



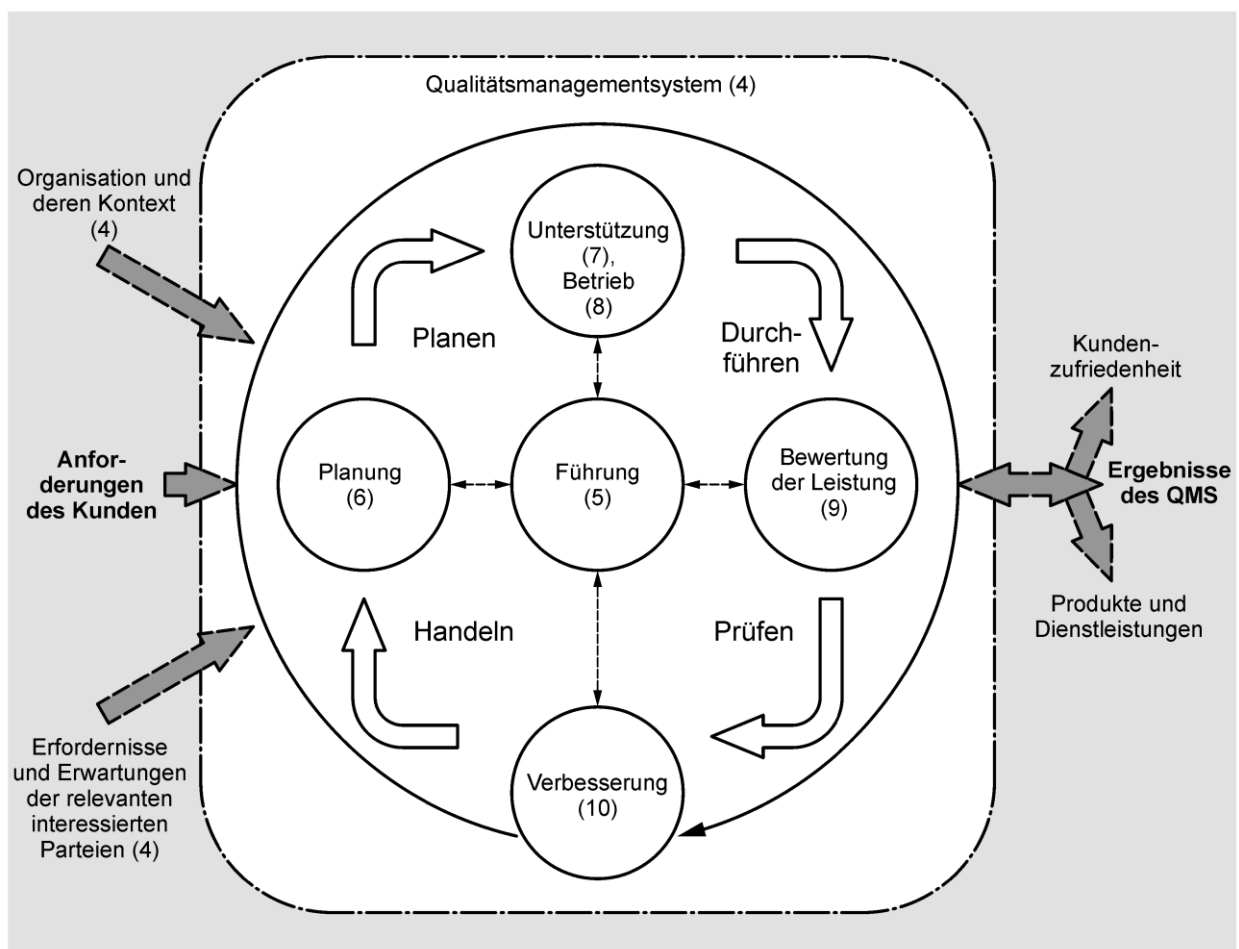
Qualitätsmanagementhandbuch

ANKÖ

Auftragnehmerkataster Österreich

Prozessorientiertes Qualitätsmanagementsystem

Voraussetzung für die langfristig erfolgreiche Bewältigung der sich aus der Beziehung von Angebot und Nachfrage ergebenden Anforderungen ist ein umfassendes Qualitätsmanagementsystem. Unser Qualitätsmanagement-System ist an internationalen Normen ausgerichtet und in der Dokumentation unternehmensspezifisch prozessorientiert gegliedert.



1. Historische Entwicklung

Der Auftragnehmerkataster Österreich (ANKÖ) ist ein gemeinnütziger Verein, dessen Aufsichtsorgan aus österreichischen Gebietskörperschaften und gesetzlichen Interessenvertretungen zusammengesetzt ist. Aufgabe des ANKÖ ist es, bei Vergabeverfahren für einen reibungslosen Ablauf der Eignungsprüfung zu sorgen – für Auftraggeber, Teilnehmer, Bewerber und Bieter.

Die Trägerschaft des Vereins durch Gebietskörperschaften und gesetzliche Interessenvertretungen stellt sicher, dass die Leistungen unter dem Aspekt der höchsten Qualitätsanforderungen erbracht werden und sowohl die Interessen der Auftraggeber als auch der Teilnehmer, Bewerber und Bieter ausgewogen berücksichtigt werden.

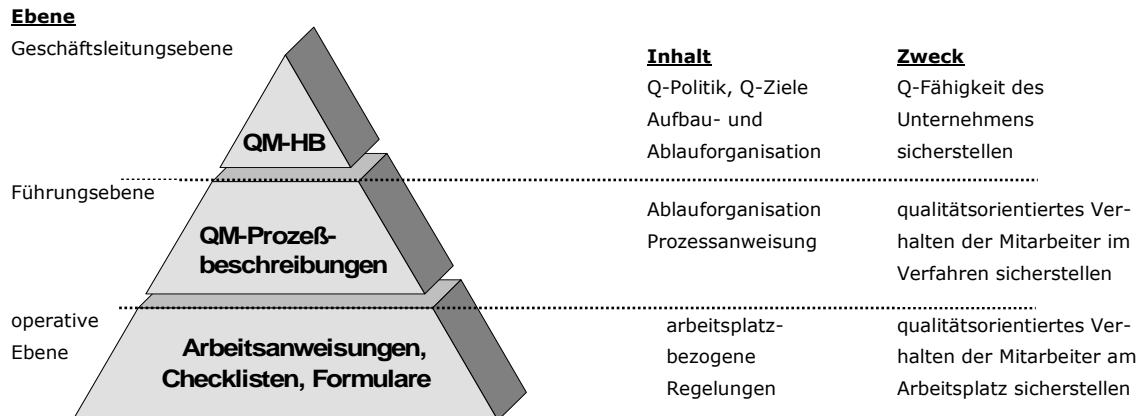
Die ANKÖ Service Ges.m.b.H. ist eine 100%-ige Tochter des Auftragnehmerkataster Österreich und hat die Bereitstellung von Online-Diensten für das Auffinden und die Abwicklung von Vergabeverfahren zum Unternehmensgegenstand.

2. Struktur des ANKÖ



3. Aufbau des Qualitätsmanagement-Systems

Das Qualitätsmanagement-System ist in 3 Ebenen aufgebaut.



3.1. Handbuch

Dieses Handbuch und die darin zitierten Verweise dienen dazu, den ANKÖ mit seinen Kernprozessen darzustellen. Das Handbuch dient als Grundlage für Audits, aber auch für (Ein)Schulungen neuer Mitarbeiter. Das Handbuch wird intern und extern verwendet. Aus diesem Grund ist der Inhalt des Handbuches kurz und prägnant gehalten ohne dabei die erforderliche Detailschärfe zu vernachlässigen.

Folgende Bereiche werden aufgrund der Tätigkeit des ANKÖ vom QM-System ausgeschlossen:

- Entwicklung
- messtechnische Rückführbarkeit

Prozesse und Arbeitsabläufe, welche in die 100%-ige Tochtergesellschaft ANKÖ - Service Ges.m.b.H. ausgelagert wurden, sind nicht Bestandteil der Zertifizierung.

Die Qualitätspolitik und daraus abgeleitete Qualitätsziele werden festgelegt und grundsätzliche Vorgangsweisen für ein wirksames Qualitätsmanagementsystem werden aufgezeigt. Die aktuelle Version des Handbuchs wird am Server zur Verfügung gestellt und ist daher für alle Mitarbeiter

zugänglich. Die jeweils aktuelle Version des Qualitätsmanagement Handbuches wird auf der ANKÖ Homepage bereitgestellt.

Die Mitarbeiter finden detailliertere Informationen in der 2. bzw. 3 Ebene des Systems. Diese Inhalte werden nicht nach außen kommuniziert.

3.2. Prozessbeschreibungen

Für alle im ANKÖ gelebten Prozesse gibt es Prozessbeschreibungen. Die Prozessbeschreibungen sind nach folgendem Muster aufgebaut:

Dokumentenlenkung

Auf der ersten Seite wird vermerkt von wem das Dokument erstellt, geprüft bzw. freigegeben wurde. Des Weiteren findet man das Freigabedatum und die Versionsnummer.

Zweck

In kurzen Worten wird der Zweck des Prozesses beschrieben.

Persönlicher Geltungsbereich

Der Geltungsbereich der Prozessbeschreibung wird an dieser Stelle festgehalten.

Prozesseigner und Prozessteam

Bei (notwendigen) Änderungen zieht der Prozesseigner sein Prozessteam zu Rate und formuliert gemeinsam im Team die neuen Anforderungen.

Prozessziele

Optional wird in einer Tabelle zu jedem Prozess ein zu erreichendes Ziel, Zielwert, Messgröße, Messmethode, Messfrequenz und Verantwortung festgehalten.

Abkürzungen, Begriffe, Definitionen

Alle nicht geläufigen Begriffe und Abkürzungen werden unter diesem Punkt erklärt.

Prozess- oder Ablaufdarstellung

Mittels eines Flussdiagramms wird der Ablauf chronologisch dargestellt. Wichtige Prozessschritte werden genauer erklärt. Bei jeder Tätigkeit wird festgelegt wer sie durchführt, wer Entscheidungen trifft, wer an der Tätigkeit mitwirkt und wer informiert wird. Alle für die Durchführung notwendigen Dokumente bzw. Hilfsmittel sind im Flussdiagramm ersichtlich.

Hinweise/Verweise auf mitgeltende Unterlagen, Dokumente usw.

Alle zur Durchführung notwendigen Dokumente sind hier aufgelistet.

3.3. Arbeitsanweisungen

Aus den Prozessbeschreibungen geht hervor, wann welche Arbeitsanweisungen zu erstellen sind.

Diese Arbeitsanweisungen selbst beinhalten detaillierte Information über:

- Art der Information
- Verantwortung
- Entscheidungskriterien
- Weitergabe
- Ablage
- Ressourcen

Arbeitsanweisungen werden nur intern verwendet und dürfen nach außen nicht weitergegeben werden.

3.4. Übersichten (Listen und Formulare)

Dienen als Aufzeichnung der alltäglichen Arbeit und als Vorlagen zur Unterstützung der verschiedenen Tätigkeiten.

4. Verbindlichkeitserklärung der Geschäftsführung

Qualitätspolitik, Qualitätsziele und Prozessbeschreibungen haben den Charakter von Anweisungen der Geschäftsführung. Die so beschriebenen Arbeitsvorgänge sind als Richtlinien einzuhalten. Ein – von wem immer – festgestellter Änderungsbedarf ist innerhalb des vorgegebenen Systems anzupassen.

Alle Beschäftigten im ANKÖ sind für die Einhaltung des gemeinsam entwickelten QM-Systems verantwortlich. Ein QM-Beauftragter sowie ein Stellvertreter aus dem Team „Auftragnehmer-Service“ der Liste geeigneter Unternehmer® betreuen das QM-System.

Die Geschäftsführung des ANKÖ verpflichtet sich mit der Einführung und Umsetzung unseres prozessorientierten Qualitätsmanagements zur/zum:

- ✓ Entwicklung eines Leitbildes mit Qualitätspolitik für den ANKÖ;
- ✓ Entwicklung von daraus abgeleiteten Qualitätszielen;
 - ✦ Beide sind allen Beschäftigten bekannt zu machen;
- ✓ Bereitstellung der für das Erreichen der Ziele erforderlichen Ressourcen;
- ✓ Überprüfung der Leistungsfähigkeit des Systems mindestens einmal jährlich;
- ✓ Einsatz ausreichend geschulten Personals für die Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung des Systems (dieses geschulte Personal trägt die Verantwortung für die Umsetzung der festgelegten Maßnahmen und verfügt über die Befugnis, die Umsetzung und Einhaltung festgelegter Maßnahmen anzuordnen);
- ✓ Erfassung, Bearbeitung und gegebenenfalls Umsetzung der von Beschäftigten vorgetragenen Ideen, Anregungen oder Verbesserungen im Rahmen des Systems;