

Lehrstuhl für Betriebs- und Wirtschaftspädagogik

Seminar: Qualitätsmanagement II

Seminarleiter: Dr. Jürgen Kremer

Thema: **QM-Dokumentation**

Referent: **Katharina Kowalski**, Swantje Müllensiefen, Anuschka Nafz, Klaus Köhler, Daniela Doelle, Katja Offergeld, Kerstin Seifert, Ulrike Pilz, Stefan Teerling, Tobias Kanitz, Tinga Borowska

Datum: 13.06.02



◆ Funktion und Nutzen einer QM-Dokumentation

◆ Aufbau einer QM-Dokumentation

◆ Das QM-Handbuch
◆ QM-Handbuch als Beispiel

◆ Verfahrens-
anweisungen
◆ VA-Beispiel

◆ Arbeits- und
Prüfanweisungen

◆ Qualitäts-
aufzeichnungen
◆ Q - Infosystem

◆ Dokumentenlenkung
und -pflege
◆ Dokumenten-
managementsystem

Die Funktion der QM-Dokumentation

- die QM-Dokumentation schafft eine Basis für das QM-System
- dient als Nachweis der Qualitätsfähigkeit eines Unternehmens sowie,
- als Organisationshandbuch, das als Nachschlagewerk aller wichtigen Qualitätsfragen von allen Mitarbeitern genutzt werden kann



◆ Funktion und Nutzen einer QM-Dokumentation

◆ Aufbau einer QM-Dokumentation

- ◆ Das QM-Handbuch
- ◆ QM-Handbuch als Beispiel

- ◆ Verfahrens- anweisungen
- ◆ VA-Beispiel

- ◆ Arbeits- und Prüfanweisungen

- ◆ Qualitäts- aufzeichnungen
- ◆ Q - Infosystem

- ◆ Dokumentenlenkung und -pflege
- ◆ Dokumenten- managementsystem

Der Nutzen der QM-Dokumentation

- **Mehr Transparenz** im Unternehmen durch
 - die ausführliche Beschreibung der Strukturen und Abläufe des Unternehmens
 - die klare Festlegung von Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten
 - und vor allem die Möglichkeit aller Mitarbeiter, einen Einblick in das Unternehmensgefüge zu erhalten
- **Besseres Marketing**
 - indem man dem Kunden die QM-Dokumentation zur Einsicht vorlegt und damit die Umsetzung von den Qualitätsansprüchen belegt

Lehrstuhl für Betriebs- und Wirtschaftspädagogik

Seminar: Qualitätsmanagement II

Seminarleiter: Dr. Jürgen Kremer

Thema: **QM-Dokumentation**

Referent: **Katharina Kowalski**, Swantje Müllensiefen, Anuschka Nafz, Klaus Köhler, Daniela Doelle, Katja Offergeld, Kerstin Seifert, Ulrike Pilz, Stefan Teerling, Tobias Kanitz, Tinga Borowska

Datum: 13.06.02



◆ Funktion und Nutzen einer QM-Dokumentation

◆ Aufbau einer QM-Dokumentation

- ◆ Das QM-Handbuch
- ◆ QM-Handbuch als Beispiel

- ◆ Verfahrens- anweisungen
- ◆ VA-Beispiel

- ◆ Arbeits- und Prüfanweisungen

- ◆ Qualitäts- aufzeichnungen
- ◆ Q - Infosystem

- ◆ Dokumentenlenkung und -pflege
- ◆ Dokumenten- managementsystem

Der Nutzen der QM- Dokumentation

▪ **Höhere Mitarbeitermotivation**, da

- die Prozessbeteiligten bei der Dokumentation ihrer Abläufe miteinbezogen werden
- das Wissen der Mitarbeiter gesammelt und für alle zugänglich ist
- neue Mitarbeiter schnell eingearbeitet werden und so eher Selbstvertrauen aufbauen
- alle Mitarbeiter sich Ernst genommen fühlen

Lehrstuhl für Betriebs- und Wirtschaftspädagogik

Seminar: Qualitätsmanagement II

Seminarleiter: Dr. Jürgen Kremer

Thema: **QM-Dokumentation**

Referent: Katharina Kowalski, **Swantje Müllensiefen**, Anuschka Nafz, Klaus Köhler, Daniela Doelle, Katja Offergeld, Kerstin Seifert, Ulrike Pilz, Stefan Teerling, Tobias Kanitz, Tinga Borowska

Datum: 13.06.02



◆ Funktion und Nutzen einer QM-Dokumentation

◆ **Aufbau einer QM-Dokumentation**

◆ Das QM-Handbuch

◆ QM-Handbuch als Beispiel

◆ Verfahrens-
anweisungen

◆ VA-Beispiel

◆ Arbeits- und
Prüfanweisungen

◆ Qualitäts-
aufzeichnungen

◆ Q - Infosystem

◆ Dokumentenlenkung
und -pflege

◆ Dokumenten-
managementsystem

Dokumentationsanforderungen gem.

ISO 9001 Abschn. 4.2.1:

a) dokumentierte Qualitätspolitik und -ziele

b) Qualitätshandbuch (QMH)

c) dokumentierte Verfahren gem. ISO 9001

d) Dokumente, die die OrgE zur Sicherstellung der wirksamen Planung, Durchführung und Lenkung ihrer Prozesse benötigt

e) von ISO 9001 geforderte Aufzeichnungen
(Anm.: Dokumente und Aufzeichnungen)

Lehrstuhl für Betriebs- und Wirtschaftspädagogik

Seminar: Qualitätsmanagement II

Seminarleiter: Dr. Jürgen Kremer

Thema: **QM-Dokumentation**

Referent: Katharina Kowalski, **Swantje Müllensiefen**, Anuschka Nafz, Klaus Köhler, Daniela Doelle, Katja Offergeld, Kerstin Seifert, Ulrike Pilz, Stefan Teerling, Tobias Kanitz, Tinga Borowska

Datum: 13.06.02



- ◆ Funktion und Nutzen einer QM-Dokumentation
- ◆ **Aufbau einer QM-Dokumentation**
- ◆ Das QM-Handbuch
- ◆ QM-Handbuch als Beispiel
- ◆ Verfahrens-
anweisungen
- ◆ VA-Beispiel
- ◆ Arbeits- und Prüfanweisungen
- ◆ Qualitäts-
aufzeichnungen
- ◆ Q - Infosystem
- ◆ Dokumentenlenkung und -pflege
- ◆ Dokumenten-
managementsystem

QM-Dokumentation = Qualitätsdokumente + Qualitätsaufzeichnungen

Qualitätsdokumente = Vorgabedokumente (Soll-Werte)

Qualitätsaufzeichnungen = Nachweisdokumente (Ist-Werte)

Lehrstuhl für Betriebs- und Wirtschaftspädagogik

Seminar: Qualitätsmanagement II

Seminarleiter: Dr. Jürgen Kremer

Thema: **QM-Dokumentation**

Referent: Katharina Kowalski, **Swantje Müllensiefen**, Anuschka Nafz, Klaus Köhler, Daniela Doelle, Katja Offergeld, Kerstin Seifert, Ulrike Pilz, Stefan Teerling, Tobias Kanitz, Tinga Borowska

Datum: 13.06.02



◆ Funktion und Nutzen einer QM-Dokumentation

◆ **Aufbau einer QM-Dokumentation**

◆ Das QM-Handbuch
◆ QM-Handbuch als Beispiel

◆ Verfahrens-
anweisungen
◆ VA-Beispiel

◆ Arbeits- und Prüfanweisungen

◆ Qualitäts-
aufzeichnungen
◆ Q - Infosystem

◆ Dokumentenlenkung und -pflege
◆ Dokumenten-
managementsystem

Lenkung von **Dokumenten** gem.

ISO 9001 Abschn. 4.2.3:

- a) Dokumente bezüglich Angemessenheit vor Herausgabe zu genehmigen
- b) Dok sind zu bewerten, bei Bedarf zu aktualisieren und erneut zu genehmigen
- c) Kennzeichnung von Änderungen und aktuellem Überarbeitungsstatus
- d) gültige Fassung zutreffender Dok muss an Einsatzorten verfügbar sein
- e) Dok müssen lesbar und leicht erkennbar sein/bleiben
- f) externe Dok müssen gekennzeichnet, Verteilung muss gelenkt werden
- g) unbeabsichtigte Verwendung veralteter Dok ist zu verhindern; entsprechende Kennzeichnung, falls Aufbewahrungsbedarf

Lehrstuhl für Betriebs- und Wirtschaftspädagogik

Seminar: Qualitätsmanagement II

Seminarleiter: Dr. Jürgen Kremer

Thema: **QM-Dokumentation**

Referent: Katharina Kowalski, **Swantje Müllensiefen**, Anuschka Nafz, Klaus Köhler, Daniela Doelle, Katja Offergeld, Kerstin Seifert, Ulrike Pilz, Stefan Teerling, Tobias Kanitz, Tinga Borowska

Datum: 13.06.02



◆ Funktion und Nutzen einer QM-Dokumentation

◆ **Aufbau einer QM-Dokumentation**

◆ Das QM-Handbuch

◆ QM-Handbuch als Beispiel

◆ Verfahrens- anweisungen

◆ VA-Beispiel

◆ Arbeits- und Prüfanweisungen

◆ Qualitäts- aufzeichnungen

◆ Q - Infosystem

◆ Dokumentenlenkung und -pflege

◆ Dokumenten- managementsystem

Lenkung von **Aufzeichnungen** gem.

ISO 9001 Abschn. 4.2.4:

- Erstellen und aufrechterhalten zwecks Nachweis der Konformität mit den Anforderungen und des wirksamen Funktionierens des QMS

- auch hierzu ist ein dokumentiertes Verfahren (VA) zu erstellen und zu pflegen



◆ Funktion und Nutzen einer QM-Dokumentation

◆ **Aufbau einer QM-Dokumentation**

◆ Das QM-Handbuch
◆ QM-Handbuch als Beispiel

◆ Verfahrens-
anweisungen
◆ VA-Beispiel

◆ Arbeits- und Prüfanweisungen

◆ Qualitäts-
aufzeichnungen
◆ Q - Infosystem

◆ Dokumentenlenkung und -pflege
◆ Dokumenten-
managementsystem

Die 3 Ebenen der QM - Dokumentation

- QM - Handbuch (QMH)
- Verfahrensanweisungen (VA)
- Arbeits- und Prüfanweisungen (AA/PA)

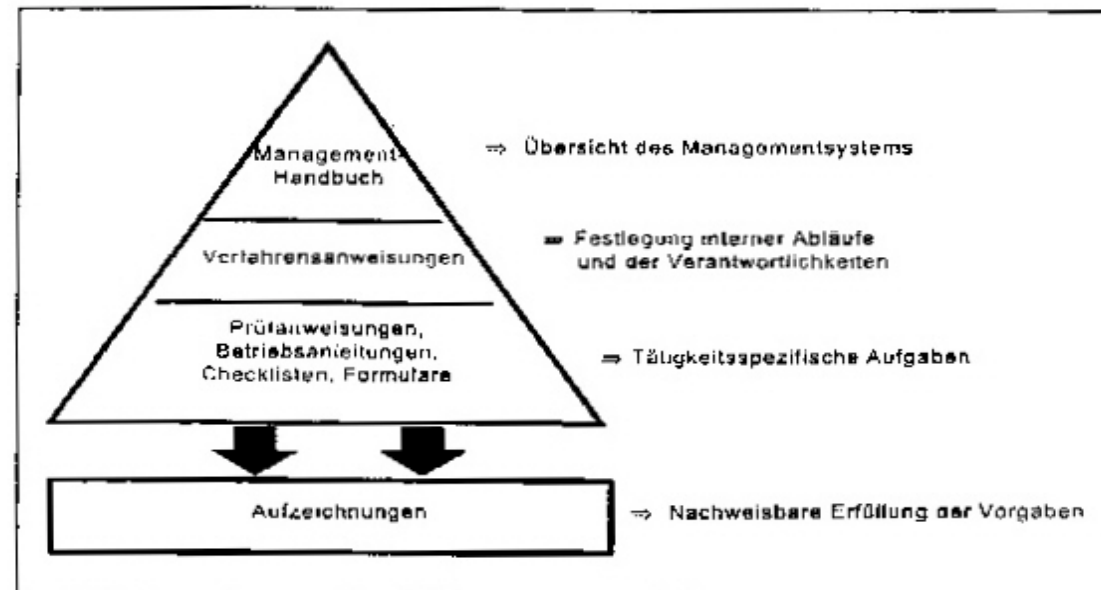


Abb. 3 Die Dokumentationspyramide



◆ Funktion und Nutzen einer QM-Dokumentation

◆ **Aufbau einer QM-Dokumentation**

◆ Das QM-Handbuch
◆ QM-Handbuch als Beispiel

◆ Verfahrens-
anweisungen
◆ VA-Beispiel

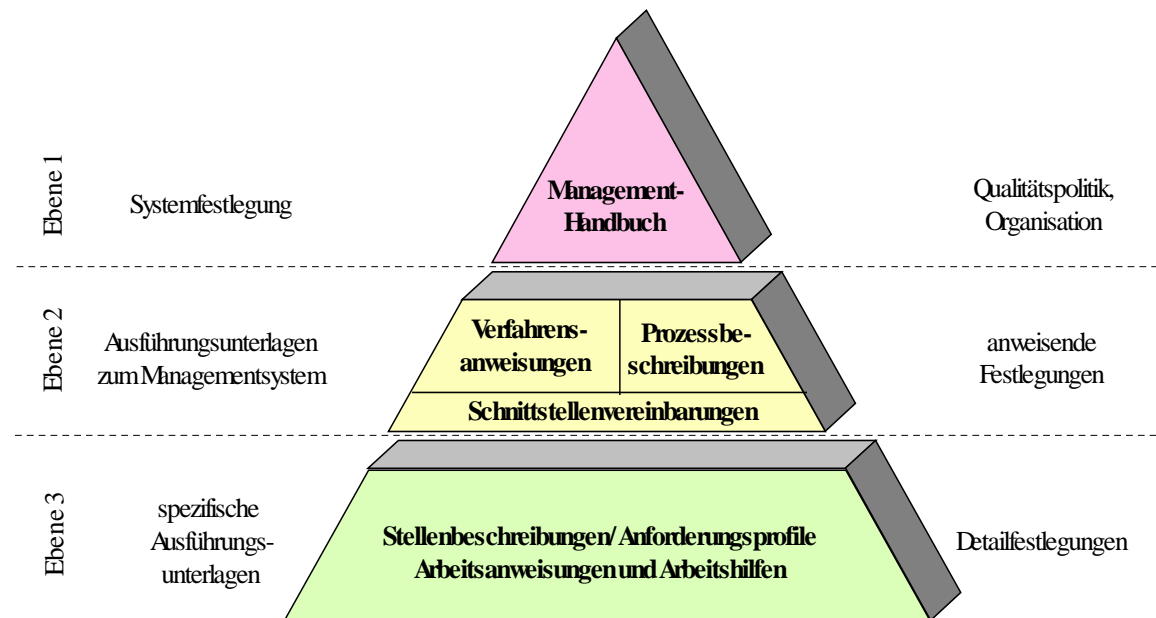
◆ Arbeits- und
Prüfanweisungen

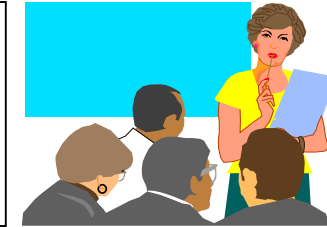
◆ Qualitäts-
aufzeichnungen
◆ Q - Infosystem

◆ Dokumentenlenkung
und -pflege
◆ Dokumenten-
managementsystem

Erstellen der Dokumente

Diese Dokumentation gewährleistet die Nachprüfbarkeit, Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung des Managementsystems.





◆ Funktion und Nutzen einer QM-Dokumentation

◆ **Aufbau einer QM-Dokumentation**

◆ Das QM-Handbuch

◆ QM-Handbuch als Beispiel

◆ Verfahrens-anweisungen

◆ VA-Beispiel

◆ Arbeits- und Prüfanweisungen

◆ Qualitäts-aufzeichnungen

◆ Q - Infosystem

◆ Dokumentenlenkung und -pflege

◆ Dokumenten-managementsystem

Das Layout - die Hälfte vom Erfolg

QMH	Einleitung		Kapitel 0
Mai 2000			Seite 4 von 10
Revision 0	erstellt	geprüft	freigegeben
Datum			
Unterschrift			

Abb. 4 Grundlayout, Kopf- und Fußzeile QM-Handbuch

Lehrstuhl für Betriebs- und Wirtschaftspädagogik

Seminar: Qualitätsmanagement II

Seminarleiter: Dr. Jürgen Kremer

Thema: **QM-Dokumentation**

Referent: Katharina Kowalski, Swantje Müllensiefen, **Anuschka Nafz**, Klaus Köhler, Daniela Doelle, Katja Offergeld, Kerstin Seifert, Ulrike Pilz, Stefan Teerling, Tobias Kanitz, Tinga Borowska

Datum: 13.06.02



◆ Funktion und Nutzen einer QM-Dokumentation

◆ Aufbau einer QM-Dokumentation

◆ **Das QM-Handbuch**

◆ QM-Handbuch als Beispiel

◆ Verfahrens- anweisungen

◆ VA-Beispiel

◆ Arbeits- und Prüfanweisungen

◆ Qualitäts- aufzeichnungen

◆ Q - Infosystem

◆ Dokumentenlenkung und -pflege

◆ Dokumenten- managementsystem

Das QM-Handbuch repräsentiert die Qualitätsfähigkeit des Unternehmens.



Abb. 5 Deckblatt: QM-Handbuch

Lehrstuhl für Betriebs- und Wirtschaftspädagogik

Seminar: Qualitätsmanagement II

Seminarleiter: Dr. Jürgen Kremer

Thema: **QM-Dokumentation**

Referent: Katharina Kowalski, Swantje Müllensiefen, **Anuschka Nafz**, Klaus Köhler, Daniela Doelle, Katja Offergeld, Kerstin Seifert, Ulrike Pilz, Stefan Teerling, Tobias Kanitz, Tinga Borowska

Datum: 13.06.02



- ◆ Funktion und Nutzen einer QM-Dokumentation
- ◆ Aufbau einer QM-Dokumentation
- ◆ **Das QM-Handbuch**
- ◆ QM-Handbuch als Beispiel
- ◆ Verfahrens-anweisungen
- ◆ VA-Beispiel
- ◆ Arbeits- und Prüfanweisungen
- ◆ Qualitäts-aufzeichnungen
- ◆ Q - Infosystem
- ◆ Dokumentenlenkung und -pflege
- ◆ Dokumenten-managementsystem

- **Das QMH ist das zentrale Dokument in einem QMS** und somit eines der wichtigsten Dokumente im Unternehmen.
- Es repräsentiert die Qualitätsfähigkeit eines Unternehmens nach innen und nach außen.
- Es beinhaltet aufbau- und vor allen ablauf-organisatorische Informationen zum QM und
- Verweise auf weiterführende QM-Dokumente, wie z.B. Verfahrensanweisungen.



- ◆ Funktion und Nutzen einer QM-Dokumentation
- ◆ Aufbau einer QM-Dokumentation
- ◆ **Das QM-Handbuch**
- ◆ QM-Handbuch als Beispiel
- ◆ Verfahrens- anweisungen
- ◆ VA-Beispiel
- ◆ Arbeits- und Prüfanweisungen
- ◆ Qualitäts- aufzeichnungen
- ◆ Q - Infosystem
- ◆ Dokumentenlenkung und -pflege
- ◆ Dokumenten- managementsystem

- Die erste Seite muss
 - den Namen der Firma
 - den Titel des Handbuchs
 - den Geltungsbereich des QM-Systems enthalten.
- Umfang, Inhalt Detaillierungsgrad des QM-Handbuchs sind grundsätzlich und vorrangig den Bedürfnissen des Unternehmens und dessen Auftraggebern anzupassen.
- Die Erfahrung zeigt, dass jedes Unternehmen für sich selbst die Prozesse definieren muss.



◆ Funktion und Nutzen einer QM-Dokumentation

◆ Aufbau einer QM-Dokumentation

◆ Das QM-Handbuch
Gliederung des QM-Handbuchs

◆ QM-Handbuch als Beispiel

◆ Verfahrens-
anweisungen

◆ VA-Beispiel

◆ Arbeits- und
Prüfanweisungen

◆ Qualitäts-
aufzeichnungen

◆ Q - Infosystem

◆ Dokumentenlenkung
und -pflege

◆ Dokumenten-
managementsystem

2 Aufbauarten des QM-Handbuchs:

- **elementbezogener Aufbau**
- **prozessorientierter Aufbau**

Elementbezogener Aufbau:

- ungeeignet
- war weit verbreitet
- orientierte sich an der
DIN EN ISO 9001:1994

Er wird als elementbezogen bezeichnet, da er sich an den einzelnen Elementen der DIN EN ISO 9000ff orientierte.

Lehrstuhl für Betriebs- und Wirtschaftspädagogik

Seminar: Qualitätsmanagement II

Seminarleiter: Dr. Jürgen Kremer

Thema: **QM-Dokumentation**

Referent: Katharina Kowalski, Swantje Müllensiefen, **Anuschka Nafz**, Klaus Köhler, Daniela Doelle, Katja Offergeld, Kerstin Seifert, Ulrike Pilz, Stefan Teerling, Tobias Kanitz, Tinga Borowska

Datum: 13.06.02



◆ Funktion und Nutzen einer QM-Dokumentation

◆ Aufbau einer QM-Dokumentation

◆ Das QM-Handbuch
Gliederung des QM-Handbuchs

◆ QM-Handbuch als Beispiel

◆ Verfahrens-
anweisungen

◆ VA-Beispiel

◆ Arbeits- und
Prüfanweisungen

◆ Qualitäts-
aufzeichnungen

◆ Q - Infosystem

◆ Dokumentenlenkung
und -pflege

◆ Dokumenten-
managementsystem

Prozessorientierter Aufbau:

- Geeigneter
- Gliederung nach der ISO 9001:2000
- Dabei werden die Prozesse im Unternehmen den Anforderungen der DIN EN ISO 9001 zugeordnet.

- Für viele Mitarbeiter ist es einfacher sich in einem prozessorientierten Handbuch zurechtzufinden, da sie vielleicht nur etwas mit dem Bereich Lagerhaltung oder dem Versand zu tun haben.



- ◆ Funktion und Nutzen einer QM-Dokumentation
- ◆ Aufbau einer QM-Dokumentation
- ◆ **Das QM-Handbuch**
- ◆ QM-Handbuch als Beispiel
- ◆ Verfahrens-anweisungen
- ◆ VA-Beispiel
- ◆ Arbeits- und Prüfanweisungen
- ◆ Qualitäts-aufzeichnungen
- ◆ Q - Infosystem
- ◆ Dokumentenlenkung und -pflege
- ◆ Dokumenten-managementsystem

- Der prozessorientierte Aufbau von Managementsystemen und deren Dokumentation bietet den Unternehmen die Möglichkeit auf Basis ihrer Prozesse den Nachweis der Einhaltung der Norm zu führen.
- Bei der Untersetzung des Gesamtprozesses in Teilprozesse muss darauf geachtet werden, dass die Prozesse begrifflich genau beschrieben werden.



Eigene Unternehmenssprache

Lehrstuhl für Betriebs- und Wirtschaftspädagogik

Seminar: Qualitätsmanagement II

Seminarleiter: Dr. Jürgen Kremer

Thema: **QM-Dokumentation**

Referent: Katharina Kowalski, Swantje Müllensiefen, **Anuschka Nafz**, **Klaus Köhler**, Daniela Doelle, Katja Offergeld, Kerstin Seifert, Ulrike Pilz, Stefan Teerling, Tobias Kanitz, Tinga Borowska

Datum: 13.06.02



◆ Funktion und Nutzen einer QM-Dokumentation

◆ Aufbau einer QM-Dokumentation

◆ Das QM-Handbuch
Gliederung des QM-Handbuchs

◆ QM-Handbuch als Beispiel

◆ Verfahrens-
anweisungen

◆ VA-Beispiel

◆ Arbeits- und
Prüfanweisungen

◆ Qualitäts-
aufzeichnungen

◆ Q - Infosystem

◆ Dokumentenlenkung
und -pflege

◆ Dokumenten-
managementsystem

Prozessorientierte Struktur:

- Managementprozesse
 - Mitarbeiterprozesse
 - Kundenbezogene Prozesse
 - Prozesse für die Produktentstehung
 - Unterstützende und verbessernde Prozesse
 - Überwachungsprozesse
-
- Dies kommt den Anforderungen der Qualitätspreise sehr nahe. (EQA...)

Lehrstuhl für Betriebs- und Wirtschaftspädagogik

Seminar: Qualitätsmanagement II

Seminarleiter: Dr. Jürgen Kremer

Thema: **QM-Dokumentation**

Referent: Katharina Kowalski, Swantje Müllensiefen, Anuschka Nafz, **Klaus Köhler**, Daniela Doelle, Katja Offergeld, Kerstin Seifert, Ulrike Pilz, Stefan Teerling, Tobias Kanitz, Tinga Borowska

Datum: 13.06.02



- ◆ Funktion und Nutzen einer QM-Dokumentation
- ◆ Aufbau einer QM-Dokumentation
- ◆ **Das QM-Handbuch**
- ◆ QM-Handbuch als Beispiel
- ◆ Verfahrens- anweisungen
- ◆ VA-Beispiel
- ◆ Arbeits- und Prüfanweisungen
- ◆ Qualitäts- aufzeichnungen
- ◆ Q - Infosystem
- ◆ Dokumentenlenkung und -pflege
- ◆ Dokumenten- managementsystem

■ Vorgaben/Hinweise zum QMH in der

ISO 9000 (Abschn. 3.7.3)

... das Dokument, in dem das QMS einer Organisation festgelegt ist

ISO 9001/9004 (Abschn. 4.2.2)

... muss von der Organisation erstellt und aufrechterhalten werden

... muss gelenkt werden

Lehrstuhl für Betriebs- und Wirtschaftspädagogik

Seminar: Qualitätsmanagement II

Seminarleiter: Dr. Jürgen Kremer

Thema: **QM-Dokumentation**

Referent: Katharina Kowalski, Swantje Müllensiefen, Anuschka Nafz, **Klaus Köhler**, Daniela Doelle, Katja Offergeld, Kerstin Seifert, Ulrike Pilz, Stefan Teerling, Tobias Kanitz, Tinga Borowska

Datum: 13.06.02



◆ Funktion und Nutzen einer QM-Dokumentation

◆ Aufbau einer QM-Dokumentation

◆ **Das QM-Handbuch**

◆ QM-Handbuch als Beispiel

◆ Verfahrens-
anweisungen

◆ VA-Beispiel

◆ Arbeits- und
Prüfanweisungen

◆ Qualitäts-
aufzeichnungen

◆ Q - Infosystem

◆ Dokumentenlenkung
und -pflege

◆ Dokumenten-
managementsystem

■ Inhalte des QMH gem. **ISO 9001/9004**

- den Anwendungsbereich des QMS einschl. Einzelheiten und Begründungen für jegliche Ausschlüsse

- die für das QMS erstellten dokumentierten Verfahren oder Verweise darauf

- eine Beschreibung der Wechselwirkung der Prozesse des QMS

Lehrstuhl für Betriebs- und Wirtschaftspädagogik

Seminar: Qualitätsmanagement II

Seminarleiter: Dr. Jürgen Kremer

Thema: **QM-Dokumentation**

Referent: Katharina Kowalski, Swantje Müllensiefen, Anuschka Nafz, **Klaus Köhler**, Daniela Doelle, Katja Offergeld, Kerstin Seifert, Ulrike Pilz, Stefan Teerling, Tobias Kanitz, Tinga Borowska

Datum: 13.06.02



◆ Funktion und Nutzen einer QM-Dokumentation

◆ Aufbau einer QM-Dokumentation

◆ **Das QM-Handbuch**
◆ QM-Handbuch als Beispiel

◆ Verfahrens-
anweisungen
◆ VA-Beispiel

◆ Arbeits- und
Prüfanweisungen

◆ Qualitäts-
aufzeichnungen
◆ Q - Infosystem

◆ Dokumentenlenkung
und -pflege
◆ Dokumenten-
managementsystem

Hinweise zur Gliederung eines QMH

o Die unternehmensspezifische Umsetzung der QM-Abschnitte sollte prozessbezogen dargestellt werden

o Vorgesprochen wird zum strukturellen Aufbau die Unterteilung nach

- Zweck
- Geltungsbereich
- Zuständigkeit
- Ablauf/Vorgehensweise
- Mitgeltende Unterlagen

Lehrstuhl für Betriebs- und Wirtschaftspädagogik

Seminar: Qualitätsmanagement II

Seminarleiter: Dr. Jürgen Kremer

Thema: **QM-Dokumentation**

Referent: Katharina Kowalski, Swantje Müllensiefen, Anuschka Nafz, **Klaus Köhler**, Daniela Doelle, Katja Offergeld, Kerstin Seifert, Ulrike Pilz, Stefan Teerling, Tobias Kanitz, Tinga Borowska

Datum: 13.06.02



◆ Funktion und Nutzen einer QM-Dokumentation

◆ Aufbau einer QM-Dokumentation

◆ **Das QM-Handbuch**

◆ QM-Handbuch als Beispiel

◆ Verfahrensanweisungen

◆ VA-Beispiel

◆ Arbeits- und Prüfanweisungen

◆ Qualitätsaufzeichnungen

◆ Q - Infosystem

◆ Dokumentenlenkung und -pflege

◆ Dokumentenmanagementsystem

o Prozessorientierter Aufbau - schematische Gliederung

1. Managementprozesse,
2. Mitarbeiterprozesse,
3. Kundenbezogene Prozesse,
4. Prozesse für die Produktentstehung,
5. Unterstützende und verbessernde Prozesse,
6. Überwachungsprozesse.

Abb. 6 Beispiel einer prozessorientierten Gliederung

Lehrstuhl für Betriebs- und Wirtschaftspädagogik

Seminar: Qualitätsmanagement II

Seminarleiter: Dr. Jürgen Kremer

Thema: **QM-Dokumentation**

Referent: Katharina Kowalski, Swantje Müllensiefen, Anuschka Nafz, **Klaus Köhler**, Daniela Doelle, Katja Offergeld, Kerstin Seifert, Ulrike Pilz, Stefan Teerling, Tobias Kanitz, Tinga Borowska

Datum: 13.06.02



◆ Funktion und Nutzen einer QM-Dokumentation

◆ Aufbau einer QM-Dokumentation

◆ **Das QM-Handbuch**
◆ QM-Handbuch als Beispiel

◆ Verfahrens-
anweisungen
◆ VA-Beispiel

◆ Arbeits- und
Prüfanweisungen

◆ Qualitäts-
aufzeichnungen
◆ Q - Infosystem

◆ Dokumentenlenkung
und -pflege
◆ Dokumenten-
managementsystem

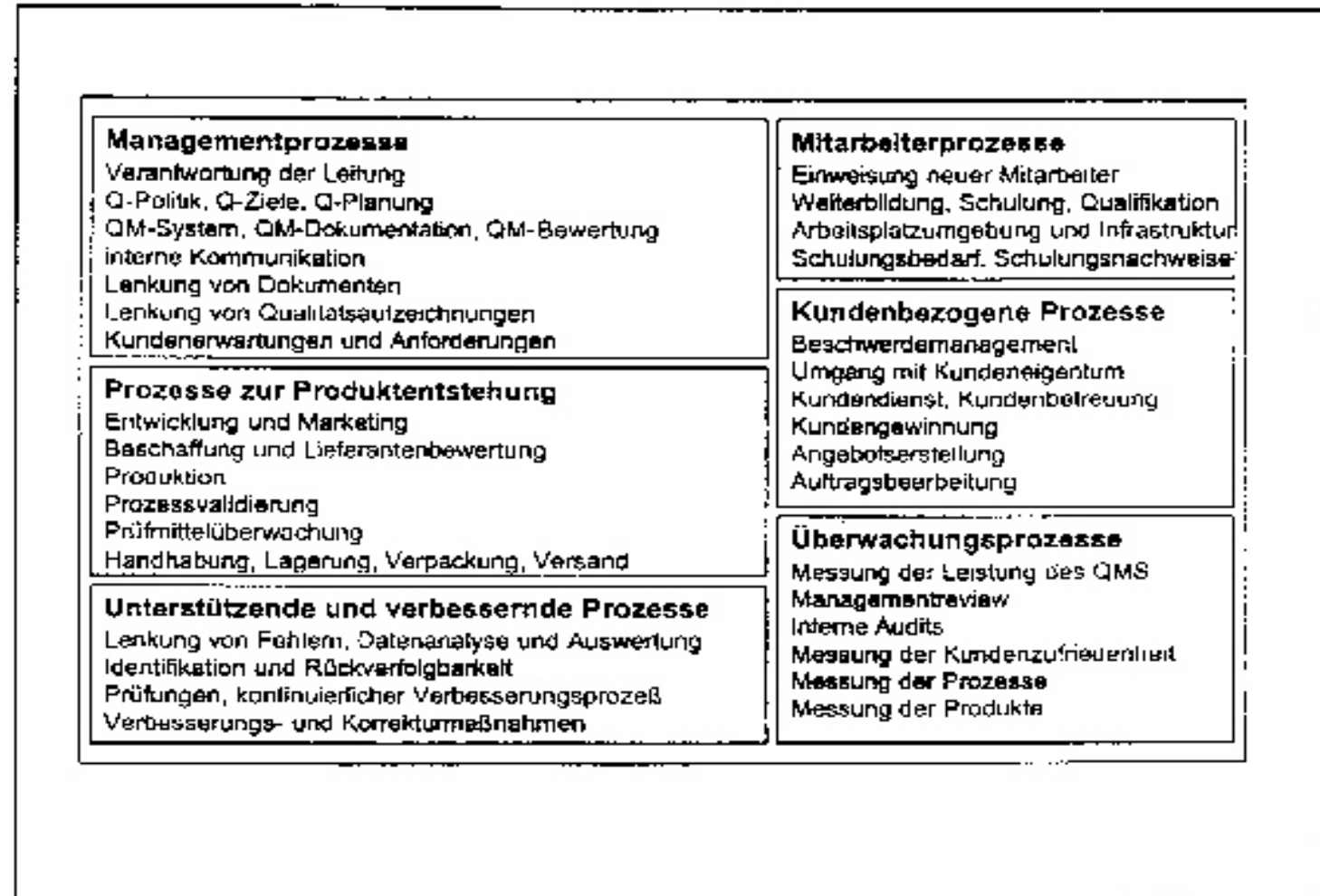


Abb. 7 Prozessorientierter Aufbau eines QM-Handbuchs

Lehrstuhl für Betriebs- und Wirtschaftspädagogik

Seminar: Qualitätsmanagement II

Seminarleiter: Dr. Jürgen Kremer

Thema: **QM-Dokumentation**

Referent: Katharina Kowalski, Swantje Müllensiefen, Anuschka Nafz, **Klaus Köhler**, Daniela Doelle, Katja Offergeld, Kerstin Seifert, Ulrike Pilz, Stefan Teerling, Tobias Kanitz, Tinga Borowska

Datum: 13.06.02



◆ Funktion und Nutzen einer QM-Dokumentation

◆ Aufbau einer QM-Dokumentation

◆ Das QM-Handbuch
◆ **QM-Handbuch als Beispiel**

◆ Verfahrens-
anweisungen
◆ VA-Beispiel

◆ Arbeits- und
Prüfanweisungen

◆ Qualitäts-
aufzeichnungen
◆ Q - Infosystem

◆ Dokumentenlenkung
und -pflege
◆ Dokumenten-
managementsystem

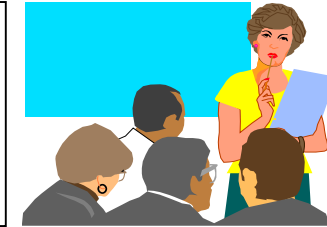
3.3.2 Beispiel für ein QMH-Kapitel

QM#	Personal und Schulung	Kapitel 5
Mai 99		Seite 1 von 2
5.1 Zweck und Zuständigkeit		

5.6 Mitgelieferte Unterlagen

- Schulungsplan
- FB Schulungsnachweise
- Einarbeitungsplan

	erstellt	geprüft	freigegeben	gültig ab
Datum				
Unterschrift				



◆ Funktion und Nutzen einer QM-Dokumentation

◆ Aufbau einer QM-Dokumentation

◆ Das QM-Handbuch
◆ **QM-Handbuch als Beispiel**

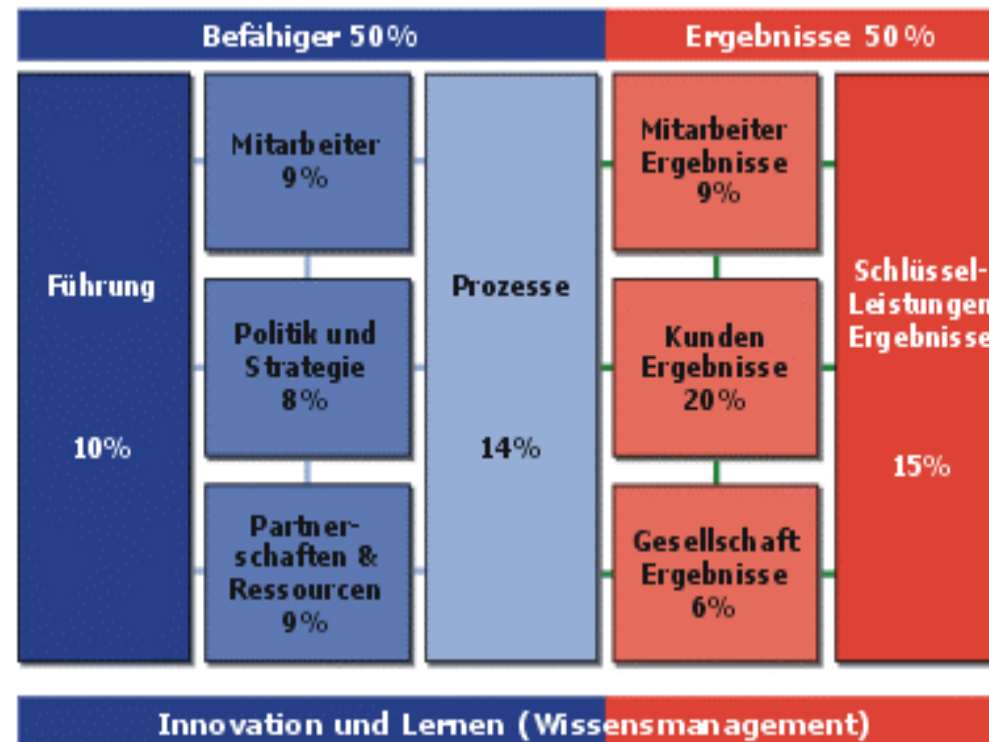
◆ Verfahrens-anweisungen
◆ VA-Beispiel

◆ Arbeits- und Prüfanweisungen

◆ Qualitäts-aufzeichnungen
◆ Q - Infosystem

◆ Dokumentenlenkung und -pflege
◆ Dokumenten-managementsystem

EFQM-Modell für Excellence



Lehrstuhl für Betriebs- und Wirtschaftspädagogik

Seminar: Qualitätsmanagement II

Seminarleiter: Dr. Jürgen Kremer

Thema: **QM-Dokumentation**

Referent: Katharina Kowalski, Swantje Müllensiefen, Anuschka Nafz, **Klaus Köhler**, Daniela Doelle, Katja Offergeld, Kerstin Seifert, Ulrike Pilz, Stefan Teerling, Tobias Kanitz, Tinga Borowska

Datum: 13.06.02



◆ Funktion und Nutzen einer QM-Dokumentation

◆ Aufbau einer QM-Dokumentation

◆ Das QM-Handbuch

◆ **QM-Handbuch als Beispiel**

◆ Verfahrensanweisungen

◆ VA-Beispiel

◆ Arbeits- und Prüfanweisungen

◆ Qualitätsaufzeichnungen

◆ Q - Infosystem

◆ Dokumentenlenkung und -pflege

◆ Dokumentenmanagementsystem

Managementhandbuch der Kundendirektion West



Nur für den internen Gebrauch

Lehrstuhl für Betriebs- und Wirtschaftspädagogik

Seminar: Qualitätsmanagement II

Seminarleiter: Dr. Jürgen Kremer

Thema: **QM-Dokumentation**

Referent: Katharina Kowalski, Swantje Müllensiefen, Anuschka Nafz, **Klaus Köhler**, Daniela Doelle, Katja Offergeld, Kerstin Seifert, Ulrike Pilz, Stefan Teerling, Tobias Kanitz, Tinga Borowska

Datum: 13.06.02



- ◆ Funktion und Nutzen einer QM-Dokumentation
- ◆ Aufbau einer QM-Dokumentation
- ◆ Das QM-Handbuch
- ◆ **QM-Handbuch als Beispiel**
- ◆ Verfahrens-anweisungen
- ◆ VA-Beispiel
- ◆ Arbeits- und Prüfanweisungen
- ◆ Qualitäts-aufzeichnungen
- ◆ Q - Infosystem
- ◆ Dokumentenlenkung und -pflege
- ◆ Dokumenten-managementsystem

Managementhandbuch
KDii West

Rev. 0/02.00

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	2
0 Einleitung	4
0.1 Allgemeines zum Managementhandbuch	4
0.2 Beschreibung der Organisation	4
1 Führung	5
1.1 Verantwortung, Aufgaben und Engagement	5
1.1.1 Verantwortung der Leitung	5
1.1.2 Aufgaben der Leitung	6
1.1.3 Managementsystem der Kundendirektion West	7
1.1.4 Engagement der Führungskräfte	8
1.1.5 Regelmäßige QM-Bewertung und Weiterentwicklung	8
1.2 Förderung des Verbesserungsprozesses	9
1.3 Pflege der Kunden- und Lieferantenbeziehungen	9
2 Politik und Strategie	10
2.1 Datenquellen zur Planung der Politik und Strategie	10
2.2 Entwicklung der Politik und Strategie	11
2.3 Kommunikation	12
2.4 Aktualisierung und Verbesserung	12



- ◆ Funktion und Nutzen einer QM-Dokumentation
- ◆ Aufbau einer QM-Dokumentation
- ◆ Das QM-Handbuch
- ◆ **QM-Handbuch als Beispiel**
- ◆ Verfahrens-anweisungen
- ◆ VA-Beispiel
- ◆ Arbeits- und Prüfanweisungen
- ◆ Qualitäts-aufzeichnungen
- ◆ Q - Infosystem
- ◆ Dokumentenlenkung und -pflege
- ◆ Dokumenten-managementsystem

3 Mitarbeiterentwicklung	13
3.1 Personaliessourcen	13
3.2 Personalentwicklung	13
3.3 Führen mit Zielen	14
3.4 Verantwortung und Kompetenz der Mitarbeiter	14
3.5 Interne Kommunikation	14
3.6 Sozialwesen	15
4 Ressourcen	16
4.1 Finanzmanagement	16
4.2 Informationsmanagement	17
4.2.1 Dokumente	18
4.2.2 Qualitätsaufzeichnungen	19
4.3 Einkauf und Logistik	19
4.4 Umgang mit Vermögenswerten	19
4.5 Handhabung von Technologie und Wissen	19

Lehrstuhl für Betriebs- und Wirtschaftspädagogik

Seminar: Qualitätsmanagement II

Seminarleiter: Dr. Jürgen Kremer

Thema: **QM-Dokumentation**

Referent: Katharina Kowalski, Swantje Müllensiefen, Anuschka Nafz, **Klaus Köhler**, Daniela Doelle, Katja Offergeld, Kerstin Seifert, Ulrike Pilz, Stefan Teerling, Tobias Kanitz, Tinga Borowska

Datum: 13.06.02



- ◆ Funktion und Nutzen einer QM-Dokumentation
- ◆ Aufbau einer QM-Dokumentation
- ◆ Das QM-Handbuch
- ◆ **QM-Handbuch als Beispiel**
- ◆ Verfahrens- anweisungen
- ◆ VA-Beispiel
- ◆ Arbeits- und Prüfanweisungen
- ◆ Qualitäts- aufzeichnungen
- ◆ Q - Infosystem
- ◆ Dokumentenlenkung und -pflege
- ◆ Dokumenten- managementsystem

Managementhandbuch
KDi West

Rev.:0/02.00

5 Prozesse	20
5.1 Identifikation der wesentlichen Prozesse	20
5.2 Führung der Prozesse	20
5.3 Überprüfung der Prozesse	22
5.4 Verbesserung der Prozesse	22
5.5 Einführung von neuen oder geänderten Prozessen	22
6 Kundenzufriedenheit	23
7 Mitarbeiterzufriedenheit	23
8 Gesellschaftliche Verantwortung/Image	23
9 Geschäftsergebnisse	24
10 Geschäftsauftrag	24
Managementinformation	25
Anhang 1	26
Anhang 2	27
Anhang 3: Meetingstruktur der Kundendirektion West	28
Abkürzungsverzeichnis	29



◆ Funktion und Nutzen einer QM-Dokumentation

◆ Aufbau einer QM-Dokumentation

◆ Das QM-Handbuch
◆ **QM-Handbuch als Beispiel**

◆ Verfahrens-
anweisungen
◆ VA-Beispiel

◆ Arbeits- und
Prüfanweisungen

◆ Qualitäts-
aufzeichnungen
◆ Q - Infosystem

◆ Dokumentenlenkung
und -pflege
◆ Dokumenten-
managementsystem

Erstellt/bearbeitet:

Stelle: LQPM

Name: Klaus Köhler

Datum: 15.02.2000

Unterschrift:

Gez. Klaus Köhler

Geprüft:

Stelle: QM B

Name: Peter Emunds

Datum: 08.03.2000

Unterschrift:

Gez. Peter Emunds

Freigegeben/gültig ab:

Funktion: LDi

Name: Dr. M. Tümmers

Datum: 10.03.2000

Unterschrift:

Gez. Dr. M. Tümmers

Verteilt:

Stelle: QPM

Name: Alfred Will

Datum: 10.03.2000

Unterschrift:

Gez. Alfred Will



◆ Funktion und Nutzen einer QM-Dokumentation

◆ Aufbau einer QM-Dokumentation

◆ Das QM-Handbuch
◆ **QM-Handbuch als Beispiel**

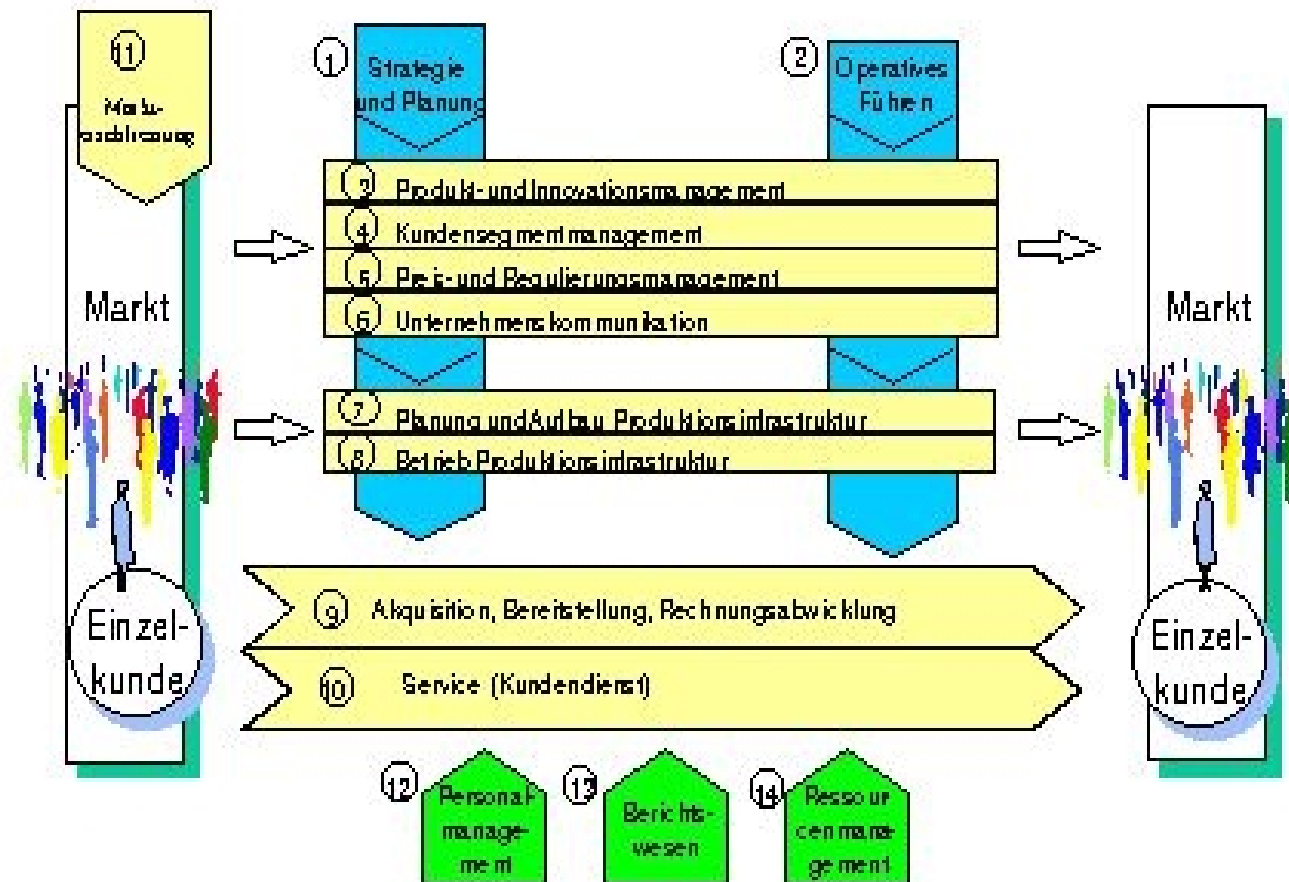
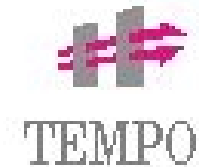
◆ Verfahrens-anweisungen
◆ VA-Beispiel

◆ Arbeits- und Prüfanweisungen

◆ Qualitäts-aufzeichnungen
◆ Q - Infosystem

◆ Dokumentenlenkung und -pflege
◆ Dokumenten-managementsystem

Prozessorganisation im Konzern Deutsche Telekom



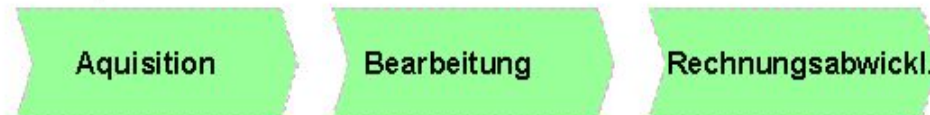


- ◆ Funktion und Nutzen einer QM-Dokumentation
- ◆ Aufbau einer QM-Dokumentation
- ◆ Das QM-Handbuch
- ◆ **QM-Handbuch als Beispiel**
- ◆ Verfahrens-anweisungen
- ◆ VA-Beispiel
- ◆ Arbeits- und Prüfanweisungen
- ◆ Qualitäts-aufzeichnungen
- ◆ Q - Infosystem
- ◆ Dokumentenlenkung und -pflege
- ◆ Dokumenten-managementsystem

2.2.9 TEMPO Prozess 9 Akquisition und Bereitstellung



Teilprozesse



Für diesen niederlassungsspezifischen Prozess hat die Direktion die operative Führungsverantwortung.

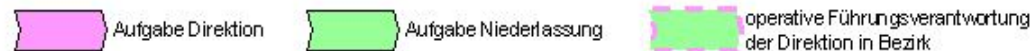


Abbildung 7 Prozess Akquisition und Bereitstellung



◆ Funktion und Nutzen einer QM-Dokumentation

◆ Aufbau einer QM-Dokumentation

◆ Das QM-Handbuch
◆ **QM-Handbuch als Beispiel**

◆ Verfahrens-anweisungen
◆ VA-Beispiel

◆ Arbeits- und Prüfanweisungen

◆ Qualitäts-aufzeichnungen
◆ Q - Infosystem

◆ Dokumentenlenkung und -pflege
◆ Dokumenten-managementsystem

Die Änderung erfolgt prinzipiell in drei Phasen:

Phase 1: Prozessänderung analysieren	<ul style="list-style-type: none">■ Informationen auswerten, Soll - Ist Zustand analysieren■ Prozessstruktur erarbeiten■ Projektplan für Prozessteams entwickeln
Phase 2: Prozess ändern und pilotieren	<ul style="list-style-type: none">■ Prozess gestalten und Systemdokumentation erstellen■ Prozesskennzahlen festlegen■ Prozess pilotieren und optimieren■ Prozesskennzahlen auswerten■ Prozessbeschreibung erstellen■ Schulungs- und Einarbeitungspläne entwickeln
Phase 3: Prozess erfüllen	<ul style="list-style-type: none">■ Prozessfreigabe durch Prozessverantwortlichen■ Prozesseinführung durch Einarbeitungspläne und Schulung unterstützen■ Prozess über Kennzahlen <u>monitoren</u>■ Systemdokumentation anpassen



◆ Funktion und Nutzen einer QM-Dokumentation

◆ Aufbau einer QM-Dokumentation

◆ Das QM-Handbuch
◆ **QM-Handbuch als Beispiel**

◆ Verfahrens-
anweisungen
◆ VA-Beispiel

◆ Arbeits- und
Prüfanweisungen

◆ Qualitäts-
aufzeichnungen

◆ Q - Infosystem

◆ Dokumentenlenkung
und -pflege

◆ Dokumenten-
managementsystem

Anhang 2

Referenzliste/ Dokumentenübersicht		
Kapitel	Systemdokumente/mitgeltende Dokumente	Bemerkungen
0.1	Leitfaden zur Harmonisierung der QM-Systeme	Zentral im INTRANET bereitgestellt
1.1.1	Organisationsrichtlinie der Kundendirektion	Dokument der Zentrale
1.1.2	Geschäftsordnung	Dokument der Kundendirektion
1.1.3	Rahmen-Funktionsbeschreibung OMB	Zentrales Dokument
1.1.4	PVA Interne Audits	Zentral im INTRANET bereitgestellt
1.1.4	Ergänzung zur PVA 7 Interne Audits	VA der Kundendirektion
1.1.4	Leitfaden für die Selbstbewertung nach dem ERO-M-Modell	Zentral im INTRANET bereitgestellt
1.1.5	Rahmen-Verfahrensweisung Qualitätsbericht	Zentral im INTRANET bereitgestellt
2	Die Vision der Deutschen Telekom	Zentral im INTRANET bereitgestellt
2	Die Konzernziele	Zentral im INTRANET bereitgestellt
2	Die Unternehmensgrundsätze der Deutschen Telekom	Zentral im INTRANET bereitgestellt
2	Leitfaden Operatives Führen	Zentral im INTRANET bereitgestellt
2	Grundsätze des Handels und Führens	Zentral im INTRANET bereitgestellt
2	Eckpunkte der Verhaltenskultur	Zentral im INTRANET bereitgestellt
2.1	VA Regionale Geschäftsplanung der NL Teil 1 und 2	Dokument der Zentrale
2.1	VA 52 Kritische Kundenrückmeldungen	in Arbeit
3.2	Mitarbeiterjahresgespräch	Zentral im INTRANET bereitgestellt
3.2	VA 18 Schulung für die Zentrale und Direktionen im Bereich SV	Zentral im INTRANET bereitgestellt
3.2	Ergänzung zur VA 18 Schulung der Zentrale und Direktionen	VA der Kundendirektion
3.2	Weiterbildungskatalog	Zentral im INTRANET bereitgestellt
3.3	Zielmanagement	Dokument der Zentrale
3.4	Arbeitsplatzbeschreibungen (Verfahren und Formulat)	Bestandteil der Geschäftsordnung
3.4	AHOM Dokumentation für die Gruppen	VA der Kundendirektion
4.1	VA 57 Sachkostensplanung im System Delkos	VA der Kundendirektion
4.1	VA 58 Personalkostensplanung im System Delkos	VA der Kundendirektion
4.1	VA 59 Investitionsplanung	VA der Kundendirektion
4.2.1	PVA Lenkung von Dokumenten	Zentral im INTRANET bereitgestellt
4.2.1	Ergänzung zur PVA Lenkung von Dokumenten	VA der Kundendirektion
4.2.2	VA 16 Lenkung von Qualitätsrichtlinien der Zentrale u. Di.	Zentral im INTRANET bereitgestellt



◆ Funktion und Nutzen einer QM-Dokumentation

◆ Aufbau einer QM-Dokumentation

◆ Das QM-Handbuch
◆ QM-Handbuch als Beispiel

◆ **Verfahrens-
anweisungen**

◆ VA-Beispiel

◆ Arbeits- und Prüfanweisungen

◆ Qualitätsaufzeichnungen

◆ Q - Infosystem

◆ Dokumentenlenkung und -pflege

◆ Dokumentenmanagementsystem

Verfahrensanweisungen (VA)

... stellen organisatorische Grundregeln für Mitarbeiter auf

... beschreiben eine (n) qualitätsrelevante (n) Prozess oder Vorgehensweise

... beinhalten bereichs- oder abteilungsübergreifende sowie interne Regelungen

... sollten immer gleich strukturiert sein

Lehrstuhl für Betriebs- und Wirtschaftspädagogik

Seminar: Qualitätsmanagement II

Seminarleiter: Dr. Jürgen Kremer

Thema: **Dokumentenlenkung**

Referent: Katharina Kowalski, Swantje Müllensiefen, Anuschka Nafz, Klaus Köhler, Daniela Doelle,
Katja Offergeld, Kerstin Seifert, Ulrike Pilz, Stefan Teerling, Tobias Kanitz, Tinga Borowska

Datum: 13.06.02



◆ Funktion und Nutzen einer QM-Dokumentation

◆ Aufbau einer QM-Dokumentation

◆ Das QM-Handbuch
◆ QM-Handbuch als Beispiel

◆ **Verfahrens-
anweisungen**

◆ VA-Beispiel

◆ Arbeits- und Prüfanweisungen

◆ Qualitäts-
aufzeichnungen

◆ Q - Infosystem

◆ Dokumentenlenkung und -pflege

◆ Dokumenten-
managementsystem

Gliederung einer Verfahrensanweisung

1. Ziel und Zweck

2. Geltungsbereich

3. Begriffe

4. Beschreibung der einzelnen Schritte

(als Text oder als Ablaufdiagramm)

5. Mitgeltende Unterlagen

6. Verteiler

Lehrstuhl für Betriebs- und Wirtschaftspädagogik

Seminar: Qualitätsmanagement II

Seminarleiter: Dr. Jürgen Kremer

Thema: **Dokumentenlenkung**

Referent: Katharina Kowalski, Swantje Müllensiefen, Anuschka Nafz, Klaus Köhler, Daniela Doelle,
Katja Offergeld, Kerstin Seifert, Ulrike Pilz, Stefan Teerling, Tobias Kanitz, Tinga Borowska

Datum: 13.06.02



◆ Funktion und Nutzen einer QM-Dokumentation

◆ Aufbau einer QM-Dokumentation

◆ Das QM-Handbuch

◆ QM-Handbuch als Beispiel

◆ **Verfahrens-**
anweisungen

◆ VA-Beispiel

◆ Arbeits- und Prüfanweisungen

◆ Qualitätsaufzeichnungen

◆ Q - Infosystem

◆ Dokumentenlenkung und -pflege

◆ Dokumentenmanagementsystem

VA	Angebotserstellung	VA 7.2 001/01
MaI 99		Seite 1 von 3
1. Zweck		
Diese Verfahrensweisung soll sicherstellen, dass alle eingehenden Kundenanfragen und -aufträge systematisch auf inhaltliche und sachliche Richtigkeit geprüft und erfasst werden, damit der Kunde einwandfrei bedient werden kann.		
2. Geltungsbereich		
Die Verfahrensweisung gilt für alle Unternehmensbereiche im Besonderen die Abteilungen Vertrieb, Marketing und Entwicklung.		
3. Zuständigkeit		
Für die ordnungsgemäße Durchführung der Angebotserstellung und alle damit zusammenhängenden Aufgaben ist der Unternehmensbereich Vertrieb zuständig.		
4. Ablauf/Vorgehensweise		
4.1 Prozessablauf-Diagramm		
Der Verfahrensablauf für Kundenanfragen und Kundenbestellungen ist aus dem dargestellten Ablaufdiagramm ersichtlich.		
4.2 Grundlagen		
Für die Bearbeitung von Kundenanfragen werden folgende Grundlagen hergezo-gen:		
<ul style="list-style-type: none">- Produktkatalog mit klaren Aussagen über das Liefersortiment- Liste durchgeführter Sonderanfertigungen- Zeichnungen und schriftliche Festlegungen vom Kunden- Datenbank über das Firmen-Know-How- Lieferzeitvorgaben- Kundenanfragen und -bestellungen- Einkaufsbedingungen des Kunden- Geschäftsbedingungen		
Weichen Kundenanfragen oder -bestellungen vom Katalogstandard ab, muss grundsätzlich mit der Entwicklungsabteilung Rücksprache genommen werden. Die Bearbeitung besteht aus folgenden Schritten:		
4.3 Hauptschritte		
4.3.1 Erfassen, Prüfen, Bearbeiten		
<ul style="list-style-type: none">- Telefonische Kundenanfragen werden mit dem Formular F.03 erfasst.- Für jede Bestellung muss geprüft werden, ob sie mit den Angebotsdaten übereinstimmt und ob die Vorgaben den festgelegten Grundlagen entsprechen.- Bei kundenspezifischen Lösungen wird die Bestellung vor der Eingabe in die EDV-Datenbank mit der Entwicklungsabteilung besprochen.- Eingabe in die EDV-Datenbank- Jede Kundenbestellung wird nach der Bearbeitung schriftlich bestätigt.		
4.3.2 Preisermittlung		
bei Standardprodukten: gemäß Katalog, unter Berücksichtigung der Bestellmenge bei Spezialanfertigung: Berechnung durch Kalkulationsabteilung		
4.3.3 Angebot erstellen (gemäß AA 4.3, Angebot)		



◆ Funktion und Nutzen einer QM-Dokumentation

◆ Aufbau einer QM-Dokumentation

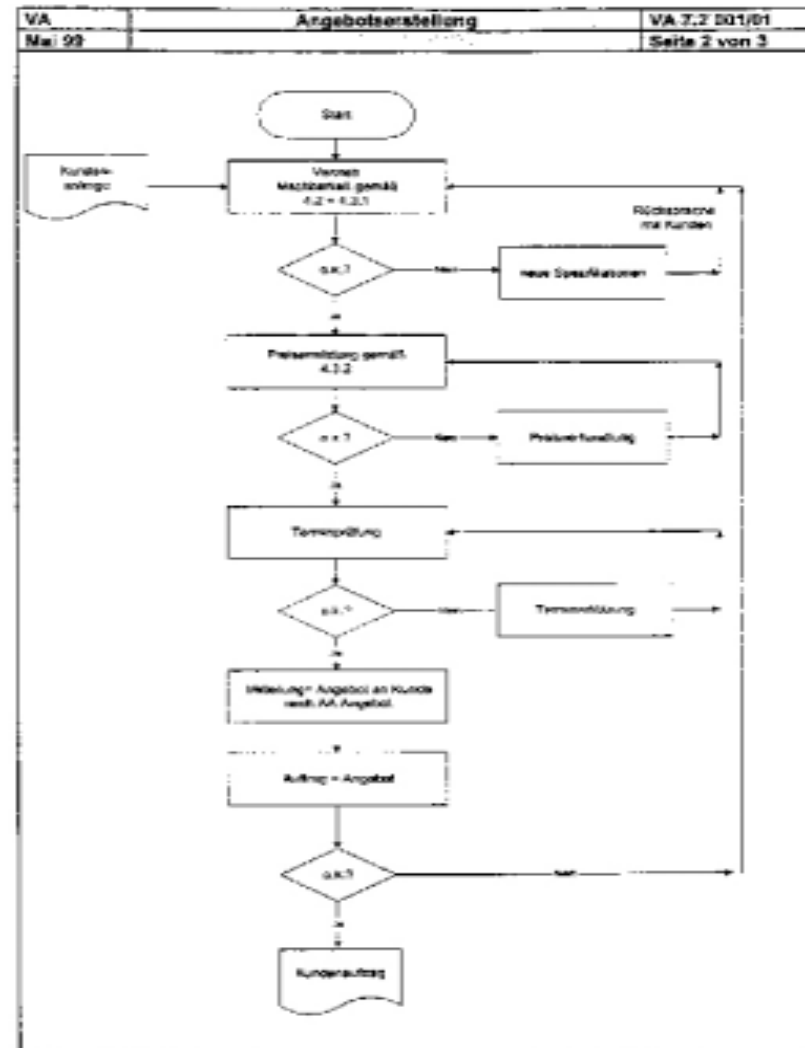
◆ Das QM-Handbuch
◆ QM-Handbuch als Beispiel

◆ **Verfahrens-
anweisungen**
◆ VA-Beispiel

◆ Arbeits- und Prüfanweisungen

◆ Qualitätsaufzeichnungen
◆ Q - Infosystem

◆ Dokumentenlenkung und -pflege
◆ Dokumentenmanagementsystem





- ◆ Funktion und Nutzen einer QM-Dokumentation
- ◆ Aufbau einer QM-Dokumentation
- ◆ Das QM-Handbuch
- ◆ QM-Handbuch als Beispiel
- ◆ **Verfahrens-anweisungen**
- ◆ VA-Beispiel
- ◆ Arbeits- und Prüfanweisungen
- ◆ Qualitätsaufzeichnungen
- ◆ Q - Infosystem
- ◆ Dokumentenlenkung und -pflege
- ◆ Dokumentenmanagementsystem

VA	Angebotserstellung			VA 7.2 001/01
Mal 99				Seite 3 von 3
<p>5. Mitgeltende Unterlagen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Standard-Produktkatalog - Liste durchgeführter Spezialanfertigungen - Verfahrensanweisung VA 4.5 Lenkung Dokumente und Daten - Verfahrensanweisung VA 4.9 Prozesslenkung - AA 4.3 Angebot 				
<p>6. Dokumentation</p> <ul style="list-style-type: none"> - schriftliche Anfragen - Telefonnotiz mit Kundenanforderungen - Telefax als Auftragsbestätigung - Ergebnisbericht der Machbarkeitsprüfung 				
<p>7. Änderungsdienst</p> <p>Für den Änderungsdienst dieser VA ist der Unternehmensbereich Vertrieb zuständig</p>				
<p>8. Verteiler</p> <p>Vertrieb, Marketing, Entwicklung</p>				
<p>9. Anlagen</p> <p>1. Auftragsannahmeformular F.01 2. Formular für Telefonnotizen F.03</p>				
	erstellt	geprüft	freigegeben	gültig: ab
Datum				
Unterschrift				

Abb.10 Beispiel einer VA zur Angebotserstellung

Lehrstuhl für Betriebs- und Wirtschaftspädagogik

Seminar: Qualitätsmanagement II

Seminarleiter: Dr. Jürgen Kremer

Thema: **QM-Dokumentation**

Referent: Katharina Kowalski, Swantje Müllensiefen, Anuschka Nafz, Klaus Köhler, Daniela Doelle, Katja Offergeld, Kerstin Seifert, **Ulrike Pitz**, Stefan Teerling, Tobias Kanitz, Tinga Borowska

Datum: 13.06.02



◆ Funktion und Nutzen einer QM-Dokumentation

◆ Aufbau einer QM-Dokumentation

◆ Das QM-Handbuch
◆ QM-Handbuch als Beispiel

◆ Verfahrens-
anweisungen
◆ VA-Beispiel

◆ **Arbeits- und Prüfanweisungen**

◆ Qualitäts-
aufzeichnungen
◆ Q - Infosystem

◆ Dokumentenlenkung und -pflege
◆ Dokumenten-
managementsystem

Arbeits- und Prüfanweisungen

- Ablauf von durchzuführenden Tätigkeiten
- Festhalten von wiederkehrenden Arbeitsabläufen
- unabhängig von der auszuführenden Person

Ziel:

- stets gleiche Ausführung und Arbeitsqualität

Lehrstuhl für Betriebs- und Wirtschaftspädagogik

Seminar: Qualitätsmanagement II

Seminarleiter: Dr. Jürgen Kremer

Thema: **QM-Dokumentation**

Referent: Katharina Kowalski, Swantje Müllensiefen, Anuschka Nafz, Klaus Köhler, Daniela Doelle, Katja Offergeld, Kerstin Seifert, **Ulrike Pilz**, Stefan Teerling, Tobias Kanitz, Tinga Borowska

Datum: 13.06.02



◆ Funktion und Nutzen einer QM-Dokumentation

◆ Aufbau einer QM-Dokumentation

◆ Das QM-Handbuch
◆ QM-Handbuch als Beispiel

◆ Verfahrens-
anweisungen
◆ VA-Beispiel

◆ **Arbeits- und Prüfanweisungen**

◆ Qualitäts-
aufzeichnungen
◆ Q - Infosystem

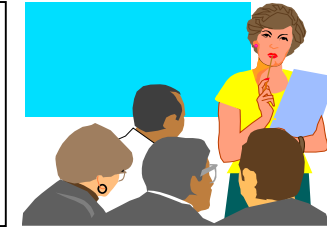
◆ Dokumentenlenkung und -pflege
◆ Dokumenten-
managementsystem

Prüfanweisungen sind eine spezielle Form von Arbeitsanweisungen

- produktspezifisch
- Prüfungsvorbereitung und Verfahren
- Soll-Werte
- Erlaubte Toleranzen

Angaben:

- Ziel und Zweck
- Einzelanweisungen und verantwortliche Stellen
- Reihenfolge von Arbeitsschritten



◆ Funktion und Nutzen einer QM-Dokumentation

◆ Aufbau einer QM-Dokumentation

◆ Das QM-Handbuch
◆ QM-Handbuch als Beispiel

◆ Verfahrens-
anweisungen
◆ VA-Beispiel

◆ **Arbeits- und Prüfanweisungen**

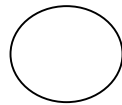
◆ Qualitäts-
aufzeichnungen
◆ Q - Infosystem

◆ Dokumentenlenkung und -pflege
◆ Dokumenten-
managementsystem

Erstellen einer Arbeits- und Verfahrensanweisung

• können in Form von Ablaufdiagrammen dargestellt werden

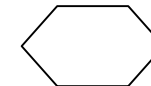
• Symbole:



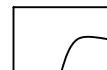
Start / Ende



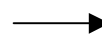
Vorgang / Prozessschritt



Prüfschritt



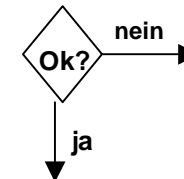
Dokument



Ablaufpfeil



Weiterleitung



Entscheidung

Lehrstuhl für Betriebs- und Wirtschaftspädagogik

Seminar: Qualitätsmanagement II

Seminarleiter: Dr. Jürgen Kremer

Thema: **QM-Dokumentation**

Referent: Katharina Kowalski, Swantje Müllensiefen, Anuschka Nafz, Klaus Köhler, Daniela Doelle, Katja Offergeld, Kerstin Seifert, **Ulrike Piltz**, Stefan Teerling, Tobias Kanitz, Tinga Borowska

Datum: 13.06.02



◆ Funktion und Nutzen einer QM-Dokumentation

◆ Aufbau einer QM-Dokumentation

◆ Das QM-Handbuch
◆ QM-Handbuch als Beispiel

◆ Verfahrens-
anweisungen
◆ VA-Beispiel

◆ **Arbeits- und Prüfanweisungen**

◆ Qualitäts-
aufzeichnungen
◆ Q - Infosystem

◆ Dokumentenlenkung und -pflege
◆ Dokumenten-
managementsystem

Inhalte von Verfahrens- und Arbeitsanweisungen:

- Zweck
- Geltungsbereich
- Begriffe
- Zuständigkeiten
- Beschreiben des Verfahrens
- Mitgeltende Unterlagen
- Dokumentation
- Änderungsdienst
- Verteiler

→ **In Verfahrensanweisungen sind Arbeitsanweisungen integriert**



◆ Funktion und Nutzen einer QM-Dokumentation

◆ Aufbau einer QM-Dokumentation

◆ Das QM-Handbuch
◆ QM-Handbuch als Beispiel

◆ Verfahrens-
anweisungen
◆ VA-Beispiel

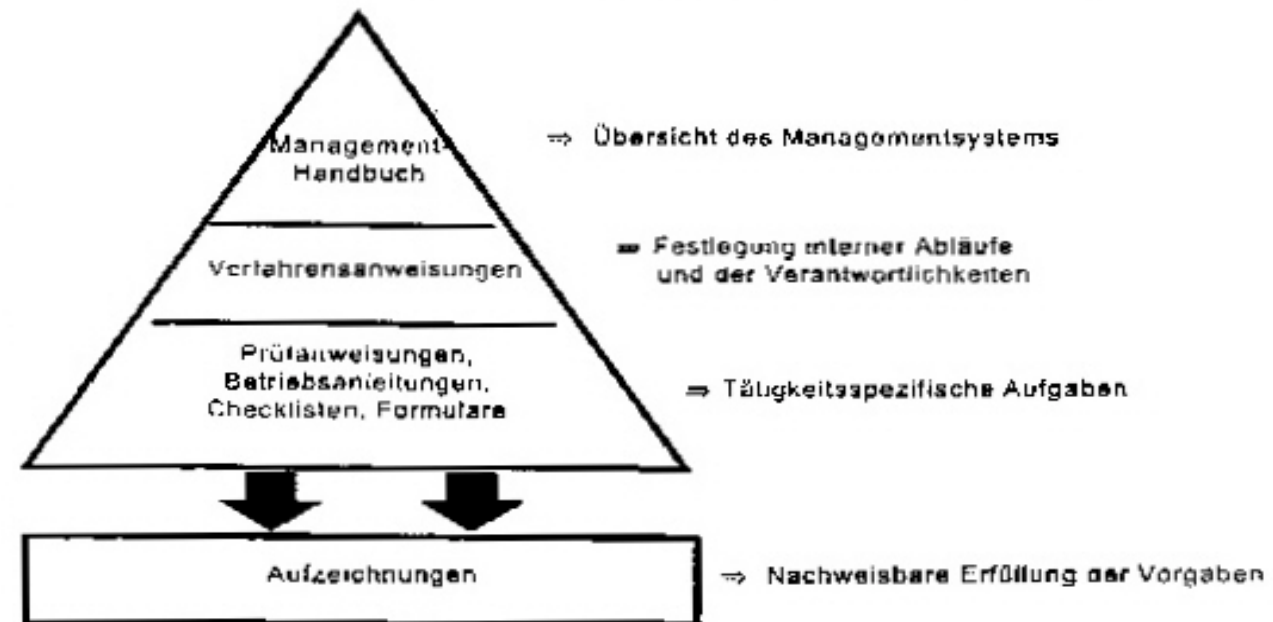
◆ Arbeits- und
Prüfanweisungen

◆ **Qualitäts-
aufzeichnungen**

◆ Q - Infosystem

◆ Dokumentenlenkung
und -pflege
◆ Dokumenten-
managementsystem

Qualitätsaufzeichnungen



Qualitätsaufzeichnungen können auf allen 3 Ebenen der QM-Dokumentation entstehen!



◆ Funktion und Nutzen einer QM-Dokumentation

◆ Aufbau einer QM-Dokumentation

◆ Das QM-Handbuch
◆ QM-Handbuch als Beispiel

◆ Verfahrens-
anweisungen
◆ VA-Beispiel

◆ Arbeits- und
Prüfanweisungen

◆ **Qualitäts-
aufzeichnungen**

◆ Q - Infosystem

◆ Dokumentenlenkung
und -pflege
◆ Dokumenten-
managementsystem

Qualitätsaufzeichnungen

Q-Aufzeichnungen und Prüfungen gehören zusammen und treten meistens an Schnittstellen / Übergängen auf, z.B.:

Fertigungsschritt 1 → Fertigungsschritt 2

Abteilung x → Abteilung y

Betrieb A → Betrieb B

Betrieb → Kunde

Lehrstuhl für Betriebs- und Wirtschaftspädagogik

Seminar: Qualitätsmanagement II

Seminarleiter: Dr. Jürgen Kremer

Thema: **QM-Dokumentation**

Referent: Katharina Kowalski, Swantje Müllensiefen, Anuschka Nafz, Klaus Köhler, Daniela Doelle, Katja Offergeld, Kerstin Seifert, Ulrike Pilz, **Stefan Teerling**, Tobias Kanitz, Tinga Borowska

Datum: 13.06.02



◆ Funktion und Nutzen einer QM-Dokumentation

◆ Aufbau einer QM-Dokumentation

◆ Das QM-Handbuch
◆ QM-Handbuch als Beispiel

◆ Verfahrens-
anweisungen
◆ VA-Beispiel

◆ Arbeits- und
Prüfanweisungen

◆ **Qualitäts-
aufzeichnungen**

◆ Q - Infosystem

◆ Dokumentenlenkung
und -pflege

◆ Dokumenten-
managementsystem

Qualitätsaufzeichnungen

- ✓ werden in DIN EN ISO 9000 und DIN EN ISO 9001, Abschn. 3.7.6 ausdrücklich gefordert
- ✓ in jedem QM-System zu finden
- ✓ Festhalten der erreichten Arbeitsergebnisse
- ✓ Nachweis der Qualitätsfähigkeit eines Unternehmens
- ✓ sollten immer unterschrieben werden
- ✓ Ergebnisdokumente

Qualitätsaufzeichnungen dürfen nicht verändert werden!

Lehrstuhl für Betriebs- und Wirtschaftspädagogik

Seminar: Qualitätsmanagement II

Seminarleiter: Dr. Jürgen Kremer

Thema: **QM-Dokumentation**

Referent: Katharina Kowalski, Swantje Müllensiefen, Anuschka Nafz, Klaus Köhler, Daniela Doelle, Katja Offergeld, Kerstin Seifert, Ulrike Pilz, **Stefan Teerling**, Tobias Kanitz, Tinga Borowska

Datum: 13.06.02



◆ Funktion und Nutzen einer QM-Dokumentation

◆ Aufbau einer QM-Dokumentation

◆ Das QM-Handbuch
◆ QM-Handbuch als Beispiel

◆ Verfahrens-
anweisungen
◆ VA-Beispiel

◆ Arbeits- und
Prüfanweisungen

◆ **Qualitäts-
aufzeichnungen**

◆ Q - Infosystem

◆ Dokumentenlenkung
und -pflege

◆ Dokumenten-
managementsystem

Qualitätsaufzeichnungen

Unterscheidung Q-Aufzeichnungen / Q-Dokumente:

✓ Qualitätsdokumente: \Rightarrow Vorgabedokumente

✓ Qualitätsaufzeichnungen: \Rightarrow Nachweisdokumente

Beispiel: Prüfanweisung als Checkliste

leeres Formblatt = Q-Dokument
ausgefülltes Formblatt = Q-Aufzeichnung

Lehrstuhl für Betriebs- und Wirtschaftspädagogik

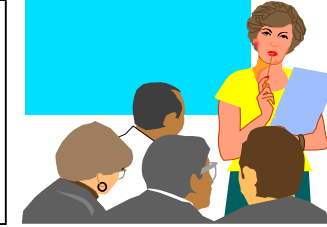
Seminar: Qualitätsmanagement II

Seminarleiter: Dr. Jürgen Kremer

Thema: **QM-Dokumentation**

Referent: Katharina Kowalski, Swantje Müllensiefen, Anuschka Nafz, Klaus Köhler, **Daniela Doelle**,
Katja Offergeld, Kerstin Seifert, Ulrike Pilz, Stefan Teerling, Tobias Kanitz, Tinga Borowska

Datum: 13.06.02



- ◆ Funktion und Nutzen einer QM-Dokumentation
- ◆ Aufbau einer QM-Dokumentation
- ◆ Das QM-Handbuch
- ◆ QM-Handbuch als Beispiel
- ◆ Verfahrens-
anweisungen
- ◆ VA-Beispiel
- ◆ Arbeits- und Prüfanweisungen
- ◆ Qualitäts-
aufzeichnungen
- ◆ **Q - Infosystem**
- ◆ Dokumentenlenkung und -pflege
- ◆ Dokumenten-
managementsystem

Wie kann sichergestellt werden, dass Informationen Mitarbeiter erreichen und das wichtige Informationen von Mitarbeitern an andere weitergeleitet werden?

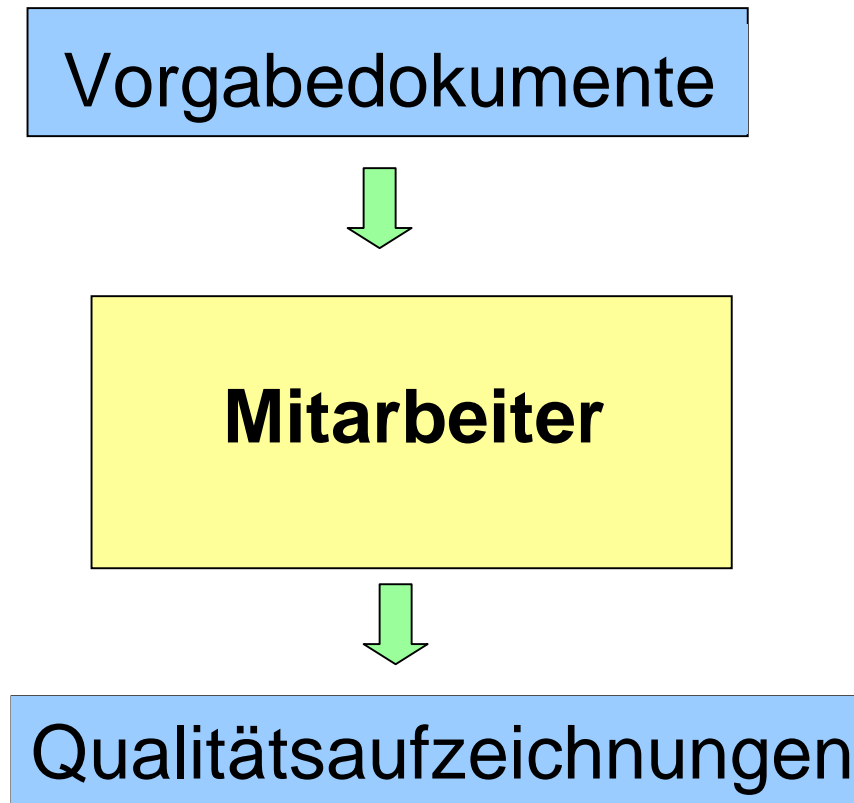


Qualitätsinformationssystem



- ◆ Funktion und Nutzen einer QM-Dokumentation
- ◆ Aufbau einer QM-Dokumentation
- ◆ Das QM-Handbuch
- ◆ QM-Handbuch als Beispiel
- ◆ Verfahrens-
anweisungen
- ◆ VA-Beispiel
- ◆ Arbeits- und
Prüfanweisungen
- ◆ Qualitäts-
aufzeichnungen
- ◆ **Q - Infosystem**
- ◆ Dokumentenlenkung
und -pflege
- ◆ Dokumenten-
managementsystem

Qualitätsinformationssystem



Lehrstuhl für Betriebs- und Wirtschaftspädagogik

Seminar: Qualitätsmanagement II

Seminarleiter: Dr. Jürgen Kremer

Thema: **QM-Dokumentation**

Referent: Katharina Kowalski, Swantje Müllensiefen, Anuschka Nafz, Klaus Köhler, **Daniela Doelle**,
Katja Offergeld, Kerstin Seifert, Ulrike Pilz, Stefan Teerling, Tobias Kanitz, Tinga Borowska

Datum: 13.06.02



◆ Funktion und Nutzen
einer
QM-Dokumentation

◆ Aufbau einer
QM-Dokumentation

◆ Das QM-Handbuch
◆ QM-Handbuch
als Beispiel

◆ Verfahrens-
anweisungen
◆ VA-Beispiel

◆ Arbeits- und
Prüfanweisungen

◆ Qualitäts-
aufzeichnungen
◆ **Q - Infosystem**

◆ Dokumentenlenkung
und -pflege
◆ Dokumenten-
managementsystem

Qualitätsinformationssystem

Damit ein Q-Infosystem gut
funktioniert, muss geklärt werden ...

- wie und in welcher Weise Daten zu sammeln sind,
- wie sie zu verdichten sind,
- wer welche Berichte wann mit welchem Verdichtungsgrad erstellt &
- wer welche erhält



Dokumentenlenkung und -pflege nach DIN EN ISO 9001

◆ Funktion und Nutzen einer QM-Dokumentation

◆ Aufbau einer QM-Dokumentation

◆ Das QM-Handbuch
◆ QM-Handbuch als Beispiel

◆ Verfahrens-
anweisungen
◆ VA-Beispiel

◆ Arbeits- und
Prüfanweisungen

◆ Qualitäts-
aufzeichnungen
◆ Q - Infosystem

◆ **Dokumentenlenkung
und -pflege**
◆ Dokumenten-
managementsystem

• Verfahren (VA) zur Lenkung von Dokumenten muss eingeführt sein

- Genehmigung von Dokumenten vor der Herausgabe
- Bewertung und ggf. Aktualisierung von Dokumenten
- Kennzeichnung des Status von Dokumenten
- Verfügbarkeit der aktuellen Dokumente
- Lesbarkeit der Dokumente
- Erkennbarkeit von externen Dokumenten
- Archivierungsbedarf muss gekennzeichnet sein



• VA zur Lenkung von Aufzeichnungen muss eingeführt werden

- Erstellung und Aufrechterhaltung der Konformität mit den VA-Dokumenten für ein wirksames QMS



Dokumentenlenkung und -pflege in der Praxis

Ziel: Richtiges Dokument zur richtigen Zeit am richtigen Ort

◆ Funktion und Nutzen einer QM-Dokumentation

◆ Aufbau einer QM-Dokumentation

◆ Das QM-Handbuch
◆ QM-Handbuch als Beispiel

◆ Verfahrens-
anweisungen
◆ VA-Beispiel

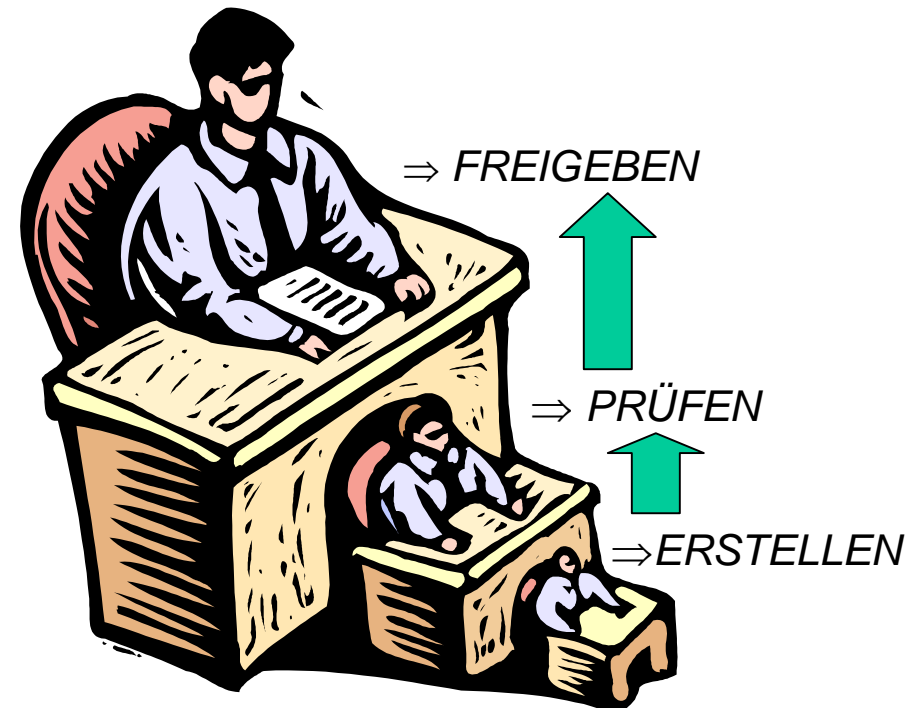
◆ Arbeits- und
Prüfanweisungen

◆ Qualitäts-
aufzeichnungen
◆ Q - Infosystem

◆ **Dokumentenlenkung
und -pflege**
◆ Dokumenten-
managementsystem

Anforderungen an:

- Erstellung
- Genehmigung
- Herausgabe
- Verteilung
- Änderung
- Aufbewahrung



Jeder qualifizierte Mitarbeiter kann ein Dokument erstellen



Identifikation & Kennzeichnung der Dokumente

◆ Funktion und Nutzen einer QM-Dokumentation

◆ Aufbau einer QM-Dokumentation

◆ Das QM-Handbuch
◆ QM-Handbuch als Beispiel

◆ Verfahrens-anweisungen
◆ VA-Beispiel

◆ Arbeits- und Prüfanweisungen

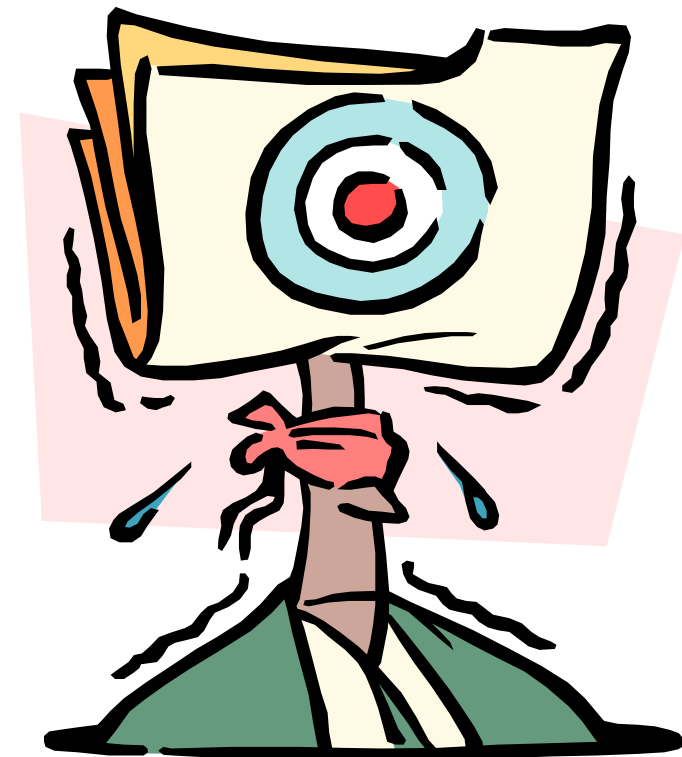
◆ Qualitäts-aufzeichnungen
◆ Q - Infosystem

◆ **Dokumentenlenkung und -pflege**
◆ Dokumenten-managementsystem

⇒ *Dokumente müssen eindeutig identifizierbar sein*

**WER ? WAS ? WIE ?
WARUM ?**

- Sicherheit bei Herausgabe und Verteilung
- Archivierung der Dokumente
- Durchführung von Änderungen



ABC KF 13062002

Der Fantasie bei der Kennzeichnung sind keine Grenzen gesetzt



- ◆ Funktion und Nutzen einer QM-Dokumentation
- ◆ Aufbau einer QM-Dokumentation
- ◆ Das QM-Handbuch
- ◆ QM-Handbuch als Beispiel
- ◆ Verfahrens-anweisungen
- ◆ VA-Beispiel
- ◆ Arbeits- und Prüfanweisungen
- ◆ Qualitäts-aufzeichnungen
- ◆ Q - Infosystem
- ◆ Dokumentenlenkung und -pflege
- ◆ **Dokumenten-managementsystem**

Dokumentenlenkung: Der elektronische Weg

DMS (Dokumentenmanagement-System)

- deckt alle wichtigsten Funktionen der Dokumentenpflege ab:

- a) Grundfunktionen - (Erstellung und Änderung von Dokumenten)
- b) Verwaltungsfunktionen – (Verteilung, Einziehung und Archivierung)

- verschafft dem Nutzer eine Fülle von Zeit- und Kostenvorteilen

Lehrstuhl für Betriebs- und Wirtschaftspädagogik

Seminar: Qualitätsmanagement II

Seminarleiter: Dr. Jürgen Kremer

Thema: **QM-Dokumentation**

Referent: Katharina Kowalski, Swantje Müllensiefen, Anuschka Nafz, Klaus Köhler, Daniela Doelle, Katja Offergeld, Kerstin Seifert, Ulrike Pilz, Stefan Teerling, Tobias Kanitz, **Tinga Borowska**

Datum: 13.06.02



- ◆ Funktion und Nutzen einer QM-Dokumentation
- ◆ Aufbau einer QM-Dokumentation
- ◆ Das QM-Handbuch
- ◆ QM-Handbuch als Beispiel
- ◆ Verfahrens-anweisungen
- ◆ VA-Beispiel
- ◆ Arbeits- und Prüfanweisungen
- ◆ Qualitäts-aufzeichnungen
- ◆ Q - Infosystem
- ◆ Dokumentenlenkung und -pflege
- ◆ **Dokumenten-managementsystem**

WMS (Workflow-Management-System) –

Nutzung moderner Software für den Fortschreitenden Arbeitsfluss

- beschleunigt deutlich den Ablauf von Prozessen
- dient der aktiven Vorgangsunterstützung
- ermöglicht die Verkürzung der Transportwege
- bietet schnelleren Informationszugriff

Lehrstuhl für Betriebs- und Wirtschaftspädagogik

Seminar: Qualitätsmanagement II

Seminarleiter: Dr. Jürgen Kremer

Thema: **QM-Dokumentation**

Referent: Katharina Kowalski, Swantje Müllensiefen, Anuschka Nafz, Klaus Köhler, Daniela Doelle, Katja Offergeld, Kerstin Seifert, Ulrike Pilz, Stefan Teerling, Tobias Kanitz, **Tinga Borowska**

Datum: 13.06.02



- ◆ Funktion und Nutzen einer QM-Dokumentation
- ◆ Aufbau einer QM-Dokumentation
- ◆ Das QM-Handbuch
- ◆ QM-Handbuch als Beispiel
- ◆ Verfahrens-anweisungen
- ◆ VA-Beispiel
- ◆ Arbeits- und Prüfanweisungen
- ◆ Qualitäts-aufzeichnungen
- ◆ Q - Infosystem
- ◆ Dokumentenlenkung und -pflege
- ◆ **Dokumenten-managementsystem**

CAQ (Computer Aided Quality Assurance) –

Rechnerunterstützung für alle Bereiche des Qualitätsmanagements

- unterstützt das Management bei der Umsetzung der Anforderungen nach DIN EN ISO 9001 und gewährleisten die Einhaltung der zugrundegelegten Norm
- führt zu einem umfassenden Qualitäts-informationssystem, welches die Grundlage für ein effizientes und zielorientiertes Qualitätsmanagement sein kann