

Leitbild zum Qualitätssicherungssystem

1. Qualitätssicherungssystem

1.1. Zieldefinition

Ziel aller Aktivitäten ist, dass der Kunde aus unserer Tätigkeit einen Nutzen für sein Unternehmen mitnimmt.

Dies verwirklichen wir durch ganz individuelle Ansätze für die jeweiligen Aufgabenstellungen im Unternehmen.

Wir arbeiten grundsätzlich nie mit Standard- und Pauschalkonzepten.

1.2. Unabhängigkeit und Unparteilichkeit

Unsere Verantwortung gegenüber dem Auftraggeber beinhaltet grundsätzlich Unabhängigkeit, Neutralität und ausschließliche Konzentration auf objektive Kriterien.

Auf Wunsch wird eine Erklärung abgegeben, dass finanzielle und persönliche Beziehungen zu definierten Zielgruppen, Mitbewerbern, Gesellschaftern oder zum Kunden selbst nicht bestehen.

1.3. Fachkompetenz

Es werden nur Aufträge ausgeführt, für welche wir die notwendigen fachlichen und persönlichen Fähigkeiten sowie die erforderlichen Qualifikationen besitzen. Hierbei orientieren wir uns ausschließlich an den Erfordernissen und Erwartungen der Kunden die im Vorfeld explizit angesprochen und definiert werden.

1.4. Terminkompetenz

Wir achten darauf, dass wir in Abstimmung mit unseren Partnern nur solche Aufträge annehmen, die neben der notwendigen Fachkompetenz auch in der terminlichen Abwicklung den Vorstellungen des Auftraggebers entsprechen, soweit diese auf einer realistischen Basis beruhen.

Sollten wir hier Abweichungen gegenüber unseren Vorstellungen erkennen, werden wir dies im Vorfeld als auch während des Projektablaufs kommunizieren.

Sollten die für die Auftragserfüllung notwendigen personellen Ressourcen innerhalb des Unternehmens nicht ausreichend zur Verfügung stehen, wird in Absprache mit dem Auftraggeber ein Partner kontaktiert, oder der Auftrag als nicht termingerecht durchführbar abgelehnt.

1.5. Vertraulichkeit

Alle uns im Rahmen der Beratungstätigkeit zugänglich gemachten Informationen und Vorgänge behandeln wir mit absoluter Vertraulichkeit und Diskretion.

Jegliche Weitergabe von Informationen an Personen, die nicht ausdrücklich durch den Auftraggeber als Empfänger legitimiert sind, ist ausgeschlossen.

1.6. Praxisorientierung

Alle von uns erarbeiteten und vorgeschlagenen Schritte werden in enger Abstimmung mit dem Auftraggeber fixiert und in konkrete Handlungsschritte und operativ umsetzbare Lösungsansätze festgeschrieben.

Die Umsetzung begleiten wir entsprechend dem Wunsch des Kunden.

1.7. Erforderliche Prozesse und Verantwortlichkeiten

Der für den Beratungsauftrag Verantwortliche oder externe Partner hat von der Auftragsannahme an durch sachgerechte Einsatzplanung dafür Sorge zu tragen, dass ein angemessener und ordnungsgemäßer Ablauf der Beratung gewährleistet ist.

Für die Prozesse setzt das Ingenieurbüro für Wirtschaftsberatung folgende Mittel ein:

a) in sachlicher Hinsicht

Sicherstellung des Zugangs zu ausreichender Fachliteratur

Laufende Überwachung und Begleitung der Auftragsabwicklung

Durchsicht der Zwischen- und Beratungsergebnisse sowie Teilnahme an Besprechungen

b) in personeller Hinsicht

Hohe und themenspezifische Qualifikation der eingesetzten Berater

Kenntnisse über das zu beratende Unternehmen und der Branche

Ausreichende zeitliche Verfügbarkeit der Mitarbeiter

Umfängliche Erfahrung des Projektleiters

Gegebenenfalls Kooperation mit externem Partnerunternehmen

c) in zeitlicher Hinsicht

Angemessene Terminplanung

Ausreichende Zeitfenster zur Bewältigung der Aufgaben

Fristenkontrolle bei auftragsbezogenen Terminen (Lenkungsgruppensitzungen, Zwischenpräsentationen, Berichtsabgabe etc.).

Nach Abschluss der Projekte ist eine Nachkalkulation und Manöverkritik durchzuführen deren Ergebnisse in Folgeprojekte und – planungen mit einfließen können.

Einplanung von Zeitreserven.

Der für den Beratungsauftrag verantwortliche Projektleiter hat sich an dem Auftrag in einem Umfang zu beteiligen, der es ihm ermöglicht, zuverlässig zu einer eigenen Urteilsbildung zu gelangen. Soweit das Projekt nicht ausschließlich vom Inhaber betreut wird, sind von ihm Verantwortliche in angemessener Weise anzuleiten und zu überwachen.

Delegiert der Projektleiter bei größeren Beratungsaufträgen einen Teil seiner Überwachungsaufgaben an Partner, so hat er deren Qualifikation und Eignung für diese Aufgaben besonders zu würdigen, sowie dies im Vorfeld mit dem Kunden abzustimmen.

Der Projektleiter hat insbesondere festzustellen, dass alle beim Projekt eingesetzten Berater über erforderliches Fachwissen und Urteilsvermögen verfügen, die Anweisungen verstehen, ordnungsgemäß umsetzen, und die tatsächliche Auftragsabwicklung den Vorgaben entspricht.

1.8. Ermittlung und Bereitstellung der erforderlichen Ressourcen um die Qualitätsziele zu erreichen.

Dies erfolgt durch eindeutige Regelungen und Zuständigkeiten zur Auftragsannahme, indem bereits im Vorfeld mit dem Kunden der Themenbereich und das somit erforderliche Anforderungsprofil definiert wird.

Der Themenbereich als auch das zur Verfügung stehende Anforderungsprofil ist genau zu prüfen und bei nicht ausreichender Qualifikation der Kunde zu informieren. Dann wird gemeinsam mit dem Kunden entschieden, ob das Projekt komplett abgegeben, oder nur entsprechend der vorhandenen Qualifikation betreut und mit einem vom Ingenieurbüro zu benennenden Partner ergänzt wird.

Parallel zur Qualifikationskontrolle erfolgt eine Kontrolle aller mit dem Auftrag verbunden Risiken, Umweltbeeinträchtigungen oder Widersprüchen die mit dem Wertesystem des Ingenieurbüros zusammenhängen.

Sollten sich hier überproportionale Risiken oder Widersprüche zum Wertesystem ergeben, wird das Projekt abgelehnt.

Die Auftragserteilung durch den Kunden erfolgt durch eine klare schriftliche Formulierung zwischen Auftraggeber und Ingenieurbüro über Inhalt, Umfang und ggf. Zweck des Auftrags und Kosten des Auftrags.

Die Vereinbarung sollte auch Fragen zur Haftungsbegrenzung, zeitliche Abwicklung und Verwendung von Beratungsergebnissen Dritter beinhalten.

1.9. Erfolgskontrolle

Nach Abschluss des Projekts durch unser Haus wird entweder ein explizites Review des Ablaufs und des Erfolges durchgeführt, oder aber eine spezifische Bewertung für die Durchführung, Qualifizierung, sowie die fachliche und persönliche Eignung angefragt. Die Bewertungen sind auf der KfW Homepage einsehbar.

1.10. Fehlervermeidung

Die Fehlervermeidung wird in der DIN 66234 unter dem Stichwort „Erwartungskonformität“ geführt. Dazu werden folgende Techniken verwendet:

1.10.1. Informationsdarstellung

Gleichartige Informationen werden stets an gleicher Stelle, in gleicher Formulierung, Typographie und Layout dargestellt. Entsprechende Datensätze werden stets kundenorientiert abgespeichert.

1.10.2. Sicherheitsrückfragen

Sicherheitsrückfragen bei Kunden und Institutionen werden zur Fehlervermeidung eingesetzt, wenn Ergebnisse unbeabsichtigte Effekte haben können, die nicht ohne weiteres umkehrbar sind.

1.10.3. Sicherheitskopien

Mittels Sicherheitskopien hat man eine Möglichkeit zur Hand, die negativen Folgen, die sich durch Systemfehler ergeben, zu minimieren.

1.10.4. Voraussetzungen für die Fehlervermeidung des Bearbeiters

Der Ausführende kennt die Aufgaben und die theoretisch möglichen Verfahren;
Der Ausführende hat die erforderlichen Kenntnisse, die Erfahrungen und den Willen;
Der Ausführende hat das sachliche Umfeld, welches Fehlerfreiheit ermöglicht;
Der Ausführende kann die Ausführung und das Ergebnis selbst zu prüfen;
Der Ausführende hat die Kompetenz, in den Prozess einzugreifen.

1.11. Fehlerbeseitigung

Die Feststellung des Fehlers kann durch Soll/Ist-Vergleich oder durch Test soweit dies möglich ist.

Der Fehler wird erfasst, dem entsprechenden Vorgang zugeordnet und dokumentiert. Die Erforschung der Fehlerursache erstreckt sich auf Planungsfehler, Kommunikationsfehler, Verständnisfehler, Leichtsinnsfehler, Übertragungsfehler und Schreibfehler.

Die Fehlerursache wird bewertet, und, so weit möglich, auf das bereits laufende Projekt bezogen. Eine Auswirkungsanalyse wird vorgenommen.

Die Maßnahmen zur Beseitigung des Fehlers werden eingeleitet und Korrekturen werden vorgenommen. Dies gilt so weit möglich für alle laufenden Projekte. Der Prozess wird verbessert und Vorschläge für künftiges Vorgehen werden dokumentiert.

1.12. Prozess zur ständigen Verbesserung der Qualitätssicherung

Der Wille der Geschäftsführung zum kontinuierlichen Verbesserungsprozess ist ausdrücklich festgehalten.

Ausgehend von der Fragestellung nach dem gewünschten Sollzustand, erfolgt der ständige Vergleich mit dem Istzustand des aktuellen Handelns und des Grades der Zielerreichung

Resultierend daraus werden die erforderlichen Maßnahmen zur Verbesserung des Handlungsflusses bezüglich der Projektabwicklung als auch des Zielerreichungsgrades definiert und umgesetzt.

Dies erfolgt durch kontinuierliche Weiterbildung und Anpassung des erforderlichen Wissenstandes an die aktuell verfügbaren Daten und laufendes Studium der Fachliteratur.

Für diesen kontinuierlichen Verbesserungsprozess ist jeder an gemeinsamen Projekten Mitwirkende speziell aufgerufen.