

Kapitel: 1. Dokumentation

1.1 Allgemeine Anforderungen

Das Unternehmen dokumentiert einen Qualitätsleitfaden, der die folgenden Themen unternehmensindividuell beschreibt:

- Es müssen kennzahlenunterstützte, messbare Qualitätsziele festgelegt werden.
- Es muss ein Prozess zum Umgang mit Kundenkontakten definiert sein.
- Die einzelnen Kundenkontaktpunkte müssen analysiert, dokumentiert und ggf. optimiert werden.
- Betriebswirtschaftliche Kennzahlen zur Steuerung des Unternehmens müssen analysiert und angewandt werden.
- Die Kundenerwartungen müssen berücksichtigt werden.
- Es muss eine Basis-Haftpflichtversicherung, mind. 2,0 Mio. € Personenschäden / 250 T€ sonstige Schäden, nachgewiesen werden. Darüber hinaus ist bei Projekten nachzuweisen, dass die auftraggeberseitig geforderten Deckungssummen abgedeckt werden.
- Es muss in den einzelnen Projekten im erforderlichen Umfang die Einhaltung der geplanten Objekt- und Planungskosten nachgewiesen werden.
- Die Projekte müssen nachvollziehbar dokumentiert sein.

1.2 Nachhaltigkeit

Das Unternehmen muss darlegen, wie es das Thema Nachhaltigkeit im eigenen Unternehmen umsetzt.

Das Unternehmen muss mindestens 3 messbare Nachhaltigkeitsziele festlegen.

Das Unternehmen muss festlegen, wie das eigene nachhaltige Handeln an den Kunden und ggf. andere Interessengruppen kommuniziert wird.

Das Unternehmen muss dokumentieren, ob und wenn, dann wie es seine Kunden bei der Erreichung der projektbezogenen Nachhaltigkeitsziele unterstützt.

1.3 Lenkung von Dokumenten

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 und/oder Daten vor Ort ist sicherzustellen.

Lesbarkeit sowie einfache Identifikation sind sicherzustellen.

Externe Dokumente und/oder Daten müssen gelenkt werden.

Der unabsichtliche Gebrauch ungültiger Dokumente ist zu verhindern, ungültige Dokumente sind als solche zu kennzeichnen.

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

1.4 Lenkung von Aufzeichnungen

Es muss ein Verfahren zur Lenkung von Aufzeichnungen beschrieben sein.

Lenkungsmaßnahmen müssen sicherstellen:

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

Kapitel: 2. Qualifizierung der Arbeitskräfte

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

Das Unternehmen hat Schulungsmaßnahmen zur Einführung und Sicherstellung der Dienstleistungsqualität durchzuführen.

Schulungspläne sind zu erstellen. Diese müssen auch die gesetzlich vorgeschriebenen Schulungen (z.B. Arbeitssicherheitsunterweisungen) enthalten.

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

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

Die durchgeführten Schulungen müssen nach einem dokumentierten Verfahren hinsichtlich ihrer Wirksamkeit überprüft und ausgewertet werden.

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

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

Kapitel: 3. Verantwortlichkeiten, Befugnisse und Kommunikation

Verantwortlichkeiten und Befugnisse werden festgelegt und bekannt gemacht: Die Einhaltung dieser Maßnahmen wird durch die Unternehmensleitung überwacht.

Es ist eine Vertretungsregelung festzulegen.

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

Kapitel: 4. Ausstattung

Die Unternehmensleitung muss sicherstellen, dass eine aktuelle Hard- und Softwareausstattung vorhanden ist.

Kapitel: 5. Kundenzufriedenheit

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

Kapitel: 6. Marketing und Vertrieb

Es erfolgt die Festlegung einer Marketing- und Vertriebsstrategie.

Die Kundenerwartungen werden in der Marketing- und Vertriebsstrategie berücksichtigt.

Die Marketing- und Vertriebsstrategie wird nachweislich umgesetzt.

Die definierten Aussagen in Prospekten / Internet / Anzeigen erfolgen in Übereinstimmung mit den tatsächlichen Standards des Hauses.

Die Verantwortlichkeit für die Marketingstrategie wird festgelegt.

Kapitel: 7. Fehler- und Optimierungsmanagement

Das Unternehmen hat ein Reklamationsmanagement zu installieren, bestehend aus

- Reklamationsdokumentationssystem
- Korrekturmanagement
- Fehleranalyse.

Es muss ein festgelegtes Verfahren zur Reklamationsbeseitigung vorhanden sein.

Ein Handlungsspielraum für die Mitarbeitenden zur Reklamationsbehebung ist zu definieren.

Schulungen in Reklamationsbearbeitung sind durchzuführen.

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

Kapitel: 8. Selbstbewertung

Das eingeführte System wird mindestens 1x/Jahr anhand dieses Standards selbstbewertet.

8.1 Ergebnisse der Bewertung

Die Unternehmensleitung muss regelmäßig, mindestens 1x/Jahr, ein Managementreview formulieren. Es muss die folgenden Inhalte behandeln und ist mit einem Maßnahmenplan zu hinterlegen, der deutliche Verantwortlichkeiten und Erledigungsfristen beinhaltet:

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