

Das QM-Handbuch (DIN9001: 8/94)

Worum geht es?



Das QM-Handbuch ist ein Dokument, in dem das QM-System einer Organisation beschrieben ist. Nur der allgemeine Teil ist für die Öffentlichkeit bestimmt, die übrigen Durchführungsbestimmungen werden in internen Anhängen geführt, da sie betriebsinterne Daten enthalten.

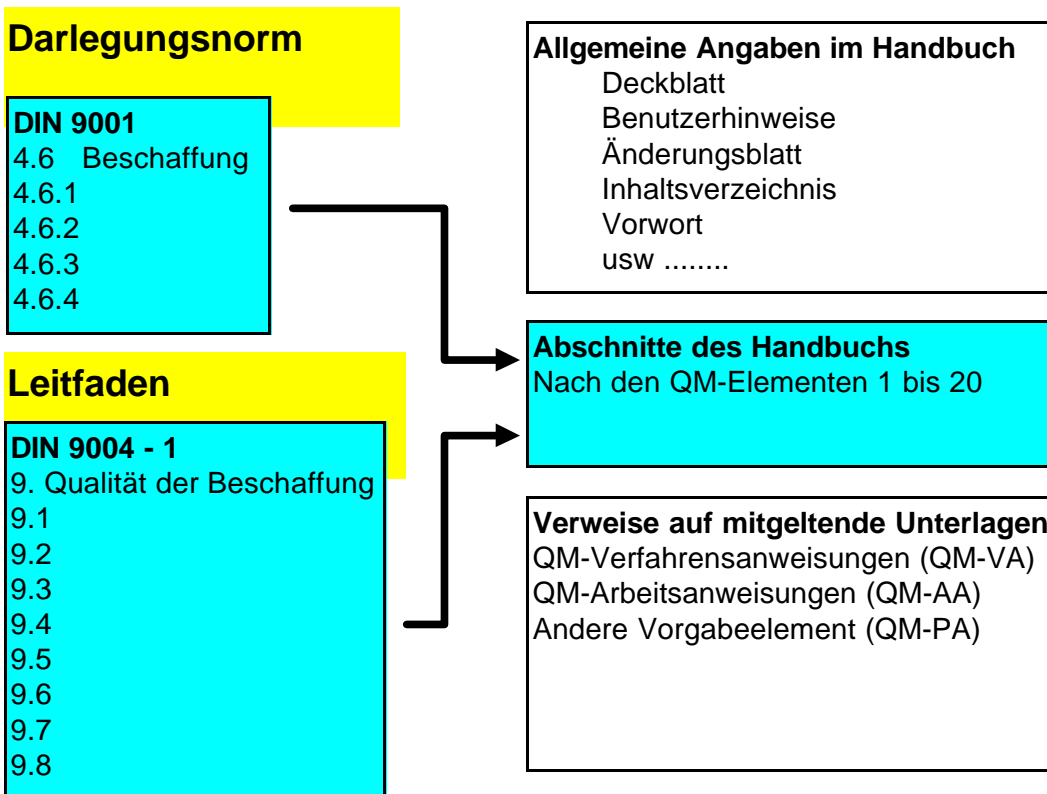
Wozu dient es?



Das QM-Handbuch bildet einerseits die Basis für die QM-Aktivitäten **im Betrieb** und andererseits wird mit dem QM-Handbuch die Qualitätsfähigkeit des Unternehmens **gegenüber dem Kunden** dargelegt.

Inhalt dieses Heftes:

1. Aufbau des Handbuches	Seite 2
2. Gliederung und Gestaltungshinweise	Seite 3
3. Beispiel	Seite 4



7a

Aufbau und Erstellung des QM-Handbuchs (ISO 9001: 8/94)

Im System der QM-Dokumentationen stellt das QM-Handbuch die obere Spitze der gezeichneten Pyramide dar. Die Dokumente der Ebene 2, 3 und 4 beschreiben interne Abläufe und sollen daher nicht im QM-Handbuch erscheinen. In Handbuch sind allerdings Verweise auf die Dokumente der unteren Ebenen vorhanden.



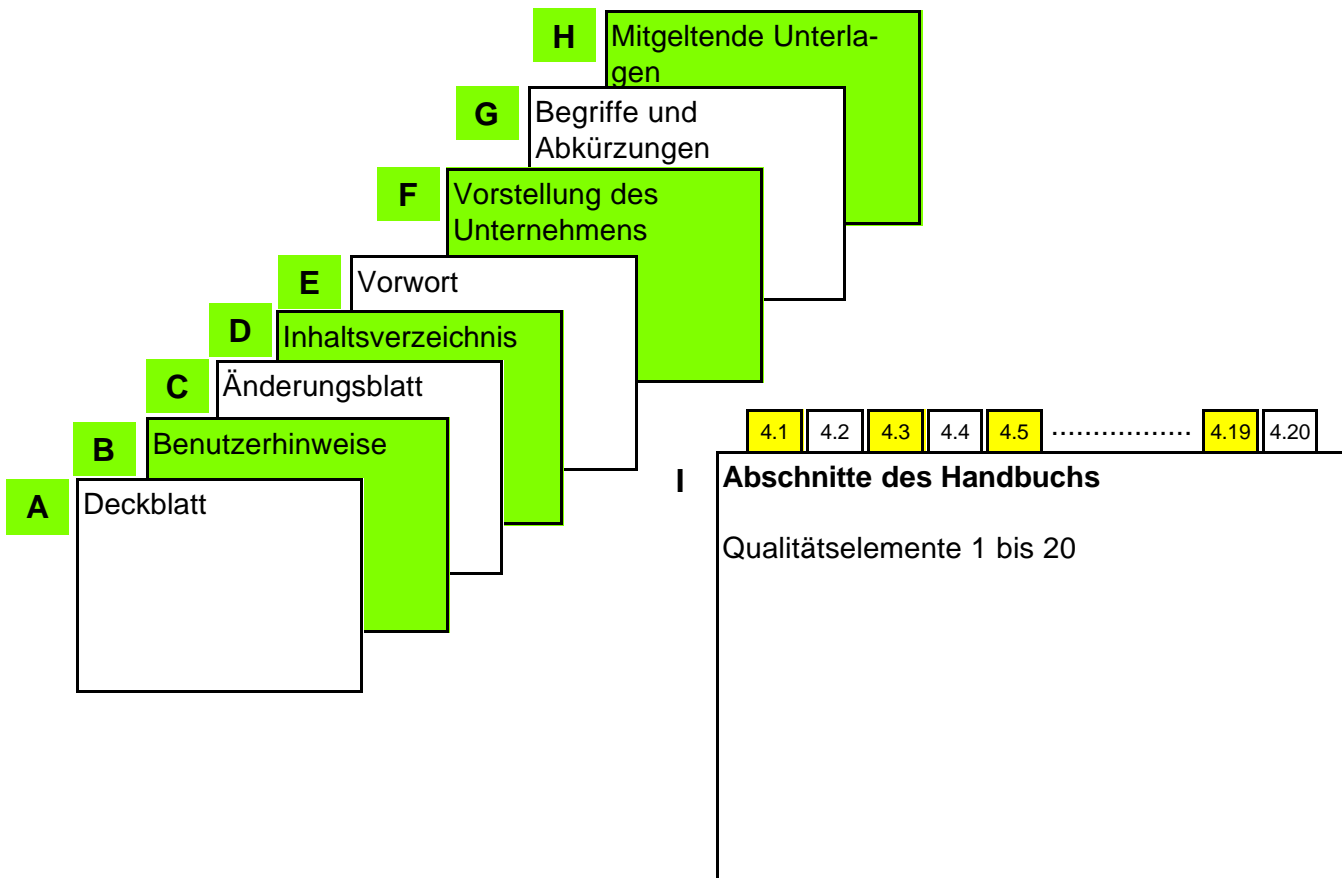
Ebene 1:
Festlegung der Grundsätze und Verantwortlichkeiten

Ebene 2:
Legt fest: **WER, WAS, WANN**

Ebene 3:
Legt fest: **WIE**

Ebene 4:
Verlangt Aufzeichnung von Informationen in Form von Formularen, Anhängern, Aufklebern

Mögliche Gliederung im QM-Handbuch



Die Gliederung innerhalb der Abschnitte

Innerhalb der Abschnitte im Hauptbereich I empfiehlt sich eine in allen Abschnitten etwa gleiche Gliederung. Für das Q-Element 6 könnte das etwa wie folgt aussehen

- 6.1 Zweck und Geltungsbereich
- 6.2 Begriffe und Abkürzungen
- 6.3 Zuständigkeiten
- 6.4 Der eigentliche Abschnittsinhalt
 - 6.4.1 Erster Unterpunkt
 - 6.4.2 Zweiter Unterpunkt
 - 6.4.3
- 6.5 Mitgeltende Unterlagen

Was sollte immer im QM-Handbuch beschrieben sein?

Über die Gestltung gibt es keine verbindlichen Vorschriften in der Norm. Man kann also obigem Vorschlag folgen oder eigene Ansätze machen. Allerdings findet man in der Fachliteratur Angaben zu bestimmten Inhalten, die im Handbuch nicht fehlen dürfen.

Im Handbuch sollte immer beschrieben und vorgestellt sein:

1. Die für die QM-Darlegung angewandte Norm (ISO 9001, 9002, TS 16949, QS 9000 usw)
2. Die Qualitätspolitik des Unternehmens mit Grundsatzerklärung der Geschäftsleitung
3. Aufbau und Struktur des Unternehmens und der Abteilung des Qualitätswesens und möglichst auch eine Beschreibung der Produkte.
4. Die Verantwortung und Befugnisse des QM-Beauftragten.
5. Der Aufbau des QM-Systems
6. Die QS-Aktivitäten bezüglich der QS-Elemente mit ihren Forderungen.
7. Revisionsverzeichnis
8. Inkraftsetzung mit Unterschrift des Verantwortlichen

Gestaltungsempfehlungen

- Klare Strukturierung, z.B. die Q-Elemente möglichst in der Reihenfolge der Norm
- Eindeutige und kurze Darstellung, was gemacht und geregelt wird, möglichst mit einer Liste der zugehörigen Verfahrensanweisungen (QM-VA)
- Außer der Geschäftsleitung keine Namen im Organigramm (Datenschutz), diese stehen dann in den internen Unterlagen.
- Erläuterungen von Abkürzungen
- Verteilerliste, Änderungsdienst, Exemplarnummer

Zum QM-Handbuch mitgeltende Dokumente sind die QM-Verfahrensanweisungen und die übrigen Durchführungsbestimmungen. Diese werden aber nur in internen Anhängen geführt, da sie nicht für die Öffentlichkeit bestimmte, sondern betriebsinterne und persönliche Daten enthalten.

Beispiel für die Erstellung eines Abschnittes

Gewählter Abschnitt: QE Beschaffung

Zunächst erfolgen allgemeine Aussagen

6.1 Zweck und Geltungsbereich

Dieses QE beschreibt die Vorgehensweise und die Zuständigkeiten für die Beurteilung von Lieferanten, die Beschaffung, die Beschaffungsdokumentation und die Prüfung von beschafften Produkten. Diese Festlegungen gelten für den gesamten Betrieb.

6.2 Begriffe, Abkürzungen

QM-VA = Verfahrensanweisung
 QM-AA = Arbeitsanweisung
 QM-PA = Prüfanweisung

6.3 Zuständigkeiten

Für die Bestellanforderung ist zuständig:

Betriebs- und Hilfsstoffe	Leiter der Produktion
Investitionsgüter > 800,-DM	Geschäftsführung
Investitionsgüter < 800,-DM	Kostenstellenleiter
Fertigungsmaterial	Leiter der Produktion
Durchführung der Bestellung	Einkauf
Lieferantenbewertung	Leiter Einkauf und Leiter Qualitätswesen

Ab hier beginnt der eigentliche Inhalt des Abschnittes. Für die Gliederung empfiehlt sich die DIN 9001, in diesem Fall Punkt 4.6 Beschaffung (siehe Kasten DIN 9001)

6.4 Verfahren der Beschaffung

6.4.1 Allgemeines

6.4.2 Beurteilung von Lieferanten

Weiteres Beispiel: siehe "Der Qualitätssicherungsberater", ein Muster-Qualitätsmanagement-Handbuch von Uwe Kaufmann und Hermann-Josef Thomann.

Ansonsten werden vielfältige Muster-Handbücher in Zeitschriften und im Internet angeboten.

Darlegungshinweise in der 9001

DIN 9001

4.6 Beschaffung
 4.6.1 Allgemeines
 4.6.2 Beurteilung von Unterauftragnehmern
 4.6.3 Beschaffungsangaben
 4.6.4 Prüfung von beschafften Produkten

Hinweise im Leitfaden der 9004-1

DIN 9004 - 1

9. Qualität der Beschaffung
 9.1 Allgemeines
 9.2 Forderungen an Dokumente
 9.3 Auswahl annehmbarer Unterauftragnehmer
 9.4 Vereinbarung über QM-Darlegung
 9.5 Vereinbarung über Verifizierungsmethoden
 9.6 Vorkehrung zur Beilegung von Streitigkeiten
 9.7 Planung der Eingangsprüfung
 9.8 Qualitätsaufzeichnungen der Zulieferungen