



---

## **SCHORNSTEINFEGER-INNUNG IN BERLIN**

Landesinnungsverband des Schornsteinfegerhandwerks Berlin

### **Managementhandbuch des Schornsteinfegerhandwerks**

#### **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. Die Weiterentwicklung der 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. Ziel aller Maßnahmen ist es, alle Abläufe zu optimieren und kontinuierlich zu verbessern.



Schornsteinfeger-Innung in Berlin  
Körperschaft des öffentlichen Rechts  
Kontakt:  
email: [info@schornsteinfeger-berlin.de](mailto:info@schornsteinfeger-berlin.de)  
[www.schornsteinfeger-berlin.de](http://www.schornsteinfeger-berlin.de)

Geschäftsstelle:  
Westfälische Straße 87  
10709 Berlin  
Mittwoch 09.00 – 15.00 Uhr  
Termine nach Vereinbarung

Bankverbindung:  
Postbank Berlin, BLZ 100 100 10  
Konto-Nr.: 190 54 – 107  
IBAN: DE14100100100019054107  
BIC: PBNKDEFF

---