

Inhaltsverzeichnis

0.1 Geforderte Nachweise / Dokumentierte Informationen DIN EN ISO 9001	3
0.2 Geforderte Nachweise / Dokumentierte Informationen DIN EN ISO 17100	3
1 Unternehmensdaten	3
2 Normative Verweisungen	3
4 Kontext der Organisation	3
4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes	3
4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien	3
4.3 Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems	3
4.4 Qualitätsmanagementsystem und dessen Prozesse	4
5 Führung	4
5.2 Politik	4
5.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation	4
6 Planung	4
6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen	4
6.2 Qualitätsziele und Planung zur deren Erreichung	4
6.3 Planung von Änderungen	4
7 Unterstützung	4
7.1 Ressourcen	4
7.1.3 Infrastruktur	5
7.1.4 Prozessumgebung	5
7.1.5 Ressourcen zur Beobachtung und Messung	5
7.1.6 Wissen der Organisation	5
7.2 Kompetenzen und Qualifikationen	5
7.3 Bewusstsein	6
7.4 Kommunikation	6
7.5 Dokumentierte Information	6
7.5.1 Allgemeines	6
7.5.2 Erstellen und Aktualisieren	6
7.5.3 Lenkung dokumentierter Information	6
8 Betrieb	7
8.1 Betriebliche Planung und Steuerung	7
8.2 Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen	7
8.2.1 Kommunikation mit den Kunden	7

QM & Übersetzungsleistungen

8 2 2 Bestimmen von Anforderungen in Bezug auf Produkte und Dienstleistungen.....	8
8 2 3 Überprüfung von Anforderungen in Bezug auf Produkte und Dienstleistungen	8
8 2 4 Änderungen von Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen	9
8 3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen	9
8 4 Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen	9
8 4 1 Allgemeines	9
8 4 2 Art und Umfang der Steuerung	9
Drittanbieter	9
8 4 3 Informationen für externe Anbieter	9
8 5 Leistungserbringung	9
8 5 1 Projektsteuerung	9
8 5 2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit	11
8 5 3 Eigentum der Kunden oder der externen Anbieter	12
8 5 4 Erhaltung	12
8 5 5 Tätigkeiten nach der Lieferung	12
8 5 6 Überwachung von Änderungen	12
8 6 Freigabe von Leistungen	12
8 7 Steuerung nichtkonformer Prozessergebnisse	13
9 Bewertung der Leistung	13
9 1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung	13
9 1 1 Allgemeines	13
9 1 2 Kundenzufriedenheit / Feedback	13
9 1 3 Analyse und Bewertung	14
9 2 Internes Audit	14
9 3 Managementbewertung	14
10 Verbesserung	15
10 1 Allgemeines	15
10 2 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen	15
10.3 Fortlaufende Verbesserung	15
3 Begriffe	15

0.1 Geforderte Nachweise / Dokumentierte Informationen DIN EN ISO 9001

- Anwendungsbereich des Qualitätsmanagementsystems
- Notwendige Prozesse
- Qualitätspolitik
- Qualitätsziele
- Verwendete Ressourcen
- Kalibriernachweise
- Kompetenznachweise
- Informationen zur Dokumentenlenkung
- Dokumente zur betrieblichen Planung und Steuerung
- Ergebnisse der Auftragsprüfung
- Produkt- und Dienstleistungsanforderungen
- Entwicklungsnachweise, Entwicklungseingaben
- Steuerungsmaßnahmen der Entwicklung
- Entwicklungsänderungen
- Maßnahmen aus Anbieteranfragen
- Produktions- und oder Dienstleistungsnachweise
- Informationen zur Rückverfolgbarkeit
- Maßnahmen aus Verlust und Beschädigung von Kunden- und Anbietereigentum
- Ergebnisse aus Prüfungen von Änderungen
- Produkt- und Dienstleistungsfreigaben
- Unterlagen zu Nichtkonformitäten
- Nachweise der Leistungsbewertung
- Methodennachweise zur Kundenzufriedenheitserfassung
- Ergebnisse der Managementbewertung
- Arten von Nichtkonformitäten, getroffene Maßnahmen und Ergebnisse

0.2 Geforderte Nachweise / Dokumentierte Informationen DIN EN ISO 17100

- Verfahren zu personellen Ressourcen
- Nachweise Kompetenzen allgemein
- Kompetenzen Übersetzer
- Kompetenzen Revisoren
- Kompetenzen Fachprüfer/-innen
- Kompetenzen Projektmanager/-innen
- Nachweise kontinuierliche Weiterbildungen
- Nachweis Infrastruktur / Technologien
- Verfahren zu Anfragen
- Kundenvereinbarungen und Änderungen
- Aufzeichnungen zu mangelnden Informationen
- Angenommene Übersetzungsprojekte
- Projektzuweisungen
- Verfahren Sprachliche Spezifikation
- Projektdokumentation
- Korrekturmaßnahmen
- Feedback

1 Unternehmensdaten

Unternehmensbezeichnung: Translate AG
Straße: Zum Salm 27
PLZ, Ort: D-88662 Überlingen

GF: Fritz Mustermann,
QM-Manager/-in: Hans Mustermann

Anzahl Mitarbeiter/-innen: x
Fokus des Unternehmens: Übersetzungsleistungen

2 Normative Verweisungen

DIN EN ISO 9001:2015
DIN EN ISO 17100:2016

4 Kontext der Organisation

4 1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes

Nachweis(e)
FB 4 1 0 Kontext, Erfordernisse und Erwartungen

4 2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien

Nachweis(e)
FB 4 1 0 Kontext, Erfordernisse und Erwartungen

4 3 Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems

Anwendungsbereich des Qualitätsmanagementsystems:

- Übersetzungsleistungen nach zuvor vereinbarten Bedingungen / Projekten

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

- 7 1 5 Ressourcen zur Überwachung und Messung
- 8 3 Entwicklung
- 8 5 5 Tätigkeiten nach der Lieferung

4 4 Qualitätsmanagementsystem und dessen Prozesse

Arbeitsanweisung

AA 4 4 0 Prozesserstellung

Nachweis(e)

FB 4 4 0 Prozesse

5 Führung

5 2 Politik

5.2.1 Entwicklung der Qualitätspolitik

Die Qualitätspolitik wurde von der Leitung erstellt.

5.2.2 Bekanntmachung der Qualitätspolitik

Die Qualitätspolitik wird allen interessierten Parteien zur Verfügung gestellt.

Nachweis(e)

FB 5 2 0 Qualitätspolitik

5 3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation

Die Verantwortlichkeiten und Befugnisse für relevante Rollen sind zugewiesen, intern kommuniziert und werden verstanden.

Nachweis(e)

FB 5 3 0 Organisationsdiagramm,

FB 5 3 0 Verantwortungen und Befugnisse

6 Planung

6 1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen

6.1.1

Aus unseren Themen zum Kontext (4.1) und Anforderungen (4.2) sind Risiken und Chancen bestimmt.

Nachweis(e)

FB 6 1 0 Chancen und Risiken,

FB 6 1 0 Risiken Maßnahmen,

6 2 Qualitätsziele und Planung zur deren Erreichung

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

Nachweis(e)

FB 6 2 0 Qualitätsziele

6 3 Planung von Änderungen

Änderungen am QM-System werden systematisch geplant und durchgeführt.

7 Unterstützung

7 1 Ressourcen

Wir haben die Ressourcen für den Aufbau, der Verwirklichung, Aufrechterhaltung und Verbesserung festgelegt und bereitgestellt.

Wir haben eine(n) Qualitätsmanager/-in bestellt, der / die fortlaufend die Anforderungen der Kunden, das Managementsystem aufrechterhält sowie gesetzliche und behördliche Anforderungen überwacht.

Alle Personen zur Steuerung von Prozessen sind festgelegt.

Nachweis(e)

FB 7 1 0 Benennung Qualitätsmanager/-in

7 1 3 Infrastruktur

Technische und technologische Ressourcen

Unsere Infrastruktur ist in der Inventarliste aufgeführt.

Sie beinhaltet:

- Computer zur Gewährleistung
 - Eines vertraulichen Umgangs mit Informationen
 - Speicherung, Abrufung, Archivierung und Entsorgung von Daten
- Kommunikationshilfen in
 - Hardware
 - Software
- Mediale und Informationsressourcen
- Werkzeuge zur Übersetzung (Software)

Folgende Systeme setzen wir ein:

- | | |
|--------------------------|---------------------------|
| ➤ Content Management | ➤ Revisionierung |
| ➤ Desktop Publishing | ➤ Lokalisierung |
| ➤ Textverarbeitung | ➤ Maschinelle Übersetzung |
| ➤ Übersetzungsmanagement | ➤ Terminologieverwaltung |
| ➤ Translation Memory | ➤ Projektmanagement |
| ➤ Qualitätssicherung | ➤ Spracherkennung |

Prozess(e)

PA 7 1 3 Externe Wartungen,

7 1 4 Prozessumgebung

Zur Durchführung unserer Prozesse und zur Erreichung der Konformität haben wir die notwendige Umgebung ermittelt und halten diese aufrecht. Beispiele: Temperatur und Sauberkeit.

7 1 5 Ressourcen zur Überwachung und Messung

Die Ressourcen sind für die jeweilige Art der unternommenen Überwachung- und Messtätigkeiten geeignet, werden aufrechterhalten und sind fortlaufend überwacht.

Für interne und externe Überwachungen werden Protokolle / Kalibriernachweise erstellt und aufbewahrt.

7 1 6 Wissen der Organisation

Um unser Unternehmen zu betreiben und die Konformität mit Produkten und Dienstleistungen sicherzustellen, haben wir unser Wissen ermittelt und gelistet. Das Wissen wird laufend aufrechterhalten.

Benötigtes Wissen:

- | | |
|--------------------------------------|----------------------------|
| ➤ Übersetzer/-innen nach Zielsprache | ➤ Korrekturleser/-innen |
| ➤ Revisoren / Revisorinnen | ➤ Kaufmännische Kenntnisse |
| ➤ Projektmanager/-innen | ➤ EDV-Kenntnisse |
| ➤ Prüfer/-innen | |

7 2 Kompetenzen und Qualifikationen

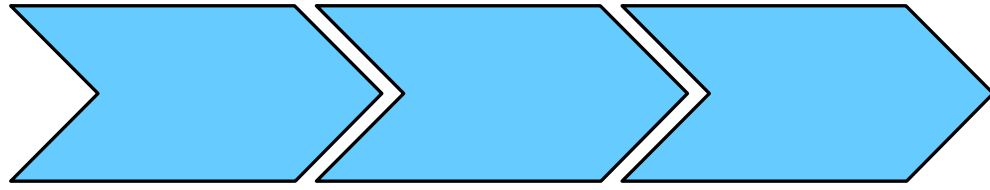
Wir haben die für die Erbringung unserer Produkte und Dienstleistungen notwendigen Kompetenzen ermittelt und halten diese aufrecht.

Übersetzer/-innen /; Revisor/-innen; Prüfer/-innen und Projektmanager/-innen → Kompetenz

Kompetenzanforderungen zu:

- | | |
|-------------------------------|----------------------------|
| ➤ Übersetzungen | ➤ Informationsverarbeitung |
| ➤ In Ziel und Ausgangssprache | ➤ Kulturen |
| ➤ Recherchen | ➤ Technik |
| ➤ Informationsgewinnung | ➤ Sachgebieten |

Qualitätsmanagement Verlag



Seiler

Dokumentationen

Regelwerk

Übersetzungsleistungen

Prozessbeschreibungen

**DIN EN ISO 9001:2015
und DIN EN ISO 17100:2016**

Prozessbeschreibungen auf der CD:

- 7 1 3 Externe Wartungen
- 7 2 0 Erforderliche Kompetenzen
- 7 2 0 Schulungen
- 7 2 0 Weiterbildung
- 7 4 0 Externe Kommunikation
- 7 4 0 Interne Kommunikation
- 7 5 3 Lenkung aufgezeichneter Informationen
- 7 5 3 Lenkung externer Informationen
- 7 5 3 Lenkung interner Informationen
- 8 1 0 Arbeitsablauf Übersetzungen
- 8 2 2 Angebote
- 8 2 2 Behandlung von Reklamationen
- 8 2 3 Auftragsänderungen
- 8 4 2 Auswahl Anbieter
- 8 4 2 Beschaffung allgemein
- 8 4 2 Kontrolle Leistungen
- 8 4 3 Kommunikation Anbieter
- 8 5 2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit
- 8 5 3 Eigentum Kunden / Anbieter
- 8 6 0 Prüfung
- 8 7 0 Nichtkonformitäten
- 9 1 2 Kundenzufriedenheit Feedback
- 9 1 3 Leistung Anbieter
- 9 1 3 Leistungsanalyse
- 9 2 2 Internes Audit
- 10 1 0 Planung Verbesserungen
- 10 2 0 Korrekturmaßnahmen

7.1.3 Externe Wartungen

MA	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf / Hilfsmittel
	Leitung	<pre> graph TD Start([Start]) --> A[Wartung ist ausgewiesen] A --> B{Externe Wartung notwendig?} B -- Ja --> C{Geeigneter Anbieter vorhanden?} B -- Nein --> D[Eigenwartung] C -- Ja --> E[Beschaffung] C -- Nein --> F[Durchführung Wartung] E --> F F --> G{Leistung in Ordnung?} G -- Ja --> H[Datenpflege] G -- Nein --> I[Reklamation] I --> H D --> J([ENDE]) H --> J </pre>	Herstellerangaben Herstellerangaben Herstellerangaben Herstellerangaben Leistungsnachweis Alle Unterlagen	Interne Wartung ist benötigt bei Ausfall, EDV, Softwareupdates und Ausfall wartungspflichtiger Maschinen. Bei möglicher interner Abstellung werden die Herstellerangaben beachtet. Wenn kein geeigneter Anbieter vorhanden ist, wird ein Anbieter gesucht. Die Arbeit des Anbieters vor Ort abgenommen. Abweichungen werden notiert Das Wochenende wird bei der Frist nicht mit einbezogen. Aktualisierung der Unterlagen und ggfs. Vermerk wenn dies notwendig ist. Rechnung und Leistungsnachweis an die Verwaltung.

8.1.0 Arbeitsablauf / Übersetzungen

MA	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf / Hilfsmittel
Leitung	PM	Start Vertragswesen / Vereinbarungen	Projektunterlagen, PA „Ermittlung Anforderungen“	Beinhaltet (ISO 17100): Anfragenbearbeitung (4.2) Angebote (4.3) Vereinbarungen mit Kunden (4.4) Umgang Projektinformationen (4.5) Anfragenbearbeitung (4.2)
	PM	Projektvorbereitung	Projektunterlagen, Mails, Rohdaten	Beinhaltet (ISO 17100): Administrative Tätigkeiten (4.6.1 ff) Projektvorbereitung (4.6.2 ff) Sprachliche Spezifikation (4.6.3 ff)
PM	ÜS	Übersetzung	Projektunterlagen, Software	Beinhaltet (ISO 17100): Übersetzung (5.3.1) Entsprechend den vertraglichen Regelungen
PM	ÜS	Eigenkontrolle	Ergebnisse, Checkliste	Beinhaltet (ISO 17100): Kontrolle durch Übersetzer/-in (5.3.2)
PM	Revisor/-in	Revision	Ergebnisse, Checkliste, Bericht	Beinhaltet (ISO 17100): Revision durch Revisor/-in (5.3.3)
ÜS	PM	Fachliche Prüfung	Ergebnisse, Checkliste, Bericht	Beinhaltet (ISO 17100): Fachliche Prüfung der Leistung (5.3.4)
ÜS	PM	Korrekturlesung	Ergebnisse, Checkliste, Bericht	Beinhaltet (ISO 17100): Korrekturlesung der Ergebnisse (5.3.5)
	PM	Verifizierung / Freigabe	Ergebnisse, Checkliste, Bericht	Beinhaltet (ISO 17100): Prüfung aller Ergebnisse und Freigabe. Weiterleitung an Kunde (5.3.6)
Auftrag-geber	PM	Feedback (Kundenzufriedenheit)	Ergebnisse, Checkliste, Bericht, Notizen	Beinhaltet (ISO 17100): Erfassung der Kundenzufriedenheit / Feedback (6.1)
Leitung	PM	Projektabschluss	Alle Unterlagen	Beinhaltet (ISO 17100): Abschluss und Ablage des Projektes, ggfs. Schlussrechnung (6.2)
		ENDE		

9.1.2 Kundenzufriedenheit / Feedback

MA	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf / Hilfsmittel
	PM	Start ↓ Datensammlung ↓ Auswertung der Daten ↓ Projektvorgaben erfüllt? Nein → PA „Korrekturmaßnahmen“ Ja → Risiken für zukünftige Projekte erkannt? Ja → Chancen Risiken überarbeiten Nein → Bewertung ↓ ENDE	Mails, Schriftverkehr, externe Bewertungen, Fehlerunterlagen FB Datenanalyse PA „Korrekturmaßnahmen“, Maßnahmenplan, Projektunterlagen FB Chancen Risiken FB Datenanalyse	Informationen über eingegangene Reklamationen, zugesagte Liefertermine und tatsächliche Termine, Veränderungen am Markt (technische Weiterentwicklung), Notizen aus Kundengesprächen, Ergebnisse aus Kundenaudits etc. sammeln. Auswerten der Daten und Notizen. Verfahren gemäß PA „Korrektur- & Vorbeugemaßnahmen“, die Ursachenforschung steht im Vordergrund. Überarbeitung der laufend erkannten Gefährdungen. Die Ergebnisse werden in dem Formblatt überarbeitet. Im Rahmen der Managementbewertung wird das Ergebnis bewertet.

10.2.0 Korrekturmaßnahmen

MA	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf / Hilfsmittel
		<pre> graph TD Start([Start]) --> Bedarf[Bedarf erkennen] Bedarf --> Analyse[Problemanalyse] Analyse --> Kommu[Interne Kommunikation] Kommu --> Info[Information der betroffenen Bereiche] Info --> Moeglich{Maßnahme(n) möglich?} Moeglich -- Ja --> Umsetz[Umsetzung oder Maßnahmenplan] Moeglich -- Nein --> Analyse Umsetz --> Wirksam{Maßnahme(n) wirksam?} Wirksam -- Ja --> Abschluss[Abschluss Maßnahmenplan] Wirksam -- Nein --> Analyse Abschluss --> Ende([ENDE]) </pre>		
	Leitung		Dokumente	Unterlagen aus Prozessergebnissen, Dokumente und Aufzeichnungen aller Art.
PM	Leitung		Maßnahmenplan	Bewertung des Produktes, der Dienstleistung auch im Hinblick auf Vorbeugemaßnahmen. Ursachenanalyse .
PM	Leitung		Maßnahmenplan	Besprechung des Problems und der möglichen Maßnahmen. Beurteilung des Handlungsbedarfs. Ableiten von Maßnahmen und Änderungen.
PM	Leitung		Maßnahmenplan	Die betroffenen Stellen und Bereiche (auch extern) werden in die Maßnahmen eingewiesen.
	Leitung		Maßnahmenplan	Wirksam sind die Maßnahmen, wenn sie den gewünschten Erfolg bringen können. Vorbeugemaßnahmen werden vermerkt.
PM	Leitung		Maßnahmenplan	Der Maßnahmenplan beinhaltet Problem, Maßnahme, Termin, Verantwortung und Tag der Überprüfung.
	Leitung		Maßnahmenplan	Die Maßnahme ist erfolgreich umgesetzt, wenn das Problem nicht oder nicht mehr auftritt. Es wird eine Wirksamkeitsprüfung durchgeführt.
PM	Leitung		Maßnahmenplan, Managementbewertung, Risiken Maßnahmen	Abschließend: Informationen von betroffenen Bereichen und der Leitung über das Ergebnis. Die Ergebnisse gehen in die Managementbewertung ein.

Grundlagen	1
Gültigkeit	1
Ziel und Grund	1
Allgemeines	1
Abkürzungen	1
Zu beachtende Punkte bei der Erstellung von Prozessbeschreibungen	1
Grafisches Beispiel.....	3

Grundlagen

Kapitel 4 Abschnitt 4.4.0 "Qualitätsmanagementsystem und dessen Prozesse".

Gültigkeit

Diese Anweisung betrifft alle Personen, die Prozessbeschreibungen erstellen.

Ziel und Grund

Die Vereinheitlichung der Prozessbeschreibungen im Unternehmen und die Sicherstellung der richtigen Inhalte.

Allgemeines

In unserem Unternehmen werden Prozessbeschreibungen nach vielfältiger Art erstellt. Um eine einheitliche Vorgehensweise zu gewährleisten, wurde diese Arbeitsanweisung erstellt.

Abkürzungen

Leitung	Geschäftsführung
QM	Qualitätsmanager/-in

Zu beachtende Punkte bei der Erstellung von Prozessbeschreibungen

In jeder Prozessbeschreibung beachten wir die folgenden Anforderungen:

- Prozesseingaben
 - Die Eingaben, die für den Prozess notwendig sind. Beispiel: Lagerbestand, Materialeigenschaften für den Prozess Beschaffung.
- Prozessergebnis
 - Das Prozessergebnis, welches zu erwarten ist, muss festgelegt und dem Anwender bekannt gemacht sein. Beispiel: Weiterleitung der Unterlagen an die Verwaltung zur Bezahlung bei Beschaffungen.
- Kriterien und Methoden zur Durchführung
 - Die Kriterien zur Durchführung müssen hervorgehen. Beispiel: Zuwenig Produkte im Lager.
 - Die Methode zur Durchführung ist festgelegt. Beispiel: Zählen des Bestandes und Suche nach Anbieter.
- Art der Messung

4.4.0 Arbeitsanweisung Prozesserstellung

- Jeder Prozess kann gemessen werden. Manchmal macht es aber keinen Sinn, da der Prozess von geringer Bedeutung ist. Beispiel: Hat die Beschaffung stattgefunden.
- Messmethoden
 - Die Methode der Messung kann für jeden Prozess in der Beschreibung festgelegt werden oder global. Beispiel: Formblatt Leistungsanalyse.
- Leistungsindikatoren
 - Sie bestimmen die signifikanten Faktoren für die erfolgreiche Durchführung. Beispiel: Anbieter müssen geeignet sein.
- Verantwortungen / Befugnisse
 - Sie werden bei jeder Prozessbeschreibung genannt, um eindeutige Zuordnungen gewährleisten zu können. Beispiel: Verantwortung Beschaffung ist bei dem Einkauf, die Pflicht zur Mitarbeit haben die Bedarfsträger/-innen.
- Prozessrisiken, Chancen und abgeleitete Maßnahmen
 - Sie werden benannt und beachtet bei der Beschreibung des Prozesses. Sie müssen jedoch nicht zwingend im Prozess beschrieben sein. Beispiel: In der Beschaffung besteht das Risiko, das falsche Produkt zu beschaffen und die Chance, den Einkauf zu optimieren. Abgeleitete Maßnahmen sind nur bei freigegebenen Anbietern eine Beschaffung durchzuführen.
- Prozessüberwachung
 - Die Prozessüberwachung kann explizit festgelegt sein oder sie ergibt sich aus dem Prozess. Beispiel: Bestellungen werden vom System oder durch einen Ordner überwacht. Die Rechnung kommt jedoch stets von ganz allein.
- Änderungen
 - Prozessänderungen müssen beschrieben und dokumentiert sein, damit alle Beteiligten auch die Änderungen kennen. Beispiel: Die Verantwortung für die Beschaffung wechselt.
- Prozessverbesserungen
 - Prozessverbesserungen werden bei Erkennung einer Verbesserung durchgeführt, werden als Hinweis Dritter oder systematisch durch Auswertungen erkannt. Beispiel: Erweiterung der Einkaufsbedingungen.
- Dokumente und deren Aufbewahrung
 - Notwendige und festgelegte Dokumente / Informationen werden durch das QM-System gelenkt oder für den Prozess speziell festgelegt. Beispiel: Lieferscheine und Rechnungen werden vom Einkauf 10 Jahre aufbewahrt.
- Prozessabfolge und deren Wechselwirkungen
 - Bei jedem Prozess werden die logische Abfolgen und Wechselwirkungen beschrieben. Beispiel: Fragestellungen in der Beschaffung.

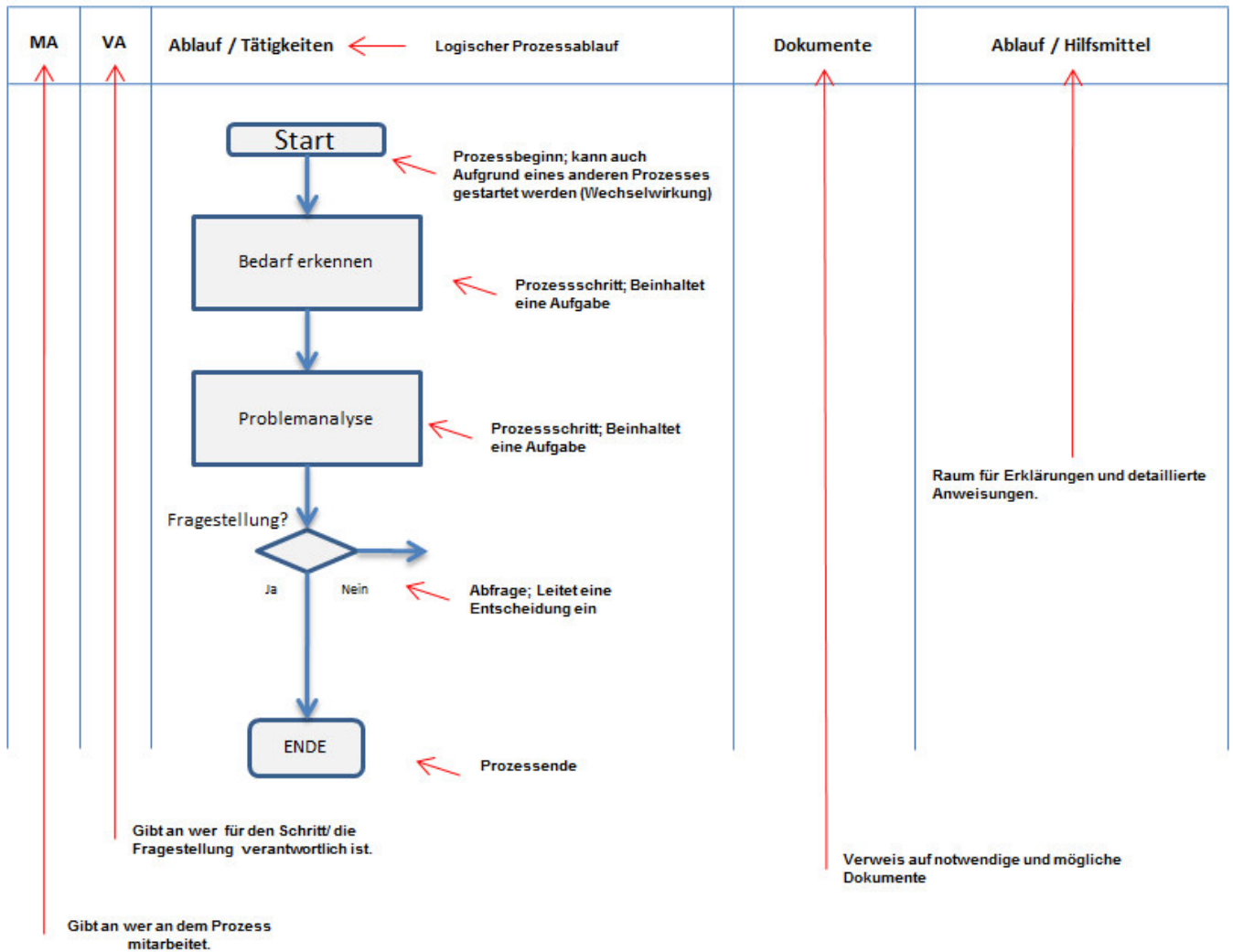
4.4.0 Arbeitsanweisung Prozesserstellung

Grafisches Beispiel

10 2 0 Korrekturmaßnahmen

Firmenlogo → Bitte austauschen mit dem eigenen Logo

Prozessname → mit Zuordnung in der Norm = 10.2.0



Qualitätsmanagement Verlag



Seiler

Dokumentationen

Regelwerk

Übersetzungsleistungen

Formblätter / Nachweisformen

DIN EN ISO 9001:2015

und DIN EN ISO 17100:2016

Nachweisformen auf der CD

- 4 1 0 Kontext, Erfordernisse und Erwartungen
- 4 4 0 Prozesse
- 5 2 0 Qualitätspolitik
- 5 3 0 Organisationsdiagramm
- 5 3 0 Verantwortungen und Befugnisse
- 6 1 0 Chancen und Risiken
- 6 1 0 Risiken Maßnahmen
- 6 2 0 Qualitätsziele
- 7 1 0 Benennung Qualitätsmanager/-in
- 7 1 6 Organisationswissen
- 7 2 0 Kompetenzen
- 7 4 0 Liste Kommunikationswege
- 7 5 1 Dokumentierte Informationen (diese Liste)
- 8 4 2 Liste Anbieter Umfang Kontrolle
- 8 5 1 Softwarevalidierung
- 8 5 2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit
- 8 5 6 Überwachung Änderungen
- 8 6 0 Prüfplan
- 8 7 0 Nichtkonforme TSP Leistungen
- 9 1 2 Feedback Kundenzufriedenheit
- 9 1 3 Leistung Anbieter
- 9 1 3 Leistungsbewertung
- 9 2 2 Auditbericht
- 9 2 2 Auditcheckliste 9001:2015
- 9 2 2 Auditcheckliste 17100:2016
- 9 2 2 Auditplan
- 9 2 2 Auditprogramm
- 9 3 3 Managementbewertung
- 10 2 0 Nichtkonformitäten Korrekturmaßnahmen
- 10 2 2 „4D-Report“
- 10 2 2 Maßnahmenplan
- 10 3 0 Fortlaufende Verbesserungen

Externe Zusammenhänge:

- Gesetzlich;
 - Wir halten die gesetzlichen Vorgaben ein,
 - Wir beachten das Urheberrechtsgesetz und die Informationssicherheit,
 - Wir haben unseren Firmensitz in der Bundesrepublik Deutschland,
- Technisch;
 - Wir betreiben ein Firmennetzwerk,
 - Wir setzen technische Unterstützungssoftware ein zur TSP wie
 - Content-Management-Systeme (CMS);
 - Redaktionssysteme;
 - Desktop-Publishing;
 - Textverarbeitungssoftware;
 - Übersetzungsmanagement-Systeme (TMS);
 - Translation Memory (TM) Tools und computerunterstützte Übersetzung (CAT);
 - Qualitätssicherungswerkzeuge;
 - Revisionswerkzeuge;
 - Lokalisierungswerkzeuge;
 - maschinelle Übersetzung (MÜ);
 - Terminologieverwaltungssysteme;
 - Projektmanagementsoftware;
 - Spracherkennungssoftware.
- Wettbewerblich;
 - Wir sind Anbieter von Übersetzungsleistungen in Schriftform und mündlich (TSP & LSP),
 - Wir managen projektorientiert Übersetzungsleistungen,
- Marktüblich;
 - Unsere Kunden können erhalten immer einen Vertrag oder Rahmenangebote,
- Kulturell / Sozial
 - Wir beachten den Gender Mainstream,
 - Wir erfassen religiöse und kulturelle Anforderungen,
 - Wir beachten die Anforderungen der gesellschaftlichen Verantwortung,

Interne Zusammenhänge:

- Dienstleistungen;
 - Wir beraten Kunden telefonisch und vor Ort zu Projekten,

Interessierte Parteien unseres Unternehmens

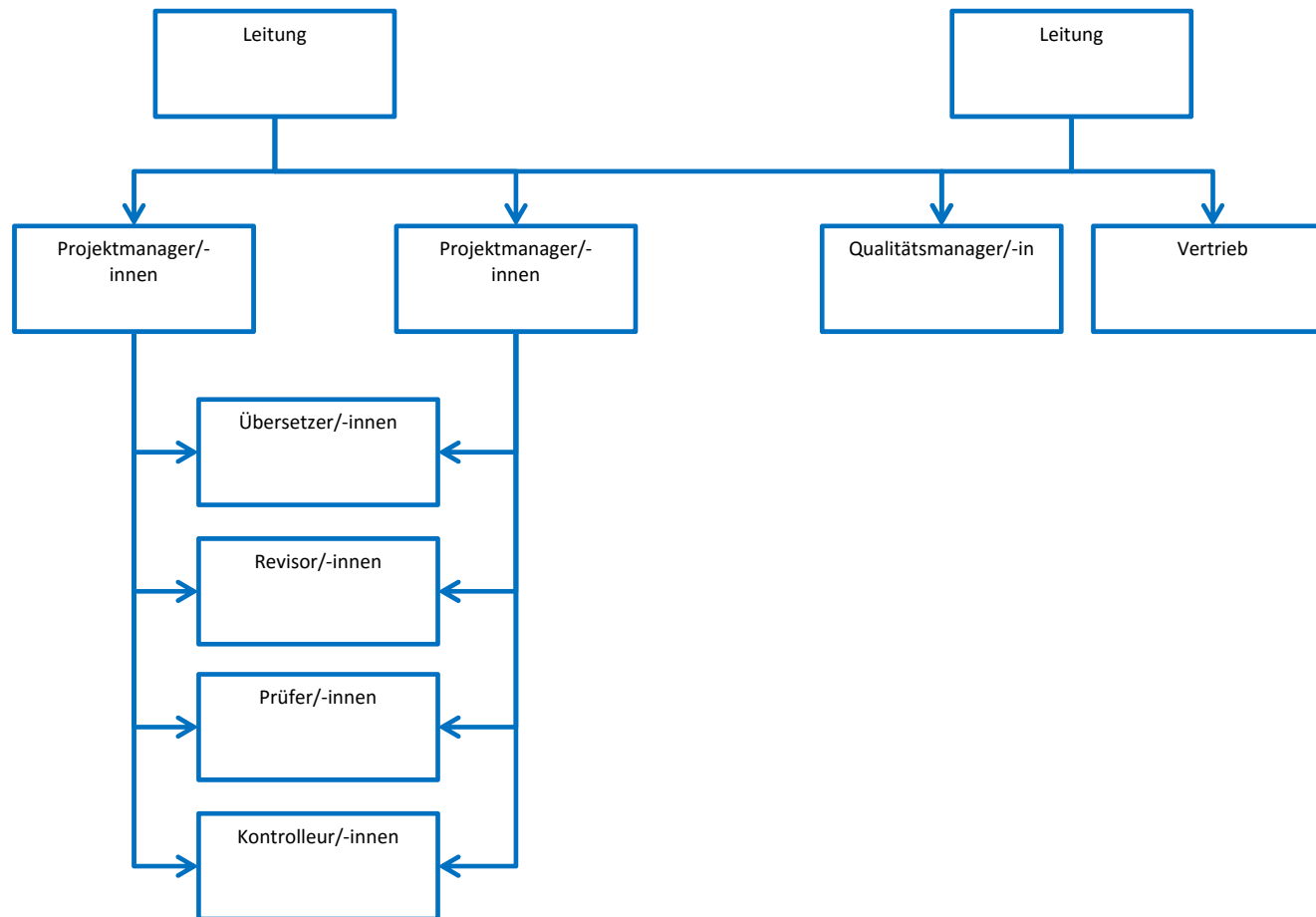
Partei	Erfordernisse / Erwartungen
Kunden	<u>Dienstleistung:</u> - Umgehende Erfüllung / Bereitstellung, - Inhaltliche Richtigkeit, - Leistung gemäß Vereinbarung, - Laufende Verbesserung, - Aussagekräftige Informationen, - Transparente Leistungen, - Kompetenz im Standard DIN EN ISO 17100:2016, - Freundliches und verständliches Auftreten, - Konfliktfähigkeit.
Eigentümer	- Informationen bei grundlegenden Änderungen, - Wirtschaftliches Handeln, - Innovation, - Transparente Berichterstattung, - Entwicklung der Organisation.
Personen von Organisationen	- Sichere Arbeitsplätze, - Transparente Kommunikation, - Laufende Kompetenzerweiterung, - Ergonomische Arbeitsplätze,

4.1.0 / 4.2.0 Kontext, Erfordernisse und Erwartungen

Beispiele in Rot

Partei	Erfordernisse / Erwartungen
	- Zeitnahe Informationsabgabe, - Zusammenarbeit.
Externe Anbieter (Übersetzer/-innen, Revisor/-innen, Prüfer/-innen, Projektmanager/-innen)	- Fairer Umgang, - Dokumentierte Informationen im notwendigen Rahmen, - Zeitnahe Informationen, - Dokumentationen der Netzwerke, - Rückverfolgung.
Partner	- Offene Kommunikation, - Einbindung in Entwicklungen.
Gesetzgeber	- Einhaltung regulatorischer Vorgaben und Gesetze, - Berichterstattung bei Nichtkonformitäten.
Wettbewerber	- Fairer Umgang, - Einhaltung von regulatorischen Vorgaben.

5.3.0 Organisationsdiagramm



Thema	Kommunikationsweg	Verantwortlich	Beteiligt
Führungsfragen, Audits, Managementbewertung	Mail, Besprechungen	Leitung	Alle Mitarbeiter/-innen, interessierte Parteien
Anbieter- Lieferantenmanagement	Mail, Besprechungen, ERP-System, Projektunterlagen, Intranet	Leitung	PM, Anbieter
Informationen an externe Anbieter	Mail, Besprechungen, Besuche	Leitung	PM, Anbieter
Dienstleistung, Tätigkeiten nach Lieferung	Mail, Besprechungen, Internet	PM	Anbieter, Kunden, Leitung
Kundeneigentum	Mail, Besprechungen	PM	Anbieter, Kunden, Leitung
Korrekturen und Verbesserungen	Mail, Besprechungen, Intranet	Leitung	Alle beteiligten Bereiche

7.5.1 Dokumentierte Informationen

Dokumentenübersicht	Revision	vom	Ersteller/-in	Verteiler	Grund der letzten Änderung
Handbuch					
Handbuch gesamt mit Kapitel 1 bis 10	0		QM	QM	
Prozessbeschreibungen / Verfahren					
7 1 3 Externe Wartungen	0		QM	QM	
7 2 0 Erforderliche Kompetenzen	0		QM	QM	
7 2 0 Schulungen	0		QM	QM	
7 2 0 Weiterbildung	0		QM	QM	
7 4 0 Externe Kommunikation	0		QM	QM	
7 4 0 Interne Kommunikation	0		QM	QM	
7 5 3 Lenkung aufgezeichneter Informationen	0		QM	QM	
7 5 3 Lenkung externer Informationen	0		QM	QM	
7 5 3 Lenkung interner Informationen	0		QM	QM	
8 1 0 Arbeitsablauf Übersetzungen	0		QM	QM	
8 2 2 Angebote	0		QM	QM	
8 2 2 Behandlung von Reklamationen	0		QM	QM	
8 2 3 Auftragsänderungen	0		QM	QM	
8 4 2 Auswahl Anbieter	0		QM	QM	
8 4 2 Beschaffung allgemein	0		QM	QM	
8 4 2 Kontrolle Leistungen	0		QM	QM	
8 4 3 Kommunikation Anbieter	0		QM	QM	
8 5 2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit	0		QM	QM	
8 5 3 Eigentum Kunden / Anbieter	0		QM	QM	
8 6 0 Prüfung	0		QM	QM	
8 7 0 Nichtkonformitäten	0		QM	QM	
9 1 2 Kundenzufriedenheit Feedback	0		QM	QM	
9 1 3 Leistung Anbieter					
9 1 3 Leistungsanalyse	0		QM	QM	
9 2 2 Internes Audit	0		QM	QM	

7.5.1 Dokumentierte Informationen

Dokumentenübersicht	Revision	vom	Ersteller/-in	Verteiler	Grund der letzten Änderung
10 1 0 Planung Verbesserungen	0		QM	QM	
10 2 0 Korrekturmaßnahmen	0		QM	QM	
Arbeitsanweisungen					
4 4 0 Prozesserstellung	0		QM	QM	
8 2 3 Angebotserstellung	0		QM	QM	
8 1 0 Übersetzungsleistungen	0		QM	QM	
Formblätter / Nachweisformen					
4 1 0 Kontext, Erfordernisse und Erwartungen	0		QM	QM	
4 4 0 Prozesse	0		QM	QM	
5 2 0 Qualitätspolitik	0		QM	QM	
5 3 0 Organisationsdiagramm	0		QM	QM	
5 3 0 Verantwortungen und Befugnisse	0		QM	QM	
6 1 0 Chancen und Risiken	0		QM	QM	
6 1 0 Risiken Maßnahmen	0		QM	QM	
6 2 0 Qualitätsziele	0		QM	QM	
7 1 0 Benennung Qualitätsmanager/-in	0		QM	QM	
7 1 6 Organisationswissen	0		QM	QM	
7 2 0 Kompetenzen	0		QM	QM	
7 4 0 Liste Kommunikationswege	0		QM	QM	
7 5 1 Dokumentierte Informationen (diese Liste)			QM	QM	
8 4 2 Liste Anbieter Umfang Kontrolle	0		QM	QM	
8 5 1 Softwarevalidierung	0		QM	QM	
8 5 2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit	0		QM	QM	
8 5 6 Überwachung Änderungen	0		QM	QM	
8 6 0 Prüfplan	0		QM	QM	
8 7 0 Nichtkonforme TSP Leistungen	0		QM	QM	
9 1 2 Feedback Kundenzufriedenheit	0		QM	QM	
9 1 3 Leistung Anbieter	0		QM	QM	

7.5.1 Dokumentierte Informationen

Dokumentenübersicht	Revision	vom	Ersteller/-in	Verteiler	Grund der letzten Änderung
9 1 3 Leistungsbewertung	0		QM	QM	
9 2 2 Auditbericht	0		QM	QM	
9 2 2 Auditcheckliste 9001:2015	0		QM	QM	
9 2 2 Auditcheckliste 17100:2016	0		QM	QM	
9 2 2 Auditplan	0		QM	QM	
9 2 2 Auditprogramm	0		QM	QM	
9 3 3 Managementbewertung	0		QM	QM	
10 2 0 Nichtkonformitäten Korrekturmaßnahmen	0		QM	QM	
10 2 2 „4D-Report“	0		QM	QM	
10 2 2 Maßnahmenplan	0		QM	QM	
10 3 0 Fortlaufende Verbesserungen	0		QM	QM	

Liste geprüft und freigegeben:

Datum:

Funktion, Unterschrift

Fragestellung	Ergebnis	Maßnahmen / Termine	Verantwortlich
Status von Maßnahmen aus der vorhergehenden Bewertung.	In der letzten Bewertung wurden keine Maßnahmen abgeleitet.	Ohne	Ohne
Veränderungen, die das QM-System betreffen.	Eine Mitarbeiterin (QM) hat das Unternehmen verlassen.	Einarbeitung einer weiteren Mitarbeiterin. Die GF nimmt bis dahin verstärkt Aufgaben wahr. Maßnahmendauer 12 Monate und Neubewertung.	GF
Veränderungen in der strategischen Ausrichtung.	Es wird verstärkt auf Nischenprodukte geachtet.	Analyse kommender technischer Entwicklungen.	GF, Verwaltung

Informationen über die Qualitätsleistung

Fragestellung	Information	Indikator	Entwicklung
Nichtkonformitäten und Korrekturmaßnahmen	Bei der Erstellung von Servern gab es verstärkt Probleme. Die Verpackung von Ordnern war nicht mehr geeignet.	Anzahl der installierten Systeme. Anzahl der Lieferungen die zu einer Reklamation geführt haben.	Steigend Abgestellt
Ergebnissen von Überwachungen und Messungen	Die Auslastung der GF ist weiterhin zu hoch.	Anzahl der Übernachtungen im Jahr, Anzahl der neuen Projekte und gefahrene Kilometer.	Gleichbleibend
Kundenzufriedenheit / Feedback	Eine Reklamation wegen Projektabbruch.	Anzahl der durchgeführten Projekte im Laufe eines Jahres.	Gleichbleibend
Themen in Bezug auf externe Anbieter und andere relevante interessierte Parteien.	Hotels werden zunehmend schlechter und der Service lässt zu wünschen übrig.	Anzahl der Übernachtungen und Bewertung der Einrichtungen durch die GF.	Verschlechtert
Eignung von Ressourcen, die für Aufrechterhaltung eines wirksamen Qualitätsmanagementsystems erforderlich sind.	Als Dienstleister sind die Ressourcen nur personell. Siehe Veränderungen, die das QM-System betreffen.	Auftretende Probleme bei der Abwicklung von Projekten.	Gleichbleibend
Prozessleistung und Konformität von Dienstleistungen	Dienstleistung: Es wurden verstärkt Projekte im Rahmen der Netzwerktechnik durchgeführt.	Durchgeführte Projekte auf der Basis von Normen.	Keine Bewertung

Fragestellung	Information	Indikator	Entwicklung
Ergebnisse interner und externer Audits	Intern 3 Abweichungen, extern nur Feststellungen	Qualität der Abweichungen, Feststellungen und Empfehlungen	Unangenehm
Wirksamkeit von Maßnahmen zur Behandlung von Risiken und Chancen (siehe 6.1)	Derzeit keine Maßnahmen zur Behandlung von Chancen und Risiken.	Ohne	
Neue potentielle Chancen zur fortlaufenden Verbesserung.	Erhöhung interner Besprechungen.	Anzahl der durchgeführten Besprechungen und Maßnahmen der Projektleitung.	Steigend

Entscheidungen und Maßnahmen:

Fragestellung	Entscheidung	Maßnahmen / Termine
Chance der fortlaufenden Verbesserung	Verbesserung der Kundeninformationen.	Bei komplexen Projekten werden die Kunden in Zukunft besser informiert und aufgeklärt. Eine Schulung zum Thema wird Pflicht und Vorkenntnisse werden besser bewertet. Ab sofort.
Änderungsbedarf am QM-System	Umstellung des Managementsystems auf die High Level Structure.	Neuerstellung des QM-Systems bis Sommer xxxx.
Änderungsbedarf am Ressourcenbedarf	Beschaffung eines neuen Fahrzeugs	Suche nach geeignetem Fahrzeug und nach Möglichkeit ein Folgemodell des bestehenden Fahrzeuges. Termin: 15.12.xxxx

Datum der nächsten Bewertung: xx.xx.xxxx

Musterort, den xx.xx.xxxx

Name, GF