



Qualitätsmanagement - Handbuch gemäß ISO 9001:2008





Geschätzte MitarbeiterInnen! Geschätzte Partner!

Mit diesem Handbuch halten Sie eine Zusammenfassung der Inhalte unseres Qualitätsmanagement-Systems (QMS) in Händen. Für uns alle ermöglicht dies, das noch nicht ausgeschöpfte Potential an Verbesserungen unserer Abläufe und Verantwortlichkeiten wirtschaftlich vertretbar zu erschließen.

Unser QM-System ist auf die internationale Norm ISO 9001:2008 ausgerichtet, deren Anforderungen auf unsere Bedürfnisse und betrieblichen Gegebenheiten interpretiert zur Anwendung gelangen. Ziel ist die nachvollziehbare und konstante Lenkung unserer internen Abläufe und die Wahrung und Steigerung unseres Qualitätslevels. Die Umsetzung der standardisierten Qualitätsanforderungen soll uns dabei helfen, Fehler laufend zu verringern und wenn möglich sogar ganz zu vermeiden.

Die Entscheidung zwischen Erfolg und Nichterfolg liegt bei jedem Einzelnen, bei unserer Einstellung, unserem Handeln und unserer Bereitschaft, Probleme nicht einfach hinzunehmen, sondern diese als Herausforderung anzunehmen, um gemeinsam Lösungsansätze zu erarbeiten und umzusetzen.

Unser Managementsystem bietet Methoden und Werkzeuge, die uns bei Verbesserungen unterstützen. Nur wenn jeder von uns danach strebt, seinen Aufgabenbereich für sich selbst und für das Unternehmen optimal zu gestalten, können wir auch in Zukunft als erfolgreiches und modernes Unternehmen unseren Platz am Markt sichern.

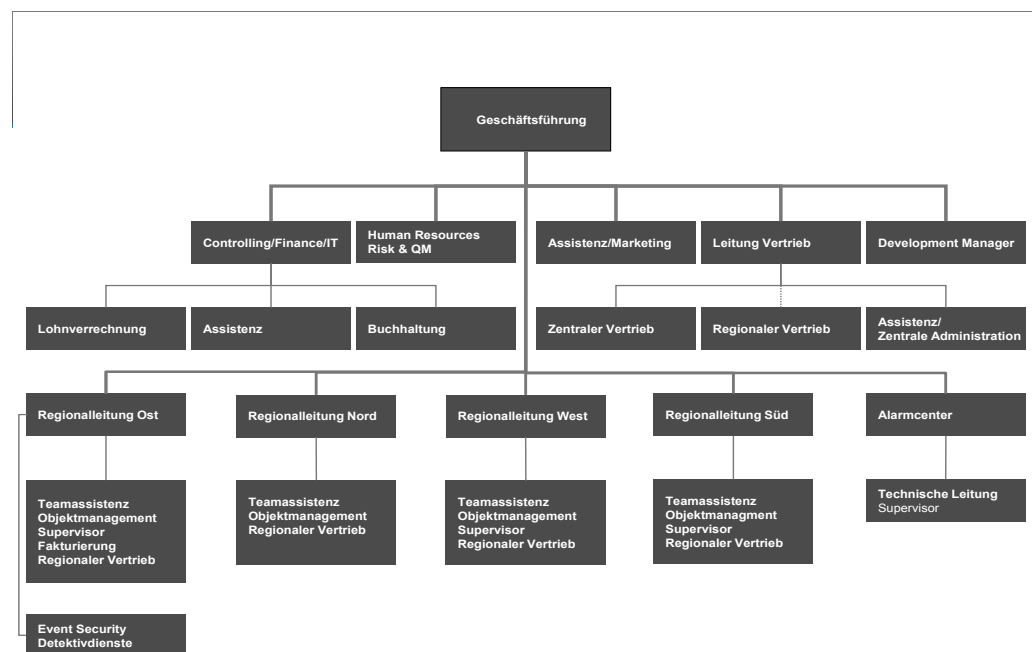
Mag. Martin Wiesinger

Geschäftsführer
Securitas Sicherheitsdienstleistungen GmbH

Aufbauorganisation

Das in diesem Handbuch beschriebene Qualitätsmanagement-System gilt an allen Standorten und für alle Mitarbeiter der Securitas Sicherheitsdienstleistungen GmbH. Das Kapitel 7.3 – Entwicklung – aus der ISO 9001:2008 ist aus dem QM-System ausgeschlossen, da das Unternehmen keine wie immer gearteten Entwicklungstätigkeiten betreibt.

Das Organigramm stellt die Aufbauorganisation unseres Unternehmens dar und wird ausschließlich von der Geschäftsführung in Kraft gesetzt. Die Bereiche sind hierarchisch gegliedert und weisen die Funktionen im Unternehmen auf.



Ablauforganisation

Unser QM-System besteht aus 11 zueinander in Wechselbeziehung und Wechselwirkung stehenden Prozessen und Verfahren. Prosabeschreibungen und Flußdiagramme weisen in übersichtlicher und zusammenhängender Form die Abfolge der Arbeitsschritte aus und stellen dar, wie die Prozesseingaben durch definierte Abarbeitung und unter Einflußnahme aller einwirkenden Größen messbare Prozessausgaben schaffen, die wiederum eine Messung und Bewertung und damit eine kontinuierliche Verbesserung ermöglichen.

Die Grafik rechts oben (Seite 5) zeigt eine Abbildung dieser Einzeldokumente unseres QMS entlang der Wertschöpfungskette – grafisch als Prozesslandkarte dargestellt.



Nutzen unseres Qualitätsmanagement-Systems

Die Sicherung und Verbesserung unseres Unternehmens und dessen Ambitionen stehen heute mehr denn je im Zentrum unseres Denkens und Handelns. Nur wenn wir gewissenhaft mit dem uns entgegengebrachten Vertrauen seitens unserer Kunden, Mitarbeiter, Partner und Eigentümer umgehen, können wir auch in Zukunft deren Ansprüchen gerecht werden und diese sogar übertreffen.

Ein standardisiertes Qualitätsmanagementsystem hilft uns dabei, internes Know-How zu wahren und zu verbreiten, Abläufe und Verantwortungen verbindlich zu regeln und durch ständige Kommunikation laufend zu verbessern.

Unser oberstes Ziel stellt die Zufriedenheit unserer Kunden und unseres Umfelds dar. Um diese Anforderungen zu (er)kennen, zu bewerten und anschließend daraus Maßnahmen ableiten zu können, haben wir Systematiken definiert, die uns ein konstantes Qualitätslevel gewährleisten und gleichzeitig unsere tägliche Arbeit widerspiegeln und erleichtern. Diese Systematiken werden anhand unserer Prozesse und Verfahren dokumentiert und dargestellt. Die Optimierung dieser Standards obliegt jedem einzelnen Mitarbeiter, indem er sich der Verantwortung seines Tätigkeitsbereiches bewusst ist und danach strebt, diesen für sich selbst, für unsere Kunden und unser Unternehmen stetig auf Verbesserungspotentiale zu hinterfragen. Durch das Zutun vieler einzelner Bereiche und Personen wird unser Qualitätsmanagement so zu einem flexiblen Werkzeug, das maßgeblich zur nachhaltigen Sicherung und Entwicklung unserer Arbeitsplätze beiträgt.

Mit der ISO 9001 liegt unserem QM-System eine international anerkannte Qualitätsnorm zugrunde, die auf unsere Bedürfnisse interpretiert umgesetzt wurde und so auch nach außen die Qualität unserer Tätigkeiten belegt.

Systematik unseres Qualitätsmanagementsystems

Um ein gemeinsames Ziel (Vision) zu erreichen, werden unsere grundlegenden Werte und unsere Philosophie anhand des Unternehmensleitbildes verbindlich festgelegt.

Unser Leitbild beschreibt Politik und Regeln, mit welchen Grundsätzen unsere MitarbeiterInnen und die Geschäftsführung gemeinsam die gesteckten Ziele erreichen wollen. Diese Grundsätze sollen die verantwortungsbewusste Zusammenarbeit erleichtern, die Initiative und Aktivität jedes Einzelnen fördern und jedem ermöglichen, das persönliche Verhalten und Handeln auf die längerfristigen Unternehmensziele auszurichten.

Zur Erreichung dieser Ziele helfen uns Prozesse, deren Leistung anhand von Kennzahlen messbar und steuerbar wird. Interne Audits dienen der regelmäßigen Überwachung dieser Prozessleistungen und unseres Qualitätsmanagement-Systems. Die Gesamtbewertung aller Aktivitäten findet regelmäßig in Form von Managementreviews durch die Geschäftsführung statt. Diese beurteilt die Entwicklung und Wirksamkeit aller betriebswirtschaftlichen und qualitativen Aspekte und leitet aufgrund dieser Beurteilung Maßnahmen ab, die wiederum Auswirkungen auf Vision, Leitbild, Ziele und letztendlich auf unsere Prozesse haben können.

Durch diesen Kreislauf kann ein ständiges Lernen, Verbessern und Entwickeln stattfinden, das uns dabei hilft, unsere gemeinsamen Ziele so effizient wie möglich zu erreichen.







Unsere Mission

Bei Securitas machen die Menschen den Unterschied. Securitas wächst durch seine Mitarbeiter, seine Mitarbeiter wachsen mit Securitas. Rund 300.000 Mitarbeiter sorgen weltweit auf Basis unserer 3 Werte Ehrlichkeit, Aufmerksamkeit und Hilfsbereitschaft für Sicherheit in Unternehmen, Privathaushalten und im öffentlichen Raum.

Unsere Vision

Unternehmen entscheiden sich für Securitas, weil das weltweit qualitätsführende Sicherheitsdienstleistungsunternehmen mit dem bestausgebildeten Personal die höchste Sicherheit garantiert.

Ehrlichkeit

Securitas Mitarbeiter sind ehrlich.

Sie genießen ein hohes Maß an Vertrauen und übernehmen verantwortungsvolle Aufgaben bei unseren Kunden.

Aufmerksamkeit

Securitas Mitarbeiter sind aufmerksam.

Sie bemerken Dinge, die andere leicht übersehen. Sie sind in der Lage, Vorfälle korrekt zu beurteilen und entsprechende Maßnahmen zu veranlassen.

Hilfsbereitschaft

Securitas Mitarbeiter sind zuvorkommend.

Freundlicher Service am Kunden ist oberstes Gebot und Teil unserer Mission, unser Lebensumfeld sicherer zu gestalten.

Unsere Werte dienen als Leitfaden für alle Mitarbeiter und schaffen Vertrauen im Umgang mit Kunden, Kollegen und der Öffentlichkeit.



Unternehmenswerte und ethische Grundsätze

Als führendes Unternehmen in der Sicherheitsdienstleistungsbranche ist sich Securitas seiner sozialen und gesellschaftlichen Verantwortung bewußt. Unter der Devise, „Die Sicherheitsindustrie aktiv bewegen, statt im Strom mitzuschwimmen“, bekennt sich Securitas zu einem Weg der besseren Arbeitsbedingungen, höheren Löhne und eines gehobeneren Ausbildungsniveaus. Unser soziales Engagement ist unverfälscht, ehrlich und konsequent. Der Securitas Code of Conduct basiert auf unseren drei Unternehmenswerten

[Ehrlichkeit](#) | [Aufmerksamkeit](#) | [Hilfsbereitschaft](#)

und hält die grundlegenden Regelungen für die in der Securitas geltenden Sozialstandards fest. Unser Verhaltenskodex sichert das Vertrauen unserer Kunden - unsere Unternehmenswerte den Qualitätsstandard unserer Dienstleistung im operativen Tagesgeschäft.

Menschenrechte

Securitas unterstützt und respektiert die grundlegenden Menschenrechte und übernimmt Verantwortung für deren Anwendung im täglichen Geschäftsbetrieb der Organisation.

Securitas unterstützt die Religions-, Gedanken- und Ausdrucksfreiheit, die Freiheit von Diskriminierung aufgrund von Rasse, Geschlecht, sexueller Orientierung, ethnischer Herkunft oder körperlicher Einschränkung.

Unsere Werte / Unser Leitbild

Die drei Grundwerte von Securitas sind: Ehrlichkeit, Aufmerksamkeit und Hilfsbereitschaft. Sie dienen als Leitfaden für alle Mitarbeiter und schaffen Vertrauen im Umgang mit Kunden, Kollegen und der Öffentlichkeit.

[Ehrlichkeit](#)

Securitas Mitarbeiter sind ehrlich.

Sie genießen ein hohes Maß an Vertrauen und übernehmen verantwortungsvolle Aufgaben bei unseren Kunden.

[Aufmerksamkeit](#)

Securitas Mitarbeiter sind wachsam.

Sie bemerken Dinge, die andere leicht übersehen. Sie sind in der Lage, Vorfälle korrekt zu beurteilen und entsprechende Maßnahmen zu veranlassen.

[Hilfsbereitschaft](#)

Securitas Mitarbeiter sind zuvorkommend.

Freundlicher Service am Kunden ist oberstes Gebot und Teil unserer Mission, unser Lebensumfeld sicherer zu gestalten.

Als Geschäftsführung der Securitas Sicherheitsdienstleistungen GmbH verpflichten wir uns mit der Einführung und Umsetzung unseres prozessorientierten Qualitätsmanagement-Systems verbindlich zu den folgenden Verantwortungen:

- Wir entwickeln Leitbild/Politik und daraus abgeleitete Qualitätsziele. Wir sorgen dafür, dass Leitbild/Politik und Ziele allen MitarbeiterInnen bekannt sind.
- Um die Qualitätsziele zu erreichen, stellen wir die hierfür notwendigen Ressourcen zur Verfügung und legen Aufgaben und Verantwortungen fest.
- Im Rahmen der Bewertung des QMS beurteilen wir jährlich, wie weit unser Unternehmen die in den Prozessen festgelegten Ziele erreicht, bzw. welche Maßnahmen getroffen werden, um diese Ziele in Zukunft erreichen zu können.
- Zur Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung des QMS nominieren wir verantwortliche MitarbeiterInnen, die im Rahmen ihrer Beauftragung die Verantwortung für die Entwicklung, Aufrechterhaltung und Verbesserung unseres QMS tragen. Wir orientieren uns dabei an den Forderungen der internationalen Norm ISO 9001.
- Von unseren Mitarbeitern eingebrachte Ideen, Anregungen und Kritiken werden im Rahmen des QMS erfasst und bearbeitet. Gemeinsam mit den Maßnahmen aus der Bewertung des QMS setzen wir hiermit den kontinuierlichen Verbesserungsprozess um.

Mag. Martin Wiesinger

Geschäftsführer
Securitas Sicherheitsdienstleistungen GmbH



Beauftragtenwesen im Qualitätsmanagement

Innerhalb der Securitas Sicherheitsdienstleistungen GmbH sind die allgemeinen Verantwortungen und Befugnisse in Stellenbeschreibungen festgelegt. Die Gesamtverantwortung für das Qualitätsmanagement-System trägt die Geschäftsführung. Für die operative Lenkung und Steuerung des Systems wurde ein Beauftragter der obersten Leitung nominiert, der als Qualitätsmanager im Unternehmen seiner Verantwortung nachkommt. Für die einzelnen Prozesse und Verfahren des QMS wurden weiters prozess- bzw. verfahrensverantwortliche Mitarbeiter beauftragt, diese zu überwachen, zu bewerten und laufend zu optimieren.

Die oberste Leitung (Geschäftsführung)

Die oberste Leitung ist verantwortlich für die Festlegung und Aufrechterhaltung von Politik (Leitbild) und den daraus abgeleiteten Zielen und Programmen für alle Prozesse/Verfahren bzw. Unternehmensbereiche. Weitere Aufgaben der Geschäftsführung stellen die Installierung und Überwachung der Wirksamkeit des Management-Systems, die Definition von Verantwortlichkeiten und Aufgaben, die Bereitstellung von notwendigen Ressourcen, sowie die Einbindung aller MitarbeiterInnen in den unternehmensweiten Qualitätsgedanken dar.

Der Beauftragte der obersten Leitung (Qualitätsmanager)

Der Qualitätsmanager ist hauptverantwortlich für den Aufbau und die Erhaltung des prozessorientierten QM-Systems und dessen kontinuierliche Verbesserung. Als Voraussetzung dafür muss er in der Lage sein, Prozesse und Verfahren zu definieren, die verantwortlichen Mitarbeiter in Rücksprache mit der obersten Leitung zu bestimmen und die Auswertung der Prozessergebnisse für die regelmäßige Bewertung (Managementreview) aufzubereiten. Darüber hinaus muss er über einen fundierten Überblick der vorhandenen Management-Methoden verfügen, um diese qualifiziert und nach Bedarf individuell einsetzen zu können.



Prozess-/Verfahrensverantwortliche

Prozess- bzw. verfahrensverantwortliche MitarbeiterInnen haben die Aufgabe, die ihnen übertragenen Prozesse/Verfahren zu steuern und laufend zu beobachten. Ergebnisse von Auditberichten werden von den Verantwortlichen analysiert und anschließend die erforderlichen Verbesserungs- bzw. Korrekturmaßnahmen eingeleitet und überwacht. Gleichzeitig stellen sie sicher, dass Veränderungen in den Prozessen und Verfahren allen betroffenen Mitarbeitern bekannt gemacht werden. In Übereinstimmung mit dem Qualitätsmanager definieren sie Prozessziele und bereiten die Ergebnisse von Prozesszielmessungen für die regelmäßigen Management-Review-Meetings auf.

MitarbeiterInnen

Unsere Mitarbeiterinnen stellen das tragende Fundament unseres Qualitätsmanagement-Systems dar. Durch ihr Verantwortungsbewusstsein, ihr Know-How, ihre Motivation zur Verbesserung und ihr Engagement gegenüber Kunden und unserem Unternehmen tragen sie maßgeblich zur Erreichung unserer gemeinsamen Ziele und Visionen bei. Qualitätsbewusstsein beginnt bei jedem Einzelnen und unser Ziel muss es sein, durch aktive Kommunikation und Einbindung aller Bereiche Potentiale rechtzeitig zu erkennen und Chancen zu nutzen.

Auditor/en

Auditoren evaluieren (zumindest 1x jährlich) den Status des QMS der Securitas Sicherheitsdienstleistungen GmbH auf Normkonformität und führen bei den Mitarbeitern vor Ort den Praxisvergleich mit den dokumentierten Ablaufrichtlinien (Prozesse und Verfahren) durch. Je nach Bereich wird bei einem Audit der Ist-Zustand analysiert oder aber ein Vergleich der ursprünglichen Zielsetzung mit den tatsächlich erreichten Zielen ermittelt. Oft kann ein Audit auch dazu dienen, allgemeine Probleme oder einen Verbesserungsbedarf aufzuspüren, damit diese beseitigt werden können. In einem QM-Jahr finden sowohl interne Audits zur Kontrolle unserer Abläufe, als auch ein externes (Zertifizierungs- oder Überwachungs-) Audit statt. Als Auditoren können Mitarbeiter des Unternehmens, aber auch externe Personen beauftragt werden.



Alle untenstehend beschriebenen Prozesse und Verfahren der Securitas Sicherheitsdienstleistungen GmbH haben österreichweit an allen Standorten des Unternehmens Gültigkeit, wurden nach Prüfung durch den Qualitätsmanager von der Geschäftsführung verbindlich in Kraft gesetzt und stehen allen betroffenen MitarbeiterInnen elektronisch über ein zentrales EDV-Laufwerk zur Verfügung. Die Inkraft- bzw. Ausserkraft-Setzung der Prozesse/Verfahren unterliegt geregelten Vorgaben. Die in den Prozesse und Verfahren festgelegten Abläufe stellen verbindliche Vorgaben der Unternehmensleitung dar und werden laufend auf Einhaltung und Umsetzung überprüft.

Strategische Leitung und Bewertung

Im Verfahren „Strategische Leitung und Bewertung“ ist festgelegt, mit welcher inhaltlichen Ausrichtung und zeitlicher Abfolge Management-Reviews im Unternehmen durchzuführen sind. Ziel ist es, neben wirtschaftlichen und strategischen Aspekten auch die Wirksamkeit und Eignung des QMS zu überprüfen und Verbesserungsmöglichkeiten aufzuzeigen bzw. zu veranlassen. Darüber hinaus gilt es, in regelmäßigen Abständen die Aktualität der Qualitätspolitik zu überprüfen und Qualitätsziele und -programme für das Unternehmen abzuleiten.

Mit der Verantwortung für dieses Verfahren ist die Geschäftsführung betraut – die erste Führungsebene sowie die GF-Stabstellen sind operativ für dessen Umsetzung verantwortlich.

Kommunikations- und Berichtswesen

Das Verfahren „Kommunikations- und Berichtswesen“ regelt die regelmäßige interne Kommunikation im Unternehmen. Ziel ist es, die Informationsweitergabe hinsichtlich strategisch- und qualitätsspezifischer Aspekte systemorientiert und standardisiert zu regeln. Das Verfahren inkludiert Meldewege, Freigaben, Aufzeichnungen und Dokumentationen des internen mündlichen und schriftlichen Informationsflusses.

Die Gesamtverantwortung für dieses Verfahren liegt in der Abteilung Marketing, operativ sind vor allem die Regionalleiter und Objektmanager/Supervisor in die Umsetzung eingebunden.



Personal-/Schulungsmanagement

Dieser Prozess regelt das gesamte Personal- und Schulungsmanagement des Unternehmens und schließt folgende Bereiche ein:

- Recruiting und Eintritt neuer Mitarbeiter
- Beauftragtenwesen im Unternehmen
- Schulung/Fortbildung während des Beschäftigungsverhältnisses und Bewertung der MitarbeiterInnenqualifikation.

Aufgrund der dezentralen Ausrichtung des Unternehmens liegt Ziel und Zweck des Prozesses vor allem in der österreichweiten Standardisierung der beschriebenen Abläufe und der kontinuierlichen Steigerung der Mitarbeiterqualifikation zur Erreichung einer höchstmöglichen Kundenzufriedenheit.

Die Gesamtverantwortung des Prozesses liegt in der Abteilung Human Resources, wobei die dezentrale Umsetzung unter der Leitung der Regionalleitungen bzw. Objektmanager stattfindet.

Auditmanagement

Das Verfahren „Auditmanagement“ definiert, wie interne Audits im Unternehmen geplant, beauftragt, durchgeführt und dokumentiert werden. Übergeordnetes Ziel ist es, interne Audits durchzuführen um:

- in regelmäßigen Abständen die Wirksamkeit der gesetzten Maßnahmen zur Umsetzung, Aufrechterhaltung und Verbesserung des QM-Systems zu überprüfen,
- die Übereinstimmung der Forderungen aus der ISO 9001 mit dem QM-System sicherzustellen und
- aktuelle Verbesserungsmöglichkeiten aufzuzeigen.

Das Verfahren liegt in der operativen Gesamtverantwortung des Qualitätsmanagers und kann durch diesen selbst, einer intern beauftragten Person oder einen extern hinzugezogenen Auditor umgesetzt werden.

Beschaffung von Ausrüstungen und Betriebsmitteln

Das Verfahren „Beschaffung von Ausrüstungen und Betriebsmitteln“ regelt unternehmensweit, in welcher Systematik und unter Einbeziehung welcher Arbeitsschritte und Verantwortlichkeiten das Beschaffungswesen durchgeführt wird. Dieses bezieht sich aufgrund der Ausrichtung des Unternehmens auf die Bereiche Fuhrpark, Uniformen und sonstige Ausrüstungsgegenstände wie z.B. Mobiltelefone, Wächterkontrollsysteme, Waffen, Funkgeräte, usw.

Aufgrund des eingeschränkten Bedarfs werden auch die Forderungen hinsichtlich Messmittelüberwachung in diesem Verfahren dargelegt. Die Gesamtverantwortung für dieses Verfahren liegt in der Stabstelle Controlling und wird unter dessen operativer Leitung von den jeweils für Beschaffungsvorgänge verantwortlichen MitarbeiterInnen umgesetzt.

Vertrieb und Vertragserstellung

Der Prozess „Vertrieb und Vertragserstellung“ umfasst in seiner Darstellung alle vertrieblichen Tätigkeiten – vom Erstkontakt mit einem potentiellen Neukunden bis hin zum Vertragsabschluss bzw. der Beauftragung einer Dienstleistung. Er definiert österreichweit geltende, einheitliche und strukturierte Prozedere unter Einhaltung aller gesetzlichen und unternehmens-spezifischen Forderungen und schafft damit die Rahmenbedingungen für die nachfolgende Auftragsabwicklung.

Die Gesamtverantwortung dieses Prozesses liegt in der Vertriebsleitung. Diese ist für die Vernetzung aller Vertriebstätigkeiten, die österreichweit von gebietsverantwortlichen Vertriebsmitarbeitern bzw. den Regionalleitern durchgeführt werden, zuständig.

Auftragsplanung und Auftragsabwicklung

Der Prozess „Auftragsplanung und Auftragsabwicklung“ stellt neben dem vorangegangenen Prozess „Vertrieb und Vertragserstellung“ das Kernstück der wertschöpfenden Prozesse des Unternehmens dar. Er beginnt mit der Festlegung der strukturierten Aufnahme von Kundenaufträgen und stellt alle weiteren Arbeitsschritte für die Auftragsplanung und die standardisierte Abwicklung von Aufträgen dar. Aufgrund der mannigfaltigen Dienstleistungspalette des Unternehmens unterliegt der Prozess einer Grobgliederung zur Darstellung der Bereiche „Operation“ und „Alarmcenter“. Der Prozess endet in seiner Darstellung jeweils zum Zeitpunkt der vollendeten Leistungserbringung mit der Schnittstelle zum Prozess „Fakturierung und Mahnwesen“.

Die Gesamtverantwortung für diesen Prozess liegt bei einem von der Geschäftsleitung nominierten Objektmanager – stellvertretend für alle im Unternehmen beschäftigten Objektmanager und deren Supervisoren.

Fakturierung/Mahnwesen

Im Prozess „Fakturierung/Mahnwesen“ ist die Vorgehensweise im Zuge der Fakturierung der Unternehmensleistungen und des Mahnwesens beschrieben. Ziel ist die rasche und zeitgerechte Bearbeitung und Informationsweitergabe zur Sicherstellung der Liquidität des Unternehmens und der Reduktion von Aussenständen.

Der Prozess liegt in der operativen Gesamtverantwortung der Stabstelle Controlling und umfasst darüber hinaus die Abteilung Buchhaltung sowie situativ die Ebene der Regionalleitungen.

Ermittlung der Kundenzufriedenheit

Der Prozess „Ermittlung der Kundenzufriedenheit“ legt detailliert die regelmäßige Abfrage der Zufriedenheit der Kunden des Unternehmens fest. In persönlichen Qualitätsgesprächen mit den Kunden werden in definierten Zeitzyklen deren Eindrücke und Feststellungen aufgenommen, bewertet und analysiert. Als Indikatoren zur Bewertung dienen vergleichbare Qualitätskriterien, die in regelmäßigen Abständen durch den Qualitätsmanager zur Auswertung und zum Reporting an das Management-Team gelangen.

Die Gesamtverantwortung für den Prozess trägt die Geschäftsführung, für die Durchführung der regelmäßigen Erhebungen zeichnen darüber hinaus die Regional- und Objektmanager bzw. deren Supervisoren verantwortlich.

Dokumenten-/Aufzeichnungslenkung und Datensicherheit

Das Verfahren „Dokumenten-/Aufzeichnungslenkung und Datensicherheit“ regelt einerseits die verbindliche Handhabung von Dokumenten (Informationsträgern) und Aufzeichnungen (Nachweisdokumente) des Unternehmens. Es gilt, deren Aktualität, Erstellung, Freigabe, Verteilung/Lenkung und Archivierung sicherzustellen.

Darüberhinaus definiert das Verfahren die Sicherstellung der österreichweiten Datensicherheit sowie die Pflege und ordnungsgemäße Archivierung von jeglichem Datenmaterial des Unternehmens. Des Weiteren ist in diesem Verfahren festgeschrieben, wie mit Kundeneigentum bei direkter Übergabe ans Unternehmen vorgegangen wird.

Die Verantwortung für dieses Verfahren liegt bei einem von der Geschäftsführung nominierten Regionalleiter, der auch für die Leitung des Alarmcenters verantwortlich zeichnet.

Fehlerbehebung und Prävention

Im Verfahren „Fehlerlenkung und Prävention“ ist beschrieben, wie Meldewege, Freigaben und Aufzeichnungen im Falle eines Fehlerauftritts während und nach der Auftragserbringung handzuhaben sind. In der Darstellung der definierten Abläufe wird einerseits auf Fehler, die im Zuge der Auftragserbringung auftreten (Lenkung fehlerhafter Produkte/Dienstleistungen) eingegangen. Andererseits regelt es detailliert die Aktivitäten, die nach Auftreten eines Fehlers einer Korrektur bzw. Korrekturmaßnahme bedürfen. Als zentrales Element des Verfahrens ist abschließend die Bedeutung und Abarbeitung von Vorbeugemaßnahmen beschrieben, die in regelmäßiger Umsetzung das Kernelement der kontinuierlichen Verbesserung darstellen.

Prozess

Die ISO 9000 definiert einen Prozess wie folgt: „Ein Prozess ist ein Satz von in Wechselbeziehung oder Wechselwirkung stehender Tätigkeiten, die Eingaben (Input) in Ergebnisse (Output) umwandeln.“

Unter einem Prozess ist daher – einfacher ausgedrückt – das Zusammenwirken von Menschen, Maschinen, Material und Verfahren zu verstehen, das darauf ausgerichtet ist, eine bestimmte Dienstleistung zu erbringen oder ein bestimmtes Endprodukt zu erzeugen. Jeder Prozess kann in eine Folge von Aktivitäten zerlegt werden, die dadurch charakterisiert sind, dass sie messbare Eingaben in messbare Ergebnisse transformieren. Demzufolge kann die Wertschöpfung gemessen werden. Wir bilden unsere Prozesse anhand von Prozessbeschreibungen ab, die unseren MitarbeiterInnen als verbindliche Vorgaberichtlinien dienen.

Verfahren

Ein Verfahren stellt den strukturierten Ablauf festgelegter Tätigkeiten dar. Unsere Verfahrensanweisungen haben wie die Prozessbeschreibungen Weisungscharakter und dienen der geregelten und nachvollziehbaren Durchführung qualitätsrelevanter Arbeitsschritte. Im Unterschied zu einem Prozess findet bei einem Verfahren keine Leistungsmessung statt.

Dokumente

Dokumente haben Weisungscharakter und gelten über einen längeren Zeitraum. Sie müssen geprüft und freigegeben werden und unterliegen einem Änderungsdienst.

Aufzeichnungen

Aufzeichnungen sind erfasste Daten, die einen Nachweis über eine ausgeführte Tätigkeit oder über erzielte Ergebnisse darstellen. Eine Aufzeichnung kann aufgeschrieben oder auf einem Datenträger gespeichert sein.

Formulare

Ein Formular ist ein Medium, das zur Dokumentation einer Tätigkeit oder erzielter Ergebnisse dient. Das unausgefüllte Formular stellt ein Dokument dar. Das ausgefüllte Formular, das einen Status dokumentiert, wird zur Aufzeichnung.



Das vorliegende Qualitätsmanagement-Handbuch gilt als Teil der verpflichtenden Dokumentationsanforderung entsprechend den Forderungen der ISO 9001:2008. Es beschreibt wie Qualitätskriterien geschaffen, gemessen, verbessert und kommuniziert werden und welche Prozesse und Verfahren in unserem Unternehmen dabei zum Einsatz gelangen.

Mit Inkraftsetzung dieses Handbuches dokumentiert die Geschäftsleitung der Securitas Sicherheitsdienstleistungen GmbH ihr Bestreben, ein Qualitätsmanagement-System einzuführen, aufrecht zu erhalten und im Rahmen ihrer wirtschaftlichen Möglichkeiten kontinuierlich zu verbessern.

Versionsstand:	Erstellt von / Überarbeitet von:	Geprüft von:	Freigegeben von:
Versionsdatum Juni 2009	XERO Qualitätsmanagement	Othmar Kolarik	Martin Wiesinger
Versionsdatum Sept 2014	SECURITAS	Eveline Markom	Martin Wiesinger

Die elektronische Form dieses Handbuches stellt den einzig gültigen Versionsstand dar. Ausdrücke dienen nur der Information. Die Aktualität von Ausdrucken muss durch den Anwender überprüft werden.

Erstellt und geändert wird dieses Handbuch vom Qualitätsmanager der Securitas – ggf. unter Hinzuziehung weiterer Mitarbeiter und/oder externer Beratung.

Die Prüfung auf Systemkonformität erfolgt durch den Qualitätsmanager der Securitas.

Die Freigabe des aktuellen Dokuments bzw. die Außerkraftsetzung vorangegangener Versionen erfolgt ausschließlich durch die Geschäftsführung der Securitas.

Dieses Handbuch wird innerhalb des Unternehmens allen Mitarbeiter/innen zugänglich gemacht. Weiters dient das Qualitätsmanagement-Handbuch als Nachweis der qualitätsorientierten Haltung unseres Unternehmens an weitere interessierte Parteien (Kunden, Behörden, Interessensvertretungen, etc.).

Für die Verteilung aktueller Versionen bzw. die Archivierung veralteter Ausgaben zeichnet der Qualitätsmanager verantwortlich.



Securitas ist Qualitätsführer in der Sicherheitsindustrie. Durch unseren Fokus auf individuelle Sicherheitslösungen, die speziell auf die jeweiligen Anforderungen unserer Kunden zugeschnitten sind, hat sich Securitas in mehr als 50 Ländern in Nord- und Südamerika, Europa, Afrika und Asien eine Reputation als der Sicherheitsprofi erworben. Weltweit rund 300.000 Mitarbeiter sorgen Tag und Nacht für Sicherheit - in Unternehmen, zu Hause und im öffentlichen Raum.