

Beispiele für mehr Qualität im Unternehmen

1. Anforderungen der ISO 9001:2000

Beispiel

Die Organisation (der Betrieb) muss ein Qualitätsmanagementhandbuch erstellen und aufrechterhalten, das beispielsweise Folgendes enthält: den Anwendungsbereich des Qualitätsmanagementsystems.



Das QM-Handbuch eines mittelständischen Unternehmens enthält eine Erklärung, in der die oberste Leitung das Handbuch in Kraft setzt und für alle Mitarbeiter für verbindlich erklärt. Die Erklärung ist vom Geschäftsführer unterschrieben. Unmittelbar hinter dem Inhaltsverzeichnis befindet sich ein Verzeichnis aller gültigen Kapitel des Handbuchs, jeweils mit Angabe des Freigabedatums und des Revisionsstandes.

2. Anforderungen der ISO 9001:2000

Beispiel

Die Organisation (Betrieb) muss ein Qualitätsmanagementsystem aufbauen, dokumentieren, verwirklichen, aufrechterhalten und dessen Wirksamkeit ständig verbessern. Die Organisation (der Betrieb) muss dazu beispielsweise die Abfolge und Wechselwirkung von Prozessen festlegen, die für das Qualitätsmanagement erforderlich sind.



Ein Hersteller und Lieferant von Reiseverpflegung (Catering) hat zur Beschreibung seiner Prozesse Flussdiagramme mit begleitenden Texten bzgl. der gesamten Organisation und detailliert für die einzelnen Prozesse erstellt.

3. Anforderungen der ISO 9001:2000

Beispiel

Die Leitung muss sicherstellen, dass für Funktionsbereiche und Ebenen innerhalb der Organisation Qualitätsziele festgelegt sind. Die Qualitätsziele müssen messbar sein und mit der Qualitätspolitik in Einklang stehen.



Ein Hotel will seine Zimmer nur dann als wiederbelegbar ausweisen, wenn sie die von dem Hotel festgelegte Qualitätsanforderung erfüllen. Das Ziel gilt ständig. Die Zuständigkeit ist festgelegt.

4. Anforderungen der ISO 9001:2000

Beispiel

Die Organisation (der Betrieb) muss Informationen über die Wahrnehmung der Kunden in der Frage, ob die Organisation die Kundenforderungen erfüllt, überwachen. Die Methoden zur Erlangung und zum Gebrauch dieser Informationen müssen festgelegt werden.



Ein Restaurant legt systematisch Fragebögen auf den Tischen aus und bittet darin die Gäste um Mitteilung ihrer Meinung zu verschiedenen Aspekten der Produkte des Restaurants.