

## Das Qualitätsmanagement-Handbuch des IPL

Qualitätsmanagement-Handbuch auf Basis der ISO 9001:2015.

Die Informationen des QMS des IPL stehen auf dem Gruppenlaufwerk des Instituts allen Mitarbeitern des Instituts in der jeweilig aktuellen Version zur Verfügung.

An Stellen, an denen sich rote Hinweise befinden erfolgen noch Verweise auf weitere Dokumente bzw. weiteren Bedarf für eine Spezifizierung im Sinne des IPL.

### Inhalt

## **0 Einleitung**

## **1 Anwendungsbereich**

- 1.1 Unternehmensbezeichnung & Anschrift
- 1.2 Geschäftsführung
- 1.3 Qualitätsmanagementbeauftragter
- 1.4 Betriebskennzahlen / -daten

## **2 Normative Verweisungen**

## **3 Begriffe**

## **4 Kontext der Organisation**

- 4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes
- 4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien
  - 4.2.1 Liste der interessierten Parteien und ihrer Erwartungen
- 4.3 Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems
- 4.4 Qualitätsmanagementsystem und dessen Prozesse

## **5 Führung**

- 5.1 Führung und Verpflichtung
  - 5.1.1 Führung und Verpflichtung für das Qualitätsmanagementsystem
  - 5.1.2 Kundenorientierung
- 5.2 Qualitätspolitik
  - 5.2.1 Allgemeines
  - 5.2.2 Festlegung der Qualitätspolitik
- 5.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation

## **6 Planung für das Qualitätsmanagement**

- 6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen
  - 6.1.1 Allgemeines
  - 6.1.2 Planung von Maßnahmen
- 6.2 Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung
  - 6.2.1 Festlegung der Qualitätsziele
  - 6.2.2 Planung der Qualitätsziele
- 6.3 Planung von Änderungen

## **7 Unterstützung**

- 7.1 Ressourcen
  - 7.1.1 Allgemeines
  - 7.1.2 Personen
  - 7.1.3 Infrastruktur
  - 7.1.4 Umgebung zur Durchführung von Prozessen
  - 7.1.5 Ressourcen zur Überwachung und Messung
  - 7.1.6 Wissen der Organisation
- 7.2 Kompetenz
- 7.3 Bewusstsein
- 7.4 Kommunikation

- 7.5 Dokumentierte Information
- 7.5.1 Allgemeines
- 7.5.2 Erstellen und Aktualisieren
- 7.5.3 Lenkung dokumentierter Information
- 7.5.3.1 Schutz dokumentierter Information
- 7.5.3.2 Lenkung

## **8 Betrieb**

- 8.1 Betriebliche Planung und Steuerung
- 8.2 Bestimmen von Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen
- 8.2.1 Kommunikation mit den Kunden
- 8.2.2 Bestimmen von Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen
- 8.2.3 Überprüfung von Anforderungen in Bezug auf Produkte und Dienstleistungen
- 8.3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen
- 8.3.1 Allgemeines
- 8.4 Kontrolle von extern bereitgestellten Produkten und Dienstleistungen
- 8.4.1 Allgemeines
- 8.4.2 Art und Umfang der Kontrolle von externen Bereitstellungen
- 8.4.3 Informationen für externe Anbieter
- 8.5 Produktion und Dienstleistungserbringung
- 8.5.1 Steuerung der Produktion und Dienstleistungserbringung
- 8.5.2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit
- 8.5.3 Eigentum der Kunden oder der externen Anbieter
- 8.5.4 Erhaltung
- 8.5.5 Tätigkeiten nach der Lieferung
- 8.5.6 Überwachung von Änderungen
- 8.6 Freigabe von Produkten und Dienstleistungen
- 8.7 Steuerung nichtkonformer Prozessergebnisse, Produkte und Dienstleistungen

## **9 Bewertung der Leistung**

- 9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung
- 9.1.1 Allgemeines
- 9.1.2 Kundenzufriedenheit
- 9.1.3 Analyse und Beurteilung
- 9.2 Internes Audit
- 9.2.1 Allgemeines
- 9.2.2 Durchführung
- 9.3 Managementbewertung
- 9.3.1 Planung und Durchführung der Managementbewertung
- 9.3.2 Dokumentation der Managementbewertung

## **10 Verbesserung**

- 10.1 Allgemeines
- 10.2 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen
- 10.2.1 Umgang mit Nichtkonformitäten
- 10.2.2 Dokumentation
- 10.3 Fortlaufende Verbesserung

## **Anhang I – Begriffe**

## 0 Einleitung

Dieses Qualitätsmanagement-Handbuch orientiert sich am Aufbau der DIN EN ISO 9001:2015.

## 1 Anwendungsbereich

### 1.1 Unternehmensbezeichnung & Anschrift

IPL – Institut für Produktions- und Logistiksysteme – Prof. Schmidt GmbH  
Heinrich-Barth-Str. 32

66115 Saarbrücken

Web: [www.iplnet.de](http://www.iplnet.de)

E-Mail: [office@iplnet.de](mailto:office@iplnet.de)

### 1.2 Institutsleitung

- (1) Jörg Bernarding, Geschäftsführer – [joerg.bernarding@iplnet.de](mailto:joerg.bernarding@iplnet.de)
- (2) Prof. Dr. Klaus-J. Schmidt, Partner – [klaus-juergen.schmidt@iplnet.de](mailto:klaus-juergen.schmidt@iplnet.de)
- (3) Prof. Dr. Thomas Korne, Partner – [thomas.korne@iplnet.de](mailto:thomas.korne@iplnet.de)

### 1.3 Qualitätsmanagementbeauftragte

Barbara Dinger – [office@iplnet.de](mailto:office@iplnet.de)

### 1.4 Betriebskennzahlen / -daten

- (1) Beratung, Interimsmanagement, F&E und Qualifizierung
- (2) Fest angestellte Mitarbeiter und Gesellschafter
- (3) Mitarbeiter aus Kooperationsprojekten
- (4) Freelancer in IPL-Projekten

## 2 Normative Verweisungen

Wir verweisen auf die zugrundeliegenden Normen und mitgeltenden Unterlagen.  
In diesem Qualitätsmanagement-Handbuch sind folgende Normen und Gesetze umgesetzt:

- (1) DIN EN ISO 9001:2015
- (2) DIN EN ISO 9004:2018
- (3) Bonner Erklärung Integrität von Consultingleistungen

Alle DIN-Normen, Gesetze, Verordnungen, Richtlinien, etc. aufführen die für das Unternehmen wichtig und verbindlich sind.

## 3 Begriffe

Siehe Anhang I.

## 4 Kontext unserer Organisation

### 4.1 Verstehen unserer Organisation und ihres Kontextes

Die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen unseres Geschäftsumfeldes sowie die Anforderungen unserer Kunden sind für die strategische Ausrichtung unseres Unternehmens maßgeblich.

Relevante Themen zur Erreichung der beabsichtigten Ergebnisse haben wir in externe und interne Zusammenhänge unterteilt. Diese werden sowohl laufend, als auch im Rahmen von [internen Audits](#) (siehe [9.2 Internes Audit](#)) geprüft und überwacht.

Werden zwischen den Überwachungen neue Themen erkannt, werden diese zeitnah in das QM-System integriert, bewertet und umgesetzt.

### 4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien

Wir haben die interessierten Parteien sowie ihre Erfordernisse und Erwartungen erfasst und kommunizieren diese im Unternehmen. Die Erfordernisse und Erwartungen werden sowohl laufend, als auch im Rahmen von internen Audits (siehe [9.2 Internes Audit](#)) geprüft und überwacht.

Ergeben sich zwischen den Überwachungen neue Erfordernisse und Erwartungen, so werden diese umgehend umgesetzt.

#### Die interessierten Parteien und deren Erwartungen an das Unternehmen

- (1) **Allgemeine Erwartungen**  
Laufende Verbesserungen
- (2) **Kunden**  
Vertragsgemäße Aufgabenerfüllung  
Qualitativ hochwertige Auftragserfüllung  
Termintreue  
Transparenz  
Kompetenz  
Erreichbarkeit  
Freundlichkeit
- (3) **Mitarbeiter**  
Sichere und ergonomische Arbeitsplätze  
Faire Behandlung und Wertschätzung  
klare Zuständigkeiten und Hierarchien  
Einhaltung der sozialen Pflichten  
Möglichkeit zur Fortbildung
- (4) **Lieferanten**  
Faire Behandlung und Wertschätzung  
Termingerechte Rechnungsbegleichung

- (5) **Zertifizierungsstellen**  
Den Standards entsprechendes Handeln  
Nachkommen bei Informationspflichten
- (6) **Zertifizierungsstellen**  
Den Standards entsprechendes Handeln
- (7) **NGOs**  
Nachhaltiges und umweltgerechtes Handeln  
Gesetzestreues Handeln  
Transparenz bei Vorfällen
- (8) **Gesetzgeber und Behörden**  
Gesetzestreues Handeln  
Transparenz und Mitwirken bei Vorfällen  
Kooperationsbereitschaft
- (9) **Die Gesellschaft**  
Nachhaltiges, soziales und umweltgerechtes Handeln  
Transparenz
- (10) **Banken / Versicherungen**  
Termingerechte Rechnungsabgleichung
- (11) **Wettbewerber**  
Gesetzestreues Handeln  
Fairer Umgang miteinander  
Beachtung von Marken- und Patentrechten

### 4.3 Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems

Der Anwendungsbereich des Qualitätsmanagementsystems erstreckt sich auf folgende Bereiche:

- (1) Beratung
- (2) Interimsmanagement
- (3) Forschung und Entwicklung
- (4) Qualifizierung und Konferenzen

Anforderungen, die wir für nicht geltend festgelegt haben:

Hier die Punkte nennen, die die ISO 9001 zu betrachten fordert, die aber vom Betrieb nicht durchgeführt werden. Beispielsweise Produktentwicklung. Das nicht geltend machen bedarf einer Begründung.

## 4.4 Qualitätsmanagementsystem und dessen Prozesse

Dieses Qualitätsmanagement-Handbuch und die nachfolgenden Regelungen, Nachweise und mitgeltenden Dokumente dienen dem Nachweis eines eingeführten und verwirklichtem QM-Systems. Dieses System wird einschließlich der benötigten [Prozesse](#) und ihrer Wechselwirkungen aufrechterhalten und fortlaufend verbessert.

Die relevanten Prozesse sind in diesem Qualitätsmanagement-Handbuch und in separaten Prozessbeschreibungen dargestellt.

### Die Prozessbeschreibungen beinhalten:

- (1) Die erforderlichen Eingaben und die erwarteten Ergebnisse dieser Prozesse
- (2) Die Abfolge und die Wechselwirkung dieser Prozesse
- (3) Das zu erwartende Prozessergebnis
- (4) Die Kriterien und Verfahren (einschließlich Überwachung, Messungen und die damit verbundenen Leistungsindikatoren), die benötigt werden, um das wirksame Durchführen und Steuern dieser Prozesse sicherzustellen, bestimmen und anwenden
- (5) Die Verantwortlichkeiten und Befugnisse für diese Prozesse
- (6) Mögliche Prozessverbesserungen
- (7) Die Dokumente und deren Aufbewahrung

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

Prozess: [Verweis auf Dokument Lenkung von dokumentierten Informationen](#)

## 5 Führung

### 5.1 Führung und Verpflichtung

#### 5.1.1 Führung und Verpflichtung für das Qualitätsmanagementsystem

Die oberste Leitung hat die Verantwortung und die Rechenschaftspflicht für die Wirksamkeit des QM-Systems übernommen und nimmt diese wahr.

Unsere Qualitätspolitik und –ziele für das Qualitätsmanagementsystem sind festgelegt und mit dem Kontext und der strategischen Ausrichtung der Organisation vereinbar. Die Qualitätspolitik sowie die Bedeutung des wirksamen Funktionierens des Qualitätsmanagements sind in unserem Unternehmen integriert und kommuniziert.

In allen Prozessen sind unsere Anforderungen und die der interessierten Parteien berücksichtigt und werden prozessorientiert und risikobasiert befolgt. Die dazu erforderlichen Ressourcen sind bereitgestellt. Wir stellen dadurch sicher, dass die beabsichtigten Ergebnisse erreicht werden.

Wir setzen Mitarbeiter ein, die angeleitet und unterstützt werden, um zur Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems beizutragen. Wir fördern die fortlaufende Verbesserung.

Unsere Führungskräfte und deren Verantwortungsbereiche sind durch ein Organigramm und entsprechende Stellenbeschreibungen kommuniziert.

#### 5.1.2 Kundenorientierung

Die oberste Leitung hat die Verantwortung für die Wirksamkeit des QM-Systems übernommen und nimmt diese wahr. Unsere Qualitätspolitik und –ziele sind strategisch.

Die Qualitätspolitik sowie die Bedeutung des wirksamen Funktionierens des Qualitätsmanagements sind in unserem Unternehmen kommuniziert.

In allen Prozessen sind unsere Anforderungen berücksichtigt und wir befolgen den prozessorientierten Ansatz.

### 5.2 Qualitätspolitik

#### 5.2.1 Allgemeines

Unsere Qualitätspolitik ist für den Zweck und den Kontext unserer Organisation angemessen. Sie bildet den Rahmen zur Festlegung und Überprüfung der Qualitätsziele.

Wir verpflichten uns durch sie zur Erfüllung der ermittelten Anforderungen und zur laufenden Verbesserung.

#### 5.2.2 Festlegung der Qualitätspolitik

Unsere Qualitätspolitik ist in **Verweis auf das Formblatt das die Qualitätspolitik beschreibt** festgelegt. Sie wurde innerhalb der Organisation bekannt erstellt, verstanden und wird angewendet.

Die Qualitätspolitik wird den interessierten Parteien auf Nachfrage zur Verfügung gestellt.

### 5.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation

Die oberste Leitung hat die Verantwortlichkeiten und Befugnisse für relevante Rollen innerhalb der gesamten Organisation zugewiesen. Sie wurden bekannt gemacht und werden verstanden.

Wir haben Verantwortungen und Befugnisse zugewiesen für:

- (1) die Sicherstellung, dass das Qualitätsmanagementsystem die Anforderungen dieser Internationalen Norm erfüllt
- (2) die Sicherstellung, dass die Prozesse die beabsichtigten Ergebnisse liefern
- (3) das Berichten über die
  - a) Leistung,
  - b) Verbesserungsmöglichkeiten,
  - c) Änderungen und
  - d) Innovation
- (4) die Sicherstellung der Förderung der Kundenorientierung innerhalb der gesamten Organisation
- (5) die Sicherstellung, dass die Integrität des Qualitätsmanagementsystems aufrechterhalten bleibt, wenn Änderungen am Qualitätsmanagementsystem geplant und umgesetzt werden.

ggf. weitere Punkte ergänzen

#### Verweise:

- Verweis auf Organigramm
- Verweis auf Stellenbeschreibungen



## 6 Planung für das Qualitätsmanagement

### 6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen

#### 6.1.1 Allgemeines

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 verstärken, unerwünschte Auswirkungen zu verhindern und zu verringern und eine fortlaufende Verbesserung zu erreichen.

#### 6.1.2 Planung von Maßnahmen

Die Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen sind geplant und an geeigneter Stelle umgesetzt. Die Maßnahmen und deren Wirksamkeit sind Gegenstand laufender Bewertungen.

Alle Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen sind proportional zur möglichen Auswirkung auf die Konformität von Produkten und Dienstleistungen.

Bei dem Umgang mit Risiken und Chancen beachten wir Folgendes:

- a) Vermeiden von Risiken,
- b) ein [Risiko](#) auf sich zu nehmen, um eine Chance wahrzunehmen,
- c) Beseitigen der Risikoquelle,
- d) Ändern der Wahrscheinlichkeit oder der Konsequenzen,
- e) Risikoteilung, oder Beibehaltung des Risikos durch eine fundierte Entscheidung

**Verweise:**

- [Verweis auf Prozess zur Ermittlung von Risiken und Chancen](#)
- [Verweis auf Formblatt zur Ermittlung von Risiken und Chancen](#)

### 6.2 Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung

#### 6.2.1 Festlegung der Qualitätsziele

Unsere Qualitäts- und Unternehmensziele werden für alle Organisationsebenen, Funktionsbereiche und Prozesse von der Leitung festgelegt.

**Unsere Qualitätsziele**

- (1) stehen im Einklang mit der Qualitätspolitik,
- (2) sind messbar,
- (3) berücksichtigen anwendbare Anforderungen,
- (4) sind relevant für
  - a) die Konformität von Produkten und Dienstleistungen und
  - b) für die Verbesserung der Kundenzufriedenheit,
- (5) werden laufend überwacht,
- (6) sind auf allen Ebenen vermittelt und kommuniziert und
- (7) werden soweit erforderlich aktualisiert.

**Verweis** - [Verweis auf die Jahresziele und Kennzahlen](#)

### 6.2.2 Planung der Qualitätsziele

Bei der Planung zum Erreichen der Qualitätsziele haben wir Folgendes bestimmt

- (1) Was getan wird,
- (2) welche Ressourcen dazu erforderlich sind,
- (3) wer dafür verantwortlich ist,
- (4) wann es abgeschlossen wird und
- (5) wie die Ergebnisse bewertet werden.

### 6.3 Planung von Änderungen

Änderungen am QM-System werden systematisch geplant und durchgeführt.

Dabei beachten wir alle Prozesse und deren Wechselwirkungen.

Wenn die Notwendigkeit von Änderungen am Qualitätsmanagementsystem besteht, werden diese Änderungen auf geplante Weise durchgeführt.

Änderungen werden in einem Formblatt ([Verweis auf Formblatt zur Umsetzung von Änderungen](#)) gelistet und geben Auskunft über:

- (1) den Zweck der Änderungen und deren mögliche Konsequenzen,
- (2) die Integrität des Qualitätsmanagementsystems,
- (3) die Verfügbarkeit von Ressourcen und
- (4) die Zuweisung oder Neuzuweisung von Verantwortlichkeiten und Befugnissen.

**Verweise** - [Verweis auf Formblatt zur Umsetzung von Änderungen](#)

## 7 Unterstützung

### 7.1 Ressourcen

#### 7.1.1 Allgemeines

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

Die obere Leitung hat die erforderlichen Ressourcen für den Aufbau, die Verwirklichung, die Aufrechterhaltung und die fortlaufende Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems bestimmt und bereitgestellt.

Dabei wurden die Fähigkeiten und Beschränkungen von bestehenden internen Ressourcen berücksichtigt und was daraus resultierend notwendigerweise von externen Anbietern zu beziehen ist.

#### 7.1.2 Personen

Die obere Leitung (Institutsleitung) hat die **Person/Personen** bestimmt und bereitgestellt, die für die wirksame Umsetzung ihres Qualitätsmanagementsystems und für das Betreiben und Steuern seiner Prozesse notwendig sind.

**Verweis** - **Verweis auf Benennung Qualitätsmanagementbeauftragter**

#### 7.1.3 Infrastruktur

Wir haben die Infrastruktur bestimmt und bereitgestellt, die für die Durchführung der Prozesse der Organisation notwendig ist, und um die Konformität von Produkten und Dienstleistungen zu erreichen. Diese wird instandgehalten.

**Unter Infrastruktur verstehen sich**

- Gebäude und zugehörige Versorgungseinrichtungen,
- Ausrüstung, einschließlich Hardware und Software,
- Fahrzeuge und Transporteinrichtungen und
- Informations- und Kommunikationstechnik.

**Verweise** - **Verweis auf das Wartungsprogramm**

#### 7.1.4 Umgebung zur Durchführung von Prozessen

Zur Durchführung unserer Prozesse und zur Erreichung der Konformität von Produkten und Dienstleistungen haben wir die notwendige Umgebung ermittelt und erhalten diese aufrecht. Wo notwendig haben wir zur Kontrolle und Lenkung Anweisungen erstellt.

**Unter Umgebung verstehen sich**

- soziale Faktoren (z. B. diskriminierungsfrei, ruhig, nichtkonfrontativ)
- psychologische Faktoren (z. B. stressmindernd, Prävention von Burnout, emotional schützend)
- physikalische Faktoren (z. B. Temperatur, Wärme, Feuchtigkeit, Licht, Luftführung, Hygiene, Lärm)
- umweltbezogene Faktoren

### 7.1.5 Ressourcen zur Überwachung und Messung

Zur Durchführung unserer Prozesse und zur Erreichung der Konformität von Produkten und Dienstleistungen haben wir die Ressourcen bestimmt und bereitgestellt, die für die Sicherstellung gültiger und zuverlässiger Überwachungs- und Messergebnisse benötigt werden.

Wo notwendig haben wir zur Kontrolle und Lenkung und als Nachweis für die Eignung der Ressourcen zur Überwachung und Messung Anweisungen und Dokumentationen erstellt.

**Verweise** - [Verweis auf Prüfmittelverzeichnis](#)

### 7.1.6 Wissen der Organisation

Das Wissen unserer Organisation erhalten wir aufrecht und vermitteln es an die Mitarbeiter, soweit dies im Rahmen der Tätigkeiten notwendig ist. Hierzu bedienen wir uns u. a. interner Schulungen und Besprechungen.

Das wichtigste Wissen ist Erfahrungswissen, das kundenbezogene Wissen haben wir auf unserem Server und in der Kundendatenbank dokumentiert.

## 7.2 Kompetenz

Wir haben die für die Erbringung unserer Produkte und Dienstleistungen notwendigen Kompetenzen ermittelt. Die Ermittlung betrifft nur Mitarbeiter, welche die Qualitätsleistung beeinflussen können.

Als mögliche Optionen, um Kompetenzen zu erreichen sehen wir Schulungen, Coaching, Anstellung oder Beauftragung von externen Anbietern auf die die Anforderungen ebenfalls zutreffen.

**Verweise**

- [Verweis auf Prozess Schulung, Aus- und Weiterbildung](#)
- [Verweis auf Schulungsplan](#)
- [Verweis auf Schulungsnachweise](#)

## 7.3 Bewusstsein

Alle Mitarbeiter und Externen werden zur Bewusstseinsförderung informiert über:

- die Qualitätspolitik,
- relevante Qualitätsziele,
- ihren Beitrag zur Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems,
- der Vorteile einer verbesserten Qualitätsleistung und
- der Folgen von Nichterfüllung der Anforderungen.

Dies geschieht mittels Schulungen oder elektronisch verteilten Informationen.

## 7.4 Kommunikation

Bei der internen und externen Kommunikation achten wir auf Transparenz und Klarheit in den Aussagen. Die externe Kommunikation mit Dritten ([interessierte Parteien](#), Behörden, Gesetzgeber, Berufsgenossenschaften, Zertifizierungsgesellschaften, etc.) wird durch die Geschäftsführung und Institutsleitung gesteuert.

Die interne Kommunikation mit den Mitarbeitern erfolgt im Rahmen anlassbezogener Besprechungen mit der Institutsleitung und den Projektleitern, zweimal jährlich stattfindender Gesprächsrunden sowie über Aushänge zu allgemeinen Informationen und in Jahresgesprächen mit allen Mitarbeitern.

Bei der internen Kommunikation beachten wir mindestens die folgenden Punkte:

- Worüber wird kommuniziert?
- Wann wird kommuniziert?
- Mit wem wird kommuniziert?
- Wie wird kommuniziert?

**Verweise** - Verweis auf Besprechungsprotokolle

## 7.5 Dokumentierte Information

### 7.5.1 Allgemeines

Unsere Dokumentation zum Qualitätsmanagementsystem beinhaltet:

- alle geforderten Informationen der [DIN EN ISO 9001](#),
- ein Qualitätsmanagement-Handbuch als Rahmen für das QM-System,
- Prozessbeschreibungen und
- weitere Informationen.

Alle festgelegten und angewendeten Informationen sind in einer Liste aufgeführt, in der auch Änderungen dokumentiert werden.

**Verweise** - [Verweis auf Formular Änderungen QM-System und Dokumentation](#)

### 7.5.2 Erstellen und Aktualisieren

Unsere dokumentierten Informationen beinhalten immer:

- Eine Kennzeichnung und Beschreibung mit:
- Titel,
- Datum,
- Autor und
- Referenznummer (Ursprung/ Kapitel in der Norm)
- angemessene Format, die folgendes berücksichtigen:
- Sprache,
- Softwareversion,
- Grafiken und
- Elektronische Medien oder Papier an Arbeitsplätzen ohne elektronischen Zugang.

## 7.5.3 Lenkung dokumentierter Information

### 7.5.3.1 Schutz dokumentierter Information

Dokumentierte Informationen werden an den vorgesehenen Verwendungsorten bereitgestellt. Dabei ist auf eine Verwendungsmöglichkeit geachtet.

Alle dokumentierten Informationen werden angemessen geschützt in Bezug auf:

- Verlust,
- Vertraulichkeit,
- unsachgemäßem Gebrauch und
- Verlust der Integrität.

### 7.5.3.2 Lenkung

Bei der Lenkung dokumentierter Informationen beachten wir:

- die Verteilung,
- den Zugriff mit Berechtigungen,
- die Auffindbarkeit und Verwendung,
- die Ablage/ Speicherung und Erhaltung,
- die Aufrechterhaltung der Lesbarkeit,
- die Überwachung von Änderungen und Versionierung,
- Aufbewahrung und Verfügung bis zur Vernichtung.

**Verweise** - [Verweise auf Prozess Lenkung von dokumentierten Informationen](#)

## 8 Betrieb

### 8.1 Betriebliche Planung und Steuerung

Die Beschreibung unserer Kernprozesse ist ausreichend zur Durchführung der Produktion und Dienstleistungserbringung. Änderungen und mögliche negative Auswirkungen werden mit der Leitung und dem Kunden besprochen. Die Änderungen werden bewertet und Maßnahmen schriftlich kommuniziert.

Bei neuen Produkten und Dienstleistungen werden die folgenden Punkte stets beachtet:

- Bestimmung der Anforderungen an die Produkte und Dienstleistungen,
- Bestimmung der Prozesskriterien und
- der Annahmekriterien,
- Festlegung der Ressourcen zur Erreichung der Konformität,
- die Steuerung der Prozesse unter Beachtung der Kriterien,
- der Umfang der dokumentierten Informationen zum vertrauensvollen Nachweis der Konformität mit den Anforderungen.

Die Ergebnisse können auf unterschiedliche Weise dargestellt werden und sind für unsere Betriebsabläufe auf Eignung geprüft.

Ausgelagerte Prozesse werden entsprechend Kapitel 8.4 gesteuert.

**Verweise - [Verweis auf Prozessbeschreibungen – Kernprozesse](#)**

### 8.2 Bestimmen von Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen

#### 8.2.1 Kommunikation mit den Kunden

Wir haben Prozesse zur Kommunikation mit den Kunden festgelegt, die folgende Themen behandeln:

- Informationen über Produkte und Dienstleistungen,•
- Anfragen, Verträge oder Aufträge einschließlich Änderungen,
- den Eingang von Kundenmeinungen,
- den Eingang von Kundenbeschwerden,
- der Behandlung von Kundeneigentum, wenn dies eine Anforderung ist und
- Abläufe von Notfallmaßnahmen, wenn dies eine Anforderung ist.

## 8.2.2 Bestimmen von Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen

Mit der **Verweis auf Prozess** wird beschrieben, wie wir potentiellen Kunden unsere Produkte und Dienstleistungen anbieten.

Die Prozessbeschreibung beinhaltet:

- die Ermittlung der Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen,
- die Ermittlung von Anforderungen, die notwendig sind,
- gesetzliche und regulatorische Anforderungen,
- die Prüfung der Machbarkeit.

### Verweise

- **Verweis auf Prozess Vertrieb – Ermittlung Anforderungen,**
- **Verweis auf Prozess Umgang mit Reklamationen**
- **Verweis auf Fehler und Korrekturbericht**

## 8.2.3 Überprüfung von Anforderungen in Bezug auf Produkte und Dienstleistungen

### Vor Annahme eines Auftrages prüfen wir intern:

- alle festgelegten Anforderungen des Kunden,
- Anforderungen hinsichtlich der Lieferung und der Tätigkeiten nach der Lieferung,
- Anforderungen, die für den beabsichtigten Gebrauch notwendig sind,
- Unterschiede zum ursprünglichen Angebot und
- gesetzliche und regulatorische Anforderungen.

Wenn alle Anforderungen positiv beantwortet werden können, wird mit dem Kunden ein Auftrag abgeschlossen. Falls der Kunde keine weiteren Anforderungen abgibt, wird zuvor eine Leistungsmöglichkeit geprüft.

Als dokumentierte Informationen fallen in unserem Hause Angebote, Rechnungen, Lieferscheine, Bestellungen, Verträge und Leistungsberichte an.

Sie werden nach den gesetzlichen Regelungen aufbewahrt. Änderungen sind vertraglich ausgeschlossen, auf Kulanz können kleine Anpassungen vorkommen. Über diese werden die Mitarbeiter vom Vertrieb informiert.

**Prozess:** - **Verweis auf Prozess Vertrieb – Ermittlung Anforderungen**

## 8.3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen

### 8.3.1 Allgemeines

Diese Normforderung findet in unserem Unternehmen keine Anwendung (siehe Punkt 4.3.).



## 8.4 Kontrolle von extern bereitgestellten Produkten und Dienstleistungen

### 8.4.1 Allgemeines

Die Anforderungen an extern bereitgestellte Prozesse und Dienstleistungen sind festgelegt und werden überwacht.

Diese Anforderungen werden angewendet, wenn:

- die gelieferten / erbrachten Leistungen in das Produkt / die Dienstleistung integriert wird,
- die gelieferten / erbrachten Leistungen den Kunden direkt zukommen,
- eine Ausgliederung der Leistungen intern beschlossen wurde.

Die Kriterien für die Beurteilung, Auswahl, Leistungsüberwachung und Neubeurteilung externer Anbieter sind:

- Bereitstellung von dokumentierten Informationen (Chargennachweise, Zertifikate, Leistungsnachweise),
- Ergebnisse der laufenden Lieferungen und Leistungen,
- Ergebnisse aus Musterlieferungen und Musterleistungen,
- Termintreue,
- Preis-Leistungsverhältnis,
- Vollständigkeit,
- Funktionsfähigkeit,
- Verwendbarkeit,
- Reklamationsergebnisse,
- Beschädigung,
- Menge

[Dokumentierte Information](#) über die Ergebnisse der Beurteilungen, der Leistungsüberwachung und der Neubeurteilungen ist die Lieferantenbewertung.

**Verweise - [Verweis auf Prozess Beschaffung](#)**

### 8.4.2 Art und Umfang der Kontrolle von externen Bereitstellungen

Wir kontrollieren systematisch externe Lieferungen und Leistungen.

Art und Umfang richten sich nach:

- dem Einfluss der erbrachten Lieferungen und Leistungen auf die Produkte und Dienstleistungen,
- die Einhaltung von Kundenforderungen,
- die Beachtung der gesetzlichen und regulatorischen Anforderungen und
- die wahrgenommene Wirksamkeit der Kontrollen / Prüfungen, welche die Anbieter durchführen.

Folgende Formen der [Verifizierung](#) wenden wir an:

- Wareneingangsprüfungen,
- Leistungskontrollen,
- Lieferantenbewertungen, -besuche, -audits,
- In-Prozesskontrollen,
- Überwachung vor Ort,
- Kundenbefragungen,
- Auswertung Leistungsnachweise,
- Auswertung Arbeits- und Lehrproben,
- Funktionsprüfungen
- und vieles mehr.

Lieferanten von Materialien, die einen großen Einfluss auf die Qualität haben oder für die es nur wenige Lieferanten gibt, werden auch mittels Lieferantenaudits bewertet.

Bei anderen Lieferanten wird die Form der [Verifizierung](#) abhängig von den Ergebnissen der Bewertung festgelegt.

#### **Verweise**

- [Verweis auf Prozess Wareneingangskontrolle](#)
- [Verweis auf Kernprozesse](#)
- [Verweis auf ProzessProduktfreigabe](#)
- [Verweis auf ProzessLieferantenbewertung](#)
- [Verweis auf ProzessLieferantenauswahl](#)
- [Verweis auf Formblatt Lieferantenbewertung](#)

#### **8.4.3 Informationen für externe Anbieter**

Wenn zutreffend, stellen wir unseren externen Anbietern folgende Informationen bereit:

- Eine Beschreibung der
- bereitzustellenden Produkte, Dienstleistungen oder
- durchzuführenden Prozesse anhand einer ausführlichen Beschreibung.
- Genehmigungen und Freigaben zu:
  - Produkten,
  - Dienstleistungen,
  - Methoden,
  - Prozessen oder
  - Ausrüstungen.
- Anforderungen an die Kompetenz von Personal und dessen Qualifikation,
- das Zusammenwirken der jeweiligen QM-Schnittstellen,
- Steuerungs- und Überwachungsmethoden, die angewendet werden,
- Beabsichtigte Verifizierungen bei den externen Anbietern vor Ort durch unser Unternehmen.

Die Informationen werden vor Abgabe auf Ihre Angemessenheit geprüft.



## 8.5 Produktion und Dienstleistungserbringung

### 8.5.1 Steuerung der Produktion bzw. Dienstleistungserbringung

Wir haben die Bedingungen für eine beherrschte Produktion bzw. Dienstleistungserbringung erkannt und festgelegt.

**Soweit zutreffend enthalten diese:**

- Dokumentierte Informationen zu: festgelegten Merkmalen, durchzuführenden Tätigkeiten und zu erzielenden Ergebnissen.
- Überwachungs- und Messtätigkeiten auf festgelegten Stufen, um Annahmekriterien zu überwachen,
- Die Steuerung und Nutzung der Infrastruktur und Prozessumgebung,
- Die Nutzung und Verfügbarkeit geeigneter Ressourcen zur Überwachung,
- Erforderliche Qualifikationen und Kompetenzen der Durchführenden,
- Die [Validierung](#) und Re-[Validierung](#) von Prozessen und Prozessergebnissen, die nicht unmittelbar verifiziert werden können,
- Bedingungen zu Produkten und Dienstleistungen nach Lieferung wie: Liefertätigkeiten, Support, Reparaturen, Garantieleistungen, Nachbetreuungen

Als Formen der Festlegung nutzen wir: Prozessbeschreibungen oder Arbeitsanweisungen mit Nachweisen, interne Projektakten, vom Kunden vorgegebene Anforderungen, Projektausarbeitungen, Angebote mit Leistungsverzeichnisse, Verträge, Pflichten- und Lastenhefte, Instandhaltungs- und Wartungsverträge, Gewährleistungsvorgaben

**Verweise - [Verweis auf Kernprozesse](#)**

### 8.5.2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit

Die Rückverfolgbarkeit ist durch die vorhandene Dokumentation (Seriennummern, Char-gennummern, Identifikationsnummern, etc.) gewährleistet.

Von zugelieferten Teilen oder Baugruppen dokumentieren wir die Seriennummern und ordnen diese dem jeweiligen Kunden zu.

### 8.5.3 Eigentum der Kunden oder der externen Anbieter

Das Eigentum wird zweckmäßig gekennzeichnet (i. d. R. mit der jeweiligen Vorgangsnummer), geprüft und geschützt. Bei Beeinträchtigungen wie falscher Anwendung, Verlust, Beschädigung oder anderen Formen der Unbrauchbarkeit wird dies dem Kunden / externen Anbieter mitgeteilt. In der Regel wird Ersatz beschafft.

An Kundeneigentum kommen verschiedene Produkte vor, die z. B. markiert werden sollen und als Muster dienen. Im Regelfall werden diese nach dem Abschluss eines Projektes entsorgt.

### 8.5.4 Erhaltung

Durch uns eingelagerte Ware (s. o.) wird angemessen und wiederauffindbar gelagert.

**Verweise - [Verweis auf Prozess Wareneingangskontrolle](#)**

### 8.5.5 Tätigkeiten nach der Lieferung

Diese Normforderung findet in unserem Unternehmen keine Anwendung (siehe Punkt 4.3.).

### 8.5.6 Überwachung von Änderungen

Ungeplante Änderungen, die für die Produktion und Dienstleistungserbringung von wesentlicher Bedeutung sind, werden zur Aufrechterhaltung der Konformität durch die Geschäftsführung beurteilt, im Rahmen einzuberufender Mitarbeiterbesprechungen kommuniziert, in einem Protokoll dokumentiert und überwacht.

Die Protokolle mit Angaben zu Ergebnissen und Bewertungen werden aufbewahrt. Sie beinhalten die Bewertung selbst, das Personal welches die Bewertung durchgeführt hat und ergriffene Maßnahmen sowie deren Wirkung.

Verweise - [Verweise auf Besprechungsprotokolle](#)

### 8.6 Freigabe von Produkten und Dienstleistungen

Die Prüfungen, die die Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen nachweisen, sind stets projektspezifisch, da sie für jeden Kunden individuell festgelegt werden.

Die Prüfungen werden während des Produktionsprozesses durchgeführt (In-Prozess-Kontrollen) und dokumentiert.

#### Verweise

- Verweis auf Dokumentationen in der Kundendatenbank
- Verweis auf Prozess Produktfreigabe
- Verweis auf Kernprozesse

### 8.7 Steuerung nichtkonformer Prozessergebnisse, Produkte und Dienstleistungen

Alle Prozessergebnisse sowie Produkte und Dienstleistungen, die die Anforderungen nicht erfüllen, werden gekennzeichnet und gesteuert. Der unbeabsichtigte Gebrauch oder eine Auslieferung werden ausgeschlossen.

Es wird eine geeignete Korrekturmaßnahme basierend auf dem Einfluss der Nichtkonformität durchgeführt. Dies betrifft auch Produkte und Dienstleistungen, die bereits geleistet wurden oder in Verwendung sind.

#### Folgende Optionen werden in Betracht gezogen:

- Korrektur,
- Nachbesserung,
- Aussonderung,
- Zurückhaltung,
- Rückgabe,
- Aussetzung der Bereitstellung
- Kundenbenachrichtigungen sowie
- Mögliche Befugnisse zur
  - Verwendung im aktuellen Zustand,
  - Freigabe,
  - Fortsetzung,
  - erneute Bereitstellung und
- Annahme nach Sonderfreigabe.

Bei nichtkonformen Prozessergebnissen werden neue Verifizierungen/ Prüfungen durchgeführt. Es werden dokumentierte Informationen geführt über die Tätigkeiten, die unternommen wurden inklusive zu Sonderfreigaben und zu den Personen, die die Entscheidung über den Umgang mit der Nichtkonformität getroffen haben.

**Verweise - [Verweis auf Prozess Umgang mit Nichtkonformitäten](#)**

## 9 Bewertung der Leistung

### 9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung

#### 9.1.1 Allgemeines

Wir haben festgelegt:

- was überwacht und gemessen wird,
- die Methoden zur
- Überwachung,
- Messung,
- Analyse und
- Bewertung,

um gültige Ergebnisse sicherzustellen,

- zu welchem Zeitpunkt die Überwachung und Messung durchzuführen ist,
- zu welchem Zeitpunkt die Ergebnisse der Überwachung und Messung zu analysieren und zu bewerten sind.

Alle Überwachungs- und Messtätigkeiten stehen in Übereinstimmung mit den Anforderungen. Geeignete dokumentierte Informationen werden als Nachweis erstellt.

Die Qualitätsleistung und die Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems werden bewertet.

#### 9.1.2 Kundenzufriedenheit

Wir überwachen Wahrnehmungen der Kunden primär im Rahmen von Gesprächen mit den Kunden. Unzufriedenheitsbekundungen verstehen wir als Reklamation und behandeln diese gemäß der Prozessbeschreibung „Umgang mit Reklamationen.“

**Verweise -**

- [Verweis auf Prozess Kundenzufriedenheit](#)
- Verweis auf Prozessbeschreibung „Umgang mit Reklamationen“

#### 9.1.3 Analyse und Beurteilung

Daten, die aus Erhebungen gewonnen wurden, werden systematisch analysiert und beurteilt.

Die Ergebnisse werden verwendet, um:

- die Konformität mit den Anforderungen nachzuweisen,
- die Kundenzufriedenheit zu bewerten und wenn möglich zu verbessern,
- Wirksamkeit und Konformität des Qualitätsmanagementsystems sicherzustellen,
- nachzuweisen, dass die Planung erfolgreich umgesetzt wurde,
- Prozessleistungen zu bewerten,
- Leistungen externer Anbieter zu bewerten,
- Notwendigkeiten oder die Chancen für Verbesserungen innerhalb des QM-Systems zu bestimmen.

Analysen und Beurteilung werden zusätzlich verwendet, um Eingaben für die Managementbewertung zu liefern.

## 9.2 Internes Audit

### 9.2.1 Allgemeines

[Interne Audits](#) werden geplant und durchgeführt, um Informationen zu erhalten ob:

- wir die Anforderungen an das QM-System erfüllen,
- die zugrundeliegende Norm eingehalten wird und
- das QM-System wirksam verwirklicht und aufrechterhalten wird.

### 9.2.2 Durchführung

Wir orientieren uns bei [internen Audits](#) an der „DIN EN ISO 19011 Leitfaden für Audits von Qualitätsmanagement und/ oder Umweltmanagementsystemen.“

#### Unsere Regelungen erfüllen:

- Planung,
- Aufbau,
- Aufrechterhaltung,
- Verwirklichung,
- Häufigkeit,
- Methoden,
- Verantwortlichkeiten,
- Planungsanforderungen und
- die Berichterstattung

von Auditprogrammen.

Diese Programme berücksichtigen dabei:

- Qualitätsziele,
- Bedeutungen betroffener Prozesse,
- Rückmeldungen von Kunden,
- Änderungen mit Einfluss auf unser Unternehmen und
- die Ergebnisse vorheriger Audits.

Für Audits werden die Auditkriterien sowie der Umfang festgelegt. Auditoren sind so ausgewählt, dass das Durchführen des Audits die Objektivität und Unparteilichkeit des Auditprozesses sichergestellt. Ergebnisse werden der zuständigen Leitung berichtet. Korrekturen und Korrekturmaßnahmen werden ohne ungerechtfertigte Verzögerungen umgesetzt. Dokumentierte Informationen werden bei den Unterlagen ausbewahrt.

#### Verweise

- **Verweis auf Prozess** [interne Audits](#)
- **Verweis auf Formblatt** Auditprogramm
- **Verweis auf Formblatt** Auditplan [internes Audit](#)
- **Verweis auf Formblatt** Auditcheckliste ISO 9001-2015
- **Verweis auf Formblatt** Auditbericht



## 9.3 Managementbewertung

### 9.3.1 Planung und Durchführung der Managementbewertung

Wir bewerten das QM-System jährlich zur Sicherstellung der fortdauernden Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit.

Folgende Aspekte werden bei der Planung und Durchführung behandelt:

- Status von Maßnahmen aus vorherigen Managementbewertungen,
- Veränderungen bei externen und internen Themen, die das Qualitätsmanagementsystem betreffen, einschließlich dessen strategische Ausrichtung,
- Informationen über die Qualitätsleistung, einschließlich Entwicklungen und Indikatoren bei:
  - Nichtkonformitäten und Korrekturmaßnahmen,
  - Ergebnissen von Überwachungen und Messungen,
  - Auditergebnissen,
  - Kundenzufriedenheit,
  - Themen in Bezug auf externe Anbieter und andere relevante [interessierte Parteien](#),
  - Eignung von Ressourcen, die für Aufrechterhaltung eines wirksamen Qualitätsmanagementsystems erforderlich sind,
  - Prozessleistung und Konformität von Produkten und Dienstleistungen,
  - Wirksamkeit von Maßnahmen zur Behandlung von Risiken und Chancen (siehe 6.1),
  - neue potenzielle Chancen zur fortlaufenden Verbesserung.

### 9.3.2 Dokumentation der Managementbewertung

Die Managementbewertung enthält Entscheidungen und Maßnahmen zu:

- Chancen der fortlaufenden Verbesserung,
- Änderungsbedarf am:
  - Qualitätsmanagementsystem und
  - Ressourcenbedarf.

Dokumentierte Informationen als Nachweis der Ergebnisse der Überprüfung werden aufbewahrt.

#### Verweise

- [Verweis auf Prozess Managementbewertung](#)
- [Verweis auf Formblatt Managementbewertung](#)

## 10 Verbesserung

### 10.1 Allgemeines

Wir bestimmen und wählen Chancen zur Verbesserung aus und setzen Tätigkeiten um, damit Kundenanforderungen und die Kundenzufriedenheit verbessert werden.

**Wenn zutreffend, umfasst dies:**

- Prozessverbesserung zur Verhinderung von Nichtkonformitäten,
- vorhergesagte Anforderungen durch Verbesserung von Dienstleistungen zu erfüllen und
- die Verbesserung der Ergebnisse des QM-Systems

### 10.2 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen

#### 10.2.1 Umgang mit Nichtkonformitäten

Bei dem Auftreten von Nichtkonformitäten und Beschwerden reagieren wir ggfs. wie folgt:

- (1) Umgehende Reaktion,
  - Maßnahmen zur Korrektur und Überwachung ergreifen,
  - mit Folgen umgehen,
- (2) Ursachenbewertung um Wiederholungen zu vermeiden durch:
  - Überprüfen,
  - Bestimmen der Ursachen,
  - Bestimmen, ob vergleichbares besteht oder auftreten kann.
- (3) Erforderliche Maßnahme einleiten,
- (4) Wirksamkeitsprüfungen zu allen Korrekturmaßnahmen,
- (5) das QM-System ändern.

Unsere Korrekturmaßnahmen sind den Auswirkungen der aufgetretenen Nichtkonformitäten angemessen.

#### 10.2.2 Dokumentation

Unsere dokumentierten Informationen belegen:

- Art der Nichtkonformität,
- jede getroffene Maßnahme, und
- Ergebnisse der Korrekturmaßnahmen.

**Verweise**

- [Verweis auf Prozess Korrekturmaßnahmen](#)
- [Verweis auf Korrektur- und Maßnahmen Bericht](#)

### **10.3 Fortlaufende Verbesserung**

Wir verbessern laufend die Wirksamkeit, Angemessenheit und Eignung des QM-Systems. Dabei berücksichtigen wir Ergebnisse von Analysen und Beurteilungen sowie die Ergebnisse der Managementbewertung.

Dadurch sind wir in der Lage, Minderleistungen oder Chancen zu erkennen.

Die Elemente des QM-Systems gewährleisten genug Methoden für die Untersuchung der Ursachen von Minderleistung und zur Unterstützung der fortlaufenden Verbesserung.

## Anhang I – Begriffe

- (1) **Anforderung** - Festgelegte Erfordernisse und Erwartungen.
- (2) **Audit** - Prozess, der systematisch, unabhängig und dokumentiert ist, um objektive Nachweise zu erhalten.
- (3) **Auditprogramm** - Auf einen spezifischen Zweck gerichteter Satz von einem oder mehreren Audits.
- (4) **Auditkriterien** - Politiken, Informationen und oder Anforderungen als Bezugsgrundlage zum Vergleich mit Auditgrundlagen.
- (5) **Auditnachweis/ Objektiver Nachweis** - Erhobene oder gestellte Aufzeichnungen, Feststellungen und oder andere Informationen die auf Auditkriterien zutreffen und verifiziert werden können.
- (6) **Auditfeststellung** - Beurteilungsergebnisse aus Auditnachweisen gegen Auditkriterien.
- (7) **Ausgliedern** (Verb) - Zu treffende Vereinbarungen in denen Externe von der Organisation teilweise oder ganze Prozesse wahrnimmt.
- (8) **Behördliche Anforderung** - Eine durch eine vom Gesetzgeber mandatierte Behörde verbindliche Anforderung.
- (9) **Beteiligung** - An gemeinsamen Zielen Mitwirkung und dazu beitragen.
- (10) **Bestimmung** - Ermittlung eines oder mehrerer Merkmale mit Werten.
- (11) **Bewertung** - Bestimmung der Angemessenheit, Wirksamkeit und Eignung eines Objektes um festgelegte Ziele zu erreichen.
- (12) **Daten** - Fakten über ein oder mehrere Objekte.
- (13) **Dienstleistung** - Ergebnis von Tätigkeiten, die immateriell sind und zwischen Anbieter und Kunden ausgeführt werden.
- (14) **Dokumentierte Informationen** - Notwendige Informationen inkl. Medien, die gelenkt und aufrechterhalten werden.
- (15) **Entwicklung** - Prozesse die detaillierte Anforderungen an ein Objekt umsetzen.
- (16) **Ergebnis** - Ergebnis(e) von einem oder mehreren Prozessen. Beispiel: Dienstleistung(en), Verfahrenstechnische Produkte sowie Hard- und Software.
- (17) **Fortlaufende Verbesserung** - Dauerhafte Tätigkeit(en) zur Leistungssteigerung.
- (18) **Freigabe** - Übergangserlaubnis zur nächsten Prozessstufe.
- (19) **Funktion** - Wahrnehmen einer Rolle durch eine Organisationseinheit.
- (20) **Gesetzliche Anforderung** - Gesetzlich festgelegte und verbindliche Anforderungen.
- (21) **Information** - Daten mit Bedeutung.
- (22) **Infrastruktur** - Satz von notwendigen Einrichtungen, Ausrüstungen und Dienstleistungen welche für den Betrieb notwendig sind.
- (23) **Innovation** - Ein Prozess, dessen Ergebnis zu einem neuen oder erheblich veränderten Objekt führt.
- (24) **11.24. Informationssystem** - Ein in der Organisation bestehendes Netzwerk zur Kommunikation.
- (25) **11.25. Interessierte Partei** - Organisation, die Entscheidungen und Tätigkeiten beeinflussen, diese beeinflusst / oder von denen gefühlt beeinflusst sein kann.
- (26) **Kompetenz** - Die Fähigkeit, beabsichtigte Ergebnisse zu erreichen mittels Wissen und Fertigkeiten.
- (27) **Konformität** - Erfüllung einer oder mehrerer Anforderungen.
- (28) **Korrektur** - Beseitigung einer Nichtkonformität, die in der Regel im Rahmen von einer Korrekturmaßnahme stattfindet.

- (29) **Korrekturmaßnahme** - Maßnahme, die einen Fehler in der Ursache beseitigt und dessen erneutes Auftreten vermeidet.
- (30) **Kunde** - Personenkreis, der Produkte und Dienstleistungen empfängt oder empfangen könnte. Dies kann auch intern sein wie Prozesskunden.
- (31) **Kundenzufriedenheit** - Kundenwahrnehmung zum Grad der Erfüllung der Erwartungen.
- (32) **Kontext\_der\_Organisation** - Eine Kombination von Bedingungen Faktoren (intern / extern), die Auswirkung auf das Unternehmensvorgehen haben. Dies bezieht sich im Besonderen auf Produkte, Dienstleistungen, interessierte Parteien und Investitionen. Somit sind dies die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen.
- (33) **Leistung** - Ergebnis das messbar ist.
- (34) **Leistungsindikator** - Merkmal mit signifikanter Auswirkung auf Ergebnisse und Kundenzufriedenheit.
- (35) **Lieferant** - Anbieter, die ein Produkt oder Dienstleistungen bereitstellen.
- (36) **Managementsystem** - Zusammenhängende und gegenseitig beeinflussende Elemente, um die Politik, die Ziele und Prozesse einzuhalten.
- (37) **Messung** - Bestimmung eines Wertes mittels eines Prozesses.
- (38) **Management** - Abgestimmte Tätigkeiten zur Lenkung einer Organisation.
- (39) **Mangel** - Ein für den beabsichtigten oder festgelegten Gebrauch erkannter Fehler.
- (40) **Merkmal** - Kennzeichnende Eigenschaft.
- (41) **Messmittel** - zur Realisierung einer Messung / eines erforderliche Hilfsmittel oder deren Kombination wie Geräte, Software, Normale, Referenzmaterialien und oder apparative Hilfsmittel.
- (42) **Nichtkonformität** - Fehler bzw. mangelnde Erfüllung einer Anforderung.
- (43) **Oberste Leitung** - Person/-en/gruppe, die eine Organisation auf oberster Ebene lenkt.
- (44) **Objekt** - Wahrzunehmende oder vorstellbare Einheit.
- (45) **Objektiver Nachweis** - Bestätigung das Daten wahr und existent sind.
- (46) **Organisation** - Person/-en/gruppe mit Funktionen, Verantwortlichkeiten, Befugnissen und Beziehungen zur Ziel-erreichung.
- (47) **Politik** - Absichten und Ausrichtung einer Organisation die durch die oberste Leitung festgelegt ist.
- (48) **Produkt** - Aus Tätigkeiten resultierende Ergebnisse.
- (49) **Prozess** - Eine oder mehrere Tätigkeiten, die sich gegenseitig beeinflussen und Eingaben in Ergebnisse wandelt.
- (50) **Qualität** - Inhärente Merkmale eines Objekts und der Grad in Anforderungen erfüllt werden.
- (51) **Qualitätsmanagement** - Management in Bezug auf Qualität.
- (52) **Qualitätspolitik** - Festgelegte Politik in Bezug auf Qualität.
- (53) **Qualitätsziel** - Ziel, das bezüglich der Qualität erstellt ist.
- (54) **Reklamation** - Information zur Unzufriedenheit in Bezug auf Dienstleistungen und Produkte mit Anspruch auf Reaktion.
- (55) **Risiko** - Die Ungewissheit einer Auswirkung auf zu erwartende Ergebnisse.
- (56) **Rückmeldungen** - Informationen zu eigenen Produkten und Dienstleistungen.
- (57) **Rückverfolgbarkeit** - Die mögliche Verfolgung eines Objektes über seinen Werdegang.
- (58) **Sonderfreigabe** - Einmalige Freigabe für Dienstleistungen und oder Produkte die Anforderungen nicht erfüllen.
- (59) **Strategie** - Tätigkeiten die ein Ziel geplant erreichen.

- (60) **System** - Satz zusammenhängender und mehrerer sich gegenseitig beeinflussender Elemente, die zusammenhängend sind.
- (61) **Überwachung** - Bestimmter Zustand von einem oder mehreren Systemen und Tätigkeiten.
- (62) **Validierung** - Nachweis, dass Anforderungen für einen beabsichtigten Gebrauch bzw. Anwendung erfüllt sind.
- (63) **Verbesserung** - Steigern der Leistung durch eine Tätigkeit.
- (64) **Verifizierung** - Objektiver Nachweis, dass Anforderungen erfüllt sind.
- (65) **Vertrag** - Gegenseitige übereinstimmende Willenserklärung und somit eine bindende Vereinbarung.
- (66) **Wirksamkeit** - Grad der Verwirklichung von Tätigkeiten und Zielerreichung.
- (67) **Wissen** - Mit großer Sicherheit wahre Sammlungen von Informationen, die berechnete Überzeugungen darstellen.
- (68) **Ziel** - Ergebnis, welches zu erreichen ist.