

Qualitätsmanagement-Handbuch

Geltungsbereich:

Spedition E. FALL Ges.m.b.H.

Fronius-Straße 13
A-2380 Perchtoldsdorf/Wien
Österreich

Qualitätsmanagement nach ISO 9001:2000
und EN 12522 – 1+2

Erstellung und Freigabe

Erstellung:**Ulrike Ceselkovski-Müller**

Datum: 24.09.2007

**Prüfung und
Freigabe:****Boris Ceselkovski**

Datum: 24.09.2007

(Erstausgabe vom 10.04.1998 ist gleichzeitig die QMS-Inkraftsetzung)

Dieses Qualitätsmanagement - Handbuch unterliegt

- dem Änderungsdienst
- nicht dem Änderungsdienst

Hinweise: Copyright © 1998

- 1) ÖMTV – Österreichischer Möbel-Transport-Verband, Franz-Josefs-Kai 5/2/11,
Postfach 579, 1031 Wien
- 2) Harl *consulting* / Alfred Harl, Löblichgasse 13, A-3411 Klosterneuburg

Dieses Qualitätsmanagement - Handbuch ist urheberrechtlich geschützt und darf ohne vorherige schriftliche Zustimmung weder vervielfältigt, übersetzt oder elektronisch verarbeitet werden.

INHALTSVERZEICHNIS

	Ausgabe-		Anzahl Kapitel- Seiten
	Zustand	Datum	
1. DAS UNTERNEHMEN	10	24.09.2007	1-5
1. Vorstellung			
1.2 Qualitätspolitik			
1.3 Organisation/Organigramm			
1.4 Aufgaben und Zuständigkeiten			
1.5 Qualitätsmanagement			
1.6 Management Review (Bewertung des QMS)			
1.7 Kundenorientierung und Service			
1.8 Kommunikation			
1.9 Sicherheits- und Riskmanagement			
1.10 Mitgeltende Dokumente			
2. QUALITÄTSMANAGEMENT-SYSTEM	08	14.11.2005	1-3
2.1 Geltungsbereich und Inkraftsetzung			
2.2 Aufbauorganisation der Dokumentation			
2.3 Qualitätsmanagement-Handbuch			
2.4 Qualitätsmanagement-Verfahrensweisungen, -Arbeitsweisungen, -Formulare, -Checklisten			
2.5 Änderungsdienst			
2.6 Ablage / Qualitätsaufzeichnungen / Rückverfolgbarkeit			
2.7 Qualitätsplanung			
2.8 Interne Qualitätsaudits			
2.9 Statistische Methoden			
2.10 Prozesskennzahlen			
2.11 Prozessmodell			
2.12 Mitgeltende Dokumente			
3. PERSONAL	04	15.11.2005	1
3.1 Einstellung und Auswahl von Mitarbeitern und zeitweiligen Arbeitskräften			
3.2 Mitarbeitergespräche und Qualifikationsbewertung			
3.3 Aus- und Weiterbildung			
3.4 Beendigung des Dienstverhältnisses			
3.5 Dokumentation			
3.6 Mitgeltende Dokumente			
4. ABLÄUFE	06	15.05.2007	1-4
4.1 Erstkontakt/Besichtigung			
4.2 Einkauf			
4.3 Phase der Durchführung			
4.4 Seefracht und Luftfracht			
4.5 LKW Transporte			
4.6 Zollabfertigung			
4.7 Lager			
4.8 Abrechnung/Belegfluß			
4.9 Mitgeltende Dokumente			

Kapitel	Ausgabe-		Anzahl Kapitel- Seiten
	Zustand	Datum	
5. REKLAMATIONEN / KORREKTURMASSNAHMEN / VORBEUGUNGSMASSNAHMEN	05	16.11.2005	1-2
5.1 Reklamationen, Fehler			
5.2 Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen			
5.3 Verfahren der Entschädigung bei Ansprüchen wegen Verlusten oder Schäden			
5.4 Bei Ansprüchen wegen Verlusten oder Schäden geltende Formalitäten			
5.5. Messung der Kundenzufriedenheit			
5.6 Datenanalyse			
5.7 Mitgeltende Dokumente			
6. FINANZEN, BUCHHALTUNG	03	16.11.2005	1
6.1 Banken			
6.2 Lohn- und Gehaltsabrechnung			
6.3 Finanzbuchhaltung			
6.4 Mitgeltende Dokumente			
ANHANG: ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS / DEFINITIONEN DOKUMENTENMATRIX	04	16.11.2005	1 1

KAPITEL 1. DAS UNTERNEHMEN

1.1 Vorstellung

Wir sind eine seit 75 Jahren in Österreich ansässige internationale Spedition, die sich auf die Transportlogistik von Übersiedlungen spezialisiert hat. Weiters haben wir ein eigenes Möbellager, in welchem kurz- und langfristige Lagerungen durchgeführt werden können.

Wir setzen ausschließlich am neuesten Stand der Technik befindliches Equipment ein. Auf Grund dessen ist es uns möglich, nationale und internationale Umzüge fachgerecht und problemlos durchzuführen.

Zu unserem Kundenkreis dürfen wir internationale Institutionen, Firmen, Ämter, Botschaften sowie auch Privatpersonen zählen.

Wir sind Mitglied bei nationalen und internationalen Verbänden, wie z.B. bei der Dachorganisation der weltweiten Möbelspediteure - „FIDI“ (International Federation of International Furniture Removers) und der „Allied“ - Gruppe.

Dadurch können wir uns weltweit professioneller „FIDI“- und „Allied“- Partner bedienen, die durch ihre Mitgliedschaft erstklassiges Service gewährleisten müssen.

1.2 Qualitätspolitik

Kunden

Wir möchten, daß unsere Kunden so zufrieden sind, daß Sie uns wieder Aufträge erteilen und weiter empfehlen. Dies erreichen wir durch:

- ✓ Qualität
- ✓ Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit
- ✓ Professionalität
- ✓ Persönliche Beratung und Unterstützung vor/während/nach dem Umzug
- ✓ Erfragung der Kundenzufriedenheit zur ständigen Verbesserung

Mitarbeiter

Wir möchten zufrieden Mitarbeiter, welche sich mit dem Unternehmen identifizieren können. Dies erreichen wir durch:

- ✓ Pünktliche Bezahlung
- ✓ gute Arbeitsbedingungen
- ✓ Schulungen und Förderungen
- ✓ Mitgestaltungsmöglichkeit durch regelmäßige Besprechungen
- ✓ Arbeitssicherheit

Lieferanten

Wir möchten zuverlässige und qualifizierte Lieferanten, daher legen wir Wert auf:

- ✓ Qualität und Flexibilität
- ✓ Verlässlichkeit und Freundlichkeit im Umgang
- ✓ gutes Preis/Leistungsverhältnis
- ✓ termingerechte Bezahlung der Rechnungen

Gesellschaft/Umwelt

Wir achten auf unsere Umwelt und Gesellschaft. Dies erreichen wir durch:

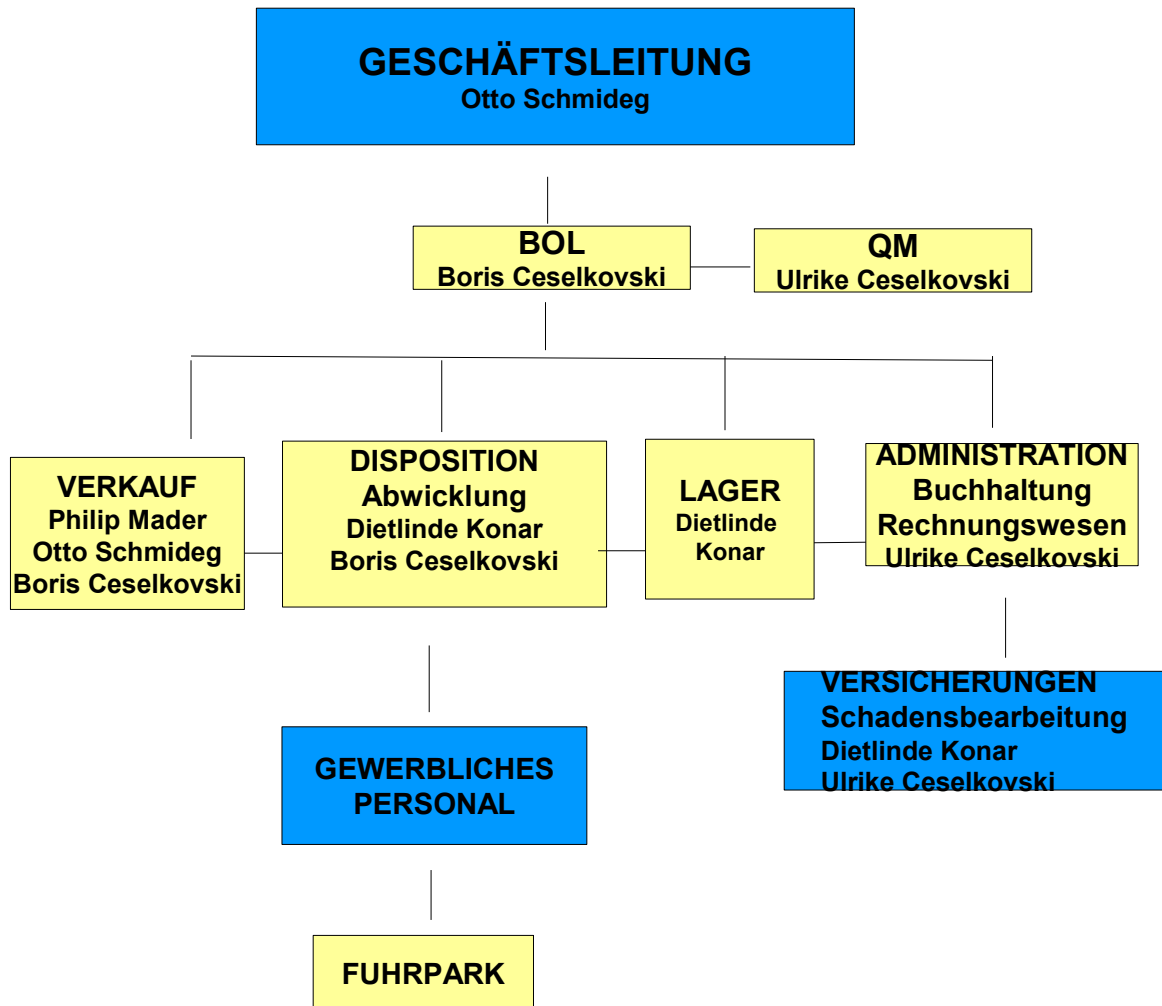
- ✓ einsetzen von am neuesten Stand der Technik befindlichem Equipment
- ✓ umweltgerechtes Engagement bei Ankauf von Neu-LKWs
- ✓ Vermeidung von unnötigen Abfall sowie befolgen der gesetzlichen Trennung/Entsorgung
- ✓ pflegen unserer Kontakte zu öffentlichen Stellen und Behörden
- ✓ Fairness im täglichen Wettbewerb

Eigentümer

Der Geschäftsführer arbeitet aktiv im Unternehmen mit und achtet u.a. besonders auf:

- ✓ Kundenzufriedenheit
- ✓ positives Firmenimage
- ✓ festigen der Marktposition
- ✓ Zufriedenheit der Mitarbeiter
- ✓ wirtschaftliche Absicherung

1.3 Organisation



1.4 Aufgaben und Zuständigkeiten

Die Aufgaben und Zuständigkeiten sind im Organigramm, in Stellenbeschreibungen sowie ablaufbezogen in den QM-Verfahrens- und Prozessanweisungen festgelegt. Diese Funktionen können aufgrund der Unternehmensgröße auch durch den Geschäftsführer ausgeführt werden. Die Q-Politik wird jedem Mitarbeiter erklärt, was er durch seine Unterschrift auf der Stellenbeschreibung bestätigt.

1.5 Qualitätsmanagement

Der Beauftragte der obersten Leitung (BOL).

Seine Aufgaben sind:

- Festlegen, Verwirklichen und Aufrechterhalten des QM-Systems sicherstellen
- Durchführung der periodischen QM-Bewertung
- Festlegen des periodischen Budgets für Schulungen
- Einsetzen eines Qualitätsmanagers
- Bereitstellen der notwendigen Mittel für die Aufrechterhaltung des QM-Systems.

Der Qualitätsmanager

Seine Aufgaben sind:

- Planung und Koordination aller QM-Aktivitäten
- Planung und Überwachung von Schulungen und Audits
- Den BOL und alle Mitarbeiter laufend über QM-Aktivitäten informieren

1.6 Management Review (Bewertung des QMS)

Der Beauftragte der obersten Leitung und GF sind verpflichtet, mindestens 1 x jährlich ein Management-Review mit folgendem Inhalt durchzuführen:

- Überprüfung der Qualitätsziele, ob diese erreicht wurden
- Status von Korrekturmaßnahmen und Reklamationen
- Überprüfung der Kundenzufriedenheit und Verbesserungsmaßnahmen setzen???
- Festlegen von Qualitätszielen für die nächste Bewertungsperiode in Übereinstimmung mit der Qualitätspolitik
- Bewertung der Prozesse
- Bewertung der Audits
- Maßnahmen vorangegangener Managementbewertungen
- Wirksamkeit des Qualitätsmanagement-Systems überprüfen.
- Empfehlungen für Verbesserungen

Sollte das QM-System von Dritten beanstandet werden, wird die ÖQS unverzüglich in Kenntnis gesetzt. Durch die QM-Bewertung soll die Effektivität und Effizienz des Qualitätsmanagement-Systems gesteigert werden; es soll prozeßorientiert, klar verständlich und umfassend aufgebaut sein.

Aufgrund der QM-Bewertung muß es zu Maßnahmen (Wer hat was bis wann zu tun) kommen.

Durch den BOL ist sicherzustellen, daß Aufzeichnungen über interne Qualitätsaudits sowie Maßnahmen in die Bewertung einfließen.

1.7 Kundenorientierung und Service

Unser Service ist ein maßgeschneidertes Konzept für die Übersiedlung jedes einzelnen Kunden. Wir wickeln nicht nur einen Umzug ab, wir beraten und begleiten den Kunden durch alle Stadien seiner Übersiedlung und darüber hinaus.

Durch regelmäßige Besprechungen des Büro-Teams und des gewerblichen Teams versuchen wir Kundenwünsche noch besser zu verifizieren und uns der Zeit und den Bedürfnissen anzupassen.

1.8 Kommunikation

Die externe und interne Kommunikation sind in der dazugehörigen Prozessanweisung Kommunikation beschrieben.

1.9 Sicherheits- und Riskmanagement

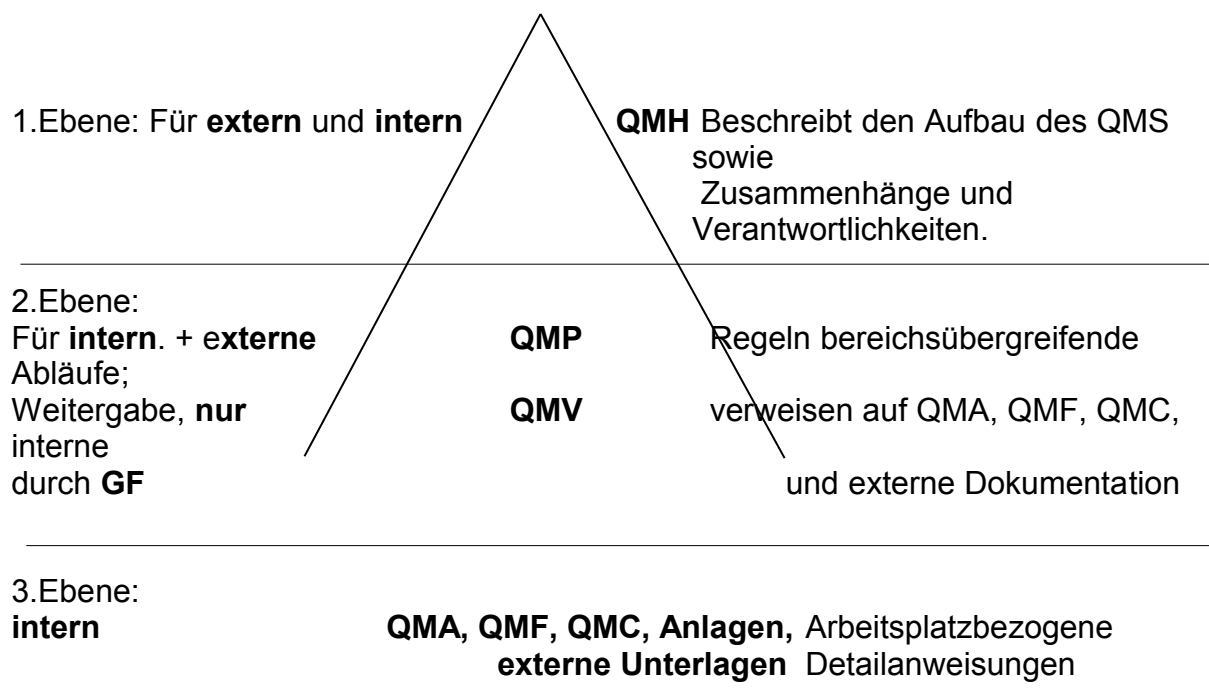
KAPITEL 2. QUALITÄTSMANAGEMENT-SYSTEM

2.1 Geltungsbereich und Inkraftsetzung

Das Qualitätsmanagement-System gilt für das gesamte Unternehmen E. Fall Internationale Speditions GmbH., Hans Fronius Strasse 13, 2380 Perchtoldsdorf.

Das QMS orientiert sich nach ISO 9001:2000 und CEN 12522-1+2. Als nicht relevant gelten die Forderungen der ISO 9001:2000 zu den Kapiteln *Entwicklung* sowie *Lenkung von Überwachungs- und Prüfmittel*.

2.2 Aufbauorganisation der Dokumentation



2.3 Qualitätsmanagement - Handbuch

Im Qualitätsmanagement - Handbuch sind die Arbeitsabläufe, Anleitungen und Anweisungen sowie die Qualitätspolitik zusammengefaßt. Es ist prozeßorientiert aufgebaut.

Erstellung / Prüfung / Freigabe des QMH

Die Erstellung des QMH wird durch den QM vorgenommen. Die Prüfung / Freigabe obliegt dem BOL und wird am Inhaltsverzeichnis durch seine Unterschrift dokumentiert. Die erstmalige Freigabe bedeutet auch die Inkraftsetzung des QMS.

Änderungsdienst für das QMH

Im Falle einer oder mehrerer Änderungen liegt es im Ermessen des QM, das ganze QMH oder kapitelweise auszutauschen.

Der QM ändert, indem er über zu ändernde Stellen den Änderungsgrund schreibt und die Änderungsteile durchstreicht sowie den Vermerk "ungültig" und Datum, Unterschrift anbringt. Ungültige Original - QMH oder Teile daraus bewahrt der QM mind. 3 Jahre im Ordner QMS ungültig auf. Weitere Exemplare werden vernichtet.

Austausch / Verteiler

Das Original QMH liegt in den Büroräumlichkeiten der Firma E. FALL Ges.m.b.H. auf und kann dort jederzeit eingesehen werden. Bei Bedarf kann es auch an externe Empfänger weitergegeben werden, welche in der Ausgabeliste eingetragen wird. Wenn das QMH-Exemplar dem Änderungsdienst unterliegt wird dem Empfänger bei geänderter Dokumentation die aktuelle Version übermittelt.

2.4 Qualitätsmanagement-Prozeßanweisungen, -Verfahrensanweisungen, -Arbeitsanweisungen,-Formulare, -Checklisten

Sämtliche Abläufe sind in QMP, QMV und wo zweckdienlich weiterführend in QMA dokumentiert. Das Aussehen und die Form sind in der QMV 2.4-1 festgelegt. In der QMV wird auf weiterführende Dokumentation hingewiesen.

2.5 Änderungsdienst

Änderung und Austausch von Dokumenten

Damit im Unternehmen keine ungültigen Dokumente verbleiben, ist ein Änderungsdienst eingeführt worden. Zuständig ist der QM. Der genaue Ablauf ist in der QMV 2.5-1 festgelegt.

Dokumentenüberwachung

Der QM ist dafür verantwortlich, daß mind. 1 x jährlich eine Dokumentenüberwachung durchgeführt wird. Die Prüfungskriterien sind:

- ➔ Sind alle Abläufe zweckdienlich beschrieben
- ➔ Sind alle Norm - Forderungen erfüllt
- ➔ Aktualität der Dokumente
- ➔ Richtige Zusammenhänge, Verweise

Zum Zeichen der Prüfung bestätigt der QM auf der Dokumentenmatrix die Durchführung der Prüfung.

EDV

QM - relevante Dokumentation wird im PC unter <F:/FAIM+ISO> und in Papierform aufliegend beim QM aufbewahrt.

2.6 Ablage / Qualitätsaufzeichnungen / Rückverfolgbarkeit

Qualitätsaufzeichnungen sollen sicherstellen, daß das Unternehmen jederzeit seiner Beweispflicht gegenüber Behörden, dem Eigentümer, dem QMS sowie anderen Interessenskreisen nachkommen kann. Eine genaue Beschreibung ist in der dazugehörigen QMV 2.6-1 festgelegt.

Wechselbeziehung und Wechselwirkung von Prozessen

Die Wechselbeziehung und Wechselwirkung von Prozessen wird in jeder Prozessanweisung unter Punkt 7 dargestellt.

2.7 Qualitätsplanung

Die Qualitätsplanung umfaßt alle Aktivitäten, welche die Planung der Produkt- und Dienstleistungsqualität betreffen.

2.8 Interne Qualitätsaudits

Verantwortlich für die Koordination von Audits ist der Qualitätsmanager. Interne Qualitätsaudits sollen Abweichungen vom festgelegten Qualitätsmanagement - System aufspüren, das gesamte QMS optimieren und die Wirksamkeit erhöhen. Eine genaue Beschreibung ist in der dazugehörigen QMV 2.8-1 festgelegt.

2.9 Statistische Methoden

Verantwortlich für die Feststellung, ob und welche statistischen Methoden notwendig sind, ist der Geschäftsführer. Der Bedarf wird während der Jahresplanung erhoben. Es werden einfache statistische Methoden wie Aufschreibung und Strichlisten angewandt, da sie für die Ermittlung der Prozeßfähigkeit aussagekräftig sind. In der QMV 2.9-1 ist die Bedarfsermittlung, Verwirklichung und Überwachung festgelegt.

2.10 Prozesskennzahlen

Prozesskennzahlen werden unter Punkt 7 in jeder QMP dargestellt und erfasst. Prozesskennzahlen fließen in das Management-Review ein und werden dort bewertet.

2.11 Prozessmodell

Im Anhang ist das Prozessmodell unserer Firma mittels Flow-Chart dargestellt.

2.12 Mitgeltende Dokumente

QMV 2.4-1 Erstellung der QM - Dokumentation
QMV 2.5-1 Änderungsdienst
QMV 2.6-1 Ablage / Qualitätsaufzeichnungen
QMV 2.8-1 Internes Qualitätsaudit
QMV 2.9-1 Statistik
Dokumentenmatrix
Prozessmodell

Ersthelfer

Aufgrund der Betriebsgrösse ist ein eigens ernannter Ersthelfer nicht notwendig.
(Gemäß AUVA)

Alle Mitarbeiter sind im Besitz des österreichischen 'B'-Führerscheins, welcher eine Erste-Hilfe-Ausbildung mit einschliesst.

Aushangpflichtige Gesetze

Sind in den Büroräumlichkeiten des Unternehmens für jeden Mitarbeiter einsehbar ausgehängt.

Brandschutzbeauftragter

Als Brandschutzbeauftragter ist Herr Boris Ceselkovski in unserem Unternehmen tätig und hat den entsprechenden Kurs bei WIFI absolviert.

1.10 Mitgeltende Dokumente

Stellenbeschreibungen
Formular Management Review
Aushangpflichtige Gesetze

KAPITEL 3. PERSONAL**3.1 Einstellung und Auswahl von Mitarbeitern und zeitweiliger Arbeitskräfte**

Im Einstellungsverfahren ist festgelegt, wie die Einstellung und Auswahl zeitweiliger Arbeitskräfte durchzuführen ist.

3.2 Mitarbeitergespräche und Qualifikationsbewertung

Der Ablauf der Mitarbeitergespräche, die Ermittlung der Mitarbeiter-Zufriedenheit sowie die Qualifikationsbewertung sind in der QMP 3.1-1 beschrieben.

3.3 Aus- und Weiterbildung

Für das Personal bestehen Bildungsprogramme, die im jeweiligen Schulungsplan zusammengefaßt werden.

Das eingesetzte Personal verfügt über einschlägige Anfangsausbildung oder eine gleichwertige Berufserfahrung, sodaß der notwendige Qualifikationsstand sichergestellt wird. Außerdem durchläuft das Personal jährlich ein zusätzliches Schulungsprogramm.

Über die absolvierte Ausbildung, einschließlich der Ausbildung in Sicherheitsfragen, wird eine dementsprechende Dokumentation geführt.

3.4 Beendigung des Dienstverhältnisses

Der ausscheidende Mitarbeiter erhält alle ihm zustehenden Bescheinigungen, eine Abmeldung und ein Dienstzeugnis.

3.5 Dokumentation

Es sind die Einzelheiten über die Dokumentation und schriftliche Anweisungen in Form von QMAs festgelegt.

3.6 Mitgeltende Dokumente

QMP 3.1-1 Einstellung, Schulung, MA-Zufriedenheit
Stellenbeschreibung

Schulungsplan

KAPITEL 4. ABLÄUFE

4.1 Erstkontakt / Besichtigung

Die Gesamtverantwortung für den Verkauf hat der GF. Während der Kontaktaufnahme und / oder der Besichtigung werden dem Kunden alle Ratschläge und Empfehlungen gegeben, die zur korrekten Durchführung der Dienstleistung erforderlich sind. Dabei wird besonders auf die Folgen einer ungenauen Wertangabe über Möbel und Hausrat hingewiesen.

Die Akquisition von Neukunden und Betreuung von Stammkunden ist in der QMV 4.1-1 festgelegt. Der Erstkontakt/Besichtigung ist in der QMP 4.2-1 beschrieben.

4.2 Einkauf

In der QMV 4.2-1 ist festgelegt, wie der Kauf von Verbrauchsgütern, Ausrüstungen und Dienstleistungen durchzuführen ist. Jeder Lieferant, der für uns tätig wird, wird einer Erstbeurteilung und einer laufenden Überwachung unterzogen.

Sollte ein Lieferant nicht qualifiziert sein, wird er darüber informiert und darf nur mehr nach Rücksprache mit dem GF verwendet werden. Wenn die Qualitätsfähigkeit nicht hergestellt wird, darf dieser Lieferant nicht mehr verwendet werden.

Ausrüstung

Im Prüfplan ist festgelegt, wann welche Ausrüstung zuletzt gewartet wurde und wann die nächste Wartung fällig wird.

Festlegung von Subunternehmern

Für Arbeitsgänge, die Subunternehmern übertragen werden, ist unsere Firma verantwortlich, daß diese der Norm EN 12522-1+2 entsprechend durchgeführt werden. Die Auswahl und Überprüfung von Subunternehmen ist in der QMV 4.2-1 beschrieben.

4.3 Phase der Durchführung

Entwicklung

Es wird keine Produkt oder Dienstleistungsentwicklung in unserem Unternehmen durchgeführt. Die Dienstleistungserbringung ist durch alle Stadien festgelegt. Prozeßorientiert sind Prüfungen, Prüfstatus und das Herausarbeiten von vor- und rückgelagerten Prozessen eingearbeitet.

Mitarbeiter

Das Packen, Laden und die Anlieferung erfolgen durch eine Arbeitsgruppe von Umzugsarbeiten, von denen mindestens die Hälfte eine Berufsausbildung durchlaufen hat oder über einjährige praktische Erfahrungen verfügt; sie wird von einem Vorarbeiter beaufsichtigt, der vollzeitbeschäftigt ist und regelmäßig an Weiterbildungen teilnimmt.

Die Betriebsabläufe der Handhabung, wie sie durch nationale oder europäische Bestimmungen geregelt sind, werden durch qualifiziertes Umzugspersonal durchgeführt, das eine Ausbildung durchlaufen hat oder über eine gleichwertige praktische Berufserfahrung verfügt. Eine jährliche Weiterbildung sollte regelmäßig in der Firma oder extern erfolgen. Für jeden Angestellten ist dies persönlich zu dokumentieren.

Die Transporttätigkeiten werden durch die Fahrzeugführer und andere Angestellte durchgeführt, die über berufliche Sachkunde für das Packen, die Handhabung, das Laden und die Anlieferung des Kundeneigentums verfügen.

Soweit möglich, werden manuelle Arbeiten durch Anwendung mechanischer Mittel vermieden.

Technische Anforderungen

Die verwendeten technischen Mittel entsprechen den dafür geltenden Bestimmungen.

Als Mindestforderung für das auf dem Fahrzeug mitgeführte Verpackungsmaterial gilt, daß es ausreichend und geeignet für die Menge und Art der vertraglich vereinbarten Gegenstände ist. Eine genaue Regelung dafür ist in der QMA 101 festgelegt.

Verpackungsmaterial

Das verwendete Verpackungsmaterial ist sauber und nach Form, Größe und Stärke so beschaffen, daß die darin untergebrachten Güter geschützt sind; diese Eigenschaften müssen während der Verwendungsdauer des Produkts und während des Umzugsverlaufs fortbestehen.

Bettzeug, Kleidung, Geschirr und Küchengeräte sind unter vertretbaren hygienischen Bedingungen zu verpacken.

Bei der Rücknahme des Leermaterials wird auf eine umweltkonforme Trennung geachtet.

Die Beseitigung von nicht normgemäßen Leistungen

Die Vermeidung nicht normgemäßer Leistungen betrifft besonders die Verwendung von Verpackungsmaterial (z. B. Kartons), das nicht zu oft wiederverwendet werden darf, d. h. nur bis zu einem Grenzwert, an dem es nicht mehr den Anforderungen dieses Abschnitts entsprechen würde (bzw. der Norm EN12522-1).

Transportmittel

Das persönliche Eigentum des Kunden wird in geeigneten Fahrzeugen (und / oder Transportcontainern) befördert, die dem Zweck der durchzuführenden Arbeiten und den einschlägigen gesetzlichen Anforderungen entsprechen. Außerdem haben die verwendeten Transportmittel eine repräsentative Funktion für den Kunden in seiner neuen Umgebung und müssen deshalb sauber und äußerlich gepflegt aussehen.

Unfälle / Zwischenfälle/Schäden

Festgelegt sind die zum Zeitpunkt der Übergabe einzuleitenden Schritte (einschließlich der Aufnahme behaupteter Verluste und Schäden und einer Erklärung über die "Auftragsausführung"). Außerdem, die im Falle eines Unfalls, von Schwierigkeiten bei der Anlieferung/Übergabe oder der Unmöglichkeit der Anlieferung einzuleitenden Schritte. Das Verfahren beinhaltet auch die einzuleitenden Schritte bei fehlerhaften Leistungen. Der Ablauf ist in der QMA102 sowie in der QMP 5.1-1 festgelegt.

4.4 Seefracht und Luftfracht (Export und Import)

See- und Luftfrachtsendungen werden weltweit durchgeführt. Das Umzugsgut wird nach ordnungsgemäßer Verpackung in geeigneten Containern oder eigens dafür angefertigten Überseekisten aus Holz - bei Seefracht; oder in dafür vorgesehene Aircontainer - bei Luftfracht, transportiert. Durch unsere Mitgliedschaft bei FIDI und unsere Verbindung mit Allied International steht uns ein weltweites Partnernetz zur Verfügung. Dadurch können wir ein Haus zu Haus (door to door) Service - bei Export und Import – garantieren.

Die Gesamtverantwortung für die Abwicklung hat der GF und der Umzugsberater. Sie sind verantwortlich für den Kundenkontakt, die Terminüberwachung, die Auswahl der Transportmittel sowie für die Anweisung der Mitarbeiter.

Der Ablauf ist in der QMP 4.4-1 und QMP 4.4-2 festgelegt.

4.5 LKW Transporte

Umzüge werden mit firmeneigenen Möbelautos in ganz Europa und Nahost durchgeführt. Eine ausführliche Beratung durch den Umzugsberater erfolgt beim Erstkontakt / Besichtigung. Der Packmeister übernimmt die Betreuung bei der Verpackung / Beladung des Umzugsgutes sowie bei der Entladung und auspacken. Für spezielle Dienstleistungen (Elektriker, Tischler, Installateur) können konzessionierte Handwerker vermittelt werden.

Die Gesamtverantwortung für die Abwicklung hat der GF und der Umzugsberater.

Der Ablauf ist in der QMP 4.5-1 festgelegt.

4.6 Zollabfertigung

Für die Vorbereitung der zur Zollabfertigung erforderlichen Dokumenten ist der jeweilige Sachbearbeiter (Umzugsberater) zuständig. Die Zollabfertigung wird bei unseren Partnerunternehmen durchgeführt.

Der Ablauf ist in der QMV 4.6-1 festgelegt.

4.7 Lager

Die Lagerung erfolgt in einem, von Naturelementen geschütztem, Möbellager. Für jeden Kunden steht eine separate Lagerkiste oder Container zur Verfügung. Bei Zwischenlagerungen stehen entsprechende, offene Lagerplätze bereit. Das Lager wird nach den Gesichtspunkten moderner Lagertechnik geführt. Selbstverständlich werden Aufzeichnungen geführt, welche eine Identifizierung und eine saubere, effiziente und sichere Lagerung jederzeit gewährleistet.

Verantwortung:

Die Gesamtverantwortung hat die Disposition. Sie ist für die ordnungsgemäße Ein- Zwischen- und Auslagerung verantwortlich. Außerdem, daß sämtliche Güter vor Verlust und Beschädigung geschützt gelagert werden.

Wartung von Übersiedlungsgut während der Lagerung

Wartung kann das Auswechseln von Mottenkugeln bei Teppichen, Blumen gießen oder eventuell die Wartung von Autobatterien betreffen.

Details zur Lagereinrichtung, Lagerhaltung und Handhabung der gelagerten Güter sind in der QMV 4.7-1 festgelegt.

4.8 Abrechnung / Belegfluß

Abrechnung: Verantwortlich ist der GF

Fakturierung: Zuständig ist der jeweilige Sachbearbeiter des Transports

Mahnwesen: Wird anhand der OP - Liste geprüft

Der Ablauf ist in der QMA 104 festgelegt.

4.9 Mitgeltende Dokumente

QMP 4.1-1 Akquisition

QMP 4.1-2 Erstkontakt/Offert

QMP 4.2-1 Einkauf

QMP 4.3-1 Packen, Handhabung, Kundenbestellungen

QMP 4.4-1 Export

QMP 4.4-2 Import

QMP 4.5-1 LKW-Transporte

QMV 4.6-1 Verzollung

QMV 4.7-1 Lager

QMP 5.1-1 Fehler-, Korrektur-, Verbesserungsmaßnahmen

QMA 101 Fahrzeugausrüstung/Fuhrpark/Packmaterial

QMA 102 Schäden/Unfälle/Zwischenfälle

QMA 104 Abrechnung/Buchhaltung

**KAPITEL 5. REKLAMATIONEN / KORREKTURMASSNAHMEN /
VORBEUGUNGSMASSNAHMEN****5.1 Reklamationen, Fehler**

Die Gesamtverantwortung für die Bewertung und Behandlung fehlerhafter Produkte und Dienstleistungen liegt beim QM. Er betreut das Fehlermeldesystem und zieht betroffene Mitarbeiter im Bedarfsfall zur Lösungsfindung und Umsetzung hinzu. Der BOL entscheidet, ob eine beschädigte Ware auf ein Sperrlager zu legen ist und ist auch für die Wiederfreigabe verantwortlich. Die detaillierte Handhabung und der Ablauf sind in der QMP 1.8-1 sowie QMP 5.1-1 festgelegt.

5.2 Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen

Die Sammlung und Analyse der Kundenbeschwerden ermöglicht die Durchführung von Korrekturmaßnahmen.

Das Verfahren ist so angelegt, daß eine Wiederholung von Unregelmäßigkeiten ausgeschlossen wird, und richtet sich besonders auf fehlerhafte Leistungen. Die Dienstleistung ist so sicherzustellen, daß sie der Norm EN 12522-1 entspricht. Die detaillierte Handhabung und der Ablauf sind in der QMP 1.8-1 sowie QMP 5.1-1 festgelegt.

5.3 Verfahren der Entschädigung bei Ansprüchen wegen Verlusten oder Schäden

Im Falle entstandener Verluste oder Schäden wird der Kunde bei der Erlangung der Entschädigung vom Versicherer oder vom Versicherungsagenten, der das Risiko unterschrieben hat, unterstützt. Außer es ist in besonderen Bedingungen anders festgelegt.

Die besonderen Bedingungen, die zwischen E. Fall Internationale Speditions GmbH. und dem Kunden frei vereinbart werden sind in der QMA 102 festgelegt.

5.4 Bei Ansprüchen wegen Verlusten oder Schäden geltende Formalitäten

E. Fall Internationale Speditions GmbH. informiert den Kunden über die erforderlichen Formalitäten und den Verfahrensablauf bei Ansprüchen wegen Verlusten oder Schäden. Insbesondere muß die besondere Aufmerksamkeit auf die Notwendigkeit, genaue und detaillierte Feststellungen auf dem Transportdokument zu dokumentieren, gelenkt werden. Diese Feststellungen sollten in Übereinstimmung mit den Anforderungen der nationalen Gesetzgebungen erfolgen. Weiters übernimmt die Firma E. FALL sämtliche Korrespondenz mit den Versicherungen sodaß der Kunde mit entlastet ist.

5.5 Messung der Kundenzufriedenheit

Nach Durchführung eines Umzugstransportes wird dem Kunden ein Bewertungsbogen zur Beurteilung unserer Leistung übergeben. Dem Kunden wird der Beurteilungszeitpunkt überlassen.

Überwachung und Messung der Prozesse

In jeder Prozessanweisung sind die Verantwortlichkeiten und Methoden für die Überwachung und Messung festgelegt. Die Prozessergebnisse fließen in das Management-Review ein.

5.6 Datenanalyse

Als Basis für die Datenanalyse dienen:

Bewertungsbögen

Mitarbeitergespräche

Ergebnisse interner Audits

Fehlermeldungen, Korrekturmaßnahmen

Lieferantenbewertung

Bilanz und im Zusammenhang stehende Unterlagen

Die Beurteilung und Maßnahmensetzung erfolgt im Management-Review.

5.7 Mitgeltende Dokumente

QMP 5.1-1 Fehler -, Korrektur - und Vorbeugemaßnahmen

QMA 102 Schäden/Unfälle/Zwischenfälle

Jour-Fix Protokolle

KAPITEL 6. FINANZEN, BUCHHALTUNG**6.1 Banken**

Die Zusammenarbeit erfolgt ausschließlich mit namhaften Bankunternehmen.
Unsere Partner sind: Bank Austria Creditanstalt AG und Postsparkasse

6.2 Lohn- und Gehaltsabrechnung

Sämtliche Aufzeichnungen werden in der Administration geführt.

6.3 Finanzbuchhaltung

Die Finanzbuchhaltung wird monatlich, die Bilanz einmal jährlich durch eine unabhängige, beeidete Steuerberatungskanzlei erstellt.

Sämtliche finanztechnischen Abwicklungen werden ausschließlich von zeichnungsberechtigten Mitarbeitern durchgeführt, wobei von allen Bewegungen der Geschäftsführer zu informieren ist.

6.4 Mitgeltenden Dokumente

QMA 104 Abrechnung/Buchhaltung

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS UND DEFINITIONEN

A	Auditor
AK	Akquisition
BOL	Beauftragter der obersten Leitung
D	Durchführung
GF	Geschäftsführer
KB	Kundenbetreuung
MA	Mitarbeiter
Q-DOK	Qualitätsdokumentation
QM	Qualitätsmanager
QMA	Qualitätsmanagement-Arbeitsanweisung
QMC	Checklisten
QMF	Formblätter
QMH	Qualitätsmanagement-Handbuch
QMS	Qualitätsmanagement-System
QMP	Qualitätsmanagement-Prozeßanweisung
QMV	Qualitätsmanagement-Verfahrensanweisung
QU	Qualität
ADMIN	Administration
SB	Sachbearbeiter
UB	Umzugsberater
DISPO	Disposition
MR	Management-Review
JF	Jour-Fix