

Leseprobe / Inhaltsverzeichnis



QM-Vorlage nach DIN EN ISO 17100:2016 und 9001:2015 – Übersetzungsdienstleistungen

Inhalte

Handbuch gesamt mit Kapitel 1 bis 10

Prozessbeschreibungen / Verfahren (27)

- | | |
|---|--|
| 7 1 3 Externe Wartungen | 8 4 2 Beschaffung allgemein |
| 7 2 0 Erforderliche Kompetenzen | 8 4 2 Kontrolle Leistungen |
| 7 2 0 Schulungen | 8 4 3 Kommunikation Anbieter |
| 7 2 0 Weiterbildung | 8 5 2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit |
| 7 4 0 Externe Kommunikation | 8 5 3 Eigentum Kunden / Anbieter |
| 7 4 0 Interne Kommunikation | 8 6 0 Prüfung |
| 7 5 3 Lenkung aufgezeichneter Informationen | 8 7 0 Nichtkonformitäten |
| 7 5 3 Lenkung externer Informationen | 9 1 2 Kundenzufriedenheit Feedback |
| 7 5 3 Lenkung interner Informationen | 9 1 3 Leistung Anbieter |
| 8 1 0 Arbeitsablauf Übersetzungen | 9 1 3 Leistungsanalyse |
| 8 2 2 Angebote | 9 2 2 Internes Audit |
| 8 2 2 Behandlung von Reklamationen | 10 1 0 Planung Verbesserungen |
| 8 2 3 Auftragsänderungen | 10 2 0 Korrekturmaßnahmen |
| 8 4 2 Auswahl Anbieter | |

Arbeitsanweisungen (3)

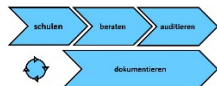
- | | |
|--------------------------|------------------------------|
| 4 4 0 Prozesserstellung | 8 1 0 Übersetzungsleistungen |
| 8 2 3 Angebotserstellung | |

Formblätter / Nachweisformen (32)

- | | |
|--|--------------------------------------|
| 4 1 0 Kontext, Erfordernisse und Erwartungen | 6 1 0 Risiken Maßnahmen |
| 4 4 0 Prozesse | 6 2 0 Qualitätsziele |
| 5 2 0 Qualitätspolitik | 7 1 0 Benennung Qualitätsmanager/-in |
| 5 3 0 Organisationsdiagramm | 7 1 6 Organisationswissen |
| 5 3 0 Verantwortungen und Befugnisse | 7 2 0 Kompetenzen |
| 6 1 0 Chancen und Risiken | 7 4 0 Liste Kommunikationswege |

7 5 1 Dokumentierte Informationen (diese Liste)	9 2 2 Auditbericht
8 4 2 Liste Anbieter Umfang Kontrolle	9 2 2 Auditcheckliste 9001:2015
8 5 1 Softwarevalidierung	9 2 2 Auditcheckliste 17100:2016
8 5 2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit	9 2 2 Auditplan
8 5 6 Überwachung Änderungen	9 2 2 Auditprogramm
8 6 0 Prüfplan	9 3 3 Managementbewertung
8 7 0 Nichtkonforme TSP-Leistungen	10 2 0 Nichtkonformitäten Korrekturmaßnahmen
9 1 2 Feedback Kundenzufriedenheit	10 2 2 „4D-Report“
9 1 3 Leistung Anbieter	10 2 2 Maßnahmenplan
9 1 3 Leistungsbewertung	10 3 0 Fortlaufende Verbesserungen

Auf den kommenden Seiten finden Sie die Leseprobe.



Regelwerk zur Norm DIN EN ISO 9001:2015

DIN EN ISO 17100:2016

QM & Übersetzungsleistungen

0.1 Geforderte Nachweise / Dokumentierte Informationen DIN EN ISO 9001

- Anwendungsbereich des Qualitätsmanagementsystems
- Notwendige Prozesse
- Qualitätspolitik
- Qualitätsziele
- Verwendete Ressourcen
- Kalibriernachweise
- Kompetenznachweise
- Informationen zur Dokumentenlenkung
- Dokumente zur betrieblichen Planung und Steuerung
- Ergebnisse der Auftragsprüfung
- Produkt- und Dienstleistungsanforderungen
- Entwicklungsnachweise, Entwicklungseingaben
- Steuerungsmaßnahmen der Entwicklung
- Entwicklungsänderungen
- Maßnahmen aus Anbieteranfragen
- Produktions- und oder Dienstleistungsnachweise
- Informationen zur Rückverfolgbarkeit
- Maßnahmen aus Verlust und Beschädigung von Kunden- und Anbietereigentum
- Ergebnisse aus Prüfungen von Änderungen
- Produkt- und Dienstleistungsfreigaben
- Unterlagen zu Nichtkonformitäten
- Nachweise der Leistungsbewertung
- Methodennachweise zur Kundenzufriedenheitserfassung
- Ergebnisse der Managementbewertung
- Arten von Nichtkonformitäten, getroffene Maßnahmen und Ergebnisse

0.2 Geforderte Nachweise / Dokumentierte Informationen DIN EN ISO 17100

- Verfahren zu personellen Ressourcen
- Nachweise Kompetenzen allgemein
- Kompetenzen Übersetzer
- Kompetenzen Revisoren
- Kompetenzen Fachprüfer/-innen
- Kompetenzen Projektmanager/-innen
- Nachweise kontinuierliche Weiterbildungen
- Nachweis Infrastruktur / Technologien
- Verfahren zu Anfragen
- Kundenvereinbarungen und Änderungen
- Aufzeichnungen zu mangelnden Informationen
- Angenommene Übersetzungsprojekte
- Projektzuweisungen
- Verfahren Sprachliche Spezifikation
- Projektdokumentation
- Korrekturmaßnahmen
- Feedback

1 Unternehmensdaten

Unternehmensbezeichnung: **Translate AG**
 Straße: **Zum Saibling 3**
 PLZ, Ort: **D-88662 Überlingen**

GF: **Fritz Mustermann,**
 QM-Manager/-in: **Hans Mustermann**

Anzahl Mitarbeiter/-innen: **x**
 Fokus des Unternehmens: **Übersetzungsleistungen**

2 Normative Verweisungen

DIN EN ISO 9001:2015
 DIN EN ISO 17100:2016

4 Kontext der Organisation

4 1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes

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

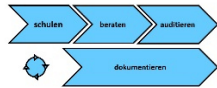
4 2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien

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

4 3 Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems

Anwendungsbereich des Qualitätsmanagementsystems:

- Übersetzungsleistungen nach zuvor vereinbarten Bedingungen / Projekten



Regelwerk zur Norm DIN EN ISO 9001:2015

DIN EN ISO 17100:2016

QM & Übersetzungsleistungen

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

- 7 1 5 Ressourcen zur Überwachung und Messung
- 8 3 Entwicklung
- 8 5 5 Tätigkeiten nach der Lieferung

4 4 Qualitätsmanagementsystem und dessen Prozesse

Arbeitsanweisung

AA 4 4 0 Prozesserstellung

Nachweis(e)

FB 4 4 0 Prozesse

5 Führung

5 2 Politik

5.2.1 Entwicklung der Qualitätspolitik

Die Qualitätspolitik wurde von der Leitung erstellt.

5.2.2 Bekanntmachung der Qualitätspolitik

Die Qualitätspolitik wird allen interessierten Parteien zur Verfügung gestellt.

Nachweis(e)

FB 5 2 0 Qualitätspolitik

5 3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation

Die Verantwortlichkeiten und Befugnisse für relevante Rollen sind zugewiesen, intern kommuniziert und werden verstanden.

Nachweis(e)

FB 5 3 0 Organisationsdiagramm,

FB 5 3 0 Verantwortungen und Befugnisse

6 Planung

6 1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen

6.1.1

Aus unseren Themen zum Kontext (4.1) und Anforderungen (4.2) sind Risiken und Chancen bestimmt.

Nachweis(e)

FB 6 1 0 Chancen und Risiken,

FB 6 1 0 Risiken Maßnahmen,

6 2 Qualitätsziele und Planung zur deren Erreichung

Wir haben Qualitätsziele für alle Organisationsebenen, Funktionsbereiche und Prozesse festgelegt.

Nachweis(e)

FB 6 2 0 Qualitätsziele

6 3 Planung von Änderungen

Änderungen am QM-System werden systematisch geplant und durchgeführt.

7 Unterstützung

7 1 Ressourcen

Wir haben die Ressourcen für den Aufbau, der Verwirklichung, Aufrechterhaltung und Verbesserung festgelegt und bereitgestellt.

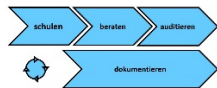
Wir haben eine(n) Qualitätsmanager/-in bestellt, der / die fortlaufend die Anforderungen der Kunden, das Managementsystem aufrechterhält sowie gesetzliche und behördliche Anforderungen überwacht.

Alle Personen zur Steuerung von Prozessen sind festgelegt.

Nachweis(e)

FB 7 1 0 Benennung Qualitätsmanager/-in

© QMKontakt.de/verlag, Revision 0, Seite 4 von 17, gültig ab xx.xx.xxxx



Regelwerk zur Norm DIN EN ISO 9001:2015

DIN EN ISO 17100:2016

QM & Übersetzungsleistungen

7 1 3 Infrastruktur

Technische und technologische Ressourcen

Unsere Infrastruktur ist in der Inventarliste aufgeführt.

Sie beinhaltet:

- Computer zur Gewährleistung
 - Eines vertraulichen Umgangs mit Informationen
 - Speicherung, Abrufung, Archivierung und Entsorgung von Daten
- Kommunikationshilfen in
 - Hardware
 - Software
- Mediale und Informationsressourcen
- Werkzeuge zur Übersetzung (Software)

Folgende Systeme setzen wir ein:

- | | |
|--------------------------|---------------------------|
| ➤ Content Management | ➤ Revisionierung |
| ➤ Desktop Publishing | ➤ Lokalisierung |
| ➤ Textverarbeitung | ➤ Maschinelle Übersetzung |
| ➤ Übersetzungsmanagement | ➤ Terminologieverwaltung |
| ➤ Translation Memory | ➤ Projektmanagement |
| ➤ Qualitätssicherung | ➤ Spracherkennung |

Prozess(e)

PA 7 1 3 Externe Wartungen,

7 1 4 Prozessumgebung

Zur Durchführung unserer Prozesse und zur Erreichung der Konformität haben wir die notwendige Umgebung ermittelt und halten diese aufrecht. Beispiele: Temperatur und Sauberkeit.

7 1 5 Ressourcen zur Überwachung und Messung

Die Ressourcen sind für die jeweilige Art der unternommenen Überwachung- und Messtätigkeiten geeignet, werden aufrechterhalten und sind fortlaufend überwacht.

Für interne und externe Überwachungen werden Protokolle / Kalibriernachweise erstellt und aufbewahrt.

7 1 6 Wissen der Organisation

Um unser Unternehmen zu betreiben und die Konformität mit Produkten und Dienstleistungen sicherzustellen, haben wir unser Wissen ermittelt und gelistet. Das Wissen wird laufend aufrechterhalten.

Benötigtes Wissen:

- | | |
|--------------------------------------|----------------------------|
| ➤ Übersetzer/-innen nach Zielsprache | ➤ Korrekturleser/-innen |
| ➤ Revisoren / Revisorinnen | ➤ Kaufmännische Kenntnisse |
| ➤ Projektmanager/-innen | ➤ EDV-Kenntnisse |
| ➤ Prüfer/-innen | |

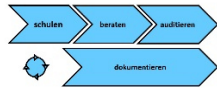
7 2 Kompetenzen und Qualifikationen

Wir haben die für die Erbringung unserer Produkte und Dienstleistungen notwendigen Kompetenzen ermittelt und halten diese aufrecht.

Übersetzer/-innen /; Revisor/-innen; Prüfer/-innen und Projektmanager/-innen → Kompetenz

Kompetenzanforderungen zu:

- | | |
|-------------------------------|----------------------------|
| ➤ Übersetzungen | ➤ Informationsverarbeitung |
| ➤ In Ziel und Ausgangssprache | ➤ Kulturen |
| ➤ Recherchen | ➤ Technik |
| ➤ Informationsgewinnung | ➤ Sachgebieten |



Regelwerk zur Norm DIN EN ISO 9001:2015

DIN EN ISO 17100:2016

QM & Übersetzungsleistungen

Übersetzer/-innen /; Revisor/-innen; Prüfer/-innen und Projektmanager/-innen → / Qualifikation

Mindestens eine der folgenden Qualifikationen sind vorhanden:

- Hochschulabschluss im Bereich Übersetzung
- Hochschulabschluss eines Fachbereiches & zwei Jahre Vollzeit als Übersetzer/-in
- 5 Jahre Vollzeit als Übersetzer/-in

Kontinuierliche Weiterbildung

Alle an Übersetzungsleistungen beteiligte Personen werden kontinuierlich weitergebildet.

Prozess(e)

PA 7 2 0 Erforderliche Kompetenzen,

PA 7 2 0 Schulungen,

PA 7 2 0 Weiterbildung,

Nachweis(e)

FB 7 2 0 Kompetenzen

7 3 Bewusstsein

Alle Mitarbeiter/-innen und Externen werden zur Bewusstseinsförderung informiert.

7 4 Kommunikation

Wir haben eine Liste der Kommunikationswege erstellt. Darin wird die externe und interne Kommunikation beschrieben.

Prozess(e)

PA 7 4 0 Interne Kommunikation,

PA 7 4 0 Externe Kommunikation.

Nachweis(e)

FB 7 4 0 Liste Kommunikationswege

7 5 Dokumentierte Information

7 5 1 Allgemeines

Unsere Dokumentation zum Qualitätsmanagementsystem beinhaltet:

- alle geforderten Informationen der DIN EN ISO 9001 und DIN EN ISO 17100,
- dieses Regelwerk,
- Prozessbeschreibungen,
- Arbeitsanweisungen und
- Formblätter / Nachweise

Alle festgelegten und angewendeten Informationen sind in einer Liste aufgeführt.

Nachweis(e)

FB 7 5 1 Dokumentierte Informationen

7 5 2 Erstellen und Aktualisieren

Unsere dokumentierten Informationen beinhalten immer:

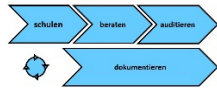
- Eine Kennzeichnung und Beschreibung mit:
 - Titel,
 - Datum,
 - Autor und
 - Referenznummer (Ursprung in der Norm)
- Überprüfung und Genehmigung durch Leitung.

7 5 3 Lenkung dokumentierter Information

Dokumentierte Informationen werden an den vorgesehenen Verwendungsorten bereitgestellt. Dabei ist auf eine Verwendungsmöglichkeit geachtet.

Dokumentierte Informationen externer Herkunft werden zentral verwaltet und im Intranet nach Scan den Anwendern/-innen zur Verfügung gestellt.

Wir sichern laufend unsere Daten und haben eine regelmäßige Datensicherung eingerichtet.



Regelwerk zur Norm DIN EN ISO 9001:2015

DIN EN ISO 17100:2016

QM & Übersetzungsleistungen

Administrativer Projektabschluss

Alle Unterlagen eines Projektes werden für mindestens zehn Jahre archiviert. Sie unterliegen der laufenden Datensicherung.

Prozess(e)

PA 7 5 3 2 Lenkung aufgezeichneter Informationen

PA 7 5 3 2 Lenkung externer Informationen,

PA 7 5 3 2 Lenkung interner Informationen,

8 Betrieb

8 1 Betriebliche Planung und Steuerung

Anforderungen an unsere Produkte und Dienstleistungen sind beschrieben. Die Änderungen werden bewertet und Maßnahmen schriftlich kommuniziert.

Die Ergebnisse können auf unterschiedliche Weise dargestellt werden und sind für unsere Betriebsabläufe auf Eignung geprüft.

Projektplanung

Projekte werden systematisch geplant um:

- ⇒ Erforderliche Personen zu ermitteln
- ⇒ und Kompetenzen zu belegen.

Projektvorbereitung

Bei der Vorbereitung von Projekten wird beachtet:

- ⇒ Aspekte wie
 - Administrativ
 - Technisch
 - Sprachlich
- ⇒ Die Prüfung der übergebenen Informationen mit dem Auftrag
- ⇒ Mögliche Kontakte zum Kunden bei Abweichungen

Weitere Optionen sind:

- ⇒ Beschaffung / Erstellung möglicher Übersetzungsspeicher
- ⇒ Vereinbarung von Stilrichtlinien
- ⇒ Zugriff auf mögliche Datenbanken
- ⇒ Analyse des Aufwands und der Inhalte
- ⇒ Notwendige Aufbereitung von Daten
- ⇒ Weitere Individuelle Informationen

Prozess(e)

PA 8 1 0 Arbeitsablauf Übersetzungen

Arbeitsanweisung

AA 8 1 0 Übersetzungsleistungen

8 2 Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen

8 2 1 Kommunikation mit den Kunden

Wir haben Prozesse zur Kommunikation mit den Kunden festgelegt.

Vereinbarungen mit den Kunden

Für Übersetzungsleistungen gilt eine Vertragspflicht. Dies kann in Form von Mails, Verträgen und Auftragsbestätigungen erfolgen. Mündliche Zusagen werden im Nachhinein nochmals schriftlich bestätigt.

Vereinbarungen beinhalten immer kaufmännischen Vorgaben. Die Bestätigung wird in den Projektunterlagen abgelegt.

Zu regelnde Punkte sind gegebenenfalls:

- ⇒ Verschwiegenheit / Geheimhaltung
- ⇒ Urheberrechtliche Fragen

7.5.3 Lenkung aufgezeichneter Informationen

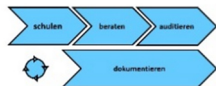
MW	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf / Hilfsmittel
Leitung	MA	Start		
	MA	Aufzeichnung wird erstellt	Aufzeichnung	Dies kann ein Prüfprotokoll, ein Angebot, eine Übersetzungsleistung oder jede andere Aufzeichnung des Unternehmens sein.
	MA	Muss die Aufzeichnung abgezeichnet werden?	Aufzeichnung	Falls die Aufzeichnung von einer anderen Person oder Funktion freigegeben werden muss, wird es dieser zur Prüfung vorgelegt.
Leitung	MA	Ja		
	MA	Prüfung auf Inhalte	Aufzeichnung	
	MA	Nein		
	MA	Abschließen des Dokumentes	Aufzeichnung	Das Dokument wird abgezeichnet wenn vorgesehen. Gegebenenfalls gehen die Daten in andere Auswertungen mit ein oder werden digital verwertet.
	MA	Ist der Ort der Ablage bekannt?	Aufzeichnung	Falls der Aufbewahrungsort nicht bekannt ist., wird dieser erfragt.
	MA	Nein		
	MA	Information	Aufzeichnung	
	MA	Ja		
	MA	Aufzeichnung sichern	Aufzeichnung	Falls die Aufzeichnung weiter Aufbewahrt werden muss (Datensicherung...), wird dies entsprechend vermerkt.
	MA	Kennzeichnung	Aufzeichnung	Kennzeichnung des Dokumentes mit festgelegter Kennzeichnung. Beachtung der Aufbewahrungsfrist und Aufbewahrungsdauer.
	MA	Ablage	Aufzeichnung, Archiv	Ablage der Aufzeichnung im Archiv, Projektdokumenten oder sonstigem vorgesehenem Ort.
	MA	ENDE		

MW = Mitwirkung
VA = Verantwortung

8.6.0 Prüfungen

MW	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf / Hilfsmittel
Leitung		<pre> graph TD Start([Start]) --> A[Unterlagen einholen] A --> B[Festlegungen] B --> C[Leistung durchführen] C --> D{Sind die Ergebnisse verwendbar?} D -- Nein --> E[PA „Korrekturmaßnahmen“] E --> C D -- Ja --> F[Datenpflege] F --> G([ENDE]) </pre>		
	PM	Unterlagen einholen	Prüfplan, Projektfestlegungen	Aufgrund von vorherigen Ergebnissen, Kundenanforderungen, vertraglichen Vereinbarungen oder sonstigen Anlässen.
	PM	Festlegungen	Projektunterlagen, Prüfplan	Es wird festgelegt was geprüft wird. Gibt es keine Festlegung so wird der Prüfplan verwendet.
	PM	Leistung durchführen	Projektunterlagen, Prüfplan, Auftrag	Die Leistung wird gestartet, wobei die Prüfschritte im Einzelnen abgearbeitet und genauer untersucht werden. Das Ergebnis, die Verwendbarkeit und die Wirtschaftlichkeit der Prüfung werden beachtet.
	PM	Sind die Ergebnisse verwendbar? (Decision)	Projektunterlagen, Festlegungen	Ergebnisse sind verwertbar, wenn das Prüfergebnis ein positives Ergebnis hat.
	PM	Datenpflege	Alle Unterlagen	Die Daten werden gepflegt

MW = Mitwirkung
VA = Verantwortung



8.2.3 Arbeitsanweisung Angebotserstellung

Inhaltsverzeichnis

Grundlagen	1
Gültigkeit.....	1
Ziel und Grund	1
Allgemeines.....	1
Abkürzungen.....	1
Zu beachtende Punkte bei individuellen Angeboten	2
Informationen.....	2
Maßnahmen	2
Besonderes	2
Unterlagen.....	2
Aufbewahrung und Aufbewahrungsfrist	2

Grundlagen

Kapitel 8 Abschnitt 8.2.3 "Kommunikation mit dem Kunden".

Gültigkeit

Diese Anweisung betrifft alle Personen, die mit der Angebotserstellung betraut sind.

Ziel und Grund

Die Vereinheitlichung der durch unser Unternehmen abgegebenen Angebote.

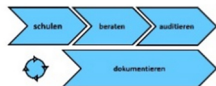
Allgemeines

Bei „XY“ werden Angebote nach vielfältiger Art erstellt. Kunden, die durch uns angesprochen wurden, erhalten in der Regel eine sogenannte Standardpreisliste. Die Preisliste ist ein festgelegtes Staffelan-gebot mit den allgemein gültigen Angaben.

Ein spezielles Angebot wird erst bei Kunden angefertigt, die ein individuelles Angebot wünschen. Bei Neukunden wird die GF immer mit eingebunden

Abkürzungen

Leitung	Geschäftsführung
PM	Projektmanager/-in



8.2.3 Arbeitsanweisung Angebotserstellung

Zu beachtende Punkte bei individuellen Angeboten

Informationen

Vorab werden Informationen eingeholt über

- den Ort bzw. Sitz des Anfragenden,
- die genaue Geschäftsadresse der anfragenden Stelle,
- die Bezugsperson / den Ansprechpartner,
- das Produkt / die Spezifikation,
- eine Verbindung / Telefon- bzw. Faxnummer / E-Mail,
- den gewünschten Liefertermin (Tag),
- die Adresse des Kostenträgers, falls angegeben bzw. Lieferadresse,
- die genauen Lieferbedingungen,
- die gewünschten Konditionen.

Maßnahmen

Gemäß der Vorlage (anhängig von diesem Kapitel) wird das Angebot erstellt. Das Angebot wird vor dem Versand der GL vorgelegt, wenn dies gewünscht ist.

Ein Angebot enthält in der Regel folgende Angaben:

- | | |
|-----------------------|---|
| ➤ Herr / Frau | auf die richtige Anrede |
| ➤ Vorname | auf den entsprechenden Vornamen oder Bezeichnung |
| ➤ Nachname | Name des Anfragenden / Stelle |
| ➤ PLZ und Ort | auf die entsprechende Adressbezeichnung |
| ➤ Spezifikation | Vereinbarte Leistungen |
| ➤ Datum | auf das Datum der Anfrage |
| ➤ Preis | auf den festgelegten Preis nach Preislisten |
| ➤ Zahlungsbedingungen | oder der Verweis auf die allgemeinen Geschäftsbedingungen |

Besonderes

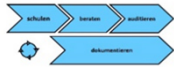
Dateivorlagen sind als Grundgerüste zu sehen und können frei gestaltet werden. Falls dem Anfragenden weitere Informationen mitgeteilt werden sollen, ist dies aus den Anfrageinformationen zu entnehmen. Das Angebot unterliegt der Überwachung, insbesondere nach dem Versand. Falls im Zeitraum von 20 Tagen keine Antwort erfolgt, ist nochmals mit dem Kunden Kontakt aufzunehmen. Die offenen Angebote werden zentral gesammelt und im monatlichen Zyklus geprüft.

Unterlagen

Musterangebot im Netzwerk.

Aufbewahrung und Aufbewahrungsfrist

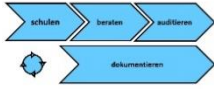
Die individuellen Angebote werden an die Kontaktunterlagen für den betreffenden Kunden angehängt. Bei Standardangeboten wird auf den Kontaktunterlagen der Versand mit Angabe des Datums und der entsprechenden Preislistennummer vermerkt. Angebote werden sechs Kalenderjahre aufbewahrt.



9.1.3 Leistungsbewertung

Beispiele in Rot

Kennzahl	Einheit	Ergebnis	Messmethode / Häufigkeit	Verantwortlich	Anmerkung / Bewertung
Übersetzungsleistungen					
Projekte	Anzahl	35	Auswertung Rechnungen		
Nacharbeiten					
Projektmanager/-innen					
Beschaffung / Material					
Server Einkauf	Stück	12	Auswertung Rechnungen	Einkauf	ohne
Sonstiges					
Mitarbeiter/-innen	Anzahl				
Vertriebsergebnis	Umsatz				
Internes Audit					
Abweichungen / Feststellungen	Anzahl	5	Auswertung Auditberichte	QM-Manager/-in	leicht gestiegen (+1)



10.2.2 Formblatt 4D-Report

Firma / oder intern	Datum
Projekt	Kunde

Aussteller / Initiator des Vorgangs

Name	Position	Telefon	Fax
-------------	-----------------	----------------	------------

1. Thema, Problembeschreibung

--

2. Sofortmaßnahmen

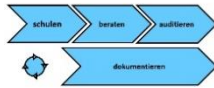
Eingeführt am:	Verantwortlich

3. Fehlerursache

Wiederholungsfehler	Ja	Nein

4. Maßnahmen zur Vermeidung von Wiederholungsfehlern

Eingeführt am:	Verantwortlich	
Datum	Bearbeitende Stellen / involvierte Stellen	
	Name / Bearbeiter/-in	Unterschrift



10.2.2 Formblatt 4D-Report