Produktvorstellung

Qualitätsmanagement Verlag Seiler Dokumentationen

Regelwerk DIN EN ISO 9001:2015 - Kanzlei

Zielgruppe:

- **Anwaltskanzleien,**
- **Steuerberatungen und**
- **Wirtschaftsprüfungen.**

Egal was Du tust,
mach es mit Begeisterung!

MITGLIED IM DIN

Gliederung / Aufbau

- Regelwerk (10 Kapitel in einer Datei),
- Prozessbeschreibungen (33 Beispiele),
- QM-Infos / Anweisungen (9 Beispiele),
- Formblätter / Nachweisvorlagen (39 Beispiele)

Die Nummerierung entspricht der zugrundeliegenden Norm DIN EN ISO 9001:2015. So kann eine Zuordnung zur Norm leicht realisiert werden.

Lieferung

Per Download und oder Hardcover mit CD.

Leseprobe

Siehe Produktdatenblatt.

Besonderes

Alle notwendigen Disziplinen sind beachtet.

Das Regelwerk redet nur von Mandant/-innen

Wir haben die Formblätter und Nachweisformen mit Beispielen gefüllt. Dies vereinfacht die Erstellung und Anpassung.

Der Aufwand zur Anpassung des Regelwerkes unter Beachtung von MS-Office Kenntnissen ist gering. Für Unternehmen mit bestehender Zertifizierung, dient das Regelwerk zur Umstellung von der alten Norm.

Unterstützung bei der Umsetzung ist möglich.

Konditionen

Qualitätsmanagement Verlag

Seiler Dokumentationen

ISBN (Bei Bestellung über den Buchhandel):
ISBN 978-3-942882-76-7

Mögliche Beratungsleistungen unter

www.erfolgsdorf.de

Egal was Du tust,
mach es mit Begeisterung!

MITGLIED IM DIN

Lieferung
Lieferung als Hardcover mit CD oder Download

Konditionen
- Keine Ergänzungslieferungen
- Rückgaberecht

Bestellung über den Buchhandel ist möglich.
In der Produktbeschreibung finden Sie die ISBN-Nummer.

Autor

Klaus Seiler, Master of science in quality management, berät Unternehmen bei der Einführung, Weiterentwicklung und Umsetzung von Managementsystemen.
Er ist Autor von zahlreichen Musterhandbüchern auf unterschiedlichen Normgrundlagen. Durch seine Erfahrungen als Berater, Sachverständiger, Lead- oder Zertifizierungs-Auditor kennt er die Probleme der Unternehmen bei der Umsetzung von Managementsystemen.
Die Musterdokumentationen sind das Ergebnis aus langjährigen Erfahrungen, der Lehre und aus Beratungen.

Microsoft® Office

Alle Dateien stehen in MS-Office-Formaten zur Verfügung

Qualitätsmanagement Verlag Seiler Dokumentationen

Regelwerk zur Norm
DIN EN ISO 9001:2015
Kanzlei

Inhaltsverzeichnis

1 Anwendungsbereich ... 3
2 Normative Verweisungen ... 3
3 Begriffe (siehe Punkt 11) ... 3
4 Kontext der Organisation ... 3
4 1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes ... 3
4 2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien ... 3
4 3 Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems ... 3
4 4 Qualitätsmanagementsystem und dessen Prozesse ... 4
4 4 1 ... 4
4 4 2 ... 4
5 Führung ... 4
5 1 Führung und Verpflichtung ... 4
5 1 1 Allgemeines ... 4
5 1 2 Mandatsorientierung ... 4
5 2 Politik ... 5
5 3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation ... 5
6 Planung ... 5
6 1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen ... 5
6 2 Qualitätsziele und Planung zur deren Erreichung ... 6
6 3 Planung von Änderungen ... 6
7 Unterstützung ... 6
7 1 Ressourcen ... 6
7 1 1 Allgemeines ... 6
7 1 2 Personen ... 7
7 1 3 Infrastruktur ... 7
7 1 4 Prozessumgebung ... 7
7 1 5 Ressourcen zur Überwachung und Messung ... 7
7 1 6 Wissen der Organisation ... 7
7 2 Kompetenz ... 7
7 3 Bewusstsein ... 8
7 4 Kommunikation ... 8
7 5 Dokumentierte Information ... 8
7 5 1 Allgemeines ... 8

7 5 2 Erstellen und Aktualisieren ... 8
7 5 3 Lenkung dokumentierter Information ... 8
8 Betrieb ... 10
8 1 Betriebliche Planung und Steuerung ... 10
8 2 Anforderungen an Mandate ... 10
8 2 1 Kommunikation mit Mandanten ... 10
8 2 2 Bestimmen von Anforderungen in Bezug auf das Mandat ... 10
8 2 3 Überprüfung von Anforderungen in Bezug auf das Mandat ... 11
8 2 4 Änderungen von Anforderungen an Mandate ... 11
8 3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen ... 11
8 4 Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen ... 11
8 4 1 Allgemeines ... 11
8 4 2 Art und Umfang der Steuerung ... 12
8 4 3 Informationen für externe Anbieter ... 12
8 5 Mandatsleistung ... 12
8 5 1 Steuerung der Mandate ... 12
8 5 2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit ... 13
8 5 3 Eigentum der Mandanten oder der externen Anbieter ... 13
8 5 4 Erhaltung ... 13
8 5 5 Tätigkeiten nach der Lieferung ... 13
8 5 6 Überwachung von Änderungen ... 14
8 6 Freigabe von Leistungen ... 14
8 7 Steuerung nichtkonformer Prozessergebnisse ... 14
9 Bewertung der Leistung ... 14
9 1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung ... 14
9 1 1 Allgemeines ... 14
9 1 2 Mandatszufriedenheit ... 15
9 1 3 Analyse und Bewertung ... 15
9 2 Internes Audit ... 15
9 3 Managementbewertung ... 16
10 Verbesserung ... 17
10 1 Allgemeines ... 17
10 2 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen ... 17
10.3 Fortlaufende Verbesserung ... 18

11.0 Begriffserklärung 18

1 Anwendungsbereich

Unternehmensbezeichnung:	Kanzlei Mustermann AG
Straße:	
PLZ, Ort:	
Inhaber:	
QM-Manager/-in:	Hans Mustermann
Anzahl Mitarbeiter/-innen:	5
Dienstleistung:	Rechtliche Unterstützung und Finanzbuchhaltung

2 Normative Verweisungen

Im Rahmen unseres Managementsystems beachten wir folgende normative Vorgaben (Beispiele):

Unterlage	Bezeichnung	Verteiler
Normen	DIN EN ISO 9001:2015	Qualitätsmanagementsysteme – Anforderungen
Gesetze	Becksche Rechtssammlungen	Online im Hause verfügbar
Richtlinien / Verordnungen	Berufsrechtliche Vorschriften Impressum	Online im Hause verfügbar
Sonstige Vorgaben	Empfehlungen der Berufskammern	Online verfügbar

3 Begriffe (siehe Punkt 11)

4 Kontext der Organisation

4 1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes

Unsere wirtschaftlichen Rahmenbedingungen sind für die strategische Ausrichtung relevant. Die Themen zur Erreichung der beabsichtigten Ergebnisse sind in externe und interne Zusammenhänge unterteilt. Die Themen werden laufend, formell aber jährlich geprüft und überwacht. Werden zwischen den Überwachungen neue Themen erkannt, werden diese umgehend umgesetzt.

Nachweis(e)
FB 4 0 0 Kontext
FB 4 1 0 Kontext, Erfordernisse und Erwartungen

4 2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien

Wir haben die Erfordernisse und Erwartungen in einem Formblatt gelistet und kommunizieren diese im Unternehmen. Die Erfordernisse und Erwartungen werden laufend, formell aber jährlich geprüft und überwacht. Werden zwischen den Überwachungen neue Erfordernisse und Erwartungen erkannt, werden diese umgehend umgesetzt.

Nachweis(e)
FB 4 1 0 Kontext, Erfordernisse und Erwartungen

4 3 Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems

Anwendungsbereich des Qualitätsmanagementsystems:

- Finanzbuchhaltung für Mandanten,
- Rechtliche Beratung und Vertretung von Mandaten

Anforderungen, die wir für nicht geltend festgelegt haben (Beispiele):

- 8 3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen. Begründung: Wir betreiben keine Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen.
- 8 5 5 Tätigkeiten nach Lieferung
- Wir sind nur Dienstleister im Sinne der Norm, somit gelten die Anforderungen der Norm, die nur Produkte betreffen, nicht.

4 4 Qualitätsmanagementsystem und dessen Prozesse

4 4 1

Mit diesem Regelwerk und den nachfolgenden Regelungen und Nachweisen haben wir nachgewiesen, dass wir ein QM-System eingeführt haben. Dieses System wird fortlaufend aufrechterhalten und verbessert.
Unsere Prozesse sind im Laufe dieses Handbuchs oder in gesonderten Prozessbeschreibungen beschrieben.
Die Prozessbeschreibungen beinhalten:

- die Prozesseingaben,
- das zu erwartende Prozessergebnis,
- Kriterien und Methoden zur Durchführung,
- die Art der Messung,
- Messmethoden,
- bedeutende Leistungsindikatoren, die für das Prozessergebnis von Bedeutung sind,
- Verantwortungen / Befugnisse im Rahmen des Prozessablaufes,
- Prozessrisiken und Chancen sowie abgeleitete Maßnahmen,
- die Form der Prozessüberwachung,
- letzte Änderungen,
- mögliche Prozessverbesserungen ,
- Dokumente und deren Aufbewahrung und
- die Prozessabfolge und deren Wechselwirkungen.

4 4 2

Dokumentierte Informationen, wie Aufzeichnungen und Vorgaben, stehen im Einklang mit der Notwendigkeit und unterstützen die Durchführung und werden aufbewahrt.
QM-Info
QI 4 4 0 Anweisung Prozesserstellung
Nachweis(e)
FB 4 4 0 Prozesse

5 Führung

5 1 Führung und Verpflichtung

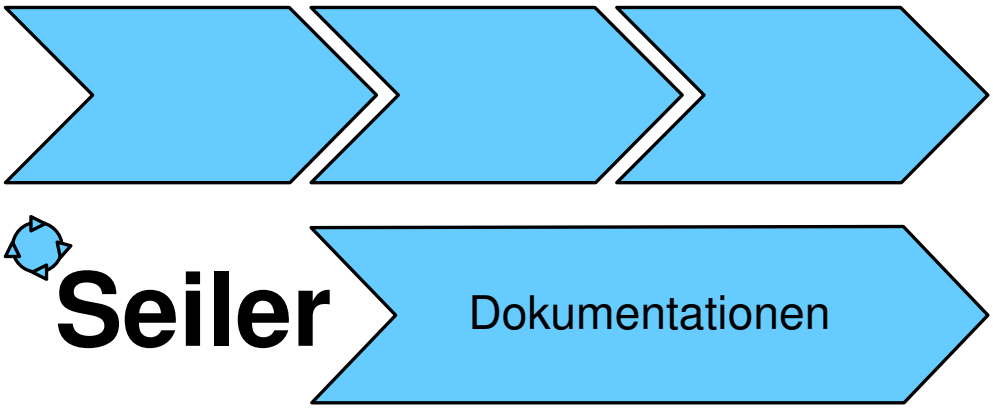
5 1 1 Allgemeines

Die oberste Leitung hat die Rechenschaftspflicht für die Wirksamkeit des QM-Systems übernommen und nimmt diese wahr. Unsere Qualitätspolitik und –ziele sind strategisch und richten sich nach unserem Kontext. Die Qualitätspolitik sowie die Bedeutung des wirksamen Funktionierens des Qualitätsmanagements ist auf allen Ebenen kommuniziert und integriert. In allen Prozessen sind unsere Anforderungen berücksichtigt und wir befolgen den prozessorientierten Ansatz. Erforderliche Ressourcen sind auf allen Ebenen bereit gestellt. Wir stellen sicher, dass die beabsichtigten Ergebnisse erreicht werden.
Wir setzen Mitarbeiter/-innen ein, die ausgebildet und unterstützt werden, um zur Wirksamkeit des QM-Systems beizutragen. Wir fördern die fortlaufende Verbesserung. Unsere Führungskräfte und deren Verantwortung ist kommuniziert durch das Organisationsdiagramm (5 3 0).

5 1 2 Mandatsorientierung

Wir erfüllen unsere behördlichen und gesetzlichen Anforderungen. Chancen und Risiken in Bezug auf unsere Dienstleistungen sind festgelegt und werden überwacht (Siehe 4.1 Kontext der Organisation). Unser Fokus liegt auf der fortlaufenden Bereitstellung und Aufrechterhaltung unserer Dienstleistungen sowie auf der Verbesserung der Mandatszufriedenheit.

Qualitätsmanagement Verlag



Musterhandbuch Kanzlei

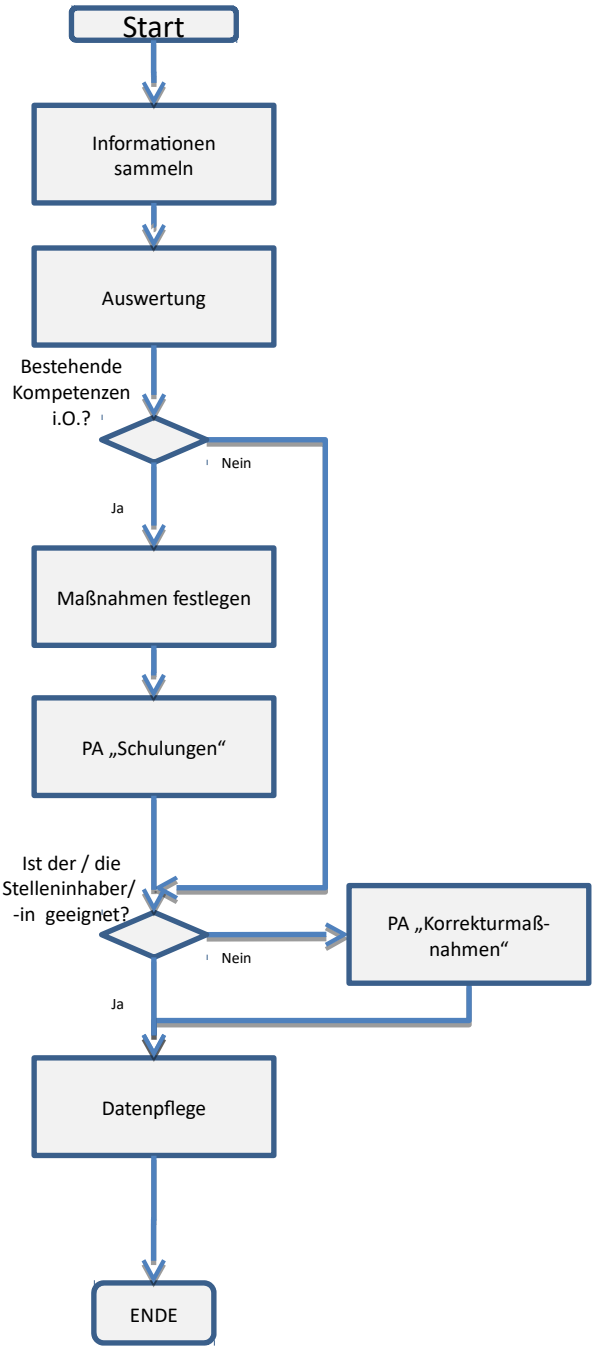
Prozessbeschreibungen

DIN EN ISO 9001:2015

Weitere Prozessbeschreibungen in der Lieferung:

6 1 0 Ermittlung Risiken Chancen
6 2 0 Qualitätsziele
6 3 0 Planung Änderungen
7 1 3 Externe Wartungen
7 1 3 Interne Wartungen
7 2 0 Erforderliche Kompetenzen
7 2 0 Schulungen
7 2 0 Weiterbildung
7 4 0 Externe Kommunikation
7 4 0 Interne Kommunikation
7 5 3 2 Dokumentenausgang
7 5 3 2 Dokumenteneingang
7 5 3 2 Lenkung aufgezeichneter Informationen
7 5 3 2 Lenkung externer Informationen
7 5 3 2 Lenkung interner Informationen
8 4 2 Auswahl Anbieter
8 4 2 Beschaffung
8 4 2 Kontrolle Dienstleistungen
8 4 2 Kontrolle Lieferungen
8 4 3 Kommunikation Anbieter
8 5 1 FiBu Mandanten
8 5 1 Fristenwesen
8 5 2 Identifikation
8 5 2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit
8 5 3 Eigentum Mandanten / Anbieter
8 6 0 Planung Prüfungen
8 7 0 Nichtkonformitäten
9 1 2 Mandantenzufriedenheit
9 1 3 Leistung Anbieter
9 1 3 Leistungsanalyse
9 2 2 Internes Audit
10 1 0 Planung Verbesserungen
10 2 0 Korrekturmaßnahmen

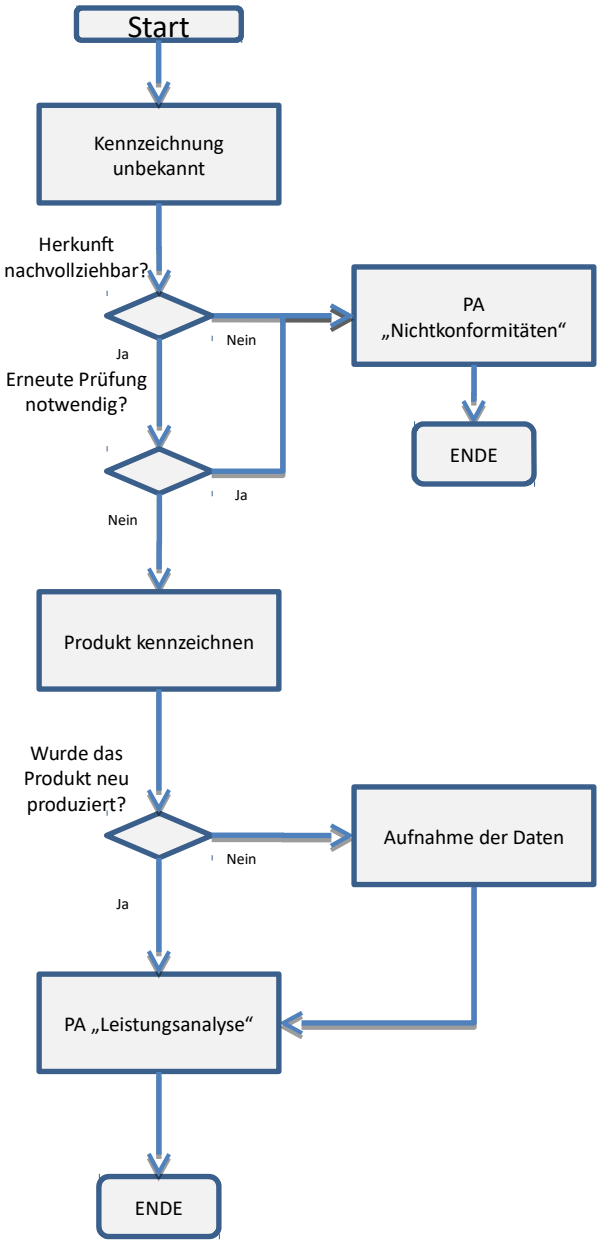
7.2.0 Erforderliche Kompetenzen

MA	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf / Hilfsmittel
				
MA	Kanzlei Ltg.	Informationen sammeln	FB „Kompetenzen“	Die notwendigen Kenntnisse werden erfasst.
MA	Kanzlei Ltg.	Auswertung	FB „Kompetenzen“	Es wird ausgewertet, ob der Mitarbeiter die notwendigen Anforderungen erfüllt.
	Kanzlei Ltg.	Bestehende Kompetenzen i.O.?	FB „Kompetenzen“	Falls ja, wird im FB Kompetenzen die Freigabe dokumentiert.
	Kanzlei Ltg.	Maßnahmen festlegen	FB „Maßnahmenplan“	Die einzelnen Schulungsmaßnahmen werden in einem Maßnahmenplan festgehalten.
MA	Ausbild.	PA „Schulungen“	PA „Schulungen“, FB „Maßnahmenplan“, FB „Kompetenzen“	Verfahren gemäß PA „Schulungen“.
Bereiche	Kanzlei Ltg.	Ist der / die Stelleninhaber/ -in geeignet?	PA „ Korrekturmaß-nahmen“	Es wird eine Grundsatzentscheidung getroffen und ggf. geeignete Maßnahmen ergriffen.
	Kanzlei Ltg.	Datenpflege	PA „Schulungen“, FB „Maßnahmenplan“, FB „Kompetenzen“	Ablage der Unterlagen und Information der beteiligten Stellen.

8.4.2 Auswahl Anbieter

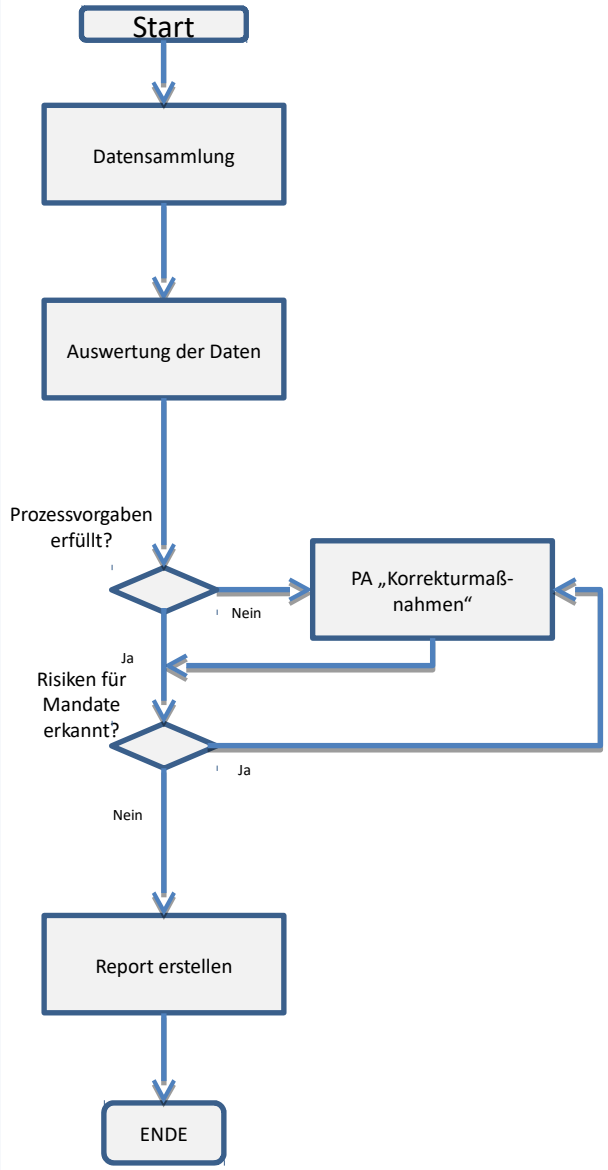
MA	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf / Hilfsmittel
		Start		
	Kanzlei Ltg.	Anbietersuche steht an		Vor Beschaffung eines Produkts oder wenn nur ein Anbieter vorhanden. Diese Regelung gilt nicht bei Monopollieferanten.
	Kanzlei Ltg.	Soll Katalog- oder Standardware bezogen werden? (Ja / Nein)	Produkt-beschreibung	
Bedarfs-träger	Kanzlei Ltg.	Datensammlung	Produkt-beschreibung, Kataloge, Muster, Probelieferungen	Suche am Markt mittels Katalogen, Probelieferungen, Mustern, Marktinformationen, Prospekten, technische Merkblättern, Internet etc..
	Kanzlei Ltg.	Anforderung Muster	Muster	Die Produkte sollen die Qualität des Anbieter beweisen.
	Kanzlei Ltg.	Ist der Anbieter von besonderer Bedeutung? (Ja / Nein) – Sollte ein Anbieteraudit durchgeführt werden? (Ja / Nein)	Alle Unterlagen	Der Anbieter ist ein besonderer Anbieter, wenn sein Produkt unmittelbaren Einfluss auf das Endprodukt nimmt.
	Kanzlei Ltg.	Anbieterbesuch		Termin und Maßnahme werden in schriftlicher Form festgelegt.
	Kanzlei Ltg.	Ergebnisse des Audits i.O.? (Ja / Nein) – Anbieterbewertung	FB „Liste Anbieter “	Der Anbieter wird in die Anbieter-bewertung aufgenommen.
	Kanzlei Ltg.	Erstbestellung durchführen	Auftrag	Bei der Erstbestellung wird zunächst eine möglichst geringe Menge des Produkts bestellt, es kann auch eine Probelieferung oder Musterlieferung bestellt werden.
Bedarfs-träger,	Kanzlei Ltg.	Entspricht die Leistung den Vorstellungen? (Ja / Nein)	Produkt, Dienstleistung	Die GF wird in die Entscheidung mit einbezogen.
	Kanzlei Ltg.	Datenpflege	Alle Unterlagen	Fortlaufende Bestellungen werden beim Anbieter durchgeführt, die ersten 3 Bestellungen unterliegen der besonderen Überwachung.
		ENDE		

8.5.2 Identifikation

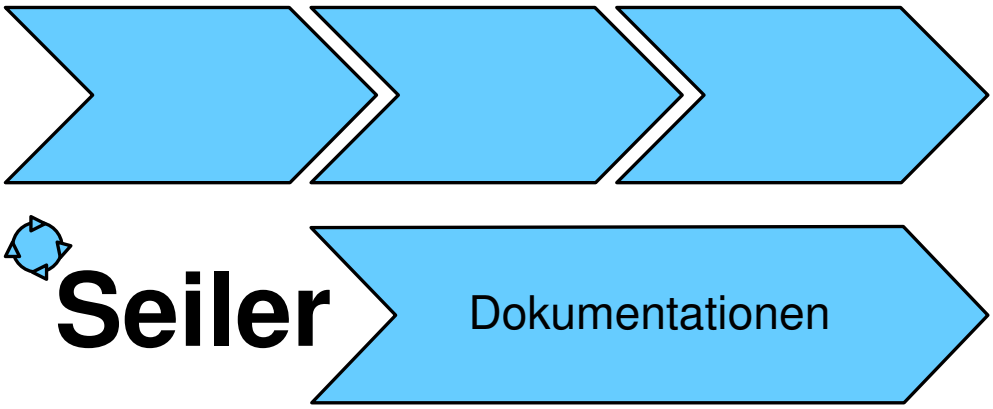
MA	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf / Hilfsmittel
				
	MA			Das Produkt ist nicht gekennzeichnet und der Bearbeitungsstatus ist unbekannt.
MA	Kanzlei Ltg.		PA „Nichtkonformitäten“, FB „Maßnahmenplan“	Falls der Prüfzustand nicht erkennbar ist, wird gemäß PA „Nichtkonformitäten“ verfahren.
	MA			Daten aufgrund von Unterlagen nachvollziehen (Lieferschein, Laufzettel, techn. Merkblätter etc.).
	MA		Label, Unterlagen	Die Kennzeichnung muss für alle gut sichtbar angebracht und eindeutig zu identifizieren sein.
	MA		Datenbank	Aufnahme in und Pflege der Bestandsdaten.
	MA		PA „Leistungsanalyse“, alle Unterlagen	Auswertung der Daten, siehe PA „Leistungsanalyse“.

9.1.2 Mandantenzufriedenheit

MA	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf / Hilfsmittel
MA	Kanzlei Ltg.	Datensammlung	FB „Mandatszufriedenheit“	Informationen über eingegangene Reklamationen, zugesagte Termine und tatsächliche Termine, Veränderungen am Markt, Notizen aus Mandatsgesprächen, Ergebnisse aus Mandatsaudits etc. sammeln.
MA	Kanzlei Ltg.	Auswertung der Daten	FB „Mandantenzufriedenheit“	Auswerten der Daten und Notizen in Report.
MA	Kanzlei Ltg.	Prozessvorgaben erfüllt? – Nein: PA „Korrekturmaßnahmen“	PA „Korrekturmaßnahmen“	Verfahren gemäß PA „Korrektur- & Vorbeugemaßnahmen“, die Ursachenforschung steht im Vordergrund.
MA	Kanzlei Ltg.	Risiken für Mandate erkannt? – Ja: PA „Korrekturmaßnahmen“		
MA	Kanzlei Ltg.	Report erstellen	FB „Mandatszufriedenheit“	Der Report wird erst abgeschlossen, wenn ein eventueller Maßnahmenplan abgeschlossen ist, der Report fließt als Grundlage in die Managementbewertung ein.



Qualitätsmanagement Verlag



Musterhandbuch

Kanzlei

QM-Infos

DIN EN ISO 9001:2015

QM-Informationen in der Lieferung:

4 4 0 Prozesserstellung
8 2 2 Analyse
8 2 2 Diagnose
8 5 1 Betreuung Mandat
8 5 1 Betreuung FiBu
8 5 1 Interne Revision
8 5 1 Verfügung
9 1 3 Controlling
9 1 3 Interne Revision

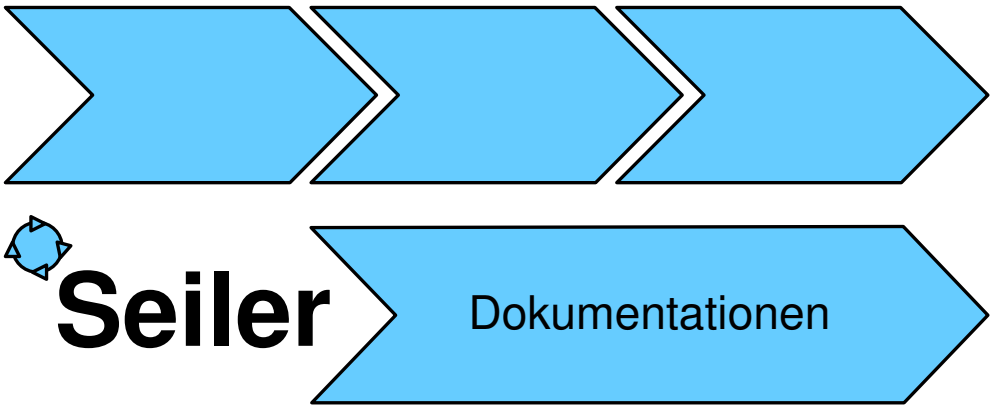
8.5.1 QM-Info Verfügung

An eine Verfügung in unserem Unternehmen werden folgende Anforderungen gestellt:

Forderung	Erläuterung	Verantwortung
Anlass der Verfügung ermitteln	Um keine Verfügungen ohne Grundlage zu erstellen, sollte zuvor überlegt werden, ob die angestrebte Verfügung notwendig ist. Gründe für Verfügungen sind: ⇨ Fristenbelegung ⇨ Terminvorbereitungen ⇨ Tätigkeiten im Rahmen der Fi-Bu ⇨ Projektdokumentationen ⇨ Dokumenteneingang und -ausgang ⇨ Mandatsinformationen ⇨ Leistungsabrechnungen ⇨ Ergebnisse aus Analysen / Diagnosen oder Beratung ⇨ Interne Revision	Ersteller(in)
Inhalte	Die Inhalte sollten kurz, aber prägnant sein. Es sollten nur geläufige Abkürzungen verwendet werden. Verfügungen sollten stets Anweisungen enthalten. Jede Verfügung beinhaltet eine Referenzierung zu einem Mandat. Falls dies nicht möglich ist, wird die Verfügung zusätzlich gekennzeichnet.	Ersteller(in)
Bearbeitung	Eine Verfügung hat stets Weisungscharakter und muss umgehend umgesetzt werden. Eine Verfügung wird in der Regel binnen eines Arbeitstages abgearbeitet. Als eilig gekennzeichnete Verfügungen sind **SOFORT** zu bearbeiten	Empfänger / Ersteller
Ablage	Die Verfügung wird stets zur Referenzierung abgelegt (auch digital). Aus jeder Projektdokumentation sind somit auch die zugehörigen Ver-	Sekretariat

	fügungen ersichtlich. Falls eine Referenzierung zu einem Projekt nicht möglich ist, werden die Verfügungen zentral archiviert zu Kontrollzwecken. Alle Verfügungen werden vom Sekretariat archiviert.	
Vorlage	Zur Vereinfachung von Verfügungen kann eine Vorlage verwendet werden.	Sekretariat

Qualitätsmanagement Verlag



Musterhandbuch

Kanzlei

Formblätter / Nachweisformen

DIN EN ISO 9001:2015

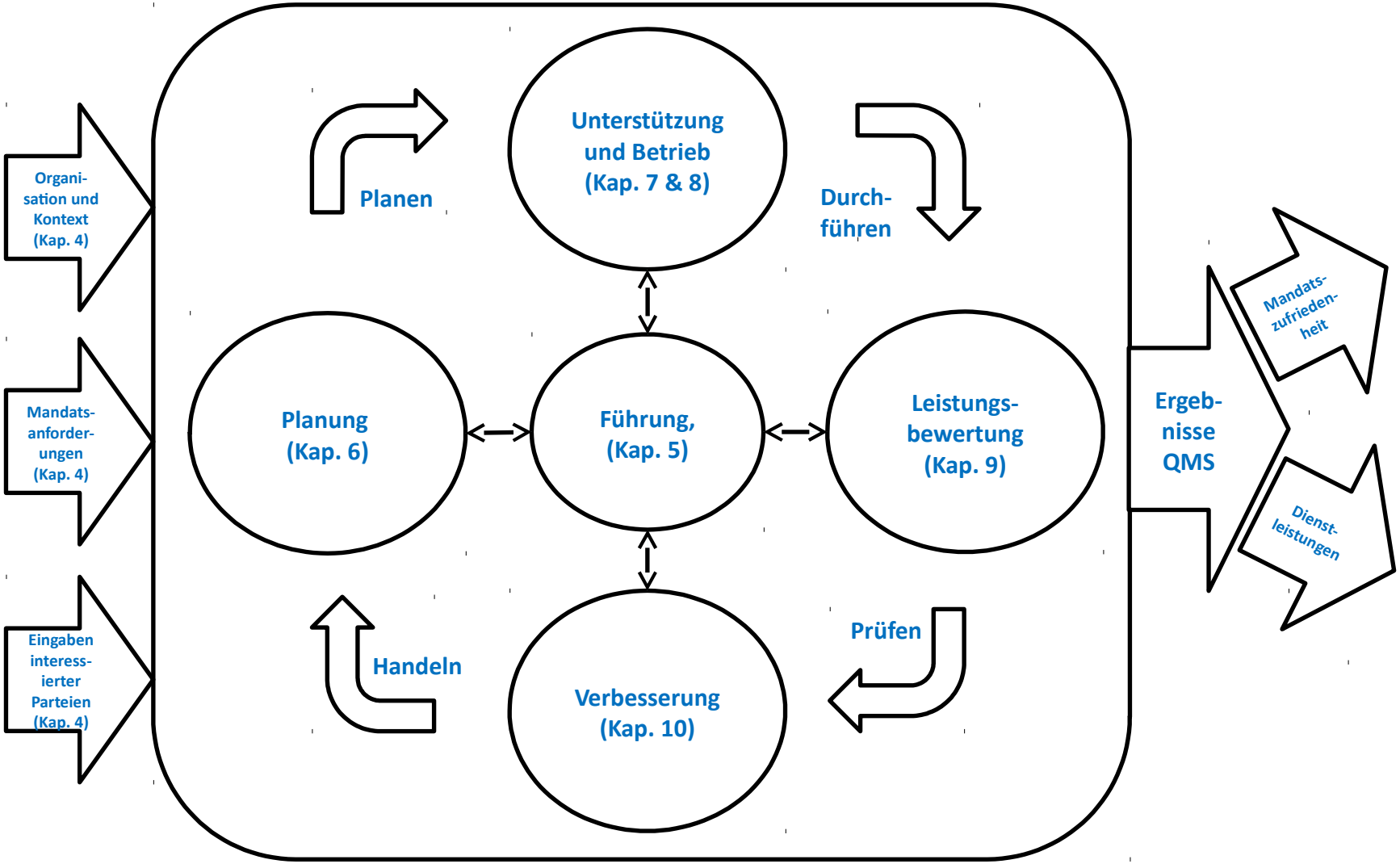
Weitere Formblätter / Nachweise in der Lieferung:

4 0 0 Kontext
4 1 0 Kontext, Erfordernisse und Erwartungen
4 4 0 Prozesse
5 2 0 Qualitätspolitik
5 3 0 Organisationsdiagramm
5 3 0 Verantwortungen und Befugnisse
6 1 0 Chancen und Risiken
6 1 0 Risiken Maßnahmen
6 2 0 Qualitätsziele
6 3 0 Änderungen am QM-System
7 1 2 Benennung Qualitätsmanager/-in
7 1 3 Liste Infrastruktur
7 1 6 Organisationswissen
7 2 0 Kompetenzen
7 4 0 Liste Kommunikationswege
7 4 0 Protokoll Besprechung
7 5 1 Dokumentierte Informationen (diese Liste)
8 1 0 Planung und Steuerung
8 4 2 Checkliste Anbieter
8 4 2 Liste Anbieter Umfang Kontrolle
8 5 2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit
8 5 2 Unterschriftenliste
8 5 6 Überwachung Änderungen
8 6 0 Prüfplan
8 7 0 Fehlerliste Mandatsleistung
8 7 0 Liste mögliche Sofortmaßnahmen
8 7 0 Nichtkonforme Prozessergebnisse
9 1 0 Leistungsbewertung
9 1 3 Leistung Anbieter
9 1 2 Mandantenzufriedenheit
9 2 2 Auditbericht
9 2 2 Auditcheckliste 9001:2015
9 2 2 Auditplan
9 2 2 Auditprogramm
9 3 3 Managementbewertung
10 2 0 Nichtkonformitäten Korrekturmaßnahmen
10 2 2 „4D-Report“
10 2 2 Maßnahmenplan
10 3 0 Fortlaufende Verbesserungen

Qualitätsmanagement Verlag

Seiler Dokumentation

4.0.0 Kontext



© QM-Verlag Seiler, Revision 0, Seite 1 von 1, gültig ab xx.xx.xxxx

7.4.0 Liste der Kommunikationswege

Beispiele in Rot

Thema	Kommunikationsweg	Verantwortlich	Beteiligt
Führungsfragen, Audits, Managementbewertung	Mail, Besprechungen	Kanzlei Ltg.	Alle Mitarbeiter/-innen, interessierte Parteien
Änderungen	Mail, Besprechungen, Berichte	Durchführender Bereich	Betroffene Bereiche
Betriebliche Planung	Mail, Besprechungen	Kanzlei Ltg.	Betroffene Bereiche
Produktanforderungen, Kundenkommunikation, Kundenzufriedenheit	Mail, Besprechungen, Besuche, Intranet	Kanzlei Ltg.	Alle Mitarbeiter/-innen
Anbieter- Lieferanten-management	Mail, Besprechungen, ERP-System, Projekt-unterlagen, Intranet	Kanzlei Ltg.	Alle Mitarbeiter/-innen
Informationen an externe Anbieter	Mail, Besprechungen, Besuche	Kanzlei Ltg.	Bereiche mit Bedarf
Mandatsleistung	Mail, Besprechungen, Internet	Kanzlei Ltg.	Alle Mitarbeiter/-innen
Kundeneigentum	Mail, Besprechungen	Kanzlei Ltg.	Alle Mitarbeiter/-innen
Tätigkeiten im und nach Mandat	Mail, Besprechungen, ERP-System, Intranet	Kanzlei Ltg.	Alle Mitarbeiter/-innen
Korrekturen und Verbesserungen	Mail, Besprechungen, Intranet	Auslöser	Alle beteiligten Bereiche

Qualitätsmanagement Verlag Seiler Dokumentationen

8.7.0 Fehlerliste Mandatsleistung

Beispiele in Rot

Datum	Fehler (kurze Schilderung)	Maßnahme / Ursache	Verant-wortlich	Abgestellt?	Im Team besprochen am:
13.05.xx	In der Gebührenliste einen Hinweis auf MwSt, ver-gessen	Einzug der alten Gebührenliste und Veröffentlichung der neuen. Ursache: Versehen durch Mitarbeiter/-in.	Kanzlei Ltg.	20.05.xx	01.06.xx
13.05.xx	Termin Firma Mustermann verpasst	Mandant informiert und entschuldigt. Terminplaner auf Konsistenz geprüft.	Kanzlei Ltg.	20.05.xx	01.06.xx
13.05.xx	Bei Kunde xy Abgabetermin verpasst	Vom Mitarbeiter/-in offensichtlich vergessen	Kanzlei Ltg.	20.05.xx	01.06.xx