

## Inhaltsübersicht

	Seite
<b>0. Vorbemerkungen</b> .....	5
0.1 Zielsetzung des Kompendiums .....	5
0.2 Aufbau und Anwendung des Kompendiums .....	6
<b>1. Teil I: Grundlagen</b> .....	8
1.1 Einführung in das Qualitätsmanagement .....	8
1.2 Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems .....	11
1.2.1 Projektmanagement .....	11
1.2.2 Vorgehen beim Aufbau eines QM-Systems .....	14
1.2.2.1 Planen und Vorbereiten des QM-Systems .....	14
1.2.2.2 Prozessanalyse .....	17
1.2.2.3 Bewerten des Ist-Zustandes .....	19
1.2.2.4 Erarbeiten des QM-Systems .....	20
1.2.2.5 Probelauf des QM-Systems .....	22
1.2.3 Funktion der externen Berater .....	22
1.2.4 Ablauf und Funktion der Zertifizierung .....	23
1.3 Typische QM-Fallen .....	24
1.4 Literatur .....	26
1.5 Verzeichnis der Anlagen zum Teil I: Grundlagen .....	27
Anlage I-1: Übersicht über die Anforderungen der DIN EN ISO 9001 bis 9003 .....	28
Anlage I-2: Vergleichstabelle DIN EN ISO 9001/1994 und ISO 9001/2000 .....	29
Anlage I-3: Checklisten .....	31
Anlage I-4: Strukturierte Vorgehensbeschreibung „Einführung eines QM-Systems“ .....	32
Anlage I-5: Schema zum Strukturieren der Unternehmensprozesse .....	34
<b>2. Teil II: Muster-Qualitätsmanagement-Handbuch</b> .....	36
2.1 Das Unternehmen .....	36
2.1.1 Firmenentwicklung und Leistungsbereiche .....	36
2.1.2 Erklärung des Unternehmens .....	36
2.1.3 Qualitätsleitlinien und -grundsätze .....	37
2.1.4 Organisationsdiagramm und Verantwortlichkeiten .....	37
2.2 Dokumentation des QM-Systems .....	40
2.2.1 Organisation des QM-Systems .....	40
2.2.2 Aufbau, Verteilung und Änderung der QM-Dokumentation .....	40
2.2.3 Anwendungsbereich des QM-Systems .....	42
2.3 Leistungsprozesse .....	42
2.3.1 Akquisition und Angebotsbearbeitung .....	42
2.3.2 Vertragsprüfung .....	43
2.3.3 Arbeitsvorbereitung .....	43
2.3.4 Lieferanten und Nachunternehmer .....	44
2.3.5 Bauausführung und Bauüberwachung .....	45
2.3.6 Abnahme .....	46
2.3.7 Endabrechnung und Auftragsabschluss .....	46

2.4	Leistungsunterstützung .....	46
2.4.1	Verbesserungsmaßnahmen .....	46
2.4.2	Kundendienst .....	47
2.4.3	Qualitätsaufzeichnungen .....	47
2.5	Mitgeltende Unterlagen .....	47
2.5.1	Abschnitt 1 "Das Unternehmen" .....	47
2.5.2	Abschnitt 2 "Dokumentation des QM-Systems" .....	47
2.5.3	Abschnitt 3 "Leistungsprozesse" .....	47
2.5.4	Abschnitt 4 "Leistungsunterstützung" .....	48
<b>3.</b>	<b>Teil III: Muster für mitgeltende Unterlagen</b> .....	<b>50</b>
3.1	Muster für mitgeltende Unterlagen zum QM-Handbuchkapitel 1 "Das Unternehmen" .....	50
3.1.1	Stellenbeschreibungen (SB) (exemplarisch) .....	50
3.2	Muster für mitgeltende Unterlagen zum QM-Handbuchkapitel 2 "Dokumentation des QM-Systems" .....	52
3.2.1	Verfahrensanweisung "Dokumentenlenkung" .....	52
3.2.2	Dokumentenmatrix .....	54
3.3	Muster für mitgeltende Unterlagen zum QM-Handbuchkapitel 3 "Leistungsprozesse" .....	55
3.3.1	Verfahrensanweisung "Angebotsbearbeitung" .....	55
3.3.1.1	Checkliste "Erstellen des Angebotes" .....	57
3.3.2	Verfahrensanweisung "Sondervorschläge / Unternehmervarianten" .....	58
3.3.3	Verfahrensanweisung "Einkauf" .....	60
3.3.3.1	Checkliste " Beschaffungsdokumente" .....	62
3.3.3.2	Formular "Lieferantenbewertung" .....	63
3.3.4	Muster - Qualitätsmanagementplan .....	65
3.3.5	Verfahrensanweisung "Arbeitsvorbereitung" .....	74
3.3.5.1	Formular "Baustelleneröffnungsgespräch Auftraggeber" .....	77
3.3.5.2	Formular "Kalkulationsinformationen / Koordinierungsgespräch zwischen Kalkulation und Bauleitung" .....	80
3.3.6	Verfahrensanweisung " Straßenbau" .....	85
3.3.6.1	Arbeitsanweisung "Bauausführung" .....	87
3.3.6.2	Arbeitsanweisung "Prüfungen" .....	91
3.3.6.3	Gewerkspezifische Prüfliste "Asphalteinbau" .....	96
3.3.6.4	Arbeitsanweisung "Projektaktenordnung" .....	97
3.4	Muster für mitgeltende Unterlagen zum QM-Handbuchkapitel 4 "Leistungsunterstützung" .....	102
3.4.1	Verfahrensanweisung "Durchführung von Korrekturmaßnahmen" .....	102
3.4.2	Verfahrensanweisung "Interne Audits" .....	104
3.4.2.1	Formular "Interne Audits" .....	107
3.4.3	Checkliste "Schulungsthemen" .....	108
<b>4.</b>	<b>Teil IV: Weitere Hilfen zur Einführung</b> .....	<b>110</b>
4.1	Checklisten zur Kontrolle der Normenanforderungen .....	110
4.1.1	CL QM-Element 1 "Verantwortung der obersten Leitung" .....	110
4.1.2	CL QM-Element 2 "Qualitätsmanagementsystem" .....	110
4.1.3	CL QM-Element 3 "Vertragsprüfung" .....	111
4.1.4	CL QM-Element 4 "Designlenkung" .....	111

4.1.5	CL QM-Element 5 "Lenkung der Dokumente und Daten" .....	112
4.1.6	CL QM-Element 6 "Beschaffung" .....	112
4.1.7	CL QM-Element 7 "Lenkung der vom Kunden beigestellten Produkte" .....	113
4.1.8	CL QM-Element 8 "Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit von Produkten" .....	113
4.1.9	CL QM-Element 9 "Prozesslenkung" .....	114
4.1.10	CL QM-Element 10 "Prüfungen" .....	114
4.1.11	CL QM-Element 11 "Prüfmittel" .....	115
4.1.12	CL QM-Element 12 "Prüfstatus" .....	115
4.1.13	CL QM-Element 13 "Lenkung fehlerhafter Produkte" .....	116
4.1.14	CL QM-Element 14 "Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen" .....	116
4.1.15	CL QM-Element 15 "Handhabung, Lagerung, Verpackung, Konservierung und Versand" .....	117
4.1.16	CL QM-Element 16 "Qualitätsaufzeichnungen" .....	117
4.1.17	CL QM-Element 17 "Interne Audits" .....	118
4.1.18	CL QM-Element 18 "Schulung" .....	118
4.1.19	CL QM-Element 19 "Wartung" .....	119
4.1.20	CL QM-Element 20 "Statistische Methoden" .....	119
4.2	Hinweise zur Ausgestaltung von mitgeltenden Unterlagen .....	120
4.2.1	Aufbau eines Qualitätsmanagementplans .....	120
4.2.1.1	Allgemeines .....	120
4.2.1.2	Zuständigkeiten und Verantwortung .....	120
4.2.1.3	Vorgehensweise bei der Aufstellung eines QM-Plans .....	120
4.2.1.4	Gliederung eines QM-Plans .....	121
4.2.2	Aufbau von Verfahrens- und Arbeitsanweisungen .....	121
4.2.2.1	Aufbau von Verfahrensanweisungen (VA) .....	121
4.2.2.2	Aufbau von Arbeitsanweisungen (AA) .....	121