



Inhaltsverzeichnis

8. Messung, Analyse und Verbesserung	1
8.1 Messung, Analyse und Verbesserung	1
8.2 Messung und Überwachung	1
Mandantenzufriedenheit	1
Internes Audit	1
Überwachung und Messung von Prozessen	2
Überwachung und Messung der Dienstleistung	2
8.3 Lenkung fehlerhafter Produkte	2
8.4 Datenanalyse	2
8.5 Verbesserung	3
Ständige Verbesserung	3
Korrekturmaßnahmen	3
Vorbeugemaßnahmen	3
Mitgeltende Unterlagen	4

8. Messung, Analyse und Verbesserung

8.1 Messung, Analyse und Verbesserung

In unserem Unternehmen wird die Messung, Analyse und Verbesserung geplant und systematisch durchgeführt. Verantwortlich ist die Leitung, welche die weiteren Schritte veranlasst.

8.2 Messung und Überwachung

Mandantenzufriedenheit

Die Zufriedenheit unserer Mandanten wird in laufenden Gesprächen erfasst und anhand der gesammelten Daten durch die Leitung ausgewertet. Auch Besuche bei Mandant(innen) dienen zur Ermittlung der Mandantenzufriedenheit. Probleme werden im Besprechungsprotokoll erfasst. Korrekturmaßnahmen werden eingeleitet und deren Wirksamkeit überwacht. Im Rahmen der Managementbewertung wird die Mandantenzufriedenheit übergreifend bewertet.

Internes Audit

Durch interne Audits wird stichprobenartig die Einhaltung und Wirksamkeit der Elemente unseres Qualitätsmanagementsystems überprüft. Audits werden in allen Bereichen in festgelegten Intervallen, jedoch mindestens ein Mal pro Jahr, durchgeführt.

Zuständigkeiten

Verantwortlich für die Veranlassung der Audits ist die Leitung. Audits werden immer zusammen mit ausgesuchten Projektleiter(innen) durchgeführt. Dies gewährleistet die neutrale Durchführung der Audits.

Verfahren

Die Durchführung der Audits erfolgt entsprechend der Prozessanweisung "Internes Audit" sowie anhand von Formblatt "Auditplan", die auf der Basis des Qualitätsmanagementhandbuchs, der Prozessanweisung und den darin aufgeführten Qualitäts-Unterlagen festgelegt werden. Es werden feste Checklisten (Formblatt "Auditfrageliste") auf der Basis von DIN EN ISO 9001:2008 verwendet, diese werden ständig ergänzt.

Auditergebnis

Das Ergebnis eines Audits wird in Formblatt "Auditfrageliste" festgehalten und am Ende des Audits besprochen. Bei kritischen Abweichungen wird für jede Abweichung Formblatt "Auditabweichung" erstellt. In den Auditberichten im Anhang der Auditfrageliste werden die geforderten Korrekturmaßnahmen mit Terminen aufgeführt.

Abweichungen

Festgelegte Korrekturmaßnahmen aufgrund von Abweichungen werden von der Leitung veranlasst. Der Abschluss der Maßnahme ist innerhalb der in der Abweichung angegebenen Zeit der Leitung mitzuteilen. Dieser bleibt es vorbehalten, in Abhängigkeit von der Bedeutung der Abweichung, ein Wiederholungsaudit anzusetzen bzw. sich persönlich von der Behebung der Ursache der Abweichung zu überzeugen.

Überwachung und Messung von Prozessen

Unsere Prozesse sind in unserem Qualitätsmanagementsystem ausreichend beschrieben. Alle Mitarbeiter(innen) sind angehalten, Unstimmigkeiten sowie Änderungsvorschläge der Leitung mitzuteilen, die daraufhin die vorgeschlagenen Änderungen mit den Beteiligten bespricht. Im Rahmen der Durchführung interner Audits wird auf die korrekte Anwendung der beschriebenen Prozesse geachtet. Die Messwerte unserer Prozesse sind auch unsere Qualitätsziele (vgl. Kapitel 4.1).

Wir achten auf die Einhaltung gesetzlicher Regelungen, standesrechtlicher Fragen, behördlichen Bestimmungen und einschlägiger Normen. Falls erforderlich, werden Korrekturmaßnahmen eingeleitet und deren Wirksamkeit überwacht. Die QM-Info "Interne Revision" regelt die Tätigkeiten im Rahmen der Prozessüberwachung.

Überwachung und Messung der Dienstleistung

Nach Abschluss einer Abrechnungsperiode werden zufällig nach dem Vier-Augen-Prinzip stichprobenhaft die Tätigkeiten gegengecheckt. Das Ergebnis wird im Projekt dokumentiert. Bei Fehlern ist nach Kapitel 8 Punkt 8.5 "Korrekturmaßnahmen" zu verfahren.

8.3 Lenkung fehlerhafter Produkte

Wir stellen sicher, dass eine Dienstleistung, welche die Anforderungen nicht erfüllt, gekennzeichnet, unterbrochen und gelenkt wird, um eine unbeabsichtigte Weiterverwendung oder eine Anwendung zu verhindern. Die Verantwortlichkeiten und Befugnisse für den Umgang mit fehlerhaften Produkten und Dienstleistungen werden in Formblatt "Ausbildungs- und Befugnismatrix" festgelegt.

Mit der Prozessanweisung "Lenkung fehlerhafter Produkte" stellen wir sicher dass:

- Fehler nach der gleichen Struktur behandelt werden,
- durch qualifiziertes Personal bearbeitet werden,
- ihre Abstellung überwacht wird und
- ihre dauerhafte Beseitigung überprüft wird.

Beispiele für fehlerhafte Dienstleistungen in unserer Kanzlei:

- Fehlgeleitete Informationen
- Mangelhafte Umsetzung der FiBu
- Unvollständige Beratungsleistung
- Nicht ausreichende Kenntnisse

8.4 Datenanalyse

Daten, die wir zur Verbesserung unserer Prozesse und somit unserer Unternehmung nutzen können, werden systematisch erfasst und in regelmäßigen Abständen ausgewertet.

Dies betrifft insbesondere Daten aus folgenden Unterlagen:

Auswertung	Intervall	Verantwortlich
Leistung der internen Mitarbeiter	Monatlich	Leitung
Leistungen der freien Mitarbeiter	Bei Abgabe	Leitung
Mandatsauswertungen (inkl. Zufriedenheit)	bei Abschluss	Leitung
Offene Mandatskontakte	Wöchentlich	Projektleiter(innen)
Ruhende Mandate	Monatlich	Leitung
Lieferantenbewertungen	Jährlich	Leitung

Datenanalyse zur Verbesserung

Bei den oben angeführten Punkten wird stets überlegt, ob eine Verbesserung möglich ist. Mögliche Verbesserungen werden mit den Beteiligten besprochen und auf Formblatt "Besprechungsprotokoll" dokumentiert.

8.5 Verbesserung

Ständige Verbesserung

Wir verbessern ständig die Wirksamkeit unseres Qualitätsmanagementsystems durch Einsatz der Qualitätspolitik, Qualitätsziele, Auditergebnisse, Datenanalyse, Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen sowie im Rahmen der internen Kommunikation. Die Leitung strebt stets nach einer Verbesserung der Wirksamkeit und Effizienz der Prozesse und wartet nicht, bis solche Verbesserungsgelegenheiten durch Störungen (Korrekturmaßnahmen) aufgedeckt werden.

Korrekturmaßnahmen

Durch Messungen an unserem Qualitätsmanagementsystem, unseren Produkten und Prozessen stellen wir sicher, dass diese den Forderungen entsprechen. Dienstleistungen werden an logisch sinnvollen Stellen (bei Übergabe) überwacht. Durch das Festhalten ausgewählter Parameter (Datenanalyse) werden Abweichungen sofort erkannt. Ist dies der Fall, so müssen die Prozessparameter gegebenenfalls geändert werden. Unser Managementsystem unterliegt einer laufenden Überwachung durch interne Audits sowie durch die jährlich ein Mal durchgeführte Managementbewertung der Eignung und Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems durch die Geschäftsführung (Formblatt "Managementbewertung"). Hierzu werden Daten zur Überwachung konsequent gesammelt und ausgewertet. Das Formblatt "Besprechungsprotokoll" bildet die Grundlage zur Dokumentation von Korrekturmaßnahmen. Diese Unterlagen sind Eingabeinformationen zur Managementbewertung des Qualitätsmanagementsystems. Siehe auch Prozessanweisung "Vorbeuge- und Korrekturmaßnahmen".

Vorbeugemaßnahmen

Unsere Mitarbeiter(innen) sind angewiesen, alle Verbesserungsmöglichkeiten der Leitung zu melden. Die Leitung erfasst die Vorschläge und bespricht diese mit allen Beteiligten in der nächsten Besprechung. Während der Behandlung von Korrekturmaßnahmen sowie bei der regelmäßigen Auswertung wird untersucht, ob Auswirkungen auf andere Bereiche möglich sind, um entsprechende Vorbeugemaßnahmen festlegen zu können. Die Untersuchungsergebnisse und Maßnahmen zur Beseitigung der Fehlerursache(n) werden entsprechend den Vorgaben im Formblatt "Besprechungsprotokoll" dokumentiert und ausgeführt.



Bueroportonline

Kapitel 8 Messung, Analyse und Verbesserung

QM-Handbuch
der Bueroportonline
Unternehmensberatung
www.bueroportonline.de

Mitgeltende Unterlagen

- Formblatt "Auditabweichung"
- Formblatt "Auditfrageliste"
- Prozessanweisung "Internes Audit"
- QM-Info "Interne Revision"
- Prozessanweisung "Lenkung fehlerhafter Produkte"
- Prozessanweisung "Vorbeuge- und Korrekturmaßnahmen"