

Qualitätspolitik: von den Werten der Leitung zur nachprüfbaren Politik

Arbeitsblätter für die Leitung, Rahmen für die Qualitätsziele, Prüffragen zur Kohärenz und Kommunikationsplan

Stand: 13. Oktober 2026 · buecher.effedore.com

Dokumentkopf

Feld	Eintrag	Feld	Eintrag
Haus		Version der Politik	
Datum		Gültig ab	
Erarbeitet von (Leitung)		Mitwirkende	
Freigegeben (oberste Leitung)		Nächste Überprüfung	

A. Normbezug in Kürze

Stelle	Einordnung nach Band 2a
5.1 Führung	Kernänderung 2026: Die oberste Leitung fördert Qualitätskultur und ethisches Verhalten und lebt sie vor. Angemessene Nachweise statt eines zwingenden Formats.
5.2 Politik	Verbindung mit Kontext und strategischer Ausrichtung bestand bereits 2015, 2026 verdeutlicht. «Kommuniziert, verstanden, angewandt» gilt ebenfalls seit 2015.
6.2 Ziele	Qualitätsziele müssen mit der Politik vereinbar sein; seit 2015 unverändert.
7.3 Bewusstsein	Neu unter e): Die Personen verstehen Qualitätskultur und ethisches Verhalten der Organisation.
Nicht verlangt	Kein bestimmtes Werteprogramm, keine Plakate, kein Pflicht-Ethikkapitel. Keine KI-Governance oder ESG-Berichtspflicht über Klausel 5.

Grundsatz. Die Politik übersetzt die Werte der Leitung. Sie muss aus der Leitung selbst kommen und im Verhalten derer nachprüfbar sein, die sie geschrieben haben.

B. Ausgangslage

Feld	Eintrag
Aktuelle Politik vom / verfasst von	
Letzte inhaltliche (nicht nur formale) Überarbeitung	

Feld	Eintrag
Enthält sie Klauselverweise oder Normsprache? (ja / nein)	
Hat sich der strategische Kontext seither geändert? Wie?	

Bitten Sie mindestens fünf zufällig gewählte, nicht vorbereitete Mitarbeitende aus verschiedenen Bereichen um zwei Sätze. Die Frage lautet: Was bedeutet die Qualitätspolitik für Ihre tägliche Arbeit?

B.1 Fünf-Personen-Test

Nr.	Bereich / Schicht	Antwort (zwei Sätze, sinngemäß)	Bewertung: konkreter Bezug / vage / kein Bezug

C. Drei Fragen an die Leitung

Die Leitung beantwortet die Fragen selbst und in der Sprache des Hauses. Die Antworten sind Rohstoff, noch kein Politiktext.

Frage	Antwort der Leitung
Woran sollen sich die Gäste nach ihrem Aufenthalt erinnern?	
Worauf soll das Personal stolz sein, wenn es einem Freund von seinem Arbeitsplatz erzählt?	
Was sollen Eigentümerschaft oder Investoren als Unterscheidungsmerkmal erkennen?	

C.1 Kontextbezug (5.2)

Quelle	Was muss die Politik berücksichtigen?
Kontextanalyse (4.1): wichtigste externe und interne Faktoren	
Register der interessierten Parteien (4.2): wesentliche Anforderungen	

Quelle	Was muss die Politik berücksichtigen?
Strategische Ausrichtung der Eigentümerschaft	

D. Werte als Entscheidungsregeln

Formulieren Sie wenige, konkrete Regeln für Zweifelsfälle, die kein Verfahren abdeckt. Erarbeiten Sie sie mit dem Team, nicht von oben.

Wert	Entscheidungsregel für den Zweifelsfall	Typische Situation ohne Verfahren	Erarbeitet am / mit
Beispiel (Kompositfall, anzupassen): Offenheit	Ein gemeldeter Fehler ist wertvoller als ein verborgener.	Fehler oder Beinahe-Vorfall in einer Schicht ohne Vorgesetzten	

E. Von der Politik zum Rahmen der Qualitätsziele

Jeder Absatz der Politik erhält ein beobachtbares Verhalten und, wo sinnvoll, einen Zielbereich. So werden die Ziele aus der Politik abgeleitet und bleiben mit ihr vereinbar.

Absatz der Politik (Kernaussage)	Beobachtbares Alltagsverhalten (vom Personal benannt)	Zielbereich / Qualitätsziel (6.2)	Messgröße oder Bewertungsweise	Prozess / Verantwortlich
Beispiel (Kompositfall, anzupassen): Fehler werden offen gemeldet und behoben	Fehler und Beinahe-Vorfälle werden in der Teambesprechung ohne Schuldzuweisung besprochen	Meldekultur	Quote freiwillig gemeldeter Fehler und Beinahe-Vorfälle	

F. Prüffragen zur Kohärenz

Die Prüffragen nutzt die Leitung vor der Freigabe und einmal jährlich, etwa zur Managementbewertung.

Nr.	Prüffrage	Evidenz	Befund	Bewertung erfüllt / teilweise / offen
1	Berücksichtigt die Politik den heutigen Kontext und die strategische Ausrichtung?			
2	Ist sie in der Sprache des Hauses geschrieben, ohne Klauselverweise?			
3	Hat die Leitung sie selbst geschrieben und verantwortet sie?			
4	Lassen sich die aktuellen Qualitätsziele aus ihr ableiten?			
5	Widerspricht eine Ressourcenentscheidung der Politik, etwa Personalkürzung an einer erklärten Priorität?			
6	Können Mitarbeitende ein Beispiel nennen, in dem die Leitung in den letzten zwölf Monaten sichtbar nach den Werten entschied?			
7	Wird das Verstehen geprüft: Einarbeitung, offene Fragen, Leistungsgespräche?			
8	Wurde die Politik nach einer Änderung des strategischen Kontexts überprüft?			
9	Sind fremde Regulierungsthemen (z. B. KI-Governance) aus der Ethik-Anforderung herausgehalten?			

F.1 Kohärenz von Politik und Entscheidungen: je Quartal drei Entscheidungen

Quartal	Bedeutsame Entscheidung der Leitung	Berührter Grundsatz der Politik	Übereinstimmung ja / teilweise / nein	Korrektur oder Folge

G. Kommunikation und Verstehen

Die Leitung stellt die Politik persönlich vor, zum Beispiel einmal je Hauptschicht. Aushänge ergänzen, ersetzen aber nicht.

Zielgruppe	Format	Durch (Leitung)	Termin	Nachweis des Verstehens	Erledigt
Abteilungsleiter					
Frühschicht	Persönliche Vorstellung; je Absatz ein Alltagsverhalten benennen lassen				
Spätschicht					
Nachtschicht					
Neue Mitarbeitende	Einarbeitung: zuerst Überzeugungen, dann Verfahren				

G.1 Beobachtbare Indikatoren der Qualitätskultur

Kulturindikator (Band 2a, 1.12)	Ausgangswert	Quelle	Frequenz	Verantwortlich
Quote freiwillig gemeldeter Fehler und Beinahe-Vorfälle				
Ton und Ausgang der Reklamationsbearbeitung				
Mitarbeiterfluktuation				

Freigabe

Feld	Eintrag
Politik freigegeben durch (Name, Funktion)	
Datum, Unterschrift	
Verfügbar gemacht über (Orte, Kanäle)	

Hinweis. Die Unterschrift ist die Mindestanforderung, nicht der Nachweis von Führung. Belegt wird Führung durch kohärentes Handeln in den Monaten danach.

Was dieses Material nicht ist

Diese Vorlage ersetzt nicht den Normtext der ISO 9001:2026 und keine Abstimmung mit der Zertifizierungsstelle. Sie ist keine Rechts- oder Zertifizierungsberatung und liefert keinen fertigen Politiktext. Die Politik schreibt und verantwortet die Leitung des eigenen Hauses. Stand: 13. Oktober 2026.

Bezug im Buch: Band 2a, Abschnitte 2.2 und 1.12.