

[Logo der Organisation]

[Name der Organisation]

**Commented [9A1]:** Alle in diesem Dokument mit eckigen Klammern [] gekennzeichneten Felder müssen ausgefüllt werden.

## VERFAHREN FÜR PRODUKTION UND DIENSTLEISTUNGSERBRINGUNG

**Commented [9A2]:** Löschen, wenn Organisation nur Dienstleistungen anbietet.

Code:	
Version:	0.1
Erstellt von:	
Genehmigt von:	
Datum der Version:	
Unterschrift:	

**Commented [9A3]:** Wenn Sie mehr über Produktion und Dienstleistungserbringung erfahren möchten, siehe:

- Artikel: Understanding Product & Service Provision in ISO 9001 <http://advisera.com/9001academy/blog/2014/10/07/understanding-product-service-provision-iso-9001/>
- Kostenloser Online-Kurs ISO 9001-Grundkurs <http://training.advisera.com/course/iso-90012015-foundations-course/>

**Commented [9A4]:** Löschen, wenn Organisation keine Dienstleistungen anbietet.

**Commented [9A5]:** Dies ist ein universelles Verfahren für Produktion und Dienstleistungserbringung. Wenn das Unternehmen irgendwelche der zusätzlichen Verfahren in diesem Ordner anwendet, wird dieses Verfahren nicht angewendet.

**Commented [9A6]:** An bestehende Praxis in der Organisation anpassen.

### Verteilerliste

**Commented [9A7]:** Nur notwendig, wenn das Dokument in Papierform ist, ansonsten sollte diese Tabelle gelöscht werden.

Kopie Nr.	Verteilt an	Datum	Unterschrift	Zurückgesendet	
				Datum	Unterschrift

## Change-Historie

Datum	Version	Erstellt von	Beschreibung des Change
	0.1	9001Academy	Grundlegende Dokumentenstruktur

## Inhaltsverzeichnis

<b>1. ZWECK, ANWENDBEREICH UND ANWENDER</b> .....	<b>3</b>
<b>2. REFERENZDOKUMENTE</b> .....	<b>3</b>
<b>3. PRODUKT- UND DIENSTLEISTUNGSREALISIERUNG</b> .....	<b>4</b>
3.1. PROZESSABLAUF.....	4
3.2. PLANUNG PRODUKT UND DIENSTLEISTUNGSREALISIERUNG.....	5
3.2.1. <i>Definition von Ressourcen für die Produktion und Dienstleistungserbringung</i> .....	5
3.2.2. <i>Validierung von Produktion und Dienstleistungserbringung</i> .....	5
3.2.3. <i>Identifizierung und Rückverfolgbarkeit</i> .....	5
3.3. REALISIERUNG PRODUKTION UND DIENSTLEISTUNGSERBRINGUNG.....	5
3.3.1. <i>Verfügbarkeit von Informationen, welche Produkt- oder Dienstleistungsmerkmale definieren</i> ...	6
3.3.2. <i>Verfügbarkeit von Arbeitsanweisungen</i> .....	6
3.3.3. <i>Einsatz adäquater Geräte</i> .....	6
3.3.4. <i>Kundeneigentum</i> .....	6
3.3.5. <i>Durchführung von Messungen und Überwachung</i> .....	6
3.3.6. <i>Kontrolle von Änderungen</i> .....	6
3.3.7. <i>Produktfreigabe, Lieferung und Aktivitäten nach der Lieferung</i> .....	6
3.4. PRODUKTERHALTUNG.....	7
3.5. PROZESSABLAUF PRODUKTION UND DIENSTLEISTUNGSERBRINGUNG.....	7
3.6. BEHEBUNG VON NICHTKONFORMITÄTEN.....	8
<b>4. VERWALTUNG VON AUFZEICHNUNGEN, DIE AUF BASIS DIESES DOKUMENTS AUFBEWAHRT WERDEN</b> ...	<b>9</b>
<b>5. ANHÄNGE</b> .....	<b>10</b>

## 1. Zweck, Anwendungsbereich und Anwender

Der Zweck dieses Verfahrens ist, den Prozess der Produktion entsprechend den geforderten Mengen und Terminen und in Übereinstimmung mit den Anforderungen an die Produktqualität, sowie den Prozess der Dienstleistungserbringung entsprechend den Kundenanforderungen zu beschreiben.

Das Verfahren wird bei der Realisierung des Produktions- und Dienstleistungs-Prozesses angewendet.

Anwender dieses Dokuments sind die verantwortlichen Personen für den Prozess der Produktion und Dienstleistungserbringung bei [Name der Organisation].

## 2. Referenzdokumente

- ISO 9001:2015 Norm, Abschnitte 8.5; 8.6
- Verfahren zur Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen
- Verfahren für Kompetenzen, Schulung und Sensibilisierung
- Verfahren für Beschaffung und Evaluierung von Lieferanten
- Verfahren für Design und Entwicklung
- Verfahren zur Lagerhaltung
- Verfahren für das Management von Nichtkonformitäten und Korrekturmaßnahmen
- Verfahren für Instandhaltung von Einrichtungen und Messeinrichtungen
- [Arbeitsanweisungshandbücher]

**Commented [9A8]:** Dies ist ein allgemeines Verfahren für Produktion und Dienstleistungserbringung. Wenn das Unternehmen irgendwelche der zusätzlichen Verfahren in diesem Ordner anwendet, ist dieses Verfahren nicht notwendig.

**Commented [9A9]:** Löschen, wenn die Organisation nur Dienstleistungen anbietet.

**Commented [9A10]:** Löschen, wenn die Organisation keine Dienstleistungen anbietet.

**Commented [9A11]:** Löschen, wenn die Organisation nur Dienstleistungen anbietet.

**Commented [9A12]:** Löschen, wenn die Organisation keine Dienstleistungen anbietet.

**Commented [9A13]:** Löschen, wenn die Organisation nur Dienstleistungen anbietet.

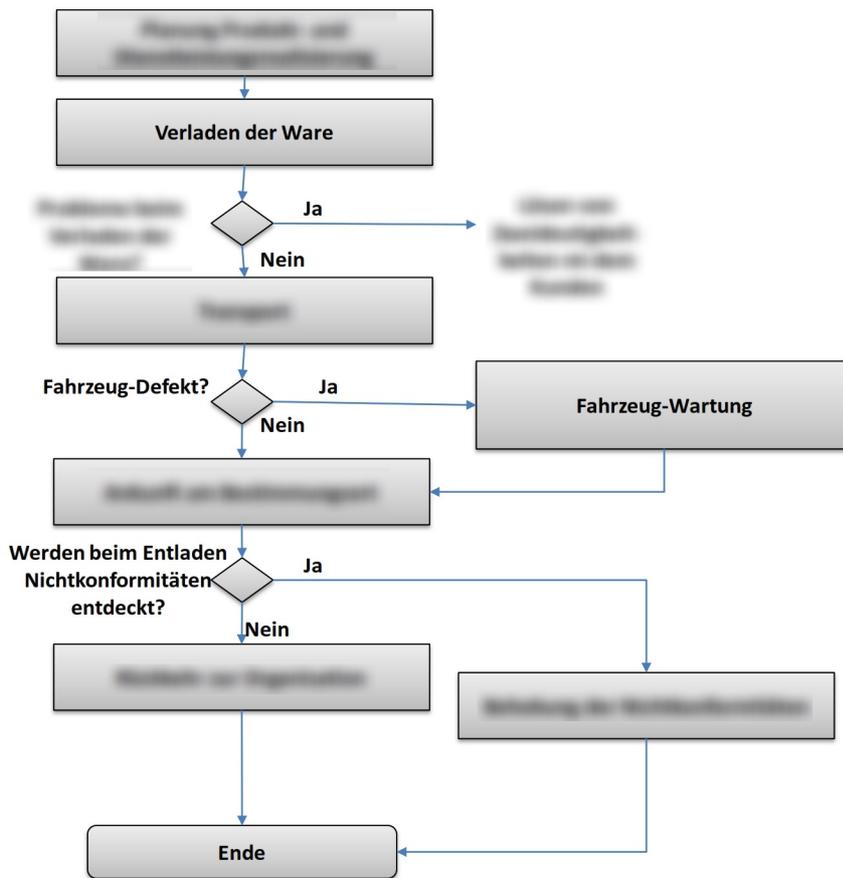
**Commented [9A14]:** Löschen, wenn die Organisation keine Dienstleistungen anbietet.

**Commented [9A15]:** Listen Sie die Namen von in diesem Prozess verwendeten Betriebsanleitungen auf.

### 3. Produkt- und Dienstleistungsrealisierung

#### 3.1. Prozessablauf

- Commented [9A16]:** Löschen, wenn die Organisation nur Dienstleistungen anbietet.
- Commented [9A17]:** Löschen, wenn die Organisation keine Dienstleistungen anbietet.
- Commented [9A18]:** Dies ist nur ein Beispiel eines Prozessablaufs eines Transportservices – Sie sollten Ihren eigenen Prozessablauf erstellen, der für Ihr Produkt oder Ihre Dienstleistung spezifisch ist.



### 3.2. Planung Produkt und Dienstleistungsrealisierung

#### 3.2.1. Definition von Ressourcen für die Produktion und Dienstleistungserbringung

Entsprechend [Name des Dokuments] füllt [Job-Titel] einen internen Beschaffungsauftrag aus, der

[Job-Titel] definiert, welche Arbeitsanweisungen bei der Produktrealisierung angewendet werden. Die

[Job-Titel] erstellt den Qualitätsplan, der die notwendigen Aktivitäten für Verifizierung,

#### 3.2.2. Validierung von Produktion und Dienstleistungserbringung

[Job-Titel] muss die Validierung aller Prozesse der Produktion und Dienstleistungserbringung vornehmen, wo

- Es nicht möglich ist, durch Messung zu bestätigen, dass ein Produkt oder eine Dienstleistung den Kundenanforderungen entspricht,

Gegebenenfalls muss [Job-Titel] als Teil der Validierung das Folgende bestimmen:

- Kriterien für die Überprüfung und Genehmigung des Prozesses
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- den Bedarf einer Re-Validierung

[Job-Titel] erstellt die erforderlichen Aufzeichnungen, um den Nachweis zu erbringen, dass die Realisierung der Prozesse und die sich daraus ergebenden Produkte den vorher definierten Anforderungen entsprechen.

#### 3.2.3. Identifizierung und Rückverfolgbarkeit

[Job-Titel] muss das Produkt während des gesamten Produktionsprozesses identifizieren und

### 3.3. Realisierung Produktion und Dienstleistungserbringung

Die Produktion erfolgt unter kontrollierten Arbeitsbedingungen, was eine Einhaltung aller

**Commented [9A19]:** Z.B. Produktionsplan, Kundenanforderung, Projekt, usw.

**Commented [9A20]:** z.B. Produktionsleiter

**Commented [9A21]:** Löschen, wenn Abschnitt 8.3 von ISO 9001:2015 ausgenommen ist.

**Commented [9A22]:** z.B. Lagerleiter

**Commented [9A23]:** z.B. Produktionsleiter

**Commented [9A24]:** z.B. Produktionsleiter

**Commented [9A25]:** z.B. Produktionsleiter

**Commented [9A26]:** Löschen, wenn es keine Prozesse gibt, die eine Validierung erfordern; siehe Qualitätshandbuch.

**Commented [9A27]:** Zum Beispiel Lackdicke von lackiertem Kabel.

**Commented [9A28]:** z.B. Schweißen – Techniken zum Testen von Schweißkompaktheit geben keine Informationen über deren Stärke oder wenn die Dienstleistungserbringung sofort erfolgt und darauffolgendes Testen verhindert.

**Commented [9A29]:** Das ist im Qualitätsplan eingetragen.

**Commented [9A30]:** Das ist im Qualitätsplan eingetragen.

**Commented [9A31]:** Das wird getan, wenn die vorherige Validierung nicht die erwarteten Ergebnisse brachte.

**Commented [9A32]:** An Organisation anpassen.

**Commented [9A33]:** z.B. Seriennummer, Arbeitsauftrags-ID, Barcode, Software-ID, Ablaufdatum, Produktionsdatum, Kennzeichnung, Buchhaltungsunterlagen, usw.

erforderlichen Dokumenten definiert sind, impliziert. Bei einer Beeinträchtigung der

**Commented [9A34]:** Das bezieht sich auf gesetzliche und behördliche Bestimmungen.

### 3.3.1. Verfügbarkeit von Informationen, welche Produkt- oder Dienstleistungsmerkmale definieren

In der zyklischen Produktion sammelt [Job-Titel] Informationen über Produktmerkmale aus folgenden Quellen [benennen Sie die Quellen]:

**Commented [9A35]:** z.B. Produktspezifikation, gesetzliche und behördliche Vorschriften, Anleitungen, Kataloge, usw.

**Commented [9A36]:** Löschen, wenn es keine zyklische Produktion gibt.

definiert].

**Commented [9A37]:** z.B. Kundenanfrage, Projektaufgabe, usw.

### 3.3.2. Verfügbarkeit von Arbeitsanweisungen

[Job-Titel] ist verantwortlich für die Erstellung von Arbeitsanweisungen für die folgenden

**Commented [9A38]:** Löschen, wenn die Organisation nicht diese Art von Produktion durchführt.

### 3.3.3. Einsatz adäquater Geräte

[Job-Titel] ist dafür verantwortlich sicherzustellen, dass alle Geräte in operativem Zustand sind und,

**Commented [9A39]:** Arbeitsanweisungen werden für

**Commented [9A40]:** z.B. Wartungsoperator

**Commented [9A41]:** z.B. Produktionsleiter

Wenn die Anforderungen für die Geräterwartung und das Arbeitsumfeld vom Kunden oder durch Anforderungen verantwortlich.

**Commented [9A42]:** z.B. Leiter der Wartungsabteilung

### 3.3.4. Kundeneigentum

[Job-Titel] ist verantwortlich für die Identifizierung, Verifizierung und den Schutz von Eigentum von Kunden oder von externen Anbietern, das zur Verwendung oder Implementierung in einem Produkt

**Commented [9A43]:** Das kann gelöscht werden, wenn die Organisation kein Kundeneigentum verwendet. Siehe Qualitätshandbuch.

[Job-Titel] den Eigentümer unter Verwendung der Meldung an Kunden über Änderungen ihres Eigentums.

### 3.3.5. Durchführung von Messungen und Überwachung

[Job-Titel] muss die Verfügbarkeit von Überwachungs- und Messungsressourcen sicherstellen und

**Commented [9A44]:** z.B. Produktionsleiter, Technik-Ingenieur usw.

### 3.3.6. Kontrolle von Änderungen

[Job-Titel] überprüft und kontrolliert Änderungen für die Produktion und Dienstleistungserbringung,

**Commented [9A45]:** Andere Aufzeichnungen können zusätzlich zum Qualitätsplan definiert werden, z.B. Aufzeichnungen der Überwachung von Temperatur, Druck, Feuchtigkeit usw.

### 3.3.7. Produktfreigabe, Lieferung und Aktivitäten nach der Lieferung

[Name der Organisation]

[Job-Titel] ist verantwortlich, in den entsprechenden Phasen festzustellen, in welchem Ausmaß die

Unterzeichnung der Aufzeichnung für Produkt und Dienstleistungs-Konformität und Genehmigung

Verfahren zur Kontrolle nichtkonformer Produkte und dem Verfahren für Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen behandelt.

[Job-Titel] stellt sicher, dass die Freigabe von Produkten und Dienstleistungen an den Kunden nicht

[Job-Titel] definiert das Ausmaß der erforderlichen Aktivitäten nach Lieferung, unter Berücksichtigung von:

- der Art, Verwendung und der geplanten Lebenszeit von Produkten und Dienstleistungen
- Kundenanforderungen
- Aufzeichnungen über Serviceaktivitäten

Während der Serviceaktivitäten ist [Job-Titel] verpflichtet, Korrekturen von Nichtkonformitäten unter

### 3.4. Produkterhaltung

[Job-Titel] ist für die Erhaltung von Produkten während der Produktion und

Während der Lagerung ist [Job-Titel] für die Erhaltung und die Lagerungsbedingungen für Produkte

[Job-Titel] ist für die Erhaltung von Produkten während des Transports verantwortlich.

### 3.5. Prozessablauf Produktion und Dienstleistungserbringung

[Beschreibung aller Aktivitäten des Prozessablaufs]

[Beispiel Organisation der Dienstleistungserbringung:

**Commented [9A46]:** An Bedürfnisse der Organisation anpassen.

**Commented [9A47]:** Dies sollte gelöscht werden, wenn die Organisation ausschließlich serviceorientiert ist.

**Commented [9A48]:** z.B. Produktionsleiter

**Commented [9A49]:** z.B. Lagerleiter

**Commented [9A50]:** z.B. Fahrer

**Commented [9A51]:** Beschreiben Sie hier alle Aktivitäten im

### 3.5. Prozessablauf Transportservice

Nach Unterzeichnung des Vertrags und Definition von Art, Menge, Gewicht und Bestimmungsort der Ware, wird die Fahrzeugplanung, Anzahl der Transporteinheiten,

#### 3.5.1 Verladung der Ware

Entsprechend dem Transportauftrag, entscheidet der Logistik-Manager, wie viele Fahrzeuge und

Warenmenge der Transportauftrag umfasst, sowie die Anzahl für die Verladung der Ware. Die Fahrzeugplanung erfolgt in einem koordinierten Team mit dem Fahrer, der sich die Fahrer stellen, die die Verladung erfolgt.

Nach dem Verladen der Ware inspiziert der Logistik-Manager die Menge und andere Parameter, die im Transportauftrag und im Lieferschein definiert sind. Ist alles korrekt, genehmigt der Logistik-Manager den Versand, ansonsten kontaktiert er den Kunden, um Unklarheiten zu klären.

#### 3.5.2 Transport

Die Fahrten folgen der vom Kunden und Logistik-Manager definierten Transportroute.

Die Fahrer des Transportdienstes, sowie die Fahrer unterstützen beim Einladen der Transporteinheiten, sowie der Warenplanung und Kontrolle.

#### 3.5.3 Ankunft am Bestimmungsort

Nach Ankunft am Bestimmungsort überprüft der Fahrer die Warenabmessungen in den Lagerbereichen und beaufsichtigt das Entladen.

Der Fahrer und Lagerbetreiber inspizieren die entladene Ware und wenn alles in Ordnung ist, überprüften die Lagerbetreiber die Abmessungen und Gewicht der Ware, die entladen wurde, um sicherzustellen, dass alles in Ordnung ist.

In Fällen, in denen es eine Differenz zwischen der Warenmenge im Lieferschein und der entladenen Ware gibt, macht der Lagerbetreiber einen Vermerk der Abweichung, der vom Fahrer durch den Logistik-Manager bestätigt werden muss.

Der Logistik-Manager agiert dann entsprechend dem Verfahren für nichtkonforme Dienstleistung.

Die Fahrer des Transportdienstes, sowie die Fahrer unterstützen bei Menge und Gewicht der Ware.

#### 3.5.4 Rückkehr zur Organisation

Der Fahrer kontaktiert auf seinem Rückweg den Logistik-Manager, der ihn zu einem anderen Standort führt, um die Transporteinheiten zu kontrollieren.

Nach seiner Ankunft übergibt der Fahrer den Logistik-Manager und überlässt das Fahrzeug an seinen Parkplatz.]

### 3.6. Behebung von Nichtkonformitäten

[Name der Organisation]

Tritt eine Nichtkonformität eines Prozesses oder Produkts auf, informiert die Person, welche die [Job-Titel] dem Verfahren zur Kontrolle von nicht-konformen Produkten agiert.

Kann die Nichtkonformität behoben werden, [Job-Titel] dem Verfahren zur Kontrolle nicht-konformer Produkte und dem Verfahren für Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen, kann jedoch [Job-Titel]

**Commented [9A52]:** z.B. Schichtleiter

#### 4. Verwaltung von Aufzeichnungen, die auf Basis dieses Dokuments aufbewahrt werden

Name der Aufzeichnung	Code	Aufbewahrung			Verantwortlichkeit
		Aufbewahrungszeit	Ort	Schutz	
Produktspezifikation	PR.10.1	2 Jahre	[Büro des Produktionsleiters]	Aufzeichnungen werden im Aktenschrank aufbewahrt [Beschreibung von Name/Ort]	[Job-Titel]
Aufzeichnung der Produkt-/Dienstleistungskonformität	PR.10.2	2 Jahre	[Büro des Produktionsleiters]	Aufzeichnungen werden im Aktenschrank aufbewahrt [Beschreibung von Name/Ort]	[Job-Titel]
Qualitätsplan	PR.10.3	2 Jahre	[Büro des Produktionsleiters]	Aufzeichnungen werden im Aktenschrank aufbewahrt [Beschreibung von Name/Ort]	[Job-Titel]
Meldung an Kunden über Änderung an ihres Eigentum	PR.10.4	2 Jahre	[Büro des Produktionsleiters]	Aufzeichnungen werden im Aktenschrank aufbewahrt [Beschreibung von Name/Ort]	[Job-Titel]

**Commented [9A53]:** Passen Sie die Informationen in dieser Spalte der normalen Praxis in Ihrem Unternehmen an.

**Commented [9A54]:** Passen Sie die Informationen in dieser Spalte der normalen Praxis in Ihrem Unternehmen an.

**Commented [9A55]:** Ist die Aufzeichnung in elektronischer Form, tragen Sie den Ordernamen im Computer des Produktionsleiters ein.

**Commented [9A56]:** Ist die Aufzeichnung in elektronischer Form, tragen Sie den Ordernamen im Computer des Produktionsleiters ein.

**Commented [9A57]:** Ist die Aufzeichnung in elektronischer Form, tragen Sie den Ordernamen im Computer des Produktionsleiters ein.

**Commented [9A59]:** Ist die Aufzeichnung in elektronischer Form, tragen Sie den Ordernamen im Computer des Produktionsleiters ein.

**Commented [9A58]:** Dieses Dokument ist unnötig, wenn die Organisation kein Kundeneigentum aufbewahrt oder damit arbeitet.

Aufzeichnung zur Rückverfolgbarkeit	PR.10.5	2 Jahre	[Büro des Produktionsleiters]	Aufzeichnungen werden im Aktenschrank aufbewahrt [Beschreibung von Name/Ort]	[Job-Titel]
Aufzeichnung der Überprüfungen der Produktions-/Dienstleistungsänderungen	PR.10.6	2 Jahre	[Büro des Produktionsleiters]	Aufzeichnungen werden im Aktenschrank aufbewahrt [Beschreibung von Name/Ort]	[Job-Titel]
Produktionsplan	PR.10.7	2 Jahre	[Büro des Produktionsleiters]	Aufzeichnungen werden im Aktenschrank aufbewahrt [Beschreibung von Name/Ort]	[Job-Titel]
Produktionsverzeichnis	PR.10.8	2 Jahre	[Büro des Produktionsleiters]	Aufzeichnungen werden im Aktenschrank aufbewahrt [Beschreibung von Name/Ort]	[Job-Titel]

**Commented [9A60]:** Ist die Aufzeichnung in elektronischer Form, tragen Sie den Ordnernamen im Computer des Produktionsleiters ein.

**Commented [9A61]:** Ist die Aufzeichnung in elektronischer Form, tragen Sie den Ordnernamen im Computer des Produktionsleiters ein.

**Commented [9A62]:** Ist die Aufzeichnung in elektronischer Form, tragen Sie den Ordnernamen im Computer des Produktionsleiters ein.

**Commented [9A63]:** Ist die Aufzeichnung in elektronischer Form, tragen Sie den Ordnernamen im Computer des Produktionsleiters ein.

## 5. Anhänge

- Anhang 1 – Produktspezifikation
- Anhang 2 – Aufzeichnung der Produkt-/Dienstleistungskonformität
- Anhang 3 – Qualitätsplan
- Anhang 4 – Meldung an Kunden über Änderung an ihrem Eigentum
- Anhang 5 – Aufzeichnung zur Rückverfolgbarkeit
- Anhang 6 – Aufzeichnung der Überprüfungen der Produktions-/Dienstleistungsänderungen
- Anhang 7 – Produktionsplan
- Anhang 8 – Produktionsverzeichnis