

Leseprobe / Inhaltsverzeichnis



QM-Vorlage nach DIN EN ISO 9001:2015 – Handwerk

Inhalte

Handbuch gesamt mit Kapitel 1 bis 10

Prozessbeschreibungen / Verfahren (32)

6 1 0 Ermittlung Risiken Chancen	8 4 2 Kontrolle Lieferungen
7 1 3 Externe Wartungen	8 4 3 Kommunikation Anbieter
7 1 3 Interne Wartungen	8 5 1 Installation
7 2 0 Erforderliche Kompetenzen	8 5 1 Montage I
7 2 0 Schulungen	8 5 1 Montage II
7 2 0 Weiterbildung	8 5 1 Projektabwicklung
7 4 0 Externe Kommunikation	8 5 1 Verarbeitung Montage III
7 4 0 Interne Kommunikation	8 5 2 Identifikation
7 5 3 Lenkung aufgezeichneter Informationen	8 5 2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit
7 5 3 Lenkung externer Informationen	8 7 0 Nichtkonforme Leistungen
7 5 3 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 (3)

4 4 0 Prozesserstellung	8 4 2 Kontrolle Bereitstellungen
8 2 3 Angebotserstellung	

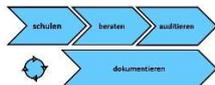
Formblätter / Nachweisformen (31)

4 1 0 Kontext, Erfordernisse und Erwartungen	6 1 0 Notfallplan
4 4 0 Prozesse	6 1 0 Risiken Maßnahmen
5 2 0 Qualitätspolitik	6 2 0 Qualitätsziele
5 3 0 Organisationsdiagramm	6 3 0 Änderungen am QM-System
5 3 0 Verantwortungen und Befugnisse	7 1 2 Benennung Qualitätsmanager/-in
6 1 0 Chancen und Risiken	7 1 3 Liste Infrastruktur
	7 2 0 Kompetenzen

7 4 0 Liste Kommunikationswege
7 4 0 Protokoll Besprechung
7 5 1 Dokumentierte Informationen (diese
Liste)
8 1 0 Planung und Steuerung
8 5 1 Projektbeschreibung
8 5 1 Projektprotokoll
8 5 2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit
8 5 5 Tätigkeiten Installation
8 5 6 Überwachung Änderungen

8 6 0 Prüfplan
8 7 0 Fehlerliste
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

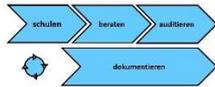
Auf den kommenden Seiten finden Sie die Leseprobe.



Regelwerk zur Norm DIN EN ISO 9001:2015 Handwerk

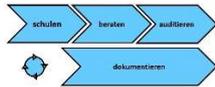
Inhaltsverzeichnis

0 Geforderte Nachweise / Dokumentierte Informationen	3
1 Unternehmensdaten	3
2 Normative Verweisungen	3
3 Begriffe (keine)	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
5 Führung	4
5 2 Politik	4
5 3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation	4
6 Planung	4
6 1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen	4
6 2 Qualitätsziele und Planung zur deren Erreichung	4
6 3 Planung von Änderungen	4
7 Unterstützung.....	4
7 1 Ressourcen	4
7 1 3 Infrastruktur.....	5
7 1 4 Prozessumgebung.....	5
7 1 5 Ressourcen zur Überwachung und Messung	5
7 1 6 Wissen der Organisation	5
7 2 Kompetenz.....	5
7 3 Bewusstsein	5
7 4 Kommunikation	5
7 5 Dokumentierte Information	6
7 5 1 Allgemeines	6
7 5 2 Erstellen und Aktualisieren.....	6
7 5 3 Lenkung dokumentierter Information.....	6
8 Betrieb	6
8 1 Betriebliche Planung und Steuerung.....	6
8 2 Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen	6
8 2 1 Kommunikation mit den Kunden.....	6



**Regelwerk zur Norm
DIN EN ISO 9001:2015
Handwerk**

8 2 2 Bestimmen von Anforderungen in Bezug auf die Unternehmensleistung.....	6
8 2 3 Überprüfung von Anforderungen in Bezug auf die Unternehmensleistung	7
8 2 4 Änderungen von Anforderungen an die Unternehmensleistung.....	7
8 3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen	7
8 4 Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen	7
8 4 1 Allgemeines	7
8 4 2 Art und Umfang der Steuerung	7
8 4 3 Informationen für externe Anbieter.....	7
8 5 Leistung.....	7
8 5 1 Steuerung der Leistung.....	7
8 5 2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit.....	8
8 5 3 Eigentum der Kunden oder der externen Anbieter.....	8
8 5 4 Erhaltung	8
8 5 5 Tätigkeiten nach der Lieferung / Leistungserbringung.....	8
8 5 6 Überwachung von Änderungen.....	8
8 6 Freigabe der Leistungserbringung.....	8
8 7 Steuerung nichtkonformer Leistungen.....	8
9 Bewertung der Leistung	9
9 1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung.....	9
9 1 1 Allgemeines	9
9 1 2 Kundenzufriedenheit	9
9 1 3 Analyse und Bewertung.....	9
9 2 Internes Audit.....	9
9 3 Managementbewertung.....	9
10 Verbesserung.....	10
10 1 Allgemeines	10
10 2 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen.....	10
10.3 Fortlaufende Verbesserung.....	10



Regelwerk zur Norm DIN EN ISO 9001:2015 Handwerk

0 Geforderte Nachweise / Dokumentierte Informationen

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Anwendungsbereich des Qualitätsmanagementsystems ⇒ Notwendige Prozesse ⇒ Qualitätspolitik ⇒ Qualitätsziele ⇒ Verwendete Ressourcen ⇒ Kalibriernachweise ⇒ Kompetenznachweise ⇒ Informationen zur Dokumentenlenkung ⇒ Dokumente zur betrieblichen Planung und Steuerung ⇒ Ergebnisse der Auftragsprüfung ⇒ Leistungsrealisierungsnachweise ⇒ Maßnahmen aus Anbieteranfragen | <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Produktions- und oder Dienstleistungsnachweise ⇒ Informationen zur Rückverfolgbarkeit ⇒ Maßnahmen aus Verlust und Beschädigung von Kunden- und Anbietereigentum ⇒ Ergebnisse aus Prüfungen von Änderungen ⇒ Leistungsfreigaben ⇒ Unterlagen zu Nichtkonformitäten ⇒ Nachweise der Leistungsbewertung ⇒ Methodennachweise zur Kundenzufriedenheitserfassung ⇒ Ergebnisse der Managementbewertung ⇒ Arten von Nichtkonformitäten, getroffene Maßnahmen und Ergebnisse |
|---|--|

1 Unternehmensdaten

Unternehmensbezeichnung: **XY**
 Straße: **XY**
 PLZ, Ort: **XY**

GF / Inhaber/-in: **XY**
 QM-Manager/-in: **XY**

Anzahl Mitarbeiter/-innen: **x**

2 Normative Verweisungen

DIN EN ISO 9001:2015

3 Begriffe (keine)

4 Kontext der Organisation

4 1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes

Wir beachten im Kontext den Klimawandel.

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

4 2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien

Die Beachtung des Klimawandels ist eine Forderung unserer interessierten Parteien.

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

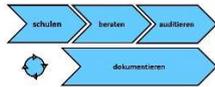
4 3 Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems

Unser Unternehmen ist in folgenden handwerklichen Bereichen tätig:

XY

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

- ⇒ 7 1 5 Ressourcen zur Überwachung und Messung (Prüf- und Messmittel)
- ⇒ 8 3 Entwicklung



Regelwerk zur Norm DIN EN ISO 9001:2015 Handwerk

4 4 Qualitätsmanagementsystem und dessen Prozesse

Arbeitsanweisung

AA 4 4 0 Anweisung 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.

Prozess(e)

PA 6 1 0 Ermittlung Risiken Chancen

Nachweis(e)

FB 6 1 0 Chancen und Risiken,

FB 6 1 0 Notfallplan,

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.

Nachweis(e)

FB 6 3 0 Änderungen am QM-System

7 Unterstützung

7 1 Ressourcen

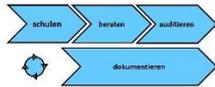
Wir haben die Ressourcen für den Aufbau, der Verwirklichung, Aufrechterhaltung und Verbesserung festgelegt und bereitgestellt.

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

Alle Personen zur Steuerung von Prozessen sind festgelegt.

Nachweis(e)

FB 5 3 0 Verantwortungen und Befugnisse



Regelwerk zur Norm DIN EN ISO 9001:2015 Handwerk

FB 7 1 0 Benennung Qualitätsmanager/-in

7 1 3 Infrastruktur

Wir haben die notwendige Infrastruktur ermittelt und halten diese aufrecht.

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. Beispiele: Temperatur, Luftfeuchte, ergonomische Größen und Sauberkeit. Wo notwendig haben wir Anweisungen erstellt zur Kontrolle und Lenkung.

Unter Umgebung betrachten wir in:

- ⇒ Physikalische Faktoren,
- ⇒ Soziale Faktoren,
- ⇒ Psychologische Faktoren und
- ⇒ umweltbezogene Faktoren.

7 1 5 Ressourcen zur Überwachung und Messung

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

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

Nachweis(e)

FB 7 1 5 Messmittelverwaltung

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.

Organisationswissen:

- ⇒ Meister/-innen im beschriebenen Handwerk
- ⇒ Gesellen / Gesellinnen
- ⇒ Hilfsarbeiter/-innen

7 2 Kompetenz

Wir haben die für die Erbringung unserer Produkte und Dienstleistungen notwendigen Kompetenzen ermittelt und halten diese aufrecht. Weiterbildungen richten sich in der Regel nach neuen Techniken und Methoden sowie Arbeitsschutzunterweisungen.

Prozess(e)

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 und gefördert.

7 4 Kommunikation

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

Prozess(e)

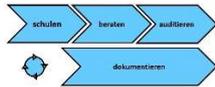
PA 7 4 0 Interne Kommunikation,

PA 7 4 0 Externe Kommunikation.

Nachweis(e)

FB 7 4 0 Protokoll Besprechung,

FB 7 4 0 Liste Kommunikationswege



Regelwerk zur Norm DIN EN ISO 9001:2015 Handwerk

7 5 Dokumentierte Information

7 5 1 Allgemeines

Unsere Dokumentation zum Qualitätsmanagementsystem beinhaltet:

- ⇒ alle geforderten Informationen der DIN EN ISO 9001,
- ⇒ 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.

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.

Nachweis(e)

FB 8 1 0 Planung und Steuerung

8 2 Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen

8 2 1 Kommunikation mit den Kunden

Wir haben Prozesse zur Kommunikation mit den Kunden festgelegt.

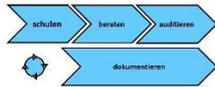
8 2 2 Bestimmen von Anforderungen in Bezug auf die Unternehmensleistung

Mit der PA 8 2 2 Ermittlung Anforderungen wird beschrieben, wie wir Kunden unsere Leistungen anbieten.

Prozess(e)

PA 8 2 2 Behandlung von Reklamationen

PA 8 2 2 Rückmeldungen,



Regelwerk zur Norm DIN EN ISO 9001:2015 Handwerk

8 2 3 Überprüfung von Anforderungen in Bezug auf die Unternehmensleistung

Wenn alle Leistungsanforderungen positiv beantwortet werden können, wird mit dem Kunden ein Auftrag abgeschlossen. Falls der Kunde keine weiteren Anforderungen abgibt, wird zuvor eine Leistungsmöglichkeit geprüft.

Arbeitsanweisung

AA 8 2 3 Angebotserstellung

8 2 4 Änderungen von Anforderungen an die Unternehmensleistung

Falls Änderungen vom Kunden gewünscht werden oder intern als notwendig erkannt sind, ist die Realisierbarkeit zu überprüfen. Der Kunde wird mit einer Mail informiert. Vom Kunden erteilte Genehmigungen verbleiben beim Vorgang.

8 3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen

Wir betreiben keine Entwicklung im Sinne der Norm.

8 4 Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen

8 4 1 Allgemeines

Die Anforderungen an extern bereitgestellte Prozesse, Produkte und Dienstleistungen sind festgelegt und werden überwacht. Dokumentierte Informationen über die Ergebnisse der Beurteilungen, der Leistungsüberwachung und der Neubeurteilungen ist die Anbieterbewertung. Branchenüblich arbeiten wir mit verschiedenen Systemanbietern zusammen.

8 4 2 Art und Umfang der Steuerung

Wir kontrollieren systematisch externe Lieferungen und Leistungen. Aufgrund des Einflusses der Leistung auf den Prozess, das Produkt oder die Dienstleistung, wird die Form der Verifizierung festgelegt.

Zu verarbeitendes Material kann erst bei Verwendung auf Funktion geprüft werden.

Prozess(e)

PA 8 4 2 Auswahl Anbieter,

PA 8 4 2 Beschaffung,

PA 8 4 2 Kontrolle Dienstleistungen,

PA 8 4 2 Kontrolle Lieferungen.

Arbeitsanweisung

AA 8 4 2 Kontrolle Bereitstellungen

8 4 3 Informationen für externe Anbieter

Wenn notwendig, stellen wir unseren externen Anbietern Informationen bereit wie Aufmaße, Projektunterlagen u.v.m..

Prozess(e)

PA 8 4 3 Kommunikation Anbieter

8 5 Leistung

8 5 1 Steuerung der Leistung

Aufgrund der mit dem Kunden vereinbarten Leistung wird ein Projektprotokoll erstellt. Das Protokoll beinhaltet neben Gewerken auch Verantwortungen und Termine. Anbieterleistungen werden terminiert um einen reibungslosen Ablauf zu gewährleisten.

Prozess(e)

PA 8 5 1 Installation

PA 8 5 1 Montage I

PA 8 5 1 Montage II

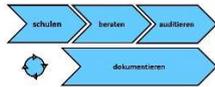
PA 8 5 1 Projektabwicklung

PA 8 5 1 Verarbeitung Montage

Nachweise(e)

FB 8 5 1 Projektbeschreibung

FB 8 5 1 Projektprotokoll



Regelwerk zur Norm DIN EN ISO 9001:2015 Handwerk

8 5 2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit

Produkte im Lager / Magazin werden so gekennzeichnet, dass ihre Identität und Haltbarkeit eindeutig ist, wenn dies gefordert ist. Falls unsere Leistung eine Kennzeichnung der Produkte beim Kunden erfordert, wird die Kennzeichnung durchgeführt.

Wir gewährleisten alle Leistungen und gelieferten Produkte rückverfolgen zu können. Grundlage bildet die Projektakte.

Prozess(e)

PA 8 5 2 Identifikation,

PA 8 5 2 Kennzeichnung und Rückverfolgung

Nachweis(e)

FB 8 5 2 Kennzeichnung und Rückverfolgung,

8 5 3 Eigentum der Kunden oder der externen Anbieter

Wir gehen sorgfältig mit dem Eigentum unserer Kunden und externen Anbietern um. Maßnahmen bei Verlust, Beschädigung oder Unbrauchbarkeit werden dokumentiert und gelenkt.

Bei Leistungen vor Ort wird soweit möglich ein Bild angefertigt und der Kunde informiert. Die Leitung entscheidet über das weitere Vorgehen.

8 5 4 Erhaltung

Produkte und Materialien werden so gelagert, dass sie in der späteren Verwendung nicht eingeschränkt sind. Wir transportieren Produkte mit geeignetem Transport und Hilfsmitteln. Wenn Schutzmaßnahmen im Objekt notwendig sind (Witterung), werden von den Projektleitungen die notwendigen Maßnahmen realisiert.

8 5 5 Tätigkeiten nach der Lieferung / Leistungserbringung

Tätigkeiten nach der Lieferung / Leistungserbringung sind in der Regel:

- ⇒ Kontrollen durch Begehung,
- ⇒ Wartung,
- ⇒ Reparaturen.

Art und Umfang der Leistungen werden mit dem Kunden individuell ermittelt und vereinbart.

Prozess(e)

PA 8 5 5 Maßnahmen nach Auslieferung,

Nachweis(e)

Individuelle Vereinbarungen / Verträge

8 5 6 Überwachung von Änderungen

Ungeplante Änderungen, die für von wesentlicher Bedeutung sind, werden gelistet, beurteilt und überwacht. Sie werden von der Leitung notiert und ggfs. weitere Maßnahmen abgeleitet.

Nachweis(e)

FB 8 5 6 Überwachung Änderungen

8 6 Freigabe der Leistungserbringung

Leistungen auf Grundlage der HOAI werden entsprechend dem Regelwerk geprüft und abgenommen. Freie Leistungen werden mit dem Kunden besprochen, wesentliche Leistungspunkte geprüft und gemeinsam abgenommen.

Zusätzlich werden intern vor Abnahme / Freigabe Prüfungen durchgeführt. Die Standardprüfungen sind in einem Prüfplan gelistet.

Nachweis(e)

FB 8 6 0 Prüfplan

8 7 Steuerung nichtkonformer Leistungen

Fehlerhafte Leistungen werden systematisch gelenkt. Wenn notwendig werden die Produkte gekennzeichnet. Ist eine sichere Handhabung nicht möglich, so muss eine Kennzeichnung / Ausserbetriebsetzung erfolgen. Der unbeabsichtigte Gebrauch oder eine Auslieferung ist auszuschließen. Es wird eine geeignete Korrekturmaßnahme basierend auf dem Einfluss der nichtkonformen Leistung durchgeführt. Bei nichtkonformen Leistungen werden nach der Abstellung alle wichtigen Prüfungen nochmals durchgeführt. Um aus Fehlern zu lernen, wird für Leistungen eine allgemeine Fehlerliste geführt.

Prozess(e)

PA 8 7 0 Nichtkonforme Leistungen

7.2.0 Erforderliche Kompetenzen

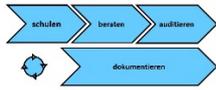
MW	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf / Hilfsmittel
		<pre> graph TD Start([Start]) --> A[Informationen sammeln] A --> B[Auswertung] B --> C{Bestehende Kompetenzen i.O.?} C -- Ja --> D[Maßnahmen festlegen] C -- Nein --> E{Ist der / die Stelleninhaber/ in geeignet?} D --> E E -- Ja --> F[PA „Schulungen“] E -- Nein --> G[PA „Korrekturmaßnahmen“] F --> G G --> H[Datenpflege] H --> I([ENDE]) </pre>		
	Leitung	Informationen sammeln	Kompetenzen	Die notwendigen Kenntnisse werden erfasst.
	Leitung	Auswertung	Kompetenzen	Es wird ausgewertet, ob der Mitarbeiter die notwendigen Anforderungen erfüllt.
	Leitung	Bestehende Kompetenzen i.O.?	Kompetenzen	Falls ja, wird im FB Kompetenzen die Freigabe dokumentiert.
	Leitung	Maßnahmen festlegen	Fehlerliste	Die einzelnen Schulungsmaßnahmen werden in einem Maßnahmenplan festgehalten.
	Ausbild. Leitung	PA „Schulungen“	PA „Schulungen“, Kompetenzen	Verfahren gemäß PA „Schulungen“.
	Leitung	Ist der / die Stelleninhaber/ in geeignet?	PA „Korrekturmaßnahmen“	Es wird eine Grundsatzentscheidung getroffen und ggf. geeignete Maßnahmen ergriffen.
	Leitung	PA „Korrekturmaßnahmen“	PA „Schulungen“, Kompetenzen	Ablage der Unterlagen und Information der beteiligten Stellen.
	Leitung	Datenpflege		
		ENDE		

MW = Mitwirkung
VA = Verantwortung

8.4.2 Kontrolle Dienstleistungen

MW	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf / Hilfsmittel
		<pre> graph TD Start([Start]) --> Auftrag[Auftrag] Auftrag --> Kommunikation[Kommunikation Anbieter] Kommunikation --> Q1{Leistung muss geprüft werden?} Q1 -- Ja --> Pruefung[Prüfung der Leistung] Q1 -- Nein --> Reklamation[Reklamation der Leistung] Pruefung --> Q2{Ist die Leistung wie vereinbart?} Q2 -- Ja --> Weiterleitung[Weiterleitung Unterlagen] Q2 -- Nein --> Reklamation Reklamation --> Admin[Administrative Prüfung] Admin --> Weiterleitung Weiterleitung --> Ende([ENDE]) </pre>		
	MA	Auftrag	Bestellung, Auftrag	Beauftragung der Leistung
Leitung	MA	Kommunikation Anbieter	Kommunikation Anbieter	Übermittlung der Auftragsdaten, Einweisung, AGB's...
Leitung	MA	Leistung muss geprüft werden?		Eine Administrative Prüfung findet immer statt.
Leitung	MA	Prüfung der Leistung	Bestellung, Auftrag	Prüfung der Leistung mit festgelegten Methoden.
	MA	Ist die Leistung wie vereinbart?	Bestellung, Auftrag, Leistungsnachweis	Die Leistung muss wie zuvor mit dem / der Anbieter/-in vereinbart erbracht werden. Ausnahmen sind fachlich begründete Veränderungen.
Leitung	MA	Administrative Prüfung	Rechnung, Leistungsnachweis	Prüfung der Rechnung bzw. des Leistungsnachweises und ggfs. Anpassung durch der / die Anbieter/-in.
Leitung	MA	Weiterleitung Unterlagen	Alle Nachweise	Übergabe der Unterlagen zur weiteren Verfolgung / Bezahlung.
		ENDE		

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.

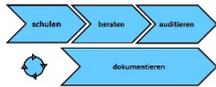
Allgemeines

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

Ein spezielles Angebot wird erst bei Kunden angefertigt, die ein individuelles Angebot wünschen. Die GF wird immer befragt, welcher Kunde welche Preisliste bzw. welches Angebot erhält.

Abkürzungen

Leitung	Geschäftsführung / Inhaber/-in
QM/UM	Qualitäts- und Umweltmanager/-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 / Ansprechpartner/-in,
- ⇒ das Projekt,
- ⇒ eine Verbindung / Telefon- bzw. Faxnummer / E-Mail,
- ⇒ den gewünschten Liefertermin (Tag),
- ⇒ die genauen Bedingungen zum Projekt,
- ⇒ die gewünschten Konditionen.

Maßnahmen

Gemäß der Vorlage (anhängig von diesem Kapitel) wird das Angebot erstellt. Das Angebot wird vor dem Versand der Leitung vorgelegt.

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 |
| ⇒ Projektbezeichnung | Kurze Beschreibung |
| ⇒ Datum | auf das Datum der Anfrage |
| ⇒ Leistungsbeschreibung | Detaillierte Beschreibung mit Auflistung der Kosten |
| ⇒ Garantiebedingungen | gesetzlich oder spezielle Herstellerzusagen |
| ⇒ 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.

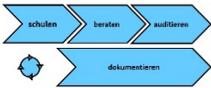
Nach Prüfung und Freigabe des Angebots durch die Leitung, wird dieses möglichst mit der Durchwahl versandt.

Unterlagen

Musterangebot im Netzwerk.

Aufbewahrung und Aufbewahrungsfrist

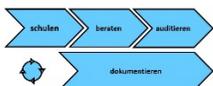
Die individuellen Angebote werden an die Projektunterlagen für den betreffenden Kunden angehängt. Bei Standardangeboten wird auf den Projektunterlagen der Versand mit Angabe des Datums und der entsprechenden Projektbezeichnung vermerkt. Angebote werden sechs Kalenderjahre aufbewahrt.



5.3.0 Verantwortungen und Befugnisse

Beispiele in Rot

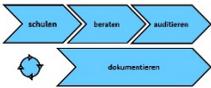
Normforderung	Bereich	Verantwortung	Befugnis
4 Kontext der Organisation	Leitung	Beschreibung, Prozessfestlegung, Anwendungsbereich festlegen, Erfordernisse und Erwartungen ermitteln	Alle Befugnisse
5 Führung	Leitung	Verpflichtung festlegen, Kundenorientierung beschreiben, Qualitätspolitik festlegen, Verantwortungen und Befugnisse bestimmen	Alle Befugnisse
6 Planung für das QM-System	Leitung Alle Bereiche	Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen bestimmen, Qualitätsziele erstellen und deren Erreichung planen, Änderungen planen und umsetzen.	Alle Befugnisse Alle Bereiche Mitarbeit.
7 1 Ressourcen	Leitung Alle Bereiche	Erhebung notwendiger Informationen und Beschaffung von Ressourcen.	Ermittlung und Beschaffung. Informationen erheben.
7 1 2 Personen	Leitung Bereiche	Auswahl und Einstellung Steuerung	Alle Befugnisse Aus- und Weiterbildung, Schulungsbedarf ermitteln
7 1 3 Infrastruktur	Leitung Leitung,	Erfassung und Bereitstellung Ermittlung und Aufrechterhaltung	Alle Befugnisse Durchführung
7 1 4 Umgebung zur Durchführung von Prozessen	Leitung Leitung	Keine Ermittlung, Überwachung und Aufrechterhaltung	Alle Befugnisse Weisungen, Beschaffungen, Erfassung und Prüfungen.
7 1 5 Ressourcen zur Überwachung und Messung	Leitung	Ermittlung, Beschaffung, Prüfung und Freigabe von Messmitteln	Durchführung, Beschaffung
7 1 6 Wissen der Organisation	Leitung Alle Bereiche	Ermittlung, Aufrechterhaltung und Vermittlung	Alle Befugnisse Mitarbeit
7 2 Kompetenz	Leitung	Ermittlung, Vermittlung	Alle Befugnisse
7 3 Bewusstsein	Leitung	Überwachung und Verbesserung	Schulungen, Gespräche, Aushang und Handouts.
7 4 Kommunikation	Leitung Alle Bereiche	Ressourcen bereitstellen, Umfang ermitteln, Inhalte festlegen, Durchführung	Durchführung übergeordnet und extern. Durchführung im eigenen Bereich.
7 5 Dokumentierte Information	Leitung Alle Bereiche	Umfang prüfen und freigeben Verwendung	Umfang erstellen, prüfen und freigeben. Aufzeichnungen führen und lenken.
7 5 2 Erstellen und Aktualisieren	Leitung Alle Bereiche	Lenkung Vorschläge, fachliche Prüfung	Erstellung und Freigabe. Prüfung, Einspruch und Verwendung.
7 5 3 Lenkung dokumentierter Information	Leitung Alle Bereiche	Aufbewahrung	Aufbewahrung festlegen, Prüfung der Aktualität. Aufbewahrung im eigenen Bereich und Datensicherung.
8 1 Betriebliche Planung und Steuerung	Leitung	Freigabe, Infrastruktur Planen und Aufrechterhaltung, Vertriebsstruktur planen und Aufrechterhaltung	Planung der Leitung, Reparaturen und Dienstleistung. Beschaffung und Strukturierung



5.3.0 Verantwortungen und Befugnisse

Beispiele in Rot

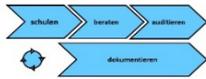
Normforderung	Bereich	Verantwortung	Befugnis
8 2 Bestimmen von Anforderungen an die Leistungserbringung	Leitung	Produktbeschreibung, Dienstleistungskonzept Mitarbeit	Erstellen und beschreiben, prüfen und freigeben. Prüfen und Einspruch einlegen.
8 2 1 Kommunikation mit den Kunden	Leitung	Kommunikation mit Kunden	Alle relevanten Themen mit Kunden kommunizieren. Terminierung, Anforderungen mit Kunden kommunizieren.
8 2 2 Bestimmen von Anforderungen an die Leistungserbringung	Leitung	Kommunikation mit Kunden, Bewertung / Erhebung	Anforderungen erfassen und mit den Betroffenen kommunizieren. Entscheidung Angebote. Daten erheben zur Machbarkeitsprüfungen.
8 2 3 Überprüfung von Anforderungen in Bezug auf die Leistungserbringung	Leitung	Bewertung	Einspruch bei Angeboten und Machbarkeitsprüfungen.
8 4 Kontrolle von extern bereitgestellten Produkten und Dienstleistungen	Leitung	Lenkung bereitgestellter Produkte und Dienstleistungen	Alle Aufgaben im Rahmen der Beschaffung und der Kontrolle der Leistungsverbesserung.
8 4 2 Art und Umfang der Kontrolle von externen Bereitstellungen	Leitung	Kontrollverfahren Hardware festlegen. Kontrollverfahren Dienstleistungen festlegen	Kontrollumfang festlegen und mit allen Beteiligten kommunizieren bei Hardware. Kontrollumfang festlegen und mit allen Beteiligten kommunizieren für Dienstleistungen.
8 4 3 Informationen für externe Anbieter	Leitung	Informationen erstellen	Informationen für Anbieter zusammenstellen und kommunizieren bei Leitungen. Informationen an Anbieter weiterleiten im Regeleinkauf. Informationen für Anbieter zusammenstellen und kommunizieren bei Dienstleistungen.
8 5 1 Steuerung der Leistungserbringung	Leitung	Leitung	Alle Befugnisse zur Planung und Durchführung. Alle Befugnisse im Rahmen der Leistungen.
	Alle Bereiche	Unterstützung	Unterstützende Tätigkeiten durchführen.
8 5 2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit	Leitung	Festlegung	Weisung an alle Bereiche.
	Alle Bereiche	Umsetzung	Kennzeichnung und Erstellung dokumentierter Informationen.
8 5 3 Eigentum der Kunden oder der externen Anbieter	Alle Bereiche	Lenkung	Alle Befugnisse im Rahmen der Lenkung von Kundeneigentum und Anbietereigentum.
8 5 4 Erhaltung	Leitung	Erhaltung Produkte	Schaffung von Lagerbereichen, Überprüfung, Nacharbeitung und Prüfung. Überwachung und Lenkung von Speditionen.
8 5 5 Tätigkeiten nach der Lieferung	Leitung	Steuerung	Alle Befugnisse zur Steuerung und Überwachung der Tätigkeiten.
8 5 6 Überwachung von Änderungen	Leitung	Steuerung	Erstellung, Prüfung und Freigabe von Überwachungen unternehmensweit.
	Alle Bereiche	Umsetzung	Umsetzung von Änderungen ausschließlich im eigenen Bereich.



5.3.0 Verantwortungen und Befugnisse

Beispiele in Rot

Normforderung	Bereich	Verantwortung	Befugnis
8 6 Freigabe von Leitungen	Leitung	Steuerung und Durchführung	Vorgaben zur Freigabe von Produkten. Freigabe von Leistungen.
8 7 Steuerung nichtkonformer Leistungen	Leitung	Steuerung	Alle Befugnisse zur Lenkung nichtkonformer Produkte und Weisungsbefugnis gegenüber allen Beteiligten. Alle Befugnisse zur Lenkung nichtkonformer Dienstleistungen.
	Alle Bereiche	Unterstützung	Unterstützung der Leitung und der Leitung zum Thema.
9 1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung	Alle Bereiche	Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung	Alle Befugnisse zur Durchführung im eigenen Bereich.
9 1 2 Kundenzufriedenheit	Leitung	Überwachung	Überwachung und Erfassung von Reklamationen, Rückmeldungen und weitere Informationen.
9 1 3 Analyse und Beurteilung	Alle Bereiche	Analyse und Beurteilung	Alle Befugnisse zur Durchführung im eigenen Bereich
9 2 Internes Audit	Auditteam	Durchführung	Alle Befugnisse zur Durchführung des Audits.
	Leitung	Festlegung / Korrekturen	Anordnung zur Durchführung und Bestimmung / Freigabe von Korrekturmaßnahmen
9 3 Managementbewertung	Leitung	Durchführung	Datenerhebungen in allen Bereichen, Vorbereitung der Bewertung. Erheben von allen Informationen zur Managementbewertung.
10 2 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen	Leitung	Überwachung und Steuerung	Alle Befugnisse
	Alle Bereiche	Steuerung	Erhebung, Analyse, Maßnahmenfestlegung, Durchführung und Überwachung.
10 3 Fortlaufende Verbesserung	Leitung	Steuerung / Überwachung / Durchführung	Alle Befugnisse



9.1.3 Leistung Anbieter

Beispiele in Rot

Qualitätsstatus			Einstufung				
Anbieter	zertifiziert nach einer QM-Norm	Liefert	A	B	C	Ergebnis Bewertung	Besondere Überwachung
Holzbau Müller	nein	Holzzuschnitte	X			55	Ja
Elektro Schmitt	ja	Kabel	X			44	Nein
Autohaus Mustermann	ja	Reparaturen		X		33	Ja
Stahl Schmidt	ja	Metalle			x	22	Nein
						11	
						0	
						0	
						0	
						0	
						0	
						0	
						0	
						0	
						0	
						0	
						0	
						0	
						0	

Modus: **ACHTUNG: Beispiele in Rot; nur die gelben Felder ausfüllen!**

Bei jeder Reklamation wird die Spalte Reklamationen um einen Zähler erhöht.
Ist die Anzahl der Reklamationen größer 2, wird automatisch die Notwendigkeit der Anbieterbewertung ausgewiesen.

Bewertung:
Jedes Kriterium wird mit 1 bis 5 bewertet.
Die höchste Bewertung ist die 5.

- Bewertungsgrundlage:**
- Mangelhafte Anbieterleistung 1
 - Schlechte Anbieterleistung 2
 - Übliche Anbieterleistung 3
 - Gute Anbieterleistung 4
 - Sehr gute Anbieterleistung 5

Sonstiges:
Es müssen nur die Gelb markierten Felder ausgefüllt werden.
Die Tabelle kann beliebig erweitert werden.
Der Druckbereich erstreckt sich nicht über die Bewertungskriterien

9.1.3 Leistung Anbieter

Bewertungskriterien

Reklamationen	Lieferpünktlichkeit	Kommunikation	Kennzeichen der Ware	Verpackung wie gefordert	Preisniveau marktgerecht	Kommunikation	Produktpalette	Produktinformationen aktuell	Zahlungsziel / Konditionen	Verhalten bei Reklamationen	Begleitpapiere
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
0											
0											
0											
0											
0											
0											
0											
0											
0											
0											
0											
0											
0											