

IGB Ingenieurbüro Palm

# Handbuch

Qualitätsmanagementsystem des  
Bereichs Gebäudetechnik

IGB Ingenieurbüro Palm  
Am Oberen Luisenpark 7  
68165 Mannheim

**Dirk Palm** Dipl.-Ing. (FH)  
Geschäftsführer

Am Oberen Luisenpark 7  
68165 Mannheim  
Tel. 0621 / 41 07 33 - 10

Mozartstr. 1a  
66919 Hermersberg  
Tel. 06333 / 60 21 260

info@igb-palm.de  
www.igb-palm.de



## Inhalt

1. Anwendungsbereich.....	1
2. Normative Verweisungen .....	1
3. Begriffe .....	1
4. Kontext der Organisation .....	1
5. Führung .....	1
6. Planung.....	1
7. Unterstützung.....	1
8. Betrieb .....	2
9. Bewertung der Leistung .....	2
10. Verbesserung.....	3

### 1. Anwendungsbereich

Das Qualitätsmanagementsystem legt die Anforderungen fest, um beständig die Dienstleistungen zu erbringen, die den Anforderungen der Kunden und behördlichen Vorgaben entsprechen

### 2. Normative Verweisungen

DIN EN ISO 9000:2015; DIN EN ISO 9001:2015

### 3. Begriffe

Die Begriffe aus der Norm DIN EN ISO 9000:2015 werden benutzt.

### 4. Kontext der Organisation

Externe und interne Themen / Prozesse werden festgelegt, die für den Zweck und die strategische Ausrichtung relevant sind, um die Qualitätsziele zu erreichen.

### 5. Führung

Die Leitung übt folgende Führungsaufgaben (Prozess „Führung“) aus:

- Die Schaffung geeigneter Arbeitsbedingungen und die Ausstattung notwendiger Hilfsmittel
- Die Schaffung und Überprüfung von Zielen
- Sicherstellen des bereichsweiten Einhaltens gesetzlicher Regelwerke

Auf der Grundlage unserer Unternehmensphilosophie und -politik (vgl. Prozess „Führung“) leitet die Geschäftsleitung Ziele ab, die, dort, auf einzelne Ebenen oder Bereiche heruntergebrochen werden. Mit jeweils geeigneten Mitteln und Methoden werden die Mitarbeiter über die kurz- und mittelfristigen Ziele und deren Bedeutung für das

Unternehmen informiert. Mindestens einmal jährlich werden die Ziele (re)definiert und bekannt gegeben.

Im Rahmen von Managementsystembewertungen (Prozess „Bewertung des Managementsystems“) werden in jährlicher Folge die Zielerreichungsgrade, die Festlegung neuer Ziele und die strategischen Entwicklungen betrachtet und aktualisiert. Ergebnisse der Managementsystembewertung werden in die Betrachtung des laufenden Jahres aufgenommen, um die Prozesse zu verbessern.

Neben dem Organisationsaufbau (Prozess „Entwicklung des Unternehmens“) sind die Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten für die Pflege und Steuerung der Organisationseinheiten und die Übersicht der Geschäftsprozesse in der Managementdokumentation dargestellt. Das Handbuch und alle daraus abgeleiteten Dokumente werden zur Verfügung gestellt.

Als Lenkungsmechanismen zur Effizienzsteuerung werden im Rahmen inhaltlich und methodisch abgestimmter Verfahren unterschiedliche Kennzahlen (Prozess „Entwicklung des Unternehmens“) erarbeitet, überwacht und regelmäßig auf Ergebnisse geprüft. Die Festlegung der Kennzahlen und Zielvorgaben erfolgt unter Verantwortlichkeit der Geschäftsleitung. Die Prüfung auf Einhaltung geschieht fortlaufend im Rahmen der Managementsystembewertung.

### 6. Planung

Prozesse sind so ausgerichtet, dass

- die Qualität des Produktes nicht beeinträchtigt wird
- beabsichtigte Ziele erreicht werden
- erwünschte Auswirkungen verstärkt werden
- Verbesserungen erreicht werden
- unerwünschte Auswirkungen verhindert werden

Entsprechende Änderungen werden eingeführt unter Berücksichtigung der Verfügbarkeit von Ressourcen und der Zuweisung von Befugnissen und Verantwortung.

### 7. Unterstützung

Besondere Bedeutung haben bei uns die Auswahl und der Einsatz von Mitarbeitern. Mit Hilfe einer angemessenen Personalauswahl, -entwicklung und -qualifizierung maximieren wir auf Dauer unsere Effizienz (Prozess „Personal“). Dazu gehört auch die konkrete Vereinbarung von Zielen.

Die Kommunikation mit Behörden oder Überwachungsorganisationen erfolgt durch die Projektleiter oder Geschäftsleitung. Der Austausch

von Daten und Informationen ist in den Prozessbeschreibungen festgelegt.

Es wird sichergestellt, dass die Prozesse unter vorgegebenen Bedingungen ablaufen. Dies wird erreicht, durch die festgelegte Art und Weise der Prozess- bzw. Tätigkeitsdurchführung geeigneter Arbeitsbedingungen und -einrichtungen. Dabei werden die einschlägigen Normen und Regelwerke berücksichtigt.

Die Überwachung und Lenkung der Prozesse erfolgt in Bezug auf geeignete Prozessmerkmale. Wenn ausgegliederte Prozesse existieren, dann sind sie durch Vertragsvereinbarungen eindeutig definiert.

Alle erforderlichen kunden- und bereichsrelevanten sowie wiederkehrenden Aufgaben und Aktivitäten der Leistungserbringung sind beschrieben und dargestellt.

Freigaben und Prüfstatus innerhalb der Prozesse sind, sofern es sich um papiergestützte Vorgänge handelt, durch Datum und Kürzel des Prüfenden gekennzeichnet. In Vorbereitung ist der Prozess über EDV-unterstützte Vorgänge EDV-Anwendungen freizugeben.

Die von uns verwendeten qualitätsrelevanten Anlagen, Geräte und Einrichtungen werden stetig instandgehalten (z.B. IT, Telekommunikation).

Unsere Kunden stellen teilweise Entwürfe oder Pflichtenhefte zu der Bedarfsanforderung, Daten, Bestandsunterlagen oder sonstige Informationen bei. Diese werden sorgsam behandelt und sind in Bezug auf den Kunden identifizierbar (z.B. durch Kennzeichnung, soweit möglich/erforderlich).

Der Managementsystembeauftragte ist verantwortlich für das Lenken von Dokumenten und Daten.

Grundsätzlich verantwortlich für die Erstellung und die inhaltliche Aktualität einer Prozessbeschreibung ist immer der Ersteller des betroffenen Prozesses.

Das Erstellen von Systemdokumenten führen die jeweils betroffenen Mitarbeiter durch. In entsprechenden Teams werden die Inhalte und Abläufe zusammengetragen und dokumentiert. Um eine einheitliche Struktur der Einzelbeschreibungen zu erhalten, werden die Teams vom Managementsystembeauftragten oder einem entsprechend geschulten Mitarbeiter moderiert. Jede Beschreibung muss den Anforderungen des Managementsystems und den Zielen des Unternehmens entsprechen. Nach Abschluss der Abstimmungsprozesse gibt der Managementsystembeauftragte die Gesamtfreigabe (Prozess „Lenkung von Dokumenten“).

## 8. Betrieb

Die Sicherstellung sensibler und bedeutsamer Informationen ist wichtig. Sie dürfen weder verloren gehen, noch in falsche Hände geraten. Angefangen von der Organisation regelmäßiger Datensicherungen, über die Archivierung bis hin zur Zugriffssicherung von informationstechnologischen Einrichtungen sind Regelungen zur Datensicherung und zum Datenschutz getroffen (Prozess „Datenschutz und Datensicherung“).

## 9. Bewertung der Leistung

Prozesse und das Einhalten von Rechtsvorschriften müssen, wegen des sich ständig verändernden Bereichsumfeldes, auf Aktualität und Zweckmäßigkeit der Inhalte fortlaufend überwacht, und ggf. angepasst bzw. umgesetzt werden. Aus diesem Grund werden zur zyklischen Prüfung des Managementsystems regelmäßig interne Audits durchgeführt (Prozess „interne Audits“). Ziel ist es, die Prozesse auf Konformität gegenüber den Kundenforderungen, Rechtsvorschriften und dem dokumentierten Managementsystem und auf Verbesserungspotentiale hin zu untersuchen. Die Audit-Ergebnisse werden im Rahmen der Managementsystembewertung und der Prozessentwicklung bewertet und berücksichtigt (Prozess „Bewertung des Managementsystems“).

Die Wünsche und Erwartungen der Kunden stehen im Mittelpunkt aller Bereichsaktivitäten. Unsere Kunden sind öffentliche Auftraggeber, Architekten, Generalunternehmer, Baugesellschaften, gewerbliche und private Auftraggeber.

Mittels Leistungsdefinitionen werden die Dienstleistungen (Ingenieurtätigkeit in der kompletten Gebäudetechnik) festgeschrieben. Im Rahmen der Prozessbeschreibungen werden die Wege und Methoden zur Leistungserbringung u.a. aus der HOAI, VDI oder VOB vorgegeben.

Der Status der Kundenzufriedenheit wird als Messgröße ermittelt. Trends in der Kundenzufriedenheit werden durch verschiedene Methoden festgestellt, um frühzeitig negativen Einflüssen entgegenzusteuern (vgl. Prozess „Führung“). Der Stand der Kundenzufriedenheit werden von der Geschäftsleitung bewertet und als Verbesserung im internen Planungsprozess berücksichtigt. Die im Rahmen der Kundenzufriedenheit ermittelten Daten werden zur Beurteilung der Kundenerwartungen verwendet und in der Unternehmensentwicklung berücksichtigt. Die dazu notwendigen Mittel stellt die Leitung bereit.

## 10. Verbesserung

Um das Auftreten von Fehlern zu vermeiden, sind wir vorbeugend aktiv. Die Mitarbeiter werden informiert und geschult. Die Unterlagen werden standardisiert und der Projektverlauf wird rückwirkend analysiert. Die Ergebnisse der Vorbeugemaßnahmen fließen in die Prozessoptimierung ein.

Spezielle Maßnahmen werden als Projekt geplant und umgesetzt, sofern diese aufgrund ihres Ausmaßes angemessen sind. Initiator ist i.d.R. die Geschäftsleitung, welche die Verantwortlichkeiten zuordnet.

Die Beurteilung der ständigen Verbesserung der Leistungen und des QM-Systems basieren auf der Anwendung der Qualitätspolitik, der Qualitätsziele, den Ergebnissen von Audits, Datenanalysen, Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen und der Managementbewertung.