

Leseprobe / Inhaltsverzeichnis



QM-Vorlage nach DIN EN ISO 9001:2015 – Kanzlei

Inhalte

Handbuch gesamt mit Kapitel 1 bis 10

Prozessbeschreibungen / Verfahren (33)

6 1 0 Ermittlung Risiken Chancen	8 4 2 Beschaffung
6 2 0 Qualitätsziele	8 4 2 Kontrolle Dienstleistungen
6 3 0 Planung Änderungen	8 4 2 Kontrolle Lieferungen
7 1 3 Externe Wartungen	8 4 3 Kommunikation Anbieter
7 1 3 Interne Wartungen	8 5 1 FiBu Mandanten
7 2 0 Erforderliche Kompetenzen	8 5 1 Fristenwesen
7 2 0 Schulungen	8 5 2 Identifikation
7 2 0 Weiterbildung	8 5 2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit
7 4 0 Externe Kommunikation	8 5 3 Eigentum Mandanten / Anbieter
7 4 0 Interne Kommunikation	8 6 0 Planung Prüfungen
7 5 3 2 Dokumentenausgang	8 7 0 Nichtkonformitäten
7 5 3 2 Dokumenteneingang	9 1 2 Mandantenzufriedenheit
7 5 3 2 Lenkung aufgezeichneter Informationen	9 1 3 Leistung Anbieter
7 5 3 2 Lenkung externer Informationen	9 1 3 Leistungsanalyse
7 5 3 2 Lenkung interner Informationen	9 2 2 Internes Audit
8 4 2 Auswahl Anbieter	10 1 0 Planung Verbesserungen
	10 2 0 Korrekturmaßnahmen

QM-Infos (9)

4 4 0 Prozesserstellung	8 5 1 Interne Revision
8 2 2 Analyse	8 5 1 Verfügung
8 2 2 Diagnose	9 1 3 Controlling
8 5 1 Betreuung Mandat	9 1 3 Interne Revision
8 5 1 Betreuung FiBu	

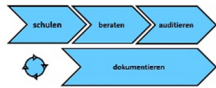
Formblätter / Nachweisformen (39)

4 0 0 Kontext	5 2 0 Qualitätspolitik
4 1 0 Kontext, Erfordernisse und Erwartungen	5 3 0 Organisationsdiagramm
4 4 0 Prozesse	5 3 0 Verantwortungen und Befugnisse
	6 1 0 Chancen und Risiken

6 1 0 Risiken Maßnahmen
6 2 0 Qualitätsziele
6 3 0 Änderungen am QM-System
7 1 2 Benennung Qualitätsmanager/-in
7 1 3 Liste Infrastruktur
7 1 6 Organisationswissen
7 2 0 Kompetenzen
7 4 0 Liste Kommunikationswege
7 4 0 Protokoll Besprechung
7 5 1 Dokumentierte Informationen (diese
Liste)
8 1 0 Planung und Steuerung
8 4 2 Checkliste Anbieter
8 4 2 Liste Anbieter Umfang Kontrolle
8 5 2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit
8 5 2 Unterschriftenliste
8 5 6 Überwachung Änderungen

8 6 0 Prüfplan
8 7 0 Fehlerliste Mandatsleistung
8 7 0 Liste mögliche Sofortmaßnahmen
8 7 0 Nichtkonforme Prozessergebnisse
9 1 0 Leistungsbewertung
9 1 3 Leistung Anbieter
9 1 2 Mandantenzufriedenheit
9 2 2 Auditbericht
9 2 2 Auditcheckliste 9001:2015
9 2 2 Auditplan
9 2 2 Auditprogramm
9 3 3 Managementbewertung
10 2 0 Nichtkonformitäten Korrekturmaß-
nahmen
10 2 2 „4D-Report“
10 2 2 Maßnahmenplan
10 3 0 Fortlaufende Verbesserungen

Auf den kommenden Seiten finden Sie die Leseprobe.



Regelwerk zur Norm DIN EN ISO 9001:2015 Kanzlei

11.0 Begriffserklärung	18
------------------------------	----

1 Anwendungsbereich

Unternehmensbezeichnung: Kanzlei Mustermann AG
 Straße:
 PLZ, Ort:

Inhaber:
 QM-Manager/-in: Hans Mustermann

Anzahl Mitarbeiter/-innen: X
 Dienstleistung: Rechtliche Unterstützung und Finanzbuchhaltung

2 Normative Verweisungen

Im Rahmen unseres Managementsystems beachten wir folgende normative Vorgaben (Beispiele):

Unterlage	Bezeichnung	Verteiler
Normen	DIN EN ISO 9001:2015	Qualitätsmanagementsysteme – Anforderungen
Gesetze	Becksche Rechtssammlungen	Online im Hause verfügbar
Richtlinien / Verordnungen	Berufsrechtliche Vorschriften Impressum	Online im Hause verfügbar
Sonstige Vorgaben	Empfehlungen der Berufskammern	Online verfügbar

3 Begriffe (siehe Punkt 11)

4 Kontext der Organisation

4 1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes

Unsere wirtschaftlichen Rahmenbedingungen sind für die strategische Ausrichtung relevant. Die Themen zur Erreichung der beabsichtigten Ergebnisse sind in externe und interne Zusammenhänge unterteilt. Die Themen werden laufend, formell aber jährlich geprüft und überwacht. Werden zwischen den Überwachungen neue Themen erkannt, werden diese umgehend umgesetzt.

Nachweis(e)
 FB 4 0 0 Kontext
 FB 4 1 0 Kontext, Erfordernisse und Erwartungen

4 2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien

Wir haben die Erfordernisse und Erwartungen in einem Formblatt gelistet und kommunizieren diese im Unternehmen. Die Erfordernisse und Erwartungen werden laufend, formell aber jährlich geprüft und überwacht. Werden zwischen den Überwachungen neue Erfordernisse und Erwartungen erkannt, werden diese umgehend umgesetzt.

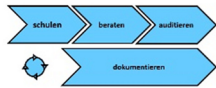
Nachweis(e)
 FB 4 1 0 Kontext, Erfordernisse und Erwartungen

4 3 Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems

Anwendungsbereich des Qualitätsmanagementsystems:

- Finanzbuchhaltung für Mandanten,
- Rechtliche Beratung und Vertretung von Mandaten

Anforderungen, die wir für nicht geltend festgelegt haben (Beispiele):



Regelwerk zur Norm DIN EN ISO 9001:2015 Kanzlei

- 8 3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen. Begründung: Wir betreiben keine Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen.
- 8 5 5 Tätigkeiten nach Lieferung
- Wir sind nur Dienstleister im Sinne der Norm, somit gelten die Anforderungen der Norm, die nur Produkte betreffen, nicht.

4 4 Qualitätsmanagementsystem und dessen Prozesse

4 4 1

Mit diesem Regelwerk und den nachfolgenden Regelungen und Nachweisen haben wir nachgewiesen, dass wir ein QM-System eingeführt haben. Dieses System wird fortlaufend aufrechterhalten und verbessert.

Unsere Prozesse sind im Laufe dieses Handbuchs oder in gesonderten Prozessbeschreibungen beschrieben.

Die Prozessbeschreibungen beinhalten:

- die Prozesseingaben,
- das zu erwartende Prozessergebnis,
- Kriterien und Methoden zur Durchführung,
- die Art der Messung,
- Messmethoden,
- bedeutende Leistungsindikatoren, die für das Prozessergebnis von Bedeutung sind,
- Verantwortungen / Befugnisse im Rahmen des Prozessablaufes,
- Prozessrisiken und Chancen sowie abgeleitete Maßnahmen,
- die Form der Prozessüberwachung,
- letzte Änderungen,
- mögliche Prozessverbesserungen ,
- Dokumente und deren Aufbewahrung und
- die Prozessabfolge und deren Wechselwirkungen.

4 4 2

Dokumentierte Informationen, wie Aufzeichnungen und Vorgaben, stehen im Einklang mit der Notwendigkeit und unterstützen die Durchführung und werden aufbewahrt.

QM-Info

QI 4 4 0 Anweisung Prozesserstellung

Nachweis(e)

FB 4 4 0 Prozesse

5 Führung

5 1 Führung und Verpflichtung

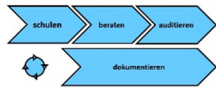
5 1 1 Allgemeines

Die oberste Leitung hat die Rechenschaftspflicht für die Wirksamkeit des QM-Systems übernommen und nimmt diese wahr. Unsere Qualitätspolitik und -ziele sind strategisch und richten sich nach unserem Kontext. Die Qualitätspolitik sowie die Bedeutung des wirksamen Funktionierens des Qualitätsmanagements ist auf allen Ebenen kommuniziert und integriert. In allen Prozessen sind unsere Anforderungen berücksichtigt und wir befolgen den prozessorientierten Ansatz. Erforderliche Ressourcen sind auf allen Ebenen bereit gestellt. Wir stellen sicher, dass die beabsichtigten Ergebnisse erreicht werden.

Wir setzen Mitarbeiter/-innen ein, die ausgebildet und unterstützt werden, um zur Wirksamkeit des QM-Systems beizutragen. Wir fördern die fortlaufende Verbesserung. Unsere Führungskräfte und deren Verantwortung ist kommuniziert durch das Organisationsdiagramm (5 3 0).

5 1 2 Mandatsorientierung

Wir erfüllen unsere behördlichen und gesetzlichen Anforderungen. Chancen und Risiken in Bezug auf unsere Dienstleistungen sind festgelegt und werden überwacht (Siehe 4.1 Kontext der Organisation). Unser Fokus liegt auf der fortlaufenden Bereitstellung und Aufrechterhaltung unserer Dienstleistungen sowie auf der Verbesserung der Mandatszufriedenheit.



Regelwerk zur Norm DIN EN ISO 9001:2015 Kanzlei

5 2 Politik

5.2.1 Festlegung der Qualitätspolitik

Unsere Qualitätspolitik ist für den Zweck und den Kontext unserer Organisation geeignet. Sie bildet den Rahmen zur Festlegung und Überprüfung der Qualitätsziele. Wir verpflichten uns zur Erfüllung der ermittelten Anforderungen und zur laufenden Verbesserung. Die Qualitätspolitik wurde von der Leitung erstellt.

5.2.2 Bekanntmachung der Qualitätspolitik

Unsere Qualitätspolitik ist im Formblatt 5.2.0 Qualitätspolitik dokumentiert und wird aufrechterhalten. Sie wurde allen Mitarbeiter/-innen vermittelt und wird angewendet. Die Qualitätspolitik wird den interessierten Parteien zur Verfügung gestellt.

Nachweis(e)

FB 5 2 0 Qualitätspolitik

5 3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation

Die Verantwortlichkeiten und Befugnisse für relevante Rollen sind zugewiesen, intern kommuniziert und werden verstanden.

Wir haben Verantwortungen und Befugnisse zugewiesen für:

- die Sicherstellung, dass das QM-System die Normforderungen erfüllt,
- die Sicherstellung, dass die beabsichtigten Prozessergebnisse geliefert werden,
- eine Berichterstattung über die
 - Leistung,
 - Verbesserungsmöglichkeiten,
 - Änderungen und
 - Innovation
 des QM-Systems,
- die Förderung der Mandatsorientierung,
- die Aufrechterhaltung der Integrität bei Änderungen des QM-Systems.

Nachweis(e)

FB 5 3 0 Organisationsdiagramm,

FB 5 3 0 Verantwortungen und Befugnisse

6 Planung

6 1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen

6.1.1

Aus unseren Themen zum Kontext (4.1) und Anforderungen (4.2) haben wir Risiken und Chancen bestimmt. Sie dienen dazu:

- die beabsichtigten Ergebnisse zu erzielen,
- erwünschte Auswirkungen zu verbessern,
- unerwünschte Auswirkungen zu verhindern und zu verringern und
- eine fortlaufende Verbesserung zu erreichen.

6.1.2

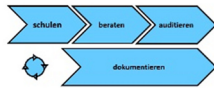
Die Maßnahmen zum Umgang mit Risiken sind geplant und an geeigneten Stellen umgesetzt. Die Maßnahmen und deren Wirksamkeit sind Grundlage laufender Bewertungen. Alle Maßnahmen stehen im Verhältnis zum Risiko und dem Einfluss auf die Qualität unserer Dienstleistungen.

Bei dem Umgang mit Risiken und Chancen haben wir folgendes beachtet:

- die Vermeidung von Risiken,
- ein Risiko auf sich zu nehmen, um eine Chance wahrzunehmen,
- die Beseitigung der Risikoquelle,
- Ändern der Wahrscheinlichkeit oder der Konsequenzen,
- Risikoteilung oder
- Beibehaltung des Risikos durch verantwortungsbewusste Entscheidung.

Unsere Optionen:

- Vermeiden von Risiken,
- ein Risiko auf sich zu nehmen um Chancen wahrnehmen zu können,
- Beseitigen der bestimmten Risikoquelle oder der Risikoquellen,



Regelwerk zur Norm DIN EN ISO 9001:2015

Kanzlei

- Ändern der Wahrscheinlichkeiten oder den möglichen Konsequenzen,
- Risikoteilung oder Beibehaltung durch Entscheidung.

Mögliche Konsequenzen:

- Übernahme neuer Praktiken oder Prozesse,
- Einführung neuer Produkte,
- Erschließung neuer Zielmärkte,
- Mandatsgewinnung,
- Aufbau von Partnerschaften und Interessengruppen,
- Integration und Einsatz neuer Techniken.

Prozess(e)

PA 6 1 0 Ermittlung Risiken Chancen

Nachweis(e)

FB 6 1 0 Chancen und Risiken,

FB 6 1 0 Risiken Maßnahmen,

FB 10 2 2 Maßnahmenplan

6 2 Qualitätsziele und Planung zur deren Erreichung

6.2.1

Wir haben Qualitätsziele für alle Organisationsebenen, Funktionsbereiche und Prozesse festgelegt.

Unsere Qualitätsziele:

- stehen im Einklang mit der Qualitätspolitik,
- sind messbar,
- berücksichtigen anwendbare Anforderungen,
- sind relevant für
 - die Konformität von Dienstleistungen und
 - für die Steigerung der Mandatszufriedenheit,
- werden laufend überwacht,
- sind auf allen Ebenen vermittelt und kommuniziert, und
- werden wenn erforderlich aktualisiert.

Nachweis(e)

FB 6 2 0 Qualitätsziele

6.2.2

In der Planung der Qualitätsziele haben wir folgende Fragestellungen geregelt:

- Was wird getan?
- Welche Ressourcen sind erforderlich?
- Wer ist verantwortlich?
- Wann ist das Ziel abgeschlossen?
- Wie werden Ergebnisse bewertet?

6 3 Planung von Änderungen

Änderungen am QM-System werden systematisch geplant und durchgeführt. Dabei beachten wir alle Prozesse und deren Wechselwirkungen.

Änderungen werden in einem Formblatt gelistet und geben Auskunft über:

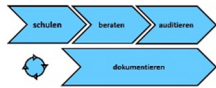
- Zweck der Änderung und mögliche Konsequenzen,
- die Integrität des Qualitätsmanagementsystems,
- Ressourcen,
- Mögliche Änderungen von Verantwortungen und Befugnissen.

Prozess(e)

PA 6 3 0 Planung Änderungen

Nachweis(e)

FB 6 3 0 Änderungen am QM-System



Regelwerk zur Norm DIN EN ISO 9001:2015 Kanzlei

7 Unterstützung

7 1 Ressourcen

7 1 1 Allgemeines

Wir haben die Ressourcen für den Aufbau, der Verwirklichung, Aufrechterhaltung und Verbesserung festgelegt und bereitgestellt. Dabei haben wir die Fähigkeiten und Beschränkungen von bestehenden internen Ressourcen und die vom externen Anbieter einzuholenden Informationen beachtet.

7 1 2 Personen

Wir haben eine(n) Qualitätsmanager/-in bestellt, der / die fortlaufend die Anforderungen der Mandanten sowie gesetzliche und behördliche Anforderungen überwacht. Die / der Qualitätsmanager/-in schult weitere Mitarbeiter/-innen im Unternehmen laufend in den zutreffenden Bereichen des QM-Systems. Bei Bedarf kann sie sich externer Anbieter bedienen, um den Kompetenzbereich zu erweitern. Wir haben alle notwendigen Personen zur Steuerung der Prozesse festgelegt.

Nachweis(e)

FB 5 3 0 Verantwortungen und Befugnisse

FB 7 1 2 Benennung Qualitätsmanager/-in

7 1 3 Infrastruktur

Wir haben die notwendige Infrastruktur ermittelt und halten diese aufrecht. Die Infrastruktur wird regelmäßig auf ihre Zweckmäßigkeit geprüft. Für überwachungspflichtige Anlagen haben wir Wartungsverträge abgeschlossen (EDV). Intern zu wartende Infrastruktur wird über eine Liste gelenkt. Wir beachten wo möglich die Herstellerangaben.

Unter Infrastruktur verstehen wir:

- ⇒ technische Ausrüstung einschließlich Hardware und Software sowie
- ⇒ Informations- und Kommunikationstechnik.

Prozess(e)

PA 7 1 3 Externe Wartungen,

PA 7 1 3 Interne Wartungen

Nachweis(e)

FB 7 1 3 Liste Infrastruktur (Überwachungspflichtig)

7 1 4 Prozessumgebung

Zur Durchführung unserer Prozesse und zur Erreichung der Konformität haben wir die notwendige Umgebung ermittelt und halten diese aufrecht. Beispiele: Temperatur, Ergonomie und Sauberkeit.

7 1 5 Ressourcen zur Überwachung und Messung

Wir müssen keine Überwachungs- und Messmittel einsetzen.

7 1 6 Wissen der Organisation

Um unsere Kanzlei zu betreiben und die Konformität mit Produkten und Dienstleistungen sicherzustellen, haben wir unser Wissen gelistet. Dieses Wissen erhalten wir aufrecht und vermitteln es an andere, soweit dies im Rahmen der Tätigkeiten notwendig ist.

In einem Formblatt betrachten wir momentanes und künftiges Wissen, um auf geeignete Weise dieses zu fördern und aufrecht zu erhalten.

Dabei betrachten wir:

- ⇒ geistiges Eigentum,
- ⇒ Erfahrungsschatz,
- ⇒ Informationen :
 - aus Fehlern,
 - aus erfolgreichen Projekten,
- ⇒ nicht dokumentiertem Wissen,
- ⇒ Erfahrung von internen und externen Experten/-innen,
- ⇒ Norminhalte,
- ⇒ den Stand der Lehre,
- ⇒ Erkenntnisse aus Konferenzen sowie
- ⇒ Informationen von Mandanten und Anbietern.

Nachweis(e)

7.2.0 Schulungen

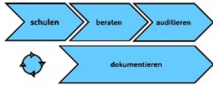
MW	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf / Hilfsmittel
MA	Kanzlei Ltg.	<pre> graph TD Start([Start]) --> Suche[Suche Ausbildungsträger] Suche --> G1{Träger geeignet?} G1 -- Ja --> Bindung[Vertragliche Bindung] Bindung --> Durchfuehrung[Durchführung Schulung] Durchfuehrung --> G2{Ausbildungsziel erreicht?} G2 -- Ja --> Datenpflege[Datenpflege] Datenpflege --> Ende([ENDE]) G1 -- Nein --> Spezifizierung[Spezifizierung der Abteilung] Spezifizierung --> PA[PA „Korrekturmaßnahmen“] PA --> Maßnahmen[Maßnahmen erstellen] Maßnahmen --> Suche G2 -- Nein --> Maßnahmen </pre>	FB „Kompetenzen“ Angebote, Notizen Vertrag PA „Korrekturmaßnahmen“ Schulungsunterlagen FB „Maßnahmenplan“ Alle Unterlagen	Gegebenenfalls durch bestehendes Angebot oder Ausschreibung, Suche nach internem Ausbilder. Der Träger muss neben den Kosten auch die fachliche Kompetenz nachweisen, nähere Spezifizierung durch den Abteilungsleiter. Mit Definition des Ausbildungsziels und den Kosten. Bei internem Träger keine vertragliche Bindung. Verfahren gemäß PA „Korrekturmaßnahmen“. Durchführung der Schulung mit Erfassung Feedback. Wenn das Schulungsziel nicht erreicht wurde, wird der Fehler durch den Kanzlei Ltg. eingegrenzt und geeignete Maßnahmen festgelegt. Nachweis der Ausbildung in der Personalakte, ggf. Aktualisierung der Kompetenzen.

MW = Mitwirkung
VA = Verantwortung

8.5.1 Fristenwesen

MW	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf Hilfsmittel
Alle MA Proj. Ltg. Proj. Ltg.	MA	Start		
	MA	Bedarf erkennen	Projektunterlagen	Die Frist kann sich aus dem Bearbeitungsstand oder der Fristenart ergeben
	MA Kanzlei Ltg.	Ist eine Verfügung notwendig? Ja Nein Verfügung erstellen	Daten / Verfügung	Die Verfügung ist notwendig wenn nicht das Sekretariat für die Notierung der Frist zuständig ist
	MA	Fristeneintrag	Daten / Software	Eintrag der Frist in die Software (Eingabemaske)
Proj. Ltg.	MA	Rückmeldung	E-Mail	Information der betroffenen Stellen intern. Die Rückmeldung muss dokumentiert werden
		Ende		

MW = Mitwirkung
 VA = Verantwortung



8 5 1 QM-Info Betreuung Fi-Bu

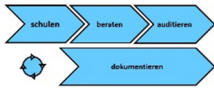
Klassische Meldungstypen in der Fi-Bu sind:

- Umsatzsteuervoranmeldungen
- Lohnsteueranmeldungen
- Sozialversicherungsmeldungen
- Betriebswirtschaftliche Auswertungen (BWA's)
- SUSa-Listen
- Steuererklärungen
- Jahresmeldungen
- und vieles mehr.

Die Hauptverantwortung liegt beim Sachbearbeiter. Im Rahmen der Jahreserklärung wird eine gesamte Plausibilitätsprüfung durchgeführt.

Besonderes:

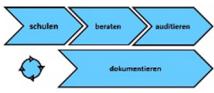
Die Leistungserfüllung erfolgt gemäß der Absprache mit den Mandanten unter Beachtung der gesetzlichen Fristen.



7.4.0 Liste der Kommunikationswege

Beispiele in Rot

Thema	Kommunikationsweg	Verantwortlich	Beteiligt
Führungsfragen, Audits, Managementbewertung	Mail, Besprechungen	Kanzlei Ltg.	Alle Mitarbeiter/-innen, interessierte Parteien
Änderungen	Mail, Besprechungen, Berichte	Durchführender Bereich	Betroffene Bereiche
Betriebliche Planung	Mail, Besprechungen	Kanzlei Ltg.	Betroffene Bereiche
Produktanforderungen, Kundenkommunikation, Kundenzufriedenheit	Mail, Besprechungen, Besuche, Intranet	Kanzlei Ltg.	Alle Mitarbeiter/-innen
Anbieter- Lieferanten-management	Mail, Besprechungen, ERP-System, Projektunterlagen, Intranet	Kanzlei Ltg.	Alle Mitarbeiter/-innen
Informationen an externe Anbieter	Mail, Besprechungen, Besuche	Kanzlei Ltg.	Bereiche mit Bedarf
Mandatsleistung	Mail, Besprechungen, Internet	Kanzlei Ltg.	Alle Mitarbeiter/-innen
Kundeneigentum	Mail, Besprechungen	Kanzlei Ltg.	Alle Mitarbeiter/-innen
Tätigkeiten im und nach Mandat	Mail, Besprechungen, ERP-System, Intranet	Kanzlei Ltg.	Alle Mitarbeiter/-innen
Korrekturen und Verbesserungen	Mail, Besprechungen, Intranet	Auslöser	Alle beteiligten Bereiche



8.7.0 Fehlerliste Mandatsleistung

Beispiele in Rot

Datum	Fehler (kurze Schilderung)	Maßnahme / Ursache	Verant- wortlich	Abgestellt?	Im Team besprochen am:
13.05.xx	In der Gebührenliste einen Hinweis auf MwSt, ver- gessen	Einzug der alten Gebührenliste und Veröffentlichung der neuen. Ursache: Versehen durch Mitarbeiter/-in.	Kanzlei Ltg.	20.05.xx	01.06.xx
13.05.xx	Termin Firma Mustermann verpasst	Mandant informiert und entschuldigt. Terminplaner auf Konsistenz geprüft.	Kanzlei Ltg.	20.05.xx	01.06.xx
13.05.xx	Bei Kunde xy Abgabetermin verpasst	Vom Mitarbeiter/-in offensichtlich vergessen	Kanzlei Ltg.	20.05.xx	01.06.xx