

QUALITÄTSSTANDARD

**PLANER  
AMBAU**

QualitätsManagement  
für Architektur- und  
Ingenieurbüros

---

# QM-Leitfaden

---

## Die Alternative zur ISO

für Architektur- und Ingenieurbüros | TÜV-geprüft



# Qualitäts-Leitfaden

für Mitglieder im

QualitätsVerbund Planer am Bau

zur Erlangung des

QualitätsZertifikats Planer am Bau

nach dem

QualitätsStandard Planer am Bau



**zertifiziert durch TÜV Rheinland**

Certipedia-ID 0000021410

[www.certipedia.de](http://www.certipedia.de)

<b>0</b>	<b>Vorbemerkungen .....</b>	<b>4</b>
0.1	Urheber, Autoren .....	4
0.2	Einleitung und Zielsetzung .....	5
0.3	Der Weg zum QualitätsZertifikat .....	6
0.4	Beiträge und Leistungen.....	6
0.5	TÜV Rheinland QualitätsStandard Planer am Bau .....	7
<b>1</b>	<b>Dokumentation .....</b>	<b>7</b>
1.1	Allgemeine Anforderungen .....	7
1.1.1	Das Unternehmen dokumentiert einen Serviceleitfaden, der folgende Themen unternehmensindividuell beschreibt. (KO).....	7
1.1.2	Es müssen kennzahlenunterstützte, messbare Serviceziele festgelegt werden. (KO) .....	8
1.1.3	Es müssen betriebswirtschaftliche Kennzahlen (z.B. PeP-7-Kennzahlen) zur Steuerung des Unternehmens analysiert und angewandt werden. (KO).....	8
1.1.4	Es müssen Servicerouten analysiert, dokumentiert und angewendet werden. (KO) .....	9
1.1.5	Es muss eine Basis-Haftpflichtversicherung - mind. 2,0 Mio. € für Personenschäden/250 T€ für sonstige Schäden - nachgewiesen werden. Darüber hinaus ist bei Projekten nachzuweisen, dass die auftraggeberseitig geforderten Deckungssummen abgedeckt wurden. (O).....	9
1.2	Lenkung von Dokumenten.....	10
1.2.1	Es muss ein Verfahren zur Lenkung von Dokumenten beschrieben sein. (KO) .....	10
1.2.2	Dokumente und Daten müssen in Bezug auf die Punkte Überprüfung, Aktualisierung und Wiederfreigabe aussagekräftig sein. ....	10
1.2.3	Revisionsstand und Änderungen sind zu kennzeichnen. ....	10
1.2.4	Die Zugänglichkeit relevanter Dokumente vor Ort ist sicherzustellen. ....	10
1.2.5	Lesbarkeit, sowie einfache Identifikation sind sicherzustellen.....	10
1.2.6	Externe Dokumente sind zu kennzeichnen und gelenkt zu verteilen. ....	10
1.2.7	Der unabsichtliche Gebrauch ungültiger Dokumente ist zu verhindern (KO), ungültige Dokumente sind als solche zu kennzeichnen.....	11
1.2.8	Es muss ein Verfahren zur Sicherung von EDV-Daten dokumentiert sein. (KO).....	11
1.3	Lenkung von Aufzeichnungen .....	12
1.3.1	Es muss ein Verfahren zur Lenkung von Aufzeichnungen beschrieben sein. (KO).....	12
<b>2</b>	<b>Qualifizierung der Arbeitskräfte.....</b>	<b>13</b>
2.1	Das Managementsystem muss allen Mitarbeitern in der benötigten Tiefe bekannt sein...	13
2.2	Das Unternehmen hat Schulungs-Maßnahmen zur Einführung und Sicherstellung der Dienstleistungsqualität durchzuführen und dafür Schulungspläne aufzustellen.....	13

2.3	Es sind Schulungen zur Kundenorientierung und zur Erfüllung der Kundenerwartungen durchzuführen oder zu besuchen. ....	13
2.4	Ein Begleitsystem für neue Mitarbeiter ist, wenn erforderlich, zu implementieren.....	13
2.5	Alle relevanten Planungsleistungen dürfen nur von Mitarbeitern verantwortet werden, die die Befähigung zur Berufsausübung nachgewiesen haben. (KO) .....	14
2.6	Es muss regelmäßig an Erfahrungsaustauschen teilgenommen werden. Die Ergebnisse sind zu dokumentieren. ....	14
<b>3</b>	<b>Verantwortung, Befugnisse und Kommunikation .....</b>	<b>15</b>
3.1	Verantwortung und Befugnisse werden festgelegt und bekannt gemacht. ....	15
3.2	Es muss nachgewiesen werden, dass der Zugang zu einem fachlichen Netzwerk vorhanden ist. ....	15
<b>4</b>	<b>Ausstattung.....</b>	<b>16</b>
4.1	Die Unternehmensleitung muss sicherstellen, dass eine aktuelle Hard- und Softwareausstattung vorhanden ist und eine Abwärtskompatibilität von mind. 2 Releasestufen sichergestellt ist. ....	16
<b>5</b>	<b>Bauprozess .....</b>	<b>17</b>
5.1	Es muss in den einzelnen Projekten die Einhaltung der geplanten Objekt- und Planungskosten nachgewiesen werden.....	17
5.2	Die Projekte müssen nachvollziehbar dokumentiert sein.....	17
<b>6</b>	<b>Kundenzufriedenheit.....</b>	<b>18</b>
6.1	Es ist ein Verfahren zur Messung der Kundenzufriedenheit zu installieren. (KO) Die Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsanalyse sind zu dokumentieren und ggf. Maßnahmen festzulegen. ....	18
<b>7</b>	<b>Marketing und Vertrieb .....</b>	<b>19</b>
7.1	Es erfolgt die Festlegung einer Marketing- und Vertriebsstrategie. (KO) .....	19
<b>8</b>	<b>Fehler- und Optimierungsmanagement .....</b>	<b>20</b>
8.1	Das Unternehmen hat ein Reklamationsmanagement zu installieren (KO).....	20
8.2	Es muss ein festgelegtes Verfahren zur Reklamationsbeseitigung vorhanden sein. ....	21
8.3	Schulungen in Reklamationsbearbeitung sind durchzuführen. ....	21
8.4	Es muss ein KVP installiert sein (extern und intern) .....	21
<b>9</b>	<b>Selbstbewertung.....</b>	<b>22</b>
9.1	Ergebnisse der Bewertung .....	22
9.2	Kriterien-Prüfliste .....	22

## 0 Vorbemerkungen

### 0.1 Urheber, Autoren

- Dr.-Ing. Dipl.-Wirtsch.-Ing. E. Rüdiger Weng  
Mitglied im Berater-Team Bau e.V.  
Brunnenwiesen 9  
73105 Dürnau  
[info@planer-am-bau.de](mailto:info@planer-am-bau.de)
- Dr.-Ing. Knut Marhold  
Ingenieurbüro für Marketing, Werbung & Auftragsförderung  
Hans-Böckler-Straße 179  
42109 Wuppertal  
[km@planer-am-bau.de](mailto:km@planer-am-bau.de)

### Medienpartner

- Dipl.-Volkswirt Günther Göbel  
Vogel Business Media GmbH & Co. KG  
Max-Planck-Straße 7/9  
97082 Würzburg  
[info@planer-am-bau.de](mailto:info@planer-am-bau.de)

## 0.2 Einleitung und Zielsetzung

Am Anfang stand eine Idee: Warum sollte es nicht auch für Architektur- und Ingenieurbüros eine Chance sein, sich über ein QualitätsZertifikat zu profilieren und vom Wettbewerb positiv abzuheben? Denn unbestritten ist, dass Qualitäts- und Prüfzeichen beim Kunden Vertrauen schaffen und für mehr Umsatz sorgen können.

Als die Idee im Wirtschaftsdienst Ingenieure & Architekten<sup>1</sup> zum ersten Mal veröffentlicht wurde, war die Resonanz so positiv, dass wir uns entschlossen, das QualitätsZertifikat in die Tat umzusetzen.

Auf der Startveranstaltung am 19. Mai 2006 in Düsseldorf wurde als externer Zertifizierer der TÜV Rheinland ausgewählt. Der TÜV Rheinland garantiert durch seinen hohen Bekanntheitsgrad und seine hohe fachliche Reputation eine sehr gute Akzeptanz bei den Kunden der Planer.

In weiteren Treffen mit dem TÜV und interessierten Büros wurde gemeinsam der TÜV Rheinland QualitätsStandard Planer am Bau erarbeitet.

Der Begriff „Planer am Bau“ zielt darauf ab, dass in Zukunft immer mehr das Ineinandergreifen der Disziplinen im Vordergrund stehen wird. So steht das QualitätsZertifikat allen Planern am Bau offen – vom Architekten, Vermessungsingenieur, Baugrundgutachter, Tragwerksplaner bis zum Haustechniker, Bauphysiker oder Innenarchitekten.

Der Erhalt des Zertifikats setzt überdurchschnittliches Know-how der Planungsbüros voraus. Die zu erbringenden Qualitätskriterien sind dabei aus Kundensicht ausgewählt. Denn zufriedene Kunde sind ein untrügliches Zeichen für Qualität. Die Kundensicht ist ein entscheidender Unterschied zur ISO 9000, die primär die Innensicht im Fokus hat.

Unser Dank gilt den engagierten Pilot-Büros, die es ermöglicht haben, dem QualitätsZertifikat Leben einzuhauchen. Unser Dank gilt Olaf Seiche, der unsere Idee seitens des TÜV Rheinland aufgegriffen und die Kriterien zu Papier gebracht hat. Unser Dank gilt Günter Göbel, stellvertretender Chefredakteur des Wirtschaftsdienst Ingenieure & Architekten, der die Idee publiziert und die Geburt des QualitätsZertifikats begleitet hat und weiter begleiten wird.



Dr. E. Rüdiger Weng



Dr. Knut Marhold

im April 2007

---

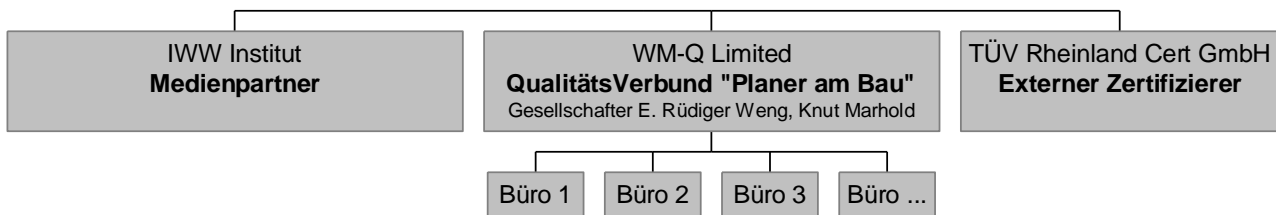
<sup>1</sup> Weng, E. R.: Gütesiegel für Architektur- und Ingenieurbüros: ein interessanter Gedanke in: Wirtschaftsdienst Ingenieure & Architekten 12 | 2005, S. 23 bis 24, IWW Institut für Wirtschaftspublizistik, Würzburg

### 0.3 Der Weg zum QualitätsZertifikat

Der QualitätsVerbund Planer am Bau (WM-Q) ermöglicht eine GruppENZertifizierung. Das heißt, dass die teilnehmenden Büros nur alle drei Jahre vom TÜV Rheinland auditiert werden. Anders ausgedrückt: Bei z. B. 300 Mitgliedern im QualitätsVerbund werden jährlich nur 100 Mitglieder auditiert, also ein Drittel. Alle 300 Büros erhalten aber das QualitätsZertifikat Planer am Bau.

Wie wird sichergestellt, dass auch die nicht vom TÜV auditierten Büros in der Zwischenzeit den Qualitäts-Standard haben bzw. halten? Das erfolgt im Rahmen einer Selbstbewertung, die jährlich von allen Büros durchzuführen ist. Diese wird auch vom QualitätsVerbund angefordert.

Diese Art der GruppENZertifizierung hat einen großen Kostenvorteil. Die Kosten für die TÜV-Auditierung fallen nur alle drei Jahre an bzw. werden vom QualitätsVerbund Planer am Bau bzw. der WM-Q in drei Jahresraten erhoben.



#### Bitte beachten Sie Folgendes zu den geforderten Kriterien:

- So wenig wie möglich, aber so viel wie nötig! Entscheidend ist, dass Sie die Kriterien so anwenden, wie sie Ihrem betrieblichen Alltag am nächsten und damit effektivsten kommen.
- Beachten Sie, dass eine Dokumentation nur dann verlangt wird, wenn dies im Kriterium ausdrücklich gefordert wird.
- Das Ziel ist nicht, ein dickes Handbuch zu erstellen, sondern die geforderten Kriterien zu leben.

### 0.4 Beiträge und Leistungen

Die Aufgaben und Pflichten der WM-Q sowie der Mitglieder des Qualitätsverbunds 'Planer am Bau' sind in der Vereinbarung über die Mitgliedschaft im Qualitätsverbund Planer am Bau geregelt.

Die Gebühren sind der aktuellen Gebührentabelle zu entnehmen.

## 0.5 TÜV Rheinland QualitätsStandard Planer am Bau



Grundsätzlich sind alle im QualitätsStandard geforderten Kriterien zu erfüllen. Das Fehlen der bezeichneten KO-Kriterien führt jedoch zwangsläufig zur sofortigen Nichterteilung bzw. Aberkennung des QualitätsZertifikats.

# 1 Dokumentation

## 1.1 Allgemeine Anforderungen

### 1.1.1 Das Unternehmen dokumentiert einen Serviceleitfaden, der folgende Themen unternehmensindividuell beschreibt. (KO)

- Serviceziele (kennzahlenunterstützt, messbar)
  - > 1.1.2
- Analyse und Anwendung betriebswirtschaftlicher Kennzahlen (z.B. PeP-7)
  - > 1.1.3
- Analyse, Dokumentation und Anwendung von Servicerouten
  - > 1.1.4
- Die Service-Prozessabfolge (z.B. Servicerouten) und deren Wechselwirkung muss festgelegt werden.
  - > 1.1.4
- Die Kundenerwartungen müssen analysiert und in den Servicerouten berücksichtigt werden.
  - > 1.1.4
- Nachweis Haftpflichtversicherung
  - > 1.1.5
- Nachweis der Einhaltung der Objekt- und Planungskosten
  - > 5.1
- Nachvollziehbare Dokumentation der Projekte
  - > 5.2

#### Nachweis

- Es existiert ein „QualitätsManagement-Handbuch“.

#### Beispiele

- Muster QM-Handbuch



### 1.1.2 Es müssen kennzahlenunterstützte, messbare Serviceziele festgelegt werden. (KO)

#### Nachweis

- Kennzahlen
- siehe Service-/Dienstleistungshandbuch

#### Beispiele

- Spätestens nach dem zweiten Klingeln wird der Telefonhörer abgenommen.
- Ergebnisse einer Kundenzufriedenheitsbefragung
- Reaktion auf Reklamationen spätestens nach 48 Stunden
- Persönliche Erreichbarkeit ist 24 Stunden, 365 Tage gewährleistet
- Zusagen einhalten

### 1.1.3 Es müssen betriebswirtschaftliche Kennzahlen (z.B. PeP-7-Kennzahlen) zur Steuerung des Unternehmens analysiert und angewandt werden. (KO)

#### Nachweis

- Nachweis betriebswirtschaftlicher Kennzahlen

#### Beispiele

- PeP-7-Kennzahlen, jährlich ([www.pep-7.de](http://www.pep-7.de))
- ggf. stellt „Planer am Bau“ zukünftig anonymisierte Auswertung (Bürovergleich) zur Verfügung (Intranet)

#### 1.1.4 Es müssen Servicerouten analysiert, dokumentiert und angewendet werden. (KO)

- Die Service-Prozessabfolge (z.B. Servicerouten) und deren Wechselwirkung muss festgelegt werden.
- Die Kundenerwartungen müssen analysiert und in den Servicerouten berücksichtigt werden.

##### Nachweis

- Checklisten Servicerouten/Serviceabläufe

##### Beispiel für Serviceroute

###### 1. Kontakt

Erstkontakt

Telefon

Anzeige

Internet

Empfehlung

Kontakttermin

Treffen

Datenaufnahme

Angebotserstellung

per Post

per E-Mail (Rechtsverbindlichkeit von elektronischen Medien!)

...

Auftragserteilung

Auftragsbestätigung

###### 2. Projektbearbeitung

...

#### 1.1.5 Es muss eine Basis-Haftpflichtversicherung - mind. 2,0 Mio. € für Personenschäden/250 T€ für sonstige Schäden - nachgewiesen werden. Darüber hinaus ist bei Projekten nachzuweisen, dass die auftraggeberseitig geforderten Deckungssummen abgedeckt wurden. (KO)

##### Nachweis

- Versicherungspolice

## 1.2 Lenkung von Dokumenten<sup>2</sup>

### 1.2.1 Es muss ein Verfahren zur Lenkung von Dokumenten beschrieben sein. (KO)

#### Nachweis

- Beschreibung (z.B. im Service-/Dienstleistungshandbuch)

#### Beispiele

- Bücher/Zeitschriften/Ergänzungslieferungen (Gesetzestexte etc.)

### 1.2.2 Dokumente und Daten müssen in Bezug auf die Punkte Überprüfung, Aktualisierung und Wiederfreigabe aussagekräftig sein.

#### Nachweis

- Klare Kennzeichnung von Dokumenten mit Datum, Autor ...

### 1.2.3 Revisionsstand und Änderungen sind zu kennzeichnen.

#### Nachweis

- z.B. Fußzeile in Dokumenten Revision 1 Stand: TT.MM.JJJJ

### 1.2.4 Die Zugänglichkeit relevanter Dokumente vor Ort ist sicherzustellen.

#### Beispiele

- Zugriff auf EDV-Daten und Papierdokumente, Zugriffsrechte ...

### 1.2.5 Lesbarkeit, sowie einfache Identifikation sind sicherzustellen.

#### Beispiele

- Saubere Handschrift, EDV-Schrift
- Dokumentenhistorie in Kundendatenbank

### 1.2.6 Externe Dokumente sind zu kennzeichnen und gelenkt zu verteilen.

#### Beispiele

- Verteilerstempel, Eingangsstempel

<sup>2</sup> Dokumente = Vorgabe-Dokumente / Formulare (z.B. Briefvorlage, Formblatt, Vorgabe zur Aktenbeschriftung) im Gegensatz zu Aufzeichnungen = verschickter Brief, ausgefülltes Formblatt, Aktenbeschriftung)

**1.2.7 Der unabsichtliche Gebrauch ungültiger Dokumente ist zu verhindern (KO), ungültige Dokumente sind als solche zu kennzeichnen.**

**Nachweis**

- Vermerk, durchgestrichen ...

**1.2.8 Es muss ein Verfahren zur Sicherung von EDV-Daten dokumentiert sein. (KO)**

**Nachweis**

- Automatische Sicherung, Sicherung nach Checkliste ...
- Auslagerung von Sicherungsdaten
- Verfahren/Test zur Wiederherstellung der Daten

## 1.3 Lenkung von Aufzeichnungen

### 1.3.1 Es muss ein Verfahren zur Lenkung von Aufzeichnungen beschrieben sein. (KO)

Lenkungsmaßnahmen müssen sicherstellen:

- die Lesbarkeit der Aufzeichnungen
- die Kennzeichnung
- die Aufbewahrung/Lagerung
- den Schutz vor Beschädigung
- die Wiederauffindbarkeit
- die Aufbewahrungszeit/-fristen
- die Verfügung über die Aufzeichnungen

#### Nachweis

- Kontakt-/Notiz-Historie in Kundendatenbank

#### Beispiele

- Zuständigkeit Posteingang inkl. Vertretungsregelung schriftlich geregelt
- Vorhandensein einer Projektliste mit zuständigem Bearbeiter beim Posteingang (sofern erforderlich)
- Postausgang
- Umlaufmappe
- Bei Projektstart Projektbeteiligtenliste beginnen und fortschreiben, interne und externe Beteiligte
- Liste der Aufzeichnungen

## 2 Qualifizierung der Arbeitskräfte<sup>3</sup>

**2.1 Das Managementsystem muss allen Mitarbeitern in der benötigten Tiefe bekannt sein.**

**2.2 Das Unternehmen hat Schulungs-Maßnahmen zur Einführung und Sicherstellung der Dienstleistungsqualität durchzuführen und dafür Schulungspläne aufzustellen.**

- Es sind Schulungspläne aufzustellen.
- Die Schulungspläne müssen auch die gesetzlich vorgeschriebenen Schulungen (z. B. Arbeitssicherheitsunterweisungen) enthalten.
- Die durchgeführten Schulungen müssen nach einem dokumentierten Verfahren hinsichtlich ihrer Wirksamkeit überprüft und ausgewertet werden.

### Nachweis

- Schulungspläne
- Bewertung der durchgeführten bzw. besuchten Schulungen
- Zu Schulungen zählen auch durch eigene Mitarbeiter durchgeführte Qualifizierungsmaßnahmen.

**2.3 Es sind Schulungen zur Kundenorientierung und zur Erfüllung der Kundenerwartungen durchzuführen oder zu besuchen.**

### Nachweis

- Nachweis durchgeführte Schulungen, TOPs, Protokolle ...

**2.4 Ein Begleitsystem für neue Mitarbeiter ist, wenn erforderlich, zu implementieren.**

### Nachweis

- Einarbeitungsplan
- Info-Mappe

---

<sup>3</sup> Mitarbeiter + Inhaber/Geschäftsleitung

**2.5 Alle relevanten Planungsleistungen dürfen nur von Mitarbeitern verantwortet werden, die die Befähigung zur Berufsausübung nachgewiesen haben. (KO)**

**Nachweis**

- Aufgabe, Kompetenz, Verantwortung (z.B. Organigramm)
- Unterschrift, Nachweis (Zeugnisse/Urkunden)

**2.6 Es muss regelmäßig an Erfahrungsaustauschen teilgenommen werden. Die Ergebnisse sind zu dokumentieren.**

**Nachweis**

- Teilnehmerliste
- Protokolle
- Teilnahmebescheinigung

**Beispiele**

- interner Erfahrungsaustausch
- Bürobesprechungen

### 3 Verantwortung, Befugnisse und Kommunikation

#### 3.1 Verantwortung und Befugnisse werden festgelegt und bekannt gemacht.

- **Es existiert eine Vertretungsregelung. (KO)**
- Die Einhaltung dieser Maßnahmen wird durch die Unternehmensleitung überwacht.

##### Nachweis

- Organigramm mit Stellvertretern
- Stellenbeschreibung
- Unterschriftenregelung
- Projektdokumentation: Nennung Vertreter (ggf. inkl. Anschrift)

#### 3.2 Es muss nachgewiesen werden, dass der Zugang zu einem fachlichen Netzwerk vorhanden ist.

##### Nachweis / Beispiele

- Kammermitgliedschaft
- Verbandsmitgliedschaft
- Kooperationspartner
- Erfahrungsaustausch-Kreis Planer am Bau
- Erfahrungsaustausch-Kreise ([www.bau-erfa.de](http://www.bau-erfa.de))



## 4 Ausstattung

**4.1 Die Unternehmensleitung muss sicherstellen, dass eine aktuelle Hard- und Softwareausstattung vorhanden ist und eine Abwärtskompatibilität von mind. 2 Releasestufen sichergestellt ist.**

### Nachweis

- Software-Ausstattung
- letzte Rechnungen
- vorhandene Information über aktuelles Release (z.B. Angebot, www-Link...)

## 5 Bauprozess

### 5.1 Es muss in den einzelnen Projekten die Einhaltung der geplanten Objekt- und Planungskosten nachgewiesen werden.

#### Nachweis

- Übereinstimmung von vereinbartem Honorar und Honorar-Rechnung
- Übereinstimmung von Kostenschätzung und endgültigen Baukosten bzw. Nachweis der Mehr- oder Minder-Kosten

#### Beispiele

- Kundendatenbank, CRM-System
- Kunden-/Projekt-Informationssystem
- Projektordner
- Z. B. Kostenaufstellung nach DIN 276

### 5.2 Die Projekte müssen nachvollziehbar dokumentiert sein.

#### Nachweis

- Projektdokumentation

#### Beispiele

- Projektordner
- Kunden-/Projekt-Informationssystem
- Terminplaner
- Ordner mit gleicher Struktur
- EDV-Ablage

## 6 Kundenzufriedenheit

**6.1 Es ist ein Verfahren zur Messung der Kundenzufriedenheit zu installieren. (KO) Die Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsanalyse sind zu dokumentieren und ggf. Maßnahmen festzulegen.**

### Nachweis

- Kundenbefragung, schriftlich, mündlich, Workshop ...
- Dokumentation, Auswertung, Diskussion der Ergebnisse
- Tagesordnungspunkt bei z. B. wöchentlicher Bürobesprechung, Maßnahmenliste
- Gesprächsprotokolle
- Eintrag in Kundendatenbank

## 7 Marketing und Vertrieb

### 7.1 Es erfolgt die Festlegung einer Marketing- und Vertriebsstrategie. (KO)

- **Die Kundenerwartungen werden in der Marketing- und Vertriebsstrategie berücksichtigt. (KO)**
- Die Marketing- und Vertriebsstrategie wird in die Dienstleistungsstandards integriert.
- Die definierten Aussagen in Prospekten / Internet / Anzeigen erfolgen in Übereinstimmung mit den tatsächlichen Standards des Hauses.
- Die Verantwortung für die Abstimmung der Marketingstrategie mit den Dienstleistungsstandards wird festgelegt.

#### **Nachweis**

- Marketing- und Vertriebsstrategie
- Definition Geschäftsfelder und Zielgruppen
- Werbung, PR ...
- Außendarstellung (Prospekte/Internet/Anzeigen)
- Corporate Design

#### **Beispiele**

- EKS (Engpass-Konzentrations-Strategie): Stärken, Schwächen, Erfolgversprechendste Geschäftsfelder, erfolgversprechendste Zielgruppen, Kooperationen

## 8 Fehler- und Optimierungsmanagement

### 8.1 Das Unternehmen hat ein Reklamationsmanagement zu installieren, bestehend aus (KO)

- Reklamationsdokumentationssystem
- Korrekturmanagement
- Fehleranalyse

#### **Erläuterung**

- a) Mängelbeseitigung nach VOB
- b) Reklamationen, die das Büro direkt betreffen (z. B. Planungsfehler, schlechte Erreichbarkeit, Unzufriedenheit mit dem Ansprechpartner, Unzufriedenheit mit der Kommunikation und Information...)

#### **Nachweis**

- Dokumentiertes Reklamationsmanagementsystem

## 8.2 Es muss ein festgelegtes Verfahren zur Reklamationsbeseitigung vorhanden sein.

- Ein Verfahren zur Festlegung der Vorgehensweise hinsichtlich der Reaktion nach aufgetretenen Kundenreklamationen zur Sicherstellung der Kundenzufriedenheit muss beschrieben werden. (KO)
- Ein Handlungsspielraum für die Mitarbeiter zur Reklamationsbehebung ist zu definieren.

### Erläuterung

- c) Mängelbeseitigung nach VOB
- d) Reklamationen, die das Büro direkt betreffen (z. B. Planungsfehler, schlechte Erreichbarkeit, Unzufriedenheit mit dem Ansprechpartner, Unzufriedenheit mit der Kommunikation und Information...)

### Nachweis

- Ablaufplan
- Verantwortung
- Notizen (z.B. Kontakthistorie in Kundendatenbank)
- Reaktionszeit (Kontakthistorie in Kundendatenbank)
- Kundenschriften (Kontakthistorie in Kundendatenbank)
- Maßnahmenliste

## 8.3 Schulungen in Reklamationsbearbeitung sind durchzuführen.

### Nachweis

- Schulungsplan

## 8.4 Es muss ein KVP installiert sein (extern und intern)

### Nachweis

- System zur Kontinuierlichen Verbesserung (KVP)
- KVP-Besprechungen (Protokolle)

## 9 Selbstbewertung

Das eingeführte System wird mindestens 1x/Jahr selbstbewertet. Die Selbstbewertung ist zu dokumentieren. (KO)

### 9.1 Ergebnisse der Bewertung

Die Unternehmensleitung muss regelmäßig, mindestens 1x/Jahr ein Management-Review formulieren. Es muss die folgenden Inhalte behandeln und ist mit einem Maßnahmenplan zu hinterlegen, der deutliche Verantwortungen und Erledigungsfristen beinhaltet. (KO)

- Analyse der Qualitätsprobleme und Reklamationen
- Verbesserung der Wirksamkeit des Systems und seiner Prozesse (Kontinuierlicher Verbesserungsprozess KVP)
- Ergebnisse aus den internen Bewertungen
- Analysen und Festlegungen zu den Dienstleistungsverbesserungen
- Analysen und Festlegungen zum Bedarf an Ressourcen
- Analysen des Wettbewerbs und des eigenen Dienstleistungsportfolio.
- Die Benchmarks der durchgeführten Projekte

#### Nachweis

- Management-Review
- Nachweis gegenüber dem QualitätsVerbund Planer am Bau
- Checklisten, Notizen, Protokolle, Maßnahmenlisten

### 9.2 Kriterien-Prüfliste

Die Unternehmensleitung erstellt bzw. aktualisiert regelmäßig, mindestens 1x/Jahr, die Kriterien-Prüfliste.

#### Nachweis

- Kriterien-Prüfliste