MS PB 001
Managementhandbuch

Dieses Handbuch gibt einen allgemeinen Überblick über das in der

VACE Group

installierte Managementsystem.
Dieses Managementsystem-Handbuch ist geistiges Eigentum der VACE Group.

Es darf nicht missbräuchlich verwendet werden und/oder an Dritte weitergegeben werden.

Erstausgabe: 25.01.2011

Phone: +43/732/6987 4900
www.vace.at
contact@vace.at

VACE Vertraulichkeitsstufe: Öffentlich

Inhalt

1 Anwendungsbereich ... 4
2 Normativer Verweis ... 4
3 Vorwort ... 4
4 Kontext der Organisation ... 5
4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontext ... 5
4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien ... 6
4.3 Festlegung des Anwendungsbereiches des Managementsystems ... 7
4.4 Managementsystem und seine Prozesse ... 8
5 Führung ... 10
5.1 Führung und Verpflichtung ... 10
5.1.1 Allgemeines ... 10
5.1.2 Kundenorientierung ... 10
5.2 Politik ... 10
5.2.1 Festlegung der Politik ... 10
5.2.2 Bekanntmachung der Politik ... 11
5.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation ... 11
6 Planung ... 11
6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Compliance, Risiken und Chancen ... 11
6.2 Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung ... 12
6.3 Planung von Änderungen ... 12
7 Unterstützung ... 12
7.1 Ressourcen ... 12
7.1.1 Allgemeines ... 12
7.1.2 Personen ... 13
7.1.3 Infrastruktur ... 13
7.1.4 Prozessumgebung ... 13
7.2 Ressourcen zur Überwachung und Messung ... 13
7.3 Wissen der Organisation ... 13
7.4 Kompetenz ... 13
7.5 Bewusstsein ... 14
7.6 Kommunikation ... 14
7.7 Dokumentierte Information ... 14
8 Betrieb ... 15
8.1 Betriebliche Planung und Steuerung ... 15
8.2 Anforderung an Produkte und Dienstleistungen ... 15
8.3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen ... 15
8.4 Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen ... 16
8.5 Produkt und Dienstleistungserbringung ... 16
8.6 Freigabe von Produkten und Dienstleistungen ... 21
8.7 Steuerung nichtkonformer Ergebnisse ... 21
9 Bewertung der Leistung ... 21
9.1 Überwachung, Messen, Analyse und Bewertung ... 21
9.2 Internes Audit ... 21
9.3 Managementbewertung ... 21
10 Verbesserung ... 22
10.1 Allgemeines ... 22
10.2 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen ... 23
10.3 Fortlaufende Verbesserung ... 23

Revision:	17
Erstellt durch:	Johanna Hametner
Freigegeben durch:	oberste Leitung
Datum:	18.07.2023

Anmerkung:
Die im vorliegenden Managementhandbuch verwendeten Bezeichnungen von Personen verstehen sich als geschlechtsneutrale Formulierungen und wenden sich an Frauen und Männer gleichermaßen.

VACE Vertraulichkeitsstufe: Öffentlich

1 Anwendungsbereich

Dieses Handbuch und das damit beschriebene Managementsystem gilt für alle Einzelgesellschaften der VACE Group, die an der Gruppenzertifizierung teilnehmen und im Handbuch angeführt sind.

2 Normativer Verweis

Das Managementhandbuch und die dazugehörige Dokumentation ist nach der Strukturierung der ISO 9001:2015 aufgebaut.

3 Vorwort

Dieses Managementhandbuch soll Sie mit den wesentlichen Grundzügen unseres Managementsystems und unserer grundsätzlichen Einstellung zur Qualität, Informationssicherheit und zum Arbeits- und Gesundheitsschutz, sowie zur Prozessorientierung, Kundenorientierung und der Verpflichtung der ständigen Verbesserung vertraut machen.

Durch die Zertifizierung unseres Managementsystems wollen wir auch den Beweis erbringen, dass die anerkannte Qualität unserer Dienstleistung und des Arbeitsschutzmanagements nicht zufällig, sondern nach systematischen, geplanten und dokumentierten Verfahren entsteht.
Sinn und Zweck dieses Handbuchs ist es, Kunden, Lieferanten und Mitarbeitern einen Überblick über den Aufbau des Managementsystems zu geben. Sie sollen damit einen Eindruck erhalten, auf welche Art und Weise die VACE Group das Managementsystem betreibt und welche Instrumentarien zur Aufrechterhaltung, Weiterentwicklung und ständigen Verbesserung des Systems verwendet werden.

Die Maßnahmen und Festlegungen in diesem Handbuch sichern aber nur die Basis für einwandfreie Dienstleistungen. Es bedarf auch weiterhin der gemeinsamen Anstrengung aller Mitarbeiter, Partner, Lieferanten und Kunden, um auftretende Probleme zu analysieren, Lösungen zu erarbeiten und eine ständige Verbesserung der Leistungsfähigkeit in allen Bereichen sicherzustellen.
Die Festlegungen in diesem Handbuch, sowie alle mitgeltenden Regelungen und Managementsystem-Dokumente sind für alle Mitarbeiter des Unternehmens verbindlich.

Wir laden Sie ein, diesen Weg partnerschaftlich mit uns zu gehen.

Mag. Andreas Obermüller

DI Franz Humer

DI Klaus Kremmair

VACE Vertraulichkeitsstufe: Öffentlich

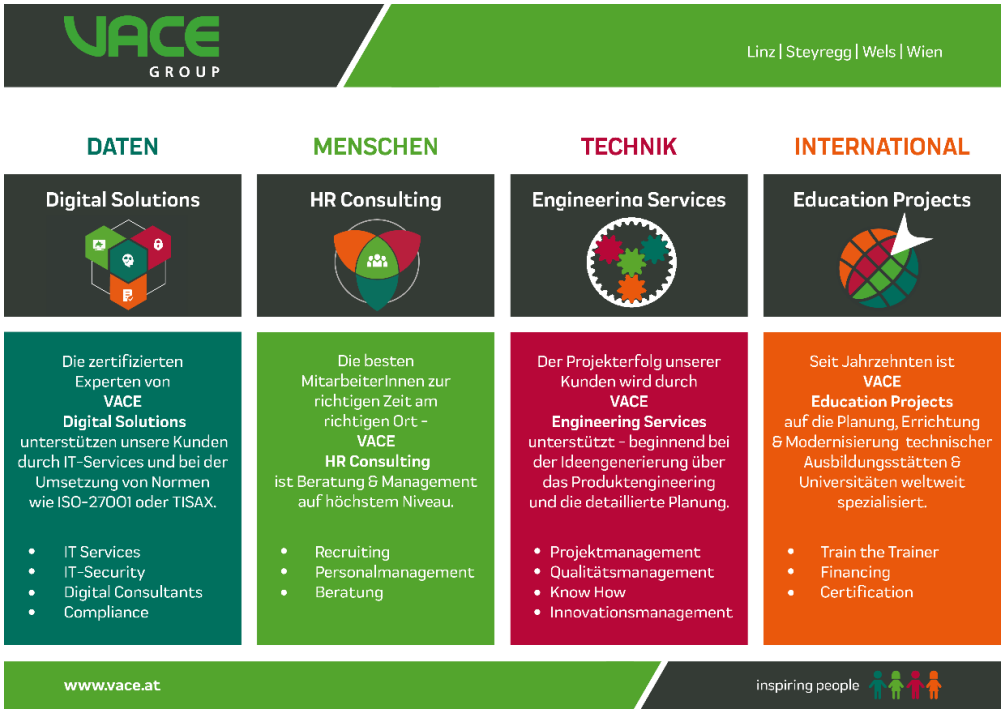
4 Kontext der Organisation

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

4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontext

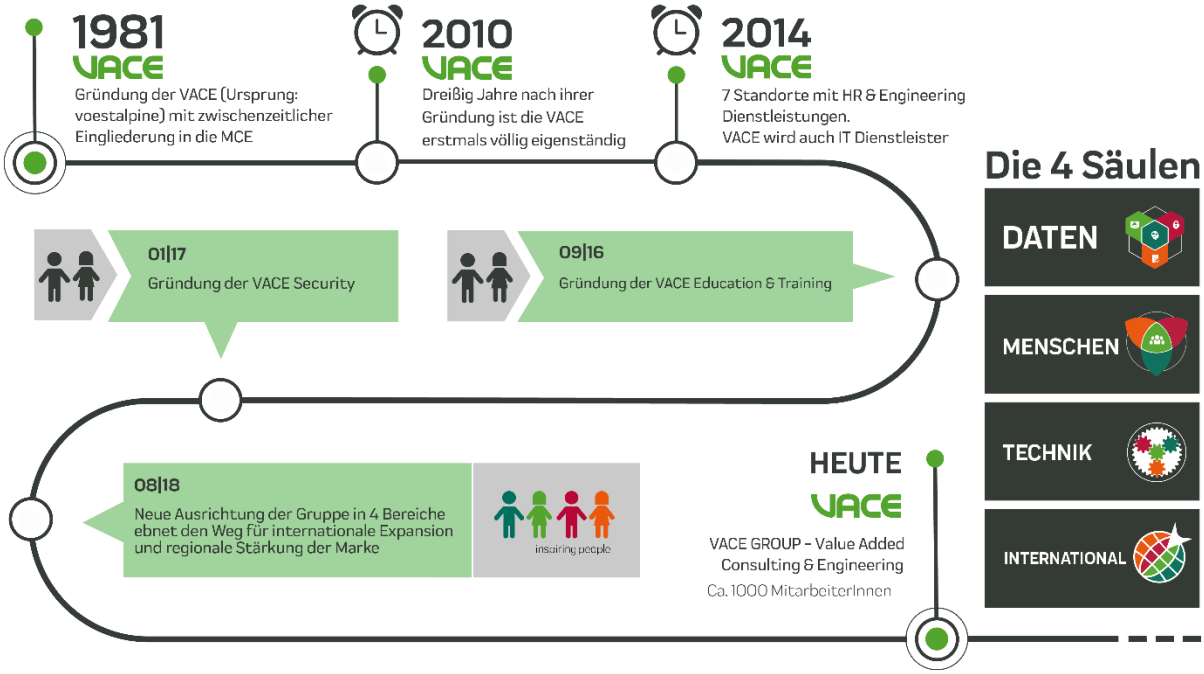
Wir sind ein führendes, österreichisches Technologie- & Personalberatungsunternehmen.

Unsere knapp 1000 internen und externen Expertinnen und Experten unterstützen unsere Kunden in der Digitalisierung, im Anlagenbau, bei internationalen Ausbildungsprojekten und wirken über die Personalberatung direkt in die Projekte und Organisationen unserer Kunden.



MitarbeiterInnen sind unser Erfolg!
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter profitieren von spannenden Karrieren und zukunftsweisenden Entwicklungsmöglichkeiten. Individuelle Fortbildung, mehr Arbeitsplatzsicherheit und eine sehr gute Unternehmenskultur machen uns zu einem der bestbewerteten Arbeitgeber Österreichs. Dank unserer Wurzeln in der Industrie und unserer langjährigen Zusammenarbeit mit internationalen Unternehmen können wir Herausforderungen frühzeitig erkennen und die passenden Lösungen finden. Unseren Kunden spart das Zeit und Geld. Wir geben ihnen Sicherheit und ermöglichen ihnen volle Konzentration auf ihr Kerngeschäft. Dadurch steigern wir ihre Ertragskraft und verbessern ihre Wettbewerbsposition.

VACE Timeline



4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien

Die interessierten Parteien, die für unser Managementsystem von Bedeutung sind, wurden identifiziert. Ihre Erwartungshaltungen an unsere Organisation werden systematisch festgehalten und mit innerbetrieblichen „Antworten“ auf diese Ansprüche verbunden. Maßnahmen zur Erfüllung und Impulse für die Entwicklung von Strategien, Politik und Zielsetzungen sind im Strategiepapier bzw. im Management Review definiert.

4.3 Festlegung des Anwendungsbereiches des Managementsystems

Der Geltungsbereich des Managementsystems erstreckt sich auf die Organisation mit den 3 Einzelunternehmen:

ISO 9001	**VACE Engineering GmbH** HR Consulting Lunzerstraße 78, BG33, 4030 Linz	☎+43/732/6987-73969 www.vace.at contact@vace.at
	Standort Wien Hernalser Gürtel 1, 1170 Wien	☎+43/1/361-3003-74
	Standort Wels Bahnhofplatz 4, 2. Stock, 4600 Wels	☎+43/7242/219912-90

ISO 9001	**VACE Systemtechnik GmbH** Engineering Services Stahlstraße 2, 2. Stock 4020 Linz	☎+43/732/6987-4900 www.vace.at contact@vace.at
	Education Projects Lunzerstraße 64, BG63, 4030 Linz	☎+43/732/6987-4395
ISO 9001 **& ISO 27001**	Digital Solutions Linzer Straße 16e, 4221 Steyregg	☎+43/732/272277 digital@vace.at

ISO 9001 **& SCP**	**ANS Personalservice GmbH** HR Consulting Zentrale Lunzerstraße 64, BG63, 4031 Linz	☎+43/732/6987-75463 🖷+43/732/6980-75316 www.ans.at
	Standort Linz St.-Peter-Straße 25 Chemiepark Linz, Bau 39, 2.OG, 4020 Linz	☎+43/732/6911-3349 ?+43/732/6911-3350 office-linz@ans.at
	Standort Weiz Dr.-Karl-Widdmann-Straße 6, 8160 Weiz	☎+43/3172/606-3122 ?+43/3172/606-3123 office-weiz@ans.at

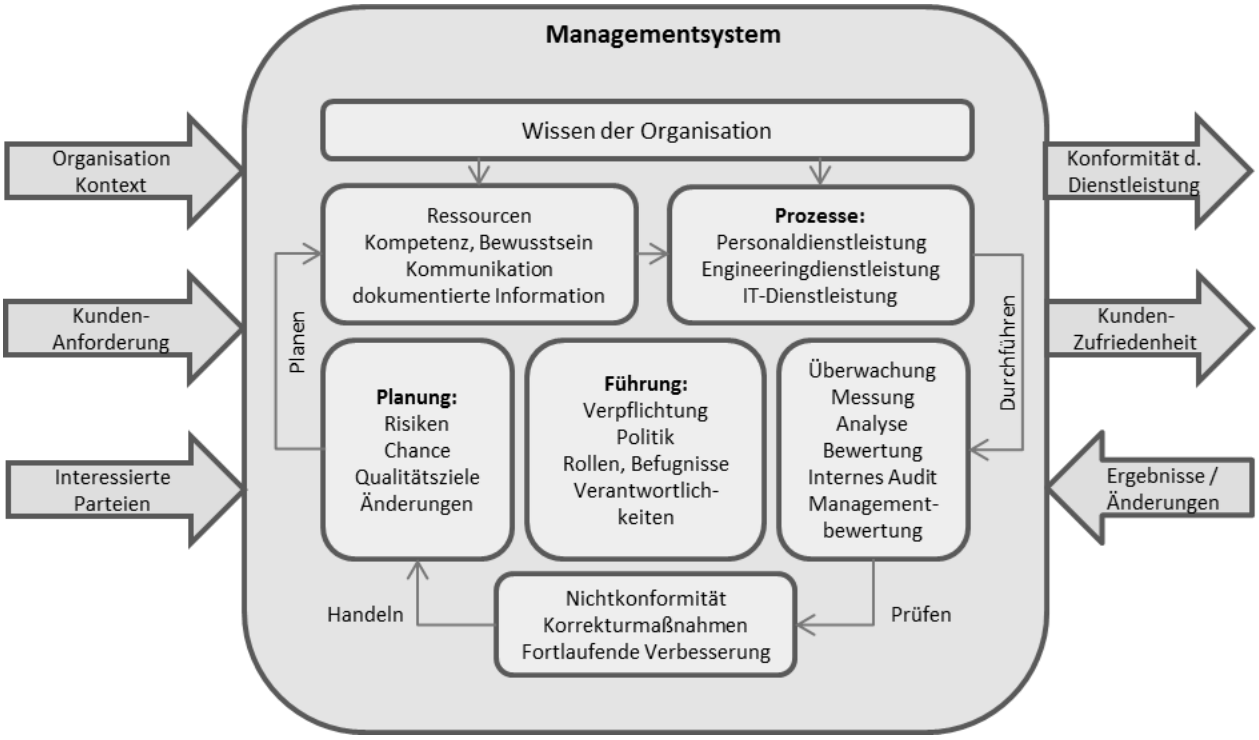
Die jeweiligen Organigramme zeigen die Organisation und damit die Verantwortungen. Sie liegen in den Unternehmen auf. Für sämtliche Managementsystem-Angelegenheiten trägt ein Mitglied der Geschäftsführung die Letztverantwortung. Für die Wahrnehmung der Managementsystem relevanten Prozessteile und Verantwortlichkeiten inklusive Erstellung von Berichten und Auswertungen werden von der Geschäftsführung entsprechende Prozessverantwortliche bestellt. Der Anwendungsbereich umfasst die im Strategiepapier identifizierten externen und internen Themen sowie die Erwartungen der benannten interessierten Parteien.

4.4 Normenkapitel und Anforderungen, die wir als nichtzutreffend festgelegt haben

- 7.1.5 Ressourcen zur Überwachung und Messung:
  Wir setzen keine Überwachungs- und Messmittel ein, die zum Nachweis der Konformität der Dienstleistung dienen
- 8.3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen:
  Wir betreiben keine Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen
- 8.5.4 Erhaltung:
  Wir lagern keine Produkte im Sinne der zugrundeliegenden Norm
- 8.5.5 Tätigkeiten nach Lieferung:
  Wir haben keine Tätigkeiten, die nach der Auslieferung durchzuführen sind, wir sind nur Dienstleister im Sinne der Norm, somit gelten die Anforderungen der Norm, die nur Produkte betreffen, nicht.

4.5 Managementsystem und seine Prozesse

Das Managementsystem ist auf Basis der Qualitätsnorm ISO 9001, ISO/IEC 27001 und der SCP-Checkliste aufgebaut und verwirklicht. Unser System ist in Abschnitte gegliedert, wobei die Einteilung durch das Regelwerk vorgegeben wird. Im vorliegenden Managementhandbuch (MHB) werden die Grundlagen des eingeführten Managementsystems beschrieben. Die Gliederung bzw. Strukturierung des Managementhandbuchs entsprechen der Norm ISO 9001:2015. Dieses System einschließlich der Prozesse und ihrer Wechselwirkungen wird fortlaufend aufrechterhalten und verbessert. Dieses Managementhandbuch enthält kein spezifisches Know-how und wird deshalb auch jedem Kunden und Mitarbeiter (Download per Internet) zugänglich gemacht. Es gibt jedoch darüber Aufschluss, wie die Normen ISO 9001:2015 verstanden, angewendet und umgesetzt werden.



Planen: Festlegen von Zielen des Systems und der Prozesse und Festlegung von Ressourcen, die zum Erzielen von Ergebnissen in Übereinstimmung mit den Kundenanforderungen und den Politiken der Organisation notwendig sind, sowie Ermitteln und Behandeln von Risiken und Chancen.

Durchführen: Umsetzen des Geplanten

Prüfen: Überwachen und Messen von Prozessen und den daraus resultierenden Dienstleistungen im Hinblick auf Politik, Ziele, Anforderungen sowie die Berichterstattung über die Ergebnisse

Handeln: Ergreifen von Maßnahmen zur Verbesserung der Leistung, soweit notwendig.
In den Prozessbeschreibungen sind die wesentlichen bereichsübergreifenden Abläufe mit den Zuordnungen zur Entscheidung, Durchführung, Mitarbeit und Information dargestellt:

E	Entscheidung	(wer entscheidet)
D	Durchführung	(wer führt durch)
M	Mitarbeit	(wer arbeitet mit)
I	Information	(wer muss informiert werden)

Dokumentierte Informationen, wie Aufzeichnungen und Vorgaben, stehen im Einklang mit der Notwendigkeit, unterstützen die Durchführung und werden aufbewahrt.
Diese Dokumentierte Information ist in einer Verfahrensanweisung gesondert beschrieben.

5 Führung

5.1 Führung und Verpflichtung

5.1.1 Allgemeines

Die oberste Leitung hat die Rechenschaftsplicht für die Wirksamkeit des integrierten Managementsystems übernommen und nimmt diese wahr. Unsere Politik und Ziele sind strategisch und richten sich nach unserem Kontext. Die Politik sowie die Bedeutung des wirksamen Funktionierens des Managementsystems sind auf allen Ebenen kommuniziert und integriert. In allen Prozessen sind unsere Anforderungen berücksichtigt, wir befolgen den prozessorientierten Ansatz und das risikobasierte Denken. Erforderliche Ressourcen sind auf allen Ebenen bereitgestellt. Wir stellen sicher, dass die beabsichtigten Ergebnisse erreicht werden. Wir verpflichten uns für eine konsequente Weiterentwicklung unserer VACE Group zum brancheübergreifenden, internationalen Anbieter hochwertiger Personal-, Digitalisierungs- und Engineering-Dienstleistungen. Entscheidend für unsere Zielerreichung wird die Positionierung als attraktiver Arbeitgeber sein. Wir investieren in die individuelle Entwicklung unserer Mitarbeiter und damit in die kontinuierliche Verbesserung unserer Unternehmensleistung.

5.1.2 Kundenorientierung

Es ist unser angestrebtes Ziel gerade im Bereich der Informationssicherheit den höchstmöglichen Erfüllungsgrad der Normen und gesetzlichen Regelungen zu erreichen. Chancen und Risiken in Bezug auf unsere Dienstleistungen sind festgelegt und werden überwacht. Unser Fokus liegt auf der fortlaufenden Bereitstellung und Aufrechterhaltung unserer Dienstleistungen sowie auf der Verbesserung der Kundenzufriedenheit.

5.2 Politik

5.2.1 Festlegung der Politik

Die oberste Leitung trägt die Verantwortung für die Unternehmenspolitik des Unternehmens. Unter der Verpflichtung der Erfüllung von Anforderungen verstehen wir die Gesamtheit aller Tätigkeiten um die Kundenanforderungen zu erfüllen, hohe Kundenzufriedenheit zu erzielen und uns der ständigen Verbesserung des Gesamtsystems zu verpflichten, ohne dabei den für das Unternehmen wichtigen wirtschaftlichen Aspekt außer Acht zu lassen. Die festgelegte Qualitäts-, Informationssicherheits-, Risiko-, Sicherheits- & Gesundheitspolitik wird regelmäßig auf Aktualität überprüft und dem Zweck und Kontext unserer Organisation, den Marktgegebenheiten, bzw. den Kundenanforderungen angepasst. Eine weitere wichtige Einrichtung für die Bewertung oder Neuausrichtung der Unternehmenspolitik ist das Strategiepapier und das Management Review, welches periodisch eine Überprüfung und fortlaufende Verbesserung des Managementsystems mit sich bringt.

5.2.2 Bekanntmachung der Politik

Die Qualitäts-, Informationssicherheits-, Risiko-, Sicherheits- & Gesundheitspolitik wird als Teil der Unternehmenspolitik in die Verantwortung der Geschäftsführung gelegt. Diese Politik bildet die Grundlage unserer quantifizierbaren Unternehmensziele. Beides, Politik und Ziele, werden den Mitarbeitern in Form von Schulungen mitgeteilt und sind automatisch Bestandteil von Unterweisungen und Mitarbeitergesprächen. Ziele, welche im Strategiepapier und Management Review behandelt und mit Maßnahmen versehen werden, sind den im operativen Bereich tätigen Mitarbeitern unmissverständlich mitzuteilen.

5.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation

Die oberste Leitung trägt die Gesamtverantwortung des Unternehmens. Die Verantwortungen und Befugnisse sind zum einen im Organigramm, der Unterschriftenmatrix, der Rollenmatrix, im Rollenkatalog und in den Prozessen festgehalten.

Die in der VACE Group ernannten Stabstellen sind für die Erfüllung der Normenanforderungen verantwortlich. Die Stabstellen sind ausschließlich an die Weisungen der Geschäftsleitung gebunden und dieser direkt unterstellt. Die Führungskräfte müssen sicherstellen, dass die Prozesse die beabsichtigten Ergebnisse liefern.

Die Leiterin des Managementsystems hat die Verantwortung und Befugnis, um die für das gesamte Managementsystem erforderlichen Prozesse einzuführen, zu verwirklichen und aufrechtzuerhalten, Informationen über die Leistung des Managementsystems und der ständigen Verbesserung an die oberste Leitung weiterzugeben und die Förderung des Bewusstseins in Bezug auf Kundenzufriedenheit sicherzustellen.

6 Planung

6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Compliance, Risiken und Chancen

Compliance bedeutet:

- die Einhaltung sämtlicher für das jeweilige Unternehmen relevanten gesetzlichen Pflichten, Vorschriften und Regeln
- die fachliche Kompetenz und persönliche Verantwortung im Umgang mit externen & internen Regeln und Vorgaben der Gesellschafter und Vertragspartner
- sowie die Einhaltung von Vorgaben der VACE Group.

Der **Verhaltenskodex** beinhaltet als Baustein unseres Systems die Handlungs- und Verhaltensanweisungen unserer Mitarbeiter untereinander und gegenüber Dritten.

Die **Verfahrensanweisung Risikomanagement** als ein weiterer Baustein unseres Systems, regelt die Früherkennung, Überwachung und den systematischen, planvollen Umgang mit **Risiken und Chancen** verschiedenster Art.

Alle Mitarbeiter und jede Führungskraft pflegen einen bewussten Umgang mit Risiken und eine positive Fehlerkultur. Risiken werden identifiziert, analysiert, bewertet und Maßnahmen festgelegt. Risiken werden anschließend von Verantwortlichen bewältigt, beobachtet und die Wirksamkeit der Maßnahmen überwacht und bewertet.

6.2 Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung

Unsere Unternehmensphilosophie ist die Sicherung der Zukunft unseres Unternehmens unter gleichzeitiger Miteinbeziehung höchster Kundenzufriedenheit. Es sind Qualitäts-, Informationssicherheits-, Sicherheits- & Gesundheitsziele festgelegt, die sowohl auf die Informationssicherheit und Produktqualität (Kundenanforderung) abzielen, als auch die Sicherheit und Gesundheit unserer Mitarbeiter gewährleisten. Alle Ziele sind auf die Verbesserung von Prozessabläufen ausgerichtet, um im Endeffekt die Kundenzufriedenheit, Informationssicherheit, die Wirtschaftlichkeit und die Sicherheit am Arbeitsplatz zu verbessern. Den Einzelprozessen sind Ziele und Messgrößen zugeordnet, die im Zuge von internen Audits, Jour Fix, der BSC und schlussendlich im Management Review bewertet werden. Die Zielsetzungen stehen im Einklang mit der gesamten Unternehmenspolitik, die im Wesentlichen auf die Erfüllung der Kundenanforderungen, der Kundenzufriedenheit, der ständigen Verbesserung, der Sicherheitsstandards, aber auch der Leistungs- und Gewinnorientierung ausgerichtet sind.

6.3 Planung von Änderungen

Bei einer notwendigen Änderung am QM-System werden die Änderungen unter Berücksichtigung folgender Punkte durchgeführt:

- Der Zweck der Änderung und deren mögliche Konsequenzen
- Die Integrität des Managementsystems
- Die Verfügbarkeit von Ressourcen
- Die Zuweisung oder Neuzuweisung von Verantwortlichkeiten und Befugnisse

7 Unterstützung

7.1 Ressourcen

7.1.1 Allgemeines

Die Verantwortung über die Bereitstellung der erforderlichen Ressourcen obliegt der Geschäftsleitung Hrn. Mag. Andreas Obermüller. Die Erfordernisse an benötigten Ressourcen (z.B. Personal, Infrastruktur, Ausrüstung, Hardware, Software, Informations- und Kommunikationstechnik und Prozessumgebung) werden von den Führungskräften bzw. Prozessverantwortlichen ermittelt und der Geschäftsleitung bekanntgegeben. Auch die Ergebnisse aus internen/externen Audits, Kennzahlen aus der Datenanalyse, die Auswertung von Kundenreklamationen und Kundenbefragungen werden herangezogen, um zu ermitteln, welche Ressourcen benötigt werden.

7.1.2 Personen

Im Organigramm sind die Stabstellen (Personen) bestimmt, die für die wirksame Umsetzung des integrierten Managementsystems und für das Betreiben und Steuern seiner Prozesse notwendig sind. In der Rollenmatrix sind die zuständigen Personen der Präventivdienste den Rollen in Sicherheit & Gesundheit zugeordnet.

7.1.3 Infrastruktur

In einer eigenen Verfahrensanweisung ist die Beschaffung, Verwaltung, Ausgabe und Verwahrung der benötigten Ressourcen (Infrastruktur, Arbeitsmittel, Werbemittel, EDV) geregelt. Die Rolle Beschaffung ist verantwortlich für die Umsetzung der Vorgaben, klärt die Vorgehensweise und vermittelt diese seinen Mitarbeitern und Kollegen.

7.1.4 Prozessumgebung

Für die optimale Durchführung unserer Dienstleistungsprozesse sind wir um eine geeignete Arbeitsumgebung bemüht. Zum einen werden Mängel in internen Verfahren und zum andern bei Begehungen von Präventivdienste (AUVA Sicherheitsfachkraft & Arbeitsmediziner) erhoben, erfasst und versucht möglichst zeitnah zu beheben.

7.2 Ressourcen zur Überwachung und Messung

Wir setzen keine Überwachungs- und Messmittel ein, die zum Nachweis der Konformität der Dienstleistung dienen.

7.3 Wissen der Organisation

Das Wissen der Organisation wir in einer speziellen Datenbank (Knowledge Base) nach Kategorien in einzelnen Artikel erfasst und für alle Beteiligten je Fachbereich verfügbar gemacht. Die Artikel sollen selektiv und selbsterklärend Informationen aller Art, schnell und selektiv das Wissen zur Verfügung stellen. Die Pflege und Aktualisierung der Knowledge Base obliegt den einzelnen Stabstelleninhabern.
Unser Managementsystem mit allen aktuellen Dokumenten liegt auf einem eigenen Laufwerk und ist ebenso für alle Mitarbeiter der Dienstleistungsprozesse einsichtig.

7.4 Kompetenz

Durch den Personaldienstleistungsprozess der Organisation ist sichergestellt, dass durch angemessene Ausbildung, Schulung oder Erfahrung die Mitarbeiter die nötige Kompetenz besitzen.
In den jährlichen Mitarbeitergesprächen werden Schulungsmaßnahmen ermittelt und im Mitarbeitergespräch / Schulungsplan die getroffenen Schulungsmaßnahmen dokumentiert. Die Wirksamkeit der vergangenen Schulungen wird in den Gesprächen ebenfalls überprüft und bewertet.
Es werden auch die gesetzlich geforderten Einweisungen, Unterweisungen und Qualifikationen organisiert, umgesetzt und kontrolliert.

7.5 Bewusstsein

Die Qualitätspolitik, die relevanten Qualitäts-, Informationssicherheits-, Gesundheits-& Sicherheitsziele, sowie der Beitrag jedes Einzelnen zur Wirksamkeit und Verbesserung des Managementsystems und der Prozessleistung, wie auch die Folgen einer Nichterfüllung werden regelmäßig kommuniziert.

7.6 Kommunikation

Die einzelnen Kommunikations- bzw. Informationsschritte sind in den jeweiligen Prozessanweisungen festgelegt (EDMI).
Unsere Kommunikationsrichtlinie bildet einen Rahmen für die Unternehmenskommunikation gegen über internen und externen Interessenten. Sie gilt vor allem für die Kommunikation, die in Bezug auf das Qualitätsmanagement und die Informationssicherheit relevant ist.

In der Verfahrensanweisung Dokumentierte Information ist unter anderem die Verlautbarung von Regelungen (Kommunikation / Verteilung) geregelt.
Die Kommunikation mit dem Kunden ergibt sich aus einer Vielzahl von Einzelprozessen des täglichen Arbeitsablaufes. Auf unserer Website hat der Kunde die Möglichkeit elektronisch mit den Einzelunternehmen in Kontakt zu treten.

7.7 Dokumentierte Information

In der Verfahrensanweisung Dokumentierte Information wird beschrieben bzw. ist festgelegt, wie Dokumente erstellt, geprüft, freigegeben, aktualisiert, verteilt und archiviert werden.
Ebenso ist die Nomenklatur für QM-Dokumente und Formulare festgehalten. Es wird sichergestellt, dass mit den Vorgabedokumenten ausschließlich nach den vorgegebenen Regelungen verfahren wird.

Die Lenkung und Archivierung von qualitätsrelevanten Aufzeichnungen sind sowohl zur Nachweisführung innerhalb des Managementsystems als auch aus rechtlicher Sicht im Sinne des Arbeitskräfteüberlassungs- und Rechnungsgesetzes und der Gewährleistung von besonderer Bedeutung. Dabei wurde auf die gültigen gesetzlichen Bestimmungen sowie auf die Festlegung der Normen ISO 9001:2015 Bedacht genommen.
Die Verantwortungen und Befugnisse, die Durchführung und der Informationsfluss sind in diesen Regelungen festgelegt.

Eine Übersicht gibt Aufschluss darüber, welche Dokumente zu den Nachweisdokumenten gehören, wie die Zuständigkeiten verteilt, wo die Dokumente archiviert sind und wie lange die Aufbewahrungsdauer beträgt.

Die Verteilung der Dokumente erfolgt über das Netzwerk, wobei Hardcopys nur für Aufzeichnungen und Checklisten verwendet werden dürfen. Externe Dokumente werden von den betreffenden Stellen verwaltet, welche auch den Änderungsdienst beinhalten.
Das implementierte Managementsystem gliedert sich dokumentarisch in

4 Hauptgruppen:

Managementhandbuch (MHB)	Komplette Beschreibung der Aufbau- und Ablauforganisation des Unternehmens
Prozessbeschreibung **Verfahrensanweisungen** **Richtlinien** **Leitfaden**	Detailbeschreibung eines Prozesses Detailbeschreibung von Abläufen und Tätigkeiten Handlungs- oder Ausführungsvorschrift Anregungen/Empfehlungen für Vorgehensweisen, Systeme und Prozesse
Arbeitsanweisungen **Sicherheitsanweisungen**	Detailbeschreibung einer Arbeitstätigkeit Detailbeschreibung von Sicherheits- und gesundheitsrelevanten Aspekten
Formulare, Checklisten	Hilfsmittel zur Datenerfassung

Diese Dokumente unterliegen einem festgelegten, systematischen Änderungsdienst und werden mit Ausnahme des Managementhandbuches ausschließlich intern verwendet.

8 Betrieb

8.1 Betriebliche Planung und Steuerung

Die Orientierung richtet sich von der Kundenanforderung zur Kundenzufriedenheit, gleichgültig, ob es sich um Engineering- und IT-Dienstleistungen oder Personal-Dienstleistungen handelt. Um den Anforderungen an unsere Dienstleistung gerecht zu werden, ist der gesamte Ablauf in einer Prozessbeschreibung geregelt.

8.2 Anforderung an Produkte und Dienstleistungen

Nach Beauftragung eines Hauptprozesses werden die notwendigen Unterprozesse mit sämtlichen Nebenprozessen eingeleitet. Die Einflussnahme der zuständigen Behörden ist den jeweiligen Abläufen zugeordnet. In den Dienstleistungsprozessen ist der gesamte Prozessablauf von der Bedarfsmeldung unseres Kunden bis zur Vertragsgestaltung und Fakturierung, die Verantwortlichkeiten, die mitgeltenden Dokumente und die Veranschaulichung der Wechselbeziehungen der einzelnen Prozesse schematisch dargestellt.

8.3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen

Wir betreiben keine Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen.

8.4 Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen

Eine Verfahrensanweisung regelt die Beschaffung und die Zuständigkeiten die für die Organisation notwendigen Ressourcen wie EDV, Infrastruktur, Arbeitsumgebung und Arbeitsmittel, Facilitys, Belegmanagement. Die Beschaffung von Dienstleistungen personeller Art und die Erfüllung der erforderlichen Anforderungen sind im Personaldienstleistungsprozess geregelt. Ausgelagerte Prozesse und Dienstleistungen betreffen die Wirtschaftsprüfung, juristische Beratung und präventivdienstliche Betreuung.

8.5 Produkt und Dienstleistungserbringung

Wir sind ein führendes, österreichisches Technologie- & Personalberatungsunternehmen.

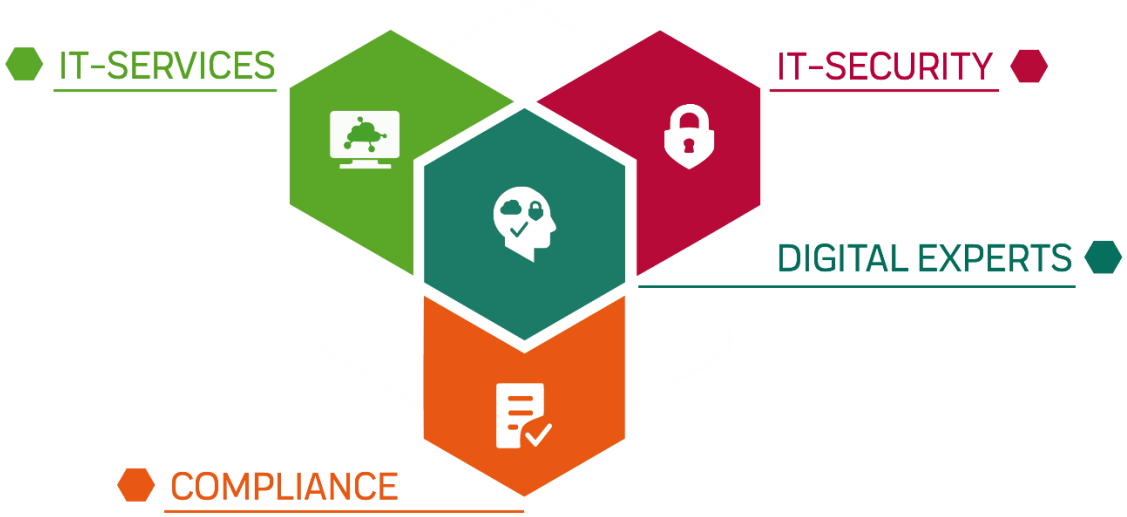
Unsere knapp 1000 internen und externen Expertinnen und Experten unterstützen unsere Kunden in der Digitalisierung, im Anlagenbau, bei internationalen Ausbildungsprojekten und wirken über die Personalberatung direkt in die Projekte und Organisationen unserer Kunden.

Was bieten wir unseren Kunden: das Leistungsportfolio unserer 4 VACE Säulen:

VACE Digital Solutions

enabling business

Digitalisierung mit der nötigen Informationssicherheit im Vordergrund



VACE Digital Solutions hat Antworten zu Fragen aus dem Bereich Compliance, IT-Security und IT-Services. Dabei unterstützen wir sowohl nationale als auch internationale Unternehmen. Wir überzeugen durch einschlägige Erfahrung, zertifizierte Experten, kompetente Beratung und maßgeschneiderte Gesamtlösungen.

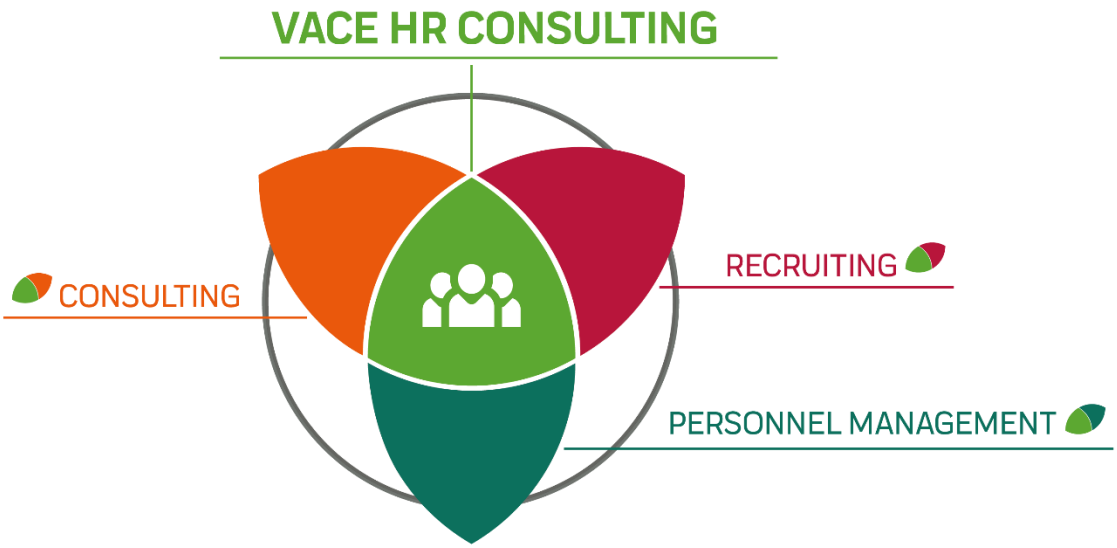
VACE Digital Solutions hilft dabei Unternehmensziele zu erreichen, ohne dass Kunden sich selbst tiefes Know-how aus der IT, Security, Datenschutz und anderen Compliance-Themen aneignen zu müssen.

VACE HR Consulting

shaping careers | connecting experts

Die besten MitarbeiterInnen zur richtigen Zeit am richtigen Ort

VACE HR Consulting ist Beratung und Management auf höchstem Niveau.



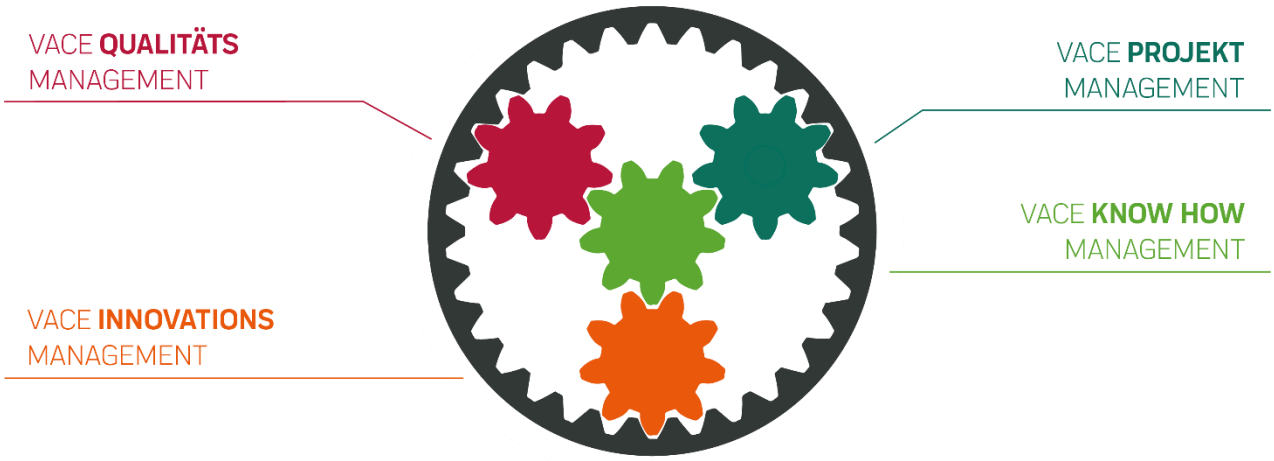
Von Expertinnen für ExpertInnen - kompetent, punktgenau und schnell: als strategischer Partner für Unternehmen und Bewerber sorgen unsere SpezialistInnen für die besten MitarbeiterInnen, branchenübergreifend für die Wirtschaft.

Langjährige Erfahrung und hoher Qualitätsanspruch geben die notwendige Sicherheit im Beratungsprozess. Dank unserer Wurzeln in der Industrie können wir Herausforderungen frühzeitig erkennen und Unternehmen maßgeschneidert Lösungen bei der Besetzung offener Stellen bieten.

Unser Knowhow im Recruiting und Sourcing ermöglicht uns eine punktgenaue und professionelle Ansprache. Jobsuchende profitieren durch die richtige Begleitung im Bewerbungsprozess, unsere MitarbeiterInnen von spannenden Karrieren und zukunftsweisenden Entwicklungsmöglichkeiten. Mehr als 900 interne und externe VACE ExpertInnen zeugen davon.

VACE Engineering Services

boosting projects



VACE Technik – Engineering mit langjähriger Erfahrung. Wir unterstützen den Projekterfolg unserer Kunden durch unsere disziplinübergreifende Kompetenz. Unsere Spezialisten lösen individuelle und spezielle Anforderungen mit Engagement. Die fachlichen Kompetenzen liegen im Besonderen in Engineering Aufgaben, im Anlagenbau, Elektrotechnik, Maschinenbau sowie Automatisierung wie auch in Industrie 4.0 und Digitalisierung im Engineering Prozess.

Wir unterstützen die Produktlebenszyklusphasen beginnend von der Ideengenerierung aus Marketing, Vertrieb und Forschung über das Produktengineering und die detaillierte Planung im Basic- und Detailengineering. Hard-, Softwareengineering und Automatisierung.

Darüber hinaus das Projektmanagement für internationale Projekte inklusive der Montageplanung und Montageüberwachung. Durch unsere up-to-date geschulten und motivierten Mitarbeiter sind wir in der Lage die Projektkapazitäten entsprechend den Anforderungen zu skalieren.

VACE Education Projects

for a better future

Errichtung und Modernisierung technischer Berufsausbildungsstätten und Universitäten weltweit

Establishment / Modernization of
Technical Training Centers & Universities

Train the Trainer, Technical Assistance

Feasibility Studies, Financing

Certification

VACE Education Projects plant, errichtet und modernisiert - erfolgreich und international - technische Berufsausbildungsstätten und Forschungseinrichtungen an Universitäten. Die Einrichtungen entsprechen den aktuellen industriellen und kundenspezifischen Erfordernissen, die Berufsausbildung basiert auf dem bewährten dualen Ausbildungssystem.

Wir sind spezialisiert auf technische und industrielle Ausbildung z.B. in den Bereichen für Mechanik, Elektrik, Elektronik, Mechatronik, Automatisierung, Telekommunikation, Informationstechnologie, Schweißtechnologie, Zerspanungstechnologie, Bau- und Vermessungswesen sowie Fahrzeug-, Klima- und Kältetechnik und vielen anderen mehr.

Unser Leistungsspektrum beinhaltet die Spezifizierung, die Lieferung, Installation und Inbetriebnahme von Ausrüstungen für Werkstätten und Labore, das Entwickeln von Ausbildungsprogrammen, die Zurverfügungstellung von digitalen, modularen Lehr- und Lernunterlagen, die Einschulung des Lehrpersonals sowie Trainingszertifizierung und Projektfinanzierung.

Durch unsere jahrzehntelange und internationale Erfahrung sind wir ein zuverlässiger und kompetenter Partner.

8.6 Freigabe von Produkten und Dienstleistungen

In unseren Dienstleistungsprozessen ist dargestellt, dass die Anforderungen des Kunden vor der Freigabe geprüft werden (EDMI).

8.7 Steuerung nichtkonformer Ergebnisse

Beim Auftreten oder Erkennen von Abweichungen bei Dienstleistungen werden diese zusätzlich zur punktuellen Behebung (Korrektur) auch auf die Möglichkeiten systematischer Korrekturmaßnahmen zur Einschränkung oder Vermeidung ihrer Wiederholung untersucht.

9 Bewertung der Leistung

9.1 Überwachung, Messen, Analyse und Bewertung

Es ist unser Bestreben unsere Leistungen an die Erfordernisse und Wünsche der Kunden stetig anzupassen und wenn möglich vorausschauend zu verbessern. Daher werden unsere Kennzahlen quartalsmäßig gemessen, in einer Balance Score Card erfasst, bewertet und überwacht, um gültige Ergebnisse sicher zu stellen.

Unabhängig von den gesetzlichen Meldepflichten, sowie den Vorgaben seitens der Auftraggeber, werden alle gemeldeten Unfälle, Beinaheunfälle und Vorfälle erfasst, untersucht und ausgewertet, damit vorbeugende Maßnahmen zur Vermeidung von Wiederholungsfällen getroffen werden können.

9.2 Internes Audit

Unsere internen Audits sind systematisch geplante, unabhängige, meist anhand von standardisierten Checklisten ablaufende periodische Untersuchungen zur Feststellung, ob qualitätsbezogene Arbeitsvorgänge und damit VACE Vorgaben entsprechen, ob diese Regelungen wirkungsvoll umgesetzt werden und ob diese Regelungen geeignet sind, vorgegebene Qualitätsziele zu erreichen.

9.3 Managementbewertung

Die oberste Leitung ist verpflichtet, regelmäßig das implementierte Managementsystem anhand der QISG-Berichte (Qualität, Informationssicherheit, Sicherheit- und Gesundheitsschutz) sowie der Berichte des Beauftragten des Managementsystems zu bewerten und eine vorausblickende Festlegung für das Managementsystem zu treffen. Die oberste Leitung ist verpflichtet, durch die Auswertung von QISG-Berichten, interner Statistiken und ähnlicher Datenmengen einen Gesamtüberblick über die Situation des Managementsystems – auch im Hinblick auf Veränderungen im Unternehmen – vorzubereiten und zu berichten. Der QM-Beauftragte ist weiterhin für die Exekution der definierten Verbesserungsmaßnahmen verantwortlich.

Die für die Eingabe des Managementsystems notwendigen Daten und Berichte setzen sich wie folgt zusammen:

- Der Status von Maßnahmen vorheriger Managementbewertungen
- Veränderungen bei externen und internen Themen, die das QM-System betreffen
- Informationen über die Leistung und Wirksamkeit des QM-System
- Der Angemessenheit von Ressourcen
- Der Wirksamkeit von durchgeführten Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen
- Möglichkeiten zur Verbesserung

Der Geschäftsleitung obliegt die Bewertung (mittels einer Ampelregelung) der einzelnen Punkte nach der Erfüllung der Vorgaben des letzten Management Review sowie die Überprüfung der Übereinstimmung zwischen der Unternehmensstrategie und den getroffenen Maßnahmen und Ergebnissen. Die Ergebnisse dieser Beurteilung werden schriftlich festgehalten und Vorgaben für den nächsten Berichtszeitraum getroffen. Diese Ergebnisse und Vorgaben sind über den Beauftragten der obersten Leitung allen betroffenen Personen und Abteilungen zugänglich zu machen.
In jedem Fall müssen auf Grund der Bewertung des Managementsystems zu den unten angeführten Punkten Entscheidungen und – falls notwendig – Maßnahmen getroffen werden:

- Möglichkeit zur Verbesserung der Wirksamkeit des QM-Systems und seiner Prozesse
- Jeglichen Änderungsbedarf am QM-System
- Bedarf an Ressourcen
- Verbesserung des Arbeits- und Gesundheitsschutzes
- Verbesserung des Datenschutzes und der Informationssicherheit

10 Verbesserung

10.1 Allgemeines

Ziel ist es, die Sensibilität aller Mitarbeiter für das Thema Kundenzufriedenheit weiterhin zu stärken und ihr Tun danach auszurichten. Die Ermittlung der externen und internen Kundenzufriedenheit unterstützt die Organisation, dadurch eventuell verlorene Kundenzufriedenheit wieder herzustellen, die negativen Auswirkungen von Kundenunzufriedenheit auf das Unternehmen zu minimieren und die in Beschwerden und Reklamationen enthaltenen Hinweise auf betriebliche Schwächen und eventuelle Marktchancen zu identifizieren und zu nutzen, um die Qualität unserer Dienstleistungen wieder zu erhöhen. Verbesserungen sorgen für kontinuierliche Steigerung der Qualität, der Services und des Wertes gegenüber (externen wie internen) Kunden. Notwendige Korrekturmaßnahmen werden ergriffen, um Abweichungen unmittelbar zu beseitigen und ein Wiederauftreten zu verhindern. Verbesserungsmaßnahmen verhindern bereits das Entstehen von Abweichungen. Grundsätzlich ist jeder Mitarbeiter, der eine Verbesserungsmöglichkeit, eine Abweichung oder einen Fehler feststellt, dafür verantwortlich, entsprechende Maßnahmen zu ergreifen. Ist eine direkte Verbesserungs-, Vorbeugemaßnahme oder Fehlerkorrektur im Rahmen seiner Kompetenz nicht möglich, so wird sein Vorgesetzter, die Geschäftsleitung oder der Managementbeauftragte eingeschaltet.

10.2 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen

Beim Auftreten oder Erkennen von Abweichungen in Arbeitsergebnissen bzw. Arbeitsabläufen sollen diese zusätzlich zur punktuellen Behebung (Korrektur) auch auf die Möglichkeiten systematischer Korrekturmaßnahmen zur Einschränkung oder Vermeidung ihrer Wiederholung untersucht werden.
Diese Regelung regelt die Abläufe und die Zuständigkeiten bei:

- Erfassung, Sammlung und Auswertung von relevanten Meldungen
- Ermittlung möglicher Abweichungsursachen
- Festlegung von systematischen Korrekturmaßnahmen zur Beseitigung der Ursachen
- Überprüfung der Einhaltung und der Wirksamkeit der Korrekturmaßnahmen.

Als Werkzeug für diese Tätigkeiten wurde eine Liste für die Erfassung und Verfolgung von Fehler- und Abweichungsmeldungen installiert.
Für Sicherheit und Gesundheit werden im Jahresplan Verbesserungen, Maßnahmen und Aktionen dokumentiert.

10.3 Fortlaufende Verbesserung

Wir haben unsere Unternehmensprozesse definiert und dokumentiert. Wir arbeiten konsequent nach diesen Vorgaben. In geeigneten Abständen überprüfen wir unsere Prozesse, die Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit unseres Managementsystems. Sollten wir Abweichungen feststellen, planen wir die notwendigen Verbesserungen und setzen sie um. Die Ergebnisse von Analysen, Bewertungen, sowie die Ergebnisse der Managementbewertung werden berücksichtigt, um Erfordernisse oder Chancen zu erkennen.

VACE Vertraulichkeitsstufe: Öffentlich