



## Vorwort

Transparenz, Fairness und Verantwortung im Sinne unserer Auftraggeber stehen bei der Unternehmensgruppe HOFF im Vordergrund des unternehmerischen Handelns. Diesen Grundsatz haben wir bei der Entwicklung der drei Geschäftsfelder Architektur- und Tragwerksplanung, Schlüsselfertigbau und Projektentwicklung stets als Verpflichtung und Herausforderung verstanden. Dabei war von Anfang an ein systematisches und kompromissloses Qualitätsmanagement entscheidendes Element für den Erfolg des Unternehmens.

Jedes unternehmerische Handeln ist mit Chancen und Risiken verbunden und darauf ausgerichtet, die Chancen optimal zu nutzen und die Risiken so weit wie möglich zu begrenzen. Mit den Instrumentarien der Qualitäts-, Umwelt- und Arbeitsschutzmanagementsysteme werden die Abläufe eines jeden Projektes identifiziert und klassifiziert, systematisch überwacht, gesteuert und bei Bedarf frühzeitig optimiert.

Für unsere Kunden bedeutet dies höchstmögliche Planungssicherheit und absolute Transparenz vom ersten Kontaktgespräch bis zur mängelfreien Übernahme des Objekts.

Um diesen Anspruch jederzeit umsetzen zu können, setzen wir auf ein Team von erfahrenen Spezialisten, die in und mit dem Unternehmen gewachsen sind - und die letztendlich überhaupt erst unseren Erfolg ermöglicht haben. Aber auch von unseren Kunden erwarten bzw. fordern wir sogar ein hohes Maß an Integrationsfähigkeit. Nur die Integration unserer Auftraggeber ins Projektteam ermöglicht allen

Beteiligten die 100-prozentige Identifikation mit der Aufgabe und gewährleistet so reibungslose und ökonomische Abläufe während des gesamten Projekts. Dass wir diese Ansprüche nicht nur in schönen Worten definieren, sondern in alle Unternehmensbereiche, Funktionen und Hierarchien aktiv umsetzen und kontinuierlich weiterentwickeln, beweisen zahlreiche Kunden, die uns seit Jahrzehnten immer wieder beauftragen.

Zur kontinuierlichen Verbesserung der gesamten Leistungsfähigkeit der Unternehmensgruppe wurde ein eigenes prozessorientiertes, integriertes Managementsystem, kurz IMS, entwickelt, das als Nachweis der Umsetzung der Forderungen aus der DIN EN ISO 9001:2008 und der DIN EN ISO 14001:2004 und des AMS-Bau dient. Die Erstzertifizierung des Managementsystems erfolgte im März 2004.

Das System wird kontinuierlich und konsequent weiterentwickelt. Mit dem Integrierten Managementsystem sind wir sicher, dass die Unternehmensgruppe für die Zukunft gut gerüstet und gestärkt ist, um den ständig wachsenden Anforderungen des deutschen und europäischen Baumarktes gerecht zu werden.

Transparenz schafft Vertrauen. Aber nur, wer das in ihn gesetzte Vertrauen durch handfeste Ergebnisse rechtfertigt, dessen Erfolg wird von Dauer sein. Darum möchten wir uns an dieser Stelle bei allen unseren Kunden und Team-Partnern für das in uns gesetzte Vertrauen bedanken und freuen uns auf eine weiterhin erfolgreiche, gemeinsame Zukunft.

Johann Hoff



## Inhaltsverzeichnis

<b>VORWORT</b> .....	<b>2</b>
<b>INHALTSVERZEICHNIS</b> .....	<b>3</b>
<b>1. FIRMENPROFIL</b> .....	<b>4</b>
<b>2. ORGANIGRAMM</b> .....	<b>5</b>
<b>3. VERANTWORTUNG DER GESCHÄFTSFÜHRUNG</b> .....	<b>6</b>
3.1 GRUNDSATZERKLÄRUNG .....	6
3.2 UNTERNEHMENSPHILOSOPHIE .....	6
3.3 FIRMENZIELE .....	9
3.4 MANAGEMENTBEWERTUNG .....	10
3.5 QUALITÄTSMANAGEMENTBEAUFTRAGTER.....	10
3.6 VERANTWORTUNG UND BEFUGNISSE .....	10
3.7 KOMMUNIKATION .....	10
3.8 RESSOURCENMANAGEMENT .....	10
<b>4. INTEGRIERTES MANAGEMENTSYSTEM (IMS)</b> .....	<b>11</b>
4.1 STRUKTUREBENEN DES IMS .....	11
4.2 IMS-HANDBUCH .....	11
4.3 LEISTUNGEN DES UNTERNEHMENS .....	11
4.4 PROZESSE .....	12
4.5 MARKT.....	13
4.6 BEWERTUNG, KENNZAHLEN UND KONTINUIERLICHE VERBESSERUNG (KVP) .....	13
4.7 GLOSSAR.....	13
4.8 REVISIONSSTÄNDE .....	13
<b>5. ZUSAMMENFASSUNG</b> .....	<b>13</b>
<b>6. IMPRESSUM</b> .....	<b>14</b>
<b>7. ZERTIFIKATE DER UNTERNEHMENSGRUPPE HOFF</b> .....	<b>15</b>



## 1. Firmenprofil

1964	Gründung des Ingenieurbüros Johann Hoff (IBH)
1970	Integration von Architekturplanung
1980	Gründung von Industriebau HOFF und Partner (IHP) zur Erstellung von schlüsselfertigen Bauten
1990	Einführung einer Abteilungsstruktur und komplette CAD- Ausstattung
1995	Erste Projektentwicklung
2004	Zertifizierung des Integrierten Managementsystems (Qualitäts- und Umweltmanagement)
2008	Familieninterne Unternehmensnachfolge

Inhaber IBH: Johann Hoff, Eva Sebrowski, Ingo Hoff

Geschäftsführer IHP: Ilse Hoff  
Ingo Hoff  
Klaus Rosche

Prokurist IHP: Ralf Becker

Mitarbeiter: Die Firmen Industriebau HOFF und Partner und das Ingenieurbüro Johann Hoff beschäftigen derzeit ca. 47 Mitarbeiter

- 12 Dipl.-Ing. Architekten
- 17 Dipl.-Ing. Bauingenieure
- 7 kaufmännische Angestellte
- 7 technische Zeichner
- 3 Auszubildende
- 1 geringfügig Beschäftigter

Leistungen:

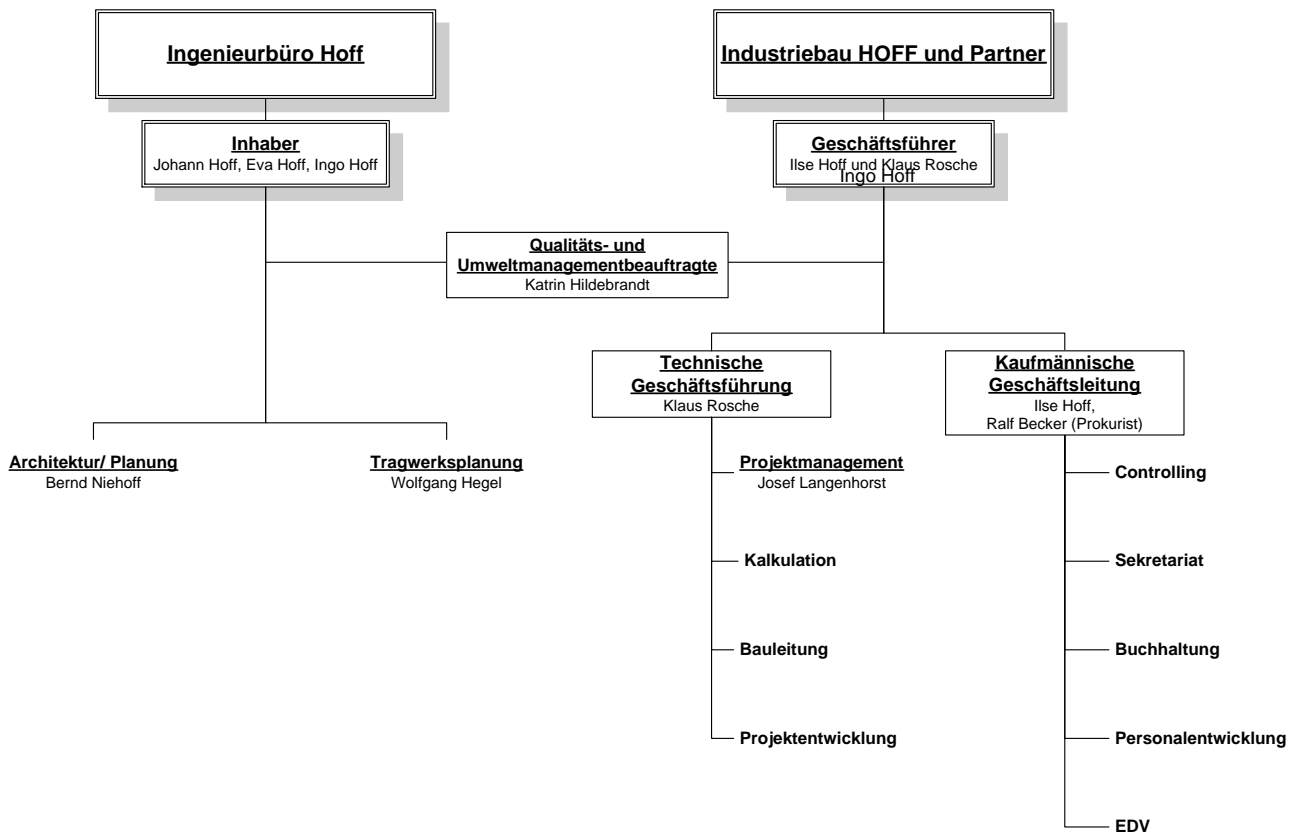
- Schlüsselfertiges Bauen für die Bereiche Industrie-, Gewerbe-, Verwaltungs- und großflächiger Wohnungsbau
- Architektur und Planung gemäß HOAI Phase 1-9
- Tragwerksplanung und Bauphysik gemäß HOAI Phase 1-9
- Kalkulation und Ausschreibung
- Projektmanagement für Grundstücke und Gebäude
- Projektrealisierung
- Projektentwicklung
- Erstellung von Wertgutachten für Gebäude und Grundstücke



## 2. Organigramm

Das Organigramm zeigt schematisch die Aufbauorganisation der Unternehmensgruppe HOFF.

Abbildung 1: Organigramm der Aufbauorganisation der Firmen





## 3. Verantwortung der Geschäftsführung

### 3.1 Grundsatzerklärung

Die Grundlage der Konzeption des Integrierten Managementsystems - IMS - für die Unternehmensgruppe HOFF am Standort in Gronau sind die Forderungen der DIN EN ISO 9001:2008 ff (Qualitätsmanagementsysteme) - mit ihren Hauptprozessen: Verantwortung der Leitung, Management von Ressourcen, Messung, Analyse und Verbesserung sowie Produktrealisierung, bei deren Umsetzung wir die Inhalte der DIN EN ISO 9004:2009 „Qualitätsmanagement und Elemente eines QM-Systems (Leitfaden)“ berücksichtigt haben. Die darüber hinausgehenden Forderungen der DIN EN ISO 14001:2004 und des Arbeitsschutzmanagementsystem (AMS Bau), das auf dem „Nationalen Leitfaden für Arbeitsschutzmanagementsysteme“ der Bundesrepublik Deutschland (Juni 2002) basiert, werden an den entsprechenden Schnittstellen implementiert. Synergieeffekte werden dabei konsequent genutzt. Weitere geltende rechtliche Verpflichtungen werden eingehalten.

Die Inhalte der Kernprozesse stehen in gegenseitiger Verbindung zur Erreichung eines umfassenden QM-Systems. Wir dokumentieren mit diesem Vorgehen unser Bemühen, nach kontinuierlicher Verbesserung zu streben und Fehlervermeidung aktiv zu betreiben. Das vorliegende IMS - Handbuch beschreibt das Managementsystem unseres Unternehmens in zusammengefasster Form, d. h. es bildet die Grundstruktur unseres Integrierten Managementsystems ab. Es ist für alle Mitarbeiter uneingeschränkt verbindlich.

Alle Mitarbeiter sind aufgefordert, zur Realisierung der Unternehmensphilosophie sowie zur Erreichung der Firmenziele nach dem Balanced Scorecard-Modell und aller qualitätsrelevanten Unternehmensgrundsätze ihren Anteil beizutragen. Darüber hinaus ist es ihre Pflicht, an der kontinuierlichen Verbesserung des Integrierten Managementsystems und somit an der unternehmensweiten Optimierung aller Abläufe aktiv mitzuarbeiten. In diesem Zusammenhang hat jeder Mitarbeiter das Recht und die Pflicht, auf Missstände hinzuweisen, die unserem Qualitätsanspruch entgegenwirken.

### 3.2 Unternehmensphilosophie

Die Strategie der Unternehmensgruppe HOFF ist es,

- als verlässlicher und kompetenter Partner für die Bereiche Planen, Bauen und Projektentwicklung zu gelten,
- die Erwartungen unserer Kunden zu übertreffen und dadurch
- langfristig zu den Besten unserer Branche zu zählen.

Unsere Unternehmensphilosophie ist Ausdruck des Weges, wie wir unsere Strategie erfüllen wollen und die Grundlage, nach der wir handeln. Sie ist für uns verbindlich und für unsere Kunden, Partner und Nachunternehmer eine verlässliche Basis der geschäftlichen Beziehungen. Als äußere Form ist eine kurze und prägnante Philosophie gewählt worden, die sich an den beteiligten Interessensgruppen orientiert:

#### 1. Kunden

Da wir langfristig und mehrfach mit unseren Kunden zusammen arbeiten möchten, steht Kundenzufriedenheit an erster Stelle. Durch folgende Aspekte soll sie erreicht werden:

- a) Kundengerechtes Leistungsangebot: Wir wollen unsere Kunden durch maßgeschneiderte Lösungen, qualitativ hochwertige Arbeit und einen leistungsgerechten Preis überzeugen. Das gelingt uns, indem wir noch enger mit unseren Kunden zusammenarbeiten und sie bereits in einer frühen Projektphase mit unserem Know-how beraten, ihnen ein auf sie individuell zugeschnittenes Angebot erstellen und sie während des gesamten Projektablaufs begleiten.
- b) Key-Account-Management: Zur Verbesserung der Kundenbetreuung und der Bestandskundenbindung werden für ausgewählte Schlüsselkunden durch die Geschäftsführung Key-Account-Manager benannt. Diese betreuen die Kunden in jeder Phase des Projektes und halten auch zwischen einzelnen Projekten Kontakt zum Kunden. Ziel ist es, durch die gegenseitige



Bindung Vertrauen und Kontinuität in der Zusammenarbeit sicherzustellen.

- c) Qualität: Qualität bedeutet für die Unternehmensgruppe HOFF durch exakte Planung, professionelle Mitarbeiter und umfassende Erfahrung Projekte so abzuwickeln, dass die Forderungen und Erwartungen der Kunden erfüllt und möglichst übertroffen werden. Unsere Stärke ist, dass wir besser sind als unsere Mitbewerber, d. h. eine kostengünstige, qualitativ hochwertige und termingerechte Abwicklung der Projekte gewährleisten.
- d) Transparente Kommunikation: Mit einer partnerschaftlichen, transparenten Kommunikation schaffen wir Verständnis füreinander und die Bereitschaft zur übergreifenden Zusammenarbeit. Das ist eine unabdingbare Voraussetzung, damit unser Managementsystem umgesetzt werden kann. Wir binden unsere Kunden in diese Kommunikation ein, um mit ihnen gemeinsam die anstehenden Aufgaben zu lösen.

## 2. Mitarbeiter

Die Mitarbeiter gestalten den Erfolg unserer Unternehmensgruppe. Jeder Mitarbeiter trägt mit seiner persönlichen Leistung dazu bei. Durch folgende Faktoren soll das hohe Niveau der Belegschaft gefördert werden:

- a) Leistungsfähigkeit / Qualifikation: Wir entwickeln und stärken die Fähigkeiten unserer Mitarbeiter und fördern ihre berufliche Entwicklung. Eine systematische Aus-, Fort- und Weiterbildung aller Mitarbeiter sowie die Förderung qualifizierter Mitarbeiter sind Teil unserer Unternehmenskultur. Umfassende und zukunftsorientierte Qualifizierungsmaßnahmen sind langfristig entscheidend für den Erfolg der Unternehmensgruppe.
- b) Leistungsbereitschaft / Motivation: Die Bereitschaft der Mitarbeiter, die geforderten Aufgaben professionell ausführen zu wollen, soll durch die Übertragung von Verantwortung sowie der notwendigen Freiräume für die Erreichung der vereinbarten Ziele gefördert werden. Wir sind überzeugt, dass nur engagierte Mitarbeiter unseren Kunden einen besonders großen

Nutzen durch termingerechte Arbeit und sehr hohe Qualität der Leistungen bieten.

- c) Leistungsbedingungen: Hiermit sind einerseits die physischen Arbeitsbedingungen wie Arbeitsumfeld und EDV-Systeme gemeint, die unsere Mitarbeiter in ihrer Arbeit optimal unterstützen sollen. Andererseits verstehen wir darunter auch unser Organisationsprinzip der Projektarbeit. Projekte werden bei uns von individuell zusammengestellten Projektteams bearbeitet. Jedes Team wird von einem Projektleiter verantwortlich geleitet. Durch die Arbeit in Projektteams wird die Hierarchiestruktur flacher, Informationswege werden kürzer und einfacher, Know-how wird gebündelt und steht so allen Beteiligten zur Verfügung, um die Produktivität zu steigern und den Nutzen für die Kunden zu erhöhen.

## 3. Fachplaner / Nachunternehmer

Die Fachplaner und Nachunternehmer verstehen wir als Partner. Eine faire Zusammenarbeit zwischen den Fachplanern, Nachunternehmern und der Unternehmensgruppe HOFF beginnt bereits in der frühen Planungsphase und zielt darauf ab, gemeinsam effiziente Lösungen zu entwickeln. Mit diesem konstruktiven Dialog optimiert die Unternehmensgruppe die Kundenorientierung, den Grad der umweltrelevanten Maßnahmen und erhöht die Wertschöpfung.

## 4. Umwelt und Arbeits-/ Gesundheitsschutz

Wir wissen, dass unser Wirken Einfluss auf die Umwelt und die Gesundheit unserer Mitmenschen hat. Wir stehen zu unserer Verantwortung und verpflichten uns neben der Einhaltung der geltenden rechtlichen Vorschriften zu einer energiesparenden und ressourcenschonenden Wirtschaftsweise:

- a) Gemeinsam mit unseren Kunden erarbeiten wir Lösungen, mit denen sie ihre Ziele im Hinblick auf den Umweltschutz umsetzen können. Dabei legen wir Wert auf eine Beratung über nachhaltige und umweltfreundliche Baustoffe sowie über energetisch sinnvolle Lösungen.
- b) Wir verpflichten uns, das Unfallrisiko auf ein Minimum zu reduzieren, um die Gesundheit unserer Mitarbeiter und Dritter zu



erhalten. Gemeinsam mit unseren Kunden erarbeiten wir präventive Maßnahmen, um unsere Kunden bei der Wahrnehmung ihrer Verpflichtungen hinsichtlich des Arbeits- und Gesundheitsschutzes zu unterstützen.

### 5. Kapitalgeber

Nachhaltiger Gewinn sichert die Kapitalstärke der Unternehmensgruppe HOFF und damit deren langfristige Existenz und Zukunftsfähigkeit. Wie für jedes unternehmerische Handeln


gilt auch für uns: „Keine Chance ohne Risiko“. Deshalb sprechen wir uns für ein Risikomanagement aus. Unerkannte und daher ungesteu-

erte sowie unbewältigte Risiken stellen ein hohes Gefährdungspotential für uns dar. So trägt ein systematisches Risikomanagement zu einer Sensibilisierung für die unternehmerischen Risiken bei und führt durch eine systematische Minimierung zu einer Verbesserung der Risikosituation.

Das vorliegende IMS - Handbuch wird mit dem heutigen Tag in Kraft gesetzt.


Gronau, 28.04.2008

Ort, Datum

  
Johann Hoff

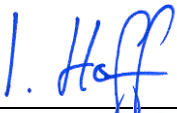
Gronau, 28.04.2008

Ort, Datum

  
Ilse Hoff

Gronau, 28.04.2008

Ort, Datum

  
Ingo Hoff

Gronau, 28.04.2008

Ort, Datum

  
Klaus Rosche

Gronau, 28.04.2008

Ort, Datum

  
Ralf Becker

### 3.3 Firmenziele

Über den auf breiter Basis ermittelten Unternehmenszielen steht ein Hauptziel als Grundlage für unser tägliches Handeln:

**„Maximierung des Unternehmenswertes zur langfristigen Existenzsicherung“.**

Wir haben verschiedene Einzelziele definiert, auf deren Grundlage wir unsere Leistung beurteilen. Jeder aus unserem Team ist aufgefordert, das Erreichen dieser Ziele mit zu tragen. Die Ziele lassen sich in 5 Bereiche gliedern, die den Kern unserer Balanced Scorecard bilden:

- wirtschaftliche Ziele
- kundenorientierte Ziele
- personelle Ziele
- umweltorientierte Ziele
- arbeitsschutz- und gesundheitsschutzorientierte Ziele

Die Erfüllung der Einzelziele wird von jedem von uns angestrebt, um das Hauptziel zu erreichen.

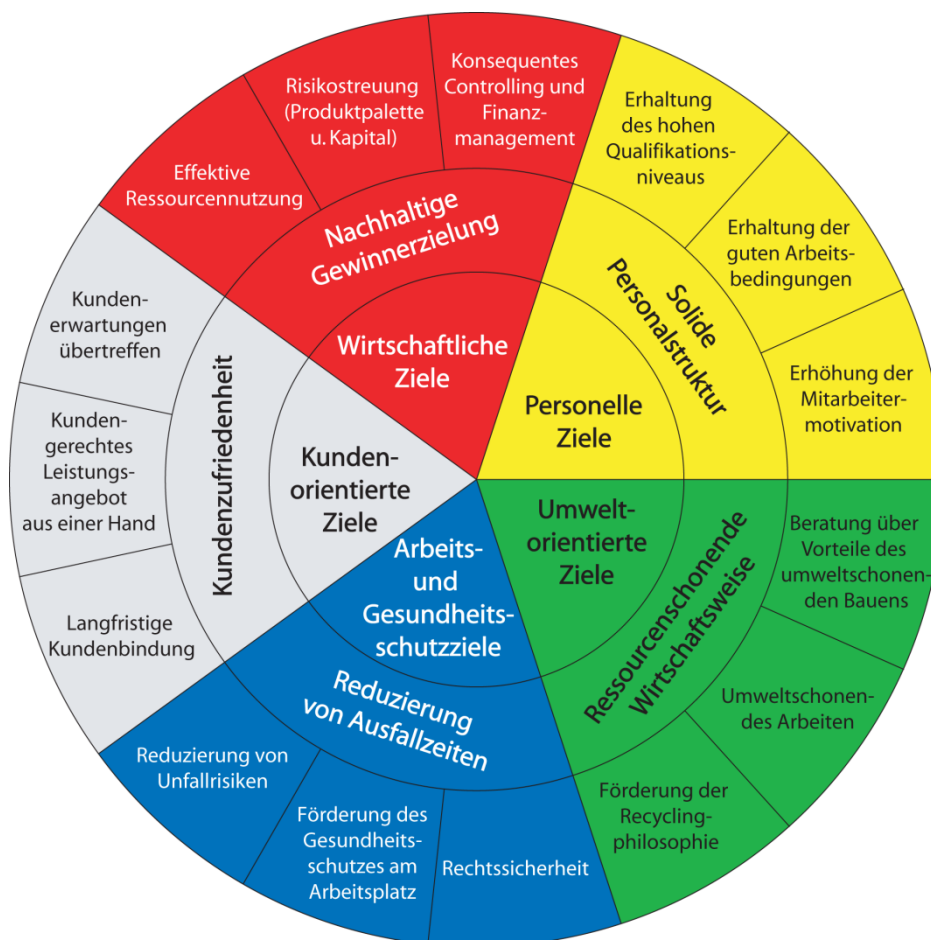


Abbildung 2: Balanced Scorecard der Unternehmensgruppe HOFF zur Darstellung der unternehmerischen Ziele



### 3.4 Managementbewertung

Die Bewertung des Integrierten Managementsystems erfolgt regelmäßig durch die Geschäftsführung und zwar durch nachstehende Informationen:

- Ergebnisse der Audits
- Rückmeldungen von Kunden
- Besprechungsprotokolle und Empfehlungen für Verbesserungen des KVP-Zirkels
- Folgemaßnahmen vorangegangener Managementbewertungen
- Qualitäts- und Umweltberichte
- Analysen und Auswertungen

Der Managementbeauftragte (QMB) ist aufgefordert, die von der Geschäftsleitung eingeleiteten Maßnahmen zu verfolgen und der Geschäftsleitung Bericht zu erstatten.

### 3.5 QM- und UM-Beauftragter

Die Geschäftsleitung ernennt einen Qualitäts- und Umweltmanagementbeauftragten (QMB) aus dem Kreis der leitenden Mitarbeiter. Dieser erhält alle erforderlichen Befugnisse zur Aufrechterhaltung, Weiterentwicklung und Kontrolle des IMS. Dies sind insbesondere:

- Erstellung, Änderung und Verteilung der IMS - Dokumente wie IMS - Handbuch, Verfahrensanweisungen und Checklisten
- Anpassung des IMS an sich verändernde Zielsetzungen, Organisationsstrukturen und den Stand der gesetzlichen Anforderungen
- Überprüfung und Bewertung des Integrierten Managementsystems durch interne Audits
- Einleiten von Verbesserungsmaßnahmen für das IMS
- periodische Erstellung von Qualitäts- und Umweltberichten sowie Qualitäts- und Umweltanalysen mit Berichterstattung an die Geschäftsleitung über das Qualitäts- und Umweltgeschehen im Unternehmen
- die Förderung des Bewusstseins über die individuellen Kundenanforderungen des einzelnen Projektes
- Empfehlung von Zielen (personelle, wirtschaftliche etc.) für den nächsten Planungszeitraum
- Empfehlung von Schulungen
- Entwicklung und Durchsetzen von Qualitäts- und Umweltstrategien

- Fachliche Vertretung der Geschäftsleitung beim Umgang mit externen Zertifizierungsgesellschaften und Fachverbänden bzgl. Qualität und Umwelt beim Kunden

Zur Wahrung seiner Unabhängigkeit ist der QMB der Geschäftsleitung direkt unterstellt.

### 3.6 Verantwortung und Befugnisse

Alle Verantwortlichkeiten, Zuständigkeiten und Befugnisse sind bei der Unternehmensgruppe HOFF organisationsweit festgelegt und bekannt gegeben (s. Kap. 2). Darüber hinaus ist jeder Mitarbeiter für die Qualität seines Arbeitsergebnisses im Rahmen der Zielvereinbarung und seiner Aufgaben selbst verantwortlich. Dies bedeutet, dass die Verantwortung für Qualität, Umwelt, Arbeits- und Gesundheitsschutz und die Erfüllung von Kundenanforderungen auf allen Ebenen der Unternehmensgruppe besteht.

### 3.7 Kommunikation

Die gewachsene interne Kommunikation basiert auf dem Intranet der Organisation und hat seine Wirksamkeit bezüglich der Prozesse des IMS bewiesen.

Sämtliche das Integrierte Managementsystem und deren Prozesse betreffenden Verantwortlichkeiten, Schnittstellen und Informationspflichten sind allen Mitarbeitern bekannt und im Managementprozess „Kommunikation“ beschrieben.

Bekanntmachungen im Zusammenhang mit der Unternehmensphilosophie, den Zielen und den Forderungen des IMS werden durch den QMB in regelmäßigen Abständen bekannt gegeben.

Die Umweltaspekte werden nicht nach außen kommuniziert.

### 3.8 Ressourcenmanagement

Um das oberste Unternehmensziel zu erreichen, werden periodisch durch die Finanz- sowie Personalplanung die benötigten Mittel für die Umsetzung, Überwachung und Verbesserung des IMS in Zusammenarbeit mit dem QMB ermittelt und durch die Geschäftsleitung genehmigt und bereitgestellt.

## 4. Integriertes Managementsystem (IMS)

### 4.1 Strukturebenen des IMS

Die Dokumentation des IMS erfolgt in 7 Strukturebenen, die alle relevanten Dokumente für die Unternehmensgruppe HOFF enthalten. Der Aufbau der Struktur unterscheidet sich von dem „klassischen“ Managementhandbuch, das in Anlehnung an die Elemente der Qualitätsmanagementnorm DIN EN ISO 9001:1994 ff. aus 20 Kapiteln besteht, durch seine pro-

zess-orientierte Struktur, die der DIN EN ISO 9001:2008 folgt, und durch sein innovatives IMS-Handbuch, das im Folgenden noch näher beschrieben wird. Auf alle Dokumente (Checklisten, Formblätter, Verfahrensanweisungen etc.), die innerhalb des Unternehmens benutzt werden, wird in der Dokumentation des IMS verwiesen.



Abbildung 3: Struktur des IMS

### 4.2 IMS-Handbuch

Das IMS-Handbuch, Strukturebene 1, ist eine zusammengefasste Darstellung unseres Integrierten Managementsystems, d. h. es bildet die Grundstruktur des Managementsystems ab. Das Unternehmen wird näher beschrieben, u. a. mit Aussagen zur Unternehmensphilosophie, zu den Zielen, zur Organisation und zu seinen Mitarbeitern sowie zum Aufbau des Managementsystems. Alle weitergehenden Regelungen finden sich in den nachgeordneten Ebenen der IM-Dokumentation, auf die im Managementhandbuch verwiesen wird.

Das Handbuch ist für alle Mitarbeiter uneingeschränkt verbindlich. Bei Interesse geben wir es gerne an unsere Kunden und Projektpartner weiter.

### 4.3 Leistungen des Unternehmens

Ebene 2 ist den Produkten bzw. den Leistungen zugeordnet, die von der Organisation erstellt bzw. erbracht werden. Die Hauptaufgabe der Unternehmensgruppe HOFF besteht in der Erbringung bzw. in der Durchführung von Dienstleistungen. Nur durch eine anforderungsgerechte Dienstleistungserbringung ist es möglich, langfristig unsere Ansprüche zu erfüllen und damit den Bestand der Unternehmensgruppe zu garantieren.

Um dies zu gewährleisten, muss sichergestellt sein, dass sämtliche Anforderungen, die an die jeweiligen Dienstleistungen gestellt werden, in der Unternehmensgruppe HOFF bekannt sind.

## 4.4 Prozesse

Das Kernelement der Struktur stellt Ebene 3 dar: Hier werden die Prozesse näher ausgeführt, die es der Unternehmensgruppe ermöglichen, Produkte und Leistungen zu erstellen. Das Prozessmodell gliedert sich in der Horizontalen in 3 Prozessgruppen: Managementprozesse, Kernprozesse und Unterstützende Prozesse.

Im Einzelnen:

- **Managementprozesse** umfassen Aufgaben im Bereich der Unternehmensführung und betreffen in erster Linie die Geschäftsleitung.

- **Kernprozesse** beschreiben den Geschäftsbereich der Wertschöpfung. Kernprozesse sind also diejenigen Prozesse, mit denen die Planungs- und Bauleistungen direkt erbracht werden.
- **Unterstützende Prozesse** beinhalten Regelungen zum Umgang mit Informationen, Dokumenten, Daten und technischen Geräten sowie Organisatorisches für die tägliche Büro- und Projektarbeit.



Abbildung 4: Prozessmodell der Unternehmensgruppe HOFF



## 4.5 Markt

Strukturebene 4 setzt sich mit Kunden, Nachunternehmern, Lieferanten und Konkurrenten der Unternehmensgruppe HOFF auseinander. Die Orientierung an den Anforderungen, die von Seiten des Kunden an die Unternehmensgruppe HOFF gestellt werden, steht heute im Mittelpunkt des unternehmerischen Handelns. Es ist von übergeordneter Bedeutung, diese Anforderungen in die Eigenschaften der Dienstleistungen der Unternehmensgruppe HOFF zu überführen. Daher wird ein Teil der vierten Ebene der IM-Dokumentation den Bedürfnissen der Kunden sowie der Kommunikation mit ihnen gewidmet. Dazu gehören die Ermittlung der Kundenzufriedenheit sowie die Auswertung der Ergebnisse und eine anschließende Diskussion zu wichtigen Erkenntnissen über die Wirkung von Maßnahmen, welche auf den Kunden ausgerichtet sind. Weiterhin sind Schlüsse auf zukünftig zu ergreifende Maßnahmen möglich.

Für die Erreichung unserer Ziele ist die gute und partnerschaftliche Kooperation mit unseren Nachunternehmern ein entscheidender Faktor. Durch eine langfristige Zusammenarbeit und den sorgfältigen Ausbau unseres festen Stammes von zuverlässigen Nachunternehmern sichern wir die hohe Qualität der Ausführung unserer Arbeit.

## 4.6 Bewertung, Kennzahlen und kontinuierliche Verbesserung (KVP)

Ebene 5 befasst sich mit der Effizienz des Managementsystems und der kontinuierlichen Verbesserung in allen Bereichen.

Die Bewertung des IMS erfolgt im Rahmen des Managementreview. Der kontinuierliche Verbesserungsprozess (KVP) wird von der Qualitätsnorm DIN EN ISO 9001:2008 und von der DIN EN ISO 14001:2004 explizit gefordert. Diesen Forderungen liegt die Erfahrung zugrunde, dass Managementsysteme vorhandene Strukturen und Prozesse zementieren können, wenn sie nicht kontinuierlich überprüft werden. Eine weit verbreitete Möglichkeit, kontinuierliche Verbesserungsprozesse zu unterstützen, besteht in der Einführung von KVP-

Zirkeln. Dieses Instrument lässt sich auch für eine effiziente Weiterentwicklung des Integrierten Managementsystems der Unternehmensgruppe HOFF nutzen.

## 4.7 Glossar

In der 6. Strukturebene werden die Bezüge zu den Normen, Vorschriften und Leitfäden angegeben, zusätzlich werden alle wichtigen Begriffe und Abkürzungen erläutert.

## 4.8 Revisionsstände

Die Revisionsstände aller Dokumente werden in der 7. Strukturebene wiedergegeben.

## 5. Zusammenfassung

Mit unserem Integrierten Managementsystem steht uns ein wirkungsvolles Instrument zur Verfügung, mit dessen Hilfe wir kontinuierliche Verbesserungen in unserer Projekt- und Büroorganisation erreichen.

Dadurch ergeben sich eine Menge von Vorteilen für unsere Mitarbeiter aber vor allem auch für unsere Kunden und Projektpartner in der Planung und Ausführung, z. B.:

- Mehr Sicherheit in der Bearbeitung
- Weniger Fehler durch Schnittstellenoptimierung
- Einfache Projektübergaben und Vertretung
- Leichte Einarbeitung neuer Mitarbeiter
- Besserer Informationsfluss
- Weniger Doppel- und Papierkorarbeit
- Kontinuierliche Verbesserung der Prozesse
- Zuverlässigere Einschätzung der eigenen Leistungsfähigkeit
- Bessere Kooperation in Planungsgemeinschaften
- Wachsende Kundenanforderungen erfüllen
- Eigene Wettbewerbsfähigkeit absichern und verbessern
- Datentransparenz erhöhen
- Ständige Qualifizierung und Motivation der Mitarbeiter



## 6. Impressum

Herausgeber:

### Unternehmensgruppe HOFF

Bahnhofstraße 36  
48599 Gronau  
Tel: 0 25 62/7 05-0  
Fax: 0 25 62/7 05-50  
[www.hoffundpartner.de](http://www.hoffundpartner.de)  
[Info@hoffundpartner.de](mailto:Info@hoffundpartner.de)



Ingenieurbüro **Johann Hoff**

Inhaber:  
Johann Hoff  
Eva Sebrovski  
Ingo Hoff



Industriebau

**HOFF** und Partner

Geschäftsführer:  
Ilse Hoff  
Ingo Hoff  
Klaus Rosche

### Redaktion und Layout:

Unternehmensgruppe HOFF  
Katrin Hildebrandt, QMB

Rev.-Stand 04.05.2011



# 7. Zertifikate der Unternehmensgruppe HOFF



Abbildung 5: Zertifikate des TÜV Rheinland

Nach der Erstzertifizierung im März 2004 durch die TÜV-Rheinland Group hat die Unternehmensgruppe alle Wiederholungsaudit erfolgreich absolviert.