

wienwork

integrative Betriebe und AusbildungsgmbH



QUALITÄTSMANAGEMENTHANDBUCH

INHALTSVERZEICHNIS

INHALTSVERZEICHNIS	1
QUALITÄTSMANAGEMENT ALLGEMEIN	3
QUALITÄTSMANAGEMENTHANDBUCH	3
DOKUMENTE IM UNTERNEHMEN:	4
LENKUNG VON DOKUMENTEN	4
3-SÄULEN	6
PROZESSEINTEILUNG UND -BESCHREIBUNGEN	7
DER KERNPROZESS	9
MANAGEMENTPROZESSE	9
PROZESSE PRODUKTION UND DIENSTLEISTUNG	10
UNTERSTÜTZENDE PROZESSE	11
ABKÜRZUNGEN UND BEGRIFFE	14
ÄNDERUNGSVERZEICHNIS	15

QUALITÄTSMANAGEMENT ALLGEMEIN

Wien Work sieht in der konsequenten Verfolgung des Qualitätsmanagements im Sinne von EFQM wesentliche Vorteile für das Unternehmen. Der Fokus liegt dabei auf der Zufriedenheit unserer Zielgruppen, KundInnen und weiterer Anspruchsgruppen, wie FördergeberInnen, Umwelt oder der Gesellschaft.

Um diesen Anspruch gerecht zu werden hat Wien Work seit 2011 das Gütesiegel für Soziale Integrationsunternehmen als Qualitätsmanagementsystem eingeführt und unterwirft sich alle drei Jahre einer Managementbewertung durch ein externes Assessment, das durch die Quality Austria organisiert wird. Die Rückmeldungen aus dem Assessment in Form des Assessmentberichts dienen der Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements bei Wien Work.

Um den Anforderungen unserer wichtigsten Anspruchsgruppen gerecht zu werden ist Wien Work bemüht die Zusammenarbeit zwischen den Abteilungen sowie die Lenkung der wesentlichsten Prozesse laufend zu verbessern und einem stetigen Monitoring zu unterstellen.

QUALITÄTSMANAGEMENTHANDBUCH

Die wesentliche Aufgabe des QM-Handbuchs ist die Darstellung des QM-Systems, damit bestehende und zukünftige KundInnen und Anspruchsgruppen unser Bestreben nach bestmöglicher Erfüllung der an uns gerichteten Anforderungen bewerten können.

Die Hauptanwender des QM-Handbuchs sind demnach externe Personen. Für Wien Work MitarbeiterInnen hat es informativen Charakter. Detaillierter und für unsere MitarbeiterInnen verbindlich sind die Prozessbeschreibungen und Arbeitsanweisungen. Diese sind nur für den internen Gebrauch bestimmt und werden nicht extern veröffentlicht. Im QM-Handbuch befinden sich aber Verweise auf die entsprechenden zusätzlich geltenden Dokumente.

Zuständig für die Erstellung, die Aktualisierung und die Bereitstellung des QM-Handbuchs ist der Qualitätsmanagement-Beauftragte. Die Freigabe einer neuen Version erfolgt durch Unterschrift der Geschäftsführung auf einem Belegexemplar, dass vom Qualitätsmanagement-Beauftragten verwahrt wird. Die jeweils gültige Fassung ist beim Qualitätsmanagement-Beauftragten erhältlich, ist im Öffentlichen Ordner unter

Qualitätsmanagement abgespeichert und wird zusätzlich auf unserer Homepage wienwork.at als PDF-Dokument veröffentlicht.

DOKUMENTE IM UNTERNEHMEN:



LENKUNG VON DOKUMENTEN

Als Dokumente sind alle Schriftstücke zu verstehen, welche Sollwerte vorgeben: Prozessbeschreibungen und Arbeitsanweisungen, Formulare, Konzepte.

Durch die Lenkung von Dokumenten wird sichergestellt, dass sämtliche Dokumente unseres QM-Systems

- Auf Angemessenheit und Aktualität überprüft werden
- Falls notwendig überarbeitet und neu verteilt werden
- Mit einem Aktualisierungsdatum versehen werden
- Vom Verantwortlichen freigegeben werden

- Im Öffentlichen Ordner verfügbar gemacht werden, von wo aus sie jeder abrufen kann, der sie benötigt
- Verständlich, leicht identifizierbar und auffindbar sind.

Die Dokumente werden nur in der elektronischen Version gelenkt, nicht jedoch die ausgedruckten Versionen. Die jeweils gültige Letztfassung wird elektronisch abgespeichert. Die Dokumente werden in PDF abgespeichert, so dass sie nur vom Qualitätsmanagement-Beauftragten geändert werden können. Veraltete oder aktualisierte Dokumente werden in dem Ordner „Öffentlicher Ordner/Qualitätsmanagement/alte Dokumente“ abgespeichert.

Das Qualitätsmanagementhandbuch, der Kernprozess und die Managementprozesse werden vom Geschäftsführer, Herrn DSA Wolfgang Sperl, freigegeben.

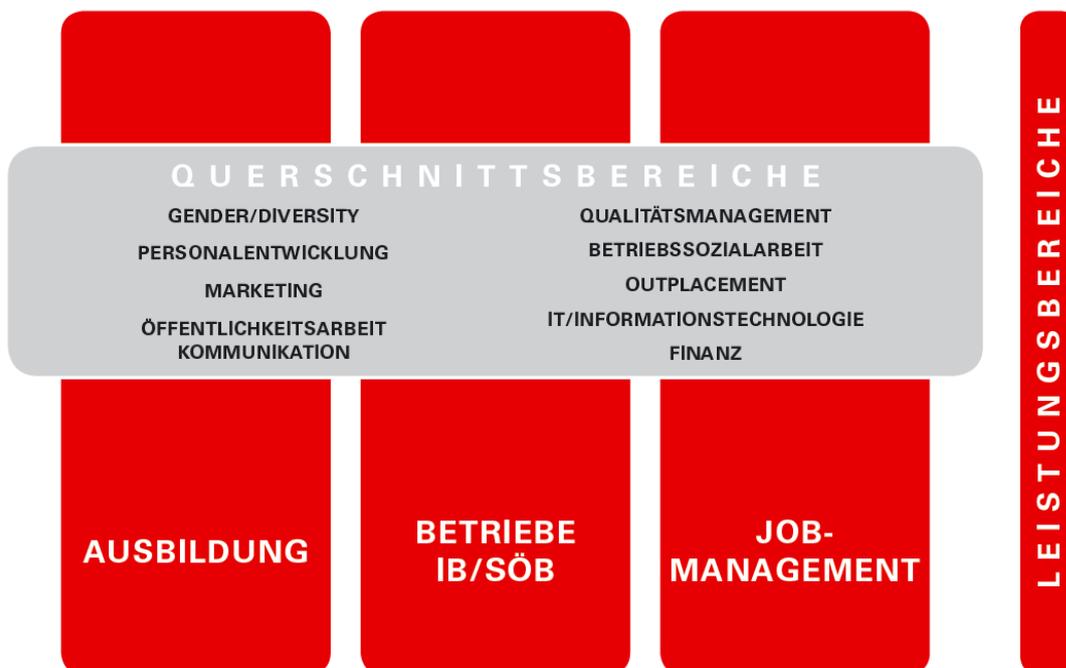
Die Prozesse „Produktion und Dienstleistung“ werden von der Betriebsleiterin, Fr. Karolina Gasparovski, freigegeben. Unterstützende Prozesse werden vom/von jeweiligen Kostenstellenverantwortliche/n freigegeben.

Die Freigaben und sämtliche Änderungen werden in den Dokumenten festgehalten.

3 SÄULEN

Die drei Leistungsbereiche AUSBILDUNG, BETRIEBE und JOBMANAGEMENT stehen gleichwertig als die drei Säulen von Wien Work nebeneinander. Hinzu kommen eine Vielzahl von Querschnittsmaterien, die die Leistungsbereiche unterstützen. Das QM-Handbuch hat in allen Bereichen Gültigkeit.

WIEN **WORK** - GESAMTBETRIEB



PROZESSEINTEILUNG UND -BESCHREIBUNGEN

KERNPROZESS

Unser Kernprozess betrifft die Arbeit mit unseren Zielgruppen und zeigt auf, wie wir Integration und Vermittlung umsetzen.

MANAGEMENTPROZESSE

Diese Prozesse regeln die wesentlichsten allgemeinen Vorgänge, wie Kommunikation, Strategiearbeit, Personalentwicklung

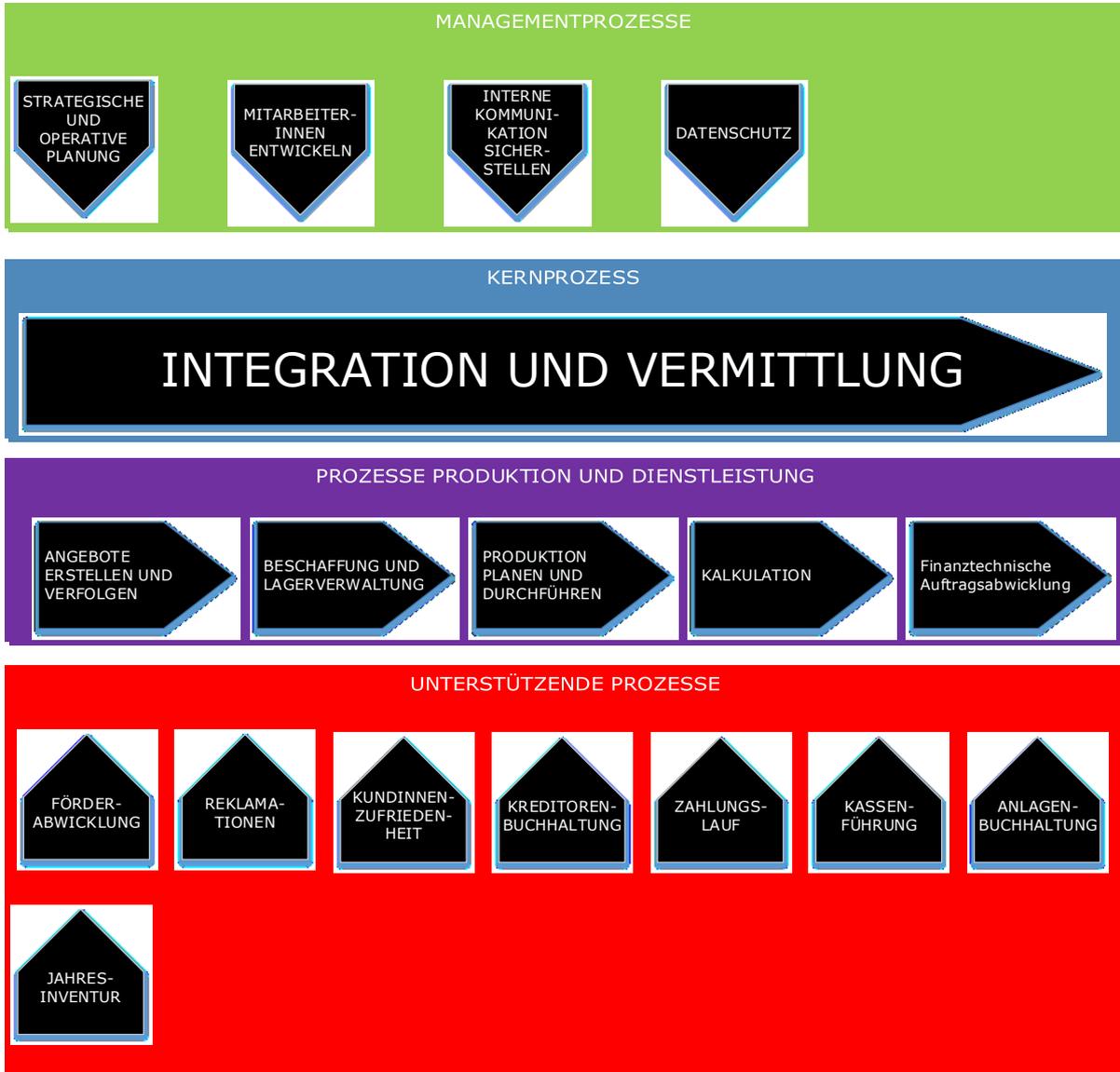
PROZESSE **PRODUKTION** UND DIENSTLEISTUNG

Prozesse, welche direkt der Wertschöpfung dienen

UNTERSTÜTZENDE PROZESSE

Prozesse, die andere Prozesse unterstützen

PROZESSLANDKARTE



AUFBAU DER PROZESSBESCHREIBUNGEN:

Bei allen Prozessen brauchen nur die jeweils relevanten Punkte verwendet werden.

- Geltungsbereich
- Mitgeltende Dokumente
- Zweck
- Messung der Prozessleistung
- Allgemeine Richtlinie
- Ablaufbeschreibung (mit Flussdiagramm)
- Erläuterungen
- Änderungsverzeichnis/Freigabe

DER KERNPROZESS

KERNPROZESS „VERMITTLUNG UND INTEGRATION“

Diese Prozessbeschreibung zeigt die Vorgangsweisen für die Integration und Vermittlung von Menschen mit Behinderungen und anderen Benachteiligungen am Arbeitsmarkt ins Erwerbsleben. Der Prozess sichert die professionelle und erfolgreiche Umsetzung der von den Fördergebern definierten Projektziele und stellt unseren Zielgruppen eine adäquate soziale Dienstleistung zur Verfügung. Aufbauend auf dem Drei-Säulen-System von WienWork wird dokumentiert wo wie Integration und Vermittlung passiert.

MANAGEMENTPROZESSE

STRATEGISCHE UND OPERATIVE PLANUNG

Die Prozessbeschreibung regelt den Ablauf der strategischen und operativen Planung sowie die Überwachung der daraus abgeleiteten Ziele, Projekte und Maßnahmen. Durch die Ausrichtung am Leitbild und an den Anforderungen unserer Anspruchsgruppen, die regelmäßige Überprüfung der Wirksamkeit des Managementsystems und die laufende Anpassung an sich ändernde Gegebenheiten wird der nachhaltige Erfolg und Fortbestand der Organisation sichergestellt

INTERNE KOMMUNIKATION SICHERSTELLEN

Kommunikation ist das Mittel um Informationen (Anforderungen und Erwartungen) an alle MitarbeiterInnen im Unternehmen weiterzugeben. Eine funktionierende interne Kommunikation und die Steuerung des Informationsflusses haben großen Anteil am Erfolg eines Unternehmens.

PERSONALENTWICKLUNG

Ziel ist es, mittel- und langfristig die Anforderungen im Rahmen der Unternehmensstrategie von Wien Work an seine MitarbeiterInnen und Organisationseinheiten sowie deren Fähigkeiten, Fertigkeiten und Motivation in Übereinstimmung zu bringen, mittel- und langfristig. (aus dem Mitarbeiterentwicklungskonzept)

PROZESSE PRODUKTION UND DIENSTLEISTUNG

ANGEBOTE ERSTELLEN UND VERFOLGEN

Diese Prozessbeschreibung regelt die einheitliche Vorgangsweise für die Angebotslegung. Durch diesen Ablauf wird sichergestellt, dass die angebotenen Leistungen terminlich, technisch und wirtschaftlich durchgeführt werden und durch eine ausreichend hohe Angebotstrefferquote das wirtschaftlich erforderliche Auftragseingangsvolumen erreicht wird.

BESCHAFFUNG UND LAGERVERWALTUNG

Dieser Prozess beschreibt die Abwicklung nach Auftragserhalt und vor Produktionsbeginn. Er stellt einen geordneten Ablauf des Materialflusses sicher, damit bei Produktionsbeginn die benötigten Materialien in den notwendigen Mengen und Qualitäten zur Verfügung stehen. Mit dieser Prozessbeschreibung wird eine einheitliche Handhabung der Lagerbuchhaltung in AX definiert. Damit soll sichergestellt werden, dass die Werte, die an die Kostenrechnung und in die Bilanz übergeben werden korrekt sind. Weiter soll der Ablauf der Materialwirtschaft übersichtlich dargestellt werden und letztlich Schwund vermindert werden.

PRODUKTION PLANEN UND DURCHFÜHREN

Diese Prozessbeschreibung regelt die Vorgangsweise bei der Planung und Durchführung der Produktion von Artikel. Durch diese Ablaufbeschreibung wird sichergestellt, dass die Kunden die von ihnen bestellten Produkte und Leistungen in der vereinbarten Qualität termingereicht erhalten und aus innerbetrieblicher Sicht der vorkalkulierte Kostenrahmen eingehalten wird.

KALKULATION

Dieser Prozess regelt die verschiedenen Kalkulationsschemata in allen Geschäftsfeldern und garantiert:

- Einheitliche Vorgangsweise zur Preisbestimmung unserer Produkte (Dienstleistungen) – dokumentiert durch die Vorkalkulation
- Erfassen der tatsächlichen Kosten und Preiskontrolle – dokumentiert durch die Nachkalkulation
- Ableitungen (Schlussfolgerungen) für zukünftige Preisbestimmungen

FINANZTECHNISCHE AUFTRAGSABWICKLUNG

Durch die Festlegungen in dieser Prozessbeschreibung wird sichergestellt, dass Aufträge (sowohl externe als auch interne) unter den betriebsspezifischen Bedingungen rasch und professionell abgehandelt werden können. Durch die Standardisierung des Ablaufes werden auch eine Vereinheitlichung zwischen den Geschäftsfeldern sowie die Sicherstellung der kaufmännischen Standards erreicht.

UNTERSTÜTZENDE PROZESSE

REKLAMATIONEN

Dieses Dokument regelt die Vorgehensweise der Abwicklung von KundInnenreklamationen. Damit wird sichergestellt, dass festgestellte Reklamationen rasch, sachgemäß, wirtschaftlich behoben und systematisch erfasst werden. Die Reklamationen dienen als Grundlage für die Fehlerursachenanalyse und damit zur Einleitung von Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen im Sinne der kontinuierlichen Verbesserung. Zusätzlich soll das etablierte Beschwerdemanagement eine professionelle Abwicklung bzw. Korrektur der Reklamationen zur Zufriedenheit der KundInnen sicherstellen.

FÖRDERABWICKLUNG

Diese Prozessbeschreibung zeigt die unterschiedlichen Vorgangsweisen bei Einreichungen und Abrechnungen bei den jeweiligen FördergeberInnen der verschiedenen Module. Sie weist alle wichtigen Schritte und alle wichtigen Mitwirkenden aus und stellt sicher, dass die Anforderungen der FördergeberInnen eingehalten werden bzw. auf Rückmeldungen von FördergeberInnen in Folgekonzepte eingearbeitet werden.

KUNDINNENZUFRIEDENHEIT ERMITTELN

Durch die Ermittlung der KundInnenzufriedenheit soll sichergestellt werden, dass die Produktqualität, der Ablauf zur Angebotslegung und die Auftragsabwicklung den KundInnenwünschen angepasst sind. Alle relevanten Wahrnehmungen der KundInnen sollen gesammelt werden. Durch die Versendung der Fragebögen nach der Auftragsabwicklung wird rasche Reaktion bei negativen Antworten sichergestellt.

KREDITORENBUCHHALTUNG

Durch die Prozessbeschreibung soll der lückenlose Dokumentenlauf der Eingangsrechnungen vom Einlangen bis zum Zahlungslauf gewährleistet werden.

ZAHLUNGSLAUF

Die funktionale und aufbauorganisatorische Trennung von Kreditorenbuchhaltung und der Abwicklung des Zahlungslaufs sichert ein 4-Augenprinzip und ist wesentlich für das Qualitätsmanagement

KASSENFÜHRUNG

Diese Prozessbeschreibung dient als Anleitung für die Kassenführenden und Kassenverantwortlichen. Sie beschreibt die Verantwortlichkeiten der einzelnen Bereiche und stellt sicher, dass die finanztechnische Sorgfalt gewahrt wird.

ANLAGENBUCHHALTUNG

Durch diese Prozessbeschreibung soll dargestellt und sichergestellt werden, dass die Anlagewerte mit der entsprechenden kaufmännischen Sorgfalt verwaltet werden.

JAHRESINVENTUR

Die Lagerwerte stellen wesentliche Firmenwerte dar. Durch diese Prozessbeschreibung soll sichergestellt werden, dass die Lagerwerte korrekt geführt werden und korrekt in die Bilanz einfließen.

ABKÜRZUNGEN UND BEGRIFFE

EFQU	European Foundation of Quality Management
QM	Qualitätsmanagement
DSA	DiplomsozialarbeiterIn
AX	Microsoft Dynamics AX

ÄNDERUNGSVERZEICHNIS

	Datum	Name	Unterschrift
erstellt / geändert			
erstellt / geändert			

Freigabedatum	Version	geänderte Seiten	Art der Änderung