

[Organisations-Logo]

[Organisations-Name]

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

VERFAHREN FÜR MANAGEMENT REVIEW

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

Comment [9A2]: Anpassen an bestehende Praxis in Organisation.

Verteilerliste

Kopie Nr.	Verteilt an	Datum	Unterschrift	Zurückgesendet	
				Datum	Unterschrift

Comment [9A3]: Nur nötig, wenn Dokument in Papierform, sonst sollte diese Tabelle gelöscht werden.

Change-Historie

Datum	Version	Erstellt von	Change-Beschreibung
	0.1	9001Academy	Gliederung Basisdokument

Inhaltsverzeichnis

1. ZWECK, ANWENDUNGSBEREICH UND ANWENDER	3
2. REFERENZDOKUMENTE.....	3
3. DURCHFÜHRUNG VON MANAGEMENT-REVIEWS	3
3.1. MANAGEMENT REVIEW-METHODEN.....	3
3.2. PERIODISCHER MANAGEMENT-REVIEW	3
3.2.1. <i>Review Input</i>	4
3.2.2. <i>Zusätzlicher Management-Review</i>	5
3.3. REVIEW-OUTPUT.....	6
4. HANDHABUNG VON AUF BASIS DIESES DOKUMENTS AUFBEWAHRTEN AUFZEICHNUNGEN.....	6
5. ANHÄNGE	7

1. Zweck, Anwendungsbereich und Anwender

Zweck dieses Verfahrens ist, systematische und periodische Reviews des Quality System-Managements durch [Topmanagement] sicherzustellen, um Möglichkeiten zur Optimierung und den Bedarf an Änderungen, einschließlich der Qualitäts-Richtlinien und Qualitätsziele, zu evaluieren.

Comment [9A4]: Anpassen an Organisationsstruktur des Unternehmens.

Das Verfahren wird für alle Prozesse im Rahmen des QMS angewendet.

Anwender dieses Dokuments sind [Mitglieder des Topmanagements und des mittleren Managements] von [Organisations-Name].

Comment [9A5]: Anpassen an Praxis in Organisation.

2. Referenzdokumente

- ISO 9001 Standard, Klauseln 5.4 und 5.6
- Qualitäts-Handbuch

3. Durchführung von Management-Reviews

Der CEO, gemeinsam mit dem mittleren Management und dem Management-Vertreter führt den Management-Review durch.

Comment [9A6]: Anpassen an Organisationsstruktur des Unternehmens.

3.1. Management Review-Methoden

Der Management-Review kann auf folgende Weise durchgeführt werden:

- Meetings mit zuvor definierter Agenda, definierten Vorgehen und ausdrücklich festgelegten Maßnahmen
- Telefon- oder Internet-Konferenz
- Teilweise Reviews auf verschiedenen Ebenen der Organisation, mit Bericht an das Topmanagement, das einen abschließenden Review entsprechend den gesammelten Daten durchführt
- Berücksichtigung von Elementen, die eine globale Betrachtung des Systems bieten, anstatt geringfügige und isolierte Probleme zu behandeln

3.2. Periodischer Management-Review

[Job-Titel] organisiert das Meeting mit dem mittleren Management und dem Management-Vertreter. Weitere Mitarbeiter werden, soweit erforderlich, zur Teilnahme an diesem Review eingeladen.

Comment [9A7]: Anpassen an Organisationsstruktur des Unternehmens.

Ziel des Reviews ist, ein kontinuierliches QMS sicherzustellen:

1. Eignung – Der Wert über Eigenschaften zu verfügen, die für den spezifischen Zweck die richtigen sind. Ein Quality Management System sollte in der Lage sein, unter Nutzung einer verteilbaren Anzahl der organisatorischen Ressourcen den derzeitigen Performance level aufrechtzuerhalten.

2. Angemessenheit – *Ausreichend zur Erfüllung einer Anforderung oder zur Deckung eines Bedarfs*. Ein Quality Management System sollte fähig sein, geltenden Anforderungen zu entsprechen, einschließlich jenen, die von der Organisation dem Kunden oder geltenden Standards und/oder Bestimmungen festgelegt wurden
3. Effektivität – *Adäquat zur Erfüllung eines Zweckes; Produzieren des geplanten oder erwarteten Ergebnisses*. Ein Quality Management System sollte der Organisation ermöglichen, ihren eigenen Bedürfnissen, jenen des Kunden und jenen von anderen interessierten Parteien, zu entsprechen.

3.2.1. Review Input

Zumindest die folgenden Informationen und Daten werden während eines Management-Reviews präsentiert:

- *Interne und externe Qualitäts-Audits*

Der Management-Vertreter präsentiert Ergebnisse von internen und/oder externen Quality System-Audits. Dazu gehören Zusammenfassungen der Ergebnisse des Zyklus, der Häufigkeit von Audit-Ergebnissen gegenüber bestimmten Elementen des Qualitätsystems, sowie Diskussionen über besonders wichtige Erkenntnisse.

- *Kunden-Feedback*, einschließlich:
 - Kundenzufriedenheit
 - Kundeninformationen
 - Ergebnisse von Kundenbesuchen/Audits

[Job-Titel] präsentiert Zusammenfassungen von Kunden-Feedback und Reklamationen, einschließlich einer Trendanalyse für bestimmte Kategorien, Status der Kundenzufriedenheit und Trends.

- *Prozess-Performance und Produkt-Konformität*

Der Management-Vertreter präsentiert in der Matrix der Key Performance Indicators eingetragene und überwachte Qualitäts-Performance-Daten.

- *Status von Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen*

Der Management-Vertreter präsentiert die risikoreichsten Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen, die in der Periode implementiert wurden und den Status anhängiger Maßnahmen.

- *Nachfass-Aktionen aus früheren Management-Reviews*

Der Management-Vertreter berichtet über den Status von Maßnahmenpunkten aus früheren Meetings. Punkte, die nicht abgeschlossen sind, werden als fortlaufende Aktionen weitergeführt und werden als solche im Protokoll vermerkt.

- *Änderungen, die das Qualitätsmanagement betreffen*

Der Management-Vertreter teilt alle Dienstleistungserbringungen, Prozesse, Kapazitäten oder andere operationelle oder organisatorische Änderungen heraus, die das

Comment [9A8]: Die folgenden Inputs für den Management Review sind nach dem ISO 9001-Standard obligatorisch, die Organisation kann weitere Inputs hinzufügen, wenn sie dies für geeignet befindet.

Comment [9A9]: Z.B. Verkaufsmanager

Qualitätssystem beeinflussen und schlägt als Reaktion auf diese veränderten Umstände spezielle Maßnahmen zur Aktualisierung oder Modifizierung des Systems vor. Dazu können auch externe Änderungen, wie neue gesetzliche Vorgaben, gehören.

- **Ermittlungen für eine Optimierung**

Der Management-Vertreter präsentiert Daten, die den Fortschritt in der Erreichung laufender Optimierungsaufträge und überprüft aktuelle und abgeschlossene Optimierungsprojekte.

- **Qualitäts-Richtlinien & Qualitätsziele**

Während der Review-Periode festgelegte Qualitätsziele werden systematisch evaluiert, um den Fortschritt zu beurteilen:

- Ziele, die erreicht wurden, können entweder auf einen höheren Performance-Level aktualisiert oder gestrichen werden, um Ressourcen für die Optimierung eines anderen Bereichs freizugeben.
- Wurden Ziele nicht rechtzeitig erreicht, werden im Review die Gründe für das Nichterreichen der Ziele untersucht und festgestellt.
- Abhängig von der Art der Ziele und den Ursachen des Nichterreichens, kann das obere Management entscheiden, das Ziel fallen zu lassen, den Umfang oder Grad zu reduzieren, Verantwortlichen neu zuzuweisen und/oder zusätzliche Ressourcen zuzuteilen oder den Fälligkeitstermin zur Erreichung des Ziels verlängern.
- Alle Entscheidungen in Bezug auf Qualitätsziele werden im Protokoll des Reviews vermerkt.
- Neue Ziele werden festgelegt wo es nötig ist, die Performance zu verbessern, um die Qualitäts-Richtlinien oder andere organisatorische Ziele und angestrebte Ziele zu erfüllen.
- Die neuen Ziele werden im Protokoll des Reviews vermerkt.

[Job-Titel] überprüft die Qualitäts-Richtlinien, um deren fortdauernde Relevanz sicherzustellen. Die Qualitäts-Richtlinien werden geändert, wenn die in den Richtlinien genannten Ziele erreicht wurden oder wenn Änderungen innerhalb oder außerhalb der Organisation die Richtlinien inadäquat oder ungeeignet machen.

- **Daten-Analyse**

[Job-Titel] sammelt und analysiert geeignete Daten, um die Effektivität des Quality Management Systems zu verbessern und legt einen Bericht der Daten-Analyse ab.

3.2.2. **Zusätzlicher Management-Review**

[Job-Titel] führt in folgenden Situationen einen zusätzlichen Management-Review durch:

- **Wesentliche Nichtkonformitäten beim Betrieb** und Warten des QMS

Comment [9A10]: Z.B. CEO

Comment [9A11]: Dies ist eine
Review festlegen. Zum Beispiel: ob der
erreichte Grad der Produktqualität den
Kunden entspricht.

Comment [9A12]: Z.B. Management-Vertreter

[Organisations-Name]

- Plötzliche Marktstörungen (Änderungen der gesetzlichen und behördlichen Vorschriften, unerwartete Maßnahmen der Mitbewerber etc.)
- Spezifische Informationen von Kunden

Comment [9A13]: Anpassen an Bedürfnisse der Organisation.

3.3. Review-Output

Zum Output aus dem Management-Review gehören Entscheidungen und Maßnahmen in Bezug auf:

- Verbesserung der Effektivität des Quality Management Systems und seiner Prozesse
- Produktverbesserung in Zusammenhang mit Kundenanforderungen
- Bedarf an Ressourcen
- Anforderungen für Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen
- Aufzeichnungen von Ergebnissen und Maßnahmen aus der Evaluation von Lieferanten
- Angemessene Maßnahmen zur Förderung der Überwachung des Lieferanten-Prozesses
- die Qualitäts-Richtlinien
- die Qualitätsziele

Comment [9A14]: Dies ist eine [Organisations-Name], [Funktionsbereich] der [Organisations-Name] Organisation.

[Job-Titel] dokumentiert im Protokoll des Management-Review das Folgende:

- Aktionspunkte werden hervorgehoben, um sicherzustellen, dass diese leicht zu identifizieren sind
- Aktionspunkte beinhalten die Zuweisung von Verantwortlichkeiten
- Aktionspunkte beinhalten den Zeitrahmen und die Zuweisung von Ressourcen zur Implementierung

Nach dem vollständigen Review aller Inputs und der Generierung der Outputs stellt das Management die Fortdauernde Eignung, Angemessenheit und Effektivität des Quality Management Systems fest.

4. Handhabung von auf Basis dieses Dokuments aufbewahrten Aufzeichnungen

Aufzeichnungsname	Code	Aufbewahrung		Verantwortlichkeit
		Aufbewahrungszeit	Ort	
Matrix Key Performance Indicators	PR.15.1	2 Jahre	[Büro des Management-Vertreters]	[Job-Titel]
Bericht Daten-Analyse	PR.15.2	2 Jahre	[Büro des Management-Vertreters]	[Job-Titel]
Protokoll Management-Review	PR.15.3	2 Jahre	[Büro des Management-Vertreters]	[Job-Titel]

Comment [9A15]: Ist die Aufzeichnung in elektronischer Form, tragen Sie den Namen des Ordners am Computer des Management-Vertreters ein.

[Organisations-Name]

			Vertreter]	
--	--	--	------------	--

5. Anhänge

- Anhang 1 – Matrix der Schlüsselkennzahlen
- Anhang 2 – Bericht Daten-Analyse
- Anhang 3 – Protokoll Management-Review