

9

Produktions- und Leistungs-Prozess

Ziel:

Bei der Entwicklung unserer Produkte und der Realisierung unserer Dienstleistungen achten wir auf Qualität und Wirtschaftlichkeit. Die Arbeitsbedingungen für unsere Beschäftigten sind sicher, gesundheitsgerecht und umweltverträglich. Unsere Kunden erhalten die bestmöglichen Produkte und Leistung für ihr Budget.



Erfolgreiche Praxis

Vergleichen Sie die beschriebene Praxis mit Ihrer eigenen Situation und bewerten Sie selbst, ob Sie Handlungsbedarf sehen. In größeren Unternehmen kann der hier verwendete Begriff „Unternehmen“ auch auf einen Verantwortungsbereich bezogen werden.

Handlungsbedarf

■ Zurzeit kein Handlungsbedarf ■ Handlungsbedarf ■ Dringender Handlungsbedarf

► 9.1 Angebotserstellung und Abstimmungen mit dem Kunden

Wir erstellen Angebote, in denen wir die Leistungen, die Qualität, die Preise und Termine vollständig und verständlich für den Kunden beschreiben. Wir stimmen uns detailliert mit dem Kunden ab, damit seine Erwartungen und seine (finanziellen) Möglichkeiten mit unseren Leistungsmöglichkeiten möglichst übereinstimmen (ggf. vertraglich regeln).

Anregungen aus der Praxis:

- Gezielt Wünsche und Vorstellungen des Kunden erfragen und darauf im Angebot eingehen
- Vorkundung durchführen, um die Situation und die Risiken kalkulieren sowie mit dem Kunden abstimmen zu können
- Vorteile des Angebotes und individueller Nutzen detailliert dem Kunden erklären, Qualität (wie Zertifizierungen, Auszeichnungen) und Referenzen (wie Kundenbewertungen, www.gute.bauunternehmen.de) nachweisen
- Bei unvollständiger Leistungsvorstellung den Kunden beraten. Mögliche Risiken aus dem Leistungsangebot mit dem Kunden abstimmen. Ggf. auf Notwendigkeit der Einhaltung staatlicher und berufsgenossenschaftlicher Vorschriften hinweisen
- Auf betriebswirtschaftlicher Basis kalkulieren, zum Beispiel Sach- und Personalgemeinkosten, Finanzierung (Eigenmittel, Fremdkapital), Wirtschaftlichkeit (Arbeits-/Fertigungszeiten, Stückkosten), Kapitalrendite (Ertrag)
- Zahlungsplan und Zahlungsweise beschreiben



► 9.2 Planung der Prozesse/Arbeitsvorbereitung

Wir berücksichtigen bei der Planung der Produkte und Dienstleistungen vorausschauend möglichst alle prozessbeeinflussenden Faktoren, um Qualitätsmängel, unproduktive Zeiten, Störungen, Verzögerungen, Leerläufe, Nacharbeiten sowie Gefährdungen für Beschäftigte und Umwelt zu vermeiden.

Anregungen aus der Praxis für eine systematische Planung der Prozesse:

- Produkt-/Leistungs-Anforderungen eindeutig festlegen – Zweck, Nutzen, Funktion
- Machbarkeit, Prozessrisiken und Wirtschaftlichkeit überprüfen – Verfahren, Gesetze, Know-How
- Erforderliche Arbeitsschritte und Abläufe im Detail festlegen (Arbeitsplanung)
- Gefährdungsbeurteilung zu Arbeitsbedingungen erstellen bzw. bestehende nutzen
- Prozesszuständigkeiten festlegen
- Führungs- und Kernprozesse beschreiben – Leitung, Finanzen, Personal, Qualitätssicherung, Beschaffung, Logistik, Herstellung, Vertrieb
- Qualifikationsanforderungen an die Beteiligten definieren/beschreiben
- Betriebsmittel, Materialbereitstellung/-fluss, Fahrzeuge/Transportmittel festlegen



Produktions- und Leistungs-Prozess

Erfolgreiche Praxis Vergleichen Sie die beschriebene Praxis mit Ihrer eigenen Situation und bewerten Sie selbst, ob Sie Handlungsbedarf sehen. In größeren Unternehmen kann der hier verwendete Begriff „Unternehmen“ auch auf einen Verantwortungsbereich bezogen werden.	Handlungsbedarf

- ▶ Fremd- und Vorleistungen, die benötigt werden, beschreiben
- ▶ Unterstützende Prozesse berücksichtigen (wie Energie-Versorgung, Transport, Instandhaltung, Entsorgung, IT)
- ▶ Schnittstellen (Übergabestellen, „OK-Punkte“) definieren und gestalten (Prozesse kennen keine „Abteilungsschranken“)
- ▶ Informationsfluss und -inhalte festlegen (betriebsintern und -extern)
- ▶ Arbeitsunterlagen, Arbeits- und Betriebsanweisungen erstellen
- ▶ Die Planungsänderungen zeitnah mit Kunden, Beschäftigten und anderen Beteiligten abstimmen

▶ 9.3 Eignung der Personen

<p>Wir setzen für die festgelegten Arbeitsabläufe Beschäftigte ein, die für die Arbeitsaufgaben geeignet sind.</p> <p>Zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Qualifikation (Ausbildungsnachweise, Qualifikationsnachweise wie Fahrerlaubnis, Schweißerschein, Schulungsnachweise, ...) ▶ Fähigkeiten (möglichst nicht über-/unterfordert) ▶ Körperliche Eignung und Gesundheitsaspekte (auch arbeitsmedizinische Vorsorge) ▶ Kenntnisse über die Prozesse (Information, Betriebsanweisungen, Unterweisung) und Einarbeitung ▶ Rechtzeitige Abstimmung der Arbeitszeiten, Schichten, Außendienste, Urlaube, usw. 	
--	--

▶ 9.4 Koordination mit anderen Unternehmen

<p>Wenn wir mit anderen Unternehmen zusammenarbeiten beziehungsweise andere Unternehmen beauftragen, legen wir Arbeitsaufgaben, Qualitätskriterien, Weisungsbefugnisse, Nutzung von Arbeitsmitteln, Information und Unterweisung, Schnittstellen, Ausführungsfristen und gegebenenfalls Koordination fest.</p> <p>Andere Unternehmen können sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Subunternehmer ▶ Kooperationspartner ▶ Zeitarbeitsfirmen, Unternehmen im Werkvertrag ▶ Kunden mit eigenen Beschäftigten, Eigenleistung 	
---	--

▶ 9.5 Prozess-Steuerung und Verbesserung

<p>Wir überprüfen die Übereinstimmung der Arbeiten mit dem Angebot. Wir prüfen unsere Produktions-/ Dienstleistungsprozesse ständig und systematisch auf Verbesserungsmöglichkeiten. Wir haben Verfahren, Prozess-Störungen zu erkennen und zu beseitigen, bevor fehlerbehaftet weiter gearbeitet wird.</p> <p>Anregungen aus der Praxis:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Kriterien zur Bewertung der Prozesse festlegen (wie Fehlerhäufigkeiten, Ausschuss, Reklamationen, Nachbesserungen, Produktivitätsmessungen, Ausfallzeiten der Beschäftigten, Leerzeiten) ▶ Wirksamkeit der Gefährdungsbeurteilung überprüfen ▶ Überprüfung der Prozesse auf Notwendigkeit und Vollständigkeit der Teilschritte ▶ Meldung, Registrierung und Aufzeichnung von Störungen und Abweichungen ▶ Regeln für den Verzug von Terminen und Qualität ▶ Reparatur- und Instandhaltungspläne, Wartungs- und Reinigungspläne ▶ Systematische Qualitätskontrolle für Vorlieferungen und Auslieferungen ▶ Erfahrungen der Beschäftigten mit einbeziehen (Besprechungen, Fehlerprotokolle, Befragungen) ▶ Erfahrungen der Kunden und Lieferanten mit einbeziehen (Befragungen) 	
---	--