



**Büroorganisations- und
QualitätsManagement-Handbuch
nach dem
QualitätsStandard Planer am Bau**



Das Logo dürfen
nur zertifizierte Bü-
ros verwenden.

Musterbüro
Musterstraße 12
12345 Musterstadt
Stand 01.08.2024

© 2024 QualitätsVerbund Planer am Bau | Dr. Weng Dr. Marhold, Dürnau (QV_PaB)

Das vorliegende Muster-QualitätsManagement-Handbuch von Dr. Weng Dr. Marhold ist urheberrechtlich geschützt. Es darf nur von Mitgliedern im QualitätsVerbund Planer am Bau und von Teilnehmern an Planer am Bau-Klausurwochenenden und nur für das in der Mitgliedsvereinbarung aufgeführte Büro bzw. das an einem Planer am Bau-Klausurwochenende gemeldete/teilnehmende Büro verwendet werden. Die Weitergabe an Dritte – auch auszugsweise – ist nicht erlaubt.

Alle Rechte vorbehalten. Vervielfältigung, auch auszugsweise, nur mit schriftlicher Genehmigung von QV_PaB.

Vorbemerkungen

QM-Grundsätze

- Schreibe auf, was du tust und tue, was du aufgeschrieben hast!
- QM heißt, etwas tun zu wollen. Zertifiziertes QM heißt, dass man es nachweisen kann.
- Eigentlich selbstverständlich: Gesetzliche Vorgaben sind einzuhalten, sonst kann keine Zertifizierung erfolgen.

Umgang mit dem Handbuch – bitte unbedingt lesen!

Achtung

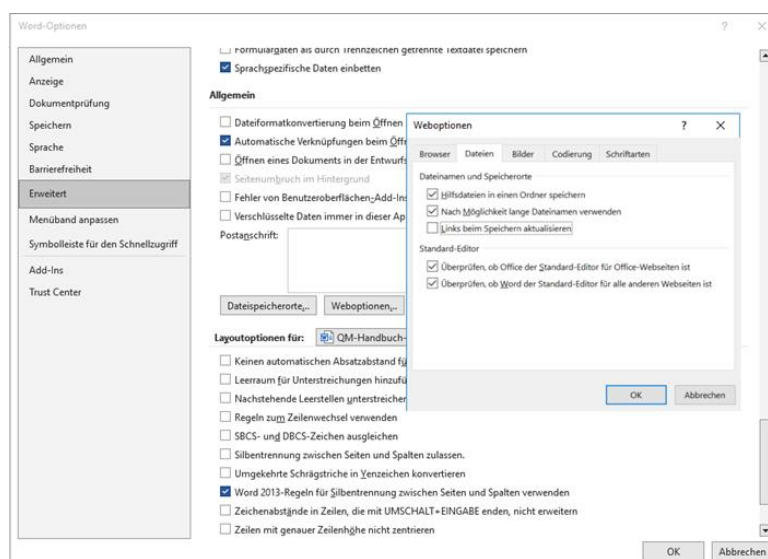
Unter Word muss folgende Einstellung vorgenommen werden (unter Datei > Optionen > Erweitert), ansonsten werden die relativen Links im Handbuch automatisch wieder in absolute umgewandelt.

Hinweis zur Datei des Muster-Handbuchs

- Extrahieren Sie die Datei in einen separaten Ordner. Danach können Sie im Muster-Handbuch die markierten Links inkl. Beispielen anklicken bzw. aufrufen.

Hinweise zur Bearbeitung dieses Word-Dokuments:

- Die Verzeichnisse wurden mittels Formatvorlagen erstellt und können automatisch generiert werden (rechter Mausklick auf das jeweilige Verzeichnis > „Felder aktualisieren“).



- Sollten Gliederungspunkte oder Anhänge wegfallen, können diese einfach markiert und gelöscht werden (anschließend Verzeichnisse wie beschrieben aktualisieren).
- Neue Gliederungspunkte werden einfach mit der entsprechenden Überschriftenhierarchie formatiert (Auswahl Formatvorlage). Alternativ kopieren Sie einfach eine Überschrift der gleichen Hierarchiestufe und fügen diese an der neuen Stelle ein (Copy & Paste) und überschreiben den Text.
- Bei neuen Anhängen gilt: Zunächst den Namen des Anhangs ins Musterhandbuch schreiben > Zeile markieren > Hyperlink einfügen (rechte Maustaste) > mit Anhang-Dokument (im Ordner „Anhänge“ abzulegen) verknüpfen. Die Zeile ist dann als Anhangsverzeichnis zu formatieren; Alternativ analog der Überschrift per Copy & Paste kopieren.
- Abschließend Inhalts- und Anhangsverzeichnis „Felder aktualisieren“.
- Und aus leidvoller Erfahrung: Bitte das bearbeitete Dokument zwischendurch immer wieder sichern!

Tipp:

Drucken Sie sich die beiden folgenden Seiten aus, um die Hinweise während der Bearbeitung immer präsent zu haben!

Hinweise zum Handbuch:

Das vorliegende Handbuch ist nach dem Qualitätsstandard Planer am Bau (die verbindliche formale Vorgabe) aufgebaut.

Das Handbuch sowie das gesamte QM-System bieten in erster Linie Ihnen/Ihrem Büro sowie Ihren Kunden einen Nutzwert. Der **individuelle Nutzen für Ihr Büro sowie für Ihre Kunden** soll daher bei der Ausarbeitung des Handbuchs im Vordergrund stehen und weniger der formale Rahmen.

Stellen Sie sich die Fragen:

- Was bringt uns und unserem Unternehmen ein QM-System? Welche Grundsätze, Spielregeln und Abläufe möchten wir in unserem QM-Handbuch aufschreiben?
- Welchen Nutzen hat mein (potenzieller) Kunde davon?
- Wo liegt für unser Unternehmen der größte Nutzen eines QM-Systems? (bspw. Nachweis in VGV-Verfahren, Klarheit für neue Mitarbeiter usw.)
- Welche Unternehmens- oder Planungsabläufe leben wir in unserem Unternehmen, haben sie aber nicht schriftlich dokumentiert? Welche Prozesse sind sinnvoll zu dokumentieren, damit sowohl Mitarbeiter als auch Kunden von klaren Regelungen profitieren?

Die formale Erfüllung der im Handbuch zu beschreibenden Kriterien wird vom QV_PaB vor Einleitung des Zertifizierungsverfahrens geprüft.

Für die Ausarbeitung Ihres individuellen Handbuchs ist die vorgegebene **Gliederung nicht bindend**. Wichtig ist nur, dass sich **alle** zu dokumentierenden **Pflichtkriterien** darin wiederfinden.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wurde in dem vorliegenden Musterhandbuch die männliche Form verwendet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für alle Geschlechter. Die verkürzte Sprachform hat nur redaktionelle Gründe und beinhaltet keine Wertung. Ihnen steht es frei, die Bezeichnungen Ihren Wünschen entsprechend anzupassen.

Bitte beachten Sie Folgendes zur Bearbeitung Ihres Handbuches:

So wenig wie möglich, aber so viel wie nötig! Schreiben Sie alles das auf, was Ihre tägliche Arbeit erleichtert und der gelebten Praxis entspricht. Es ist nicht das Ziel, ein dickes Handbuch zu erstellen.

Unser Tipp: Wenn Ihnen bei der ersten Bearbeitung Lücken auffallen, sammeln Sie diese zunächst in einer Maßnahmenliste (z.B. Anhang „Maßnahmen-/Ideenliste“) und arbeiten Sie das gesamte Handbuch einmal durch. Nehmen Sie sich nicht zu viel auf einmal vor. Ihr QM-Handbuch wird nie „fertig“ sein, sondern sich Jahr für Jahr weiterentwickeln.

Wie Sie sich wieder aufs Wesentliche konzentrieren können

Für die Zertifizierung ist es wichtig, dass alle Pflichtkriterien dargestellt werden. Entscheidend ist, dass Sie die Kriterien so beschreiben, wie sie in Ihrem betrieblichen Alltag wirklich angewendet werden.

Ihr QM-System soll Ihnen helfen und Sie zukünftig bei Ihrer täglichen Arbeit in Büro und Projekt entlasten!

Im Folgenden möchten wir Ihnen noch einige Hinweise zur Arbeit mit diesem Dokument geben. Sie finden innerhalb der Kapitel verschiedenfarbige Kästen mit hilfreichen Informationen, die Sie unterstützen sollen. Löschen Sie die Kästen einfach, indem Sie die kompletten Texte in den Kästen markieren und auf „Entfernen“ drücken, sobald Sie die Themen in Ihren Text eingearbeitet haben.

Pflichtkriterien:

Die in den blauen Kästen zu Beginn jedes Kapitels aufgeführten Kriterien müssen Sie zwingend erfüllen, um das Zertifikat erlangen zu können.

Anmerkung: Hinweise zu den einzelnen Punkten erhalten Sie in orangefarbenen Kästen.

Diese Texte dienen der Erläuterung und zum besseren Verständnis und sind in Ihrem finalen Handbuch zu löschen.

Alternative Formulierungsbeispiele finden Sie in grauen Kästen. Sie können sie gegen die vorgeschlagenen Texte austauschen (anschließend Word-Formatierungsvorlage (Menü) anwenden).

Dieses Muster-QM-Handbuch soll Ihnen als **Anleitung** dienen und **Vorschläge** liefern. Wichtig ist, dass Sie **Ihr individuelles Handbuch** erstellen, das Ihrer gelebten Praxis und den Anforderungen Ihres Büros entspricht.

Nach Fertigstellung des QMH kann der Urheberrechtsvermerk von Seite 2 entfernt oder auf Ihr Büro umgeschrieben werden.

Aufgrund der immer wieder in den Audits auftretenden „Diskrepanzen“ zwischen den geschriebenen Inhalten und dem tatsächlichen Büro-Leben folgender Hinweis:

Beschreiben Sie in Ihrem QM-Handbuch genau das, was Sie in Ihrem Büro wirklich tun und wie Sie es tun – erfinden Sie keine Dinge aufgrund vermeintlicher Vorgaben!

Der Zertifizierungs-Standard definiert die tatsächlich relevanten Vorgaben (die blauen Pflichtkriterien im Muster-Handbuch). Beschreiben Sie Ihre Abläufe im QM-Handbuch genau so, wie Sie die Dinge auch tatsächlich im Arbeitsalltag umsetzen. Das ist QM!

Ein Beispiel: Nennen Sie im Handbuch nur die betriebswirtschaftlichen Kennzahlen, die Sie auch tatsächlich regelmäßig erfassen und auswerten. Wenn der Auditor Sie im Audit auffordert, die Relevanz spezifischer Kennzahlen zu erläutern, sollten Sie nicht in Erklärungsnot kommen, weil Sie Kennzahlen genannt haben, die in der Bilanz auftauchen, aber außer dem Steuerberater niemand wirklich versteht.

Wir empfehlen Ihnen, nur mittel- oder langfristig relevante Inhalte in das Handbuch aufzunehmen. Hingegen sollten die Inhalte, die regelmäßig angepasst werden müssen, in Anhängen festgehalten werden. Dazu zählen z.B. Verfahrensanweisungen, Formblätter oder Checklisten. So brauchen Sie bei Änderungen nur diese auszutauschen. Statt direkt auf Anhänge zu verweisen, können Sie auch nur Dateipfade zu den Anhängen angeben.

Die Anhänge sind im Muster-Handbuch per Hyperlink verknüpft.

Wir empfehlen Ihnen weiter, das aktuelle Handbuch – für alle Mitarbeiter zugänglich – **digital abzulegen**. Auf Papier ausgegebenen Handbücher verlieren schnell ihre Aktualität und müssten ggf. öfter neu ausgedruckt werden. Es steht Ihnen frei, anstelle dieses Word-Dokuments auch andere digitale Formate wie bspw. ein Wiki einzuführen. Für den Zertifizierungsstandard gibt es keine Formvorgabe für das Handbuch.

Geben Sie das gesamte Handbuch **nicht in fremde Hände**. Es sollte grundsätzlich ein internes Dokument für Sie und Ihre Mitarbeitenden sein. Sofern Sie das Handbuch insgesamt oder in Teilen an Externe (z.B. Kunden) weitergeben möchten, achten Sie darauf keine Interna weiterzugeben. Daher ist es ggf. besser, allenfalls Auszüge des Handbuchs weiterzugeben, z.B. Ihr Organigramm.

Ideen zur Implementierung

- Stellen Sie für Ihre Mitarbeiter auf einer DIN A4-Seite die wichtigsten Regeln zusammen!
- Stellen Sie auf Ihren regelmäßigen – z.B. monatlichen – Bürobesprechungen je ein Kapitel oder einen Teilaspekt aus Ihrem QualitätsManagement-Handbuch vor.

Die folgende Seite „**Freigabe des QualitätsManagement-Handbuchs**“ ist mit der Einreichung des finalen Handbuchs an den QV-PaB zu datieren und zu unterschreiben.

Freigabe des QualitätsManagement-Handbuchs

Dieses QualitätsManagement-Handbuch (QMH) gilt für den internen Gebrauch.

Für den internen Gebrauch stehen das QMH sowie alle Verfahrensanweisungen, Formblätter und Checklisten in der jeweils gültigen Fassung im internen EDV-Netz zur Verfügung. Diese Dokumente sind verbindliche Arbeitsgrundlagen für alle Bereiche des Büros.

Kunden oder Partnern wird das QMH zur Präsentation sowie zum Nachweis des internen Management-Systems in Auszügen ausgehändigt. Diese Exemplare gelten nur in der jeweils ausgehändigten Fassung ohne Anspruch auf Aktualisierung.

Rechtsverbindliche Verpflichtungen ergeben sich ausschließlich aus den mit den Kunden bzw. Partnern geschlossenen Verträgen und können nicht aus dem vorliegenden QMH abgeleitet werden.

Freigabe des QualitätsManagement-Systems:

Ort, Datum

Geschäftsführung

Verzeichnis der Änderungen

Ausgabe	Datum	Geänderte Blätter	Freigabe
MHB	26.01.2021	Punkt 11.1 ergänzt um Bemerkung „Online-Umfrage“	RW
	30.08.2023	verschiedene redaktionelle Änderungen	KM/SCS
		Kap. 2 (Unternehmensprozesse) umbenannt (weitere Unternehmensprozesse), bearbeitet und nach hinten geschoben	
		Kap. 11 (Kundenzufriedenheit) unter Kap. 2 (Grundlagen und Ziele) verschoben	
		Kap. 12 (Marketing und Vertrieb) vor „Lenkung von Vorlagen“ verschoben	
		Kap. 13 (Technische Ausstattung) nach „Lenkung von Aufzeichnungen“ verschoben	
		neue Grafik PDCA-Regelkreis	
	01.08.2024	Grundsätzliche Neusortierung Kapitelreihenfolge:	KM/SCS/pk
		Kap. 1.5 (Nachhaltigkeit) neu zugefügt	
		Kap. 3 (Grundlagen und Ziele) verschoben unter Kap. 2 sowie Kap. 11 Kundenzufriedenheit verschoben unter 2.2.	
		Kap. 4 (Betriebswirtschaftliche Grundlagen und Haftung) verschoben unter Kap.3	
		Kap. 12 (Marketing und Vertrieb) verschoben unter Kap. 4	
		Kap. 8 (Verantwortung, Befugnisse und Kommunikation) verschoben unter Kap. 5 (Verantwortung und Befugnisse) und Kommunikation entfernt aus Titel	
		Kap. 7 (Qualifikation von Arbeitsplätzen und Informationsaustausch) verschoben unter Kap. 6 (Qualifikation, Informationsaustausch, Kommunikation), Kap. 7.2 (neue Mitarbeiter) hochgezogen unter Kap. 6.1, Kap. 7.3 umbenannt in (Planungsleistungen - Qualifikationsnachweise) und verschoben unter Kap. 6.2, neues Kap. 6.3 (Kommunikation) angelegt und neues Kap. 6.3.1 (interne Kommunikation), Kap. 7.4 (Interner Erfahrungsaustausch) verschoben unter Kap. 6.3.2 sowie Kap. 7.5 (Fachliches Netzwerk) verschoben unter Kap. 6.3.3	
		Neues Kap. 6.5 (Mitarbeiterzufriedenheit) eingefügt	
		Kap. 5 (Lenkung von Vorlagen) und Kap. 6 (Lenkung von Aufzeichnung) zusammengefügt als neues Kap. 7 (Lenkung von Unterlagen) mit Unterkap. 7.1 (Lenkung von Vorlagen) und 7.2 (Lenkung von Aufzeichnung)	
		Kapitel 6.11 (Datensicherung) gestrichen, da doppelt, siehe unter Kap. 10.3	

Wie Sie sich wieder aufs Wesentliche konzentrieren können

		Neues Kap. 8 (Abläufe im Unternehmen und in der Planung) angelegt und ehemaliges Kap. 3.2 (Wechselwirkung der Prozesse) unter 8.1 verschoben sowie ehemalige Kap. 2 (Unternehmensprozesse) sowie Kap. 10 (Planungsprozesse) zusammengeführt verschoben unter 8.2 und 8.3	
		Kap. 8.2 Planungsprozess inhaltlich überarbeitet, Anpassung Beispiel Leistungsbild Objektplanung	
		Kap. 14 (Fehler- und Optimierungsmanagement) verschoben unter Kap. 9	
		Kap. 13 (Technische Ausstattung) verschoben unter Kap. 10	
		Kap. 9 (Risiken, Chancen und Innovationen) verschoben unter Kap. 11	
		Grundlegende Neuformatierung von Pflichtkriterien, Anmerkungen und alternativen Formulierungsvorschlägen	
		Anhang Verfahrensanweisung Telefon neu erstellt	
		Redaktionelle Änderungen im gesamten Handbuch	

Anmerkung

Änderungen im Handbuch sollten genau nachzuvollziehen sein. Geben Sie eventuell die genaue Textstelle in der Tabelle ein oder machen Sie die Änderungen im Text kenntlich. Geben Sie in der Spalte „Geänderte Blätter“ die Kapitel-Nummer und die Kapitel-Überschrift an. Nur so sind die Änderungen nachvollziehbar, wenn Sie ein Kapitel einfügen und sich die Nummerierung ändert. In der Spalte „Freigabe“ ist per Namenskürzel der Geschäftsführung die Version freizugeben. Die hier aufgeführten Änderungen (inkl. der Anmerkung) können Sie löschen, da diese nur als Beispiel dienen. In Ihrem Handbuch sollten nur Ihre Änderungen vorzufinden sein.

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	11
Abbildungsverzeichnis	14
Anhangsverzeichnis.....	15
Abkürzungsverzeichnis	17
1 Unternehmensdarstellung.....	18
1.1 Bürogeschichte.....	18
1.2 Firmenphilosophie	18
1.3 Unternehmensethik (Compliance).....	19
1.4 Leistungsspektrum	19
1.5 Nachhaltigkeit	21
2 Grundlagen und Ziele	24
2.1 Dienstleistungsziele und -abläufe (Serviceziele/Service-routen)	24
2.2 Kundenzufriedenheit	26
2.2.1 Kundenbefragung	26
2.2.2 Kundenbetreuung.....	27
2.3 Erreichbarkeit	27
2.4 Kundenempfang	29
3 Betriebswirtschaftliche Grundlagen und Haftung	30
3.1 Betriebswirtschaftliche Kennzahlen	30
3.2 Haftpflichtversicherung.....	32
4 Marketing und Vertrieb	33
4.1 Marketing- und Vertriebsstrategie	33
4.2 Akquisition	34
4.3 Kundendatenbank	34
4.4 Logo und Unternehmensidentität	34
4.5 Werbe-Medien	35
4.5.1 Unternehmensbroschüre	35
4.5.2 Flyer.....	35
4.5.3 Newsletter.....	35
4.5.4 Internet-Darstellung.....	35
4.5.5 Anzeigen.....	36
5 Verantwortung und Befugnisse	37
5.1 Organigramm.....	37
5.2 Unterschriftenregelung	38

5.3	Vertretungsregel	39
5.4	Mitarbeiterkürzel	39
6	Qualifizierung, Informationsaustausch, Kommunikation	40
6.1	Neue Mitarbeitende	40
6.2	Planungsleistungen – Qualifizierungsnachweise	41
6.3	Kommunikation	42
6.3.1	Interne Kommunikation	42
6.3.2	Interner Erfahrungsaustausch	42
6.3.3	Fachliches Netzwerk	42
6.4	Schulungen.....	43
6.4.1	Interne Schulungen	45
6.4.2	Externe Schulungen	46
6.5	Mitarbeiterzufriedenheit.....	47
7	Lenkung von Dokumenten	48
7.1	Lenkung von Vorlagen	49
7.1.1	Interne Vorlagen	49
7.1.2	Normen, Richtlinien und Fachliteratur	49
7.1.3	Externe Vorlagen (Dokumente).....	50
7.1.4	Ungültige Vorlagen	51
7.1.5	Revisionsstand, Änderungen	51
7.2	Lenkung von Aufzeichnungen	52
7.2.1	Format für den Versand von Aufzeichnungen.....	52
7.2.2	Posteingang/-ausgang und -verteilung	53
7.2.3	Dateibenennung	53
7.2.4	Projektnummer und Ordner.....	55
7.2.5	Pläne	57
7.2.6	Freigabe	59
7.2.7	Auffindbarkeit.....	59
7.2.8	Aufbewahrungsfristen.....	60
7.2.9	Vernichtung der Aufzeichnungen	60
7.2.10	Ungültige Aufzeichnungen	61
8	Abläufe im Unternehmen und in der Planung	62
8.1	Wechselwirkung der Prozesse	62
8.2	Planungsprozess	64
8.2.1	Erstgespräch	64
8.2.2	Ansprechpartner	64
8.2.3	Projektbeteiligte und Projektorganisation	65
8.2.4	Schnittstellenlisten.....	65
8.2.5	Planungsunterlagen /Dokumentation	65

8.2.6	Projektberichte.....	65
8.2.7	Besprechungen	65
8.2.8	Überwachung der Gewährleistung der Bauleistung.....	66
8.2.9	Projekttablauf.....	66
8.2.10	Baukosten und Kostenverfolgung	69
8.2.11	Honorarabrechnung	69
8.2.12	Controlling	70
8.2.13	Abnahme von Planungsleistungen.....	70
8.2.14	Nachvollziehbare Dokumentation der Projekte	70
8.3	Unternehmensprozesse	71
9	Fehler- und Optimierungsmanagement	72
9.1	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)	73
9.2	Beschwerde- und Reklamationsmanagement	74
9.3	Schulungen in Reklamationsbearbeitung.....	76
10	Technische Ausstattung.....	77
10.1	Software	78
10.2	Hardware	78
10.3	Datensicherung	79
11	Risiken, Chancen, Innovationen	81
12	Jährliche Selbstbewertung.....	82

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 Ziele für nachhaltige Entwicklung (Quelle: Bundesregierung)	22
Abbildung 2 Musterlogo.....	35
Abbildung 3 PDCA-Regelkreis (plan, do, check, act) nach Deming	73

Anhangsverzeichnis

Anhang 1: Dienstleistungsabläufe (Servicerouten).....	25
Anhang 2: Kundenfragebogen Checkliste	26
Anhang 3: Kundenfragebogen	27
Anhang 4: Verfahrensanweisung Telefonanrufe	28
Anhang 5: Anrufnotiz	28
Anhang 6: Akquisitionsaktivitäten.....	34
Anhang 7: Organigramm.....	37
Anhang 8: Stellenbeschreibung	38
Anhang 9: Zuständigkeiten	38
Anhang 10: Vertretungsregelung.....	39
Anhang 11: Zuständigkeiten, Vertretung	39
Anhang 12: Mitarbeiterkürzel.....	39
Anhang 13: Schulungsplan.....	45
Anhang 14: Schulungsbewertung.....	46
Anhang 15: Briefmuster.....	49
Anhang 16: E-Mail-Signatur	49
Anhang 17: Änderung Vorlagen	49
Anhang 18: Erstellung, Prüfung, Freigabe der Vorlagen.....	49
Anhang 19: Bibliotheksliste	50
Anhang 20: Schriftverkehr E-Mail vorab	53
Anhang 21: Automatische Rückmail.....	53
Anhang 22: E-Mail-Knigge.....	53
Anhang 23: Ordner Deckblatt	56
Anhang 24: Orderrücken	56
Anhang 25: Plankopf	57
Anhang 26: Planwolke.....	58
Anhang 27: Verteilungs-E-Mail.....	58
Anhang 28: Planeingangs-/Planausgangsbuch	58
Anhang 29: Projektunabhängige EDV-Ordnerstruktur	59
Anhang 30: Projektabhängige EDV-Ordnerstruktur	59
Anhang 31: Archivplan	60

Anhang 32:	Ungültiger Plan.....	61
Anhang 33:	EDV ALT	61
Anhang 34:	Wechselwirkung der Prozesse 1	62
Anhang 35:	Wechselwirkung der Prozesse 2	62
Anhang 36:	Erstgespräch.....	64
Anhang 37:	Besprechungsprotokoll.....	65
Anhang 38:	Leistungsphase 1	67
Anhang 39:	Leistungsphase 2	67
Anhang 40:	Leistungsphase 3	67
Anhang 41:	Leistungsphase 4	68
Anhang 42:	Leistungsphase 5	68
Anhang 43:	Leistungsphase 6	68
Anhang 44:	Leistungsphase 7	68
Anhang 45:	Leistungsphase 8	68
Anhang 46:	Leistungsphase 9	69
Anhang 47:	Kostenermittlung	69
Anhang 48:	Maßnahmenliste/Ideenliste.....	73
Anhang 49:	Reklamationserfassung.....	74
Anhang 50:	Reklamationsbearbeitung.....	74
Anhang 51:	EDV-Ausstattung.....	78
Anhang 52:	Risikomanagement.....	81
Anhang 53:	Risiken-/Chancen-Matrix	81
Anhang 54:	Bewertung der Büro-Organisation (Management-Review).....	83
Anhang 55:	Kriterien-Prüfliste.....	83

Anmerkung

In der Ihnen vorliegenden zip-Datei finden Sie auch einen Ordner „Zusatzinformationen“. Beachten Sie auch unsere Veröffentlichungen unter www.planer-am-bau.de > Aktuelles. Als Mitglied können Sie diese und weitere Unterlagen im Mitgliederbereich unter Downloads herunterladen. Sie finden dort z.B. unsere eBooks: Projekt- und Bauherren-Erstgespräche, Ordnerstrukturen – digital und analog, E-M@il-Knigge...

Abkürzungsverzeichnis

QM	QualitätsManagement
QMH	QualitätsManagement-Handbuch
GF	Geschäftsführung
MA	Mitarbeiter
OM	Office Management
MR	Management-Review

...

Anmerkung

Diese Auflistung ist als Beispiel zu verstehen. Bitte ergänzen Sie die von Ihnen verwendeten Abkürzungen.

1 Unternehmensdarstellung

Pflichtkriterien

keine

1.1 Bürogeschichte

Anmerkung

Beschreiben Sie, wann das Büro gegründet wurde, welche Gesellschaftsform es hat, wann weitere Partner hinzugekommen sind....

20XX

Gründung des Planungsbüros Musterbüro durch Dipl.-Ing. Max Mustermann als Einzelunternehmen. Es beschäftigt sich mit reinen Planungsaufgaben aus dem Bereich Brandschutz. Der Sitz des Unternehmens ist die Musterstraße 13 in Musterstadt.

20XX

Erweiterung des Geschäftsbereichs auf Planungsleistungen im Bereich der Sanitär-, Heizungs-, Aufzugs- und Elektrotechnik.

usw.

Heute ist unser Büro bundesweit tätig und beschäftigt über X Mitarbeitende.

1.2 Firmenphilosophie

Als ein innovatives Architektur- und Planungsbüro sind wir ein starker Partner für die Durchführung individueller Bauprojekte jeder Größenordnung.

Wir sind immer bestrebt, in engem Kontakt mit unseren Bauherren projektbezogene, optimale und wirtschaftliche Lösungen zu erarbeiten und die Vorstellungen unserer Kunden individuell, unbürokratisch, flexibel, effizient und wirtschaftlich zu realisieren.

1.3 Unternehmensethik (Compliance)

Anmerkung

Immer mehr Unternehmen fordern von ihren Lieferanten verbindlich verpflichtende Compliance-Richtlinien. Der Begriff Compliance steht für die Einhaltung von gesetzlichen Bestimmungen, regulatorischer Standards und Erfüllung weiterer, wesentlicher und in der Regel vom Unternehmen selbst gesetzter ethischer Standards und Anforderungen. Die u.g. Aspekte sind nur ein allgemeiner Anhaltspunkt. Wenn Compliance für Ihr Unternehmen relevant ist, beschreiben Sie hier IHRE Compliance-Regeln.

Hier haben Sie alternativ die Möglichkeit, Ihre eigenen Unternehmenswerte zu beschreiben.

1.4 Leistungsspektrum

Anmerkung

Löschen Sie aus dem Beispieltext nichtzutreffende Leistungen bzw. ergänzen Sie Ihr tatsächliches Leistungsspektrum

Unsere Kunden sind....

Wir beraten unsere Kunden in allen Fragen und Wünschen zur Planung ihres Projektes. Unsere Tätigkeiten reichen von kleineren Umbauten bis hin zu Neubauprojekten jeder Größenordnung. Der enge Kontakt zu unseren Kunden ermöglicht es, optimale und wirtschaftliche Lösungen auszuarbeiten. Bei der Umsetzung dieser Lösungen setzen wir auf verlässliche Kosten und Termine. Unsere Kunden können sich auf eine professionelle Betreuung während aller Phasen ihres Projektes verlassen.

Wir treten unseren Kunden gegenüber als Generalplaner auf.

Objektplanung

- Gebäude (Neubauten / Bauen im Bestand)
- Innenräume
- ...

Fachplanung

Generalplanung

Beratende Tätigkeiten

...

Planungen für

- Neubauten
- Bauen im Bestand
- Modernisierungen/ Sanierungen/ Instandsetzungen
- Freianlagen
- Tragwerke für ...
- ...

Klassischer Leistungsbereich

- Bedarfsplanung, Machbarkeitsstudien
- Grundlagenermittlung
- Planung (Vorplanung, Entwurfsplanung, Genehmigungsplanung)
- Vorbereitung der Ausführung (Ausführungsplanung, Ausschreibung, Vergabe)
- örtliche Objektüberwachung / Objektüberwachung
- ...

Weitere Leistungen

- Projektmanagement bzw. Projektsteuerung
- Inbetriebnahmemanagement
- Gebäudemanagement
- Visualisierungen
- Sicherheits- und Gesundheitsschutzkoordination
- Erstellung von Energieausweisen
- Bodenwertgutachten
- Baugrundgutachten
- ...

1.5 Nachhaltigkeit

Pflichtkriterien

Es muss darlegt werden, wie das Thema Nachhaltigkeit im eigenen Unternehmen umgesetzt wird.

Mindestens drei messbare Nachhaltigkeitsziele müssen festgelegt und dokumentiert sein.

Es muss festgelegt sein, wie das eigene nachhaltige Handeln an den Kunden und ggf. andere Interessengruppen kommuniziert wird.

Es muss dokumentiert werden, wie die Kunden unterstützt werden, ihre eigenen Nachhaltigkeitsziele im Rahmen des Auftragsumfanges zu erreichen.

Anmerkung

Teilaspekte des Themas Nachhaltigkeit können beispielsweise sein: Wasserverbrauch, Energieverbrauch im Büro, CO²-Emissionen, klimafreundliches Reisen etc.

Es ist nicht erforderlich, ein komplettes Nachhaltigkeitssystem i.S. einer möglichen Zertifizierung zu beschreiben. Es reicht aus, wenn Sie die benannten Pflichtkriterien erfüllen.

Beschäftigen Sie sich beispielsweise mit den Fragen:

- Wie gehen wir **intern** mit dem Thema Nachhaltigkeit um?
- Was tun wir im Büro- und Projektalltag, um unseren Ressourcenverbrauch und den Ausstoß von CO² zu reduzieren.
- Wie zeigen wir unserem Kunden, was wir zum Thema Nachhaltigkeit leisten?
- Wie unterstützen wir unsere Bauherren bei der Umsetzung Ihrer eigenen Nachhaltigkeitsziele? Begleiten wir Zertifizierungsprozesse, unterstützen wir den Einsatz nachhaltiger Materialien?
- Welche der 17 Ziele für Nachhaltige Entwicklung (siehe Grafik) möchten wir ggf. in unserem Büro und bei unseren Projekten besonders vorantreiben?

Im Internet finden sich diverse definierte Ziele für Nachhaltige Entwicklung, hier beispielsweise auf den Seiten der IHK.

Die sechs Umweltziele der Taxonomie:

Die EU-Taxonomie-Verordnung gilt unmittelbar in allen Mitgliedstaaten der EU. Sie legt sechs Umweltziele fest. Diese sind:

- Klimaschutz
- Klimaanpassung
- Schutz von Wasser und Meeren
- Transformation zu einer Kreislaufwirtschaft
- Vermeidung und Reduzierung der Umweltverschmutzung sowie
- Schutz und Wiederherstellung der Biodiversität



Abbildung 1 Die 17 SDGs bzw. Ziele für nachhaltige Entwicklung (Quelle: Bundesregierung)

Wir nehmen das Thema Nachhaltigkeit sehr ernst.

Wir bieten allen Mitarbeitern – soweit es die aktuelle Projektarbeit erlaubt – von zuhause zu arbeiten und so die Wege zur Arbeit zu minimieren. Viele unserer Projekttermine finden mittlerweile online statt, sodass wir Geschäftsreisen auf ein Mindestmaß reduzieren.

Wir stellen Dienstfahrräder und bezuschussen das Jobticket für den öffentlichen Nahverkehr. Unsere Fahrzeugflotte besteht aus spritsparende Firmenfahrzeuge oder E-Mobilität.

Längere Anfahrten werden nach Möglichkeit mit der Bahn durchgeführt. Bei regelmäßigen Fahrten kann das Sekretariat eine Bahncard 25 oder 50 (2. Klasse) buchen.

Unser Bürogebäude ist mit einer PV-Anlage ausgestattet, sodass im Sommer ein Großteil unseres täglichen Stromverbrauchs durch Solarenergie abgedeckt wird. Wir achten im Unternehmen auf den bewussten Umgang mit Ressourcen (Licht ausschalten, Standby-Modus und Herunterfahren des Computers usw.).

2 Grundlagen und Ziele

Unser Ziel sind zufriedene Kunden.

Anmerkung

Ihre hier definierten und festgelegten Ziele (z.B. „zufriedene Kunden“) dienen als Maßstab für Ihre Kundenzufriedenheit – siehe auch Kapitel Beschwerde- und Reklamationsmanagement.

- Wir unterstützen unsere Bauherren bei der Planung und Realisierung mit qualifizierten Mitarbeitern und dem entsprechenden Fachwissen.
- Qualität und Zuverlässigkeit bei der Realisierung des Projekts haben bei uns oberste Priorität.
- Ständig erweitern wir unsere Kenntnisse durch Weiterbildung, Schulungen und durch kontinuierliche gegenseitige Information.
- Um gemeinsam erfolgreich zu sein, gehen wir stets offen, ehrlich und konstruktiv miteinander um. Dies gilt innerhalb der Firma sowie nach außen gegenüber Kunden und Auftragnehmern.
- Wir sind stolz auf unsere Stammkunden, die uns schon seit vielen Jahren die Treue halten.
- Die optimale Lösung für unsere Kunden ist unser Anspruch. Deshalb versuchen wir uns ständig zu verbessern und haben in Zusammenarbeit mit unseren Mitarbeitern dieses QMH erstellt.

2.1 Dienstleistungsziele und -abläufe (Serviceziele/Service Routen)

Pflichtkriterien

Es müssen kennzahlenunterstützte, messbare Serviceziele festgelegt werden.

Es müssen Service Routen analysiert, dokumentiert und angewendet werden.

Die Kundenerwartungen müssen analysiert und in den Service Routen berücksichtigt werden.

Die Service-Prozessabfolge und deren Wechselwirkung muss festgelegt werden.

Anmerkung zu Dienstleistungszielen/-abläufen (Servicezielen/Service Routen)

Serviceziele und Service Routen: Diese Begriffe werden ggf. beim Audit nachgefragt. Sie sollten dann die Begriffe den hier verwendeten Dienstleistungszielen/-abläufen zuordnen können.

Sie müssen die Dienstleistungsziele/-abläufe nicht mehrfach beschreiben. Z.B.: Das Kapitel „Reklamationsbearbeitung“ beinhaltet Dienstleistungsziele/-abläufe (Serviceziele/ Service Routen). Beim Audit ist es nur wichtig, dass Serviceziele und Service Routen aufgezeigt werden können. An welcher Stelle diese im Handbuch stehen, ist nicht relevant.

Stellen Sie sich folgende Fragen:

Welche Dienstleistungen bieten wir unserem Kunden an, um seinen Erwartungen und Anforderungen gerecht zu werden bzw. diese möglichst zu übertreffen? Was sind unsere Alleinstellungsmerkmale im Hinblick auf den Service?

Sie sollten mindestens 3 Dienstleistungsziele und 3 -abläufe beschreiben.

Unter Service versteht man unentgeltliche Dienstleistungen (im Gegensatz zu „Leistungen“, die direkt im Projekt begründet liegen), die dem Kunden einen Zusatznutzen bringen bzw. von diesem über die bezahlten Ergebnisse hinaus gewünscht/erwartet werden. Im Idealfall bilden Serviceziele/Service Routen Einzigartigkeiten in Ihrem Büro, die Sie deutlich vom Wettbewerb abheben, z.B. Sie erstellen regelmäßig freiwillig Projektberichte für Ihren Bauherrn usw.

Service Routen sind Abläufe. Beispiele: Ablauf/Checkliste Erstkontakt, Ablauf Reklamationsbearbeitung, Ablauf Kundenzufriedenheitsbefragung, Projektabschluss, Ablauf Abnahme/Schlussdokumentation, Rechnungsübergabe...

Eine Service Route ist auch ein virtueller Durchgang des Kunden – oder eines potenziellen neuen Mitarbeitenden – durch das Unternehmen. Eine Darstellung der Service Routen, der Kundenerwartungen und der Service Lücke kann z.B. auch in einer Tabelle erfolgen.

Ein Beispiel für eine „Service Route Erstkontakt“ finden Sie im Musterhandbuch-Unterverzeichnis „Zusatzinformationen“.

Unser Ziel ist, die berechtigten Wünsche unserer Kunden zu erfüllen und wenn möglich zu übertreffen.

Anhang 1: Dienstleistungsabläufe (Service Routen)

Die **Einhaltung von Terminen** im Projektablauf wie auch bei Verwaltungsaufgaben hat für uns höchste Priorität. Zusagen gegenüber Kunden, Geschäftspartnern sowie Kollegen halten wir verbindlich ein. Termin-/Fristüberschreitungen jeglicher Art sowie entsprechende Hinweise durch Dritte setzen den Prozess „Reklamationsbearbeitung“ in Gang.

2.2 Kundenzufriedenheit

Pflichtkriterien

Es ist ein Verfahren zur Messung der Kundenzufriedenheit zu installieren.

Die Ergebnisse der Kundenanalyse sind zu dokumentieren und ggf. Maßnahmen festzulegen.

Anmerkung

Machen Sie sich bei der Definition der Kundenzufriedenheit und Ihrer Kommunikation nach außen (z.B. Website) bewusst, dass Sie mit Ihren Formulierungen und Versprechen Erwartungen beim Kunden wecken. Können Sie dieser Erwartungshaltung entsprechen?

Unser Ziel sind zufriedene, besser begeisterte Kunden.

Alternatives Formulierungsbeispiel

Unser Ziel ist es, unsere Projekte hinsichtlich vereinbarter Planungsqualität, Kostenrahmen und Terminzielen zur vollen Zufriedenheit unserer Kunden abzuwickeln.

2.2.1 Kundenbefragung

Bei allen Projekten wird durch den Projektleiter mit dem Bauherrn ein Projektabschlussgespräch geführt. Hierbei wird ein kurzes Protokoll erstellt. Themen des Projektabschlussgespräches sind unter anderem: Was hätte besser laufen können? Was lief gut? Die Ergebnisse werden in den Bürobearbeitungen diskutiert und Verbesserungspotenziale abgeleitet bzw. Maßnahmen ergriffen.

Anhang 2: Kundenfragebogen Checkliste

Alternatives Formulierungsbeispiel

Direkt nach Abschluss des Projektes wird dem Auftraggeber beziehungsweise dem Bauherrn ein Kundenfragebogen inklusive eines Begleitschreibens geschickt. Jeder Fragebogen, der verschickt wird, muss dokumentiert werden. Hierfür wird die Kundendatenbank verwendet. Für das Versenden der Unterlagen und die Dokumentation ist das Sekretariat zuständig.

Anhang 3: Kundenfragebogen

Anmerkung

Online-Umfragen haben eine höhere Akzeptanz als schriftliche Befragungen. Mögliche Tools sind z.B. www.survio.com, www.mentimeter.com oder www.easy-feedback.de

2.2.2 Kundenbetreuung

Auf intensive Betreuung des Kunden wird großen Wert gelegt. Daher wird vor jedem anlaufenden Projekt eine interne Besprechung zwischen den Projektbeteiligten geführt, bei der die Verantwortung der Kundenbetreuung individuell auf das Projekt abgestimmt wird.

Weitere Formulierungsbeispiele

- Baustartgespräch mit dem Bauherrn
- Tagesordnung Anhang XX
- Bauherren-Fixtermine

2.3 Erreichbarkeit

Festnetznummer

Unser Büro verfügt über eine Telefonanlage, die so programmiert ist, dass außerhalb unserer Kernbürozeiten

Montag bis Donnerstag von 7:30 bis 17:00 Uhr

Freitag von 7:30 bis 15:00 Uhr

die Anrufe automatisch durch die Mailbox entgegengenommen werden. Die Mailbox wird werktags immer morgens und auch während der Arbeitszeit regelmäßig durch das Sekretariat auf eingegangene Mitteilungen geprüft.

Anmerkung

Im Sinne einer hohen Kundenorientierung sollte das Büro im Idealfall immer erreichbar sein. Es könnten z.B. außerhalb der Kernzeiten die eingehenden Telefonate auf ein Mobiltelefon umgeleitet werden. Die „diensthabenden“ Mitarbeiter könnten sich dabei abwechseln.

Der Umgang mit Anrufen auf das Festnetz ist in der Verfahrensweisung Telefonanrufe geregelt.

Anhang 4: Verfahrensweisung Telefonanrufe

Anhang 5: Anrufnotiz

Mobilfunknummer

Mitarbeiter, die auch außer Haus tätig sind, wie z.B. Architekten, Bauleiter usw. sind zusätzlich über Handys zu erreichen und haben die Möglichkeit, ihr Festnetztelefon direkt auf das Mobiltelefon weiterzuleiten.

E-Mail-Adresse

Jeder Mitarbeiter verfügt über eine persönliche E-Mail-Adresse:

vorname.nachname@mb-musterbuero.de

Anmerkung

Aus Datenschutzgründen sind private und geschäftliche E-Mails strikt zu trennen, damit der Arbeitgeber Zugriff auf die geschäftlichen Nachrichten nehmen kann. Siehe auch Bemerkung unter Kap. 10.3.

Es kann auch überlegt werden, ob besser projektbezogene statt personenbezogener E-Mail-Adressen geführt werden.

34453_Kindergarten@mb-musterbuero.de

Abwesenheit

Sollte der Mitarbeiter im Urlaub oder aus anderen Gründen längere Zeit nicht im Büro anwesend sein, richtet er eine automatische Benachrichtigung ein. Diese beinhaltet folgende Punkte:

- Abwesenheit von ... bis ...
- Nennung der Vertretung mit Kontaktdaten
- Und dem Text: „Diese Mail wird nicht weitergeleitet“

Das E-Mail-Postfach des Mitarbeiters wird **nicht** durch die Vertretung durchgesehen.

2.4 Kundenempfang

Mit Hilfe einer Anfahrtsskizze, die zum Beispiel auf unserer Internet-Seite zu finden ist, und einer gut sichtbaren Firmentafel am Gebäude, sind wir für unsere Kunden leicht zu finden.

Die Kunden werden vom Sekretariat in Empfang genommen, freundlich begrüßt und zu ihrem Gesprächspartner begleitet.

Während einer Besprechung werden den Teilnehmenden Kaffee und weitere Getränke durch das Sekretariat bereitgestellt.

3 Betriebswirtschaftliche Grundlagen und Haftung

3.1 Betriebswirtschaftliche Kennzahlen

Pflichtkriterien

Es müssen betriebswirtschaftliche Kennzahlen zur Steuerung des Unternehmens analysiert und angewandt werden.

Anmerkung

Sie müssen lediglich nachweisen, wie und wann Sie betriebswirtschaftliche Kennzahlen anwenden. Sie müssen keine Kennzahlen in das QM-Handbuch eintragen!

Quartalsweise werden betriebswirtschaftliche Kennzahlen mit Hilfe der Muster-Software ermittelt. Diese bilden die Grundlage für weitere kurzfristige betriebswirtschaftliche Entscheidungen.

- Umsatzrendite: Gewinn/Umsatz
- Umsatzziel: $\text{Umsatz/Mitarbeiter}$
- Arbeitskostenquote: $\text{Arbeitskosten/Gesamtkosten}$
- Projektstundenanteil: $\text{Projektstunden/Gesamtstunden}$
- Mittlerer Bürostundensatz: $\text{Gesamtkosten/Projektstunden}$
- Gemeinkostenfaktor: $\text{Gesamtkosten/Einzelkosten}$
- Aufwandswerte: $\text{Stundenaufwand/Einheit}$

Auf Basis des Jahresabschlusses werden folgende weitere Kennzahlen ermittelt und für die Unternehmenssteuerung eingesetzt.

- Gewinn vor Steuern
- Cash-Flow

Weitere Formulierungsbeispiele

- EBIT
- Rohertrag
- Gesamtkapitalrentabilität
- Eigenkapitalrentabilität
- Return on Investment
- Eigenkapitalquote
- Fremdkapitalquote
- Verschuldungsgrad
- Anlagenintensität

Anmerkung

- Die ersten sieben Kennzahlen sind die so genannten PeP-7 Kennzahlen, die sich zu einem Standard für Planungsbüros entwickelt haben. Sie müssen aber nicht diese bzw. alle diese Kennzahlen berücksichtigen – tragen Sie nur solche Kennzahlen ein, die Sie auch tatsächlich regelmäßig überprüfen.
- Einen Fachartikel mit zugehöriger Excel-Tabelle (Kennzahlen-Übersicht) finden Sie im Musterhandbuch-Unterverzeichnis „Zusatzinformationen“.

Diese Kennzahlen sollen zum frühzeitigen Erkennen von Problemen und Chancen beitragen.

Um jeden Mitarbeiter über den aktuellen Stand des Unternehmens auf dem Laufenden zu halten, werden die Kennzahlen den Mitarbeitern quartalsweise, vor dem monatlich stattfindenden Mittagsseminar vorgestellt und erläutert.

Weitere Formulierungsbeispiele

- Die betriebswirtschaftlichen Kennzahlen werden monatlich durch den Steuerberater ermittelt. Diese Bemerkung/dieser Satz reicht allein nicht aus!
- Monatlich werden PeP-7 Kennzahlen durch die kaufmännische Abteilung gebildet und von der Geschäftsleitung beurteilt.

3.2 Haftpflichtversicherung

Pflichtkriterien

Es muss eine Basis-Haftpflichtversicherung nachgewiesen werden:

- mind. 2,0 Mio. € für Personenschäden
- mind. 250 T€ sonstige Schäden.

Darüber hinaus ist bei Projekten nachzuweisen, dass die vom Auftraggeber geforderten Deckungssummen abgedeckt wurden.

Unser Büro ist bei der XXX Versicherung AG mit Sitz in Muster-Stadt versichert. Die Deckungssummen betragen je Versicherungsfall XXX € für Personenschäden und XXX € pauschal für Sach- und Vermögensschäden.

Nach Bedarf werden projektbezogene Einzelversicherungen abgeschlossen.

Die jeweils aktuelle Versicherungspolice verwaltet das Office Management.

4 Marketing und Vertrieb

Pflichtkriterien

Es erfolgt die Festlegung einer Marketing- und Vertriebsstrategie.

Die Kundenerwartungen werden in der Marketing- und Vertriebsstrategie berücksichtigt.

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.

4.1 Marketing- und Vertriebsstrategie

Die Geschäftsleitung legt jährlich eine Marketing- und Vertriebsstrategie fest. Die Strategie orientiert sich in erster Linie an den Kundenerwartungen unter Berücksichtigung der Kernkompetenzen unseres Büros. Die Ergebnisse der Kundenbefragungen fließen daher stets in die Marketing- und Vertriebsstrategie ein. Wir wollen unsere bestehenden Kundenkontakte pflegen und neue Kunden von uns überzeugen.

Unsere Mitarbeiter werden über die Marketing- und Vertriebsstrategie regelmäßig informiert.

Anmerkung

Formulieren Sie Ihre Strategie möglichst schriftlich. Diese kann auch z. B. aus einem 10 Punktekatalog bestehen, in dem Sie Ihre Marschrichtung festlegen und Punkte auflisten, die Sie nicht machen wollen.

Ihre Mitarbeiter sollten über die Strategie Ihres Büros informiert sein, um in diesem Sinne handeln sowie sich besser mit dem Büro identifizieren zu können.

4.2 Akquisition

Anmerkung

Stellen Sie kurz dar, welche Akquisitionswege für Ihr Planungsbüro die effektivsten sind und wie Sie diese dokumentieren.

Unser Planungsbüro legt großen Wert auf erfolgreiche Akquisition. Daher nutzen wir neben der Teilnahme an Wettbewerben auch andere Wege, Kunden für uns zu gewinnen und Aufträge zu bekommen. Wir besuchen Messen, halten Vorträge und Seminare, präsentieren uns im Internet, kontaktieren potenzielle Kunden, führen persönliche Gespräche mit ihnen und pflegen den Kontakt zu Kunden, für die wir bereits tätig waren.

Alle Akquisitionsaktivitäten werden in einer Liste dokumentiert. Diese Liste ist im Laufwerk ... unter dem Verzeichnis ... abgelegt und für alle Mitarbeiter zugänglich. Zusätzlich wird eine Kundendatenbank geführt. Alle wichtigen Kundendaten werden dort thematisch aufgeführt. Die Kundendatenbank steht den Mitarbeitern jederzeit zur Verfügung. Änderungen oder Ergänzungen können nur das Sekretariat oder weitere berechnigte Mitarbeiter vornehmen.

Anhang 6: Akquisitionsaktivitäten

4.3 Kundendatenbank

Zur Kundenpflege und als unternehmensweites Kontakt- und Adressverzeichnis wird im Büro die Kundendatenbank der Software untermStrich eingesetzt. Dort werden von jedem Mitarbeiter alle wichtigen Kundenkontakte eingetragen. So sind diese jederzeit von anderen Mitarbeitern nachvollziehbar und zugänglich.

4.4 Logo und Unternehmensidentität

Alle Schriftstücke und Dokumente, die das Büro verlassen, sind einheitlich in der Form des Briefbogens mit dem Logo und den Schriftzügen zu versehen. Zu diesem Zweck existieren zahlreiche Vorlagen. Ausnahmen sind vorab mit der Geschäftsleitung abzustimmen.

Für den allgemeinen Schriftverkehr inkl. Gutachten verwenden wir die Schrift z.B. **Arial 11**, Flattersatz; für Werbemedien die Schrift z.B. **Calibri Light 10**, Blocksatz.



Die digitale Logovorlage ist im Laufwerk ... unter dem Verzeichnis ... abgespeichert. Die Firmenfarbe ist als z.B. HKS 39 definiert.

4.5 Werbe-Medien

4.5.1 Unternehmensbroschüre

Für die Außendarstellung des Unternehmens wurde eine Unternehmensbroschüre erstellt, die die Entwicklung und die wichtigsten Eckpunkte des Unternehmens kurz zusammenfassen. Die Broschüre wird regelmäßig gepflegt und aktualisiert. Verantwortlich dafür ist die Geschäftsleitung.

Die Broschüre ist im Laufwerk ... unter dem Verzeichnis ... abgelegt.

4.5.2 Flyer

Zur Verteilung an potenzielle Kunden auf Messen und anderen öffentlichen Veranstaltungen steht für die Leistungsbereiche Architektur, Tragwerksplanung und Gutachtenerstellung jeweils ein Flyer zur Verfügung. In diesem Flyer sind unsere Kontaktdaten und die Aufgabenschwerpunkte des jeweiligen Bereiches genannt.

Der Flyer wird bei Bedarf aktualisiert. Verantwortlich dafür ist die Geschäftsleitung.

Der Flyer ist im Laufwerk ... unter dem Verzeichnis ... abgelegt.

4.5.3 Newsletter

Unser Büro lässt alle drei Monate einen Newsletter mit aktuellen Themen, die sich auf unsere Projekte oder unsere Tätigkeitsfelder beziehen, erstellen. Dieser wird dann per E-Mail an unsere Kunden weitergeleitet.

Verantwortlich dafür ist die Geschäftsleitung.

Der Newsletter ist im Laufwerk ... unter dem Verzeichnis ... abgelegt.

4.5.4 Internet-Darstellung

Unsere Website ist unter der Adresse

<http://www.musterbüro.com>

zu erreichen.

Für das Design und die Realisierung unserer Internetseite sowie die Gestaltung der anderen Marketing-Medien ist ein Kommunikationsdesigner beauftragt. Dieser ist auch für Aktualisierungen, Neuerungen und die Pflege der Website zuständig. Für Änderungen und Neueintragungen unter dem Punkt „Veranstaltungen und weitere Termine“ hat das Sekretariat die Berechtigung. Diese Änderungen dürfen nur in Absprache mit der Geschäftsleitung erfolgen.

4.5.5 Anzeigen

Für Anzeigen darf nur die festgelegte Vorlage verwendet werden. Dies ist im Laufwerk ... unter ... abgelegt. Anzeigen dürfen nur in Abstimmung mit der Geschäftsleitung geschaltet werden.

5 Verantwortung und Befugnisse

5.1 Organigramm

Pflichtkriterien

Verantwortung und Befugnisse werden festgelegt und bekannt gemacht.

Es existiert eine Vertretungsregelung. Die Einhaltung dieser Maßnahme wird durch die Unternehmensleitung überwacht.

Im Organigramm ist die Aufbauorganisation unseres Büros dargestellt. Es wird nach Erfordernis aktualisiert.

Anhang 7: Organigramm

Anmerkung

Im Organigramm müssen der QM-Beauftragte, die Fachkraft für Arbeitssicherheit und der Datenschutzbeauftragte ersichtlich sein. Letzte Aufgaben können durch externe Dienstleister erbracht werden. Bitte stellen Sie die externen Dienstleister so dar, dass sie also solche erkennbar sind.

Achtung: Bei Datenschutz-Vergehen haften die Geschäftsführer persönlich (auch GmbH)!

Bemerkungen zum QM-Beauftragten

Der QM-Beauftragte sollte eine gewisse Nähe zur Geschäftsleitung haben, da ihm z. B. folgende Aufgaben unterliegen sollten:

- Berichterstattung an die Führungskräfte.
- Erstellung bzw. steuernde Mitwirkung und Pflege des Managementhandbuchs.
- Koordination bei der Erstellung von Prozess- und Arbeitsanweisungen.
- Überprüfung der QM-Dokumente auf Konformität mit dem Standard (Planer am Bau), ordnungsgemäße Archivierung, Pflege und Verteilung der Dokumentation.
- Lenkung und Systematisierung von Qualitätsaufzeichnungen.
- Überwachung von Korrekturmaßnahmen.
- Veranlassung von Vorbeugemaßnahmen / Prozess der ständigen Verbesserung.

Wie Sie sich wieder aufs Wesentliche konzentrieren können

- Ggf. Durchführung von Qualitätsmeetings mit anderen Fachabteilungen zur Klärung von QM-Fragen.
- Planung, Durchführung bzw. Koordination der internen Audits (jährliche Selbstbewertung)
- Überwachen der QM-Fähigkeit von Lieferanten und anderen Fachabteilungen.
- Vorbereitung und Koordination von Schulungen zum Qualitätsmanagement.

Ergänzend zum Organigramm werden Stellenbeschreibungen zu jeder besetzten Stelle innerhalb des Büros ausgearbeitet.

Anhang 8: Stellenbeschreibung

Anmerkung

Das Zertifikat fordert keine Stellenbeschreibungen.

Die Zuständigkeiten der Mitarbeiter sind geregelt und dokumentiert.

Anhang 9: Zuständigkeiten

Anmerkung

Führen Sie gerne z.B. eine gemeinsame Liste mit Zuständigkeiten, Vertretungsregelungen, Mitarbeiterkürzeln, Telefon-Durchwahlen... (hierzu finden Sie einen Vorschlag als Excel-Tabelle im Anhänge-Unterordner)

Projektbezogene Organigramme werden jeweils nach Projekt-Erfordernissen erstellt.

5.2 Unterschriftenregelung

Vertragsrelevanter Schriftverkehr wird von der Geschäftsführung bzw. Personen mit Prokura unterschrieben. An Dritte gerichteten Schriftstücke sind immer vom Abteilungsleiter und dem Mitarbeiter, der die Befugnis hat, zu unterzeichnen. Der Ranghöhere unterschreibt auf der linken Seite, der Rangniedere auf der rechten Seite.

Die Zeichnungsbefugnis beschränkt sich auf das festgelegte Aufgabengebiet des Mitarbeiters.

Praktikanten dürfen nur in Absprache mit den jeweiligen Abteilungsleitern unterzeichnen.

Zur Unterzeichnung des internen Schriftverkehrs und der Eingangspost verwendet der Geschäftsführer und jeder Mitarbeiter das ihm zugeordnete **Mitarbeiterkürzel** (siehe unter Mitarbeiterkürzel).

Anmerkungen

Siehe auch 7.2.6 Freigabe

Siehe auch Unterlagen im Ordner Zusatzinformationen

Wichtig wäre es vielleicht auch, hier die Personen aufzuführen, die im Unternehmen eine Bauvorlageberechtigung und ggf. für welches Bundesland haben.

5.3 Vertretungsregel

Die Geschäftsführung vertritt sich gegenseitig.

Änderungen innerhalb der Vertretungsregelung können nur in Absprache mit der Geschäftsführung durchgeführt werden. Bei einer vorhersehbaren Abwesenheit wird der Vertreter mindestens zwei Tage vorher informiert und über den Stand der Aufgaben aufgeklärt. Die Mitarbeiter der einzelnen Abteilungen klären ihre Vertretung untereinander und teilen es ihrem jeweiligen Abteilungsleiter mit.

Der Informationsaustausch in den wöchentlich stattfindenden Mitarbeiterbesprechungen soll der unvorhersehbaren Abwesenheit (z.B. Krankheit) entgegenwirken und nötige Informationen für eine Vertretung liefern.

Anhang 10: Vertretungsregelung

Anhang 11: Zuständigkeiten, Vertretung

Anmerkung

Legen Sie einen Notfall-Ordner an, der alle zur Fortführung des Büros wichtigen Daten, Vollmachten... enthält.

5.4 Mitarbeiterkürzel

Dem Geschäftsführer und den Mitarbeitern sind Kürzel zugeordnet. Diese setzen sich aus den Anfangsbuchstaben des Vor- und Nachnamens zusammen und werden durchgängig in allen Bereichen des Büros einheitlich verwendet.

Anhang 12: Mitarbeiterkürzel

Weiteres Formulierungsbeispiele

Chefs: Großbuchstaben z.B. AS;
Mitarbeiter Kleinbuchstaben z.B. as

6 Qualifizierung, Informationsaustausch, Kommunikation

Pflichtkriterien

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

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

- Der Schulungsplan (muss auch gesetzlich vorgeschriebene Schulungen z.B. Arbeitssicherheitsunterweisungen enthalten)
- Die durchgeführten Schulungen müssen nach einem dokumentierten Verfahren hinsichtlich ihrer Wirksamkeit überprüft und ausgewertet werden.

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

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

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

Es muss regelmäßig an Erfahrungsaustauschen (intern) teilgenommen werden. Die Ergebnisse sind zu dokumentieren.

Es muss nachgewiesen werden, dass der Zugang zu einem fachlichen Netzwerk (extern) vorhanden ist.

6.1 Neue Mitarbeitende

Kommt es zur Einstellung eines neuen Mitarbeiters, wird das Sekretariat umgehend darüber informiert. Dieses erstellt dann die Mitarbeiternummer und eine Liste der einzureichenden Unterlagen. Außerdem informiert es den IT-Administrator.

Die neuen Mitarbeiter werden durch Mitarbeiter entsprechend des jeweiligen Aufgabengebiets eingearbeitet (Patenschaft). Grundlage hierfür ist das vorliegende Qualitätsmanagement-Handbuch, das dem Mitarbeiter ausgehändigt wird.

Alternatives Formulierungsbeispiel

Die Einarbeitung erfolgt durch den Abteilungsleiter oder einen Mitarbeiter aus der Abteilung und wird mit Hilfe des Formulars „interner Schulungsnachweis“ dokumentiert und in der Personalakte abgelegt.

Die Einweisung in das EDV-System erfolgt über unseren IT-Administrator, der auch den Zugriff und die Berechtigungen für den neuen Mitarbeiter erstellt und freischaltet. Dies erfolgt nach Möglichkeit schon vor dem ersten Arbeitstag des neuen Mitarbeiters.

Weitere Formulierungsbeispiele

Die erste Einweisung und Information über die bürospezifischen Besonderheiten erfolgen am ersten Arbeitstag durch das Sekretariat.
Am ersten Arbeitstag des neuen Mitarbeiters erfolgt die Erstellung des Mitarbeiteraccounts und die Einweisung in das System durch den IT-Administrator.
Ausbildungsplan für neue Mitarbeiter

Anmerkungen

Regeln Sie die fachliche und die organisatorische Einarbeitung.

Neue Mitarbeiter (auch Praktikanten, Aushilfskräfte...) müssen unverzüglich (vor Aufnahme der Tätigkeit) eine Gefährdungsunterweisung erhalten sowie zum Datenschutz belehrt werden.

Checklisten für „neue Mitarbeiter*innen“, „ausscheidende Mitarbeiter*innen“ und weitere finden Sie im eBook „Personalmanagement“ im Musterhandbuch-Unterverzeichnis „Zusatzinformationen“.

6.2 Planungsleistungen – Qualifizierungsnachweise

Planungsleistungen dürfen nur vom Projektleiter oder dem Mitarbeiter, der die entsprechende Qualifizierung hat, finalisiert und freigegeben werden. Die hierfür benötigten Qualifizierungen (z.B. Zeugnisse, Zertifikate, SiGeKo, FaSi...) werden in der Stellenbeschreibung festgehalten und in der Personalabteilung dokumentiert.

Anmerkung

Erfolgt die Plan-Weitergabe digital, ist der Freigabeprozess in der entsprechenden Software zu definieren und hier kurz zu beschreiben.

6.3 Kommunikation

6.3.1 Interne Kommunikation

Anmerkungen

Hier sollte beschrieben werden, wie Ihr Team intern kommuniziert. Regeln Sie insbesondere, wie die interne Kommunikation in Ihrem Büro läuft bzw. laufen soll z.B. über „Postlts“, „E-Mail“ oder „Teams-Chat“ etc.

Unsere interne Kommunikation läuft über Teams. In jedem Projekt wird ein Projektteam angelegt und sämtliche interne Kommunikation erfolgt darüber.

6.3.2 Interner Erfahrungsaustausch

Anmerkung

Hier sollte aufgelistet werden, welche Bürobesprechungen in welchem Turnus stattfinden und welche Wechselwirkungen diese haben.

Die monatlich stattfindende Mitarbeiterbesprechung dient auch zum internen Erfahrungsaustausch. Als fixe Tops werden folgende Themen behandelt:

- Laufende Projekte
- Neue Projekte
- Reklamationen
- Kundenzufriedenheit, Kundenorientierung, Kundenerwartungen
- Verbesserungspotenziale Projektarbeit/Büroabläufe/QM-System (KVP)
- Feedback besuchte Schulungen
- Diverses

6.3.3 Fachliches Netzwerk

Das Büro ist Mitglied in folgenden Einrichtungen:

- Gütestelle Honorar- und Vergaberecht e.V. (GHV)
- Mitglied im QualitätsVerbund Planer am Bau
- Erfahrungsaustausch-Kreis AK 27 „Planer am Bau“ (www.bau-erfa.de)
- ...

Der Büroinhaber ist Mitglied in folgenden Einrichtungen:

- Architektenkammer, Ingenieurkammer Baden-Württemberg, Stuttgart
- VDA, Verband Deutscher Architekten e. V., München
- BDB, Bund Deutscher Baumeister, Architekten und Ingenieure e. V., Berlin
- ...

6.4 Schulungen

Anmerkung

Schulungen können sowohl externe Seminare wie auch interne Maßnahmen sein. Stellt z.B. ein Mitarbeiter ein Thema (z.B. nach einem externen Seminar oder sein Spezialgebiet) den anderen Mitarbeitern im Rahmen einer Bürobesprechung vor, so zählt dies als interne Schulung.

Jedes Jahr wird in Abstimmung mit den einzelnen Mitarbeitern ein Schulungsplan aufgestellt. Für die Schulungen werden die Mitarbeiter an 2 Tagen im Jahr freigestellt. Die Teilnahme an mindestens einer Schulung im Jahr ist für jeden Mitarbeiter Pflicht.

Weiteres Formulierungsbeispiele

Geplante und besuchte Schulungen werden in einem Schulungsplan dokumentiert. Über besuchte Schulungen sind die Mitarbeiter durch den Geschulten in der Mitarbeiterversammlung entsprechend zu informieren. Schulungen finden individuell nach Bedarf statt. Hierbei ist nach Besuch einer Schulung ein Erfahrungsbogen auszufüllen und dem Büroinhaber zu übergeben. Anhang XY: Erfahrungsbogen

Anmerkung

Für jedes Unternehmen betrifft dies mindestens die jährliche Sicherheitsunterweisung gemäß Ihrer Gefährdungsbeurteilung für alle Mitarbeiter - nicht zu verwechseln mit Tätigkeiten im Rahmen der sicherheitstechnischen Betreuung von Baustellen als Sicherheits- und Gesundheitsschutzkoordinator (Si-GeKo).

Wie Sie sich wieder aufs Wesentliche konzentrieren können

Die Nichterfüllung von gesetzlichen Forderungen kann Geld- und Freiheitsstrafen nach sich ziehen: Laut § 9 Nr. 9 der ArbStättV handelt es sich um eine Ordnungswidrigkeit, wenn die Gefährdungsbeurteilung vorsätzlich oder fahrlässig nicht richtig, unvollständig oder nicht rechtzeitig durchgeführt wird. Dies kann mit bis zu 5.000 € geahndet werden. Bei Gefährdung von Menschenleben ist es ein Straftatbestand und kann mit einer Freiheitsstrafe von einem Jahr geahndet werden.

Tipp: Regelmäßige/wiederholende Schulungen (z.B. Arbeitssicherheits-Erstunterweisung, Datenschutzregelungen, QM-Bausteine) lassen sich ggf. über ein Online-Tool organisieren und dokumentieren, z.B. TUTOOLIO (www.tutool.io).

Neben den gesetzlich geforderten Schulungen/Unterweisungen sind Schulungen zur Kundenorientierung und Reklamationsbearbeitung durchzuführen und zu dokumentieren.

Anmerkung zu gesetzlichen Pflichten

Beachten Sie, dass Sie neben den erforderlichen fachlichen Schulungen (Vorgaben Architekten- und Ingenieurkammern beachten!) auch die für Ihr Büro erforderlichen gesetzlichen Pflichtschulungen und die damit verbundenen Bestellungen Ihrer Mitarbeiter durchführen und im Schulungsplan die Schulungen/Unterweisungen dokumentieren sowie die Bestellungen schriftlich dokumentieren:

- Bestellung einer Fachkraft für Arbeitssicherheit (ASiG, §5 / DGUV Vorschrift 2)
- Bestellung eines Betriebsarztes (ASiG, §3 / DGUV Vorschrift 2)
- Für Unternehmen mit bis 10 Beschäftigten hat die VBG das KPZ-Portal und damit einen praxisnahen und rechtskonformen Zugriff auf Sicherheitsfachkräfte und Betriebsärzte geschaffen.
- Bestellung von Ersthelfern (ArbSchG, §10 / DGUV Vorschrift 1, §26):
 - o 2 bis 20 anwesende Versicherte ein Ersthelfer
 - o Mehr als 20 Anwesende: 10 %
- Für Unternehmen mit bis 10 Beschäftigten hat die VBG das KPZ-Portal und damit einen praxisnahen und rechtskonformen Zugriff auf Sicherheitsfachkräfte und Betriebsärzte geschaffen.
- Bestellung von Ersthelfern (ArbSchG, §10 / DGUV Vorschrift 1, §26):
 - o 2 bis 20 anwesende Versicherte ein Ersthelfer
 - o Mehr als 20 Anwesende: 10 %
 - o Schulung und Bestellung erforderlich

Wie Sie sich wieder aufs Wesentliche konzentrieren können

- o Ersthelfer müssen immer ausreichend anwesend sein!
- Bestellung von Brandschutzhelfern (ArbSchG, §10)
 - o 5% der Beschäftigten meist ausreichend
 - o Schulung und Bestellung erforderlich
- Bestellung von Sicherheitsbeauftragten (SGB VII, §22)
 - o Bei mehr als regelmäßig mehr als 20 Beschäftigten sind Sicherheitsbeauftragte zu bestellen.
- Sicherheitstechnische Unterweisung der Mitarbeiter gemäß den Ergebnissen der Gefährdungsbeurteilungen (ArbSchG, §12)

Anhang 13: Schulungsplan

Die Qualität der Schulungen wird im Schulungsplan dokumentiert. Die Wirksamkeit der Schulungen wird regelmäßig durch die Geschäftsführung abgefragt und ebenfalls im Schulungsplan dokumentiert.

Anmerkung

Für die Wirksamkeit einer Schulung ist nicht nur relevant, ob der Referent rhetorisch gewandt ist oder die Inhalte „grundsätzlich interessant“ sind, es geht vielmehr darum, ob die Schulung die Mitarbeiter fachlich oder persönlich entwickelt und somit das Unternehmen weiterbringt. Wirksamkeit bedeutet somit auch, dass das vermittelte Wissen angewendet werden kann.

6.4.1 Interne Schulungen

Interne Schulungen werden durch die Geschäftsleitung und die Teamleiter vorbereitet und nachbereitet. Dadurch wird gewährleistet, dass Schulungen gezielt abgestimmt und ständig verbessert werden. Die Kerninhalte der Schulungen werden in einem Protokoll festgehalten.

Die Geschäftsleitung legt gemeinsam mit den Abteilungsleitern Themen für interne Schulungen fest, bereitet diese vor und präsentiert sie in den monatlichen Büro-Besprechungen. Die Präsentationen der Schulungen werden den Mitarbeitern zur Verfügung gestellt.

Anmerkung (falls nicht im Schulungsplan aufgeführt)

Regelmäßige Themen der internen Schulungen sind unter anderem Kundenorientierung und Reklamationsbearbeitung.

Bürointerne Schulungen zu Softwareänderungen führt unser IT-Administrator durch.

Informationen zu Gesetzesänderungen und neuen Planungsrichtlinien finden in den monatlich stattfindenden Bürobesprechungen durch den Geschäftsführer statt.

6.4.2 Externe Schulungen

Jeder Mitarbeiter, der von einer Schulung wiederkehrt, informiert die Geschäftsführung über die Qualität und den Nutzen der Schulung.

Jeder Teilnehmer einer externen Schulung ist aufgefordert, in der monatlichen Büro-Besprechung seine Kollegen über die absolvierte Schulung zu informieren (interne Schulung) und die Unterlagen zur Verfügung zu stellen. Außerdem wird eine Bewertung in Bezug auf Qualität und Wirksamkeit der Schulung bei der Geschäftsleitung abgegeben.

Anhang 14: Schulungsbewertung

Anmerkung

Die Qualität der Schulung und deren Wirksamkeit kann auch ausschließlich in der Spalte „Bemerkung Qualität der Schulung“ im Schulungsplan vermerkt werden. Eine derart ausführliche Bewertung wie unter „Schulungsbewertung“ aufgezeigt, ist nicht erforderlich.

Hinweis für Führungskräfte zum Thema „Wirksamkeitsbewertung von Schulungen“:

Fragen Sie Ihre Mitarbeitenden nach einer gewissen Zeit, wie ihnen die Schulung konkret bei ihrer Arbeit geholfen hat und lassen Sie es sich ggf. demonstrieren.

6.5 Mitarbeiterzufriedenheit

Pflichtkriterium

Das Unterkapitel Mitarbeiterzufriedenheit beinhaltet keine Pflichtkriterien.

Anmerkung

Hier können Sie Ihre Ziele und Aktivitäten bzgl. der Erfassung und Verbesserung der Mitarbeiterzufriedenheit beschreiben. Stellen Sie sich dazu bspw. die folgenden Fragen:

- Was tun wir im Unternehmen für die Zufriedenheit unserer Mitarbeiter?
- Welche Möglichkeiten haben die Mitarbeiter, Anregungen und Vorschläge zu anzubringen?
- Welche Maßnahmen und Aktivitäten sind im Unternehmen etabliert, um die Zufriedenheit der Mitarbeiter zu steigern?

Schauen Sie sich hierzu auch Planer am Bau eBook „Personalmanagement“ an, das Sie im Mitgliederbereich herunterladen können.

Unsere Mitarbeiter sind unsere „internen Kunden“, deren Wohlbefinden uns am Herzen liegt. Wir bieten unseren Mitarbeitern folgende Benefits:

- bis zu drei Tage Homeoffice wöchentlich
- Wöchentliche Gesundheitskurse/ Yogastunde
- Jobticket
- Fahrradleasing
- monatliche Gutscheinkarte (50 Euro)
- ...

In unserem Büro hängt ein Briefkasten für Anregungen und Verbesserungsvorschläge, die bei Bedarf auch anonym eingereicht werden können. Dieser wird regelmäßig von der Geschäftsführung geleert und ausgewertet.

Wie pflegen generell eine offene Kommunikationskultur und präferieren für die Kommunikation von Mitarbeiterthemen die direkte Ansprache der Geschäftsführung. Auch die monatlich stattfindenden Teambesprechungen bieten eine Möglichkeit, aktuelle Themen anzusprechen.

7 Lenkung von Dokumenten

Pflichtkriterien

- Es muss ein Verfahren zur Lenkung von Dokumenten beschrieben sein.
- Dokumente und Daten müssen in Bezug auf die Punkte Überprüfung, Aktualisierung und Wiederfreigabe aussagekräftig sein.
- Revisionsstand und Änderungen sind zu kennzeichnen.
- Die Zugänglichkeit relevanter Dokumente vor Ort ist sicherzustellen.
- Lesbarkeit sowie einfache Identifikation sind sicherzustellen.
- Externe Dokumente sind zu kennzeichnen und gelenkt zu verteilen.
- Der unbeabsichtigte Gebrauch ungültiger Dokumente ist zu verhindern.
- Ungültige Dokumente sind als solche zu kennzeichnen.

Anmerkung

Vorlagen = Vorgabe-Dokumente/Formulare (z.B. Briefvorlage, Formblatt, Protokollvorlagen, Vorgabe zur Aktenbeschriftung)

Im Gegensatz zu

Aufzeichnungen = verschickter Brief, ausgefülltes Formblatt, Aktenbeschriftung

Ihr QMH ist auch eine „Vorlage“ und unterliegt einem Ausgabestand. Regeln Sie den Umgang mit dem QMH unter „Freigabe des QualitätsManagement-Handbuchs“ oder hier.

Gehen Sie bei der Bearbeitung dieses Kapitels primär von der Praxis aus. Was muss sinnvollerweise im Büro geregelt sein?

7.1 Lenkung von Vorlagen

7.1.1 Interne Vorlagen

Wir erstellen unsere Vorlagen mit geeigneten Software-Programmen einheitlich gemäß unserem Corporate Design. Die Bezeichnung der Datei darf keine Leerzeichen, Sonderzeichen oder Punkte enthalten. Jede Datei wird nach folgendem Muster benannt:

JJJJMMTT_VorlageXY_Mitarbeiterkuerzel

Beispiel: 20120210_VorlageRechnung_KM

Für Vorlagen und deren Aktualisierung ist <Funktion> zuständig.

Alternatives Formulierungsbeispiel

Eine Einführung oder Änderung von Vorlagen darf ausschließlich der Büroinhaber vornehmen. Er kann dies nach Bedarf delegieren, zur Einführung bedarf es aber in jedem Fall seiner Freigabe.

Für alle Schriftstücke werden grundsätzlich die aktuellen Vorlagen verwendet, die schreibgeschützt im EDV-Ordner XYZ abgelegt sind. In unserem Büro werden keine handschriftlichen Vorlagen verwendet.

Anhang 15: Briefmuster

Anhang 16: E-Mail-Signatur

Anmerkung

Das „Briefmuster“ dient nur als Platzhalter. Im Anhang können alle Vorlagen oder nur ein Vorlagenverzeichnis mit dem Hinweis, auf welchem EDV-Pfad die Vorlagen abgelegt sind, beigefügt werden.

Anhang 17: Änderung Vorlagen

Anhang 18: Erstellung, Prüfung, Freigabe der Vorlagen

7.1.2 Normen, Richtlinien und Fachliteratur

Anmerkung

Normen und Richtlinien sind externe Vorlagen (Dokumente).

Alle für unser Büro benötigten Normen, Gesetzbücher und Verordnungen sind für unsere Mitarbeiter im firmeneigenen Netzwerk hinterlegt. Durch ein Abonnement beim Beuth Verlag ist gewährleistet, dass alle Normen auf dem aktuellen Stand sind.

Mitarbeiter werden per E-Mail vom Sekretariat (Posteingang) über Neuauflagen, Änderungen und Ergänzungen informiert. Bei Bedarf werden wichtige Punkte in unseren monatlich stattfindenden Mitarbeiterversammlungen besprochen und geschult.

Fachliteratur, Prospektunterlagen, Merkblätter und Zeitschriften werden vom Sekretariat an die Mitarbeiter verteilt, zusätzlich wird ein Exemplar in unserer Bibliothek abgelegt. Alle Auslagen sind katalogisiert, dadurch ist ein schneller Überblick und ein schnelles Auffinden gewährleistet.

Anhang 19: Bibliotheksliste

Weitere Formulierungsbeispiele

- Jede Norm gibt es nur einmal im Büro (Papierform).
- Ergänzungslieferungen werden durch das Sekretariat innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt einsortiert.

7.1.3 Externe Vorlagen (Dokumente)

Anmerkung

Externe Vorlagen sind z. B. Formulare von Behörden: Bauanträge, Auftraggeber-Formulare etc.

Externe Vorlagen werden projektbezogen jeweils aktuell vom Projektleiter bei den zuständigen Stellen abgerufen, sofern nicht vom Auftraggeber geliefert.

Digitale externe Vorlagen sind nach den Vorgaben für interne Vorlagen umzubenennen, sofern nicht vom Auftraggeber anders vorgegeben und entsprechend abzuspeichern.

Eingehende Papier-Vorlagen werden mit Eingangsstempel und Datum versehen.

Alternatives Formulierungsbeispiel

Externe Vorlagen werden in einer Umlaufmappe an die Geschäftsführung und die entsprechenden Abteilungsleiter zur Einsicht weitergeleitet. Diese müssen den Erhalt der Vorlagen auf einer beigefügten Liste vermerken und eventuell Mitarbeiter auf der Liste hinzufügen, die die Vorlagen ebenfalls einsehen sollen.

7.1.4 Ungültige Vorlagen

Ungültige Vorlagen werden sofort entfernt bzw. gelöscht oder vernichtet. Dies darf allerdings nur mit Einverständnis der Geschäftsführung erfolgen.

Ungültige digitale Vorlagen werden, wenn sie nicht gelöscht werden sollen, in den EDV-Ordner „ALT“ verschoben.

Handelt es sich um Vorlagen in Papierform, die aufbewahrt werden müssen, werden diese mit Datum und Namenskürzel gekennzeichnet sowie mit einem roten „UNGÜLTIG“-Stempel versehen. Anschließend werden sie nach Vorgabe gesetzlicher Aufbewahrungsfristen in einem Ordner abgeheftet und im Archivraum aufbewahrt.

7.1.5 Revisionsstand, Änderungen

Das aktuelle Datum der Vorlagen ist aus dem Dateinamen oder bei Papier-Vorlagen aus dem Eingangsstempel ersichtlich.

Alternatives Formulierungsbeispiel

Alle Vorlagen enthalten das aktuelle Datum oder werden entsprechend gekennzeichnet.

Anmerkung

Statt Revisionsstand kann vereinfachend auch „Versionsstand“ stehen.

7.2 Lenkung von Aufzeichnungen

Pflichtkriterien

Lenkung von Aufzeichnungen

Es muss ein Verfahren zur Lenkung von Aufzeichnungen beschrieben sein.

Lenkungsmaßnahmen müssen sicherstellen:

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

Anmerkungen (Erinnerung)

Vorlagen = Vorgabe-Dokumente/Formulare (z.B. Briefvorlage, Formblatt, Vorgabe zur Aktenbeschriftung)

Im Gegensatz zu **Aufzeichnungen** = verschickter Brief, ausgefülltes Formblatt, Aktenbeschriftung

Gehen Sie bei der Bearbeitung dieses Kapitels primär von der Praxis aus. Was muss sinnvollerweise im Büro geregelt sein?

7.2.1 Format für den Versand von Aufzeichnungen

Digitale Aufzeichnungen an Externe werden ausschließlich als PDF verschickt.

7.2.2 Posteingang/-ausgang und -verteilung

Post in Papierform

Die Eingangspost wird vom Sekretariat geöffnet, mit einem Eingangsstempel und Verteilerstempel versehen und an die entsprechenden Mitarbeiter weitergeleitet.

Die Ausgangspost wird zentral beim Sekretariat gesammelt und täglich um 16 Uhr zur Post gebracht. Sollte das Sekretariat nicht besetzt sein, ist die Vertretung (s. Vertretungsplan) zuständig.

In einem Posteingangs-/ausgangsbuch wird der ein- und ausgehende Schriftverkehr festgehalten.

Projektbezogene Schreiben werden grundsätzlich vorab per E-Mail verteilt und sind mit einer Verteilerliste gekennzeichnet.

Anhang 20: Schriftverkehr E-Mail vorab

Digitale Post (E-Mail)

Jeder Mitarbeiter hat eine persönliche E-Mail-Adresse. E-Mails, die wichtig für alle Projektbeteiligten sind, werden zusätzlich in einem eigenen Projektordner abgelegt.

Wichtige ein- und ausgehende E-Mails werden unter dem betreffenden Projekt im Schriftverkehrsordner abgelegt.

Mitarbeiter, die länger als 24 Stunden nicht die Möglichkeit haben, ihre E-Mails abzurufen, richten eine automatische Rückmail ein.

Anhang 21: Automatische Rückmail

Anhang 22: E-Mail-Knigge

Anmerkung

Regeln Sie auch, wo die E-Mail-Anhänge abzulegen sind.

Stellen Sie eventuell einen Verhaltenskodex für E-Mails auf. Z. B. in cc: nur denjenigen aufführen, der über den Inhalt auch informiert werden sollte, aber selbst nichts unternehmen muss.

7.2.3 Dateibenennung

Bei allen Dateinamen ist zu beachten:

- keine Leerzeichen
- keine Sonderzeichen
- keine Punkte
- Betreff/Name so ausführlich wie nötig, so knapp wie möglich.

Dateien werden wie folgt benannt:

Schriftverkehr:

JJJJMMTT_SE_Firma_Betreff_Mitarbeiterkürzel

SE: Schreiben Eingang

SA: Schreiben Ausgang

20190608_SE_Musterfirma_Wasserschaden_AS

Anmerkung

Bei dieser Dateibenennung wird im Explorer automatisch nach Jahren sortiert.

Alternativen

TTMMJJJJ_SE_Musterfirma_Wasserschaden_AS

Musterfirma_SE_Wasserschaden_AS_TTMMJJJJ

Rechnungen:

JJJJMMTT_SE_Firma_Betreff_Mitarbeiterkürzel

20190608_SE_Musterfirma_Abschlagsrechnung_AS

Pläne:

(siehe auch unter 7.2.6 Pläne, Kennzeichnung und Freigabe)

JJJJMMTT_Projektnummer_Gewerk_Ebene_Index

20190608_34453_Elektro_1OG_a

Anmerkung

Angabe zu Plänen kann hier auch entfallen, da unter „Pläne“ nochmals aufgeführt

Weitere alternative Beispiele

Statt Firmennamen Kundennummer angeben

Mit Betreff/Name beginnen, dann Datum usw.

7.2.4 Projektnummer und Ordner

Projektnummer

Jedem neuen Projekt wird eine x-stellige Nummer, Projektname, Ort, Straße zugewiesen. Die Projektnummern vergibt die Geschäftsleitung.

z.B. 34453 Kindergarten Pforzheim, Südstraße 3

Projektordner (EDV)

Es gibt eine Standardstruktur, die für jedes neu angelegte Projekt zu verwenden ist. Innerhalb dieser Struktur können zusätzliche Unterordner nach Projekterfordernissen angelegt werden.

Projektordner (Papier)

Anmerkung

ggf. nur für Verträge, Rechnungen etc.

Die Projektordner befinden sich für jeden zugänglich im Büro des jeweiligen Projektleiters.

Der Projektordner besteht in der Regel aus drei Ordnern, die ein rasches Auffinden von abgelegten Dokumenten/Daten ermöglichen.

- 1) Schriftverkehrsordner
- 2) Rechnungsordner
- 3) Planordner

Werden mehrere Ordner benötigt, sind diese fortlaufend zu nummerieren.

1a, 1b bzw. 2a, 2b ... usw.

Schriftverkehrsordner (Papier)

Deckblatt mit Register-Zuordnung

21 Registerblätter mit Nummern 1 bis 21

- 1) Behörde
- 2) Bauherrschaft
- 3) Grab-, Beton-, Maurer-, Kanalarbeiten
- 4) Zimmerer/Holzbau
- 5) Dachdecker/Dachabdichtung

- 6) Elektriker/Photovoltaik
- 7) Sanitär
- 8) Blitzschutz
- ...
- 21) Sonstige Ingenieurleistungen

Anhang 23: Ordner Deckblatt

Die Register-Zuordnung wird im Einzelfall individuell angepasst.

Rechnungsordner (Papier)

Der Ordner hat die gleiche Struktur wie der Schriftverkehrsordner

Planordner (Papier)

- 1) Isometrie
- 2) Grundriss
- 3) Statik
- 4) Haustechnik

Die Register-Zuordnung wird im Einzelfall individuell angepasst.

Beschriftung Ordner-Rücken

Jeder Ordner bekommt ein einheitliches Rückenschild, die Vorlage befindet sich unter:
QM-Musterhandbuch\Büro\5_Vorlagen\1_Sekretariat\Ordnerbeschriftungen

Anhang 24: Ordnerrücken

Werden mehrere Ordner benötigt, werden diese fortlaufend nummeriert.

Ordner 1.1: Geschäftsführung

Ordner 1.2: Geschäftsführung

usw.

Weitere Formulierungsbeispiele

Trennen zwischen Schriftverkehr Eingang und Schriftverkehr Ausgang
Schriftverkehrs- und Rechnungsordner alphabetisch sortieren

7.2.5 Pläne

Kennzeichnung

Die Pläne werden mit dem CAD-Programm AutoCAD gezeichnet. Jede Plandatei wird nach folgendem Muster benannt:

JJJJMMTT_Projektnummer_Art_Planungsphase_Ebene_Index

Anmerkung

Angabe kann hier auch entfallen, wenn unter „Dateibenennung > Planordner“ bereits aufgeführt.

Mindestangaben bei Skizzen, Entwürfen usw.: Zur Orientierung ist jeder Plan zumindest mit Maßstab, Lagepläne mit Nordpfeil und einer Legende zu versehen.

Die Planköpfe sind einheitlich gestaltet und beinhalten alle relevanten Angaben zum dazugehörigen Plan wie z. B.:

- Projekttitle/Bauvorhaben
- Planart bzw. -inhalt
- Planmaßstab
- Planverfasser
- Planversion (Änderungs-Index)
- Tabelle der Änderungen
- Datum
- Planverteilung
- Freigabevermerke

Anhang 25: Plankopf

Planarten Maßstab:

- Entwürfe, üblicherweise ohne Maßstab in skizzenhafter bzw. „künstlerischer“ Art
- Vorentwurfspläne im Maßstab 1:200, Skizze, erläuternde Handskizzen
- Entwurfspläne im Maßstab 1:100
- Bauantragspläne im Maßstab 1:100
- Übersichts- und Lagepläne im Maßstab 1:5000, 1:1000, 1:500, 1:200
- Detailpläne für einzelne Bauteile in den Maßstäben 1:20, 1:10, 1:5, 1:2
- Bewehrungspläne in den Maßstäben 1:50, 1:25, 1:20

Wie Sie sich wieder aufs Wesentliche konzentrieren können

- Schalungspläne im Maßstab 1:50
- Werkpläne der Ausführenden in den Maßstäben 1:100, 1:50, 1:20, 1:10, 1:5, 1:1

Änderungen

Planänderungen sind zu protokollieren und in den entsprechenden Plänen zu aktualisieren.

Alle neuen Pläne enthalten das aktuelle Datum der Änderung und einen neuen Index, beginnend mit **a** und werden dann alphabetisch fortgesetzt. Änderungen sind im Plankopf zu vermerken und im Plan zur schnellen Erkennung mit einer Wolke zu markieren.

Anhang 26: Planwolke**Alternatives Formulierungsbeispiel**

Planänderungen werden dokumentiert und im Plankopf vermerkt. In der Tabelle des Plankopfes werden folgende Angaben gemacht:

- Datum der Änderung
- Änderung
- Index (beginnend bei a)

Zusätzlich wird die Änderung im Plan durch eine Planwolke kenntlich gemacht.

Alle Firmen, die die Planänderung betrifft, werden per E-Mail informiert und der Plan digital zugesandt.

Weitere Formulierungsbeispiele

- Es existiert ein gemeinsamer Poolraum zum Informationsaustausch.
- Geänderte Pläne werden per Post verschickt.

Anhang 27: Verteilungs-E-Mail**Verteilung**

Vor jedem Projektstart wird klar geregelt, wem welche Pläne zur Verfügung gestellt werden müssen. Eingehende und ausgehende Pläne werden in einer Planliste dokumentiert.

Anhang 28: Planeingangs-/Planausgangsbuch

7.2.6 Freigabe

Beim Schriftverkehr (Papier) nach außen und für die Freigabe von Plänen gilt grundsätzlich das 4-Augenprinzip.

Schriftverkehr (Papier) nach außen

Schriftverkehr (Papier) wird gemäß 5.2 Unterschriftenregelung unterschrieben.

E-Mail

Es liegt im Ermessen des Projektleiters, wichtige, juristisch brisante E-Mails vom Abteilungsleiter oder Geschäftsführer gegenprüfen zu lassen.

Angebote

Angebote werden gemäß 5.2 Unterschriftenregelung unterschrieben.

Pläne

Pläne dürfen nur vom Projektleiter freigegeben und unterschrieben werden.

Pläne, die zur Genehmigung bei Behörden eingereicht werden, müssen von einer bauvorlageberechtigten Person und der Bauherrschaft unterzeichnet werden.

Anmerkung

Siehe auch 5.2 Unterschriftenregelung

7.2.7 Auffindbarkeit

Jeder Mitarbeiter ist für seine Aufzeichnungen verantwortlich und hat diese nach Vorgabe abzulegen. Die Aufzeichnungen müssen für jeden Befugten auffindbar sein. Hierzu gehören auch E-Mails. Ein- und ausgehende E-Mails müssen abgelegt und bei Bedarf an entsprechende Mitarbeiter weitergeleitet werden. Mitarbeiter, die länger als 24 Stunden ihre E-Mails nicht abrufen können, müssen eine automatische Rückmail einrichten und die eingehenden E-Mails an die Vertretung weiterleiten.

EDV-Ordnerstruktur:

Anhang 29: Projektunabhängige EDV-Ordnerstruktur

Anhang 30: Projektabhängige EDV-Ordnerstruktur

Die Papier-Ablage wird nach der gleichen Struktur durchgeführt.

Anmerkung

Weitere Beispiele für Ordnerstrukturen finden Sie in unserem eBook:
„Ordnerstrukturen – digital und analog.“

7.2.8 Aufbewahrungsfristen

Papier-Aufzeichnungen

Alle Aufzeichnungen, die der Aufbewahrungspflicht unterliegen, werden im Archivraum aufbewahrt. Die Mitarbeiter bekommen nur nach Absprache Zutritt zum Archivraum. Für die Archivierung ist <Funktion> zuständig.

Es gelten folgende Aufbewahrungsfristen:

- **Bilanzen und Bücher 10 Jahre, sonstige Unterlagen 6 Jahre**
- Unterlagen in Zusammenhang mit **Gewährleistungsansprüchen 10 Jahre**
- Unterlagen in Zusammenhang mit **Honoraransprüchen 3 Jahre**
- **Ausfertigungen der Planungsergebnisse min. 10 Jahre**

Anmerkung

Aufgrund des Bürokratieentlastungsgesetzes können ggf. für ihr Büro abweichende Aufbewahrungsfristen gelten. Genauere Informationen erhalten Sie bei Ihrem Steuerberater.

Auch das QM-Handbuch sollten Sie aufbewahren, um ggf. nachweisen zu können, nach welchem QM-Standard Sie bei einem früheren Projekt gearbeitet haben.

Einen Artikel der Ingenieurkammer Sachsen (Stand 04/2022) zu Aufbewahrungsfristen finden Sie im Unterordner „Zusatzinformationen“ zu diesem Musterhandbuch.

Unterlagen und Pläne abgeschlossener Projekte werden <Archiv-Standort nennen> chronologisch aufbewahrt. Jeder Mitarbeiter hat freien Zugang zu den Unterlagen.

Anhang 31: Archivplan

Digitale Aufzeichnungen

Für digitale Aufzeichnungen gelten die gleichen Aufbewahrungsfristen.

7.2.9 Vernichtung der Aufzeichnungen

Eine Vernichtung von Aufzeichnungen darf nur erfolgen, wenn die Geschäftsführung die Freigabe hierfür erteilt hat. Sie wird ausschließlich von <Funktion> ausgeführt. Die Aufzeichnungen dürfen frühestens nach Ablauf der vereinbarten und vorgeschriebenen Aufbewahrungsfristen vernichtet werden.

Anmerkung zur dauerhaften Vernichtung von Datenträgern und Aufzeichnungen

- CDs nach Gebrauch schreddern

- USB-Sticks mehrfach formatieren/überschreiben, ggf. mechanisch zerstören
- alte Festplatten nach Rechnerwechsel durch professionellen Datenvernichter entsorgen
- Papierunterlagen schreddern

7.2.10 Ungültige Aufzeichnungen

Papier

Ungültige, nicht mehr benötigte, Aufzeichnungen werden vernichtet oder deutlich rot gestempelt und mit dem Datum der Kennzeichnung sowie dem Namenskürzel versehen:

„Ungültig, 13.05.2019, RW“.

Anhang 32: Ungültiger Plan

Weitere Formulierungsbeispiele

- Durchstreichen, aber nicht mit Bleistift
- vernichten

EDV-Dateien

Ungültige EDV-Dateien werden in den EDV-Ordner „ALT“ abgelegt.

Anhang 33: EDV ALT

8 Abläufe im Unternehmen und in der Planung

8.1 Wechselwirkung der Prozesse

Alle Prozesse in unserem Büro hängen stark zusammen und beeinflussen sich mehr oder weniger gegenseitig. Die Wechselwirkungen sind in den einzelnen Prozessen dieses Handbuchs sowie im Anhang „Dienstleistungsabläufe/Service Routen“ beschrieben.

Anhang 34: Wechselwirkung der Prozesse 1

Anhang 35: Wechselwirkung der Prozesse 2

Alternative Formulierungsbeispiele

Die Wechselwirkung der Prozesse, d.h. der Akquisition, Planung, Projektentwicklung und Projektabrechnung wird gewährleistet durch:

- Aufsichtsratssitzungen (3 x jährlich)
- Vorstandssitzung (14-tägig)
- Strategiesitzung (min. 1x jährlich)
- AKF – Arbeitskreis der Führungskräfte (4 x jährlich)
- Fachbereichsleitersitzung (monatlich)
- Teamleitersitzung (14-tägig)
- Bürobesprechung (monatlich)
- Kapazitätsplanung (monatlich)
- Mitarbeitergespräche mit Feedback und Zielen (1x jährlich)
- GBIS (Geschäfts- und Büroinformationssystem) (permanent)

Zu jeder Sitzung gibt es eine Agenda, alle Besprechungen werden protokolliert.

Anmerkung

Machen Sie sich hier Gedanken zur Abfolge Ihres Handelns, Ihrer Schnittstellen:

Was mache ich in welcher Reihenfolge und was ist dafür (als Input und Output) zwingend erforderlich (intern + extern)? Einem Zeichner muss z. B. bewusst sein, dass die Einhaltung von Terminen wichtig ist – sowohl intern für Kollegen (interne Kunden) als auch extern für Kunden (z.B. Wechselwirkung/Prozessabfolge Zeichner <-> Ingenieur <-> Bauleiter <-> Kunde).

Speziell geht es hier um die Leistungs-Prozessabfolge! Schaffen Sie ein Bewusstsein für die Abhängigkeit von Arbeitsleistungen/Arbeitsprozessen bei allen Mitarbeitern.

Wie Sie sich wieder aufs Wesentliche konzentrieren können

Es sollte möglichst eine Grafik der Prozessabfolge (Prozesslandkarte) hinterlegt sein!

Erstellen Sie z. B. eine Übersichtsliste aller angebotenen Projekte.

Ein Beispiel für die Darstellung der „Wechselwirkung der Prozesse“ finden Sie im Musterhandbuch-Unterverzeichnis „Zusatzinformationen“.

8.2 Planungsprozess

Pflichtkriterien

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

Die Projekte müssen nachvollziehbar dokumentiert sein.

Durch die folgenden Regelungen wird sichergestellt, dass im Planungsprozess die Kundenanforderungen erfüllt und die Planungsphasen entsprechend den Leistungsphasen der HOAI, den Normen, Gesetzen und den geltenden Regeln der Technik durchgeführt werden.

8.2.1 Erstgespräch

Beim Erstgespräch mit dem Kunden ist es unser Ziel, in einem persönlichen, sehr ausführlichen Gespräch, die Wünsche zu erfragen und zu erfassen. Die Ergebnisse des Gesprächs werden protokolliert und fließen dann in die individuelle Planung ein. Bei Bedarf werden weitere Gespräche mit dem Kunden geführt. Nur so können wir die Einhaltung der Qualitäten, Kosten und Termine nach Projektbeginn gewährleisten.

Wesentliche Gesprächspunkte sind:

- Planungsvorgaben
- Wünsche
- Ziele
- Kostenrahmen
- Terminrahmen

Anmerkung

Beispiele für Checklisten „Projekt- und Bauherren-Erstgespräche“ finden Sie im Musterhandbuch-Unterordner „Zusatzinformationen“.

Anhang 36: Erstgespräch

8.2.2 Ansprechpartner

Bauherren haben vom Erstkontakt bis zum Ablauf der Gewährleistung einen Hauptansprechpartner.

Weiteres Formulierungsbeispiel

Unsere Bauherren haben vom Projektstart bis zur Abnahme einen Hauptsprechpartner.

8.2.3 Projektbeteiligte und Projektorganisation

Für die Erfassung aller Projektbeteiligten und das Projektorganigramm haben wir eine standardisierte Vorlage.

8.2.4 Schnittstellenlisten

In jedem Projekt führen wir eine Schnittstellenliste, die die Schnittstellen zwischen den an der Planungsbeteiligten definiert. Diese wird im gesamten Planungsteam zu Beginn jeder Leistungsphase durchgesprochen und die Zuständigkeiten dokumentiert.

8.2.5 Planungsunterlagen /Dokumentation

Der Bauherr bekommt i.d.R. je nach Projektphase sämtliche für den Planungsprozess notwendigen und vertraglich festgelegten Planungsunterlagen digital übermittelt, um den reibungslosen Planungs- und Bauablauf zu gewährleisten und Fehlerquellen zu minimieren. Mit unseren Kunden/Bauherren wird vertraglich vereinbart, in welcher Form die Dokumentation einzelner Arbeitsschritte (z.B. Leistungsphasen) übergeben wird (z.B. Papierexemplare, digitale Übergabe, Dateiformate etc.).

8.2.6 Projektberichte

Es werden monatliche Projektberichte an den Bauherrn zwecks Freigabe versendet mit Aussagen zum Stand Planung, Kosten, Termine und möglicher Risiken - für die Projektberichte gibt es bei uns eine standardisierte Vorlage. Über diese regelmäßigen Projektberichte lassen wir uns vom Bauherrn eine Zustimmung zu unserer Arbeit geben. Nach der Leistungsphase 3 lassen wir uns eine formale schriftliche Abnahme ausstellen.

8.2.7 Besprechungen

Im Projektablauf werden diverse Besprechungen durchgeführt.

Der Turnus von Bauherrnbesprechungen wird bei Phasenbeginn mit dem Bauherrn gemeinsam festgelegt. Interne Planerbesprechungen und Baustellenbesprechungen finden i.d.R. wöchentlich und zusätzlich nach Bedarf mit den Planungs-/Ausführungsbeteiligten statt. Auch dieser Turnus wird zu Phasenbeginn festgelegt.

Jede Besprechung wird anhand vorgegebener einheitlicher Protokollvorlagen dokumentiert und zwecks Freigabe an alle Beteiligten versendet. Aus dem Protokoll geht klar erkennbar der Stand des Projektes mit Datum, Status und dem Verantwortlichen hervor.

Anhang 37: Besprechungsprotokoll

Anmerkung

Baustellenbesprechungsprotokolle können auch als Basisvorlagen für Bürobesprechungen, Kundenzufriedenheitsbefragungen, Reklamationen, Maßnahmenlisten etc. genutzt werden.

8.2.8 Überwachung der Gewährleistung der Bauleistung

Werden wir bei Projekten mit der Ausschreibung, Vergabe und Bauüberwachung beauftragt, teilen wir unseren Kunden schriftlich mit, wann die Gewährleistung einzelner Gewerke abläuft. Dies geschieht unter Nutzung einer Outlook-Terminwiedervorlage drei Monate vor Ablauf der Gewährleistungsfrist. Verantwortlich für die Terminvorlage ist das Sekretariat.

Bei Projektübergabe erhalten die Bauherren eine digitale Projektmappe einschließlich einer Gewährleistungs- und Bürgschaftsliste.

8.2.9 Projektablauf

Anmerkung

Die Steuerung des Planungsprozesses ist (noch) nicht Bestandteil des Standards. Wir empfehlen trotzdem dringend, dieses Thema umzusetzen und im Handbuch aufzunehmen. Außerdem empfehlen wir, zu den in Ihrem Büro relevanten Leistungen Checklisten zu erarbeiten und darin die externen sowie internen Wechselwirkungen zu beschreiben.

Bitte passen Sie den Text und die Leistungsphasen entsprechend Ihres Leistungsbildes an. Hier ist exemplarisch das Leistungsbild „Objektplanung Gebäude“ zugrunde gelegt.

Unsere Kunden können sich auf eine professionelle Betreuung während aller Phasen des Projektes verlassen.

Die Standardprozesse unserer fachlichen Leistungsbereiche werden im Folgenden inhaltlich näher beschrieben. Mit unseren Leistungen orientieren wir uns an den Leistungsphasen der HOAI im Leistungsbild „Objektplanung Gebäude“.

Für alle Leistungsphasen setzen wir Mitarbeiter mit entsprechender Erfahrung in der jeweiligen Projektphase ein.

Der Übergang von einer Leistungsphase in die nächste wird im Regelfall durch einen Kick-off-Termin zur Wissensübergabe und Abstimmung der weiteren Schritte mit den Planungsbeteiligten gesichert.

Grundlagenermittlung (HOAI Leistungsphase 1)

Diese Phase nutzen wir, um die Rahmenbedingungen zu ermitteln und die klare Aufgabenstellung für den Planungsumfang mit dem Bauherrn zu klären.

Anhang 38: Leistungsphase 1

Vorplanung (Projekt- und Planungsvorbereitung) (HOAI Leistungsphase 2)

Die Vorplanung beinhaltet die Grundlagenanalyse, die Untersuchung von Lösungsmöglichkeiten und die Erarbeitung eines groben Planungskonzeptes. In der Phase der Vorplanung kontaktieren wir erstmals die Behörden, um die Genehmigungsfähigkeit zu prüfen.

Zudem fertigen wir eine Kostenschätzung an, die Rechenschaft über die zu erwartenden Kosten ablegt. Für eine aussagekräftige Kostenschätzung werden bereits tiefergehende Qualitäten und Rahmenbedingungen abgefragt.

Anhang 39: Leistungsphase 2

Entwurfsplanung (System- und Integrationsplanung) (HOAI Leistungsphase 3)

Ziel dieser Phase ist es, aufbauend auf der Vorplanung ein stimmiges und realisierbares Planungskonzept zu entwickeln, das alle projektspezifischen Problemstellungen berücksichtigt. Bei Projekten, die eine Genehmigung voraussetzen, wird in der Entwurfsplanung die Genehmigungsfähigkeit sichergestellt. Wir erstellen eine Kostenberechnung nach DIN 276 und eine Terminplanung des Projektablaufs.

Nach Freigabe unserer Entwurfsplanung in Zusammenhang mit der Kostenberechnung durch den Bauherrn steigen wir in die Genehmigungsplanung ein.

Anmerkung

Hier könnten Sie auch auf die Frage eingehen, ob ggf. Stufenverträge in Ihrem Büro üblich sind. Möglicherweise vereinbaren Sie auch zunächst die Bearbeitung der Leistungsphasen 1 und 2 (die sogenannte Zielfindungsphase) und lassen sich erst danach für die weitergehenden Leistungsphasen beauftragen.

Anhang 40: Leistungsphase 3

Genehmigungsplanung (HOAI Leistungsphase 4)

Wir übernehmen die Erstellung der Bauantragsunterlagen, Zusammenstellung des Bauantrags auf Grundlage des ausgearbeiteten Entwurfs mit dem Ziel der Erteilung einer Baugenehmigung.

In unserem Büro sind mehrere Personen bauvorlageberechtigt (siehe auch Kapitel 5.2 Unterschriftenregelung).

Anhang 41: Leistungsphase 4

Ausführungsplanung (HOAI Leistungsphase 5)

Auf Grundlage der Baugenehmigung entwickeln wir den genehmigten Entwurf unter ausführungstechnischen Aspekten weiter mit dem Ziel der Realisierung. Wir fertigen ausführungsbereite Pläne und erstellen einen Terminplan für die Bauausführung.

Anhang 42: Leistungsphase 5

Vorbereitung der Vergabe (HOAI Leistungsphase 6)

Die Ausführungsplanung ist Grundlage für die Erstellung von Unterlagen für die Ausschreibung (das Aufstellen von Leistungsbeschreibungen mit Leistungsverzeichnissen). Zudem überführen wir das Kostenthema von der Kostenberechnung in die Kostenkontrolle und planen die Vergaben terminlich.

Anhang 43: Leistungsphase 6

Mitwirken bei der Vergabe (HOAI Leistungsphase 7)

Bei der Vergabe unterstützen wir den Bauherrn bei der Auswertung der Ausschreibungsergebnisse (Erstellung Preisspiegel, Prüfung und Wertung der Angebote und Führung von Bietergesprächen).

Anhang 44: Leistungsphase 7

Objektüberwachung (Bauüberwachung) und Dokumentation (HOAI Leistungsphase 8)

Im Rahmen der Bauausführung bieten wir die Überwachung der Ausführung des Bauwerks auf Übereinstimmung mit der Baugenehmigung, den Ausführungsplänen und den Leistungsbeschreibungen sowie mit den allgemein anerkannten Regeln der Technik und den einschlägigen Vorschriften an. Unsere Bauleitung leitet die Baustelle oder Teile einer Baustelle. Wir zeichnen dann für die ordnungsgemäße Ausführung der Bauarbeiten verantwortlich. (siehe auch Kapitel 5.2 Unterschriftenregelung)

Anhang 45: Leistungsphase 8

Objektbetreuung (HOAI Leistungsphase 9)

In dieser Phase überprüfen wir das Bauwerk nochmals auf mögliche Mängel bevor die Gewährleistungsfristen ablaufen.

Die Leistungsphase 9 wird unseren Kunden selten angeboten – meistens werden wir nur von Leistungsphase 1 bis 8 beauftragt.

Anhang 46: Leistungsphase 9

8.2.10 Baukosten und Kostenverfolgung

Anmerkung

Erläutern Sie, wie der Bauherr informiert wird, z.B. durch Zusenden einer monatlichen Übersicht in einer Tabelle (Excel oder PDF).

Erläutern Sie auch, welches Tool Sie für die Kostenverfolgung einsetzen und verweisen Sie ggf. auch auf eine Vorlage, die Sie dafür verwenden.

In unserem Büro gibt ein zentrales Kostenmanagement (zur Kalkulation der Baukosten). Für jedes Projekt wird eine Kostenermittlung durchgeführt. Diese Kostenermittlung wird mit dem BKI Kostenplaner und vergleichbarer Baukosten aus unseren bereits abgewickelten Projekten erstellt.

In der Projektvorbereitung wird mit dem Bauherrn und allen Planungsbeteiligten ein Kostenrahmen festgelegt. Während der Vorplanung und der Entwurfsplanung werden eine Kostenschätzung und eine Kostenberechnung durchgeführt. Die Ergebnisse werden dem Bauherrn erläutert und zur Freigabe vorgelegt. Während des weiteren Projektverlaufs werden die Kosten fortgeschrieben und ein Kostenanschlag erstellt. Der Kostenanschlag wird dem Bauherrn ebenfalls erläutert und zur Freigabe vorgelegt.

Treten kostenwirksame Änderungen auf, werden diese dokumentiert und dem Bauherrn vorgelegt. Gemeinsam werden Steuerungsmaßnahmen erarbeitet. Den Abschluss bildet die Kostenfeststellung. Der Ablauf der Kostenermittlung wird anhand eines Flussdiagrammes dargestellt.

Anhang 47: Kostenermittlung

8.2.11 Honorarabrechnung

Für die Berechnung der Honorare (Angebot) ist die Projektleitung in Zusammenarbeit mit der Geschäftsführung zuständig. Es werden i.d.R. monatliche Abschlagsrechnungen gestellt. Die Abrechnung erfolgt unter Zuarbeit der Projektleitung durch das Sekretariat. Verantwortlich für die regelmäßige Abrechnung (Abschlagsrechnung) ist die Projektleitung. Die Schlussrechnung wird von der Projektleitung aufgestellt und nach Verifizierung durch den Controllingprozess (Projektleitung und Geschäftsführung) ebenfalls durch das Sekretariat versendet.

8.2.12 Controlling

Unser Controlling erfolgt projektbezogen durch monatlichen Rapport der Projektleitung an die Geschäftsführung. Hier werden für jedes Projekt die Themen Kosten, Termine und Wirtschaftlichkeit überprüft.

8.2.13 Abnahme von Planungsleistungen

Wir lassen unsere Planungsleistung nach Abschluss formell abnehmen, möglichst werden Teilabnahmen nach Leistungsphase 3/4 vereinbart.

8.2.14 Nachvollziehbare Dokumentation der Projekte

Die nachvollziehbare Dokumentation der Projekte ist in den Kapiteln „Lenkung von Vorlagen (Dokumenten) und Aufzeichnungen“ beschrieben.

8.3 Unternehmensprozesse

Anmerkung

Dieses Kapitel ist **nicht** Bestandteil des Qualitätsstandard Planer am Bau. Sie dürfen es in der für Sie benötigten Tiefe bearbeiten.

Es macht ggf. Sinn, hier eine Liste mit allen in Ihrem Unternehmen hinterlegten Prozessen und Checklisten einzufügen.

Bei den Unterstützungsprozessen können Sie auch die Prozesse regeln, die im Büroalltag zu beherrschen sind, z.B. Urlaubsantrag, Reisekostenabrechnung, Dienstwagenregelung, HomeOffice-Regelung etc.

Beispiele für Führungsprozesse

- Strategieprozess, Zielfindungsprozess
- Personalführungsprozess
- Prozess der betrieblichen Planung
- Richtlinienprozess
- Finanzplanung
- etc.

Beispiele für Unterstützungsprozesse

- Personalbereitstellungsprozess
- Sachmittelbereitstellungsprozess
- Finanzmittelbereitstellung
- etc.

9 Fehler- und Optimierungsmanagement

Pflichtkriterien

Das Unternehmen hat ein Reklamationsmanagement zu installieren, bestehend aus

- Reklamationsdokumentationssystem
- Korrekturmanagement
- Fehleranalyse.

Es muss ein festgelegtes Verfahren zur Reklamationsbeseitigung vorhanden sein.

Ein Verfahren zur Festlegung der Vorgehensweise hinsichtlich der Reaktion nach auftretenden Kundenreklamationen zur Sicherstellung der Kundenzufriedenheit muss beschrieben werden.

Ein Handlungsspielraum für die Mitarbeiter zur Reklamationsbehebung ist zu definieren.

Schulungen in Reklamationsbearbeitung sind durchzuführen.

Es muss ein KVP (kontinuierlicher Verbesserungsprozess) installiert sein (extern und intern).

Anmerkung

Auch Reklamationen, die ausgelagerte Prozesse – z. B. Subplaner, ausführende Firmen – betreffen, sind einzubeziehen.

9.1 Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)

Wir verstehen das in diesem Handbuch dokumentierte QualitätsManagement-System und die Erkenntnisse aus Reklamationen, Kundenbefragungen, Mitarbeitergesprächen etc. als Basis für unseren büro-übergreifenden kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

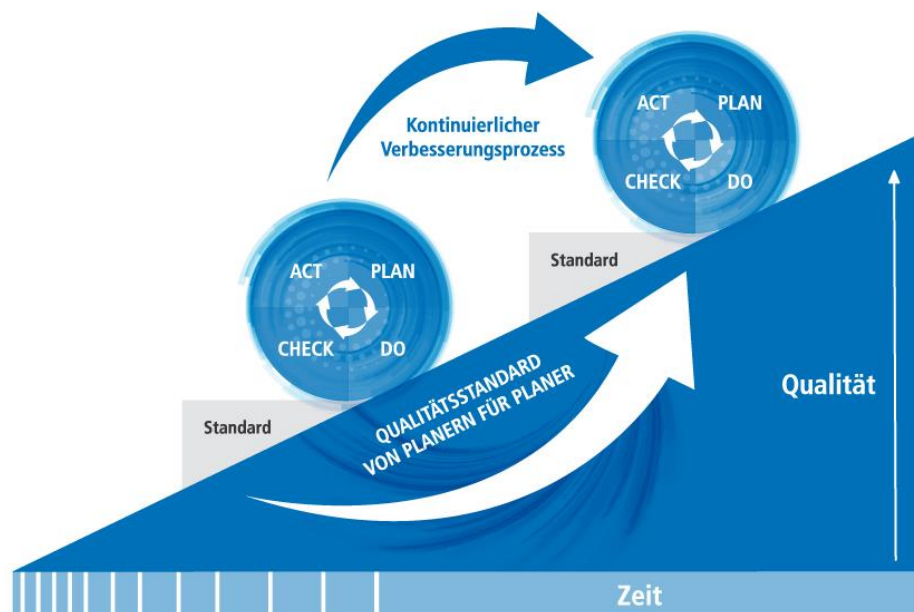


Abbildung 3 PDCA-Regelkreis (plan, do, check, act – planen, durchführen, überprüfen, handeln) nach Deming

KVP verstehen wir als Verpflichtung zur Einhaltung der Kundenerwartungen bzw. Projekterfordernisse sowie zur Planung und stetigen Optimierung unserer internen Abläufe sowie Projektabläufe.

Uns ist bewusst, dass zur kontinuierlichen Verbesserung Ressourcen notwendig sind. Unseren Mitarbeitern stellen wir daher im benötigten Umfang Mittel und Zeit zur Prozessoptimierung zur Verfügung.

Anhang 48: Maßnahmenliste/Ideenliste

Anmerkung

Führen Sie den Anhang „Maßnahmenliste/Ideenliste“ nur auf, wenn Sie diese Listen auch führen.

Fragen Sie innerhalb des Büros bzw. der Abteilungen proaktiv nach Verbesserungspotenzialen (Was läuft schlecht? Was kann wie verbessert werden?).

9.2 Beschwerde- und Reklamationsmanagement

Wir unterscheiden zwischen Beschwerde und Reklamation.

Eine Reklamation bezieht sich auf eine nicht oder mangelhaft erfüllte Leistung (Planung, Ausschreibung, Objektüberwachung...), die wir mit unserem Kunden vertraglich vereinbart haben. Eine Reklamation hat somit einen unmittelbaren Bezug zu einem Produkt oder einer Dienstleistung und beinhaltet einen Rechtsanspruch auf Abhilfe, wenn die Leistung nicht den Vorgaben entspricht.

Eine Beschwerde hingegen kann sich auch auf Erwartungen des Kunden beziehen, die nicht schriftlich zugesichert oder in anderer Form überhaupt kommuniziert oder versprochen wurden. Eine Beschwerde drückt eine Unzufriedenheit oder den Unmut unseres Kunden aus, weil er mit einer erbrachten Leistung oder unserem Service nicht zufrieden ist. Das kann eine sehr subjektive Wahrnehmung sein, dennoch nehmen wir auch Beschwerden sehr ernst und verstehen sie als „Früherkennungssystem“.

Früherkennungssystem heißt dabei, dass wir eine Beschwerde als mögliche Vorstufe zur Reklamation verstehen und entsprechend so reagieren, dass die Unzufriedenheit des Kunden im besten Falle ausgeräumt wird.

Beschwerden werden im Regelfall durch die Projektleitung entgegengenommen und – sofern es keine finanziellen Auswirkungen gibt – eine einvernehmliche Lösung mit dem Kunden gesucht.

Steht eine Reklamation im Raum oder ist eine solche zu erwarten, wird der Prozess „Reklamationsbearbeitung“ in Gang gesetzt und das entsprechende Formular zur Reklamationserfassung verwendet. Die Mitarbeiter haben bei der Abwicklung von Reklamationen keinen finanziellen Handlungsspielraum, sondern stimmen das weitere Vorgehen mit der Geschäftsleitung ab.

Während des Planungs- und Bauprozesses ist es die Kernaufgabe der Projektleitung Planungs- und Bauleistungsmängel zu erfassen und abzustellen. Mängel im Sinne der VOB/B werden nach den Vorgaben der jeweils gültigen VOB/B abgewickelt.

Beide Fälle – Beschwerden und Reklamationen – nehmen wir sehr ernst. Für die Erfassung und weitere Bearbeitung nutzen wir die folgenden Dokumente:

Anhang 49: Reklamationserfassung

Anhang 50: Reklamationsbearbeitung

Alternative Formulierungsbeispiele

Falls nicht der Büroinhaber direkt die Reklamation annimmt, wird diese an ihn weitergeleitet bzw. wird er darüber informiert.

Sofern die Reklamation durch den Kunden nicht schriftlich erfolgt, wird sie auf dem Formular „Reklamationserfassung“ festgehalten.

Die eingehende Reklamation wird sachlich geprüft und intern abgestimmt. Daraufhin erfolgt ein persönliches, telefonisches oder schriftliches Feedback an den Kunden. Die erste Rückmeldung erfolgt i.d.R. spätestens nach 24 Stunden.

Die Reklamation – wenn sie nicht die eigene Leistung betrifft – wird schriftlich an die entsprechende/n Firma/Firmen weitergeleitet. Darin wird festgelegt, bis wann der Mangel behoben sein muss. Eine Kopie des Schreibens geht als schriftliches Feedback an den Kunden. Falls erforderlich, wird mit dem Handwerker oder/und Kunden ein gemeinsamer Ortstermin vereinbart. Nach Kontrolle und Abnahme der bearbeiteten Reklamation durch unser Büro wird der Kunde darüber schriftlich informiert, sofern er die Reklamation nicht selbst kontrolliert und abgenommen hat.

Unsere Kunden werden schriftlich über die Gewährleistungsfristen und Sicherheitsleistungen der abgerechneten Gewerke informiert (Anhang: Übersicht Sicherheitsleistungen)

Anmerkung

Vergessen Sie nicht, Ihre Haftpflichtversicherung über einen Schadenfall zu informieren!

9.3 Schulungen in Reklamationsbearbeitung

Unsere Mitarbeiter werden in der Bearbeitung und im Umgang mit Beschwerden und Reklamationen und im Umgang mit den Reklamanten geschult. Diese interne Schulung sowie regelmäßige Schulungen zu den Themen Vertrags- und Nachtragsmanagement sind Bestandteil unseres Schulungsplanes.

In den wöchentlich/monatlich stattfindenden Mitarbeiterbesprechungen werden angefallene Reklamationen von der Geschäftsleitung und den Mitarbeitern gemeinsam bewertet und bei Bedarf das weitere Vorgehen abgestimmt.

Mögliche Fehler bei der bisherigen Leistungserbringung, die zur Reklamation geführt haben, werden aufgedeckt und können so in Zukunft vermieden werden. Sofern sich Abweichungen zu standardisierten Büro- oder Projektabläufen ergeben, sind diese in Abstimmung mit QMB ins QMH einzupflegen.

10 Technische Ausstattung

Pflichtkriterien

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

Jeder Mitarbeiter verfügt über einen festen Arbeitsplatz, der mit einem Rechner, einem Monitor, einer Tastatur mit Maus und einem Telefon inkl. Anrufbeantworter ausgestattet ist. Die festen und mobilen Arbeitsplätze sind an das firmeninterne Netzwerk angeschlossen und durch ein Passwort geschützt. Mit diesem Passwort hat man Zugriff auf das System, welches über die aktuelle Software und firmeninterne Daten verfügt. Jeder Mitarbeiter hat einen Zugang ins Internet. Je nach Freigabestufe des einzelnen Mitarbeiters kann dieser Zugang teilweise beschränkt sein. Die Drucker, Kopierer und Plotter, die an das Netzwerk angeschlossen sind, können von jedem PC-Arbeitsplatz genutzt werden.

Die Mitarbeiter, die in der Bauleitung tätig sind, verfügen zusätzlich über einen Laptop (mobiler Arbeitsplatz).

Durch einen externen Administrator der Firma XY sind die Verwaltung, die Wartung und die Aktualität der Hardware und Software gewährleistet. Dieser ist einmal in der Woche für einen halben Tag oder nach Bedarf im Büro vor Ort. In der restlichen Zeit ist er unter der Rufnummer zu erreichen.

Anmerkung zu elektrischen Geräten

Computer müssen alle 4 Jahre, ortsveränderliche Geräte wie Kaffeemaschinen alle 2 Jahre, von einem Elektriker auf Ihre Sicherheit überprüft werden und einen „Aufkleber“ erhalten. Im Falle einer gesundheitlichen Schädigung eines Mitarbeiters durch ein elektrisches Gerät, das nicht geprüft wurde, kann die Berufsgenossenschaft die Versicherungsleistung verweigern. Nähere Informationen erhalten Sie unter DGUV Vorschrift 3.

Anmerkung zu USB-Sticks

Aus Datenschutz-Gründen sollte die Deaktivierung der USB-Nutzung an Arbeitsplatzrechnern in den Root-Einstellungen in Erwägung gezogen werden.

Anmerkung zur Sicherheit im Netz

Regeln Sie mit Ihren Mitarbeitern den Umgang mit Internet und digitalen Medien z.B. in der Arbeitsplatzbeschreibung oder im Arbeitsvertrag.

10.1 Software

Basis der im Büro genutzten Software ist das Betriebssystem Windows 10.

Durch einen Wartungsvertrag mit der Firma XY GmbH wird die Aktualität der durch uns genutzten Software sichergestellt.

Für die interne Organisation und die Koordination der verschiedenen Berechtigungen und Zugriffsfreischaltungen ist ein IT-Administrator im Büro benannt.

Anhang 51: EDV-Ausstattung

Es werden die üblichen Datenübertragungsformate (dxf, dwg, pdf) bei der Zusammenarbeit mit dem Bauherrn und Firmen genutzt. Eine Abwärtskompatibilität von mindestens zwei Releasestufen ist sichergestellt.

10.2 Hardware

Zur Hardwareausstattung des Büros gehören neben den Rechnern und Monitoren der Mitarbeiter auch eine Vielzahl an Druckern, Kopierern und Faxgeräten. Es wird bei der Anschaffung neuer Geräte darauf geachtet, dass möglichst baugleiche Markengeräte angeschafft werden. Außerdem wird darauf geachtet, dass die Mindestanforderungen der aktuellen Softwareprodukte durch die Hardware gewährleistet werden.

Kopierer und Faxgeräte

Hier werden ausschließlich Produkte der Firma XY eingesetzt. Die Wartung erfolgt durch den technischen Außendienst der Firma. Das Bestellen neuer Toner erfolgt ebenfalls über die Firma XY.

Drucker und Plotter

Hier kommen ausschließlich Produkte der Firma XY zum Einsatz. Hier besteht ein Muster-Supportvertrag der an 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche erreichbar ist.

Weitere Formulierungsbeispiele

Software: Die Aktualität der Softwareprodukte wird durch einen firmeninternen IT-Spezialisten sichergestellt und verantwortet.

Hardware: Die Anschaffung neuer Hardwareprodukte erfolgt unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten. Hier wird darauf geachtet, dass ausschließlich Produkte der aktuell führenden Hersteller zum Einsatz kommen.

10.3 Datensicherung

Pflichtkriterium

Es muss ein Verfahren zur Sicherung von EDV-Daten dokumentiert sein.

Die Daten werden täglich vollautomatisch auf dem NAS-Laufwerk gesichert. Zusätzlich erfolgt eine tägliche Sicherung auf externen Festplatten. Die externen Festplatten werden im Tresor gelagert. Eine Wochen-Sicherung wird außerhalb des Büros verwahrt. Die Rücksicherung von den externen Festplatten kann an jedem beliebigen Rechner mittels USB-Anschluss erfolgen.

alternatives Formulierungsbeispiel

Daten werden vollautomatisch laufend auf einem externen Server gespeichert.

Anmerkung zum Datenschutz

- Regeln Sie zur eigenen Absicherung die private Internet- und E-Mail-Nutzung. Unsere Empfehlung ist, die private Nutzung der Büro-E-Mail-Adresse zu untersagen.
- Beachten Sie, dass in der Regel dann ein Datenschutzbeauftragter bestimmt sein muss, wenn mindestens 20 Mitarbeiter (Geschäftsführer zählen mit!) mit der automatisierten Verarbeitung personenbezogener Daten betraut sind. (vgl. § 38 BDSG)
- Lt. aktueller Rechtsprechung kann es schon ab 2 Mitarbeitern zu einem „Organisationsverschulden“ kommen. Es ist daher die Beauftragung eines externen Datenschutz-Beauftragten zu empfehlen.
- Weitere Informationen sowie Vorlagen, z.B. für die in Ihrem Bundesland gültige Liste der Verarbeitungstätigkeiten finden Sie auf der Homepage der jeweiligen Landesdatenschutzbeauftragten.
- Personaldaten sind abschließbar aufzubewahren. Das gilt auch für den Zugang zum Server, wenn dort Personaldaten gespeichert werden.

Die Daten sollten verschlüsselt gesichert werden.

Zusätzlich zur internen Datensicherung erfolgt eine Sicherung über das Online-Backup. Diese Art der Datensicherung gewährleistet uns jederzeit einen Zugriff auf unsere Daten und bietet einen kostengünstigen Schutz bei unvorhersehbaren Schadensfällen.

Während der Datenbearbeitung werden in kurzen Abständen automatische Sicherungen auf das Laufwerk ... durchgeführt.

Verantwortlich für die Datensicherung ist der Systemadministrator.

11 Risiken, Chancen, Innovationen

Pflichtkriterien

Dieses Kapitel ist bisher nicht Bestandteil des QualitätsStandard Planer am Bau. Sie dürfen es in der für Sie benötigten Tiefe bearbeiten.

Anmerkung

Unerkannte Risiken wirken sich nachteilig auf den Geschäftsverlauf eines Büros aus. Mehrere Bereiche des Büros können betroffen/beeinträchtigt sein. Im schlimmsten Fall ist auch der Fortbestand des Büros gefährdet.

Einen Fachartikel zum Thema „Risikomanagement“ finden Sie im Musterhandbuch-Unterordner „Zusatzinformationen“.

Den vorausschauenden Umgang mit Risiken dokumentieren wir in einem wirksamen Risikomanagement, das regelmäßig, d. h. alle vier Wochen aktualisiert und gepflegt wird. Für erkannte Risiken mittlerer bis hoher Priorität werden Maßnahmen festgelegt und kontinuierlich umgesetzt. Damit sind wir in der Lage, einen stabilen Geschäftsbetrieb zu führen.

Anhang 52: Risikomanagement

Anmerkung

Ein systematisch und regelmäßig angewandtes Instrument, das der Risikoidentifizierung, der Risikobeschreibung sowie der Einordnung und Bewertung der Risiken dient, stellt eine wirksame Grundlage für Gegenmaßnahmen dar und hilft bei der Verbesserung und Verstetigung des Geschäftsbetriebs.

Das vorbereitete Instrument ist eine aus verschiedenen Spalten aufgebaute Tabelle, die folgend erläutert werden. Jeder Anwender ist angehalten, die Tabelle mit eigenen Inhalten und eigene Bewertungen zu füllen. In den Formulare enthaltenen Texte und Bewertungen sind nur beispielhaft zu verstehen.

Chancen für das Unternehmen können sich in verschiedenen Bereichen ergeben. Hierfür haben wir das Chancenmanagement eingeführt.

Anhang 53: Risiken-/Chancen-Matrix

12 Jährliche Selbstbewertung

Pflichtkriterien

Das eingeführte System wird mindestens 1x jährlich selbstbewertet. Die Selbstbewertung ist zu dokumentieren.

Die Unternehmensleitung muss regelmäßig, mindestens 1x jährlich eine Bewertung der Büro-Organisation (Management-Review) durchführen. Diese muss folgende Inhalte behandeln und ist mit einem Maßnahmenplan zu hinterlegen, der deutliche Verantwortungen und Erledigungstermine beinhaltet.

- Analyse der Qualitätsprobleme und Reklamationen
- Verbesserung der Wirksamkeit des Systems und seiner Prozesse
- Ergebnisse aus den internen Bewertungen
- Analysen und Festlegungen zu den Dienstleistungsverbesserungen
- Analysen und Festlegungen zum Bedarf an Ressourcen
- Analysen des Wettbewerbs und des eigenen Dienstleistungsportfolios
- Die Benchmarks der durchgeführten Projekte

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

Anmerkung

Die erste Selbstbewertung wird erst mit der Anmeldung zur Zertifizierung notwendig.

Wir führen jährlich eine Selbstbewertung in dem vom QualitätsVerbund Planer am Bau geforderten Umfang durch. Diese wird mit Hilfe der Bewertung der Büro-Organisation und der Kriterien-Prüfliste dokumentiert. Die notwendigen Maßnahmen zur Verbesserung des QM-Systems werden im Protokoll der Bewertung festgehalten und entsprechend bearbeitet. Die Ergebnisse der letzten Selbstbewertung sowie die der Auditierung durch den TÜV Rheinland werden berücksichtigt.

Verantwortlich für die Durchführung der Selbstbewertung ist der Geschäftsführer, der auch gleichzeitig QM-Beauftragter ist.

Verantwortlich für die Freigabe des QualitätsManagement-Handbuchs und eventueller Änderungen ist der Geschäftsführer.

Anhang 54: Bewertung der Büro-Organisation (Management-Review)

Anhang 55: Kriterien-Prüfliste