



Gemeinnützige Steyrer Wohn- & Siedlungsgenossenschaft

Firmenbuch Nr.: 121157y, LG Steyr

A- 4400 Steyr, Gabelsbergerstraße 3  
Tel.: 07252-52932-0, Fax 07252/53920

E-mail: [office@styria-wohnbau.at](mailto:office@styria-wohnbau.at)  
[www.styria-wohnbau.at](http://www.styria-wohnbau.at)

# QUALITÄTS- MANAGEMENT HANDBUCH

nach EN ISO 9001:2008

## INHALTSVERZEICHNIS

<b>1. Einleitung</b>	<b>Seite 4</b>
1.1. Die „Styria Wohnbau“ stellt sich vor	Seite 4
1.2. Zweck des QM- Handbuches	Seite 4
1.3. Compliance	
1.4. Organigramm	Seite 4
<b>2. Qualitätsmanagementsystem</b>	<b>Seite 5</b>
2.1. Struktur des QM-Systems (grafische Darstellung)	Seite 5
2.2. Geltungsbereich	Seite 5
2.3. QM-Handbuch (1. Ebene)	Seite 6
2.4. Prozessdarstellung Management	Seite 6
2.5. Lenkung von Dokumenten und Daten	Seite 7
2.6. Lenkung von Qualitätsaufzeichnungen	Seite 7
2.7. Datensicherung	Seite 8
2.8. Arbeitssicherheit, Evaluierung	Seite 8
2.9. Risikomanagement	Seite 8
<b>3. Verantwortung der Geschäftsleitung</b>	<b>Seite 8</b>
3.1. Verpflichtung der Geschäftsleitung	Seite 8
3.2. Kundenorientierung	Seite 9
3.3. Unternehmensleitbild	Seite 9
3.4. Unternehmensziele/Qualitätsziele	Seite 10
3.5. Prozesskennzahlen/ Unternehmenskennzahlen	Seite 10
3.6. Verantwortung, Befugnis und Kompetenzen	Seite 11
3.7. QM-Beauftragter im Führungskreis	Seite 11
3.8. Kommunikation intern und extern (Berichtswesen)	Seite 11
3.9. Bewertung d. QM-Systems (Management Review)	Seite 12
3.10 Verbindlichkeitserklärung Inkraftsetzung	Seite 12
<b>4. Management von Ressourcen</b>	<b>Seite 13</b>
4.1. Personelle Ressourcen	Seite 13
4.2. Schulung, Aus- und Weiterbildung	Seite 13
4.3. Infrastruktur	Seite 14
<b>5. Projektabwicklung/Planungs-, Bauausführung-, Hausverwaltung- und Dienstleistungsabwicklung</b>	<b>Seite 14</b>
5.1. Planung der Prozesse	Seite 14
5.2. Projektabwicklung	Seite 14
5.3. Bauausführung	Seite 14
5.4. Hausverwaltung	Seite 15
5.5. Sanierung	Seite 15
5.6. Auswahl und Bewertung von Lieferanten und Professionisten	Seite 15
5.7. Kennzeichnung, Rückverfolgbarkeit	Seite 15
5.8. Beistellungen durch den Kunden	Seite 16
5.9. Lenkung von Messmitteln	Seite 16

<b>6. Messung, Analyse und Verbesserung</b>	<b>Seite 16</b>
6.1. Messung der Kundenzufriedenheit	Seite 16
6.2. Interne Audits	Seite 17
6.3. Überwachung und Messung der Prozesse	Seite 17
6.4. Überwachung und Messung der Projektabwicklungsqualität	Seite 17
6.5. Lenkung fehlerhafter Produkte und Dienstleistungen	Seite 18
6.6. Datenanalyse/statistische Verfahren	Seite 18
6.7. Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen	Seite 18
6.8. Ständige Verbesserung	Seite 19
<b>7. Mitgeltende Dokumente (intern)</b>	<b>Seite 19</b>
7.1 Auflistung der Verfahrensanweisungen Stellenbeschreibungen Arbeitsplatzbeschreibungen	
<b>8. Anlagen</b>	<b>Seite 19</b>
8.1 Organigramm	
8.2 Anlage 1 Verfahrensanweisungen	
8.3 Anlage 2 Stellenbeschreibungen	
8.4 Anlage 3 Arbeitsplatzbeschreibungen	
<b>9. Änderungshinweise</b>	<b>Seite 20</b>

## 1. EINLEITUNG

### 1.1 Die Styria Wohnbau stellt sich vor

Die Steyrer Wohn- und Siedlungsgenossenschaft "Styria" wurde im Jahre 1948 gegründet und ist Partner von 85 Gemeinden in Oberösterreich. Derzeit werden ca. 8200 Einheiten verwaltet.

Vorrangiges Ziel ist die Errichtung und Verwaltung von architektonisch ansprechenden und dennoch leistbaren Wohnungen im Rahmen der Wohnbauförderung. Besonderes Augenmerk wird seit jeher auf die Verwendung von biologischen Baustoffen und hochwertigen Ausstattungsdetails gelegt. Neueste Wärme- und Schalldämmungen sowie die Verwendung innovativer Baustoffe sind der Garant für niedrige Bewirtschaftungskosten. Die Summe dieser Maßnahmen sollen einen hohen Wohnkomfort und damit große Kundenzufriedenheit bringen.

Als gemeinnütziges Wohnbauunternehmen sehen wir uns selbstverständlich zur Kostenminimierung und Förderung der Allgemeinheit verpflichtet.

Unsere hochmotivierten Mitarbeiter versuchen mit fachlicher Kompetenz die Anliegen unserer Kunden bestmöglich zur vollen Zufriedenheit zu erledigen.

Die Zusammenarbeit mit anerkannten Fachunternehmen garantiert nachhaltige Qualität bei unseren Bauvorhaben.

Durch umfangreiche Sanierungsvorhaben versuchen wir, unseren Wohnungsaltbestand annähernd auf das hohe Niveau unserer Neubauten anzuheben.

### 1.2 Zweck des QM-Handbuches

Das Qualitätsmanagementhandbuch der Styria Wohnbau gibt den Kunden einen Einblick, wie das gemeinnützige Unternehmen die Kundenanforderungen in Bezug auf die Einhaltung der Compliance Vorgaben, Qualität, Vertrags- und Termintreue, sowie die Abwicklung der Dienstleistungen unter technischen und kaufmännischen Gesichtspunkten erfüllt.

Im QM-Handbuch ist auch die Aufbau- und Ablauforganisation mit den internen Zusammenhängen in der kaufmännischen und technischen Geschäftsleitung, der Bauleitung im praktischen Projektmanagement und in der gesamten Projektabwicklung sowie in der Hausverwaltung geregelt.

Die detaillierten Prozessabläufe mit den zugehörigen Verantwortlichkeiten sind in damit zusammenhängenden Verfahrensanweisungen, Stellenbeschreibungen und Dienstverträgen geregelt.

Das gesamte QM-System ist auf die vorbeugende Fehlervermeidung und auf die ständige Optimierung der Aufbau- und Ablauforganisation im Sinne der Wirtschaftlichkeit und der Kundenzufriedenheit ausgerichtet.

Die Regelungen im QM- System beinhalten das interne Kontrollsystem IKS, um Fehler vorbeugend in der gesamten Organisation (kaufmännisch, technisch) zu vermeiden.

## **1.3 Compliance**

Die Compliance Vorgaben im Unternehmen sind Maßnahmen und Prozesse um Regelkonformitäten sicher zu stellen.

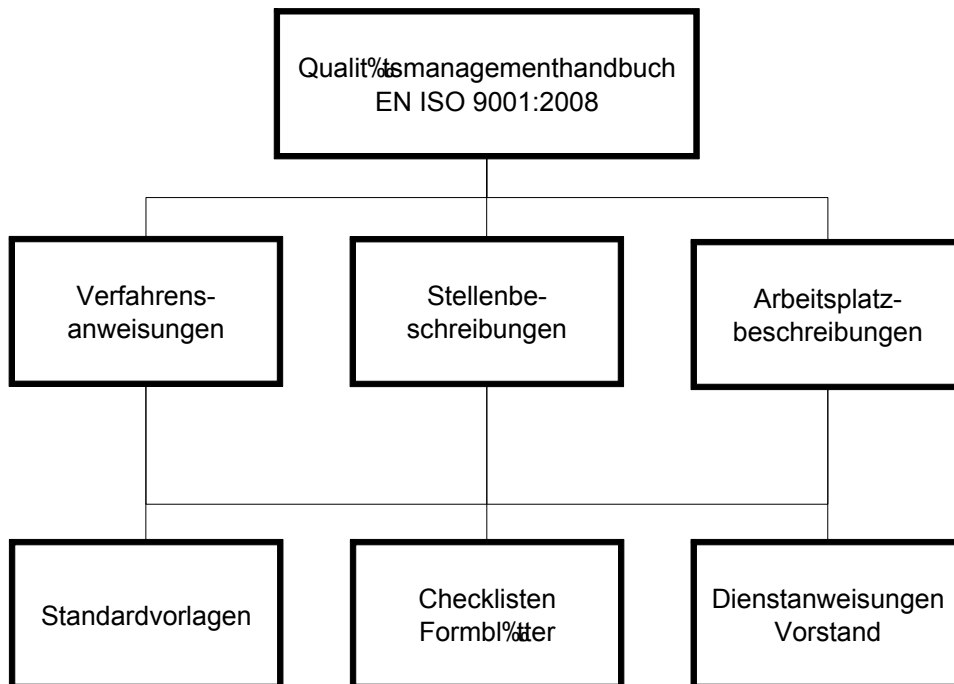
Aufgabe der Compliance Richtlinien ist sicher zu stellen, dass die Risiken für wesentliche Regelverstöße auf ein vertretbares Minimum reduziert werden.

Es liegt in der Verantwortung jedes Einzelnen sich gegenüber Kollegen, Kolleginnen, Geschäftspartner und Mitbewerber stets fair, respektvoll und integer zu verhalten.

## **1.4 Organigramm siehe Anlage 1**

## 2. QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEM

### 2.1 Struktur des QM-Systems (grafische Darstellung)



Die Darstellung der Aufbau- und Ablauforganisation ist in Management-, Wertschöpfungs- und unterstützende Prozesse gegliedert.

Die 2. und 3. Ebene gelten als firmenvertraulich und dürfen ohne Genehmigung durch die Geschäftsleitung nicht extern vergeben werden.

Sämtliche Dokumente befinden sich schreibgeschützt in der EDV, für die Wartung ist der QMB (Qualitätsmanagementbeauftragte/r) zuständig.

Die Freigabe und Inkraftsetzung des QM-Systems erfolgt durch die Geschäftsleitung.

Es gibt weiters einen Bürostandard in der Technik, worin alle Abläufe und Vorgaben zusammengefasst und für jeden Anwender verfügbar sind. (Laufwerk)

### 2.2 Geltungsbereich

Der Anwendungsbereich für das QM-System erstreckt sich auf die Projektabwicklung, Bauausführung, Hausverwaltung, Sanierung und Beschaffung.

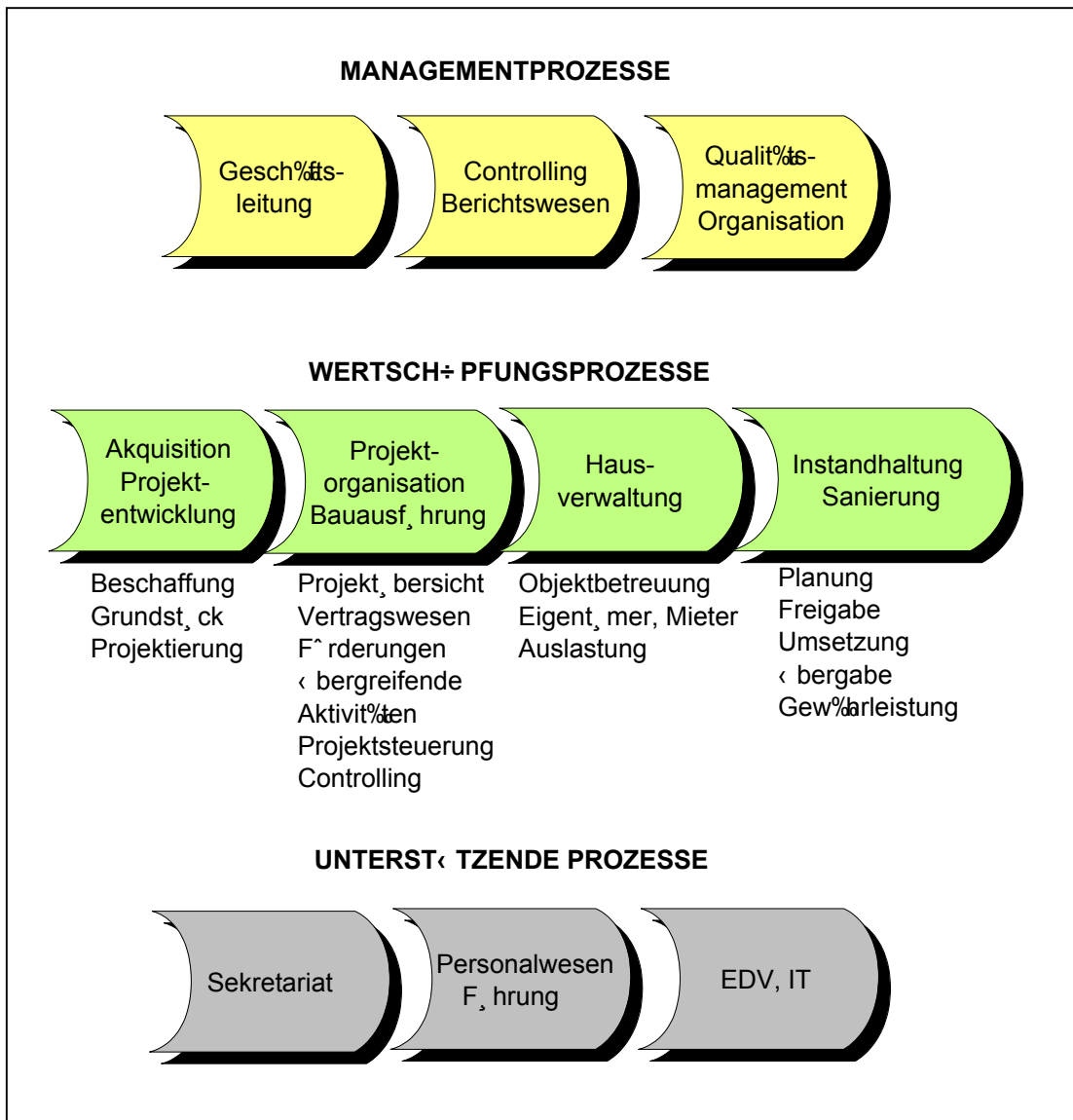
Aus dem QM-System ausgeschlossen ist der Abschnitt 7.3 Design und Produktentwicklung der EN ISO 9001:2008.

**2.3 QM- Handbuch (1. Ebene)**

Das QM-Handbuch wird durch den QMB erstellt und gewartet. Das Handbuch unterliegt dem Änderungsdienst und kann auch z.B. für Auftraggeber oder interessierte Parteien als Informationsexemplar nach Freigabe GL verteilt werden.

Der Änderungsdienst erstreckt sich ausschließlich auf das schreibgeschützte QM-Handbuch im Netzwerk, ausgedruckte Exemplare unterliegen nicht dem Änderungsdienst durch den QMB.

**2.4 Prozessdarstellung Management Wertschöpfung –Unterstützende Prozesse**



## 2.5 Lenkung von Dokumenten und Daten

Die Lenkung aller Dokumente und Daten erfolgt durch den QMB.

### Systembezogene Dokumente sind:

- Qualitätsmanagementhandbuch
- Verfahrensanweisungen
- Checklisten, Formblätter
- Stellenbeschreibungen
- Arbeitsplatzbeschreibungen
- Dienstanweisungen

Dies beinhaltet die Erstellung, Prüfung, Freigabe, Verteilung und Änderung von Dokumenten. Der Aufbau der QM-Dokumente ist in einer Verfahrensanweisung geregelt und standardisiert. Ungültige Dokumente werden durch den QMB archiviert. Die Lenkung der auftrags- und projektspezifischen Dokumente, z.B. Verträge, Bauakt, Projektdokumentation usw., ist in den einzelnen Verfahrensanweisungen in der Dokumentenlenkung mit der Erstellung, Prüfung, Freigabe und Verteilung sowie der Ablage und Archivierungsdauer geregelt.

### Projektspezifische Dokumente und Daten:

Projektspezifische Dokumente und Daten werden über das Dokumentenmanagementsystem gemanagt. Dazu gibt es Laufwerke mit strukturierten Ablagesystemen laut Verfahrensanweisung.

In Papierform werden im Wesentlichen vertragsrelevante Originaldokumente archiviert, z.B. Ausschreibungen, Mietverträge, Auftragschreiben, Rechnungen, etc.

### Normen, Gesetze, Bauordnung, OIB- Richtlinien:

Für die Verwaltung der Normen ist der technische Geschäftsleiter zuständig. Diese werden anlassbezogen in Abstimmung mit dem Österreichischen Normungsinstitut auf Aktualität geprüft (Internet) und in der Technik abgelegt.

## 2.6 Lenkung der Qualitätsaufzeichnungen (QM-Aufzeichnungen)

Die systembezogenen QM-Dokumente werden nach Ablauf der Gültigkeit beim QMB drei Jahre archiviert. Unter diese Archivierungsdauer fallen ebenfalls die Managementbewertungen, Mängelbearbeitung, Bewertungen der GU und/oder Auftragnehmer (Lieferanten, Subunternehmer), Reklamationsaufzeichnungen, Gewährleistungsaufzeichnungen, Auditunterlagen, Schulungsnachweise und Auditberichte. Die Handhabung ist ebenfalls in den einzelnen Verfahrensanweisungen geregelt. Aufzeichnungen über die Dienstleistungsabwicklung wie z.B. Verträge, Pläne, Behördenansuchen, Leistungsverzeichnisse, und Projektdokumentationen, etc. werden ebenfalls entsprechend der Verfahren archiviert (EDV und/oder Papierform).

Die Daten in der EDV werden täglich am Zentralserver gesichert und getrennt gelagert (externe Lagerung). Die Verantwortlichkeit ist in einer Stellenbeschreibung bzw. in einer Arbeitsplatzbeschreibung geregelt.



## 2.7 Datensicherung

Es gibt eine tägliche Sicherung auf Bänder mit Verwahrung im Tresor Serverraum (Netframe).

Nr.	Sicherungsbänder	Tagessicherung	Monatssicherung
1	Buchhaltungsserver	Buchhaltung	GLK
2	Netzwerkserver	Technik	GLT
3	Archivierungsserver	Buchhaltung	GLK

## 2.8 Arbeitssicherheit, Evaluierung, Planungs- und Baustellenkoordination (Bau KG)

Sämtliche Vorgaben laut Arbeitnehmer/innen - Schutzgesetz sind in Bezug auf die Arbeitssicherheit und Evaluierung in das QM-System eingebaut.

Für die Umsetzung der Forderungen ist der Sicherheitsbeauftragte gemäß Stellenbeschreibungen verantwortlich. Die Wirksamkeit der Maßnahmen wird im Zuge von internen und externen Audits bzw. Begehungen überwacht. Die Beauftragten für die gesetzliche Überwachung sind durch die Geschäftsleitung laut Organigramm nominiert und stellen die Einhaltung der Forderungen sicher.

## 2.9 Risikomanagement

Die Risiken für das Unternehmen und in der gesamten Projektabwicklung werden in verschiedenen Phasen ermittelt und bewertet. Bei Notwendigkeit werden entsprechende Maßnahmen eingeleitet.

Nr.	Phase 1 Errichtung	Phase 2 Betrieb
1	Beschaffung Baugrund	Versteckte Baumängel
2	Vergabe und Ausführung der Gewerke	Regionale Abwanderung
3	Finanzierungen	Reduktion von Förderungsmittel
4	Vermarktungsrisiko	Refinanzierung durch Wohnungswechsel

Aufzeichnungen werden projektspezifisch und/ oder im Rahmen des Managementreviews durchgeführt.

## 3. VERANTWORTUNG DER GESCHÄFTSLEITUNG

### 3.1 Verpflichtung der Geschäftsleitung

Mit der Bereitstellung der notwendigen Mittel und Ressourcen verpflichten sich die Geschäftsleitung und die Projektleiter zur ständigen Weiterentwicklung und Umsetzung des QM-Systems. Dies wird durch folgende Aktivitäten sichergestellt:

- Ständige Vermittlung der Bedeutung der Kundenanforderungen und der damit verbundenen Aktivitäten, einschließlich der gesetzlichen, technischen und behördlichen Anforderungen
- Bestimmung und Weiterentwicklung des Unternehmensleitbildes, sowie der internen Kommunikation und Information

## QUALITÄTSMANAGEMENT - HANDBUCH

- Festlegung der Qualitätsziele und Prozesskennzahlen für das gesamte Unternehmen und folglich deren Überwachung
- Bewertung der Wirksamkeit des QM-Systems und der Prozesse durch interne Audits und Managementreview
- Ermittlung der Kundenerwartungen, der Kundenanforderungen, Marktanforderungen mit dem Ziel, die Kundenzufriedenheit unter wirtschaftlichen Aspekten sicherzustellen
- Ständige Optimierung und Weiterentwicklung einer effizienten Aufbau- und Ablauforganisation in der Projektabwicklung, Bauausführung, Hausverwaltung und Sanierung, einschließlich interner Abläufe.

### 3.2 Kundenorientierung

Das QM-System und die Qualifikation aller MitarbeiterInnen sind darauf ausgerichtet, auf die Wünsche und Bedürfnisse der Kunden bestmöglich Rücksicht zu nehmen.

Es ist ein erklärtes Ziel der Geschäftsleitung, einen hohen Grad an Kundenbetreuung und Kundenzufriedenheit speziell in der Hausverwaltung zu erreichen. Dies gilt ebenso für die termingerechte, gesetzeskonforme und vertragsgemäße Projektabwicklung.

Dies setzt wesentliche Kenntnisse des Vertragsrechtes voraus, um eventuelle vertragliche Auffassungsunterschiede zu erkennen und zu bereinigen.

### 3.3 Unternehmensleitbild

#### Allgemein

Wir sind ein Unternehmen in dem Entscheidungen rasch und flexibel, dabei dennoch risikobewusst getroffen werden. Bewusstes Handeln, Toleranz und Loyalität sind wichtigste Bestandteile unserer Unternehmenskultur. Partnerschaftliches Miteinander im Team und gegenseitige Wertschätzung aller interessierten Parteien prägen unsere Zusammenarbeit.

#### Die Kompetenz der Mitarbeiter

Wir unterstützen die Individualität und Kreativität unserer Mitarbeiter, deren Selbstbewusstsein und deren Eigenverantwortung.

Die fachliche und persönliche Weiterbildung steigert die Kompetenz jedes Einzelnen und bewirkt selbständiges Handeln mit hoher Eigenverantwortung

Unseren Mitarbeitern bieten wir die Herausforderung einer verantwortungsvollen Tätigkeit und soziale Sicherheit innerhalb des Unternehmens.

Die Kompetenz der Mitarbeiter besteht darin, dass wir ganzheitlich denken und auch danach handeln.

#### Die kundenbezogenen Ziele

In unseren Geschäftsbereichen bieten wir einen hohen Produkt- und Qualitätsstandard bei der Bauausführung, Hausverwaltung und Sanierung an.

## **Die unternehmensbezogenen Ziele**

Ein gesundes Wachstum und langfristige Sicherung der Erträge bilden die Grundlage für die Erhaltung der Eigenständigkeit. Unsere Aktivitäten setzen wir mit dem Grundsatz der Nachhaltigkeit um.

## **Die ständige Verbesserung unserer Aufbau- und Ablauforganisation**

Wir haben ein integriertes, prozessorientiertes Qualitätsmanagementsystem eingeführt um die vorbeugende Fehlervermeidung im Sinne der Kundenzufriedenheit in den Vordergrund zu stellen.

Dabei legen wir größten Wert auf ein funktionierendes internes Kunden- und Lieferantenprinzip für die ständige Verbesserung der Produkt- und Dienstleistungsqualität.

### **3.4 Unternehmensziele/Qualitätsziele**

Die Qualitätsziele werden durch die Geschäftsleitung festgelegt und leiten sich aus dem Unternehmensleitbild und den strategischen Zielsetzungen für unser gemeinsames Unternehmen ab.

Diese werden ständig auf Einhaltung überwacht und mit dem Unternehmensleitbild abgestimmt.

Dies sind:

- Umsetzung des jährlichen Bauprogramms/Sanierungsprogramms
- Budget und Kennzahlen jährlich
- Projekterfolgsvorgaben (Kosten)
- Teamgespräch mit Zielvereinbarungen
- Regelungen im QM- System

#### **Übergeordnete Ziele:**

- Einhaltung Compliance Richtlinien
- Kundenzufriedenheit
- Ständige Minimierung der internen und externen Reklamationen/ Mängel
- Zufriedene und motivierte Mitarbeiter/innen
- Optimale Projektabwicklung und Projektorganisation im Sinne der Vorgaben an Subunternehmen/Gewerke
- Auslastung, Leerstände

### **3.5 Prozesskennzahlen/ Unternehmenskennzahlen**

Alle Bestrebungen des QM-Systems, sowie die Aufbau- und Ablauforganisation sind gemäß der Wertschöpfungsprozesse darauf ausgerichtet, qualitativ hochwertige und zuverlässige Projektabwicklungen, Bauausführung, Hausverwaltung, Instandhaltung und Sanierungen sicherzustellen.

Es ist die Aufgabe aller, die Qualitätsziele bei der vorgegebenen Wirtschaftlichkeit zu erreichen, um die Eigenständigkeit auch in Zukunft zu gewährleisten. Die Qualitätsziele und Prozesskennzahlen sind von den strategischen Firmenzielen abgeleitet und werden durch die Geschäftsleitung vorgegeben und über einen SOLL-IST-Vergleich ständig überwacht.

**Unternehmenskennzahlen:**

Nr.	Kennzahl	Vorgabe	Reporting	Zyklus
1	Bauvolumen	Budgetvorschau	Vorstand/ Aufsichtsrad	Quartal
2	Eigen Kapitalquoten	Budgetvorschau	Vorstand/ Aufsichtsrad	Quartal
3	Verwaltungskosten/ Wohneinheiten	Budgetvorschau	Vorstand/ Aufsichtsrad	Quartal
4	Liquiditätskennzahl	Budgetvorschau	Vorstand/ Aufsichtsrad	Quartal

Die Kommunikation erfolgt bei den internen Besprechungen.

**3.6 Verantwortung, Befugnisse und Kompetenzen**

Sämtliche Befugnisse und Kompetenzen sind in Stellenbeschreibungen einschließlich der Vertreterregelungen beschrieben.

Tätigkeiten können delegiert werden, nicht aber die Verantwortung.

Die Eigenverantwortung aller Mitarbeiter/innen ist auch ein wesentlicher Bestandteil unserer Firmenkultur.

**3.7 QM- Beauftragter (QMB) im Führungskreis**

Der Qualitätsmanagementbeauftragte (QMB) ist, entsprechend den Anforderungen aus dem Regelwerk EN ISO 9001:2008, Herr Robert Mader. Die Verantwortung und Befugnisse bezüglich der Wartung und Weiterentwicklung des QM-Systems sind vertraglich geregelt und wie folgt definiert.

**Er ist für folgende QM-Belange verantwortlich:**

- Wartung und Weiterentwicklung des QM-Systems laut EN ISO 9001:2008.
- Prüfung und Freigabe der QM-Dokumente einschließlich der Wartung im Netzwerk
- Koordinierung und Durchführung der internen Audits
- Einleitung und Überwachung von Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen
- Schulung und Ausbildung in QM-Belangen
- Sicherstellung der Zertifizierungsreife
- Wartung des gesamten QM-Systems

Oben genannte Aufgaben sind in einer Stellenbeschreibung verbindlich geregelt.

**3.8 Kommunikation intern und extern (Berichtswesen)**

Für die Kommunikation nach Außen (z.B. Kunden, Gemeinden, Architekten, Behörden, öffentliche Institutionen) sind die kaufmännische und technische Geschäftsleitung sowie die Bauleitung/Hausverwaltung zuständig.

**Es gibt folgende Berichts- und Kommunikationsebenen**

Nr.	Kommunikation/ Berichtswesen	Inhalt
1	Aufsichtsrat und Vorstand AR, Vorstand, GL, Sekretariat Quartal	Projekte Reporting Controlling
2	Vorstand Sitzung Vorstand, GL, Sekretariat monatlich	Projekte Auftragsvergaben Tagesgeschäft
3	wöchentliche Geschäftsleiterbesprechung	Strategisch

## QUALITÄTSMANAGEMENT - HANDBUCH

	(GL, Obmann) mit Protokoll	Tagesgeschäft
4	Teambesprechung quartalsmäßig, HV, GK Mitarbeitergespräche (GL, BL, Hausverwaltung) mit Protokoll	Projekte Tagesgeschäft Wünsche Anregungen Beschwerden Verbesserungen

### 3.9 Bewertung des QM-Systems (Managementreview)

Die Bewertung der Wirksamkeit des QM-Systems erfolgt jährlich durch die GL unter Einbeziehung des QMB.

Es werden neben den Unternehmensthemen folgende Inputs analysiert und bewertet:

- Allgemeine Bewertung, Wirksamkeit des QM- Systems
- Lieferantenbewertung und Subunternehmerbewertung
- Ergebnisse der internen Audits (Zusammenfassung, Analyse)
- Verbesserungspotential
- Kundenzufriedenheit, Auswirkung und Image
- Q- Ziele und Kennzahlen mit Bewertung des laufenden Jahres
- Gewährleistungen, Reklamationen
- Q- Ziele und Kennzahlen für das Folgejahr
- Risikomanagement
- Maßnahmen aus vorangegangenen Managementreviews
- Festlegung von Schulungsschwerpunkten
- Verifizierung des internen Kontrollsystems IKS

Bei Nichterreichen der Ziele und Kennzahlen werden durch die Geschäftsleitung Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen eingeleitet und überwacht. Die Bewertung wird protokolliert und liegt bei der Geschäftsleitung auf. Im Zuge der Bewertung werden auch die Ziele und Kennzahlen neu definiert und die verantwortlichen Bereiche informiert.

### 3.10 Verbindlichkeitserklärung und Inkraftsetzung

Mit der Inkraftsetzung des QM-Systems werden die Abläufe und Verantwortlichkeiten als verbindlich erklärt. Alle Mitarbeiter/Innen, einschließlich der Geschäftsleitung, sind verpflichtet, sich auch danach zu orientieren.

Die Inkraftsetzung erfolgt durch die kaufmännische und technische Geschäftsleitung mittels nachfolgender Unterschrift.

Es ist auch die Aufgabe jedes Mitarbeiters, jeder Mitarbeiterin Verbesserungsmöglichkeiten aufzuzeigen, um die Aufbau- und Ablauforganisation ständig den neuen Bedürfnissen anzupassen.

Steyr, am 04.2.2013

---

kaufmännische Geschäftsleitung

---

technische Geschäftsleitung

## 4. MANAGEMENT VON RESSOURCEN

### 4.1 Personelle Ressourcen

Es liegt im Verantwortungsbereich der Geschäftsleitung, die personellen Ressourcen und Mittel zu planen und auch umzusetzen, damit die Vorgaben aus dem QM-System auch effizient und zielführend umgesetzt werden können.

Dazu zählen folgende Aktivitäten:

- Vermittlung der Kundenerwartungen und Kundenanforderungen
- Personalressourcenplanung
- Vorleben und Umsetzen des Unternehmensleitbildes
- Ständige Vertiefung des QM-Systems
- Personalschulung und Personalentwicklung
- Umsetzung der Stellvertreterregelungen
- Ständige Verbesserung der Prozesse und Abläufe
- Bewusstseinsbildung und Motivation

### 4.2 Schulung, Aus- und Weiterbildung

#### **Einschulung und Unterweisung von neuen Mitarbeiter/Innen:**

Für die tätigkeitsbezogenen Unterweisungen und die persönliche Weiterbildung ist die Geschäftsleitung zuständig. Diese Schulungen beinhalten:

- Fachliche, rechtliche Schulungen um den Stand der Technik sicherzustellen
- persönliche Aus- und Weiterbildung
- QM- System (Abläufe und Prozesse)
- Unternehmensleitbild
- Organisatorische Abläufe in der Planung und Projektabwicklung
- Tätigkeitsbezogene Unterweisungen der Projektleiter und Bauleiter

Bei Neueinstellungen wird durch die Geschäftsleitung ein Anforderungsprofil gemäß Stellenbeschreibung erstellt und danach erfolgt die Personalauswahl, bzw. Einstellung durch die Geschäftsleitung. Die Details werden im Dienstvertrag vereinbart und weiters in Stellenbeschreibungen personenbezogen dokumentiert.

#### **Laufende Schulungen:**

Im Rahmen der Personalentwicklung und im Zuge der Teamgespräche wird der Schulungsbedarf mindestens einmal jährlich durch die Geschäftsleitung unter Einbeziehung der Mitarbeiter ermittelt. Die Geschäftsleitung entscheidet über die Festlegung von Schulungsschwerpunkten, diese können im Laufe des Jahres ergänzt werden.

Nach der Prüfung des Schulungsbedarfes erfolgt die Freigabe des Ausbildungsplanes durch die Geschäftsleitung einschließlich der Festlegung des Budgets.

In den Ausbildungsplan fließen auch Wiederholungsschulungen bezüglich des QM-Systems ein, kombiniert mit Produktvorstellungen wichtiger und relevanter Subunternehmer. Die Wartung des Ausbildungsplanes erfolgt durch die Geschäftsleitung, wobei dieser bei Bedarf jederzeit erweitert werden kann.

Die Wirksamkeit durchgeführter Schulungen wird bewertet und abteilungsintern kommuniziert.

## 4.3 Infrastruktur, Netzwerk

Die gesamte Projekt- und Objektentwicklung einschließlich der Planung erfolgt über ein EDV-gesteuertes Programm mit einem strukturierten Ablagesystem. Für die Sicherstellung der Datensicherheit ist die Technik mit dem EDV-Verantwortlichen (Systemverantwortlichkeit) zuständig. Die Datensicherung in der Buchhaltung wird in Eigenverantwortung durchgeführt. Die Monatssicherungen werden extern gelagert. Die Archivierung obliegt der jeweiligen Abteilung , Technik, Buchhaltung).

## 5. PROJEKTABWICKLUNG/PLANUNGS-, BAUAUSFÜHRUNG, HAUSVERWALTUNG- UND DIENSTLEISTUNGSABWICKLUNG

### 5.1 Planung der Prozesse

Die Wertschöpfungs- und Serviceprozesse sind festgelegt und in Verfahrensanweisungen geregelt. Dazu gibt es Zielvorgaben und Kennzahlen für die einzelnen Prozesse, welche ständig auf Erreichung kontrolliert werden. Darüber hinaus wird auch durch interne Audits eine Analyse und Bewertung der Prozesse durchgeführt.

Jedes Projekt wird im Detail nach den verfügbaren Kapazitäten der Projektleiter bzw. Bauleiter geplant und folglich terminlich überwacht und gesteuert.

Ergeben sich daraus Änderungsnotwendigkeiten, stellt die Geschäftsleitung mit den Verantwortlichen die wirksame Anpassung sicher.

### 5.2 Projektentwicklung

Die Projektentwicklung erstreckt sich von der Grundstücksbeschaffung über ein Planungskonzept mit den entsprechenden Grundstückskosten bzw. Förderungs Voraussetzungen einschließlich der Grundstücksbevorratung.

In die Projektentwicklung fällt auch die Einreichplanung mit den entsprechenden Ausschreibungen an Lieferanten bzw. die Einreichung beim Land OÖ. zwecks Förderungszusicherung. Die Projektentwicklung endet mit der Vergabe der Lieferanten und Professionisten sowie der Projektübergabe an den Bauleiter für die nachfolgende Bauausführung.

Die diesbezüglichen Abläufe und Verantwortlichkeiten sind in einer Verfahrensanweisung (VA 05 Beschaffung, Auswahl, Bewertung von Auftragnehmern) geregelt.

### 5.3 Bauausführung

Für die Bauausführung ist der Bauleiter unter Einbeziehung des Projektleiters zuständig. Die Steuerung erfolgt mittels Projektliste und den dazugehörigen Dokumenten im Bauakt. Während der Bauausführung gibt es die Kontrolle der Ausführung mittels Bauzeitplan.

Parallel dazu erfolgt bereits die Zuweisung der Mieter und Eigentümer.

Im Zuge des Bauabschlusses wird die Schlussabnahme durch den Bauleiter durchgeführt und entsprechend dokumentiert. Dabei erfolgt auch die Abnahme der Professionisten mit entsprechendem Mängelmanagement.

Die diesbezüglichen Abläufe und Verantwortlichkeiten sind in einer Verfahrensanweisung (VA 02 Bauausführung) geregelt.

## 5.4 Hausverwaltung

Das fertige Bauvorhaben wird gemäß Checkliste und Übernahmeprotokoll an die Hausverwaltung übergeben. Im Zuge der Versammlungen (Mieter, Eigentümer) werden die organisatorischen Abläufe für die Hausverwaltung, wie z.B. Reinigung, Außenanlagenpflege, Beschaffung von Betriebsmitteln, etc. vereinbart.

Die Übergabe der Wohneinheiten erfolgt bei Auszug der Mieter gemäß Übernahmeprotokoll, worin der Wohnungszustand definiert wird.

Es liegt auch im Verantwortungsbereich der Hausverwaltung, Angebote für Klein-Sanierungen und Reparaturen einzuholen, einschließlich der entsprechenden Beauftragung und Abnahme. Die Übergabe an Neumieter ist ebenfalls in einer Verfahrensanweisung (VA 03 Hausverwaltung) geregelt.

## 5.5 Sanierung

Die erforderlichen Sanierungen werden durch die Hausverwaltung in Zusammenarbeit mit Eigentümer und Mieter ermittelt (Sanierungsprogramm).

Danach erfolgt eine Kostenschätzung welche folglich unter Einbeziehung der Hausverwaltung, Bauleiter, Hausgemeinschaften (bei Wohnungseigentum) und Gemeinden beschlossen wird. Die Abwicklung der Sanierung wird an Hand von Bauzeitplänen durch den Bauleiter gesteuert und in wöchentlichen Besprechungen überwacht (Bauzeitplan). Nach der Abnahme werden eventuelle Mängel abgearbeitet (Mängeliste) und die Sanierung abgeschlossen.

Die detaillierten Abläufe sind in einer Verfahrensanweisung (VA 04 Sanierung) geregelt.

## 5.6 Auswahl und Bewertung von Lieferanten und Professionisten:

Für die Auswahl von GU und/oder Auftragnehmern ist der Vorstand zuständig. Dies erfolgt nach festgelegten Kriterien, die diesbezüglichen Aufzeichnungen werden in der Lieferantenliste geführt. Lieferanten und/oder Professionisten werden durch den Bauleiter abgenommen und eventuelle Mängel werden reklamiert und abgearbeitet (Mängelliste). Lieferanten und/oder Professionisten werden nach einem festgelegten Verfahren laufend bewertet und eingestuft. Die detaillierten Abläufe sind in einer Verfahrensanweisung (VA 05 Beschaffung, Auswahl, Bewertung von Auftragnehmern) geregelt.

## 5.7 Kennzeichnung, Rückverfolgbarkeit

### Kennzeichnung von Dokumenten:

Alle Unterlagen sind in der EDV auftragsbezogen und alphanumerisch gekennzeichnet (Projekt, Objekt Nummer) und können dadurch jederzeit anhand der Projektliste zugeordnet werden. Außerdem sind sämtliche relevanten Unterlagen in der EDV und in Papierformat (hard copy) nach einer festgelegten Struktur abgelegt (Bauakt).

### Rückverfolgbarkeit:

Der Bauakt beinhaltet alle wesentlichen Aufzeichnungen (Verträge, Pläne, Checklisten, Leistungsverzeichnisse) und stellt somit das umfassende Dokument für die Rückverfolgbarkeit dar. Für den Umfang der Rückverfolgbarkeit sind der QMB und die Geschäftsleitung verantwortlich.



## 5.8 Beistellungen durch den Kunden

### **Beigestellte Materialien:**

Die gemeinnützige Wohnungsgenossenschaft Styria ist ein Dienstleister, daher gibt es keine vom Kunden beigestellten Materialien oder Leistungen.

## 5.9 Lenkung von Messmitteln

### **Handhabung von Messmitteln:**

Im Unternehmen werden im Regelfall Infrarotmessgerät, Klimamessgerät, Distanzmesser, als Messmittel eingesetzt. Für die ordnungsgemäße Handhabung vor Ort ist der Benutzer (Hausverwalter, Techniker, Bauleiter) zuständig, ebenso für die Funktionsprüfung vor jedem Einsatz.

Die Beschaffung von Messmitteln und die Festlegung des Überprüfungszyklus werden durch die Geschäftsleitung entschieden.

Jedes Messmittel ist mit einer Seriennummer gekennzeichnet und somit eindeutig zuordenbar.

### **Kalibrierung von Messmitteln:**

Für die fristgerechte Einholung der Messmittel ist der Teamleiter/HV verantwortlich, einschließlich für die Einlagerung nach der internen oder externen Überprüfung. Die Messmittel Kalibrierung wird durch den Teamleiter/HV bei einer dazu autorisierten Prüfungsstelle extern eingereicht, oder es werden Vergleichsmessungen durchgeführt. Dazu werden entsprechende Protokolle erstellt und archiviert. Bei Abweichungen entscheidet der Teamleiter/HV über evtl. durchzuführende Reparaturen, Ausscheidungen bzw. Ersatzbeschaffung des Messmittels.

## 6. MESSUNG, ANALYSE UND VERBESSERUNG

### 6.1 Messung der Kundenzufriedenheit

Die Zufriedenheit unserer Kunden und Partner ist ein erklärtes Ziel im Unternehmen.

Indikatoren für die Ermittlung Kundenzufriedenheit:

- Abwicklung der Mängel- und Gewährleistungsarbeiten im Sinne des Kunden
- Reklamationen durch den Kunden und der Hausverwaltung
- Flexibilität bei der Projektabwicklung
- Kundenbefragung
- Haftungsbegehung
- Leerstände

Weiters wird die Kundenzufriedenheit im Rahmen der Mieter und Eigentümer Versammlungen über den Hausverwalter nach Übergabe der Wohnungen an Eigentümer und Mieter erhoben. Die Ergebnisse werden im Zuge der MA und Teamgespräche mit der Geschäftsleitung analysiert und bewertet. (Protokoll)

Bei Bedarf werden durch die Geschäftsleitung speziell für künftigen Projekte Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen eingeleitet. (Aufnahme in das Raumbuch, Ausstattungsbeschreibung)

## 6.2 Interne Audits

### **Auditplan:**

Sämtliche interne Prozess-Audits werden im Voraus gemäß dem freigegebenen Auditplan durch die Geschäftsleitung geplant und vor der Durchführung wird mit dem zu auditierenden Bereich die Vorgehensweise festgelegt. Der Plan dient auch zur Nachweisführung durchgeführter Audits.

### **Durchführung:**

Interne Audits werden anhand der Anforderungen der EN ISO 9001: 2008 und dem QM-System abgearbeitet.

Festgestellte Abweichungen oder Hinweise listet der QM- Beauftragte im Protokoll auf und legt mit dem Verantwortlichen auch die Abstellmaßnahmen fest (Auditreport).

### **Auditbericht und Nachverfolgung:**

Der zusammengefasste Bericht des durchgeführten Audits dient der Geschäftsleitung als Basis zur Bewertung des QM- Systems und wird durch diese gegengezeichnet. Für die wirksame Nachverfolgung der Maßnahmenliste ist der QMB zuständig.

## 6.3 Überwachung und Messung der Prozesse

Sämtliche Prozesse sind in den Verfahrensanweisungen geregelt und beschrieben. Für die Wertschöpfungsprozesse gibt es durch die Geschäftsleitung vorgegebene Kennzahlen. Die Vorgaben werden im Zuge der Besprechungen einem SOLL-IST-Vergleich unterzogen.

Weiters wird die Wirksamkeit der Prozesse im Zuge der internen Audits überprüft und bei Bedarf werden entsprechende Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen eingeleitet und durch die Verantwortlichen umgesetzt.

Die Ergebnisse der internen Audits fließen in das jährliche Managementreview mit ein.

## 6.4 Überwachung und Messung der Projektabwicklungsqualität

Durch die Prüfungen während der gesamten Projektabwicklung wird die vertraglich vereinbarte Qualität und technische Ausführung sichergestellt.

Die Prüfung der Projektabwicklungsqualität erfolgt anhand folgender Instrumentarien:

- sämtliche Projekte werden mittels Projektübersicht für die einzelnen Projekte Bauphasen und Kosten durch den Projektleiter/Bauleiter ständig überprüft und gewartet
- für jedes Projekt gibt es eine Bauzeitplanung und eine detaillierte Kostenverfolgung mit folgenden Schwerpunkten:
  - Plankosten (Planvorgabe)
  - Auftragssumme/Leistungsstand
  - Mehr-/Minderleistungen
  - erfolgte Zahlungen/Liquidität des Projektes
  - Baustellenerfolgsrechnung/Abweichungsanalyse

Die detaillierten Prüfungen sind in Verfahrensanweisungen und Checklisten sowie im Bauzeitplan geregelt. Bei Abweichungen werden Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen eingeleitet und etwaige Mängel beseitigt.

## 6.5 Lenkung fehlerhafter Produkte und Dienstleistungen

### **Erfassung und Handhabung von Reklamationen, Beschwerden extern, intern:**

Beschwerden und Reklamationen während der Bauausführung werden grundsätzlich vom Projektleiter bzw. Bauleiter, ab Bezug vom Hausverwalter entgegengenommen. Die Erfassung der notwendigen Daten für die Abwicklung der Reklamation erfolgt in der Mängelliste bzw. Abnahmeprotokoll, oder in den Bauleiterbesprechungen.

Die Berechtigungsprüfung und Analyse von Reklamationen (Gewährleistung) erfolgt durch den Projektleiter, Bauleiter, Hausverwalter bzw. durch Einbeziehung der Geschäftsleitung. Danach werden die entsprechenden Maßnahmen festgelegt und durch den Projektleiter, Bauleiter bzw. Hausverwalter abgewickelt.

### **Reklamationsabwicklung und Kontrolle auf Wirksamkeit:**

Nach Abarbeitung der Maßnahmen (im Regelfall durch Nacharbeit bzw. Mängelbehebung beim betreffenden Lieferanten bzw. Professionisten) erfolgt die Überprüfung auf Wirksamkeit durch den Projektleiter, Bauleiter bzw. Hausverwalter und unter Einbeziehung der Kunden (Eigentümer, Mieter). Bei Bedarf werden weitere Maßnahmen eingeleitet.

## 6.6 Datenanalyse, statistisches Verfahren

Die statistischen Auswertungen werden in der Buchhaltung erstellt, diese in der Geschäftsleitung analysiert und bei Bedarf Korrektur- bzw. Vorbeugemaßnahmen eingeleitet. Folgende Informationen fließen ein:

- Laufende Projektkostenverfolgung und SOLL-IST-Vergleich
- Wirksamkeit des QM-Systems (interne Audits)
- Nachkalkulation, finanzielle Betrachtungen
- Marktbetrachtungen, Bauprogramme des Landes OÖ
- Einhaltung der Ziele und Prozesskennzahlen
- Bewertung Lieferanten bzw. Subunternehmer

Die Bewertung der Daten und Ergebnisse erfolgt zusätzlich jährlich im Zuge der Bewertung des QM-Systems (Managementreview).

## 6.7 Korrekturen und Vorbeugemaßnahmen

Die Einleitung von Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen erfolgt entweder sofort im Zuge der laufenden Besprechungen (z.B. Reklamationen und bei Gewährleistungsfällen) oder wird anhand der vom Projektleiter, Bauleiter bzw. Hausverwalter aufbereiteten Mängelprotokolle dokumentiert (Verantwortlichkeiten, Maßnahmen und Termine). Die Basis für die Einleitung von Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen sind folgende Auslöser:

- Erkenntnisse vom Risikomanagement
- Projektanalysen
- Auswertung der Mängelbehebung, Beschwerden
- Erkenntnisse aus der Hausverwaltung und Sanierung
- Ergebnisse Bewertung der Lieferanten und Professionisten
- Berichte aus internen Audits
- Bewertung des QM-Systems durch die Geschäftsleitung

## **Überwachung von Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen:**

Die Durchführung und Wirksamkeit von Maßnahmen werden in den Besprechungen behandelt und gegebenenfalls weitere Maßnahmen durch die Geschäftsleitung eingeleitet und verfolgt. Darüber werden Protokolle geführt.

## **6.8 Ständige Verbesserung**

Unabhängig von Anlass bezogenen Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen wird an der ständigen Verbesserung aller Prozesse und in der Aufbau- und Ablauforganisation gearbeitet. Diese schließt alle Projekte sowie Geschäftsleitung, Bauleiter, Projektleiter und Hausverwalter mit ein.

## **7. MITGELTENDE DOKUMENTE (INTERN)**

Verfahrensanweisungen

- VA 01 Projektanwicklung
- VA 02 Bauausführung
- VA 03 Hausverwaltung
- VA 04 Sanierungen
- VA 05 Beschaffung, Auswahl und Bewertung von Auftragnehmern
- VA 06 Lenkung der Dokumente und Daten

Stellenbeschreibungen

- Geschäftsleitung Kfm.
- Geschäftsleitung Techn.
- Bauleiter
- Bautechniker
- Teamführer Hausverwaltung (HV)
- Teamführer Buchhaltung (BH)
- QM- Beauftragter
- Empfang, Telefonvermittlung

Arbeitsplatzbeschreibungen

- Hausverwaltung
- FIBU
- Sekretariat Personalverrechnung
- Sekretariat Technik
- Sekretariat Hausverwaltung
- Dienstanweisungen des Vorstandes am Laufwerk und mit Kenntnisnahme

## **8. ANLAGEN**

- 8.1 Anlage 1 Organigramm
- 8.2 Anlage 2 Verfahrensanweisungen
- 8.3 Anlage 3 Stellenbeschreibungen
- 8.4 Anlage 4 Arbeitsplatzbeschreibungen

## 9. **ÄNDERUNGSHINWEISE**

Revision 2: Änderung des QM- Beauftragten

Revision 3: Umarbeitung auf Basis EN ISO 9001:2008 und  
Organisationsanpassungen, Gesamtüberarbeitung

Revision 4: Einarbeitung Datensicherung, Unternehmenskennzahlen  
und Präzisierung Risikomanagement

Revision 5: Einbindung des Dokumentenmanagementsystems (DMS)

Revision 6: Einbindung IKS, Compliance und Gesamtüberarbeitung