Inhaltsverzeichnis

1 Anwendungsbereich 3
2 Normative Verweisungen 3
3 Begriffe (siehe Punkt 11) 3
4 Kontext der Organisation 3
4 1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes 3
4 2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien 3
4 3 Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems 3
4 4 Qualitätsmanagementsystem und dessen Prozesse 4
4 4 1 4
4 4 2 4
5 Führung 4
5 1 Führung und Verpflichtung 4
5 1 1 Allgemeines 4
5 1 2 Kundenorientierung 4
5 2 Politik 5
5 3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation 5
6 Planung 5
6 1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen 5
6 2 Qualitätsziele und Planung zur deren Erreichung 6
6 3 Planung von Änderungen 6
7 Unterstützung 7
7 1 Ressourcen 7
7 1 1 Allgemeines 7
7 1 2 Personen 7
7 1 3 Infrastruktur 7
7 1 4 Prozessumgebung 7
7 1 5 Ressourcen zur Überwachung und Messung 7
7 1 5 1 Allgemeines 7
7 1 5 2 Ressourcen zur Überwachung und Messung 8
7 1 6 Wissen der Organisation 8
7 2 Kompetenz 8
7 3 Bewusstsein 8
7 4 Kommunikation 9

7 5 Dokumentierte Information ... 9
7 5 1 Allgemeines ... 9
7 5 2 Erstellen und Aktualisieren ... 9
7 5 3 Lenkung dokumentierter Information ... 9
8 Betrieb ... 10
8 1 Betriebliche Planung und Steuerung ... 10
8 2 Anforderungen an Dienstleistungen ... 10
8 2 1 Kommunikation mit den Kunden ... 10
8 2 2 Bestimmen von Anforderungen in Bezug auf Dienstleistungen ... 10
8 2 3 Überprüfung von Anforderungen in Bezug auf Dienstleistungen ... 11
8 2 4 Änderungen von Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen ... 11
8 3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen ... 11
8 4 Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen ... 11
8 4 1 Allgemeines ... 11
8 4 2 Art und Umfang der Steuerung ... 12
8 4 3 Informationen für externe Anbieter ... 12
8 5 Dienstleistungserbringung ... 13
8 5 1 Steuerung der Dienstleistungserbringung ... 13
8 5 2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit ... 13
8 5 3 Eigentum der Kunden oder der externen Anbieter ... 14
8 5 4 Erhaltung ... 14
8 5 5 Tätigkeiten nach der Lieferung ... 14
8 5 6 Überwachung von Änderungen ... 15
8 6 Freigabe von Dienstleistungen ... 15
8 7 Steuerung nichtkonformer Prozessergebnisse ... 15
9 Bewertung der Leistung ... 16
9 1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung ... 16
9 1 1 Allgemeines ... 16
9 1 2 Kundenzufriedenheit ... 16
9 1 3 Analyse und Bewertung ... 16
9 2 Internes Audit ... 17
9 3 Managementbewertung ... 17
10 Verbesserung ... 18
10 1 Fortlaufende Verbesserung ... 18

10 2 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen 19
11.0 Begriffserklärung 19

1 Anwendungsbereich

Unternehmensbezeichnung:	Mustermann AG
Straße:	Zum Saibling 3
PLZ, Ort:	D-88662 Überlingen
GF:	Klaus Seiler, MSc. in QM
QM-Manager/-in:	Hans Mustermann
Anzahl Mitarbeiter/-innen:	5
Dienstleistung:	Beratungsleistungen zu Managementsystemen.

2 Normative Verweisungen

Im Rahmen unseres Managementsystems beachten wir folgende normative Vorgaben (Beispiele):
DIN EN ISO 9001:2026
…

3 Begriffe (siehe Punkt 11)

4 Kontext der Organisation

4 1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes

Unsere wirtschaftlichen Rahmenbedingungen sind für die strategische Ausrichtung relevant. Die Themen zur Erreichung der beabsichtigten Ergebnisse sind in externe und interne Zusammenhänge unterteilt. Die Themen werden laufend, formell aber jährlich geprüft und überwacht. Werden zwischen den Überwachungen neue Themen erkannt, werden diese umgehend umgesetzt. Wir bestimmen, ob der Klimawandel für den Kontext unserer Organisation und die beabsichtigten Ergebnisse des Qualitätsmanagementsystems ein relevantes Thema ist.

Nachweis(e)
FB 4 0 0 Kontext
FB 4 1 0 Kontext, Erfordernisse und Erwartungen

4 2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien

Wir haben die relevanten interessierten Parteien und deren relevante Anforderungen in einem Formblatt gelistet. Wir bestimmen, welche dieser Anforderungen durch das Qualitätsmanagementsystem berücksichtigt werden, und überwachen sowie überprüfen diese Informationen regelmäßig.
Bei der Ermittlung der Anforderungen relevanter interessierter Parteien prüfen wir, ob Anforderungen im Zusammenhang mit dem Klimawandel bestehen.

Nachweis(e)
FB 4 1 0 Kontext, Erfordernisse und Erwartungen

4 3 Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems

Anwendungsbereich des Qualitätsmanagementsystems:

- Durchführung von Dienstleistungen im EDV-Bereich,
- Installation von Computern und Netzwerken und
- Softwaresupport.

Anforderungen, die wir für nicht geltend festgelegt haben (Beispiele):

- 8 3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen. Begründung: Wir betreiben keine Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen.
- Wir sind nur Dienstleister im Sinne der Norm, somit gelten die Anforderungen der Norm, die nur Produkte betreffen, nicht.

4 4 Qualitätsmanagementsystem und dessen Prozesse

4 4 1

Mit diesem Handbuch und den nachfolgenden Regelungen und Nachweisen haben wir nachgewiesen, dass wir ein QM-System eingeführt haben. Dieses System wird fortlaufend aufrechterhalten und verbessert.
Unsere Prozesse sind im Laufe dieses Handbuchs oder in gesonderten Prozessbeschreibungen beschrieben.
Die Prozessbeschreibungen beinhalten:

- die Prozesseingaben,
- das zu erwartende Prozessergebnis,
- Kriterien und Methoden zur Durchführung,
- die Art der Messung,
- Messmethoden,
- bedeutende Leistungsindikatoren, die für das Prozessergebnis von Bedeutung sind,
- Verantwortungen / Befugnisse im Rahmen des Prozessablaufes,
- Prozessrisiken und Chancen sowie abgeleitete Maßnahmen,
- die Form der Prozessüberwachung,
- letzte Änderungen,
- mögliche Prozessverbesserungen ,
- Dokumente und deren Aufbewahrung und
- die Prozessabfolge und deren Wechselwirkungen.

4 4 2

Dokumentierte Informationen sind in dem Umfang verfügbar, der zur Unterstützung der Durchführung unserer Prozesse und als Nachweis für deren Umsetzung und das Erreichen der beabsichtigten Ergebnisse erforderlich ist.
Prozesse werden wie geplant durchgeführt. Die Nachweise werden in den entsprechenden Prozessergebnissen geführt.
Arbeitsanweisung
AA 4 4 0 Anweisung Prozesserstellung
Nachweis(e)
FB 4 4 0 Prozesse

5 Führung

5 1 Führung und Verpflichtung

5 1 1 Allgemeines

Die oberste Leitung hat die Rechenschaftspflicht für die Wirksamkeit des QM-Systems übernommen und nimmt diese wahr. Unsere Qualitätspolitik und –ziele sind strategisch und richten sich nach unserem Kontext. Die Qualitätspolitik sowie die Bedeutung des wirksamen Funktionierens des Qualitätsmanagements ist auf allen Ebenen kommuniziert und integriert. In allen Prozessen sind unsere Anforderungen berücksichtigt und wir befolgen den prozessorientierten Ansatz. Erforderliche Ressourcen sind auf allen Ebenen bereit gestellt. Wir stellen sicher, dass die beabsichtigten Ergebnisse erreicht werden.
Wir setzen Mitarbeiter/-innen ein, die ausgebildet und unterstützt werden, um zur Wirksamkeit des QM-Systems beizutragen. Wir fördern die fortlaufende Verbesserung. Unsere Führungskräfte und deren Verantwortung ist kommuniziert durch das Organisationsdiagramm (5 3 0).
Die oberste Leitung fördert eine Qualitätskultur und ethisches Verhalten in der Organisation. Wir fördern ausdrücklich das chancenorientierte Denken.

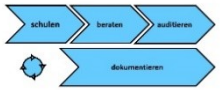
5 1 2 Kundenorientierung

Wir erfüllen unsere behördlichen und gesetzlichen Anforderungen. Chancen und Risiken in Bezug auf unsere Produkte und Dienstleistungen sind festgelegt und werden überwacht (Siehe 4.1 Kontext der Organisation). Unser Fokus liegt auf der fortlaufenden Bereitstellung und Aufrechterhaltung unserer Produkte und Dienstleistungen sowie auf der Verbesserung der Kundenzufriedenheit.

8.4.2 Beschaffung

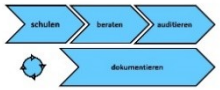
MW	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf / Hilfsmittel
	Ltg. Einkauf	Bedarf	Bestands-informationen	Der Bedarf kann sich aus unterschiedlichen Situationen ergeben.
GF	Ltg. Einkauf	Handelt es sich qualitäts-relevante Leistungen? Nein → Beschaffung → ENDE	Produkt-Dienstleistungs-informationen	Da der interne Bedarf nicht im Zusammenhang mit der Leistung steht, wird auf weitere Anweisungen verzichtet.
GF	MA	Ja		
	Ltg. Einkauf	Gibt es für den die Leistung einen Anbieter? Nein → PA „Auswahl Anbieter“	PA „Auswahl Anbieter“ FB „Liste Anbieter“	Erforderliche Daten werden aus der „Liste Anbieter“ entnommen.
		Ja		
	Ltg. Einkauf	Besteht ein Rahmenvertrag? Ja → Abruf aus Rahmenvertrag	Rahmenvertrag	Abruf der benötigten Menge aus dem Rahmenvertrag.
		Nein		
	Ltg. Einkauf	Angebot einholen	Angebote	Das Angebot wird wenn möglich bei mindestens 2 verschiedenen Anbietern eingeholt.
	Ltg. Einkauf	Angebot i. O.? Nein	FB „Liste Anbieter “	Freigabe der Bestellungen.
		Ja		
	Ltg. Einkauf	Beschaffung	Bestellung	Mündliche oder schriftliche Bestellung.
	Ltg. Einkauf	Überwachung		
	Ltg. Einkauf	PA „ Kontrolle Anbieterleistungen“	PA „Kontrolle Anbieterleistungen “	Verfahren gemäß der PA „Kontrolle Anbieterleistungen“.
	Ltg. Einkauf	Datenmanagement	Alle Unterlagen	Übergabe der notwendigen Daten an die Buchhaltung und Ablage des Lieferscheins.
		ENDE		

MW = Mitwirkung
VA = Verantwortung



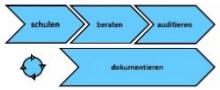
7.5.1 Dokumentierte Informationen

Dokumentenübersicht	Revision	vom	Ersteller/-in	Verteiler	Grund der letzten Änderung
Handbuch					
Handbuch gesamt mit Kapitel 1 bis 10	0		QM	QM	
Prozessbeschreibungen / Verfahren					
6 1 2 Risiken	0		QM	QM	
6 1 2 Chancen	0		QM	QM	
6 2 0 Qualitätsziele	0		QM	QM	
6 3 0 Planung Änderungen	0		QM	QM	
7 1 3 Externe Wartungen	0		QM	QM	
7 1 3 Interne Wartungen	0		QM	QM	
7 2 0 Erforderliche Kompetenzen	0		QM	QM	
7 2 0 Schulungen	0		QM	QM	
7 2 0 Weiterbildung	0		QM	QM	
7 4 0 Externe Kommunikation	0		QM	QM	
7 4 0 Interne Kommunikation	0		QM	QM	
7 5 3 2 Lenkung aufgezeichneter Informationen	0		QM	QM	
7 5 3 2 Lenkung externer Informationen	0		QM	QM	
7 5 3 2 Lenkung interner Informationen	0		QM	QM	
8 2 2 Behandlung von Reklamationen	0		QM	QM	
8 2 2 Ermittlung Anforderungen	0		QM	QM	
8 2 2 Rückmeldungen	0		QM	QM	
8 2 3 Auftragsänderungen	0		QM	QM	
8 4 2 Auswahl Anbieter	0		QM	QM	
8 4 2 Beschaffung	0		QM	QM	
8 4 2 Kontrolle Dienstleistungen	0		QM	QM	
8 4 2 Kontrolle Lieferungen	0		QM	QM	
8 4 2 Rahmenverträge	0		QM	QM	
8 4 3 Kommunikation Anbieter	0		QM	QM	
8 5 1 Dienstleistung	0		QM	QM	



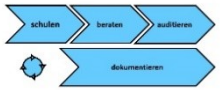
7.5.1 Dokumentierte Informationen

Dokumentenübersicht	Revision	vom	Ersteller/-in	Verteiler	Grund der letzten Änderung
8 5 1 Installation	0		QM	QM	
8 5 2 Identifikation	0		QM	QM	
8 5 2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit	0		QM	QM	
8 5 3 Eigentum Kunden / Anbieter	0		QM	QM	
8.5.5 Maßnahmen nach Auslieferung	0		QM	QM	
8 6 0 Planung Prüfungen	0		QM	QM	
8 7 0 Nichtkonformitäten	0		QM	QM	
9 1 2 Kundenzufriedenheit	0		QM	QM	
9 1 3 Leistung Anbieter					
9 1 3 Leistungsanalyse	0		QM	QM	
9 2 2 Internes Audit	0		QM	QM	
10 1 0 Planung Verbesserungen	0		QM	QM	
10 2 0 Korrekturmaßnahmen	0		QM	QM	
Arbeitsanweisungen					
4 4 0 Prozesserstellung	0		QM	QM	
8 2 3 Angebotserstellung	0		QM	QM	
8 4 2 Kontrolle Bereitstellungen	0		QM	QM	
8 5 4 Produkterhaltung	0		QM	QM	
Formblätter / Nachweisformen					
4 0 0 Kontext	0		QM	QM	
4 1 0 4 2 0 Kontext, Erfordernisse und Erwartungen	0		QM	QM	
4 4 0 Prozesse	0		QM	QM	
5 2 0 Qualitätspolitik	0		QM	QM	
5 3 0 Organisationsdiagramm	0		QM	QM	
5 3 0 Verantwortungen und Befugnisse	0		QM	QM	
6 1 0 Chancen und Risiken	0		QM	QM	
6 1 0 Notfallplan	0		QM	QM	
6.1.2 Risiken	0		QM	QM	



7.5.1 Dokumentierte Informationen

Dokumentenübersicht	Revision	vom	Ersteller/-in	Verteiler	Grund der letzten Änderung
6.1.3 Chancen	0		QM	QM	
6 2 0 Qualitätsziele	0		QM	QM	
6 3 0 Änderungen am QM-System	0		QM	QM	
7 1 2 Benennung Qualitätsmanager/-in	0		QM	QM	
7 1 3 Liste Infrastruktur	0		QM	QM	
7 1 6 Organisationswissen	0		QM	QM	
7 2 0 Kompetenzen	0		QM	QM	
7 4 0 Liste Kommunikationswege	0		QM	QM	
7 4 0 Protokoll Besprechung	0		QM	QM	
7 5 1 Dokumentierte Informationen (diese Liste)			QM	QM	
8 1 0 Planung und Steuerung	0		QM	QM	
8 2 3 Leistungsübersicht	0		QM	QM	
8 4 2 Checkliste Anbieter	0		QM	QM	
8 4 2 Liste Anbieter Umfang Kontrolle	0		QM	QM	
8 5 1 Rapport Dienstleistung	0		QM	QM	
8 5 1 Softwarevalidierung	0		QM	QM	
8 5 2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit	0		QM	QM	
8 5 2 Unterschriftenliste	0		QM	QM	
8 5 5 Tätigkeiten Installation	0		QM	QM	
8 5 5 Rückmeldungen nach der Lieferung	0		QM	QM	
8 5 6 Überwachung Änderungen	0		QM	QM	
8 6 0 Prüfplan	0		QM	QM	
8 7 0 Fehlerliste Dienstleistung	0		QM	QM	
8 7 0 Liste mögliche Sofortmaßnahmen	0		QM	QM	
8 7 0 Nichtkonforme Prozessergebnisse	0		QM	QM	
9 1 0 Leistungsbewertung	0		QM	QM	
9 1 2 Kundenzufriedenheit	0		QM	QM	
9 1 3 Leistung Anbieter	0		QM	QM	
9 2 2 Auditbericht	0		QM	QM	
9 2 2 Auditcheckliste 9001	0		QM	QM	



7.5.1 Dokumentierte Informationen

Dokumentenübersicht	Revision	vom	Ersteller/-in	Verteiler	Grund der letzten Änderung
9 2 2 Auditplan	0		QM	QM	
9 2 2 Auditprogramm	0		QM	QM	
9 3 3 Managementbewertung	0		QM	QM	
10 2 0 Nichtkonformitäten Korrekturmaßnahmen	0		QM	QM	
10 2 2 „4D-Report“	0		QM	QM	
10 2 2 Maßnahmenplan	0		QM	QM	

Liste geprüft und freigegeben:

Datum: Funktion, Unterschrift