



**Handbuch
der HaWoGe GmbH
für Qualitätsmanagement
nach DIN ISO 9001**

Inhaltsverzeichnis

I. Einleitung.....	
A. Zweck des Handbuchs.....	
B. Geltungsbereich.....	
C. Definitionen und Abkürzungen.....	
1. Qualitätsmanagement.....	
2. DIN ISO 9001.....	
3. Hausmeisterdienste.....	
4. Hausreinigung.....	
5. Winterdienst.....	
6. Gartenpflege.....	
D. Verantwortlichkeiten.....	
II. Qualitätsmanagementsystem.....	
A. Allgemeine Anforderungen.....	
B. Prozessorientierter Ansatz.....	
C. Managementbewertung.....	
D. Organigramm der HaWoGe GmbH.....	
E. Qualitätsrichtlinie.....	
F. Kontext der Organisation.....	
III. Verantwortung der Leitung.....	
A. Verpflichtung zur Qualität.....	
B. Kundenorientierung.....	
C. Politik des Qualitätsmanagements.....	
D. Planung.....	
IV. Management von Ressourcen.....	
A. Bereitstellung von Ressourcen.....	
B. Personalmanagement.....	
C. Infrastruktur.....	
V. Produktrealisierung.....	
A. Planung der Dienstleistungen.....	
B. Kundenbezogene Prozesse.....	
C. Beschaffung.....	
D. Dienstleistungserbringung.....	
E. Kontrolle und Wartung von Ausrüstung.....	
VI. Messung, Analyse und Verbesserung.....	
A. Überwachung und Messung.....	
B. Kundenzufriedenheit.....	
C. Interne Audits.....	
D. Managementbewertung.....	
E. Fehlerkorrektur und Vorbeugung.....	
F. Kontinuierliche Verbesserung.....	
VII. Dokumentation.....	
A. Dokumentationsanforderungen.....	
B. Lenkung von Dokumenten.....	
C. Lenkung von Aufzeichnungen.....	
VIII. Anhänge.....	
A. Organigramm.....	
B. Verantwortlichkeiten.....	
C. Prozessbeschreibungen.....	

- D. Schulungspläne.....
 - 1. Bedarfsanalyse.....
 - 2. Schulungsziele.....
 - 3. Schulungsplanung und -entwicklung.....
 - 4. Schulungsdurchführung.....
 - 5. Evaluierung und Überwachung.....
 - 6. Dokumentation und Nachverfolgung.....
- E. Auditpläne.....
 - 1. Planung von Audits.....
 - 2. Auswahl von Auditoren.....
 - 3. Durchführung von Audits.....
 - 4. Bewertung von Ergebnissen.....
 - 5. Berichterstattung und Follow-up.....
 - 6. Kontinuierliche Verbesserung.....
- F. Kundenfeedback-Formulare.....
 - 1. Entwicklung von Feedback-Formularen.....
 - 2. Bereitstellung der Feedback-Formulare.....
 - 3. Analyse von Kundenfeedback.....
 - 4. Maßnahmen zur Verbesserung.....
 - 5. Kommunikation mit Kunden.....
 - 6. Kontinuierliche Überprüfung und Anpassung.....
- G. Prozessverbesserungsvorschlagsformulare.....
 - 1. Entwicklung der Vorschlagsformulare.....
 - 2. Einreichung von Vorschlägen.....
 - 3. Bewertung der Vorschläge.....
 - 4. Umsetzung von Verbesserungen.....
 - 5. Überprüfung und Rückmeldung.....
 - 6. Kontinuierliche Verbesserungskultur.....
- H. Risikomanagementpläne.....
 - 1. Identifikation von Risiken.....
 - 2. Bewertung von Risiken.....
 - 3. Entwicklung von Bewältigungsstrategien.....
 - 4. Umsetzung von Risikomanagementplänen.....
 - 5. Überwachung und Aktualisierung.....
 - 6. Kontinuierliche Verbesserung.....
- I. Protokolle von Managementbewertungen.....
 - 1. Planung der Managementbewertungen.....
 - 2. Agenda und Vorbereitung.....
 - 3. Durchführung der Managementbewertungen.....
 - 4. Diskussion und Entscheidungsfindung.....
 - 5. Dokumentation von Ergebnissen und Maßnahmen.....
 - 6. Überprüfung der Wirksamkeit von Maßnahmen.....