

Qualitätsmanagementhandbuch des Unternehmens

Name
Anschrift Standort

Qualitätsmanagement Verlag



Seiler

Dokumentationen

Musterhandbuch Dachh Handwerk

ISBN 978-3-935388-62-7

Dieses Handbuch unterliegt dem Änderungsdienst und wird mit der laufenden Nummer 1 geführt.

Das Kopieren von Auszügen oder dem gesamten Handbuch ist untersagt.

Ausgabedatum: Mittwoch, 4. August 2010
Herausgeber: Name Bearbeiter

Index:

Vorwort

Allgemeine Informationen

Benutzerhinweise
Verzeichnisstruktur
Abkürzungsverzeichnis

Teil 1 Kapitel

Kapitel 1 bis 3 Anwendungsbereich Normen Begriffe
Kapitel 4 Qualitätsmanagementsystem
Kapitel 5 Verantwortung der Leitung
Kapitel 6 Management von Ressourcen
Kapitel 7 Produkt- und Dienstleistungsrealisierung
Kapitel 8 Messung, Analyse und Verbesserung

Teil 2 Prozessbeschreibungen

Formblatt "Prozesslandschaft"
Prozessanweisung "Lenkung von Dokumenten"
Prozessanweisung "Interne Kommunikation"
Prozessanweisung "Schulung intern"
Prozessanweisung "Vertrieb"
Prozessanweisung "Produktion"
Prozessanweisung "Vermessen"
Prozessanweisung "Verpackung Versand"
Prozessanweisung "Internes Audit"
Prozessanweisung "Lenkung fehlerhafter Produkte"
Prozessanweisung "Vorbeuge- und Korrekturmaßnahmen"

Teil 3 Arbeitsanweisungen

Arbeitsanweisung "Erstellen von Dokumenten"

Teil 4 Nachweise

Formblatt "Liste der Dokumenten"
Formblatt "Verpflichtung der Leitung / Qualitätspolitik"
Formblatt "Qualitätsziele"
Formblatt "Organisationsdiagramm"
Formblatt "Benennungsschreiben BdoL"
Formblatt "Protokoll Besprechung"
Formblatt "Managementbewertung"
Formblatt "Ausbildungs- & Befugnismatrix"
Formblatt "Schweigepflicht"
Formblatt "Maßnahmen Wartung"
Formblatt "Prozesslandschaft"
Formblatt "Programmieren Messen"
Formblatt "Prüfgerätekartei"
Formblatt "8D-Report"
Formblatt "Auditabweichung"
Formblatt "Auditfrageliste"
Formblatt "Auditplan"
Formblatt "Standardprüfplan blanko"
Formblatt "Maßnahmenplan"

Alle Prozesse, Arbeitsanweisungen, Formblätter und Nachweise finden Sie auf der beiliegenden CD in den entsprechenden Verzeichnissen (vgl. Verzeichnisstruktur).

Inhaltsverzeichnis

Anwendungsbereich	2
Normative Verweise / Gesetze	2
Abkürzungen	2
Qualitätsmanagementhandbuch.....	3
Mitarbeiter/-innen	3
Fuhrpark und Maschinen.....	4
Arbeitsumgebung	4
Betriebsphilosophie.....	5
Ziele	5
Planung des QM-Systems	5
Verantwortung und Befugnis	5
Kommunikation	5
Eigenbewertung	5
Kundenorientierung.....	6
Kundenbezogene Abläufe	6
Kundenforderungen.....	6
Dokumentation und Abläufe	6
Einkauf und Lieferanten	7
Wareneingang	7
Baustellenabwicklung	8
Planung Aufträge	8
Baustellendurchführung.....	8
Rückverfolgbarkeit von Aufträgen	9
Kennzeichnung von Material.....	9
Eigentum der Bauherren	10
Lager	10
Prüf- und Messmittel.....	10
Bauherren- Kundenzufriedenheit	10
Selbstprüfung (Audits)	11
Prüfungen und Abnahmen	11
Korrigieren und Vorbeugen.....	12
Fehlerhafte Produkte / Korrekturmaßnahmen	12
Auswertungen	13
Ständige Verbesserung	13
Dokumente und Aufzeichnungen	13
Unsere Anweisungen und Formblätter	14

Anwendungsbereich

Das beschriebene Qualitätsmanagementsystem bezieht sich auf das Unternehmen:

Bezeichnung:

Inhaber/-in:

Strasse:

PLZ, Ort: Bitte ausfüllen.

Telefonnummer:

Faxnummer:

E-Mail:

Internet:

Wir beschäftigen uns mit folgenden Tätigkeiten und Dienstleistungen:

- Tätigkeiten im Rahmen des Dachhandwerkes
- Planung von Projekten und deren Ausführung
- Dienstleistungen im Baunebengewerbe wie:
 - Dachrinnenreinigung
 - Dachrinneninstallation
 - Dachfensterwartung
 - Dachfenstereinbau
 - Dachwartung
 - Sturmwartung
 - Glasflächenreinigung
- Individuell vereinbarte Dienstleistungen

Normausschluss

Wir betreiben keine Entwicklung im Sinne der zugrundeliegenden Norm (DIN EN ISO 9001:2008 Kapitel 7.3.ff).

Wechselwirkungen der Prozesse

Unsere Prozesse haben eine gegenseitige Wechselwirkung. Die Prozesse der Baustellenabwicklung werden je Projekt individuell abgestimmt. Alle anderen Prozesse obliegen in der Durchführung der Leitung. Weitere Wechselwirkungen sind im Laufe dieses Handbuchs an den entsprechenden Stellen beschrieben. Siehe auch Formblatt „Wechselwirkungen der Prozesse“.

Ausgegliederte Prozesse

Wir gliedern gelegentlich Prozesse zur Realisierung von Projekten aus. Ein Beispiel ist die Stellung von Baustromkästen, Kränen und das Einrüsten. Die Dienstleistungen werden von uns abgenommen und auf Funktion und Sicherheit geprüft.

Normative Verweise / Gesetze

In diesem QM-Handbuch sind folgende Normen verwirklicht:

- DIN EN ISO 9001:2008
- Arbeitsschutzgesetz der Bundesrepublik Deutschland
- Anforderungen der Handwerkskammern
- Die VOB in der jeweils aktuellen Fassung

Abkürzungen

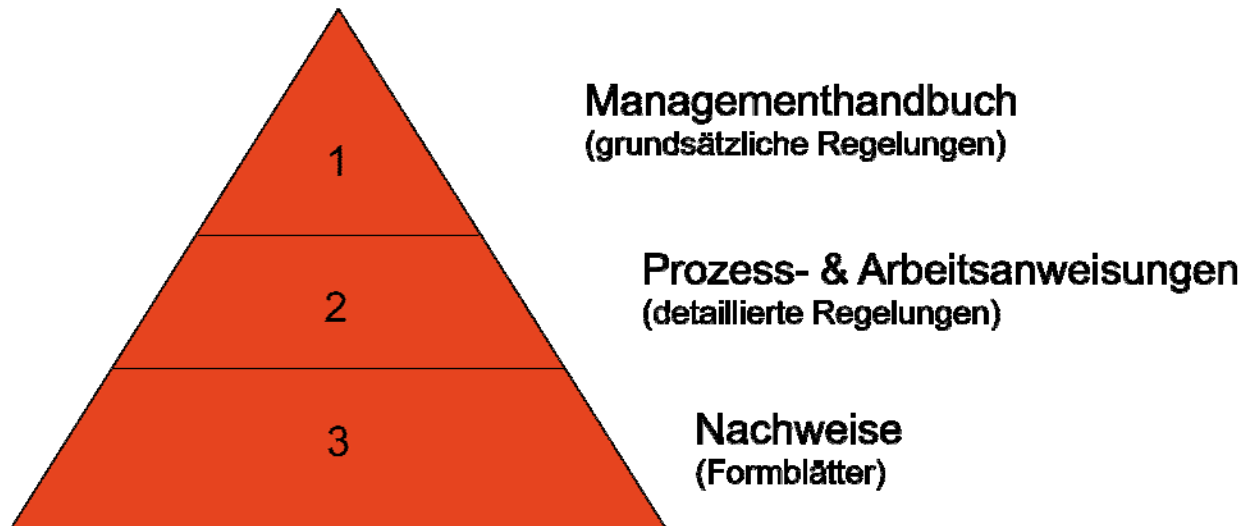
AA	Arbeitsanweisung
PA	Prozessanweisung
EP	Eröffnungsprotokoll
LV	Leistungsverzeichnis
BstLtg	Baustellenleitung
FB	Formblatt
PM	Prüfmittel
Kap	Kapitel
QMH	Qualitätsmanagementhandbuch
QMS	Qualitätsmanagementsystem

BdOL Beauftragter der obersten Leitung
 Leitung Geschäftsleitung des jeweiligen Verbundmitgliedes
 Ltg. Verbund Verbundleitung

Qualitätsmanagementhandbuch

Das managementhandbuch wird vom Verbundkopf gepflegt und an die Mitglieder verteilt. Die Mitglieder führen Dokumente im eigenen Bereich die vom Verbundkopf regelmäßig auf ihre Eignung geprüft werden.

Ebenen der Dokumentation



Mitarbeiter/-innen

Folgende Anforderungen können an Mitarbeiter/-innen gestellt werden:

- Ehrlichkeit,
- Ggf. Ausbildung im Handwerk,
- Deutschsprachig,
- Gepflegtes Erscheinungsbild,
- Technische Kenntnisse,
- Kenntnisse im Lesen von Bauplänen,
- Führerscheinklasse 3 (bei Bedarf),
- Staplerführerschein (bei Bedarf),
- Selbstständiges Arbeiten und
- Teamfähigkeit.

Auszubildende

- Unsere Mitarbeiter/-innen kommen in der Regel aus einem einschlägigen Ausbildungsberuf.
- Unsere Auszubildenden werden nach den entsprechenden Kammerrichtlinien ausgebildet. Die Ausbilder/-innen haben ihre Qualifikationen nachgewiesen. Mit den Auszubildenden werden regelmäßige Gespräche über den Ausbildungsstand geführt.

Planung und Durchführung von Ausbildungen

Die Leitungen bestimmen individuell den Schulungsbedarf für die Mitarbeiter/-innen aufgrund des momentanen und zukünftigen Aufgabengebiets (Prozessanweisung „Schulung intern“). Bei der Bedarfsermittlung wird die Qualifikation mit dem Anforderungsprofil verglichen.

Der Schulungsbedarf wird nach den Kriterien

- Aufgabengebiet,
- Anforderungsprofil,
- neue Technologien und Produkte,
- vorhandene Schwachstellen,
- Auffrischung bereits erworbener Kenntnisse

ermittelt und gemäß Prozessanweisung „Schulung intern“ (6.2.0) durchgeführt.

Befugnisse

Derzeit vergeben wir die folgenden Verantwortungen und Befugnisse durch systematische Schulung und Einweisung.

- Neue Mitarbeiter/-innen ausbilden einweisen
- Monteur beauftragen
- Bestellungen im Rahmen der Baustelle / des Projektes durchführen (Containerdienst...)
- Fehlerhafte Produkte sperren

- Fehlerhafte Produkte freigeben
- Zusatzaufträge entgegen nehmen nach Ermessen bis zu einem Arbeitstag
- Leitung der Mitarbeiter/-innen
- Leitung Auszubildende
- Absprachen mit Beteiligten (Architekten, Bauherren, Lieferanten und anderen Gewerken...)
- Beschaffung Maschinen und Hilfsmittel für den Sofortbedarf
- Bedienung Kran
- Formblätter führen
- Abnahme von Baustellen / Projekten
- Schäden aufnehmen
- Aufmaß erstellen
- Baustelle einrichten
- Fahrzeugpflege allgemein
- Zeitvorgaben erstellen
- Zugriff auf Baustellenakte

Folgende Anforderungen werden an Mitarbeiter/-innen der Verwaltung gestellt:

- Computerkenntnisse allgemein wie Microsoft-Office,
- Kaufmännische Grundkenntnisse und
- Führerscheinklasse 3 (bei Bedarf).

Die Anforderungen sind zugleich die Auswahlkriterien für neue Mitarbeiter/-innen. Die Leitung beurteilt die Kenntnisse und wählt durch Vorstellungsgespräche und den Auswertungen von Bewerbungsunterlagen an die zu besetzende Stelle den geeigneten Bewerber aus.

Mitarbeiterbefragung

Bei Bedarf befragen wir unsere Mitarbeiter/-innen zur Qualität ihrer Arbeitsstelle, dem Stand des Unternehmens und ihrer weiteren Karriereplanung. Die Auswertung und weitere Maßnahmen obliegen der Leitung. Wir beziehen alle Mitarbeiter/-innen in das QM-System ein.

Fuhrpark und Maschinen

Zur Durchführung unserer Aufgaben setzen wir Maschinen und Hilfsmittel ein wie

- Fahrzeuge,
- Kräne,
- Sägen,
- Fräsen,
- Standbohrmaschinen,
- von Hand geführte Maschinen,
- usw..

Von unserem Lager haben wir einen Plan erstellt, der die Lagerplätze der jeweiligen Hilfsmittel ausweist.

Die laufende Kontrolle der Maschinen wird von den Mitarbeiter/-innen vor dem Einsatz durchgeführt. Dabei wird die Funktionsfähigkeit der Maschinen und Hilfsmittel kontrolliert.

Für die Wartung wird ein(e) Mitarbeiter/-in hauptverantwortlich beauftragt. Ergänzend überwacht die Leitung die Wartungstätigkeiten und leitet bei Bedarf weitergehende Maßnahmen wie Reparaturen oder Ersatzbeschaffungen ein. Unsere Maschinen werden bei Bedarf von externen Unternehmen repariert, wenn Schäden auftreten. Wartungen werden im Formblatt „Maßnahmen Wartung“ von den Durchführenden dokumentiert.

Prüfpunkte im Rahmen der Wartung:

- Funktion der Maschine,
- Fester Sitz,
- Beschädigungen,
- Sauberkeit,
- Leckagen und
- Schutzvorrichtungen.

Branchenüblich wird die Wartung bei schlechtem Wetter bzw. in der Winterphase durchgeführt. Aufgrund der Auslastung legt die Leitung eingehende Prüfungen individuell fest.

Zulassungspflichtige Fahrzeuge werden im Rahmen der üblichen Möglichkeiten im eigenen Bereich gewartet. Die Grundlage bilden die Herstellerangaben. Ist die Wartung im eigenen Bereich nicht möglich, wird eine Werkstatt mit der Durchführung beauftragt.

Arbeitsumgebung

Die Arbeitsumgebung ist von den Projekten / Baustellen abhängig und wird laufend überwacht. Falls die Bedingungen eine Durchführung der Aufgaben gefährdet, wird die Leitung informiert, die eine Einstellung der Arbeiten festlegen kann.

Im Lager und auf der Baustelle werden die Anforderungen des Arbeitsschutzes eingehalten. Verantwortlich ist die Baustellenleitung bzw. die für das Lager beauftragte Person. Verwendungsunfähige Maschinen und Hilfsmittel werden sofort gekennzeichnet, damit eine versehentliche Verwendung aus-

geschlossen ist. Ab einer Betriebsgröße von über 10 Mitarbeitern führen wir einen Arbeitsschutzordner. In der Regel wird eine externe Sicherheitsfachkraft beauftragt.

Betriebsphilosophie

Wir haben für unseren Betrieb eine Philosophie erstellt, die im Personalbereich aushängt. Wir verpflichten uns zur Einhaltung der gesteckten Anforderungen im Bezug auf das QM-System. Siehe auch Formblatt „Betriebsphilosophie“.

Ziele

Wir haben uns Ziele gesetzt, die wir laufend auf ihre Einhaltung bewerten. Um die Ziele zu erreichen, haben wir geeignete Maßnahmen getroffen. Siehe auch Formblatt „Ziele“.

Die Ziele beziehen sich auf die Themen:

- Kunden- / Bauherrenzufriedenheit
- Führungsziele
- Mitarbeiterzufriedenheit
- Fuhrpark und Maschinen
- Verbesserung der Abläufe
- Lieferanten
- Neue und laufende Kunden
- Arbeitsschutz

Planung des QM-Systems

Wenn wir an unserem QM-System etwas ändern, beachten wir die Auswirkungen auf andere Prozesse, bevor die Änderungen wirksam werden.

Verantwortung und Befugnis

Die Zuständigkeiten und ihre qualitätsbezogenen Aufgaben sind festgelegt. Der Leitung obliegen alle Pflichten und Vollmachten. Die Befugnisse der Mitarbeiter/-innen werden entsprechend der Ausbildung in FB „Ausbildung Mitarbeiter/Befugnismatrix“ festgelegt und dokumentiert.

Für unser Unternehmen wurde ein Organisationsdiagramm erstellt (siehe auch Formblatt Orga).

QM-Beauftragter

Der QM-Beauftragte kümmert sich um das QM-System und dessen Einhaltung.

Seine Aufgaben sind:

- Überwachung des QM-Systems,
- Vorbereitung der Eigenbewertung,
- Prüfmittelüberwachung,
- Pflege der Ausbildungs- und Befugnismatrix der Mitarbeiter/-innen,
- Einarbeitung neuer Mitarbeiter in das QMS,
- Sammlung und Auswertung aller internen Fehler.

Der QM-Beauftragte ist im Formblatt Benennungsschreiben QM-Beauftragter schriftlich benannt.

Kommunikation

Wir kommunizieren auf folgenden Wegen:

- Alle Mitarbeiter/-innen können sich bei persönlichen Fragestellungen direkt an die Leitung wenden,
- Eröffnungsgespräche bei Projekten mit größerem Umfang,
- Der Zuruf auf den Baustellen und im Lager,
- Teambesprechungen in festgelegten Intervallen und bedarfsgerecht.

Die Prozessbeschreibung „interne Kommunikation“ beschreibt den üblichen Ablauf einer Besprechung.

Bei wichtigen Inhalten werden Besprechungsprotokolle geführt. Die Protokolle werden im QM-Ordner abgelegt.

Eigenbewertung

Die Eigenbewertung überprüft nach der Selbstprüfung anhand aller zusammengefassten Ergebnisse, ob die durch die Betriebsphilosophie und die Ziele die an das QMS gestellten Forderungen tatsächlich eingehalten werden. Die Dokumentation erfolgt auf der Grundlage von Formblatt "Eigenbewertung". Sofern erforderlich, wird eine entsprechende Korrekturmaßnahme und Verbesserung angeordnet und in der Eigenbewertung dokumentiert.

Kundenorientierung

Bei dem Umgang mit Kunden beachten wir im Besonderen:

- Den Umgang mit dem Kunden / Bauherrn,
- eine gepflegte Erscheinung aller Mitarbeiter/-innen und
- umgehende Reaktionszeiten bei Anfragen und Vorkommnissen.

Kundenbezogene Abläufe

Für eine nachhaltige Kundenbindung sind folgende Faktoren in Verbindung mit einer positiven persönlichen Ausstrahlung besonders wichtig:

Verhalten: → Freundlichkeit, Lächeln, Interesse, Anerkennung und Toleranz gegenüber dem Kunden.

Beratung: → Fachliche Kompetenz, Darstellung des Nutzens als Entscheidungshilfe, komplette Problemlösungen.

Aussehen und Persönlichkeit: → Verkaufspsychologische Kompetenz, gepflegtes Aussehen, positive Stimmung.

Ein durchdacht! Partnerbetrieb wird immer dann erfolgreich verkaufen können, wenn ihm der Nutzen transfer auf folgenden zwei Ebenen gelingt. Die Kaufentscheidung des Kunden basiert auf folgenden Überlegungen:

Gebrauchsnutzen: → Steigerung des Lebensgefühls, Erhöhung des Nutzens, Erneuerung alter und defekter Bauteile, Erweiterung des Wohnraums.

Gefühlsnutzen: → Ansprechende Optik, Bequemlichkeit bei Gebrauch, Wohlfühlen, hoher Nutzen, Steigerung der Lebensqualität.

Kundenforderungen

Wir haben die Anforderungen an unsere Leistungen bezüglich der Kundenwünsche ermittelt und generell die nachstehenden Forderungen erkannt. Die Anforderungen werden von der Leitung erfasst. Ausschreibungen werden bei Interesse angefordert.

Anforderungen an unser Unternehmen

- Fachgerechte Ausführung der Arbeiten,
- Termintreue bei der Realisierung,
- nachvollziehbare Kalkulation,
- langfristige Zusammenarbeit mit den Kunden,
- flexible Umsetzung bei außergewöhnlichen Ereignissen (Bsp. Sturm),
- Beachtung von Sonderwünschen,
- ausgewogenes Preis- Leistungsverhältnis,
- Beachtung von Plänen, Leistungsverzeichnissen und sonstigen Vorgaben und
- nachhaltige Wertschöpfung.

Wartungen

Bei Wartungen wird die durchdacht! Software verwendet. Siehe auch durchdacht! Konzept.

Nachdem die Leitung die Anforderungen erfasst hat, wird bewertet, ob das Projekt realisiert werden kann. Wenn das Projekt realisiert werden kann, wird ein Angebot mit Leistungsverzeichnis erstellt. Das Leistungsverzeichnis weist transparent die Kundenforderungen und einzelnen Projektschritte aus. Mit dem Kunden / Bauherrn wird das Leistungsverzeichnis verhandelt, bis sich die Parteien handelseinig sind. Kommt es nicht zu einem Auftrag, prüft die Leitung die Ursache und schließt Rückschlüsse auf künftige Leistungsverzeichnisse.

Bei **Kleinaufträgen** wird auf ein Leistungsverzeichnis verzichtet. Die Leitung legt den Umfang der Aufzeichnungen fest bzw. ob eine Auftragsbestätigung erstellt wird.

Dokumentation und Abläufe

Üblicherweise werden Baustellenakten erstellt. Die Akte enthält alle notwendigen Informationen zu

- Preisen,
- Konditionen,
- Terminen,
- Material,
- Planungen,
- Ausschreibungen,
- Zeichnungen,
- Kontaktdaten,
- Schriftverkehr,
- Vereinbarten Änderungen,
- Reklamationen und Schadensprotokolle,
- Baustellenabnahmen,
- Fertigstellungsprotokolle,
- Aufmaße,
- Wartungsverträge,

Muster Qualitätsmanagementhandbuch

Qualitätsmanagement Verlag



Seiler

Dokumentationen



**Teil
Prozesse**

MA	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf Hilfsmittel
MA	Ltg.	Start		
MA	Ltg.	Einberufung Besprechung		Die GF oder BdoL informiert die Teilnehmer.
MA	Ltg.	Besprechung der Ergebnisse der letzten Besprechung		Bei Bedarf Besprechung von Punkten der letzten Besprechung.
MA	Ltg.	Sind alle Punkte erledigt bzw. abgearbeitet? Nein → PA „Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen“ Ja → Besprechung neuer Punkte	PA „Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen“	Falls Termin oder Maßnahme nicht eingehalten wird, dann gemäß PA „Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen“ verfahren. Bei größeren Besprechungen mit Agenda muss die Leitung vor Ort sein.
MA	Ltg.	Besprechung neuer Punkte		
Ma	Ltg.	Sind Maßnahmen festzulegen? Nein → Informelle Besprechung → Ende Ja → Festlegen von Maßnahmen		Prüfung durch Entscheidungsträger. Ist die Besprechung rein informell, sind keine Maßnahmen festzulegen.
MA	Ltg.	Festlegen von Maßnahmen	FB „Besprechungsprotokoll“	Maßnahmen müssen geeignet sein, um das gewünschte Ziel zu erreichen und werden im Besprechungsprotokoll notiert.
MA	Ltg.	Fertigstellung Gesprächsprotokoll	FB „Besprechungsprotokoll“	Das Gesprächsprotokoll wird abgeschlossen. Maßnahmen, Termine und Verantwortungen müssen eindeutig sein.
BdoL	Ltg.	Ausgabe Protokoll Ende	FB „Besprechungsprotokoll“	Falls notwendig ,wird das Besprechungsprotokoll an die Beteiligten ausgegeben. Eine Kopie verbleibt im Ablageordner QM

VA = Verantwortlich
 MA = Mitarbeit / Mitarbeiter/-in
 Ltg. = Leitung
 BdoL= Beauftragter der obersten Leitung

MA	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf / Hilfsmittel
MA	BSt. Ltg.	Einteilung	EP, Bauplan, LV	Einteilung MA anhand anstehender Gewerke. Ggf. Einweisung Bauherr.
BSt. Ltg.	MA	Durchführung	EP, Bauplan, LV	Abarbeiten des LV's.
MA	BSt. Ltg.	Alle Arbeiten erledigt?	EP, Bauplan, LV, Abnahmeprotokoll	Überwachung, ob alle Arbeiten ausgeführt sind. Laufende Betreuung wie Material, Maschinen und Auskünfte. Erstellen des Fertigstellungsprotokolls.
BSt. Ltg.	MA	Abräumen		Abräumen von Schutt, Material, Maschinen und Hilfsmitteln.
BSt. Ltg.	Leitung Bauherr	Abnahme	EP, Bauplan, LV, Abnahmeprotokoll	Abnahme mittels Darstellung der Leistungen und Prüfung.
Bauherr	Leitung	Abnahme i. O.?	Abnahmeprotokoll	Abweichungen werden festgehalten und sofort abgearbeitet.
	Leitung	Abrechnung	Abnahmeprotokoll	Erstellen der Schlussrechnung, Schließung der Akte.
		ENDE		

EP = Eröffnungsprotokoll
 LV = Leistungsverzeichnis
 BSt. Ltg. = Baustellenleitung
 PA = Prozessanweisung
 AA = Arbeitsanweisung
 VA = Verantwortlich
 MA = Mitarbeit / Mitarbeiter/-in
 Ltg. = Leitung

MA	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf / Hilfsmittel
		<pre> graph TD Start([Start]) --> Einweisung[Einweisung] Einweisung --> Richten[Richten] Richten --> InfoKunde[Info Kunde / Bauherr] InfoKunde --> Durchfuehrung[Durchführung Arbeit] Durchfuehrung --> ArbeitIO{Arbeit i. O. ?} ArbeitIO -- Ja --> Abnahme[Abnahme] ArbeitIO -- Nein --> InfoLtg[Info Ltg.] InfoLtg --> Durchfuehrung Abnahme --> Abrechnung[Abrechnung] Abrechnung --> ENDE([ENDE]) </pre>		
MA	Ltg.	Einweisung	Notizen, Auftrag	Einweisung in Arbeit Hinweis Material.
	MA	Richten	Notizen, Auftrag	Richten des benötigten Materials.
Ltg.	MA	Info Kunde / Bauherr	Notizen, Auftrag	Info über Arbeit, Dauer, Lärm, Dreck.
	MA	Durchführung Arbeit	Notizen, Auftrag	Durchführung der Arbeit gemäß Einweisung.
Ltg.	MA	Arbeit i. O. ? Info Ltg.	Notizen, Auftrag	Falls die Arbeit nicht in Ordnung ist, wird die Ltg. informiert, die das weitere Vorgehen festlegt.
Bauherr / Kunde	MA	Abnahme	Notizen, Auftrag, Abnahmeprotokoll, Regiebericht	Abweichungen werden festgehalten und ggf. sofort abgestellt.
	Ltg.	Abrechnung	Alle Dokumente	Abrechnung der Leistung inkl. Materialverbrauch.
		ENDE		

EP = Eröffnungsprotokoll
 LV = Leistungsverzeichniss
 BSt. Ltg. = Baustellenleitung
 PA = Prozessanweisung
 AA = Arbeitsanweisung
 VA = Verantwortlich
 MA = Mitarbeit / Mitarbeiter/-in
 Ltg. = Leitung

Muster Qualitätsmanagementhandbuch

Qualitätsmanagement Verlag

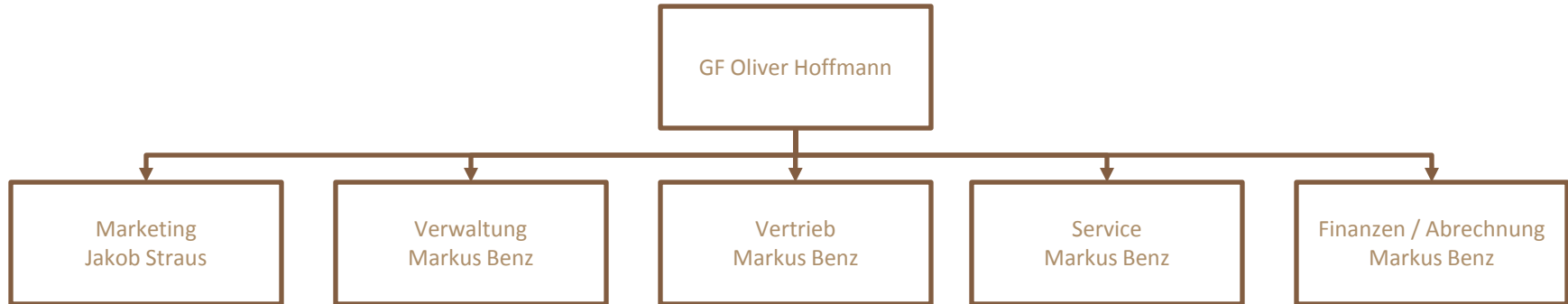


Seiler

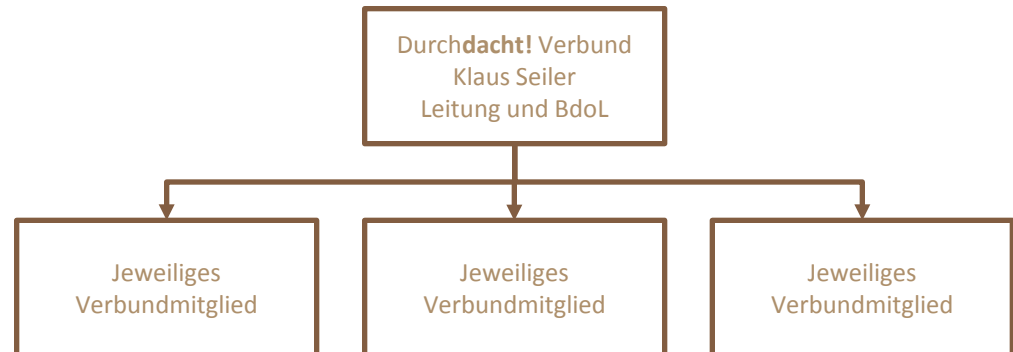
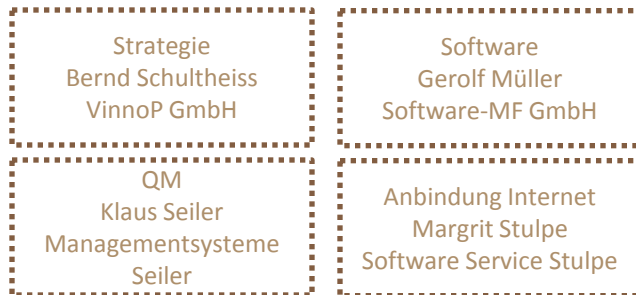
Dokumentationen

**Teil
Formblätter und Nachweise**

Organisationsdiagramm durchdacht!



Externe



Inhaltsverzeichnis Baustellenmappe

Formblatt	DurchDacht Partner	Verbundmitglieder
Visitenkarten	X	X
Rapportbuch		X
Fensteraufkleber (wenn vorhanden)		X
Flyer	X	X
Netbook zur Datenaufnahme	X	X
Foto	X	X
Stift	X	X
Block	X	X
Taschenrechner (optional)		X
Eröffnungsprotokoll / Abnahmeprotokoll		X
MKI	X	X
Aufmaß		X
Dachfensteraufnahme	X	X
Rinnenaufnahme	X	X
Dachflächenaufnahme	X	X
Glasflächenaufnahme	X	X
Wartungsvertrag	X	X
Schadensprotokoll	X	X

Prozesskette / Prozesslandschaft durchdacht!

