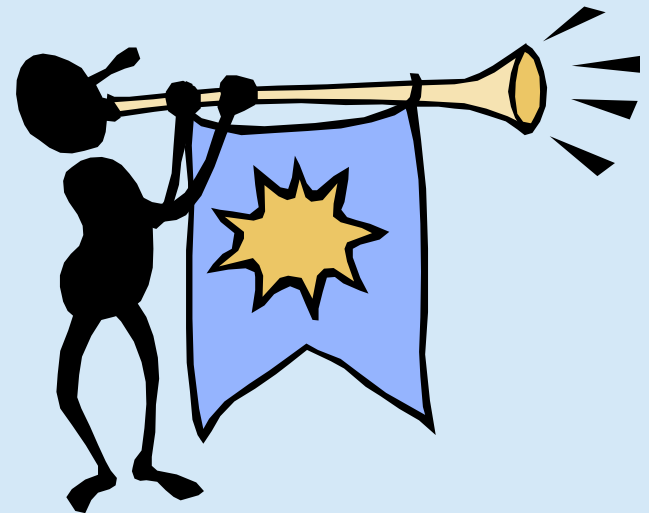


Die Leitung des Unternehmens (Seite 2)

Die Leitung des Unternehmens

- motiviert die Führungskräfte für ein aktives Engagement im Rahmen des QM
- vermittelt den Mitarbeitern die Bedeutung des QMS
- vermittelt die Bedeutung der Einhaltung von Kundenanforderungen
- legt die Unternehmenspolitik und die Ziele fest
- stellt die erforderlichen Mittel zur Verfügung
- bewertet die Wirksamkeit des QM-Systems
- stellt die interne Kommunikation sicher



Kundenorientierung – Kapitel 5.2 (Seite 3)

Die oberste Leitung muss sicherstellen, dass

- Bedürfnisse und Erwartungen der Kunden ermittelt und mit dem Ziel der Erhöhung der Kundenzufriedenheit erfüllt werden,
- Produktbezogene Verpflichtungen einschließlich behördlicher und gesetzlicher Anforderungen berücksichtigt werden
- Die erreichte Kundenzufriedenheit gemessen wird



Qualitätspolitik – Kapitel 5.3

Die oberste Leitung muss sicherstellen, dass die Qualitätspolitik

- für den Zweck der Organisation angemessen ist,
- eine Verpflichtung zur Erfüllung von Anforderungen und zur ständigen Verbesserung enthält,
- einen Rahmen für die Festlegung und Bewertung von Qualitätszielen bietet,
- der Organisation vermittelt und dort verstanden wird,
- auf ihre fortdauernde Angemessenheit bewertet wird.



Qualitätsplanung – Kapitel 5.4 (Seite 7)

Anforderungen an Qualitätsziele

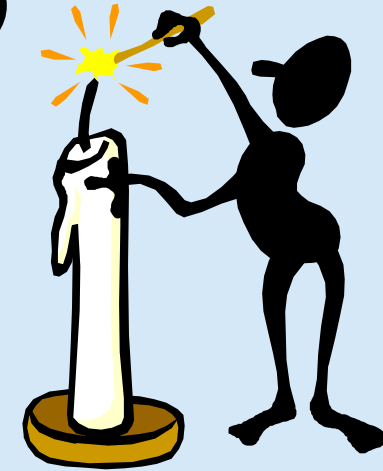
- sind festgelegt für zutreffende Funktionsbereiche und Ebenen
- müssen messbar sein
- berücksichtigen die Erfüllung der Produkthanforderungen
- stehen im Einklang mit der Qualitätspolitik



Planung des QM-Systems

- um Qualitätsziele zu erreichen (Maßnahmenplanung)
- um das QM-System aufrechtzuerhalten (auch bei Änderungen)

Aufgaben des Qualitätsbeauftragten (Seite 9)



QB Aufgaben in der Praxis sind häufig

- **Projektmanagement zur Einführung und Dokumentation des QM-Systems**
- **Pflege und Weiterentwicklung des Systems**
- **Planung und Durchführung von Internen Audits**
- **Vorbereitung der Bewertung des QM-Systems (Managementbewertung)**
- **Einleitung von Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung**
- **Erstellung von Qualitätsberichten (Statistiken, Kosten, ...) und Berichten zur Leistungsfähigkeit des QM-Systems**
- **Planung und Durchführung von Schulungen zu qualitätsbezogenen Themen**

Interne Kommunikation – Kapitel 5.5.3 (Seite 10)

Die oberste Leitung muss sicherstellen, dass

- geeignete Prozesse der Internen Kommunikation eingeführt sind
- eine Kommunikation über die Wirksamkeit des QM-Systems stattfindet

Kommunikationsmittel:

- Besprechungen
- Einweisungen
- Aushänge und Veröffentlichungen
- Audiovisuelle und elektronische Medien



Managementbewertung – Kapitel 5.6

Die oberste Leitung muss das QMS in geplanten Abständen auf seine Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit prüfen.

Mindestens zu prüfen sind:

- Auditergebnisse
- Kundenrückmeldungen
- Prozessleistung und Produktkonformität
- Stand von Vorbeugungs- und Korrekturmaßnahmen
- Folgemaßnahmen vorangegangener Managementbewertungen
- Veränderungen, die sich auf das QM-System auswirken können
- Empfehlung für Verbesserungen



Ergebnisse der Bewertung

Das Ergebnis der Managementbewertung muss Entscheidungen und Maßnahmen zu folgenden Punkten enthalten:

- Verbesserung der Wirksamkeit des QM-System und der Prozesse
- Produktverbesserungen in Bezug auf Kundenanforderungen
- Mittelbedarf

