

QUALITÄTSMANGEMENT-HANDBUCH

Basis: DIN EN ISO 9001:2015

Max Mustermann GmbH

Elektronisches Dokument unterliegt dem Änderungsdienst

Inhaltsverzeichnis

0	Einleitung	3
0.1	Vorwort.....	3
0.2	Allgemeines.....	3
0.3	Grundsätze, Verbindlichkeitserklärung und Inkraftsetzung des Managementsystems.....	4
0.4	Prozessorientierter Ansatz.....	5
0.5	Zusammenhang mit anderen Normen zu Managementsystemen	6
0.6	Planen-Durchführen-Prüfen-Handeln-Zyklus	6
0.7	Risikobasiertes Denken.....	6
0.8	Dokumentenhistorie	7
1	Anwendungsbereich	7
2	Normative Verweisungen	7
3	Begriffe und Definitionen	7
4	Kontext der Organisation (PLAN)	7
4.1	Verstehen der Organisation und ihres Kontextes	7
4.2	Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierte Parteien.....	8
4.3	Festlegen des Anwendungsbereichs des QM-Systems	8
4.4	Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse	8
5	Führung (PLAN)	9
5.1	Führung und Verpflichtung.....	9
5.2	Politik.....	10
5.3	Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation	10
6	Planung (PLAN)	10
6.1	Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen	10
6.2	Qualitätsziele und Planung zur deren Erreichung.....	11
6.3	Planung von Änderungen	11
7	Unterstützung (DO)	11
7.1	Ressourcen.....	11
7.2	Kompetenz.....	13
7.3	Bewusstsein	13
7.4	Kommunikation.....	14
7.5	Dokumentierte Information	14
8	Betrieb (DO)	15
8.1	Betriebliche Planung und Steuerung.....	15
8.2	Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen	15
8.3	Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen	16
8.4	Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen	16
8.5	Produktion und Dienstleistungserbringung.....	17
8.6	Freigabe von Produkten und Dienstleistungen.....	19
8.7	Steuerung nichtkonformer Ergebnisse.....	19
9	Bewertung der Leistung (CHECK)	19
9.1	Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung	19
9.2	Internes Audit	20
9.3	Managementbewertung.....	21
10	Verbesserung (ACT)	22
10.1	Allgemeines.....	22
10.2	Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen	22
10.3	Fortlaufende Verbesserung	23

0 Einleitung

0.1 Vorwort

Seit über 20 Jahren steht der Name "Max Mustermann GmbH" für Präzisionsdrehteile in höchster Qualität. Den ständig wachsenden Anforderungen des Marktes gerecht zu werden ist für uns ein Ansporn für die Zukunft.

Unser Unternehmen ist ein flexibles Unternehmen. Das Betriebsgelände hat eine Grundfläche von 3000 m². Die Produktion hat eine Grundfläche von 1000 m² und bietet Raum für einen modernen Maschinenpark wie CNC-Dreh- und Fräsmaschinen sowie diverse Bearbeitungsmaschinen. Unsere Stärke liegt in der individuellen, kreativen und schnellen Problemlösung. Wir zeichnen uns durch eine hohe Fertigungstiefe aus. Das sichert Know-how, Verfügbarkeit, vereinfacht Prozessabläufe, spart Zeit und garantiert gleichbleibend hohe Qualität.

Zu unseren Kunden gehören namhafte führende Automobil-Hersteller und die Medizinindustrie.

MIT NÜTZLICHEN QM-MUSTER-VORLAGEN ZEIT SPAREN

Kontakt:

<https://www.qm-service-wn.de>
Bereich Download-Center

Bei Fragen erreichen Sie mich unter:

+49 (0) 170 810 54 31

oder E-Mail unter:

info@qm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.

Die Dokumentenvorlagen sind in verschiedenen Unternehmen bereits im Einsatz und daher bestens erprobt.

Verweis auf Prozess und Verweis auf Formblatt/Nachweis: Verweis auf Dokumente, die mit dem Geschäftsprozess in direkter Beziehung stehen. Diese sind bei Einzelkauf nicht Bestandteil der Lieferung.

QM kann nicht allein durch einen Mitarbeiter oder durch die Geschäftsführung bewältigt werden. QM ist kein separates Thema, sondern es ist ein fest mit unserem Alltag verbundenes ständiges Thema, bei dem jeder Mitarbeiter in irgendeiner Weise eingebunden ist. Ferner soll sichergestellt werden, dass alle Geschäftsprozesse, die Auswirkungen auf die Qualität haben, durchgängig geplant, gesteuert und überwacht werden. Damit erfüllen wir die definierten Anforderungen, wie sie durch unsere Kunden und in Form von Regelwerken oder sonstigen Vorschriften an uns herangetragen werden. Weiterhin wurden Anforderungen und Erwartungen Dritter (Kontext) berücksichtigt.

0.3 Grundsätze, Verbindlichkeitserklärung und Inkraftsetzung des Managementsystems

Zur Erfüllung der Kundenanforderungen, zur Verwirklichung der Qualitätspolitik und zur Realisierung der gestellten Ziele haben wir ein kunden-, mitarbeiter-, kosten- und prozessorientiertes QM-System auf Basis der DIN EN ISO 9001:2015 aufgebaut, dokumentiert und umgesetzt. Hierbei kommen folgende Grundsätze zur Anwendung:

- Kundenorientierung,
- Führung,

MIT NÜTZLICHEN QM-MUSTER-VORLAGEN ZEIT SPAREN

Kontakt:

<https://www.qm-service-wn.de>
Bereich Download-Center

Bei Fragen erreichen Sie mich unter:

+49 (0) 170 810 54 31

oder E-Mail unter:

info@qm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.

Die Dokumentenvorlagen sind in verschiedenen Unternehmen bereits im Einsatz und daher bestens erprobt.

Verweis auf Prozess und Verweis auf Formblatt/Nachweis: Verweis auf Dokumente, die mit dem Geschäftsprozess in direkter Beziehung stehen. Diese sind bei Einzelkauf nicht Bestandteil der Lieferung.

0.5 Zusammenhang mit anderen Normen zu Managementsystemen

Die internationale Norm wendet den von der ISO erarbeiteten Rahmen an, um die gegenseitige Angleichung von internationalen Normen zu Managementsystemen untereinander zu verbessern. Diese Internationale Norm ermöglicht die Anwendung des prozessorientierten Ansatzes in Verbindung mit dem PDCA-Zyklus und dem risikobasierten Denken, um das QM-System an die Anforderungen anderer Managementsystemnormen anzugleichen oder zu integrieren. Im Rahmen unseres QM-Systems beachten wir die normativen Vorgaben.

MIT NÜTZLICHEN QM-MUSTER-VORLAGEN ZEIT SPAREN

Kontakt:

<https://www.qm-service-wn.de>
Bereich Download-Center

Bei Fragen erreichen Sie mich unter:

+49 (0) 170 810 54 31

oder E-Mail unter:

info@qm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.

Die Dokumentenvorlagen sind in verschiedenen Unternehmen bereits im Einsatz und daher bestens erprobt.

Verweis auf Prozess und Verweis auf Formblatt/Nachweis: Verweis auf Dokumente, die mit dem Geschäftsprozess in direkter Beziehung stehen. Diese sind bei Einzelkauf nicht Bestandteil der Lieferung.

Anhand von Kennzahlen (KPIs)
(Kundenzufriedenheit,
Leistungsfähigkeit, Folgeaufträge etc.)

0.7 Risikobasiertes Denken

Durch ein risikobasiertes Denken und Handeln wollen wir sicherstellen, dass Abweichungen von dem definierten Qualitätsstandard möglichst unwahrscheinlich werden bzw. falls diese doch auftreten einen möglichst geringen Umfang haben. Als Risiko verstehen wir jede Gefahr einer Abweichung von unseren definierten Qualitätsstandard in Hinsicht unserer Prozesse oder Produkte und der Dienstleistungen. So realisieren wir das risikobasierte denken:

- Nutzung bewährter Instrumente des Qualitätsmanagements zur qualitativen Identifikation und quantitativen Bewertung von Risiken und Chancen.
- Systemübergreifende Implementierung des risikobasierten Denkens in die Prozesse unseres Unternehmens.

Mit der gleichen Intensität, mit der wir die Risiken bestimmen, bewerten und daraus Maßnahmen ableiten, gehen wir auch mit den möglichen Chancen um. Unter Chancen verstehen wir explizit nicht die Erreichung von beabsichtigten Ergebnissen, da dies eine grundlegende Forderung an unser Qualitätsmanagement und seine Prozesse ist. Chancen eröffnen uns vielmehr die Möglichkeit der kontinuierlichen Verbesserung der Unternehmensleistung.

0.8 Dokumentenhistorie

Ausgabe-Datum	Änderungsbeschreibung	Seite/Abschnitt	Autor
tt.mm.jjjj	Erstausgabe	alle	Max Mustermann

1 Anwendungsbereich

MIT NÜTZLICHEN QM-MUSTER-VORLAGEN ZEIT SPAREN

Kontakt:

<https://www.qm-service-wn.de>
 Bereich Download-Center

Bei Fragen erreichen Sie mich unter:

+49 (0) 170 810 54 31

oder E-Mail unter:

info@qm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.

Die Dokumentenvorlagen sind in verschiedenen Unternehmen bereits im Einsatz und daher bestens erprobt.
Verweis auf Prozess und Verweis auf Formblatt/Nachweis: Verweis auf Dokumente, die mit dem Geschäftsprozess in direkter Beziehung stehen. Diese sind bei Einzelkauf nicht Bestandteil der Lieferung.

Verweis auf Prozess

-

Verweis auf Formblatt/Nachweis

4 FB 01 Kontextanalyse

4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierte Parteien

Wir haben die relevanten Anforderungen der interessierten Parteien, die für das QM-System relevant sind identifiziert und gelistet. Die Erfordernisse und Erwartungen werden im Rahmen der Managementbewertung überwacht und überprüft. Werden zwischen den Überwachungen neue Erfordernisse und

MIT NÜTZLICHEN QM-MUSTER-VORLAGEN ZEIT SPAREN

Kontakt:

<https://www.qm-service-wn.de>
Bereich Download-Center

Bei Fragen erreichen Sie mich unter:

+49 (0) 170 810 54 31

oder E-Mail unter:

info@qm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.

Die Dokumentenvorlagen sind in verschiedenen Unternehmen bereits im Einsatz und daher bestens erprobt.

Verweis auf Prozess und Verweis auf Formblatt/Nachweis: Verweis auf Dokumente, die mit dem Geschäftsprozess in direkter Beziehung stehen. Diese sind bei Einzelkauf nicht Bestandteil der Lieferung.

- mögliche Prozessverbesserungen des QM-Systems,
- Dokumente und deren Aufbewahrung.

Dokumentierte Informationen werden aufrechterhalten um die Durchführung der Prozesse zu unterstützen und werden aufbewahrt, so dass darauf vertraut werden kann, dass die Prozesse wie geplant durchgeführt werden.

Das QM-System unseres Unternehmens ist prozessorientiert aufgebaut. Die beschriebenen Prozesse untergliedern sich wie folgt:

MIT NÜTZLICHEN QM-MUSTER-VORLAGEN ZEIT SPAREN

Kontakt:

<https://www.qm-service-wn.de>

Bereich Download-Center

Bei Fragen erreichen Sie mich unter:

+49 (0) 170 810 54 31

oder E-Mail unter:

info@qm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden. Die Dokumentenvorlagen sind in verschiedenen Unternehmen bereits im Einsatz und daher bestens erprobt. **Verweis auf Prozess und Verweis auf Formblatt/Nachweis:** Verweis auf Dokumente, die mit dem Geschäftsprozess in direkter Beziehung stehen. Diese sind bei Einzelkauf nicht Bestandteil der Lieferung.

5.2 Politik

5.2.1 Festlegung der Qualitätspolitik

Unsere Qualitätspolitik ist für den Zweck und den Kontext unserer Organisation angemessen. Durch die Festlegung der Qualitätspolitik soll die strategische mittel- und langfristige Ausrichtung des QM-Systems vorgegeben werden. Im Rahmen der Aufrechterhaltung unseres QM-Systems wird die Richtigkeit der

MIT NÜTZLICHEN QM-MUSTER-VORLAGEN ZEIT SPAREN

Kontakt:

<https://www.qm-service-wn.de>
Bereich Download-Center

Bei Fragen erreichen Sie mich unter:

+49 (0) 170 810 54 31

oder E-Mail unter:

info@qm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.

Die Dokumentenvorlagen sind in verschiedenen Unternehmen bereits im Einsatz und daher bestens erprobt.

Verweis auf Prozess und Verweis auf Formblatt/Nachweis: Verweis auf Dokumente, die mit dem Geschäftsprozess in direkter Beziehung stehen. Diese sind bei Einzelkauf nicht Bestandteil der Lieferung.

Verweis auf Prozess

-

Verweis auf Formblatt/Nachweis

5 FB 02 Organigramm

6 Planung (PLAN)

6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen

Aus unseren Themen zum Kontext (4.1.) und Anforderungen (4.2.) haben wir Risiken und Chancen bestimmt. Sie dienen dazu, die beabsichtigten Ergebnisse zu erzielen, erwünschte Auswirkungen zu verstärken, unerwünschte Auswirkungen zu verhindern und zu verringern und eine fortlaufende

Verweis auf Prozess

6 PB 01 Risikomanagement

Verweis auf Formblatt/Nachweis

6 FB 01 Risikobewertung und -bericht

6.2 Qualitätsziele und Planung zur deren Erreichung

Unsere Qualitätsziele werden für alle relevanten Funktionen, Ebenen und Prozesse festgelegt, die für das QM-System benötigt werden. Diese dienen uns als Leistungsindikatoren für unsere Prozesse und Qualität. Unsere definierten Qualitätsziele:

MIT NÜTZLICHEN QM-MUSTER-VORLAGEN ZEIT SPAREN

Kontakt:

<https://www.qm-service-wn.de>

Bereich Download-Center

Bei Fragen erreichen Sie mich unter:

+49 (0) 170 810 54 31

oder E-Mail unter:

info@qm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.

Die Dokumentenvorlagen sind in verschiedenen Unternehmen bereits im Einsatz und daher bestens erprobt.

Verweis auf Prozess und Verweis auf Formblatt/Nachweis: Verweis auf Dokumente, die mit dem Geschäftsprozess in direkter Beziehung stehen. Diese sind bei Einzelkauf nicht Bestandteil der Lieferung.

7 Unterstützung (DO)

7.1 Ressourcen

7.1.1 Allgemeines

Wir haben die erforderlichen Ressourcen für den Aufbau, die Verwirklichung, die Aufrechterhaltung und die fortlaufende Verbesserung des QM-System bestimmt und bereitgestellt.

Dabei haben wir die Fähigkeiten und Beschränkungen von bestehenden internen Ressourcen und die von externen Anbietern einzuholenden Informationen berücksichtigt.

7.1.2 Personen

Den sich wandelnden ökonomischen Anforderungen begegnen wir durch qualifizierte Mitarbeiter mit hoher Eigenverantwortung. Jeder Mitarbeiter trägt in erheblichem Maße zur quantitativen und qualitativen Beherrschung aller betrieblichen Geschäftsprozesse bei. Die genügende Ausstattung mit befähigtem Personal wird durch die Geschäftsführung gewährleistet.

MIT NÜTZLICHEN QM-MUSTER-VORLAGEN ZEIT SPAREN

Kontakt:

<https://www.qm-service-wn.de>
Bereich Download-Center

Bei Fragen erreichen Sie mich unter:

+49 (0) 170 810 54 31

oder E-Mail unter:

info@qm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.

Die Dokumentenvorlagen sind in verschiedenen Unternehmen bereits im Einsatz und daher bestens erprobt.

Verweis auf Prozess und Verweis auf Formblatt/Nachweis: Verweis auf Dokumente, die mit dem Geschäftsprozess in direkter Beziehung stehen. Diese sind bei Einzelkauf nicht Bestandteil der Lieferung.

7.1.5 Ressourcen zur Überwachung und Messung

Zur Durchführung unserer Prozesse und zur Erreichung der Konformität von Produkten und Dienstleistungen haben wir die Ressourcen bestimmt und bereitgestellt, die für die Sicherstellung gültiger und zuverlässiger Überwachungs- und Messergebnisse benötigt werden. Wo notwendig haben wir zur Kontrolle und Lenkung und als Nachweis für die Eignung der Ressourcen zur Überwachung und Messung Anweisungen und Dokumentationen erstellt.

Verweis auf Prozess

7 PB 02 Prüfmittelmanagement

Verweis auf Formblatt/Nachweis

7 FB 03 Prüfmittelliste

7.1.6 Wissen der Organisation

Das Wissen zur Planung und Durchführung unserer Prozesse zum Erreichen der Übereinstimmung unserer Produkte und Dienstleistungen mit den Anforderungen, wird bestimmt und wird in Stellen/ Aufgaben-, Prozessbeschreibungen etc. festgehalten. Die Mitarbeiter arbeiten im Team, womit eine Übertragung von

MIT NÜTZLICHEN QM-MUSTER-VORLAGEN ZEIT SPAREN

Kontakt:

<https://www.qm-service-wn.de>
Bereich Download-Center

Bei Fragen erreichen Sie mich unter:

+49 (0) 170 810 54 31

oder E-Mail unter:

info@qm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.

Die Dokumentenvorlagen sind in verschiedenen Unternehmen bereits im Einsatz und daher bestens erprobt.

Verweis auf Prozess und Verweis auf Formblatt/Nachweis: Verweis auf Dokumente, die mit dem Geschäftsprozess in direkter Beziehung stehen. Diese sind bei Einzelkauf nicht Bestandteil der Lieferung.

- ihren Beitrag zur Wirksamkeit des QM-Systems, einschließlich der Vorteile einer verbesserten Leistung und
- der Folgen von Nichterfüllung der Anforderungen des QM-Systems.

Das realisieren wir mittels Schulungen, bei Besprechungen, durch Aushänge und Zugriff auf die EDV.

7.4 Kommunikation

Die für unser QM-System relevante Kommunikation ist festgelegt und beinhaltet, worüber, wann, mit wem, wie kommuniziert wird und wer kommuniziert. Die Kommunikation erfolgt sowohl durch die Politik der offenen Tür, Mitarbeiterbefragungen, kollegiale Qualitätsgespräche, persönliche Mitarbeiter-

MIT NÜTZLICHEN QM-MUSTER-VORLAGEN ZEIT SPAREN

Kontakt:

<https://www.qm-service-wn.de>
Bereich Download-Center

Bei Fragen erreichen Sie mich unter:

+49 (0) 170 810 54 31

oder E-Mail unter:

info@qm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.

Die Dokumentenvorlagen sind in verschiedenen Unternehmen bereits im Einsatz und daher bestens erprobt.

Verweis auf Prozess und Verweis auf Formblatt/Nachweis: Verweis auf Dokumente, die mit dem Geschäftsprozess in direkter Beziehung stehen. Diese sind bei Einzelkauf nicht Bestandteil der Lieferung.

- die Überwachung von Änderungen (z. B. Versionierung),
- Aufbewahrung und Verfügung über den weiteren Verbleib.

Verweis auf Prozess

7 PB 04 Lenkung dokumentierte Information

Verweis auf Formblatt/Nachweis

7 FB 07 QM-Dokumentenverzeichnis

8 Betrieb (DO)

8.1 Betriebliche Planung und Steuerung

Alle Dienstleistungen, die wir anbieten, erfolgen im Auftrag von Kunden (Fertigung nach vorgegebener Zeichnung). Insofern erfolgt die Absprache zur Ausführung der Leistung in Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber. Das bedeutet, dass Anforderungen an die Ausführung der Arbeit und den zeitlichen

MIT NÜTZLICHEN QM-MUSTER-VORLAGEN ZEIT SPAREN

Kontakt:

<https://www.qm-service-wn.de>

Bereich Download-Center

Bei Fragen erreichen Sie mich unter:

+49 (0) 170 810 54 31

oder E-Mail unter:

info@qm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.

Die Dokumentenvorlagen sind in verschiedenen Unternehmen bereits im Einsatz und daher bestens erprobt.

Verweis auf Prozess und Verweis auf Formblatt/Nachweis: Verweis auf Dokumente, die mit dem Geschäftsprozess in direkter Beziehung stehen. Diese sind bei Einzelkauf nicht Bestandteil der Lieferung.

- die Anforderungen an das Produkt und die Dienstleistung festgelegt sind, einschließlich jeglicher zutreffender gesetzlicher und behördlicher Anforderungen und derjenigen, die von der Organisation als notwendig erachtet werden,
- unsere Zusagen im Hinblick auf die angebotenen Produkte und Dienstleistungen erfüllt werden können.

Verweis auf Prozess

8 PB 00 Anfrage- und Angebotsbearbeitung

Verweis auf Formblatt/Nachweis

-

8.2.3 Überprüfung der Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen

Alle eingehenden Aufträge werden umgehend nach Auftragseingang hinsichtlich Realisierbarkeit des Liefertermins, Service und Auslieferung, gesetzliche und behördliche Anforderungen in Bezug auf das Produkt und technischer Erfüllbarkeit, Wirtschaftlichkeit und Qualitätsmerkmalen auf Herstellbarkeit überprüft und in der EDV eingegeben und gelenkt.

MIT NÜTZLICHEN QM-MUSTER-VORLAGEN ZEIT SPAREN

Kontakt:

<https://www.qm-service-wn.de>

Bereich Download-Center

Bei Fragen erreichen Sie mich unter:

+49 (0) 170 810 54 31

oder E-Mail unter:

info@qm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.

Die Dokumentenvorlagen sind in verschiedenen Unternehmen bereits im Einsatz und daher bestens erprobt.

Verweis auf Prozess und Verweis auf Formblatt/Nachweis: Verweis auf Dokumente, die mit dem Geschäftsprozess in direkter Beziehung stehen. Diese sind bei Einzelkauf nicht Bestandteil der Lieferung.

Bestehende externe Anbieter werden im jährlichen Turnus bewertet. Die Bewertung erfolgt durch die Beurteilung der eingehenden Lieferungen.

Verweis auf Prozess

8 PB 02 Beschaffung

8 PB 03 Auswahl externe Anbieter

Verweis auf Formblatt/Nachweis

8 FB 01 Übersicht und Beurteilung externe Anbieter

8 FB 02 Ausgliederte Prozesse

MIT NÜTZLICHEN QM-MUSTER-VORLAGEN ZEIT SPAREN

Kontakt:

<https://www.qm-service-wn.de>
Bereich Download-Center

Bei Fragen erreichen Sie mich unter:

+49 (0) 170 810 54 31

oder E-Mail unter:

info@qm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden. Die Dokumentenvorlagen sind in verschiedenen Unternehmen bereits im Einsatz und daher bestens erprobt. **Verweis auf Prozess und Verweis auf Formblatt/Nachweis:** Verweis auf Dokumente, die mit dem Geschäftsprozess in direkter Beziehung stehen. Diese sind bei Einzelkauf nicht Bestandteil der Lieferung.

8.5 Produktion und Dienstleistungserbringung

8.5.1 Steuerung der Produktion und der Dienstleistungserbringung

Wir haben die Bedingungen für eine beherrschte Produktion und Dienstleistungserbringung erkannt und festgelegt. Die Aufgabe der Produktion ist die Durchführung und Überwachung der Arbeitsabläufe hinsichtlich der Arbeitsfolge, des richtigen Einsatzes der Arbeitsverfahren und der Maschinen. Wir setzen

MIT NÜTZLICHEN QM-MUSTER-VORLAGEN ZEIT SPAREN

Kontakt:

<https://www.qm-service-wn.de>
Bereich Download-Center

Bei Fragen erreichen Sie mich unter:

+49 (0) 170 810 54 31

oder E-Mail unter:

info@qm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden. Die Dokumentenvorlagen sind in verschiedenen Unternehmen bereits im Einsatz und daher bestens erprobt. **Verweis auf Prozess und Verweis auf Formblatt/Nachweis:** Verweis auf Dokumente, die mit dem Geschäftsprozess in direkter Beziehung stehen. Diese sind bei Einzelkauf nicht Bestandteil der Lieferung.

8.5.5 Tätigkeiten nach der Lieferung

Auch nach der Lieferung unserer Produkte unterstützen wir unsere Kunden bei technischen Fragen oder Reklamationen und stehen mit unserer Erfahrung mit Rat und Tat zur Seite. Für die Abläufe nach der Lieferung werden die gesetzlichen und behördlichen Anforderungen, Kundenanforderungen und die Rückmeldung von Kunden berücksichtigt.

8.7 Steuerung nichtkonformer Ergebnisse

Wir pflegen einen verantwortungsbewussten und systematischen Umgang mit Nichtkonformitäten – egal ob diese intern auftreten oder uns durch unseren Kunden oder Partner kommuniziert werden. Durch umfangreiche Schulungen unserer Mitarbeiter sorgen wir dafür, dass jede gemeldete Nichtkonformität dem geeigneten Prozess zugeführt wird. Der unbeabsichtigte Gebrauch oder eine Auslieferung werden

MIT NÜTZLICHEN QM-MUSTER-VORLAGEN ZEIT SPAREN

Kontakt:

<https://www.qm-service-wn.de>

Bereich Download-Center

Bei Fragen erreichen Sie mich unter:

+49 (0) 170 810 54 31

oder E-Mail unter:

info@qm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.

Die Dokumentenvorlagen sind in verschiedenen Unternehmen bereits im Einsatz und daher bestens erprobt.

Verweis auf Prozess und Verweis auf Formblatt/Nachweis: Verweis auf Dokumente, die mit dem Geschäftsprozess in direkter Beziehung stehen. Diese sind bei Einzelkauf nicht Bestandteil der Lieferung.

9.1.3 Analyse und Bewertung

Daten, die aus Erhebungen gewonnen wurden, werden analysiert und beurteilt. Die Ergebnisse werden verwendet, um:

- die Konformität mit den Anforderungen nachzuweisen,
- die Kundenzufriedenheit zu bewerten und wenn möglich zu verbessern,
- Wirksamkeit und Konformität des QM-Systems sicherzustellen,
- nachzuweisen, dass die Planung erfolgreich umgesetzt wurde,
- Prozessleistungen zu bewerten,
- Leistungen externer Anbieter zu bewerten,
- Notwendigkeiten oder die Chancen für Verbesserungen innerhalb des QM-Systems zu bestimmen.

Zusätzlich werden die Analysen und Beurteilung benutzt, um Eingaben für die Managementbewertung zu bekommen.

MIT NÜTZLICHEN QM-MUSTER-VORLAGEN ZEIT SPAREN

Kontakt:

<https://www.qm-service-wn.de>

Bereich Download-Center

Bei Fragen erreichen Sie mich unter:

+49 (0) 170 810 54 31

oder E-Mail unter:

info@qm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.

Die Dokumentenvorlagen sind in verschiedenen Unternehmen bereits im Einsatz und daher bestens erprobt.

Verweis auf Prozess und Verweis auf Formblatt/Nachweis: Verweis auf Dokumente, die mit dem Geschäftsprozess in direkter Beziehung stehen. Diese sind bei Einzelkauf nicht Bestandteil der Lieferung.

MIT NÜTZLICHEN QM-MUSTER-VORLAGEN ZEIT SPAREN

Kontakt:

<https://www.qm-service-wn.de>
Bereich Download-Center

Bei Fragen erreichen Sie mich unter:

+49 (0) 170 810 54 31

oder E-Mail unter:

info@qm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden. Die Dokumentenvorlagen sind in verschiedenen Unternehmen bereits im Einsatz und daher bestens erprobt. **Verweis auf Prozess und Verweis auf Formblatt/Nachweis:** Verweis auf Dokumente, die mit dem Geschäftsprozess in direkter Beziehung stehen. Diese sind bei Einzelkauf nicht Bestandteil der Lieferung.

9.3.3 Ergebnisse der Managementbewertung

Die Ergebnisse der Managementbewertung werden in einem Bewertungsbericht zusammengefasst und enthalten Entscheidungen und Maßnahmen zu:

- Möglichkeiten der Verbesserung,
- jeglichem Änderungsbedarf am QM-System,
- Bedarf an Ressourcen.

Dokumentierte Informationen als Nachweis der Ergebnisse der Überprüfung werden aufbewahrt. Aus erkannten Mängeln werden ggf. neue Qualitätsziele formuliert.

Verweis auf Prozess

9 PB 02 Managementbewertung

Verweis auf Formblatt/Nachweis

9 FB 06 Managementbewertung-Bericht

10 Verbesserung (ACT)

10.1 Allgemeines

Wir bestimmen und wählen Chancen zur Verbesserung aus. Wir leiten dabei jegliche notwendigen Maßnahmen ein, um die Anforderungen der Kunden zu erfüllen und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen. Dies umfasst:

MIT NÜTZLICHEN QM-MUSTER-VORLAGEN ZEIT SPAREN

Kontakt:

<https://www.qm-service-wn.de>
Bereich Download-Center

Bei Fragen erreichen Sie mich unter:

+49 (0) 170 810 54 31

oder E-Mail unter:

info@qm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden. Die Dokumentenvorlagen sind in verschiedenen Unternehmen bereits im Einsatz und daher bestens erprobt. **Verweis auf Prozess und Verweis auf Formblatt/Nachweis:** Verweis auf Dokumente, die mit dem Geschäftsprozess in direkter Beziehung stehen. Diese sind bei Einzelkauf nicht Bestandteil der Lieferung.

Verweis auf Prozess

10 PB 01 Korrekturmaßnahmen

Verweis auf Formblatt/Nachweis

10 FB 01 Maßnahmenplan

10.3 Fortlaufende Verbesserung

Der fortlaufende Verbesserungsprozess unseres QM-System basiert auf dem PDCA-Zyklus. Jeder Mitarbeiter hat die Möglichkeit, sich mit eigenen Ideen und Initiativen an der Verbesserung des Unternehmens zu beteiligen. Wir verbessern fortlaufend die Wirksamkeit, Angemessenheit und Eignung des QM-Systems.

Dabei berücksichtigen wir Ergebnisse von Analysen und Beurteilungen aus:

interne und

Verbesserungs-

Steuerung der

Management-

MIT NÜTZLICHEN QM-MUSTER-VORLAGEN ZEIT SPAREN

Kontakt:

<https://www.qm-service-wn.de>

Bereich Download-Center

Bei Fragen erreichen Sie mich unter:

+49 (0) 170 810 54 31

oder E-Mail unter:

info@qm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.

Die Dokumentenvorlagen sind in verschiedenen Unternehmen bereits im Einsatz und daher bestens erprobt.

Verweis auf Prozess und Verweis auf Formblatt/Nachweis: Verweis auf Dokumente, die mit dem Geschäftsprozess in direkter Beziehung stehen. Diese sind bei Einzelkauf nicht Bestandteil der Lieferung.