

QM nach DIN EN ISO 9001

Vorstellung der Norm DIN EN ISO 9001:2008

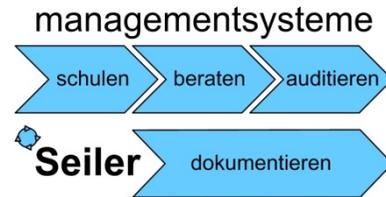
Referent:

Klaus Seiler, MSc

managementsysteme Seiler

Zum Salm 27

D-88662 Überlingen / See



Sinn und Zweck der Norm → die ständige
Verbesserung

DIN-Normen

EN-Normen

ISO-Standards

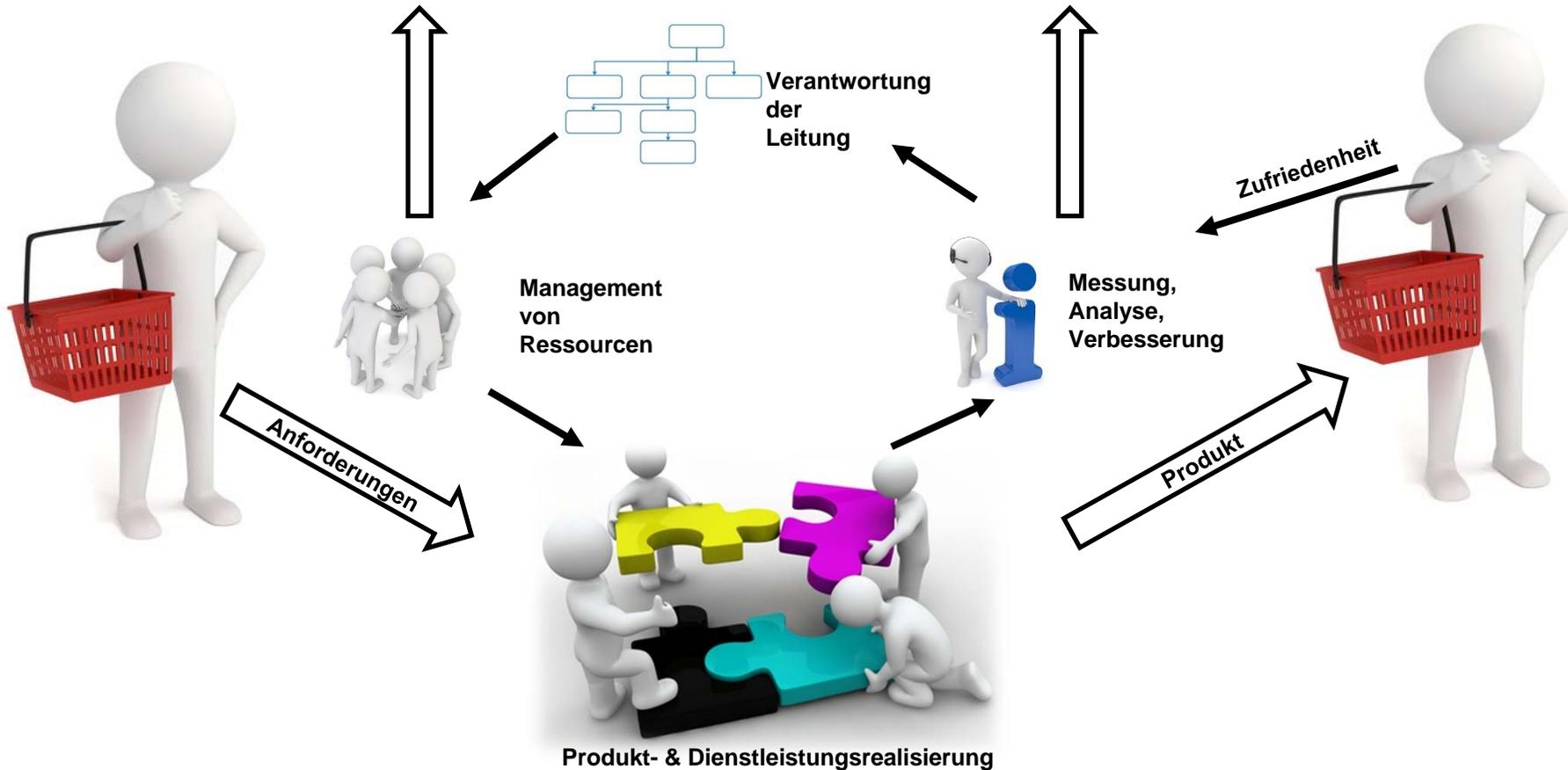
Die 9000er-Reihe

1987 die erste brauchbare Version für die Industrie
1994 nach 20 Kapiteln orientiert aber noch Industrie
2000 prozessorientiert für alle Organisationen
2008 notwendige Anpassungen sind realisiert

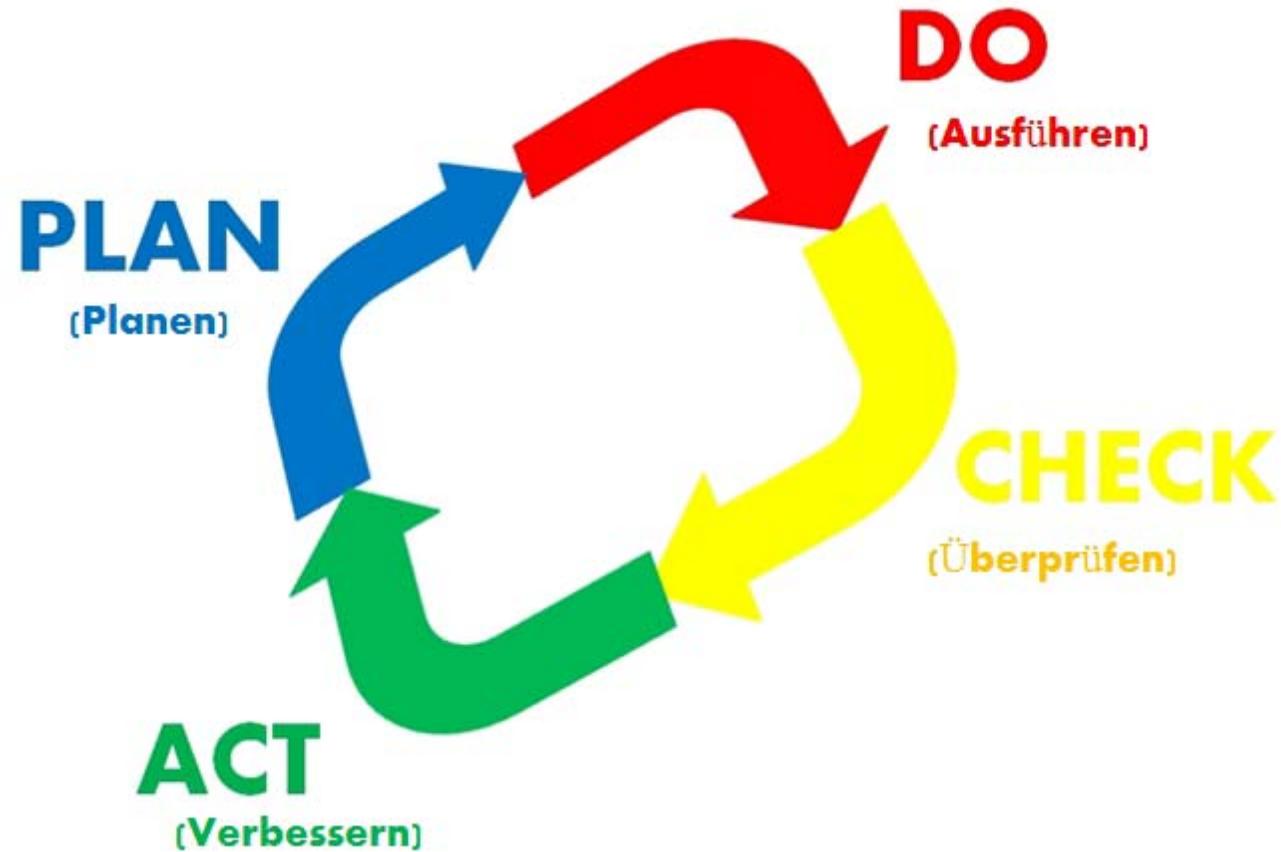
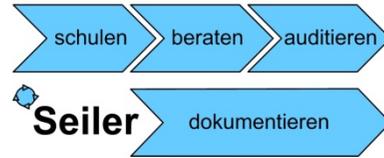
managementsysteme

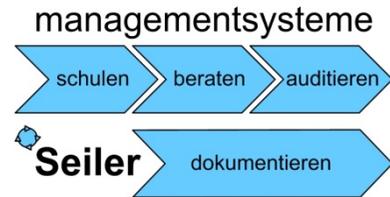


Ständige Verbesserung des Systems



managementsysteme





Besprechung Prozessteam!

Nach der Analyse der Fehler wird der Input erstellt oder geändert.

Vorgaben
Energie



Input für den Prozess

Rohstoffe:

800g Linsen und Nudeln
1 Prise Salz
1,2l Wasser

Hilfsmittel:

Herd
Topf mit 2l Fassungsvermögen
Löffel
Energie: 1,2 KWh

Sonstiges:

- Kundenwünsche, z.B.: Papa will Linsensuppe
- Vorgaben der Geschäftsleitung für den Prozess (Q-Politik) oder „Es soll für die Kinder nicht zu scharf sein!“
- Rezeptur (Plan der Vorgehensweise)

Ein oder mehrere Ziele wurden nicht erreicht!

Stromverbrauch



Ziel des Prozesses

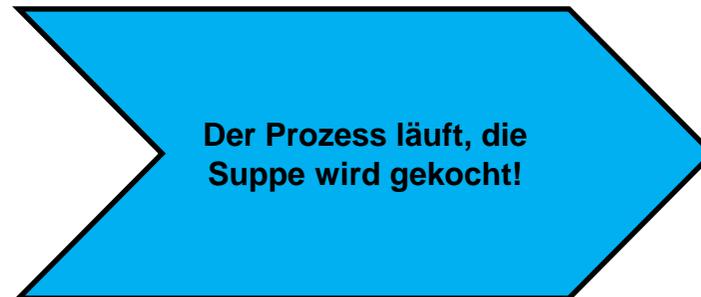
Genug für alle (1 Liter)
schmackhaft = keine Beschwerden
vernünftiger Energieverbrauch = 1 bis 1,4 KWh.

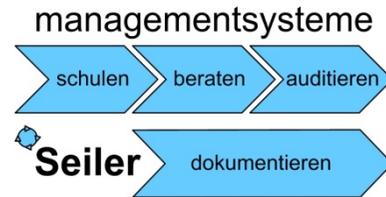


Output des Prozesses

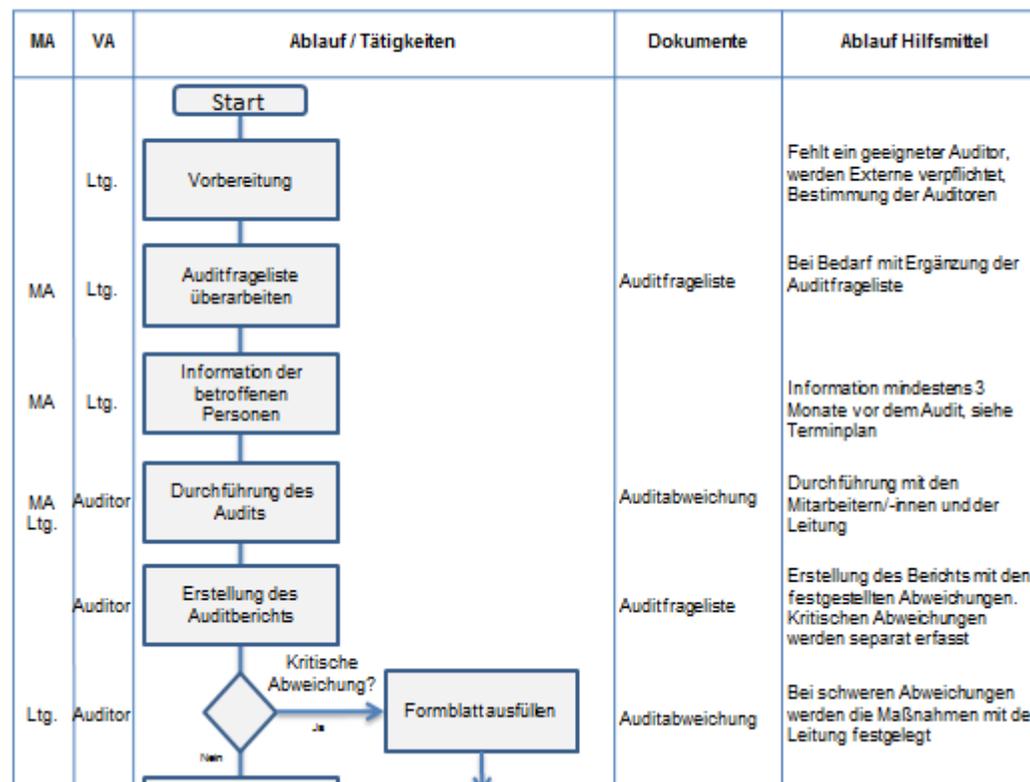
Gemessene Daten:

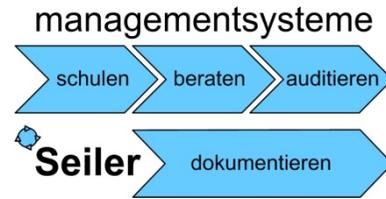
Suppe insgesamt = 5 Teller oder 1 Liter
Stromzähler = 1,6 KWh
Kundenzufriedenheit = es hat allen geschmeckt (Befragung)





- Kennzahlen im Unternehmen → 48 → Lieferzeit binnen → Rückrufe
- Prozessdarstellung





Unsere Standards
müssen alle
einhalten!

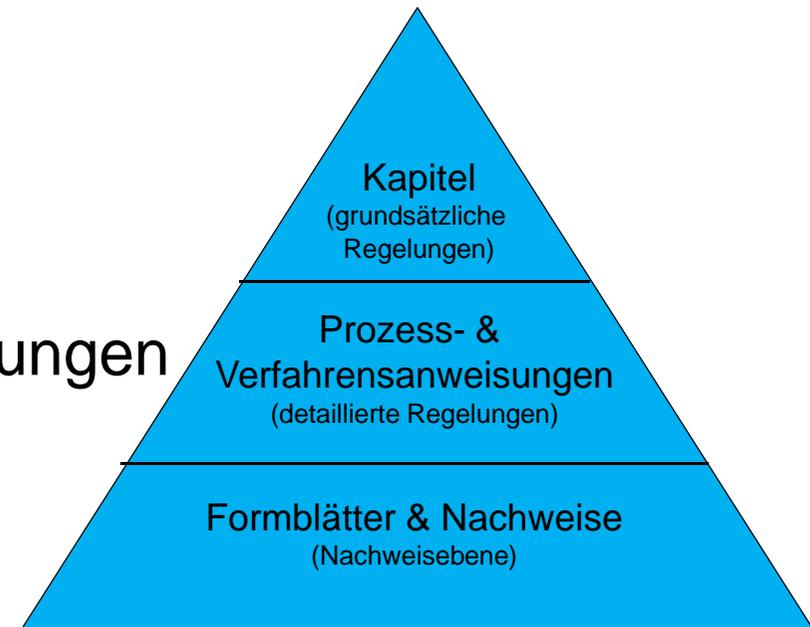


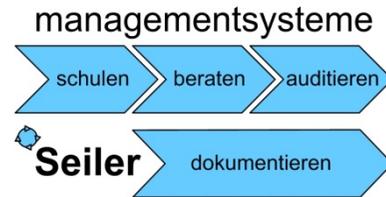
- 4.1 MS-System

- Ausschlüsse?
- Ausgegliederte Prozesse?

- 4.2.1 Dokumentationsanforderungen

- Aufbauebenen?
- Was bekommt der Kunde?
Was bekommt der Zertifizierer





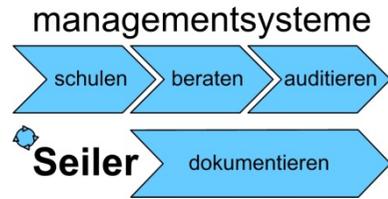
Qualitätsmanagementsystem [Kapitel 4]

- 4.2.2 Dokumentationsanforderungen
 - 4.2.3 Lenkung von Dokumenten
 - 4.2.4 Lenkung von Aufzeichnungen

©, Revision 0, Seite 1 von 24, Gültig ab xx.xx.xxxx

Aufbewahrungsdauer
Dokumentenliste





Verpflichtung der Leitung [Kapitel 5]

• 5.1 Selbstverpflichtung der Leitung

Schriftlich und allen bekannt

...selbstgestellten Anforderungen und den Erwartungen und Anforderungen der Kunden...

...periodischen Berichterstattung über die Qualität...

...sicherzustellen, dass die Qualität aller Produkte unseres Unternehmens...

...der Durchsetzung der Qualitätspolitik...

Das Management bewertet sich und den Erfüllungsgrad der Norm



...dass vertraglich vereinbarte Forderungen erfüllt werden

...Beurteilung der Ergebnisse, interner Audits...

...alle organisatorischen, kaufmännischen und technischen Tätigkeiten...

...das Unternehmen stellt alle erforderlichen Mittel zur Erfüllung der Qualitätsziele...

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



- **5.2 Kundenorientierung**
Woran können wir erkennen das wir kundenorientiert sind?

- Öffnungszeiten
09.30 – 10.15 Uhr
- Anrufe nur nach
Vorankündigung
- Vorkasse Pflicht



- **5.3 Qualitätspolitik**
Ist allen bekannt und unterschrieben



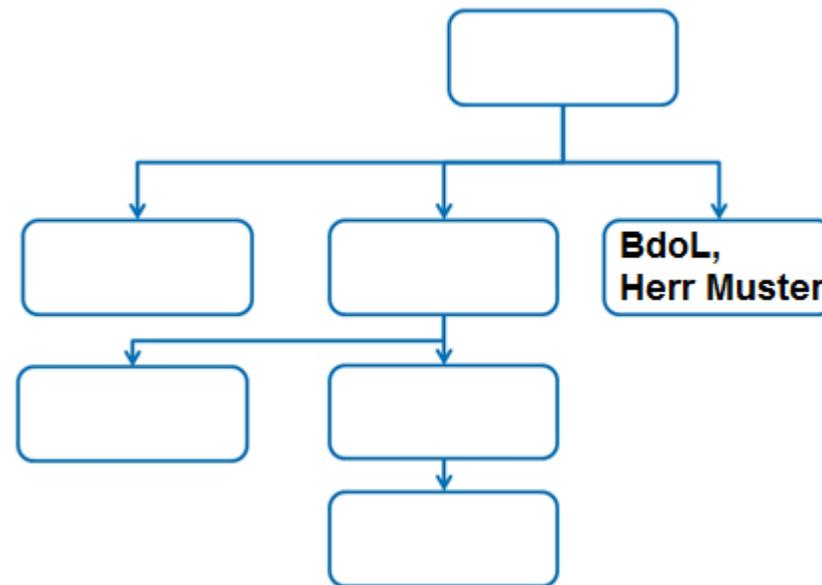
- **5.4 Qualitätsziele und –
planung**
Ziele sind messbar

- Kundenzufriedenheit:
Die Reklamationen der Kunden ≤ 0
- Entwicklung:
Neue Entwicklungen ≥ 3



- 5.5.1 Verantwortungen und Befugnisse

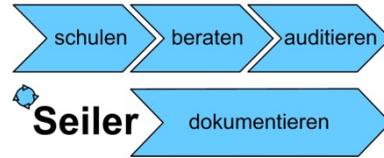
Wer darf was?



- 5.5.2 Beauftragter der obersten Leitung

Schriftlich benannt





Verpflichtung der Leitung [Kapitel 5]

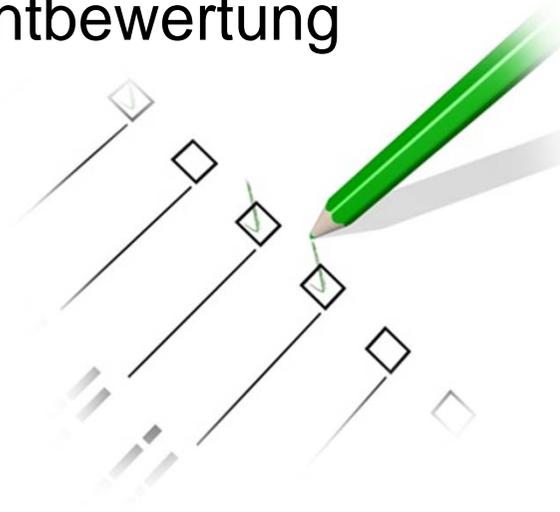
- 5.5.3 Interne Kommunikation

Wann reden wir über was?
Schreiben wir das auf?

- 5.6.0 Managementbewertung

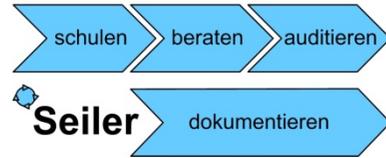
Schriftlich
Erfolge
Kenntnisse Mitarbeiter/-innen
Qualität Dienstleistung / Produkte
Arbeitsschutz
Marktstrategie
Zielerreichung

TEAMWORK !



- **6.1.0 Planung von Ressourcen**
Wer plant unser Personal, die Maschinen und die Arbeitsbedingungen?

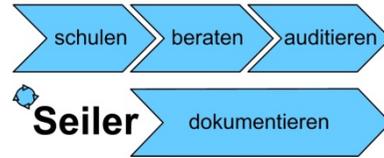




- 6.2.0 Personelle Ressourcen

- Einstellung?
- Einarbeitung?
- Aus- & Weiterbildung?
- Dokumentation?





- 6.3.0 Infrastruktur

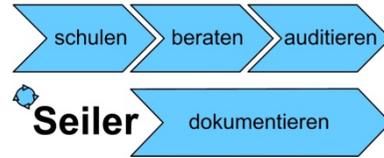
Wartung?
EDV?



- 6.4.0 Arbeitsumgebung

Staub?
Lärm?
Feuchtigkeit?
Arbeitsschutz?



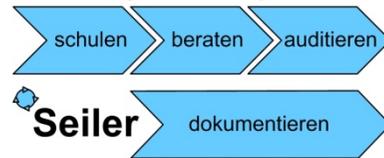


- 7.1.0 Planung der Produkt- und Dienstleistungsrealisierung

- Produktziele?
- Dokumente?
- Annahmekriterien?
- Produktionsplan?
- Dienstleistungsplan?
- Ressourcen?



managementsysteme

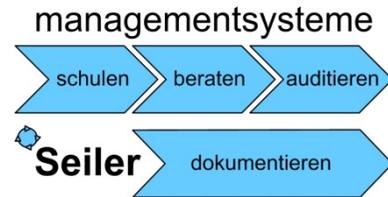


Produkt- Dienstleistungsrealisierung [Kapitel 7]

- 7.2.1 Anforderungen in Bezug auf das Produkt.
- 7.2.2 Bewertung der Anforderungen in Bezug auf das Produkt.
- 7.2.3 Kommunikation mit dem Kunden

Datenerhebung?
Angebotsprüfung?
Termine?
Änderungen?
Beschwerden?





Produkt- Dienstleistungsrealisierung [Kapitel 7]

- 7.3.x Entwicklungs-
- planung [Plan]
- eingaben [Pflichten- /Lastenheft]
- ergebnisse [Produkt / Berichte]
- bewertung [Milestones]
- verifizierung [mit den Vorgaben]
- validierung [auf Eignung]
- änderungen [wie?]



- 7.4.1 Beschaffungsprozess

Lieferantenauswahl und -bewertung

- 7.4.2 Beschaffungsangaben

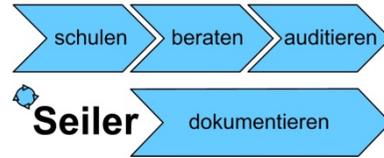
Äpfel statt Birnen

- 7.4.3 Verifizierung von beschafften Produkten

Wareneingang /
Leistungsprüfung



managementsysteme

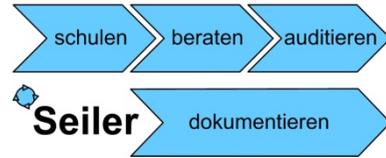


Produkt- Dienstleistungsrealisierung [Kapitel 7]

- 7.5.1 Lenkung der Produktions- und Dienstleistungsrealisierung

Anweisungen?
Merkmale?
Ausrüstung?
Messmittelverfügung?
Messungen / Überwachung?
Service, Installation, Reparaturen?
Freigaben?





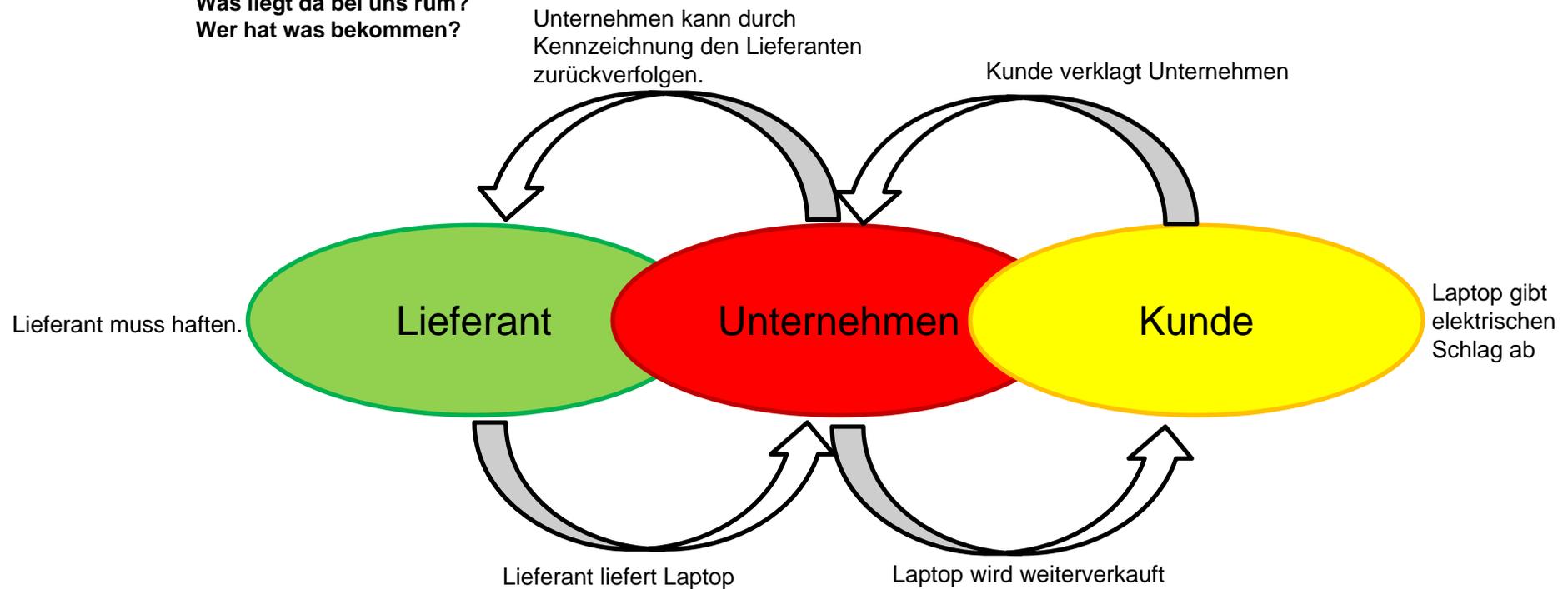
- 7.5.2 Validierung der Produktionsprozesse

Überwachen statt messen?
Prozesskontrollen?
Flüssigkeiten?
Härten?

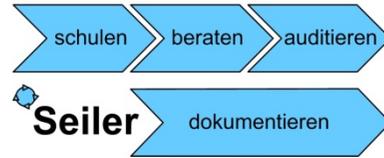


- 7.5.3 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit

Was haben wir erhalten?
 Was liegt da bei uns rum?
 Wer hat was bekommen?



managementsysteme



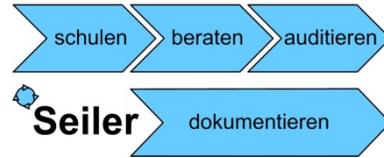
Produkt- Dienstleistungsrealisierung [Kapitel 7]

- 7.5.4 Kundeneigentum

Umgang?
Geistiges Eigentum?
Verlust?



managementsysteme



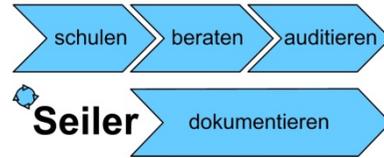
Produkt- Dienstleistungsrealisierung [Kapitel 7]

- 7.5.5 Konservierung

Handhabung Produkte?
Lagerung?
Transport?
Versand?



managementsysteme

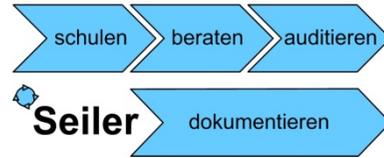


Produkt- Dienstleistungsrealisierung [Kapitel 7]

- 7.6.0 Messmittelüberwachung

Akkreditierte Labors?
Kalibrierzeitraum?
Liste?





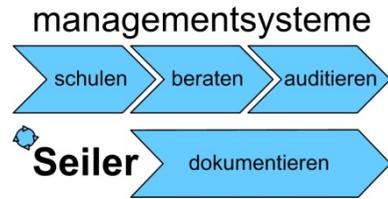
Messung, Überwachung, Verbesserung

[Kapitel 8]

- 8.2.1 Kundenzufriedenheit

Vertriebsgespräche?
Auf mehrere Arten?
Befragungen?
Formulare?





Messung, Überwachung, Verbesserung

[Kapitel 8]

- 8.2.2 Internes Audit

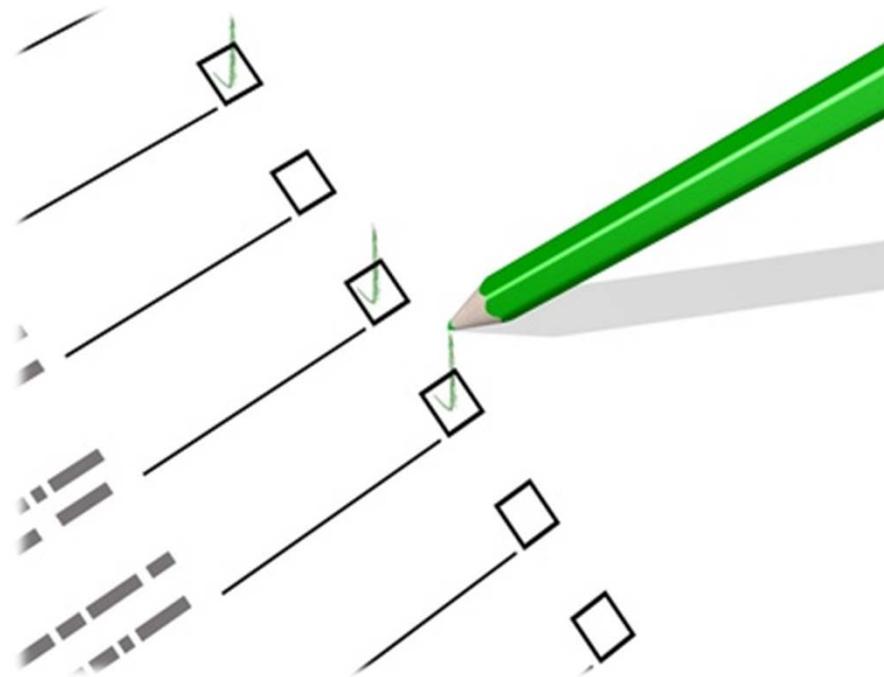
- Unabhängig?
- Auditplan?
- Checklisten?
- Auditoren?



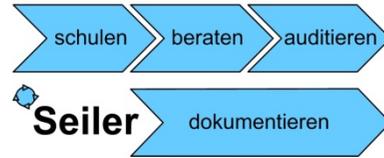
- 8.2.3 Messung und Überwachung von Prozessen

Prozesse laufen?

Abweichungen erkennen?



managementsysteme



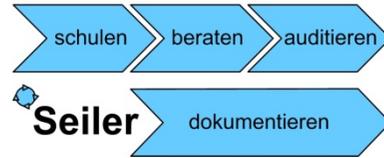
Messung, Überwachung, Verbesserung

[Kapitel 8]

- 8.2.3 Messung und Überwachung des Produktes

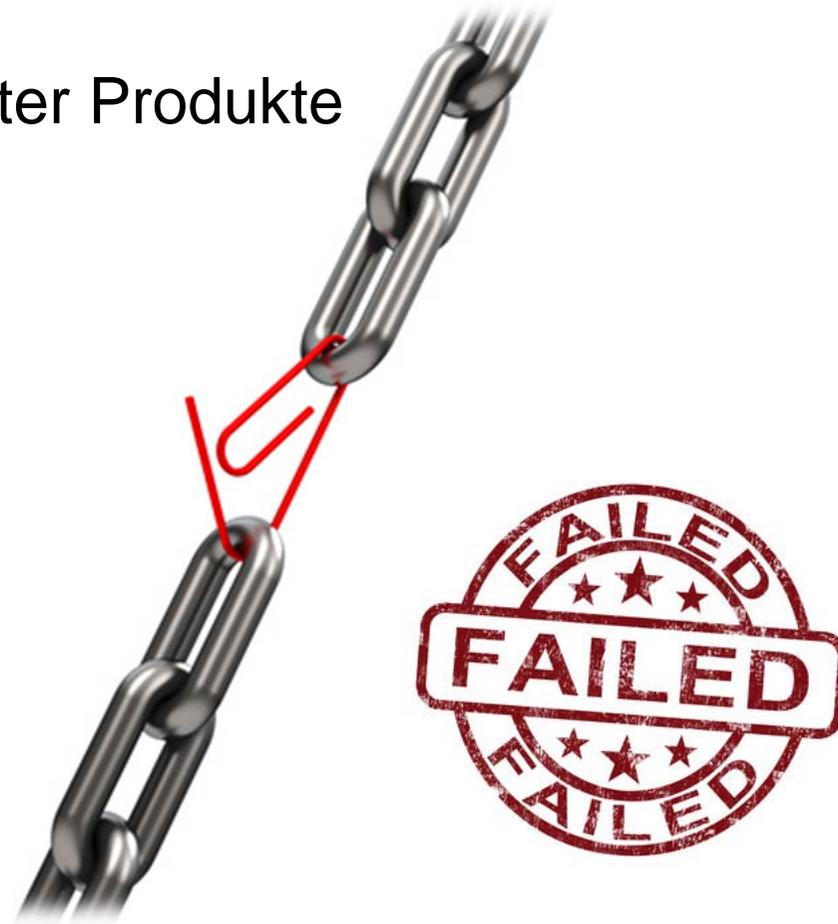
Prüfplan?
Nachweise?

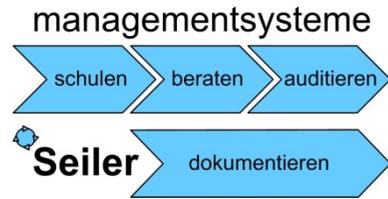




- 8.3.0 Lenkung fehlerhafter Produkte

- Wiederholungsfehler?
- Sonderfreigabe?
- Neuprüfung?
- Kennzeichnung?
- Nacharbeit?





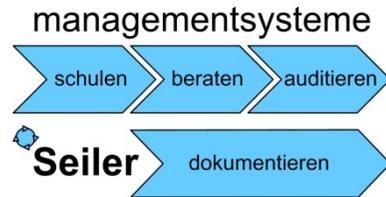
Messung, Überwachung, Verbesserung

[Kapitel 8]

- 8.4.0 Datenanalyse

- Ergebnisse Kundenzufriedenheit?
- Produktprüfungen?
- Lieferantenbewertung?
- Trends?





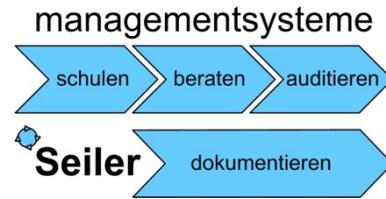
Messung, Überwachung, Verbesserung

[Kapitel 8]

- 8.5.1 Ständige Verbesserung

Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP?)
Vorschlagswesen?





Messung, Überwachung, Verbesserung

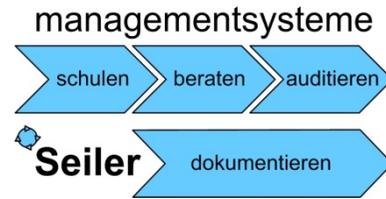
→

[Kapitel 8]

- 8.5.2 Korrekturmaßnahmen
- 8.5.3 Vorbeugemaßnahmen

CHANGE
C

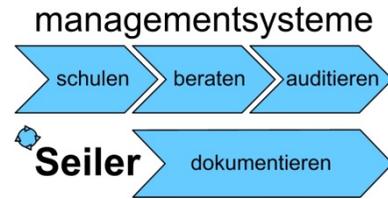




Das war es!

Meinungen und Fragen





Das war es!

**Weitere Infos und Download
unter
www.qmhandbuch.de**