

Inhaltsverzeichnis

0 Geforderte Nachweise / Dokumentierte Informationen	3
1 Unternehmensdaten	3
2 Normative Verweisungen.....	3
3 Begriffe (keine)	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 Überwachung und Messung	5
7 1 6 Wissen der Organisation	6
7 2 Kompetenz.....	6
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.....	7
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

**Regelwerk zur Norm
DIN EN ISO 9001:2015
Mechanik**

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

0 Geforderte Nachweise / Dokumentierte Informationen

- ⇒ 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
- ⇒ Entwicklungänderungen
- ⇒ Maßnahmen aus Anbieteranfragen
- ⇒ Produktions- und oder Dienstleistungsnachweise
- ⇒ Informationen zur Rückverfolgbarkeit
- ⇒ Maßnahmen aus Verlust und Beschädigung von Kunden- und Anbieter Eigentum
- ⇒ 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

1 Unternehmensdaten

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

GF: **Klaus Seiler, MSc. in QM**
QM-Manager/-in: **Hans Mustermann**

Anzahl Mitarbeiter/-innen: **x**
Fokus des Unternehmens: **Beschreibung**

2 Normative Verweisungen

DIN EN ISO 9001:2015

3 Begriffe (keine)

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

Wir produzieren:

- ⇒ Dreh- und Frästeile
- ⇒ Schleifarbeiten
- ⇒ Montagen
- ⇒ Spritzgußteile
- ⇒ Erodieren

nach den Vorgaben der Kunden. Für Kunden vermessen wir Teile auf Anfrage.

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

⇒ 8.3 Entwicklung

4.4 Qualitätsmanagementsystem und dessen Prozesse

Arbeitsanweisung
AA 4.4.0 Anweisung 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.

Prozess(e)
PA 6.1.0 Ermittlung Risiken Chancen
Nachweis(e)
FB 6.1.0 Chancen und Risiken,
FB 6.1.0 Notfallplan,
FB 6.1.0 Risiken Maßnahmen,
FB 10.2.2 Maßnahmenplan

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.

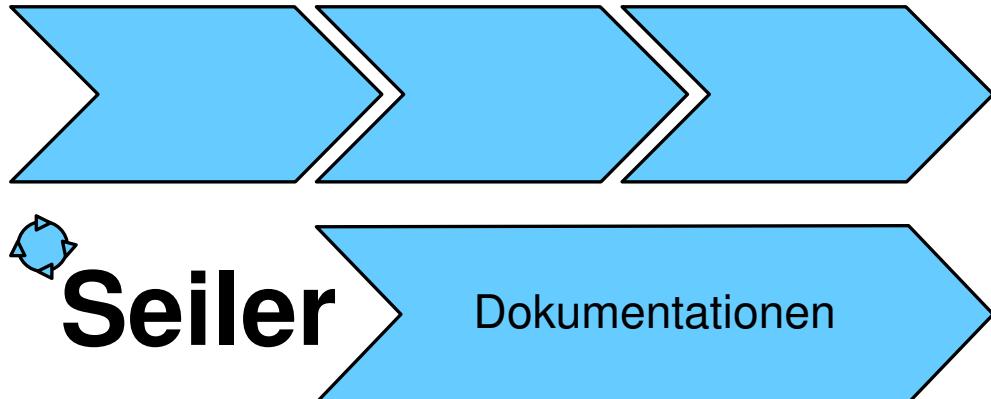
Prozess(e)
PA 6.3.0 Planung Änderungen
Nachweis(e)
FB 6.3.0 Änderungen am QM-System

7 Unterstützung

7.1 Ressourcen

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

Qualitätsmanagement Verlag



Musterhandbuch

Mechanik

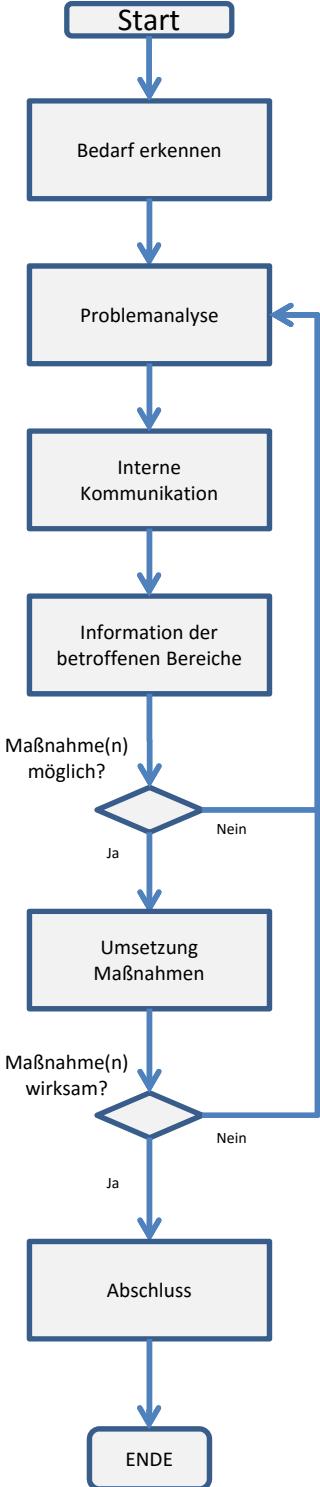
Prozessbeschreibungen

DIN EN ISO 9001:2015

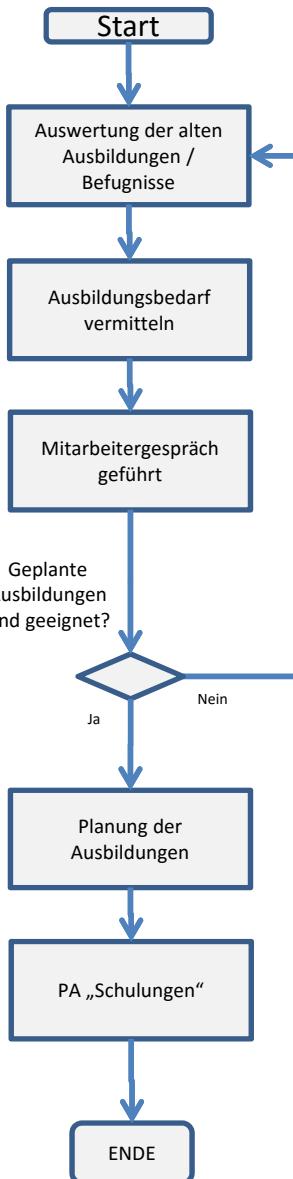
Weitere Prozessbeschreibungen auf der CD:

6 1 0 Ermittlung Risiken Chancen
6 3 0 Planung Änderungen
7 1 3 Externe Wartungen
7 1 3 Interne 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 Arbeitsvorbereitung
8 2 1 Vertrieb
8 2 2 Behandlung von Reklamationen
8 2 2 Ermittlung Anforderungen
8 2 2 Rückmeldungen
8 2 3 Auftragsänderungen
8 4 2 Auswahl Anbieter
8 4 2 Beschaffung
8 4 2 Kontrolle Dienstleistungen
8 4 2 Kontrolle Lieferungen
8 4 3 Kommunikation Anbieter
8 5 1 Auftragsabwicklung Produktion
8 5 1 Dienstleistung
8 5 1 Installation
8 5 1 Konstruktion
8 5 1 Montage
8 5 1 Produktion
8 5 1 Schleifen
8 5 1 Vermessen
8 5 2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit
8 5 3 Eigentum Kunden / Anbieter
8.5.5 Maßnahmen nach Auslieferung
8 6 0 Planung Prüfungen
8 7 0 Nichtkonformitäten
9 1 2 Kundenzufriedenheit
9 1 3 Leistung Anbieter
9 1 3 Leistungsanalyse
9 2 2 Internes Audit
10 1 0 Planung Verbesserungen
10 2 0 Korrekturmaßnahmen

6.3.0 Planung Änderungen

MA	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf / Hilfsmittel
		 <pre> graph TD Start([Start]) --> Bedarf[Bedarf erkennen] Bedarf --> Problemanalyse[Problemanalyse] Problemanalyse --> Kommunikation[Interne Kommunikation] Kommunikation --> Information[Information der betroffenen Bereiche] Information --> Maßnahmen{Maßnahme(n) möglich?} Maßnahmen -- Ja --> Umsetzung[Umsetzung Maßnahmen] Umsetzung --> Wirksamkeit{Maßnahme(n) wirksam?} Wirksamkeit -- Ja --> Abschluss[Abschluss] Wirksamkeit -- Nein --> Problemanalyse Abschluss --> ENDE([ENDE]) </pre> <p>The flowchart illustrates the change planning process. It begins with a 'Start' box, followed by 'Bedarf erkennen' (Identify need), 'Problemanalyse' (Problem analysis), 'Interne Kommunikation' (Internal communication), and 'Information der betroffenen Bereiche' (Information to affected areas). A decision diamond 'Maßnahme(n) möglich?' (Is measure possible?) leads to 'Umsetzung Maßnahmen' (Implementation of measures) if 'Ja' (Yes), or back to 'Problemanalyse' if 'Nein' (No). Another decision diamond 'Maßnahme(n) wirksam?' (Is measure effective?) leads to 'Abschluss' (Conclusion) if 'Ja', or back to 'Problemanalyse' if 'Nein'. The process concludes with an 'ENDE' (End) box.</p>		

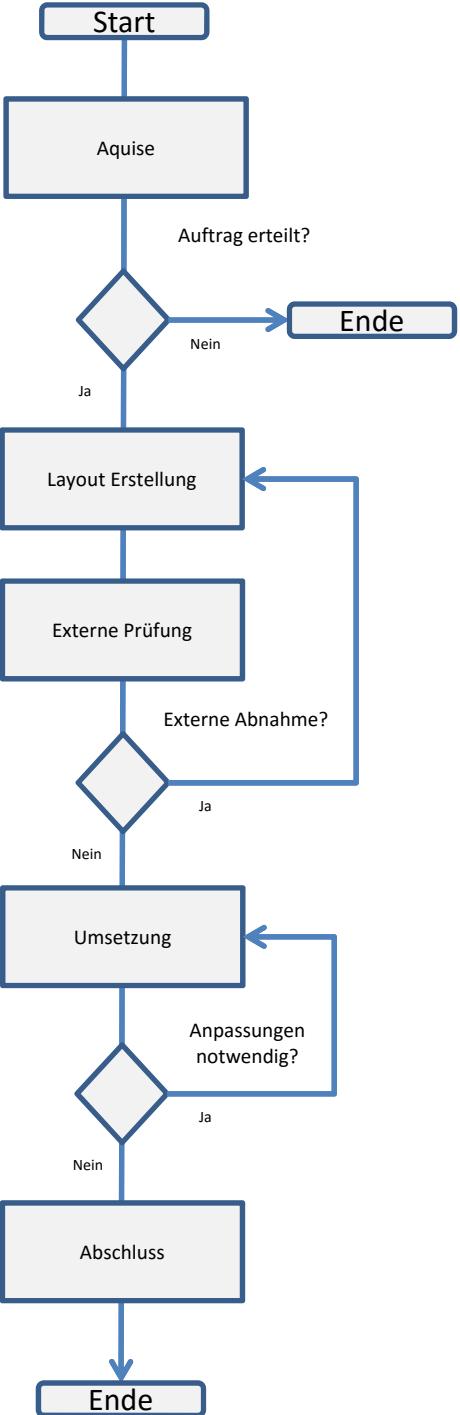
7.2.0 Weiterbildung

MA	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf / Hilfsmittel
Alle MA	Leitung	 <pre> graph TD Start([Start]) --> A[Auswertung der alten Ausbildungen / Befugnisse] A --> B[Ausbildungsbedarf vermitteln] B --> C[Mitarbeitergespräch geführt] C --> Decision{Geplante Ausbildungen sind geeignet?} Decision -- Ja --> Planung[Planung der Ausbildungen] Planung --> Schulungen[PA „Schulungen“] Schulungen --> Ende([ENDE]) Decision -- Nein --> A </pre>	FB „Kompetenzen“ FB „Kompetenzen“ FB „Kompetenzen“ FB „Kompetenzen“ FB „Kompetenzen“ PA „Schulungen“	<p>Auswertung der bestehenden Kenntnisse und Befugnisse.</p> <p>Durch Befragung der Mitarbeiter, Abteilungsleiter und Mitglieder der Leitung.</p> <p>Besprechung der Planungen, Ziele, Vorstellungen der Mitarbeiter, Kosten, Träger und Zeitbedarf.</p> <p>Sind die Kosten und der Nutzen im Einklang mit den Zielen der Leitung?</p> <p>Kompetenzen durch Plan ergänzen.</p> <p>Ablauf gem. PA „Schulungen“.</p>

7.5.3 Lenkung externer Informationen

MA	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf Hilfsmittel
MA	Leitung	<pre> graph TD Start([Start]) --> Zugang[Zugang] Zugang --> Pruefung[Prüfung] Pruefung --> Decision{Maßnahme notwendig?} Decision -- Ja --> Maßnahmenplan[Maßnahmenplan] Decision -- Nein --> Schulung[Schulung / Information] Maßnahmenplan --> Ablage[Ablage] Schulung --> Ablage Ablage --> Ende([Ende]) </pre>	Externe Dokumente	Scannen und Vorlage an Leitung.
MA	Leitung		Externe Dokumente	Prüfen auf Relevanz und notwendige Maßnahmen.
MA	Leitung		Maßnahmenplan / zugrunde liegendes Dokument	Erstellung eines Maßnahmenplans und informieren der Beteiligten.
MA	Leitung		Dokument	Durchführung einer Schulung oder Information, wenn dies notwendig ist.
MA	Leitung		Ablage Verwaltung	Ablage gemäß Handbuch Kapitel 4.2.3.

8.5.1 Konstruktion

MA	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf Hilfsmittel
		 <pre> graph TD Start([Start]) --> Aquisize[Aquisize] Aquisize --> Decision1{Auftrag erteilt?} Decision1 -- Nein --> Ende([Ende]) Decision1 -- Ja --> Layout[Layout Erstellung] Layout --> Pruefung[Externe Prüfung] Pruefung --> Decision2{Externe Abnahme?} Decision2 -- Ja --> Umsetzung[Umsetzung] Umsetzung --> Decision3{Anpassungen notwendig?} Decision3 -- Ja --> Abschluss[Abschluss] Abschluss --> Ende Decision3 -- Nein --> Layout </pre>		
Kunde MA	Leitung	Aquisize	Anfragen, Schriftverkehr	Kundenansprache bis zu Projektdefinition.
Leitung	Kunde	Decision1{Auftrag erteilt?}	Auftrag, Schriftverkehr	Auftrag wird vom Kunden erstellt. Bei Ablehnung wird das Projekt verworfen.
MA	MA	Layout Erstellung	Modell, Bilder...	Erstellung eines ersten Modells. Art und Umfang legt die Leitung fest.
MA	Kunde / Externe	Externe Prüfung	Schriftverkehr, geeignete Informationen	Vorabprüfung durch den Kunden oder weitere Externe (Zulassung / Auslegungsprüfung).
Externe	Leitung	Decision2{Externe Abnahme?}	E-Mail, Protokolle...	Projektnotizen
Kunde	MA	Umsetzung	Ausdruck, digitale Dateien Pack & Go	Umsetzung des Projektes mit Berechnungen, Dimensionierungen... Fertigung.
MA	Leitung Kunde Externe	Decision3{Anpassungen notwendig?}	Schriftverkehr Projektdokumentation	Das Projekt wird intern und extern geprüft auf Vollständigkeit und Schlüssigkeit. Ggf. werden weitere oder neue Kundenwünsche berücksichtigt.
MA	MA	Abschluss	Alle Projektdaten	Abschluss und Archivierung des Projektes durch die Projektbeauftragten. ACHTUNG: Die Kundenfreigabe wird dokumentiert durch eigene Aufzeichnung oder schriftliche Aufzeichnung des Kunden.



6.3.0 Arbeitsanweisung

Wartung

Inhaltsverzeichnis

Grundlage.....	1
Ziel und Grund.....	1
Allgemeines.....	1
Allgemeines.....	1
Spindelstöcke	1
Reitstöcke.....	2
Tool Eye's	2
Schmiereinheiten	2
Hydraulikeinheiten.....	2
Kühleinheiten und Kühlmitteleinheiten.....	2
Luftversorgung	2
Elektrischer Schaltschrank	2

Grundlage

Kapitel 6 Abschnitt 6.3.0 "Infrastruktur".

Ziel und Grund

Ziel dieser Anweisung ist die sichere Vorgehensweise bei Wartungen.

Allgemeines

Grundsätzlich ist die jeweilige Leitung für die Anpassung dieser Arbeitsanweisung im eigenen Bereich zuständig. Es sind bei allen Tätigkeiten stets die Informationen des Herstellers zu beachten. Die Intervalle richten sich nach Nutzungsgrad der Maschine, Restwert und Einsatzhäufigkeit.

Allgemeines

Die Umgebung der Maschinen müssen soweit möglich freigehalten werden. Dem Fußboden ist besonderes Augenmerk zu schenken und auf Glätte zu achten.

Spindelstöcke

Das Futter sowie seine Umgebung von Spänen reinigen, Oberbacken sichern, Ein- und Ausspannung sicherstellen, schmieren des Futters. Späne aus Kühlmittelsammelbehälter entfernen wenn notwen-



6.3.0 Arbeitsanweisung

Wartung

dig. Reinigung des Kühlers bei Bedarf und Kühlmittelwechsel wenn die vorgesehene Zeit abgelaufen ist.

Reitstöcke

Spindel von Spänen befreien, prüfen ob Vor- und Rücklauf möglich sind und ggfs. Schmierung durchführen.

Tool Eye's

Betriebstöne prüfen und Späne entfernen vom Sensor.

Schmiereinheiten

Ölstände prüfen und ggfs. nachfüllen.

Hydraulikeinheiten

Druck und Füllstände prüfen und ggfs. nachfüllen. Nach Ablauf der Herstellerangaben, Wechsel des Hydrauliköls. Leckagen und Rohrleitungen prüfen.

Flüssigkeitsstände prüfen und wenn erforderlich, Nachfüllung vornehmen.

Kühleinheiten und Kühlmitteleinheiten

Kühlmittelstände prüfen und ggfs. nachfüllen. Verschmutzung des Filters prüfen und ggfs. austauschen. Austausch des Prüfmittels wenn notwendig.

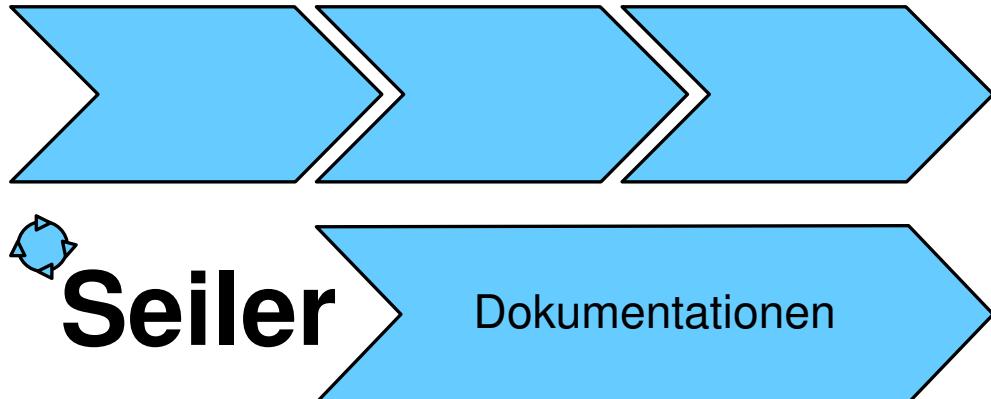
Luftversorgung

Luftelement, Druck und Leckagen prüfen.

Elektrischer Schaltschrank

Verschlussfähigkeit prüfen. Elektrische Teile prüfen auf Verschmutzung oder Verfärbungen. Anschlusschrauben auf Festigkeit prüfen. Prüfen, ob Stecker/Anschlüsse zwischen den Einheiten locker sind. Prüfen, ob der Erdungswiderstand gemäß Herstellerangabe in Ordnung ist.

Qualitätsmanagement Verlag



Musterhandbuch

Mechanik

Formblätter / Nachweisformen

DIN EN ISO 9001:2015

Weitere Formblätter / 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

6 3 0 Änderungen am QM-System

7 1 0 Benennung Qualitätsmanager/-in

7 1 3 Liste Infrastruktur

7 1 5 Messmittelverwaltung

7 1 6 Organisationswissen

7 2 0 Kompetenzen

7 4 0 Liste Kommunikationswege

7 4 0 Protokoll Besprechung

7 5 1 Dokumentierte Informationen

8 1 0 Planung und Steuerung

8 4 2 Liste Anbieter Umfang Kontrolle

8 5 2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit

8 5 2 Unterschriftenliste

8 5 5 Tätigkeiten Installation

8 5 5 Rückmeldungen nach Leistung

8 5 6 Überwachung Änderungen

8 6 0 Prüfplan

8 7 0 Fehlerliste Dienstleistung

8 7 0 Fehlerliste Produktion

8 7 0 Liste mögliche Sofortmaßnahmen

8 7 0 Nichtkonforme Prozessergebnisse

9 1 2 Kundenzufriedenheit

9 1 3 Leistung Anbieter

9 1 3 Leistungsbewertung

9 2 2 Auditbericht

9 2 2 Auditcheckliste 9001:2015

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 „8D-Report“

10 2 2 Maßnahmenplan

10 3 0 Fortlaufende Verbesserungen

Externe Zusammenhänge:

- ⇒ Gesetzlich;
 - Wir halten die Anforderungen der Berufsgenossenschaften ein,
 - Wir beachten das Bundesdatenschutzgesetz,
 - Wir vertreiben unsere Produkte über das Internet (Fernabsatzgesetz)
- ⇒ Technisch;
 - Wir betreiben ein Firmennetzwerk,
 - Wir beachten den Umweltschutz,
 - Wir setzen Maschinen ein wie
 - CNC-Dreher
 - CNC-Fräser
 - Schleifmaschinen
 - Spritzguss Maschinen
 - Erodierer
 - Prüf- und Messmaschinen
- ⇒ Wettbewerblich;
 - Wir sind Anbieter von mechanischen Leistungen,
 - Wir sind Anbieter von Dienstleistungen (Montagen),
- ⇒ Marktüblich;
 - Unsere Kunden können unsere Leistungen mittels Bestellung, Rahmenvertrag oder Angebot ordern,
 - Wir führen unserer Leistungen in unseren Räumlichkeiten durch,
 - Wir führen Montagen Inhouse und vor Ort durch nach Kundenprojekten,
- ⇒ Kulturell / Sozial
 - Wir beachten den Gender Mainstream,
 - Wir beachten religiöse und kulturelle Anforderungen,
 - Wir beachten die Anforderungen der gesellschaftlichen Verantwortung,
- ⇒ Wirtschaftlich
 - Wir erstellen Rechnungen auf Lieferungen und Leistungen,
 - Wir erstellen Rahmenverträge mit Kunden ab,
 - Wir produzieren und Erbringen unsere Leistungen nach Aufkommen (First-in / First out),

Interne Zusammenhänge:

- ⇒ Produktion;
 - Wir produzieren nach Vorgabe der Kunden,
- ⇒ Dienstleistungen;
 - Wir konstruieren im Kundenauftrag,
 - Wir montieren und reparieren gemäß den Herstellerangaben der vertrieben Produkte,
 - Wir führen Schulungen und Einweisungen durch,
- ⇒ Interessierte Parteien;
 - Der Gesetzgeber und regelsetzende Dienststellen,
 - Anbieter,
 - Kunden,
 - Mitarbeiter/-innen,
 - Wettbewerber,
 - öffentliche Einrichtungen und
 - Vertriebspartner.
- ⇒ Erfordernisse und Erwartungen unserer Interessierten Parteien;
 - Einhaltung von regulatorischen Anforderungen und Gesetzen,
 - Erreichbarkeit und zeitnahe Umsetzung,
 - Umsetzung binnen kurzer Zeit,
 - Laufende Betreuung,
 - Auskünfte auf der Grundlage von fundierten Kenntnissen,

Form der Überwachung und Überprüfung:

Während den laufenden Analysen, der Managementbewertung und in den internen Audits.

Interessierte Parteien unseres Unternehmens

Partei	Erfordernisse / Erwartungen
Kunden	<p><u>Produktion:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Umgehende Erfüllung / Bereitstellung, - Aussagekräftige Informationen, - Transparente Leistungsangebote - Kompetenz im Zielbereich, - Freundliche und verständliches Auftreten, - Kostengünstige Produkte, - Konfliktfähigkeit. <p><u>Dienstleistung:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Umgehende Erfüllung / Bereitstellung, - Laufende Verbesserung, - Aussagekräftige Informationen, - Transparente Leistungsangebote - Objektive Berichterstattung, - Kompetenz im Zielbereich, - Freundliche und verständliches Auftreten, - Konfliktfähigkeit.
Eigentümer	<ul style="list-style-type: none"> - Informationen bei grundlegenden Änderungen, - Wirtschaftliches Handeln, - Innovation, - Transparente Berichterstattung, - Schonung der Ressourcen, - Entwicklung der Organisation
Mitarbeiter/-innen	<p><u>Intern:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Sichere Arbeitsplätze, - Transparente Kommunikation, - Laufende Kompetenzerweiterung, - Ergonomische Arbeitsplätze,
Externe Anbieter (Lieferanten)	<ul style="list-style-type: none"> - Fairer Umgang, - Dokumentierte Informationen im notwendigen Rahmen, - Zeitnahe Informationen, - Langfristige Zusammenarbeit, - Dokumentationen der Netzwerke, - Rückverfolgung.
Partner	<ul style="list-style-type: none"> - Offene Kommunikation, - Einbindung in Entwicklungen.
Gesellschaft	<ul style="list-style-type: none"> - Beteiligung, - Offenheit, - Transparenz, - Vermeidung von Belastungen der Umwelt.
Gesetzgeber	<ul style="list-style-type: none"> - Einhaltung regulatorischer Vorgaben und Gesetze, - Berichterstattung bei Nichtkonformitäten.
Wettbewerber	<ul style="list-style-type: none"> - Fairer Umgang, - Einhaltung von Gesetzen.

6.3.0 Änderungen am QM-System

Beispiele in Rot

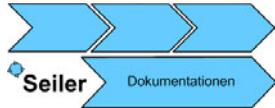
Änderung	Änderung / ab	Anlass	Bewertung	Wirksamkeit	Verantwortlich:
Prozessbeschreibungen	Rückmeldung eingeführt August 20xx.	Bedarf	ohne	Ja	QM
Prüfprotokolle	Ergänzung Protokoll xy.	Neue Teile	Prüfpunkt wurde bewertet. Erhobene Daten sind sinnvoll.	Ja	Prod. Ltg.
Qualitätsziele	Erweitert um Umweltziel.	Fortlaufende Verbesserung	Das Ziel kann erst bewertet werden nach einem halben Jahr.	offen	QM
Kompetenzbildung Personal	Bereiche sind ab sofort selbst für Schulungen verantwortlich.	Kapazitäten QM	Bewertung im internen Audit.	offen	QM

Thema	Kommunikationsweg	Verantwortlich	Beteiligt
Führungsfragen, Audits, Managementbewertung	Mail, Besprechungen	Leitung	Alle Mitarbeiter/-innen, interessierte Parteien
Änderungen	Mail, Besprechungen, Berichte	Durchführender Bereich	Betroffene Bereiche
Betriebliche Planung	Mail, Besprechungen	GF, Produktion	Betroffene Bereiche
Produktanforderungen, Kundenkommunikation, Kundenzufriedenheit	Mail, Besprechungen, Besuche, Intranet	Leitung	Produktion, Versand, Montage, Einkauf
Anbieter- Lieferanten-management	Mail, Besprechungen, ERP-System, Projektunterlagen, Intranet	Leitung	Produktion, Versand, Vertrieb, GF, Montage
Produktion	Mail, Besprechungen, ERP-System	Produktion	Versand, Vertrieb, GF, Einkauf
Dienstleistung	Mail, Besprechungen, Flyer, Internet, Messebesuche, vor Ort	Leitung	Montage, Versand, GF, Einkauf
Kundeneigentum	Mail, Besprechungen	Leitung	Entwicklung, Versand, Produktion, GF, Einkauf
Tätigkeiten nach Lieferung	Mail, Besprechungen, ERP-System, Intranet	Produktion oder Montage	Montage, Produktion, Versand, Vertrieb, GF, Einkauf
Korrekturen und Verbesserungen	Mail, Besprechungen, Intranet	Auslöser	Alle beteiligten Bereiche

8.5.6 Überwachung Änderungen

Beispiele in Rot

Bereich	Änderung / ab	Anlass	Bewertung	Wirksamkeit	Verantwortlich:
Produktion					
CNC Fräsen	Neue Maschine	Neubeschaf-fung / Investition	Maschine in Betrieb und MA eingearbei-tet	Ja	Produktion
Dienstleistung					
Montage	Neuer Werkzeugsatz	Ersatz	Einwandfreie Funktion	Ja	Leitung
Verkauf	Preise ab August ange-passt.	Marktpreise	Auftragsrückgang in den ersten zwei Monaten, weitere Beobachtung bis De-zember.	Offen	Leitung



Firma	Datum/ Date	Grund

Teilenummer/ Part	Bezeichnung/ Description	Typ/ Type

1. Aussteller der Reklamation/ Issuer of the Claim

Name/ Name	Abteilung/	Telefon/ Phone	Fax/ Fax

2. Thema, Problembeschreibung/ Topic, Description of the Problem

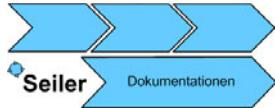
--

3. Sofortmaßnahmen/ Immediate Measures

Eingeführt am/ Introduced on:	Verantwortlich/ Responsible:

4. Fehlerursache/ Cause of the Defect

Wiederholungsfehler/ Repeating Defect	Ja/ Yes	Nein/ No



5. Geplante permanente Gegenmaßnahme/ Intended permanent Countermeasure

Geplanter Termin/ Intended for:	Verantwortlich/ Responsible:

6. Eingeführte permanente Gegenmaßnahme/ Introduced permanent Countermeasure

Eingeführt am/ Introduced on:	Verantwortlich/ Responsible:

7. Weitere Maßnahmen zur Vermeidung von Wiederholungsfehlern/ Further Measures to avoid repeating Defects

Eingeführt am/ Introduced on:	Verantwortlich/ Responsible:

8. Erfolgskontrolle/ Control of Success

Fehleranteil/ Rate of Defects	Ursprünglich/ Original	Aktuell/ Actual

Datum/ Date	Verantwortlicher für betroffenen Bereich/ Responsible for the affected Dept.	
	Name/ Name	Unterschrift/ Signature