



**Über wichtige Projekte
muss man nachdenken....**

**....aber irgendwann ist die
Zeit reif.**



**Mit einem prozessorientierten
Qualitätsmanagement-System zu
besseren Kennzahlen.**



- 1 **Warum ein Qualitätsmanagement-System.....**
- 2 **Das Hauptziel von einem Qualitätsmanagement-System.....**
- 3 **Unsere Unternehmensphilosophie.....**
- 4 **Kostenbewusst und schnell.....**
- 5 **Der Preis.....**
- 6 **Welche Leistungen sind nicht enthalten?.....**
- 7 **Wo ist der Haken an der Sache?.....**
- 8 **Wie erreichen Sie stressfrei und kostengünstig Ihr
Qualitätsmanagement-System?.....**
- 9 **Datenschutz.....**
- 10 **Lieferbedingungen.....**
- 11 **Verpflichtung des Kunden.....**
- 12 **Der Zertifizierungsprozess.....**
- 13 **Beratungsvertrag.....**
- 14 **Allgemeine Geschäftsbedingungen.....**



1 Warum ein Qualitätsmanagement-System

Langfristiger Erfolg entsteht nicht durch Zufall, sondern durch gezieltes Führen und Steuern. Die gestiegenen Ansprüche an die Qualität führen seit einigen Jahren zur Entwicklung und Einführung von Qualitätsmanagement-Systemen in Unternehmen verschiedenster Branchen. Ein gelebtes Qualitätsmanagement-System erhöht das Vertrauen in die Qualität Ihrer Produkte und Dienstleistungen. Zudem ist dieses ganzheitliche Qualitätsmanagement-System offen gegenüber zukünftigen Veränderungen. Bei näherer Betrachtung findet man eine ganze Reihe von Gründen, die für die Einrichtung eines Qualitätsmanagement-Systems sprechen:

- Sicherstellung der Produktqualität.
- Erhöhte Kundenzufriedenheit.
- Kunden bringen mehr Vertrauen auf.
- Verbesserte Produktivität.
- Senkung von Kosten (weniger Nacharbeit, Ausschuss, Reduzierung von Prüfkosten).
- Sichere Marktanteile.
- Sichere Arbeitsplätze.
- Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit.
- Abwehr v. Produkthaftungsansprüchen.
- Ressourcenoptimierung.

Ein durchgängiges und konsequentes Qualitätsmanagement-System ist eine der besten Versicherungen gegen die Produkthaftung.

Ein Qualitätsmanagement-System verlangt nichts, was ein gut geführtes Unternehmen im Prinzip nicht sowieso tun sollte.

Es geschieht alles nur noch systematischer und bewusster.



2 Das Hauptziel von einem Qualitätsmanagement-System

- Systematisches arbeiten und Vermeiden von Fehlern, vom Auftragseingang bis hin zur Auslieferung.
- Ein Hilfsmittel zur ständigen Verbesserung für alle Mitarbeiter, in allen Bereichen.
- Pflicht zur Vereinfachung in der Organisation und damit auch in der Bürokratie.
- Transparenz und Klarheit in Zuständigkeiten und Abläufe.
- Dokumentation der festgelegten Verfahren und Prozesse.
- Führen von Nachweisen.
- Verbesserungsmöglichkeiten erkennen um ordnungsgemäße, rationelle Abläufe zu erhalten.
- Entlastung im Schadensfall (Siehe Produkthaftung).

Qualitätsmanagement-Systeme befassen sich damit, wie und warum etwas getan wird. Es wird beschrieben, wie das gemacht werden soll und die Ergebnisse werden aufgezeichnet, um nachzuweisen, dass es erledigt wurde und das das Produkt das Unternehmen fehlerfrei verlassen hat. Ein Qualitätsmanagement-System kann helfen, die Erwartungen zu erfüllen, aber denken Sie daran, dass ein Qualitätsmanagement-System nur ein Hilfsmittel ist und dass es nicht die Ziele, die Sie vorgegeben haben, ersetzen kann. Es ist auch nicht Zweck von Qualitätsmanagement-Systemen, völlig neue Forderungen aufzustellen.

3 Unsere Unternehmensphilosophie

Die Grundidee war und ist es, Leistungen anzubieten, die haargenau den Wünschen, Erwartungen, Anforderungen und somit den Bedarf unseres Kunden entsprechen. Darüber hinaus zeichnen wir uns für die praxisnahe Umsetzung unserer Dienstleistungen aus. Dabei stehen für uns folgende Punkte im Vordergrund:

- Keine Konzepte von der Stange sondern maßgeschneiderte Lösungen.
- Kein kurzfristiger Einsatz sondern eine langfristige Partnerschaft.
- Das Unternehmen soll in den Betriebsabläufen nicht behindert werden.
- Mitarbeiter und Geschäftsleitung müssen sich mit dem Qualitätsmanagement-System identifizieren können und damit arbeiten.
- Die Kosten sollten im Verhältnis stehen.
- Schwachstellen müssen besprochen und sofort beseitigt werden.

4 Kostenbewusst und schnell

Neben kompetenter, praxisbezogener Beratung können Sie in jedem Fall mit vertretbaren Kosten rechnen. Durch eine schlanke Firmenstruktur und wenig Bürokratie ergeben sich bei dem unkomplizierten Aufbau Ihres Qualitätsmanagement-System für Sie Sparpotentiale. Wir, als Profi begleiten Sie kostengünstig auf dem Weg von der Istanalyse des Unternehmens über die Durchführung von Schulungen der Mitarbeiter und der Unterstützung bei der Dokumentenerstellung bis hin zur Zertifizierung und Durchführung von interner Audits.

Email / Internet:

info@qm-service-wn.de
<http://www.qm-service-wn.de>

Mobil:

0 17 08 10 54 31

Qualitätsmanagement

Wolfgang Nielsch



5 Der Preis

Mit unseren moderaten Tagessätzen ermöglichen wir auch kleinen Unternehmen den Einstieg in das Qualitätsmanagement. Damit entfällt unter Umständen die schwierige Aufgabe, einen Mitarbeiter für die QM-Tätigkeit abzustellen und schulen zulassen. Was Ihrem Unternehmen die Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems in Euro und Cent bei uns kostet, können wir an dieser Stelle natürlich nicht sagen. Dazu hängt der Aufwand zu sehr von der Größe Ihres Unternehmens auch davon ab, wie „weit“ Sie im Sinne der Normenvorgaben bereits gearbeitet haben.

6 Welche Leistungen sind nicht enthalten?

- Notwendige innerbetriebliche Maßnahmen beim Kunden.
- Notwendige innerbetriebliche Investitionen beim Kunden.
- Das Zertifizierungsverfahren beim Kunden.
- Workshops, Schulungen, interne Audits, QM-Bewertungen.
- Spesen, Fahrtkosten, Übernachtungen.

7 Wo ist der Haken an der Sache?

Wir haben eine „Rundum Sorglos-Projektbetreuung“ auf den Weg zur Zertifizierung gebracht. Manche mögen denken – zu glatt, wo ist der Haken?

Nun – das Angebot ist absolut seriös und im Prinzip gibt es keinen Haken. Allerdings sollte auch unser Risiko bei einem Festpreisangebot begrenzt sein. Deshalb müssen auch die Voraussetzungen von Ihrer Seite erfüllt sein, damit das Projekt in der beschriebenen Form starten kann. Wir denken, das ist fair.

Wir führen also noch lange nicht jedes Unternehmen zur Zertifizierung. Im Rahmen einer Istanalyse überzeugen wir uns davon, ob ein gemeinsames Projekt zu den festgelegten Konditionen möglich ist.

8 Wie erreichen Sie stressfrei und kostengünstig Ihr Qualitätsmanagement-System?

Wie wichtige Ziele stressfrei erreicht werden können, ist eigentlich kein Geheimnis. Man geht sie ganz einfach frühzeitig an. Eine straff organisierte, seriöse Projektführung garantiert den Projektabschluss zum geplanten Termin.

Wie geht das konkret?

Im Rahmen eines allgemein gültigen Projektplanes führen wir Ihr Unternehmen zur Zertifizierung nach der festgelegten Norm. Nachfolgend sind mögliche Eckdaten als Beispiel genannt:

Email / Internet:

info@qm-service-wn.de
<http://www.qm-service-wn.de>

Mobil:

0 17 08 10 54 31

Qualitätsmanagement

Wolfgang Nielsch



-Allgemeiner Projektplan- (Beispiel)

Phase	Aktion	Nov. 200x	Dez. 200x	Jan. 200x	Febr. 200x	März 200x	April 200x	Mai 200x	Juni 200x	Juli 200x
1	-Start- Kontaktaufnahme Sie vereinbaren mit uns einen unverbindlichen Besprechungstermin. In diesem ausführlichen Gespräch erhalten Sie einen ersten Eindruck von unserer Vorgehensweise. Im Gegenzug lernen wir Ihr Unternehmen kennen.	<div style="text-align: center;">(Datum)</div>								
2	Durchführung einer Unternehmensanalyse der Geschäftsprozesse. Auf dieser Analyse aufbauend wird ein Normenvergleich durchgeführt und in einem Ergebnisbericht festgehalten.									
3	Hier erfolgt die Erstellung der QM-Dokumentation. (Rohfassung).									
4	In dieser Phase erfolgt die Einführung der beschriebenen QM-Dokumentation.									
5	Bei Notwendigkeit erfolgt die Durchführung von Schulungen und eines internen Audits									
6	Durchführung eines Probeaudits und ggf. Nachbesserungsphase.									
7	Einreichen der QM-Dokumentation an die Zertifizierungsstelle.									
8	Zertifizierungsaudit. Erteilung des Zertifikats -Ende-									

Weiterentwicklung

Nach erfolgter Einführung stehen wir Ihnen auch weiterhin gerne zur Seite, um Ihr QM-System weiter auszubauen und zu verbessern. Damit soll sichergestellt werden, dass bei z.B. einem Überwachungs-Audit durch die Zertifizierungsgesellschaft oder durch den Kunden keine negativen Ergebnisse festgestellt werden. (Siehe hierzu Punkt 13, Beratungsvertrag).

Email / Internet:

info@qm-service-wn.de
<http://www.qm-service-wn.de>

Mobil:

0 17 08 10 54 31

Qualitätsmanagement

Wolfgang Niensch



9 Datenschutz

- Der Kunde ist sich der Tatsache bewusst, dass wir Daten des Kunden auf Papier speichern werden.
- Wir werden diese Daten streng vertraulich behandeln und keinen Dritten zugänglich machen. Insbesondere gewährleisten wir, dass keinerlei Daten oder Informationen zwischen den Unternehmen verschiedener Projekte ausgetauscht werden.
- Alle Daten werden auf CD-Rom, Disketten oder sonstigen Speichermedien im Rahmen der allgemeinen Datensicherung bei uns gespeichert und archiviert.
- 6 Monate nach Projektende werden alle Daten des Kunden gelöscht und alle Papierdokumente vernichtet oder an den Kunden zurückgegeben.

10 Lieferbedingungen

Unterlagen, Handbücher etc. werden in deutscher Sprache einmal als Originalkopie (1 Satz Papier, A4) und einmal auf Diskette oder CD-Rom ausgeliefert. Weitere Vervielfältigungen werden vom Kunden selbst in seinem Auftrag durchgeführt.

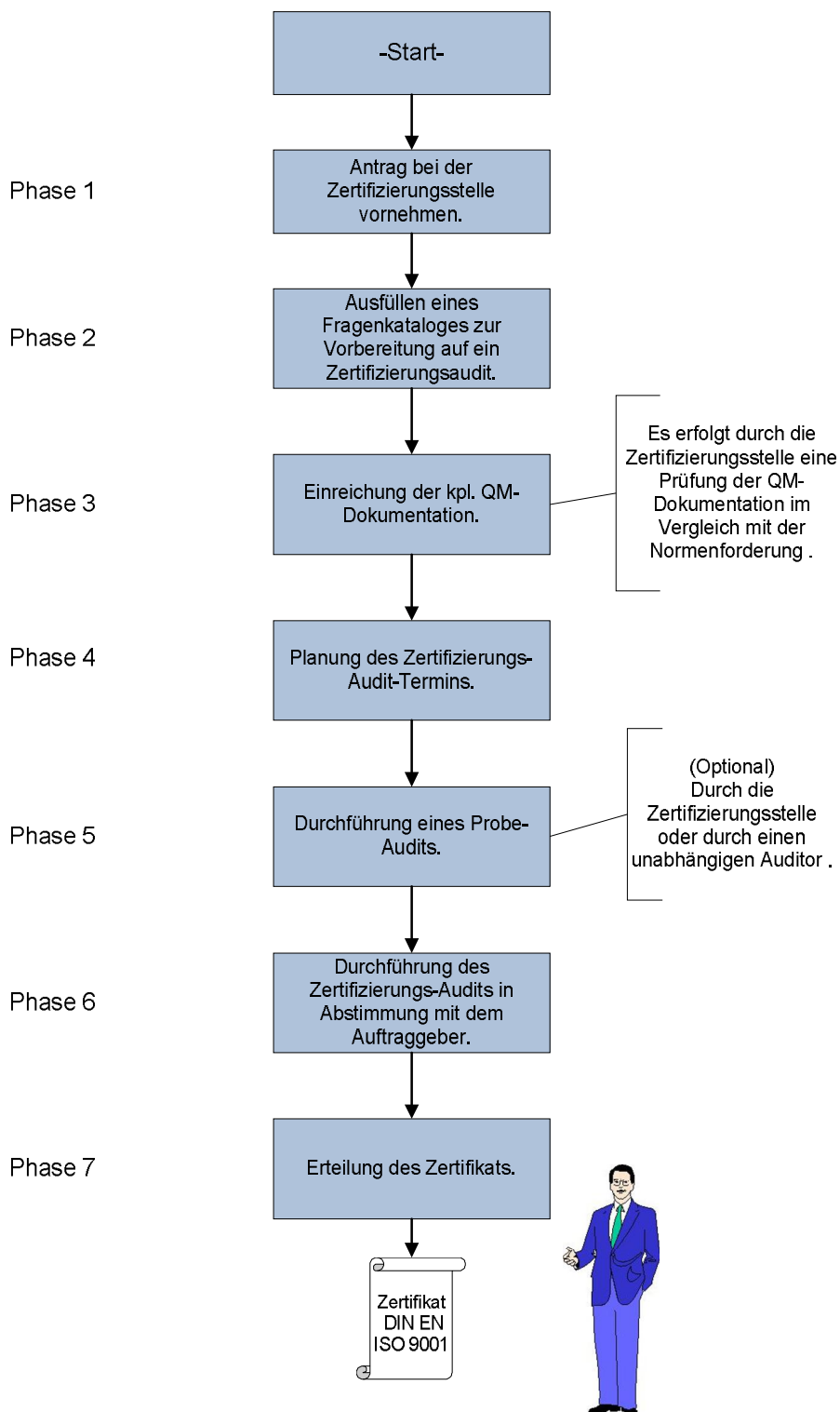
11 Verpflichtung des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich im Rahmen des Projektes zu folgendem:

- Alle notwendigen Investitionen zu tätigen.
- Alle organisatorischen Erfordernisse zu erfüllen.
- Die termingerechte Durchführung des Projektes mit allen zur Verfügung stehenden Mitteln zu unterstützen.
- Rechtzeitige Information und Rückmeldung über den aktuellen Status bei der Projektumsetzung im Unternehmen an das Qualitätsmanagement-Service.



12 Der Zertifizierungsprozess





13 Beratungsvertrag (Beispieldaten)

zwischen

Qualitätsmanagement-Service
Wolfgang Nielsch
Strasse
PLZ, Ort

nachfolgend genannt
Qualitätsmanagement-Service

und

Herr Mustermann
Strasse
PLZ, Ort

nachfolgend genannt

Firma Mustermann

1. Gegenstand und Ziel des Vertrages

Beratung bzw. Unterstützung von allgemeinen QM-Dienstleistungen mit dem Ziel, dass bestehende Qualitätsmanagement-System der Firma Mustermann weiter zu entwickeln.

Die Aufgaben vom Qualitätsmanagement-Service umfassen auf Abruf:

- beratende Tätigkeit in allen QM-Belangen
- Unterstützung durch systematische Untersuchungen im Unternehmen (interne Audits)

2. Vergütung

Das Qualitätsmanagement-Service erhält ein Honorar von:

- xxx €,- monatlich (das ergibt ein jährlichen Arbeitsvolumen von xxx Std/ Jahr)
- zzgl. der gesetzlichen geltenden Mehrwertsteuer
- zzgl. 0,50 €/ km Reisekosten mit dem PKW.

Die gesetzliche geltende Mehrwertsteuer und die Reisekosten werden am Jahresende mit der jährlichen Abschlussrechnung verrechnet.

3. Vertragsbeginn

Dieser Vertrag beginnt am xx xx xxxx und tritt mit der Unterzeichnung in Kraft.

Email / Internet:

info@qm-service-wn.de
<http://www.qm-service-wn.de>

Mobil:

0 17 08 10 54 31

Qualitätsmanagement

Wolfgang Nielsch



4. Vertragsende

Der Vertrag verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr. Der Vertrag kann von jeder Seite monatlich zum Monatsende ohne Angabe eines Grundes gekündigt werden.

5. Leistungsumfang

Das Qualitätsmanagement-Service erscheint nach telefonischer Vereinbarung beim Kunden. Die Dienstleistungsstunden werden vorzugsweise zeitlich Montags – Freitag ab 8:00 Uhr und auf die Samstage gelegt. Die Dienstleistungen können auch vom Qualitätsmanagement-Service außerhalb unserer Geschäftsräume erbracht werden. Weitere zusätzliche zeitliche Einteilungen und ggf. zu leistender Arbeitsumfang wird gemeinsam zwischen dem Qualitätsmanagement-Service und der Firma Mustermann festgelegt.

6. Geheimhaltung

Das Qualitätsmanagement-Service verpflichtet sich zur Geheimhaltung der erhaltenen Informationen.

7. Dienstleistungen (Arbeitsplatz)

Für die Durchführung der Dienstleistungen in unserem Unternehmen wird dem Qualitätsmanagement-Service ein PC-Arbeitsplatz zur Verfügung gestellt.

Meckenbeuren, xx xx xxxx

Immenstaad, xx xx xxxx

Qualitätsmanagement-Service

Mustermann einverstanden:

.....
Unterschrift
(Qualitätsmanagement-Service)

.....
Unterschrift
(Mustermann)



14 Allgemeine Geschäftsbedingungen für Beratungstätigkeiten und andere Dienstleistungen

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen vom Qualitätsmanagement-Service gelten für alle Verträge/ Angebote des Auftraggebers mit dem Qualitätsmanagement-Service.

1. Gegenstand des Vertrages

- 1.1 Das Qualitätsmanagement-Service verpflichtet sich, die im Vertrag vereinbarten Beratungstätigkeiten bzw. sonstige Leistungen zu erbringen. Eine genaue Aufgabenstellung sowie ein genauer Projektzeitraum werden nicht definiert. Die Art, der Ort und die Durchführung der Dienstleistungen werden mit dem Kunden besprochen und abgestimmt. Wird ein Projektplan erstellt, so ist dieser Bestandteil des Vertrages/ Angebots.
- 1.2 Sollten sich im Verlauf der Vertragsdurchführung die Notwendigkeit einer Änderung der Aufgabenstellung oder Anpassung der Vertragsdurchführung ergeben, so entscheidet darüber der Auftraggeber. Änderungen bedürfen der schriftlichen Form.
- 1.3 Das Qualitätsmanagement-Service erbringt die vereinbarte Leistung durch ihre Mitarbeiter. Der Einsatz sachverständiger Dritter ist ihr gestattet. Die Verantwortung vom Qualitätsmanagement-Service für die vereinbarte Leistung wird hiervon nicht berührt.

2. Vergütungsanspruch

- 2.1 Die Höhe des Vergütungsanspruches ist im Vertrag/ Angebot bzw. seinen Anlagen festgehalten.
- 2.2 Das Qualitätsmanagement-Service ist berechtigt Zwischenrechnungen zu erstellen, deren Teilbeträge dem jeweiligen Stand der erbrachten Leistungen entsprechen. Die Restzahlung ist zu dem im Vertrag/ Angebot genannten Zeitpunkt fällig, spätestens jedoch bei Beendigung der Tätigkeit.
- 2.3 Der Vergütungsanspruch versteht sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

3. Durchführung des Vertrages

- 3.1 Der Auftraggeber sorgt dafür, dass dem Qualitätsmanagement-Service alle für die Vertragsdurchführung erforderlichen Mittel rechtzeitig bereitgestellt werden. Ebenso sind dem Qualitätsmanagement-Service alle Umstände mitzuteilen, die für die Vertragsdurchführung erheblich sind.
- 3.2 Der Auftraggeber verpflichtet sich, die vom Qualitätsmanagement-Service im Rahmen der Vertragsdurchführung angefertigten Unterlagen ausschließlich für seine Zwecke zu verwenden.
- 3.3 Die Weitergabe beruflicher Äußerungen über das Qualitätsmanagement-Service und dessen Dienstleistungen durch den Auftraggeber an Dritte bedarf der schriftlichen Zustimmung vom Qualitätsmanagement-Service.
- 3.4 Qualitätsmanagement-Service weist darauf hin, dass ihre Beratungstätigkeit nur den Vertragsgegenstand umfasst (z.B. Einführung eines Qualitätsmanagementsystems nach DIN EN ISO 9001). Für die Einhaltung von Normen oder gesetzlichen Vorschriften außerhalb des Vertragsgegenstandes/ Angebotes, die für die Produktion oder Dienstleistung des Auftraggebers gelten,

Qualitätsmanagement – Service

Beratung + Einführung von QM-Systemen + QM-Dokumentation +
Projektbegleitung + Qualitäts-Audits + Schulungen



trägt dieser die Verantwortung. Dies gilt sinngemäß für die Erbringung sonstiger Leistungen durch das Qualitätsmanagement-Service.

Email / Internet:

info@qm-service-wn.de
<http://www.qm-service-wn.de>

Seite 12 von 13

Mobil:

0 17 08 10 54 31

Prospekt.doc
08.01.2009

Qualitätsmanagement

Wolfgang Nielsch

Stand:



4. Zahlungsbedingungen

- 4.1 Sofern nichts Gegenteiliges vereinbart wurde, sind unsere Rechnungen sofort nach Rechnungsdatum rein Netto zahlbar.
- 4.2 Verzug mit der Bezahlung unserer Forderungen tritt ein, wenn wir an die Zahlung erinnern oder Zahlung innerhalb einer bestimmten Frist oder zu einem bestimmten Termin verlangen, auch wenn wir dies nicht ausdrücklich als Mahnung bezeichnen. Wir berechnen bei Verzug eine Bearbeitungspauschale in Höhe von 50 EURO

5. Haftung

- 5.1 Das Qualitätsmanagement-Service verpflichtet sich, vereinbarte Beratungstätigkeiten bzw. sonstige Leistungen nach den Grundsätzen ordnungsgemäßer Berufsausübung und Erfahrungen nach dem besten Wissen und Gewissen durchzuführen. Das Qualitätsmanagement-Service übernimmt aber grundsätzlich keine Gewährleistungs- und Haftungsansprüche, gleichgültig aus welchem Rechtsgrund oder sonstigen gesetzlichen Bestimmungen.

6. Vertragsbeendigung

- 6.1 Der Vertrag über Beratungstätigkeiten und andere Dienstleistungen endet mit Ablauf der Zeit, für die er eingegangen ist oder zu dem im Vertrag/ Angebot oder dessen Anlagen genannten Zeitpunkt. Im übrigen kann er nur aus wichtigem Grund, ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist gekündigt werden. Wird die Vertragsdurchführung aus vom Auftraggeber zu vertretenden Umständen unmöglich, so hat das Qualitätsmanagement-Service Anspruch auf die vereinbarte Vergütung. Kündigt der Auftraggeber aus wichtigem Grund, den weder er noch das Qualitätsmanagement-Service zu vertreten hat, so hat das Qualitätsmanagement-Service Anspruch auf die vereinbarte Vergütung. Kündigt das Qualitätsmanagement-Service aus wichtigem Grund, den weder das Qualitätsmanagement-Service noch der Auftraggeber zu vertreten hat, so hat das Qualitätsmanagement-Service Anspruch auf Vergütung der bisher erbrachten Leistung.

7. Verjährung

Alle Ansprüche der Vertragspartner, mit Ausnahme des Vergütungsanspruches vom Qualitätsmanagement-Service, verjähren 6 Monate nach Beendigung der Vertragsdurchführung bzw. dem im Vertrag/ Angebot oder dem in den Anlagen genannten Zeitpunkt.

8. Wirksamkeit

Sollten einzelne der Bedingungen – gleich aus welchem Grund – nicht zur Anwendung gelangen, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bedingungen nicht berührt.