



## Die Prozessumsetzung im Schornsteinfegerhandwerk

Ein Qualitäts- und Umweltmanagementsystem nach der neuen Normenreihe umfasst das gesamte Unternehmen von der Analyse der Marktforderungen bis zur Erhebung der Kundenzufriedenheit.

Es beleuchtet aber auch die anderen interessierten Parteien, wie z. B. Mitarbeiter, Lieferanten, Behörden Eigentümer und Öffentlichkeit/ Gesellschaft. Das Modell der Prozessorientierung begleitet alle wesentlichen betrieblichen Prozesse. Nebenstehendes Bild verdeutlicht das Zusammenspiel der Prozesse im Schornsteinfegerhandwerk. Der ablauforientierte Aufbau des Qualitäts- und Umweltmanagementsystems nach der Normenreihe DIN EN ISO 9001 und DIN EN ISO 14001 zeigt deutlich den Ausgangspunkt der Produkterstellung oder Dienstleistung in den Markt- und Kundenforderungen/ Auftrag. Die Weiterentwicklung der Produkte/ Dienstleistungen und die Optimierung der Abläufe erfolgt unter Berücksichtigung der Kundenzufriedenheit.



## Grundsätze und Zielsetzung

Ziel bei der Neuordnung des Qualitäts- und Umweltmanagementsystems ist es, geeignete Ablaufbeschreibungen für alle teilnehmenden Organisationseinheiten im Schornsteinfegerhandwerk zusammenzustellen, um mit einem vertretbaren Aufwand das QM/UM-System nach der Normenreihe DIN EN ISO 9001 und DIN EN ISO 14001 weiterzuentwickeln. Das QM/UM-System nach der neuen Norm beschreibt die tatsächlichen betrieblichen Abläufe und gibt die Möglichkeit, die Nachweisführung auf die betrieblichen Belange anzupassen. Die ständige Verbesserung und die Orientierung zum Kunden werden stärker betont.

## Aufbau und Organisation des Qualitäts- und Umweltmanagementsystems

Das Qualitäts- und Umweltmanagementsystem setzt sich aus der Qualitätspolitik, dem Leitbild im Schornsteinfegerhandwerk, dem Handbuch mit Verfahrensanweisungen, Arbeitsanweisungen und Anlagen, der Ablaufbeschreibung im Schornsteinfegerhandwerk und allen qualitäts- und umweltrelevanten Vorgaben (Gesetze, Satzungen, Arbeitsblätter etc.) zusammen. Diese Bereiche stehen in Wechselwirkung und können nur als Gesamtheit betrachtet werden.

Das System wird durch ein Managementhandbuch dokumentiert. Zweck der Dokumentation ist die Beschreibung des Managementsystems für das Schornsteinfegerhandwerk und die Festlegung erforderlicher Maßnahmen mit deren Hilfe sichergestellt wird, dass das Qualitäts- und Umweltmanagementsystem auf allen Organisationsebenen verstanden, ordnungsgemäß angewendet, überwacht und dokumentiert wird.

