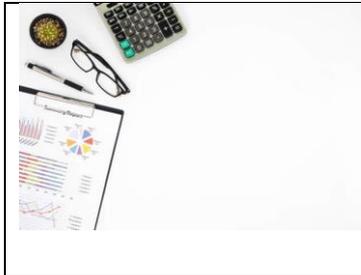


Leseprobe / Inhaltsverzeichnis



QM-Vorlage nach DIN EN ISO 16775:2016 und 9001:2015 Sachverständigentätigkeiten

Inhalte

Handbuch gesamt mit Kapitel 1 bis 10

Prozessbeschreibungen / Verfahren (23)

6 1 0 Ermittlung Risiken Chancen	8 4 2 Beschaffung
7 2 0 Schulungen	8 4 3 Kommunikation Anbieter
7 4 0 Externe Kommunikation	8 5 1 Durchführung der Leistung
7 4 0 Interne Kommunikation	8 5 2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit
7 5 3 2 Lenkung aufgezeichneter Informatio- nen	8 5 3 Eigentum Kunden / Anbieter
7 5 3 2 Lenkung externer Informationen	8 6 0 Planung Prüfung
7 5 3 2 Lenkung interner Informationen	8 7 0 Nichtkonformitäten
8 1 0 Sachverständigenleistung	9 1 2 Auftragsgeberzufriedenheit
8 2 2 Behandlung von Reklamationen	9 1 3 Leistung Anbieter
8 2 2 Ermittlung Anforderungen	9 1 3 Leistungsanalyse
8 4 2 Auswahl Anbieter	9 2 2 Internes Audit
	10 2 0 Korrekturmaßnahmen

Arbeitsanweisungen (1)

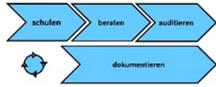
4 4 0 Prozesserstellung

Formblätter / Nachweisformen (33)

4 0 0 Kontext	7 2 0 Kompetenzen
4 1 0 Kontext, Erfordernisse und Erwartun- gen	7 4 0 Liste Kommunikationswege
4 4 0 Prozesse	7 4 0 Protokoll Besprechung
5 2 0 Qualitätspolitik	7 5 1 Dokumentierte Informationen
5 3 0 Organisationsdiagramm	8 1 0 Planung und Steuerung
5 3 0 Verantwortungen und Befugnisse	8 2 3 Checkliste Projekte
6 1 0 Chancen und Risiken	8 4 2 Checkliste Anbieter
6 2 0 Qualitätsziele	8 5 1 Softwarevalidierung
6 3 0 Änderungen am QM-System	8 5 2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit
7 1 3 Liste Infrastruktur	8 5 6 Überwachung Änderungen
	8 6 0 Standardprüfplan

8 7 0 Fehlerliste	9 2 2 Auditcheckliste 16775:2016
9 1 2 Auftragsgeberzufriedenheit	9 2 2 Auditplan
9 1 3 Leistung Anbieter	9 2 2 Auditprogramm
9 1 3 Leistungsbewertung	9 3 3 Managementbewertung
9 2 2 Auditbericht	10 2 0 Nichtkonformitäten Korrekturmaßnahmen
9 2 2 Auditcheckliste 9001:2015	
9 2 2 Auditcheckliste 9001 16775	

Auf den kommenden Seiten finden Sie die Leseprobe.



Regelwerk zu den Normen DIN EN ISO 9001:2015 und DIN EN 16775:2016

4 3 Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems

Durchführung von Sachverständigenleistungen

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

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

4 4 Qualitätsmanagementsystem und dessen Prozesse

4 4 1

Mit diesem Handbuch und den nachfolgenden Regelungen und Nachweisen haben wir nachgewiesen, dass wir ein QM-System eingeführt haben. Dieses System wird fortlaufend aufrechterhalten und verbessert.

Unsere Prozesse sind im Laufe dieses Handbuchs oder in gesonderten Prozessbeschreibungen beschrieben.

Die Prozessbeschreibungen beinhalten:

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

4 4 2

Dokumentierte Informationen, 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

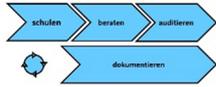
5 1 1 Allgemeines

Die oberste Leitung hat die Rechenschaftspflicht für die Wirksamkeit des QM-Systems übernommen und nimmt diese wahr. 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 bereitgestellt. Wir stellen sicher, dass die beabsichtigten Ergebnisse erreicht werden.

Wir setzen Mitarbeiter/-innen ein, die ausgebildet und unterstützt werden, um zur Wirksamkeit des QM-Systems beizutragen. Wir fördern die fortlaufende Verbesserung. Unsere Führungskräfte und deren Verantwortung ist kommuniziert durch das Organisationsdiagramm (5 3 0).

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).



Regelwerk zu den Normen DIN EN ISO 9001:2015 und DIN EN 16775:2016

Unser Fokus liegt auf der fortlaufenden Bereitstellung und Aufrechterhaltung unserer Produkte und Dienstleistungen sowie auf der Verbesserung der Auftragsgeberzufriedenheit.

5 2 Politik / Verhaltenskodex

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. Die Qualitätspolitik wurde von der Leitung erstellt.

Verhaltenskodex

Die Grundsätze für unser alltägliches Verhalten der Dienstleister im Sachverständigenwesen sind festgelegt. Dies begründen wir in unserem ethischen Verhalten.

Wir verpflichten uns zu:

- ⇒ Unabhängigkeit;
- ⇒ Unparteilichkeit;
- ⇒ Objektivität;
- ⇒ Integrität

Wir beachten bei unseren Leistungen:

- ⇒ Bei tatsächlichen oder potentiellen Interessenskonflikten wird vor einem Einverständnis zu einem Auftrag, eine Offenlegung gegenüber dem Auftraggeber durchgeführt.
- ⇒ Kommt es nach Auftragsvergabe zu einem tatsächlichen oder potentiellen Konflikt, wird der Auftraggeber ohne Verzögerung benachrichtigt. Es wird entschieden, ob die Beendigung des Auftrages angestrebt wird.
- ⇒ Zu jeglicher Leistung wird Vertraulichkeit gewahrt.
- ⇒ Wir halten zeitgemäße Arbeitsstandards ein.
- ⇒ Wir werben für unsere Tätigkeiten nicht in einer Art und Weise die als irreführend oder unrichtig angesehen werden kann.

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

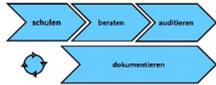
5 3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation

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
 - Innovationdes QM-Systems,
- ⇒ die Förderung der Kundenorientierung,
- ⇒ die Aufrechterhaltung der Integrität bei Änderungen des QM-Systems.

Nachweis(e)
FB 5 3 0 Organisationsdiagramm



Regelwerk zu den Normen DIN EN ISO 9001:2015 und DIN EN 16775:2016

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 unserer Dienstleistungen.

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

6 2 Qualitätsziele und Planung zur deren Erreichung

6.2.1

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

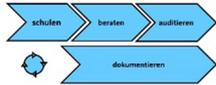
Unsere Qualitätsziele:

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

Nachweis(e)

FB 6 2 0 Qualitätsziele

© QMKontakt.de/verlag, Revision 0, Seite 6 von 23, gültig ab xx.xx.xxxx



Regelwerk zu den Normen DIN EN ISO 9001:2015 und DIN EN 16775:2016

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.

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

Die Unternehmensleitung kümmert sich um das Managementsystem inklusive:

- ⇒ Überwachung der Kundenanforderungen,
- ⇒ Überwachung gesetzlicher und behördlicher Anforderungen und
- ⇒ Schulung der Mitarbeiter/-innen.

7 1 3 Infrastruktur

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

Nachweis(e)

FB 7 1 3 Liste Infrastruktur (Überwachungspflichtig)

7 1 4 Prozessumgebung

Zur Durchführung unserer Prozesse sind wir auf die Umgebung unserer Auftraggeber angewiesen. Bei jedem Auftrag prüfen wir die Prozessumgebung und sorgen bei Abweichungen für Abstellung.

7 1 5 Ressourcen zur Überwachung und Messung

7 1 5 1 Allgemeines

Ressourcen zur Überwachung und Messung werden im Rahmen unserer Sachverständigentätigkeit verwendet.

7 1 5 2 Ressourcen zur Überwachung und Messung

Wir führen Messungen und Überwachungen mit Ressourcen (Prüf- und Messmittel) durch, um verlässliche Überwachungs- und Messergebnisse sicherzustellen.

Wenn bei Verifizierungen und Messungen Fehler erkannt werden, sind ältere Messergebnisse ebenfalls zu prüfen und ggfs. Korrekturmaßnahmen einzuleiten. Die Messmittel werden von der GF geprüft.

7.5.3.2 Lenkung externer Informationen

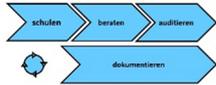
MW	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf Hilfsmittel
		<pre> graph TD Start([Start]) --> Zugang[Zugang] Zugang --> Prüfung[Prüfung] Prüfung --> Entscheidung{Maßnahme notwendig?} Entscheidung -- Ja --> Maßnahmenplan[Maßnahmenplan] Entscheidung -- Nein --> Schulung[Schulung / Information] Maßnahmenplan --> Ablage[Ablage] Schulung --> Ablage Ablage --> Ende([Ende]) </pre>		
MA	GF	Zugang	Externe Dokumente	Scannen und Vorlage an Leitung.
MA	GF	Prüfung	Externe Dokumente	Prüfen auf Relevanz und notwendige Maßnahmen.
MA	GF	Maßnahme notwendig?	Maßnahmenplan / zugrunde liegendes Dokument	Erstellung eines Maßnahmenplans und informieren der Beteiligten.
MA	GF	Schulung / Information	Dokument	Durchführung einer Schulung oder Information, wenn dies notwendig ist.
MA	GF	Ablage	Ablage Verwaltung	Ablage gemäß Handbuch Kapitel 4.2.3.
		Ende		

MW = Mitwirkung
VA = Verantwortung

9.1.3 Leistungsanalyse

MW	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf / Hilfsmittel
		<pre> graph TD Start([Start]) --> DS[Daten sammeln] DS --> AU[Aufbereitung] AU --> IK[PA „Interne Kommunikation“] IK --> D1{Korrekturmaßnahmen notwendig?} D1 -- Ja --> EV[Ermittlung Verbesserungspotential] D1 -- Nein --> PK[PA „Korrekturmaßnahmen“] PK --> EV EV --> D2{Verbesserungen möglich?} D2 -- Ja --> DP[Datenpflege] D2 -- Nein --> PV[Planung Verbesserung] PV --> DP DP --> ENDE([ENDE]) </pre>		
MA	GF	Daten sammeln	Alle Unterlagen	Zusammenfassung und Verdichtung aller Unterlagen, welche für eine Leistungsanalyse geeignet sind.
MA	GF	Aufbereitung	Aufzeichnung	Erstellen von Diagrammen und weiterer Darstellung von Ergebnissen gemäß individueller Darstellung.
MA	GF	PA „Interne Kommunikation“	PA „Interne Kommunikation“, oder FB „Maßnahmenplan“	Verfahren gemäß PA „Interne Kommunikation“. Die Daten werden mit den Erstellern besprochen.
MA	GF	Korrekturmaßnahmen notwendig?	PA „Korrekturmaßnahmen“, FB „Maßnahmenplan“	Falls aufgrund der Prozessergebnisse Korrekturmaßnahmen eingeleitet werden müssen, wird gemäß PA „Korrekturmaßnahmen“ verfahren.
MA	GF	Ermittlung Verbesserungspotential		
MA	GF	Verbesserungen möglich?	FB „Maßnahmenplan“	Falls Verbesserungen abgeleitet werden können, sind diese zu realisieren.
	GF	Datenpflege	Alle Unterlagen	Ablage der Daten.
		ENDE		

MW = Mitwirkung
VA = Verantwortung



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.

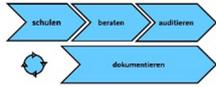
Abkürzungen

GF	Geschäftsführung
QM/UM	Qualitäts- und Umweltmanager/-in

Zu beachtende Punkte bei der Erstellung von Prozessbeschreibungen

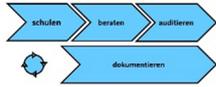
In jeder Prozessbeschreibung beachten wir die folgenden Anforderungen:

- ⇒ 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.



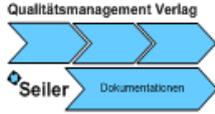
4.4.0 Arbeitsanweisung Prozesserstellung

- ⇒ Art der Messung
 - Jeder Prozess kann gemessen werden. Manchmal macht es aber keinen Sinn, da der Prozess von geringer Bedeutung ist. Beispiel: Hat die Beschaffung stattgefunden.
- ⇒ Messmethoden
 - Die Methode der Messung kann für jeden Prozess in der Beschreibung festgelegt werden oder global. Beispiel: Formblatt Leistungsanalyse.
- ⇒ Leistungsindikatoren
 - Sie bestimmen die signifikanten Faktoren für die erfolgreiche Durchführung. Beispiel: Anbieter müssen geeignet sein.
- ⇒ 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.
- ⇒ 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.
- ⇒ 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.
- ⇒ Änderungen
 - Prozessänderungen müssen beschrieben und dokumentiert sein, damit alle Beteiligten auch die Änderungen kennen. Beispiel: Die Verantwortung für die Beschaffung wechselt.
- ⇒ Prozessverbesserungen
 - Prozessverbesserungen werden bei Erkennung einer Verbesserung durchgeführt, werden als Hinweis Dritter oder systematisch durch Auswertungen erkannt. Beispiel: Erweiterung der Einkaufsbedingungen.
- ⇒ 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.
- ⇒ Prozessabfolge und deren Wechselwirkungen
 - Bei jedem Prozess werden die logischen Abfolgen und Wechselwirkungen beschrieben. Beispiel: Fragestellungen in der Beschaffung.



4.4.0 Arbeitsanweisung Prozesserstellung

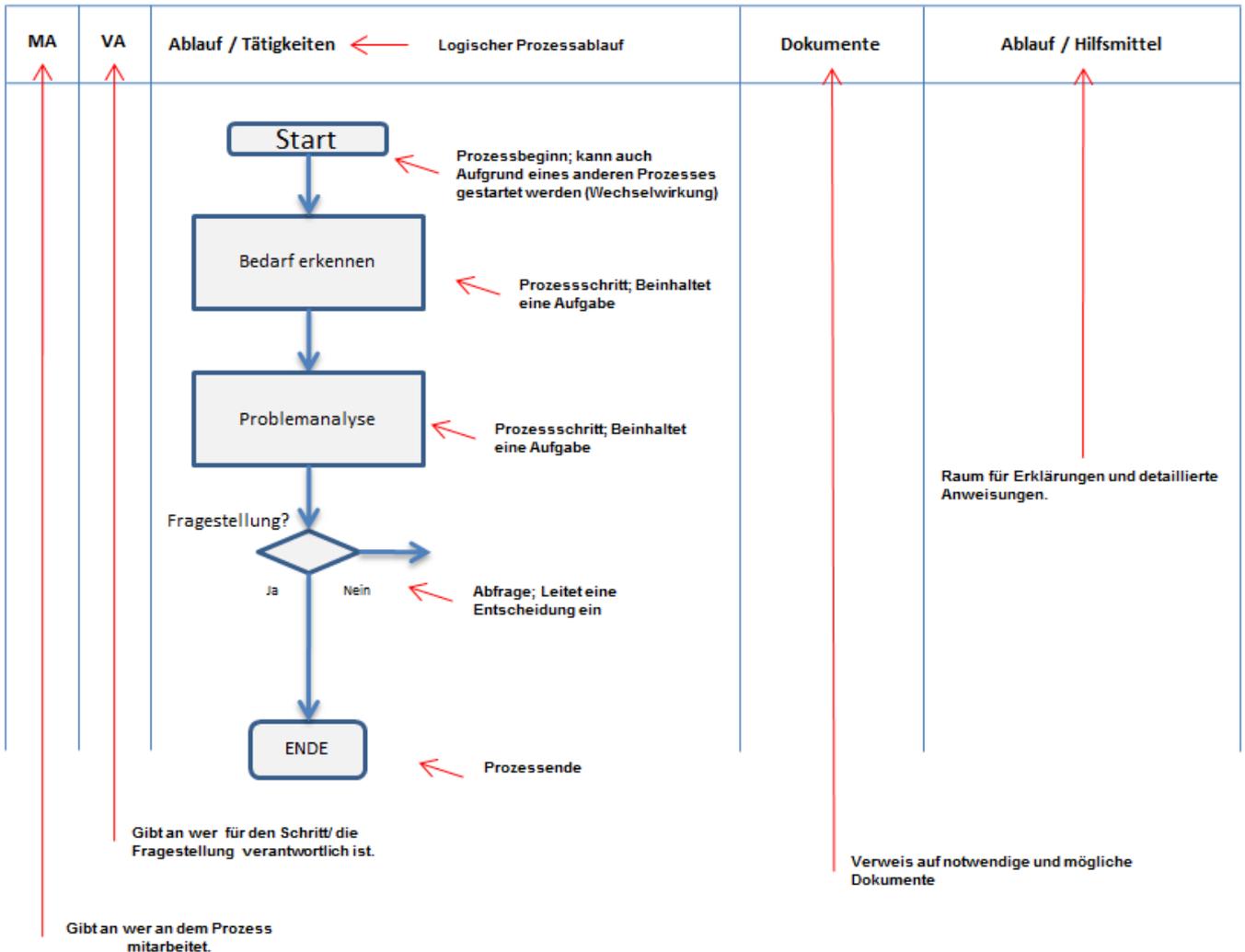
Grafisches Beispiel

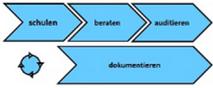


10 2 0 Korrekturmaßnahmen

Firmenlogo → Bitte austauschen mit dem eigenen Logo

Prozessname → mit Zuordnung in der Norm = 10.2.0

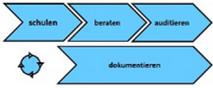




5.3.0 Verantwortungen und Befugnisse

Beispiele in Rot

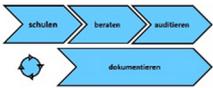
Normforderung	Bereich	Verantwortung	Befugnis
4 Kontext der Organisation	GF	Beschreibung, Prozessfestlegung, Anwendungsbereich festlegen, Erfordernisse und Erwartungen ermitteln	Alle Befugnisse
5 Führung	GF	Verpflichtung festlegen, Kundenorientierung beschreiben, Qualitätspolitik festlegen, Verantwortungen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



5.3.0 Verantwortungen und Befugnisse

Beispiele in Rot

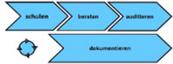
Normforderung	Bereich	Verantwortung	Befugnis
8 1 Sachverständigenleistung	GF Beauftragte Personen	Freigabe Infrastruktur Planen und Aufrechterhaltung	Alle Befugnisse Planung Dienstleistung.
8 2 Bestimmen von Anforderungen an Dienstleistungen	GF Beauftragte Personen	Anforderungen an die Dienstleistung Mitarbeit	Erstellen und beschreiben, prüfen und freigeben. Prüfen und Einspruch einlegen.
8 2 1 Kommunikation mit den Kunden	GF Beauftragte Personen	Kommunikation mit Kunden Mitarbeit, Leistungsbeschreibung	Alle relevanten Themen mit Kunden kommunizieren. Einspruch, Bestimmung Realisierungszeiten Anforderungen mit Kunden kommunizieren.
8 2 2 Bestimmen von Anforderungen in Bezug auf Dienstleistungen	GF Beauftragte Personen	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 Dienstleistungen	GF	Bewertung	Einspruch bei Angeboten und Machbarkeitsprüfungen.
8 4 Kontrolle von extern bereitgestellten Produkten und Dienstleistungen	Beauftragte Personen	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	GF Beauftragte Personen	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	GF Beauftragte Personen	Informationen erstellen Informationen erstellen	Informationen für Anbieter zusammenstellen und kommunizieren bei Entwicklungen. Informationen an Anbieter weiterleiten im Regelein- kauf. Informationen für Anbieter zusammenstellen und kommunizieren bei Dienstleistungen.
8 5 1 Durchführung der Leistung	GF, Beauftragte Personen	Durchführung der Dienstleistung	Alle Befugnisse zur Durchführung der Leistung.
8 5 2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit	GF Alle Bereiche	Festlegung Umsetzung	Weisung an alle Bereiche. Kennzeichnung und Erstellung dokumentierter Infor- mationen.
8 5 3 Eigentum der Kunden oder der externen Anbieter	Beauftragte Personen	Lenkung	Alle Befugnisse im Rahmen der Lenkung von Kundenei- gentum und Anbietereigentum.
8 5 4 Erhaltung	Beauftragte Personen	Erhaltung / Bearbeitung empfangener Produkte	Erhaltung der Produkte / Aufrechterhaltung der Ver- wendbarkeit
8 5 5 Tätigkeiten nach der Lieferung	Beauftragte Personen	Steuerung	Abgabe von Informationen



5.3.0 Verantwortungen und Befugnisse

Beispiele in Rot

Normforderung	Bereich	Verantwortung	Befugnis
8 5 6 Überwachung von Änderungen	GF Beauftragte Personen	Steuerung Umsetzung	Erstellung, Prüfung und Freigabe von Überwachungen unternehmensweit. Umsetzung von Änderungen ausschließlich im eigenen Bereich.
8 6 Freigabe von Dienstleistungen	GF Beauftragte Personen	Steuerung Steuerung und Durchführung	Vorgaben zur Freigabe von Dienstleistungen. Freigabe von Sachverständigenleistungen.
8 7 Steuerung nichtkonformer Prozessergebnisse	GF Alle Bereiche	Steuerung Unterstützung	Alle Befugnisse zur Lenkung nichtkonformer Dienstleistungen. Unterstützung
9 1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung	Beauftragte Personen	Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung	Alle Befugnisse zur Durchführung im eigenen Bereich.
9 1 2 Kundenzufriedenheit	GF Beauftragte Personen	Überwachung Überwachung	Überwachung und Erfassung von Reklamationen, Rückmeldungen und weitere Informationen. Überwachung und Erfassung von Reklamationen, Rückmeldungen und weitere Informationen.
9 1 3 Analyse und Beurteilung	GF	Analyse und Beurteilung	Alle Befugnisse zur Durchführung im eigenen Bereich
9 2 Internes Audit	Auditteam GF	Durchführung Festlegung / Korrekturen	Alle Befugnisse zur Durchführung des Audits. Anordnung zur Durchführung und Bestimmung / Freigabe von Korrekturmaßnahmen
9 3 Managementbewertung	GF Alle Bereiche	Durchführung Vorbereitung, Erhebung	Alle Befugnisse. Datenerhebungen in allen Bereichen, Vorbereitung der Bewertung. Erheben von allen Informationen zur Managementbewertung.
10 2 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen	GF Alle Bereiche	Überwachung und Steuerung Steuerung	Alle Befugnisse Erhebung, Analyse, Maßnahmenfestlegung, Durchführung und Überwachung.
10 3 Fortlaufende Verbesserung	GF	Steuerung / Überwachung / Durchführung	Alle Befugnisse



9.1.3 Leistungsbewertung

Beispiele in Rot

Kennzahl	Einheit	Ergebnis	Messmethode / Häufigkeit	Verantwortlich	Anmerkung
Sachverständigenleistung					
Projekte Bereich xy	Anzahl	35	Auszählen Projekte	GF	Steigend
Gutachten	Anzahl	12	Auszählen Gutachten	Verwaltung	stagniert
Sonstiges					
Überstunden	Anzahl	1253	Auswertung Zeitrachweise	Verwaltung	Steigerung 12%
Investitionen	€	17259	Auswertung BWA	GF	
Verkehr					
Dienstreisen PKW	km	68 00	kontinuierliche Erfassung der Daten anhand des Fahrtenbuchs	Fahrer/-innen	Fahrtenbuch
Internes Audit					
Abweichungen / Feststellungen	Anzahl	5	Auswertung Auditberichte	QM-Manager/-in	leicht gestiegen (+1)