

SSN GEBÄUDETECHNIK

Inhaltsverzeichnis

- 1 Geltungsbereich und Unternehmensporträt**
 - 1.1 Freigabe
 - 1.2 Geltungsbereich des Qualitätsmanagement Handbuchs
 - 1.3 Unternehmensporträt
 - 1.4 Firmenpolitik
 - 1.5 Prozesse und Projektabwicklung in der SSN Gebäudetechnik GmbH
 - 1.6 Interessierte Parteien

- 2 Systembegleitende Normen und Normenausschlüsse**

- 3 Qualitätsmanagement System**
 - 3.1 Aufbau des Qualitätsmanagementsystems
 - 3.2 Lenkung der Dokumente
 - 3.3 Interne Qualitätsaudits
 - 3.4 Lenkung fehlerhafter Produkte und Leistungen
 - 3.5 Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen
 - 3.6 Risikomanagement

- 4 Verantwortung der Leitung**

- 5 Management der Mittel**
 - 5.1 Personalmanagement
 - 5.2 Informations- und Wissensmanagement

- 6 Abkürzungen**

- 7 Mitgeltende Unterlagen**

1.1 Freigabe

Dieses QM-Handbuch bleibt Eigentum der SSN Gebäudetechnik GmbH und darf ohne Genehmigung der Geschäftsführung weder vervielfältigt, noch Dritten zur Einsichtnahme überlassen werden. Es ist urheberrechtlich geschützt. An Mitarbeiter ausgegebene Exemplare sind beim Ausscheiden aus dem Unternehmen zurückzugeben.

Die Geschäftsführung von SSN Gebäudetechnik GmbH genehmigt hiermit das Qualitätsmanagement Handbuch und setzt es in Kraft.

Margrit Schlünz, Geschäftsführerin der SSN Gebäudetechnik GmbH

1.2 Geltungsbereich des Qualitätsmanagement Handbuchs

Dieses Handbuch gilt für alle Bereiche der SSN Gebäudetechnik GmbH.

1.3 Unternehmensporträt

Die SSN Gebäudetechnik GmbH ist eine Tochtergesellschaft der Consus Swiss Finance AG. Unser Unternehmen beschäftigt sich mit dem Neubau und der Instandsetzung von Luft-, Klima- und Kälteanlagen. Auch Sanierungen gehören zu unserem Portfolio. Wir arbeiten überwiegend für deutsche Konzerne, aber auch für mittelständische Unternehmen.

Geleitet wird das Unternehmen von Geschäftsführerin Margrit Schlünz. Unterstützt wird sie von Prokurist Maik Falkenroth.

Lüftungs- und Klimatechnik für die Industrie

Für einen bekannten deutschen Autohersteller betreuen wir alle inländischen Werke. Dabei sind wir mit unserem erfahrenen Personal direkt vor Ort in den Produktionshallen. Wir sehen uns als Dienstleister, der schnell und kompetent dafür sorgt, dass alle Lüftungssysteme in den Produktionsstätten optimal arbeiten.

Gebündelte Fachkompetenz in der Gebäudetechnik

Wir realisieren maßgeschneiderte Lösungen für alle Arten der Lüftungstechnik. Die vertrauensvolle Zusammenarbeit mit dem Kunden ist uns sehr wichtig. Ein durchdachtes Lüftungs-, klima- und heizungstechnisches Konzept spart Kosten bei der Anschaffung und im Betrieb.

Gegründet wurde das Unternehmen im April 2013 in Düsseldorf. Anfang Juli 2013 war der offizielle Start in Wolfsburg. Ende August 2013 erfolgte die Sitzverlegung der Gesellschaft nach Wolfsburg und die Handelsregistereintragung im Amtsgericht Braunschweig.

Unsere Tätigkeitsbereiche

Beratung, Planung, Neubau, Wartung und Montage von:

- Klima- und Lüftungsanlagen
- Kälteanlagen
- Sonderanlagen für überwiegend gewerblichen Bedarf

1.4 Firmenpolitik

Die SSN Gebäudetechnik GmbH engagiert sich für höchsten Qualitätsstandard und beachtet ihre Verantwortung für Mensch und Umwelt. Dazu gehört in erster Linie, die Einhaltung der geltenden Gesetze, einen fairen Umgang mit Mitarbeitern und deren Förderung, die Einhaltung der Menschenrechte und Vermeidung von Diskriminierung, die Schaffung optimierter Arbeitsbedingungen, die Beachtung von Arbeitssicherheit, Gesundheits- und Umweltschutz, ein faires Verhalten im Wettbewerb, die Ablehnung von Korruption und Bestechung, sowie nachhaltiges Wirtschaften in Bezug auf die Geschäftsprozesse und in der Beschaffung.

Qualifiziert werden diese Ziele aufgrund der Festlegung kurz-, mittel- und langfristiger Planungsmaßnahmen durch die Geschäftsleitung. Die Unternehmensführung und jeder einzelne Mitarbeiter hat durch persönliches Engagement einen wesentlichen Beitrag zu leisten.

Durch ein funktionierendes Managementsystem, welches regelmäßig überwacht und weiterentwickelt wird, stellen wir die Verhütung von Umwelt- und Sachschäden sicher. Zur Umsetzung unserer Ziele schulen wir unsere Mitarbeiter so, dass sie ihre Tätigkeit bewusst und verantwortungsvoll ausführen können. Die Auswirkungen gegenwärtigen Handelns und erfolgter Maßnahmen werden regelmäßig überwacht, beurteilt und laufend verbessert.

Grundsätze des Unternehmens:

- **Qualität durch Denken und Handeln**

Um die Qualitätsziele zu erreichen müssen alle Mitarbeiter zu kunden- und qualitätsorientiertem Denken und Handeln geschult werden.

- **Qualität durch Führung**

Die Führungskräfte sind Vorbild für ihre Mitarbeiter. Die Führungskräfte müssen klare, erreichbare Ziele formulieren und die Mitarbeiter bei der Realisierung dieser Ziele unterstützen. Die Führungskräfte sind für die Erfüllung dieser Ziele verantwortlich.

- **Servicequalität**

Ist die kundengerechte und wirtschaftliche Versorgung von Marktbedürfnissen, die notwendig ist, um unsere Dienstleistung zum richtigen Zeitpunkt, mit den richtigen Eigenschaften und in der richtigen Menge beim Kunden zu platzieren.

- **Personalqualität**

Wir fördern Chancengleichheit und Gleichbehandlung und unterbinden Diskriminierungen von Mitarbeitern bei der Einstellung, sowie bei der Beförderung. Kein Mitarbeiter wird wegen seines Geschlechts, des Alters, der Hautfarbe, der Kultur, der sexuellen Identität, der Religion oder körperlichen Einschränkungen benachteiligt.

Ebenso sorgen wir durch Schulungen dafür, dass unsere Mitarbeiter die notwendige Kompetenz zum Durchführen unserer Dienstleistungen besitzen. Wir garantieren eine marktgerechte Vergütung der Leistungen, ein ausgeglichenes Verhältnis zwischen Arbeits- und Erholungszeiten, sowie optimale Arbeitsbedingungen.

- **Sicherheit, Gesundheit und Umweltschutz**

Ist ein integraler Bestandteil der Gesamtpolitik des Unternehmens, ebenso das Bemühen, die SGU-Standards ständig zu verbessern. Egal wie eilig oder wichtig eine Tätigkeit auch ist, sie kann und soll so ausgeführt werden, dass alle Beteiligten unbeschadet bleiben, aber auch Umwelt- und Sachschäden vermieden werden. Dies bezieht sich nicht nur auf die Vermeidung von Unfällen und Beinaheunfällen, sondern auch auf Berufskrankheiten und

arbeitsplatzbezogene Gesundheitsgefahren. Die Gestaltung der Arbeitsplätze nach ergonomischen Gesichtspunkten ist uns ebenso ein Anliegen, wie die umgehende Bereitstellung von persönlicher Schutzausrüstung mit dem ständigen Bemühen um eine Verbesserung des SGU Standards.

- **Faire Geschäftspraktiken**

Wir verpflichten uns keine wettbewerbswidrigen Handlungen durchzuführen, garantieren die Richtigkeit unser Marketing und Werbebotschaften, schützen Daten unserer Geschäftspartner und Lieferanten und respektieren deren Eigentumsrechte. Bestechung und Vorteilsnahme lehnen wir ab, Geschenke und Einladungen werden nicht angenommen bzw. gewährt, in Ausnahmefällen nur wenn sie dem Anlass und Umfang entsprechen und nicht gegen gesetzliche oder ethische Vorschriften verstoßen.

- **Kinderarbeit**

Jede Art von Kinderarbeit in unserem Unternehmen ist verboten.

- **Nachhaltige Beschaffung**

Wir sorgen beim Einkauf von Produkten und Dienstleistungen dafür, dass die nachhaltig d.h. Umwelt- und Ressourcenschonend geschieht um unseren nachfolgenden Generationen eine intakte Umwelt zu hinterlassen. Dies wird umgesetzt durch eine sorgfältige Bedarfsplanung, Bevorzugung von Produkten aus recycelten Rohstoffen, Beachtung kurzer Lieferwege, langer Lebensdauer und der Möglichkeit das Produkt am Ende der Lebensdauer wieder zu recyceln.

- **Lieferanten und Subunternehmer**

Die SSN Gebäudetechnik GmbH fordert, dass ihre Lieferanten vorbezeichnete Grundsätze und Anforderungen einhalten und diese an ihre Subunternehmer weitergeben.

1.5 Prozesse und Projektabwicklung in der SSN Gebäudetechnik GmbH

Der Ablauf eines Projektes in der SSN Gebäudetechnik GmbH lässt sich in drei Abschnitte unterteilen:

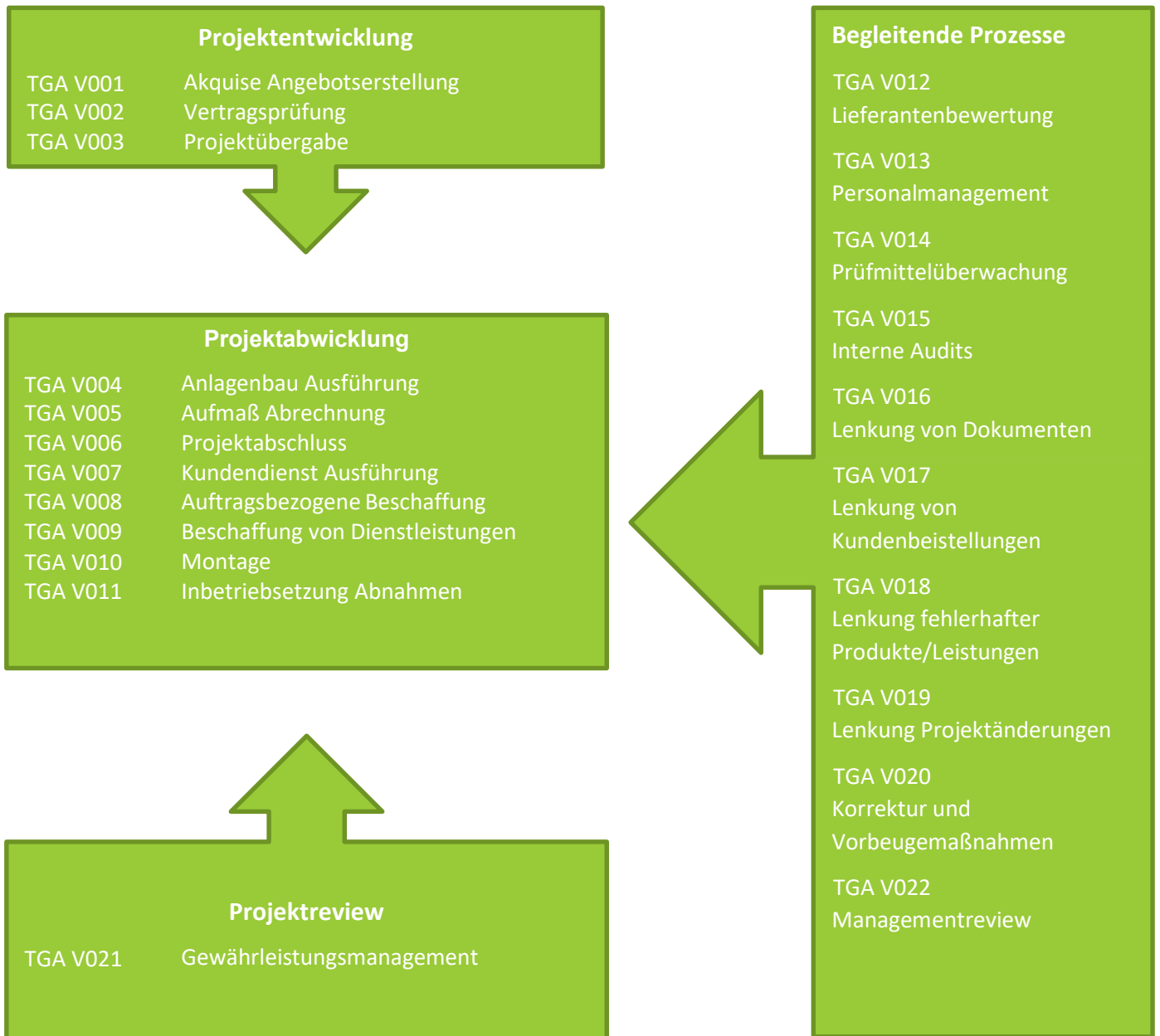
- Projektentwicklung
- Projektabwicklung
- Projekt Review

Die meisten der Prozesse lassen sich unmittelbar einem dieser Abschnitte zuordnen. Darüber hinaus gibt es aber Prozesse, die nicht direkt in diese kategorische Einteilung passen, aber trotzdem Teile unseres QMS sind. Dabei handelt es sich z.B. um die Prozesse:

- Management-Review
- Personalmanagement
- Kundenorientierung
- Lenkung von Dokumenten/ Qualitätsaufzeichnungen
- Interne Qualitätsaudits

Diese Prozesse begleiten das Projekt. Die Wechselwirkungen der Prozesse untereinander, sind in den entsprechenden Verfahrensanweisungen beschrieben.

Folgendes Schaubild veranschaulicht die Zusammenhänge:



1.6 Interessierte Parteien

Die interessierten Parteien der SSN Gebäudetechnik GmbH können in interne interessierte Parteien und externe interessierten Parteien eingeteilt werden.

Interne Parteien, die die Managementsysteme beeinflussen können sind:

Alle Mitarbeiter des Unternehmens, insbesondere Entscheider, die Geschäftsführung und das Mutterunternehmen.

Externe Parteien sind: Die Kunden, Behörden und der Gesetzgeber, Anbieter von Produkten und Dienstleistungen und Geldgeber.

2 Systembegleitende Normen und Normenausschlüsse

Die nachstehend aufgeführten Normen sind systembegleitende Unterlagen und gleichzeitig die Grundlage des Qualitätsmanagementsystems unseres Unternehmens:

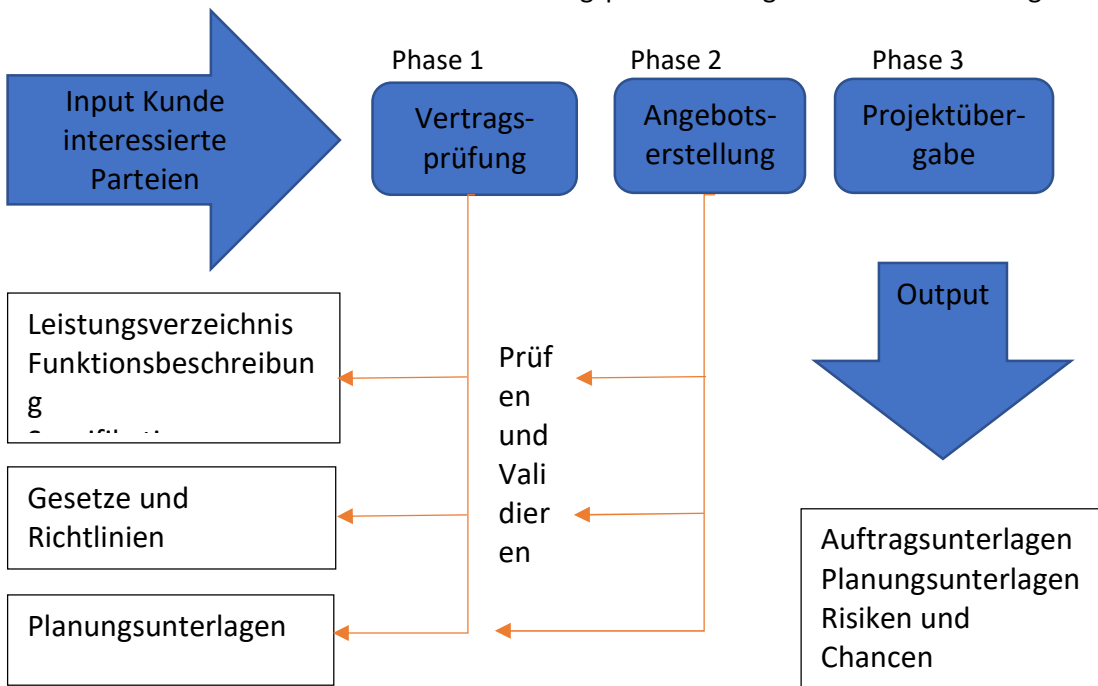
DIN EN ISO 9001:2015

Qualitätsmanagementsysteme – Anforderungen

Normenausschlüsse:

Wir haben in unserem Unternehmen keine Entwicklung im Sinne der DIN EN ISO 9001:2015. Darum schließen wir das Kapitel Entwicklung aus.

Bei der SSN Gebäudetechnik ist der Entwicklungsprozess als Projektentwicklung in den Verfahrensanweisungen: Akquise Angebotserstellung, Vertragsprüfung und Projektübergabe beschrieben. Grundsätzlich kann der Entwicklungsprozess in folgendem Schaubild dargestellt werden:



3 Qualitätsmanagement System

Das QM-System ist ein Mittel, um geforderte und vereinbarte Leistungen und Ziele zu erfüllen bzw. zu erreichen.

Hierzu regelt es

- die organisatorischen Abläufe
- das Erkennen von Fehlern und die Einleitung von Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen
- und hilft bei der Wahrung der Betriebssicherheit
- und des Umweltschutzes

Durch regelmäßig durchgeführte Prüfmaßnahmen, Leistungskontrollen, Reviews und Audits wird die Wirksamkeit des QM-Systems laufend überwacht und verbessert.

Verantwortlichkeiten

Die Verantwortung für alle wichtigen qualitätsrelevanten Tätigkeiten ist festgelegt in:

- Dem QM-Handbuch
- In den QM-Verfahrensanweisungen
- In den QM-Arbeitsanweisungen

Die Vorgesetzten stellen im Rahmen ihrer Führungsverantwortung die ordnungsgemäße Anwendung aller QM-Grundsätze sicher. Alle Mitarbeiter sind im Rahmen ihrer Handlungsverantwortung für die sachgerechte Durchführung der in den Anweisungen festgelegten Tätigkeiten verpflichtet.

Wird festgestellt, dass Vorschriften aus technischen und/oder organisatorischen Gegebenheiten nicht erfüllt werden können, ist unmittelbar der fachliche und/oder disziplinarische Vorgesetzte zu informieren. Durch diesen ist abzuklären, welche Maßnahmen erforderlich sind.

Der QMB ist für die Umsetzung der durch die Unternehmensleitung festgelegten Qualitätspolitik verantwortlich. Sie/Er ist für die Herausgabe des QM-Handbuchs zuständig und sorgt für die Erstellung von QM-Verfahrensanweisungen und QM-Arbeitsanweisungen.

Der QMB erstellt regelmäßig Qualitätsberichte, die u.a. Aufschluss über die Entwicklung des Qualitätswesens geben.

Aufbau und Umfang des QM-Systems

Das QMS ist mit seinen wesentlichen Inhalten im QM-Handbuch beschrieben. Weitere Detaillierungen finden sich in:

- den QM-Verfahrensanweisungen
- den QM-Arbeitsanweisungen

Die Dokumente beschreiben die erforderlichen Tätigkeiten im Rahmen des QM-Systems für alle Mitarbeiter des Unternehmens.

Das QM-System gilt in unserem Unternehmen als integriertes System.

QM-Verfahrensweisungen

Die Verfahrensweisungen regeln die Zuständigkeiten, Abläufe und Vorgehensweisen einzelner Leistungen. QM-Verfahrensweisungen unterliegen dem Änderungsdienst und werden in den jeweiligen Arbeitsbereichen, stets in neuester Ausgabe, vorgehalten.

Die Ablaufschemata in den Verfahrensweisungen sind grafische Darstellungen der Abläufe im Unternehmen, in denen Schnittstellen, notwendige Prüfschritte sowie klare Zuständigkeiten zwischen mehreren Beteiligten festgelegt sind. Sie sind Bestandteil der QM-Verfahrensweisungen. Soweit für das QMS ergänzende Arbeitsanweisungen gelten, ist in den jeweiligen QM-Verfahrensweisungen ein Verweis auf derartige Unterlagen gemacht.

QM-Arbeitsanweisungen

Werden für bestimmte Tätigkeiten Arbeitsanweisungen verlangt, so sind diese von der zuständigen Stelle festzulegen.

QM-Arbeitsanweisungen unterliegen dem Änderungsdienst und werden in den jeweiligen Arbeitsbereichen, stets in neuester Ausgabe, vorgehalten.

Verteilung der QM-Dokumente

Die aktuelle Version der QM-Dokumente wird jedem Mitarbeiter durch das Intranet zugänglich gemacht. QM-Dokumente dürfen nur nach Abstimmung mit dem QMB an Kunden oder Behörden weitergegeben werden. Grundsätzlich gilt, dass QM-Dokumente bei externen Audits von Kunden oder Behörden lediglich „eingesehen“ werden dürfen.

3.2 Lenkung der Dokumente

Verantwortlichkeiten

Die Überwachung und Lenkung der QM-Dokumente (QMH, QMV, Arbeitsanweisungen, Formulare) wird vom QMB übernommen.

Für andere Dokumente (auftragsbezogene Dokumente) sind alle Mitarbeiter verantwortlich, die Dokumente zu erhalten, erstellen, genehmigen oder weiterzuleiten.

Jede Abteilung prüft die erstellten Unterlagen vor der Weitergabe und Verteilung auf Richtigkeit, Zweckmäßigkeit und Vollständigkeit.

Die qualitätsbezogenen Dokumente (QM-Handbuch, Verfahrensweisungen) werden durch den QMB verwaltet. Ungültige Qualitätsdokumente werden zurückgezogen und vernichtet.

Das QM-Handbuch wird bei Bedarf überarbeitet und gemäß dem Änderungsdienst durch den QMB aktualisiert. Nur die aktuelle Version im Intranet hat die Gültigkeit.

3.3 Interne Qualitätsaudits

Interne Qualitätsaudits dienen zur Überprüfung der Wirksamkeit und der Einhaltung des eingeführten QM-Systems, der Erkennung von Schwachstellen und deren Beseitigung sowie der Erkennung von Verbesserungspotentialen.

Die Verantwortung für die Einhaltung des Auditplans liegt beim QMB. Das Auditteam (Auditleiter und Co-Auditor) ist für die Durchführung der internen Qualitätsaudits verantwortlich.

3.4 Lenkung fehlerhafter Produkte und Leistungen

Die als fehlerhaft erkannten Produkte und Dienstleistungen werden nach einem festgelegten Verfahren gekennzeichnet und behandelt.

Das Verfahren gewährleistet, dass Produkte und Dienstleistungen, die als fehlerhaft erkannt wurden, nicht zum Einsatz kommen, bis über ihre weiteren Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen entschieden ist.

Verantwortlichkeiten

Jeder Mitarbeiter, der Abweichungen bzw. Fehler an einem System, einem Produkt oder einer Dienstleistung feststellt oder vom Kunden bzw. einer unabhängigen Institution auf solch einen Fehler aufmerksam gemacht wird, ist für die Weitergabe dieser Informationen an den jeweiligen Fachvorgesetzten bzw. Projektleiter verantwortlich.

Der Fachvorgesetzte bzw. Projektleiter bestimmt mit dem technischen Sachbearbeiter oder dem Bauleiter die zu treffenden Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen.

Verfahren

Fachvorgesetzten bzw. Projektleiter entscheidet, eventuell unter Hinzuziehung anderer fachkundiger Personen oder Abteilungen, ob das System, das Produkt oder die Leistung fehlerhaft ist und ob ein Abweichungsbericht erstellt werden muss.

Der Abweichungsbericht muss enthalten:

- die Art der Abweichung
- die Entscheidung über durchzuführende Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen
- die Bestätigung der Durchführung der Korrekturmaßnahmen

Den Abweichungsbericht erhält der QMB zur Auswertung (Managementreview).

Fehlerhafte Produkte / Dienstleistungen sind als gesperrt oder ungültig zu kennzeichnen, um eine irrtümliche Weiterverwendung auszuschließen.

3.5 Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen

Durch Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen sollen erkannte Fehler und Mängel beseitigt und deren Wiederauftreten verhindert werden.

Dies gilt für Mängel an einem System, einem Produkt oder einer Leistung.

Ziel ist die zukünftige Vermeidung einer einmal erkannten Abweichung unter dem Gesichtspunkt einer stetigen Qualitätsverbesserung.

Alle Mitarbeiter sind angehalten, die erkannten Fehler, Verbesserungsvorschläge etc. an Vorgesetzte und den QMB zu melden.

Die Korrekturmaßnahmen im Projekt werden durch den Projektleiter und seine Mitarbeiter bearbeitet. Der Projektleiter oder eine von ihm beauftragte Person überwacht die Korrekturmaßnahmen. Korrekturmaßnahmen im internen Qualitätsaudit werden durch die auditierte Abteilung/Projektleitung durchgeführt. Der QMB verfolgt die Durchführung von Korrekturmaßnahmen.

Ständige Verbesserung

Zur Erreichung der Forderungen aus der Qualitätspolitik und den Zielen ist eine ständige Verbesserung der Geschäftsprozesse notwendig.

Verbesserungsprojekte sind zeitlich begrenzte Aktivitäten, deren Auswirkung nicht direkt messbar sein muss, jedoch den Prozess beeinflusst. Verbesserungsprojekte fließen in das Managementreview ein.

3.6 Risikomanagement

Um sicherzustellen, dass die Risiken in einem Projekt bekannt sind und Maßnahmen zur Risikominimierung ergriffen werden können, werden die Prozessschritte der Kernprozesse in 6 Risikogruppen eingeschätzt:

- 1 Unkritisch.
- 2 Unkritisch es könnten nur kleine Risiken bestehen.
- 3 Es könnten Risiken bestehen, die aber noch keine Maßnahmen erfordern würden.
- 4 Es könnten Risiken bestehen, die Maßnahmen erfordern würden.
- 5 Es könnten Risiken bestehen, die sofortige Maßnahmen erfordern würden.
- 6 Es könnten Risiken bestehen, die sofortige Maßnahmen erfordern, die das Projekt gefährden könnten.

Bei Risiken der Gruppe 5 und 6 sind alle Mitarbeiter angehalten, diese an die jeweiligen Vorgesetzten und den QMB zu melden. Ist ein Prozess nicht nach den oben genannten Risikogruppen eingeschätzt, gilt er als unkritisch entsprechend der Risikogruppen 1 und 2.

Unabhängig von den Risiken in der Projektabwicklung, versucht die Geschäftsführung das Unternehmen von der Auftragslage und Kundenstruktur her flexibel aufzustellen.

4 Verantwortung der Leitung

Geschäftsleitung

Die Geschäftsleitung bestimmt die Richtlinien der Qualitätspolitik. Sie legt die Aufbauorganisation und die Zuständigkeiten fest und stellt die Mittel zur Beschaffung der notwendigen Materialien, Fertigungs- und Prüfeinrichtungen sowie deren Instandhaltung und zur Einstellung und Schulung von entsprechendem Personal zur Verfügung.

Qualitätsmanagement Handbuch

Die Geschäftsleitung setzt das QMH in Kraft, benennt den QM-Beauftragten aus den Mitgliedern der Geschäftsleitung, lässt sich regelmäßig über die Auditergebnisse und den aktuellen Stand des QM-Systems berichten und beschließt erforderlichenfalls Korrekturmaßnahmen. Anhand der definierten Aufgaben zur Erhaltung und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements wird der Bedarf an Ressourcen ständig überprüft.

Qualitätsmanagement-Beauftragter

Die Verantwortung für das Qualitätsmanagement im unternehmenspolitischen Sinne ist dem QM-Beauftragten übertragen. Ihm obliegen insbesondere folgende Aufgaben:

- Durchsetzung, Überwachung und Weiterentwicklung des QM-Systems
- Berichterstattung an die Geschäftsleitung
- Definieren von messbaren Zielen während des Management Reviews
- Formulierung neuer Ziele
- Bewertung der existierenden Ziele
- Umsetzung der Ziele

Kundenorientierung

Alle Führungskräfte haben die Verantwortung, durch Einführung, Überwachung und Steuerung der entsprechenden Prozesse dafür zu sorgen, dass die Kundenbedürfnisse und Erwartungen in festgelegte Produkte / Dienstleistungsforderungen umgesetzt und zur Zufriedenheit der Kunden erfüllt werden.

Zur Ermittlung der Kundenbedürfnisse und Erwartungen werden entsprechende Methoden z.B. Kundenbefragung eingesetzt.

Qualitätspolitik und Ziele

Die Qualitätspolitik der SSN Gebäudetechnik GmbH ist im QMH beschrieben.

Die Qualitätsziele für das jeweilige Jahr werden in der Bewertung des QM-Systems (Management Review) am Ende des Vorjahres durch den QMB definiert und allen Mitarbeitern kommuniziert. Der QMB überprüft die Umsetzung der Ziele und die Voraussetzungen zur Erreichung der Ziele.

Bewertung des Qualitätsmanagementsystems durch die Geschäftsleitung (Management Review)

Aus der Fülle von Qualitätsaufzeichnungen werden in schriftlichen Berichten von den Projektverantwortlichen die wesentlichen Ergebnisse zusammengefasst und vom QM-Beauftragten der Geschäftsleitung zur Verfügung gestellt.

Im Einzelnen wird über folgendes jährlich berichtet:

- Ergebnisse der internen Audits
- Rückmeldungen von Kunden
- Prozessleistung und Produktkonformität
- Status von Vorbeugungs- und Korrekturmaßnahmen
- Folgemaßnahmen vorangegangener Managementbewertungen
- Änderungen und Auswirkung auf das Qualitätsmanagementsystem
- Empfehlungen für Verbesserungen

Die Bewertung und die als notwendig erachteten und veranlassten Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen werden durch die Geschäftsleitung in einem Besprechungsprotokoll dokumentiert.

5 Management der Mittel

5.1 Personalmanagement

Die Mitarbeiter sind das wichtigste Kapital zur Umsetzung der Qualitätsziele der SSN Gebäudetechnik GmbH.

Aus diesem Grunde werden die Mitarbeiter fortlaufend geschult. Die Schulungen werden auf die speziellen Bedürfnisse der Mitarbeiter ausgerichtet.

Zur Ermittlung von Mitarbeiterzufriedenheit, Fähigkeiten, Schulungsbedarf und Kenntnissen der Mitarbeiter werden Mitarbeitergespräche geführt.

5.2 Informations- und Wissensmanagement

Ziele des Informations- und Wissensmanagements der SSN Gebäudetechnik GmbH sind:

- Anbieterung der Programme (Formulare/Werkzeuge/Anwendungen) zur Unterstützung der Projektarbeiten.
- Technische Informationen und Erfahrungshinweise für alle Mitarbeiter
- Zentrale Verwaltung aller relevanten Normen, Gesetze und Richtlinien
- Verwaltung von Dokumenten über Qualitätsmanagement, Umweltmanagement, Arbeitssicherheitsmanagement und Wissensmanagement.
- Änderungen an aktuellen Dokumenten
- Qualitätsziele
- Schulungen und Präsentationen
- Nachrichten
- Kontinuierliche Verbesserung

Die Dokumente werden in einem Intranet zur Verfügung gestellt. Alle Mitarbeiter werden an der Gestaltung des Intranets beteiligt.

6 Abkürzungen

Im Qualitätsmanagement-System werden nachfolgende Abkürzungen verwendet:

QM:

Qualitätsmanagement

QMS:

Qualitätsmanagementsystem

QMB:

QM-Beauftragter

QMH:

Qualitätsmanagement-Handbuch

QMV:

Verfahrensanweisung

QMA:

Arbeitsanweisung

7 Mitgeltende Unterlagen

Mitgeltende Unterlagen zum Qualitätsmanagement Handbuch sind alle Verfahrens- und Arbeitsanweisungen der SSN Gebäudetechnik GmbH.

Die Dokumente können bei externen Audits eingesehen werden.

Folgende Verfahren sind beschrieben:

| | |
|-----------|--|
| TGA V 001 | Akquise Angebotserstellung |
| TGA V 002 | Vertragsprüfung |
| TGA V 003 | Projektübergabe |
| TGA V 004 | Anlagenbau Ausführung |
| TGA V 005 | Aufmaß Abrechnung |
| TGA V 006 | Projektabschluss |
| TGA V 007 | Kundendienst Ausführung |
| TGA V 008 | Auftragsbezogene Beschaffung |
| TGA V 009 | Beschaffung von Dienstleistungen |
| TGA V 010 | Montage |
| TGA V 011 | Inbetriebsetzung Abnahmen |
| TGA V 012 | Lieferantenbewertung |
| TGA V 013 | Personalmanagement |
| TGA V 014 | Prüfmittelüberwachung |
| TGA V 015 | Interne Audits |
| TGA V 016 | Lenkung von Dokumenten |
| TGA V 017 | Lenkung von Kundenbeistellungen |
| TGA V 018 | Lenkung fehlerhafter Produkte/Leistungen |
| TGA V 019 | Lenkung Projektänderungen |
| TGA V 020 | Korrektur und Vorbeugemaßnahmen |
| TGA V 021 | Gewährleistungsmanagement |
| TGA V 022 | Managementreview |