



## Inhaltsverzeichnis

<b>5. Verantwortung der Leitung</b> .....	<b>1</b>
<b>5.1 Verpflichtung der Leitung</b> .....	<b>1</b>
<b>5.2 Mandatsorientierung</b> .....	<b>1</b>
<b>5.3 Qualitätspolitik</b> .....	<b>1</b>
<b>5.4 Planung</b> .....	<b>1</b>
<b>Qualitätsziele</b> .....	<b>1</b>
<b>Planung des Qualitätsmanagementsystems</b> .....	<b>2</b>
<b>5.5 Verantwortung, Befugnis und Kommunikation</b> .....	<b>2</b>
<b>Verantwortung und Befugnis</b> .....	<b>2</b>
<b>Organisation</b> .....	<b>2</b>
<b>Beauftragte(r) der obersten Leitung</b> .....	<b>2</b>
<b>Interne / externe Kommunikation</b> .....	<b>3</b>
<b>Interne Organisation</b> .....	<b>3</b>
<b>5.6 Managementbewertung</b> .....	<b>3</b>
<b>Mitgeltende Unterlagen</b> .....	<b>3</b>

### 5. Verantwortung der Leitung

#### 5.1 Verpflichtung der Leitung

Die oberste Leitung weist ihre Verpflichtung bezüglich der Entwicklung und Verwirklichung sowie der ständigen Verbesserung der Wirksamkeit des QM-Systems aus. Zur Realisierung unseres QM-Systems verpflichten wir uns, die Bedeutung der Kundenanforderungen, die gesetzlichen und behördlichen Anforderungen, die Managementbewertung und die Verfügbarkeit von Ressourcen sicherzustellen, durchzuführen und festzulegen. Wir verpflichten alle Mitarbeiter(innen) aktiv an den oben genannten Zielen und Forderungen mitzuarbeiten. In der Erklärung zur Verantwortung der Leitung / Qualitätspolitik geben wir die Anforderungen für das Unternehmen frei.

#### 5.2 Mandatsorientierung

Die Existenz sowie die finanzielle Grundlage unseres Unternehmens werden ausschliesslich durch unsere Mandanten ermöglicht. Wir wollen die aktuellen und künftigen Erfordernisse unserer Mandanten verstehen und streben danach, die Erwartungen der Mandanten zu erfüllen und sie im Rahmen unserer Möglichkeit zu übertreffen. Unsere Mandanten interessieren Eigenschaften wie Verschwiegenheit, Zuverlässigkeit, Verfügbarkeit, Genauigkeit und jederzeitige Ansprechbarkeit in Bezug auf Mandantenbelange. Die Erfüllung dieser Eigenschaften durch Bueroportonline für unsere Kunden ist die Grundlage unserer Geschäftsausrichtung.

Unser Unternehmen regelt:

- über Kapitel 7 Abschnitt 7.2 die Ermittlung der Mandatsforderungen und
- über Kapitel 8 Abschnitt 8.2 die Ermittlung der Mandantenzufriedenheit

mit festgelegten Methoden zur Erlangung und zum Gebrauch dieser Informationen.

#### 5.3 Qualitätspolitik

Unsere Qualitätspolitik wurde von der Unternehmensleitung erstellt und beinhaltet Verpflichtungen zur Erfüllung der Anforderungen. Die Qualitätspolitik wird auf ihre Zweckmäßigkeit geprüft, jährlich auf ihre Angemessenheit bewertet und legt einen Rahmen zur Vorgabe unserer Qualitätsziele fest.

#### 5.4 Planung

##### Qualitätsziele

Basierend auf der Verpflichtung der Leitung sowie den Ergebnissen der Managementbewertung, der Eignung und Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems und anderen Eingabeinformationen wer-

den messbare und realistische Qualitätsziele festgelegt und deren Erfüllung in regelmäßigen Abständen von der Leitung überprüft. Wesentlich ist hierbei die Vorgabe von Zielen, die der ständigen Verbesserung aller Abläufe des Unternehmens dienen.

Die Leitung ermittelt die zum Erreichen der Qualitätsziele erforderlichen Mittel und stellt diese bereit. Alle Mitarbeiter sind verpflichtet, die hierfür notwendigen Informationen zu liefern. Die Qualitätsziele werden in Formblatt "Wechselwirkungen der Prozesse / Qualitätsziele" dokumentiert. Die Qualitätsziele werden ein Mal jährlich aus den Ergebnissen der Managementbewertung abgeleitet.

### Planung des Qualitätsmanagementsystems

Das Qualitätsmanagementsystems wird von der Leitung geplant und mögliche Änderungen mit den beteiligten besprochen. Bei Änderungen werden die Folgen für den Gesamtablauf beachtet. Änderungen werden in der Dokumentation sofort umgesetzt. Die Ergebnisse der Qualitätsplanung dienen als Grundlage für die erforderlichen Dienstleistungsprozesse.

## 5.5 Verantwortung, Befugnis und Kommunikation

### Verantwortung und Befugnis

Die Zuständigkeiten und ihre qualitätsbezogenen Aufgaben werden festgelegt.

Wir haben folgende Regelung der Zuständigkeiten:

- Der Leitung obliegen alle Pflichten und Vollmachten.
- Die Befugnisse der Mitarbeiter(innen) werden entsprechend ihrer Qualifikation im Formblatt "Ausbildungs- und Befugnismatrix" festgelegt und dokumentiert.

Die Mitarbeiter sind verpflichtet, die getroffenen Regelungen zu beachten und einzuhalten. Notwendige Änderungen werden mit der Leitung besprochen und umgesetzt.

### Organisation

Die Grafik in Formblatt "Organisationsdiagramm" beschreibt die Organisation unserer Unternehmung. Die wichtigsten Verantwortungen sind zusätzlich in der QM-Info "Controlling" festgehalten.

### Beauftragte(r) der obersten Leitung, hier: Leitung

Die Leitung ist für die Einführung und ständige Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems verantwortlich und insbesondere mit folgenden Aufgaben betraut:

- Durchsetzung, Überwachung und Weiterentwicklung des Managementsystems,
- Berichterstattung an die Leitung über den Stand, die Entwicklung und mögliche Verbesserungen des Qualitätsmanagementsystems,
- Erstellung, Verteilung, Überwachung und Aktualisierung des Qualitätsmanagementhandbuchs,
- Bewusstseinsförderung bei allen Beteiligten,
- Sammlung und Auswertung aller internen und externen Abweichungen,
- Planung, Durchführung und Bewertung interner Audits.

Während der Einführung des Qualitätsmanagementsystems übernimmt die Leitung die Funktion des / der Beauftragten der obersten Leitung. Geplante Änderungen des Qualitätsmanagementsystems werden in Formblatt "Besprechungsprotokoll" vermerkt. Die Leitung entscheidet über die Durchführung.

### Interne / externe Kommunikation

In unserem Unternehmen findet ständig eine interne Kommunikation statt. In den QM-Infos sind die verschiedenen Tätigkeiten und Anlässe beschrieben. Die interne Kommunikation gewährleisten wir auch durch

- die Politik der offenen Tür,
- die Information mittels Verfügungen und Anweisungen sowie
- bedarfsgerechte Besprechungen.

Die Ergebnisse werden im Formblatt "Besprechungsprotokoll" vermerkt. Die Protokolle werden in den Projektunterlagen abgelegt. Die Qualität der internen Kommunikation bewerten wir mit der jährlichen Managementbewertung.

Ein besonderes Element der internen Kommunikation bildet die Verfügung. Verfügungen sind Anweisungen für die interne Bearbeitung von Vorgängen. Die QM-Info "Verfügung" regelt die weiteren Forderungen.

Weitere Regelungen sind in der Prozessanweisung "Interne Kommunikation" beschrieben.

### Interne Organisation

Die internen Organisationsstrukturen werden von der Leitung ermittelt und vorgegeben. Unsere Infrastruktur richtet sich nach den neuesten EDV-technischen Erkenntnissen. In der QM-Info FiBu intern haben wir die Vorgaben für die interne Finanzbuchhaltung festgelegt, in der QM-Info Lohn haben wir die Vorgehensweise für die Lohnbuchhaltung festgelegt.

### 5.6 Managementbewertung

Die Leitung überprüft ein Mal jährlich anhand aller Ergebnisse, ob die durch die Qualitätspolitik und Qualitätsziele an das Qualitätsmanagementsystem gestellten Forderungen tatsächlich eingehalten werden. Die Dokumentation erfolgt auf der Grundlage von Formblatt "Managementbewertung". Sofern erforderlich, werden durch die Leitung entsprechende Korrekturmaßnahmen und Verbesserungen angeordnet und in Formblatt "Managementbewertung" dokumentiert.

### Mitgeltende Unterlagen

- Formblatt "Verantwortung der Leitung / Qualitätspolitik"
- Formblatt "Wechselwirkungen der Prozesse / Qualitätsziele"
- Formblatt "Organisationsdiagramm"
- QM-Info "Controlling"
- Formblatt "Benennungsschreibens"
- Formblatt "Besprechungsprotokoll"
- QM-Info "Verfügung"
- Prozessanweisung "Interne Kommunikation"
- Formblatt "Managementbewertung"