



knownow
TOOLS FOR BUSINESS SUCCESS

Protokoll QM-Bewertung

UseNOW - TeachNOW - LearnNOW - FindNOW

- Sofort nutzbar: Auswählen - Anpassen - Anwenden
- In der Praxis erprobt und bewährt
- Im Tagesgeschäft sofort anwendbare Hilfsmittel
- Aktuell durch regelmäßige Updates

Tools for Success

Ihr Vorteil als Know-NOW User:

Bewertung

Teil 1, Bereitstellung der Bewertungsvorgänge

Bewertung des Qualitätsmanagementsystems
(Teil 1 bis Teil 3)

Teilnehmer der QM-Bewertung:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Zur Daten

bereitstellung verantwortliche Personen:

Für jeden Prozess bzw. Bereich zu besprechendes Bewertungskriterium:

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

www.know-now.de/join

Status von Maßnahmen vorangegangener Bewertungen

Veränderung der internen und externen Themen (Kontext), welche das QM-System / die QM-Strategie betreffen

*Kundenzufriedenheit und Rückmeldungen relevanter interessierter Parteien

*Erfüllungsgrad der Qualitätsziele

*Status der Prozessleistung und Produkt- bzw. Dienstleistungskonformität

*Nichtkonformitäten und Korrekturmaßnahmen

*Ergebnisse der Messungen bzw. Überwachungen

*Ergebnisse externer (2nd-party) und interner Audits

*Leistung externer Anbieter (Lieferanten)

*Angemessenheit der Ressourcen zur Aufrechterhaltung der Wirksamkeit des QM-Systems

Wirksamkeit der Maßnahmen zur Behandlung von Risiken und Chancen

Wirkungskriterium zur Verbesserung

Sie möchten sich über dieses und weitere

informieren?

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

Registrieren und downloaden!

*Informationen über die Qualitätsleistung, und Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems sowie deren Trends.

Teil 2, Bewertungsbereich

Zeitraum der QM-Bewertung:

Datum der letzten QM-Bewertung:

Bewertung

lt. DIN EN ISO 9001:2015

• Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links

• Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos

• Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Maßnahmen

Nummer, lt. Liste

Sind alle Maßnahmen vorübergehend oder Managementbewertungen abgeschlossen?

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

www.know-now.de/join

Kontext der Organisation (Einfluss auf die strategische Ausrichtung)

Sind die externen und internen Themen im Vergleich zur letzten QM-Bewertung unverändert?

Sind die Erfordernisse und Erwartungen der interessierten Parteien im Vergleich zur letzten QM-Bewertung unverändert?

Sind die gesetzlichen Anforderungen an unsere Produkte bzw. Dienstleistungen im Vergleich zur letzten QM-Bewertung unverändert?

Sind die Risiken und Chancen, die mit den genannten Punkten verbunden sind, noch mit dem Status der letzten QM-Bewertung identisch?

Sie möchten sich über dieses und weitere Tools informieren?

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

Registrieren und downloaden!

Zeitraum der QM-Bewertung		Zeitraum der Bewertung		Maßnahmen	
Bewertungskriterien:		Datenquellen		Bei nein: Erkenntnisse bzw. Handlungsbedarfe	
lt. DIN EN ISO 9001:2015		Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos		d. Bestimmung der Bewertungsgg. mind. Ergänzung der Maßnahmen	
*Leistung / Wirksamkeit des QM-Systems sowie deren Trends					
Sind die Kundenzufriedenheit und Kommunikation mit relevanten interessierten Parteien zufriedenstellend?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Wurde die Qualitätspolitik erfüllt und wurden alle Qualitätsziele wie geplant erreicht? (Anpassungen der Zielsetzungen ggf. erläutern)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Sind die aktuelle Leistung der Prozesse sowie die Konformität der Produkte / Dienstleistungen überall zufriedenstellend?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Sind alle internen und externen Nichtkonformitäten des Bewertungszeitraums mit Korrekturmaßnahmen wirksamen beseitigt?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links

- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos

- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

www.know-now.de/join

Sie möchten sich über dieses und weitere Tools informieren?

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

Registrieren und downloaden!

Zeitraum der QM-Bewertung:		Datum der Bewertung:		Maßnahmen	
Bewertungskriterien:		Bei nein: Erkenntnisse bzw. Handlungsbedarfe		Maßnahmen	
lt. DIN EN ISO 9001:2015		Erkennung der Ursachen und der Bestimmung der erforderlichen Maßnahmen		Nummer, lt. Liste	
Kann mit den vorliegenden Ergebnissen der Überwachung und Messung durchgängig eine wirksame Umsetzung der QM-Vorgaben bestätigt werden?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Entspricht die Leistung externer Anbieter (einschließlich der an Lieferanten ausgelagerten Prozesse) den festgelegten Anforderungen?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Wurden die Konformität und Wirksamkeit des Managementsystems durch interne Audits bestätigt?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Gilt dies auch für 3rd-party und 2nd-party Audits?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Wurden alle Maßnahmen in Bezug auf Risiken und Chancen wirksam abgearbeitet?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

• Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links

• Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos

• Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

www.know-now.de/join

Sie möchten sich über dieses und weitere Tools informieren?

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

Registrieren und downloaden!

Zeitraum der QM-Bewertung		Datum der Bewertung		Maßnahmen	
Bewertungskriterien:		Bei nein: Erkenntnisse bzw. Handlungsbedarfe		Maßnahmen	
lt. DIN EN ISO 9001:2015		d. Bestimmung der Bewertungsgliederung		Nummer, lt. Liste	
Sind die bereitgestellten Ressourcen in Bezug auf das Personal, die Infrastruktur und die Arbeitsumgebung angemessen, um das QM-System aufrechtzuerhalten?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Sind die erkannten Möglichkeiten zur Verbesserung geeignet, um die fortwährende Wirksamkeit des QM-Systems in Zukunft zu sichern?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

• Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links

• Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos

• Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

www.know-now.de/join

Sie möchten sich über dieses und weitere Tools informieren?

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:
Registrieren und downloaden!

Ihr Vorteil als Know-NOW User:

Bewertung



Teil 3, Ergebnisse mit Entscheidungen und Maßnahmen

Entscheidung

Bemerkung, Begründung

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

www.know-now.de/join

Nr.	Verbesserungsmaßnahmen (allgemein)	Erforderlicher Ressourcenbedarf	Zuständig	Termin, Status

Sie möchten sich über dieses und weitere Tools informieren?

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

Registrieren und downloaden!

Ihr Vorteil als Know-NOW User:

Bewertung



- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

www.know-now.de/join

Entscheidung	Begründung zu Änderungsbedarf am QM-System, für dessen fortdauernden Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit	
Bemerkung, Begründung in Form einer SWOT-Analyse auf der Ebene des Qualitätsmanagementsystems (QM)		
Stärken des QMS:	Probleme, bzw. Schwächen des QMS:	
Chancen für das QMS, die nutzbar sind:	Risiken für das QMS, falls nicht eingegriffen wird:	

Nr.	Maßnahmen zur Durchführung von Änderungen am QM-System	Erforderlicher Ressourcenbedarf	Zuständig	Termin, Status

Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools** informieren?

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

Registrieren und downloaden!

Hinweise zur Nutzung des Formulars QM-Bewertung:

Dieses Formular stellt Ihnen eine Struktur bereit, die Sie zur Bewertung Ihres Qualitätsmanagementsystems nutzen können.

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Input in die Managementbewertung

Der Teil 1 koordiniert die Eingaben, die für die Managementbewertung nötig sind. Da die Managementbewertung im Team erfolgen sollte, dient dieses Blatt der Beteiligung mehrerer Personen. Jeder Teil 1-Teilnehmer muss zu Beginn der Bewertung Informationen zum Meeting bereitstellen sollte. Falls in kleineren Unternehmen die Eingaben nur von einer Person bereitgestellt werden, kann auf dieses Blatt verzichtet werden.

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

www.know-now.de/join

Durchführung der Managementbewertung

Der Teil 2 strukturiert die Durchführung der Managementbewertung. Damit die QM-Bewertung möglichst effizient erfolgen kann, wurde die folgende Struktur gewählt:

- Die von der DIN EN ISO 9001:2015 geforderten Bewertungskriterien sind in Frageform in der ersten Spalte der Tabelle abgebildet. Beispiel: Wurde die Qualitätspolitik erfüllt und wurden alle Qualitätsziele wie geplant erreicht?
- In der zweiten Spalte sollen die Datenquellen (Dateinamen, Bezeichnung der Dokumente, ...) genannt werden, so dass immer eine eindeutige Zuordnung der Bewertungsgrundlagen möglich ist.
- Die dritte Spalte dient der Beantwortung der Fragen indem „ja“ oder „nein“ markiert wird. Lautet die Antwort „ja“ ist die jeweilige Anforderung erfüllt. Wurde die Antwort „nein“ markiert, muss das Feld der Spalte rechts daneben ausgefüllt werden.
- In der bei „nein“ auszufüllenden Spalte 4 sind die Hintergründe zu erläutern. Es sind somit die Erkenntnisse bzw. Handlungsbedarfe darzustellen. Wurden zum Beispiel Qualitätsziele nicht erreicht, ist eine Bewertung der Situation durchzuführen und es sind die Ursachen zu bestimmen. Daraus sollten sich dann in der Regel eine Maßnahme ergeben, die im Teil 3 der Bewertung eingetragen werden könnte.
- In der letzten Spalte muss, z.B. über eine Nummer, der Bezug zu den jeweiligen Maßnahmen bzw. Maßnahmenlisten erfolgen. Alternativ zur Maßnahmenliste im Teil 3, kann eine Maßnahmenliste in der QM-Software vorhanden sein, die in der Liste geführt werden. Dann sollte die entsprechende Nummer aus dieser Liste in die letzte Spalte eingetragen werden.

Sie möchten sich über dieses und weitere Tools informieren?

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

Registrieren und downloaden!

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links

Dokumentation der Bewertungsergebnisse mit den getroffenen Entscheidungen

Der Teil 3 dokumentiert das Ergebnis, in dem die Systembedarfe und die getroffenen Entscheidungen und koordiniert die Umsetzung der festgelegten Maßnahmen.

- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos

- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

- Der Bereich „Entscheidung mit Möglichkeiten der Verbesserung“ fasst die Erkenntnisse und Hauptansatzpunkte zusammen. Sich daraus ergebende weitere Maßnahmen werden in die Liste darunter eingetragen.

- Der Bereich „Entscheidung zu Handlungsbedarf am QM-System“ fasst den Handlungsbedarf zusammen. Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit“ listet übergreifenden Änderungsbedarf am QM-System auf. Aus dieser Bewertung, die in Form einer SWOT-Analyse erfolgen könnte, werden zusammen mit den weiteren Erkenntnissen die Handlungsbedarfe für Anpassungen am Qualitätsmanagement abgeleitet. Die Maßnahmen werden in die Liste darunter eingetragen.

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

www.know-now.de/join

Koordination der Maßnahmen

Unterhalb der beiden Entscheidungsbereiche sind jeweils Tabellen angegliedert, um die festgelegten Maßnahmen zu koordinieren. Sind die Maßnahmen einem spezifischen Bewertungskriterium zugeordnet, dann muss die Nummer der Maßnahme in die letzte Spalte der Tabelle des Teils 2 eingetragen werden. Die Maßnahmentabelle hat die folgende Struktur:

- Nummer der Maßnahme
- Beschreibung der Maßnahmen
- Erforderlicher Ressourcenbedarf (Personal, Infrastruktur, Arbeitsmittel, Prüfmittel, usw.)
- Zuständigkeit für Umsetzung der Maßnahme
- Termin der Erledigung (ggf. mit Erledigungsvermerk)

Sie möchten sich über dieses und weitere

Tools

informieren?

Der Maßnahmenstatus wird mit dem Zielstand der Umsetzung und der Überprüfung von Umsetzung und Wirksamkeit regelmäßig ermittelt. Wie bereits thematisiert ist es alternativ möglich, die Maßnahmen in einer bereits vorhandenen Liste zu führen. Wichtig ist jedoch, in dieser Liste auch den Bedarf an den Ressourcen zur Umsetzung der Maßnahmen zu dokumentieren, um die Anforderung der Norm zu erfüllen (9.3.3 c).

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

Registrieren und downloaden!

Zusammenfassung

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos

9.3 Managementbewertung

9.3.1 Das QM-System ist durch die shortestzeitige in geeigneter Weise zu bewerten, mit dem Fokus auf dessen Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit.

9.3.2 Die nachfolgend genannten Aspekte sind im Rahmen der Bewertung zu betrachten:

- a) Der Maßstab der Bewertung
 - b) QM-relevante Veränderungen der Strategie, durch externe oder interne Themen
 - c) Informationen über Leistung und Wirksamkeit des QM-Systems (Messgrößen!)
- 1 Kundenzufriedenheit und Rückmeldung relevanter interessierter Parteien

2 Umfang der Erfüllung von Q-Zielen

3 Leistung der Prozesse sowie Konformität der Produkte und DL

4 Abweichungen u. Korrekturmaßnahmen

5 Überwachungs- /Messergebnisse

6 Auditergebnisse

7 Leistung von externen Anbietern

d) Angemessenheit von Ressourcen

e) Wirksamkeit der Maßnahmen in Bezug auf Risiken und Chancen

f) Möglichkeiten zur Verbesserung

9.3.3 Aus der Managementbewertung sind Entscheidungen und Maßnahmen zu den nachfolgenden Punkten abzuleiten:

a) Aussagen zu Verbesserungsmöglichkeiten

b) Aussagen, ob das QM-System verändert werden muss

c) Erforderliche Ressourcen

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

Achtung: Es müssen dokumentierte Informationen als Nachweis der Ergebnisse der Managementbewertung aufbewahrt werden.

Registrieren und downloaden!



Hinweise zur Anpassung des Dokumentes an die Organisation:

Um das Tool an Ihre Dokumentenstruktur anzupassen, gehen Sie (hier am Beispiel der Version MS Office 2010 dargestellt) bitte folgendermaßen vor:

1. Aktivieren Sie in der Leiste „Start“, Gruppe „Absatz“ das Symbol „Alle anzeigen“. Alternativ können Sie in der Leiste „Datei“ auf „Optionen“ klicken, im sich öffnenden Fenster „Anzeige“ auswählen und das Häkchen bei „alle Formatierungszeichen anzeigen“ setzen.
2. Löschen Sie nun zuerst das Textfeld mit dem Titel und danach die Grafik, indem Sie diese Objekte jeweils markieren und die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.
3. Danach löschen Sie den verbliebenen Abschnittswechsel (oben), indem Sie diesen markieren und ebenfalls die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.
4. Mittels „Doppelklick“ auf die Kopf- oder Fußzeile können Sie diese nun öffnen und die Texte und deren Formatierungen entsprechend Ihren Wünschen gestalten.
5. Löschen Sie das Kopfzeilen-Logo wie vorher, indem Sie dieses markieren und die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.
6. Ein neues Logo fügen Sie ein, indem Sie in der Leiste „Einfügen“, Gruppe „Illustrationen“ auf das Icon „Grafik“ klicken und Ihre Datei auswählen.
7. Diese Hinweisseite entfernen Sie, indem Sie (ab dem letzten Seitenumbruch) alles markieren und die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.
8. Das Dokument ist im Kompatibilitätsmodus (*.doc) zu vorherigen Office-Versionen gespeichert. In der Leiste „Datei“, können Sie das Dokument durch Betätigen der Schaltfläche „Konvertieren“ in das aktuelle Format *.docx umspeichern.

Nutzungsbedingungen von Fachinformationen:

- (1) Für vorsätzliche oder grob fahrlässige Pflichtverletzungen haftet der Lizenzgeber. Dies gilt auch für Erfüllungsgehilfen.
- (2) Für Garantien haftet der Lizenzgeber unbeschränkt.
- (3) Für leichte Fahrlässigkeit haftet der Lizenzgeber begrenzt auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden.
- (4) Der Lizenzgeber haftet nicht für Schäden, mit deren Entstehen im Rahmen des Lizenzvertrags nicht gerechnet werden musste.
- (5) Für Datenverlust haftet der Lizenzgeber nur, soweit dieser auch bei der Sorgfaltspflicht entsprechender Datensicherung entstanden wäre.
- (6) Eine Haftung für entgangenen Gewinn, für Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Lizenznehmer sowie für sonstige Folgeschäden ist ausgeschlossen.
- (7) Der Lizenzgeber haftet nicht für den wirtschaftlichen Erfolg des Einsatzes der Tools oder Trainings.
- (8) Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.