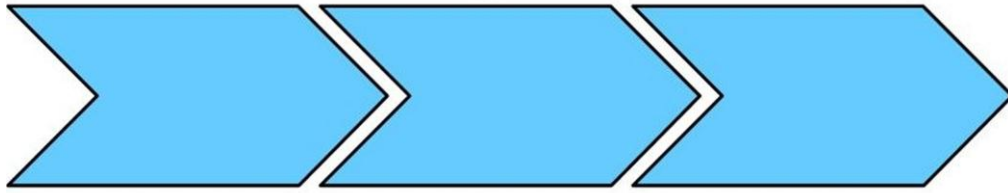


Qualitätsmanagement Verlag



Seiler

Dokumentationen

Musterhandbuch AZAV

Leseprobe

DIN EN ISO 9001:2008

**Konditionen:
14 Tage Rückgaberecht!
Kein Abo!**

ISBN 978-3-942882-28-6

Auflage 1

Dokumentenübersicht	Revision	vom	Seitenzahl
Einführung			
Deckblatt Musterhandbuch	0		1
Vorwort	0		1
Deckblatt allg. Informationen	0		1
Abkürzungsverzeichnis	0		1
Ebenen der QM-Dokumentation	0		1
1 Managementhandbuch			
Deckblatt Kapitel	0		1
Kapitel 1 und 2 Anwendungsbereich / Normative Verweise	0		31
Kapitel 3 Begriffe	0		
Kapitel 4 Qualitätsmanagement	0		
Kapitel 5 Verantwortung der Leitung	0		
Kapitel 6 Management von Ressourcen	0		
Kapitel 7 Dienstleistungsrealisierung	0		
Kapitel 8 Messung, Analyse und Verbesserung	0		
2 Prozesse			
Deckblatt Prozesse	0		1
423 Lenkung von Dokumenten	0		1
553 Interne Kommunikation	0		1
620 Schulung Intern	0		1
723 Konzeption Schulung	0		1
741 Beschaffung externer Ausbilder	0		1
751 Durchführung Schulung	0		1
751 Vorbereitung Schulung	0		1
821 Kundenzufriedenheit	0		1
822 Internes Audit	0		1
830 Störung im Ablauf	0		1
Übersicht Prozesse	0		1
3 Arbeitsanweisungen			
Deckblatt Arbeitsanweisung	0		1
423 Erstellen von Schulungsnachweisen	0		1
423 Erstellen von Dokumenten	0		2
Übersicht Arbeitsanweisungen	0		1
4 Formblätter und Nachweise			
Deckblatt Formblätter / Nachweise	0		1
423 Schulungsnachweis	0		1
424 Datensicherung	0		1
424 Inhaltsübersicht	0		2
510 530 Verpflichtung der Leitung / Q-Politik	0		1
510 Erklärung und Nachweise Leitung	0		1
541 Qualitätsziele	0		1
551 Organisationsdiagramm	0		1
552 Benennungsschreiben BdoL	0		1
553 Protokoll Besprechung	0		1
560 Managementbewertung	0		1
620 Ausbildungs- und Befugnismatrix	0		1
620 Schweigepflicht	0		1
630 Ausstattung	0		1
630 Infrastruktur	0		1
710 Jahresausbildungsplan	0		1
710 Kalkulationsbeispiel	0		1
710 Maßnahme	0		4
710 Prozesslandschaft	0		1

4.2.4 Inhaltsübersicht Musterhandbuch AZAV

710 Träger	0		9
710 Übersicht Maßnahmen	0		1
723 Anfrage	0		1
731 AZAV Mappe xy	0		6
731 Checkliste Schulungskonzepte	0		2
741 Lieferantenbewertung	0		1
741 Liste der Dozenten	0		1
821 Kundenzufriedenheit	0		1
822 Auditabweichung	0		1
822 Auditfrageliste	0		8
822 Auditplan	0		1
852 Maßnahmenplan	0		1
Übersicht Formblätter	0		1
Seitenzahlen		Gesamt	111

Herausgeber: _____ Datum: _____ Unterschrift: _____

Alle Prozesse, Arbeitsanweisungen, Formblätter und Nachweise und weitere Vorlagen sowie Dokumente und Prüfanweisungen zum Arbeitsschutz finden Sie auf der beiliegenden CD in den entsprechenden Verzeichnissen (vgl. Verzeichnisstruktur).

Inhaltsverzeichnis

4 Qualitätsmanagementsystem (QMS)	1
4.1. Qualitätsmanagementsystem	1
4.2 Dokumentationsanforderungen	1
4.2.1 Allgemeines	1
4.2.2 Qualitätsmanagementhandbuch (QMH)	1
4.2.3 Lenkung von Dokumenten	2
4.2.4 Lenkung von Aufzeichnungen	2
Mitgeltende Unterlagen	3

4 Qualitätsmanagementsystem (QMS)

4.1. Qualitätsmanagementsystem

Unser Unternehmen betreibt, dokumentiert, verwirklicht und unterhält entsprechend den Anforderungen der zugrunde liegenden Normen ein Qualitätsmanagementsystem und verbessert ständig dessen Wirksamkeit.

Unser Unternehmen hat:

- ⇒ die für das Qualitätsmanagementsystem erforderlichen Prozesse, ihre Wechselwirkung und ihre Anwendung in der gesamten Unternehmung erkannt und in einer Prozesslandschaft übersichtlich dargestellt
- ⇒ mit ausgebildeten Mitarbeiter/-innen und den erstellten Prozess- und Arbeitsanweisungen das wirksame Durchführen und Lenken dieser Prozesse sichergestellt
- ⇒ über Kapitel 6 die Verfügbarkeit zur Durchführung der Prozesse gewährleistet
- ⇒ über Kapitel 8 die Überwachung, Messung und Analyse dieser Prozesse geregelt
- ⇒ den Prozess "Interne Kommunikation / Meeting" (5.5.3) definiert, um die geplanten Ergebnisse sowie eine ständige Verbesserung aller Prozesse zu erreichen

Unsere Unternehmung lenkt diese Prozesse in Übereinstimmung mit den Anforderungen der zugrunde liegenden Normen.

4.2 Dokumentationsanforderungen

4.2.1 Allgemeines

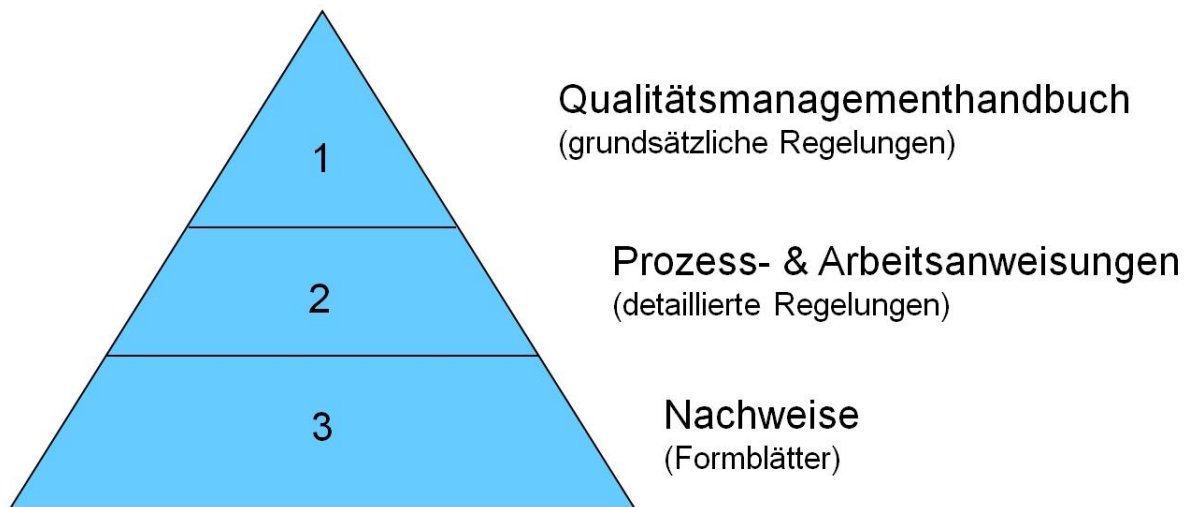
Unsere Dokumentation zum Qualitätsmanagementsystem enthält die dokumentierte Qualitätspolitik und Qualitätsziele, ein Qualitätsmanagementhandbuch sowie alle notwendigen Dokumente zur Planung, Durchführung und Lenkung unserer Prozesse. Wir halten die geforderten Verfahren und Aufzeichnungen der Norm DIN EN ISO 9001 ein. Gemäß Anmerkung der Norm haben wir den Umfang unserer Dokumentation durch die Fähigkeit unseres Personals (vgl. Kap. 6) möglichst gering gehalten.

4.2.2 Qualitätsmanagementhandbuch (QMH)

Unser Unternehmen hat ein Qualitätsmanagementhandbuch erstellt und hält dieses aufrecht. Unser Unternehmen hat:

- ⇒ den Anwendungsbereich des Qualitätsmanagementsystems definiert (vgl. Kap.1)
- ⇒ dokumentierte Verfahren erstellt, beschrieben und an geeigneten Stellen darauf verwiesen
- ⇒ die Wechselwirkung der Prozesse beschrieben

Ebenen der Dokumentation



Ebene 1: Das Qualitätsmanagementhandbuch beinhaltet wesentliche Vorgaben für das Unternehmen.

Ebene 2: Diese Ebene beinhaltet Arbeitsanweisungen, Verfahrensanweisungen sowie andere Anweisungen zur Erfüllung der Unternehmensaufgaben (Schulungsanweisungen). Die Anweisungen sind für alle Betriebsangehörigen bindend.

Ebene 3: Ebene 3 enthält alle notwendigen Formblätter, Checklisten und Nachweise, welche belegen, dass die Anforderungen der Ebenen 1 und 2 erfüllt werden.

Die Dokumente aller Ebenen sowie Gesetze und Normen werden in einem Formblatt aufgeführt. Für alle Dokumente gilt eine Aufbewahrungsdauer von 10 Kalenderjahren, wenn nicht mit externen Stellen eine anders lautende Vereinbarung getroffen wurde.

4.2.3 Lenkung von Dokumenten

Die vom Qualitätsmanagementsystem geforderten Dokumente werden von uns gelenkt.

Dies gewährleisten wir durch folgende Punkte:

- ⇒ die Genehmigung durch eine fachliche Stelle vor ihrer Herausgabe
- ⇒ die Bewertung, Verbesserung, Aktualisierung der Dokumente und der erneuten Genehmigung
- ⇒ die Versionierung von Dokumenten
- ⇒ die Verteilung gültiger Fassungen von Dokumenten im Intranet
- ⇒ die Lesbarkeit und leichte Erkennbarkeit der Dokumente
- ⇒ die Kennzeichnung von Dokumenten externer Herkunft
- ⇒ die regelmäßige Prüfung von externen Dokumenten auf ihre Gültigkeit
- ⇒ die Verhinderung der unbeabsichtigten Verwendung veralteter Dokumente, welche mit "ALT" gekennzeichnet werden

Für unsere Schulungen wurden AZAV-Mappen je Schulungsthema erstellt. Die Mappen enthalten alle Vorgaben für eine Schulung, alle zu erstellende Nachweise und die Vorlagen für Schulungsnachweise / -zeugnisse. Die AZAV-Mappen werden vom Beauftragten der obersten Leitung verwaltet. Für die Erstellung der Schulungsnachweise haben wir eine Arbeitsanweisung erstellt.

siehe auch:

Formblatt "AZAV-Mappe" (7.3.1)

Arbeitsanweisung "Erstellung von Schulungsnachweisen" (4.2.3)

Formblatt "Schulungsnachweis" (4.2.3)

4.2.4 Lenkung von Aufzeichnungen

Wir haben für das wirksame Funktionieren unseres Qualitätsmanagementsystems die notwendigen Aufzeichnungen erstellt.

Wir lenken die Dokumente durch folgendes Verfahren:

1. Erstellen der Aufzeichnung
2. Prüfen auf richtige Inhalte
3. Archivierung (ggf. vorläufig)
4. Auswertung der Aufzeichnung
5. Ablage für die vorgesehene Dauer
6. Vernichtung der alten Dokumente

Allgemein haben unsere Mitarbeiter/-innen folgende Pflichten:

- ⇒ Kennzeichnung aller Dokumente
- ⇒ Aufbewahrung in Ordnern, welche mit dem Firmenlogo versehen sind
- ⇒ Schutz durch geschlossene Räume und elektronisch gesicherte Verzeichnisse sowie die Aufbewahrung in Ordnern
- ⇒ Wiederauffindbarkeit durch Register in den Ordnern und Ablage der Ordner in Schränken
- ⇒ Aufbewahrungsfrist aller Dokumente für 10 Jahre
- ⇒ Verfügbarkeit durch die Aufbewahrung im Büro und im Archiv
- ⇒ Datensicherung im 2-Wochen-Rhythmus
- ⇒ eine Langzeitsicherung je Quartal

Der Beauftragte der obersten Leitung überwacht halbjährlich die Aktualität der AZAV-Mappen. Alle anderen Nachweise werden im Rahmen der Datenanalyse (s. Kapitel 8.4 Datenanalyse) überwacht. Datensicherungen werden mittels Formblatt dokumentiert und quittiert.

siehe auch:

Formblatt "Datensicherung" (4.2.4)

Mitgeltende Unterlagen

Prozessanweisungen (PA)

423 PA "Lenkung von Dokumenten"

Arbeitsanweisungen (AA)

423 AA "Erstellen von Dokumenten"

423 AA "Erstellen von Schulungsnachweisen"

Formblätter (FB)

423 FB "Schulungsnachweis"

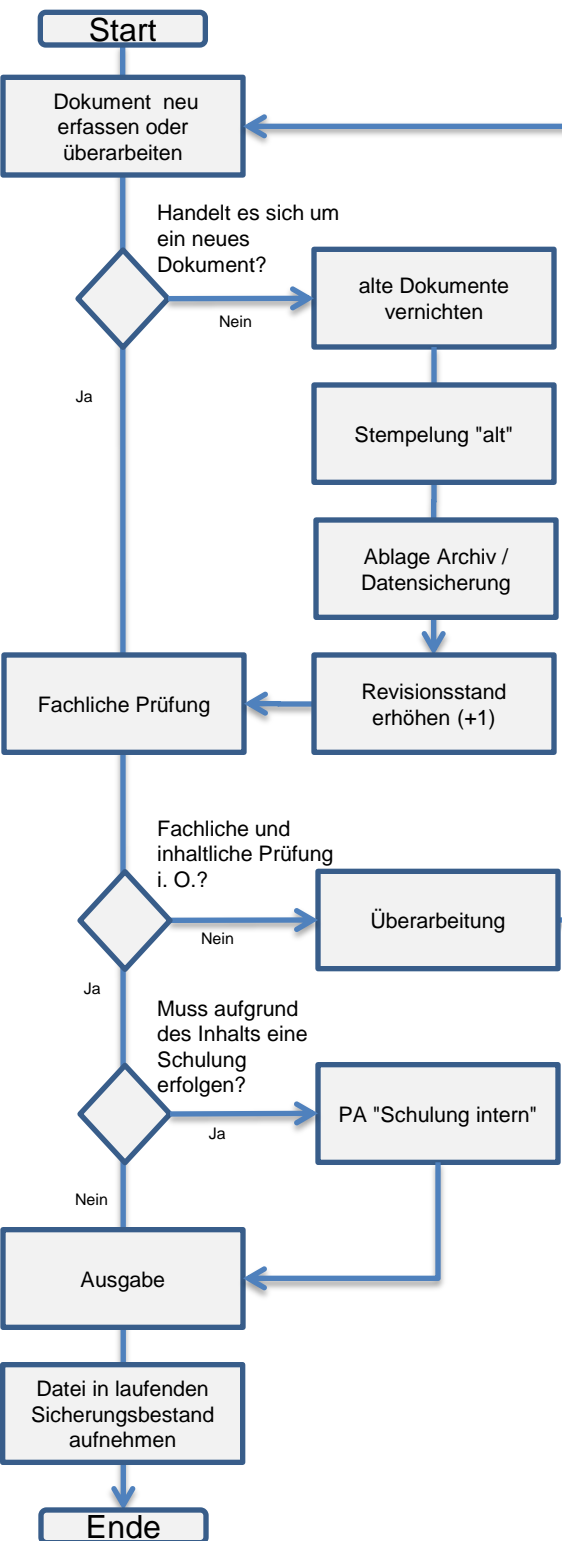
424 FB "Datensicherung"

553 FB "Interne Kommunikation / Meeting"

620 FB "Ausbildungs- und Befugnismatrix"

731 FB "AZAV-Mappen" (nach Themen)

4.2.3 Lenkung von Dokumenten

MA	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf Hilfsmittel
		 <pre> graph TD Start([Start]) --> Erfassen[Dokument neu erfassen oder überarbeiten] Erfassen --> Entscheid1{Handelt es sich um ein neues Dokument?} Entscheid1 -- Ja --> Fachliche[Fachliche Prüfung] Entscheid1 -- Nein --> Vernichten[alte Dokumente vernichten] Vernichten --> Stempelung[Stempelung "alt"] Stempelung --> Archiv[Ablage Archiv / Datensicherung] Archiv --> Revisions[Revisionsstand erhöhen (+1)] Revisions --> Fachliche Fachliche --> Entscheid2{Fachliche und inhaltliche Prüfung i. O.?} Entscheid2 -- Ja --> Ausgabe[Ausgabe] Entscheid2 -- Nein --> Ueberarbeitung[Überarbeitung] Ueberarbeitung --> Erfassen Ausgabe --> Schulung{Muss aufgrund des Inhalts eine Schulung erfolgen?} Schulung -- Ja --> SchulungPA[PA "Schulung intern"] SchulungPA --> Ausgabe Schulung -- Nein --> Ausgabe Ausgabe --> ArchivDatei[Datei in laufenden Sicherungsbestand aufnehmen] ArchivDatei --> Ende([Ende]) </pre>		
MA	Ltg.	Dokument neu erfassen oder überarbeiten	Neues Dokument	Durch den Ersteller oder durch den Erfasser des Dokuments. Die Leitung bewertet das Dokument auf seine Gültigkeit
MA	Ltg.	Handelt es sich um ein neues Dokument?	FB "Liste der Dokumente" (4.2.2)	In der Liste der Dokumente werden die alten Exemplare eingezogen und vernichtet. Eines dieser Exemplare wird archiviert
MA	Ltg.	alte Dokumente vernichten	Altes Dokument	Altes Dokument kennzeichnen und auf Inhalt prüfen, handschriftliche Kennzeichnung ist ebenfalls möglich
MA	Ltg.	Stempelung "alt"	Altes Dokument	Dokument geht als Original ins Archiv und als gesicherte Datei in die Datensicherung
MA	Ltg.	Ablage Archiv / Datensicherung	Überarbeitetes Dokument	Revisionsstand des überarbeiteten Dokumentes erhöhen Die fachliche Prüfung beinhaltet auch die Machbarkeit
MA	Ltg.	Revisionsstand erhöhen (+1)	Neues Dokument	Wenn die Inhalte nicht ausreichen, wird das Dokument überarbeitet
MA	Ltg.	Fachliche Prüfung	Neues Dokument, PA "Schulung intern" (6.2.0)	Wenn der Inhalt einer Einarbeitung bedarf, wird gem. PA "Schulung intern" (6.2.0) verfahren
MA	Ltg.	Fachliche und inhaltliche Prüfung i. O.?	Neues Dokument	Ausgabe des neuen Dokuments an alle Mitarbeiter/-innen, um eine optimale Verteilung von notwendigen Informationen zu erzielen
MA	Ltg.	Überarbeitung	Neues Dokument	Datei wird in die Datensicherung aufgenommen (FB "Datensicherung" (4.2.4))
MA	Ltg.	Muss aufgrund des Inhalts eine Schulung erfolgen?		
MA	Ltg.	PA "Schulung intern"		
MA	Ltg.	Ausgabe		
MA	Ltg.	Datei in laufenden Sicherungsbestand aufnehmen		
		Ende		

VA = Verantwortlich
 MA = Mitarbeit / Mitarbeiter/-in
 GF = Geschäftsführung

Verpflichtung der Leitung

Im Rahmen der unternehmerischen Sorgfaltspflicht hinsichtlich der Qualitätssicherung unserer Dienstleistungen, legen wir mit dem vorliegenden QM-Handbuch unsere Qualitätspolitik fest.

Das QM-Handbuch stellt eine Beschreibung des von uns festgelegten QM-Systems dar. Durch diese Erklärung verpflichtet die Geschäftsleitung alle Mitarbeiter/-innen ihre Tätigkeiten gemäß den Beschreibungen dieses QM-Handbuchs und den nachgeschalteten Arbeits- und Prozessanweisungen auszuführen, um sicherzustellen, dass die Qualität aller Produkte unseres Unternehmens den selbstgestellten Anforderungen und den Erwartungen und Anforderungen der Kunden entspricht.

Wir verpflichten uns zur ständigen Verbesserung und Weiterentwicklung des QM-Systems.

Qualitätspolitik

Für die Qualität unserer Schulungen haben wir einen Mechanismus eingeführt um das Niveau unserer Schulungen ständig zu verbessern. Wir halten laufend Kontakt mit externen Trägern, um die Bedürfnisse der Kunden in idealer Weise zu erfüllen. Unser ständiges Streben nach Verbesserung soll unseren Schülern die stete Verbesserung ihrer Kenntnisse zu gewährleisten.

Qualitätsbewusst handeln heißt für uns auch, mit wertvollen Ressourcen effizient und schonend umzugehen. Alle Mitarbeiter/-innen haben die Pflicht und das Recht darauf hinzuwirken, dass Umstände, welche die Durchführung unserer Dienstleistungen mit einwandfreier Qualität verhindern, beseitigt werden.

Die kontinuierliche Verbesserung der Qualität ist für uns deshalb mittel- und langfristig auch Voraussetzung für eine wirksame Senkung der Kosten und ein wichtiger Beitrag zur Schonung der Umwelt.

Eine störungsfreie Organisation und fortschrittlichste Methoden des Qualitätsmanagements bilden den dafür notwendigen Rahmen. Unser Qualitätsverständnis und Qualitätsbewusstsein, sowie die Einstellung aller Mitarbeiter/-innen zur Qualität sind Voraussetzung für die Zufriedenheit unserer Kunden und damit für den dauerhaften Erfolg unseres Unternehmens.

Ort, Datum

Unterschrift