

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	4
0 Einleitung	7
0.1 Allgemeines	7
0.2 Darstellung des Unternehmens	7
0.3 Prozessorientierter Ansatz	7
0.3.1 High Level Structure (HLS)	8
0.3.2 Planen-Durchführen-Prüfen-Handeln Zyklus (PDCA-Zyklus)	8
0.3.3 Risikobasiertes Denken	8
1 Anwendungsbereich	9
2 Normative Verweisungen	9
2.1.1 Erläuterungen zu den Normenforderungen DIN EN ISO 9001:2015	9
3 Begriffe	14
4 Kontext der Organisation	15
4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes	15
4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien	15
4.3 Festlegen des Anwendungsbereichs des QM-Systems	15
4.3.1 Ausschlüsse der Norm	15
4.4 Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse	16
4.4.1 Wechselwirkung der Prozesse	17
4.4.2 QM-Plan - Auftragsdurchlauf	18
5 Führung	19
5.1 Führung und Verpflichtung	19
5.1.1 Allgemeines	19
5.1.2 Kundenorientierung	19
5.2 Politik	19
5.2.1 Festlegung der Qualitätspolitik	19
5.2.2 Bekanntmachung der Qualitätspolitik	20
5.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation	20
5.3.1 Organigramm	20
5.3.2 Verantwortungen und Befugnisse	21
5.3.3 Beauftragter der obersten Leitung (QMB)	22

6	Planung	22
6.1	Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen	22
6.1.1	Informationsquellen für die Risiken u. Chancen bestimmen	23
6.2	Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung	23
6.3	Planung von Änderungen	23
7	Unterstützung	24
7.1	Ressourcen	24
7.1.1	Allgemeines	24
7.1.2	Personen	24
7.1.3	Infrastruktur	24
7.1.4	Prozessumgebung	24
7.1.5	Ressourcen zur Überwachung und Messung	25
7.1.6	Wissen der Organisation	25
7.2	Kompetenz	25
7.3	Bewusstsein	26
7.4	Kommunikation	26
7.5	Dokumentierte Information	27
7.5.1	Allgemeines	27
7.5.2	Erstellen und Aktualisieren	27
7.5.3	Lenkung dokumentierter Information	28
7.5.4	Formblätter/Checklisten	28
7.5.5	Pläne	28
7.5.6	Herstellerkataloge-/CD's	28
7.5.7	Externe Regelwerke	28
7.5.8	Ordnerstruktur - Daten	29
7.5.9	Ordnerstruktur - Papier	29
8	Betrieb	30
8.1	Betriebliche Planung und Steuerung	30
8.1.1	Projekt an die Anlehnung an die HOAI	30
8.2	Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen - Bauleitung	35
8.2.1	Kommunikation mit den Kunden	36
8.2.2	Bestimmen von Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen	36
8.2.3	Überprüfung der Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen	36
8.2.4	Änderungen von Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen	36
8.3	Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen	37
8.3.1	Allgemeines	37
8.3.2	Entwicklungsplanung	37
8.3.3	Entwicklungseingaben	37
8.3.4	Steuerungsmaßnahmen für die Entwicklung	37
8.3.5	Entwicklungsergebnisse	37
8.3.6	Entwicklungsänderungen	37

8.4	Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen	37
8.4.1	Beschaffung von Material zur Bemusterung und Büroverbrauchsmaterial	37
8.4.2	Art und Umfang der Steuerung - Lieferantenbewertung	39
8.4.3	Informationen für externe Anbieter	39
8.5	Produktion und Dienstleistungserbringung	40
8.5.1	Steuerung der Produktion und der Dienstleistungserbringung	40
8.5.2	Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit	40
8.5.3	Eigentum der Kunden oder der externen Anbieter	40
8.5.4	Erhaltung - Lager	40
8.5.5	Tätigkeiten nach der Lieferung - Abnahme nach §12 VOB Teil B und/oder DIN 14675	41
8.5.6	Überwachung von Änderungen	43
8.6	Freigabe von Produkten und Dienstleistungen	43
8.7	Steuerung nichtkonformer Ergebnisse	43
9	Bewertung der Leistung	44
9.1	Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung	44
9.1.1	Allgemeines	44
9.1.2	Kundenzufriedenheit	44
9.1.3	Analyse und Bewertung	44
9.2	Internes Audit	44
9.2.1	Allgemeines	44
9.2.2	Durchführung	45
9.3	Managementbewertung	46
9.3.1	Allgemeines	46
9.3.2	Eingaben für die Managementbewertung	46
9.3.3	Ergebnisse der Managementbewertung	46
10	Verbesserung	47
10.1	Allgemeines	47
10.2	Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen	47
10.3	Fortlaufende Verbesserung	47