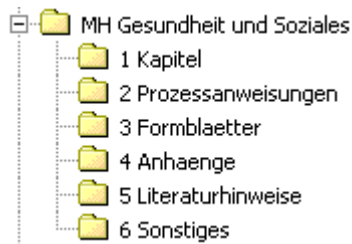


Inhaltsübersicht CD

Verzeichnisse auf CD



Inhalt der CD sortiert nach Normpunkten DIN EN ISO 9001:2000

Form	Punkt in der Norm	Dateiname	Verzeichnis
Kapitel	1	Anwendungsbereich	CD:\1 Kapitel
Nachweis	1.2.0	100 Organisationsdiagramm	CD:\3 Formblätter
Kapitel	2	Normative Verweise	CD:\1 Kapitel
Kapitel	3	Begriffe	CD:\1 Kapitel
Kapitel	4	Qualitätsmanagementsystem	CD:\1 Kapitel
Nachweis	4.2.3	Liste der Dokumente	CD:\3 Formblätter
Nachweis	4.2.4	Liste der Arbeitsanweisungen	CD:\3 Formblätter
Nachweis	4.3.0	Anwendung QM	CD:\3 Formblätter
Kapitel	5	Verantwortung der Leitung	CD:\1 Kapitel
Nachweis	5.1.0	Verpflichtung der Leitung	CD:\3 Formblätter
Nachweis	5.2.3	Schweigepflicht	CD:\3 Formblätter
Prozess	5.3.1	Ermittlung Q-Politik	CD:\2 Prozessanweisungen
Prozess	5.4.1	Ermittlung Q-Ziele	CD:\2 Prozessanweisungen
Nachweis	5.4.1	Qualitätsziele	CD:\3 Formblätter
Prozess	5.5.3	Interne Kommunikation	CD:\2 Prozessanweisungen
Nachweis	5.5.3	Interne Mitteilung	CD:\3 Formblätter

Form	Punkt in der Norm	Dateiname	Verzeichnis
Nachweis	5.6.1	QM Bewertung	
Kapitel	6	Management von Ressourcen	CD:\1 Kapitel
Prozess	6.1.1	Einführung neuer Mitarbeiter	CD:\2 Prozesseanweisungen
Nachweis	6.1.1	Liste Werkzeuge	CD:\3 Formblätter
Nachweis	6.1.1	Liste der beigestellten Produkte	CD:\3 Formblätter
Prozess	6.2.2	Plan Realisierung Schulung	CD:\2 Prozesseanweisungen
Nachweis	6.2.1	Arbeitsvertrag	CD:\3 Formblätter
Nachweis	6.2.1	Einarbeitungsplan	CD:\3 Formblätter
Nachweis	6.2.1	Zielvereinbarung	CD:\3 Formblätter
Nachweis	6.2.2	Schulungsplan	CD:\3 Formblätter
Nachweis	6.3.0	Arbeitsplatzbeschreibung	CD:\3 Formblätter
Prozess	6.3.1	Bedarf Infrastruktur	CD:\2 Prozesseanweisungen
Nachweis	6.4.0	Abfallplan	CD:\3 Formblätter
Nachweis	6.4.0	Materialliste	CD:\3 Formblätter
Nachweis	6.4.0	Sauberkeitskonzept	CD:\3 Formblätter
Nachweis	6.5.0	Verteilerplan	CD:\3 Formblätter
Prozess	6.6.0	Lieferantenbewertung	CD:\2 Prozesseanweisungen
Nachweis	6.6.0	Qualitätsplan Beschaffung	CD:\3 Formblätter
Nachweis	6.6.0	Auswertung Garantieleistungen	CD:\3 Formblätter
Nachweis	6.6.0	Lieferantenbewertung	CD:\3 Formblätter
Nachweis	6.6.0	Lieferantenblatt	CD:\3 Formblätter
Nachweis	6.6.0	Liste zugelassener Lieferanten	CD:\3 Formblätter
Prozess	6.7.1	Katastrophenplan	CD:\2 Prozesseanweisungen

Form	Punkt in der Norm	Dateiname	Verzeichnis
Prozess	6.8.0	Finanzplanung	CD:\2 Prozesseanweisungen
Kapitel	7	Produkt-/Dienstleistungsrealisierung	CD:\1 Kapitel
Prozess	7.1.0	Planung der Dienstleistungsprozesse	CD:\2 Prozesseanweisungen
Nachweis	7.1.0	Prozesslandschaft	CD:\3 Formblätter
Nachweis	7.1.0	Wechselwirkung der Prozesse	CD:\3 Formblätter
Nachweis	7.2.1	Pflichtenheft	CD:\3 Formblätter
Prozess	7.2.3	Kommunikation mit dem Kunden	CD:\2 Prozesseanweisungen
Nachweis	7.2.3	Behandlungsvertrag	CD:\3 Formblätter
Prozess	7.3.1	Entwicklungsplanung	CD:\2 Prozesseanweisungen
Nachweis	7.3.1	Liste der aktuellen Entwicklungen	CD:\3 Formblätter
Prozess	7.3.2	Entwicklungseingaben	CD:\2 Prozesseanweisungen
Prozess	7.3.3	Entwicklungsergebnisse	CD:\2 Prozesseanweisungen
Prozess	7.3.4	Entwicklungsbewertung	CD:\2 Prozesseanweisungen
Prozess	7.3.5	Entwicklungsverifizierung	CD:\2 Prozesseanweisungen
Prozess	7.3.6	Entwicklungsvalidierung	CD:\2 Prozesseanweisungen
Nachweis	7.3.6	Checkliste Validierung	CD:\3 Formblätter
Prozess	7.3.7	Entwicklungsänderungen	CD:\2 Prozesseanweisungen
Prozess	7.4.1	Beschaffung	CD:\2 Prozesseanweisungen
Nachweis	7.4.2	Beschaffungsvorlage	CD:\3 Formblätter
Prozess	7.4.3	Verifizierung Beschaffung	CD:\2 Prozesseanweisungen
Nachweis	7.4.3	Sperrzettel	CD:\3 Formblätter
Prozess	7.5.1	Lenkung Dienstleistung	CD:\2 Prozesseanweisungen
Prozess	7.5.1	Planung Dienstleistungsrealisierung	CD:\2 Prozesseanweisungen

Form	Punkt in der Norm	Dateiname	Verzeichnis
Nachweis	7.5.1	Dienstleistungskonzept	CD:\3 Formblätter
Nachweis	7.5.1	Wartungsergebnisse	CD:\3 Formblätter
Prozess	7.5.2	Validierung der Prozesse	CD:\2 Prozesseanweisungen
Nachweis	7.5.2	Prüfplan	CD:\3 Formblätter
Nachweis	7.5.2	Liste der Prüfmittel	CD:\3 Formblätter
Nachweis	7.5.2	Prüfgerätekarte	CD:\3 Formblätter
Nachweis	7.5.2	Prüfprotokoll	CD:\3 Formblätter
Prozess	7.5.3	Kennzeichnung / Rückverfolgung	CD:\2 Prozesseanweisungen
Nachweis	7.5.3	Erfassen von Chargen	CD:\3 Formblätter
Prozess	7.5.4	Eigentum des Kunden	CD:\2 Prozesseanweisungen
Prozess	7.5.5	Ablauf Dienstleistung	CD:\2 Prozesseanweisungen
Kapitel	8	Messung, Analyse und Verbesserung	CD:\1 Kapitel
Prozess	8.2.1	Kundenzufriedenheit	CD:\2 Prozesseanweisungen
Nachweis	8.2.1	Kundenzufriedenheit	CD:\3 Formblätter
Prozess	8.2.2	Internes Audit	CD:\2 Prozesseanweisungen
Nachweis	8.2.2	Abweichungsbericht Audit	CD:\3 Formblätter
Prozess	8.2.5	Überwachung/Messung Prozesse	CD:\2 Prozesseanweisungen
Prozess	8.3.2	Lenkung Fehler	CD:\2 Prozesseanweisungen
Nachweis	8.3.2	Reklamationsbericht	CD:\3 Formblätter
Nachweis	8.5.4	Inhalte Risikoanalyse	CD:\3 Formblätter
Nachweis	8.5.4	Präventionskonzept	CD:\3 Formblätter

Aufbau CD

Form	Dateiname	Verzeichnis
Verzeichnis	1 Kapitel (Alle Kapitel des Handbuches)	CD:\1 Kapitel
Verzeichnis	2 Prozesseanweisungen (Prozessbeschreibungen)	CD:\2 Prozesseanweisungen
Verzeichnis	3 Formblätter (Nachweise)	CD:\3 Formblätter
Verzeichnis	4 Anhänge (Informationen zur Vorgehensweise)	CD:\4 Anhänge
Verzeichnis	5 Literaturhinweise	CD:\5 Literaturhinweise
Verzeichnis	6 Sonstiges (Prozesse Behandlung, Beratung, Diagnose und Rückruf)	CD:\6 Sonstiges
Datei	Abkürzungsverzeichnis	CD:\
Datei	Benutzerhinweise	CD:\
Datei	Inhaltsverzeichnis	CD:\
Datei	Profiler 2003	CD:\
Datei	Prozessfeld	CD:\
Datei	Verzeichnisstruktur	CD:\

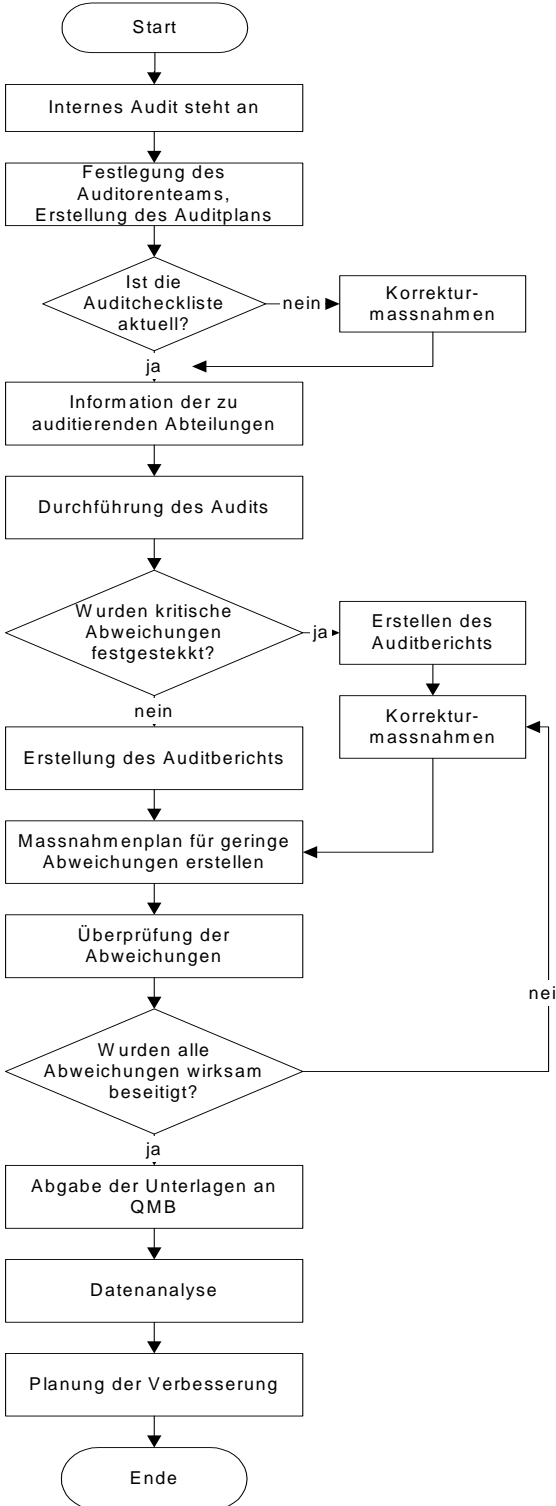
430 Anwendung der Qualitätsmanagement- Grundsätze

Um unsere Organisation erfolgreich zu führen und zu betreiben, ist es notwendig, sie systematisch und wahrnehmbar zu leiten und zu lenken.

Die bereits im Vorwort angeführten Grundsätze wurden für die Verwendung durch die oberste Leitung entwickelt, um unsere Organisation zu verbesserter Leistung zu führen. Diese Grundsätze des Qualitätsmanagements lauten wie folgt:

- **Kundenorientierung:** Wir sind abhängig von unseren Kunden und müssen daher gegenwärtige und zukünftige Erfordernisse der Kunden verstehen, deren Anforderungen erfüllen und danach streben, deren Erwartungen zu übertreffen.
- **Führung:** Unsere Führungskräfte schaffen die Übereinstimmung von Zweck und Ausrichtung der Organisation. Sie sollen das interne Umfeld schaffen und erhalten, in dem sich alle Mitarbeiter voll und ganz für die Erreichung der Ziele unserer Organisation einsetzen können.
- **Einbeziehung aller Mitarbeiter:** Auf allen Ebenen machen unserer Mitarbeiter das Wesen unserer Organisation aus, und ihre vollständige Einbeziehung ermöglicht, ihre Fähigkeiten zum Nutzen der Organisation einzusetzen.
- **Prozessorientierter Ansatz:** Ein erwünschtes Ergebnis lässt sich effizienter erreichen, wenn all unsere Tätigkeiten und die dazugehörigen Ressourcen als Prozess geleitet und gelenkt werden.
- **Systemorientierter Managementansatz:** Das Erkennen, Verstehen, Leiten und Lenken von miteinander in Wechselbeziehung stehenden Prozessen als System tragen zur Wirksamkeit und Effizienz unserer Organisation beim Erreichen unserer Ziele bei.
- **Ständige Verbesserung:** Die ständige Verbesserung der Gesamtleistung unserer Organisation stellt ein permanentes Ziel der Organisation dar.
- **Sachbezogener Ansatz zur Entscheidungsfindung:** Alle wirksamen Entscheidungen beruhen auf der Analyse von Daten und Informationen.
- **Lieferantenbeziehungen zum gegenseitigen Nutzen:** Unsere Organisation und unsere Lieferanten sind voneinander abhängig. Beziehungen zum gegenseitigen Nutzen erhöhen die Wertschöpfungsfähigkeit beider Seiten.

Die erforderliche Anwendung der acht Grundsätze des Qualitätsmanagements durch unsere Organisation führt zum Nutzen für interessierte Parteien wie z.B. besserer Geldrückfluss, die Wertschöpfung und höhere Stabilität.

Bemerkung	Ablauf	E	V	M	I
					
Auditplan, Vorgaben		GL	QMB		
Geschäftsordnung, gesetzliche Grundlagen			QMB		
Ergänzung der Auditfragenliste			QMB	Auditoren	
Infoschreiben gemäß Vorgaben			QMB		AL
gemäß Auditplan				Auditoren team	AL MA
Erstellung anhand festgestellter Abweichungen			s.o.		
bei schwerwiegenden Abweichungen wird ein Maßnahmenplan zusammen mit GL erstellt			s.o.		
			s.o.	AL	
Überprüfung der Wirksamkeit durch Stichproben			s.o.	AL	
Bei nicht ordnungsgemäßer Umsetzung der Maßnahmen wird die Abweichung als "kritisch" eingestuft			s.o.		
			s.o.	QMB	
Archivierung der Abweichungen, sie werden beim nächsten Audit nochmals überprüft.			QMB		
Daten gehen in die statistische Auswertung; werden bei der ständigen Verbesserung berücksichtigt			QMB	AL	
QMB: Qualitätsmanagementbeauftragter GL: Geschäftsleitung AL: Abteilungsleitung MA: Mitarbeiter	LP: Leiter Personalwesen TL: Teamleiter TN: Teilnehmer AF: Abteilung Finanzen	LE: Leiter Einkauf SB: Sicherheitsbeauftragter KS: Kundenservice TZ: Telefonzentrale			