

Grundlage: ISO 9001 : 2000 und ISO14001

+ neue Forderungen der ISO 9001:2000

* Unterlagen müssen vorliegen

4 Qualitätsmanagementsystem 4.1 Allgemeine Forderungen

Nr. Fragen

- 1 Liegt ein Organisationsschema für das Unternehmen vor?
(Organigramm oder Beschreibung)*

- 2 Sind im Organisationsschema die für die Sicherstellung des Managementsystems verantwortlichen Organisationseinheiten enthalten?

- 3 Sind die für das QM-System erforderlichen Prozesse sowie deren Abfolge und Wechselwirkung beschrieben und dokumentiert?
(Relevanzanalyse, Prozessmodell, Beschreibung?)

- 4 Enthält das QM-System Kriterien und Methoden zur Durchführung und Überwachung der qualitätsrelevanten Prozesse?
(Sind zu allen Prozessen und deren Überwachung Informationen verfügbar?)

- 5 Sind diese so ausgelegt, dass Massnahmen zur Zielerreichung festgelegt werden sowie eine ständige Verbesserung möglich ist?
(Investitions-, Massnahmenpläne)

- 6 Sind die Systemgrenzen des UMS definiert (Geltungsbereich) und umfassen diese z.B. auch
 - vorgelagerte Prozesse
 - nachgelagerte Prozesse
 - Umgebung des Standortes?

4 Qualitätsmanagementsystem 4.2 Dokumentationsforderungen

Nr. Fragen

- 1 Ist der Geltungsbereich des Managementsystems bezogen festgelegt?
 - Werke
 - Produkte
 - Dienstleistungen
 - Organisationseinheiten

- 2 Sind die in der Norm geforderten Prozessbeschreibungen vorhanden?+*
 - Lenkung von Dokumenten, Fehlern, Aufzeichnungen
 - Planung der Realisierungsprozesse
 - Internen Audits
 - Vorbeuge- und Korrekturmaßnahmen

- 3 Ist das Managementsystem und dessen Struktur umfassend in der M-Dokumentation oder in weiteren Dokumenten beschrieben?
(Handbuch, Politik, Prozesse, Unterlagen zur Prozesslenkung und Aufzeichnungen)*

- 4 Ist das Managementsystem von der obersten Leitung in Kraft gesetzt?
(Unterschrift)*

- 5 Ist begründet, warum normenrelevante Prozesse nicht im Managementsystem beschrieben sind?+
(Z.B. Entwicklungsprozess, Prüfmittel)

- 6 Enthält die M-Dokumentation Regelungen über die Lenkung aller Dokumente und Daten und sind diese umgesetzt?
(Vorgabedokumente und Daten)*
Dokumente: - genehmigt, - aktualisiert,
- aktueller Revisionsstand, - gültige Fassung vor Ort, - gesichert aufbewahrt,
- veraltete/ungültige gelenkt?

- 7 Sind die Dokumente/Daten externer Herkunft darin eingeschlossen?
(z.B. gesetzliche Vorschriften, Normen, techn. Regeln, Spezifikationen von Kunden)

- 8 Können Änderungen in Dokumenten/Daten von anderen Stellen geprüft/freigegeben werden als von denen, die die ursprüngliche Prüfung/Freigabe durchgeführt haben?

- 9 Werden Listen/Übersichten über die gültigen MS-Dokumente/EDV-Dateien geführt? Ist der Verteiler festgelegt? (Verteilerschlüssel*, Intranet, Tabellen)

- 10 Sind alle Unterlagen eindeutig gekennzeichnet und freigegeben? (auch elektronisch)

- 11 Ist sichergestellt, dass der letztgültige Revisionsstand am dafür festgelegten Platz vorliegt?

- 12 Enthält die Dokumentation Regelungen über die Lenkung von Aufzeichnungen? Sind darin Aufbewahrungsort, Archivierungsdauer und Vernichtung festgelegt? (Listen, Matrix oder ähnliches)*

- 13 Sind geeignete Verfahren und Zuständigkeiten für Aufzeichnungen auf elektronischen Medien wirksam? (Datensicherungskonzept, Archivierung)*

- 14 Sind geeignete Verfahren für die Vernichtung von Aufzeichnungen und EDV-Daten vorhanden? (z.B. Personaldaten!)

5 Verantwortung der Leitung 5.1 Verpflichtung der Leitung

Nr. Fragen

- 1 Engagiert sich die Geschäftsleitung für die Umsetzung des Managementsystems?+ (aktives Engagement, Kommunikation intern und extern, Einbezug der Umwelt)
- 2 Wird intern das Bewusstsein in Bezug auf die Wichtigkeit der Erfüllung der Kundenforderungen sowie der Vorgaben von Behörden und Gesetz gefördert?+ (im Prozessmodell ersichtlich?)*
- 3 Sind die gesetzlichen Anforderungen an die Produkte und Dienstleistungen bekannt und erfüllt, die für die Qualitätsaspekte relevant sind?+ (z.B. CE-Kennzeichnung, Produktnormen, Produkthaftpflicht, Verbandsrichtlinien)
- 4 Werden angemessene Mittel sowie geschultes Personal für die Verwirklichung des Managementsystems bereitgestellt? (z.B. Personal, Finanzen, Arbeitsumgebung, Infrastruktur, Informationsanalyse)
- 5 Stellen Planungsmassnahmen der Leitung die Zielerreichung und Ressourcenverfügbarkeit sicher? (Controllinginstrumente zu Finanzen, Projekten, Personal, etc.)
- 6 Ist eine Unternehmenspolitik und messbare Unternehmensziele festgelegt? Ist eine ständige Verbesserung ersichtlich? (z.B. Leitbild, Unternehmenspolitik, Unternehmensziele, Massnahmen-, Investitions-, Projektpläne)+*
- 7 Ist das Managementsystem bezüglich Personal, Shareholder, Lieferanten, Kunden, Umwelt und Gesellschaft geeignet?+
- 8 Werden die Eignung des Managementsystems sowie die vorgegebenen Ziele in festgelegten Zeitabständen durch die oberste Leitung bewertet? (Verpflichtung der Leitung)*

- 9 Wird das Zertifikat oder Logo vertragsgemäss verwendet?
(Forderung EN 45012; ab 1. Überwachungsaudit)*
- 10 Wurden Beanstandungen von Anspruchsgruppen gegen das Managementsystem registriert?
(Forderung EN 45012; ab 1. Überwachungsaudit)*
- 11 Werden alle gesetzlichen Vorschriften im Umweltbereich erfüllt.* Standort/Gebäude:
- Baubewilligung/Auflagen; - UVP
- Wasserbaupolizeibew.
- Fischerpolizeibew., - Raumplanung
- Brandschutzvorschriften
- 12 Alle gesetzlichen Vorschriften erfüllt?
Betrieb: - Betriebsbewilligung
Boden: - Sanierung/Bewilligung VSBo
- Messungen
Abbau: - Rekultivierungsbewilligung
- 13 Alle gesetzlichen Vorschriften erfüllt?
Entsorgung: - Bewilligung nach VVS
- VVS-Scheine
Transport:
- Gefährliche Güter gem. SDR, etc.
- Zulassung der Chauffeure
- 14 Alle gesetzlichen Vorschriften erfüllt?
Abluft: - Bewilligung LRV
- Messungen
Abwasser/Wasser: - Messungen
- Bewilligung GSA
- Wasserentnahmebew.
- 15 Alle gesetzlichen Vorschriften erfüllt?
Lärm:
- Messungen / Bewilligung SUVA
- Bewilligung LSV
Staub:
- Messungen / Bewilligung SUVA
- 16 Alle gesetzlichen Vorschriften erfüllt?
Stoffe/Produkte:
- Bewilligung von Produkten (z.B. von BAG)
- Umweltverträglichkeit
- Kennzeichnung
- Produkteinformation

- 17 Alle gesetzlichen Vorschriften erfüllt?
Lagerung: - Lagerlisten
- Giftverantwortlicher/-bewilligung
- Lagerorte (Belüft., Versiegelung, Zugang), - Einsatzpläne
- Lagerzusammensetzung/ Gebinde
- 18 Alle gesetzlichen Vorschriften erfüllt?
Störfälle:
- Risikoermittlung (z.B. UVP)
- Kurzbericht
- Genehmigung Behörde
- Mengenschwellen
- 19 Alle gesetzlichen Vorschriften erfüllt?
Tankanlagen:
- Revision/Überwachung
- Bewilligung TTV
Radioaktive Stoffe
- Zulassung durch BAG
- 20 Ist gegen einen verantwortlichen Mitarbeiter ein Strafverfahren im Bereich Umwelt hängig?

5 Verantwortung der Leitung 5.2 Kundenorientierung

Nr. Fragen

- 1 Werden die Bedürfnisse und Erwartungen der Kunden ermittelt und in interne Forderungen umgesetzt, um die Zufriedenheit der Kunden zu sichern?+ (z.B. ersichtlich im Marketing, Leistungsangebot, in Prozessen, in Zusatzdienstleistungen, in Marktabklärungen)

- 2 Wird sichergestellt, dass die Kundenforderungen vollständig verstanden und erfüllt werden?+ (z.B. Akquisitionsunterlagen, Kommunikationsmittel, Offerten, Verträge, Richtlinien und gesetzliche Forderungen)*

- 3 Werden bei Kundenreklamationen Massnahmen festgelegt? Werden die Kunden unverzüglich kontaktiert und laufend informiert?+ (mittels Kundenzufriedenheits-, Reklamationsanalysen)

5 Verantwortung der Leitung 5.3 Politik

Nr. Fragen

- 1 Gibt es eine unterschriebene Grundsatzklärung, die die Qualitätspolitik des Unternehmens eindeutig definiert? (gelenktes Dokument)*+

- 2 Ist die Unternehmenspolitik für den Zweck des Unternehmens geeignet? (bietet sie den Rahmen zur Festlegung und Bewertung von Unternehmenszielen)*

- 3 Enthält die Qualitätspolitik die Verpflichtung zur Erfüllung von Forderungen und zur ständigen Verbesserung?+

- 4 Ist sichergestellt, dass die Unternehmenspolitik in allen Ebenen des Unternehmens verstanden, verwirklicht und beachtet wird? (z.B. mit Schulungen, Workshops)*

- 5 Wird die Angemessenheit der Qualitätspolitik regelmässig bewertet?+ (z.B. in der Management-Bewertung)*

- 6 Gibt es eine dokumentierte und von der Unternehmensleitung unterschriebene Umweltpolitik?*

- 7 Enthält diese Umweltpolitik die Verpflichtung, dass alle Umweltauswirkungen - von Tätigkeiten (Standort), - von Produkten, - von Dienstleistungen des Unternehmens im Rahmen des Umweltmanagementsystems ermittelt werden müssen (Umweltaspekte) und nachgewiesen werden?

- 8 Enthält diese Umweltpolitik die Verpflichtung, dass alle zutreffenden gesetzlichen Vorschriften und technischen Regeln - für Tätigkeiten, - für Produkte, - für Dienstleistungen ermittelt, dokumentiert und aktuell gehalten werden?

- 9 Enthält diese Umweltpolitik die Verpflichtung zur fortlaufenden Verbesserung der umweltspezifischen Leistungen auch über die gesetzlichen Bestimmungen hinaus?
- 10 Ist diese Umweltpolitik der Öffentlichkeit zugänglich und bietet sie die Grundlage für die Bewertung und Veröffentlichung umwelttechnischer Leistungen bzw. Zielsetzungen (Umwelterklärung bezogen auf Standorte)?
- 11 Ist sichergestellt, dass alle organisatorischen Einheiten über die Umweltpolitik informiert wurden?
z.B.
- Rundschreiben
- Aushang
- Betriebsversammlung
- Schulung
- 12 Ist die Umweltpolitik angemessen und zutreffend bezogen auf:
- Art und Bedeutung der Aktivitäten
- Umweltauswirkungen?

5 Verantwortung der Leitung 5.4 Planung

Nr. Fragen

- 1 Sind messbare Ziele aus der Unternehmenspolitik abgeleitet und stehen sie im Einklang mit der Verpflichtung zur ständigen Verbesserung?+
(Strategie-, Projektpläne, Produktions-, Massnahmen-, Prüfpläne, Q-Vereinbarungen)
- 2 Werden nachvollziehbare Qualitätsziele für alle relevanten Funktionen und Ebenen im Unternehmen entwickelt, verabschiedet und überwacht?+
(Erstellen von stufengerechten Zielen, Zielvereinbarungen)*
- 3 Sind Qualitätsziele mit den Anforderungen an Produkte und / oder Dienstleistungen verknüpft?+
(z.B. Produktnormen, Produkthaftpflicht, Verbandsrichtlinien)
- 4 Gibt es ein festgelegtes Verfahren zur Qualitätsplanung?
(das Ausarbeiten von produkt- und prozess spezifischen QM-Plänen, das Festhalten und Bereitstellen von Lenkungsmassnahmen, Prozessen, Einrichtungen, Mitteln und Fertigkeiten, das Ermitteln und Festlegen von Prüfmerkmalen)
- 5 Stellt die Q-Planung sicher, dass bei organisatorischen Änderungen oder Abweichungen zur Politik (Leitbild) das eingeführte Managementsystem aufrechterhalten wird?+
(Q-Zirkel, Verantwortlichkeiten)
- 6 Ist ein Verfahren zur Erfassung und Beurteilung der Umweltaspekte festgelegt?
- 7 Ist sichergestellt, dass alle Umweltaspekte bezüglich
 - Aktivitäten
 - Produkte
 - Dienstleistungenerfasst, dokumentiert und up-to-date gehalten werden?*
- 8 Werden die Umweltaspekte auf ihre Signifikanz bewertet?+
z.B.
 - Relevanzmatrix
 - ABC-Analyse
 - Stoffbilanz
 - Betriebsbilanz

- 9 Besteht ein Bezug zu den Umweltzielen und sind diese Ziele auf die relevanten Umweltaspekte zweckmässig abgestimmt?
- 10 Sind quantitative Umweltziele festgelegt worden?*
- 11 Wird die Zielerreichung überprüft, z.B. hinsichtlich
- Messungen
 - Kennzahlen
 - Zeitbedarf
 - Kosten?
- 12 Sind die Umweltziele hinsichtlich Umweltpolitik übereinstimmend?
- 13 Wurden die Umweltziele zusammen mit den Personen, die für die Zielerreichung verantwortlich sind, festgelegt?
- 14 Werden die Fortschritte laufend überwacht und wenn nötig Korrekturmassnahmen festgelegt?
- 15 Sind die Parameter festgelegt, mit denen die Umweltziele überprüft werden können?
- 16 Besteht ein Umweltprogramm und ist ein Verfahren festgelegt, QM/UM dieses Programm periodisch zu erneuern?*

- 17 Enthält das UM-Programm
 - Ressourcen
 - Verantwortlichkeiten
 - Zeitbedarf
 - Prioritäten?

- 18 Stimmt das Umweltprogramm mit der
Umweltpolitik und mit den Umweltzielen
überein?

- 19 Wird das Umweltprogramm ständig
überwacht?

5 Verantwortung der Leitung 5.5 Verantwortung, Befugnis und Kommunikation

Nr. Fragen

- 1 Ist ein Beauftragter der obersten Leitung aus dem unternehmenseigenen Führungskreis benannt?
(oberste Leitung kann auch Führungsmitglied benennen)

- 2 Sind die Verantwortungen und Kompetenzen des Beauftragten festgelegt, um sicherzustellen, dass die Forderungen dieser Norm umgesetzt werden?
(Aufrechterhaltung des unternehmensspezifischen Managementsystems, Information an die oberste Leitung über die Leistung des Managementsystems)

- 3 Sind die
 - Verantwortung und Kompetenzen
 - organisatorische Unabhängigkeit
 - Schnittstellenvom Personal mit leitender Tätigkeit, welches die Qualität beeinflusst, festgelegt und bekanntgemacht? (z.B. Stellen- oder Prozessbeschreibungen)*

- 4 Existieren Kommunikationsaktivitäten zwischen den verschiedenen Ebenen und Funktionsbereichen über das Managementsystem und seine Wirksamkeit?+
(Kommunikationswege, Sitzungspläne, Schulungen, Anschlagbrett, Firmenzeitung)

- 5 Ist die Kommunikation gegen aussen und innen in einem Verfahren geregelt?*

- 6 Wird aktiv mit Behörden, Verbänden und anderen Institutionen im Umweltschutz zusammengearbeitet?

- 7 Informiert die Geschäftsleitung regelmässig die Mitarbeiter im Umweltbereich?

- 8 Stehen geeignete Kommunikationsmittel zur Verfügung, betreffend:
 - Verbesserungsvorschlagwesen,
 - Anschlagbrett,
 - Hauszeitung?

- 9 Steht die Geschäftsleitung auch gegen aussen zu den ökologischen Zielsetzungen?

- 10 Werden umweltrelevante Informationen der Öffentlichkeit zugänglich gemacht?
 - Umweltbericht
 - Umwelterklärung
 - Umweltziele, -massnahmen

- 11 Wirkt das Unternehmen in angemessener Weise in Verbänden und Gremien mit?

- 12 Wird die Öffentlichkeit bei Notfällen orientiert?

- 13 Werden externe umweltrelevante Anfragen erfasst und regelmässig ausgewertet?

6 Ressourcenmanagement 6.1 Bereitstellung von Ressourcen

Nr. Fragen

- 1 Sind die Mittel zur Einführung, Aufrechterhaltung und Verbesserung des QM-Systems nachweislich zur Verfügung gestellt?+
(z.B. Business Plan / Budget, Investitionspläne, Stellenplanung)*

- 2 Sind Mittel vorhanden, die die Kundenzufriedenheit erhöhen?+
(z.B. Kundenanlässe, Tagungen, Kundenkontakte mit Berichterstattung, Help-Desk, Reklamationsbehandlung)

- 3 Sind angemessene Mittel und qualifiziertes, befugtes Personal für die Verifizierung der Anforderungen in Bezug auf das Umweltmanagementsystem vorhanden?

6 Ressourcenmanagement 6.2 Personal

Nr. Fragen

- 1 Ist qualifiziertes Personal vorhanden für leitende, prüfende und ausführende Tätigkeiten, eingeschlossen interne Qualitätsaudits?
(Stellen- und Funktionsbeschreibungen, Arbeitsverträge, Qualifikationsnachweise)*

- 2 Wird der Schulungsbedarf, auch für spezifische Anforderungen, regelmässig ermittelt und werden die entsprechenden Schulungen angeboten?
(Einarbeitungspläne, Mitarbeitergespräche, Befragungen, Bedarfsanmeldung)*

- 3 Wird die Bewusstseinsbildung der Mitarbeiter für:
- die Bedeutung der Erreichung der Qualitätsziele und die Erfüllung der Forderungen des QM-Systems
- den aktuellen und potentiellen Einfluss ihrer Arbeit auf die Qualität;+
sichergeteilt? (Schulungsnachweis)*

- 4 Werden Aufzeichnungen und Nachweise über Schulbildung, Erfahrung, durchgeführte Schulungen und Qualifikationen angefertigt und aufbewahrt?
(Nachweise)*

- 5 Wird die Wirksamkeit von Schulungsmassnahmen beurteilt?+
(bei Mitarbeitergesprächen, Mitarbeiter-Zielvereinbarungen, Kursauswertungen)*

- 6 Sind Verfahren und Zuständigkeiten für die Personalschulung festgelegt?+
- Ausbildung
- Weiterbildung
- besondere Qualifikationen
- Schulung im Bereich Umweltmanagementsystem

- 7 Sind Verfahren festgelegt, die gewährleisten, dass das Personal erfasst hat,
- wie wichtig die Erfüllung der Umweltpolitik und wie die Ziele und Forderungen des UMS lauten,
- welche potentielle Umweltauswirkungen ihre Tätigkeiten zur Folge haben.

- 8 Sind Verfahren festgelegt, die gewährleisten, dass das Personal erfasst hat,
- welche umweltspezifischen Vorteile eine verbesserte Leistung mit sich bringen kann
- welche Rolle / Verantwortungen sie ausüben, die Erfüllung der Umweltpolitik, Ziele, Forderungen des UMS zu sichern.

- 9 Sind Verfahren festgelegt, die gewährleisten, dass das Personal erfasst hat,
- welche potentiellen Konsequenzen bei einer Abweichung von dem vereinbarten Arbeitsverfahren zu erwarten sind?

Werden diese Verfahren aufrechterhalten und aktualisiert?

- 10 Werden neue Mitarbeiter: - bezüglich der potent. Umweltauswirkungen ihrer Tätigkeit an ihrem Arbeitsplatz geschult,
- über betriebliche Zusammenhänge in Bezug auf potent. Umweltauswirkungen,
- über Grundsätze und Aufgaben im UMS/QMS informiert?

- 11 Werden Weiterbildungsmaßnahmen durchgeführt z.B. über neue umweltrelevante Arbeitsmethoden und -verfahren?

- 12 Gibt es Qualifikationen für spezielle umweltrelevante Tätigkeiten und werden diese aufrechterhalten?

- 13 Erfolgt eine Schulung über Aufgaben und Zusammenhänge im UMS für
- Führungskräfte,
- Mitarbeiter mit umweltrelevanten Tätigkeiten,
- Mitarbeiter mit weniger umweltrelevanten Tätigkeiten?

- 14 Werden die Kundendienstmitarbeiter entsprechend geschult, und sind diese in der Lage, Umwelteinwirkung und deren Beeinflussung zu erläutern und notwendige Massnahmen überzeugend darzulegen?

6 Ressourcenmanagement 6.3 Infrastruktur

Nr. Fragen

- 1 Wird die notwendige Infrastruktur zur Erreichung konformer Produkte/Dienstleistungen festgelegt, bereitgestellt und aufrechterhalten?
- Arbeitsplatz und angeschlossene Einrichtungen,- Ausrüstung, Hardware, Software,- geeignete Instandhaltung, - unterstützende Dienstleistungen.+
- 2 Entspricht die Infrastruktur den internen und externen Anforderungen an die Produkte/Dienstleistungen?+
(Prozessfähigkeitsuntersuchungen)
- 3 Wird der Bedarf an unterstützenden Dienstleistungen ermittelt und dieser bereitgestellt?
(Infrastruktur Kundendienst mit Produkt- und Wartungsinformationen, Ersatzteilen, Werkzeugen)
- 4 Erfolgt eine Instandhaltung der Fertigungseinrichtung zur Gewährleistung der Prozesssicherheit?
(Instandhaltungspläne mit Protokollen)

6 Ressourcenmanagement 6.4 Arbeitsumgebung

Nr. Fragen

- 1 Eignen sich die Arbeitsbedingungen / Arbeitsumgebung zur Einhaltung der Konformität der Produkte/Dienstleistungen?
Dies soll folgendes beinhalten:
 - Bedingungen des Gesundheitsschutzes und der Arbeitssicherheit,
 - Arbeitsmethoden, - Arbeitsethik,
 - Arbeitsumgebung / Arbeitsklima.+
- 2 Wird in der Produktion eine geeignete Arbeitsumgebung entsprechend den Forderungen des Gesetzgebers/Unternehmens sichergestellt?
(EKAS-Forderungen)

7 Prozessmanagement 7.1 Planung der Produktrealisierungsprozesse

Nr. Fragen

- 1 Sind die Prozesse zur Produkt- oder Dienstleistungsrealisierung im Gesamtzusammenhang dargestellt, entsprechend den Forderungen des übrigen QM-Systems?+
 - Verantwortlichkeiten*
 - Schnittstellen*
 - Anforderungen*
- 2 Sind Qualitätsziele und Forderungen soweit erforderlich festgelegt für:
 - das Produkt,
 - das Projekt,
 - den Vertrag?+
- 3 Ist der Bedarf an einzuführenden Prozessen, notwendigen Methoden, spezifischen Arbeitsmitteln und Einrichtungen bei einem durchgängigen Betriebsablauf festgelegt?+ (Projektstrategiekonzept, Lastenheft, Machbarkeitsnachweise)
- 4 Ist sichergestellt, dass die Prozesse unter beherrschten Bedingungen ablaufen mit Ergebnissen gemäss den Forderungen der Kunden? Ist der Einfluss der einzelnen Prozesse bekannt?+ (Verifizierungs-, Validierungstätigkeiten, Annahmekriterien)
- 5 Gibt es Regelungen für das Messen, Überwachen und Folgemaassnahmen, damit die Prozesse weiterhin die geplanten Ergebnisse erreichen?+
- 6 Ist die Verfügbarkeit der für den Betrieb und die Prozesse notwendigen Informationen und Daten sichergestellt?+
- 7 Werden die Ergebnisse der Prozesslenkungsmassnahmen aufgezeichnet?
(Beleg für Wirksamkeit Betrieb und Prozessüberwachung, Vertrauensbildung in die Konformität der Prozesse und die Produkte).+*

7 Prozessmanagement 7.2 Kundenbezogene Prozesse

Nr. Fragen

- 1 Enthält die Ermittlung der Kundenforderungen:
 - Vollständigkeit der Kundenforderungen,*
 - nicht spezifizierte Forderung, nötig für Gebrauchstauglichkeit,* Unterstützung,*
 - Pflichtenheft inkl. rechtliche und technische Forderungen,*
 - Verfügbarkeit, Lieferfähigkeit?+*
- 2 Enthält die Dokumentation Regelungen über die Vertragsprüfung, einschliesslich der Koordination der beteiligten Organisationen und der Vorgehensweise bei unklaren Forderungen?
- 3 Wird vor Unterbreitung eines Angebots oder Annahme eines Vertrags/Auftrags die Eindeutigkeit der Forderungen und die Fähigkeit zur Erfüllung überprüft? (Neu- oder Wiederholauftrag)?
 - Unterschriftenregelung,*
 - Machbarkeitscheckliste*
- 4 Werden die Kundenforderungen bei Auftragsannahme schriftlich bestätigt, wenn dies kundenseitig vorher nicht dokumentiert wurde?+
- 5 Werden Angebot und Vertrag vor der Bestätigung hinsichtlich Übereinstimmung überprüft?
(Ausräumen von Widersprüchen)
- 6 Werden die Vertragsüberprüfung und mögliche Änderungen dokumentiert und aufbewahrt?*
- 7 Wird das Unternehmen den Kommunikationsanforderungen der Kunden gerecht und werden Kommunikationskanäle unterhalten?+*
(Werbematerial, Prospekte)
- 8 Werden spezielle Produkt- / Dienstleistungsinformationen weitergegeben und detailliert und kundengerecht aufbereitet?+
(Datenblätter, Produktinformationen)

- 9 Wird Kunden-Feedback (positiv / negativ) bezüglich der Leistung der Produkte / Dienstleistungen verarbeitet?+*
(Kundenzufriedenheit, Reklamationen)

- 10 Sind org. Massnahmen festgelegt, damit bei Vertragsüberprüfung die: -
umweltspezif. Ziele, - Mechanismen zu deren Erfüllung,
- Verf. hinsichtl. Änderung u. Modifizierung im Verlauf von Projekten, -
notwendigen Korrekturmechanismen, deren Aktivierung u. Angemessenheit

- 11 Gibt es ein Verfahren, dass sowohl die indirekten wie auch die direkten Umweltauswirkungen der externen Produktion/ Dienstleistung und Herstellungsverfahren/Tätigkeiten untersucht?

- 12 Sind die Kommunikationswege zwischen den betroffenen Parteien (extern und/oder intern) festgelegt, so dass die umweltrelevanten Informationen bei der Vertragsgestaltung berücksichtigt werden können?

7 Prozessmanagement 7.3 Entwicklung

Nr. Fragen

- 1 Enthält die Dokumentation Regelungen zur Planung und Lenkung der Entwicklung von Produkten?*

- 2 Gibt es ggf. eine Auflistung der laufenden Entwicklungsprojekte und deren aktuellen Entwicklungsstand?

- 3 Sind in der Entwicklungsplanung festgelegt:
 - Entwicklungsphasen,*
 - Bewertungs-, Verifizierungs- und Validierungsmassnahmen entsprechend dem Entwicklungsstadium,*
 - Verantwortungen und Befugnisse?*

- 4 Stehen qualifiziertes Personal und angemessene Mittel zur Verfügung?

- 5 Werden die Informationen dokumentiert, an die Beteiligten verteilt und regelmässig geprüft?

- 6 Erfolgt eine Prüfung auf Vollständigkeit, Eindeutigkeit und Angemessenheit der Vorgaben? Werden Unklarheiten abgeklärt? (Machbarkeitsanalyse)

- 7 Enthalten die Entwicklungsvorgaben:
 - Funktions- und Leistungsforderungen,
 - ggf. behördliche und gesetzliche Forderungen, - Anforderungen aus ähnlichen, vorhergehenden Entwicklungen,
 - weitere für die Entwicklung wichtige Forderungen - Lastenheft, Patentrecherche?+

- 8 Gibt es für Entwicklungsergebnisse Annahmekriterien
 - dokumentierte Ergebnisse mit Vorgaben vergleichbar?* - Vorgaben erfüllt?
 - stehen Informationen für Produktion bereit?
 - sind Annahmekriterien für Produkte enthalten? - Merkmale für sicheren und

- 9 Werden die Dokumente zu Entwicklungsergebnissen vor der Herausgabe genehmigt?
- 10 Werden in geeigneten Phasen Bewertungen der Entwicklungen durchgeführt mit:
- Prüfung durch alle beteiligten Stellen,
- Dokumentation der Einzelprüfergebnisse*
- Bewerten der Fähigkeit zur Erfüllung Qualitätsforderungen; - Problemerkennung und Massnahmenentwicklung?
(Berichte, Simulationen, FMEA)
- 11 Beinhaltet die Verifizierung der Entwicklungsergebnisse z.B.
- Prüfung Erfüllbarkeit und Vollständigkeit bezüglich der Vorgaben?
- Qualitätsprüfungen/Tests?
- alternative Berechnungen?
- Vergleiche mit ähnlichen Ergebnissen?
und wird sie dokumentiert?*
- 12 Wird im Rahmen der Entwicklungsvalidierung geprüft, ob das Produkt die festgelegten Erfordernisse des Anwenders erfüllt und werden die Ergebnisse und Massnahmen dokumentiert?*(Prototyp, Test-, und Simulationsberichte, Versuchsberichte, Lebensdauerprüfungen)
- 13 Werden Validierungen vor Auslieferung des Produkts oder Inbetriebnahme durchgeführt bzw. wo angemessen durch Teilvalidierung ersetzt?+
(Prüfpläne, Abnahmeprotokolle)
- 14 Sind die Verfahren und Zuständigkeiten für Entwicklungsänderungen festgelegt?
(Projektteam, Projekt-Controlling)
- 15 Werden Entwicklungsänderungen
- gekennzeichnet, dokumentiert, gelenkt;*
- den einzubeziehenden Organisationseinheiten mitgeteilt;
- auf Wechselwirkungen bei Bestandteilen und gelieferten Produkten untersucht;
- vor ihrer Verwirklichung angemessen verifiziert, validiert und genehmigt?
- 16 Gibt es ein Programm bei der Entwicklung/Modifizierung von Produkten bezüglich:
- geführten und diffusen Emissionen in die Atmosphäre, - kontrollierter und unkontrollierter Abführungen in Gewässer,
- Feststoffabfälle und sonstiger Abfälle,
- Erdreichkontaminationen?

- 17 Gibt es ein Programm bei der Entwicklung/
Modifizierung von Produkten bezüglich:
 - Nutzung von Land, Wasser, Brennstoffen,
Energie und sonstigen natürl. Ressourcen,
 - Lärm-, Geruchs-, Staub-, Vibrations- und
optische Belästigungen, - Wirkung auf
Teile der Umwelt- und Ökosysteme?

- 18 Beinhaltet die Prüfung der
Designergebnisse
 - die Prüfung der Umweltauswirkungen
jedes neuen Produkts, Tätigkeit, - den
Vergleich mit vergangenen Tätigkeiten
eigener u. a. Organisationen, - Eindeutig-
keit und Vollständigkeit in Bezug auf die
Vorgaben, - Umweltprüfungen?

- 19 Bezieht sich die Bewertung der
Umwelteinwirkung auf den
 - gesamten Produktlebenszyklus,
 - bzw. bei neuen Verfahren/Tätigkeiten auf
alle Entwicklungsstufen?

7 Prozessmanagement 7.4 Beschaffung

Nr. Fragen

- 1 Enthält die Dokumentation Regelungen zur Beschaffung von Produkten?

- 2 Wird durch Lenkung der Prozesse sichergestellt, dass beschaffte Produkte den Forderungen des Unternehmens entsprechen? Sind dabei die Lenkungsmethoden in Art und Umfang dem Einfluss des beschafften Produkts auf die nachfolgenden Prozesse und deren Ergebnisse angepasst?+
- 3 Ist der Ablauf der Beschaffung bezüglich der
 - Bedarfsermittlung,
 - Bestellvorgänge,
 - Zuständigkeiten,
 - Verfahren bei Änderungen,
 - Verifizierung der beschafften Produkte geregelt?
- 4 Gibt es Verfahren zur Auswahl von Lieferanten mit
 - Beurteilung der Lieferfähigkeiten;*
 - Kriterien zur Auswahl und regelmässigen Beurteilung;*
 - möglicher Sperrung von Lieferanten;*und Dokumentation der Ergebnisse und der Folgemaassnahmen? (Lieferantenliste)*
- 5 Enthalten die Beschaffungsdokumente eindeutige Bestellangaben?
(Beschreibung der zu beschaffenden Produkte, Produktspezifikationen, ggf. Angaben zu anzuwendenden Normen, Richtlinien)
- 6 Enthalten die Beschaffungsdokumente ggf. weitere Informationen über:
 - Forderungen für die Genehmigung oder Eignung der Produkte/Dienstleistungen, Verfahren, Prozesse, Ausrüstung und Mitarbeiter; - behördliche Freigaben;
 - qual. Mitarbeiter bei Subunternehmern;
 - Forderungen an das QM-System?+
- 7 Sind Verfahren zur vereinbarten Abnahme durch das Unternehmen oder den Kunden direkt beim Lieferanten vorgesehen?

- 8 Gibt es für die Durchführung von Eingangsprüfungen schriftliche Festlegungen und sind die Zuständigkeiten festgelegt?
(Menge/Qualität, Transportschäden unter Berücksichtigung von vorherigen Prüfungen Sonderfreigaben, Prüfprotokolle Lieferant, Produktzertifikate, Kennzeichnung)

- 9 Werden bei der Materialbeschaffung auch ökologische Kriterien berücksichtigt?

7 Prozessmanagement 7.5 Produktion und Dienstleistungserbringung

Nr. Fragen

- 1 Enthält die Dokumentation Regelungen zu den einzelnen Prozessen der Leistungserbringung?+

- 2 Gibt es Vorgaben zur Art und Weise der Leistungserbringung und sind diese, wenn notwendig mit Arbeitsanweisungen untersetzt?
(Betriebsanweisung, -anleitung, Prozessabläufe)

- 3 Wird die Leistungserbringung gelenkt durch:
 - Angaben über Merkmale der Produkte;
 - die Bereitstellung und Instandhaltung von geeigneten Ausrüstungen;
 - die Verfügbarkeit und den Gebrauch von Prüfmitteln; - Überwachungstätigkeiten
 - Prozesse für die Freigabe und Lieferung

- 4 Ist sichergestellt, dass bei der Erstellung von Fertigungsunterlagen die einschlägigen Regelwerke und Normen berücksichtigt werden?

- 5 Liegen die entsprechenden Arbeits-/Prüfunterlagen an den Arbeitsplätzen aus, sind sie den Produktmerkmalen und Prozessparametern angemessen und werden sie angewandt?*

- 6 Erfolgt ggf. im Rahmen von Prozessvalidierungen eine Qualifikation:
 - Vorgabe der Prozessparameter;
 - Überwachung auf Einhaltung der Parameter;
 - Qualifikation des Personals und werden darüber Aufzeichnungen geführt?

- 7 Werden bei Prozessen, die nicht nachträglich verifiziert werden können und bei denen die Effektivität und Eignung kritisch sind, Re-Validierungen durchgeführt?+

- 8 Gibt es bei Produkten /Dienstleistungen, deren Qualität vor ihrer Auslieferung nicht geprüft werden können eine Validierung der Prozesse bezüglich:
 - Befähigung der Prozesse zur qualitativen Produktion vor der Einführung;
 - Befähigung der technischen Mittel / des Personals; - Einsatz definierter Verfahren?+

- 10 Sind Verfahren und Zuständigkeiten für Zwischenprüfungen festgelegt;
 - enthalten die Prüfunterlagen die notwendigen Vorgaben?
 - liegen die Unterlagen am Arbeitsplatz vor?
 - werden die Prüfungen danach durchgeführt? - werden die Ergebnisse aufgezeichnet?

- 11 Zeigen die Prüfaufzeichnungen eindeutig, ob das Produkt die festgelegten Annahmekriterien bestanden hat und ob es von der verantwortlichen Stelle freigegeben wurde?

- 12 Ist, falls vereinbart, festgelegt, welche Prüfnachweise an den Kunden geliefert werden und wer diese zusammenstellt?

- 13 Enthält die Dokumentation Regelungen über den Kundendienst, wenn es vertraglich vereinbart ist?
(Mängelbehandlung nach der Lieferung)

- 14 Enthält die Dokumentation Regelungen über die Zuständigkeiten für die
 - Planung und
 - Durchführungder Identifikation und soweit gefordert der Rückverfolgbarkeit?

- 15 Wird soweit erforderlich das Produkt während der gesamten Leistungserbringung gekennzeichnet und ist der Produktstatus bezüglich der geforderten Prüfungen jederzeit erkennbar?

- 16 Ist sichergestellt, dass entsprechend den Festlegungen zur Rückverfolgbarkeit die Kennzeichnung/Identifikation festgehalten wird?

- 17 Sind darin Verfahren und Zuständigkeiten festgelegt für
 - Identifizierung durchgängig durch die Prozesse, - Art der Kennzeichnung,
 - Freigabe von Produkten,
 - Zuordnung von Personen und Prüfkennzeichen, - Aufzeichnungen,
 - Sonderfreigabe?

- 18 Ist nachvollziehbar, welche Stelle die Freigabe des Produktes erteilt hat und dass nur geprüfte Produkte weiterverarbeitet oder versandt werden?
- 19 Enthält die Dokumentation Regelungen über die Zuständigkeiten und das Vorgehen für die
- Verifizierung,
 - Lagerung,
 - Erhaltung
- des zum Gebrauch oder zur Verwendung überlassenen Kundeneigentums?
- 20 Ist das Verfahren bei
- Verlust,
 - Beschädigung,
 - fehlerhafter Lieferung
- von Kundeneigentum geregelt?
- 21 Ist deutlich gemacht, dass zum Kundeneigentum auch geistiges Eigentum zählen kann und dieses entsprechend zu behandeln ist, z.B. vertraulich übermittelte Informationen?+
- 22 Enthält die Dokumentation Regelungen über die Handhabung, Lagerung, Verpackung, den Schutz und die Auslieferung von Produkten?
- Auswahl und Benutzung geeigneter Paletten, Behälter, Fördereinr., Fahrzeuge;
 - Mittel und Methoden zur Lagerung und zum Transport bis zur Ingebrauchnahme?
- 23 Ist sichergestellt, dass bei der Produktehandhabung eine Beschädigung oder Beeinträchtigung der Produkte verhindert wird, so dass sie ständig den Kundenforderungen entsprechen?
- 24 Ist sichergestellt, dass durch Lagervorschriften geregelt werden:
- Befugnisse;
 - begrenzt lagerfähige Produkte;
 - gesperrte Produkte; - Informationspflichten;
 - Schutz vor Beschädigung;
 - Kennzeichnung?
- 25 Werden die Prozesse des Einpackens, Verpackens und Kennzeichnens eingehalten mit Vorgaben für:
- eindeutige Identifizierbarkeit der verpackten Produkte; - Transporthinweise;
 - Versandmethoden;
 - Bedienungsanweisungen;
 - Prüfung von Verpackungsmaterialien?

- 26 Werden angemessene Methoden für den Schutz und das Getrennthalten von Produkten angewendet?
- 27 Ist sichergestellt, dass nur freigegebene Produkte, die den festgesetzten Anforderungen entsprechen, versandt werden?+
- 28 Sind alle Funktionen, Tätigkeiten und Prozesse identifiziert und aufgelistet, die eine Wirkung bzw. eine potentielle Wirkung auf die Umwelt haben?
- 29 Wird die Einhaltung umweltrelevanter Prozessparameter durch kontinuierliche Überwachung und Registrierung überprüft und nachgewiesen?
- 30 Ist das Verhalten bei Abweichungen vom Normalbetrieb
- innerhalb der Tätigkeitsbereiche
- im Unternehmen
- gegenüber der Öffentlichkeit
- gegenüber den Behörden
festgelegt?
- 31 Sind Verfahren und Zuständigkeiten festgelegt für die Kundeninformation: welche Umweltauswirkungen aus der Verwendung von Produkten und Dienstleistungen auftreten können und wie ihnen entgegengewirkt werden kann?
- 32 Muss der Auftraggeber die möglichen Umweltgefährdungen, die durch seine beigestellten Produkte entstehen können, nachweisen?
- 33 Existiert ein firmeninterner Kriterienkatalog, anhand dessen die Einhaltung der Umweltstandards nachgewiesen werden müssen?

- 34 Werden den Produkten und Stoffen Hinweise für Verwendung bzw. Handhabung und für die Art der Entsorgung beigegeben (z.B. Bedienungsanleitung, Warnhinweise)?
- Sind Entsorgungswege bekannt und nachweisbar?
- 34 Werden die gesetzlichen Vorschriften, z.B. die Gefahrstoffverordnung bzw. Verordnung über brennbare Flüssigkeiten, und innerbetriebliche Verordnungen eingehalten?
- 90 Werden Produkte solange zurückgehalten bis die festgelegten Prüfungen abgeschlossen sind?

7 Prozessmanagement 7.6 Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln

Nr. Fragen

- 1 Enthält die Dokumentation Regelungen über die Prüfmittelüberwachung?

- 2 Werden die für Qualitätsprüfungen eingesetzte Prüfsoftware und Prüfhardwar geprüft und sind dafür Freigabekriterien definiert?

- 3 Sind die Prüfmittel vor Beschädigung und Verschlechterung während des Einsatzes und der Lagerung geschützt?

- 4 Enthalten die Prüfunterlagen Festlegungen für
 - durchzuführende Messungen;
 - geforderte Genauigkeit/Messunsicherheiten;
 - nachgewiesenen Fähigkeit des Prüfmittels?

- 5 Ist sichergestellt, dass alle Prüfmittel, welche die Produktqualität betreffen können, erfasst und kalibriert oder justiert werden, z.B. auf Gesamtlisten oder in Datenbanken und mit entsprechenden Angaben?*

- 6 Berücksichtigen die Regelungen Angaben zu:
 - Bezeichnung, Nr.; - Messbereich/-genauigkeit; -Überwachungsintervall;
 - Prüfmerkmale bzw. Hinweise auf Prüf-/Kalibrieranweisungen;
 - Prüfbefund; - Datum der Überwachung?

- 7 Wird für den Fall der Kalibrierung der gesamte Kalibrierprozess geplant und dokumentiert unter:
 - Bezugnahme auf nationale oder internationale Normale;
 - Umweltbedingung; - Nachweis des Status; - Kalibrierintervalle /Termin;
 - Einschaltung externer Stellen?

- 8 Ist die Verfahrensweise für die Überwachung solcher Prüfmittel festgelegt, die keinen Bezug zu nationalen Normalen haben oder die von externen Stellen zur Verfügung gestellt werden?

- 9 Sind alle Prüfmittel für umweltrelevante Prüfungen gekennzeichnet?
- Identitätsnummer
 - Überwachungstermin

8 Messung, Analyse und Verbesserung 8.1 Allgemeines

Nr. Fragen

- 1 Sind Prüftätigkeiten geplant und eingeführt, um die Erfüllung der Anforderungen sicherzustellen und Verbesserungen zu erreichen?+
(Kernprozesse, Methoden, Zielvorgaben, Sollwerte, Toleranzband)

- 2 Wird der Bedarf für die Anwendung von statistischen Methoden festgestellt?
Datenanalyse*

- 3 Werden statistisch bewertete Qualitätsdaten/-aufzeichnungen für die Ermittlung/Festlegung von Korrekturmaßnahmen genutzt?

- 4 Sind Verfahren und Zuständigkeiten für die Erstellung von Messplänen/
Messanweisungen am jeweiligen Standort festgelegt, die bei der Prüfung von Produkten, Tätigkeiten und Dienstleistungen die von ihnen ausgehenden Umweltauswirkungen berücksichtigen?

- 5 Werden alle Umweltauswirkungen erfasst, welche die Umwelt stark belasten?

- 6 Gibt es dokumentierte Verfahren für Notfälle?

- 7 Wurde eine Risikoanalyse durchgeführt als Grundlage eines systematischen Notfallkonzeptes?
zB. UVP, andere Methoden

- 8 Werden die Notfallkonzepte regelmässig überarbeitet und auf ihre Funktionstüchtigkeit überprüft.

- 9 Sind alle Mitarbeiter über die Notfallkonzepte orientiert und werden regelmässig Übungen durchgeführt z.B. mit
 - Feuerwehr,
 - Sanität?

- 10 Decken die Notfallkonzepte alle umweltrelevanten Auswirkungen ab.

8 Messung, Analyse und Verbesserung 8.2 Überwachung und Messung

Nr. Fragen

- 1 Hat die Geschäftsleitung ein System zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit? (z.B. Kundenumfragen, Besuchsberichte, Benchmarking, persönliche Gespräche)+
 - Erhebungsmethoden,
 - festgelegte Kriterien,
 - Häufigkeit?

- 2 Gibt es geeignete Messmethoden, um festzustellen, ob die Prozesse die Kundenforderungen erfüllen und werden die Erkenntnisse zur Prozessverbesserung herangezogen?+ (Q-Regelkarte, FMEA)

- 3 Enthält die Dokumentation Regelungen über die Planung und Durchführung interner Audits?
 - Auditplan* (Wer, was, wann)
 - Unabhängigkeit Auditor*
 - Umfang Audits*
 - Qualifikation / Weiterbildung Auditor*

- 4 Sind Regelungen enthalten für:
 - Erfassung aller Prozesse in regelmässigen Abständen;
 - Vorabinformation der zu auditierenden Bereiche;
 - Dokumentation der Ergebnisse;
 - Information der Geschäftsleitung;
 - Berücksichtigung früherer Audits?

- 5 Werden, falls erforderlich, ausserplanmässige Audits durchgeführt und werden Ergebnisse früherer Audits berücksichtigt? (z.B. Lieferantenaudit)

- 6 Werden Korrekturmaassnahmen von den Prozessverantwortlichen getroffen und deren Umsetzung und Wirksamkeit kontrolliert? (Auditbericht, Protokolle)

- 7 Werden interne Audits zur Erkennung und Identifizierung von Verbesserungspotential eingesetzt?+

- 8 Gibt es ein Verfahren, die Prozesse, die für die Umsetzung der Kundenforderungen notwendig sind, auf ihre Zweckmässigkeit zu prüfen?

- 9 Sind Weisungen und Zuständigkeiten für Endprüfungen von Produkten festgelegt:
 - enthalten die Prüfunterlagen die notwendigen Vorgaben?
 - ist die Handhabung von Proben geregelt?
 - werden die Prüfungen entsprechend den Vorgaben durchgeführt? - ist das Prüfpersonal entsprechend ausgebildet?
- 10 Ist sichergestellt, dass nur solche Produkte ausgeliefert werden, bei denen nachgewiesen wurde, dass alle festgelegten Forderungen nach dem QM-Plan erfüllt wurden, und die freigegeben wurden?

8 Messung, Analyse und Verbesserung 8.3 Lenkung fehlerhafter Produkte

Nr. Fragen

- 1 Enthält die Dokumentation Regelungen über die Lenkung von fehlerhaften Produkten/Dienstleistungen und den Umgang mit Fehlern?+

- 2 Ist geregelt, fehlerhafte Produkte durch geeignete Hilfsmittel zu kennzeichnen?

- 3 Ist geregelt, wie fehlerhafte Produkte erfasst, gelagert und gemeldet werden? (Sperzettel, spez. Lagerort, Kundenrückrufe)

- 4 Sind Zuständigkeiten festgelegt hinsichtlich Bewertung, Entscheidungen und Aufzeichnungen z.B.. über:
 - Nacharbeit /Reparatur;
 - Sonderfreigabe;
 - Rückstufung;
 - Entsorgung?(Zustimmung durch Kunde berücksichtigt)?

8 Messung, Analyse und Verbesserung 8.4 Datenanalyse

Nr. Fragen

- 1 Gibt es ein Verfahren zur Erfassung und Analyse der Daten, um die Eignung und Wirksamkeit des M-Systems festzustellen und Verbesserungspotential zu erkennen?+
(Fehleraufzeichnung, Regelkarte, Kundenrückmeldungen, Soll/Ist-Vergleich)
- 2 Ist sichergestellt, dass die Daten gesammelt und ausgewertet werden um Angaben zu erhalten über:
 - Kundenreklamationen, -zufriedenheit;
 - Einhaltung der Kundenforderungen;
 - Prozess- und Produktmerkmale und Trends;
 - Lieferanten?+
- 3 Werden Daten gesammelt und ausgewertet, um Verbesserungspotential zu erkennen, z.B. von:
 - Internen Audits;
 - Fehlerhaften Leistungen;
 - Kundenreklamationen;
 - Lieferantenbeurteilungen?
- 4 Wird analysiert, ob die Produktforderungen eingehalten werden?+

8 Messung, Analyse und Verbesserung 8.5 Verbesserung

Nr. Fragen

- 1 Wurde ein Prozess zur kontinuierlichen Verbesserung des QM-Systems festgelegt und umgesetzt, der zu einer ständigen Verbesserung der Leistungen führt?+ durch die Anwendung von:
- Qualitätspolitik, Qualitätsziele, Auditresultate, Datenanalyse, Korrektur- und Vorbeugemassnahmen, M-Review .
- 2 Enthält die Dokumentation Regelungen über Korrekturmassnahmen zur Beseitigung von Fehlerursachen? (Kompetenzen, Verantwortlichkeiten)*
- 3 Ist sichergestellt, dass:
Fehler erkannt, Fehlerursachen analysiert und dokumentiert werden; notwendige Massnahmen zur Verhinderung des selben Fehlers und zur Beseitigung der Fehlerursachen festgelegt werden, Korrekturmassnahmen wirksam überwacht und bewertet werden?*
- 4 Enthält die Dokumentation Regelungen über Vorbeugemassnahmen zur Beseitigung von möglichen Fehlerursachen?
- 5 Ist zur Vorbeugung von möglichen Problemen sichergestellt, dass:
potentielle Fehler und ihre Ursachen erkannt, analysiert und dokumentiert werden; notwendige Massnahmen zur Vorbeugung festgelegt werden, und die ergriffenen Vorbeugemassnahmen bewertet werden?*
- 6 Sind die Verantwortlichkeiten und Kompetenzen dafür klar geregelt und sind die Vorbeugemassnahmen den möglichen Auswirkungen angemessen?
- 7 Schliessen Korrektur- und Vorbeugemassnahmen auch den Lieferanten mit ein?