

Managementhandbuch Max Mustermann GmbH

Nach DIN EN ISO 9001:2015

Elektronisches Dokument unterliegt dem Änderungsdienst

Inhaltsverzeichnis

0 Einleitung3

0.1 Unser Unternehmen..... 3

0.2 Allgemeines..... 3

0.3 Grundsätze, Verbindlichkeitserklärung und Inkraftsetzung des Managementsystems..... 4

0.4 Prozessorientierter Ansatz..... 5

0.5 Zusammenhang mit anderen Normen zu Managementsystemen 5

0.6 Planen-Durchführen-Prüfen-Handeln-Zyklus 5

0.7 Risikobasiertes Denken..... 6

0.8 Dokumentenhistorie 6

1 Anwendungsbereich.....6

2 Normative Verweisungen6

3 Begriffe und Definitionen7

4 Kontext der Organisation7

4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes7

4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierte Parteien.....7

4.3 Festlegen des Anwendungsbereichs des QM-Systems7

4.4 Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse8

5 Führung9

5.1 Führung und Verpflichtung9

5.2 Politik..... 9

5.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation9

6 Planung10

6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen10

6.2 Qualitätsziele und Planung zur deren Erreichung.....10

6.3 Planung von Änderungen10

7 Unterstützung10

7.1 Ressourcen.....10

7.2 Kompetenz.....12

7.3 Bewusstsein12

7.4 Kommunikation.....13

7.5 Dokumentierte Information14

8 Betrieb14

8.1 Betriebliche Planung und Steuerung.....14

8.2 Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen15

8.3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen15

8.4 Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen16

8.5 Produktion und Dienstleistungserbringung.....17

8.6 Freigabe von Produkten und Dienstleistungen.....18

8.7 Steuerung nichtkonformer Ergebnisse.....18

9 Bewertung der Leistung19

9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung19

9.2 Internes Audit19

9.3 Managementbewertung.....20

10 Verbesserung20

10.1 Allgemeines.....20

10.2 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen20

10.3 Fortlaufende Verbesserung21

0 Einleitung

0.1 Unser Unternehmen

Seit über 20 Jahren steht der Name "Max Mustermann GmbH" für Präzisionsdrehteile in höchster Qualität. Unser Unternehmen ist ein kleines flexibles Unternehmen. Das Betriebsgelände hat eine Grundfläche von 3000 m². Die Produktion hat eine Grundfläche von 1000 m² und bietet Raum für einen modernen Maschinenpark wie CNC-Dreh- und Fräsmaschinen sowie diverse Bearbeitungsmaschinen. Unsere Stärke liegt in der individuellen, kreativen und schnellen Problemlösung. Wir zeichnen uns durch eine hohe Fertigungstiefe aus. Das sichert Know-how, Verfügbarkeit, vereinfacht Prozessabläufe, spart Zeit und garantiert gleichbleibend hohe Qualität.

Zu unseren Kunden gehören namhafte führende Automobil-Hersteller und die Medizinindustrie.

Mit einem motivierten Team fertigen wir an unserem Standort in 88079 Musterhausen eine große Palette von qualitativ hochwertigen Präzisionsteilen aus Werkstoffen wie Aluminium, Stahl, Kupfer und Messing. Wir bearbeiten vorgefertigte Produkte oder führen eine Komplettbearbeitung nach technischen Kundenzeichnungen in Klein- und Mittelserien durch.

0.2 Allgemeines

Das Handbuch beschreibt die qualitätssystembezogenen Grundlagen, die für unsere Organisation Anwendung finden. Es basiert auf die Qualitätsnorm DIN EN ISO 9001:2015 sowie den vertragsgemäß anzuwendenden nationalen und internationalen Regelwerken und Vorschriften und hat zum Ziel die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.

Dieses Handbuch richtet sich nach innen an die Mitarbeiter und nach außen an Kunden, externe Anbieter sowie interessierte Parteien und dient in erster Linie als Wegweiser bzw. als Nachschlagewerk und zeigt dem Leser auf, dass wir Antworten auf die Normanforderungen gefunden haben.

Das vollständige QM-Dokument erhalten Sie nach der Bestellung unter www.qm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden. Die in diesem Dokument genannten mitgeltenden Unterlagen und Nachweise sind nicht Bestandteil der Lieferung.

Damit erfüllen wir die definierten Anforderungen, wie sie durch unsere Kunden und in Form von Regelwerken oder sonstigen Vorschriften an uns herangetragen werden. Weiterhin wurden Anforderungen und Erwartungen Dritter (Kontext) berücksichtigt.

0.3 Grundsätze, Verbindlichkeitserklärung und Inkraftsetzung des Managementsystems

Zur Erfüllung der Kundenanforderungen, zur Verwirklichung der Qualitätspolitik und zur Realisierung der gestellten Ziele haben wir ein kunden-, mitarbeiter-, kosten- und prozessorientiertes Managementsystem auf Basis der DIN EN ISO 9001:2015 aufgebaut, dokumentiert und umgesetzt. Hierbei kommen folgende Grundsätze zur Anwendung:

-

Das vollständige QM-Dokument erhalten Sie nach der Bestellung unter www.qm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.
Die in diesem Dokument genannten mitgeltenden Unterlagen und Nachweise sind nicht Bestandteil der Lieferung.

-
- die Mitarbeiter durch Aus- und Weiterbildung gefördert werden.

Die Geschäftsführung bittet alle Mitarbeiter um konstruktive Mitgestaltung des QMH, damit dessen Inhalte immer dem aktuellen Geschehen entsprechen und erkannte Verbesserungspotenziale einfließen können. Das vorliegende Managementhandbuch ist mit seinen Prozessen und allen mitgeltenden dokumentierten Informationen für alle Mitarbeiter gültig.

Die Geschäftsführung setzt dieses Managementhandbuch in Kraft.

Musterhausen, xx.xx.xxxx

Max Mustermann GmbH

Geschäftsführung - Max Mustermann

QMB - Fritz Mustermann

Die Inkraftsetzung erlischt durch Änderungen bzw. Anpassungen nicht.

info@gm-service-wn.de
www.gm-service-wn.de

0.4 Prozessorientierter Ansatz

Unter Prozessorientierung verstehen wir die systematische Bestimmung und Handhabung der verschiedenen Prozesse unserer Organisation. Folgende Aspekte stehen für uns im Vordergrund:

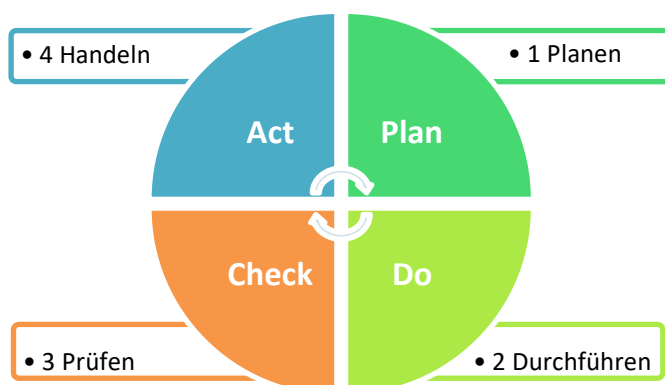
- Tätigkeiten werden sinnvoll, entlang eines Ablaufes, zu einer organisatorischen Prozesseinheit zusammengefasst.
- Die

Das vollständige QM-Dokument erhalten Sie nach der Bestellung unter www.gm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden. Die in diesem Dokument genannten mitgeltenden Unterlagen und Nachweise sind nicht Bestandteil der Lieferung.

0.6 Planen-Durchführen-Prüfen-Handeln-Zyklus

Wir gestalten unsere tägliche Arbeit unter dem Aspekt des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses, um unsere Abläufe und unseren Service stetig zu verbessern und auf die Wünsche unserer Kunden abzustimmen.



0.7 Risikobasiertes Denken

Das vollständige QM-Dokument erhalten Sie nach der Bestellung unter www.qm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden. Die in diesem Dokument genannten mitgeltenden Unterlagen und Nachweise sind nicht Bestandteil der Lieferung.

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 Qualitätsmanagement und seine Prozesse ist. Chancen eröffnen uns vielmehr die Möglichkeit der kontinuierlichen Verbesserung der Unternehmensleistung.

0.8 Dokumentenhistorie

Ausgabe-Datum	Beschreibung der Änderung	Seite/n	Abschnitt	Autoren
xx.xx.xxxx	Erstausgabe	alle	alle	Max Mustermann

1 Anwendungsbereich

Unternehmensbezeichnung: Mustermann GmbH
Straße: Musterstraße 12345
PLZ, Ort: 88079 Musterhausen
web:
E-Mail:
Geschäftsführung: Max Mustermann
QM-Manager/-in: Fritz Mustermann
Anzahl Mitarbeiter/-innen: 20
Kernkompetenz: Vertrieb, Entwicklung und Herstellung von Konstruktionsteilen, Maschinenteilen und mechanischen Einzelkomponenten.

2 Normative Verweisungen

Alle im Rahmen unseres Managementsystems verwendeten Normen und den dazugehörigen Dokumenten, auch Normen, die wir von unseren Kunden erhalten, sind im QM-Portal dokumentiert.

Mitgeltende Unterlagen

-

Nachweis(e)

7 FB 09 QM-Portal

3 Begriffe und Definitionen

Die im Managementhandbuch verwendeten Begriffe orientieren sich in ihrer Verwendung an den Definitionen in der DIN EN ISO 9000:2015 und dem aktuellen Sprachgebrauch der DIN EN ISO 9001:2015. Sollte es aus Gründen der besseren Verständlichkeit notwendig sein, zusätzliche Begriffe einzuführen, werden diese im jeweiligen Dokument angeführt.

4 Kontext der Organisation

4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes

Die

Das vollständige QM-Dokument erhalten Sie nach der Bestellung unter www.qm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.
Die in diesem Dokument genannten mitgeltenden Unterlagen und Nachweise sind nicht Bestandteil der Lieferung.

4.3 Festlegen des Anwendungsbereichs des QM-Systems

Wir haben unter Berücksichtigung der internen und externen Themen die Grenzen und die Anwendbarkeit unseres Managementsystems bestimmt und im Abschnitt 1 des QM-Handbuchs festgelegt. Alle von uns angebotenen Produkte und die damit verbundenen Tätigkeiten fallen in den Geltungsbereich des Managementsystems.

Folgende Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2015 wurden für den Anwendungsbereich unseres QM-Systems als nicht zutreffend bestimmt.

Anforderungen	Begründung
	Wir sind nur Produzent im Sinne der Norm, somit gelten die Anforderungen der Norm, die nur Dienstleister betreffen, nicht.
8.5 Prozessvalidierung	Sämtliche relevante Prozessergebnisse sind durch Überwachung und Messung verifizierbar.

4.3.1 Ausgegliederte Prozesse

Das vollständige QM-Dokument erhalten Sie nach der Bestellung unter www.qm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden. Die in diesem Dokument genannten mitgeltenden Unterlagen und Nachweise sind nicht Bestandteil der Lieferung.

4.4 Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse

Die für das Managementsystem erforderlichen Geschäftsprozesse, sind in der Prozesslandschaft dargestellt und in den lokalen Prozessbeschreibungen, Anweisungen und Formblätter dokumentiert.

Führungsprozesse				
QMh Kapitel 4 Beobachtung Kontext	QMh Kapitel 4.4 Qualitäts- Management und	5 PB F01 Qualitätspolitik und -ziele	QMh Kapitel 5 Verpflichtung der Leitung	6 PB F01 Risiko- management

Das vollständige QM-Dokument erhalten Sie nach der Bestellung unter www.qm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden. Die in diesem Dokument genannten mitgeltenden Unterlagen und Nachweise sind nicht Bestandteil der Lieferung.

Kernprozess				
8 PB K01 Auftrags-	QMh Kapitel 8.2 Anforderungen	8 PB K02 Arbeits-	8 PB K03 Entwicklung und	8 PB K04 Beschaffung

Das vollständige QM-Dokument erhalten Sie nach der Bestellung unter www.qm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden. Die in diesem Dokument genannten mitgeltenden Unterlagen und Nachweise sind nicht Bestandteil der Lieferung.

Unterstützungsprozesse				
7 PB U01 Wartung und Instandsetzung	7 PB U02 Prüfmittel- management	7 PB U03 Lenkung dokumentierte Informationen	8 PB U01 Auswahlprozess neue externe Anbieter	8 PB U02 Ausgegliederte Prozesse

Das vollständige QM-Dokument erhalten Sie nach der Bestellung unter www.qm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden. Die in diesem Dokument genannten mitgeltenden Unterlagen und Nachweise sind nicht Bestandteil der Lieferung.

Produkten und Dienstleistungen	nichtkonformer Ergebnisse	management		
-----------------------------------	------------------------------	------------	--	--

Mitgeltende Unterlagen

Nachweis(e)

7 FB 09 QM-Portal

info@qm-service-wn.de
www.qm-service-wn.de

5 Führung

5.1 Führung und Verpflichtung

5.1.1 Führung und Verpflichtung für das Managementsystem

Die oberste
über

ik
g

Das vollständige QM-Dokument erhalten Sie nach der Bestellung unter www.qm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.
Die in diesem Dokument genannten mitgeltenden Unterlagen und Nachweise sind nicht Bestandteil der Lieferung.

M.
5 PB F

5.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation

Die Übertragung von Verantwortung und Befugnissen auf Mitarbeiter im gesamten Unternehmen ist die Basis, um zu erreichen, dass sich Mitarbeiter auf allen Ebenen Qualität zum eigenen Anliegen machen. Die Geschäftsführung legt deshalb Verantwortung und Befugnisse für diejenigen Mitarbeiter fest, die qualitätsrelevante Entscheidungen zu treffen haben. Solche Feststellungen werden kommuniziert über Prozessbeschreibungen, Arbeitsanweisungen, Funktionsbeschreibungen, Organigramme, Arbeitsverträge und Benennungsschreiben. Die Geschäftsführung stellt sicher, dass die Führungskräfte der einzelnen Abteilungen für die Einhaltung der Aufgaben in ihrem Verantwortungsbereich sorgen. Stellvertreterregelungen werden bei Bedarf direkt von der Geschäftsführung getroffen.

Mitgeltende Unterlagen

-

Nachweis(e)

5 FB 02 Übersicht Organigramm

info@qm-service-wn.de
www.qm-service-wn.de

6 Planung

6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen

Die Qualität des Produktes ist ein zentraler Bestandteil unserer
O

Das vollständige QM-Dokument erhalten Sie nach der Bestellung unter www.qm-service-wn.de
Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.
Die in diesem Dokument genannten mitgeltenden Unterlagen und Nachweise sind nicht Bestandteil
der Lieferung.

7 Unterstützung

7.1 Ressourcen

7.1.1 Allgemeines

Die Bereitstellung von ausreichenden Ressourcen für das Managementsystem zielt darauf ab das Managementsystem aufrecht-zu erhalten, weiterzuentwickeln und dessen Wirksamkeit ständig zu verbessern und dabei die Kundenanforderungen zu erfüllen und dadurch die Kundenzufriedenheit zu erhöhen. Zu diesen Ressourcen gehören unsere Mitarbeiter, die Infrastruktur, die unmittelbare Umgebung der Arbeitsorte, die Messmittel, unser Wissen (Know how) sowie externe Anbieter. Die Bereitstellung von Mitteln erfolgt durch die Geschäftsführung.

7.1.2 Personen

Die zur Umsetzung, das Betreiben und Steuern des Managementsystems verantwortlichen Mitarbeiter sind bestimmt und eingesetzt.

7.1.3 Infrastruktur/Wartungstätigkeiten

Zum Erreichen der Produktkonformität ist eine entsprechende Infrastruktur nötig. Der Begriff Infrastruktur umfasst Gebäude, Arbeitsort und zugehörige Versorgungseinrichtungen, Prozessausrüstungen (Hardware, Software), unterstützende Dienstleistungen, z.B. Transport und Kommunikationstechnik. Der Bedarf zu den

Das vollständige QM-Dokument erhalten Sie nach der Bestellung unter www.qm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.
Die in diesem Dokument genannten mitgeltenden Unterlagen und Nachweise sind nicht Bestandteil der Lieferung.

Mitgeltende Unterlagen

7 PB U01 Wartung und Instandsetzung

Nachweis(e)

7 FB 01 Wartungsplan

7 FB 02 Prüfpflichtige Arbeitsmittel und Anlagen

7.1.4 Prozessumgebung

Zur Durchführung unserer Prozesse und zur Erreichung der Konformität der Produkte und Dienstleistungen haben wir die notwendige Prozessumgebung festgelegt und bereitgestellt. Dies beinhaltet auch die Umgebungsbedingungen. Wir sehen es als ein oberes Ziel an, Arbeits- und Prozessabläufe derart sicher zu gestalten, dass Gefährdungen und Belastungen für die Beschäftigten verhindert oder auf ein vertretbares Maß begrenzt werden. Das wirkt sich letztlich auch auf die Kundenzufriedenheit aus.

Zur Ermittlung der notwendigen Bedingungen für eine gute Prozessumgebung, werden folgende Gremien genutzt: Führungskreis-Meetings, Mitarbeitergespräche und Begehungen durch die Sicherheitsfachkraft.

7.1.5 Ressourcen zur Überwachung und Messung

In

Das vollständige QM-Dokument erhalten Sie nach der Bestellung unter www.qm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.
Die in diesem Dokument genannten mitgeltenden Unterlagen und Nachweise sind nicht Bestandteil der Lieferung.

7.1.6 Wissen der Organisation

Internes Wissen

D

Das vollständige QM-Dokument erhalten Sie nach der Bestellung unter www.qm-service-wn.de
Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.
Die in diesem Dokument genannten mitgeltenden Unterlagen und Nachweise sind nicht Bestandteil der Lieferung.

P,

Mitgeltende Unterlagen

-

Nachweis(e)

7 FB 05 Wissensmatrix Mitarbeiter

7.2 Kompetenz

Grundsätzlich gilt, dass Mitarbeiter für Ihren Arbeitsplatz entsprechend ihrer beruflichen Ausbildung, Erfahrung und fachlicher Kompetenzen ausgewählt und eingesetzt werden. Bei erkanntem Weiterbildungsbedarf wird die Weiterbildung unter Einbeziehung der Fachabteilungen geplant, organisiert und durchgeführt. Die Weiterbildungsmaßnahmen werden dokumentiert und bewertet. Die Schulungsnachweise werden entsprechend aufbewahrt.

r

Das vollständige QM-Dokument erhalten Sie nach der Bestellung unter www.qm-service-wn.de
Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.
Die in diesem Dokument genannten mitgeltenden Unterlagen und Nachweise sind nicht Bestandteil der Lieferung.

info@qm-service-wn.de
www.qm-service-wn.de

7.4 Kommunikation

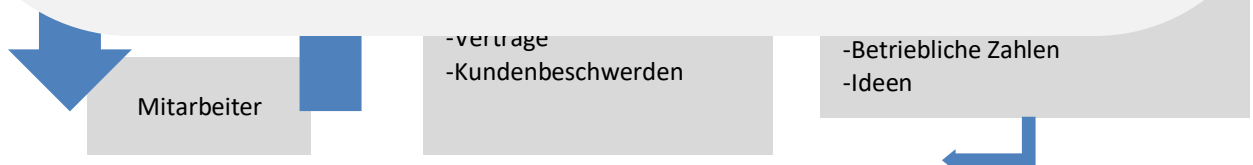
Interne Kommunikation

Die einzelnen internen Kommunikations- bzw. Informationsschritte sind in den jeweiligen Prozessbeschreibungen festgelegt. Eine geregelte Kommunikation und Information erfolgt durch das installierte Formularwesen. Es ist das Ziel, Wissen und Informationen reibungslos auszutauschen bzw. weiterzugeben. Für den täglichen Arbeitsablauf werden die Kommunikationsstrukturen durch die Geschäftsführung bereitgestellt.

Die Geschäftsstruktur und die Geschäftsabläufe sind in der Geschäftsstruktur und den Geschäftsabläufen dargestellt.

Das vollständige QM-Dokument erhalten Sie nach der Bestellung unter www.qm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.
Die in diesem Dokument genannten mitgeltenden Unterlagen und Nachweise sind nicht Bestandteil der Lieferung.



Zusätzlich benötigte Kommunikationsaktivitäten werden mittels Formblatt „7 FB 08 Kommunikationsplan Projekt“, durch die Geschäftsführung geplant und koordiniert.

Mitgeltende Unterlagen

-

Nachweis(e)

7 FB 08 Kommunikationsplan Projekt

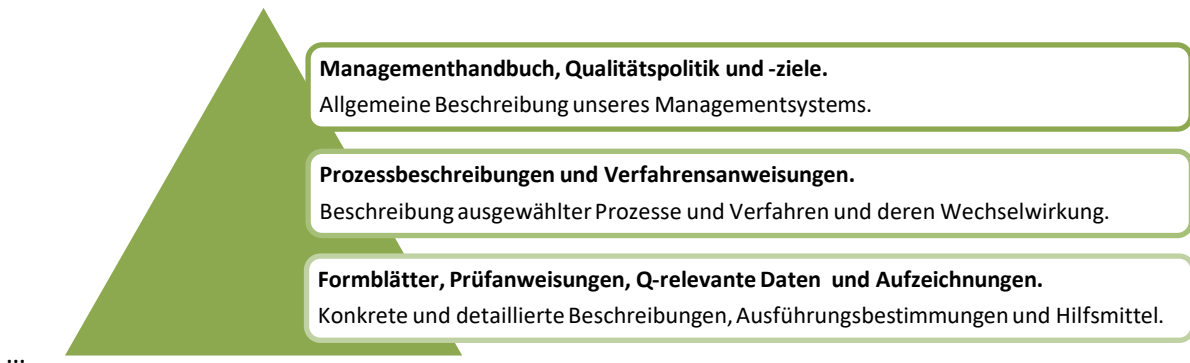
7.5 Dokumentierte Information

Die von der Norm geforderten und für die Wirksamkeit des Managementsystems notwendigen dokumentierten Informationen werden erstellt, aktualisiert und gelenkt.

Das vollständige QM-Dokument erhalten Sie nach der Bestellung unter www.qm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.
Die in diesem Dokument genannten mitgeltenden Unterlagen und Nachweise sind nicht Bestandteil der Lieferung.

Die Dokumentation des Managementsystems ist 3-stufig aufgebaut.



Die Qualitätsmanagement-Dokumente sind für alle Mitarbeiter/innen im internen QM-Portal jederzeit zugänglich.

Mitgeltende Unterlagen

7 PB U03 Lenkung dokumentierte Information

Nachweis(e)

7 FB 09 QM-Portal

8 Betrieb

8.1 Betriebliche Planung und Steuerung

Alle Dienstleistungen, die wir anbieten, erfolgen im Auftrag von Kunden. Insofern erfolgt die Absprache zur Ausführung der Leistung in Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber. Das bedeutet, dass Anforderungen an die Ausführung der Arbeit und den zeitlichen Rahmen mit dem Kunden durchgesprochen werden.

Das vollständige QM-Dokument erhalten Sie nach der Bestellung unter www.qm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.
Die in diesem Dokument genannten mitgeltenden Unterlagen und Nachweise sind nicht Bestandteil der Lieferung.

8 PB K02 Arbeitsvorbereitung

8.2 Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen

8.2.1 Kommunikation mit den Kunden

Die Kommunikation mit den Kunden erfolgt hauptsächlich über Telefon, Internet, Fax und E-Mail. Die Kommunikation mit Kunden umfasst zahlreiche Kommunikationsmittel und Prozesse. Z. B.:

- Betriebsbesichtigungen,
- Besuche bei oder vom Kunden,
- Audits durch Kunden,
- techn
-

Das vollständige QM-Dokument erhalten Sie nach der Bestellung unter www.qm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.
Die in diesem Dokument genannten mitgeltenden Unterlagen und Nachweise sind nicht Bestandteil der Lieferung.

8.3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen

8.3.1 Allgemeines

Ziel ist es, hochwertige und zuverlässige Produkte zu entwickeln, die den Anforderungen der Kunden entsprechen, ohne dabei die Wirtschaftlichkeit der Herstellung außer Acht zu lassen. Dabei sind geforderte Normen, Gesetze und Sicherheitsbestimmungen zu erfüllen. Vor allem gilt es die Entwicklungstätigkeiten zu planen und zu steuern, Entwicklungsvorgaben und Risiken zu definieren und Entwicklungsergebnisse geeignet zu verifizieren. Um eine systematische Entwicklungs- und Konstruktionstätigkeit zu gewährleisten, hat unser Unternehmen einen Geschäftsprozess festgelegt.

Mitgeltende Unterlagen

8 PB K03 Entwicklung und Konstruktion

Nachweis(e)

8 FB 06 Änderungsmitteilung

info@qm-service-wn.de
www.qm-service-wn.de

8.3.2 Entwicklungsplanung

Das Technische Büro plant und lenkt die Entwicklung und Änderung von Produkten und Verfahren und sorgt für die Übertragung der Qualitätsanforderungen auf das Produkt. Dabei werden Kundenwünsche, Marktanforderungen und Anforderungen aus der Produktion berücksichtigt.

8

Das vollständige QM-Dokument erhalten Sie nach der Bestellung unter www.qm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden. Die in diesem Dokument genannten mitgeltenden Unterlagen und Nachweise sind nicht Bestandteil der Lieferung.

L

8.3.6 Entwicklungsänderungen

Änderungen während den Entwicklungsphasen werden überwacht, gekennzeichnet, dokumentiert auf Konformität geprüft und allen betroffenen Abteilungen bekannt gemacht. Falls die Anforderungen an die Konformität geändert werden, wird eine neue Entwicklung durchgeführt.

8.4 Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen

8.4.1 Allgemeines

Durch die geplante Auswahl, Bewertung und Freigabe von externen Anbietern wird sichergestellt, dass Produkte und Dienstleistungen nur bei qualitätsfähigen und freigegebenen externen Anbietern beschafft werden. Eingekauft werden darf nur bei zugelassenen Lieferanten, die in einer Liste geführt werden.

D

Das vollständige QM-Dokument erhalten Sie nach der Bestellung unter www.qm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden. Die in diesem Dokument genannten mitgeltenden Unterlagen und Nachweise sind nicht Bestandteil der Lieferung.

8.4.2 Art und Umfang der Steuerung

Wir kontrollieren systematisch externe Lieferungen und Leistungen unmittelbar nach dem Wareneingang. Die Art und der Umfang derartiger Prüftätigkeiten sind abhängig vom zu beschaffenden Produkt und werden aufgrund des Risikos individuell festgelegt. Hierdurch wird sichergestellt, dass die Identität und die Quantität der empfangenen Produkte mit der ausgelösten Bestellung übereinstimmen. Im Rahmen von

Das vollständige QM-Dokument erhalten Sie nach der Bestellung unter www.gm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden. Die in diesem Dokument genannten mitgeltenden Unterlagen und Nachweise sind nicht Bestandteil der Lieferung.

8.5 Produktion und Dienstleistungserbringung

8.5.1 Steuerung der Produktion und der Dienstleistungserbringung

Die Steuerung der Fertigung erfolgt durch den Fertigungsauftrag auf der Grundlage der Kundenvorgaben. Durch die Optimierung und Beschreibung der für uns relevanten Prozesse wird sichergestellt, dass über alle Bereiche hinweg die für die Herstellung geeigneten Fertigungsmittel, Arbeitsabläufe und Qualitätssicherungsmaßnahmen eingesetzt werden. Über definierte Prüfungen wird sichergestellt, dass die

Das vollständige QM-Dokument erhalten Sie nach der Bestellung unter www.gm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden. Die in diesem Dokument genannten mitgeltenden Unterlagen und Nachweise sind nicht Bestandteil der Lieferung.

8.5.2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit

Rohmaterialien und Produkte und zugehörige Dokumente werden über alle Phasen der Produktrealisierung so gekennzeichnet, dass eine eindeutige Identifizierung, Zuordnung zu entsprechenden Unterlagen und Rückverfolgbarkeit gegeben ist.

Mitgeltende Unterlagen

8 PB U05 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit

Nachweis(e)

-

8.5.3 Eigentum der Kunden oder der externen Anbieter

Das vollständige QM-Dokument erhalten Sie nach der Bestellung unter www.qm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden. Die in diesem Dokument genannten mitgeltenden Unterlagen und Nachweise sind nicht Bestandteil der Lieferung.

8.5.4 Erhaltung

Jedes Produkt erfährt die ihm gemäße Behandlung, damit es im Betrieb keinen Qualitätsverlust erleidet und beim Kunden unbeschädigt, richtig verpackt und gekennzeichnet ankommt.

Mitgeltende Unterlagen

8 PB K07 Logistik & Versand

Nachweis(e)

-

8.5.5 Tätigkeiten nach der Lieferung

Auch nach der Lieferung unserer Produkte unterstützen wir unsere Kunden und stehen mit unserer Erfahrung mit komplexen Anwendungen mit Rat und Tat zur Seite. Tätigkeiten nach der Lieferung werden mit dem Kunden besprochen und festgelegt.

Das vollständige QM-Dokument erhalten Sie nach der Bestellung unter www.qm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden. Die in diesem Dokument genannten mitgeltenden Unterlagen und Nachweise sind nicht Bestandteil der Lieferung.

8.6 Freigabe von Produkten und Dienstleistungen

Das vollständige QM-Dokument erhalten Sie nach der Bestellung unter www.qm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden. Die in diesem Dokument genannten mitgeltenden Unterlagen und Nachweise sind nicht Bestandteil der Lieferung.

8.7 Steuerung nichtkonformer Ergebnisse

Produkte, die festgelegte Qualitätsanforderungen nicht erfüllen, werden gesperrt und sind von der Weiterverwendung ausgeschlossen. Entdeckte Nichtkonformitäten werden unmittelbar korrigiert, gelistet und

Das vollständige QM-Dokument erhalten Sie nach der Bestellung unter www.qm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden. Die in diesem Dokument genannten mitgeltenden Unterlagen und Nachweise sind nicht Bestandteil der Lieferung.

info@qm-service-wn.de
www.qm-service-wn.de

9 Bewertung der Leistung

9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung

9.1.1 Allgemeines

Ur

Das vollständige QM-Dokument erhalten Sie nach der Bestellung unter www.qm-service-wn.de
Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.
Die in diesem Dokument genannten mitgeltenden Unterlagen und Nachweise sind nicht Bestandteil der Lieferung.

9.1.3 Analyse und Bewertung

Die Analyse und Bewertung beziehen wir im Hinblick auf Prozesse, auf die Produkte und auf ausgewählte Merkmale, welche die Prozesse und Ergebnisse unterstützen. Analysen und Beurteilung werden zusätzlich verwendet, um Eingaben für die Managementbewertung zu liefern bzw. um die Wirksamkeit des Managementsystems beurteilen zu können.

Mitgeltende Unterlagen

9 PB U01 Kennzahlenmanagement

Nachweis(e)

9 FB 02 Kennzahlenkatalog

9.2 Internes Audit

Wir bewerten das Managementsystem regelmäßig durch interne Qualitätsaudits. Durch die Geschäftsführung 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 Managementsystems angemessen umgesetzt wurden und wirksam sind, d. h. ob das tatsächliche Handeln der Mitarbeiter mit den getroffenen Festlegungen übereinstimmt. Über

Das vollständige QM-Dokument erhalten Sie nach der Bestellung unter www.qm-service-wn.de
Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.
Die in diesem Dokument genannten mitgeltenden Unterlagen und Nachweise sind nicht Bestandteil der Lieferung.

9.3 Managementbewertung

9.3.1 Allgemeines

Die Geschäftsführung nimmt die Bewertung des Managementsystems in geplanten Abständen vor, um dessen fortdauernde Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit sowie dessen Angleichung an die strategische Ausrichtung der Organisation sicherzustellen. Die Managementbewertung dient als Controlling-Instrument und der Verbesserung. Die Leitung verschafft sich dadurch einen Überblick,

Das vollständige QM-Dokument erhalten Sie nach der Bestellung unter www.qm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.
Die in diesem Dokument genannten mitgeltenden Unterlagen und Nachweise sind nicht Bestandteil der Lieferung.

9.3.3 Ergebnisse der Managementbewertung

Die Ergebnisse der Managementbewertung enthalten Entscheidungen und Maßnahmen zu Möglichkeiten der Verbesserung, Änderungsbedarf am QM-System sowie den Bedarf an Ressourcen. Dokumentierte Informationen als Nachweis der Ergebnisse der Überprüfung durch das Management werden aufbewahrt. Aus erkannten Mängeln werden ggf. neue Qualitätsziele formuliert.

Mitgeltende Unterlagen

9 PB F02 Managementbewertung

Nachweis(e)

9 FB 05 Managementbewertung-Bericht

10 Verbesserung

10.1 Allgemeines

Durch das Managementsystem wird sichergestellt, dass Chancen zur Verbesserung genutzt werden, um die Anforderungen der Kunden zu erfüllen und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.

Dies umfasst Folgendes:

- die Verbesserung von Produkten und Dienstleistungen, um Anforderungen zu erfüllen und um zukünftige Erfordernisse und Erwartungen zu berücksichtigen,
- Korrigieren, Verhindern oder Verringern von unerwünschten Auswirkungen,
- die Verbesserung der Leistung und Wirksamkeit des Managementsystems.

10.2 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen

Das vollständige QM-Dokument erhalten Sie nach der Bestellung unter www.qm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.
Die in diesem Dokument genannten mitgeltenden Unterlagen und Nachweise sind nicht Bestandteil der Lieferung.

10.3 Fortlaufende Verbesserung

Unser Unternehmen hat sich der ständigen Verbesserung verpflichtet.
Die gezielte Auswertung von Daten aus:

interne und
externe Audits

Verbesserungs-
vorschläge

Steuerung der
Unternehmens-
politik und -ziele

Management-
bewertung

Das vollständige QM-Dokument erhalten Sie nach der Bestellung unter www.qm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.
Die in diesem Dokument genannten mitgeltenden Unterlagen und Nachweise sind nicht Bestandteil der
Lieferung.