

Das Qualitätshandbuch (QH) beschreibt die Umsetzung des prozessorientierten Qualitätsmanagementsystems (QMS) der an der Veterinär-, Lebensmittel- und Futtermittelüberwachung beteiligten Behörden im Land Berlin. Es lehnt sich an den Anforderungen der DIN EN ISO 9001 an.

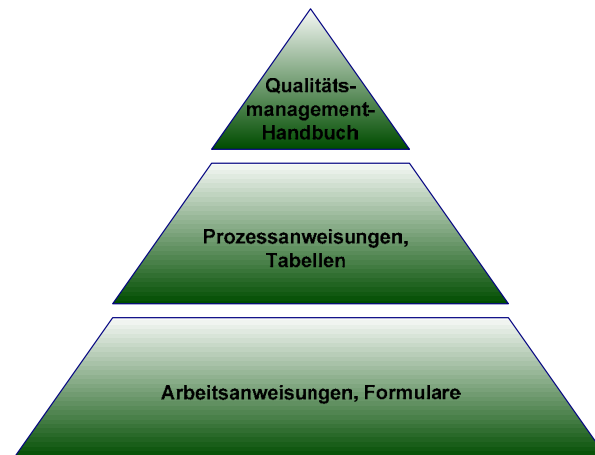


Abb. Aufbau des Qualitätshandbuches

Das **Qualitätsmanagement (QM) -Handbuch** als I. Teil des Qualitätshandbuches versteht sich als oberstes QM-Regelwerk. Darin sind qualitätsmanagementrelevante Grundsätze, die Aufbau- und die Ablauforganisation sowie behördenumfassende Zusammenhänge beschrieben. Der Anwender erhält einen Gesamtüberblick über die zentralen Aussagen zur Qualitätspolitik und die Grundsätze zur Qualitätsplanung, -lenkung, -sicherung sowie Qualitätsverbesserung.

Die zehn QM-Handbuchkapitel (HB-Kapiteln) entsprechend der Prozessstruktur des QMS:

| HB-Kapitel | Titel | Prozessblock |
|------------|---|-----------------------|
| 01 | Leitungsprozess | Führungsprozesse |
| 02 | Systemprozess | |
| 03 | Mitarbeiterprozess | |
| 04 | Kommunikations- und Informationsprozess | |
| 05 | Kundenprozess | Kernprozesse |
| 06 | Innerer Organisationsprozess | |
| 07 | Entwicklungsprozess | |
| 08 | Unterstützungsprozess | Unterstützungsprozess |
| 09 | Ergebnis- und Kennzahlenprozess | Ergebnisprozess |
| 10 | Kontinuierlicher Verbesserungsprozess | Verbesserungsprozess |

Im Teil II des Qualitätshandbuches werden die Prozess- bzw. Arbeitsanweisungen einschließlich des Verweises auf mitgeltende Unterlagen (wie z. B. Richtlinien) ebenfalls nach den 10 Hauptprozessen aufgeführt.

Prozessanweisungen sind schriftlich fixierte Durchführungsbestimmungen für die im Handbuch beschriebenen Verfahren. Sie enthalten die Beschreibung der internen Abläufe mit entsprechenden Zuständigkeiten und sind die Voraussetzung dafür, dass die geplanten Vorgaben erreicht werden.

Arbeitsanweisungen dienen der detaillierten Beschreibung von internen Arbeitsabläufen und Verfahren. Diese werden dabei so eindeutig beschrieben, dass der Anwender eine genaue Beschreibung seiner Tätigkeiten erhält.

Arbeitsanweisungen sind überall dort erforderlich, wo ohne die Beschreibung keine kontinuierliche Qualität der Abläufe sichergestellt werden kann, z.B. wenn komplexe Abläufe von mehreren Mitarbeitern ausgeführt werden. Der Umfang der Arbeitsanweisung ist von der Qualifikation der Mitarbeiter und von dem Schwierigkeitsgrad der Tätigkeit abhängig.

Formulare dienen als Hilfsmittel zur Aufzeichnung von Informationen bei routinemäßig ausgeführten Tätigkeiten und geben somit einen Standard vor. Deshalb können sie als Vorgabe- und Nachweisdokumente eingesetzt werden.

Das Qualitätshandbuch ist als elektronische Dokumentation im Fachinformationssystem Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit (FIS-VL) eingestellt und ist somit allen an der Veterinär-, Lebensmittel- und Futtermittelüberwachung beteiligten Behörden im Land Berlin jederzeit zugänglich. Das Original des Qualitätshandbuches ist in der zuständigen Senatsverwaltung einsehbar.