

Inhaltsverzeichnis

1 Anwendungsbereich.....	3
2 Normative Verweisungen.....	3
3 Begriffe (siehe Punkt 11) .....	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 .....	3
4 4 1 .....	3
4 4 2 .....	4
5 Führung .....	4
5 1 Führung und Verpflichtung.....	4
5 1 1 Allgemeines .....	4
5 1 2 Kundenorientierung.....	4
5 2 Politik.....	4
5 3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation .....	5
6 Planung .....	5
6 1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen .....	5
6 2 Qualitätsziele und Planung zur deren Erreichung .....	6
6 3 Planung von Änderungen .....	6
7 Unterstützung.....	6
7 1 Ressourcen .....	6
7 1 1 Allgemeines .....	6
7 1 2 Personen.....	6
7 1 3 Infrastruktur.....	7
7 1 4 Prozessumgebung.....	7
7 1 5 Ressourcen zur Überwachung und Messung .....	7
7 1 6 Wissen der Organisation .....	7
7 2 Kompetenz.....	7
7 3 Bewusstsein .....	7
7 4 Kommunikation .....	7
7 5 Dokumentierte Information .....	8
7 5 1 Allgemeines .....	8

7 5 2 Erstellen und Aktualisieren.....	8
7 5 3 Lenkung dokumentierter Information.....	8
<b>8 Betrieb .....</b>	<b>9</b>
8 1 Betriebliche Planung und Steuerung.....	9
8 2 Anforderungen an Dienstleistungen .....	9
8 2 1 Kommunikation mit den Kunden.....	9
8 2 2 Bestimmen von Anforderungen in Bezug auf Handel .....	9
8 2 3 Überprüfung von Anforderungen in Bezug auf den Handel.....	9
8 2 4 Änderungen von Anforderungen an Handelsgeschäfte .....	10
8 3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen .....	10
8 4 Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen .....	10
8 4 1 Allgemeines .....	10
8 4 2 Art und Umfang der Steuerung .....	10
8 4 3 Informationen für externe Anbieter.....	11
8 5 Handel.....	11
8 5 1 Steuerung des Handels.....	11
8 5 2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit.....	12
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.....	13
8 6 Freigabe von Produkten .....	13
8 7 Steuerung von Fehlern .....	13
<b>9 Bewertung der Leistung .....</b>	<b>13</b>
9 1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung.....	13
9 1 1 Allgemeines .....	13
9 1 2 Kundenzufriedenheit.....	14
9 1 3 Analyse und Bewertung.....	14
9 2 Internes Audit.....	14
9 3 Managementbewertung.....	15
<b>10 Verbesserung.....</b>	<b>16</b>
10 1 Allgemeines .....	16
10 2 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen.....	16
10.3 Fortlaufende Verbesserung.....	17

11.0 Begriffserklärung ..... 17

## 1 Anwendungsbereich

Unternehmensbezeichnung:	Handels AG
Straße:	Zum Salm 27
PLZ, Ort:	D-88662 Überlingen
GF:	Klaus Seiler, MSc. in QM
QM-Manager/-in:	Hans Mustermann
Anzahl Mitarbeiter/-innen:	5
Dienstleistung:	Handel von Produkten.

## 2 Normative Verweisungen

Im Rahmen unseres Managementsystems beachten wir folgende normative Vorgaben (Beispiele):

DIN EN ISO 9001:2015  
DIN EN ISO 50001:2010

...

## 3 Begriffe (siehe Punkt 11)

## 4 Kontext der Organisation

### 4 1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes

Wir haben den Kontext festgelegt. Die Themen werden laufend, formell aber jährlich geprüft und überwacht. Werden zwischen den Überwachungen neue Themen erkannt, werden diese umgehend umgesetzt.

**Nachweis(e)**

**FB 4 0 0 Kontext**

**FB 4 1 0 Kontext, Erfordernisse und Erwartungen**

### 4 2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien

Wir haben die Erfordernisse und Erwartungen in einem Formblatt gelistet und kommunizieren diese im Unternehmen. Die Erfordernisse und Erwartungen werden laufend, formell aber jährlich geprüft und überwacht. Werden zwischen den Überwachungen neue Erfordernisse und Erwartungen erkannt, werden diese umgehend umgesetzt.

**Nachweis(e)**

**FB 4 1 0 Kontext, Erfordernisse und Erwartungen**

### 4 3 Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems

Anwendungsbereich des Qualitätsmanagementsystems:

- Handel von Produkten,
- Abwicklung von Garantieleistungen.

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

- 8 3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen. Begründung: Wir betreiben keine Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen.
- Wir sind nur Dienstleister im Sinne der Norm, somit gelten die Anforderungen der Norm, die nur Produkte betreffen, nicht.
- 7.1.5 Wir setzen keine Ressourcen zur Überwachung ein.

### 4 4 Qualitätsmanagementsystem und dessen Prozesse

#### 4 4 1

Mit diesem Regelwerk und den nachfolgenden Regelungen und Nachweisen haben wir nachgewiesen, dass wir ein QM-System eingeführt haben. Dieses System wird fortlaufend aufrechterhalten und verbessert.

Unsere Prozesse sind im Laufe dieser Dokumentation oder in gesonderten Prozessbeschreibungen beschrieben. Die Prozessbeschreibungen beinhalten:

- ⇒ die Prozesseingaben,
- ⇒ das zu erwartende Prozessergebnis,
- ⇒ Kriterien und Methoden zur Durchführung,
- ⇒ die Art der Messung,
- ⇒ Messmethoden,
- ⇒ bedeutende Leistungsindikatoren, die für das Prozessergebnis von Bedeutung sind,
- ⇒ Verantwortungen / Befugnisse im Rahmen des Prozessablaufes,
- ⇒ Prozessrisiken und Chancen sowie abgeleitete Maßnahmen,
- ⇒ die Form der Prozessüberwachung,
- ⇒ letzte Änderungen,
- ⇒ mögliche Prozessverbesserungen ,
- ⇒ Dokumente und deren Aufbewahrung und
- ⇒ die Prozessabfolge und deren Wechselwirkungen.

#### 4 4 2

Dokumentierte Informationen, wie Aufzeichnungen und Vorgaben, stehen im Einklang mit der Notwendigkeit und unterstützen die Durchführung und werden aufbewahrt.

##### Arbeitsanweisung

AA 4 4 0 Anweisung Prozesserstellung

##### Nachweis(e)

FB 4 4 0 Prozesse

## 5 Führung

### 5 1 Führung und Verpflichtung

#### 5 1 1 Allgemeines

Die oberste Leitung hat die Rechenschaftspflicht für die Wirksamkeit des QM-Systems übernommen und nimmt diese wahr. Unsere Qualitätspolitik und –ziele sind strategisch und richten sich nach unserem Kontext. Die Qualitätspolitik sowie die Bedeutung des wirksamen Funktionierens des Qualitätsmanagements ist auf allen Ebenen kommuniziert und integriert. In allen Prozessen sind unsere Anforderungen berücksichtigt und wir befolgen den prozessorientierten Ansatz. Erforderliche Ressourcen sind auf allen Ebenen bereit gestellt. Wir stellen sicher, dass die beabsichtigten Ergebnisse erreicht werden.

#### 5 1 2 Kundenorientierung

Wir erfüllen unsere behördlichen und gesetzlichen Anforderungen. Chancen und Risiken in Bezug auf unsere Produkte und Dienstleistungen sind festgelegt und werden überwacht (Siehe 4.1 Kontext der Organisation). Unser Fokus liegt auf der fortlaufenden Bereitstellung und Aufrechterhaltung unserer Produkte und Dienstleistungen sowie auf der Verbesserung der Kundenzufriedenheit.

### 5 2 Politik

#### 5.2.1 Entwicklung der Qualitätspolitik

Unsere Qualitätspolitik ist für den Zweck und den Kontext unserer Organisation geeignet. Sie bildet den Rahmen zur Festlegung und Überprüfung der Qualitätsziele. Wir verpflichten uns zur Erfüllung der ermittelten Anforderungen und zur laufenden Verbesserung.

#### 5.2.2 Bekanntmachung der Qualitätspolitik

Unsere Qualitätspolitik ist im Formblatt 5.2.0 Qualitätspolitik dokumentiert und wird aufrechterhalten. Sie wurde allen Mitarbeitern/-innen vermittelt und wird angewendet. Die Qualitätspolitik wird den 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.

Wir haben Verantwortungen und Befugnisse zugewiesen für:

- ⇒ die Sicherstellung, dass das QM-System die Normforderungen erfüllt,
- ⇒ die Sicherstellung, dass die beabsichtigten Prozessergebnisse geliefert werden,
- ⇒ eine Berichterstattung über die
  - Leistung,
  - Verbesserungsmöglichkeiten,
  - Änderungen und
  - Innovationdes QM-Systems,
- ⇒ die Förderung der Kundenorientierung,
- ⇒ die Aufrechterhaltung der Integrität bei Änderungen des QM-Systems.

**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) haben wir Risiken und Chancen bestimmt.

Sie dienen dazu:

- ⇒ die beabsichtigten Ergebnisse zu erzielen,
- ⇒ erwünschte Auswirkungen zu verbessern,
- ⇒ unerwünschte Auswirkungen zu verhindern und zu verringern
- ⇒ eine fortlaufende Verbesserung zu erreichen.

#### 6.1.2

Die Maßnahmen zum Umgang mit Risiken sind geplant und an geeigneten Stellen umgesetzt. Die Maßnahmen und deren Wirksamkeit sind Grundlage laufender Bewertungen. Alle Maßnahmen stehen im Verhältnis zum Risiko und dem Einfluss auf die Qualität unseres Handels.

Bei dem Umgang mit Risiken und Chancen haben wir folgendes beachtet:

- ⇒ die Vermeidung von Risiken,
- ⇒ ein Risiko auf sich zu nehmen, um eine Chance wahrzunehmen,
- ⇒ die Beseitigung der Risikoquelle,
- ⇒ Ändern der Wahrscheinlichkeit oder der Konsequenzen,
- ⇒ Risikoteilung oder
- ⇒ Beibehaltung des Risikos durch verantwortungsbewusste Entscheidung.

Unsere Optionen:

- ⇒ Vermeiden von Risiken,
- ⇒ ein Risiko auf sich zu nehmen um Chancen wahrnehmen zu können,
- ⇒ Beseitigen der bestimmten Risikoquelle oder der Risikoquellen,
- ⇒ Ändern der Wahrscheinlichkeiten oder den möglichen Konsequenzen,
- ⇒ Risikoteilung, oder Beibehaltung durch Entscheidung.

Mögliche Konsequenzen:

- ⇒ Übernahme neuer Praktiken oder Prozesse,
- ⇒ Einführung neuer Produkte,
- ⇒ Erschließung neuer Zielmärkte,
- ⇒ Neukundengewinnung,
- ⇒ Aufbau von Partnerschaften und Interessengruppen,
- ⇒ Integration und Einsatz neuer Techniken.

**Prozess(e)**

PA 6.1.0 Ermittlung Risiken Chancen

**Nachweis(e)**

FB 6.1.0 Chancen und Risiken,

FB 6.1.0 Risiken Maßnahmen,

**FB 10 2 2 Maßnahmenplan**

## 6 2 Qualitätsziele und Planung zur deren Erreichung

### 6.2.1

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

Unsere Qualitätsziele:

- ⇒ stehen im Einklang mit der Qualitätspolitik,
- ⇒ sind messbar,
- ⇒ berücksichtigen anwendbare Anforderungen,
- ⇒ sind relevant für
  - die Konformität von Dienstleistungen und
  - für die Steigerung der Kundenzufriedenheit,
- ⇒ werden laufend überwacht,
- ⇒ sind auf allen Ebenen vermittelt und kommuniziert, und
- ⇒ werden wenn erforderlich aktualisiert.

**Nachweis(e)**

**FB 6 2 0 Qualitätsziele**

### 6.2.2

In der Planung der Qualitätsziele haben wir folgende Fragestellungen geregelt:

- ⇒ Was wird getan?
- ⇒ Welche Ressourcen sind erforderlich?
- ⇒ Wer ist verantwortlich?
- ⇒ Wann ist das Ziel abgeschlossen?
- ⇒ Wie werden Ergebnisse bewertet?

## 6 3 Planung von Änderungen

Änderungen am QM-System werden systematisch geplant und durchgeführt. Dabei beachten wir alle Prozesse und deren Wechselwirkungen.

Änderungen werden in einem Formblatt gelistet und geben Auskunft über:

- ⇒ Zweck der Änderung und mögliche Konsequenzen,
- ⇒ die Integrität des Qualitätsmanagementsystems,
- ⇒ Ressourcen,
- ⇒ Mögliche Änderungen von Verantwortungen und Befugnissen.

**Prozess(e)**

**PA 6 30 Planung Änderungen**

**Nachweis(e)**

**FB 6 3 0 Änderungen am QM-System**

## 7 Unterstützung

### 7 1 Ressourcen

#### 7 1 1 Allgemeines

Wir haben die Ressourcen für den Aufbau, der Verwirklichung, Aufrechterhaltung und Verbesserung festgelegt und bereitgestellt. Dabei haben wir die Fähigkeiten und Beschränkungen von bestehenden internen Ressourcen und die vom externen Anbieter einzuholenden Informationen beachtet.

#### 7 1 2 Personen

Wir haben eine(n) Qualitätsmanager/-in bestellt, der / die fortlaufend die Anforderungen der Kunden sowie gesetzliche und behördliche Anforderungen überwacht. Die / der Qualitätsmanager/-in schult weitere Mitarbeiter/-innen im Unternehmen laufend in den zutreffenden Bereichen des QM-Systems. Bei Bedarf kann sie sich externer Anbieter bedienen, um den Kompetenzbereich zu erweitern.

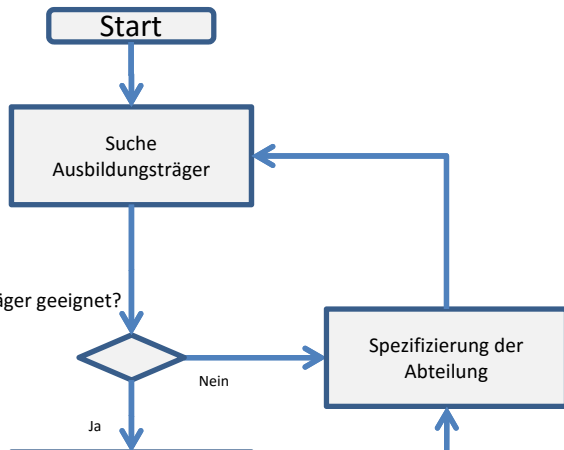
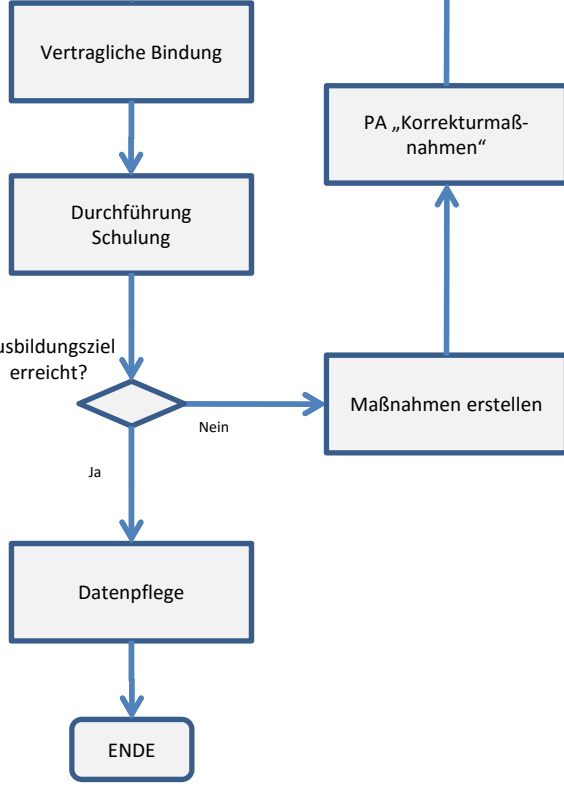
Wir haben alle notwendigen Personen zur Steuerung der Prozesse festgelegt.

**Nachweis(e)**

**FB 5 3 0 Verantwortungen und Befugnisse**

**FB 7 1 2 Benennung Qualitätsmanager/-in**

## 7.2.0 Schulungen

MA	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf / Hilfsmittel
Bereich MA	MA	 <pre> graph TD     Start([Start]) --&gt; Suche[Suche Ausbildungsträger]     Suche --&gt; Geht{Träger geeignet?}     Geht -- Ja --&gt; Bindung[Vertragliche Bindung]     Geht -- Nein --&gt; Spez[Spezifizierung der Abteilung]     Spez --&gt; Suche     </pre>	FB „Kompetenzen“	Gegebenenfalls durch bestehendes Angebot oder Ausschreibung, Suche nach internem Ausbilder.
	QM		Angebote, Notizen	Der Träger muss neben den Kosten auch die fachliche Kompetenz nachweisen, nähere Spezifizierung durch den Abteilungsleiter.
Bereich MA	QM	 <pre> graph TD     Bindung[Vertragliche Bindung] --&gt; Durch[Durchführung Schulung]     Durch --&gt; Erreicht{Ausbildungsziel erreicht?}     Erreicht -- Ja --&gt; Daten[Datenpflege]     Erreicht -- Nein --&gt; Ma[Maßnahmen erstellen]     Ma --&gt; PA[PA „Korrekturmaßnahmen“]     PA --&gt; Spez[Spezifizierung der Abteilung]     Spez --&gt; Suche[Suche Ausbildungsträger]     </pre>	Vertrag	Mit Definition des Ausbildungsziels und den Kosten. Bei internem Träger keine vertragliche Bindung.
	QM		PA „Korrekturmaßnahmen“	Verfahren gemäß PA „Korrekturmaßnahmen“.
Bereich MA	QM	<pre> graph TD     Daten[Datenpflege] --&gt; Ende([ENDE])     </pre>	Schulungsunterlagen	Durchführung der Schulung mit Erfassung Feedback.
	QM		FB „Maßnahmenplan“	Wenn das Schulungsziel nicht erreicht wurde, wird der Fehler durch den QM eingegrenzt und geeignete Maßnahmen festgelegt.
	QM		Alle Unterlagen	Nachweis der Ausbildung in der Personalakte, ggf. Aktualisierung der Kompetenzen.

## 8.5.1 Handel

MA	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf / Hilfsmittel
Kunde	MA	Start		
	MA	Anfrage	Anfrage	Anfrage kommt ins Haus auf jede mögliche Art.
Kunde	MA	Leistung möglich?	Anfrage	Mit dem Kunden wird ggfs. Geklärt, ob und wann ein Handel zustande kommt.
	MA	Absage	Anfrage	
Kunde	MA	Ermittlung	Anfrage, Anbieterleistungen	Es wird ermittelt ob ein Produkt geeignet ist. Ggfs. weitere Informationen vom Kunden einholen.
	MA	ENDE		
Kunde	MA	Angebot möglich?	Anfrage, PortFolio	Falls ein Angebot nicht abgegeben werden kann, wird dem Kunden freundlich abgesagt. Ggfs. mit Verweis auf andere Anbieter.
	MA	Absage		
Kunde GF	MA	Angebot erstellen	Anfrage, PortFolio, Angebot	Das Angebot wird erstellt und intern geprüft wenn dies so vereinbart ist.
	MA	Übermittlung	Anfrage, PortFolio, Angebot	Das Angebot wird übermittelt und ggfs. Details besprochen.
Kunde	MA	Auftrag erteilt?	Anfrage, PortFolio, Angebot	Der Auftrag wird nachgefasst. Bei Ablehnung wird der Grund analysiert um Rückschlüsse auf weitere Geschäfte zu schließen.
	MA	Datenanalyse		
Kunde	MA	Abwicklung	Anfrage, PortFolio, Angebot	Abwicklung des Auftrages gemäß Angebot.
	MA	ENDE		

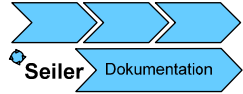


### 9.1.3 Leistungsanalyse

MA	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf / Hilfsmittel
MA	QM	<p>Start</p> <p>Daten sammeln</p>	Alle Unterlagen	Zusammenfassung und Verdichtung aller Unterlagen, welche für eine Leistungsanalyse geeignet sind.
MA	QM	Aufbereitung	Aufzeichnung	Erstellen von Diagrammen und weiterer Darstellung von Ergebnissen gemäß individueller Darstellung.
MA	QM	PA „Interne Kommunikation“	PA „Interne Kommunikation“, oder FB „Maßnahmenplan“	Verfahren gemäß PA „Interne Kommunikation“. Die Daten werden mit den Erstellern besprochen.
MA	QM	Korrekturmaßnahmen notwendig?	PA „Korrekturmaßnahmen“, FB „Maßnahmenplan“	Falls aufgrund der Prozessergebnisse Korrekturmaßnahmen eingeleitet werden müssen, wird gemäß PA „Korrekturmaßnahmen“ verfahren.
MA	QM	Ermittlung Verbesserungspotential		Verbesserungen können Anbieterbeziehungen, Produktionsverfahren, Prozessmerkmale, Produktionsanforderungen, usw. sein.
MA	QM	Verbesserungen möglich?	PA „Planung Verbesserung“, FB „Maßnahmenplan“	Falls Verbesserungen abgeleitet werden können, ist gem. der PA „Planung Verbesserung“ zu verfahren.
	QM	Datenpflege	Alle Unterlagen	Ablage der Daten.
		ENDE		

Qualitätsziele 20xx (Beispiele)	Soll	Maßnahmen zur Erreichung	Verantwortlich	IST am:
<b>Kundenzufriedenheit</b> <b>Ziel: Besuch der wichtigen Kunden</b>	1x pro Monat	Besuchsplan erstellen.	Vertrieb	
<b>Führung</b> <b>Ziel: Einführung DIN EN ISO 9001 (Zertifizierung)</b>	100%	Aufbau Handbuch Zertifizierer vertraglich binden.	QM	
<b>Mitarbeiter/-innenzufriedenheit</b> <b>Ziel: Kündigungen wegen Unzufriedenheit</b>	0	Formlose Personalgespräche Halbjährlich. Liste erstellen.	GF	
<b>Mitarbeiter/-innen</b> <b>Ziel: Zeitgerechte Durchführung der Dienstleistung</b>	100%	Einsatzplan erstellen und überwachen	GF	
<b>Qualität Handel</b> <b>Ziel: Erstellung Katalog</b>	Max. 1 pro Jahr	Grafiker beauftragen	QM, Mitarbeiter/-innen Handel	
<b>Bereitstellung von Mitteln</b> <b>Ziel: Planung eines Neubaus</b>	100%	Planungsbüro beauftragen und überwachen.	GF	

Qualitätsziele 20xx (Beispiele)	Soll	Maßnahmen zur Erreichung	Verantwortlich	IST am:
<b>Verbesserung der Prozesse</b> <b>Ziel: Beschreibung der Prozesse im Rahmen des Qualitätsmanagementsystems</b>	Schulungskonzept Wartung	Schulungskonzept erstellen, prüfen und freigeben.	QM	
<b>Anbieter von Lieferungen und Leistungen</b> <b>Ziel: Bewertung der Anbieter</b>	1x komplett	Ermittlung der wichtigsten Anbieter	Einkauf	
<b>Akquisition, Vertriebsziele</b> <b>Ziel: Aufbau neuer Stammkunden</b>	> 1	Messebesuch in Saarbrücken	Vertrieb	
<b>Vorkehrungen zum Schutz der Gesundheit und der Sicherheit am Arbeitsplatz</b> <b>Ziel: Durchführung der Erst- und Folgeunterweisungen im Rahmen des Arbeitsschutzes.</b>	1x per anno	Externen Arbeitsschützer beauftragen	GF	
<b>Umsetzung von Maßnahmen aus vorliegenden Bewertungen</b> <b>Ziel: nicht belegbar</b>				
<b>Ausschluss von Haftungsrisiken, Risikominimierung</b> <b>Ziel: Ausführliche Einarbeitung von Auszubildenden und neuen Mitarbeiter/-innen</b>	100%	Ausbilder beauftragen und Bericht anfordern	GF, Ausbilder	



Qualitätsziele 20xx (Beispiele)	Soll	Maßnahmen zur Erreichung	Verantwortlich	IST am:
<b>Regulatorische Anforderungen</b>  <b>Ziel: Prüfung auf Neuerungen</b>	2x per anno	Überwachung Internetseiten und Informationen IHK	Qualitätsmanager/-in	

Freigegeben am: xx.xx.xxxx

Unterschrift GF, Datum

## 7.5.1 Dokumentierte Informationen

Dokumentenübersicht	Revision	vom	Ersteller/-in	Verteiler	Grund der letzten Änderung
<b>Handbuch</b>					
Handbuch gesamt mit Kapitel 1 bis 10	0		QM	QM	
<b>Prozessbeschreibungen / Verfahren</b>					
6 1 0 Ermittlung Risiken Chancen	0		QM	QM	
6 3 0 Planung Änderungen	0		QM	QM	
7 1 3 Externe Wartungen	0		QM	QM	
7 1 3 Interne Wartungen	0		QM	QM	
7 2 0 Schulungen	0		QM	QM	
7 4 0 Externe Kommunikation	0		QM	QM	
7 4 0 Interne Kommunikation	0		QM	QM	
7 5 3 2 Lenkung aufgezeichneter Informationen	0		QM	QM	
7 5 3 2 Lenkung externer Informationen	0		QM	QM	
7 5 3 2 Lenkung interner Informationen	0		QM	QM	
8 2 2 Behandlung von Reklamationen	0		QM	QM	
8 2 2 Rückmeldungen	0		QM	QM	
8 4 2 Auswahl Anbieter	0		QM	QM	
8 4 2 Beschaffung	0		QM	QM	
8 4 2 Kontrolle Dienstleistungen	0		QM	QM	
8 4 2 Kontrolle Lieferungen	0		QM	QM	
8 4 3 Kommunikation Anbieter	0		QM	QM	
8 5 1 Handel	0		QM	QM	
8 5 2 Identifikation	0		QM	QM	
8 5 2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit	0		QM	QM	
8 5 3 Eigentum Kunden / Anbieter	0		QM	QM	
8.5.5 Maßnahmen nach Auslieferung	0		QM	QM	
8 6 0 Planung Prüfungen	0		QM	QM	
8 7 0 Nichtkonformitäten	0		QM	QM	
9 1 2 Kundenzufriedenheit	0		QM	QM	

## 7.5.1 Dokumentierte Informationen

Dokumentenübersicht	Revision	vom	Ersteller/-in	Verteiler	Grund der letzten Änderung
9 1 3 Leistung Anbieter					
9 1 3 Leistungsanalyse	0		QM	QM	
9 2 2 Internes Audit	0		QM	QM	
10 1 0 Planung Verbesserungen	0		QM	QM	
10 2 0 Korrekturmaßnahmen	0		QM	QM	
<b>Arbeitsanweisungen</b>					
4 4 0 Prozesserstellung	0		QM	QM	
<b>Formblätter / Nachweisformen</b>					
4 0 0 Kontext	0		QM	QM	
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	
6 3 0 Änderungen am QM-System	0		QM	QM	
7 1 2 Benennung Qualitätsmanager/-in	0		QM	QM	
7 1 3 Liste Infrastruktur	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 4 0 Protokoll Besprechung	0		QM	QM	
7 5 1 Dokumentierte Informationen (diese Liste)			QM	QM	
8 1 0 Planung und Steuerung	0		QM	QM	
8 2 3 Leistungsübersicht	0		QM	QM	
8 4 2 Checkliste Anbieter	0		QM	QM	

## 7.5.1 Dokumentierte Informationen

Dokumentenübersicht	Revision	vom	Ersteller/-in	Verteiler	Grund der letzten Änderung
8 5 1 Softwarevalidierung	0		QM	QM	
8 5 2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit	0		QM	QM	
8 5 2 Unterschriftenliste	0		QM	QM	
8 6 0 Prüfplan	0		QM	QM	
8 7 0 Fehlerliste	0		QM	QM	
8 7 0 Nichtkonforme Prozessergebnisse	0		QM	QM	
9 1 2 Kundenzufriedenheit	0		QM	QM	
9 1 3 Leistung Anbieter	0		QM	QM	
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 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 0 „4D-Report“	0		QM	QM	
10 2 0 Maßnahmenplan	0		QM	QM	
10 3 0 Fortlaufende Verbesserungen	0		QM	QM	

Liste geprüft und freigegeben:

Datum:

Funktion, Unterschrift