

Inhaltsverzeichnis

0	VORWORT	4
1	ANWENDUNGSBEREICH / GELTUNGSBEREICH	4
1.1	VORSTELLUNG DES UNTERNEHMENS	4
1.2	ORGANIGRAMM.....	5
2	NORMATIVE VERWEISE	6
2.1	ZIEL DER NORMEN	6
2.2	VERWEISE AUF ANGEWANDTE NORMEN.....	6
3	BEGRIFFE / ABKÜRZUNGEN	7
3.1	ERKLÄRUNG DER BEGRIFFE	7
3.1.1	Audit.....	7
3.1.2	Auditieren	7
3.1.3	Akkreditieren.....	7
3.1.4	Qualitätsmanagement.....	7
3.1.5	Qualität	8
3.1.6	Qualitäts- und Umweltpolitik	8
3.1.7	Qualitäts- / Umweltziele.....	8
3.1.8	Prozessorientierung.....	8
3.1.9	Konformität	9
3.1.10	Kundenzufriedenheit	9
3.1.11	Begutachten	9
3.1.12	Verifizierung	9
3.1.13	Validierung	9
3.1.14	Zertifizieren	10
4	QUALITÄTSMANAGEMENT	11
4.1	ALLGEMEINE ANFORDERUNGEN	11
4.2	DOKUMENTATIONSANFORDERUNGEN	11
4.2.1	Allgemeines	11
4.2.2	Integriertes Managementhandbuch / Ausschlüsse	12
4.2.3	Lenkung von Dokumenten.....	12
4.2.4	Lenkung von Aufzeichnungen.....	13
5	VERANTWORTUNG DER LEITUNG	14
5.1	VERPFLICHTUNG DER LEITUNG.....	14
5.2	KUNDENORIENTIERUNG	14
5.3	QUALITÄTS- UND UMWELTPOLITIK.....	14
5.4	PLANUNG	16
5.4.1	Qualitäts- / Umweltziele.....	16
5.4.2	Planung des Integrierten Managementsystems.....	16
5.5	VERANTWORTUNG, BEFUGNIS UND KOMMUNIKATION	17
5.5.1	Verantwortung und Befugnis	17
5.5.2	Beauftragte der Geschäftsführung (QMB, UMB).....	17
5.5.3	Kommunikation.....	17
5.6	MANAGEMENTBEWERTUNG	18
5.6.1	Allgemeines	18
5.6.2	Eingaben für die Bewertung	18
5.6.3	Ergebnisse der Bewertung	18

6	MANAGEMENT DER RESSOURCEN.....	20
6.1	BEREITSTELLUNG DER RESSOURCEN.....	20
6.2	PERSONELLE RESSOURCEN.....	20
6.2.1	Allgemeines.....	20
6.2.2	Fähigkeit, Bewusstsein und Schulung.....	20
6.3	INFRASTRUKTUR.....	20
6.4	ARBEITSUMGEBUNG.....	21
6.5	UMWELTBEZOGENE FUNKTIONEN / TÄTIGKEITEN.....	21
6.6	NOTFALLVORSORGE.....	21
7	PRODUKTREALISIERUNG.....	23
7.1	PLANUNG DER REALISIERUNGSPROZESSE.....	23
7.2	KUNDENBEZOGENE PROZESSE.....	23
7.2.1	Ermittlung von Kundenanforderungen.....	23
7.2.2	Bewertung der Produkthanforderungen.....	23
7.2.3	Kommunikation mit dem Kunden.....	24
7.3	ENTWICKLUNG.....	24
7.3.1	Entwicklungsplanung.....	24
7.3.2	Entwicklungseingaben.....	25
7.3.3	Entwicklungsergebnisse.....	25
7.3.4	Entwicklungsbewertung.....	25
7.3.5	Entwicklungsverifizierung.....	26
7.3.6	Entwicklungsvalidierung.....	26
7.3.7	Lenkung von Entwicklungsänderungen.....	26
7.4	BESCHAFFUNG.....	26
7.4.1	Beschaffungsprozess.....	26
7.4.2	Beschaffungsangaben.....	27
7.4.3	Verifizierung Zukaufprodukte.....	27
7.5	PRODUKTION UND DIENSTLEISTUNGSERBRINGUNG.....	28
7.5.1	Lenkung der Produktion und der Dienstleistungen.....	28
7.5.2	Validierung der Prozesse zur Produktion.....	28
7.5.3	Kennzeichnung und Rückverfolgung.....	28
7.5.4	Eigentum des Kunden.....	29
7.5.5	Produkterhaltung.....	29
7.6	LENKUNG VON ÜBERWACHUNGS- UND MESSMITTELN.....	29
8	MESSUNG, ANALYSE UND VERBESSERUNG.....	30
8.1	ALLGEMEINES.....	30
8.2	ÜBERWACHUNG UND MESSUNG.....	31
8.2.1	Kundenzufriedenheit.....	31
8.2.2	Interne Audits.....	31
8.2.3	Überwachung und Messung unserer Prozesse.....	31
8.2.4	Überwachung und Messung unserer Produkte.....	31
8.2.5	Überwachung und Messung Umweltbelange.....	32
8.3	LENKUNG FEHLERHAFTER PRODUKTE.....	32
8.4	DATENANALYSE.....	33
8.5	VERBESSERUNGEN.....	33
8.5.1	Ständige Verbesserungen.....	33
8.5.2	Korrekturmaßnahmen.....	33
8.5.3	Vorbeugungsmaßnahme.....	33