



QM-Handbuch

der

ReJo Personalberatung

Version 2.00 vom 30.11.2012

Das QM-System der ReJo Personalberatung hat folgenden Geltungsbereich:

Beratung der Unternehmen bei der Gewinnung von Personal

Vermittlung von Fach- und Führungskräften

1. Grundsätze im QM-System

1.1 Das Qualitätsmanagementhandbuch

Das Qualitätsmanagementhandbuch (QMH) ist das Basisdokument im Qualitätsmanagementsystem der ReJo Personalberatung. Hier werden die Regeln und grundsätzlichen Vorgehensweisen zur Umsetzung der Qualitätspolitik dargestellt. Die Rollen, Aufgaben und Vorgehensweisen im QM-System sind hier definiert.

1.2 Ständige Verbesserung des QM-Systems

Alle im QM-System beschriebenen Aufgaben dienen der ständigen Verbesserung der Prozesse und Abläufe. Oberstes Ziel ist die Erhöhung der Kundenzufriedenheit. Die ReJo Personalberatung verpflichtet sich, alles zu tun, um die Wünsche der Kunden noch besser zu erkennen und zu befriedigen. Langfristige Kundenbeziehungen dienen sowohl dem Kunden als auch der ReJo Personalberatung.

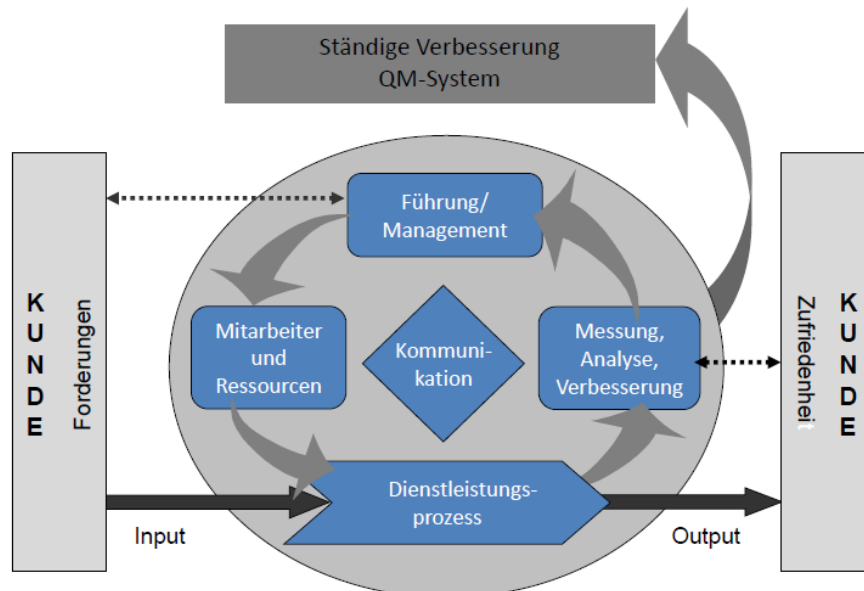


Abb.1 – QM-Regelkreis nach DIN EN ISO 9001:2008

2. Dienstleistungsprozesse und dessen Dokumentation

Das QM-Handbuch enthält alle grundsätzlichen Regelungen im Rahmen des QM-Systems. Es stellt das Basisdokument im beschriebenen QM-System dar.

Ergänzt wird dieses Handbuch durch die Prozessdokumentation und bei Erfordernis den arbeitsbegleitenden Dokumenten.

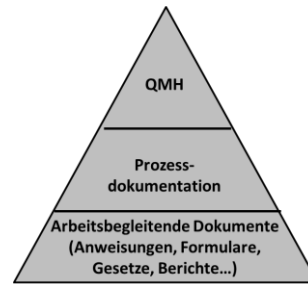


Abb. 2 QM-Dokumentation

2.1 Grundsätzliche Anforderungen an die Dokumentation

Jedes Dokument ist als gelenktes Dokument einheitlich gekennzeichnet. Bei der Aktualisierung der Dokumente ist dafür Sorge zu tragen, dass die Nutzung veralteter Dokumente nicht möglich ist. Die Aufbewahrungsfrist entspricht den gesetzlichen Vorgaben oder drei Jahre nach Ablauf der Gültigkeit jeweils zum Jahresende. Bei der Erstellung der Dokumente ist dem Wissenstand der mitwirkenden Mitarbeiter Rechnung zu tragen.

2.2 Prozessdokumentation

Die Unterscheidung der Prozesse erfolgt nach ihrem Einfluss auf die Erfüllung der Kundenanforderungen.

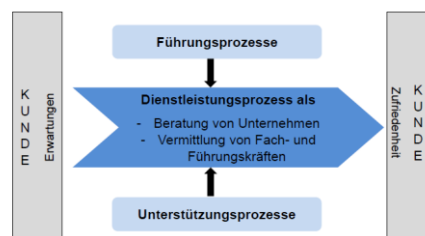


Abb. 3 Grundaufbau der Prozesse im Unternehmen

2.3 Prozessverantwortung

Für jeden Prozess gibt es einen Verantwortlichen. Dieser Prozessverantwortliche ist für die Erstellung, Aktualisierung und Archivierung der Dokumentation verantwortlich. Gesetzliche Anforderungen sind in der Dokumentation zu integrieren. Alle mitwirkenden Mitarbeiter sind in die Nutzung dieser Dokumentation zu unterweisen. Der Zugriff auf die Dokumentation ist durch den Prozessverantwortlichen sicherzustellen. Prozesse sind regelmäßig (mindestens einmal jährlich) auf ihre Aktualität zu prüfen.

Die Wechselwirkung zwischen den Prozessen ist abzustimmen und zu dokumentieren. Dies gilt für jede Prozessänderung.

Die Verantwortlichen für die Einzeldokumente sind in der **Anlage B** geregelt.

3. Messung, Analyse und Verbesserung

3.1 Kontinuierliche Verbesserung

Die stetige Verbesserung der Prozesse und der Kundenzufriedenheit sind die Basis des QM-Systems. Der dazu umgesetzte kontinuierliche Verbesserungsprozess erfolgt nach dem PDCA-Zyklus der von William Edwards Deming entwickelt wurde.

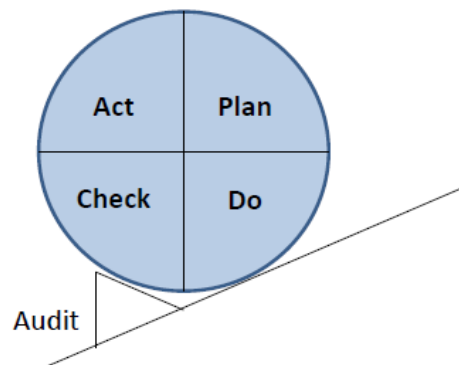


Abb. 4 PDCA-Zyklus nach Deming inklusive Audit

Basis für die Verbesserung von Dienstleistungsprozessen sind vorab definierte Zielgrößen.

Neben intern definierten Zielwerten nehmen kundenorientierte Kennzahlen eine besondere Bedeutung ein. Das Management definiert diese Zielwerte gemeinsam mit den Prozessverantwortlichen.

Die Auswertung der Zielerreichung erfolgt quartalsweise. Abweichungen von den Zielwerten werden zur Bewertung und Analyse der Prozesse herangezogen. Die Wirksamkeit von Verbesserungsmaßnahmen wird so ständig überwacht.

Wichtigste Kenngrößen für die ReJo Personalberatung sind: die Vermittlungsquote, die Nachhaltigkeit der Vermittlung und der Umsatz.

3.2 Interne und externe Audits

Interne Audits werden jährlich durch den Qualitätsmanagementbeauftragten (QMB) geplant und durch interne Auditoren durchgeführt. Die Detailplanung erfolgt durch den QMB in Abstimmung mit den Auditierten. Unmittelbar nach dem Audit erstellt der Auditor einen Bericht über den Fortschritt der Umsetzung des QM-Systems. Dabei wird ein Stärken-/Schwächenprofil erstellt.

Durch den QMB erfolgt die Planung der externen Audits jährlich in Abstimmung mit der Zertifizierungsgesellschaft. Aus dem Abschlussbericht ergeben sich Stärken und Schwächen bei der Umsetzung des QM-Systems.

Aus diesen Berichten sind Maßnahmen abzuleiten, die durch den QMB in ihrer Umsetzung und Wirkung überwacht werden. Die Ergebnisse sind Bestandteil des Managementreviews.

4. Führung und Management

4.1 Verantwortung der Geschäftsleitung

Die Verantwortung für die Aufrechterhaltung und Umsetzung des QM-Systems liegt in der Geschäftsleitung. Von ihr wird die übergreifende Qualitätspolitik definiert. Zur Umsetzung werden operative Ziele definiert. Darüber erfolgt die aktive Steuerung im Tagesgeschäft.

Regelmäßige Audits und Managementreviews dienen der Standortbestimmung und Weiterentwicklung. In der jährlichen Strategiesitzung werden die Qualitätspolitik und die Ziele überprüft und angepasst.

Die Geschäftsleitung gibt das QM-Handbuch frei und bestimmt einen Qualitätsmanagementbeauftragten. Sie ist verantwortlich für die Festlegung und Kommunikation der Organisationsstruktur. Das Organigramm der ReJo Personalberatung ist in der **Anlage A** dargestellt.

4.2 Qualitätsmanagementbeauftragter (QMB)

Als Qualitätsmanagementbeauftragter (QMB) wird Herr Thomas John eingesetzt. Zu den Aufgaben des QMB gehören:

- ✓ die regelmäßige Überwachung der Umsetzung der Qualitätspolitik
- ✓ die Überprüfung der Erreichung der Qualitätsziele
- ✓ das Reporting der Qualitätskennziffern
- ✓ die Vorbereitung des Managementreviews durch die Geschäftsleitung
- ✓ die Durchführung und Auswertung des Managementreviews
- ✓ die Aktualisierung des QM-Handbuches
- ✓ die Freigabe und Dokumentation der Prozessdokumentation (Anlagen B,C+D)
- ✓ die Einhaltung der Erfordernisse der AZAV-Zertifizierung
- ✓ die Planung und Durchführung der internen Audits
- ✓ die Organisation externer Audits
- ✓ das Ableiten von Maßnahmen aus den Audits
- ✓ das Festlegen der internen Auditoren
- ✓ die fachliche Weiterbildung wird geplant und die Umsetzung überwacht und ausgewertet

Der QMB ist der Geschäftsleitung gegenüber rechenschaftspflichtig und ist weisungsbefugt im Rahmen der Aufgaben des Qualitätsmanagements.

5. Mitarbeiter und Ressourcen

Die im Tagesgeschäft tätigen Mitarbeiter setzen die Qualitätspolitik in die Praxis um.

Seitens der Geschäftsleitung wird alles getan, dass die Mitarbeiter in der Lage sind, ihre Aufgabe allumfassend wahrzunehmen. Die Mitarbeiter erhalten neben der fachlichen Ausbildung eine umfangreiche Einarbeitung in ihre Aufgabengebiete. Diese Einarbeitung ist bei neuen Mitarbeitern und neuen Aufgabengebieten zu dokumentieren.

Die regelmäßige Aus- und Weiterbildung stellt einen wichtigen Beitrag zur besseren Erfüllung der Kundenbedürfnisse dar. Ein jährlicher Ausbildungsplan wird für jeden Mitarbeiter erstellt und auf Wirksamkeit überprüft.