

Vorbereitung & Umsetzung DIN ISO Zertifizierung 9001 / 14001 / 1819



JD-Facility, Hagenstr. 60, 16356 Ahrensfelde

Eigenerklärung zur Einhaltung der Anforderungen gemäß DIN ISO 9001, 14001 und 18919

Hiermit erklärt das Unternehmen JD-Facility, vertreten durch Frau Jacqueline Leese, die folgenden Normen einzuhalten:

1. **DIN ISO 9001** – Qualitätsmanagementsysteme
2. **DIN ISO 14001** – Umweltmanagementsysteme
3. **DIN ISO 18919** – Dokumentation und Archivierung von Informationen

Ich erkenne die Wichtigkeit dieser Normen für die kontinuierliche Verbesserung unserer Prozesse, die Gewährleistung der Qualität unserer Dienstleistungen sowie den verantwortungsvollen Umgang mit Umweltressourcen an.

Die wesentlichen Punkte unserer Verpflichtung umfassen:

Die Implementierung eines wirksamen Qualitätsmanagementsystems, das den Anforderungen der DIN ISO 9001 entspricht, um die Kundenzufriedenheit zu sichern und fortlaufende Prozessoptimierungen zu ermöglichen. Die Durchführung von regelmäßigen Prüfungen und Bewertungen im Hinblick auf das Umweltmanagement gemäß DIN ISO 14001, um nachhaltige Praktiken zu fördern und Umweltauswirkungen zu minimieren.

Die Einhaltung der Anforderungen zur Dokumentation und Archivierung nach DIN ISO 18919, um sicherzustellen, dass relevante Informationen ordnungsgemäß erfasst, verwaltet und verfügbar gemacht werden. Wir sind uns der Bedeutung dieser Normen für die Erreichung unserer Unternehmensziele bewusst und werde alle notwendigen Maßnahmen ergreifen, um die Einhaltung sicherzustellen.

Vorbereitung und Handbuch zur DIN ISO 9001 Zertifizierung

Unsere Vorbereitung auf die DIN ISO 9001-Zertifizierung

Die DIN ISO 9001 legt die Anforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem (QMS) fest und hilft Organisationen, ihre Prozesse zu verbessern und die Kundenzufriedenheit zu steigern.

1. Projektinitiierung

- **Projektteam:** Wir stellen intern ein interdisziplinäres Team zusammen, das die Verantwortung für die Umsetzung trägt. Das Team besteht aus Führungskräften und Mitarbeitern verschiedener Bereiche.
- **Unsere Ziele:** Verbesserung der Prozesse, Steigerung der Kundenzufriedenheit und Minimierung von Fehlern.

2. Ist-Analyse durchführen

- **Prozessaufnahme:** Dokumentation der aktuellen Prozesse und Verfahren in der Organisation.
- **Analyse:** Identifikation von Stärken, Schwächen, Chancen und Risiken (SWOT-Analyse) im bestehenden QMS.

3. Lückenanalyse

- **Anforderungen verstehen:** Vertraut machen mit den Anforderungen der DIN ISO 9001.
- **Vergleich:** Vergleich der bestehenden Prozesse mit den Anforderungen der Norm, um Lücken zu identifizieren.

4. Qualitätsmanagementhandbuch erstellen

- **Dokumentation:** Erstellung eines Qualitätsmanagementhandbuch, das die Struktur des QMS, die Verfahren, die Verantwortlichkeiten und die Arbeitsanweisungen beschreibt.

5. Prozesse und Verfahren entwickeln

- **Standardisierung:** Entwicklung von standardisierten Prozesse und Verfahren, um Konsistenz und Qualität sicherzustellen.

- **Dokumentenmanagement:** Implementierung in ein System zur Verwaltung von Dokumenten und Aufzeichnungen.

6. Schulung der Mitarbeiter

- **Sensibilisierung:** Schulung aller Mitarbeiter über die Grundlagen der DIN ISO 9001 und die Bedeutung des QMS.
- **Spezifische Schulungen:** Anbieten von spezifischen Schulungen für Teams, die direkt an den Prozessen beteiligt sind.

7. Implementierung des QMS

- **Umsetzung der Verfahren:** Umsetzung der entwickelten Verfahren im Unternehmen sowie dem Verständnis, dass alle Mitarbeiter die neuen Prozesse verstehen und einhalten.

8. Überwachung und Messung

- **Performance-Messung:** Definieren der Kennzahlen (KPIs), um die Leistung der Prozesse zu überwachen.
- **Interne Audits planen:** Planung und Umsetzung von internen Audits, um die Wirksamkeit des QMS zu überprüfen und Verbesserungspotenziale zu identifizieren.

9. Managementbewertung

- **Regelmäßige Reviews:** Durchführung regelmäßiger Managementbewertungen, um die Effektivität des QMS zu überprüfen und notwendige Anpassungen vorzunehmen.

10. Zertifizierungsvorbereitung

- **Externe Unterstützung:** Hinzuziehung eines externen Beraters, um die Organisation auf die Zertifizierung vorzubereiten.
- **Zertifizierungsaudit organisieren:** Auswahl einer akkreditierten Zertifizierungsstelle und planen des Zertifizierungsaudit.

11. Kontinuierliche Verbesserung

- **Feedback integrieren:** Nutzung des Feedbacks aus dem Audit und von den Mitarbeiter zur kontinuierlichen Verbesserung unseres QMS.
- **Prozessoptimierungen:** Etablierung eines Prozesses für kontinuierliche Verbesserungen (z.B. PDCA-Zyklus).

Qualitätsmanagement-Handbuch zur DIN ISO 9001-Zertifizierung

1. Einleitung

1.1 Zweck des Handbuchs

Das Qualitätsmanagement-Handbuch beschreibt das Qualitätsmanagementsystem (QMS) der JD-Facility / Frau Jacqueline Leese. Es dient als Leitfaden zur Umsetzung und Aufrechterhaltung der Qualitätsstandards und zur Erreichung der Unternehmensziele.

1.2 Geltungsbereich

Dieses Handbuch gilt für alle Bereiche und Mitarbeiter von JD-Facility und betrifft die Planung, den Betrieb und die Überwachung der Prozesse, die zur Erfüllung der Kundenanforderungen und gesetzlichen Vorgaben erforderlich sind.

2. Unternehmensprofil

2.1 Unternehmensbeschreibung

Wir sind Anbieter für Grünflächenpflege und Hausmeisterdienstleistungen und setzen Fachwissen und hohe Qualität unserer Arbeit. Umweltbewusste Behandlung von Flächen und Pflanzen haben bei uns oberste Priorität und zeichnen uns bei unseren Kunden aus.

2.2 Qualitätspolitik

Die Qualitätspolitik von JD-Facility hat zum Ziel, die Kundenzufriedenheit durch kontinuierliche Verbesserung unserer Produkte und Dienstleistungen zu gewährleisten. Wir verpflichten uns, alle relevanten gesetzlichen und regulatorischen Anforderungen zu erfüllen.

Qualitätspolitik:

- Exzellente Produkte und Dienstleistungen anbieten
- Kontinuierliche Verbesserung aller Prozesse
- Regelmäßige Schulungen und Weiterbildungen für Mitarbeiter
- Umweltbewusstes handeln

3. Anforderungen an das QMS

3.1 Normative Verweise

Dieses Handbuch bezieht sich auf die Anforderungen der folgenden Normen:

- DIN EN ISO 9001

3.2 Begriffsbestimmungen

Hier werden relevante Begriffe und Abkürzungen definiert, z.B.:

- QMS: Qualitätsmanagementsystem
- KPI: Key Performance Indicator

4. Organisation und Verantwortung

4.1 Organisatorische Struktur

Die Organisationsstruktur von JD-Facility

4.2 Verantwortlichkeiten

- **Geschäftsführung:** Gesamtverantwortung für das QMS, Festlegung der Qualitätspolitik.
- **Qualitätsmanagementbeauftragter:** Koordination und Überwachung des QMS, Durchführung interner Audits.
- **Mitarbeiter:** Einhaltung der definierten Prozesse und Verfahren, Beitrag zur kontinuierlichen Verbesserung.

5. Prozessbeschreibung

5.1 Prozessmanagement

Das QMS umfasst folgende Hauptprozesse:

- Kundenakquise
- Produktentwicklung
- Produktion
- Qualitätskontrolle
- Lieferung und Kundenservice

5.2 Prozessablauf

Jeder Prozess wird durch einen Prozessablauf beschrieben, z.B.:

- **Kundenakquise:**
 1. Marktforschung
 2. Kontaktaufnahme
 3. Angebotserstellung
 4. Auftragsvergabe

5.3 Prozessbeschreibung: Qualitätskontrolle

5.3.1 Zielsetzung

Der Prozess der Qualitätskontrolle hat das Ziel, sicherzustellen, dass Produkte und Dienstleistungen die festgelegten Qualitätsstandards und Kundenerwartungen erfüllen. Dies beinhaltet die Überprüfung von Materialien, Zwischenprodukten und Endprodukten sowie die Dokumentation von Testergebnissen.

5.3.2 Anwendungsbereich

Diese Prozessbeschreibung gilt für alle Produkte und Dienstleistungen, die von JD-Facility angeboten werden. Sie umfasst alle Phasen der Qualitätskontrolle, von der Wareneingangskontrolle bis zur Endabnahme.

5.3.3 Verantwortlichkeiten

- **Qualitätskontrollteam:** Durchführung der Kontrollen, Dokumentation und Berichterstattung.
- **Produktionsleitung:** Sicherstellung, dass die Qualitätsanforderungen in der Produktion integriert und umgesetzt werden.
- **Einkaufsabteilung:** Sicherstellung der Qualität der eingekauften Materialien.

5.3.4 Prozessablauf

1. Wareneingangskontrolle

- **Prüfung der Lieferungen:** Überprüfung der gelieferten Materialien auf Übereinstimmung mit den Bestellspezifikationen (Qualität, Menge, Zustand).
- **Dokumentation:** Erfassung der Prüfergebnisse in einem Wareneingangsprotokoll.
- **Freigabe oder Reklamation:** Materialien, die die Anforderungen erfüllen, werden freigegeben; nicht konforme Materialien werden reklamiert.

2. Qualitätskontrolle während der Produktion

- **Stichprobenkontrollen:** Durchführung regelmäßiger Stichprobenkontrollen an verschiedenen Produktionsstätten zur Überprüfung der Produktionsstandards.
- **Process Monitoring:** Einsatz von Prüfmitteln und -methoden zur kontinuierlichen Überwachung von Prozessparametern.
- **Dokumentation:** Ergebnisprotokolle werden erstellt und alle Abweichungen erfasst.

3. Endkontrolle

- **Endproduktprüfung:** Prüfung der Endprodukte auf Übereinstimmung mit den festgelegten Spezifikationen.
- **Testverfahren:** Durchführung von Tests gemäß definierten Prüfvorgaben (z.B. Funktionstests, sicherheitstechnische Prüfungen, ästhetische Prüfungen).
- **Dokumentation:** Alle Prüfergebnisse werden in einem Endabnahme-Protokoll erfasst.

4. Abweichungsmanagement

- **Identifikation von Abweichungen:** Bei Feststellung von Nichtkonformitäten wird ein Abweichungsbericht erstellt.
- **Ursachenanalyse:** Durchführung einer Ursachenanalyse zur Feststellung der Gründe für die Abweichung (z.B. Ishikawa-Diagramm, 5-Why-Methode).
- **Korrekturmaßnahmen:** Entwicklung und Umsetzung von Korrekturmaßnahmen zur Behebung der Abweichung.

- **Vorbeugungsmaßnahmen:** Identifikation und Implementierung von Maßnahmen zur Vermeidung zukünftiger Abweichungen.

5. Reporting und Feedback

- **Qualitätsberichte:** Erstellung regelmäßiger Qualitätsberichte zur Analyse von Qualitätskennzahlen (z.B. Quote an fehlerhaften Produkten, Reklamationsquote).
- **Feedbackschleifen:** Regelmäßige Meetings des Qualitätsmanagementteams zur Diskussion der Ergebnisse und zur Einleitung von Verbesserungsmaßnahmen.

6. Schulung und Sensibilisierung

- **Mitarbeiterschulungen:** Regelmäßige Schulungen für Mitarbeiter im Bereich Qualitätskontrolle, um sicherzustellen, dass alle Mitarbeiter über die notwendigen Kenntnisse hinsichtlich der Qualitätssicherungsprozesse verfügen.
- **Bewusstsein schaffen:** Förderung eines qualitätsbewussten Klimas innerhalb des Unternehmens.

5.3.5 Dokumente und Aufzeichnungen

- Wareneingangsprotokolle
- Prüfprotokolle für Zwischenprodukte
- Endabnahmeprotokolle
- Abweichungsberichte
- Qualitätsberichte

5.3.6 Messung und Verbesserung

- **Leistungskennzahlen (KPIs):** Auswahl und Verfolgung relevanter KPIs, z.B. Fehlerquote, Anzahl der Reklamationen, Durchlaufzeiten der Prüfungen.
- **Kontinuierliche Verbesserung:** Anwendung von Methoden wie PDCA (Plan-Do-Check-Act) zur Verbesserung der Qualitätskontrollprozesse.

6. Dokumentation

6.1 Dokumentationsstruktur

Die Dokumentation des QMS umfasst:

- Qualitätsmanagement-Handbuch
- Verfahrensanweisungen
- Arbeitsanweisungen
- Formulare und Aufzeichnungen

6.2 Dokumentenkontrolle

Alle Dokumente werden über ein Dokumentenmanagementsystem verwaltet, um sicherzustellen, dass nur aktuelle Versionen verwendet werden.

7. Schulung und Weiterbildung

7.1 Schulungsplanung

Alle Mitarbeiter erhalten Schulungen zum QMS, die regelmäßig aktualisiert werden. Der Schulungsplan wird jährlich überprüft.

7.2 Aufzeichnung der Schulungen

Die Teilnehmerlisten und Inhalte der Schulungen werden dokumentiert und archiviert.

8. Überwachung und Messung

8.1 Leistungskennzahlen (KPIs)

Die Leistung der Prozesse wird anhand definierter KPIs ausgewertet, z.B.:

- Kundenzufriedenheit
- Fehlerquote
- Durchlaufzeit

8.2 Interne Audits

Interne Audits werden mindestens einmal pro Jahr durchgeführt, um die Einhaltung der Prozesse zu überprüfen und Möglichkeiten zur Verbesserung zu identifizieren.

9. Managementbewertung

9.1 Durchführung

Mindestens einmal jährlich bewertet die Geschäftsführung das QMS hinsichtlich:

- Erreichung der Qualitätsziele
- Ergebnisse der internen Audits
- Kundenfeedback

9.2 Maßnahmen

Identifizierte Maßnahmen zur Verbesserung werden dokumentiert und verfolgt.

10. Kontinuierliche Verbesserung

10.1 Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen

Identifizierte Abweichungen werden analysiert, um Korrekturmaßnahmen zu ergreifen. Vorbeugende Maßnahmen werden zur Verhinderung zukünftiger Probleme initiiert.

Vorbereitung zur DIN ISO 14001-Zertifizierung

Unsere Vorbereitung auf die DIN ISO 14001-Zertifizierung

Die DIN ISO 14001 ist ein international anerkanntes Standardsystem für das Umweltmanagement.

Durch die Implementierung eines strukturierten Umweltmanagementsystems in unserem Unternehmen können wir Umweltaspekte systematisch identifizieren und minimieren. Dies führt zu einer reduzierten Umweltbelastung und einer insgesamt besseren Umweltleistung.

Die ISO 14001 fördert die Einhaltung von umweltrechtlichen Vorschriften. Dies reduziert das Risiko von Rechtsstreitigkeiten und Strafen durch Versäumnisse in den gesetzlichen Vorgaben. Durch die Optimierung von Prozessen und die Reduzierung des Ressourcenverbrauchs können wir langfristig Kosten einsparen. Dies kann zu einer Reduzierung von Abfall, Energieverbrauch und Materialkosten führen.

Die ISO 14001-Zertifizierung bringt auf lange Sicht viele Vorteile mit sich, die weit über die bloße Einhaltung von Vorschriften hinausgehen. Sie fördert eine nachhaltige Unternehmenskultur, die sich sowohl auf die Umwelt als auch auf die wirtschaftliche Leistung positiv auswirkt. Wir haben uns daher entschieden, den Weg der DIN ISO 14001-Zertifizierung mit unserem Unternehmen zu gehen, unsere Mitarbeiter einzubeziehen und ein Bewusstsein für umweltbewusstes Handeln zu schaffen, um die besten Ergebnisse zu erzielen.

1. Verstehen der Anforderungen der Norm

- Lesen und besprechen der DIN ISO 14001-Normen.
- Vertrautmachen der Kernprinzipien, wie z.B. der kontinuierlichen Verbesserung, der Prävention von Umweltverschmutzung und der Einhaltung gesetzlicher Vorgaben.

2. Engagement der Führungsebene

- Sicherstellung, dass die oberste Führungsebene die Bedeutung des Umweltmanagementsystems (UMS) versteht und unterstützt.
- Klärung der Verantwortlichkeiten und Rollen innerhalb des Unternehmens.

3. Umweltpolitiken und -ziele festlegen

- Entwicklung einer Umweltpolitik, die die Verpflichtungen des Unternehmens zur kontinuierlichen Verbesserung und zur Einhaltung von Vorschriften beschreibt.
- Festlegung spezifischer, messbarer Umweltziele und -ziele, die zur Erreichung unserer Umweltpolitik beitragen.

4. Umweltaspekte und -auswirkungen bewerten

- Identifizierung von Umweltaspekten, die mit unseren Aktivitäten, Produkten und Dienstleistungen verbunden sind.
- Bewertung von Auswirkungen dieser Aspekte auf die Umwelt, um Prioritäten für Maßnahmen festzulegen.

5. Rechtsvorschriften und andere Anforderungen

- Erfassung von relevanten Umweltgesetzen und -vorschriften sowie andere Anforderungen, die unser Unternehmen betreffen.
- Sicherstellung, dass unser UMS mit diesen Anforderungen übereinstimmt.

6. Umsetzung und Betrieb

- Entwicklung und Implementierung von Verfahren und Prozesse zur Erreichung der festgelegten Umweltziele.
- Schulung von Mitarbeiter und Sensibilisierung dieser für umweltrelevante Themen.

7. Überwachung und Messung

- Festlegung von Kriterien für die Überwachung und Messung unserer Umweltleistung.
- Durchführung von regelmäßigen internen Audits, um die Wirksamkeit des UMS zu überprüfen.

8. Managementbewertung

- Regelmäßige Managementbewertungssitzungen, um die Leistung des UMS zu bewerten und kontinuierliche Verbesserungen zu fördern.
- Dokumentation über Ergebnisse und Planung erforderlicher Anpassungen.

9. Vorbereitung auf die Zertifizierung

- Auswahl einer akkreditierten Zertifizierungsstelle und Vereinbarung eines Audittermins.
- Vorbereitung alle erforderlichen Dokumente und Nachweise für die Zertifizierung.

10. Kontinuierliche Verbesserung

- Nutzung der Ergebnisse des Audits zur stetigen Verbesserung unseres Umweltmanagementsystems.

Vorbereitung zur DIN ISO 1819-Zertifizierung

Unsere Vorbereitung auf die DIN ISO 1819-Zertifizierung

1. Zielsetzung

- **Verständnis der Norm:** Die Mitarbeiter sollten die Inhalte und Anforderungen der DIN 18919 vollständig verstehen.
- **Anwendung in Projekten:** Sicherstellen, dass die Norm in zukünftigen Projekten beachtet und angewendet wird.
- **Qualitätssteigerung:** Verbesserung der Qualität und Nachhaltigkeit in der Planung und Ausführung von Maßnahmen im Garten- und Landschaftsbau.

2. Zielgruppe

- Mitarbeiter aus dem Bereich Garten- und Landschaftsbau
- Planer und Architekten
- Projektleiter

3. Inhalte der Schulung

- **Einführung in die DIN 18919:**
 - Übersicht und Bedeutung der Norm.
 - Anwendungsbereiche und -beispiele.
- **Details der Norm:**
 - Anforderungsprofile für Pflanzen und Materialien.
 - Vorgaben zur Planung und Ausführung von Pflanzarbeiten.
 - Berücksichtigung von ökologischen Aspekten.
- **Praktische Anwendung:**
 - Beispiele aus der Praxis (Fallstudien).
 - Gemeinsames Durcharbeiten von Projektplänen anhand der Norm.
- **Dokumentation und Nachweisführung:**
 - Anforderungen an die Dokumentation.
 - Nachweisführung und Qualitätskontrolle.

4. Methodik

- **Vorträge und Präsentationen:** Einführung in die Norm durch Experten.
- **Workshop-Elemente:** Praktische Übungen zur Anwendung der Norm in realen Projekten.
- **Gruppenarbeit:** Erarbeitung von Fallbeispielen in Kleingruppen.

- **Diskussionen:** Offene Runden zur Klärung von Fragen und Austausch von Erfahrungen.

5. Zeitplan

- **Dauer der Schulung:** 1-2 Tage
- **Terminplanung:** Vor der Hauptsaison im Garten- und Landschaftsbau (z.B. im Frühjahr)

6. Materialien

- **Schulungsunterlagen:** Bereitstellung von Handouts und Leitfäden zur Norm.
- **Präsentationen:** Visualisierung der Inhalte für eine bessere Verständlichkeit.
- **Online-Ressourcen:** Zugriff auf relevante Artikel und Foren.

7. Erfolgskontrolle

- **Feedback:** Sammlung von Rückmeldungen der Teilnehmer zur Schulungsqualität.
- **Prüfung:** Kurze schriftliche Prüfung oder Quiz zur Überprüfung des Wissenstands.
- **Follow-Up:** Nachbereitungsmeeting zur Besprechung der Implementierung der Norm in Projekten.

8. Umsetzung

- **Integration in den Unternehmensprozess:** Anpassung von bestehenden Prozessen und Abläufen, um die Norm zu berücksichtigen.

Schaffung von Arbeitsgruppen: Bildung von Teams, die regelmäßig die Fortschritte und Herausforderungen in der Anwendung der Norm besprechen.