



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

www.styria-wohnbau.at

MANAGEMENT HANDBUCH

**nach EN ISO 9001:2015
und internen Kontrollsystem**

Inhaltsverzeichnis:

1. Anwendungsbereich
2. Normative Verweise
3. Begriffe und Abkürzungen
 - 3.1 Begriffsdefinitionen Regelwerke
 - 3.2 Interne Abkürzungen
4. Kontext der Organisation
 - 4.1 Kontext der Organisation (Interessierte Parteien/Stakeholder)
 - 4.2 Geschäftsfelder lt. EN ISO 9001:2015
 - 4.3 Struktur und Prozessdarstellung des QM- Systems
 - 4.3.1 Struktur
 - 4.3.2 Prozessdarstellung
5. Führung
 - 5.1 Firmengeschichte/ Unternehmenspolitik
 - 5.2 Verpflichtungserklärung
 - 5.3 Verantwortlichkeiten und Befugnisse
6. Planung
 - 6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen
 - 6.2 Ziele und deren Messbarkeit
7. Unterstützung
 - 7.1 Ressourcen Personal, Bereitstellung der Mittel durch die GL
 - 7.2 Schulung, Aus- und Weiterbildung
 - 7.3 Infrastruktur, Netzwerk
 - 7.4 Prozessumgebung, Arbeitsumgebung, Arbeitssicherheit
 - 7.5 Messtechnische Rückführbarkeit, Prüfmittelmanagement
 - 7.6 Wissen der Organisation
 - 7.7 Kommunikation
 - 7.7.1 Interne Kommunikation
 - 7.7.2 Externe Kommunikation
 - 7.8 Lenkung dokumentierter Informationen
 - 7.9 EDV/IT Dokumentation, Datensicherung
8. Betrieb
 - 8.1 Betriebliche Planung und Steuerung
 - 8.1.1 Planung der Prozesse
 - 8.1.2 Bauausführung
 - 8.1.3 Hausverwaltung
 - 8.1.4 Sanierung
 - 8.2 Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen
 - 8.2.1 Einkauf, Beschaffung

- 8.2.2 Externe Prozesse
- 8.3 Dienstleistungserbringung
 - 8.3.1 Steuerung der Dienstleistungserbringung, Projektabwicklung
 - 8.3.2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit
 - 8.3.3 Eigentum der Kunden oder externer Anbieter
- 8.4 Steuerung nicht konformer Ergebnisse
 - 8.4.1 Umgang mit Abweichungen und Reklamationen intern, extern
- 9. Bewertung der Leistung
 - 9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung
 - 9.2 Bewertung der Einhaltung der Rechtsvorschriften
 - 9.3 Kundenzufriedenheit
 - 9.4 Interne System- Audits
 - 9.5 Managementbewertung
 - 9.5.1 Eingaben für die Managementbewertung
 - 9.5.2 Ergebnisse der Managementbewertung
- 10. Verbesserung
 - 10.1 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen
 - 10.2 Fortlaufende Verbesserung
- 11. Änderungshinweis
- 12. Mitgeltende Dokumente
 - 12.1 Prozessbeschreibungen/ Verfahrensanweisungen
 - 12.2 Stellenbeschreibungen
 - 12.3 Arbeitsplatzbeschreibungen
 - 12.4 Dienstanweisungen am Laufwerk und mit Kenntnisnahme
 - 12.5 Anforderungen IKS in Verbindung mit EN ISO 9001:2015

1. Anwendungsbereich

Der Anwendungsbereich ist wie folgt festgelegt und erstreckt sich über:

- Einbeziehung aller externen und internen Themen
- Einbeziehung aller interessierter Parteien/ Stakeholder (intern, extern), die sich auf die Organisationen auswirken
- Sämtliche Prozesse lt. Prozesslandkarte für die Dienstleistungserbringung und dem internen Kontrollsystem in der gesamten Organisation

Die dokumentierten Informationen dazu, sind z.B. Prozesslandkarte, Organigramme, Managementreview und QM- Dokumente.

Das Regelwerk der EN ISO 9001:2015 legt die Anforderungen für ein Qualitätsmanagementsystem für die Styria fest, mit dem Ziel die Kundenanforderungen (Mieter, Eigentümer) zu erfüllen und die ständige Erhöhung der Kundenzufriedenheit sicher zu stellen. Weiteres die Erfüllung der gesetzlichen und behördlichen Anforderungen für die Dienstleistungen für die Styria GmbH.

Der Anwendungsbereich für das QM-System erstreckt sich auf die Projektplanung, Projektabwicklung, Bauausführung, Hausverwaltung, Sanierung und Beschaffung. Nicht zutreffend ist die Produktentwicklung 7.3, da die Styria GmbH eine Dienstleistungsorganisation ist.

Normative Verweise

Das Qualitätsmanagementsystem basiert auf die Regelwerke EN ISO 9001:2015 und dem internen Kontrollsystem.

2. Begriffe und Abkürzungen

Die Begriffsdefinitionen gelten auf Basis der EN ISO 9000:2015, sowie firmeninterne Begriffe in den einzelnen Prozessbeschreibungen und lt. integriertem Kontrollsystem.

2.1 Begriffsdefinition Regelwerke

- EN ISO 9000:2015
- EN ISO 9001:2015

2.2 Interne Abkürzungen

GL	=	Geschäftsleitung (technisch und kaufmännisch)
PL	=	Projektleiter
SEK	=	Sekretariat
QMB	=	Qualitätsmanagementbeauftragter
BL	=	Bauleiter
PL	=	Projektleiter
QMHB	=	Qualitätsmanagementhandbuch
PB	=	Prozessbeschreibung
STB	=	Stellenbeschreibung

3. Kontext der Organisation

3.1 Kontext der Organisation (Interessierte Parteien/Stakeholder)



Die Erwartungen und Erfordernisse der interessierten Parteien werden im Rahmen des jährlichen Management- Reviews ermittelt und bewertet. Folglich werden Aktivitäten und Maßnahmen zur Umsetzung der Erfordernisse definiert, bewertet und bei Bedarf aktualisiert.

3.2 Geschäftsfelder lt. EN ISO 9001:2015

Geschäftsfelder lt. Prozesslandkarte und Organigramm

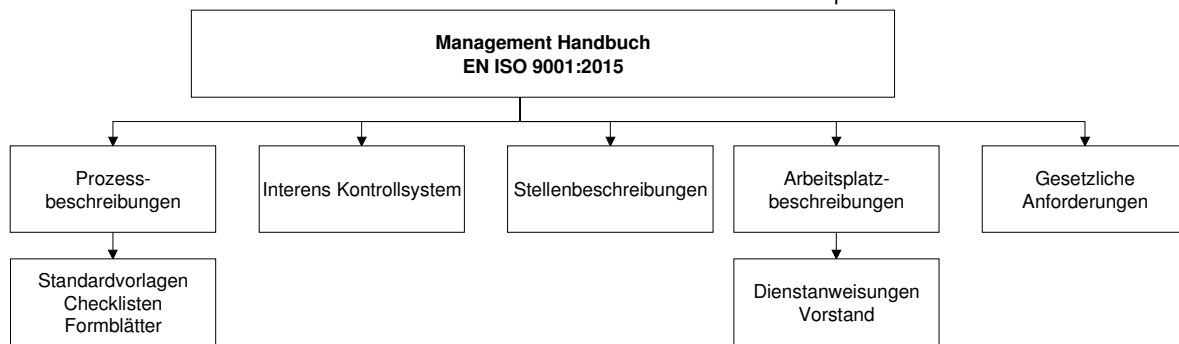
- Akquisition, Kalkulation, Projektentwicklung
- Projektorganisation/ Bauausführung
- Hausverwaltung
- Instandhaltung/ Sanierung

Der QMB besitzt die Befugnis in der gesamten Organisation die Umsetzung von notwendigen Korrekturmaßnahmen zu fordern soweit dies aufgrund der Ergebnisse interner und externer Audits erforderlich ist und folglich zur Sicherstellung der Zertifizierungsreife dient.

Management Handbuch

3.3 Struktur und Prozessdarstellung des QM- Systems

3.3.1 Struktur



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

Das QM-Handbuch wird durch den QMB erstellt und gewartet. Das Handbuch unterliegt dem Änderungsdienst und kann auch z.B. für Kunden 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.

Das Qualitätsmanagementhandbuch der Styria Wohnbau gibt den Kunden einen Einblick wie das gemeinnützige Unternehmen die Kundenanforderungen in Bezug auf die Einhaltung der Compliance Vorgaben, Datensicherheit, 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, dem internen Kontrollsystem, 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 Prozessbeschreibungen, 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.

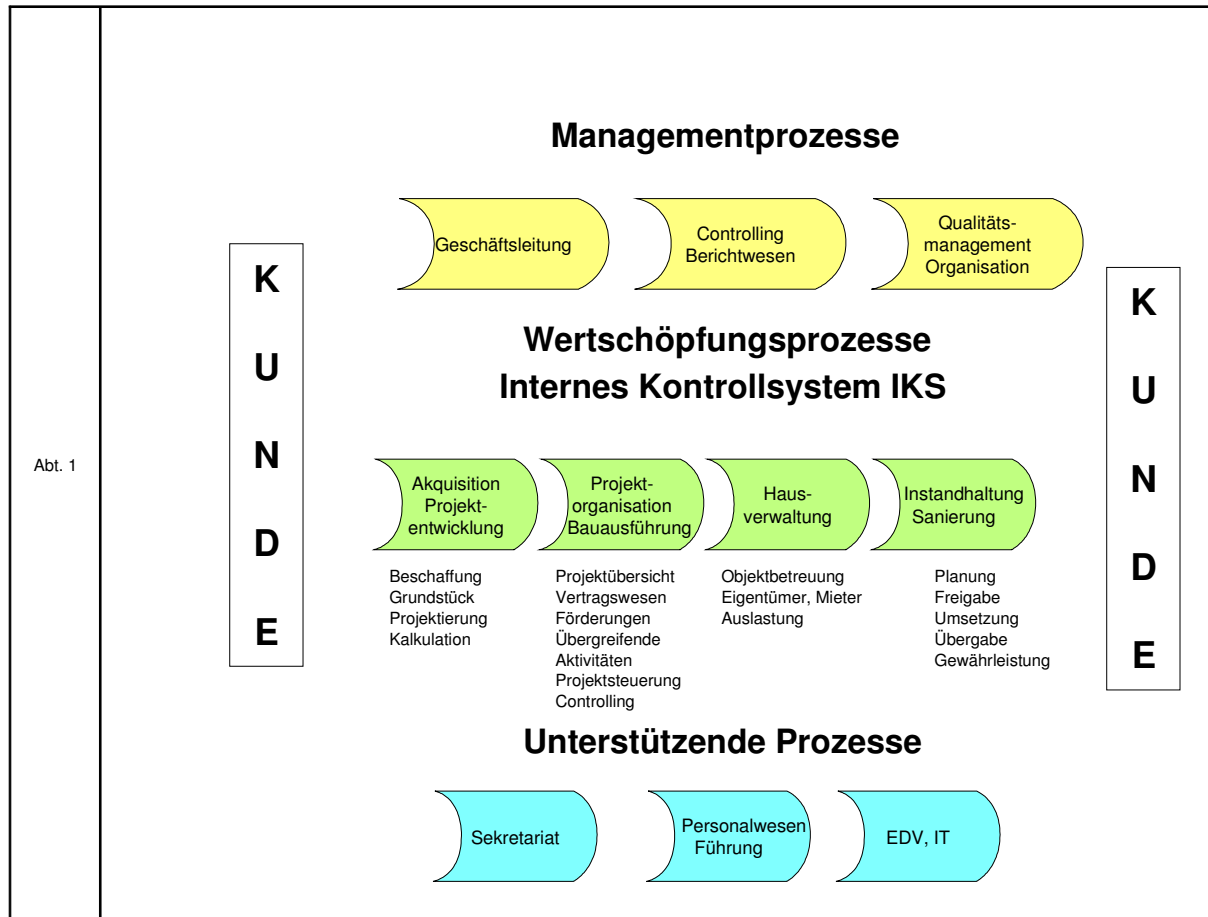
Die Regelungen im QM- System beinhalten das interne Kontrollsystem IKS, um Fehler vorbeugend in der gesamten Organisation (kaufmännisch, technisch) zu vermeiden.

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.

3.3.2 Prozessdarstellung

Die Wertschöpfungsprozesse sind über alle Bereiche der Dienstleistungen nach dem Regelkreis plan, do, check, act (P,D,C,A Zyklus) wie folgt standardisiert:



In den einzelnen Prozessbeschreibungen sind auch die relevanten dokumentierten Informationen der Dienstleistungserbringung für die Organisation vorgegeben.

4. Führung

5.1 Firmengeschichte/ Unternehmenspolitik

Die Steyrer Wohn- und Siedlungsgenossenschaft "Styria" wurde im Jahre 1948 gegründet und ist Partner von 85 Gemeinden in Oberösterreich. Derzeit werden ca. 9000 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.

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.

Allgemein

Wir sind ein Unternehmen indem 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 Objektleitung, Bauausführung, Hausverwaltung und Sanierung an.

Kundenorientierung

Das QM-System und die Qualifikation aller MitarbeiterInnen sind darauf ausgerichtet, auf die Wünsche und Bedürfnisse der Kunden (Mieter, Eigentümer) 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.

Die unternehmensbezogenen Ziele

Ein gesundes Wachstum und langfristige Sicherung der Erträge bilden die Grundlage für die Erhaltung der Eigenständigkeit. Unsere Aktivitäten setzten wir mit dem Grundsatz der Nachhaltigkeit, unter Einbeziehung von Compliance Regeln, 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.

5.2 Verpflichtungserklärung

Die Geschäftsleitung verpflichtet sich, dass im vorliegenden QMHB beschriebene QM- System anzuwenden und ständig weiter zu verbessern.

Der QMB ist für die Umsetzung und Aufrechterhaltung des QM- Systems und für die Information der Geschäftsleitung über das QM- System verantwortlich.

Die Geschäftsleitung und der QMB stellen durch Vorbild, Gespräche, regelmäßige Meetings und andere geeignete Maßnahmen, wie z. B. Schulungen, Rundschreiben und Aushänge sicher, dass die Qualitätspolitik auf den geeigneten Ebenen in der Organisation vermittelt, verstanden und beachtet wird.

Jede im QM- Handbuch und den Prozessbeschreibungen genannte Stelle ist verantwortlich, dass die getroffenen Festlegungen zur Sicherung der aller Dienstleistungen in allen Bereichen ihrer Zuständigkeit eingehalten werden. Darin eingeschlossen ist die Verantwortung aller Mitarbeiter, für die Einhaltung in ihrem Zuständigkeitsbereich zu sorgen.

Unsere Mitarbeiter werden aktiv in die Qualitätsverantwortung einbezogen und leisten so - jeder an seiner Stelle - ihren Beitrag zum Qualitätsmanagement und dessen Verbesserung. Die Mitarbeiter sind ferner aufgefordert, ständig an der Verbesserung des QM- Systems mitzuwirken.

Alle Mitarbeiter der Organisation haben Zugang zum QM- Handbuch, den Prozessbeschreibungen und sonstigen Dokumenten.

Mit der Bereitstellung der notwendigen Mittel und Ressourcen verpflichten sich die Geschäftsleitung und die MitarbeiterInnen 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 Unternehmenspolitik, sowie der internen Kommunikation und Information
- 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 in der Verwaltung

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 08.01.2019

kaufmännische Geschäftsleitung

technische Geschäftsleitung

5.3 Verantwortlichkeiten und Befugnisse

Sämtliche Verantwortlichkeiten, Kompetenzen und Befugnisse sind in Prozessbeschreibungen und in Stellenbeschreibungen/ Unterschriftenregelung einschließlich der Vertretungen geregelt.

Weiteres regeln diese Dokumente das Berichtswesen, die Ziele und das Anforderungsprofil für die auszuführenden Tätigkeiten. Aufgaben und Tätigkeiten können delegiert werden, nicht aber die Verantwortung.

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

QM- Beauftragter (QMB) im Führungskreis

Der Qualitätsmanagementbeauftragte (QMB) ist, entsprechend den Anforderungen aus dem Regelwerk EN ISO 9001:2015, 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 9001:2015 unter Einbeziehung des internen Kontrollsystems
- Prüfung der QM-Dokumente, zwecks Regelkonformität 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
- Einbringung seiner Erfahrungen
- Ansprechpartner für die Zertifizierungsstelle
-

Oben genannte Aufgaben sind in einer Stellenbeschreibung verbindlich geregelt.

5. Planung

6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen

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

Die Risiken für das Unternehmen aller Prozesse und interessierter Parteien werden im Rahmen des Managementreviews durch die GL jährlich bewertet und bei Bedarf entsprechende Maßnahmen abgeleitet. Dies schließt auch eine SWOT Analyse ein.

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.

6.2 Ziele und deren Messbarkeit

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

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

Das sind:

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

Übergeordnete Ziele:

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

Prozesskennzahlen/ Unternehmenskennzahlen

Alle Bestrebungen des QM-Systems, sowie der Aufbau- und Ablauforganisation sind gemäß den Wertschöpfungsprozessen 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 Unternehmenszielen abgeleitet und werden durch die Geschäftsleitung vorgegeben und über einen SOLL-IST-Vergleich ständig überwacht.

6. Unterstützung

6.1 Ressourcen Personal, Bereitstellung der Mittel durch die GL

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 (Eigentümer und Mieter)
- 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

6.2 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, gesetzliche Schulungen und Unterweisungen, 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 in der gesamten Organisation

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.

6.3 Infrastruktur, Netzwerk

Die gesamte Projekt- und Objektabwicklung 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).

7.4 Prozessumgebung, Arbeitsumgebung, Arbeitssicherheit

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.

7.5 Messtechnische Rückführbarkeit, Prüfmittelmanagement

Handhabung von Messmitteln:

Im Unternehmen werden im Regelfall Infrarotmessgerät, Klimamessgerät, Distanzmesser, als Messmittel eingesetzt. Für die ordnungsgemäße Handhabung vor Ort ist der Benützer (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 zu zuordnen.

Kalibrierung von Messmitteln:

Für die fristgerechte Einholung der Messmittel ist der Teamleiter/HV verantwortlich, einschließlich für die Einlagerung nach der internen oder externen Überprüfung. Das 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.

7.6 Wissen der Organisation

Interne Erfahrungen und Wissen werden in QM- Dokumenten niedergeschrieben und entsprechend geschult. Weiters werden Erkenntnisse aus den Projektabwicklungen einbezogen.

Der Schulungs- bzw. Ausbildungsbedarf für alle Dienstleistungen wird durch die Bereichsleiter ständig ermittelt und bedarfsorientiert durchgeführt. Die dokumentierte Information ist der Schulungsplan mit einer Wirksamkeitsbewertung durchgeführter Schulungen.

7.7 Kommunikation

7.7.1 Interne Kommunikation

Es gibt folgende Berichts- und Kommunikationsebenen

Nr.	Kommunikation/ Berichtswesen	Inhalt
1	Aufsichtsrat und Vorstand AR, Vorstand, GL, Sekretariat Quartal	Projekte, Leerstände ≥ 6 Monate Reporting Controlling
2	Vorstand Sitzung Vorstand, GL, Sekretariat monatlich	Projekte Auftragsvergaben Tagesgeschäft
3	wöchentliche Geschäftsleiterbesprechung (GL, Obmann) mit Protokoll	Strategisch Tagesgeschäft
4	Teambesprechung quartalsmäßig, HV, GK Mitarbeitergespräche (GL, BL, Hausverwaltung) mit Protokoll	Projekte Tagesgeschäft Wünsche Anregungen Beschwerden Verbesserungen

7.7.2 Externe Kommunikation

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

7.8 Lenkung dokumentierter Informationen

Die Lenkung aller Dokumente und Daten erfolgt durch den QMB lt. festgelegten Verfahren (VA 01 Lenkung dokumentierter Informationen).

Dies beinhaltet die Erstellung, Prüfung, Freigabe, Verteilung und Änderung von Dokumenten. Ungültige Dokumente werden durch den QMB archiviert. Die Lenkung der auftrags- und projektspezifischen Dokumente, z.B. Verträge, Bauakt, Projektdokumentation usw., ist in den einzelnen Prozessbeschreibungen 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 Prozessbeschreibungen.

In Papierform werden im Wesentlichen vertragsrelevante Originaldokumente archiviert, z.B. Ausschreibungen, Mietverträge, Auftragsschreiben, 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.

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 Prozessbeschreibungen 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.

Normen, Bescheide Management

Sämtliche technische Normen, Verordnungen und Richtlinien liegen in der technischen Geschäftsleitung und werden auf Aktualität überprüft.

Sämtliche Bescheide gemäß Gewerbeordnung liegen in der GL auf. Für die Überprüfung, Einhaltung der Auflagen und ständigen Aktualisierung sind die Beauftragten lt. Organigramm und Stellenbeschreibungen zuständig.

7.9 EDV/IT Dokumentation, Datensicherung

Es gibt eine tägliche Sicherung auf Bänder mit Verwahrung im Tresor Serverraum und extern bei der Geschäftsleitung.
(Netframe).

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

7. Betrieb

7.1 Betriebliche Planung und Steuerung

8.1.1 Planung der Prozesse

Die Wertschöpfungs- und Serviceprozesse sind festgelegt und in Prozessbeschreibungen 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.

Professionisten sowie der Projektübergabe an den Bauleiter für die nachfolgende Bauausführung.

Die diesbezüglichen Abläufe und Verantwortlichkeiten sind in einer Prozessbeschreibung geregelt.

8.1.2 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 Prozessbeschreibung (PB Bauausführung) geregelt.

8.1.3 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 Prozessbeschreibung (PB Hausverwaltung) geregelt.

8.1.5 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 (Mängelliste) und die Sanierung abgeschlossen.

Die detaillierten Abläufe sind in einer Prozessbeschreibung (PB Sanierung) geregelt.

8.2 Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen

Auswahl und Bewertung von Lieferanten und Professionisten:

Für die Auswahl von GU und/oder Auftragnehmern ist die Geschäftsleitung 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 Prozessbeschreibung

8.2.1 Einkauf, Beschaffung

Sämtliche Prozessabläufe mit Lieferanten und Subunternehmer sind in der PB Beschaffung Allgemein geregelt. Dies beinhaltet:

- Lieferantenauswahl, Subunternehmerauswahl
- Kaufmännische Abläufe
- Verantwortlichkeiten und Befugnisse
- Prozessanalyse, SWOT Analyse

Die dokumentierten Informationen werden lt. Dokumentenlenkung archiviert.

8.2.2 Externe Prozesse

sind zum Beispiel:

- Transport, Logistikdienstleistungserbringer
- Externe Dienstleister, z.B. Reinigung
- IT/EDV Dienstleistungen
- Sicherheits- und arbeitsmedizinische Dienste
- etc.

Mit den externen Dienstleistern gibt es eindeutige Vertragssituationen und Prozessabläufe. Bei Bedarf wird dies in Form von Ausschreibungen, Normen, Standards und sonstige Regelungen vorgegeben.

8.3 Dienstleistungserbringung

8.3.1 Steuerung der Dienstleistungserbringung, Projektabwicklung

Die Projektabwicklung erstreckt sich von der Grundstücksbeschaffung über ein Planungskonzept mit den entsprechenden Grundstückskosten, Baukosten bzw. Förderungsvoraussetzungen einschließlich der Grundstücksbevorratung. In die Projektabwicklung fällt auch die Einreichplanung mit den entsprechenden Ausschreibungen an Lieferanten bzw. die Einreichung beim Land OÖ. zwecks Förderungszusicherung. Die Projektabwicklung endet mit der Vergabe der Auftragnehmer und Bauausführung.

8.3.2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit

Kennzeichnung von Dokumenten:

Alle Unterlagen sind im Dokumentenmanagementsystem projektbezogen und alphanumerisch gekennzeichnet (Projekt, Objektnummer) 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.

8.3.3 Eigentum der Kunden oder der externen Anbieter

Beigestellte Materialien:

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

8.4 Steuerung nicht konformer Ergebnisse

8.4.1 Umgang mit Abweichungen und Reklamationen intern und extern

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:

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.

8. Bewertung der Leistung

9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung

Überwachung und Messung der Prozesse

Sämtliche Prozesse sind in den Prozessbeschreibungen 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.

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
 - Internes Kontrollsystem

Die detaillierten Prüfungen sind in Prozessbeschreibungen und Checklisten geregelt. Bei Abweichungen werden Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen eingeleitet und etwaige Mängel beseitigt.

9.2 Bewertung der Einhaltung der Rechtsvorschriften

Die Bewertung der Einhaltung Rechtsvorschriften in Bezug auf den Arbeits- und Gesundheitsschutz und der Gewerbeordnung erfolgt durch die Beauftragten SFK, AM und der beauftragten Person für die Betriebsstätten- Genehmigung, Abfallwirtschaftskonzept, etc.

9.3 Kundenzufriedenheit

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 durch Fluktuation

Dies erfolgt im Regelfall über elektronischen Weg anhand einer Checkliste. Weiters werden Kundenrückmeldungen 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 Mitarbeiter 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)

9.4 Interne System-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: 2015 und dem QM-System, einschließlich internes Kontrollsystem 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.

9.5 Managementbewertung

9.5.1 Eingaben für die Managementbewertung

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:

1. Bewertung der Wirksamkeit des Managementsystems durch Geschäftsleitung
2. Allgemeine Bewertung der Inputs
3. Bewertung Ziele Vorjahr und Zielvorgaben für nächstes Wirtschaftsjahr
4. Prozesskennzahlen und Risikobewertung der Prozesse
5. Risikobewertung Stakeholder
6. SWOT Analyse (Stärken, Schwächen, Chancen/Verbesserungspotential, Risiken)
7. Kontextanalyse, Erwartung interessierter Parteien (Stakeholder)
Legende Risikobewertung

9.5.2 Ergebnisse der Managementbewertung

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.

Es gibt eine Risikobetrachtung und Risikobeurteilung der einzelnen Prozesse, sowie eine SWOT Analyse (Stärken, Schwächen, Chancen/ Verbesserungspotential, Risiken), Maßnahmen, Ressourcenplanung mit Bewertung des letzten Wirtschaftsjahres, sowie den Maßnahmen/Zielen für das derzeitige/ nächste Wirtschaftsjahr.

Das Managementreview wird durch die GL freigegeben und in den Besprechungen kommuniziert.

10. Verbesserung

10.1 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen

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:

- Internes Kontrollsystem
- Erkenntnisse vom Risikomanagement
- Projektanalysen
- Auswertung der Mängelbehebung, Beschwerden intern, extern
- Erkenntnisse aus der Hausverwaltung und Sanierung
- Ergebnisse Bewertung der Lieferanten und Professionisten
- Berichte aus internen und externen 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.

10.2 Fortlaufende Verbesserung

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, Verwaltung und Hausverwalter mit ein.

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).

11. Änderungshinweise

Rev.	Rev./ Stand	Änderungshinweis
1	01/ 04.12.2017	Neuerstellung auf Basis EN ISO 9001:2015, Einbindung IKS
2	02/08.01.2019	Gesamtüberarbeitung auf Basis der Prozessbeschreibungen

12. Mitgeltende Dokumente

12.1 Prozessbeschreibungen/ Verfahrensanweisungen

- PB 01 Projektabwicklung
- PB 02 Bauausführung
- PB 03 Hausverwaltung
- PB 04 Sanierungen
- PB 05 Beschaffung Allgemein
- PB 06 Eingangsrechnungen
- PB 07 Ausschreibung- Auftragsvergabe- Bewertung Auftragnehmer
- PB 08 Erstkalkulation lt. WGG
- PB 09 Laufende Kalkulation lt. WGG
- VA 01 Lenkung dokumentierter Informationen

12.2 Stellenbeschreibungen

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

12.3 Arbeitsplatzbeschreibungen

- Hausverwaltung
- FIBU
- Sekretariat Personalverrechnung
- Sekretariat Technik
- Sekretariat Hausverwaltung
- Sekretariat Wohnungsadministration

12.4 Dienstanweisungen am Laufwerk und mit Kenntnisnahme

- Dienstanweisungen des Vorstandes am Laufwerk und mit Kenntnisnahme
- Arbeitszeitinfo, Schulungen, offizielle Anlässe
- Auftragsvergabe, Ermächtigung an GL
- Sehhilfen
- Telefonieren mit Firmen Handy im Ausland
- Zwickeltage
- Betriebsvereinbarung Ruhezeiten
- Betriebsvereinbarung Sonderüberstunden
- Dienstanweisung des Vorstandes zur Geschenkeannahme
- Vereinbarung über den Rückersatz von Ausbildungskosten
- Vorlage Gleitzeitvereinbarung
- DSGVO

12.5 Anforderung IKS in Verbindung mit EN ISO 9001:2015 (Anlage)

	Erstellt / geändert	Geprüft und Freigegeben
Datum	04.12.2017/ 08.01.2019	
Name	R. Mader	Hr. Prok. Eckhardt Hr. Prok. DI Rubenzucker
Unterschrift		