

Management - Handbuch



J. Höhn + Partner Architekten AG
Eichmattweg 4
3600 Thun

1. Ziel und Zweck

Mit einem prozessorientierten Managementsystem bezweckt die J. Höhn + Partner Architekten AG aufgrund einer strategischen Entscheidung, dass die vernetzten Prozesse des Unternehmens transparent beschrieben und systematisch vollzogen, sowie die Dienstleistungen qualitätsgerecht und effizient bearbeitet werden. Dieses Managementsystem gilt für das gesamte Unternehmen mit ihren Dienstleistungen mit Sitz in Thun im Geltungsbereich von Architektur und Planungen.

Die J. Höhn + Partner Architekten AG ist bestrebt, ihre Marktleistungen mit Hilfe des vorliegenden Managementsystems ständig zu verbessern.

2. Normengrundlage

Den Aufbau des Managementsystems stützt sich auf die folgenden Normen:

EN ISO 9001 : 2008	Qualitätsmanagementsysteme
Ordnung SIA 102 :	Ordnung für Leistungen und Honorare der Architektinnen und Architekten
Ordnung SIA 112:	Leistungsmodell
EKAS 6508:	Eigene Lösung (SUVA-Checklisten)

3. Firmenporträt und Leitbild

Die J. Höhn + Partner Architekten AG, 1944 gegründet, ist seit 1990 eine Aktiengesellschaft nach Schweizer Recht, mit Sitz in Thun. Wir sind ein Architekturbüro, das sich langfristig orientiert und auf Stabilität ausgerichtet ist.

Wir haben uns zu folgenden Leitgedanken verpflichtet:

- Übergeordnetes Ziel ist, die Ansprüche des Kunden mit Dienstleistungen hoher Qualität zu angemessenen Preisen und mit Rücksicht auf die Umwelt zu erfüllen.
- Die Anforderungen unserer Kunden verlangen individuelle Höchstleistungen von allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Weiterbildung und Förderung sollen es ihnen ermöglichen, diesen Anforderungen gerecht zu werden und sich beruflich und persönlich weiterzuentwickeln.
- Wir schaffen alle ein Arbeitsklima, das auf gegenseitiges Vertrauen, Offenheit und Respekt beruht, und fördern die selbstverantwortliche Arbeit im Team, unter Anerkennung der persönlichen Leistung.
- Gegenüber unseren Auftraggebern und Partnern bilden Fairness und Integrität die Massstäbe unseres Handelns. Wir behandeln unsere Geschäftspartner so, wie wir selbst behandelt werden wollen.
- Dem Personal bieten wir moderne Anstellungsbedingungen an und sind bestrebt, die Arbeitssicherheit und den Gesundheitsschutz sicherzustellen.
- Wir wollen ein Ergebnis erzielen, mit dem wir das Wachstum und die Weiterentwicklung aus selbst erbrachten Mitteln sicherstellen und gezielt unternehmerische Investitionen eingehen können.

4. Unternehmenspolitik

Die Unternehmenspolitik der J. Höhn + Partner Architekten AG ist in folgenden Punkten zusammengefasst:

- **Qualität als Grundlage**

Wir betrachten die Qualität unserer Dienstleistungen als eine der wichtigsten Säulen unseres Unternehmens.

- **Übereinstimmung der Ergebnisse mit den Zielvorgaben**

Wenn sich die mit unseren Dienstleistungen erreichten Ergebnisse mit den aus den Kundenbedürfnissen abgeleiteten Zielvorgaben decken, dann sprechen wir von Qualität.

- **Die Verantwortung für Qualität liegt bei uns allen**

Die Qualität unserer Produkte und Dienstleistungen wird von allen unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern getragen. Durch Schulungen befähigen wir unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dazu, dauerhaft qualitativ hochstehende Dienstleistungen zu erbringen

- **Kundenzufriedenheit**

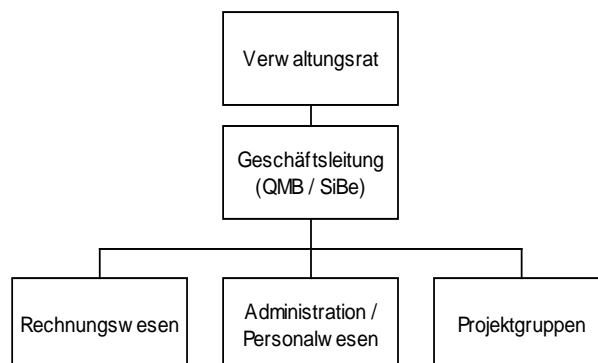
Auf Reklamationen reagieren wir zur Zufriedenheit der Kunden. Reklamationen nehmen wir als Ansporn, umgehend Verbesserungen einzuleiten.

5. Dienstleistungen

Die J. Höhn + Partner Architekten AG erbringt Dienstleistungen in den Bereichen Neubauten, Umbauten, Sanierungen und Schätzungen. Das Tätigkeitsfeld reicht von Bedarfsabklärungen, Studien, Projekten bis hin zur Realisierung mit Ausschreibung der Bauleistungen, Bauleitung und Übergabe des Werkes an den Bauherrn.

6. Organisation

Unsere Struktur ist flach und projektorientiert. Aus der Mitarbeiterschaft werden die auftragsbezogenen Projektteams gebildet. Dem Unternehmen steht eine Geschäftsleitung vor.



7. Prozessmodell

7.1 Hauptprozesse

Die Tätigkeiten der J. Höhn + Partner Architekten AG sind in vier Hauptprozesse gegliedert. Diese Prozesse laufen in einem Umfeld ab, das von verschiedensten Randbedingungen und Anspruchsgruppen wie gesetzliche und behördliche Anforderungen geprägt wird:



7.2 Prozessdefinition

Jeder Hauptprozess bildet eine organisatorische Einheit, für die ein Prozessverantwortlicher bestimmt ist. Hauptprozesse sind in verschiedene Teilprozesse unterteilt und mit dem PDCA-Zyklus verknüpft.

Ein Teilprozess beginnt immer mit einer festgelegten Eingabe, aus der durch verschiedene Tätigkeiten ein gefordertes Ergebnis erzeugt wird. Mittels klar definierten Schnittstellen sind die Prozesse miteinander verknüpft.

Die Prozesse umfassen abgeschlossene Tätigkeiten, die Schnittstellen zwischen den einzelnen Prozessen sind definiert, Messgrößen und Messwerte (Führungskennzahlen) sind vorgegeben.

Die vier Hauptprozesse sind:

Management

Im **Managementprozess** sind die Führungsaufgaben beschrieben. Dies beinhaltet insbesondere die strategischen Aufgaben, die Kontroll- und Steuerungstätigkeiten, sowie die ständige Weiterentwicklung des Managementsystems.

Marketing

Der Markt- und Kundenkontakt wird mit den Tätigkeiten des **Marketingprozesses** hergestellt. Über diesen Prozess treten der Kunde und die J. Höhn + Partner Architekten AG in gegenseitigen Kontakt und werden die vertraglichen Grundlagen der Zusammenarbeit geregelt.

Projektrealisierung

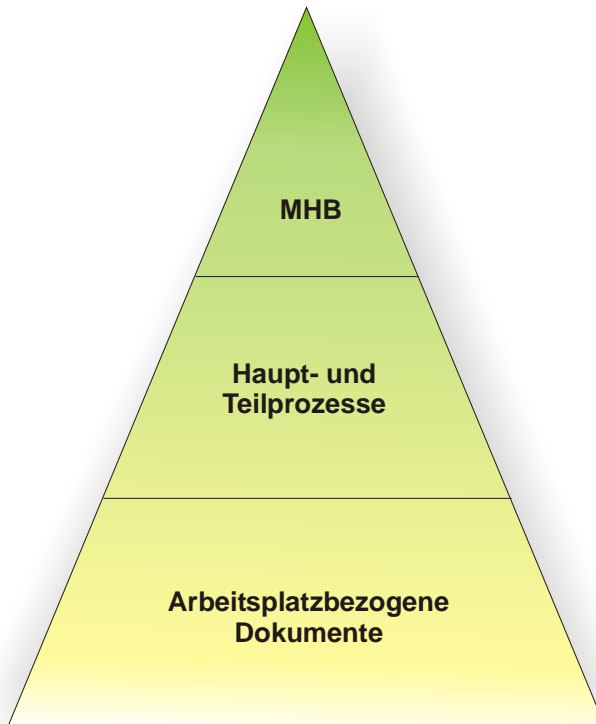
In der **Projektrealisierung** werden alle Aufgaben und Tätigkeiten definiert, die für unsere Dienstleistungen – von der Entwicklungsphase über Planung bis hin zur Bauausführung – nötig sind. Der Ermittlung und Förderung der Kundenzufriedenheit dienen die Kundenbefragung und der Kundendienst.

Unterstützung

Im **Unterstützungsprozess** werden Aufgaben und Tätigkeiten beschrieben, welche für einzelne Prozesse oder fürs ganze Unternehmen unterstützend wirken.

8. Struktur des Managementsystems

Das Managementsystem der J. Höhn + Partner Architekten AG ist in eine 3 Stufen-Dokumentenhierarchie gegliedert:



Management Handbuch

Kurze und vollständige Beschreibung des Managementsystems und der Hauptprozesse

Kann als Bestandteil der Unternehmensdokumentation an Dritte abgegeben werden (an Dritte abgegebene Handbücher unterliegen nicht dem Änderungsdienst)

Hauptprozesse

Beschreibung und Teilprozess-Schnittstellen

Teilprozesse

Beschreibung der Teilprozesse mit Eingabe, Ergebnis, Tätigkeiten, Verantwortlichkeiten, Dokumente, Schnittstellen
Diese Dokumente sind nur für den internen Gebrauch bestimmt

Arbeitsplatzbezogene Dokumente:

Arbeitsplatzbezogene Abläufe und Tätigkeiten
Arbeitsanweisungen, Formulare, Checklisten, Prüfanweisungen
Diese Dokumente sind nur für den internen Gebrauch bestimmt

9. Weiterentwicklung des Managementsystems

Die J. Höhn + Partner Architekten AG setzt sich jährlich Managementziele und überprüft deren Erreichung.




Dies soll dazu dienen, das System zu leben, ständig weiterzuentwickeln und den neuesten Kenntnissen bzw. den sich ändernden Anforderungen an das Unternehmen laufend anzupassen.

10. Inkraftsetzung

Das Management-Handbuch und alle mitgeltenden Unterlagen, in der jeweils aktuellen Form, werden hiermit als gültig und für alle Beteiligten als verbindlich erklärt.

Thun, 1.04.2009

J. Höhn + Partner Architekten AG

W. Borter N. Tschäni B. Steffen Ch. Bieri