



Das digitale Qualitätsmanagement-Handbuch (QMH) von Success Consulting

Anforderungen an ein gutes Qualitätsmanagementhandbuch:

Es gibt verschiedene Möglichkeiten ein Qualitätsmanagementhandbuch aufzubauen. Einige grundlegende Anforderungen sollten dabei für einfaches Arbeiten und Vermeidung von Bürokratie im Betrieb auf jeden Fall berücksichtigt werden.

In erster Linie sollte es übersichtlich sein und den Benutzern die Möglichkeit bieten, rasch und einfach auf alle Dokumente zugreifen zu können. Die Zeit, die man mit Suchen in unübersichtlichen Dokumentationen verschwendet, sollte nicht unterschätzt werden!

Weiters sollte es an die Kapitel der ISO 9001 angepasst sein, um so bei/für Audits einen klaren Bezug herstellen zu können. Bei Änderungen oder Revisionen sollte nicht gleich das gesamte Handbuch geändert werden müssen. Und je weniger Papier eine Dokumentation beinhaltet, desto einfacher lässt sich auf Dauer damit arbeiten.



In der Praxis haben sich am besten Handbücher bewährt, die wie eine Webseite aufgebaut sind, mit der man rasch und einfach durch die gesamte Dokumentation „surfen“ kann. Alle Dokumente können dabei in den gebräuchlichen Office-Anwendungen erstellt und weiterbearbeitet werden, eine einfache html-Struktur bietet die Möglichkeit über Hyperlinks dann auf die entsprechenden Dokumente direkt zuzugreifen.

Index

Inhalt Handbuch:

- Kapitel 1
- Kapitel 2
- Kapitel 3
- Kapitel 4
- Kapitel 5
- Kapitel 6
- Kapitel 7
- Kapitel 8

Sonstiges:
QM Dokumente
ISO 9001

MUSTER
Qualitätsmanagementhandbuch
der EXAPO GmbH

Achtung, Ausdrücke und Kopien in Papierform unterliegen nicht dem Änderungsdienst!

Die Erstfassung dieses Handbuches wurde erstellt von Ing. Franz Wagner, QMB.
Geprüft und freigegeben vom der Geschäftsleitung im Jänner 2010.

Geändert:	VIA	Geprüft:	GF	Freigebe:	GF	Revision Nr.:
Datum:		Datum:		Datum:		0

Copyright © 2010 EXAPO GmbH. Alle Rechte vorbehalten.

Hat ein Unternehmen bereits einige oder alle für ein normkonformes Qualitäts-Managementsystem erforderlichen Dokumente, so werden diese einfach in das System per Hyperlinks eingebunden. Die grundlegende Struktur des Handbuches zeigt gleichzeitig auf, welche Dokumente oder gelenkten Formulare noch benötigt werden. Diese können auf Wunsch selbstverständlich auch durch unser Team erstellt oder ergänzt werden.



Der Lieferumfang eines digitalen QMH von Success Consulting:

Jedes Handbuch, das wir an Kunden liefern ist ein Unikat, das auf einer bewährten und normkonformen Struktur aufbaut, jedoch exakt auf die Bedürfnisse des jeweiligen Unternehmens zugeschnitten ist..

Von der Optik und dem Design her wird es an das Corporate Design, die Webseite oder das Intranet eines Unternehmens angepasst.

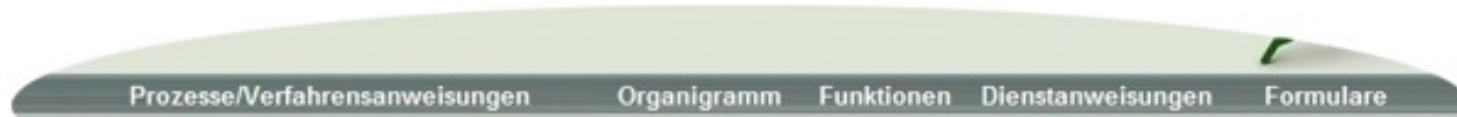


Index

Inhalt Handbuch:

- Kapitel 1
- Kapitel 2
- Kapitel 3
- Kapitel 4
- Kapitel 5
- Kapitel 6
- Kapitel 7
- Kapitel 8

Sonstiges:
QM Dokumente
ISO 9001



Zwei oder mehrere Navigationsebenen werden je nach Bedarf integriert. Mit ein paar Mausklicken kann der Benutzer so jedes gewünschte Dokument rasch auffinden.



Das Kernstück bildet die Beschreibung des QM-Systems in 8 Kapiteln.

QUALITÄTSMANAGEMENTHANDBUCH

Prozesse/Verfahrensanweisungen Organigramm Funktionen Dienstleistungen Formulare

Kapitel 3: Übersichtsplan der gesamten QM-Dokumentation
(auch Index oder Sitemap genannt)

Kapitel	Paragraf	Verzeichnis	Dokumente
1: Vorwort	1.1. Das Unternehmen 1.2. Firmenphilosophie 1.3. Mitarbeiterweisung 1.4. Verbindlichkeitsklärung		Einführung QM-System Informationsblatt Q
2: Anwendbarkeit			
3: Übersicht			
4: QM-System			
5: Verantwortl. d. Leitung			
6: Management Ressourcen			
7: Produktrealisierung			

Index

Inhalt Handbuch:
Kapitel 1
Kapitel 2
Kapitel 3
Kapitel 4
Kapitel 5
Kapitel 6
Kapitel 7
Kapitel 8

Sonstiges:
QM Dokumente
ISO 9001

QUALITÄTSMANAGEMENTHANDBUCH

Prozesse/Verfahrensanweisungen Organigramm Funktionen Dienstleistungen Formulare

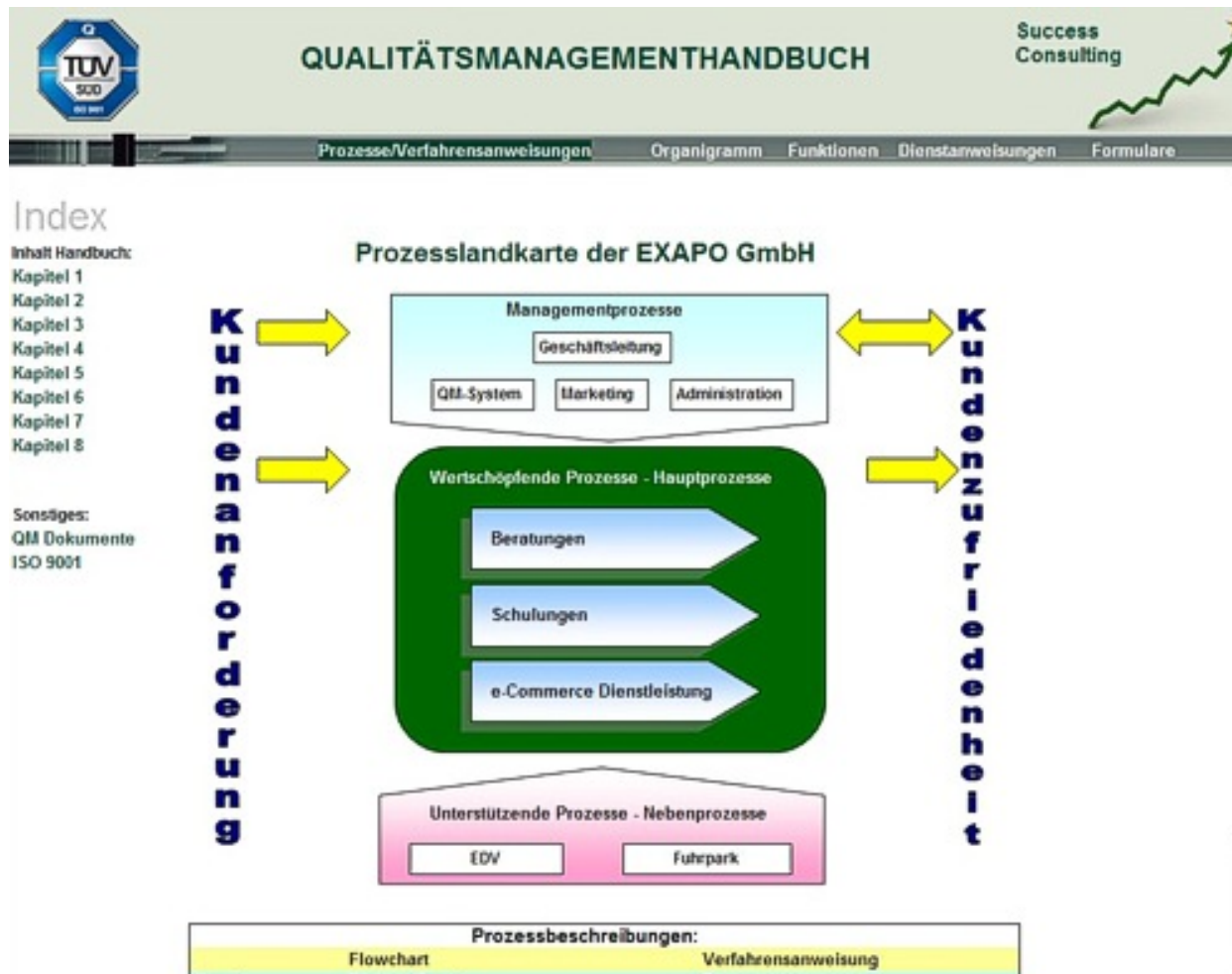
Das Qualitätsmanagementsystem des Unternehmens ist auf Basis der EN ISO 9001:2008 prozessorientiert aufgebaut. Es berücksichtigt:

- alle erforderlichen Prozesse, ihre Abfolge und Wechselwirkungen untereinander
- Kriterien und Methoden zur wirksamen Durchführung und Lenkung der Prozesse
- Bereitstellung von Mitteln und Informationen zur Durchführung und Überwachung der Prozesse
- überwachen, messen und analysieren der Prozesse
- Maßnahmen zum Erreichen der geplanten Ergebnisse sowie zur ständigen Verbesserung der Prozesse

Das Nachstehende Bild zeigt eine schematische Darstellung des verwendeten QM Modells.

The diagram illustrates a continuous improvement cycle. At the top, a box labeled 'Ständige Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems' (Continuous Improvement of the Quality Management System) is connected by a large red arrow to a central circular process. The cycle includes 'Management von Ressourcen' (Resource Management), 'Messung, Analyse und Verbesserung' (Measurement, Analysis, and Improvement), and 'Produktrealisierung' (Product Realization). The process starts with 'Eingabe' (Input) from 'Anforderungen' (Requirements) and 'Kunden' (Customers). It leads to 'Produkt' (Product) and 'Ergebnis' (Result), which are then provided to 'Kunden' (Customers) as 'Zufriedenheit' (Satisfaction). A feedback loop returns from 'Zufriedenheit' to 'Management von Ressourcen'.

Die Kapitel 1 und 2 enthalten die Beschreibung der spezifischen Gegebenheiten des Betriebs, Kapitel 3 ist ein Index, der zusätzlich zu der Navigation auf der linken Seite ein schnelles Navigieren innerhalb des umfangreichen Dokuments ermöglicht. Die Kapitel 4 bis 8 entsprechen den Kapiteln und Absätzen der ISO 9001:2008 und enthalten die Beschreibungen der jeweiligen Normerfordernisse. Diese Beschreibung wird auf der Basis einer Bestandsaufnahme im Unternehmen erstellt und komplett fertig geliefert..



Ebenfalls im Lieferumfang enthalten ist eine so genannte Prozesslandkarte, die alle Haupt- und Nebenprozesse des Unternehmens darstellt. Daran angeschlossen eine Register der bestehenden Verfahrensanweisungen mit Links zu den einzelnen Dokumenten.



Weiters je ein gleichartiges Register für Arbeits- oder Dienstleistungsanweisungen, Funktionsbeschreibungen und gelenkte Formulare. Falls ein Organigramm existiert kann dieses ebenfalls eingebunden werden.



Index

Inhalt Handbuch:

- Kapitel 1
- Kapitel 2
- Kapitel 3
- Kapitel 4
- Kapitel 5
- Kapitel 6
- Kapitel 7
- Kapitel 8

Sonstiges:
QM Dokumente
ISO 9001

Spezifische QM Dokumente

Typ	Kurzbeschreibung
Audits	Internes Audit, 2010 Zusammenfassung Zertifizierungsaudit; Auditbericht Maßnahmenliste 2010
Management Reviews	Management Review 2010, Erstbestandsaufnahme Management Review 2011 Management Review 2011
Diverses	Zeitplan QM Jahre Formblatt für die Lieferantenbeurteilung Auswertung der Lieferantenbeurteilung
Leerform.	Leervorlage zur Erstellung neuer QM Dokumente Querformat Fehlerprotokoll Abschlussbericht nach internem Qualitätsaudit Berichtsformular über Abweichungen nach Audit

Index

Inhalt Handbuch:

- Kapitel 1
- Kapitel 2
- Kapitel 3
- Kapitel 4
- Kapitel 5
- Kapitel 6
- Kapitel 7
- Kapitel 8

Sonstiges:
QM Dokumente
ISO 9001





Als zusätzliches „Extra“ enthalten unsere Handbücher auch eine Abschrift der ISO9001:2008 mit Navigation zum schnellen Auffinden der einzelnen Abschnitte der Norm.

ISO 9001:2008

0 Einleitung

0.1 Allgemeines

Die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems sollte eine strategische Entscheidung einer Organisation sein. Gestaltung und Verwirklichung des Qualitätsmanagementsystems einer Organisation werden beeinflusst durch

- a) ihr Umfeld, Änderungen in diesem Umfeld und die mit diesem Umfeld verbundenen Risiken,
- b) sich verändernde Erfordernisse,
- c) besondere Ziele der Organisation,
- d) ihre bereitgestellten Produkte,
- e) ihre angewendeten Prozesse,
- f) ihre Größe und Struktur.

Es ist nicht die Absicht dieser Internationalen Norm zu unterstellen, dass Qualitätsmanagementsysteme einheitlich strukturiert oder einheitlich dokumentiert sein müssen.

Die in dieser Internationalen Norm festgelegten Anforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem ergänzen die Anforderungen an Produkte. Als „ANMERKUNG“ gekennzeichnete Informationen dienen als Anleitung zum Verständnis oder der Erläuterung der zugehörigen Anforderung. Diese Internationale Norm kann von internen und externen Parteien, einschließlich Zertifizierungsstellen, verwendet werden, um die Fähigkeit der Organisation zur Erfüllung der Anforderungen der Kunden, der gesetzlichen und behördlichen Anforderungen, die auf das Produkt anwendbar sind, sowie der Anforderungen der Organisation selbst zu bewerten. Die in ISO 9000 und ISO 9004 niedergelegten Grundsätze für das Qualitätsmanagement wurden bei der Erarbeitung dieser Internationalen Norm berücksichtigt.

0.2 Prozessorientierter Ansatz

Diese Internationale Norm fördert die Wahl eines prozessorientierten Ansatzes für die Entwicklung, Verwirklichung und Verbesserung der Wirksamkeit eines Qualitätsmanagementsystems, um die Kundenzufriedenheit durch die Erfüllung der Kundenanforderungen zu erhöhen.

Damit eine Organisation wirksam funktionieren kann, muss sie zahlreiche miteinander verknüpfte Tätigkeiten erkennen, leiten und lenken. Eine Tätigkeit, die Ressourcen verwendet und die ausgeführt wird, um die Umwandlung von Eingaben in Ergebnisse zu ermöglichen, kann als Prozess angesehen werden. Oft bildet das Ergebnis des einen Prozesses die direkte Eingabe für den nächsten.

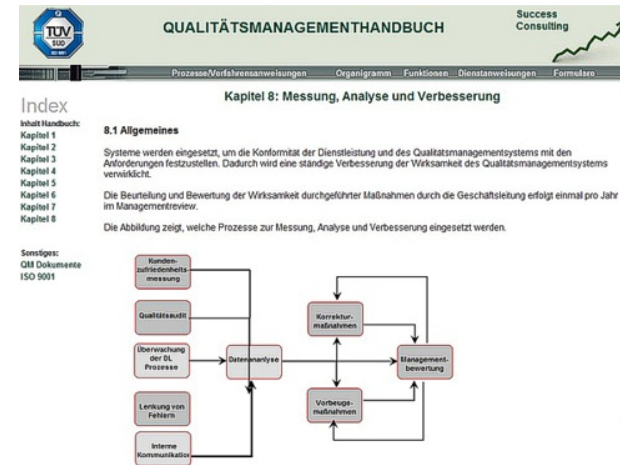
Die Anwendung eines Systems von Prozessen in einer Organisation, gepaart mit dem Erkennen und den Wechselwirkungen dieser Prozesse sowie deren Management, kann als „prozessorientierter Ansatz“ bezeichnet werden.

Ein Vorteil des prozessorientierten Ansatzes besteht in der ständigen Lenkung, die dieser Ansatz über die Verknüpfungen zwischen den einzelnen Prozessen in dem System von Prozessen sowie deren Kombination und Wechselwirkung bietet.

Bei der Verwendung in einem Qualitätsmanagementsystem betont ein derartiger Ansatz die Bedeutung



Geliefert wird das digitale Handbuch auf CD oder USB Stick, mit einer kompletten Ordnerstruktur für alle benötigten Dokumente. Zur Fertigstellung des Systems brauchen lediglich die einzelnen Dokumente in diese Ordner kopiert werden.



Über Kosten und Lieferzeiten eines digitalen QM-Handbuches für Ihr Unternehmen informieren wir Sie gerne im Zuge einer unverbindlichen und kostenlosen Erstberatung.

Bitte kontaktieren Sie uns unter office@success-consulting.at
oder 0676 3787501, Ing. Franz Wagner.