

Unternehmenserklärung zum Qualitätsmanagementsystem

Qualität für unsere Kunden

Schon 1996 haben wir ein Qualitätsmanagementsystem (QMS) eingeführt und auf der Grundlage der DIN EN ISO 9001 durch die Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen mbH (DQS) zertifizieren lassen.

Im Jahr 2002 haben wir mit dem von der DQS aufgestellten Förderprogramm TIP (Trust-Improvement-Program) für fortgeschrittene QM-Systeme einen neuen Weg beschritten.



Transparenz

Den jeweils aktuellen Stand der Zielerreichung unserer Unternehmensklärung können Sie im Internet einsehen unter:

www.fischer-teamplan.de/unternehmen/qualitaetspolitik

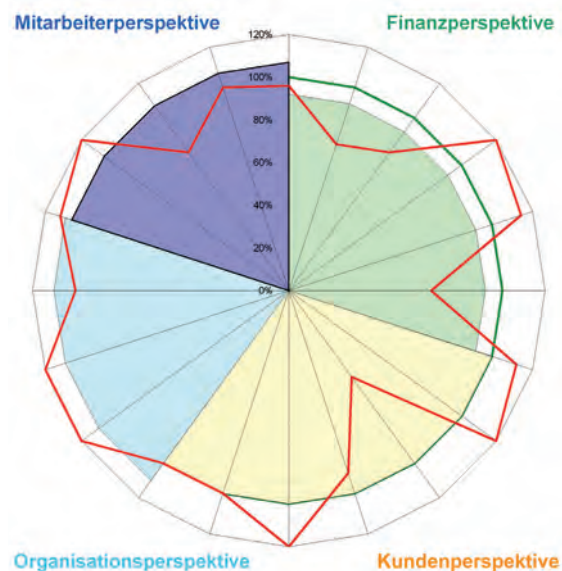
Unser Qualitätsmanagementsystem

In unserem Qualitätsmanagementsystem sind die wesentlichen Prozesse des Unternehmens abgebildet.



Prozesslandkarte und Prozessbeschreibungen helfen bei Auffindung und Anwendung der festgelegten Verfahrensweisen.

Bei unserer Unternehmenszielplanung bedienen wir uns der Methodik der Balanced Scorecard. Hierbei wird eine Ausgewogenheit (Balance) der Ziele zwischen den vier Perspektiven: Finanzen, Kunden, Mitarbeiter und Organisation angestrebt. Die nachstehende Grafik zeigt beispielhaft den Grad der Erreichung der Ziele in den einzelnen Perspektiven.



Ganzheitliches Qualitätsmanagement

- Qualitätsmanagementsystem: nach DIN EN ISO 9001 seit 1996
- Zielplanung: Jährliche Unternehmensplanung seit 1997
- TIP-Verfahren: Unternehmenserklärung seit 2002
- Balanced Scorecard: Zielverfolgung in den vier Hauptperspektiven seit 2003

Das TIP-Verfahren zum QMS

Zielsetzung:

Auswahl und Darstellung von Verbesserungszielen in den wesentlichen Perspektiven

Zielerreichung:

Dokumentation des Zielerreichungsgrads nach außen

Auditierung:

Regelmäßige, umfassende interne Audits durch eigene Auditoren

Begutachtung:

Jährliche Systembewertung durch die DQS

Validierung:

Überprüfung und Bestätigung der Unternehmenserklärung alle drei Jahre durch die DQS

Kundenperspektive

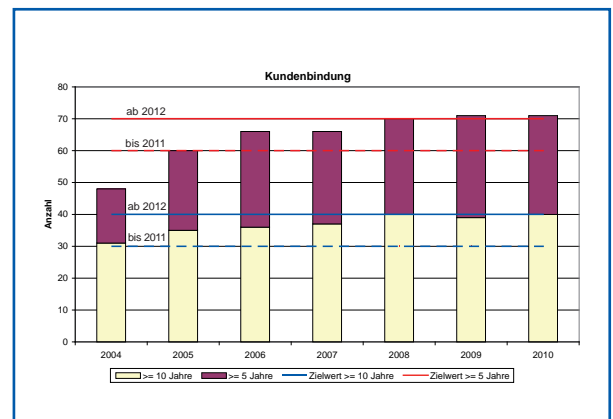
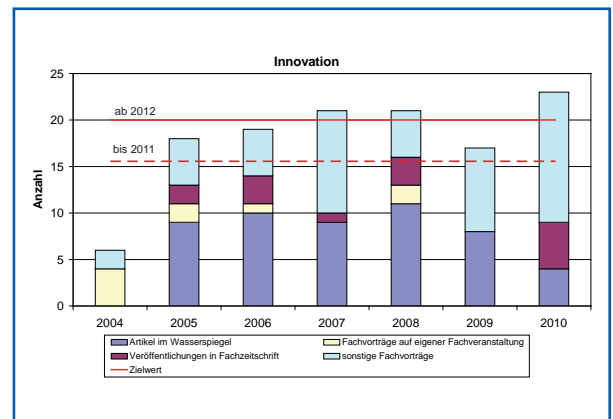
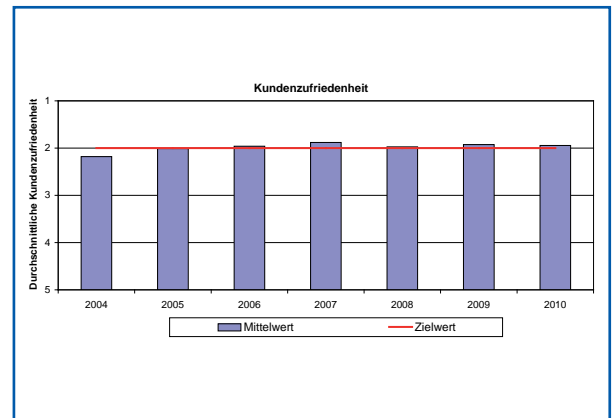
Wir verstehen uns als Partner und Treuhänder unserer Kunden. Mit unseren „Kreativen Ingenieurleistungen für eine intakte Umwelt“ wollen wir unseren Kunden und der Gesellschaft Nutzen bringen.

Mit unserem Leistungsangebot wenden wir uns an Städte, Gemeinden, wasserwirtschaftliche Verbände, Industriebetriebe und Privatkunden.

Unser Unternehmen wird auf der Grundlage fester ethischer Grundsätze und einer darauf aufbauenden Unternehmensphilosophie geführt. Dazu gehören Grundwerte wie Redlichkeit, Fairness, Zuverlässigkeit, Integrität, Vertrauen, Respekt und Menschlichkeit. Denn der Mensch steht als Kunde und als Mitarbeiter im Mittelpunkt des Handelns. Darüber hinaus bildet das Firmeneigentum in den Händen der Unternehmensführung und der Mitarbeiter die Grundlage für die so wichtige Unabhängigkeit in der Planung und Beratung.

Durch hohes fachliches Niveau, professionelle Projektentwicklung und kompetente Beratung wollen wir die Erwartungen unserer Kunden voll erfüllen. Dauerhafte Qualität und Zuverlässigkeit sind für uns Voraussetzung für eine erfolgreiche Arbeit in einem regionalen Umfeld. Der fachlichen Entwicklung und Weiterbildung in alten und neuen Aufgabenfeldern kommt in unserer schnelllebigen Zeit eine immer größere Bedeutung zu. Dieses Wissen geben wir auch an andere weiter und tragen so angemessen an einer Weiterentwicklung in der Fachwelt bei.

Die Wirksamkeit unserer Kundenorientierung messen wir an der Bindung und der Zufriedenheit unserer Kunden sowie an der Verbreitung von Innovation und Fachwissen.



Ziel-Nr.	Ziel	Messgröße	Zielwert	Zahlenquelle
1	Langjährige, zufriedene Kunden	Anzahl der ununterbrochenen Kundenbeziehungen über 5 und 10 Jahre	40 über 10 Jahre, 70 über 5 Jahre	Controlling
		Bewertung im Ergebnis des Kundengesprächs (Schulnote 1,0 bis 6,0)	Note besser 2,0 im Mittel der Stammkunden (Steigerung)	Protokolle der Kundengespräche
2	Innovation und Fachwissen	Anzahl der Veröffentlichungen und Vorträge	20	Liste Vorträge und Veröffentlichungen

Mitarbeiterperspektive

Unsere Unternehmensstruktur ist darauf ausgerichtet, dass nicht nur das Unternehmen als Ganzes, sondern auch jeder Mitarbeiter persönlich Erfolg hat.

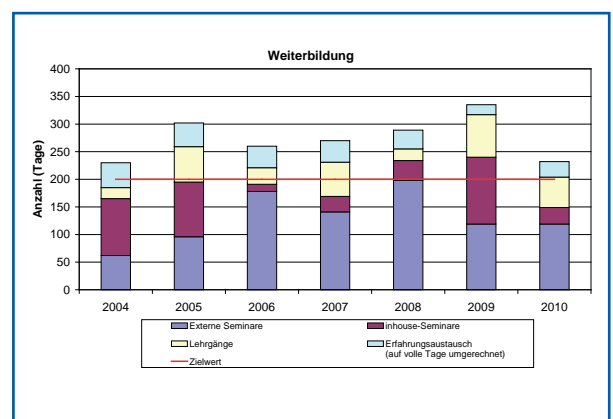
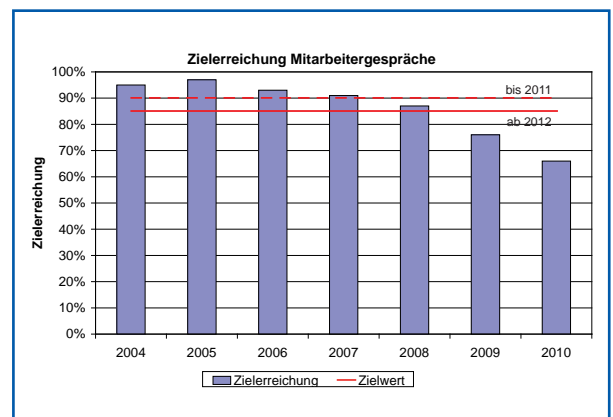
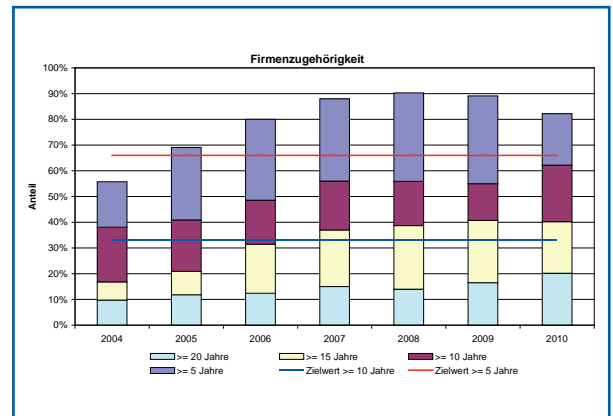
Bereits mit Beginn der Tätigkeit in unserem Unternehmen werden die neuen Mitarbeiter gezielt eingearbeitet, um Schritt für Schritt die auf sie zu kommenden Aufgaben zu übernehmen. Dabei werden sie jeweils von einem Paten unterstützt.

Jährlich führen wir mit jedem Mitarbeiter ein persönliches Gespräch. Dabei werden die persönlichen Ziele mit den Unternehmenszielen so weit wie möglich in Einklang gebracht und daraus Ziele formuliert, die im Ergebnisprotokoll festgehalten werden. Durch erhöhte Ansprüche an Zielstellung und -erreichung zeigen die bisherigen Ergebnisse einen negativen Trend. Mit einer konsequenteren Nachverfolgung wollen wir nun ein realistisches Ziel von 85 % erreichen und so dem Trend entgegen wirken.

Unsere Mitarbeiter besuchen jährlich eine Vielzahl von Fachveranstaltungen. Darüber hinaus finden interne Schulungen zu speziellen Themen statt.

Einzelne Mitarbeiter werden für neue Aufgaben gezielt geschult. Die erworbene Fachkenntnis und Erfahrung bringen wir außerhalb unseres Unternehmens bei der Mitarbeit in Fachausschüssen und fachlichen Gremien, z.B. bei DWA, GSTT und VBI ein.

Die Wirksamkeit unserer Mitarbeiterorientierung messen wir an der Firmenzugehörigkeit, der Umsetzung der Mitarbeiterziele und dem Umfang der Weiterbildungsmaßnahmen.



Ziel-Nr.	Ziel	Messgröße	Zielwert	Zahlenquelle
3	Langjährige, motivierte Mitarbeiter	Dauer der Firmenzugehörigkeit über 5, 10, 15 und 20 Jahre	1/3 der Mitarbeiter > 10 Jahre 2/3 der Mitarbeiter > 5 Jahre	Personaldatenbank
		Anteil der umgesetzten Ziele aus den jährlichen Mitarbeitergesprächen	85 % der Ziele	Protokolle der Mitarbeitergespräche
4	Konsequente Weiterbildung	Weiterbildungsumfang	200 Seminartage	Weiterbildungsnachweise

Organisationsperspektive

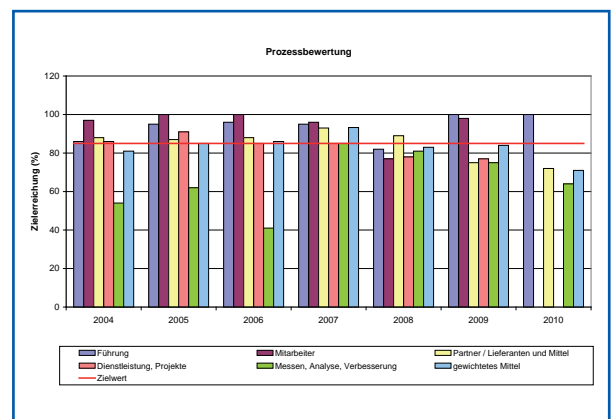
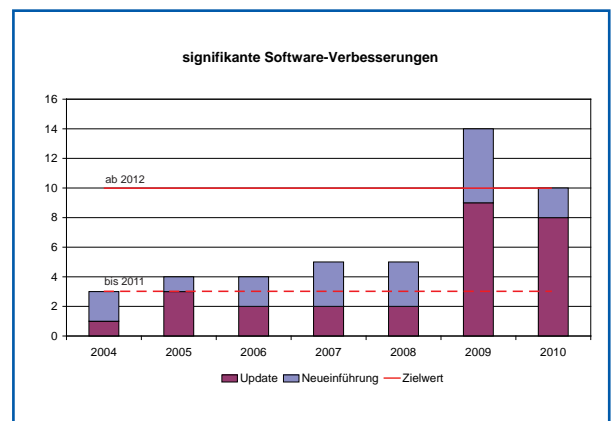
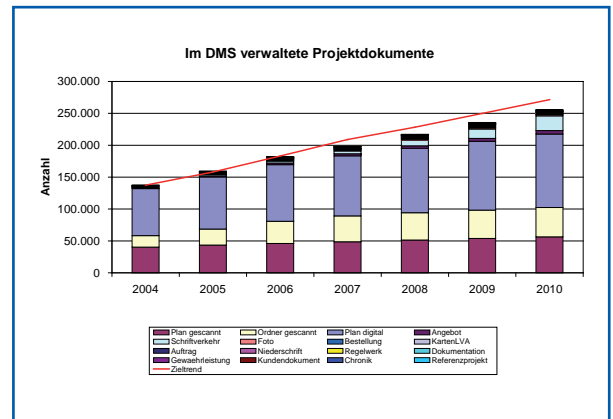
Unser QMS ist prozessorientiert aufgebaut und orientiert sich an den Anforderungen der Kunden. Bei jedem Prozess sorgt ein verantwortliches Vorstandsmitglied dafür, dass dieser korrekt durchgeführt, optimiert und regelmäßig bewertet wird.

Die Bearbeitung unserer Projekte basiert auf einem im QMS festgeschriebenen Regelkreis: Mit einem durchdachten Projektstart wird der Grundstein für den Projekterfolg gelegt. Projektleiter und Projektteam werden nach fachlicher Kompetenz und persönlicher Auslastung ausgewählt. Die Projektübergabe Planung – Bauleitung erfolgt mit einem protokollierten Abstimmungsgespräch anhand einer Checkliste.

Unabhängig von der konkreten Projektdurchführung werden unternehmensspezifische Standards und die technische Ausstattung ständig weiterentwickelt.

Anspruchsvolle ingenieurtechnische Programme, z.B. mehrdimensional instationäre Hydraulikberechnungen sowie aktuelle CAD- und Bürosoftware sind wichtige Werkzeuge in unserer Projektarbeit. Dokumentenmanagementsystem, internetbasierte Projektdatenverwaltung, Standleitungen und Video-Konferenzsystem bilden die Basis für eine effektive Kommunikation mit den Auftraggebern und zwischen den Standorten.

Die Wirksamkeit unserer Organisation messen wir an der Effektivität unserer EDV-Infrastruktur und am Erreichungsgrad unserer im QMS formulierten Prozessziele.



Ziel-Nr.	Ziel	Messgröße	Zielwert	Zahlenquelle
5	Effektive EDV-Infrastruktur	Jährliche Steigerung der im DMS verwalteten Dokumente	15 %	Teampplan EDV
		Signifikante Programmneuanschaffungen bzw. Updates	10 pro Jahr	Teampplan EDV
6	Einhaltung und Wirksamkeit des QMS	Zielerreichungsgrad bei den Prozesszielen	85 %	Prozess-bewertungen

Herausgeber

TEAMPLAN HOLDING AG
Holzdamm 8
50374 Erftstadt
Telefon 02235 402-0
Telefax 02235 402-101
info@fischer-teamplan.de
www.fischer-teamplan.de

Verantwortliche



Brigitte Kaiser
Tel.: 02235 402143
brigitte.kaiser@
fischer-teamplan.de

DGQ-Auditorin, Qualitätsbeauftragte



Michael Hippe
Tel.: 02235 402127
michael.hippe@
fischer-teamplan.de

Vorstandssprecher

Version

4. Version
Stand Dezember 2011

Geltungsbereich / Freigabe der Erklärung

Diese Erklärung gilt für die:
TEAMPLAN HOLDING AG und die mit ihr verbundenen Unternehmen
Franz Fischer Ingenieurbüro GmbH
Teamplan EDV GmbH Erftstadt
gemäß DQS-Zertifikat-Nr. 5231.

Die Erklärung bildet die Grundlage für die Bewertung unseres QMS durch die DQS nach dem TIP-Verfahren. Die erfolgreiche Umsetzung der darin getroffenen Aussagen und Ziele wird mit der Erteilung der TIP-Urkunde von der DQS bescheinigt. Die TIP-Urkunde wie auch das Zertifikat können auf unserer Homepage www.fischer-teamplan.de eingesehen werden.

Erftstadt, Dezember 2011

Michael Hippe

Wasser • Abwasser • Straßen • Gewässer • Energie