

Leseprobe / Inhaltsverzeichnis



Inhalte

Handbuch gesamt mit Kapitel 1 bis 10

Prozessbeschreibungen / Verfahren (30)

6 1 0 Ermittlung Risiken Chancen	8 4 2 Kontrolle Lieferungen
6 3 0 Planung Änderungen	8 4 3 Kommunikation Anbieter
7 1 3 Externe Wartungen	8 5 1 Handel
7 1 3 Interne Wartungen	8 5 2 Identifikation
7 2 0 Schulungen	8 5 2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit
7 4 0 Externe Kommunikation	8 5 3 Eigentum Kunden / Anbieter
7 4 0 Interne Kommunikation	8.5.5 Maßnahmen nach Auslieferung
7 5 3 2 Lenkung aufgezeichneter Informatio- nen	8 6 0 Planung Prüfungen
7 5 3 2 Lenkung externer Informationen	8 7 0 Nichtkonformitäten
7 5 3 2 Lenkung interner Informationen	9 1 2 Kundenzufriedenheit
8 2 2 Behandlung von Reklamationen	9 1 3 Leistung Anbieter
8 2 2 Rückmeldungen	9 1 3 Leistungsanalyse
8 4 2 Auswahl Anbieter	9 2 2 Internes Audit
8 4 2 Beschaffung	10 1 0 Planung Verbesserungen
8 4 2 Kontrolle Dienstleistungen	10 2 0 Korrekturmaßnahmen

Arbeitsanweisungen (1)

4 4 0 Prozesserstellung

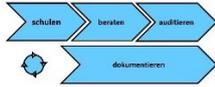
Formblätter / Nachweisformen (39)

4 0 0 Kontext	6 2 0 Qualitätsziele
4 1 0 Kontext, Erfordernisse und Erwartun- gen	6 3 0 Änderungen am QM-System
4 4 0 Prozesse	7 1 2 Benennung Qualitätsmanager/-in
5 2 0 Qualitätspolitik	7 1 3 Liste Infrastruktur
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
6 1 0 Risiken Maßnahmen	7 4 0 Protokoll Besprechung

7 5 1 Dokumentierte Informationen (diese
Liste)
8 1 0 Planung und Steuerung
8 2 3 Leistungsübersicht
8 4 2 Checkliste Anbieter
8 5 1 Softwarevalidierung
8 5 2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit
8 5 2 Unterschriftenliste
8 6 0 Prüfplan
8 7 0 Fehlerliste
8 7 0 Nichtkonforme Prozessergebnisse
9 1 2 Kundenzufriedenheit

9 1 3 Leistung Anbieter
9 1 3 Leistungsbewertung
9 2 2 Auditbericht
9 2 2 Auditcheckliste 9001:2015
9 2 2 Auditplan
9 2 2 Auditprogramm
9 3 3 Managementbewertung
10 2 0 Nichtkonformitäten Korrekturmaß-
nahmen
10 2 0 „4D-Report“
10 2 0 Maßnahmenplan
10 3 0 Fortlaufende Verbesserungen

Auf den kommenden Seiten finden Sie die Leseprobe.



Regelwerk zur Norm DIN EN ISO 9001:2015

Unsere Prozesse sind im Laufe dieser Dokumentation 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, wie Aufzeichnungen und Vorgaben, stehen im Einklang mit der Notwendigkeit und unterstützen die Durchführung und werden aufbewahrt.

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.

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.

5 2 Politik

5.2.1 Entwicklung der Qualitätspolitik

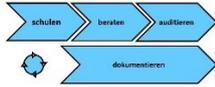
Unsere Qualitätspolitik ist für den Zweck und den Kontext unserer Organisation geeignet. Sie bildet den Rahmen zur Festlegung und Überprüfung der Qualitätsziele. Wir verpflichten uns zur Erfüllung der ermittelten Anforderungen und zur laufenden Verbesserung.

5.2.2 Bekanntmachung der Qualitätspolitik

Unsere Qualitätspolitik ist im Formblatt 5.2.0 Qualitätspolitik dokumentiert und wird aufrechterhalten. Sie wurde allen Mitarbeitern/-innen vermittelt und wird angewendet. Die Qualitätspolitik wird den interessierten Parteien zur Verfügung gestellt.

Nachweis(e)

FB 5 2 0 Qualitätspolitik



Regelwerk zur Norm DIN EN ISO 9001:2015

5 3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation

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

Wir haben Verantwortungen und Befugnisse zugewiesen für:

- ⇒ die Sicherstellung, dass das QM-System die Normforderungen erfüllt,
- ⇒ die Sicherstellung, dass die beabsichtigten Prozessergebnisse geliefert werden,
- ⇒ eine Berichterstattung über die
 - Leistung,
 - Verbesserungsmöglichkeiten,
 - Änderungen und
 - Innovation
 des QM-Systems,
- ⇒ die Förderung der Kundenorientierung,
- ⇒ die Aufrechterhaltung der Integrität bei Änderungen des QM-Systems.

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) haben wir Risiken und Chancen bestimmt.

Sie dienen dazu:

- ⇒ die beabsichtigten Ergebnisse zu erzielen,
- ⇒ erwünschte Auswirkungen zu verbessern,
- ⇒ unerwünschte Auswirkungen zu verhindern und zu verringern
- ⇒ eine fortlaufende Verbesserung zu erreichen.

6.1.2

Die Maßnahmen zum Umgang mit Risiken sind geplant und an geeigneten Stellen umgesetzt. Die Maßnahmen und deren Wirksamkeit sind Grundlage laufender Bewertungen. Alle Maßnahmen stehen im Verhältnis zum Risiko und dem Einfluss auf die Qualität unseres Handels.

Bei dem Umgang mit Risiken und Chancen haben wir folgendes beachtet:

- ⇒ die Vermeidung von Risiken,
- ⇒ ein Risiko auf sich zu nehmen, um eine Chance wahrzunehmen,
- ⇒ die Beseitigung der Risikoquelle,
- ⇒ Ändern der Wahrscheinlichkeit oder der Konsequenzen,
- ⇒ Risikoteilung oder
- ⇒ Beibehaltung des Risikos durch verantwortungsbewusste Entscheidung.

Unsere Optionen:

- ⇒ Vermeiden von Risiken,
- ⇒ ein Risiko auf sich zu nehmen um Chancen wahrnehmen zu können,
- ⇒ Beseitigen der bestimmten Risikoquelle oder der Risikoquellen,
- ⇒ Ändern der Wahrscheinlichkeiten oder den möglichen Konsequenzen,
- ⇒ Risikoteilung, oder Beibehaltung durch Entscheidung.

Mögliche Konsequenzen:

- ⇒ Übernahme neuer Praktiken oder Prozesse,
- ⇒ Einführung neuer Produkte,
- ⇒ Erschließung neuer Zielmärkte,
- ⇒ Neukundengewinnung,
- ⇒ Aufbau von Partnerschaften und Interessengruppen,
- ⇒ Integration und Einsatz neuer Techniken.

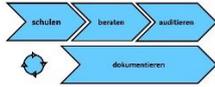
Prozess(e)

PA 6 1 0 Ermittlung Risiken Chancen

Nachweis(e)

FB 6 1 0 Chancen und Risiken,

FB 6 1 0 Risiken Maßnahmen,



Regelwerk zur Norm DIN EN ISO 9001:2015

FB 10 2 2 Maßnahmenplan

6 2 Qualitätsziele und Planung zur deren Erreichung

6.2.1

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

Unsere Qualitätsziele:

- ⇒ stehen im Einklang mit der Qualitätspolitik,
- ⇒ sind messbar,
- ⇒ berücksichtigen anwendbare Anforderungen,
- ⇒ sind relevant für
 - die Konformität von Dienstleistungen und
 - für die Steigerung der Kundenzufriedenheit,
- ⇒ werden laufend überwacht,
- ⇒ sind auf allen Ebenen vermittelt und kommuniziert, und
- ⇒ werden wenn erforderlich aktualisiert.

Nachweis(e)

FB 6 2 0 Qualitätsziele

6.2.2

In der Planung der Qualitätsziele haben wir folgende Fragestellungen geregelt:

- ⇒ Was wird getan?
- ⇒ Welche Ressourcen sind erforderlich?
- ⇒ Wer ist verantwortlich?
- ⇒ Wann ist das Ziel abgeschlossen?
- ⇒ Wie werden Ergebnisse bewertet?

6 3 Planung von Änderungen

Änderungen am QM-System werden systematisch geplant und durchgeführt. Dabei beachten wir alle Prozesse und deren Wechselwirkungen.

Änderungen werden in einem Formblatt gelistet und geben Auskunft über:

- ⇒ Zweck der Änderung und mögliche Konsequenzen,
- ⇒ die Integrität des Qualitätsmanagementsystems,
- ⇒ Ressourcen,
- ⇒ Mögliche Änderungen von Verantwortungen und Befugnissen.

Prozess(e)

PA 6 30 Planung Änderungen

Nachweis(e)

FB 6 3 0 Änderungen am QM-System

7 Unterstützung

7 1 Ressourcen

7 1 1 Allgemeines

Wir haben die Ressourcen für den Aufbau, der Verwirklichung, Aufrechterhaltung und Verbesserung festgelegt und bereitgestellt. Dabei haben wir die Fähigkeiten und Beschränkungen von bestehenden internen Ressourcen und die vom externen Anbieter einzuholenden Informationen beachtet.

7 1 2 Personen

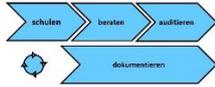
Wir haben eine(n) Qualitätsmanager/-in bestellt, der / die fortlaufend die Anforderungen der Kunden sowie gesetzliche und behördliche Anforderungen überwacht. Die / der Qualitätsmanager/-in schult weitere Mitarbeiter/-innen im Unternehmen laufend in den zutreffenden Bereichen des QM-Systems. Bei Bedarf kann sie sich externer Anbieter bedienen, um den Kompetenzbereich zu erweitern.

Wir haben alle notwendigen Personen zur Steuerung der Prozesse festgelegt.

Nachweis(e)

FB 5 3 0 Verantwortungen und Befugnisse

FB 7 1 2 Benennung Qualitätsmanager/-in



Regelwerk zur Norm DIN EN ISO 9001:2015

7 1 3 Infrastruktur

Wir haben die notwendige Infrastruktur ermittelt und halten diese aufrecht. Die Infrastruktur wird regelmäßig auf ihre Zweckmäßigkeit geprüft. Für überwachungspflichtige Anlagen haben wir Wartungsverträge abgeschlossen. Intern zu wartende Infrastruktur wird über eine Liste gelenkt. Wir beachten wo möglich die Herstellerangaben.

Unter Infrastruktur verstehen wir:

- ⇒ Gebäude und zugehörige Gebäudetechnik,
- ⇒ technische Ausrüstung einschließlich Hardware und Software,
- ⇒ Transporteinrichtungen und
- ⇒ Informations- und Kommunikationstechnik.

Prozess(e)

PA 7 1 3 Externe Wartungen,

PA 7 1 3 Interne Wartungen

Nachweis(e)

FB 7 1 3 Liste Infrastruktur (Überwachungspflichtig)

7 1 4 Prozessumgebung

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

7 1 5 Ressourcen zur Überwachung und Messung

Nicht zureffend.

7 1 6 Wissen der Organisation

Um unser Unternehmen zu betreiben und die Konformität im Handel sicherzustellen, haben wir unser Wissen gelistet. Dieses Wissen erhalten wir aufrecht und vermitteln es an andere, soweit dies im Rahmen der Tätigkeiten notwendig ist.

In einem Formblatt betrachten wir momentanes und künftiges Wissen, um auf geeignete Weise dieses zu fördern und aufrecht zu erhalten.

Nachweis(e)

FB 7 1 6 Organisationswissen.

7 2 Kompetenz

Wir haben die für den Handel notwendigen Kompetenzen ermittelt. Die Ermittlung betrifft nur Mitarbeiter/-innen, welche die Qualitätsleistung beeinflussen können.

Im Formblatt 7 2 0 Kompetenzen lenken wir folgende Fragestellungen:

- ⇒ Kompetenz durch angemessene Ausbildung, Schulung oder Erfahrung,
- ⇒ Maßnahmen, um die benötigte Kompetenz zu erwerben inkl. deren Bewertung und
- ⇒ dokumentierte Informationen als Nachweis der Kompetenz aufbewahren.

Mögliche Optionen, um Kompetenzen zu erreichen sind Schulungen, Coaching, Versetzung, Anstellung oder Beauftragung von externen Anbietern auf die die Anforderungen auch zutreffen.

Prozess(e)

PA 7 2 0 Schulungen,

Nachweis(e)

FB 7 2 0 Kompetenzen

7 3 Bewusstsein

Alle Mitarbeiter/-innen und Externen werden zur Bewusstseinsförderung informiert über:

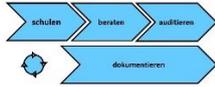
- ⇒ die Qualitätspolitik,
- ⇒ relevante Qualitätsziele,
- ⇒ ihren Beitrag zur Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems,
- ⇒ der Vorteile einer verbesserten Qualitätsleistung und
- ⇒ der Folgen von Nichterfüllung der Anforderungen.

Dies geschieht mittels Schulungen oder Aushang.

7 4 Kommunikation

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

Dabei beachten wir mindestens die folgenden vier Punkt:



Regelwerk zur Norm DIN EN ISO 9001:2015

- ⇒ Worüber wird kommuniziert?
- ⇒ Wann wird kommuniziert?
- ⇒ Mit wem wird kommuniziert?
- ⇒ Wie wird kommuniziert?
- ⇒ Wer kommuniziert?

Prozess(e)

PA 7 4 0 Interne Kommunikation,

Nachweis(e)

FB 7 4 0 Protokoll Besprechung,

PA 7 4 0 Externe Kommunikation

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,
- ⇒ ein Handbuch als Rahmen für das QM-System,
- ⇒ Prozessbeschreibungen und
- ⇒ weitere Informationen.

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)
- ⇒ angemessene Format, die folgendes berücksichtigen:
 - Sprache,
 - Softwareversion,
 - Graphiken und
 - Elektronische Medien oder Papier an Arbeitsplätzen ohne elektronischen Zugang.
- ⇒ Überprüfung und Genehmigung durch festgelegte Kompetenzinhaber im Hinblick auf Eignung und Angemessenheit.

7 5 3 Lenkung dokumentierter Information

7.5.3.1

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

Alle dokumentierten Informationen werden angemessen geschützt in Bezug auf:

- ⇒ Verlust,
- ⇒ Vertraulichkeit,
- ⇒ unsachgemäßem Gebrauch und
- ⇒ Verlust der Integrität.

7.5.3.2

Bei der Lenkung dokumentierter Informationen beachten wir:

- ⇒ die Verteilung,
- ⇒ den Zugriff mit Berechtigungen,
- ⇒ die Auffindbarkeit und Verwendung,
- ⇒ die Ablage/Speicherung und Erhaltung,
- ⇒ die Aufrechterhaltung der Lesbarkeit,
- ⇒ die Überwachung von Änderungen und Versionierungen,
- ⇒ Aufbewahrung und Verfügung bis zur Vernichtung.

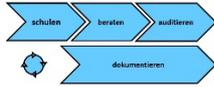
7.2.0 Schulungen

MW	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf / Hilfsmittel
Bereich MA	MA	<p>Start</p> <p>Suche Ausbildungsträger</p>	FB „Kompetenzen“	Gegebenenfalls durch bestehendes Angebot oder Ausschreibung, Suche nach internem Ausbilder.
	QM	<p>Träger geeignet?</p> <p>Nein</p> <p>Spezifizierung der Abteilung</p>	Angebote, Notizen	Der Träger muss neben den Kosten auch die fachliche Kompetenz nachweisen, nähere Spezifizierung durch den Abteilungsleiter.
	QM	<p>Ja</p> <p>Vertragliche Bindung</p>	Vertrag	Mit Definition des Ausbildungsziels und den Kosten. Bei internem Träger keine vertragliche Bindung.
	Externe / interne Träger	<p>Durchführung Schulung</p> <p>PA „Korrekturmaßnahmen“</p>	PA „Korrekturmaßnahmen“	Verfahren gemäß PA „Korrekturmaßnahmen“.
	QM	<p>Ausbildungsziel erreicht?</p> <p>Nein</p> <p>Maßnahmen erstellen</p>	FB „Maßnahmenplan“	Wenn das Schulungsziel nicht erreicht wurde, wird der Fehler durch den QM eingegrenzt und geeignete Maßnahmen festgelegt.
	QM	<p>Ja</p> <p>Datenpflege</p> <p>ENDE</p>	Alle Unterlagen	Nachweis der Ausbildung in der Personalakte, ggf. Aktualisierung der Kompetenzen.

MW = Mitwirkung
VA = Verantwortung

8.4.2 Beschaffung

MW	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf / Hilfsmittel
		<pre> graph TD Start([Start]) --> Bedarf[Bedarf] Bedarf --> Q1{Handelt es sich qualitätsrelevante Leistungen?} Q1 -- Ja --> Beschaffung1[Beschaffung] Q1 -- Nein --> Beschaffung2[Beschaffung] Beschaffung1 --> ENDE1([ENDE]) Beschaffung2 --> ENDE1 Beschaffung2 --> Q2{Gibt es für den die Leistung einen Anbieter?} Q2 -- Ja --> Beschaffung3[Beschaffung] Q2 -- Nein --> PA_Auswahl[PA „Auswahl Anbieter“] PA_Auswahl --> Beschaffung3 Beschaffung3 --> Q3{Besteht ein Rahmenvertrag?} Q3 -- Ja --> Abruf[Abruf aus Rahmenvertrag] Q3 -- Nein --> Angebot[Angebot einholen] Abruf --> Beschaffung3 Angebot --> Q4{Angebot i. O.?} Q4 -- Ja --> Beschaffung4[Beschaffung] Q4 -- Nein --> FB_Liste[FB „Liste Anbieter“] Beschaffung4 --> Überwachung[Überwachung] Überwachung --> PA_Kontrolle[PA „Kontrolle Anbieterleistungen“] PA_Kontrolle --> Datenmanagement[Datenmanagement] Datenmanagement --> ENDE2([ENDE]) </pre>	<p>Bestandsinformationen</p> <p>Produkt-Dienstleistungsinformationen</p> <p>PA „Auswahl Anbieter“ FB „Liste Anbieter“</p> <p>Rahmenvertrag</p> <p>Angebote</p> <p>FB „Liste Anbieter“</p> <p>Bestellung</p> <p>PA „Kontrolle Anbieterleistungen“</p> <p>Alle Unterlagen</p>	<p>Der Bedarf kann sich aus unterschiedlichen Situationen ergeben.</p> <p>Da der interne Bedarf nicht im Zusammenhang mit der Leistung steht, wird auf weitere Anweisungen verzichtet.</p> <p>Erforderliche Daten werden aus der „Liste Anbieter“ entnommen.</p> <p>Abruf der benötigten Menge aus dem Rahmenvertrag.</p> <p>Das Angebot wird wenn möglich bei mindestens 2 verschiedenen Anbietern eingeholt.</p> <p>Freigabe der Bestellungen.</p> <p>Mündliche oder schriftliche Bestellung.</p> <p>Verfahren gemäß der PA „Kontrolle Anbieterleistungen“.</p> <p>Übergabe der notwendigen Daten an die Buchhaltung und Ablage des Lieferscheins.</p>
				<p>MW = Mitwirkung VA = Verantwortung</p>



4.4.0 Arbeitsanweisung Prozesserstellung

Grundlagen.....	1
Gültigkeit	1
Ziel und Grund.....	1
Allgemeines	1
Abkürzungen	1
Zu beachtende Punkte bei der Erstellung von Prozessbeschreibungen	1
Grafisches Beispiel.....	3

Grundlagen

Kapitel 4 Abschnitt 4.4.0 "Qualitätsmanagementsystem und dessen Prozesse".

Gültigkeit

Diese Anweisung betrifft alle Personen, die Prozessbeschreibungen erstellen.

Ziel und Grund

Die Vereinheitlichung der Prozessbeschreibungen im Unternehmen und die Sicherstellung der richtigen Inhalte.

Allgemeines

In unserem Unternehmen werden Prozessbeschreibungen nach vielfältiger Art erstellt. Um eine einheitliche Vorgehensweise zu gewährleisten, wurde diese Arbeitsanweisung erstellt.

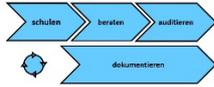
Abkürzungen

GF	Geschäftsführung
QM	Qualitätsmanager/-in

Zu beachtende Punkte bei der Erstellung von Prozessbeschreibungen

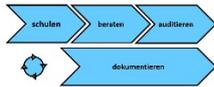
In jeder Prozessbeschreibung beachten wir die folgenden Anforderungen:

- ⇒ Prozesseingaben
 - Die Eingaben, die für den Prozess notwendig sind. Beispiel: Lagerbestand, Materialeigenschaften für den Prozess Beschaffung.
- ⇒ Prozessergebnis
 - Das Prozessergebnis, welches zu erwarten ist, muss festgelegt und dem Anwender bekannt gemacht sein. Beispiel: Weiterleitung der Unterlagen an die Verwaltung zur Bezahlung bei Beschaffungen.
- ⇒ Kriterien und Methoden zur Durchführung
 - Die Kriterien zur Durchführung müssen hervorgehen. Beispiel: Zuwenig Produkte im Lager.
 - Die Methode zur Durchführung ist festgelegt. Beispiel: Zählen des Bestandes und Suche nach Anbieter.
- ⇒ Art der Messung



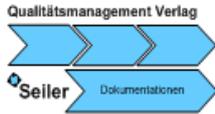
4.4.0 Arbeitsanweisung Prozesserstellung

- Eder Prozess kann gemessen werden. Manchmal macht es aber keinen Sinn, da der Prozess von geringer Bedeutung ist. Beispiel: Hat die Beschaffung stattgefunden.
- Σ Messmethoden
 - Die Methode der Messung kann für jeden Prozess in der Beschreibung festgelegt werden oder global. Beispiel: Formblatt Leistungsanalyse.
- Σ Leistungsindikatoren
 - Sie bestimmen die signifikanten Faktoren für die erfolgreiche Durchführung. Beispiel: Anbieter müssen geeignet sein.
- Σ Verantwortungen / Befugnisse
 - Sie werden bei jeder Prozessbeschreibung genannt, um eindeutige Zuordnungen gewährleisten zu können. Beispiel: Verantwortung Beschaffung ist bei dem Einkauf, die Pflicht zur Mitarbeit haben die Bedarfsträger/-innen.
- Σ Prozessrisiken, Chancen und abgeleitete Maßnahmen
 - Sie werden benannt und beachtet bei der Beschreibung des Prozesses. Sie müssen jedoch nicht zwingend im Prozess beschrieben sein. Beispiel: In der Beschaffung besteht das Risiko, das falsche Produkt zu beschaffen und die Chance, den Einkauf zu optimieren. Abgeleitete Maßnahmen sind nur bei freigegebenen Anbietern eine Beschaffung durchzuführen.
- Σ Prozessüberwachung
 - Die Prozessüberwachung kann explizit festgelegt sein oder sie ergibt sich aus dem Prozess. Beispiel: Bestellungen werden vom System oder durch einen Ordner überwacht. Die Rechnung kommt jedoch stets von ganz allein.
- Σ Änderungen
 - Prozessänderungen müssen beschrieben und dokumentiert sein, damit alle Beteiligten auch die Änderungen kennen. Beispiel: Die Verantwortung für die Beschaffung wechselt.
- Σ Prozessverbesserungen
 - Prozessverbesserungen werden bei Erkennung einer Verbesserung durchgeführt, werden als Hinweis Dritter oder systematisch durch Auswertungen erkannt. Beispiel: Erweiterung der Einkaufsbedingungen.
- Σ Dokumente und deren Aufbewahrung
 - Notwendige und festgelegte Dokumente / Informationen werden durch das QM-System gelenkt oder für den Prozess speziell festgelegt. Beispiel: Lieferscheine und Rechnungen werden vom Einkauf 10 Jahre aufbewahrt.
- Σ Prozessabfolge und deren Wechselwirkungen
 - Bei jedem Prozess werden die logische Abfolgen und Wechselwirkungen beschrieben. Beispiel: Fragestellungen in der Beschaffung.



4.4.0 Arbeitsanweisung Prozesserstellung

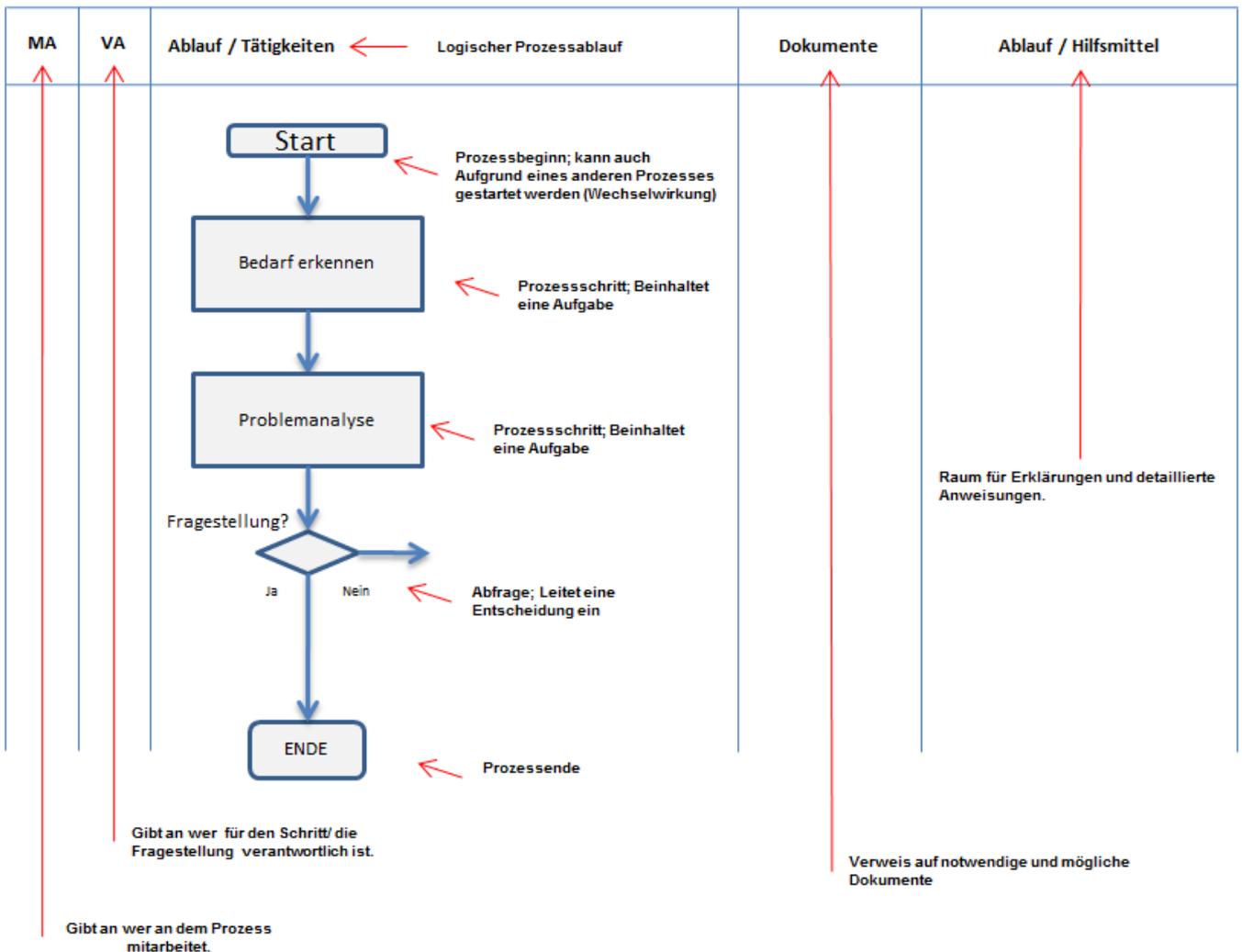
Grafisches Beispiel

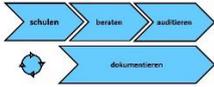


10 2 0 Korrekturmaßnahmen

Firmenlogo → Bitte austauschen mit dem eigenen Logo

Prozessname → mit Zuordnung in der Norm = 10.2.0





Handel:

- Σ Anforderungen:
 - Kenntnisse der eigenen Mitarbeiter/-innen
 - Bestehender Vertrag
 - Leistungsbeschreibungen sind vorhanden
- Σ Prozesskriterien für die Annahme:
 - Die Leistung hat vollständig stattgefunden
 - Das definierte Ziel ist erreicht
 - Der Kunde hat die Leistung verstanden
- Σ Ressourcen:
 - Ausstattung Personal (Laptop, Smartphone)
 - Fahrzeuge
 - Ausbildungsmaterial
- Σ Prozessteuerung:
 - Der / die Mitarbeiter/-in führt die Leistung entsprechend der Beschreibung durch
 - Durchführung von Schulungen nach dem Curriculum
- Σ Dokumentierte Informationen.
 - Angebote,
 - Anfragen,
 - Internetformular
 - Rapport,
 - Maßnahmenpläne,
 - Digitale Kundenverzeichnisse.

Die Beschreibung ist ausreichend zur Durchführung unserer Handelsgeschäfte. Änderungen werden mit der Leitung und mit dem Kunden besprochen und mögliche negative Auswirkungen besprochen. Die Änderungen werden bewertet und Maßnahmen schriftlich kommuniziert.

9.1.3 Leistungsbewertung

Beispiele in Rot

Kennzahl	Einheit	Ergebnis	Messmethode / Häufigkeit	Verantwortlich	Anmerkung
Allgemein					
Kosten allgemein					
Lohnkosten					
Handel					
Produkt xy	Anzahl	230	Auswertung Einkauf	Vertrieb	Steigerung 12%
Messeteilnahmen	Tage	15	Auswertung MS Outlook	Vertrieb	15 Neukunden
Handelspartnerfindung	Anzahl	1	Auswertung	Vertrieb	erwartetes Ergebnis
Beschaffung / Material					
Server Einkauf	Stück	12	Auswertung Rechnungen	Einkauf	ohne
Verkehr					
Dienstreisen PKW	km	68 00	kontinuierliche Erfassung der Daten anhand des Fahrtenbuchs	Fahrer/-innen	Fahrtenbuch
Kraftstoff	l	6 100	kontinuierliche Erfassung anhand der Belege	Fahrer/-innen	Fahrtenbuch
Internes Audit					
Abweichungen / Feststellungen	Anzahl	5	Auswertung Auditberichte	QM-Manager/-in	leicht gestiegen (+1)