

Vorwort

Allgemeine Informationen

Benutzerhinweise
Verzeichnis- und Dateistruktur
Abkürzungsverzeichnis

Kapitel 1 und 2 Anwendungsbereich / Normative Verweise

Kapitel 3 Begriffe

Kapitel 4 Qualitätsmanagementsystem

4.0.0	Qualitätsmanagementsystem
4.1.0	Allgemeine Anforderungen
4.2.0	Dokumentationsanforderungen
4.2.1	Allgemeines
4.2.2	Qualitätsmanagementhandbuch
4.2.3	Lenkung von Dokumenten
4.2.4	Lenkung von Aufzeichnungen

Kapitel 5 Verantwortung der Leitung

5.0.0	Verantwortung der Leitung
5.1.0	Verpflichtung der Leitung
5.2.0	Kundenorientierung
5.3.0	Qualitätspolitik
5.4.0	Planung
5.4.1	Qualitätsziele
5.4.2	Planung des Qualitätsmanagementsystems
5.5.0	Verantwortung, Befugnis und Kommunikation
5.5.1	Verantwortung und Befugnis
5.5.2	Beauftragter der obersten Leitung
5.5.3	Interne Kommunikation
5.6.0	Managementbewertung
5.6.1	Allgemeines
5.6.2	Eingaben für die Bewertung
5.6.3	Ergebnisse der Bewertung

Kapitel 6 Management von Ressourcen

6.0.0	Management von Ressourcen
6.1.0	Bereitstellung von Ressourcen
6.2.0	Personelle Ressourcen
6.3.0	Infrastruktur
6.4.0	Arbeitsumgebung
6.5.0	Informationen
6.6.0	Lieferanten und Partnerschaften
6.7.0	Natürliche Ressourcen
6.8.0	Finanzielle Ressourcen

Kapitel 7 Produkt- und Dienstleistungsrealisierung

- 7.0.0 Produkt- und Dienstleistungsrealisierung
- 7.1.0 Planung der Produkt- und Dienstleistungsrealisierung
- 7.2.0 Kundenbezogene Prozesse
 - 7.2.1 Ermittlung von Anforderungen in Bezug auf die Dienstleistung
 - 7.2.2 Bewertung der Anforderungen in Bezug auf die Dienstleistung
 - 7.2.3 Kommunikation mit dem Kunden
- 7.3.0 Entwicklung
 - 7.3.1 Entwicklungsplanung
 - 7.3.2 Entwicklungseingaben
 - 7.3.3 Entwicklungsergebnisse
 - 7.3.4 Entwicklungsbewertung
 - 7.3.5 Entwicklungsverifizierung
 - 7.3.6 Entwicklungsvalidierung
 - 7.3.7 Lenkung von Entwicklungsänderungen
- 7.4.0 Beschaffung
 - 7.4.1 Beschaffungsprozess
 - 7.4.2 Beschaffungsangaben
 - 7.4.3 Verifizierung von beschafften Produkten/Dienstleistungen
- 7.5.0 Produktion und Dienstleistungserbringung
 - 7.5.1 Lenkung der Produktion und Dienstleistungserbringung
 - 7.5.2 Validierung der Prozesse zur Produktion und Dienstleistungserbringung
 - 7.5.3 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit
 - 7.5.4 Eigentum des Kunden
 - 7.5.5 Produkt- und Dienstleistungserhaltung
- 7.6.0 Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln

Kapitel 8 Messung, Analyse und Verbesserung

- 8.0.0 Messung, Analyse und Verbesserung
- 8.1.0 Allgemeines
- 8.2.0 Überwachung und Messung
 - 8.2.1 Kundenzufriedenheit
 - 8.2.2 Internes Audit
 - 8.2.3 Finanzielle Messgrößen
 - 8.2.4 Selbstbewertung
 - 8.2.5 Überwachung und Messung von Prozessen
 - 8.2.6 Überwachung und Messung des Produkts/der Dienstleistung
- 8.3.0 Lenkung fehlerhafter Produkte und Dienstleistungen
- 8.4.0 Datenanalyse
- 8.5.0 Verbesserung
 - 8.5.1 Ständige Verbesserung
 - 8.5.2 Korrekturmaßnahmen
 - 8.5.3 Verhinderung von Verlusten
 - 8.5.4 Vorbeugemaßnahmen
 - 8.5.5 Ständige Verbesserung der Organisation

Prozessanweisungen

7.1.0	Form Prozesslandschaft
4.2.3	Lenkung von Dokumenten
4.2.4	Lenkung von Aufzeichnungen
5.3.1	Qualitätspolitik
5.4.1	Qualitätsziele
5.5.3	Interne Kommunikation
6.1.1	Einführung neuer Mitarbeiter
6.2.2	Erforderliche Ausbildungen
6.2.2	Schulungen
6.3.1	Bedarf Infrastruktur
6.6.0	Lieferantenbewertung
6.7.1	Katastrophenplanung
6.8.0	Finanzplanung
7.1.0	Planung Dienstleistungsprozess
7.2.3	Kommunikation mit dem Kunden
7.3.1	Entwicklungsplanung
7.3.2	Entwicklungseingaben
7.3.3	Entwicklungsergebnisse
7.3.4	Entwicklungsbewertung
7.3.5	Entwicklungsverifizierung
7.3.6	Entwicklungsvalidierung
7.3.7	Entwicklungsänderungen
7.4.1	Beschaffung
7.4.3	Wareneingang
7.5.1	Planung der Dienstleistungsrealisierung
7.5.1	Lenkung der Dienstleistung
7.5.2	Validierung Prozesse
7.5.3	Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit
7.5.4	Eigentum des Kunden
7.5.5	Ablauf der Dienstleistung
8.2.1	Kundenzufriedenheit
8.2.2	Internes Audit
8.2.5	Überwachung und Messung der Prozesse
8.3.1	Lenkung von Fehlern
8.4.0	Datenanalyse
8.5.2/8.5.3	Vorbeuge-/Korrekturmaßnahmen

Formblätter, Listen

1.0.0	Organisationsdiagramm
4.2.3	Liste der Dokumente
4.2.4	Liste der Arbeitsanweisungen
4.3.0	Anwendung QM
5.1.0	Verpflichtung der Leitung
5.2.3	Schweigepflicht
5.4.1	Qualitätsziele
5.5.3	Interne Mitteilung
5.6.1	QM Bewertung
6.1.1a	Liste der Werkzeuge
6.1.1b	Liste der beigestellten Produkte
6.2.1	Arbeitsvertrag
6.2.1a	Einarbeitungsplan

6.2.1b	Zielvereinbarung
6.2.2	Schulungsplan
6.3.0	Arbeitsplatzbeschreibung
6.4.0	Abfallplan
6.4.0a	Materialliste
6.4.0b	Sauberkeitskonzept
6.5.0	Verteilerplan
6.6.0	Qualitätsplan Beschaffung
6.6.0a	Auswertung Garantieleistungen
6.6.0b	Lieferantenbewertung (Liste)
6.6.0c	Lieferantenbewertung (Dokument)
6.6.0d	Lieferantenblatt
6.6.0e	Liste zugelassene Lieferanten
6.6.0f	Checkliste Lieferanten
7.1.0	Prozesslandschaft
7.1.0	Wechselwirkung der Prozesse
7.2.1	Pflichtenheft
7.2.3	Behandlungsvertrag
7.3.1	Liste der aktuellen Entwicklungen
7.3.6	Checkliste Validierung
7.4.2	Beschaffungsvorlage
7.4.3	Sperrzettel
7.5.1	Dienstleistungskonzept
7.5.1	Wartungsergebnisse
7.5.2a	Prüfplan
7.5.2b	Liste der Prüfmittel
7.5.2c	Prüfgerätekarte
7.5.2d	Prüfprotokoll
7.5.3	Erfassen von Chargen
8.2.1	Kundenzufriedenheit
8.2.2	Abweichungsbericht Audit
8.3.2	Reklamationsbericht
8.5.4b	Präventionskonzept

Alle Prozesse, Arbeitsanweisungen, Formblätter und Nachweise finden Sie auf der beiliegenden CD in den entsprechenden Verzeichnissen (vgl. Verzeichnisstruktur).