

# QM-System nach ISO 9001:2015

Aufbau - Zertifizierung - Weiterentwicklung

Bearbeitet von  
Michael Thode, Anja Kranefeld, Thomas Schüttenhelm

1. Auflage 2015. Sonstiges.  
ISBN 978 3 8111 2988 7

[Wirtschaft > Management > Qualitätsmanagement](#)

schnell und portofrei erhältlich bei

  
DIE FACHBUCHHANDLUNG

Die Online-Fachbuchhandlung [beck-shop.de](http://beck-shop.de) ist spezialisiert auf Fachbücher, insbesondere Recht, Steuern und Wirtschaft. Im Sortiment finden Sie alle Medien (Bücher, Zeitschriften, CDs, eBooks, etc.) aller Verlage. Ergänzt wird das Programm durch Services wie Neuerscheinungsdienst oder Zusammenstellungen von Büchern zu Sonderpreisen. Der Shop führt mehr als 8 Millionen Produkte.

# Leseprobe

## Kompakt

Es muss die Kommunikation mit den Kunden in Bezug auf Informationen über Produkte und Dienstleistungen, Umgang mit Anfragen, Aufträgen und Verträgen (inklusive Änderungen), Kundenrückmeldungen (inklusive Kundenreklamationen), Handhabung von Kundeneigentum und die Erstellung von Notfallmaßnahmen geregelt sein.

## Mindestanforderungen

Um die Mindestanforderungen der Norm zu erfüllen, müssen Sie die Kommunikation mit dem Kunden steuern. Sorgen Sie dafür, dass Ihre Kunden immer über folgende Details informiert sind:

- über die betroffenen Produkte und Dienstleistungen,
- darüber, wie mit ihren Anfragen, Aufträgen und Verträgen (einschließlich Änderungen an diesen) von Ihrem Unternehmen oder Ihrer Organisation umgegangen wird,
- wie Kundenrückmeldungen und Kundenreklamationen bzgl. der bezogenen Produkte oder Dienstleistungen möglich sind,
- wie das Kundeneigentum gehandhabt und gesteuert wird,
- welche Notfallmaßnahmen gelten und wie weitere Anforderungen dazu gestellt werden können.

## Erläuterungen der Anforderungen

An dieser Stelle ist wieder wichtig zu verstehen, dass die Norm nur fordert, dass etwas getan wird, aber nicht näher spezifiziert, wie Sie etwas tun sollen. Und fast alle dieser Punkte erfüllen Sie in der Regel ganz einfach schon, weil es der gesunde Menschenverstand Ihnen so nahelegt:

Sie kommunizieren auf vielfältigen Wegen (Werbung, Angebote, Anfragen, Reklamationen, Änderungsanfragen etc. über Telefon, E-Mail, Internet, persönlich) mit den Kunden bezüglich Produkten und Dienstleistungen.

Konkrete Beispiele: Da wären z.B. die Angebote, die Sie verschicken, aber auch ganz allgemein Ihre Preisliste, Kataloge oder eine Webseite. All dies ist Kommunikation mit Ihren Kunden.

Ebenfalls gibt es sicherlich Anweisungen (Prozessbeschreibungen), wie mit Anfragen, Aufträgen und Verträgen zu verfahren ist. Erläutern Sie an dieser Stelle, welche Anweisungen dies sind oder verweisen Sie auf mitgeltende Dokumente, zum Beispiel die Prozessanweisung "Angebotserstellung" oder "Vertragsannahme".

Manchmal ist es nötig, die Kommunikation bzgl. Kundenrückmeldungen und Kundenreklamationen zu intensivieren, allerdings nicht nur um der Norm Genüge zu tun, sondern auch weil diese Daten wichtige Informationen für Sie darstellen. Hier wäre es möglich das Ganze so zu kanalisieren, dass jegliche Form von Kundenrückmeldungen an einer Stelle gesammelt wird (wenn Sie einen Qualitätsmanagementbeauftragten haben sollten oder selbst einer sind, dann wäre dies in vielen Fällen die geeignetste Stelle) und dort ausgewertet und abgearbeitet wird. Nicht selten hapert es in Organisationen an der Handhabung und Steuerung von Kundeneigentum. Hilfreich ist hierbei eine Prozessanweisung zum Umgang mit Kundeneigentum,

in der dann auch enthalten ist, wie diese markiert wird und welche Art von Kommunikation erfolgen muss, wenn dieses beschädigt wird oder verloren geht.

Die Erstellung spezifischer Anforderungen zum Notfallmanagement ist etwas schwieriger. Wenn Sie kritische Produkte oder Dienstleistungen haben, dann haben Sie sicherlich auch schon diese Anforderungen. Wenn nicht, dann wäre es eine Überlegung wert, ein Notfallmanagement zu erstellen. Was passiert zum Beispiel, wenn Sie feststellen, dass verschiedene Chargen eines Produkts, welches Sie schon ausgeliefert haben, defekt sind? Dann werden Sie in der Regel einen Rückruf starten. Und genau so etwas ist der Ansatzpunkt: Schaffen Sie eine Prozessanweisung "Rückrufaktion", in der Sie beschreiben, was zu tun ist, wenn dieser Notfall eintreten sollte.

Nachweise der Erfüllung der Anforderungen

Der Nachweis ist über viele verschiedene dokumentierte Informationen und den normal gelebten Geschäftsablauf möglich:

- Angebote
- Webseite
- Preislisten
- Jahresverträge mit Kunden
- Prozessbeschreibungen (zum Beispiel "Angebotserstellung" oder "Auftragsannahme")
- Prozessanweisung Umgang und Kommunikation bzgl. Kundeneigentum
- Prozessanweisungen für Notfallmaßnahmen