

**Qualitätsmanagement Verlag**



**Seiler**

Dokumentationen

# **Musterhandbuch Mini**

**Leseprobe**

**DIN EN ISO 9001:2008**

**Konditionen:  
14 Tage Rückgaberecht!  
Kein Abo!**

**ISBN 978-3-935388-49-8**

**Auflage 7**

Dokumentenübersicht	Revision	vom	Seitenzahl
<b>Einführung</b>			
Deckblatt Musterhandbuch	0		1
Vorwort	0		1
Deckblatt allg. Informationen	0		1
Benutzerhinweise	0		5
Verzeichnisstruktur	0		1
Abkürzungsverzeichnis	0		1
Ebenen der QM-Dokumentation	0		1
<b>1 Managementhandbuch</b>			
Kapitel 1 und 2 Anwendungsbereich / Normative Verweise.	0		24
Kapitel 3 Begriffe	0		
Kapitel 4 Qualitätsmanagementsystem	0		
Kapitel 5 Verantwortung der Leitung	0		
Kapitel 6 Management von Ressourcen	0		
Kapitel 7 Produkt- und Dienstleistungsrealisierung	0		
Kapitel 8 Messung, Analyse und Verbesserung	0		
<b>2 Prozesse</b>			
Deckblatt Prozesse	0		1
423 Lenkung von Dokumenten	0		1
553 Interne Kommunikation	0		1
620 Schulung intern	0		1
723 Auftragsabwicklung Beratung	0		1
723 Auftragsabwicklung Produkt	0		1
723 Rechnungsstellung	0		1
730 Entwicklung	0		1
730 Versionierung Musterdokumentation	0		1
741 Beschaffung	0		1
751 Produktion	0		1
754 Eigentum des Kunden	0		1
755 Verpackung / Versand	0		1
821 Kundenzufriedenheit	0		1
822 Internes Audit	0		1
830 Lenkung fehlerhafter Produkte	0		1
852 / 853 Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen	0		1
<b>3 Arbeitsanweisungen</b>			
423 Erstellen von Dokumenten	0		1
723 Angebotserstellung	0		2
751 Erstellen von CD's	0		1
751 Konfektionierung	0		1
753 Kennzeichnung und Rückverfolgung	0		2
<b>4 Formblätter und Nachweise</b>			
424 Datensicherung	0		1
424 Inhaltsübersicht (diese Liste)	0		1
510 / 530 Selbstverpflichtung der Leitung / Qualitätspolitik	0		1
541 Qualitätsziele	0		1
551 Organisationsdiagramm	0		1
552 Benennungsschreiben BdoL (QM-Beauftragte(r))	0		1
553 Protokoll Besprechung	0		1
560 Managementbewertung	0		1
620 Ausbildungs- und Befugnismatrix	0		2
620 Ausbildungen	0		1
620 Schweigepflicht	0		1
620 Stellenbeschreibung	0		2

## 4.2.4 Inhaltsübersicht QM-Handbuch Mini

630 Checkliste Begehung	0		2
710 Prozesslandschaft	0		1
721 Pflichtenheft Dienstleistung	0		6
730 Pflichtenheft Entwicklung	0		6
741 Liste der Lieferanten	0		1
751 Projektprotokoll	0		1
751 Rapport Beratung	0		1
751 Übersicht Produkte	0		1
760 Prüfgerätekartei	0		1
821 Kundenzufriedenheit	0		1
821 Liste der Reklamationen	0		1
822 Auditabweichung	0		1
822 Auditfrageliste	0		18
822 Auditplan	0		1
824 Protokoll Produktion	0		1
852 Maßnahmenplan	0		1
852 Qualitätsabweichungsbericht Dienstleistung	0		1
852 Qualitätsabweichungsbericht Produktion	0		1
<b>Seitenzahlen</b>		<b>Gesamt</b>	<b>122</b>

**Alle Prozesse, Arbeitsanweisungen, Formblätter und Nachweise und weitere Vorlagen sowie Dokumente und Prüfanweisungen zum Arbeitsschutz finden Sie auf der beiliegenden CD in den entsprechenden Verzeichnissen (vgl. Verzeichnisstruktur).**

## 4 Qualitätsmanagementsystem (QMS)

### 4.1 Qualitätsmanagementsystem

Unser Unternehmen betreibt, dokumentiert, verwirklicht und unterhält entsprechend den Anforderungen der zugrunde liegenden Normen ein Qualitätsmanagementsystem und verbessert ständig dessen Wirksamkeit.

Unser Unternehmen hat:

- ⇒ die für das Qualitätsmanagementsystem erforderlichen Prozesse, ihre Wechselwirkung und ihre Anwendung in der gesamten Unternehmung erkannt und in einer Prozesslandschaft übersichtlich dargestellt,
- ⇒ mit ausgebildeten Mitarbeiter/-innen und den erstellten Prozess- und Arbeitsanweisungen das wirksame Durchführen und Lenken dieser Prozesse sichergestellt,
- ⇒ die Verfügbarkeit zur Durchführung der Prozesse gewährleistet,
- ⇒ die Überwachung, Messung und Analyse dieser Prozesse geregelt,
- ⇒ einen Prozess definiert, um die geplanten Ergebnisse sowie eine ständige Verbesserung aller Prozesse zu erreichen.

Unsere Unternehmung lenkt diese Prozesse in Übereinstimmung mit den Anforderungen der zugrunde liegenden Normen.

#### Ausgliederte Prozesse:

Derzeit keine.

#### Siehe auch:

Prozessanweisung "Interne Kommunikation" (5.5.3)

## 4.2 Dokumentationsanforderungen

### 4.2.1 Allgemeines

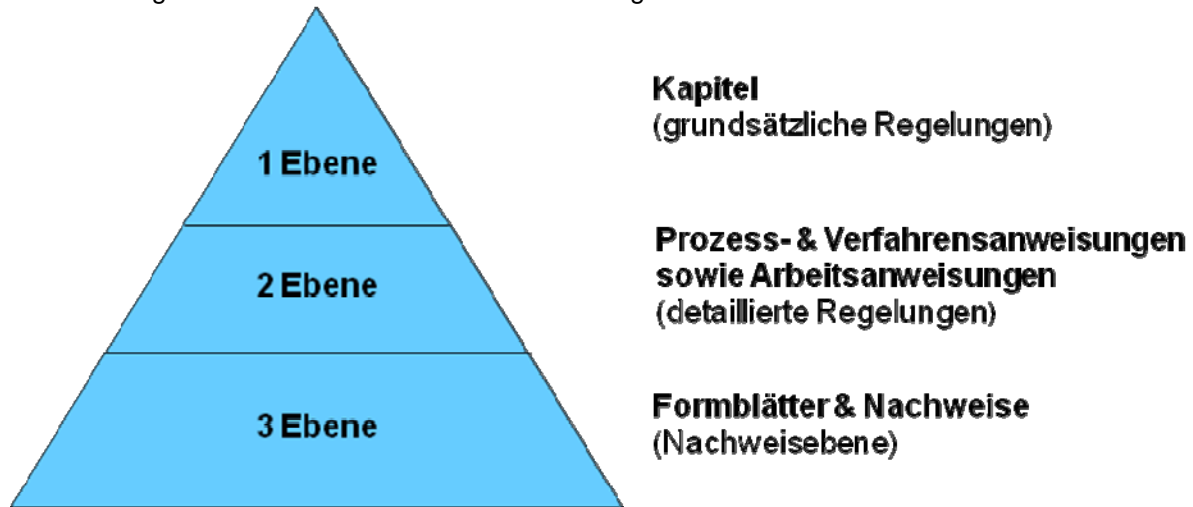
Wir halten die geforderten Verfahren und Aufzeichnungen der zugrunde liegenden Norm ein. Durch systematische Schulung unserer Mitarbeiter/-innen, halten wir den Umfang unserer Dokumentation gering.

#### Wechselwirkungen der Prozesse

Nr.	Prozessname	Prozesseigner	Wechselwirkung mit
1	Lenkung von Dokumenten (4.2.3)	Leitung	allen Prozessen
2	Interne Kommunikation (5.5.3)	Leitung	allen Prozessen
3	Schulung intern (6.2.0)	Leitung	allen Prozessen
4	Auftragsabwicklung Beratung (7.2.3)	Berater	Beratung, Kundeneigentum, Kundenzufriedenheit
5	Auftragsabwicklung Produkte (7.2.3)	Verwaltung	Versand, Rechnungserstellung
6	Rechnungserstellung (7.2.3)	Verwaltung	Versand, Lenkung von Dokumenten
7	Entwicklung (7.3.0)	Leitung	Lenkung von Dokumenten
8	Versionierung MHs (7.3.0)	BdoL	Lenkung von Dokumenten, Entwicklung, Produktion
9	Beschaffung (7.4.1)	Verwaltung	allen Prozesse
10	Beratung (7.5.1)	Berater	Auftragsabwicklung Beratung, Kundenzufriedenheit
11	Produktion (7.5.1)	Verwaltung	Beschaffung, Vertrieb, Versand
12	Verpackung Versand (7.5.3)	Verwaltung	Beratung, Auftragsabwicklung Produkte
13	Eigentum des Kunden (7.5.4)	Leitung	Auftragsabwicklung Beratung, Lenkung von Dokumenten, Beratung
14	Kundenzufriedenheit (8.2.1)	Alle Mitarbeiter	allen Prozessen
15	Internes Audit (8.2.2)	Leitung	allen Prozessen
16	Lenkung fehlerhafter Produkte (8.3.0)	BdoL	Produktion, Dienstleistung, Wareneingang, Verkauf
17	Korrekturmaßnahmen (7.5.2)	Leitung	allen Prozessen

## 4.2.2 Qualitätsmanagementhandbuch (QMH)

Unser Managementhandbuch unterteilt sich in die folgenden Ebenen:



Die in der Norm beschriebenen Verfahrensanweisungen werden in unserem Unternehmen Prozessanweisungen genannt.

## 4.2.3 Lenkung von Dokumenten

Die vom Qualitätsmanagementsystem geforderten Dokumente werden von uns gelenkt.

Dies gewährleisten wir durch:

- ⇒ die Genehmigung durch eine fachliche Stelle vor ihrer Herausgabe,
- ⇒ die Bewertung, Verbesserung und Aktualisierung der Dokumente und der erneuten Genehmigung,
- ⇒ die Versionierung von Dokumenten,
- ⇒ die Verteilung gültiger Fassungen von Dokumenten im Intranet,
- ⇒ die Lesbarkeit und leichte Erkennbarkeit der Dokumente,
- ⇒ die Kennzeichnung von Dokumenten externer Herkunft,
- ⇒ die Verhinderung der unbeabsichtigten Verwendung veralteter Dokumente, durch die Kennzeichnung "ALT".

**Siehe auch:**

Prozessanweisung „Lenkung von Dokumenten“ (4.2.3)

Arbeitsanweisung „Erstellen von Dokumenten“ (4.2.3)

Formblatt „Liste der Dokumente“ (4.2.3)

## 4.2.4 Lenkung von Aufzeichnungen

Wir haben für das wirksame Funktionieren unseres Qualitätsmanagementsystems die notwendigen Aufzeichnungen erstellt.

Wir lenken die Dokumente durch folgendes Verfahren:

- ⇒ Kennzeichnung aller Dokumente,
- ⇒ Aufbewahrung in Ordnern, welche mit dem Firmenlogo versehen sind,
- ⇒ Schutz durch geschlossene Räume und elektronisch gesicherte Verzeichnisse sowie die Aufbewahrung in Ordnern,
- ⇒ Wiederauffindbarkeit durch Register in den Ordnern und Ablage der Ordner in der Schrankwand,
- ⇒ Aufbewahrungsfrist aller Dokumente für 10 Jahre,
- ⇒ Verfügbarkeit durch die Aufbewahrung im Büro und im Archiv.

## 4.2.5 Datensicherung

Wir sichern unsere Daten regelmäßig alle zwei Wochen. Eine Datensicherung wird extern gelagert.

**Siehe auch:**

Formblatt „Liste der Dokumente“ (4.2.3)

## **Mitgeltende Unterlagen**

### **Prozessanweisungen (PA)**

423 PA "Lenkung von Dokumenten"

### **Arbeitsanweisungen (AA)**


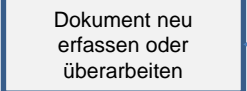

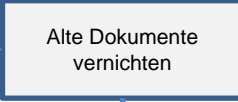
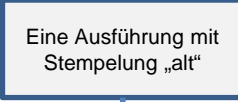


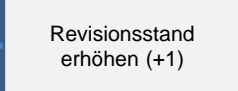
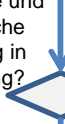
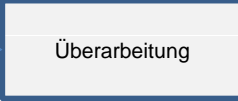

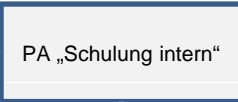
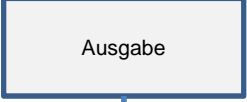
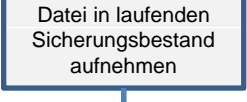

423 AA "Erstellen von Dokumenten"

### **Formblätter (FB)**

424 FB "Liste der Dokumente"

620 FB "Ausbildungs- & Befugnismatrix"

## 4.2.3 Lenkung von Dokumenten

MA	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf / Hilfsmittel
MA	Leitung			
MA	Leitung		Neues Dokument	Durch den / die Ersteller/-in oder den / die Verfasser/-in des Dokuments. Die Leitung bewertet das Dokument auf seine Gültigkeit
MA	Leitung			
MA	Leitung		FB „Liste der Dokumente“ (4.2.4)	In der Liste der Dokumente werden die alten Exemplare eingezogen und vernichtet. Eines dieser Exemplare wird archiviert
MA	Leitung		Altes Dokument	Altes Dokument kennzeichnen und auf Inhalt prüfen, handschriftliche Kennzeichnung ist ebenfalls möglich
MA	Leitung		Altes Dokument	Dokument geht als Original ins Archiv und als gesicherte Datei in die Datensicherung
MA	Leitung		Überarbeitetes Dokument	Revisionsstand des überarbeiteten Dokuments erhöhen Die fachliche Prüfung beinhaltet auch die Machbarkeit
MA	Leitung			
MA	Leitung			
MA	Leitung		Neues Dokument	Wenn die Inhalte nicht ausreichen, wird das Dokument überarbeitet
MA	Leitung			
MA	Leitung		Neues Dokument, PA „Schulung intern“ (6.2.0)	Wenn der Inhalt einer Einarbeitung bedarf, wird gemäß PA „Schulung intern“ verfahren
MA	Leitung		Neues Dokument	Ausgabe des neuen Dokuments an alle Mitarbeiter/-innen, um eine optimale Verteilung von notwendigen Informationen zu erzielen
MA	Leitung		Neues Dokument	Datei wird in die Datensicherung aufgenommen
				

PA = Prozessanweisung  
AA = Arbeitsanweisung  
VA = Verantwortlich  
MA = Mitarbeit / Mitarbeiter/-in  
GL = Geschäftsleitung

#### Inhaltsverzeichnis

<b>Grundlagen</b> .....	<b>1</b>
<b>Ziel und Grund</b> .....	<b>1</b>
<b>Allgemeines</b> .....	<b>1</b>
Maßnahmen .....	1
Lieferant .....	2
MS-Seiler .....	2
Kunde .....	2

## Grundlagen

Kapitel 7 Abschnitt 7.5.3 "Kennzeichnung und Rückverfolgung".

## Ziel und Grund

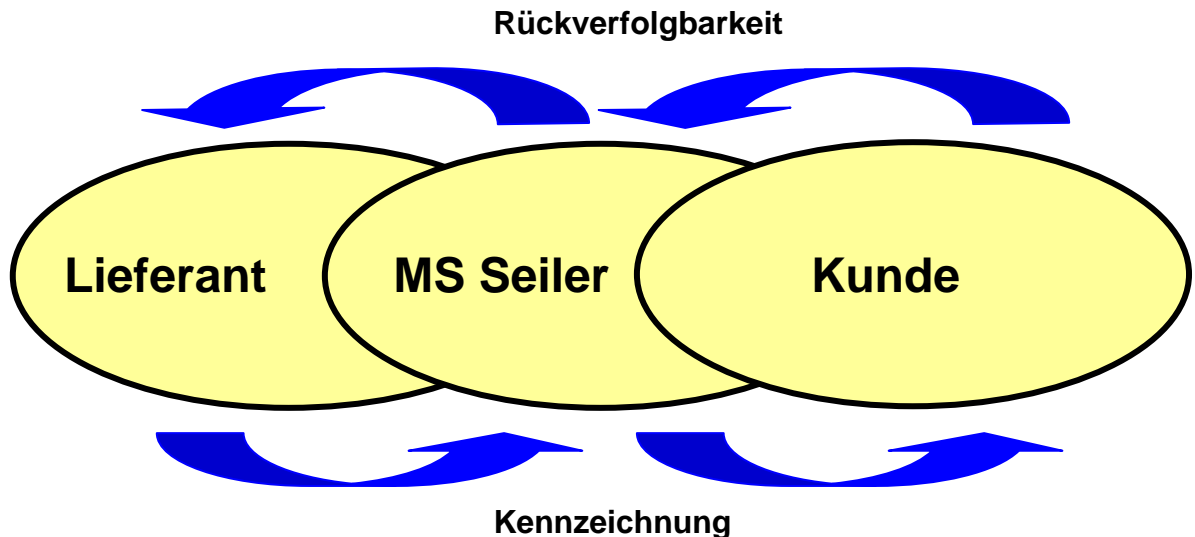
Darstellung und einheitliche Regelung der Kennzeichnung und Rückverfolgung im Unternehmen MS-Seiler.

## Allgemeines

Die Kennzeichnung und Rückverfolgung ist in unserem Unternehmen in 3 Gruppen gegliedert.

1. Lieferant
2. MS-Seiler
3. Kunde

Die folgende Grafik verdeutlicht die gestellten Anforderungen.



## Selbstverpflichtung der Leitung

Im Rahmen der unternehmerischen Sorgfaltspflicht hinsichtlich der Qualitätssicherung unserer Produkte und Dienstleistungen, legen wir mit dem vorliegenden Management-Handbuch unsere Qualitätspolitik fest.

Das Management-Handbuch stellt eine Beschreibung des von uns festgelegten Management-Systems dar. Durch diese Erklärung verpflichtet die Geschäftsleitung alle Mitarbeiter/-innen ihre Tätigkeiten gemäß den Beschreibungen dieses Management-Handbuchs und den nachgeschalteten Arbeits- und Prozessanweisungen auszuführen, um sicherzustellen, dass die Qualität aller Produkte unseres Unternehmens den selbstgestellten Anforderungen und den Erwartungen und Anforderungen der Kunden entspricht.

Wir verpflichten uns zur ständigen Verbesserung und Weiterentwicklung des Management-Systems.

## Qualitätspolitik

Die stabile Qualität unserer Produkte und Dienstleistungen ist eine der Grundlagen unserer erfolgreichen Geschäftstätigkeit. Qualität bedeutet für uns, die Ansprüche unserer Kunden bestmöglich zu erfüllen. In diesem Sinne ist Qualität ein wichtiges Kriterium für die Kaufentscheidung und bildet ein zuverlässiges Band zu unseren Kunden.

Qualitätsbewusst handeln heißt für uns auch, mit wertvollen Ressourcen effizient und schonend umzugehen. Jeder/jede Mitarbeiter/-in hat die Pflicht und das Recht darauf hinzuwirken, dass Umstände, welche die Herstellung von Produkten in einwandfreier Qualität verhindern, beseitigt werden.

Die kontinuierliche Verbesserung der Qualität ist für uns deshalb mittel- und langfristig auch Voraussetzung für eine wirksame Senkung der Kosten und ein wichtiger Beitrag zur Schonung der Umwelt.

Eine störungsfreie Organisation und fortschrittlichste Methoden des Qualitätsmanagements bilden den dafür notwendigen Rahmen. Unser Qualitätsverständnis und Qualitätsbewusstsein, sowie die richtige Einstellung aller Mitarbeiter/-innen zur Qualität sind Voraussetzung für die Zufriedenheit unserer Kunden und damit für den dauerhaften Erfolg unseres Unternehmens.

---

Ort, Datum

Unterschrift