

Index:

Vorwort

Allgemeine Informationen

Benutzerhinweise
Verzeichnisstruktur
Abkürzungsverzeichnis

Teil 1 Kapitel

Kapitel 1 und 2 Anwendungsbereich und normative Verweise (eine Seite)

- ⇒ Geografischer Geltungsbereich / Portfolio
- ⇒ Zugrunde liegende Vorgaben

Kapitel 3 Begriffe (drei Seiten)

- ⇒ Geläufige Abkürzungen im Unternehmen
- ⇒ Begriffe rund um das Qualitätsmanagement

Kapitel 4 Qualitätsmanagementsystem (sechs Seiten)

- ⇒ Qualitätsmanagementsystem
- ⇒ Wechselwirkungen der Prozesse
- ⇒ Dokumentation
 - Qualitätsmanagementhandbuch
 - Lenkung von Dokumenten
 - Lenkung von Aufzeichnungen
 - Besondere Regelungen im Umgang mit Mandatsdokumenten

Kapitel 5 Verantwortung der Leitung (drei Seiten)

- ⇒ Verpflichtung der Leitung
- ⇒ Mandatsorientierung
- ⇒ Qualitätspolitik
- ⇒ Qualitätsziele / Planung
- ⇒ Verantwortung und Befugnisse
- ⇒ Organisation
- ⇒ Beauftragte(r) der obersten Leitung
- ⇒ Interne / externe Kommunikation
- ⇒ Interne Organisation
- ⇒ Managementbewertung

Kapitel 6 Management von Ressourcen (zwei Seiten)

- ⇒ Bereitstellung von Ressourcen
- ⇒ Personelle Ressourcen
- ⇒ Materielle Ressourcen / Arbeitsumgebung

Kapitel 7 Dienstleistungsrealisierung (fünf Seiten)

- ⇒ Planung der Dienstleistungsrealisierung
- ⇒ Mandantenbezogene Prozesse
- ⇒ Entwicklung
- ⇒ Beschaffung
- ⇒ Dienstleistungsrealisierung mit:
 - Mandatsbetreuung
 - Finanzbuchhaltung
 - Fristenüberwachung
- ⇒ Validierung der Dienstleistung
- ⇒ Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit
- ⇒ Eigentum der Mandanten
- ⇒ Produkterhaltung
- ⇒ Überwachungs- und Messmittel

Kapitel 8 Messung, Analyse und Verbesserung (vier Seiten)

- Mandantenzufriedenheit
- Internes Audit
- Überwachen und Messen von Prozessen
- Überwachen und Messen der Dienstleistung
- Lenkung fehlerhafter Produkte
- Datenanalyse
- Verbesserung
 - Ständige Verbesserung
 - Korrekturmaßnahmen
 - Vorbeugemaßnahmen

Teil 2 Prozessbeschreibungen

Zu Kapitel 4

Prozessanweisung "Dokumentenausgang"

Prozessanweisung "Dokumenteneingang"

Zu Kapitel 5

Prozessanweisung "Interne Kommunikation"

zu Kapitel 6

Prozessanweisung "Schulungen intern"

zu Kapitel 7

Prozessanweisung "FiBu-Mandanten"

Prozessanweisung "Fristenwesen"

Zu Kapitel 8

822 Prozessanweisung "Internes Audit"

830 Prozessanweisung "Störungen im Ablauf"

852 853 Prozessanweisung "Vorbeuge- und Korrekturmaßnahmen"

Teil 3 QM-Infos

QM-Info "Analyse"

QM-Info "Betreuung Mandat"

QM-Info "Controlling"

QM-Info "Diagnose"

QM-Info "FiBu"

QM-Info "Interne Revision"

QM-Info "Interne Überwachung"

QM-Info "Verfügung"

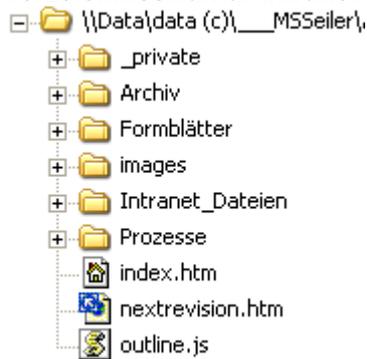
Teil 4 Formblätter

Formblatt "Auditabweichung"
Formblatt "Auditfrageliste"
Formblatt "Auditplan"
Formblatt „Ausbildungs- und Befugnismatrix“
Formblatt „Ausbildungs- und Befugnismatrix Beispiel“
Formblatt "Benennungsschreiben BdoL"
Formblatt "Besprechungsprotokoll"
Formblatt "Dokumentendesign"
Formblatt "Liste der Dokumente"
Formblatt "Liste der Lieferanten"
Formblatt "Managementbewertung"
Formblatt "Organisationsdiagramm"
Formblatt "Schweigepflicht"
Formblatt "Verpflichtung der Leitung / Qualitätspolitik"
Formblatt "Wechselwirkungen der Prozesse / Qualitätsziele"

Teil Intranetversion

Alle oben beschriebenen Dokumente und Inhalte, welche bereits in eine Intranetversion eingebunden sind.

Verzeichnisstruktur Intranet



Verzeichnisstruktur CD



Alle Prozesse, QM-Infos, Formblätter, Nachweise und weitere Vorlagen finden Sie auf der beiliegenden CD in den entsprechenden Verzeichnissen (vgl. Verzeichnisstruktur).

Beispiele: