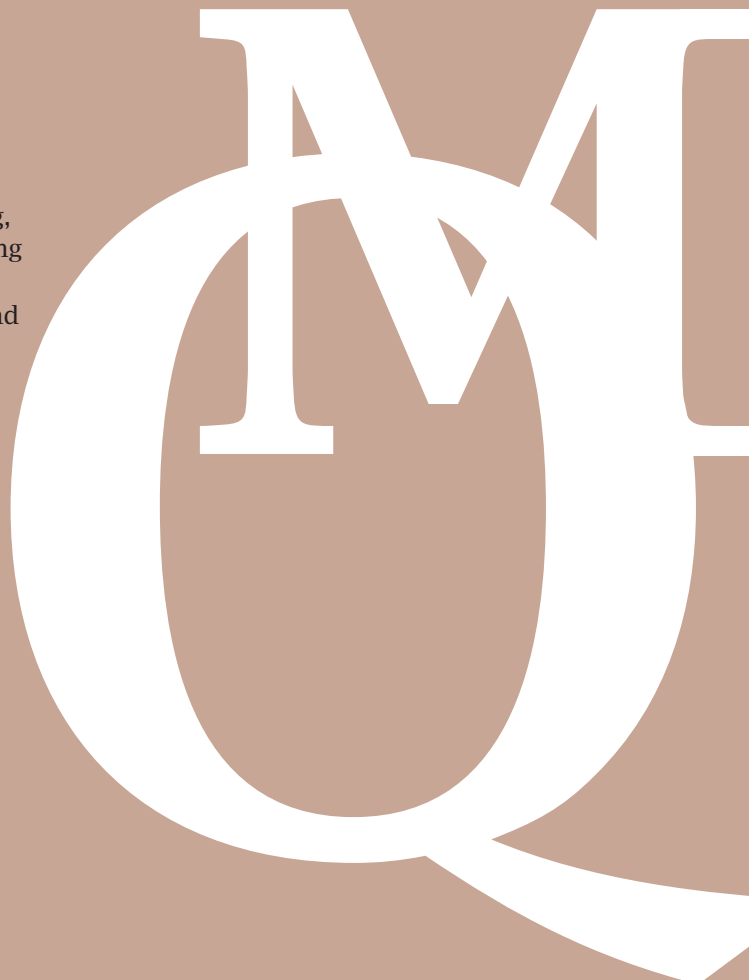


Dokumentation prozessorientierter Managementsysteme

Der Weg zu einer transparenten und sinnvollen Dokumentation

DGQ-Band 12 - 22

- ⊕ Managementbewertung,
Audit und Zertifizierung
- ⊕ Darstellungsformen und
Tools
- ⊕ Dokumentenlenkung
- ⊕ Dokumentenmanagementsysteme (DMS)
- ⊕ Gesetze, Normung
und andere
Regelwerke



Dokumentation prozessorientierter Managementsysteme

Der Weg zu einer transparenten und
sinnvollen Dokumentation



Deutsche Gesellschaft
für Qualität

ausgearbeitet von der Arbeitsgruppe 122 „QM-Dokumentation“
Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V. (DGQ),
August-Schanz-Straße 21 A, D-60433 Frankfurt am Main

DGQ-Band 12-22

Dokumentation prozessorientierter Managementsysteme

Der Weg zu einer transparenten und sinnvollen Dokumentation

2. Auflage 2008

Hrsg.: Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V., Frankfurt

Berlin, Wien, Zürich: Beuth Verlag GmbH,

2007, 184 Seiten, DIN A 5, brosch.,

ISSN 0949-4782

ISBN 3-410-32324-2

Haftungsausschluss

DGQ-Bände sind Empfehlungen, die jedermann frei zur Anwendung stehen. Wer sie anwendet, hat für die richtige Anwendung im konkreten Fall Sorge zu tragen.

Die DGQ-Bände berücksichtigen den zum Zeitpunkt der jeweiligen Ausgabe herrschenden Stand der Technik. Durch das Anwenden der DGQ-Empfehlungen entzieht sich niemand der Verantwortung für sein eigenes Handeln. Jeder handelt insoweit auf eigene Gefahr. Eine Haftung der DGQ und derjenigen, die an der DGQ-Empfehlung beteiligt sind, ist ausgeschlossen.

Jeder wird gebeten, wenn er bei der Anwendung der DGQ-Empfehlungen auf Unrichtigkeiten oder die Möglichkeiten einer unrichtigen Auslegung stößt, dies der DGQ umgehend mitzuteilen, damit etwaige Fehler beseitigt werden können.

Bibliografische Information der Deutschen Bibliothek

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

Nachdruck und Vervielfältigung, auch auszugsweise, nur mit schriftlicher Einwilligung der DGQ © 2008



Inhaltsverzeichnis		Seite
1	Einleitung	13
2	Anforderungen an ein prozessorientiertes Managementsystem	16
2.1	Ermitteln der Anforderungen	16
2.1.1	Interessenpartner und ihre Anforderungen	18
2.1.2	Rechtliche Anforderungen	19
2.2	Von den Anforderungen zur prozessorientierten Managementsystemdokumentation	21
2.3	Aufzeichnungen zum Nachweis erfüllter Forderungen (Nachweisdokumente und Nachweisdaten)	24
2.4	Normative Anforderungen an das Prozessmodell	26
3	Erstellen der prozessorientierten Managementsystemdokumentation	28
3.1	Projektmanagement	28
3.1.1	Projektstart	28
3.1.2	Projektstruktur am Beispiel der Einführung eines Managementsystems	31
3.1.3	Projektdokumentation	36
3.2	Dokumentation des Managementsystems	37
3.2.1	Managementhandbuch	38
3.2.2	Prozessdokumentation	42
3.2.2.1	Prozesslandschaft	46
3.2.2.2	Prozessbeschreibung	49
3.2.3	Anweisungen, Formulare und Checklisten	54
3.2.3.1	Arbeitsanweisungen	54
3.2.3.2	Prüfanweisungen	54
3.2.3.3	Formulare	54
3.2.3.4	Gebrauchsanleitung, Gebrauchsanweisung oder Bedienungsanweisung, Betriebsanleitung	56
3.2.3.5	Betriebsanweisung	57
3.2.3.6	Checklisten	57
3.2.4	Sonstige Dokumente	58
3.2.4.1	Qualitätsmanagementpläne (QM-Pläne)	58
3.2.4.2	Produktionslenkungsplan, Control Plan	58
3.2.4.3	Qualitätssicherungsvereinbarungen (QSV)	59

4	Dokumentenlenkung	60
4.1	Anforderungen an Dokumente	61
4.2	Aufbewahrung der Dokumentation	63
4.2.1	Archivierungsplan	65
4.2.2	Aufbewahrungsfristen	65
4.2.3	Archivierungsort	67
4.2.4	Vernichtung	68
5	Managementbewertung, Audit und Zertifizierung	70
5.1	Managementbewertung	70
5.2	Audit	71
5.3	Zertifizierung	72
6	Darstellungsformen und Tools	80
6.1	Tabellendarstellung	83
6.2	Flussdiagramm, Flowchart	84
6.3	SIPOC-Darstellung	86
6.4	Swimlane-Darstellung	90
6.5	EPK-Darstellung	92
6.6	Gantt-Diagramm/Netzplan	94
6.7	Mind Map	95
7	Dokumentenmanagementsysteme (DMS)	96
8	Gesetze, Normung und andere Regelwerke	102
8.1	Produkthaftung	102
8.2	Qualitätsmanagement - DIN EN ISO 9001 (2008)	107
8.3	Umweltschutz/Umweltmanagement	115
8.3.1	Umweltschutzgesetzgebung	115
8.3.2	Umweltmanagement nach DIN EN ISO 14001	123
8.3.3	Umweltmanagement nach EMAS	128
8.4	Arbeitsschutzmanagement	130
8.5	Risikomanagement	140
8.6	Informationssicherheitsmanagementsystem (ISMS)	143
8.7	Integriertes Managementsystem (IMS)	146
Anhang 1	Literatur/Quellenverzeichnis	148
Anhang 2	Begriffe und Definitionen	151
Anhang 3	Abkürzungsverzeichnis	169
Anhang 4	Beispiel für einen QM-Plan (ISO 10005:2005)	174

Anhang 5	Beispiel für einen Produktionslenkungsplan	175
Anhang 6	Beispiel: Reklamationsmanagement	176
Anhang 7	Beispielhafte Darstellung eines Archivierungsplanes	180
Anhang 8	Gesetzliche Aufbewahrungsfristen	182
Anhang 9	Fragebogen zum DGQ-Band 12-22 „Dokumentation prozessorientierter Managementsysteme“	184

Abbildungsverzeichnis	Seite
Bild 1.1: PDCA-Zyklus (Demingkreis)	14
Bild 2.1: Anforderungen an eine Organisation	17
Bild 2.2: Die drei wichtigsten Rechtsgebiete für Unternehmen	20
Bild 2.3: Dokumentenpyramide	21
Bild 2.4: Ausschnitt aus einer prozessorientierten Dokumentation	22
Bild 2.5: Prozessmodell nach DIN ISO 9000:2005 [3]	27
Bild 3.1: Einflussfaktoren auf den Projekterfolg	30
Bild 3.2: Neue Orientierung in der Organisation	34
Bild 3.3: Prozessorientierung – Neuorientierung der Organisation	35
Bild 3.4: Turtle-Diagramm	42
Bild 3.5: Vorgehensmodell für Prozessmanagement [1]	42
Bild 3.6: Abteilungsdenken und Prozessdenken	44
Bild 3.7: Arten von Prozessen [1]	46
Bild 3.8: Prozesslandkarte	48
Bild 3.9: Detaillierungsgrad Prozesslandschaft	49
Bild 3.10: Verschiedene Blanko-Formulare für Steuererklärungen	55
Bild 4.1: Dokumentenlenkung	60
Bild 4.2: Aufbewahrung von Vorgabedokumenten	63
Bild 4.3: Aufbewahrung von Nachweisdokumenten	64
Bild 5.1: Struktur des Deutschen Akkreditierungsrates (DAR)	73
Bild 6.1: Tabellarische Darstellung des Prozesses „Neue Mitarbeiter einführen“	83
Bild 6.2: Flussdiagramm-Darstellung des Prozesses „Neuen Mitarbeiter einführen“	85
Bild 6.3: Swimlane-Darstellung des Prozesses „Neuen Mitarbeiter einführen“	91
Bild 6.4: EPK-Darstellung des Prozesses „Neuen Mitarbeiter einführen“	93
Bild 6.5: Gantt-Darstellung des Prozesses „Neuen Mitarbeiter einführen“	94
Bild 6.6: Mind-Map „Neuen Mitarbeiter einführen“	95
Bild 7.1: Lebenszyklus von Dokumenten	98
Bild 7.2: mögliche Funktionalitäten/Nutzungsbereiche von Dokumentenmanagementsysteme	99
Bild 8.1: Fehler, die eine Haftung auslösen können [11]	103
Bild 8.2: Überblick über die wichtigsten gesetzlichen Bestimmungen	117
Bild 8.3: Überblick über die gesetzlichen Bestimmungen und Arbeitsschutzrecht	132

Bild 8.4:	Aufsichtsorganisation im Arbeitsschutz	135
Bild 8.5:	Risikomanagementprozess	141
Bild 8.6:	Teilprozess Risikosteuerung und -bewältigung	141
Bild 8.7:	Sicherheitsstrategie	145
Bild 8.8:	IT-Sicherheitskonzept - PDCA	146
Bild 8.9:	Integriertes Managementsystem	147