



QUALITÄTSLEITFADEN



Multiwork & Multitrade GmbH
Gewerbegebiet 7, 6493 Mils bei Imst
+43 5418 20155
+43 5418 20155 55

office@multiwork.at
www.multiwork.at

Dieser Qualitätsleitfaden ist Eigentum der Firma Multiwork & Multitrade GmbH.

Geprüft:

am: 28.03.2017

Freigegeben:

am: 12.04.2017

Inhaltsverzeichnis

Das Unternehmen	4
Anwendungsbereich	4
Verwendung des Qualitätsleitfadens	4
Qualitätssystem	4
Leitsatz	4
Zielvorgaben	5
Planung	5
Kundenorientierung	5
Ermittlung der Kundenforderungen	5
Bewertung der Kundenforderungen	5
Kommunikation mit dem Kunden	6
Interne Kommunikation	6
Bereitstellung von Ressourcen	6
Personelle Ressourcen	6
Organisation	6
Beauftragter	7
Einführung neuer Mitarbeiter/Innen	7
Fähigkeit, Bewusstsein und Schulung	7
Arbeitsumgebung	8
Infrastruktur	8
Instandhaltung	9
Reparaturen	9
Dienstleistungsbereitstellung	9
Dienstleistungsbereitstellung	9
Prozessabwicklung	10
Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit	12
Einkauf	12
Beschaffungsangaben	12
Beschaffungsablauf	13
Prüfung von beschafften Produkten	14
Eigentum des Kunden / beigestelltes Material	14
Lieferantenbewertung	15
Dokumentenverwaltung	15
Dokumentenverwaltung	15
Lenkung von Dokumenten	15
Lenkung von Aufzeichnungen	16



Datensicherung	16
Analyse und Verbesserung	17
Kundenzufriedenheit	17
Behandlung von Kundenreklamationen und internen Abweichungen	17
Interne Überprüfung	18
Ergebnis und Dokumentation der Prüfung	20
Korrekturmaßnahmen	20
Vorbeugungsmaßnahmen	20
Begriffe	21

Das Unternehmen

Unser Betrieb wurde im Jahre 1998 als Privatunternehmen gegründet und im Jahre 2003 in eine GmbH umfunktioniert. Wir beschäftigen zur Zeit (Stand März 2017) ca. 10 Vollzeitmitarbeiter und 55 Teilzeitmitarbeiter. Wir sind in der Reinigungs-, sowie in der Handelsbranche tätig mit Spezialisierung im Reinigungsmanagement.

Anwendungsbereich

Der Qualitätsleitfaden ist für den gesamten Betrieb gültig und umfasst das Gewerbe Denkmal-, Fassaden u. Gebäudereinigung.

Verwendung des Qualitätsleitfadens

Wenn es gewünscht wird, kann der Qualitätsleitfaden Kunden, Lieferanten oder Behörden als Informationsexemplar zur Verfügung gestellt werden. Bei diesen Informations-exemplaren werden Änderungen oder Ergänzungen des Qualitätsleitfadens nicht miteinbezogen.

Qualitätssystem

Das im Unternehmen eingeführte Qualitätssystem ist in diesem Qualitätsleitfaden dokumentiert und beschreibt den Ist-Zustand. Die festgelegten Prozesse werden in regelmäßigen Abständen auf den Erfüllungsgrad überprüft und bei Abweichungen werden entsprechende Maßnahmen eingeleitet.

Die Kundenforderungen werden exakt aufgenommen und durch eine abgestimmte Terminplanung wird die Einhaltung der zugesagten Leistung sichergestellt. Wir setzen für die Leistungserbringung nur geschulte Mitarbeiter ein, weil wir der Ansicht sind, dass nur mit guten Mitteln gute Dienstleistungen erbracht werden können. Dazu werden auch die dafür benötigten Maschinen und Werkzeuge immer wieder servicediert und bei Neuanschaffungen der neuste Stand der Technik angeschaffen.

Leitsatz

Unser Leitsatz ist:

- **Beratung ist unser Produkt** –
Produktumsatz ist dessen Folge
- **Beratungsinteressen stehen vor Beraterinteressen** –
Langfristigkeit der Kundenbeziehung steht im Vordergrund
- **Offener und fairer Umgang mit unseren Mitarbeiter** –
den unsere Mitarbeiter sind unser wichtigstes Kapital

Zielvorgaben

Unsere Ziele:

- **Stetige Steigerung der Kundenzufriedenheit:**
 - kurze Reaktionszeiten bei Kundenanfragen.
 - optimierter Auftragsablauf in Abstimmung mit dem Kunden.
 - Einholen von Feedback des Kunden und ggf. Verbesserungen angehen.
- **Steigerung der Kundenbindung:**
 - Detaillierte, professionelle kundenorientierte Beratung anbieten
 - Anlegen und präsentieren kostenloser Musterflächen, damit Kunde nicht im Nachhinein eine Dienstleistung erhält, die nicht seiner Vorstellung entspricht.
- **Steigerung des Firmenimage:**
 - Erreichen guter Bewertungen auf diversen Internetplattformen wie: Google, Facebook, Instagram usw....
 - Erreichen bester Mundpropaganda im lokalen Bewegungskreis des Unternehmens.

Planung

Die Planung erfolgt aus den Zielvorgaben bzw. aus den für die Zielerreichung erforderlichen Verbesserungsmaßnahmen. Weiters fließen die Ergebnisse der internen Prüfungen, der Kundenzufriedenheit und Verbesserungsvorschläge der Mitarbeiter in die Planung unserer Abläufe ein.

Kundenorientierung

Eines unserer Ziele ist es, die Bedürfnisse unserer Kunden zu erkennen. Diese bilden die Grundlage für unser Handeln. Wir überprüfen regelmäßig ob die von uns angebotenen Leistungen den Kundenanforderungen entsprechen.

Ermittlung der Kundenforderungen

Es ist Ziel des Unternehmens, alle Leistungen zur vollen Zufriedenheit der Kunden zu erbringen. Die Festlegung der Leistungsprozesse sowie der geplanten Durchführung stellt sicher, dass die erforderliche Qualität durch die Zusammenarbeit aller zuständigen Mitarbeiter gewährleistet wird. Wir verstehen uns als Partner unserer Kunden, für die wir eine fehlerfreie Dienstleistung erbringen wollen.

Bewertung der Kundenforderungen

Durch den ständigen Kontakt mit dem Kunden und der wenn erforderlichen Detailplanung kann die Kundenforderung schon in der Angebotsphase geprüft werden. Die endgültige Entscheidung über eine Auftragsannahme obliegt der Betriebsleitung in Zusammenarbeit mit den Bereichleitern. Sind technische Probleme nicht mit den zur Verfügung stehenden Ressourcen lösbar, wird dem Kunden eine vernünftige Alternative angeboten.

Kommunikation mit dem Kunden

Die Kundenforderungen werden meist in einem persönlichen Gespräch ermittelt, genauso erhalten wird aber auch nur eine schriftliche Anfrage. Diese werden von uns geprüft und der Kunde erhält eine mündliche oder schriftliche Zusage einer Angebotserstellung. Weiters übermitteln wir nach Erhalt der Bestellung, dem Kunden eine entsprechende Auftragsbestätigung. Änderungen werden in die Auftragsbestätigung mit Verweis darauf aufgenommen und Terminverschiebungen dem Kunden unverzüglich mitgeteilt.

Interne Kommunikation

Mit den verantwortlichen Mitarbeitern findet ein ständiger Austausch über Auftragslage, Änderungen, etc. statt. Unser Chef, wie unsere Objektleiter haben jederzeit ein offenes Ohr für Wünsche und Anregungen unserer Mitarbeiter.

Bereichsbezogen werden mit den Mitarbeitern ca. 1 x im Quartal Besprechungen abgehalten. Die Informationen daraus werden im Führungskreis diskutiert.

Vierteljährlich werden im Büro Besprechungen der Führungsmannschaft durchgeführt.

Dabei werden Vorgangsweisen und Verbesserungen sowie Rückmeldungen von Kunden besprochen.

Bereitstellung von Ressourcen

Das Unternehmen präsentiert sich als Dienstleistungsbetrieb, weshalb die Mitarbeiter als wesentlicher Einflussfaktor auf die Qualität zu sehen sind. Darüber hinaus ist eine optimale Nutzung der vorhandenen maschinellen/personellen Ressourcen in Bezug auf die Kundenforderungen Voraussetzung, die gesetzten Ziele zu erreichen.

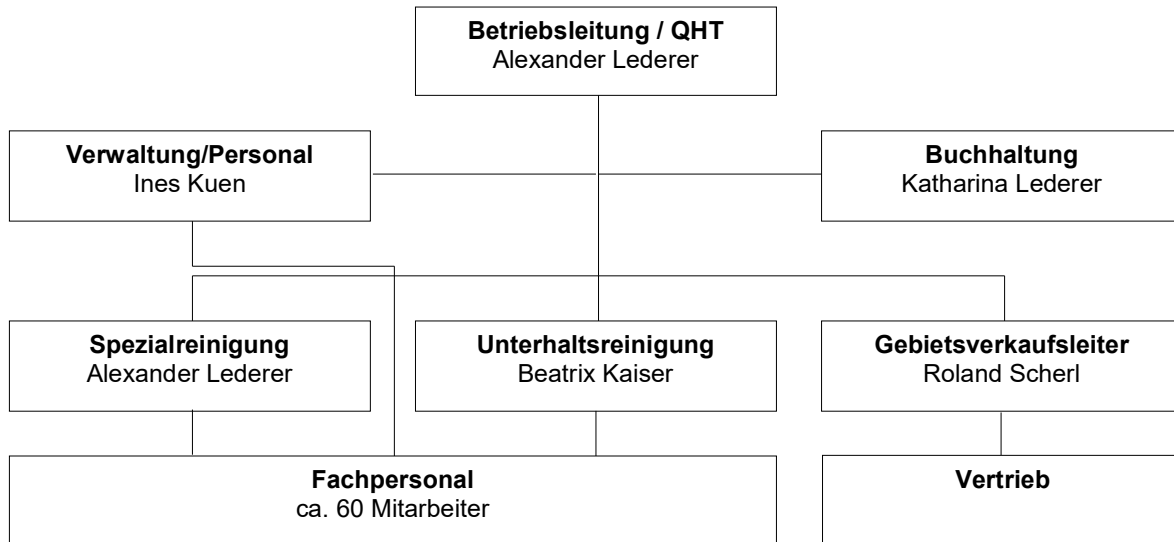
Personelle Ressourcen

Unser Ziel ist es, entsprechend qualifizierte und motivierte Mitarbeiter zu haben. Dazu ist die Förderung von Eigeninitiative, Eigenverantwortung und unternehmerisches Denken notwendig. Die Unternehmenskultur ermöglicht allen Mitarbeitern „Mitgestaltung und Freude an der Arbeit“. Nur so ist es möglich, hohe Qualität zu erzielen.

Die Unternehmenskultur ist stark geprägt durch hohe Verantwortungsübernahme der Mitarbeiter. Weiterbildungsmaßnahmen werden von der Unternehmensleitung festgelegt und die erforderlichen Mittel bereitgestellt.

Organisation

Die Verantwortungen sind in unserem Betrieb in einzelne Abteilungen und damit auch in getrennte Verantwortungen wie im nachfolgenden Diagramm ersichtlich aufgeteilt.



Beauftragter

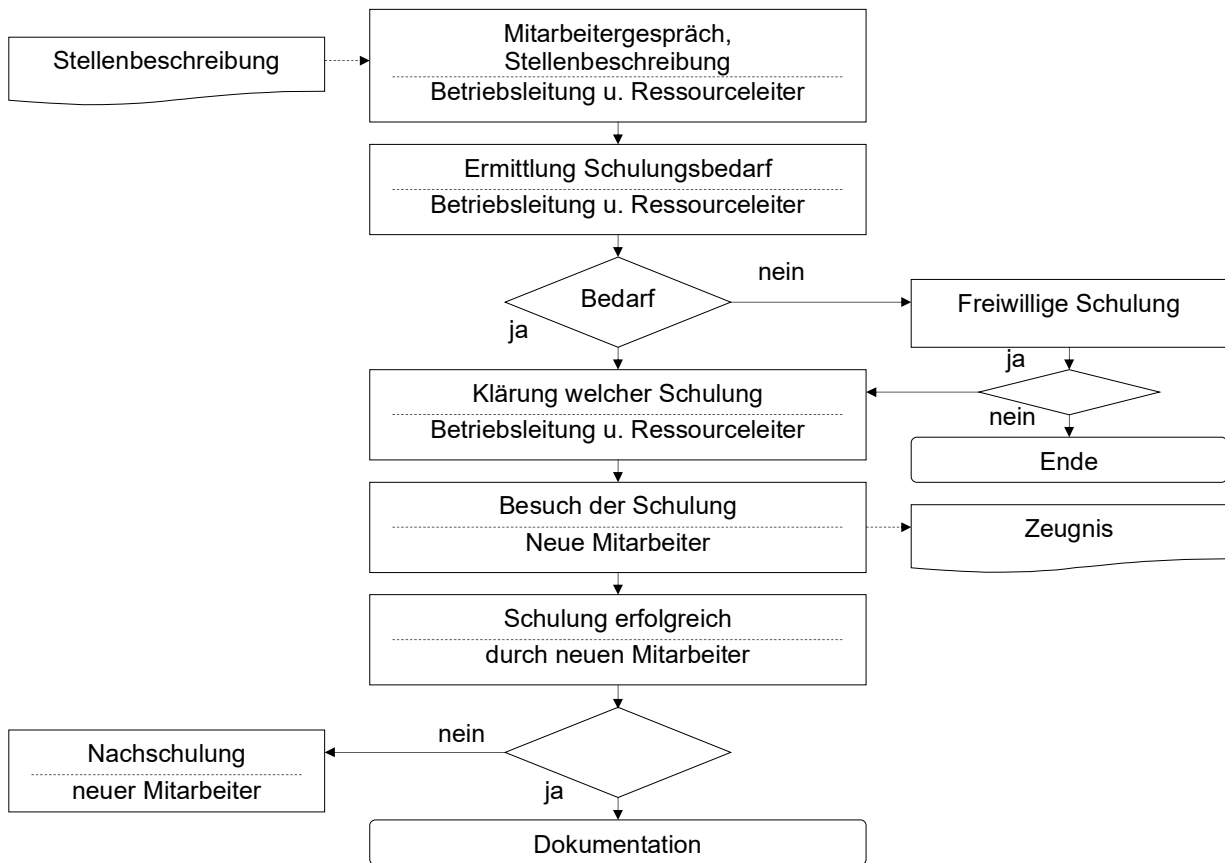
*Die Verantwortung für die ordnungsgemäße Führung und Weiterentwicklung des Qualitätssystems obliegt in der administrativen Durchführung bei **Alexander Lederer**. Er ist dafür verantwortlich, dass sich der Qualitätsleitfaden am aktuellen Stand befindet.*

Einführung neuer Mitarbeiter/Innen

Neue Mitarbeiter werden von den jeweiligen Objektleiter persönlich in die organisatorischen und arbeitsspezifischen Abläufe eingeschult. Darüber hinaus erfolgt eine Unterweisung zum Qualitätssystem und Arbeitnehmerschutz sowie eine Vorstellung der zukünftigen Arbeitskollegen/-innen.

Fähigkeit, Bewusstsein und Schulung

Das Unternehmen sieht es als wesentliche Aufgabe durch Schulungen auf fachlicher Ebene und im Bereich der Persönlichkeitsentwicklung die notwendige Unterstützung zu geben und ist sich bewusst, dass Motivation nur aus dem Zusammenwirken von Arbeitsfähigkeit und Arbeitsbereitschaft entstehen kann. Die Qualifikation der Mitarbeiter wird konsequent durch interne und externe Weiterbildung den aktuellen Anforderungen angepasst.



Arbeitsumgebung

Eine angemessene Arbeitsumgebung stellt einen wesentlichen Rahmen für die Leistungsprozesse dar und ist auch für die Mitarbeitermotivation von Bedeutung. Durch die gesetzlichen Rahmenbedingungen wird das Unternehmen jährlich durch eine/n Arbeitsmediziner/In und einer Sicherheitsfachkraft besucht und beraten. Die Aufgaben dieser Präventivkräfte sind im Arbeitnehmer/Innenschutzgesetz eindeutig geregelt.

Infrastruktur

Als weiterer wesentlicher Aspekt ist die Funktionalität und Verfügbarkeit unserer Einrichtungen zu sehen. Qualitätsprobleme in diesem Bereich würden ein Funktionieren unserer Leistungsprozesse in hohem Maß beeinträchtigen.

Dieser Prozess stellt sicher, dass:

- *die Reinigung zu den vorgegebenen Zeiten erfolgt*
- *die Reparaturen an den Einrichtungen durchgeführt werden*
- *die haustechnischen Anlagen gewartet werden*
- *Umbauarbeiten zeitgerecht geplant und durchgeführt werden.*

Instandhaltung

Die Instandhaltung der eingesetzten Werkzeuge und Maschinen erfolgt vorsorglich durch regelmäßiges Service. Wird festgestellt, dass Reparaturen erforderlich sind, die nicht selbst durchgeführt werden können, werden entsprechende Fachfirmen damit beauftragt.

Reparaturen

Für alle Maschinen in unserem Betrieb werden Reparaturen und jährliche Service durchgeführt.

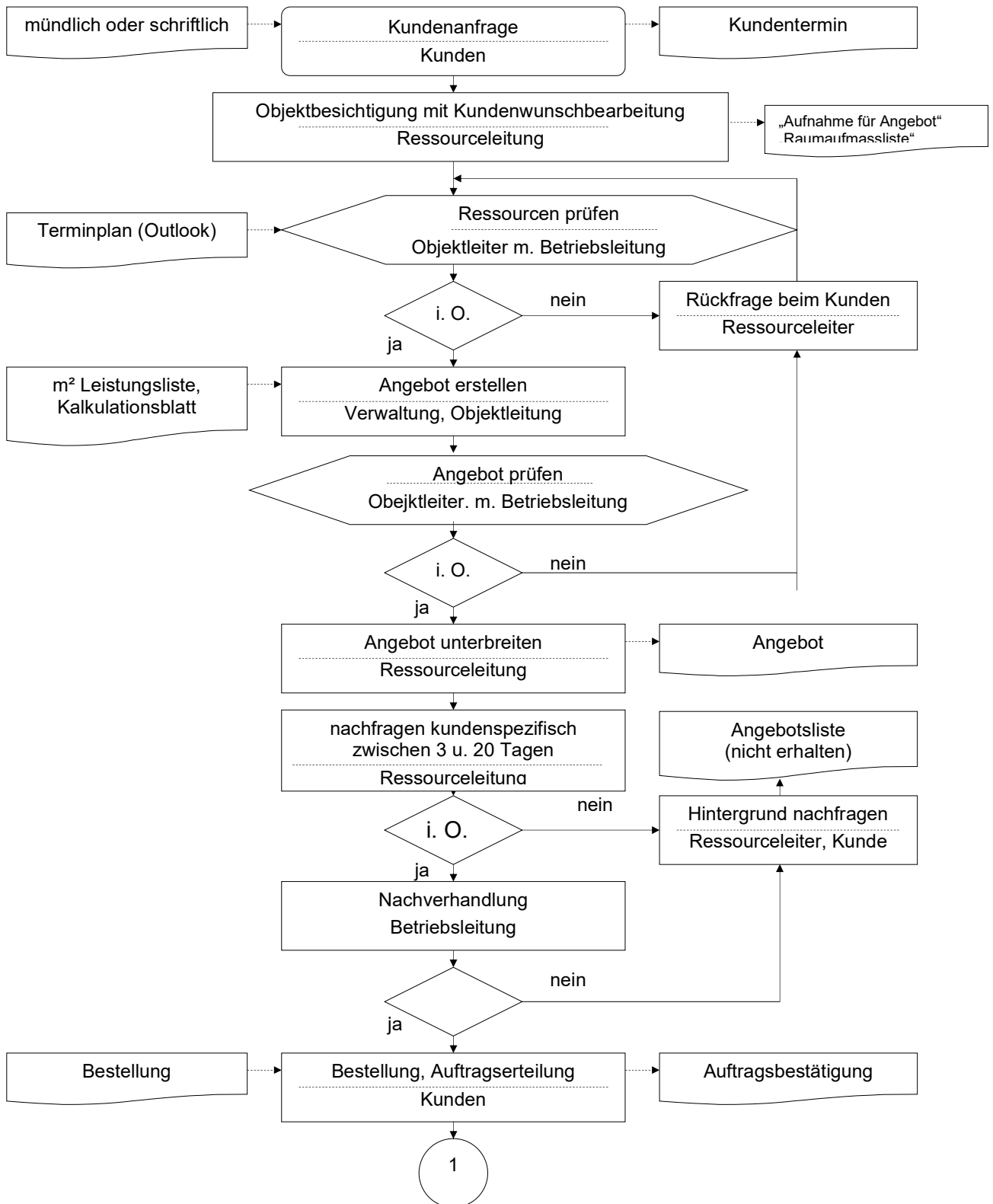
Dienstleistungsbereitstellung

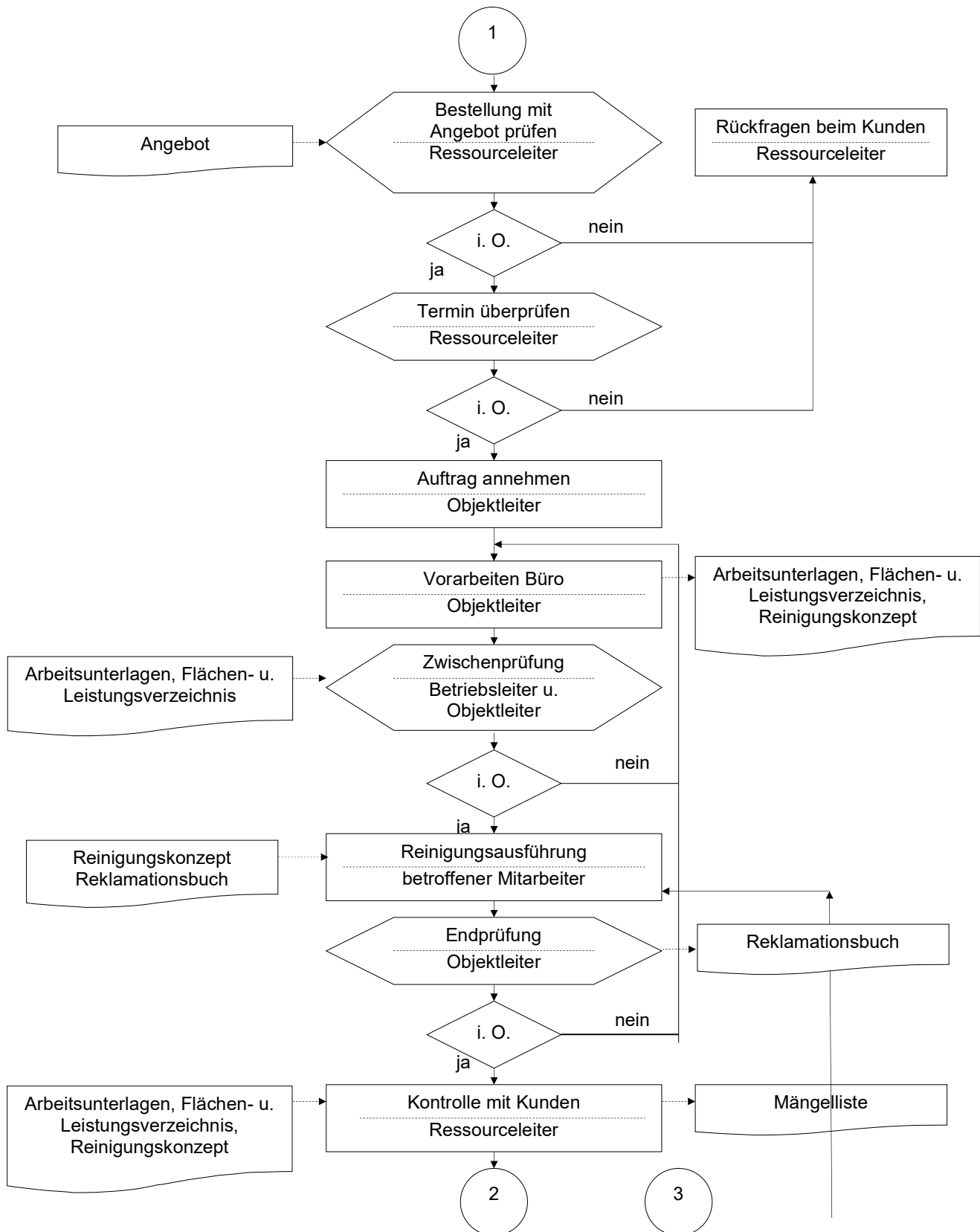
Dienstleistungsbereitstellung

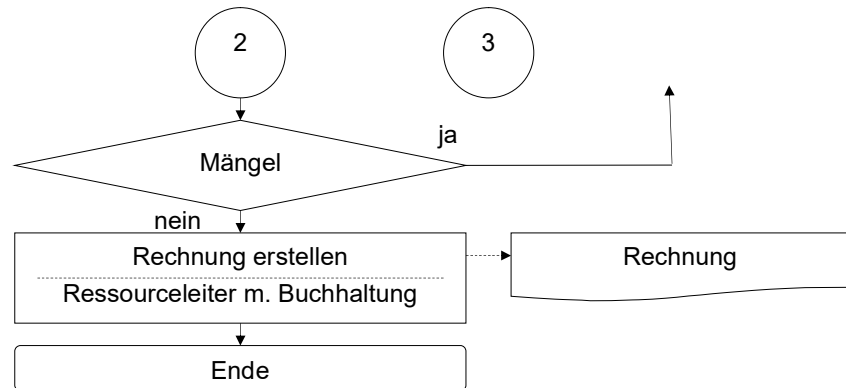
Um eine einwandfreie Leistung zu gewährleisten, erfolgen genaue Anweisungen für spezielle Arbeitsgänge durch die verantwortlichen Mitarbeiter oder der Betriebsleitung. Durch diese detaillierte Beschreibung ist eine Beeinflussung durch das ausführende Personal nur in engen Grenzen möglich. Die Festlegung der Arbeits- und Prüfschritte für die Abläufe basieren auf einem Terminplan. Dabei wird die Dienstleistungsart berücksichtigt. Die Identifikation erfolgt durch die Zuordnung zum Kunden.

Bei erkennen von systematischen Fehlern während der Leistungserbringung werden diese analysiert, Änderung festgelegt und mit dem Kunden besprochen. Die Aufträge sind so aufgebaut, dass nach Bereitstellung der Dienstleistung ein Prüfarbeitsgang durch den verantwortlichen Mitarbeiter durchgeführt wird.

Prozessabwicklung







BM = betroffener Mitarbeiter

Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit

Jeder einzelne Kunde bekommt bei Auftragserteilung eine Auftragsmappe mit dem Kundennamen, Kundennummer oder Auftragsnummer, womit auch die dazugehörigen Arbeitsunterlagen versehen werden und jeder ausführende Mitarbeiter in unserem Betrieb problemlos zuordnen kann. Damit können Verwechslungen der Materialien und Produkte des einzelnen Kunden vermieden werden.

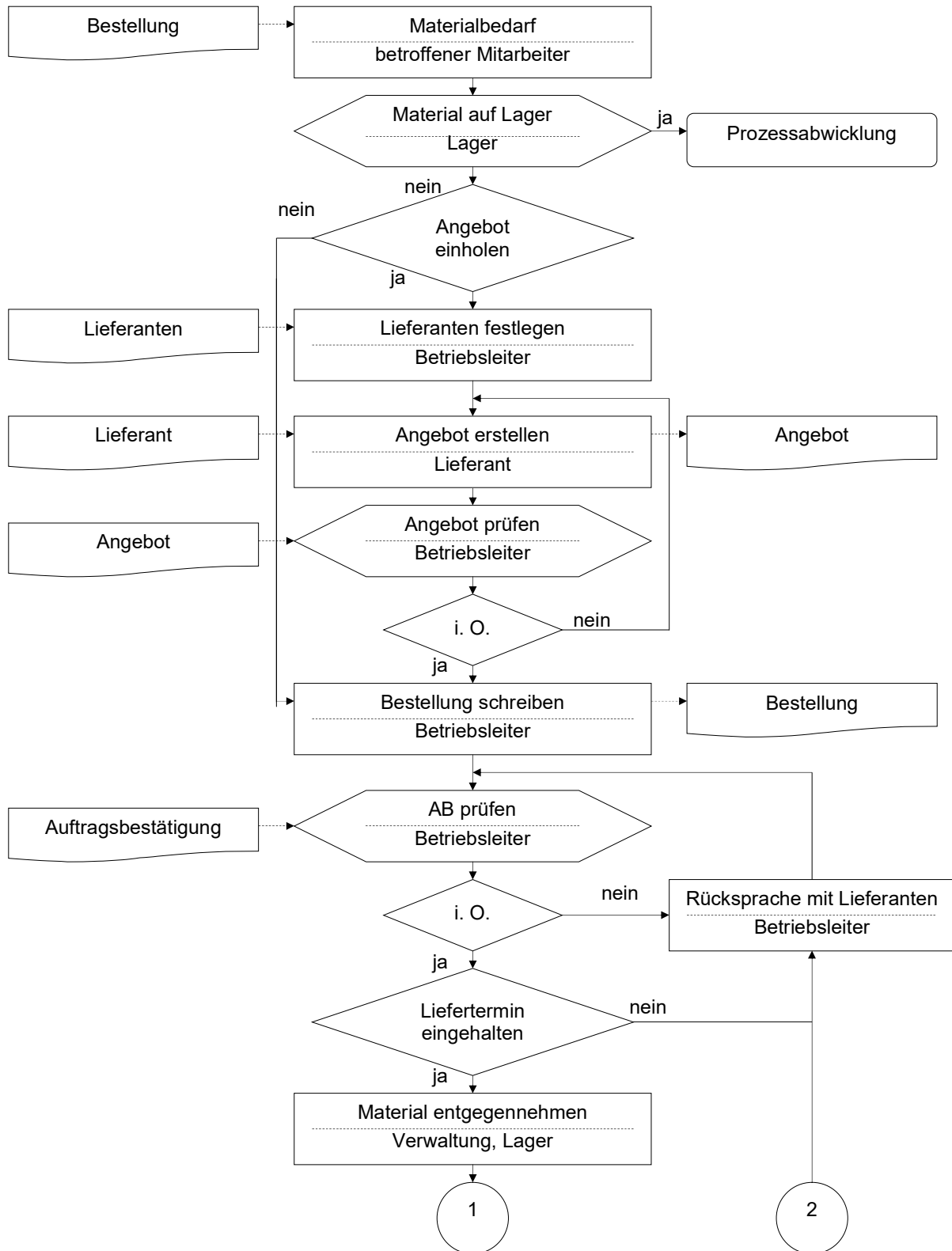
Einkauf

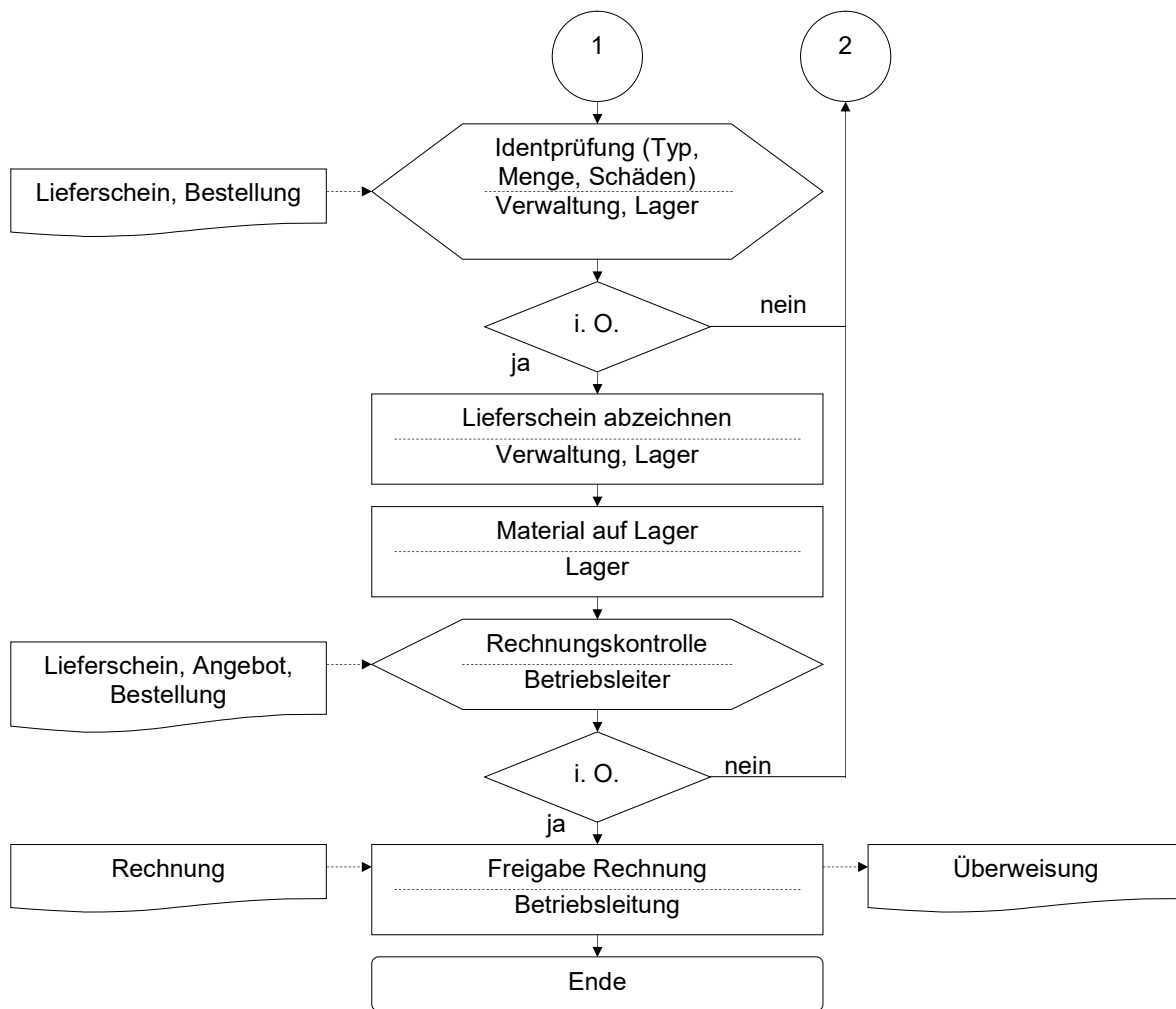
Für unsere Kunden ist die Gesamtheit unserer Leistungen entscheidend. Dies hängt auch wesentlich von der Qualität der Einsatzstoffe ab. Nur durch eine geschickte Lieferantenauswahl ist die Fehlerfreiheit von Einkaufsprodukten gewährleistet.

Beschaffungsangaben

Die Bestellungen werden von der Betriebsleitung durchgeführt und erfolgen per Fax oder E-Mail oder durch ein elektronisches Bestellsystem. Angegeben werden genaue Produktnamen bzw. Artikelnummern und Lieferadresse mit Kommissionsangabe. Darüber hinaus wird im Betrieb eine Bestellliste geführt, um nachvollziehen zu können ob Termingerech geliefert wird.

Beschaffungsablauf





AB = Auftragsbestätigung

Prüfung von beschafften Produkten

Eingehende Produkte und Materialien werden auf Basis der Bestellung auf ihre Richtigkeit geprüft. Die Freigabe der Produkte erfolgt am Lieferschein mittels Datum und Unterschrift. Nicht entsprechende Produkte werden gekennzeichnet und dem Lieferanten zurückgesandt.

Eigentum des Kunden / beigestelltes Material

Beigestellte Produkte oder Teile bleiben Eigentum des Kunden und werden entsprechend behandelt, verwaltet und gelagert. Im Normalfall handelt es sich um Teile welche zur Reparatur uns übergeben werden. Diese werden nach Fertigstellung der Reparatur an den Kunden mit Lieferschein wieder übergeben.

Lieferantenbewertung

Die Materialbeschaffung erfolgt meist auftragsbezogen. Durch die langjährige erfolgreiche Zusammenarbeit mit unseren Lieferanten wird keine Bewertung nach einem Punktesystem durchgeführt. Probleme oder Reklamationen werden mit dem Firmenvertreter besprochen und daraus resultierende Maßnahmen vereinbart.

Dokumentenverwaltung

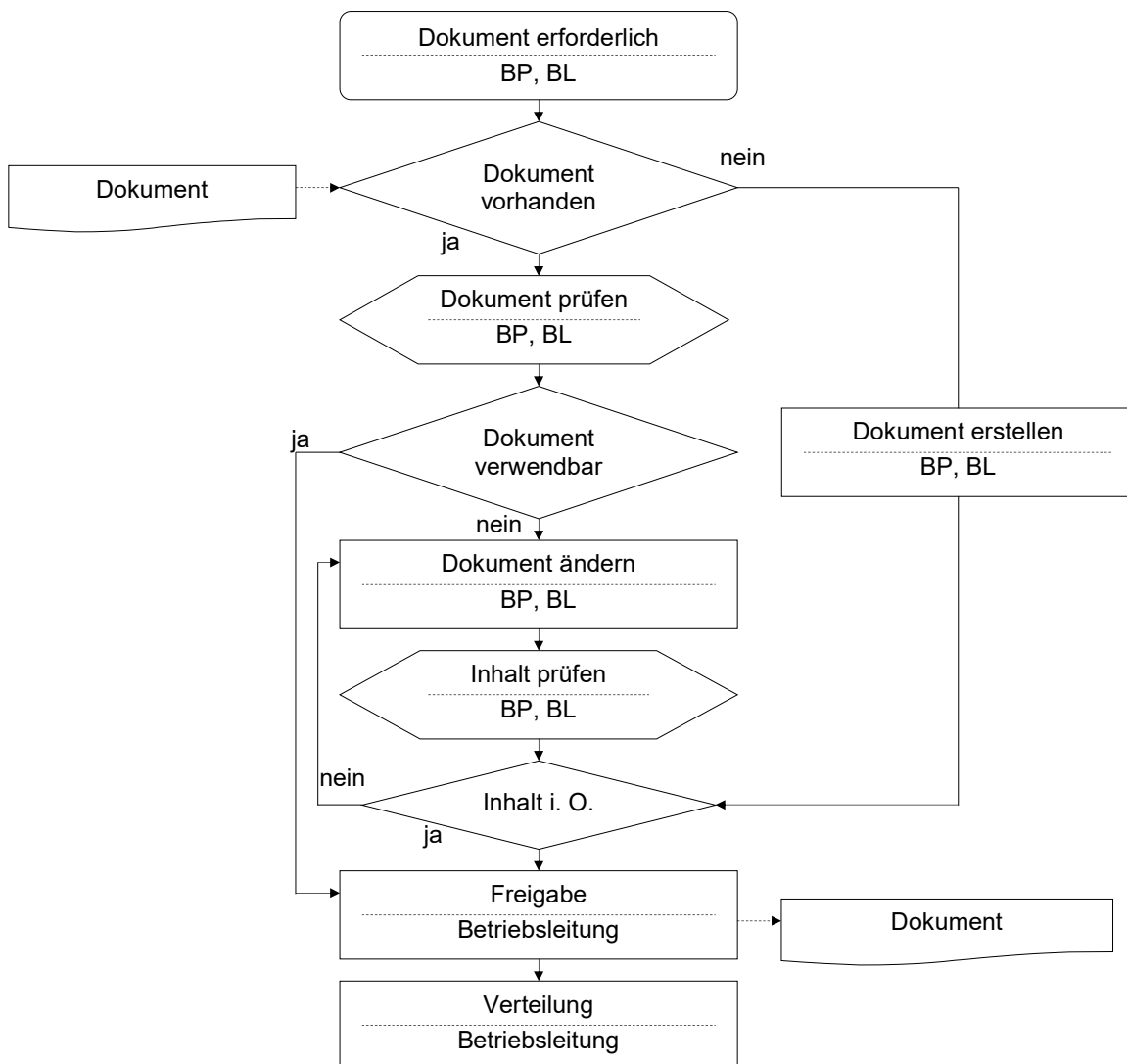
Alle internen oder externen verwendeten Dokumente sind erfasst und werden entsprechend ihrer Verwendungsart regelmäßig auf ihre Gültigkeit geprüft.

Dokumentenverwaltung

Alle zuordenbaren Dokumente, Aufzeichnungen und Formblätter werden Kunden bezogen gekennzeichnet. Dokumente werden nach den gesetzlichen Bestimmungen aufbewahrt. Sind keine gesetzlichen Fristen festgelegt, erfolgt die Aufbewahrung mindestens 3 Jahre.

Lenkung von Dokumenten

Dokumente sind Vereinbarungen, Vorgaben, Richtlinien, Gesetze, Normen und Standards. Sie bilden die Grundlage für die Aktivitäten des Betriebes. Diese können in schriftlicher Form oder als Dateien in der EDV vorhanden sein. Die Durchführung von Änderungen obliegt in Absprache mit der Betriebsleitung dem zuständigen Mitarbeiter.



BP = Betroffene Person
BL = Betriebsleitung

Lenkung von Aufzeichnungen

Alle Aufzeichnungen wie Pläne, Besprechungsnotizen, Prüfprotokolle usw. werden dem Kundenakt zugeordnet und gemäß Dokumentenlenkung mindestens 3 Jahre aufbewahrt. Bei Produkten bei denen die Produkthaftung schlagend werden könnte, werden die dazugehörigen Aufzeichnungen mindesten 10 Jahre aufbewahrt. Durch eindeutige Zuordnung ist eine Rückvollziehbarkeit aller Leistungen im Bedarfsfall möglich.

Datensicherung

Alle Daten der EDV-Anlage werden täglich auf eine externe Platte gespeichert. Diese wird täglich außer Haus mitgenommen.

Analyse und Verbesserung

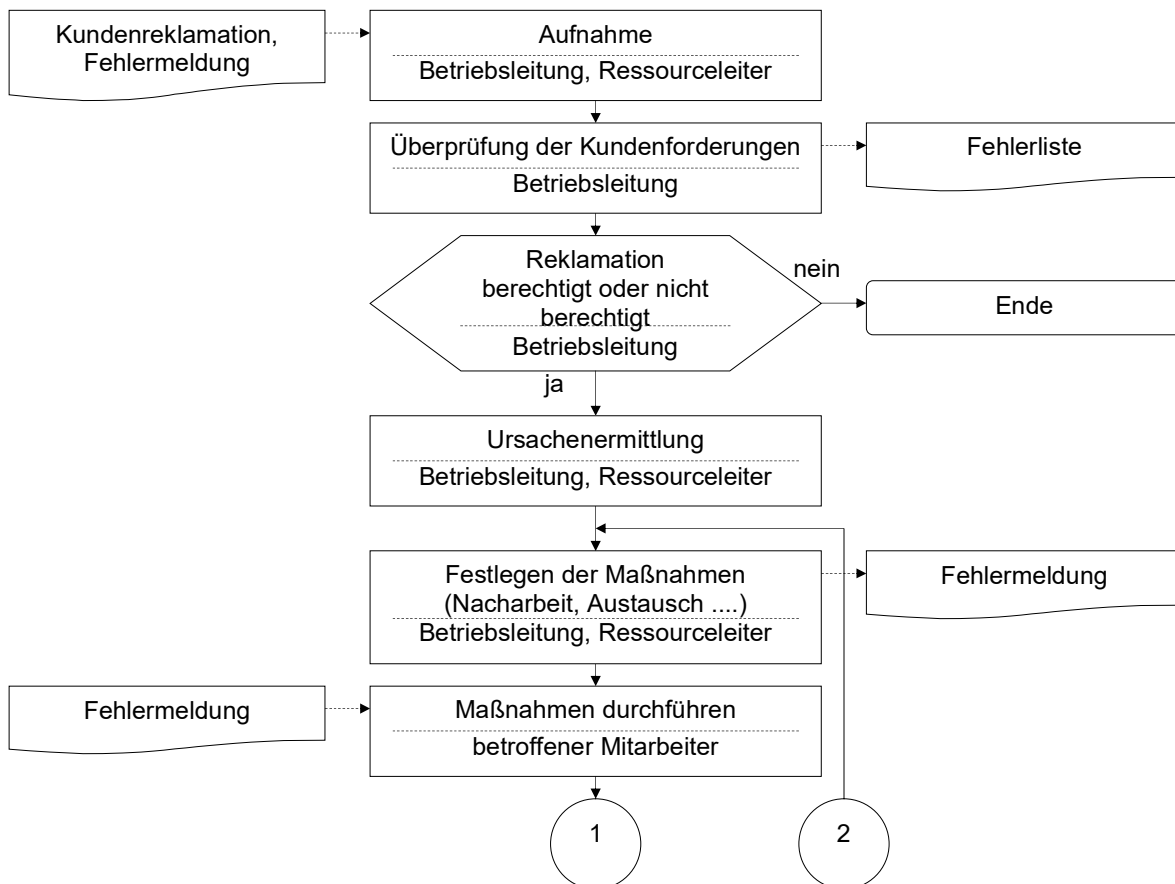
Erkennung von Abweichungen und die Analysen sind integraler Bestandteil der Leistungserbringung und im Regelfall eine Selbstprüfung durch die Mitarbeiter, welche für den Prozess verantwortlich sind. Auch in die Selbstprüfung bzw. externen Prüfung mit der darauf folgenden Analyse sehen wir als Faktor uns ständig zu verbessern.

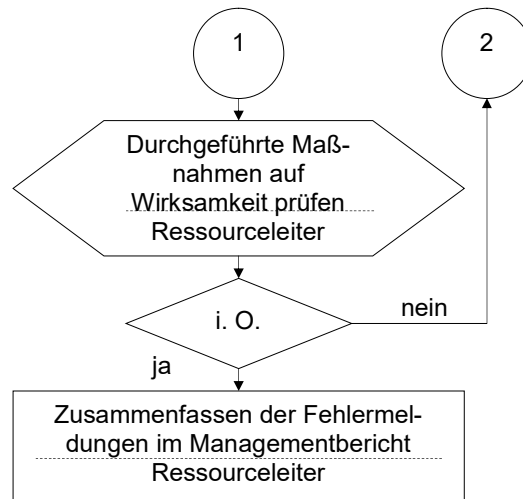
Kundenzufriedenheit

Die Zufriedenheit unserer Kunden, stellen wir im persönlichen Gespräch, sowie in jährlichen Kundenbefragungen fest. Aber auch dadurch, dass der Stammkunde uns immer wieder um ein neues Angebot befragt oder einen Auftrag erteilt. Einen weiteren Faktor der Kundenzufriedenheit sehen wir in der Anzahl der Kundenreklamationen.

Behandlung von Kundenreklamationen und internen Abweichungen

Alle Kundenreklamationen und internen Abweichungen werden systematisch erfasst und analysiert. Bei internen Abweichungen wird die Ursache ermittelt, die entsprechenden Maßnahmen eingeleitet und der Erfolg überprüft und dokumentiert. Das erste Ziel ist die schnelle und konsequente Behandlung der Beschwerden um den Kunden zufrieden zustellen.



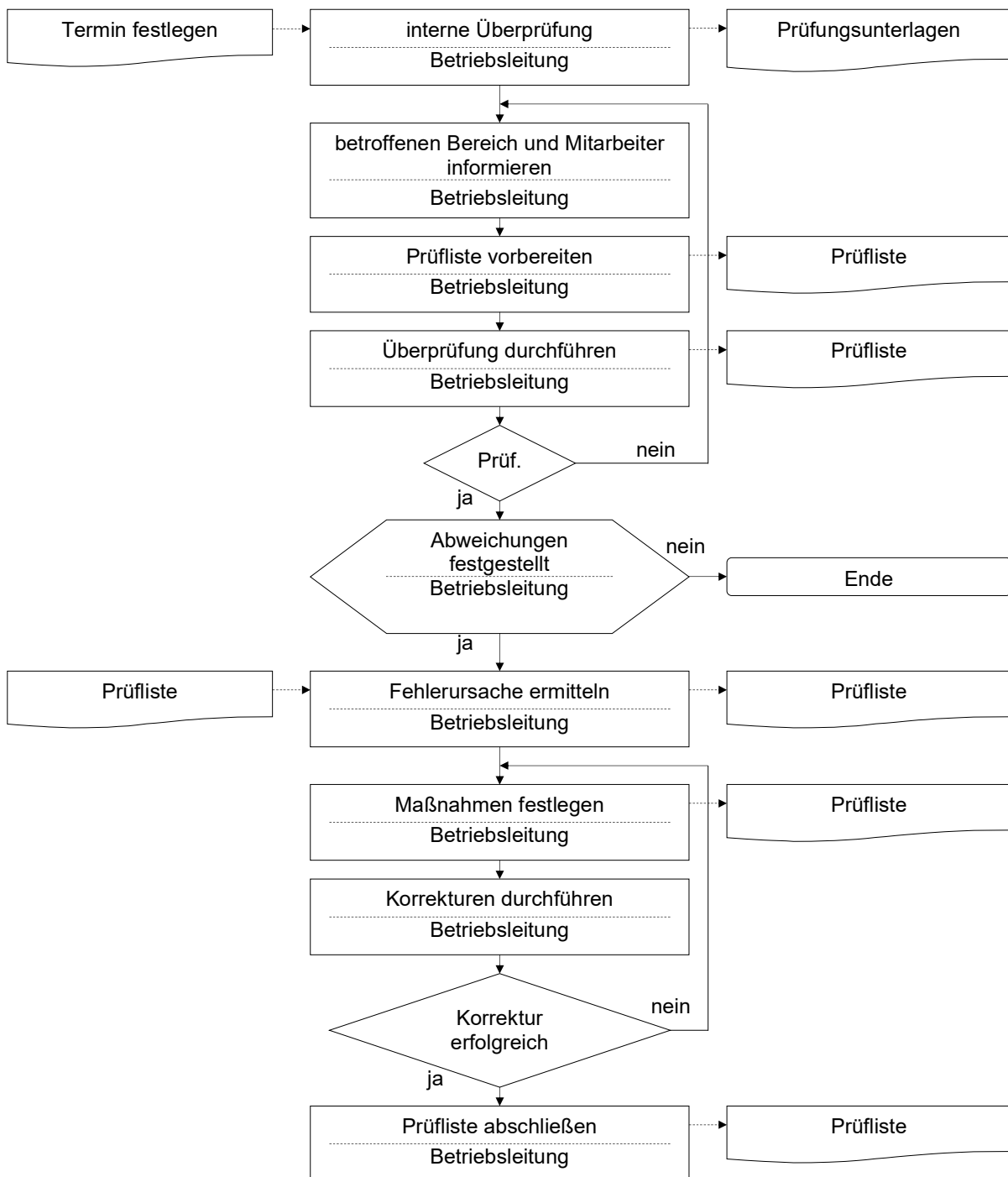


Interne Überprüfung

Die interne Überprüfung dient der Aufrechterhaltung und Verbesserung der Wirksamkeit des Qualitätssystems und der Anpassung des Systems an neue Forderungen. Die interne Überprüfung ist ein Führungselement der Betriebsleitung und diese ist für die Überwachung der Wirksamkeit zuständig.

Die interne Überprüfung erfolgt einmal jährlich unabhängig zur externen Überprüfung.

Überprüfungsergebnisse werden dokumentiert und festgestellte Abweichungen mit den jeweiligen Mitarbeitern des betroffenen Bereiches besprochen. In diesem Gespräch werden erforderliche Korrekturmaßnahmen (was, wer, bis wann) vereinbart.



BM = Betroffener Mitarbeiter

Ergebnis und Dokumentation der Prüfung

Die Ergebnisse der internen Prüfung werden schriftlich zusammengefasst. Dabei wird besonders auf die Angemessenheit und die Erreichung der festgelegten Ziele eingegangen. Der Bericht ist Basis für den Vergleich bei der nächsten internen Prüfung. Abweichungen von den dokumentierten Vorgaben werden mit den zuständigen Mitarbeitern besprochen und wenn erforderlich die entsprechenden Korrektur- oder Vorbeugungsmaßnahmen eingeleitet.

Korrekturmaßnahmen

Korrekturmaßnahmen sind für unseren Betrieb kurzfristig behebbare Fehler welche während des Entstehungsprozesses ohne großen Änderungsaufwand behoben werden können.

Vorbeugungsmaßnahmen

Den Qualitätsverbesserungsprozess systematisch voranzutreiben ist die Aufgabe jedes einzelnen Mitarbeiters. Um sicherzustellen, dass Verbesserungen die erarbeitet wurden, in ausreichendem Maße umgesetzt und in das Qualitätssystem eingearbeitet werden, gibt es periodische Gespräche der Betriebsleitung mit den betroffenen Mitarbeitern. Die Durchführungsverantwortung aller sich aus Verbesserungsvorschlägen ergebenden Maßnahmen liegt bei der Betriebsleitung.

Begriffe

Durch eine genaue Definition der verwendeten Abkürzungen, Begriffe und Wörter soll eine Vereinheitlichung des Sprachgebrauches und die Verbesserung der Kommunikation sichergestellt werden.

Begriff	Erklärung
Produkt	Ist das Ergebnis eines Produktionsprozesses
Prozess	Sind Wechselbeziehungen oder Wechselwirkungen welche die Eingaben in Ergebnisse umwandeln
Qualität	Die Kundenforderungen an die gelieferten Produkte des Unternehmens
Kundenzufriedenheit	Wahrnehmung des Kunden, wie weit seine Anforderungen erfüllt worden sind
Fähigkeit	Eignung eines Prozesses zum Realisieren eines Produkts, das die Kundenforderungen erfüllt
System	Festgelegte Anforderung zum Erreichen dieser Ziele
Leitsatz	Absichten und Ausrichtung des Unternehmens zur Qualität
Planung	Das Festlegen der Qualitätsziele und der notwendigen Ausführungsprozesse sowie der zugehörigen Ressourcen zur Erfüllung der Zielvorgaben
Lenkung	Teil des Qualitätssystems der auf die Erfüllung von Kundenforderungen gerichtet ist
Ständige Verbesserung	Wiederkehrende Tätigkeiten zum Erhöhen der Fähigkeit, Anforderungen zu erfüllen
Wirksamkeit	Ausmaß, in dem geplante Tätigkeiten verwirklicht und geplante Ergebnisse erreicht werden
Organisation	Gruppe von Personen und Einrichtungen mit einem Gefüge von Verantwortungen, Befugnissen und Beziehungen
Dokument	Information und ihr Trägermedium
Leitfaden	Dokument, in dem das Qualitätssystem festgelegt ist
Aufzeichnung	Dokument, das das erreichte Ergebnis angibt oder einen Nachweis ausgeführter Tätigkeiten bereitstellt
Infrastruktur	System von Einrichtungen, Ausrüstungen und Dienstleistungen, die für den Betrieb einer Organisation erforderlich sind
Arbeitsumgebung	Satz von Bedingungen unter denen Arbeiten ausgeführt werden
Kunde	Organisation oder Personen, die ein Produkt erwarten

Lieferant	Organisation oder Personen, die ein Produkt bereitstellen
Projekt	Einmaliger Prozess, der aus einem Satz von abgestimmten und gelenkten Tätigkeiten mit Anfangs- und Endterminen besteht und durchgeführt wird, um ein Ziel zu erreichen, das spezifische Anforderungen erfüllt, wobei Zeit-, Kosten- und Ressourcenbeschränkungen eingeschlossen sind
Zuverlässigkeit	Zusammenfassender Ausdruck zur Beschreibung der Verfügbarkeit und ihrer Einflussfaktoren Funktionsfähigkeit, Instandhaltbarkeit und Instandhaltungsbereitschaft
Rückverfolgbarkeit	Fähigkeit, den Werdegang, die Verwendung oder den Ort des Produktes zu verfolgen
Fehler	Nichterfüllung einer Anforderung
Mangel	Nichterfüllung einer Anforderung in Bezug auf einen beabsichtigten oder festgelegten Gebrauch
Vorbeugungsmaßnahme	Maßnahme zur Beseitigung der Ursache eines möglichen Fehlers oder einer anderen, unerwünschten, möglichen Situation
Korrekturmaßnahme	Maßnahme zur Beseitigung der Ursache eines erkannten Fehlers oder einer anderen, erkannten, unerwünschten Situation
Korrektur	Maßnahme zur Beseitigung eines erkannten Fehlers
Nacharbeit	Maßnahme an einem fehlerhaften Produkt, damit es die Anforderungen erfüllt
Reparatur	Maßnahme an einem fehlerhaften Produkt, damit es für den Verwendungszweck annehmbar ist
Sonderfreigabe	Erlaubnis, ein Produkt, das festgelegte Anforderungen nicht erfüllt, zu gebrauchen oder freizugeben
Überprüfung	Systematischer, unabhängiger und dokumentierter Prozess zur Erlangung von Nachweisen und zu deren objektiver Auswertung, um zu ermitteln, inwieweit festgelegte Kriterien erfüllt sind
Prüfkriterien	Satz von Fragen, Verfahren oder Anforderungen, der als Referenz herangezogen wird
Nachweis	Aufzeichnungen, Tatsachenfeststellungen oder andere Informationen, die für die Kriterien zutreffen und erfüllbar sind
Prüfer	Person mit der Qualifikation eine Prüfung durchzuführen.
Messprozess	Satz von Tätigkeiten zur Ermittlung eines Größenwertes
Messmittel	Messgerät, Software, Messnormal, Referenzmaterial oder Hilfsmittel oder eine Kombination davon, benötigt für einen Messprozess