

## Landesanstalt für Personendosimetrie und Strahlenschutzausbildung Mecklenburg-Vorpommern

Im Innovationspark Wuhlheide  
Köpenicker Straße 325, Haus 41,  
12555 Berlin

Das vorliegende Management-Handbuch

- unterliegt dem Änderungsdienst.  
 unterliegt nicht dem Änderungsdienst

Das Management-Handbuch ist Eigentum der Landesanstalt für Personendosimetrie und Strahlenschutzausbildung Mecklenburg-Vorpommern (kurz: LPS).



| Handbuch_LPS | Name                | Datum        | Unterschrift |
|--------------|---------------------|--------------|--------------|
| Erarbeitet   | Dr. Engelhardt      |              |              |
| Bestätigt    | Dr. Schlagner       |              |              |
| Version 2.10 | Gültig ab: 1.2.2017 | Ungültig ab: |              |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Verbindlichkeitserklärung</b> .....   | <b>4</b>  |
| <b>1 Die Landesanstalt für Personendosimetrie und Strahlenschutzausbildung</b> | <b>5</b>  |
| 1.1 Wer sind wir .....   | 5         |
| 1.2 Wo finden Sie uns .....  | 5         |
| 1.3 Unternehmensstruktur .....   | 6         |
| 1.4 Beauftragte des Geschäftsführers.....                                      | 6         |
| <b>2 Leistungsangebot der LPS</b> .....  | <b>7</b>  |
| 2.1 Dosimetrie .....   | 7         |
| 2.2 Strahlenschutzausbildung .....   | 7         |
| <b>3 Unternehmensleitlinien und Unternehmenspolitik</b> .....                  | <b>8</b>  |
| 3.1 Strategische Ausrichtung .....   | 8         |
| 3.2 Unternehmenskultur .....   | 8         |
| 3.3 Kundenorientierung .....   | 8         |
| 3.4 Mitarbeiter.....   | 8         |
| 3.5 Partner.....   | 9         |
| 3.6 Qualitätspolitik .....   | 9         |
| 3.7 Umweltpolitik .....  | 9         |
| 3.8 Arbeitssicherheitspolitik .....  | 9         |
| <b>4 Managementsystem der LPS</b> .....  | <b>10</b> |
| 4.1 Stellenwert des Managementsystems im Unternehmen .....                     | 10        |
| 4.2 Aufbau des Managementsystems .....   | 11        |
| 4.2.1 Prozessstruktur .....  | 11        |
| 4.2.2 Prozesssicherheit .....  | 11        |
| 4.2.3 Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten .....                           | 11        |
| 4.3 Dokumentation des Managementsystems .....                                  | 12        |
| 4.3.1 Regelungen zum Managementsystem .....                                    | 12        |
| 4.3.2 Lenkung der Regelungen zum Managementsystem .....                        | 12        |
| <b>5 Programme</b> .....   | <b>13</b> |
| 5.1 Aktualisierung der Qualitäts- und Umweltpolitik .....                      | 13        |
| 5.2 Maßnahmenplan.....   | 13        |
| 5.3 Umweltaspekte .....  | 13        |
| 5.4 Gesetzliche Anforderungen .....  | 13        |
| 5.5 Risikobewertungen .....  | 14        |
| 5.5.1 Arbeitssicherheit am Arbeitsplatz .....                                  | 14        |
| 5.5.2 Brandschutz.....   | 14        |
| 5.5.3 Vertrauensschutz .....   | 14        |
| 5.5.4 Datenschutz .....  | 14        |
| 5.6 Qualitätssicherung.....  | 14        |
| 5.7 Kontinuierlicher Verbesserungsprozess .....                                | 15        |
| 5.8 Überwachung und Messung der Umweltleistung .....                           | 15        |
| 5.9 Prüfmittelüberwachung.....   | 15        |
| 5.10 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit .....                                | 15        |
| 5.11 Lenkung von fehlerhaften Dienstleistungen .....                           | 15        |
| <b>6 Bewertung des Managementsystems</b> .....                                 | <b>16</b> |
| 6.1 Regelmäßige Kontrollen .....   | 16        |
| 6.2 Interne Audits .....   | 16        |
| 6.3 Lieferantenaudits .....  | 16        |
| 6.4 Management-Reviews.....  | 16        |
| 6.5 Kennzahlensystem .....   | 16        |

## Anlagen

- Anlage 1 Prozesslandkarte LPS (QMHB An-1)
- Anlage 2 Prozesslandkarte Personendosimetrie(QMHB An-2)
- Anlage 3 Prozesslandkarte Strahlenschutz Ausbildung(QMHB An-3)
- Anlage 4 Normbezüge zur QM-Dokumentation(QMHB An-4)
- Anlage 5 prozessgeordnete Übersicht über der QM-Dokumente (QMHB An-5)
- Anlage 6 Organisation der Arbeitsabläufe(QMHB An-6)

## Verbindlichkeitserklärung

Das Ansehen der LPS stützt sich auf Kompetenz auf den entsprechenden Aufgabengebieten, Zuverlässigkeit, Flexibilität und Vertrauenswürdigkeit sowie auf das individuelle Eingehen auf die Bedürfnisse und Wünsche der Kunden.

Alle Mitarbeiter der LPS sind hiermit beauftragt, ihren Beitrag für die Verwirklichung der Qualitätspolitik, das Erreichen der Qualitätsziele und die Durchsetzung der qualitätsrelevanten Unternehmensgrundsätze zu leisten. Die Beschreibungen und Regelungen dieses Management-Handbuchs sind daher für alle Mitarbeiter der LPS uneingeschränkt verbindlich.

Jeder Mitarbeiter hat das Recht und die Pflicht zur Verbesserung der Prozessabläufe beizutragen, damit Qualitätseinbußen verhindert und eine hohe Produktqualität gesichert werden.

Diese Ausgabe wird mit Wirkung vom 1.2.2017 in Kraft gesetzt und ist für alle Mitarbeiter der LPS verbindlich.

Berlin, den .....

.....

Leiterin der LPS

# 1 Die Landesanstalt für Personendosimetrie und Strahlenschutzausbildung

## 1.1 Wer sind wir

Die LPS unterstützt Anwender ionisierender Strahlung in Medizin, Technik und Forschung in Fragen des Strahlenschutzes. Die LPS bietet Leistungen auf dem Gebiet der Strahlenschutzausbildung und der Dosimetrie an.

Als Dienstleistungsunternehmen agiert sie sowohl regional als auch deutschlandweit. Sie setzt ihre Kompetenz unabhängig und neutral ein.

Die Tätigkeit der LPS basiert auf den gesetzlichen Vorgaben des Atomgesetzes, der Strahlenschutz- und Röntgenverordnung sowie relevanten Richtlinien, Empfehlungen und Standards. Die erfahrenen Mitarbeiter sind gefragte und kompetente Partner für Strahlenschutzausbildung und Dosimetrie.

Die LPS wurde auf der Grundlage von Abkommen der Länder Brandenburg, Mecklenburg-Vorpommern, Sachsen-Anhalt und der Freistaaten Sachsen und Thüringen in der Trägerschaft des Landes Mecklenburg-Vorpommern am 1. Juli 1991 gegründet. Die Dienst- und Fachaufsicht über die LPS obliegt dem zuständigen Ministerium im Land Mecklenburg-Vorpommern (MV).

Seit Januar 1998 ist die LPS ein Landesbetrieb des Landes Mecklenburg-Vorpommern. Die Rechte und Pflichten der LPS werden in einem Betriebsstatut geregelt.

Die LPS verfügt über 27 Mitarbeiter und ist in die Bereiche Personendosismessstelle, Strahlenschutzausbildung und Verwaltung gegliedert.

Ein wissenschaftlicher Beirat berät das zuständige Ministerium MV zu Belangen der LPS. Die Mitglieder des Beirates sind Vertreter aus den Fachministerien der Länder, die das Abkommen zur Gründung der LPS unterzeichnet haben.

## 1.2 Wo finden Sie uns

Neben der langjährigen Erfahrung und der hohen fachlichen Qualifikation der wissenschaftlichen Mitarbeiter und technischen Assistenten, tragen eine moderne Geräte- und Raumausstattung in den Geschäftsräumen des Innovationsparks "Manfred von Ardenne" in Berlin Wuhlheide (IPW) dazu bei, dass die Auswertung von Dosimetern und die Ausbildung von Strahlenschutzfachkräften auf dem neuesten Stand von Wissenschaft und Technik erfolgt.



Ausschnitt vom Innovationspark Wuhlheide

### **1.3 Unternehmensstruktur**

Die Leiterin Frau Dr. Susanne Schlagner, ebenfalls Bereichsleiterin der Strahlenschutzausbildung (SSA) und die Leiter der Bereiche Personendosismessstelle (PD) und Verwaltung sind durch das dienst- und fachaufsichtsführende Ministerium bestellt worden. Für die Bereiche sind Stellvertreter benannt.

Unabhängig von den Leitungsaufgaben sind die Arbeitsabläufe in der LPS prozessorientiert gestaltet und werden von Prozesseignern gesteuert (s. QMHB An-1 bis QMHB An-3 [Prozesslandkarten] und QMHB An-6 Organisation der Arbeitsaufgaben).

### **1.4 Beauftragte der Leiterin**

Die Leiterin ist vom Strahlenschutzverantwortlichen zur Strahlenschutzbevollmächtigten bestellt worden und nimmt damit die Verantwortung für den Strahlenschutz in der LPS nach Strahlenschutz- und Röntgenverordnung wahr.

Die Leiterin wird in der Wahrnehmung seiner Verantwortung in den Bereichen Qualitätsmanagement, Umweltschutz, Strahlenschutz und Arbeitsschutz durch Beauftragte unterstützt. Der Qualitätsmanagementbeauftragte (QMB) ist in dieser Funktion direkt der Leiterin unterstellt.

Zur Einhaltung der Gesetze und Verordnungen im Umwelt- und Arbeitsschutz wurden von der Leiterin Management- und Betriebsbeauftragte benannt. Die Aufgaben und Befugnisse dieser Beauftragten sind auf der Basis der gültigen Gesetze benannt und die ungehinderte Wahrnehmung der Aufgaben ist in den Prozessen verankert (s. QMHB An-6 Organisation der Arbeitsaufgaben).

## 2 Leistungsangebot der LPS

### 2.1 Dosimetrie

Die LPS ist die amtliche Personendosismessstelle für die Bundesländer Mecklenburg-Vorpommern, Brandenburg, Sachsen-Anhalt sowie die Freistaaten Sachsen und Thüringen.

Mit Hilfe der ausgegebenen Personendosimeter bestimmt sie die Strahlenexposition von Personen, die in ihrem Beruf ionisierender Strahlung ausgesetzt sind.

Das Leistungsspektrum der Personendosismessstelle der LPS als kompetentes und akkreditiertes Fachlabor umfasst folgende Verfahren:

- Bestimmung der Personendosis in Photonen-, Neutronen- und Betastrahlungsfeldern
- Ermittlung der Photonenumgebungsstrahlung
- Ermittlung der Strahlenexposition bei speziellen Fragestellungen gemäß Kundenwunsch



Zusätzlich zu den akkreditierten Verfahren werden als zertifizierte Verfahren die Bestimmung der Radonexposition, die Leihstellung von elektronischen Personendosimetern und weitere Dienstleistungen zur Dosimetrie ionisierender Strahlung angeboten.

### 2.2 Strahlenschutz Ausbildung

Die LPS gehört zu den führenden deutschen Strahlenschutz Ausbildungsstätten und ist Mitglied im Qualitätsverbund deutscher Strahlenschutzkursstätten (QSK). Ihre Kurse zum Erwerb sowie zum Erhalt der Fachkunde und von Kenntnissen im Strahlenschutz für nahezu alle Bereiche der Anwendung ionisierender Strahlung sind behördlich anerkannt.



Die Lehrveranstaltungen einschließlich praktischer Übungen finden in dauerhaft angemieteten Geschäftsräumen statt. Auf Anfrage werden auch Kurse vor Ort beim Kunden durchgeführt.



## 3 Unternehmensleitlinien und Unternehmenspolitik

### 3.1 Strategische Ausrichtung

Als kompetente und unabhängige Dienstleistungseinrichtung des öffentlichen Dienstes leistet die LPS einen aktiven Beitrag zum Schutz der Gesundheit von Personen sowie der Umwelt vor ionisierender Strahlung.

Der Schwerpunkt der Tätigkeit liegt in den neuen Bundesländern und Berlin, die Dienstleistungen der LPS werden jedoch zunehmend in ganz Deutschland und auch im Ausland nachgefragt.

### 3.2 Unternehmenskultur

Maßstab der Tätigkeit der LPS ist unternehmerisches kunden- und zukunftsorientiertes Handeln. Heraushebendes Merkmal ist ein hoher Qualitätsanspruch.

Die Zusammensetzung des kompetenten und im Strahlenschutz erfahrenen Personals der LPS ist interdisziplinär. Eine aktive Mitarbeit in nationalen und internationalen Fachgremien sichert einen stets aktuellen Kenntnisstand.

Die LPS richtet sich strikt nach den gesetzlichen Vorgaben und dem Stand von Wissenschaft und Technik.

### 3.3 Kundenorientierung

Die LPS ist eine kompetente qualitäts- und verantwortungsbewusste Institution für ihre Kunden. Ihre Tätigkeit erfolgt auf hohem fachlichem Niveau und mit modernen Arbeitsmethoden und Arbeitsmitteln. Die Zufriedenheit unserer Kunden trägt wesentlich zum Erfolg der LPS bei. Daher ist durch das Managementsystem gewährleistet, dass nur solche Aufträge angenommen werden, die mit den personellen und technischen Mitteln der LPS einwandfrei ausgeführt werden können.

Kann die LPS Kundenwünsche nicht allein realisieren, nutzt sie nach Absprache mit dem Kunden die Zusammenarbeit mit kompetenten und anerkannten Partnern.

Um verantwortungsvoll mit ionisierender Strahlung umgehen zu können, fordern gesetzliche Vorgaben eine fundierte Strahlenschutz Ausbildung. Der erfolgreiche Abschluss der Ausbildung bei der LPS unterstützt die Teilnehmer nicht nur bei dieser verantwortungsvollen Aufgabe in Ihrem Beruf, sondern fördert auch Arbeitssuchende bei der Eingliederung in den Arbeitsmarkt.

### 3.4 Mitarbeiter

Die Mitarbeiter sind das wichtigste Kapital und der entscheidende Faktor für die Leistung der LPS.

Alle Mitarbeiter arbeiten professionell und ihr vorhandenes vielfältiges Wissen fließt in die Entscheidungsprozesse ein. Auf die Zusammenarbeit und persönliche Kooperationsfähigkeit und -bereitschaft ihrer Mitarbeiter ist die LPS in besonderem Maße angewiesen.

Jeder einzelne Mitarbeiter der LPS arbeitet motiviert. Dazu gehören die Identifikation mit dem Auftrag der LPS, das Bemühen um aktive Weiterentwicklung des Arbeitsgebietes unter Berücksichtigung des Standes von Wissenschaft und Technik und die Mitwirkung bei der Sicherung des Erfolges.

Alle Mitarbeiter begegnen einander mit Offenheit und fördern eigenständiges Handeln mit großer Selbstverantwortung. Die Motivation aller Mitarbeiter ist ein wichtiges Anliegen. Die Leiterin schenkt den Mitarbeitern Vertrauen und unterstützt sie bei der Entwicklung innovativer Problemlösungen.

Die LPS fördert die Eigenverantwortung, Sachkunde und Weiterbildung aller Mitarbeiter.

Personalentwicklung und Schulung haben das Ziel, Mitarbeiter langfristig an das Unternehmen zu binden und sie so zu fördern, dass sie sich mit dem Unternehmen und seinen Zielen identifizieren.



### 3.5 Partner

Starke Partner sind eine wesentliche Stütze der Arbeit der LPS. Die LPS hält engen fachlichen Kontakt zu Bundes- und Landesbehörden sowie bedeutenden Fachinstitutionen.

### 3.6 Qualitätspolitik

Das Bestreben der LPS ist, ihren Kunden ein Höchstmaß an Qualität und Zuverlässigkeit ihrer Dienstleistungen zu garantieren. Die Leistungen sollen sich durch eine gleich bleibend hohe Qualität auszeichnen. Es ist Qualitätspolitik der LPS, die Dienstleistungen termin- und kostengerecht zu planen und anzubieten.

Die Leiterin verpflichtet sich für die Erfüllung der Anforderungen der DIN EN ISO 17025:2005 und DIN EN ISO 9001:2008 zu sorgen.

Um dies zu erreichen, werden folgende Voraussetzungen zwingend erfüllt:

- Identifizierung und Dokumentation der Bedürfnisse der Kunden in der Ausbildung und persönlicher Kontakt mit Kunden der Messstelle
- Erbringen von Dienstleistungen, die die Kundenerwartungen erfüllen und übertreffen,
- strikte Einhaltung von Spezifikationen und Qualitätsforderungen, z. B. aus Normen, Genehmigungen, etc.
- Festlegung von Maßnahmen, die der ständigen Verbesserung aller Dienstleistungen dienen,
- kontinuierliche Weiterentwicklung der innerbetrieblichen Prozesse und
- Wahrung der Loyalität zum Kunden bei schriftlichen und mündlichen Äußerungen gegenüber Dritten

### 3.7 Umweltpolitik

Ziel der LPS ist es, bei ihrer Tätigkeit nachteilige Auswirkungen auf die Umwelt zu vermeiden, den Ressourcenverbrauch sowie Abfälle und Emissionen zu reduzieren.

Um dies zu erreichen, wurden folgende Schwerpunkte der Arbeit definiert:

- Bei der Planung der Dienstleistungen werden umweltrelevante Faktoren einbezogen
- in den Prozessen wird auf die Vermeidung von Umweltgefahren bzw. auf die Reduzierung von bestehenden Umweltgefahren geachtet,
- in allen Prozessen wird in hohem Maß der Einsatz von recyclingfähigen Materialien angestrebt,
- anfallende Abfälle werden nach Art getrennt, gesammelt und entsorgt, wobei der Schwerpunkt auf der Vermeidung von Abfällen liegt.

### 3.8 Arbeitssicherheitspolitik

Ziel der LPS ist es, den betrieblichen Arbeitsschutz und den Schutz der Beschäftigten vor Beeinträchtigung ihrer Gesundheit kontinuierlich zu verbessern.

## 4 Managementsystem der LPS

### 4.1 Stellenwert des Managementsystems im Unternehmen

Die Leiterin der LPS hat die Qualitätsarbeit unter Berücksichtigung der Umweltaspekte zu einem bestimmenden Ziel der Führungsaufgaben erklärt. In das Qualitäts- und Umweltmanagement-System als integriertes Managementsystem werden alle Mitarbeiter einbezogen.

Basis für das Qualitätsmanagement-System sind DIN EN ISO 9001:2008 und DIN EN ISO 17025:2005. Das unternehmerische Handeln der LPS im Rahmen der Arbeitssicherheit ist durch OH SAS 18001:1999 und im Umweltschutz durch DIN EN ISO 14001:2005 geprägt.

Das Qualitätsmanagement-System enthält alle grundsätzlichen Regeln für die Führung der Landesanstalt und die Ziele, die langfristig auf eine kontinuierliche Verbesserung von Qualität und Leistung gerichtet sind. Ausgenommen von der Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2008 ist der Entwicklungsprozess, da die LPS neue Verfahren und Dosimetriesysteme im Rahmen der flexiblen Akkreditierung der Messstelle nach DIN EN ISO 17025:2005 validiert bzw. durch ein staatliches Zulassungsverfahren zertifizieren (Baumusterprüfung der PTB) und genehmigen lässt, und die Ausbildungskurse im Strahlenschutz ebenfalls behördlich genehmigen lässt.

Das Umweltmanagement-System ist ein System, das Organisationsstruktur, Planungstätigkeiten, Verantwortlichkeiten, Methoden, Verfahren, Prozesse und Ressourcen zur Entwicklung, Implementierung, Erfüllung, Bewertung und Aufrechterhaltung der Umweltpolitik umfasst.

Das Management-System für Arbeitsschutz und Anlagensicherheit sichert gefahrloses Arbeiten, verhindert grundsätzlich das Entstehen von Berufskrankheiten und gewährleistet die Anlagensicherheit.

Die Leiterin der LPS stellt sicher, dass

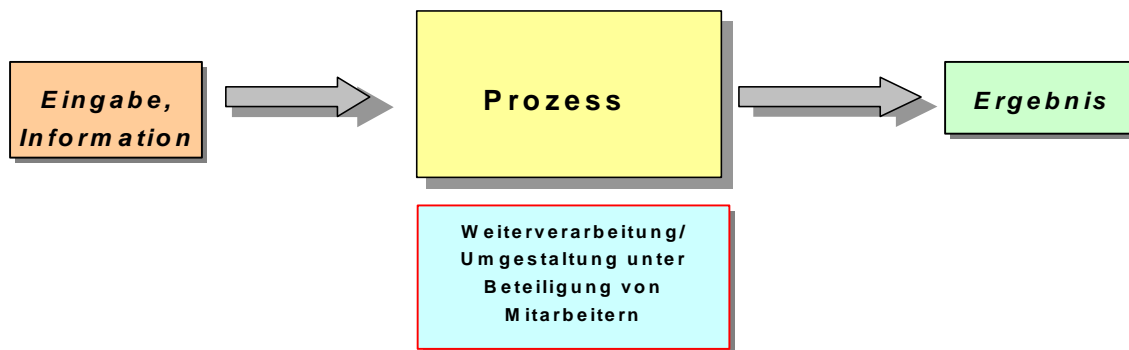
- alle Dienstleistungen die vertraglich vereinbarten Forderungen erfüllen und den vorgegebenen Normen, Regelwerken und Vorschriften genügen,
- die Leistungserbringung in enger Kooperation mit dem Auftraggeber erfolgt und damit die Voraussetzung für die Zufriedenheit der Kunden geschaffen wird,
- die Zusammenarbeit mit den Lieferanten und Kooperationspartnern auf der Grundlage der oben genannten Normen erfolgt und sie entsprechend ihrer Bedeutung in das Qualitätsmanagement einbezogen werden,
- eine transparente Kommunikation, eine Verständigung über gemeinsame Ziele im Hinblick auf das Kundeninteresse und eine Kooperation bei der Entwicklung und Verbesserung von Produkten zu den wesentlichen Lieferanten und Dienstleistern gewährleistet wird,
- eine Unternehmenskultur erzeugt wird, die durch Leistung, Qualitätsanspruch, aber auch durch gegenseitiges Vertrauen und Zusammenarbeit gekennzeichnet ist und Herausforderungen, Anerkennung und Sachlichkeit die Atmosphäre bestimmen,
- die Übertragung von Verantwortung auf die Mitarbeiter rechtssicher erfolgt und sich motivationsfördernd auf die fachliche Entwicklung und Einsatzbereitschaft der Mitarbeiter auswirkt,
- die zur Umsetzung des Qualitäts- und Umweltmanagement-Systems erforderlichen Mittel im Wirtschaftsplan bereitgestellt werden,
- nur qualifiziertes und berechtigtes Personal die Räume betreten kann, in denen die Prüftätigkeiten stattfinden und die Lagerung der Prüfgegenstände erfolgt,
- die zur Umsetzung des Qualitäts- und Umweltmanagement-Systems erforderliche bauliche Beschaffenheit vorhanden ist.

Wichtigstes Arbeitsinstrument der Leiterin zur Umsetzung der Unternehmenspolitik sind die Strategie- und Dienstberatungen.

## 4.2 Aufbau des Managementsystems

### 4.2.1 Prozessstruktur

Das Managementsystem der LPS ist prozessorientiert aufgebaut. In den Prozessen werden steuerbare Tätigkeiten bzw. sachlich logische Ablauffolgen beschrieben, die ein definiertes Starterereignis mit einem Input von Ressourcen oder Informationen besitzen und am Ende der Tätigkeiten eine Leistung oder Wertsteigerung als Ergebnis (Output) besitzen.



*Modell zur Prozessdarstellung*

Zur kundenbezogenen Gestaltung der Geschäftsprozesse wird DIN EN ISO 9001:2008 genutzt, als Orientierungsgrundlage wird die Norm zum Umweltmanagement ISO 14001:2005 berücksichtigt, Vorschriften zur Informationssicherheit und zum Arbeitsschutz werden beachtet.

In den Verfahren der Personendosismessstelle sind die speziellen Anforderungen der DIN EN ISO 17025:2005 berücksichtigt.

Durch die Prozesslandkarten werden die Wechselwirkungen der Prozesse und Verfahren kenntlich gemacht (s. QMHB An-1 bis QMHB An-3).

### 4.2.2 Prozesssicherheit

Die Qualitätsanforderungen an die zu erbringenden Dienstleistungen der LPS können nur in sicheren Prozessen bzw. Verfahren erfüllt werden. Das Konzept der LPS zur Prozesssicherheit basiert auf der Einhaltung von

- Arbeits- und Gesundheitsschutz,
- Brandschutz,
- Umweltschutz,
- Vertrauensschutz und zur Datensicherheit und
- öffentlicher Sicherheit.

Durch Unterweisungen und Kontrollen nehmen die Prozesseigner in angemessenem Umfang Einfluss auf das sachgerechte Verhalten der Mitarbeiter.

Subunternehmer und Lieferanten werden durch vertragliche Vereinbarungen in die Prozesssicherheit der LPS einbezogen.

### 4.2.3 Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten

Die Verantwortlichkeiten der Führungskräfte im Qualitäts-, Umwelt- und Arbeitssicherheitsmanagement sind in den Funktionsbeschreibungen geregelt. Die Verantwortung und Befugnisse der einzelnen Prozesse zur Qualitätssicherung, zur Einhaltung der Regelungen zum Umweltschutz und zur Arbeitssicherheit, die Entwicklung der fachlichen Qualifikation und die Mitwirkung in den Verbesserungsprozessen sind in Verfahrensanweisungen beschrieben.

Für Prozesse und Verfahren im Unternehmen sind Prozesseigner benannt worden. Diese haben die Aufgabe, die Effizienz der Prozesse entsprechend dem Qualitäts-, Umwelt- und Arbeitsschutz-Managementsystem zu sichern und regelmäßig die Regelungen den veränderten Bedingungen anzupassen.

## **4.3 Dokumentation des Managementsystems**

### **4.3.1 Regelungen zum Managementsystem**

Verantwortung, Befugnisse sowie gegenseitige Zusammenarbeit aller Mitarbeiter, die leitende, ausführende und überwachende Tätigkeiten ausüben oder die die Qualität der Dienstleistungen beeinflussen, sind im Regelwerk des integrierten Managementsystem definiert.

Die Regelungen werden grundsätzlich so formuliert, dass sie das initiativreiche und verantwortliche Handeln der Mitarbeiter in keiner Weise einschränken.

Das direkte persönliche Gespräch bleibt das entscheidende Führungsinstrument.

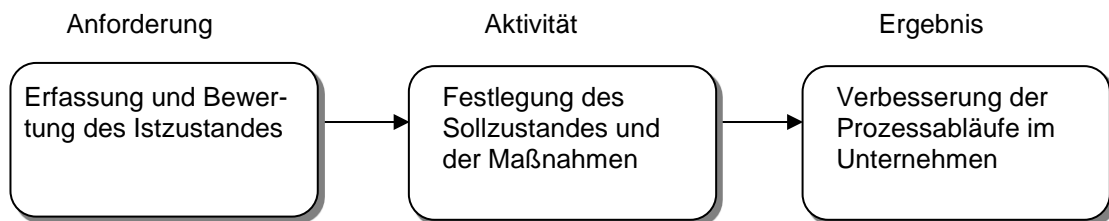
### **4.3.2 Lenkung der Regelungen zum Managementsystem**

Der Managementbeauftragte (QMB) ist für die Lenkung der Regelungen zum integrierten Managementsystem verantwortlich. Er organisiert die Verteilung der Regelungen, stellt die Aktualität sicher und sorgt dafür, dass sinnvolle Erkenntnisse aus der ständigen Anwendung und Überwachung des Managementsystems und aus den Änderungsvorschlägen der Mitarbeiter in das Regelwerk einfließen. In der hierzu vorhandenen Verfahrensanweisung ist vorgeschrieben, wie die Regelungen erstellt, freigegeben und verteilt werden.

Eine Liste der gültigen Regelungen ist in QMHB An-5 zu finden.

## 5 Programme

Die LPS stellt sich die Aufgabe, die Abläufe in allen Bereichen der unternehmerischen Tätigkeit kontinuierlich zu verbessern. Für die Erfüllung dieser Aufgabe ist die Formulierung von realistischen Zielsetzungen, die ihre Basis in der Unternehmenspolitik finden, unabdingbar. Die Erarbeitung der Zielsetzungen für die Bereiche Qualität, Arbeits- und Gesundheitsschutz sowie Umweltschutz obliegt der Leiterin.



Die Festlegung von Zielsetzungen für die Bereiche Qualität, Arbeits- und Gesundheitsschutz sowie Umweltschutz erfolgt kontinuierlich.

### 5.1 Aktualisierung der Qualitäts- und Umweltpolitik

Die Qualitäts- und Umweltpolitik der LPS basiert auf der Erreichung einer hohen Qualität bei Einhaltung der Regelungen zum Arbeits- und Umweltschutz. Dabei werden eine kontinuierliche Leistungsverbesserung und die Übernahme von Verantwortung durch jeden Mitarbeiter vorausgesetzt.

Aufgabe der Leiterin ist es, dafür zu sorgen, dass jedem einzelnen Mitarbeiter die Qualitäts- und Umweltpolitik und die Ziele des Unternehmens bekannt sind. Die Mitarbeiter werden aktiv in den Prozess der Findung und Überprüfung der Unternehmenspolitik eingebunden. Der Zielsetzungsprozess erfolgt nach der Methodik: Planen - Ausführen - Überprüfen - Nutzen der Ergebnisse für weitere Maßnahmen.

### 5.2 Planung von Maßnahmen

Die gezielte Planung von Maßnahmen unterstützt das Erreichen der Ziele in der Qualitäts- und Umweltpolitik. Es werden alle erforderlichen Maßnahmen, Meilensteine, Verantwortlichkeiten, Voraussetzungen, Mittel und Termine festgelegt. Diese Maßnahmen werden von der Leiterin zusammen mit den Bereichsleitern verabschiedet, um

- den Kunden ein Höchstmaß an Qualität und Zuverlässigkeit der Dienstleistungen zu garantieren und
- ein hohes Vertrauen der Kunden hinsichtlich der Qualitätssicherung und des innerbetrieblichen Umweltschutzes aufzubauen und aufrechtzuerhalten.

Die Erfüllung der Maßnahmen wird in den regelmäßigen Dienstberatungen der Leiterin verfolgt.

### 5.3 Umweltaspekte

Umweltaspekte und Umwelteinflüsse werden in verschiedenen Phasen der Realisierung von Leistungen untersucht, bewertet und gemäß dem Stand der Technik auf ein Minimum reduziert. Die gewonnenen Kenntnisse gehen in die Gestaltung der Prozesse ein.

Die Umweltaspekte werden im Außenverhältnis nicht aktiv kommuniziert.

### 5.4 Gesetzliche Anforderungen

Die Beachtung von Umwelteinflüssen und deren Minimierung sind an gesetzliche und behördliche Auflagen gebunden, deren Einhaltung von der LPS gewährleistet wird. Jede Mitarbeiterin und jeder

Mitarbeiter ist dafür verantwortlich, dass die Leistungen und Prozesse den bestehenden Gesetzen entsprechen.

Die Einhaltung der geltenden relevanten Regelwerke und gesetzlichen Verordnungen ist Aufgabe der für die Prozesse festgelegten Verantwortlichen. Eigene Regelungen der LPS sind in Verfahrensweisungen, technischen Unterlagen u. a. festgelegt.

## 5.5 Risikobewertungen

Die LPS ist sich, wie jedes Unternehmen ihrer Risiken bewusst. Durch ein Notfallmanagement werden die Risiken erfasst und bewertet, ihre Auswirkungen auf die Wirtschaftlichkeit herausgearbeitet und geeignete Maßnahmen zur Minimierung möglicher Auswirkungen und eventuell eintretender Schäden festgelegt. Die LPS ist als Landesbetrieb von Mecklenburg-Vorpommern durch das Land selbstversichert.

### 5.5.1 Arbeitssicherheit am Arbeitsplatz

Sicherheitsregeln für Arbeitsplätze und Unfallverhütungsvorschriften werden gemäß den gesetzlichen Bestimmungen und den Vorgaben der zuständigen Unfallkasse beachtet. Hierzu organisiert die Leiterin regelmäßige Unterweisungen der Mitarbeiter und Kontrollen der Prozesse.

### 5.5.2 Brandschutz

Brandschutzmaßnahmen werden gemäß den gesetzlichen Regelungen angewandt. Für deren Einhaltung und Überwachung ist die Leiterin in Zusammenarbeit mit der Fachkraft für Sicherheit und dem Vermieter der Geschäftsräume zuständig. In der Brandschutzordnung der LPS sind die Standorte der Feuerlöscher, die Beschilderung der Fluchtwege, das Aushängen von Benachrichtigungskarten und Evakuierungsplänen ausgewiesen. Die Brandschutzunterweisungen sind Teil des einheitlichen Unterweisungssystems.

### 5.5.3 Vertrauensschutz

Kenntnisse, Informationen und Daten zu den Leistungen, Verfahren, Prozessen und Geschäften der LPS sind deren Eigentum. Alle Mitarbeiter und Führungskräfte sind ausdrücklich aufgefordert, sie vor Verlust und Missbrauch zu schützen. Die Mitarbeiter sind bei Einstellung zur Vertraulichkeit verpflichtet worden.

Alle Kundendaten werden vertraulich behandelt und nur an berechnigte Personen weitergegeben. Die Prüftätigkeit der Personendosismessstelle erfolgt grundsätzlich in anonymisierter Form, so dass eine objektive Prüfung jederzeit gewährleistet ist.

### 5.5.4 Datenschutz

Für den Schutz der Datenbestände des Unternehmens wurden besondere Regelungen erlassen und dem betroffenen Personal konkrete Aufträge erteilt.

Der Schutz der Informationen und Daten auf Computern und Servern ist bei zweckbestimmtem Verhalten der Nutzer umfassend möglich. Für den Schutz personenbezogener Daten werden das Bundesdatenschutzgesetz und das Landesdatenschutzgesetz angewandt.

## 5.6 Qualitätssicherung

Qualitätssicherung bedeutet für die LPS, Prozessvorgaben einzuhalten und zu überwachen. Alle Verfahrensschritte und Prüfungen werden anhand der festgelegten Abläufe und Kundenanforderungen realisiert und Ergebnisse in den jeweiligen Aufzeichnungen (z. B. Protokollen) erfasst. Von den Anforderungen abweichende Ergebnisse führen zur Fehleranalyse und Korrektur.

Die Qualitätssicherung wurde prozessbezogen organisiert, wobei die inhaltlichen und formalen Aspekte von den Prozesseignern wahrgenommen werden. Bei einfachen Prozessschritten übernimmt in der Regel der bearbeitende Mitarbeiter als Selbstprüfer die Aufgaben der Qualitätssicherung. Bei komplexeren Prozessschritten wurde in Verfahrensweisungen festgelegt, welcher Mitarbeiter die Qualitätssicherung übernimmt.

Alle gemäß DIN EN ISO 17025:2005 validierten Verfahren der Personendosismessstelle, die im Kundenauftrag durchgeführt werden, unterliegen einer zusätzlichen internen und externen Qualitätskontrolle (Vergleichsmessungen) um zu gewährleisten, dass die Ergebnisse der Prüfungen die zulässigen Messabweichungen einhalten.

Die technische Ausstattung der LPS entspricht dem aktuellen Stand von Wissenschaft und Technik und wird effektiv genutzt.

## 5.7 Kontinuierlicher Verbesserungsprozess

Die ständige Verbesserung der Wirksamkeit des Managementsystems und der Prozesse zählt zu den wichtigsten Führungsaufgaben. Alle Mitarbeiter sind aufgefordert am kontinuierlichen Verbesserungsprozess teilzunehmen.

Die Vorschläge zur Verbesserung der Prozesse werden mit den betroffenen Mitarbeitern unter Leitung der Bereichsleiter diskutiert, in der Bereichsbesprechung beraten, durch die Leiterin konkret festgelegt und danach in Zusammenarbeit mit den Bereichsleitern eingeführt.

## 5.8 Überwachung und Messung der Umweltleistung

Zur Überwachung der Umweltaspekte werden Daten erfasst. Die gewonnenen Daten werden analysiert, um die Eignung und Wirksamkeit des Umweltmanagementsystems darzulegen und zu beurteilen. Außerdem kann gut erkannt werden, wo Verbesserungen in der Wirksamkeit des Umweltmanagementsystems vorgenommen werden müssen.

## 5.9 Prüfmittelüberwachung

Die LPS stellt sicher, dass verwendete Prüfmittel kalibriert oder geeicht sind, so dass eine lückenlose messtechnische Rückführung der Messergebnisse auf die Primärnormale gewährleistet ist.

## 5.10 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit

Im gesamten Arbeitsprozess wird sichergestellt, dass für die erbrachten Dienstleistungen die Rückverfolgbarkeit gesichert ist, d. h. das der Nachweis erbracht werden kann, welche Ausgangsmaterialien, Unterlagen und spezifischen Anlagen bei der Leistung verwendet wurden.

Über Kennzeichnungssysteme für die Ausgangsmaterialien und Aufträge wird garantiert, dass eine Rückverfolgbarkeit und eine Zuordnung der Ausgangsmaterialien, Produkte und Anlagen zu qualitätsrelevanten Dokumenten, wie Prüfberichten, Spezifikationen und Materialbescheinigungen gegeben ist. Die Bereichsleiter sind in ihrem Zuständigkeitsbereich für das Einhalten der Festlegungen verantwortlich.

## 5.11 Lenkung von fehlerhaften Dienstleistungen

Die LPS stellt sicher, dass Dienstleistungen, die den Anforderungen nicht entsprechen, erfasst und ausgewertet werden.

Nach der Feststellung von Fehlern ergreift die LPS Maßnahmen, um diese zu beseitigen und die Dienstleistung im Sinne des Kundenauftrages und der Kundenzufriedenheit zu erfüllen.

Die Fehler werden zeitnah ausgewertet, so dass durch die Erstellung von Verbesserungsmaßnahmen ein erneutes Auftreten des gleichen Fehlers künftig verhindert kann.



## 6 Bewertung des Managementsystems

In der LPS wird der internen Kontrolle und Prüfung große Bedeutung beigemessen, um Fehlern durch die Routine entgegenzuwirken und um die notwendige Kritikfähigkeit zu bewahren. Hierzu werden folgende Aktivitäten durchgeführt:

### 6.1 Regelmäßige Kontrollen

In regelmäßigen Prozesskontrollen überprüft die Geschäftsführerin das regelgerechte Verhalten und Arbeiten und nimmt damit ihre Verantwortung für die Qualitätssicherheit wahr.

### 6.2 Interne Audits

Gemäß einem jährlichen Auditplan werden alle Elemente der Norm durch einen internen Auditor auf deren Wirksamkeit überprüft. Der Auditplan wird vom QMB zusammen mit dem internen Auditor zu Beginn des Jahres erstellt und von der Leiterin genehmigt.

### 6.3 Lieferantenaudits

Lieferantenaudits werden fallweise mit folgenden Zielen durchgeführt:

- Prüfung der Qualitätsfähigkeit eines Lieferanten vor der Auftragserteilung,
- Prüfung der Qualitätsfähigkeit nach Häufung von Mängeln und
- Kontrolle der Mängelbehebung von Lieferanten nach entsprechenden Hinweisen.

Unterauftragnehmer, die Prüftätigkeiten im Sinne der DIN EN ISO 17025:2005 ausführen, werden durch den QMB mindestens jährlich auditiert und bewertet.

### 6.4 Management-Reviews

Um die ständige Eignung und Wirksamkeit des angewandten Managementsystems zu gewährleisten und um notwendige Anpassungen der Unternehmenspolitik und des Managementsystems an die veränderten Umfeldbedingungen zu erkennen, wird jährlich mindestens einmal eine Bewertung des Managementsystems durch die Leiterin, die Bereichsleiter und den QMB durchgeführt.

Im Rahmen dieses Management-Review werden auch die Maßnahmen gemäß Abschnitt 5.2 geplant.

### 6.5 Kennzahlensystem

Zur Bewertung der Qualitätsfähigkeit und der Umweltrelevanz der einzelnen Leistungen und der Einhaltung der Arbeitssicherheitsregelungen sind Prozesskennzahlen entwickelt worden. Diese werden jährlich im Managementreview auf ihre Wirksamkeit und Aussagefähigkeit überprüft und in den regelmäßigen Dienstberatungen der Leiterin verfolgt.