



Für alle mit der DISPO - Holding verbundenen zertifizierten Geschäftsstellen

DISPO Personaldienstleistungen GmbH

[www.dispo-personal.de](http://www.dispo-personal.de)

## Einleitung

Im Handbuch und in den mitgeltenden Unterlagen sind die Forderungen der DIN EN ISO 9001 umgesetzt. Das Handbuch gilt für alle zur DISPO – Holding gehörenden QM zertifizierten Geschäftsstellen.

Das Unternehmens-Handbuch

- dokumentiert gegenüber unseren Kunden, dass die DISPO Personaldienstleistungen GmbH ein wirksames Qualitätsmanagement- und Arbeitssicherheitssystem unterhält.
- informiert die Mitarbeiter des Unternehmens über die Ziele, Aufgaben, Zuständigkeiten, Abläufe und Hilfsmittel und unterstützt sie bei der Erfüllung ihrer Aufgaben

Unser Managementsystem beruht auf dem Grundgedanken der Eigenverantwortung aller Mitarbeiter unseres Unternehmens.

Alle in den Geschäftsstellen tätigen Geschäftsführer (diese agieren auch als stellvertretende QMB) verpflichten sich zur Einhaltung der Norm sowie aller gesetzlichen Vorschriften aus dem Arbeitnehmerüberlassungsgesetz, aus dem Arbeitssicherheitsgesetz, dem Arbeitszeitgesetz, dem Arbeitsschutzgesetz, anderen gesetzlichen Vorschriften sowie den betrieblichen Vorgaben.

Durch Freigabe dieses neuen Handbuches verlieren alle vorher erstellten Handbücher mit sofortiger Wirkung ihre Gültigkeit und sind vor Ort durch den stellvertretenden QMB zu vernichten.

Freigabe: 01.04.2012

Geändert: 01.03.2018 Rev. 1.4

Geschäftsführung der DISPO – Holding

Jürgen Arndt

## 1. Wir über uns

DISPO wurde 1988 in Göppingen gegründet. Seither wächst DISPO stetig zu einer bundesweit agierenden Personaldienstleistungsgruppe mit Geschäftsstellen in mehreren Bundesländern heran.

Die DISPO-Holding hat sich zum Aufbau des DISPO-Netzes für das „Partnerprinzip“ entschieden, das heißt, jede Geschäftsstelle wird von einem eigenverantwortlich handelnden Geschäftsführer geleitet oder ist einer Geschäftsstelle direkt unterstellt.

Als Personaldienstleister sind wir in einer Branche tätig, die neben kaufmännischer Verlässlichkeit, Flexibilität und Reaktionsschnelligkeit eine hohe soziale Kompetenz und Sensibilität im Umgang mit Bewerbern, Mitarbeitern und Kunden erfordert. Mit anderen Worten: Wir tragen Verantwortung. Verantwortung für die unternehmerischen Ziele unserer Kunden und Verantwortung für das Wohlergehen unserer Mitarbeiter. Denn wir sehen uns nicht nur als zuverlässigen Partner unserer Kundenunternehmen, sondern gleichermaßen als fairer Partner unserer Mitarbeiter.

Darin sehen wir die Herausforderung unserer Tätigkeit und gleichzeitig ihren besonderen Reiz.

Wir verpflichten uns, in allen qualitätsrelevanten und arbeitsschutzrechtlichen Bereichen durch die konsequente Anwendung unseres integrierten Managementsystems die erforderlichen Schritte zu tun, um unsere Dienstleistung kontinuierlich zu verbessern.

## 2. Leitbild/Qualitätspolitik

- ✓ Eines unserer wesentlichen Ziele ist Seriosität und gleichbleibende Zuverlässigkeit.
- ✓ Wir wollen mit unserem Unternehmen zu den führenden Unternehmen hinsichtlich der Qualität und der Arbeitssicherheit in unserer Branche zählen.
- ✓ Die gesetzlichen und behördlichen Vorgaben werden durch regelmäßige Überprüfungen gewährleistet.
- ✓ Qualität und Arbeitsschutz ist die Leistung aller Mitarbeiter im Unternehmen. Die notwendigen Mittel werden dazu zur Verfügung gestellt.
- ✓ Die Geschäftsleitung und unsere Mitarbeiter verpflichten sich alle relevanten Arbeitssicherheits- und Gesundheitsschutzforderungen einzuhalten.
- ✓ Wir nutzen die verschiedenen Möglichkeiten der Mitarbeitermotivation, um zufriedene Mitarbeiter zu haben.
- ✓ Die regelmäßige Schulung unserer Mitarbeiter dient auch der Prävention von Arbeitsunfällen.
- ✓ Nur die Kunden sind zufrieden, bei denen unsere Mitarbeiterauswahl und die termingerechte Planung ein Maximum an Zuverlässigkeit bietet.  
Dies wird durch eine regelmäßige Kundenbetreuung und der damit verbundenen Kundennähe sowie der ständigen Verbesserung unserer Dienstleistung erreicht.
- ✓ Unsere Qualitätspolitik lässt Differenzierungen bezüglich Kundenstrategien und Schwerpunkten in unterschiedlichen Märkten/ Standorten bewusst zu. So gewährleisten wir eine optimale Kunden- und Mitarbeiterbetreuung in unterschiedlich ausgeprägten Wirtschaftsräumen.

Wir definieren die optimale Kundenbetreuung wie folgt:

- ✓ Regelmäßige Pflege des Kundenkontaktes durch Telefonate und persönliche Gespräche.
- ✓ Unlösbare Aufgaben nicht annehmen. Nur Machbares zusagen, bzw. dem Kunden eine Alternativlösung anbieten.
- ✓ Alle diese Leitbilder sollen in einem ausgeglichenen, qualifizierten, teamfähigen und eigenverantwortlichen Betriebsklima erreicht werden.

## 3. Ressourcen

Die Kommunikation erfolgt durch persönliche Gespräche und regelmäßige Besprechungen, die auch den Bereich des Qualitätsmanagement umfassen.

Die Anforderungen der Arbeitssicherheit werden durch die externe Fachkraft für Arbeitssicherheit sowie unseren externen Betriebsarzt entsprechend den gesetzlichen Vorschriften wahrgenommen.

Im Bereich der Arbeitssicherheit unterstützen unsere Mitarbeiter in Ihrer Funktion als Sicherheitsbeauftragte unsere Fachkraft für Arbeitssicherheit.

Für die Einhaltung und Vermittlung der in der Norm DIN EN ISO 9001 festgehaltenen Anforderungen sowie anderer gesetzlicher/behördlicher Anforderungen ist die jeweilige Geschäftsführung in den einzelnen Geschäftsstellen verantwortlich, ebenso für die Infrastruktur und Arbeitsumgebung.

Das Wissen unseres Unternehmens basiert auf regelmäßigen internen sowie externen Fortbildungen unserer Mitarbeiter. Schulungsbedarfe werden in regelmäßig geführten Gesprächen mit den Mitarbeitern ermittelt, wo Schulungsbedarf erkennbar werden geeignete Schulungsmaßnahmen eingeleitet.

## 4. Unsere Prozesse

### **Führungsprozesse**

Mit den Führungsprozessen wird eine klar definierte Struktur unseres Unternehmens dargestellt. Dazu werden Ziele festgelegt und deren Erfüllung systematisch in der Managementbewertung überwacht und Maßnahmen zur Erfüllung der Ziele abgeleitet. Unser Unternehmen bewegt sich im Kontext verschiedener interessierter Parteien, wie Kunden, Lieferanten, den Mitarbeitern, der Unternehmensleitung, weiterhin der Gesetzgebung und Umwelt, deren Anforderungen wir uns bewusst sind und diese in unsere Geschäftsplanung mit einbeziehen.

### **Leistungsprozesse**

Unsere Leistungsprozesse richten sich an den Anforderungen unserer Kunden sowie den interessierten Parteien aus. Daraus ergibt sich eine kontinuierliche Anpassung an die Forderungen und Wünsche unserer Kunden sowie den interessierten Parteien.

### **Unterstützungsprozesse**

Zum reibungslosen Ablauf der Leistungsprozesse werden Unterstützungsprozesse zur Verfügung gestellt. Damit wird die Umsetzung der Kundenforderungen sichergestellt.

## 5. Messung, Analyse und Verbesserungen

Die Wirksamkeit des Systems wird mit der Auswertung der Kundenzufriedenheit bzw. Kundenunzufriedenheit und den Ergebnissen der internen Audits überwacht.

Das Managementsystem unterliegt geplanten und ungeplanten Audits. Mit diesen Audits werden anhand objektiver Nachweise die Einhaltung der geltenden Norm bzw. Anweisungen, sowie die Wirksamkeit der getroffenen Maßnahmen, festgestellt. Erforderliche Korrekturmaßnahmen und Vorbeugungsmaßnahmen werden eingeleitet und deren Umsetzung überwacht.

Mit der regelmäßigen Managementbewertung wird das QM-System bewertet und weiter entwickelt.

Durch die Messung und Überwachung der Prozesse wird die Erfüllung der Kundenforderungen sichergestellt.

In den laufenden Prozessen werden systematisch Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen eingeleitet und deren Umsetzung überwacht.

Erkannte Nichtkonformitäten werden der Auswirkung entsprechend mit Korrekturmaßnahmen belegt, sowie auf deren mögliches Auftreten in anderen Prozessen überprüft.

## 6 Mitgeltende Unterlagen

Anlage 1 Prozesslandschaft der DISPO Personaldienstleistungen

Anlage 2 Organigramm der DISPO Holding

Anlage 3 Organigramm DISPO Geschäftsstelle

Anlage 4 Organigramm DISPO Zweigniederlassung

Anlage 5 Verantwortung und Befugnisse

Anlage 6 Liste der mitgeltenden Dokumente

Anlage 7 Liste dokumentierte Information

### **Geltungsbereich:**

Dieses Handbuch erstreckt sich auf die Geltungsbereiche Arbeitnehmerüberlassung und Personalvermittlung

### **Ausschluss:**

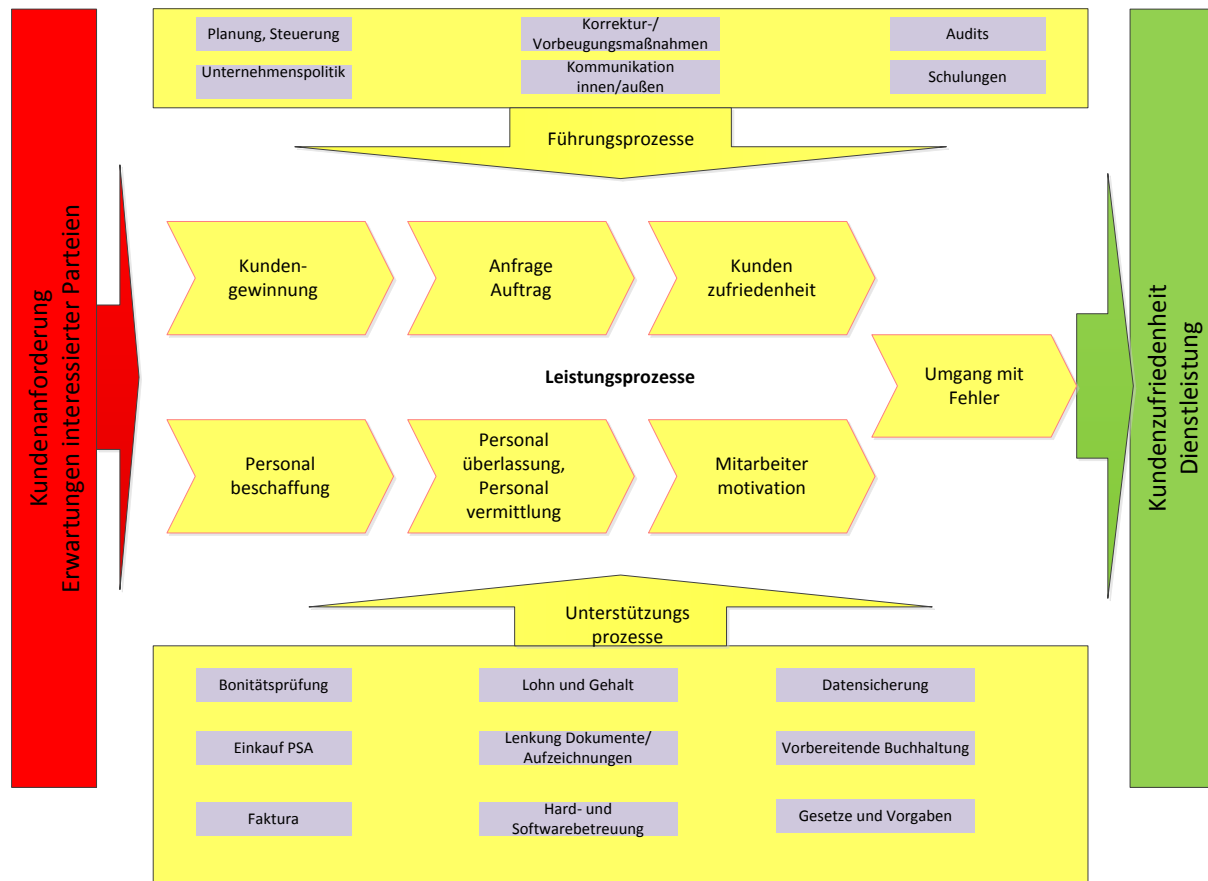
In unserem Unternehmen findet im Sinne der Norm DIN EN ISO 9001 keine Entwicklung sowie Ressourcen zur Überwachung und Messung Anwendung.

Darum schließen wir die Kapitel 8.3 Entwicklung und 7.1.5 Ressourcen zur Überwachung und Messung begründet aus.



## Anlage 1

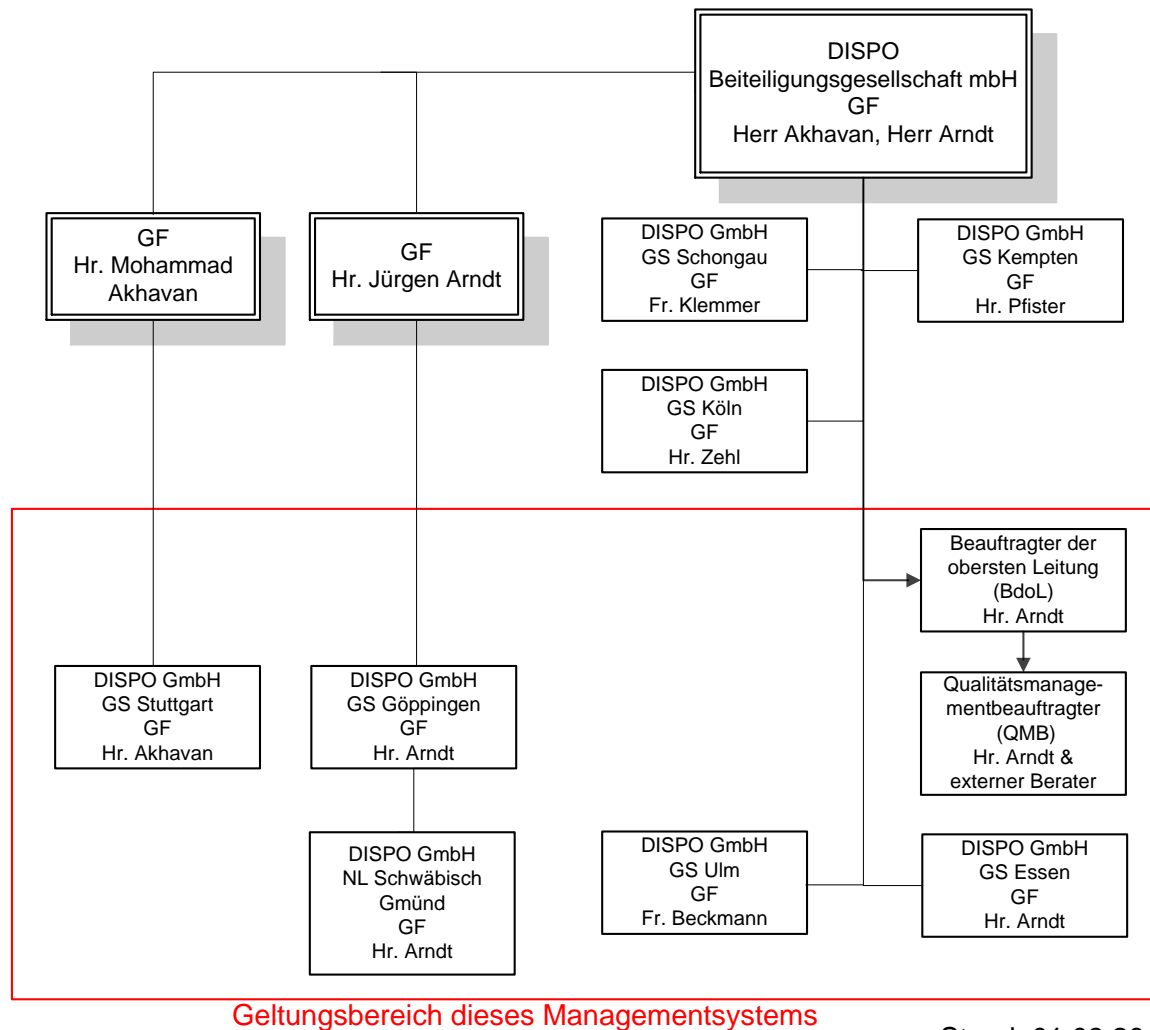
### DISPO Prozesslandschaft



Stand 01.03.2018 Rev.1.1

## Anlage 2

### Organigramm DISPO Gruppe



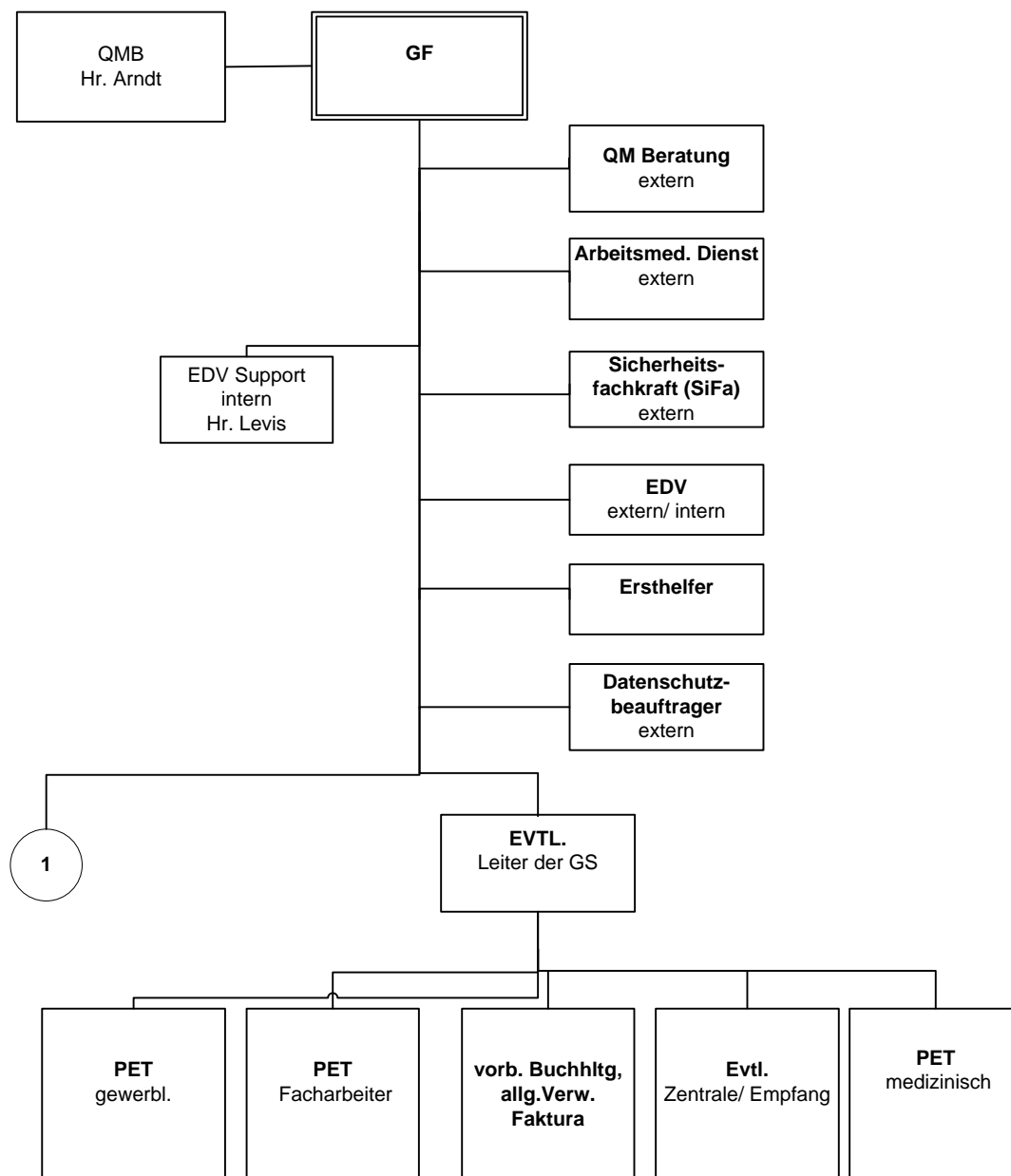
Geltungsbereich dieses Managementsystems

Stand: 01.03.2018

Stand 01.03.2018 Rev.1.3

## Anlage 3

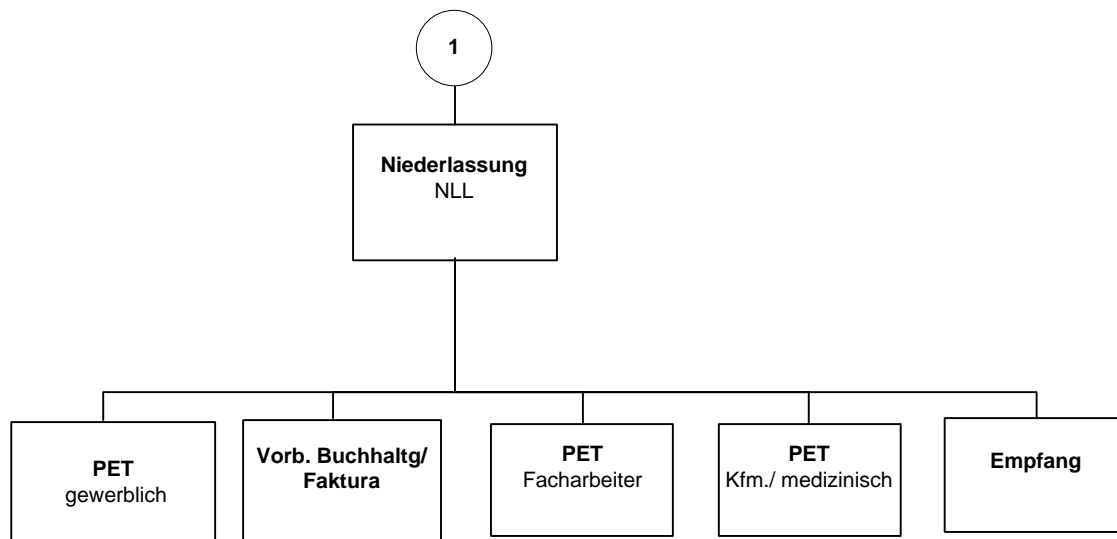
### Organigramm DISPO Personaldienstleistungen GmbH, Geschäftsstelle



Stand: 07.01.2014

## Anlage 4

### Organigramm DISPO Personaldienstleistungen GmbH, Zweigniederlassung



Stand: 15.02.2012

## Anlage 5

### Verantwortungen und Befugnisse

#### **Aufgaben des Beauftragten der obersten Leitung (BdOL)**

##### Geschäftsführung der DISPO Holding

Der Beauftragte der obersten Leitung plant, koordiniert, überwacht und steuert die qualitäts-, arbeits- und gesundheitsschutzsichernden Maßnahmen.

Er unterhält und optimiert laufend das Qualitätsmanagementsystem und hat die Befugnis, Ergänzungen von Prozessbeschreibungen für alle Stellen des Unternehmens, welche Einfluss auf die Qualität, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz unserer Dienstleistung und unserer Produkte haben, konsequent einzubringen.

Bei seinen Aufgaben wird der Beauftragte der obersten Leitung durch den Qualitätsmanagementbeauftragten (QMB) und / evtl. durch einen externen Berater unterstützt.

#### **Aufgaben des Qualitätsmanagementbeauftragten (QMB)**

Der QMB hat folgende Aufgaben:

- Erstellung, Änderung und Verteilung geänderter Dokumente
- Anpassung der Auditchecklisten anhand der geänderter Vorgaben / Auditergebnisse aus vorherigen Audits und betrieblichen Anforderungen
- Erstellung und Auswertung der QM-Berichte
- Personalschulungen und Überwachung der Wirksamkeit derselben
- Fehlerauswertung
- Festlegung, Analyse, Überwachung von Korrekturmaßnahmen und Beurteilung der Wirksamkeit
- Erstellung von Vorschlägen zur kontinuierlichen Verbesserung des QM-Systems
- Überprüfung und Umsetzung neuer Vorgaben
- Durchführung interner Audits, Auswertung, Überwachung der Korrekturmaßnahmen und Information der GF
- Unterstützung der Geschäftsführung bei der Pflege und Aufrechterhaltung des QM-Systems und QM-Handbuches

## ▪ Aufgaben der stellvertretenden QMB

Geschäftsführer DISPO Geschäftsstelle

Der QMB wird in den einzelnen Geschäftsstellen durch stellvertretende QMB, das sind jeweils die einzelnen Geschäftsstellenleiter, unterstützt. Sie haben die Aufgaben, den Qualitätsmanagementbeauftragten in folgenden Tätigkeiten zu unterstützen:

- Erstellung, Änderung und Verteilung von Dokumenten
- Erstellung und Auswertung von QM-Berichten
- Personalschulungen und Überwachung der Wirksamkeit derselben
- Prüfung auf neue statistische Verfahren
- Fehlerauswertung
- Festlegung, Analyse, Überwachung von Korrekturmaßnahmen und Beurteilung der Wirksamkeit
- Vorschläge zur kontinuierlichen Verbesserung
- Überprüfung und Umsetzung neuer Vorgaben
- Durchführung interner Audits, Auswertung, Überwachung der Korrekturmaßnahmen
- Pflege und Aufrechterhaltung des QM-Systems und QM-Handbuches

Andere aus den Organigrammen hervorgehende Funktionen gehen aus den in den Geschäftsstellen vorhandenen Funktionsbeschreibungen hervor.

Anlage 6 Stand 01.03.2018 Rev. 1.2

Mitgeltende Dokumente

Dokument	Stand/Rev.
Unternehmenshandbuch	01.03.2018/Rev. 1.4
Anlage 1 Prozesslandschaft	01.03.2018/Rev.1.1
Anlage 2 Organigramm DISPO Gruppe	01.03.2018/Rev.1.3
Anlage 3 Organigramm DISPO Geschäftsstelle	07.01.2014/Rev. 1.1
Anlage 4 Organigramm DISPO Zweigniederlassung	01.04.2012/Rev. 1.0
Anlage 5 Verantwortung und Befugnisse	01.04.2012/Rev. 1.0
Anlage 6 Mitgeltende Dokumente	01.03.2018/Rev. 1.2
Anlage 7 Liste dokumentierter Information	01.03.2018/Rev. 1.2
<b>Verfahrensanweisung</b>	
Verwaltung von Dokumenten und Aufzeichnungen	01.04.2012/Rev. 1.0
<b>Prozessbeschreibungen</b>	
Lenkung von Dokumenten	01.04.2012/Rev. 1.0
Lenkung von Aufzeichnungen	01.04.2012/Rev. 1.0
Audits	01.04.2012/Rev. 1.0
Umgang mit Fehler	07.01.2014/Rev. 1.1
Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen	01.04.2012/Rev. 1.0
Kommunikation innen / außen	01.04.2012/Rev. 1.0
Managementbewertung	01.04.2012/Rev. 1.0
Unternehmenspolitik / Ziele	01.04.2012/Rev. 1.0
Planung / Steuerung / Statistik	01.04.2012/Rev. 1.0
Schulungen	01.04.2012/Rev. 1.0
Kundengewinnung	01.04.2012/Rev. 1.0
Anfrage / Auftrag	01.04.2012/Rev.

	1.0
Personalvermittlung	01.04.2012/Rev. 1.0
Kundenzufriedenheit	01.04.2012/Rev. 1.0
Personalbeschaffung	01.04.2012/Rev. 1.0
Mitarbeitermotivation	01.04.2012/Rev. 1.0
Reklamation	07.01.2014/Rev. 1.1
Bonitätsprüfung	01.04.2012/Rev. 1.0
Beschaffung	01.04.2012/Rev. 1.0
Lohn und Gehalt / Faktura/ vorbereitende Buchhaltung	01.04.2012/Rev. 1.0
Datensicherung	01.04.2012/Rev. 1.0
Gesetze und Vorgaben	01.04.2012/Rev. 1.0
Hard- und Softwarebetreuung	01.04.2012/Rev. 1.0

Dokument	Stand/Rev.
<b>Prozessanalysen</b>	01.03.2018/Rev.1.0
PA Management	01.03.2018/Rev.1.0
PA Vertrieb / Anfrage - Auftrag	01.03.2018/Rev.1.0
PA Personalbeschaffung	01.03.2018/Rev.1.0
PA Personalvermittlung	01.03.2018/Rev.1.0
PA Informationstechnologie	01.03.2018/Rev.1.0



## Anlage 7 Dokumentierte Information Stand 01.03.2018 Rev. 1.2

Prozess	Stand/Rev.
<b>Lenkung von Dokumenten</b>	
Liste dokumentierter Information	
<b>Audits</b>	
Auditplan	15.01.2015 Rev. 1.2
Auditbericht	01.04.2012/Rev. 1.0
Auditcheckliste	01.04.2012/Rev. 1.0
<b>Kommunikation innen / außen</b>	
Besprechungsprotokolle in GS / verantwortlich ist GF	01.04.2012/Rev. 1.0
<b>Managementbewertung</b>	
Vorlage Managementbewertung	07.01.2014/Rev. 1.1
<b>Unternehmenspolitik / Ziele</b>	
Unternehmens Handbuch	01.03.2018/Rev. 1.4
Ziele Geschäftsstelle	23.12.2013/Rev. 1.1
Umfeldanalyse / Risiken und Chancen / interessierte Parteien	01.03.2018/Rev. 1.0
<b>Planung / Steuerung / Statistik</b>	
Ziele Geschäftsstelle	01.04.2012/Rev. 1.0
monatl. Auswertung in den GS (Eigenregie GF)	01.04.2012/Rev. 1.0
<b>Schulungen</b>	
Schulungsplan / Schulungsbewertung	21.11.2014/Rev. 1.1
<b>Kundengewinnung</b>	
alle Daten im L 1 vorhanden	
<b>Anfrage / Auftrag</b>	
Anfrage / Auftrag	01.04.2012/Rev. 1.0
Gefährdungsbeurteilung	01.04.2012/Rev. 1.0
alle anderen notwendigen Daten (Personal/Kunde/AÜV/ Rechnungen u.a. stammen aus L 1)	
<b>Personalvermittlung</b>	
Personalvermittlungsvertrag	01.04.2012/Rev. 1.0
AGB's der Dispo	01.04.2012/Rev. 1.0
<b>Kundenzufriedenheit</b>	

Kundenbefragung	21.11.2014/Rev. 1.1
Einsatzbeurteilung durch Kunden	01.04.2012/Rev. 1.0
Einsatzbeurteilung durch Mitarbeiter	01.04.2012/Rev. 1.0
Kundenzufriedenheitsanalyse	01.04.2012/Rev. 1.0
Auswertung Einsatzbeurteilung durch Kunden	01.04.2012/Rev. 1.0
Auswertung Einsatzbeurteilung durch Mitarbeiter	01.04.2012/Rev. 1.0
<b>Umgang mit Fehler</b>	
Reklamationsbearbeitung im L 1	
<b>Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen</b>	
Korrekturmaßnahme im L 1	
Vorbeugemaßnahme im L 1	
<b>Personalbeschaffung</b>	
Personalfragebogen für Bewerber	01.04.2012/Rev. 1.0
Bewerbungsbogen F	01.04.2012/Rev. 1.0
Bewerbungsbogen K	01.04.2012/Rev. 1.0
Bewerbungsbogen H	01.04.2012/Rev. 1.0
Bewerbungsbogen M	01.04.2012/Rev. 1.0
Einstellungsbogen	01.04.2012/Rev. 1.0
alle anderen Daten zum Arbeitsvertrag aus L 1	
<b>Mitarbeitermotivation</b>	
Einsatzbeurteilung durch Mitarbeiter	01.04.2012/Rev. 1.0
Funktionsbeschreibungen	01.04.2012/Rev. 1.0
<b>Bonitätsprüfung</b>	
notwendige Unterlagen werden vom Anbieter creditsafe zur Verfügung gestellt.	
<b>Beschaffung</b>	
Lieferantenliste / Lieferantenbewertung	21.11.2014/Rev. 1.1
<b>Lohn und Gehalt / Faktura / vorbereitende Buchhaltung</b>	
Lohn und Gehalt erfolgt über L 1	01.04.2012/Rev. 1.0
Faktura erfolgt über L 1	
Rechnungseingangsbuch	01.04.2012/Rev. 1.0
Rechnungsausgangsbuch aus L 1	
Bankauszüge über Bankanbieter	

Unterlagen für Buchhaltung alle aus L 1	
<b>Datensicherung</b>	
Übersicht durchgeführter Datenträgerwechsel <b>Gesetze und Vorgaben</b>	01.04.2012/Rev. 1.0
werden von allen verantwortlichen GF in der GS überwacht	
<b>Hard-und Softwarebetreuung</b>	
erfolgt ohne feste Formularvorgaben nach Maßgabe des verantwortlichen GF vor Ort in Verbindung mit Hr. Levis.	