

## **Qualitätsmanagementhandbuch nach DIN EN ISO 9001:2008**

DONHAUSER MANAGEMENT CONSULTANTS

DONHAUSER SERVICES & SALES GMBH

DONHAUSER PERSONALENTWICKLUNGS GMBH

93128 Regenstauf

Stand: 22.01.2014

Version: 03

## **Verbindlichkeitserklärung des Geschäftsführers**

Die Unternehmensberatung DONHAUSER umfasst folgende Bereiche:

DONHAUSER management consultants

DONHAUSER services & sales GmbH

DONHAUSER personalentwicklungs GmbH

Für diese Bereiche haben wir ein Qualitätsmanagementsystem nach DIN EN ISO 9001:2008 eingeführt und dokumentiert und wir werden es künftig entsprechend den festgelegten Vorgaben unterhalten. Das vorliegende Qualitätsmanagementhandbuch beschreibt das Qualitätsmanagementsystem und die gesamte zugehörige Dokumentation. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Unternehmens DONHAUSER arbeiten entsprechend dem eingeführten Qualitätsmanagementsystems und wirken an der erforderlichen Entwicklung nach besten Kräften mit.

Ich verpflichte mich, geschultes und fachlich geeignetes Personal in der notwendigen Zahl bereitzustellen. Ebenso zur Aufrechterhaltung einer zweckmäßigen Infrastruktur (Gebäuden, Arbeitsräumen) und den Aufgaben gerecht werdenden Arbeitsplätze.

Die Funktion des Qualitätsmanagementbeauftragten (QMB) habe ich Herrn Christian Hinz übertragen. Er ist verantwortlich für die Planung, Überwachung, Korrektur und Aufrechterhaltung des QM-Systems.

Das Qualitätsmanagementsystem umfasst alle Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2008.

Angeschlossen haben wir das Normsegment 7.3 „Entwicklung“;

93128 Regenstauf

---

Dipl. Kfm. Jürgen Dohausen

## Inhaltsverzeichnis

<b>Verbindlichkeitserklärung des Geschäftsführers.....</b>	<b>2</b>
<b>Kapitel 1 Einführung.....</b>	<b>4</b>
1.1 Aufbau unserer QM-Dokumentation.....	4
1.2 Inhalt /Nutzung unserer QM-Dokumentation.....	5
<b>Kapitel 2 Unser Unternehmen.....</b>	<b>6</b>
2.1 Geschichte des Unternehmens.....	6
2.2 Aufbauorganisation des Unternehmens.....	9
2.3 Philosophie des Unternehmens.....	10
2.4 Ziele des Unternehmens.....	12
<b>Kapitel 3 Prozessmodell.....</b>	<b>14</b>
3 Managementprozesse.....	15
4 Kernprozesse.....	16
5 Unterstützende Prozesse.....	16
6 Messung, Analyse- und Verbesserungsprozesse.....	17

## Kapitel 1 Einführung

### 1.1 Aufbau der Dokumentation unseres Handbuches

Version 03  
22.01.2014

**DONHAUSER**

## Kapitel 1 Einführung

### 1.1 Aufbau unserer QM-Dokumentation

Um den Auflagen der DIN EN ISO 9001:2008 gerecht zu werden und um eine logische, übersichtliche und einheitliche Darstellung zu erreichen, haben wir für unsere Dokumentation den in der Abbildung dargestellten Aufbau gewählt.

#### Ebene

Gesamtes  
intern  
Unternehmen  
DONHAUSER  
extern

und

Prozesse  
getrennt nach  
nur  
Bereichen  
intern

Operative Ebene  
getrennt nach  
nur  
Bereichen  
intern

**QMH**

**Prozessbeschreibungen (PB)**

**Prozessdetails (PD)**  
**(Unterlagen, Formulare, Checklisten, usw.)**

#### Inhalt

Q-Politik, Q-Ziele,  
Firmenvorstellung,  
Aufbauorganisation  
Prozessmodell

Ablauforganisation  
Prozessabläufe und  
Verantwortlichkeiten

Arbeitsplatzbezogene  
Regelungen  
Formulare, Checklisten  
Arbeitsanweisungen

Normausschluss: 7.3 „Entwicklung“;

## **1.2 Inhalt /Nutzung unserer QM-Dokumentation**

Das vorliegende Qualitätsmanagementhandbuch (QMH) zeigt die grundsätzliche Struktur unseres Qualitätsmanagementsystems. Es enthält einen Überblick über die Geschichte unseres Unternehmens, Angaben über unsere Organisation, über unsere Firmen-Philosophie, über unsere Unternehmen-ziele und unsere Prozesslandschaft. Unser QMH liegt für jeden einsehbar aus. Es kann an Interessenten weiter gegeben werden.

In den Prozessbeschreibungen, gekennzeichnet mit PB ..., sind die Abläufe unserer Prozesse, die Zuständigkeiten und Kompetenzen so beschrieben, dass für jeden von uns ein systematisches Vorgehen bei der täglichen Arbeit gegeben ist. Die Festlegungen passen wir ständig den Erwartungen der Kunden und des Marktes, unseren Bedürfnissen und Erfordernissen sowie denen aller anderen Interessenpartner an. Wir sind für Kritik an den Abläufen dankbar, denn wir wollen uns ständig verbessern.

Bei den Prozessdetails, gekennzeichnet durch PD... mit einem vorweg gesetztem Kurzzeichen für den jeweiligen Bereich, handelt es sich um Unterlagen, die den Mitarbeitern zur Erledigung ihrer Tätigkeiten am Arbeitsplatz und bei den Außeneinsätzen zur Verfügung gestellt werden oder von ihnen selbst erarbeitet wurden. Hierbei handelt es sich um Vorgabeinformationen jeder Art, wie zum Beispiel, Formulare, Checklisten, Preislisten, Kundenunterlagen, DIN-Bestimmungen, Richtlinien und Gesetzestexte, Arbeits- und Prüfanweisungen.

In diesem QMH haben wir auf eine umfangreiche Beschreibung der Prozesse und auf die Darstellung der Prozessdetails verzichtet, da sie sensible Daten und einen großen Teil unseres Erfahrungsschatzes beinhalten.

Der Inhalt dieser Prozessbeschreibung ist vertraulich und kann nur mit Genehmigung des Geschäftsführers weiter gegeben werden. Ein Überblick über die aktuell gültigen Prozesse zeigt unser Prozessmodell.

## **Kapitel 2 Unser Unternehmen**

### **2.1 Geschichte des Unternehmens**

Die Wiege des Unternehmens DONHAUSER steht in Amberg in der Oberpfalz. Der Gründer, Jürgen Donhauser, ging hier zur Schule und schloss bei der damaligen Bayerischen Vereinsbank (Heute HVB UniCredit) eine Lehre zum Bankkaufmann ab. Gleich nach der Lehre wurde das „Vorunternehmen“ der heutigen DONHAUSER GmbH im Jahre 1989 gegründet. Die Aufgabe und Zielsetzung war die Beratung von Kleinstunternehmen in den Bereichen FINANZ und MARKETING. Das Unternehmen lief während der Studienzeit von Jürgen Donhauser parallel weiter und beschäftigte als studentische MARKETING und UNTERNEHMENSBERATUNG um die zwölf Mitglieder. In dieser Zeit wurde der Bereich Promotion- und Markenservice, sowie Telemarketing aufgenommen. 1998 gegen Ende des Studiums wurden beide Bereiche eingestellt. Lediglich die Beratung schlummerte dann einige Jahre vor sich hin. 1994 entwickelte sich der Schwerpunkt des Unternehmens auf „Unternehmensberatung, Verkaufsförderung und Systemberatung“ für europäische Einzelhandels- und Dienstleistungsfilialisten.

Jürgen Donhauser selbst machte in der Zeit von 1998 bis 2003 einen Ausflug in kapitalmarkt- und konzerngetriebene Unternehmen.

2003 trafen sich Daniel Küttner und Jürgen Donhauser in der Entscheidung, gemeinsam in der Verbindung Steuerberatung und Unternehmensberatung das Segment der Beratung auszubauen.

2004 / 2005 wurde der Geschäftsbereich der operativen Beratung und der Interimsleitung von Geschäften unserer Mandanten eingeführt.

## Kapitel 2 Unser Unternehmen

### 2.1 Geschichte des Unternehmens

Version 03  
22.01.2014

---

**DONHAUSER**

Donhauser brachte in diesen losen Zusammenschluss die Bereiche Unternehmensberatung als Einzelfirma (heute Management Consulting) und die damalige Service-GmbH mit ca. 16 Mitarbeitern ein. Küttner brachte in die Partnerschaft seine Steuerberatungskanzlei mit damals zwei Mitarbeitern und die externe EDV-Beratung hinzu.

Zwischen 2007 und 2008 wurden von beiden Seiten verschiedene weitere, meist ergänzende Beratungsthemen eingebracht. Bis heute hat sich u.a. die freie partnerschaftliche Zusammenarbeit mit drei Anwaltskanzleien als sinnvoll und vernünftig herausgestellt.

2009 wurde die gemeinsame Donhauser & Küttner GbR gegründet, welche die räumliche Plattform für die gemeinsamen Unternehmen stellt. Die rechtliche wie wirtschaftliche Selbständigkeit der Unternehmen (Geschäftsbereiche) wurde und wird auch weiterhin beibehalten. Die Nutzung gemeinsamer Strukturen und von gemeinsamen Wissen, machen die Unternehmen stark.

2011 umfassen die Geschäftsbereiche und Gebiete von Herrn Küttner:

- **Steuerberatung:** „StB Dipl.-Kfm. Daniel Küttner“
- **Rechtsberatung:** durch Partnerkanzleien dargestellt
- **EDV-Beratung und Betreuung:** „PR Cash“ und dem Team um Dr. Dietrich

## Kapitel 2 Unser Unternehmen

### 2.1 Geschichte des Unternehmens

Version 03  
22.01.2014

---

**DONHAUSER**

Die Geschäftsbereiche von Herrn Donhauser umfassen die Firmen:

- **Unternehmensberatung: „Dipl.-Kfm. Jürgen Donhauser“ bzw. DONHAUSER management consultants**
  - Abt. Management Consulting
  - Abt. Operative Consulting
  - Abt. Personalberatung
  
- **Service-GmbH: DONHAUSER services & sales GmbH**
  - Abt. Service-Center 1 (Key-Account Netto, Sekretariat und Small-Business-Service)
  - Abt. Service-Center 2 (Key-Account Reiseversicherung)
  - Abt. Markenservice
  
- **Schulungs-GmbH: DONHAUSER personalentwicklungs GmbH**

Die Anzahl der Beschäftigten ist auf insgesamt ca. 140 Mitglieder (Angestellte, wie Freiberufler) angewachsen.



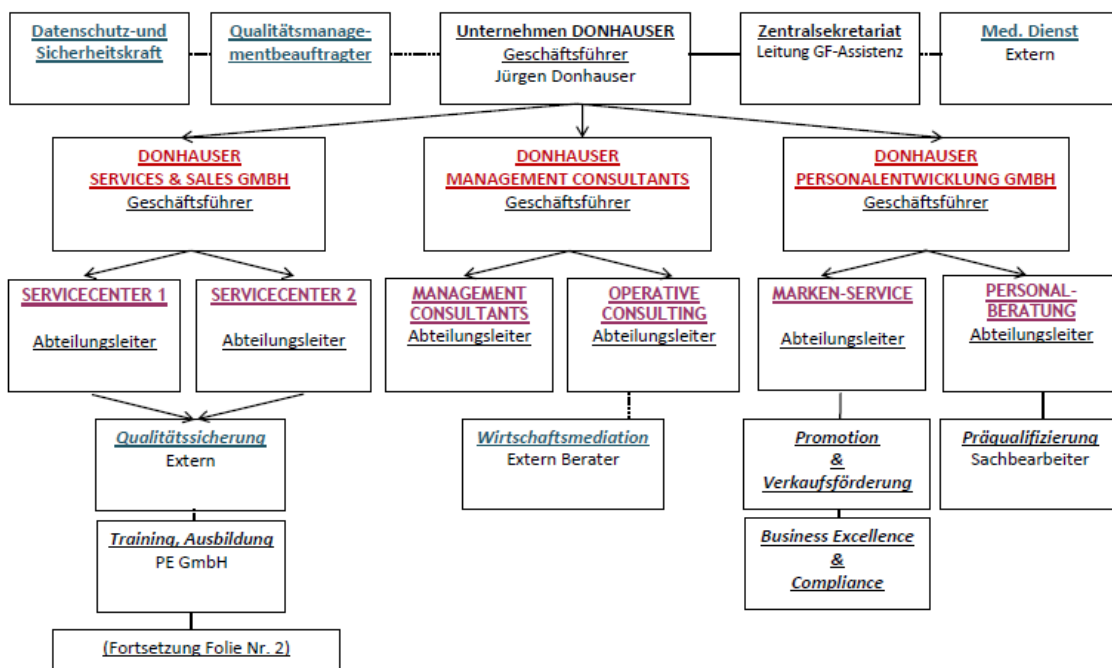
Kapitel 2 Unser Unternehmen

2.2 Aufbauorganisation des Unternehmens

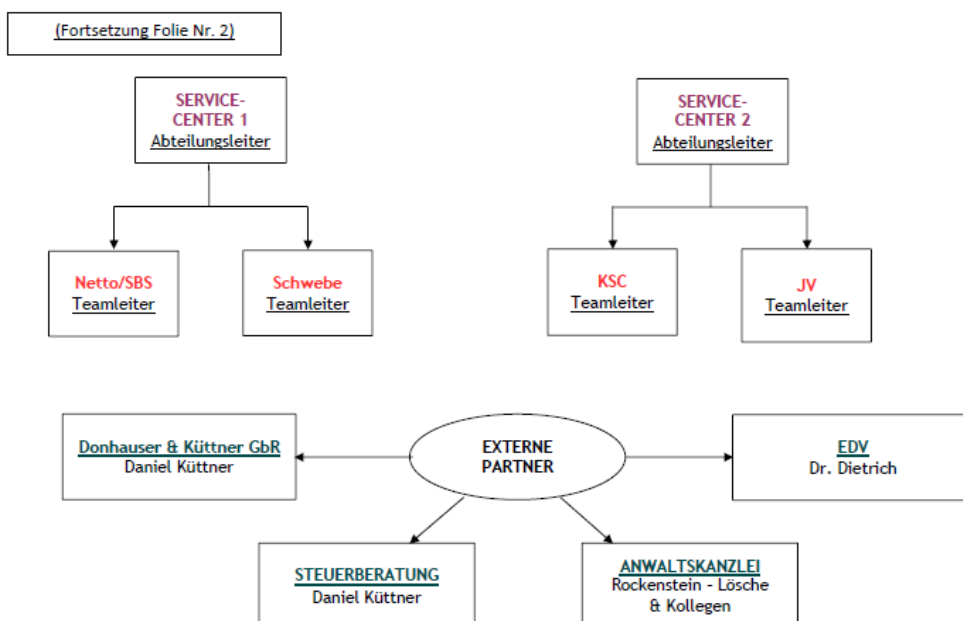
Version 03  
22.01.2014

2.2 Aufbauorganisation des Unternehmens

Die Aufbauorganisation des Unternehmens DONHAUSER ist in dem nachstehenden Organigramm dargestellt.



Seite 1 von 2



Seite 2 von 2

## 2.3 Philosophie des Unternehmens

Die Philosophie des Unternehmens DONHAUSER findet seinen deutlichsten Ausdruck in der Leitlinie „Fördern statt Verhindern“!

Diese Leitlinie, „Fördern statt Verhindern“, verbindet die konservativ bayerische Unternehmenseinstellung mit dem Gedankengut japanischer Kultur. Die konservative Seite fordert Werte ein, wie Bodenständigkeit, achtsamer Umgang mit Geld und Investitionen - auch in kleinen Dingen, Redlichkeit, Verlässlichkeit - auch auf ein Wort - und ein gesundes Selbstbewusstsein. Die von der japanischen Kultur übernommenen Werte, wie Ausdauer, Kraft, Beständigkeit, Beharrlichkeit, Treue, Härte und Schlagkraft, werden durch die ebenfalls japanisch angelehnten Ideen, den „Fluss der Dinge“, die „Herausforderungen als Chancen“ oder die „Wünsche der Stakeholder als Möglichkeiten zu sehen“, vervollkommen.

Fördern statt Verhindern, d.h. z.B. einer Niederlage entgegen zu treten, Wettbewerbssituationen aufzugreifen und immer flexibel und ideenreich ins Gesamte einzufügen, Trends zu sehen, zu spüren und zu leben, Kündigungen als Neuanfang zu begreifen, das Gute und die Chance auch im unvermeidlichen Nachteil zu suchen und zu finden.

Neben dieser Leitlinie werden weitere vier Leitlinien über alle Instanzen, Geschäftsbereiche und Beziehungen gelebt. Dies sind:

- „**Keep it simple and smart**“ und meint, dass wir nie, auch nicht um uns „wichtiger erscheinen lassen“ Sachverhalte und Lösungen verkomplizieren wollen, wir erhalten uns immer eine größtmögliche Flexibilität

## Kapitel 2 Unser Unternehmen

### 2.3 Philosophie des Unternehmens

**DONHAUSER**

Version 03  
22.01.2014

---

- **„Das Ganze ist nur die Summe der Teile“** soll klarstellen, dass wir den naturwissenschaftlichen Grundsätzen treu bleiben und dass nur aus einer Addition von sehr guten Leistungen eine sehr gute Gesamtleistung entstehen kann. Für das Team bedeutet es auch, dass wir keines unserer „Teile“ fallen lassen dürfen.
- **„Sei Du die Veränderung, die Du Dir für die Welt wünschst“** erinnert jeden daran, egal wo er herkommt, egal welche Position er inne hat, dass wir uns auferlegt haben, erst bei uns selbst anzufangen und zu zeigen, dass wir es können, dass wir selbst so sind, wie wir es von anderen fordern - auch in einem gewissen Maße in selbstloser Form.
- **„Never give up“** , Niederlagen gehören zum Leben und zeigen uns, woran wir noch arbeiten müssen. Die Geduld und Ausdauer gehört hier ebenfalls zum Leben. Wir folgen der Überzeugung, „am Ende gewinnt der, der mehr trainiert hat, der sich mehr engagiert hat, der klüger war, der weniger war, der ausdauernder war, der stärker oder härter war und **vor allem aber derjenige, der mehr einstecken kann als der andere“**.

Kultur des Hauses ist es auch ein sehr bewusstes Maß an sozialem Engagement zu haben. Dies zeigt sich u.a. hinsichtlich der Teammitglieder durch umfangreiche Programme in Notlagen und in der Weiterbildung/Entwicklung. Seit Ende 2009 spendet das Unternehmen ca. 3 - 10% des Gewinns jährlich für unternehmensübergreifende Sozialprojekte, wie z.B. für Kinder, Behinderte, Entwicklungsländer und auch für Tierschutzprojekte.

Die Inhaber des Unternehmens wünschen sich, dass sich alle Mitglieder des Teams DONHAUSER in diesen Leitlinien und dieser Philosophie mit der persönlichen Lebenseinstellung wiederfinden.

## **2.4 Ziele des Unternehmens**

Als wesentlichstes Unternehmensziel sehen wir die Erfüllung von Anforderungen, Erwartungen und Interessen unserer Mandanten und Kunden.

Dabei wird unser Handeln bestimmt von den Leitlinien unserer Firmenphilosophie. Besonders hervorheben möchten wir folgende Ziele:

- **Zufriedene, erfolgreiche Kunden**

Die Zufriedenheit und der Erfolg unserer Kunden ist unser wichtigstes Ziel. Konsequente Kundenorientierung bedeutet für uns 100 % Ausrichtung an den Wünschen unserer Kunden.

- **Qualifizierte und motivierte Mitarbeiter**

Qualifizierte und motivierte Mitarbeiter sind eine der Grundlagen unseres Geschäftserfolgs. Die systematische Fort- und Weiterbildung sichern das hohe Qualitätsniveau unserer Beratungen und Dienstleistungen.

- **Innovation**

Wir haben uns ideenreiche und kreative Beratungen zum Ziel gesetzt, wobei wir Sachverhalte und Lösungen möglichst einfach gestalten.

- **Controlling**

Ein integriertes Controlling beschränkt sich nicht nur auf die Finanzmathematik sondern auch auf Schlüsselqualifikationen zum Vorteil unserer Kunden.

- **Kontinuierliche Verbesserung (KVP)**

Die Idee der kontinuierlichen Verbesserungen (KVP) ist ein wesentlicher Bestandteil unseres Qualitätsverständnisses und Qualitätsbewusstseins. Wir fördern innovative Lösungen und fordern alle Mitarbeiter auf, die Qualität unserer Dienstleistungen und Prozesse permanent zu steigern.

- **Managementbewertung**

Wir treffen unsere Entscheidungen auf Fakten und Daten basierend.

Der ständige, zeitnahe Vergleich zwischen den geplanten und tatsächlichen Ergebnissen ermöglicht uns ein frühes Reagieren auf sich abzeichnende Probleme.

## Kapitel 3 Prozessmodell

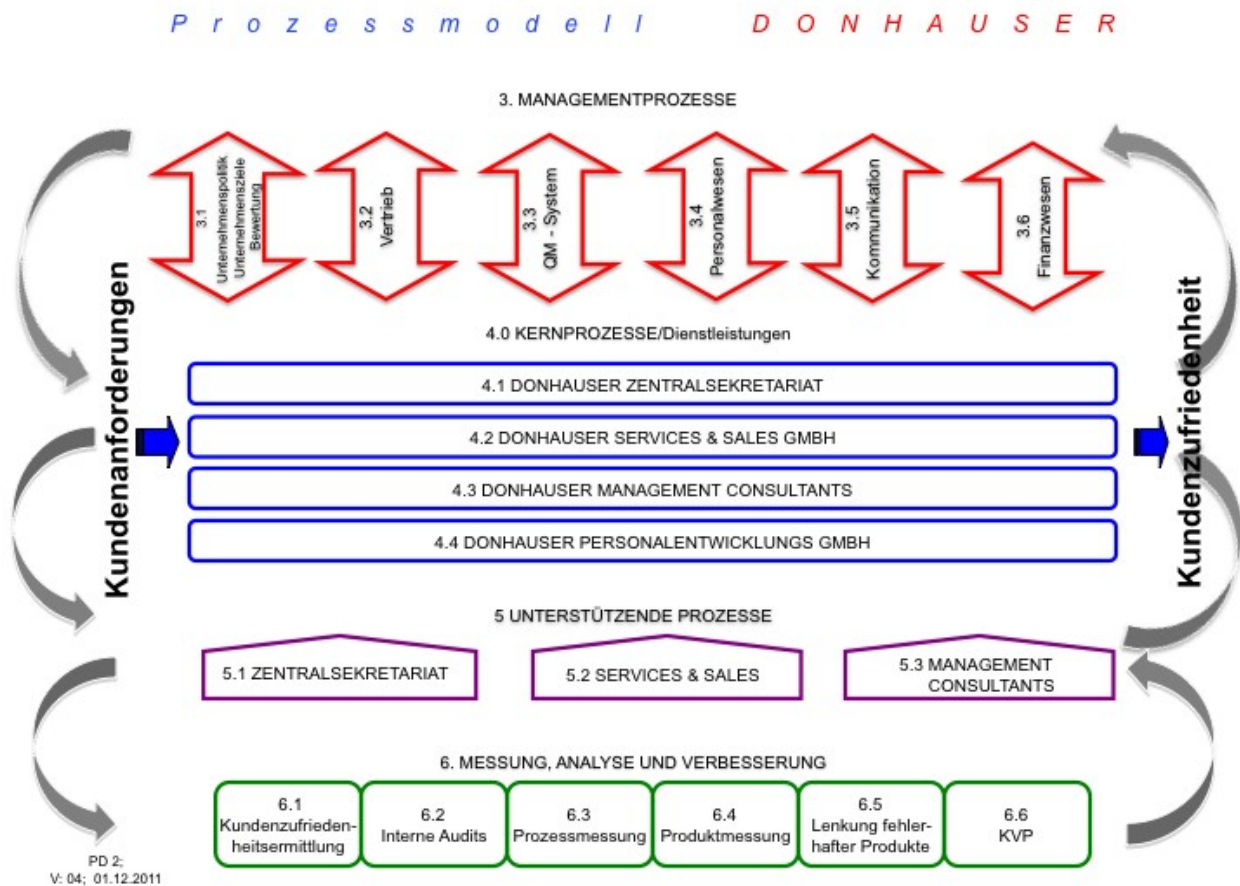
**DONHAUSER**

### 3.0 Prozessmodell

Version 03  
22.01.2014

## Kapitel 3 Prozessmodell

Die Struktur DONHAUSER spiegelt sich in unserem nachstehend dargestelltem Prozessmodell wider.



### **3 Managementprozesse**

Managementprozesse sind die Prozesse, die der strategischen Ausrichtung und der Steuerung des Unternehmens dienen.

Bei der Umsetzung unserer Ziele hilft uns unser prozessorientiertes **Qualitätsmanagementsystem**, das wir nach DIN EN ISO 9001:2008 implementiert haben. Die hierin festgelegten Regeln dienen jedem Mitarbeiter der Firma DONHAUSER als Leitfaden und Orientierungshilfe.

#### **Managementbewertung / Managementreview**

Die Überprüfung der Angemessenheit und der Leistungsfähigkeit des Qualitätsmanagementsystems sowie der Wirksamkeit der Unternehmenspolitik und -ziele zur Erfüllung der Forderungen der DIN EN ISO 9001:2008 obliegt der Geschäftsleitung. Deshalb führt sie in festgelegten Abständen alle Fakten und Kennzahlen zusammen. Die gewonnenen Kennzahlen sind u. a. Grundlage für Entscheidungen.

## **Kapitel 3 Prozessmodell**

### **3.0 Prozessmodell**

#### **4 Kernprozesse**

#### **5 Unterstützende Prozesse**

Version 03  
22.01.2014

---

**DONHAUSER**

## **4 Kernprozesse**

Kernprozesse sind die Haupttätigkeiten/Dienstleistungen mit denen wir unsere Umsätze machen, die wir also den Kunden in Rechnung stellen.

Wir sind ständig bestrebt, diese Prozesse effizient und wirtschaftlich zu gestalten, ohne dass die geforderten Eigenschaften und die Qualität unserer Dienstleistungen darunter leiden.

Den Ablauf der verschiedenen Prozesse und ihre Vernetzung haben wir in den einzelnen Prozessbeschreibungen dargestellt.

## **5 Unterstützende Prozesse**

Unterstützende Prozesse sind die Prozesse, die uns bei der Erbringung unserer Dienstleistungen bzw. bei den Kernprozessen unterstützen.



## **6 Messung, Analyse- und Verbesserungsprozesse**

Messung, Analyse- und Verbesserungsprozesse sind die Prozesse, mit deren Hilfe wir geplant die Qualität unserer Dienstleistungen und die Effizienz unserer Prozesse prüfen und messen, sowie die Wirksamkeit unseres QM-Systems hinterfragen.

In diesem Zusammenhang möchten wir besonders herausstellen, dass wir uns ständig verbessern wollen. Dies ist ein wesentlicher Faktor unseres Qualitätsmanagementsystems. Wir begrüßen es sehr, wenn alle Mitarbeiter den Verbesserungsgedanken mit „Leben“ erfüllen und ihre Vorschläge und Ideen zur Verbesserung einbringen.