



KNOW NOW
TOOLS FOR BUSINESS SUCCESS

Vorlage QM-Handbuch ISO 9001:2015 branchenneutral

UseNOW - TeachNOW - LearnNOW - FindNOW

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

Logo

Qualitätsmanagement Handbuch

nach
DIN EN ISO 9001:2015

Dieses Qualitätsmanagement-Handbuch ist
Eigentum der

„Bitte hier den Firmennamen eingeben“

Erstellt:	Name des Erstellers	Datum:
Freigegeben:	Name des Freigebenden	Datum:
Letzte Änderung am:	Name des Ändernden	Datum:
Änderung freigegeben:	Name des Freigebenden	Datum:

© Dieses Handbuch ist Eigentum der „Bitte hier der Firmennamen eingeben“

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	I
Abkürzungsverzeichnis	II
Tabellenverzeichnis	III
Abbildungsverzeichnis	IV
1 Das Unternehmen	5
1.1 Wir über uns	5
1.2 Strategische Ausrichtung und der Kontext.....	5
1.3 Interessierte Parteien	7
1.4 Anwendungsbereich des QM-Systems.....	8
2 Unternehmensphilosophie	10
2.1 Risikobasierter Ansatz	10
2.2 Prozessorientierter Ansatz	11
2.3 Verbesserungsorientierter Ansatz.....	12
2.4 Qualitätspolitik	12
3 Qualitätsmanagementsystem	13
3.1 Aufbau des QM-Systems	13
3.2 Norm-Matrix.....	14
3.3 Prozesslandkarte	15
4 Führungsprozesse	16
4.1 Zuordnung von Rollen, Verantwortung und Befugnissen	17
4.2 Kompetenz, Kommunikation und Bewusstsein.....	17
4.3 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung	19
4.4 Bewertung des QM-Systems	20
4.5 Stetige Verbesserung und Korrekturmaßnahmen	20
5 Geschäfts- bzw. Kernprozesse	22
5.1 Die Qualitätsfolgebeziehung	22
6 Unterstützungsprozesse	24
6.1 Bereitstellung von Ressourcen	24
6.2 Dokumentierte Information	24
Anhang.....	27
A Liste interner mitgeltender Unterlagen	27
B Liste externer mitgeltender Unterlagen.....	28

© Dieses Handbuch ist Eigentum der „Bitte hier der Firmennamen eingeben“

Abkürzungsverzeichnis

Die hier aufgeführten Begriffe und Abkürzungen tragen zum Verständnis unseres Qualitätsmanagementsystems bei. Zum einen enthält dieses Kapitel Begriffe und Abkürzungen des Qualitätsmanagements, zum anderen aber auch Unternehmens- bzw. branchenspezifische Begriffe und Abkürzungen. Dieses Kapitel soll den Einstieg für Mitarbeiter und Außenstehende in unser Qualitätsmanagementsystem erleichtern. Weiterführende Begriffe und Abkürzungen sind in den untergeordneten Dokumenten (VA, AA, PA, etc.) aufgeführt.

AA	Arbeitsanweisung: Beschreibt detailliert, welche Arbeitsschritte für eine Tätigkeit nötig sind.
DL	Dienstleistung
Dokument	Information, einschließlich des Trägermediums (EDV, Papier, ...).
Externe Anbieter	Lieferanten
FO	Formular: Enthält Vorgaben und kann mit Daten und Fakten befüllt werden.
Kontext der Organisation	Interne und externe Rahmenbedingungen unter denen unser Unternehmen am Markt tätig ist.
Mitgeltende Unterlagen	In Zusammenhang mit einer VA, einem QMH - Kapitel, einer Norm oder einem bestimmten Regelwerk zusätzlich anzuwendende Dokumente.
PA	Prüfanweisung: Beschreibt, wie welche Prüfungen durchgeführt und dokumentiert werden.
Oberste Leitung	Oberste Führungsebene unseres Unternehmens.
PB	Prozessbeschreibung: Prozesseingaben und Prozessergebnisse werden benannt und die Verantwortungen und Zuständigkeiten innerhalb des Prozesses werden definiert. Für unsere Organisation wichtige Prozessabläufe sind in den Verfahrensanweisungen dokumentiert.
QM	Qualitätsmanagement
QM-Audit	Systematische Begutachtung der Wirksamkeit unseres QM-Systems oder seiner Elemente durch unabhängige Auditoren. Wir unterscheiden zwischen Systemaudit, Verfahrensaudit und Produktaudit.
QMH	Qualitätsmanagementhandbuch
QM-System, QMS	Qualitätsmanagementsystem
Revision	Revisionsstand bzw. Änderungsindex, zeigt den Stand (Aktualität) der QM-Dokumente an.
Risiko	Das Ergebnis einer unbeabsichtigten Unklarheit oder Ungewissheit.
Stakeholder	Interessierte Parteien
VA	Verfahrensanweisung: Elementare Aufgaben und grundsätzliche Prozessabläufe werden beschrieben und Rollenträgern so zugeordnet, dass Zuständigkeiten definiert sind.
Verfahren	Festgelegte Art und Weise, eine Tätigkeit oder einen Prozess auszuführen.

© Dieses Handbuch ist Eigentum der „Bitte hier der Firmennamen eingeben“

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Format der PESTEL-Analyse	6
Tabelle 2: Format der Stakeholder-Analyse	7
Tabelle 3: Anwendungsbereich des QM-Systems	8
Tabelle 4: Nicht zutreffende Normanforderungen	8
Tabelle 5: Ausgegliederte Prozesse	9
Tabelle 6: Normenmatrix.....	14
Tabelle 7: Zielsetzungssystematik	16
Tabelle 8: Kommunikationsplan	18
Tabelle 9: Struktur der Datenerfassung und Auswertung.....	20
Tabelle 10: Struktur der QM-Bewertung.....	20
Tabelle 11: Liste der Führungsprozesse	21
Tabelle 12: Liste der Kernprozesse	23
Tabelle 13: Liste der Unterstützungsprozesse	26
Tabelle 14: Interne mitgeltenden Dokumente.....	27
Tabelle 15: Externe mitgeltende Unterlagen	28

© Dieses Handbuch ist Eigentum der „Bitte hier der Firmennamen eingeben“

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Regelmäßige Ermittlung des Kontextes	6
Abbildung 2: Risikobasiertes Denken	10
Abbildung 3: Prozess- und Verbesserungsorientierung	11
Abbildung 4: Dokumentenpyramide	13
Abbildung 5: Prozesslandkarte	15
Abbildung 6: Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung	19
Abbildung 7: Qualitätsfolgebeziehung	22

1 Das Unternehmen

1.1 Wir über uns

Ihr Vorteil als Know-NOW User:

Unter dem Überbegriff "Werdegang" Sie mit dem Unternehmensbestand in z. B. in Form eines chronologischen Werdegangs:

- 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

1.2 Strategische Ausrichtung und der Kontext

Die strategische Ausrichtung des Unternehmens

Hier besteht die Möglichkeit etwas zur strategischen Ausrichtung der Organisation zum Besten zu geben. Typische strategische Aspekte könnten z. B. sein:

Wachstum des Unternehmens oder Konsolidierung ...

Regionale oder überregionale Ausrichtung ...

Einzel- oder Massenprodukte ...

Ausrichtung der Angebote auf Konsumenten (B to C) oder auf Unternehmer (B to B) ...

Hinweis:

Häufig finden Sie auch zu diesen Themen Text auf der Homepage oder in Unternehmensbroschüren. Einfach mal dort nachsehen und ggf. übernehmen.

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

Informieren?

Mit der Ermittlung des Kontextes stellen wir sicher, dass möglichst alle relevanten Anforderungen, welche die Planung des Qualitätsmanagementsystems beeinflussen können, bekannt sind bzw. festgelegt wurden.

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

Hinweis:

Die internen und externen Themen, die von der DIN EN ISO 9001:2015 ins Spiel gebracht werden, hängen von der strategischen Ausrichtung des Unternehmens ab. Die Norm fordert die Bestimmung derjenigen Themen, die für die strategische Ausrichtung des Unternehmens relevant sind.

Registrieren und downloaden!

Zur Ermittlung des Kontextes nutzen wir die PESTEL-Analyse, da sie als strategische und qualitative Analyseverfahren, die Ausrichtung der Unternehmung oder Organisation am relevanten

ten Umfeld im Fokus hat. "PESTEL"-Analyse steht für das englischsprachige Akronym für "Political, Economic, Social, Technological, Environmental and Legislative" Analysis. Der Aspekt „Political“ wurde durch uns zur besseren Anwendung im Sinne der DIN EN ISO 9001:2015 mit dem Begriff „Product“ ersetzt. Die PESTEL-Analyse wird in festgelegten Zeitabständen durchgeführt und aktualisiert. Das Ergebnis der PESTEL-Analyse halten wir in Tabellenform, wie folgt dargestellt, fest.

Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- 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

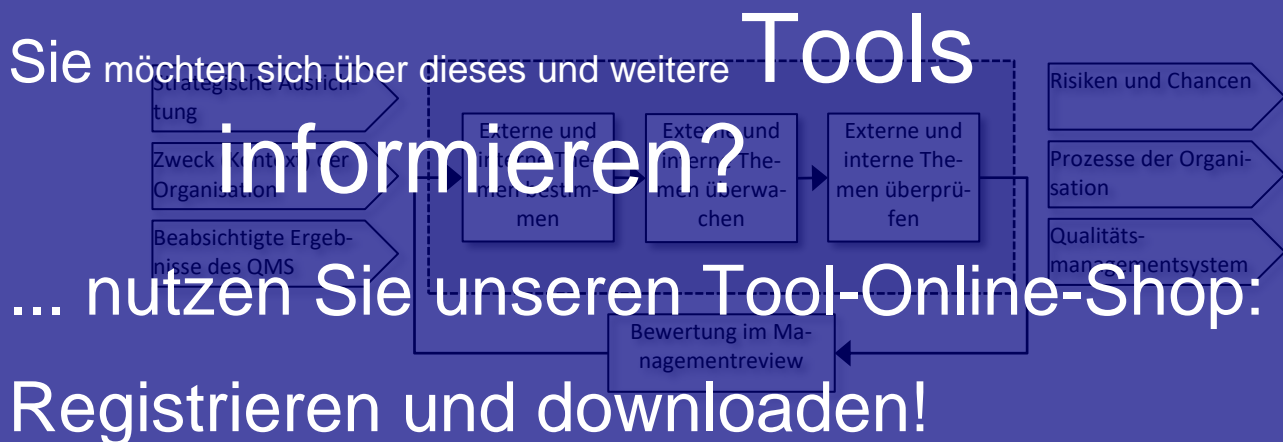
PESTEL-Aspekt	Thema	Beschreibung des Themas
Political	intern	
	extern	
Economic	intern	
	extern	
Social	intern	
	extern	
Technological	intern	
	extern	
Environmental	intern	
	extern	
Legislative	intern	
	extern	

Hinweis:

In unserem Webshop Know-NOW.de finden Sie unter dem folgenden Link eine Arbeitshilfe mit einer beispielhaften PESTEL-Analyse:

<https://know-now.de/shop/strategiefindung/strategische-analysen/pestel-analyse-vorlage/>

Abbildung 1: Regelmäßige Ermittlung des Kontextes



Bei relevanten Änderungen müssen deren Konsequenzen in die Gestaltung des Qualitätsmanagementsystems und dessen Prozesse einfließen. Die Analyse der externen und internen Einflussfaktoren ist deshalb eine wiederkehrende Aufgabe.

1.3 Interessierte Parteien

Interessierte Parteien werden auch mit dem englischen Begriff „stakeholder“ bezeichnet. Stakeholder sind direkt oder indirekt mit der Leistung bzw. dem Erfolg unseres Unternehmens verbunden. Aufgrund der (unterschiedlich) wichtigen Bedeutung für unseren Erfolg werden sie in einer „Stakeholder-Analyse“ berücksichtigt.

Ihr Vorteil als Know-NOW User:

Hinweis:

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

Um die Anforderungen interessierter Parteien (stakeholder) zu ermitteln, müssen diese erst identifiziert werden. Die vonstakeholder.com stellt wir die interessierten Parteien - strukturiert nach drei Bereichen - mit den folgenden Fragestellungen, bezogen auf die Anspruchsgruppen:

www.know-now.de/join

- Interner Bereich, der von der Organisation kontrolliert wird:
Wer wirkt direkt an der Erbringung der Leistungen bzw. an der Herstellung der Produkte unseres Unternehmens mit?
- Naher Bereich, der mit der Organisation kooperiert:
Wer beeinflusst die Herstellung der Produkte bzw. Erbringung der Dienstleistungen unseres Unternehmens?
- Ferner Bereich, der mit der Organisation indirekt verbunden ist:
Wer ist durch Tätigkeiten unseres Unternehmens nachvollziehbar betroffen bzw. könnte sich betroffen fühlen?

Das Ergebnis der Stakeholder-Analyse halten wir in Tabellenform, wie folgt dargestellt, fest:

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

Interessierte Parteien (I, L, U)	Anforderungen	Erkenntnisse / Maßnahmen

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

Registrieren und downloaden!

In unserem Webshop Know-NOW.de finden Sie unter dem folgenden Link eine Arbeitshilfe mit einer beispielhaften Stakeholder-Analyse:

<https://know-now.de/shop/projektmanagement/stakeholder/stakeholder-analyse-vorlage/>

An externe Anbieter ausgegliederte Prozesse

In Bezug auf die in der folgenden Tabelle genannten Prozesse bzw. Teilprozesse haben wir auf Basis unserer strategischen Ausrichtung die grundsätzliche Entscheidung getroffen, diese an externe Anbieter auszugliedern. Die Steuerung dieser Prozesse bzw. Teilprozesse erfolgt jedoch durch das QM-Steuerungs- und Überwachungs-System.

Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- 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

Hinweis:

Wurden keine Prozesse ausgegliedert, bitte die Tabelle löschen und nach der Zwischenüberschrift den Text „Keine“ hinzufügen.

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

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

2 Unternehmensphilosophie

Unsere Unternehmensphilosophie verstehen wir als die zentrale übergeordnete Konzeption für die Führung des gesamten Unternehmens. Sie gründet auf der strategischen Ausrichtung, dem Kontext in dem unser Unternehmen am Markt tätig ist und den Anforderungen der interessierten Parteien, wie z. B. unserer Kunden, Lieferanten, Wettbewerber oder der Öffentlichkeit. Weitere Einflussgrößen auf die Unternehmensphilosophie sind die nachfolgend beschriebenen, das gesamte QM-System betreffenden Grundeinstellungen der Eigentümer, der obersten Leitung, der weiteren Führungsebenen sowie der Mitarbeiter.

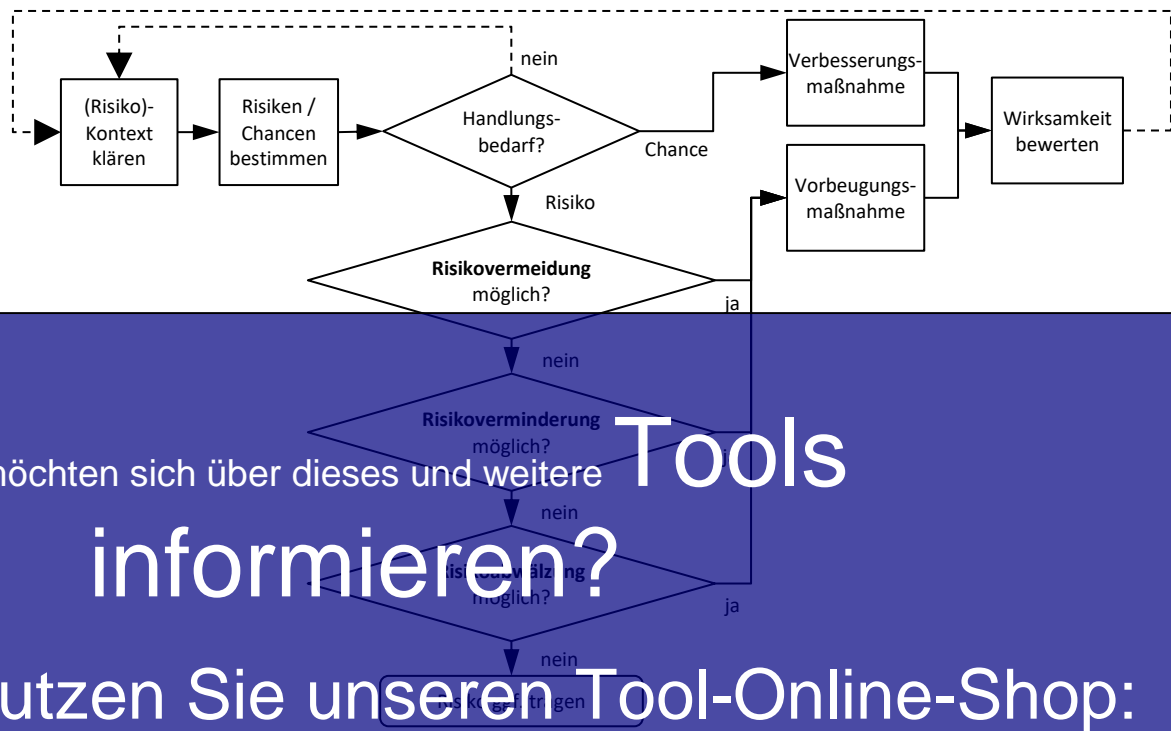
Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- 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

Abbildung 2: Risikobasiertes Denken



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

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

Registrieren und downloaden!

- So realisieren wir das risikobasierte Denken:
 - Nutzung bewährter Instrumente des Qualitätsmanagements zur qualitativen Identifikation und quantitativen Bewertung von Risiken und Chancen.
 - Systemübergreifende Implementierung des risikobasierten Denkens in die Prozesse unseres Unternehmens.

Mit der gleichen Intensität, mit der wir die Risiken bestimmen, bewerten und daraus Maßnahmen ableiten, gehen wir auch mit den möglichen Chancen um. Unter Chancen verstehen wir explizit nicht die Erreichung von beabsichtigten Ergebnissen, da dies eine grundlegende Forderung an unser Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse ist. Chancen eröffnen uns vielmehr die Möglichkeit der kontinuierlichen Verbesserung der Unternehmensleistung.

Ihr Vorteil als Know-NOW User:

2.2 Prozessorientierter Ansatz

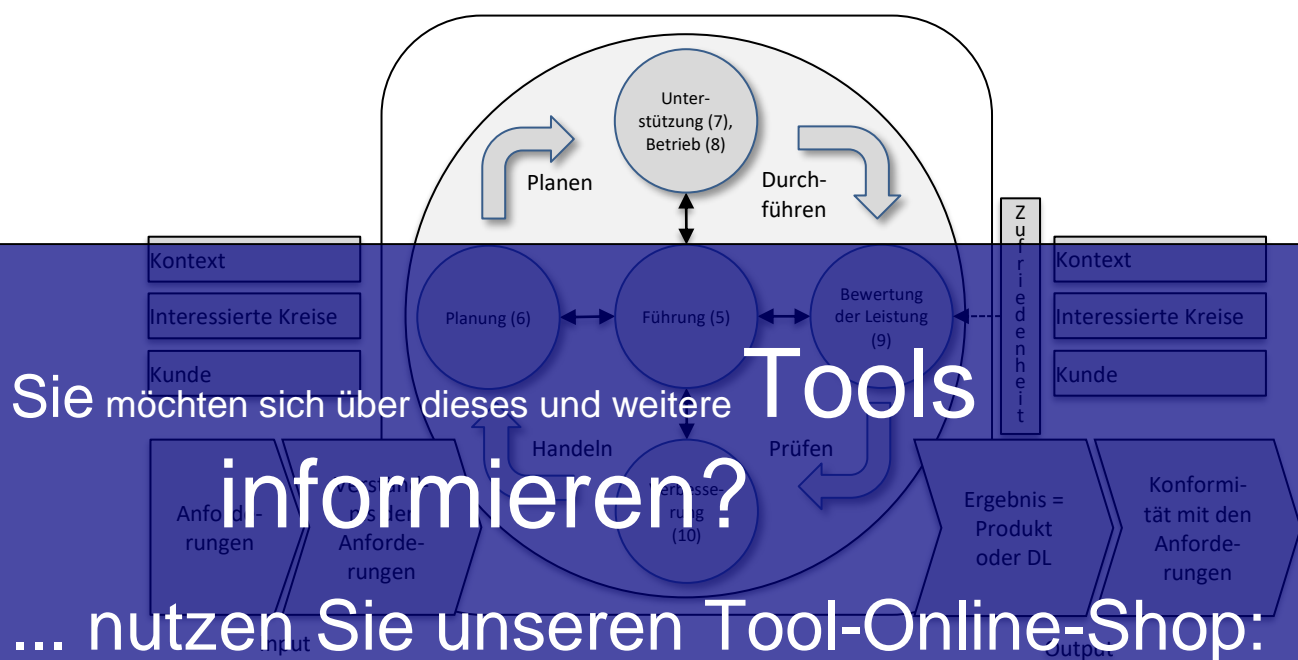
- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

www.know-now.de/join

Unternehmensprozesse sind fast alle planerischen, organisatorischen und prüfenden Maßnahmen, die zur zielorientierten Führung und Steuerung der Prozesse des Unternehmens dienen.

Abbildung 3: Prozess- und Verbesserungsorientierung



Zur Erhöhung der Transparenz in unserem Unternehmen wird die Effizienz von Prozessen im Rahmen unseres QM-Systems anhand von Leistungstrends und geeigneten Kennzahlen vom Management bewertet.

Eine aussagekräftige Prozessdokumentation stellt den Beschäftigten Informationen über die richtige Prozessdurchführung zur Verfügung.

2.3 Verbesserungsorientierter Ansatz

Ein Bestreben unseres Unternehmens ist die stetige Verbesserung in kleinen, aber kontinuierlichen Schritten. Wir wenden diesen kontinuierlichen Verbesserungsprozess sowohl auf die Qualität unserer Leistungen für den Kunden, als auch auf die internen Abläufe an.

Ihr Vorteil als Know-NOW User:

Entsprechend dem PDCA-Zyklus nach Deming unterteilen wir den kontinuierlichen Verbesserungsprozess in vier Prozessschritte:

- 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

- Act
Haben Maßnahmen im Pilotbereich zum Erfolg geführt, werden diese im Rahmen des „Act“ auf die relevanten Bereiche der Organisation übertragen.

2.4 Qualitätspolitik

Die Qualität von Produkten oder Dienstleistungen allein ist heute kein ausreichender Wettbewerbsfaktor mehr. Die Zuverlässigkeit aller Abläufe rückt immer mehr in den Vordergrund. Persönliches Engagement für unsere Kunden ist Bestandteil unserer Firmenphilosophie und Voraussetzung für unseren Erfolg.

Wir haben erkannt:

Über die Qualität unserer Leistungen entscheiden einzig unsere Kunden!

Sie möchten sich über dieses und weitere Tools informieren?

Die hohe Qualität unserer Produkte und Dienstleistungen ist deshalb eine der Grundlagen unserer erfolgreichen Geschäftstätigkeit und sichert somit langfristig die Existenz des Unternehmens. Dieser Erfolg ist aber nur durch die Einsatzbereitschaft und Zuverlässigkeit aller Mitarbeiter und durch die langjährige, vertrauensvolle Zusammenarbeit mit unseren Kunden möglich.

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

Die Definition und die Verbreitung der Qualitätspolitik ist Aufgabe der obersten Leitung. Sie stellt sicher, dass Qualitätsziele für relevante Funktionsbereiche und Ebenen innerhalb des Unternehmens von der Qualitätspolitik abgeleitet werden. Entsprechende Zielvorgaben werden mit den verantwortlichen Mitarbeitern definiert, kommuniziert und dokumentiert.

Die aktuelle Qualitätspolitik und die Qualitätsziele sind als mitgeltende Dokumente erfasst und werden als relevante QM-Dokumente gelenkt.

3 Qualitätsmanagementsystem

3.1 Aufbau des QM-Systems

Ihr Vorteil als Know-NOW User:

Unser Qualitätsmanagementsystem basiert auf dem Norm QM/ISO 9001:2015. Die in dieser Norm enthaltenen Forderungen wurden in unser QM-System eingearbeitet und umgesetzt. Zur nachhaltigen Umsetzung der Forderungen verfügt unser Managementsystem über eine Vielzahl an Werkzeugen. Die Grundlagen der Dokumente und ihrer Beziehung zueinander sind im Folgenden kurz erklärt.

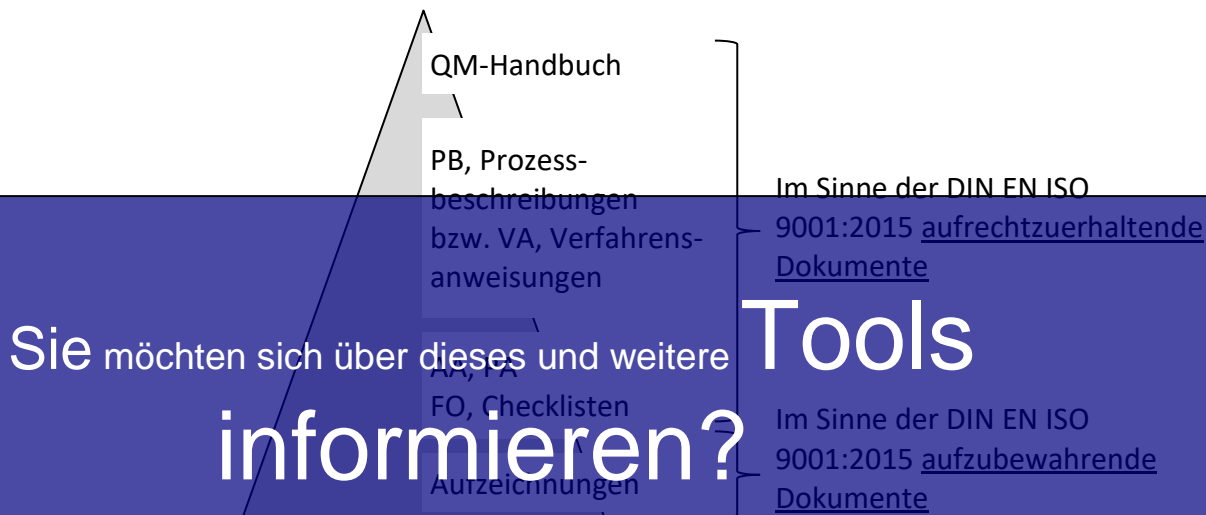
- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

www.know-now.de/join

- Qualitätsmanagementhandbuch: Beschreibung der wesentlichen Aspekte des Managements zur Vermeidung von Redundanzen enthält das QMH keine operativen Vorgaben!
- Verfahrens- und Prozessbeschreibungen: Beschreibung operativer, bereichsübergreifender, plan- und tabellebasierter Zuordnung von Zuständigkeiten bzw. Verantwortlichkeiten.
- Arbeits- bzw. Prüfverfahrens- und Formulare: Arbeitsplatzbezogene Beschreibung von qualitätsrelevanten Tätigkeiten und Prüfungen.
- Qualitätsaufzeichnungen: Messwerte, Protokolle oder sonstige Nachweise für die Umsetzung von Vorgaben.

Abbildung 4: Dokumentenpyramide



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

Registrieren und downloaden!

- Nutzwert des Dokuments bei der Unterstützung zur Durchführung der Prozesse.
- Ausprägung der Risikoprüfung und -bewertung zur Erreichen bzw. Nichterreichen der erwarteten Ergebnisse.

Dokumente und Daten sind die Grundlage jeden QM-Systems und machen es transparent.

3.2 Norm-Matrix

Die nachfolgende Gegenüberstellung ermöglicht einen Abgleich der Hauptabschnitte der DIN EN ISO 9001:2015 mit der entsprechenden Dokumentation in diesem Handbuch:

Ihr Vorteil als Know-NOW User:

Tabelle 6: Normenmatrix

- 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

Hauptabschnitte der DIN EN ISO 9001:2015		1	2	3	4	5	6
4	Kontext der Organisation						
4.1	Verstehen der Organisation und ihrer Kontexte	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4.2	Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4.3	Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4.4	Realität der Organisation und ihrer Prozesse	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5	Führung						
5.1	Führung und Verpflichtung	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5.2	Politik	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5.3	Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6	Planung						
6.1	Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6.2	Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6.3	Planung von Änderungen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7	Unterstützung						
7.1	Ressourcen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7.2	Kompetenz	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7.3	Bewusstsein	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7.4	Kommunikation	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7.5	Dokumentierte Information	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8	Betrieb						
8.1	Betriebliche Planung und Steuerung	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8.2	Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8.3	Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8.4	Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und DL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8.5	Produktion und Dienstleistungserbringung	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8.6	Freigabe von Produkten und Dienstleistungen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8.7	Steuerung nichtkonformer Ergebnisse	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9	Bewertung der Leistung						
9.1	Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9.2	Internes Audit	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9.3	Managementbewertung	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10	Maßnahmen						
10.1	Allgemeines	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10.2	Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10.3	Fortlaufende Verbesserung	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Sie möchten sich über dieses und weitere Tools informieren?

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

Registrieren und downloaden!

3.3 Prozesslandkarte

Prozesse sind dadurch gekennzeichnet, dass aus Eingaben durch eine Reihe von Schritten Ausgaben / Ergebnisse erzeugt werden. Das Ergebnis eines Prozesses kann wiederum als Eingabe oder Parameter für einen weiteren Prozess relevant sein. Somit ist klar, dass eine Ergebnisübertragung zwischen den einzelnen Prozessen stattfindet. Das Ergebnis einer dieser Prozesse haben kann. Wir unterscheiden in unserem Unternehmen zwischen:

Ihr Vorteil als Know-NOW User:

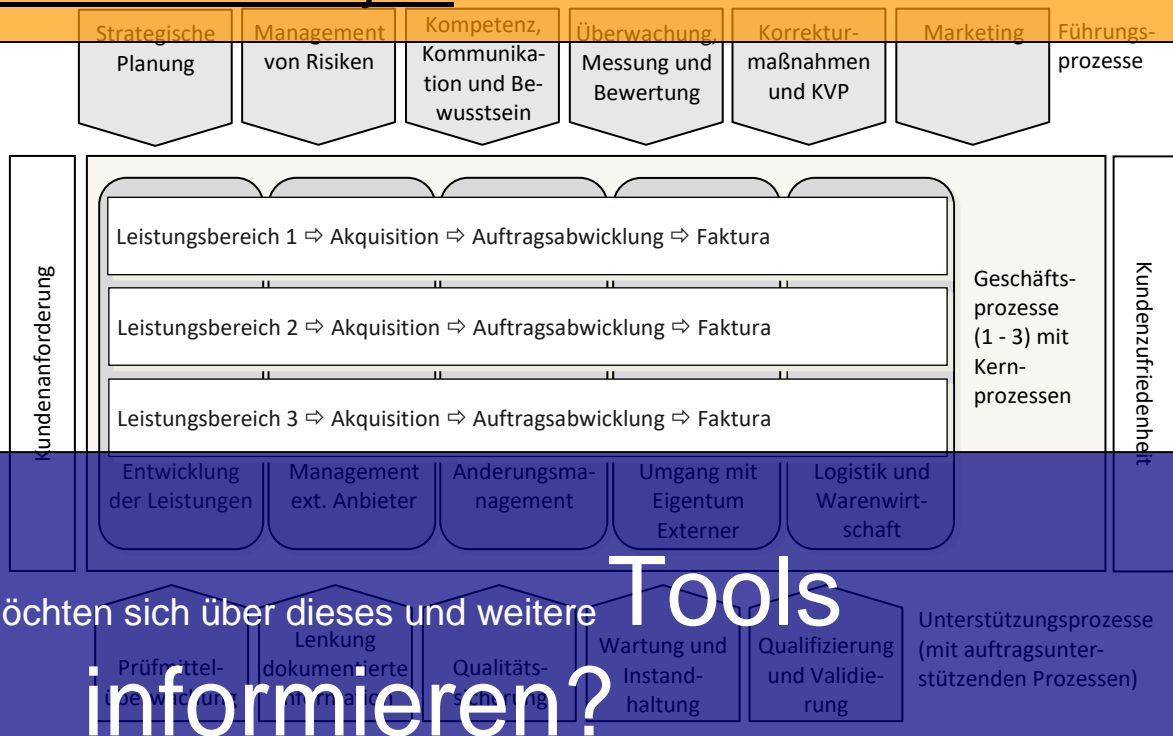
- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

In der folgenden Abbildung wird eine Übersicht der Prozesse unseres Unternehmens gegeben. Der Betrachter kann sich ein „Bild davon machen“, welche Prozesse in unserem Unternehmen im Zusammenhang stehen.

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

Abbildung 5: Prozesslandkarte

www.know-now.de/join



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

Hinweis:

Bitte anpassen. In unserem Webshop Know-NOW.de finden Sie unter dem folgenden Link <https://know-now.de/shop/qualitaetsmanagement/prozessmanagement/prozesslandkarten-vorlage/>

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

<https://know-now.de/shop/qualitaetsmanagement/prozessmanagement/prozesslandkarten-vorlage/>

Registrieren und downloaden!

Das Diagramm zeigt die Darstellung aller möglichen Ablaufvarianten, sondern soll einen Einblick in die generelle Prozess-Struktur und die vorhandenen Beziehungen zwischen den Prozessen geben. Eine aktuelle und detaillierte Prozesslandkarte ist in einem mitgeltenden und gelenkten Dokument dargestellt.

4 Führungsprozesse

Unsere unternehmerischen Prozesse, welche die Zielvorgaben, Handlungsanweisungen und Erfolgsmessungsaktivitäten für die Steuerung des Unternehmens beinhalten sind in Führungsprozessen definiert. Mit den Führungsprozessen wird eine klar definierte Struktur unseres Unternehmens dargestellt.

Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- 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

Die oberste Leitung trägt die Rechenschaftspflicht für das Qualitätsmanagementsystem. Sie legt die Unternehmensphilosophie fest und leitet davon Qualitätsziele ab. Die Zielvorgaben werden mit den verantwortlichen Personen bzw. Personengruppen abgestimmt und dokumentiert. Die Verpflichtung zur ständigen Verbesserung ist integraler Bestandteil unserer Zielsetzung. Die Maßnahmen zur Erreichung der Ziele werden geplant, durchgeführt und überwacht. Dabei ist sicherzustellen, dass die Wirksamkeit des QM-Systems erhalten bleibt.

Tabelle 7: Zielsetzungssystematik

Nr., Bereich	Zielbeschreibung	Messgröße	Maßnahmen	Nötige Ressourcen	Verantwortlich	Abschlusstermin	Bewertung (Wert)

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

Hinweis:

In unserem Webshop Know-NOW.de finden Sie unter dem folgenden Link eine Arbeitshilfe zur Erstellung der Qualitätspolitik und Ableitung von Qualitätszielen:

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

<https://know-now.de/shop/strategiefindung/zielfindung/qualitaetspolitik-und-ziele/>

Registrieren und downloaden!

4.1 Zuordnung von Rollen, Verantwortung und Befugnissen

Die oberste Leitung sorgt dafür, dass jeder Person im Unternehmen eine eindeutige Rolle (Stelle) zugewiesen wird. Mit jeder Rolle (Stelle) sind Verantwortlichkeiten, Aufgaben und Befugnisse verknüpft:

Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Verantwortung:
Der Rolleninhaber übernimmt die Verantwortung für die Zielerreichung und Ergebnisse.
- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
Um die Ziele bzw. Ergebnisse zu erreichen sind konkrete Tätigkeiten auszuführen.
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
Um die Aufgabe gut erfüllen zu können, werden jeder Rolle die nötigen Entscheidungs- und Handlungsbefugnisse übertragen.
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Diese Aspekte werden durch die oberste Leitung übergreifend in Form von gelenkten Stellenbeschreibungen für alle Rollen im Unternehmen festgelegt. Diese beschreiben die Verfahrensanweisungen dezidierte Zuordnungen der im Prozess aktiven Rollen zu den jeweiligen Prozessschritten. Die Pflege dieser Zuordnungen erfolgt durch die Prozessverantwortlichen. Das Know-NOW-Portal zeigt die Rollen im Überblick und erklärt die Schnittstellen.

www.know-now.de/join

<https://know-now.de/shop/personalmanagement/stellenbeschreibung/>

4.2 Kompetenz, Kommunikation und Bewusstsein

Kompetenz und Bewusstsein

Die wesentlichste Ressource unseres Unternehmens sind unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Kompetenz bedeutet für uns, dass die Fähigkeit vorhanden ist Wissen und die Fertigkeiten auch anzuwenden. Dies betrifft im Schwerpunkt Personen, welche zur Zielerreichung beitragen oder mit den folgenden Aufgaben betraut wurden:

- Ermittlung und Bewertung der Anforderungen interessierter Parteien
- Handhabung von Risiken und Chancen
- Führungsverantwortung
- Sicherstellung der Qualität der Produkte und Dienstleistungen im Rahmen der Wertschöpfungskette
- Durchführung von internen Audits
- Messung und Überwachung der Leistung des Qualitätsmanagementsystems
- Durchführung von Korrekturmaßnahmen
- Ermittlung und Bewerten der Einhaltung von gesetzlichen oder behördlichen Verpflichtungen
- Ermittlung der Entwicklung des Bewusstseins und der erforderlichen Kompetenz für das nötige Wissen sowie die erforderliche Information, für Schulungsmaßnahmen und Instruktion am Arbeitsplatz.

Sie möchten sich über dieses und weitere Tools informieren?

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

Qualitätsbezogene interne und externe Kommunikation

Kommunikation beziehen wir auf Informationen, die aus unserem Unternehmen hinausgehen (z. B. Qualitätspolitik), die im Unternehmen verteilt werden (z. B. Bonusrechnungen) und die vom Unternehmen empfangen werden (z. B. Anfragen).

Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- 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

Im Rahmen des internen Informationsflusses ist uns besonders wichtig, dass die qualitäts-spezifischen Umstände, die sich im Unternehmen ereignen, durch den Betrieb des Qualitätsmanagementsystems schaffen. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollen sich des Zweckes ihrer Tätigkeit sowie der Auswirkungen auf ihre eigenen Handlungen bewusst sein.

Die externe Kommunikation stellt sicher, dass auch mit interessierten Parteien wie Kunden, Lieferanten, Anrainern, Behörden, etc. über die Qualitätsleistung kommuniziert wird. In diesen Fällen werden auch gesetzliche und behördliche Vorgaben berücksichtigt.

Ein besonders wichtiger Teil der externen Kommunikation ist die Behandlung von Reklamationen. In diesem Zusammenhang sind die Kommunikation zu Behörden, Anrainern, Angehörigen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und Medien ablaufen

muss.

Die für den reibungslosen Ablauf der Prozesse des Qualitätsmanagementsystems erforderliche regelmäßige interne und externe Kommunikation wird im Format der nachfolgenden Tabelle dargestellt.

Tabelle 8: Kommunikationsplan

Inhalt (worüber)	Termin (wann)	Zielgruppe (mit wem)	Weg (wie)	Zuständig (wer)

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

informieren?

Hinweis: In unserem Messico Know-NOW.de finden Sie unter dem folgenden Link eine Vorlage für eine Kommunikationsmatrix:

<http://know-now.de/Shop/betriebsorganisation/informationmanagement/kommunikationsmatrix-vorlage/>

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

Registrieren und downloaden!

4.3 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung

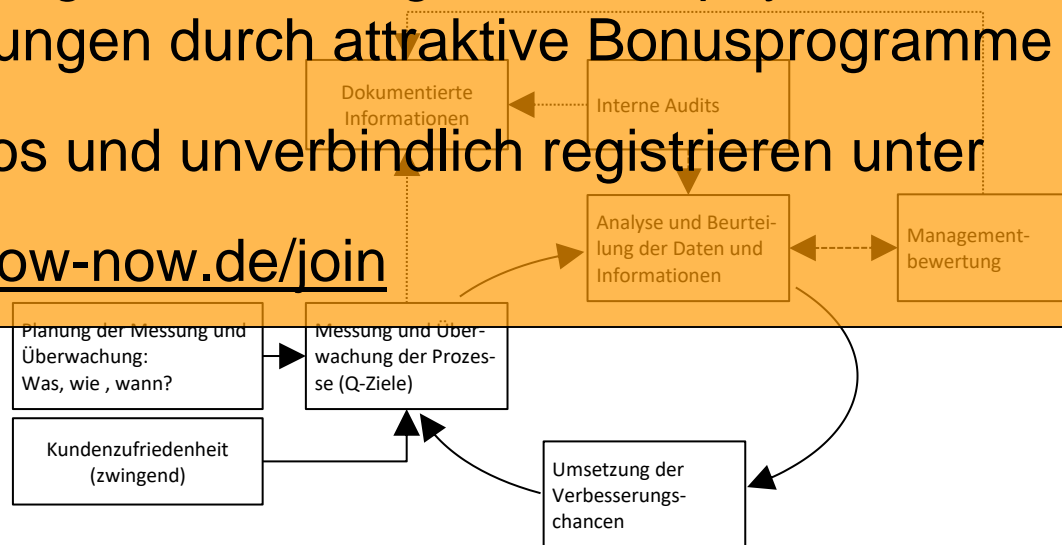
Unser Unternehmen legt fest, was im QM-System zu überwachen und zu messen ist und welche Analysen zu welchen Zeitpunkten erfolgen sollen. Weiterhin sind Indikatoren definiert, die eine Bewertung der Qualitätsleistung ermöglichen. Die nachfolgende Grafik zeigt das Zusammenwirken von Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung zur Analyse und Beurteilung der Daten und Informationen mit dem Ziel Verbesserungschancen zu realisieren.

Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- 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



Wir bewerten das QM-System regelmäßig durch interne Qualitätsaudits. Durch die oberste Leitung wird sichergestellt, dass die Überwachung der Qualitätsaktivitäten im Unternehmen anhand eines Auditprogramms stattfindet. Mit der Durchführung interner Qualitätsaudits wird festgestellt, ob die Elemente des eingeführten QM-Systems angemessen umgesetzt wurden und wirksam sind, d.h. ob das tatsächliche Handeln der Mitarbeiter mit den getroffenen Festlegungen übereinstimmt.

Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools** informieren?
 Zur Lenkung des Qualitätsmanagements und des gesamten Unternehmens ist Transparenz im Unternehmen notwendig. Statistische Methoden sind ein probates Hilfsmittel, um diese zu gewährleisten. Wir wenden diese in den Bereichen an, in denen viele Daten unter nahezu gleichen Bedingungen anfallen. Wir achten darauf, dass sinnvolle Daten gesammelt, entsprechend aufbereitet und nach vorgegebenen Kriterien und Methoden ausgewertet werden:

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

- Erstellung von Grafiken und Tabellen zur Veranschaulichung der Ergebnisse.
- Stichproben mit Rückschlüssen auf die Grundgesamtheit der Daten. Das Anwendungsgebiet ist hier hauptsächlich die Qualitätsprüfung und -lenkung.

Registrieren und downloaden!

Tabelle 9: Struktur der Datenerfassung und Auswertung

Überwachung und Messung				Analyse und Bewertung			
Prozess	Kriterium	Kennzahl	Methode	Datenlieferant	Auswertemethode	Zeitpunkte	Empfänger

Ihr Vorteil als Know-NOW User:

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

Hinweis:

In unserem Webshop Know-NOW.de finden Sie unter dem folgenden Link eine Arbeitshilfe zur Durchführung der Datenerfassung und Auswertung:

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

<https://know-now.de/shop/controlling/kennzahlen/kennzahlenmatrix-vorlage/>

www.know-now.de/join

Die Analyseergebnisse liefern wichtige Eingaben in die Managementbewertung unseres Unternehmens. Die oberste Leitung bewertet in regelmäßigen Abständen die Wirksamkeit des QM-Systems und stellt die Verfügbarkeit der notwendigen Mittel zu dessen Umsetzung, Aufrechterhaltung und Verbesserung sicher.

Tabelle 10: Struktur der QM-Bewertung

Bewertungsaspekte					Bewertungs(zwischen)-Ergebnisse			
Prozess bzw. Bereich	F	K	U	Prozessleistung bzw. Qualitätsziele		Handlungsbedarf aufgrund der Bewertungskriterien		Nr.
				Ziel	Ist	Stärken, Chancen	Probleme, Risiken	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					

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

Hinweis:

In unserem Webshop Know-NOW.de finden Sie unter dem folgenden Link eine Arbeitshilfe zur Durchführung der QM-Bewertung:

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

4.5 Stetige Verbesserung und Korrekturmaßnahmen

Registrieren und downloaden!

Regelmäßige Bewertung von Daten, verbunden mit der sorgfältigen Beobachtung der Prozesse und Abläufe und Identifikation der damit verbundenen Risiken und Chancen, ist die Grundlage der Einleitung von Verbesserungsmaßnahmen. Dadurch wird das Eintreten von Risiken schon im Vorfeld verhindert.

Um der Wiederholung eines bereits aufgetretenen Fehlers vorzubeugen, werden die Erkenntnisse zu dessen Entstehung und zur Beseitigung der Schwachstelle in den Abläufen berücksichtigt. Derartige Maßnahmen werden, unter Beachtung des Kosten-/Nutzeffektes geplant und realisiert. Kundenreklamationen werden generell aufgezeichnet, um daraus die Ursache (soweit von uns feststellbar) zu ermitteln und die Durchführung von Maßnahmen zu organisieren.

Ihr Vorteil als Know-NOW User:

Die folgenden Führungsprozesse werden für das Qualitätsmanagementsystem benötigt. Diese unterstützen die Operationen und ermöglichen die Erfüllung unserer Qualitätsanforderungen und der Forderungen der DIN EN ISO 9001:2015:

- 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

Strategische Planung	Unternehmensplanung Verfahrensanweisung
	Qualitätsmanagementplan Verfahrensanweisung
Management von Risiken	Risikomanagement Verfahrensanweisung
Kompetenz, Kommunikation und Bewusstsein	Personalkompetenz und Bewusstsein Verfahrens- anweisung
	Kommunikation Verfahrensanweisung
	Management des Wissens Verfahrensanweisung
Marketing	Marketing Verfahrensanweisung
Überwachung, Messung und Bewertung	Überwachung und Messung Verfahrensanweisung
	Interne Audits Verfahrensanweisung
	QM Bewertung Verfahrensanweisung
Korrekturmaßnahmen und Verbesserung	Reklamationsmanagement Verfahrensanweisung
	Korrekturmaßnahmen Verfahrensanweisung
	KVP Verfahrensanweisung

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

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

Registrieren und downloaden!

In unserem Webshop Know-NOW.de finden Sie unter dem folgenden Link Verfahrensbeschreibungen der wichtigsten Führungsprozesse einer Organisation:

<https://know-now.de/shop/qualitatsmanagement/verfahrensanweisungen-qm-produktion/fuehrungsprozesse-vorteilspaket/>

5 Geschäfts- bzw. Kernprozesse

Die Geschäftsprozesse unseres Unternehmens beschreiben den Gesamt-Prozessdurchlauf, von der Kundenanfrage bis zum Abschluss der Auftragsabwicklung. Der Geschäftsprozess dokumentiert die unternehmensspezifischen, wertschöpfenden Abläufe, die für den jeweiligen Leistungsgegenstand zur Erfüllung der Anforderungen erforderlich sind. Entsprechend der Prozesslandkarte führen wir die folgenden Geschäftsprozesse durch:

- 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

In den Geschäftsprozessen haben wir logisch zusammengehörende Tätigkeiten und Aufgaben zu Kernprozessen zusammengefasst. Kernprozesse richten sich an den Anforderungen unserer Kunden aus. Durch sie ergibt sich der Bedarf der bestmöglichen Anpassung dieser Prozesse an deren Forderungen und Wünsche.

5.1 Die Qualitätsfolgebeziehung

Qualität entsteht im Geschäftsprozess in aneinander gereihten Aktivitäten, Verrichtungen oder Tätigkeiten, die in einer sachlich und zeitlich logischen Folgebeziehung stehen. Die Folgebeziehungen legen fest, wann welche Kernprozesse und Aktivitäten durchzuführen sind, insbesondere welche Aktivität vorausgehend notwendig ist.

Abbildung 7: Qualitätsfolgebeziehung



Qualität beginnt in unserem Unternehmen bereits beim ersten Kundenkontakt, indem die Anforderungen der Kunden identifiziert werden. Die Kundenanforderungen sind in Qualitätsmerkmale zu überführen und es sind den Merkmalen entsprechende Qualitätsstandards zu definieren. In der weiteren Aktivität geht es um eine verantwortungsbewusste und kundenorientierte Umsetzung der Arbeitsaufgaben und eine objektive Messung der Ergebnisse.

Die Überprüfung des Ergebnisses auf Übereinstimmung mit dem festgelegten Qualitätsstandard stellt sicher, dass die daraus resultierenden Produkte oder Dienstleistungen die Kundenanforderungen erfüllen und die Kunden zufriedenstellen. So ergibt sich ein Qualitätsverständnis von **A** wie Anforderungen bis **Z** wie Zufriedenheit. Wir stellen sicher, dass mit Kundeneigentum jeglicher Art oder dem Eigentum externer Anbieter verantwortlich umgegangen wird. Bei Bedarf wird dieses Vertragsdokument gelistet.

Ihr Vorteil als Know-NOW User:

Die folgenden Kernprozesse werden für das Qualitätsmanagementsystem benötigt. Diese Kernprozesse sind die Grundlage für die Umsetzung interner Qualitätsanforderungen (SST) und der Forderungen der DIN EN ISO 9001:2015. Weiterhin zeigt die Tabelle deren Zugehörigkeit zu den Kernprozessen der Geschäftsprozesse.

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

Tabelle 12: Liste der Kernprozesse

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

www.know-now.de/join

Kernprozesse lt. Prozesslandkarte	Zugeordnete Verfahrensanweisung	Geschäftsprozess		
		1	2	n
Produktion				
Entwicklung	Produktentwicklung Verfahrensanweisung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vertrieb	Vertrieb von Produkten Verfahrensanweisung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Einkauf	Einkauf Verfahrensanweisung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arbeitsvorbereitung	Arbeitsvorbereitung Verfahrensanweisung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Produktion	Produktionssteuerung Verfahrensanweisung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Erhaltung der Produkte Verfahrensanweisung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dienstleistung				
Entwicklung	Entwicklung DL Konzepte Verfahrensanweisung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vertrieb	Vertrieb DL Verfahrensanweisung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arbeitsvorbereitung	Arbeitsplanung DL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DL-Erbringung	Steuerung der DL Verfahrensanweisung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Erhaltung der DL Verfahrensanweisung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sie möchten sich über dieses und weitere Tools informieren?

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

In unserem Webshop Know-NOW.de finden Sie unter dem folgenden Link Verfahrensbeschreibungen der wichtigsten Kernprozesse einer produzierenden Organisation:

Registrieren und downloaden!

<https://know-now.de/shop/qualitaetsmanagement/verfahrensanweisungen-dm-produktion/kernprozesse-produktion-vorteilspaket/>

6 Unterstützungsprozesse

Zum reibungslosen Ablauf der Wertschöpfungsprozesse werden in unserem Unternehmen Unterstützungsprozesse zur Verfügung gestellt. Bei Unterstützungsprozessen handelt es sich um Prozesse mit „wertlicher“ Charakter, die nicht direkt zur Wertschöpfung beitragen. Der Kunde ist typischerweise nicht direkt eingebunden. Dies bedeutet jedoch nicht, dass Unterstützungsprozesse keine Auswirkungen auf die Kundenzufriedenheit haben.

Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- 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

Die zur Erreichung der Konformität der Produkte bzw. Dienstleistungen benötigte Infrastruktur für die Herstellung von Hardware, Software und die externen Dienstleistungen.

- Die zur Erreichung der Konformität der Produkte bzw. der Dienstleistungen erforderlichen menschlichen und physikalischen Bedingungen sowie Arbeitsmethoden.
- Das zur Entwicklung des erforderlichen Qualitätsbewusstseins und der erforderlichen Kompetenz nötige Wissen sowie die erforderliche Information, Schulung und Instruktion.

Zur Sicherung der Konformität unserer Produkte und Dienstleistungen nehmen wir an bestimmten Punkten Messungen bzw. in Anweisungen dokumentierte Prüfungen vor. Die dafür erforderlichen Überwachungs- und Messmittel werden identifiziert und beschafft. Die Messmittel werden entsprechend den Festlegungen in Normen, Richtlinien, Herstelleranleitungen oder Prüfanweisungen intern oder durch externe Stellen gewartet und kalibriert.

6.2 Dokumentierte Information

Die Bedeutung dokumentierter Information in unserem Unternehmen liegt in deren Beitrag zur Erfüllung der relevanten Anforderungen der interessierten Parteien sowie in der Notwendigkeit die Prozesse wie geplant durchzuführen und die Konformität der Produkte und Dienstleistungen nachzuweisen. Die hierzu erforderliche dokumentierte Information wird bestimmt und gelenkt.

- Aufrechterhalten der dokumentierten Information:
 - Liste der gültigen gelenkten internen QM-Dokumente
 - Liste der gelenkten externen QM-Dokumente
 - Liste der relevanten externen Normen und Richtlinien
 - Liste der QM-Aufzeichnungen

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

Registrieren und downloaden!

Die Aufrechterhaltung dokumentierter Information hat zum Ziel, ggf. erforderliche Vorgaben für die Durchführung von Tätigkeiten in aktueller Version den entsprechenden Prozessen zur Verfügung zu stellen. Dazu haben wir Regeln definiert, für die Kennzeichnung, das Format sowie die Überprüfung und Genehmigung im Hinblick auf die Eignung der Dokumentation. Durch die Lenkung stellen wir sicher, dass die dokumentierte Information verfügbar und für die Verwendung an dem Ort und zu der Zeit geeignet ist, wo und wann sie benötigt wird. Diese Vorgaben erstrecken sich auch auf die dokumentierte Information externer Herkunft,

die wir in der Liste der gelenkten externen QM-Dokumente als notwendig für das Qualitätsmanagementsystem bestimmt haben.

Die Aufbewahrung dokumentierter Information durch Ablage und Speicherung ermöglicht den Nachweis der Konformität, weshalb wir diese vor unbefugten Zugriffen und unbeabsichtigten Änderungen schützen.

Ihr Vorteil als Know-NOW User:

Die Hauptdokumente, deren Bezeichnungen und Beziehung zueinander wurden in diesem Handbuch im Abschnitt 3.1 „Aufbau des QM-Systems“ bereits erläutert.

- 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!

Die folgenden Unterstützungsprozesse werden für das Qualitätsmanagementsystem benötigt. Diese enthalten die operativen Festlegungen für die Umsetzung unseres Qualitätsmanagementsystems und der Forderungen der DIN EN ISO 9001:2015:

Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- 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

Prozessname lt. Prozesslandkarte	Zugeordnete Verfahrensanweisung
Wartung und Instandhaltung	Wartung und Instandhaltung Verfahrensanweisung
Qualifizierung und Validierung	Anlagenqualifizierung Verfahrensanweisung Prozessvalidierung Verfahrensanweisung
Leitung von Prüfmitteln	Prüfmittelmanagement Verfahrensanweisung
Lenkung dokumentierter Information	Lenkung dokumentierter Information Verfahrensanweisung
	Überwachung externe Dokumente Verfahrensanweisung
	Datenschutz und Sicherung Verfahrensanweisung
Management externer Anbieter	Management externer Anbieter Verfahrensanweisung
Eigentum der Kunden und externer Anbieter	Eigentum der Kunden und externer Anbieter Verfahrensanweisung
Logistik und Warenwirtschaft	Logistik und Warenwirtschaft Verfahrensanweisung
Management von Änderungen	Änderungsmanagement Verfahrensanweisung
Qualitätssicherung	Steuerung nichtkonformer Ergebnisse Verfahrensanweisung
	Rückverfolgbarkeit Produktion Verfahrensanweisung
	Produktrückrufplan Verfahrensanweisung

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

informieren?

Hinweis: In unserem Webshop www.know-now.de/join finden Sie unter dem folgenden Link Verfahrensbeschreibungen der wichtigsten Unterstützungsprozesse einer produzierenden Organisation:

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

Registrieren und downloaden!

Anhang

A Liste interner mitgeltender Unterlagen

Ihr Vorteil als Know-NOW User:

In der erfolgreichsten Phase des Sie primären Anzeigendokumentes der Information erfasst, die in unserem Unternehmen aufrechtzuerhalten sind. Das relevante Dokument ist die Liste der gültigen gelenkten internen QM-Dokumente.

Die Liste der aufzubewahrenden QM-Aufzeichnungen bildet die Grundlage für den Umgang mit den aufzubewahrenden Dokumenten der Information.

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

Tabelle 14: Interne mitgeltenden Dokumente

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

www.know-now.de/join

Internes Dokument	Speicherort
Liste der gültigen gelenkten internen QM-Dokumente	
Liste der gelenkten externen QM-Dokumente	
Organigramm des Unternehmens	
Q-Politik	
Q-Ziele	
Prozesslandkarte	
Verfahrensanweisungen	
Arbeitsanweisungen	
Formblätter	
Personalliste mit Stellen- bzw. Rollenzuordnung	
Stellenbeschreibungen	

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

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

Registrieren und downloaden!

Die Einträge in dieser Tabelle beziehen sich auf interne aufrechtzuerhaltende dokumentierte Information, die im Text dieses Handbuchs ggf. so bezeichnet wurde. Bitte ersetzen Sie diese Begriffe im Text und in dieser Tabelle mit den in Ihrem Unternehmen üblichen Bezeichnungen.

B Liste externer mitgeltender Unterlagen

Neben internen Dokumenten und Daten gelten auch Dokumente externer Herkunft (z. B. Gesetze, Normen, Kundendokumente) als qualitätsrelevante Dokumente, sofern sie für die Qualität der Produkte und Dienstleistungen ausschlaggebend sind. Die qualitätsrelevanten Dokumente externer Herkunft werden als externe Unterlagen gehalten. Die Aktualität wird mittels der Liste der gelenkten externen QM-Dokumente überwacht.

Ihr Vorteil als Know-NOW User:

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

Tabelle 15: Externe mitgeltende Unterlagen

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

www.know-now.de/join

Externes Dokument	Speicherort
DIN EN ISO 9001:2015	

Hinweis:

Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools** informieren?
 Sie möchten sich über dieses und weitere externe und unverhaltende dokumentierte Information, die im Text dieses Handbuchs ggf. so bezeichnet wurde. Bitte ersetzen Sie diese Begriffe im Text und in den Tabellen durch die in Ihrem Unternehmen üblichen Bezeichnungen.

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

Hinweise zur Nutzung der Vorlage QM-Handbuch ISO 9001:2015 branchenneutral:

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

1. Steuerzeichen

Aktivieren Sie vor der Bearbeitung des Dokuments 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. Formatvorlage

Aktivieren Sie das Formatvorlagenfenster, indem Sie in der Menüleiste „Start“, Gruppe „Formatvorlagen“ rechts unten auf das kleine rechteckige Symbol mit dem Pfeil klicken.

3. Schriftart

Als Standard ist für das gesamte Dokument die Schriftart Calibri in der Formatvorlage Standard eingestellt. Um in einem Arbeitsschritt die Schriftart für das gesamte Dokument anzupassen, ändern Sie diese bitte in der Vorlage „Standard“.

4. Überschriften

Jede Überschrift muss mit einer Formatvorlagen Überschrift 1, Überschrift 2 etc. formatiert werden, damit das Inhaltsverzeichnis automatisch erstellt werden kann. Der einfachste Weg ist die manuelle Nummerierung. Bitte fügen Sie einen Tab zwischen Nummerierung und Überschrift ein. Der Tab ist für das Layout des Inhaltsverzeichnisses erforderlich.

Ggf. ist es erforderlich in der Menüleiste „Datei“ bei den „Optionen“ / „Dokumentenprüfung“ / „Autokorrektur-Optionen“ / „Autoformat während der Eingabe“ das Häkchen bei „Automatische Nummerierung“ herauszunehmen.

5. Kopfzeilen und Seitenzahlen

Die Kopfzeilen sind so formatiert, dass die Überschrift 1. Ebene zur besseren Orientierung in der Kopfzeile erscheint. Die Seitenzahl wird in der Kopfzeile rechts dargestellt. Der Vorspann mit römischen Seitenzahlen, ab Kapitel 1 mit arabischen Zahlen.

6. Abbildungen

Alle Abbildungen sind in einem Zeichenbereich eingefügt und können mit den Mitteln von MS Word mit den Zeichenwerkzeugen (Formen) einfach angepasst werden. Neue Zeichnungen sollten mit der Formatvorlage „03 Abbildung“ formatiert werden, damit diese einheitlich zentriert sind. Bitte beschriften Sie neue Abbildungen, da diese nur dann automatisch im Abbildungsverzeichnis erscheinen.

So beschriften Sie eine Abbildung:

1. Abbildung erstellen oder einfügen und die Formatvorlage „03 Abbildung“ zuweisen.
2. Mit rechter Maustaste auf die Abbildung klicken, „Beschriftung einfügen“ auswählen und mit „OK“ bestätigen.
3. Titel der Abbildung eingeben.

7. Tabellen

Neue Tabellen fügen Sie über die Menüleiste „Einfügen“ und „Tabelle“ ein. Für den einheitlichen Tabellenkopf und den Tabellentext sind ebenfalls Formatvorlagen vorhanden. Wie bei den Abbildungen bereits erläutert, müssen Tabellen ebenfalls beschriftet werden, damit diese in das Tabellenverzeichnis übernommen werden:

1. Gesamte Tabelle markieren, rechts klicken und „Beschriftung einfügen“ auswählen sowie mit „OK“ bestätigen.
2. Die fertige Beschriftung formatieren Sie mit der Vorlage „Beschriftung Tabelle“.

8. Verzeichnisse

Das Inhaltsverzeichnis, das Abbildungsverzeichnis und das Tabellenverzeichnis werden automatisch mithilfe der Formatvorlagen für die Überschriften generiert. Um diese zu aktualisieren, markieren Sie das jeweilige Verzeichnis, klicken rechts und wählen dann „aktualisieren“.

9. Hinweistexte im Handbuch

Kursiv formatierte Hinweistexte können Sie im Zuge der Anpassung des Handbuchs an Ihr Unternehmen löschen.

10. Firmenlogo

Auf der Titelseite besteht die Möglichkeit das Firmenlogo und den Firmennamen einzufügen. In der Kopfzeile ist nochmals der Firmenname für den Urheberrechtshinweis zu ergänzen.

11. Entfernung der Know-NOW-Seite

Löschen Sie zuerst das Textfeld mit dem Titel und danach die Grafik, indem Sie diese Objekte jeweils markieren und die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.

Danach löschen Sie den verbliebenen Abschnittswechsel (oben), indem Sie diesen markieren und ebenfalls die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.

12. Entfernung dieser Hinweisseiten

Diese Seiten entfernen Sie, indem Sie (ab dem letzten Umbruch nach dem eigentlichen Handbuchtext) alles markieren und die Entfernen-Taste (Entf) betätigen. Falls Sie die Fußzeile nicht für das gesamte Handbuch übernehmen wollen, müssten Sie die Tabelle in der Fußzeile markieren (Öffnen der Fußzeile mit Doppelklick) und diese manuell löschen.

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.