

Qualitätsmanagement Verlag



Seiler

Dokumentationen

Musterhandbuch Beratung

DIN EN ISO 9001:2008

Prozessorientiert

ISBN 978-3-942882-27-9

Auflage 2

Inhaltsverzeichnis

1. Anwendungsbereich	4
2. Normative Verweise	4
4 Qualitätsmanagementsystem (QMS)	4
4.1. Qualitätsmanagementsystem	4
4.2 Dokumentationsanforderungen	5
4.2.1 Allgemeines	5
4.2.2 Qualitätsmanagementhandbuch (QMH).....	5
4.2.3 Lenkung von Dokumenten	5
4.2.4 Lenkung von Aufzeichnungen	6
Mitgeltende Unterlagen:	6
5. Selbstverantwortung der Leitung	7
5.1 Selbstverpflichtung der Leitung.....	7
5.2 Kundenorientierung	7
5.3 Qualitätspolitik	7
5.4 Planung	7
5.4.1 Qualitätsziele	7
5.4.2 Planung des Qualitätsmanagementsystems	7
5.5 Verantwortung, Befugnis und Kommunikation	8
5.5.1 Verantwortung und Befugnis	8
5.5.2 Beauftragte(r) der obersten Leitung	8
5.5.3 Interne Kommunikation	8
5.6 Managementbewertung	9
Mitgeltende Unterlagen:	9

6. Management von Ressourcen	9
6.1 Bereitstellung von Ressourcen	9
6.2 Personelle Ressourcen	9
6.3 Materielle Ressourcen / Arbeitsumgebung	10
Mitgeltende Unterlagen:	11
7. Dienstleistungsrealisierung	11
7.1 Planung der Dienstleistungsrealisierung	11
7.2 Kundenbezogene Prozesse	11
7.2.1 Ermittlung der Anforderungen	11
7.2.2 Bewertung der Anforderungen	12
7.2.3 Kommunikation mit den Kunden	12
7.3. Entwicklung	12
7.4 Beschaffung	12
7.4.1. Beschaffungsprozess	12
7.4.2. Beschaffungsangaben.....	12
7.4.3 Wareneingang	12
7.5 Dienstleistungserbringung	13
7.5.1 Lenkung Dienstleistungserbringung.....	13
7.5.2 Validierung der Prozesse zur Dienstleistungserbringung.....	13
7.5.3 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit.....	13
7.5.4 Eigentum des Kunden.....	13
7.5.5 Produkterhaltung	14
7.6 Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln	14
Mitgeltende Unterlagen:	14
8. Messung, Analyse und Verbesserung	14

8.1 Messung, Analyse und Verbesserung	14
8.2 Messung und Überwachung	14
8.2.1 Kundenzufriedenheit	14
8.2.2 Internes Audit	14
8.2.3 Überwachung und Messung von Prozessen.....	15
8.2.4 Überwachung und Messung der Dienstleistung	15
8.3 Lenkung fehlerhafter Dienstleistungen	15
8.4 Datenanalyse	16
8.5 Verbesserung	16
8.5.1 Ständige Verbesserung.....	16
8.5.2 Korrekturmaßnahmen	16
8.5.3 Vorbeugemaßnahmen.....	16
Mitgeltende Unterlagen:	17
3. Begriffe	17

1. Anwendungsbereich

Das beschriebene Qualitätsmanagementsystem bezieht sich auf das Unternehmen:

Name:

Strasse:

Land, Ort:

Telefon:

Fax:

Mail:

Internet:

Geltungsbereich:

Ansprechpartner (Leitung):

Ansprechpartner (QM):

2. Normative Verweise

Zugrundeliegende Normen:

⇒ Norm DIN EN ISO 9001:2008

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 Mitarbeitern/-innen und den erstellten Prozess- und Arbeitsanweisungen das wirksame Durchführen und Lenken dieser Prozesse sichergestellt,
- ⇒ die Verfügbarkeit zur Durchführung der Prozesse gewährleistet,
- ⇒ die Überwachung, Messung und Analyse dieser Prozesse geregelt,
- ⇒ einen Prozess 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.

Normausschluss:

- ⇒ 7.3.0 Entwicklung
- ⇒ 7.5.5 Produkterhaltung
- ⇒ 7.6.0 Lenkung von Messmitteln

Ausgegliederte Prozesse:

Derzeit keine.

4.2 Dokumentationsanforderungen

4.2.1 Allgemeines

Wir halten die geforderten Verfahren und Aufzeichnungen der zugrunde liegenden Norm ein. Durch systematische Schulung unserer Mitarbeiter/-innen, halten wir den Umfang unserer Dokumentation gering.

Wechselwirkungen der Prozesse

Die Wechselwirkungen von Prozessen sind in einem Formblatt beschrieben.

4.2.2 Qualitätsmanagementhandbuch (QMH)

Unser Managementhandbuch unterteilt sich in die folgenden Ebenen:

- 1. Handbuch (Grundsätzliche Regelungen für alle Unternehmensebenen)
- 2. Prozess- und Arbeitsanweisungen (Detaillierte Regelungen / know how)
- 3. Nachweise (Nachweisführung mittels Aufzeichnungen)

Die in der Norm beschriebenen Verfahrensanweisungen werden in unserem Unternehmen Prozessanweisungen genannt.

4.2.3 Lenkung von Dokumenten

Die vom Qualitätsmanagementsystem geforderten Dokumente werden von uns gelenkt.

Dies gewährleisten wir durch:

- ⇒ die Genehmigung durch eine fachliche Stelle vor ihrer Herausgabe,

- ⇒ die Bewertung, Verbesserung und 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 Verhinderung der unbeabsichtigten Verwendung veralteter Dokumente durch die Kennzeichnung "ALT".

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:

- ⇒ 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 der Schrankwand,
- ⇒ Aufbewahrungsfrist aller Dokumente für 10 Jahre,
- ⇒ Verfügbarkeit durch die Aufbewahrung im Büro und im Archiv.

Datensicherung

Wir sichern unsere Daten regelmäßig alle zwei Wochen. Eine Datensicherung wird extern gelagert.

Mitgeltende Unterlagen:

Prozessbeschreibung / Verfahren

- ⇒ 4.2.3 Lenkung externer Dokumente
- ⇒ 4.2.4 Lenkung von Aufzeichnungen
- ⇒ 4.2.3 Lenkung von Dokumenten

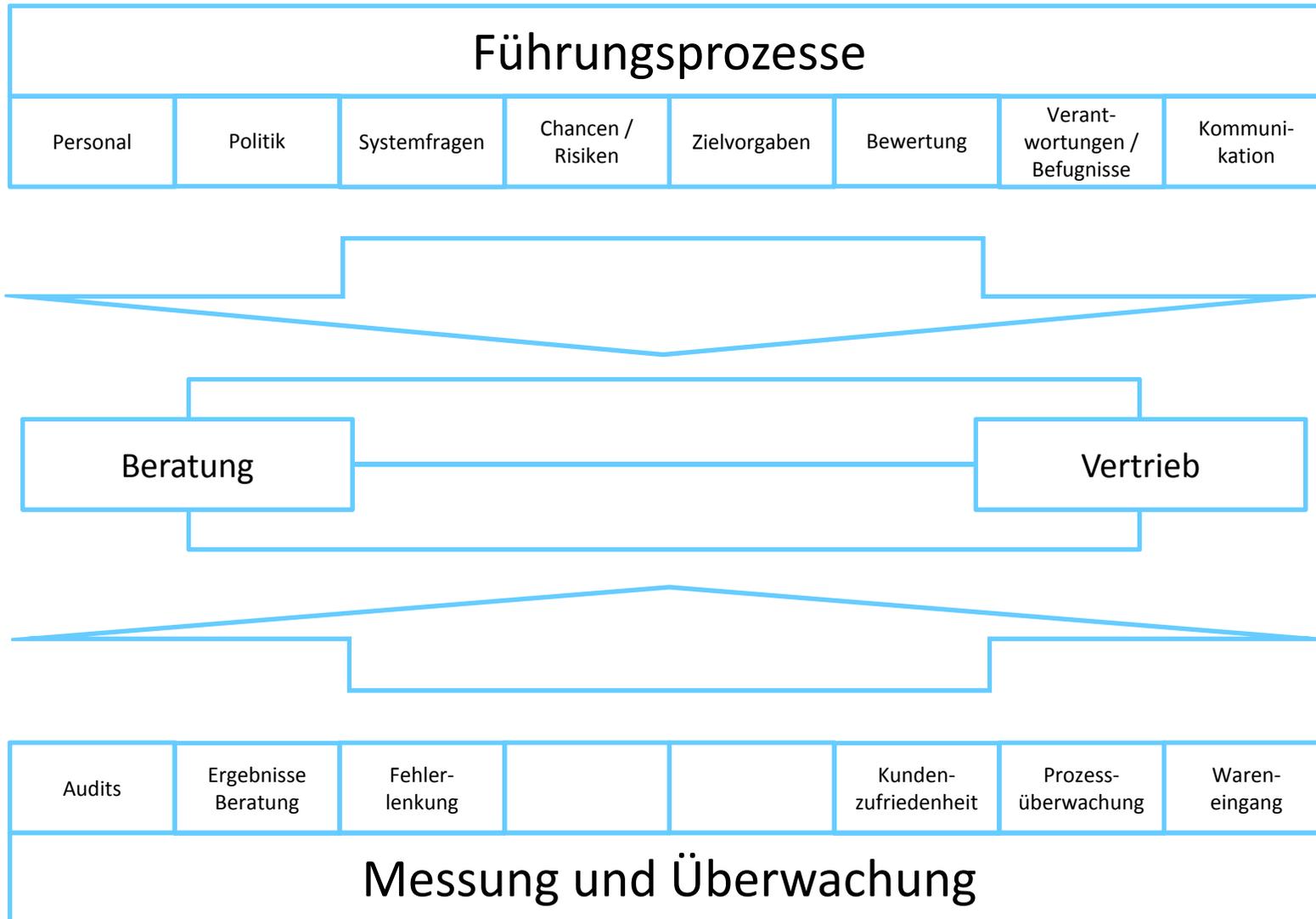
Arbeitsanweisung

- ⇒ 4.2.3 Erstellen von Dokumenten

Formblatt

- ⇒ 4.0.0 Dokumentationsebenen
- ⇒ 4.2.3 Liste der Dokumente
- ⇒ 4.1.0 Wechselwirkungen der Prozesse

4.1.0 Wechselwirkungen der Prozesse



5.6.0 Managementbewertung

Aufgabe	Datum	Kurz- zeichen	Aufgabe	Datum	Kurz- zeichen
Internes Audit durchgeführt?			Schulungsnachweise geprüft?		
Wiederholungsaudit (internes Audit) geplant am:			Qualitätsziele abgeleitet?		
Auditbericht vorhanden?			Vorgabedokumente geprüft?		

Bewertung der Beratung	
Auswertung der Geschäftsergebnisse	
Auswertung der alten und Setzen neuer Qualitätsziele	
Anzahl, Wertigkeit, Trend der Kundenreklamationen	
Trend der internen Fehler	
Ergebnisse der internen und externen Audits	
Marktstrategien	
Stand des Management-Systems	
Maßnahmen zur Verhinderung von Verlusten	

Abgeleitete Maßnahmen:

#

Erstellt:

Bewertet GL:

Datum:

Datum:

7.4.1 Beschaffung

MA	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf / Hilfsmittel
		<pre> graph TD Start([Start]) --> Bedarf[Bedarf] Bedarf --> D1{Handelt es sich qualitätsrelevante Produkte?} D1 -- Ja --> Besch1[Beschaffung] D1 -- Nein --> Besch2[Auswahl Lieferanten] Besch2 --> D2{Gibt es für den Artikel einen Lieferanten?} D2 -- Ja --> Besch1 D2 -- Nein --> Besch2 Besch2 --> D3{Besteht ein Rahmenvertrag?} D3 -- Ja --> Abruf[Abruf aus Rahmenvertrag] D3 -- Nein --> Besch1 Abruf --> Besch1 Besch1 --> Besch2 Besch1 --> Besch3[Beschaffung] Besch3 --> D4{Angebot i. O.?} D4 -- Ja --> Besch3 D4 -- Nein --> Besch2 Besch3 --> Besch4[Überwachung] Besch4 --> Besch5[Wareneingang] Besch5 --> Besch6[Datenmanagement] Besch6 --> Ende([ENDE]) </pre>	<p>Katalogware</p> <p>Rahmenvertrag</p> <p>Angebote</p> <p>FB „Lioferantenbewertung“</p> <p>Bestellung</p> <p>Lieferschein</p> <p>Alle Unterlagen</p>	<p>Da der interne Bedarf nicht im Zusammenhang mit der Beratung steht, wird auf weitere Anweisungen verzichtet</p> <p>Erforderliche Daten werden aus der „Lieferantenbewertung“ entnommen</p> <p>Abruf der benötigten Menge aus dem Rahmenvertrag</p> <p>Das Angebot wird bei mindestens 2 verschiedenen Lieferanten eingeholt</p> <p>Freigabe der Bestellungen</p> <p>Mündliche oder schriftliche Bestellung</p> <p>Übergabe der notwendigen Daten an die Buchhaltung und Ablage des Lieferscheins</p> <p>PA = Prozesanweisung AA = Arbeitsanweisung VA = Verantwortlich MA = Mitarbeit / Mitarbeiter/-in GL = Geschäftsleitung</p>