

1. Unternehmensdarstellung und Qualifikation

Prolog

QM-System

Die Phönix Solutions GmbH & Co. KG hat ein System zur Sicherung der Qualität (QM-System) eingeführt. Das System dient zum Leiten und Lenken der Firma bezüglich der Qualität und bezüglich der Einhaltung von gesetzlichen Vorgaben. Das System zur Sicherung der Qualität der Phönix Solutions GmbH & Co. KG ist im Handbuch zum System zur Sicherung der Qualität (QM-Handbuch) dokumentiert, es wird wirksam angewendet und seine Wirksamkeit wird ständig verbessert. Der Aufbau des Systems zur Sicherung der Qualität ist prozessorientiert.

Durch diese Erklärung setzt die Geschäftsführung das QM-System in Kraft.
Unterschrift siehe Deckblatt.

QM-Handbuch und Geltungsbereich

Das vorliegende Qualitätsmanagementhandbuch (QM-Handbuch) beschreibt die Prozesse und den Geltungsbereich des Systems zur Sicherung der Qualität und verweist auf die dokumentierten Verfahren. Es gilt für alle Tätigkeiten der Phönix Solutions GmbH & Co. KG und ist für alle Mitarbeiter verbindliche Arbeitsgrundlage. Das QM-Handbuch wird hiermit in Kraft gesetzt. Unterschrift siehe Deckblatt.

2. Leitbild

- Angaben zum Unternehmen

Phönix Solutions GmbH & Co.KG

Gegründet: 01.09.2015

Eingetragen im AG Frankfurt/Oder HRA 3336

Firmensitz: Börnicker Chaussee 25 in 16321 Bernau

Büro: Bühringstr. 8 in 13086 Berlin (ab 01.08.2016 Breitscheidstr. 51 in 16321 Bernau)

Anzahl der Mitarbeiter: derzeit 3 plus 2 Praktikanten

Geschäftsführende GmbH: PCS Berlin GmbH AG Charlottenburg HRB 169739

- Tätigkeitsfeld

Unternehmensberatung und Büroservice für kleine und mittelständige Unternehmen (KMU), sowie Freiberufler und Selbständige verschiedenster Bereiche.

Dabei konzentriert sich die Phönix Solutions auf die Schwerpunkte:

- Existenzgründercoaching
- Unternehmercoaching
- Betriebswirtschaftliche Beratung
- Liquiditätsmanagement
- Unternehmen in Schwierigkeiten
- Strategieberatung
- Finanzberatung
- Lfd. Geschäftsbuchführung
- Lohnrechnung

- **Unternehmensgrundsätze**

Nicht Sollte / Hätte / Könnte / Würde – TUN zum Nutzen des Kunden

Dazu gehören selbstverständlich:

- ✓ Neutrales Verhalten
- ✓ Seriosität
- ✓ Verschwiegenheit
- ✓ Unabhängigkeit
- ✓ Gerechte Preisgestaltung
- ✓ Vertraulichkeit

Alle Mitarbeiter haben Ihre Tätigkeit unabhängig und ausschließlich zum Nutzen des Kunden auszuüben. Sie dürfen sich im Hinblick auf das Beratungsergebnis weder beeinflussen lassen noch nach eigenen Interessen handeln.

Als Sachverständige haben sie sich unparteiisch zu verhalten und dürfen nicht befangen sein.

Wir verstehen uns als leistungsfördernder Partner für Klein- und Mittelständige Unternehmen (KMU). Wir richten uns mit unserem Angebot sowohl an Einzelunternehmen als auch an Gesellschaften, die ihre Zukunft durch Beratung sichern und erfolgreich gestalten wollen. Dabei ist Hilfe zur Selbsthilfe unser Qualitätsanspruch.

Diese Unternehmensgrundsätze werden umgesetzt durch:

- ✓ Regelmäßige Schulungen und Belehrungen
- ✓ Kontrolle der Beratungsverträge
- ✓ Überwachung der Unabhängigkeit zwischen Auftraggeber und Mitarbeiter

3. Ziel, Inhalt, Aufbau und Umfang des Handbuchs

Das hier dargelegte System zur Sicherung der Qualität dient zum Leiten und Lenken des Phönix Solutions GmbH & Co. KG bezüglich der Verwirklichung unserer Grundsätze und internen Regelungen. Es verbindet unsere Unternehmensziele und unsere Qualitätspolitik mit den gesetzlichen Anforderungen.

Das QM-Handbuch beschreibt die Prozesse und den Geltungsbereich des Systems zur Sicherung der Qualität und verweist auf die dokumentierten Verfahren. Es gilt für alle Tätigkeiten der Phönix Solutions GmbH & Co. KG und ist für alle Mitarbeiter verbindliche Arbeitsgrundlage. Das QM-Handbuch hat das Ziel, die wirksame Anwendung des QM-Systems zu dokumentieren und sicher zu stellen.

Das QM-Handbuch bildet den übergreifenden "Wegweiser" zur Gesamtdokumentation des QM-Systems des Phönix Solutions GmbH & Co. KG. Es führt den Nutzer zu den einzelnen Teilprozessen im Unternehmen und verweist systematisch auf die zur Erledigung der einzelnen Aufgaben gültigen Vorgaben und Dokumentationen.

Das QM-Handbuch wird regelmäßig überprüft und entsprechend den Erfordernissen in Abstimmung mit der Geschäftsführung überarbeitet. Änderungen führen zu einer neuen Versionsnummer des Handbuchs.

4. Fachliche Kompetenz

Alle Mitarbeiter und Kooperationspartner der Phönix Solutions GmbH & Co. KG verfügen über spezielles Fachwissen und haben langjährige Erfahrungen im Beratungsbereich.

In unserem Team sind vertreten:

- Bankkaufmann
- Steuerberater
- Versicherungsfachwirt
- Rechtsanwalt

Dabei arbeiten sie unabhängig zusammen und wurden bereits in folgenden Bereichen Tätig:

Immobilienwirtschaft
Marketing und Kommunikation
Bildungsträger
Handwerk und Handel
Gesundheitswesen

Aus Gründen des Datenschutzes können keine konkreten Firmen genannt werden. Bei Bedarf können gerne Referenzschreiben angefordert werden.

Selbstverständlich nehmen alle Mitarbeiter regelmäßig an den verschiedensten Weiterbildungen in ihrem Fachbereich teil. Gleichzeitig erfolgt in regelmäßigen Dienstberatungen ein reger Wissens- und Erfahrungsaustausch. Damit wird gewährleistet, dass alle Mitarbeiter immer auf den neuesten Stand sind.

5. Personelle Ausstattung / Ressourcen

5.1. Personal

In der und für die Phönix Solutions GmbH & Co. KG sind zurzeit 5 Mitarbeiter tätig, sowohl festangestellt als auch freiberuflich bzw. im Praktikum.

5.2. Technische Ausstattung

Die Phönix Solutions GmbH & Co. KG verfügt über modern ausgestattete Büroräume und arbeitet servergestützt, so dass jeder Mitarbeiter sich jederzeit über den Bearbeitungsstand des Kunden fachübergreifend informieren kann. Dazu kommt eine speziell entwickelte Datenbank.

I. Qualitätssicherung

1. Auftrag

Die Phönix Solutions GmbH & Co. KG arbeitet im Bereich Kundengewinnung mit verschiedensten Partnern zusammen. Dabei stützt sie sich ausschließlich auf Empfehlungsmarketing. Es erfolgt keinerlei Kaltakquise, sondern nur Werbung durch herkömmliche Printmittel in Form von Anzeigen.

Die Phönix Solutions GmbH & Co. KG verfügt über ein ausgeprägtes, bundesweites Netzwerk aus dem sie ihre Kunden generiert.

Jeder Kunde bekommt vor Vertragsunterzeichnung ein kostenfreies Vorgespräch, bei dem geklärt wird wie die Beratung und Zusammenarbeit von statten gehen wird/kann. Er erhält einen Einblick in das Leistungsspektrum und den Mitarbeiterpool.

Alle Mitarbeiter und Kooperationspartner werden zur Einhaltung unseres Qualitätsmanagement schriftlich verpflichtet.

In diesem Vorgespräch werden weiterhin Ziel, Leistung, Zeitschiene, Konditionen genau erörtert. Der potentielle Kunde erhält ein Beratungsprotokoll und erst danach kommt es zu einem schriftlichen Auftrag.

2. Vertragsinhalte

Entschließt sich der Kunde die Dienstleistung der Phönix Solution GmbH & Co. KG in Anspruch zu nehmen, werden alle relevanten Punkte in einem schriftlichen Vertrag festgehalten.

Dabei werden genau fixiert:

- ✓ Zielsetzung
- ✓ Rechte und Pflichten des Kunden
- ✓ Rechte und Pflichten der Phönix Solutions GmbH & Co. KG
- ✓ Zeitschiene / Bearbeitungsphasen
- ✓ Konditionen
- ✓ Laufzeit / Kündigungsrecht / Rücktrittsrecht
- ✓ Dokumentationspflicht
- ✓ Haftung
- ✓ Datenschutz
- ✓ Gerichtsstand

3. Durchführung

Jede Vertragsabwicklung gliedert sich einheitlich in diverse Phasen, die als Projektleitfaden dienen.

1. Ist-Analyse
2. Zielstellung
3. Durchführung
4. Verantwortung der Leitung
5. Nachbereitung

1. Ist-Analyse

In dieser Phase erfolgt eine genaue Bestandsaufnahme der gegenwärtigen Situation des Kunden für den Bereich, auf den sich die Beratung bezieht. Dabei können sowohl auch andere Teilgebiete des Unternehmens sowie die Gesamtsituation des Unternehmens/ des Unternehmens betrachtet werden. Auf der Grundlage langfristiger betrieblicher Auswertungen (BWA, Susa, Investitionen, etc.) wird die Ausgangssituation dokumentiert.

2. Zielstellung

Ziel ist es mit Hilfe der Phönix Solutions GmbH & Co. KG ein Konzept zu entwickeln, welches aus der für das Unternehmen im Moment unbefriedigenden Situation herausführt. Dabei werden Lösungsansätze und Methoden aufgezeigt.

3. Durchführung

Ist das Ziel klar definiert und der Lösungsweg festgelegt, wird die Phönix Solutions GmbH & Co. KG die einzelnen Schritte zur Erreichung des Zieles mit dem Kunden gemeinsam gehen. Sie begleitet ihn in allen Phasen in der Umsetzung des Beratungsergebnisses. Dabei werden über jede einzelne Phase Dokumentationen gefertigt. Dabei werden Projektfortschritt und Einhaltung des Qualitätsmanagements streng kontrolliert.

4. Verantwortung der Leitung

4.1 Selbstverpflichtung der Leitung

Das Qualitätsmanagement ist in erster Linie Aufgabe der Geschäftsführung. Sie muss deshalb die geeigneten Rahmenbedingungen für ein funktionierendes Qualitätsmanagementsystem schaffen.

4.2 Kundenorientierung

Zur Schaffung dieser Rahmenbedingungen gehört der Einsatz moderner Informationstechnologien um die Kundenanforderungen zu ermitteln und die Bedeutung dieser Kundenanforderungen allen Mitarbeitern zu kommunizieren. Als Kunden werden von uns alle Beratungssuchende verstanden.

4.3 Leitbild

Unsere Qualitätspolitik enthält das kundenorientierte Leitbild der Phönix Solutions GmbH & Co. KG. Sie wird von der Unternehmensleitung erstellt und beinhaltet die Verpflichtungen zur Erfüllung der Anforderungen. Die Qualitätspolitik wird auf ihre Zweckmäßigkeit geprüft, ständig bezüglich ihrer Angemessenheit bewertet und legt einen Rahmen zur Findung unserer Qualitätsziele fest. Unsere Qualitätspolitik muss in regelmäßigen Abständen bewertet werden.

Das Leitbild enthält Hinweise auf die ständige Verbesserung aller Abläufe.

4.4. Unternehmens- und Qualitätsziele

Basierend auf der obigen Verpflichtung der Leitung sowie den Ergebnissen der Managementbewertung und anderen Eingabeinformationen werden messbare und realistische Unternehmens- und Qualitätsziele festgelegt und deren Erfüllung jährlich durch die Leitung überprüft. Diese Unternehmens-/ Qualitätsziele können neben den Qualitätsaspekten auch monetäre, Umwelt-, Sicherheits-, Gesundheitsaspekte beinhalten. Sind die Unternehmens- und Qualitätsziele fachbereichsspezifisch, dann sind die betreffenden Personen bei der Entwicklung und der Überprüfung der Zielerreichung mit einzubeziehen. Durch Aushang oder persönliche Gespräche wird dafür gesorgt, dass die Unternehmens- und Qualitätsziele im Unternehmen verstanden und verwirklicht werden.

Wesentlich ist hierbei die Vorgabe von Zielen, die der ständigen Verbesserung aller Abläufe des Unternehmens dienen.

Die Geschäftsleitung kommt ihrer Verpflichtung zur Darlegung des Geschäftsverlaufs nach dem Handelsrecht bzw. dem Vereinsrecht entsprechend dem aktuellen Stand der Technik nach. Sie erstellt dazu ggf. die Bilanz, die Gewinn- und Verlustrechnung und den Lagebericht (bzw. Vorstandsbericht). Geschäftsjahr ist das Kalenderjahr. Darüber hinaus erstellt die Geschäftsleitung einen Managementbericht der Auskunft

über die qualitätsbezogenen Ergebnisse des vergangenen und die daraus resultierenden Planungen für das folgende Jahr geben.

Eine systematische Bewertung durch die Geschäftsleitung schätzt den Grad der Wirksamkeit für das eingesetzte Managementsystem ein. Sie dient als Instrument der kontinuierlichen Verbesserung. Der Managementbericht wird jährlich nach Durchführung einer internen Audits von der Leitung erstellt. Er enthält auch vorbeugende und korrigierende Schritte und wird als wichtige Komponente in die tägliche Praxis einbezogen.

- ✓ Als Eingangsgrößen für die Managementbewertung werden herangezogen:
- ✓ Ergebnisse von Audits
- ✓ Rückmeldungen von Kunden
- ✓ Bewertung durchgeführter Beratungen
- ✓ Status von Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen
- ✓ Folgemaßnahmen vorhergegangener Managementbewertungen
- ✓ Änderungen, die sich auf das QM-System auswirken können
- ✓ Empfehlungen für Verbesserungen

Die Ergebnisse der Managementbewertung müssen enthalten:

- Verbesserungen der Wirksamkeit des QM-Systems und seiner Prozesse
- Verbesserungen bei den Maßnahmen
- Bedarf an Ressourcen
- Bewertung der Beratungen
- Auswertung der Statistiken und Prozesse
- Auswertung der alten und setzen neuer Qualitätsziele
- Anzahl, Wertigkeit, Trend der Kundenreklamationen
- Trend der internen Qualitätsabweichungsberichte
- Ergebnisse der internen Audits
- Ergebnisse aus Entwicklungszielen
- Umsetzung der Management-Regelungen
- Marktstrategien
- Stand des QM-Systems

Maßnahmen, die sich aus dieser Bewertung ergeben werden in einem Maßnahmenplan festgelegt und deren Wirksamkeit überwacht. Der Managementbericht wird zur besseren Vergleichbarkeit in einer festgelegten inhaltlichen Struktur durchgeführt.

5. Management von Ressourcen

5.1 Bereitstellung von Ressourcen

Die für die Verwirklichung der Unternehmensstrategien, das Erreichen der gesetzten Ziele sowie die stetige Erhöhung der Kundenzufriedenheit erforderlichen Ressourcen sind von der Geschäftsleitung zu ermitteln und zur Verfügung zu stellen. Dies gilt auch für die Mittel zur Aufrechterhaltung des QM-Systems. Mit Ressourcen im Sinne dieses Kapitels ist alles gemeint, was nötig ist, um die Dienstleistung

Unternehmensberatung zu erbringen und darüber hinaus die daran beteiligten Prozesse ständig zu verbessern.

Dazu gehören:

Personen
Einrichtungen
Arbeitsumgebung
Informationen und Informationsmittel
Lieferanten
Dienstleistungsunternehmen
finanzielle Mittel
Mittel zur Leistungssteigerung des Betriebes und seiner Prozesse

5.2 Berufserfahrung, Aus- und Fortbildung der Mitarbeiter

Die Qualität der Phönix Solutions GmbH & Co. KG als Unternehmensberatung hängt entscheidend von der Qualifikation und der Kompetenz der Mitarbeiter/innen ab.

Daher muss das eingesetzte Personal aufgrund von Aus-, Fort-, und Weiterbildung die Fertigkeiten und Fähigkeiten besitzen, die für die Realisierung unserer Prozesse erforderlich sind. Die Kompetenzen unserer Mitarbeiter werden durch folgende Grundsätze aufrechterhalten und weiterentwickelt:

- ✓ Die Erfassung der Kompetenzen und Qualifikationen erfolgt anhand objektiver Nachweise
- ✓ Die ständige Fortbildung anhand von Fach- Literatur, -Zeitungen und –Büchern ist hinsichtlich Marktbeobachtung Pflicht und für das Tagesgeschäft unabdingbar.
- ✓ Fortbildungsbedarf wird unter Berücksichtigung betrieblicher Belange erkannt. Die Mitarbeiter sind eigenverantwortlich für die Durchführung der Fortbildung zuständig.
- ✓ Die Schulung und Kompetenz des Personals wird durch eine Qualifikationsübersicht, aus der sich Bedarf und Schulungen ergeben, systematisch gesteuert (elektronisch geführte Qualifikationsübersicht). Diese elektronische, als Excel-Datei geführte, Übersicht wird regelmäßig, mindestens einmal jährlich aktualisiert.
- ✓ Gemäß unserer Philosophie, dass Wissen intern zu kommunizieren ist, vermittelt jeder Mitarbeiter den anderen Mitarbeitern, sofern angemessen, sein erworbenes Wissen.

Daher muss das eingesetzte Personal aufgrund von Aus-, Fort-, und Weiterbildung die Fertigkeiten und Fähigkeiten besitzen, die für die Realisierung unserer Prozesse erforderlich sind. Die Kompetenzen unserer Mitarbeiter werden durch folgende Grundsätze aufrechterhalten und weiterentwickelt:

•

6. Nachbereitung / Nachbetreuung

Nach Projektende erfolgt ein Abschlussgespräch mit dem Kunden. Dabei werden Zielsetzung, -erreicherung und Weg genauestens ausgewertet und weitere Empfehlungen ausgesprochen.

Die Phönix Solutions GmbH & Co. KG ist an langfristigen und werthaltigen Kundenbeziehungen interessiert. Sie bleibt auf Wunsch des Kunden ständig mit ihm in Verbindung.

6.1. Umgang mit Fehlern

Fehler- also Nichtkonformitäten mit dem Kundenwunsch oder eigener Anforderungen können sich z. B. beziehen auf das Konzept der Beratung oder auf die Ressourcen. Durch Einhaltung und Hinterfragung unserer Prozessbeschreibungen und internen Regeln gewährleisten wir, dass Störungen in der Durchführung der Beratungen im Normalfall gar nicht erst auftreten.

Bei aufgetretenen Fehlern muss angemessen reagiert werden; Grundsätzlich muss verhindert werden, dass der einmal aufgetretene Fehler durch individuelle Maßnahmen zur Beseitigung keinen weiteren Schaden verursachen kann.

Die Fehler werden im Rahmen der internen Kommunikation von den Mitarbeitern systematisch erfasst. Die Aufzeichnung dieser Informationen erfolgen in der Regel im Rahmen der Nachbetrachtung, bei längeren Beratungen nach dem ersten Viertel. Bei systematischen Fehlern wird immer eine Ursachenanalyse durchgeführt.

6.2 Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen

Die Wirksamkeit des QM-Systems wird ständig verbessert. Dies ist dem Leitbild und den Qualitätszielen zu entnehmen. Ergänzend dienen Auditergebnisse, Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen sowie Managementbewertungen der ständigen Verbesserung.

6.2.1 Korrekturmaßnahmen für Geschäftsabläufe

Treten Fehler im Geschäftsbetrieb auf, sind Maßnahmen zu treffen, welche deren Ursachen beseitigen und ein erneutes Auftreten verhindern. Darin sind Anforderungen zu folgenden Punkten zu erfüllen.

- Fehlerbewertung;
- Ermittlung der Fehlerursachen;
- Beurteilung des Handlungsbedarfs, um ein erneutes Auftreten des Fehlers zu verhindern;
- Ermittlung und Verwirklichung der erforderlichen Maßnahmen;
- Aufzeichnungen der Ergebnisse ergriffener Maßnahmen.
- Die Bewertung der ergriffenen Maßnahmen

6.2.2 Vorbeugungsmaßnahmen

Zur Vorwegnahme von Fehlern greifen dokumentierte Vorbeugemaßnahmen. Das Verfahren bei Korrekturmaßnahmen wird zusätzlich bei den Vorbeugemaßnahmen angewendet.

Folgende Punkte sind darin zu berücksichtigen.

- Potentiellen Fehler und deren Ursachen werden dargelegt;
- Beurteilung des Handlungsbedarfs, um Fehler zu vermeiden;
- Ermittlung und Verwirklichung der erforderlichen Maßnahmen;
- Aufzeichnungen und Ergebnisse der ergriffenen Maßnahmen.
- Bewertung der ergriffenen Vorbeugemaßnahmen.

Bernau, den 10.06.2016

Das Qualitätsmanagementhandbuch wird fortlaufend weitergeführt. Änderungen sind zu dokumentieren und zu kennzeichnen.