

Thomann, Träger

Qualitätsmanagement in Dienstleistungsunternehmen

75. Ergänzung/Aktualisierung, September 2021



Liebe Leserin, lieber Leser,
egal, ob wir die Corona-Krise als überwunden ansehen oder vor dem nächste Lockdown stehen. Die tatsächlichen und die gefühlten Veränderungen sind tiefgreifend. Neue Kundenanforderungen müssen erkannt und die resultierenden Herausforderungen für die Dienstleistungserbringung angegangen werden. Der Beitrag „Dienstleistungsqualität nach der Pandemie“ soll Ihnen dabei helfen. Herzlichen Gruß, Ihr

Uwe Lingscheid

Die ISO 37301:2021 – Interpretation der Anforderungen

- Das sollten Sie über den neuen Compliance-Management-Systemstandard wissen.
- Alle Anforderungen stichwortartig aufgelistet und praxisorientiert interpretiert.
- Hinweise und Beispiele zur Umsetzung, Erfüllung und Dokumentation.

Dienstleistungsqualität nach der Pandemie

- Einfach zurück zum „neuen Normal“!?
- Was sind die neuen Herausforderungen für die Qualität?
- Szenarien und Lösungskonzepte für die Dienstleistungserbringung.

Löschkonzept für personenbezogene und buchhalterische Daten



- Wann löschen? Wie löschen? Zwei vermeintlich einfache Fragen?
- Speicher- und Aufbewahrungspflichten vs. Löschung und Speicherbegrenzung.
- So führen Sie ein effektives Löschkonzept und einfache Löschregeln ein.

Kurzprofile




- ISO 10013:2021 – QM-Systeme – Anleitung für dokumentierte Information
- ISO 10014:2021 – Leitfaden zur Erzielung finanziellen und wirtschaftlichen Nutzens



Neue Arbeitshilfen

- Audithilfe und Interpretation der Anforderungen zur ISO 37301 
- Aufbewahrungs- bzw. Löschfristen zu mehr als 400 Vorgängen und Unterlagen aus dem kaufmännischen Alltag 

Alle neuen und aktualisierten Inhalte dieser Ausgabe im Überblick:

- **ISO 10013 – Ein Kurzprofil**
von Jens Harmeyer (Kap. 04143)
- **ISO 10014 – Ein Kurzprofil**
von Jens Harmeyer (Kap. 4144)
- **Normenänderungen und neue Entwürfe, Stand 07/2021** (Kap. 04010), inkl.
 Aktuelle Normenliste 04010.xlsx
- **Dienstleistungsqualität nach der Pandemie**
von Thomas Träger (Kap. 07209)
- **Das betriebliche Löschkonzept für personenbezogene und buchhalterische Daten**
von Arndt Fackeldey und Sascha Fackeldey (Kap. 12555), inkl.
 Übersicht „Aufbewahrungs- bzw. Löschfristen“ zu mehr als 400 Vorgängen und Unterlagen aus dem kaufmännischen Alltag 12555_01.xlsx
- **Die ISO 37301:2021 – Interpretation der Anforderungen**
von Walter Schlegel und Stefan Pawils (Kap. 12650), inkl.
 Übersicht „ISO 37301 – Interpretation der Anforderungen und Audithilfe“ 12650_01.docx