

1.2 Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	2
1.1	Identifikationsblatt	2
1.2	Inhaltsverzeichnis	3
1.3	Darstellung des Unternehmens	5
1.4	Erläuterungen zu Normenforderungen	6
1.5	Aufbau der QM-Dokumentation	10
1.6	Wechselwirkung der Prozesse	11
1.7	Aktualisierung des QM-Handbuches	12
1.8	Ausschlüsse	12
1.9	Abkürzungen	13
1.10	Lenkung der Dokumente und Daten	14
1.11	Lenkung der Qualitätsaufzeichnungen	14
2	Verantwortung der Leitung	15
2.1	Verpflichtung der Leitung	15
2.2	Kundenorientierung	15
2.3	Unternehmenspolitik	15
2.4	Planung	16
2.4.1	Unternehmensziele	16
2.4.2	QM-Plan – Auftragsdurchlauf	16
2.4.3	QM-Plan – Wartung	17
2.4.4	QM-Plan – Service	17
2.5	Verantwortung, Befugnis und Kommunikation	18
2.5.1	Organigramm	18
2.5.2	Verantwortung und Befugnis	19
2.5.3	Beauftragter der obersten Leitung	20
2.5.4	Interne Kommunikation	21
2.6	Managementbewertung	21
3	Management von Ressourcen	22
3.1	Bereitstellung von Ressourcen	22
3.2	Personelle Ressourcen	22
3.2.1	Fähigkeiten, Bewusstsein und Schulung	22
3.3	Infrastruktur	23
3.4	Arbeitsumgebung	23

4	Produktrealisierung	24
4.1	Vertrieb	24
4.1.1	Kommunikation mit dem Kunden	27
4.2	Planung	28
4.3	Einkauf	30
4.4	Montage	33
4.5	Serviceauftrag	35
4.6	Wartung	37
4.6.1	Maschinenwartung	38
4.6.2	Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit	38
4.6.3	Realisierung des 24-h Notdienstes	38
4.7	Lager	39
4.8	Lenkung von Messmitteln	41
5	Messung, Analyse und Verbesserung	43
5.1	Überwachung und Messung	43
5.1.1	Kundenzufriedenheit	43
5.1.2	Interne Audits	43
5.1.3	Überwachung und Messung von Prozessen	43
5.1.4	Überwachung und Messung des Produktes	44
5.2	Lenkung fehlerhafter Produkte	44
5.3	Datenanalyse	44
5.4	Verbesserung	45
5.4.1	Ständige Verbesserung	45
5.4.2	Korrekturmaßnahmen, Vorbeugungsmaßnahmen	45