereinbartem Honorar und Honorar-Rechnung
- Übereinstimmung von Kostenschätzung und endgültigen Baukosten bzw. Nachweis der Mehr- oder Minder-Kosten

Beispiele

- Kundendatenbank, CRM-System
- Kunden-/Projekt-Informationssystem
- Projektordner
- Z. B. Kostenaufstellung nach DIN 276

5.2 Die Projekte müssen nachvollziehbar dokumentiert sein.

Nachweis

- Projektdokumentation

Beispiele

- Projektordner
- Kunden-/Projekt-Informationssystem
- Terminplaner
- Ordner mit gleicher Struktur
- EDV-Ablage

WM-Q Ltd., Brunnenwiesen 9, 73105 Dürnau, Telefon 07164.1498350, info@wm-q.de

6 Kundenzufriedenheit

6.1 Es ist ein Verfahren zur Messung der Kundenzufriedenheit zu installieren. (KO) Die Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsanalyse sind zu dokumentieren und ggf. Maßnahmen festzulegen.

Nachweis

- Kundenbefragung, schriftlich, mündlich, Workshop ...
- Dokumentation, Auswertung, Diskussion der Ergebnisse
- Tagesordnungspunkt bei z. B. wöchentlicher Bürobesprechung, Maßnahmenliste
- Gesprächsprotokolle
- Eintrag in Kundendatenbank

WM-Q Ltd., Brunnenwiesen 9, 73105 Dürnau, Telefon 07164.1498350, info@wm-q.de

7 Marketing und Vertrieb

7.1 Es erfolgt die Festlegung einer Marketing- und Vertriebsstrategie. (KO)

- **Die Kundenerwartungen werden in der Marketing- und Vertriebsstrategie berücksichtigt. (KO)**
- Die Marketing- und Vertriebsstrategie wird in die Dienstleistungsstandards integriert.
- Die definierten Aussagen in Prospekten / Internet / Anzeigen erfolgen in Übereinstimmung mit den tatsächlichen Standards des Hauses.
- Die Verantwortung für die Abstimmung der Marketingstrategie mit den Dienstleistungsstandards wird festgelegt.

Nachweis

- Marketing- und Vertriebsstrategie
- Definition Geschäftsfelder und Zielgruppen
- Werbung, PR ...
- Außendarstellung (Prospekte/Internet/Anzeigen)
- Corporate Design

Beispiele

- EKS (Engpass-Konzentrations-Strategie): Stärken, Schwächen, Erfolgversprechendste Geschäftsfelder, erfolgversprechendste Zielgruppen, Kooperationen

WM-Q Ltd., Brunnenwiesen 9, 73105 Dürnau, Telefon 07164.1498350, info@wm-q.de

8 Fehler- und Optimierungsmanagement

8.1 Das Unternehmen hat ein Reklamationsmanagement zu installieren, bestehend aus (KO)

- Reklamationsdokumentationssystem
- Korrekturmanagement
- Fehleranalyse

Erläuterung

a) Mängelbeseitigung nach VOB
b) Reklamationen, die das Büro direkt betreffen (z. B. Planungsfehler, schlechte Erreichbarkeit, Unzufriedenheit mit dem Ansprechpartner, Unzufriedenheit mit der Kommunikation und Information…)

Nachweis

- Dokumentiertes Reklamationsmanagementsystem

WM-Q Ltd., Brunnenwiesen 9, 73105 Dürnau, Telefon 07164.1498350, info@wm-q.de

8.2 Es muss ein festgelegtes Verfahren zur Reklamationsbeseitigung vorhanden sein.

- **Ein Verfahren zur Festlegung der Vorgehensweise hinsichtlich der Reaktion nach aufgetretenen Kundenreklamationen zur Sicherstellung der Kundenzufriedenheit muss beschrieben werden. (KO)**
- Ein Handlungsspielraum für die Mitarbeiter zur Reklamationsbehebung ist zu definieren.

Erläuterung

c) Mängelbeseitigung nach VOB

d) Reklamationen, die das Büro direkt betreffen (z. B. Planungsfehler, schlechte Erreichbarkeit, Unzufriedenheit mit dem Ansprechpartner, Unzufriedenheit mit der Kommunikation und Information…)

Nachweis

- Ablaufplan
- Verantwortung
- Notizen (z.B. Kontakthistorie in Kundendatenbank)
- Reaktionszeit (Kontakthistorie in Kundendatenbank)
- Kundenschreiben (Kontakthistorie in Kundendatenbank)
- Maßnahmenliste

8.3 Schulungen in Reklamationsbearbeitung sind durchzuführen.

Nachweis

- Schulungsplan

8.4 Es muss ein KVP installiert sein (extern und intern)

Nachweis

- System zur Kontinuierlichen Verbesserung (KVP)
- KVP-Besprechungen (Protokolle)

WM-Q Ltd., Brunnenwiesen 9, 73105 Dürnau, Telefon 07164.1498350, info@wm-q.de

9 Selbstbewertung

Das eingeführte System wird mindestens 1x/Jahr selbstbewertet. Die Selbstbewertung ist zu dokumentieren. (KO)

9.1 Ergebnisse der Bewertung

Die Unternehmensleitung muss regelmäßig, mindestens 1x/Jahr ein Management-Review formulieren. Es muss die folgenden Inhalte behandeln und ist mit einem Maßnahmenplan zu hinterlegen, der deutliche Verantwortungen und Erledigungsfristen beinhaltet. (KO)

- Analyse der Qualitätsprobleme und Reklamationen
- Verbesserung der Wirksamkeit des Systems und seiner Prozesse (Kontinuierlicher Verbesserungsprozess KVP)
- Ergebnisse aus den internen Bewertungen
- Analysen und Festlegungen zu den Dienstleistungsverbesserungen
- Analysen und Festlegungen zum Bedarf an Ressourcen
- Analysen des Wettbewerbs und des eigenen Dienstleistungsportfolio.
- Die Benchmarks der durchgeführten Projekte

Nachweis
- Management-Review
- Nachweis gegenüber dem QualitätsVerbund Planer am Bau
- Checklisten, Notizen, Protokolle, Maßnahmenlisten

9.2 Kriterien-Prüfliste

Die Unternehmensleitung erstellt bzw. aktualisiert regelmäßig, mindestens 1x/Jahr, die Kriterien-Prüfliste.

Nachweis
- Kriterien-Prüfliste

WM-Q Ltd., Brunnenwiesen 9, 73105 Dürnau, Telefon 07164.1498350, info@wm-q.de

QUALITÄTSSTANDARD
PLANER AM BAU
QualitätsManagement für Architektur- und Ingenieurbüros

Kriterien-Checkliste

Die Alternative zur ISO

für Architektur- und Ingenieurbüros | TÜV-geprüft

Büro _____

Mitarbeiterzahl _____

Kriterien-Checkliste (Stand Dokument 02.03.2016)

---------- bitte ankreuzen ----------

Anforderung	**nicht geregelt**	**geregelt, aber nicht dokumentiert**	**geregelt und dokumentiert**
1 Dokumentation			
1.1 Allgemeine Anforderungen	**nicht ausfüllen**	**nicht ausfüllen**	**nicht ausfüllen**
1.1.1 Serviceleitfaden			
1.1.2 kennzahlenunterstützte, messbare Serviceziele			
1.1.3 betriebswirtschaftliche Kennzahlen			
1.1.4 Servicerouten - Service-Prozessabfolge und deren Wechselwirkung - Kundenerwartungen			
1.1.5 Haftpflichtversicherung			
1.2 Lenkung von Dokumenten			
1.2.1 Verfahren zur Lenkung			
1.2.2 Dokumente und Daten müssen in Bezug auf die Punkte Überprüfung, Aktualisierung und Wiederfreigabe aussagekräftig sein.			
1.2.3 Revisionsstand und Änderungen			
1.2.4 Zugänglichkeit			
1.2.5 Lesbarkeit, Identifikation			
1.2.6 externe Dokumente			
1.2.7 ungültige Dokumente			
1.2.8 Sicherung von EDV-Daten			
1.3 Lenkung von Aufzeichnungen			
1.3.1 Verfahren zur Lenkung - Lesbarkeit - Kennzeichnung - Aufbewahrung/Lagerung - Schutz vor Beschädigung - Wiederauffindbarkeit - Aufbewahrungszeit/-fristen - Verfügung über Aufzeichnungen			
2 Qualifizierung der Arbeitskräfte			
2.1 QMS-Bekanntheit bei Mitarbeitern			
2.2 Schulungs-Maßnahmen - Schulungsplan, muss auch gesetzlich vorgeschriebene Schulungen enthalten - Wirksamkeit der Schulungen			
2.3 Schulungen zur Kundenorientierung			
2.4 Begleitsystem für neue Mitarbeiter			
2.5 Planungsleistungen - Befähigung der Mitarbeiter			
2.6 Erfahrungsaustausch (intern)			

Anforderung	nicht geregelt	geregelt, aber nicht dokumentiert	geregelt und dokumentiert
3 Verantwortung, Befugnisse und Kommunikation			
3.1 Verantwortung, Befugnisse bekannt machen - Vertretungsregelung - Überwachung durch Unternehmensleitung			
3.2 fachliches Netzwerk (extern)			
4 Ausstattung			
4.1 aktuelle Hard- und Softwareausstattung			
5 Bauprozess			
5.5.1 Objekt- und Planungskosten			
5.5.2 nachvollziehbare Dokumentation			
6 Kundenzufriedenheit			
6.1 Messung der Kundenzufriedenheit - Dokumentation der Ergebnisse - ggf. Festlegen von Maßnahmen			
7 Marketing und Vertrieb			
7.1 Marketing- und Vertriebsstrategie - Berücksichtigung der Kundenerwartungen in der Strategie - Integration in Dienstleistungsstandards - Übereinstimmung der Werbeaussagen mit den tatsächlichen Standards - Festlegung der Verantwortung			
8 Fehler- und Optimierungsmanagement			
8.1 Reklamationsmanagement - Reklamationsdokumentationssystem - Korrekturmanagement - Fehleranalyse			
8.2 Verfahren zur Reklamationsbeseitigung - Beschreibung des Verfahrens - Definition von Handlungsspielräumen			
8.3 Schulungen in Reklamationsbearbeitung			
8.4 Es muss ein KVP installiert sein (extern und intern)			
9 Selbstbewertung			
9.1 Ergebnisse der Bewertung, Maßnahmenplan, Managementreview - Analyse Qualitätsproblem, Reklamationen - Verbesserung der Wirksamkeit des QMS - Ergebnisse aus internen Bewertungen - Dienstleistungsverbesserungen - Bedarf an Ressourcen/Personal - Analyse Wettbewerb und Dienstleistungsportfolio - Benchmarks der Projekte	**nicht ausfüllen**	**nicht ausfüllen**	**nicht ausfüllen**
9.2 Kriterien-Prüfliste			

QUALITÄTSSTANDARD
PLANER AM BAU
QualitätsManagement für Architektur- und Ingenieurbüros

48-Stunden-Ablaufplan

Die Alternative zur ISO

für Architektur- und Ingenieurbüros | TÜV-geprüft

In 48 Stunden zum eigenen QualitätsManagement-Handbuch

Nr.	Schritte	Dauer h	Ihr Zeitplan
1	Sie sind **Mitglied im QualitätsVerbund Planer am Bau.**		heute
2	Speichern Sie das von uns erhaltene digitale **Muster-QualitätsManagement-Handbuch** (QMH) inkl. aller Anhänge auf Ihrem Computer.	0,25	
3	Stellen Sie Ihr **QualitätsManagement-Team** zusammen. (unsere Empfehlung ab einer Bürogröße von 10 Mitarbeitern) und bestimmen Sie einen **Projektverantwortlichen**.	2,00	
4	Lesen Sie die **Vorbemerkungen im QMH** aufmerksam durch.	0,50	
5	Füllen Sie die **Kriterien-Checkliste** aus. Hier erhalten Sie einen Überblick über die geforderten Kriterien. Sie sehen auf einen Blick, welche Kriterien Sie bereits erfüllen und was Sie noch erarbeiten müssen. Bitte schauen Sie in unser Muster-QMH, wenn Sie eines der geforderten Kriterien nicht verstehen oder rufen Sie uns an: Telefon **07164.1498350** oder via Skype **Planer-am-Bau.**	1,00	
6	Arbeiten Sie jetzt Kapitel für Kapitel im Muster-QMH durch. Binden Sie Ihre vorhandenen Vorlagen/Checklisten etc. ein oder/und passen unsere Muster-Anhänge auf Ihr Büro an.		
7	**Kapitel 1 – Unternehmensdarstellung** Das ist für Sie eine leichte Übung.	1,50	
8	**Kapitel 2 – Allgemeine Anforderungen** Hier haben Sie nach der Erstbearbeitung mit Sicherheit Fragen zu den Dienstleistungszielen und -abläufen. Unsere Empfehlung: Rufen Sie uns an oder skypen Sie mit uns. Telefon **07164.1498350** oder via Skype **Planer-am-Bau.**	4,00	
9	**Kapitel 3 – Lenkung von Vorlagen** **Kapitel 4 – Lenkung von Aufzeichnungen** Diese Kapitel sind extrem wichtig, insbesondere für Ihre Büroorganisation. Sie sind zwar etwas zeitaufwändig, doch hier erzielen Sie auf jeden Fall Produktivitätsfortschritte. Wenn Sie nicht weiterkommen oder eine Frage haben: Telefon **07164.1498350** oder via Skype **Planer-am-Bau.**	7,00	

Nr.	Schritte	Dauer h	Ihr Zeitplan
10	**Kapitel 5 – Qualifizierung von Arbeitskräften und Informationsaustausch** Mitarbeiter sind das größte Kapital. Ein zentraler Punkt ist der geforderte Schulungsplan. Wenn Sie nicht weiterkommen oder eine Frage haben: Telefon **07164.1498350** oder via Skype **Planer-am-Bau.**	4,00	
11	**Kapitel 6 – Verantwortung, Befugnisse und Kommunikation** Hier sind die Themen Organigramm und Vertretungsregelung zentrale Bausteine. Die Geschäftsführung muss eine Vertretung bestimmen und ebenso das Einmannbüro. Wenn Sie nicht weiterkommen oder eine Frage haben: Telefon **07164.1498350** oder via Skype **Planer-am-Bau.**	5,00	
12	**Kapitel 7 – Planungsprozess** Der Planungsprozess selbst ist nicht Bestandteil des Zertifikats. Wir sind jedoch der Meinung, dass Sie hier z. B. Checklisten zur Bearbeitung der Leistungsphasen einpflegen sollten. Wenn Sie nicht weiterkommen oder eine Frage haben: Telefon **07164.1498350** oder via Skype **Planer-am-Bau.**	4,00	
13	**Kapitel 8 – Kundenzufriedenheit** Zufriedene Kunden bilden die Basis für den Büroerfolg. Legen Sie hier fest, wie Sie die Zufriedenheit messen und Feedbackschleifen zur kontinuierlichen Verbesserung einbauen. Wenn Sie nicht weiterkommen oder eine Frage haben: Telefon **07164.1498350** oder via Skype **Planer-am-Bau.**	3,00	
14	**Kapitel 9 – Marketing und Vertrieb** Die Analyse der Ist-Situation und der Blick in die Zukunft sollten jährlich im Fokus der Geschäftsführung stehen. Machen Sie sich Gedanken über Ihre strategische Ausrichtung. Wenn Sie nicht weiterkommen oder eine Frage haben: Telefon **07164.1498350** oder via Skype **Planer-am-Bau.**	3,00	
15	**Kapitel 10 – Technische Ausstattung** Diese Daten haben Sie schnell zusammengestellt.	2,50	

Nr.	Schritte	Dauer h	Ihr Zeitplan
	Wenn Sie nicht weiterkommen oder eine Frage haben: Telefon **07164.1498350** oder via Skype **Planer-am-Bau**		
16	**Kapitel 11 – Fehler- und Optimierungsmanagement** Reklamationen und Fehler sind auch Chancen! Wichtig ist nur, dass Sie kundengerecht handeln und Schlüsse aus Fehlern ziehen. Wenn Sie nicht weiterkommen oder eine Frage haben: Telefon **07164.1498350** oder via Skype **Planer-am-Bau.**	4,00	
17	**Kapitel 12 – Selbstbewertung** Hier übernehmen Sie den Text aus unserem Muster-QMH. Alles Weitere erläutern wir Ihnen, wenn es zur Zertifizierung geht.	0,25	
18	**Arbeiten Sie jetzt die noch fehlenden Anhänge** aus, falls Sie es nicht bereits bei der Bearbeitung der Kapitel getan haben. In unserem Muster-QMH finden Sie entsprechende Vorlagen. Wenn Sie nicht weiterkommen oder eine Frage haben: Telefon **07164.1498350** oder via Skype **Planer-am-Bau.**	6,00 Je nach bereits vorhandenen Unterlagen auch schneller.	
	Der erste Entwurf Ihres QMH ist fertig!	48,00	
19	Unsere Empfehlung: **Stellen Sie den Entwurf des QMH Ihren Mitarbeitern vor** und fordern Sie diese auf, Ihnen Feedback zu geben bzw. Verbesserungsvorschläge einzubringen. Nur auf diesem Weg ist sichergestellt, dass die im Handbuch enthaltenen Regeln auch akzeptiert und eingehalten werden.		
20	**Besprechen Sie die Anregungen mit Ihren Mitarbeitern** und nehmen Sie diese gegebenenfalls in Ihr QMH auf. **Ihr QMH ist jetzt fertig!**		
21	**Bitte mailen Sie uns Ihr Handbuch.** Wir sehen es durch und prüfen, ob alle Voraussetzungen für eine Zertifizierung erfüllt sind. **info@planer-am-bau.de**		
22	Arbeiten Sie unsere Anregungen ein.		
23	Geben Sie jetzt Ihr QMH offiziell im Büro frei und führen Sie das System ein.		

Nr.	Schritte	Dauer h	Ihr Zeitplan
24	Parallel leiten wir jetzt den Zertifizierungsprozess mit dem TÜV Rheinland ein.		
25	Nach erfolgreichem Audit ist Ihr Büro dann zertifiziert und Sie erhalten Ihre Urkunde.		

Bitte vereinbaren Sie vorab einen Termin mit uns.

Und falls Sie nicht während des Büroalltags Ihr Handbuch erarbeiten wollen, kommen Sie doch zu einem unserer **Klausurwochenenden**.

Auf Wunsch vermitteln wir Ihnen **QM-erfahrene Studenten**, die Ihnen bei der Erarbeitung Ihres QM-Handbuchs z. B. im Rahmen eines Praktikums helfen. Wir bieten darüber hinaus auch **Inhouse-Workshops** an.