

[Logo der Organisation]

[Name der Organisation]

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

HANDBUCH INTEGRIERTES MANAGEMENTSYSTEM

Commented [9A2]: Wenn Sie mehr über die Rolle des Qualitätshandbuchs in der neuen Version des Standards erfahren möchten, siehe:

- Artikel: Die Zukunft des Qualitätshandbuchs in ISO 9001:2015 <http://advisera.com/9001academy/knowledgebase/the-future-of-the-quality-manual-in-iso-90012015/>
- Kostenloser Online-Kurs: ISO 9001 Grundkurs <http://training.advisera.com/course/iso-90012015-foundations-course/>
- Kostenloser Online-Kurs: ISO 14001:2015 Grundkurs <http://training.advisera.com/course/iso-14001-foundations-course/>

Commented [9A3]: Alle in diesem Dokument mit eckigen Klammern [] gekennzeichneten Felder müssen ausgefüllt werden.

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

Verteilerliste

Commented [9A4]: 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

1. ÜBER DIE ORGANISATION	4
1.1. ORGANISATIONSSTRUKTUR	4
2. ZWECK, UMFANG UND ANWENDER.....	4
3. BEGRIFFE UND DEFINITIONEN	4
4. KONTEXT DER ORGANISATION	4
4.1. VERSTÄNDNIS DER ORGANISATION UND IHRES KONTEXTS	4
4.2. VERSTÄNDNIS DER BEDÜRFNISSE UND ERWARTUNGEN BETEILIGTER PARTEIEN	5
4.3. FESTLEGUNG DES UMFANGS DES INTEGRIERTEN MANAGEMENTSYSTEMS.....	5
4.4. DAS INTEGRIERTE MANAGEMENTSYSTEM UND SEINE PROZESSE	5
5. LEADERSHIP	6
5.1. LEADERSHIP UND ENGAGEMENT	6
5.1.1. <i>Allgemeines</i>	6
5.1.2. <i>Kundenfokus</i>	6
5.2. IMS-RICHTLINIEN.....	6
5.3. ORGANISATORISCHE ROLLEN UND VERANTWORTLICHKEITEN	6
6. PLANUNG	7
6.1. MAßNAHMEN ZUR ADRESSIERUNG VON RISIKEN UND MÖGLICHKEITEN.....	7
6.1.1. <i>Allgemeines</i>	7
6.1.2. <i>Umweltaspekte</i>	7
6.1.3. <i>Einhaltungsverpflichtungen</i>	7
6.2. IMS-ZIELE UND PLANUNG ZUR ERREICHUNG DERSELBEN	7
6.3. PLANUNG VON ÄNDERUNGEN	8
7. RESSOURCEN	8

7.1.	RESSOURCEN	8
7.2.	KOMPETENZEN	8
7.3.	SENSIBILISIERUNG	9
7.4.	KOMMUNIKATION	9
7.5.	DOKUMENTIERTE INFORMATIONEN	9
8.	BETRIEB.....	9
8.1.	ORGANISATORISCHE PLANUNG UND KONTROLLE	9
8.2.	ANFORDERUNGEN AN PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN	9
8.3.	DESIGN UND ENTWICKLUNG VON PRODUKTEN UND DIENSTLEISTUNGEN	10
8.4.	KONTROLLE EXTERN BEREITGESTELLTER PROZESSE, PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN	10
8.5.	PRODUKTION UND DIENSTLEISTUNGSERBRINGUNG	10
8.6.	FREIGABE VON PRODUKTEN UND DIENSTLEISTUNGEN	10
8.7.	KONTROLLE NICHT-KONFORMER OUTPUTS	10
8.8.	NOTFALLVORSORGE UND GEFAHRENABWEHR.....	10
9.	PERFORMANCE-EVALUIERUNG.....	11
9.1.	ÜBERWACHUNG, MESSUNG, ANALYSE UND EVALUIERUNG	11
9.1.1.	<i>Allgemeines.....</i>	<i>11</i>
9.1.2.	<i>Kundenzufriedenheit.....</i>	<i>11</i>
9.1.3.	<i>Analyse und Evaluierung der Einhaltung</i>	<i>11</i>
9.2.	INTERNES AUDIT.....	12
9.3.	MANAGEMENT REVIEW	12
10.	VERBESSERUNG.....	12
10.1.	ALLGEMEINES	12
10.2.	NICHTKONFORMITÄT UND KORREKTURMAßNAHMEN	12
10.3.	KONTINUIERLICHE VERBESSERUNG	12

1. Über die Organisation

1.1. Organisationsstruktur

Commented [9A5]: An Bedürfnisse der Organisation anpassen.

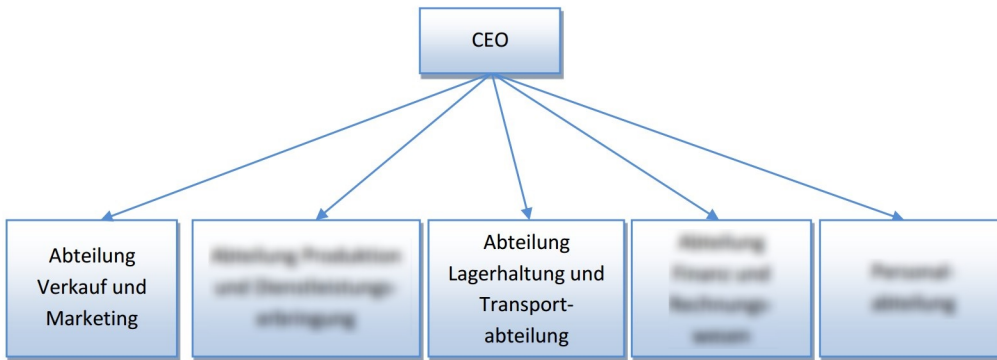


Abbildung 1: Organigramm

2. Zweck, Umfang und Anwender

Das Handbuch des Integrierten Managementsystems dokumentiert das Managementsystem von

[Name der Organisation] und demonstriert die Fähigkeit von [Name der Organisation], kontinuierlich Produkte und Dienstleistungen zu erbringen, welche die Anforderungen von Kunden und beteiligten Parteien adressieren, indem den Anforderungen von ISO 9001 und ISO 14001 entsprochen wird.

Commented [9A6]: Wird das Qualitätsmanagementsystem nur in Teilen der Organisation angewendet, benennen Sie diesen Teil der Organisation.

3. Begriffe und Definitionen

Zum Zwecke dieses Handbuchs des Integrierten Managementsystems bezieht sich [Name der Organisation] auf die in Dokumenten ISO 9000:2015, "Qualitätsmanagementsysteme Grundlagen und Vocabular" genannten Begriffe und Definitionen, sowie jene in ISO 14001:2015

„Umweltmanagementsystem – Anforderungen mit Anleitungen zur Anwendung“ genannten.

Die neueste Überarbeitung dieses Dokuments wird angewendet.

4. Kontext der Organisation

4.1. Verständnis der Organisation und ihres Kontexts

[Name der Organisation] berücksichtigt den Kontext der Organisation gemäß dem **Verfahren zur Bestimmung des Kontexts der Organisation und beteiligter Parteien.**

4.2. Verständnis der Bedürfnisse und Erwartungen beteiligter Parteien

[Name der Organisation] hat die beteiligten Parteien und deren Bedürfnisse und Erwartungen berücksichtigt, um Maßnahmen zur Bestimmung des Zustands der Organisation und beteiligter Parteien festzulegen und diese in der Lage beteiligter Parteien aufzuheben.

4.3. Festlegung des Umfangs des Integrierten Managementsystems

[Name der Organisation] hat die Grenzen und die Anwendbarkeit des Integrierten Managementsystems in Hinblick des Integrierten Managementsystems festgelegt.

4.4. Das Integrierte Managementsystem und seine Prozesse

[Name der Organisation] hat das IMS eingerichtet und implementiert, welches entsprechend den Anforderungen des ISO 9001:2015 Standards, einschließlich der erforderlichen Prozesse und deren Interaktionen, geplant und kontinuierlich verbessert wird.

[Name der Organisation] legte die für das IMS erforderlichen Prozesse und deren Anwendung in der gesamten Organisation fest.

[Name der Organisation] bestimmte die erforderlichen Inputs und gewünschten Outputs der Prozesse, die erforderlichen Kriterien und Methoden für einen effektiven Betrieb und die Kontrolle dieser Prozesse, sowie die erforderlichen Ressourcen und Verantwortlichkeiten und Befugnisse für Prozesse im **Qualitätsplan**. Die Abläufe und Interaktionen zwischen den Prozessen sind in Abbildung 2: Prozessabbild beschrieben.

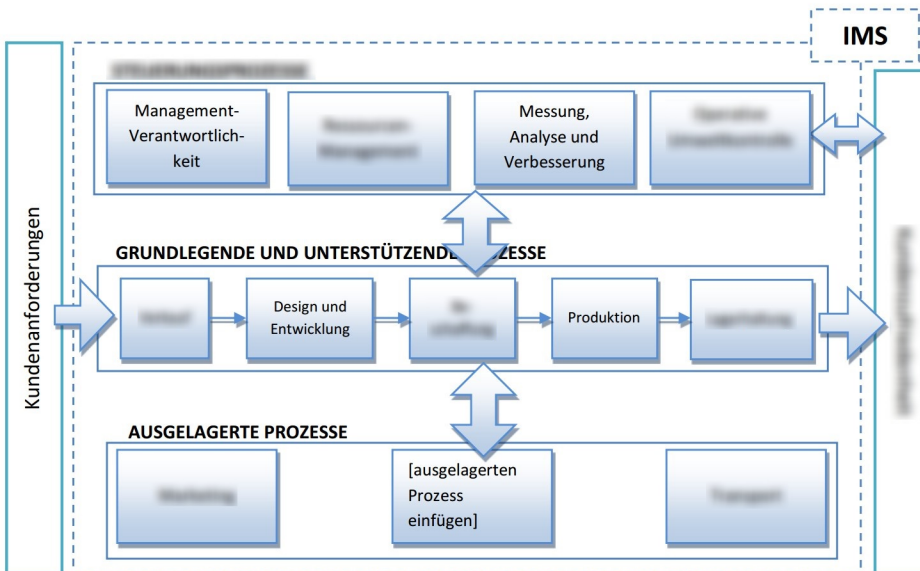


Abbildung 2: Prozessabbild

Beim Management Review evaluiert das Topmanagement von [Name der Organisation] die Prozesse und deren erforderliche Änderungen aus, um sicherzustellen, dass die Prozesse die geplanten Ergebnisse erreichen und um die Prozesse und das IMS zu verbessern.

5. Leadership

5.1. Leadership und Engagement

5.1.1. Allgemeines

Das Topmanagement von [Name der Organisation] übernimmt die Verantwortung für die Effektivität des IMS und stellt Ressourcen zur Verfügung, um sicherzustellen, dass **Qualitätsrichtlinien, Umweltziele und IMS-Ziele** mit der strategischen Ausrichtung und dem Fortschritt der Organisation kompatibel sind.

Das Topmanagement stellt sicher, dass die IMS-Anforderungen in die Geschäftsprozesse von [Name der Organisation] integriert sind und dass das IMS seine vorgesehenen Ergebnisse erreicht.

Das Topmanagement kommuniziert die Wichtigkeit eines effektiven IMS, fördert die kontinuierliche Verbesserung, einen Prozessansatz, Rollen festlegen, Rollen, den Umweltfokus und unterstützt die relevanten Management Rollen bei der Demonstration von Leadership in deren

Verantwortungsbereichen.

5.1.2. Kundenfokus

Das Topmanagement von [Name der Organisation] demonstriert Leadership und Engagement in Bezug auf den Kundenfokus durch Sicherstellung, dass:

- **Kundenanforderungen** und gesetzliche und behördliche Vorschriften definiert, verstanden und kommuniziert werden,
- die Risiken und Möglichkeiten, welche die Kundenzufriedenheit von Produkten und Dienstleistungen beeinflussen können und die Fähigkeiten zur Steigerung der Kundenzufriedenheit festgelegt und adressiert sind,
- der Fokus auf die Steigerung der Kundenzufriedenheit aufrechterhalten bleibt.

5.2. IMS-Richtlinien

[Name der Organisation] hat die **Qualitätsrichtlinien** und die **Umweltpolitik** als separates Dokument definiert und den Mitarbeitern und der Öffentlichkeit verfügbar gemacht.

Die Richtlinien stellen das Rahmenwerk zur Planung und Verbesserung des IMS dar und setzen allgemeine und spezifische Ziele für das Integrierte Managementsystem dar.

5.3. Organisatorische Rollen und Verantwortlichkeiten

Die Verantwortlichkeiten und Befugnisse für die relevanten Rollen werden vom Topmanagement festgelegt und innerhalb von Teams der Organisation kommuniziert. Das Topmanagement stellt Rollen und Verantwortlichkeiten zu, um sicherzustellen, dass das IMS die ISO 9001, ISO 14001 und ISO

14001:2015 entspricht und die Berichterstattung über die Performance des IMS, einschließlich der Qualitäts-Performance und Umwelt-Performance, an das Topmanagement gewährleistet ist.

6. Planung

6.1. Maßnahmen zur Adressierung von Risiken und Möglichkeiten

6.1.1. Allgemeines

Bei der Planung des IMS berücksichtigt [Name der Organisation] den Kontext der Organisation, Bedürfnisse und Erwartungen berechtigter Parteien und den Umfang des IMS.

[Name der Organisation] bestimmt die Risiken und Möglichkeiten in Bezug auf die Fähigkeit zu gewährleisten, dass das IMS die vorgesehenen Ergebnisse erreicht, unerwünschte Ergebnisse beseitigt, unerwünschte Auswirkungen verhindern oder reduzieren kann, mit dem Kontext der Organisation kompatibel ist und eine kontinuierliche Verbesserung erzielt werden kann.

Risiken und Möglichkeiten in Bezug auf das IMS werden entsprechend dem **Verfahren zur Adressierung von Risiken und Möglichkeiten** adressiert.

6.1.2. Umweltaspekte

[Name der Organisation] führt im Rahmen des IMS eine Identifizierung der Umweltaspekte durch und evaluiert deren Signifikanz oder potenzielle Signifikanz. Der Umfang der Identifizierung von Umweltaspekten und der Evaluation von deren Auswirkungen führt zur Identifizierung von Maßnahmen für alle Prozesse, die negative Auswirkungen haben können, sowie der Berücksichtigung von Strukturen, die von der normalen Geschäftstätigkeit abweichen und von Nichtführern/Leitenden. Eine Methode der Identifizierung von Umweltaspekten und der Evaluation von deren Auswirkung wurde im **Verfahren zur Identifizierung und Evaluierung von Umweltaspekten** beschrieben.

6.1.3. Einhaltungspflichten

In Übereinstimmung mit der Art der Geschäftstätigkeit erfüllt [Name der Organisation] in Bezug auf den Umweltschutz eine Reihe von Anforderungen, welche gesetzlich oder durch andere Interessensvertreter vorgeschrieben sind.

Der Prozess der Identifizierung und periodischen Evaluierung der Einhaltung dieser Anforderungen ist im **Verfahren zur Bestimmung des Kontexts der Organisation und beteiligter Parteien** beschrieben.

6.2. IMS-Ziele und Planung zur Erreichung derselben

[Job-Titel] definiert laufend messbare und zeitlich festgelegte, integrierte Qualitäts- und Umweltziele für die relevanten Funktionen und Ebenen innerhalb der Organisation. Die Ziele werden von [Job-Titel] im Rahmen der Überwachung und Messung und dem Management Review überwacht.

Das IMS-Ziele stehen in Einklang mit den Qualitätsrichtlinien und der Umweltpolitik und sind für alle Ebenen und Funktionen bei [Name der Organisation] vorgeschrieben, wobei zutreffende

[Name der Organisation]

Anforderungen, die Relevanz der Konformität von Produkten und Dienstleistungen, sowie eine Steigerung der Kundenzufriedenheit berücksichtigt werden.

Die Pläne zur Erreichung der Ziele werden für jedes definierte Qualitätsziel erstellt.

Die Maßnahmen in den Plänen zur Erreichung der Qualitätsziele, die Verantwortlichkeiten, Termine und Ressourcen zur Realisierung der Ziele sind in den IMS-Plänen definiert und dokumentiert. Die Realisierung der Pläne wird regelmäßig, oder zumindest bei den regelmäßigen Management Reviews, von [Job-Titel] überprüft, um die Realisierung zu überwachen und neue oder modifizierte Situationen einzubeziehen.

6.3. Planung von Änderungen

Wenn die Organisation einen Änderungsbedarf des Integrierten Managementsystems feststellt, übernimmt jede Teil der Verantwortung, diese auf geeignete Art und Weise voranzutreiben.

Jede Teil plant Änderungen des IMS unter Berücksichtigung des Änderungsziels und potentieller Folgen, der Integrität des IMS und der Zuweisung oder der Neuverteilung von Verantwortlichkeiten und Befugnissen.

7. Ressourcen

7.1. Ressourcen

[Name der Organisation] bestimmt die erforderlichen Ressourcen für die Einrichtung, Implementierung, Wartung und kontinuierliche Verbesserung des Integrierten Managementsystems und stellt diese zur Verfügung.

7.2. Kompetenzen

[Name der Organisation] stattet das notwendige Personal mit den erforderlichen Kenntnissen und Fähigkeiten, der organisatorischen Infrastruktur und den finanziellen Ressourcen zur Einrichtung, Implementierung, Wartung und Verbesserung des IMS aus.

In Fällen, in denen es als notwendig und gerechtfertigt erachtet wird, wird [Name der Organisation] kompetentes externes Personal und Dienstleistungen aus den relevanten Bereichen zur Realisierung von Aktivitäten, für welche die Organisation nicht über die adäquaten Ressourcen verfügt, anheuern.

Die Manager sind verantwortlich für die Identifizierung des Bedarfs und die Durchführung professioneller Schulungen von Mitarbeitern, die Mitarbeiter ausbilden, welche signifikante Auswirkungen auf die Qualität von Produkten und Dienstleistungen, die Kundenzufriedenheit und die Umweltperformance haben können.

Jeder Manager eines Organisationsteils/jeder Prozesseigentümer ist, auf Basis von Ausbildung, Schulung und/oder Mitarbeiterführung, sowie in Übereinstimmung mit den Anforderungen von deren Arbeit, verantwortlich für die geeigneten Kompetenzen seiner Mitarbeiter.

[Name der Organisation]

Die Methode zur Gewährleistung der notwendigen Kompetenzen für Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse für Implementierung- und Kontrollstrukturen im IMS wurde in Übereinstimmung mit dem Modell des ISIRI-Konzepts, Schaffung und Bewusstseinsbildung festgelegt. Aufzeichnungen über abgeschlossene Schulungen und die Schulungseffektivität werden vom Management-Vertreter aufbewahrt.

7.3. Sensibilisierung

[Name der Organisation] stellt sicher, dass Personen, welche Arbeiten unter ihrer Kontrolle verrichten, die Qualitätsanforderungen und die Verantwortlichkeiten, sowie relevante IMS-Ziele, deren Beitrag zur Effektivität des IMS und Auswirkungen von Nichtkonformitäten mit dem IMS Anforderungen bekannt sind.

7.4. Kommunikation

[Name der Organisation] verwendet unterschiedliche Formen und Methoden der internen und externen Kommunikation, sowie der Kommunikation mit Behörden und anderen beteiligten Parteien, alle in Übereinstimmung mit dem Kommunikationsverfahren.

Der CEO trifft die Entscheidung über die eventuelle Kommunikation vertraulicher Informationen und Daten aus dem IMS-Umfang an Externe.

7.5. Dokumentierte Informationen

Dokumentierte Informationen werden entsprechend dem Modell zur Festlegung von Dokumenten und Aufzeichnungen und gemäß den Anforderungen des Standards und der Praxis in der Organisation erstellt, aktualisiert, verteilt und zurückgezogen.

Commented [9A7]: Zu den dokumentierten Informationen gehören auch die Schulungsunterlagen.

8. Betrieb

8.1. Organisatorische Planung und Kontrolle

[Job-Titel] ist verantwortlich für die Planung und Entwicklung von für die Produktrealisierung notwendigen Prozessen entsprechend dem **Verfahren für Produktion und Dienstleistungserbringung**.

Commented [9A8]: Wenn Sie eines der Produktionsverfahren verwenden, das im Ordner 12.01 Operative Verfahren angeführt ist, müssen Sie den genauen Namen des Verfahrens angeben.

Operative Verantwortlichkeiten für signifikante Verantwortlichkeiten in jedem Prozess werden in den entsprechenden Prozessverfahren definiert.

Commented [9A9]: Zum Beispiel, jedes der Prozessverfahren 12.01.01 bis 12.01.10.

8.2. Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen

Die Kommunikation mit Kunden, der Prozess der Festlegung und Überprüfung von Anforderungen in Bezug auf Produkte und Dienstleistungen, sowie Änderungen der Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen sind im **Verfahren für Verkauf** definiert.

8.3. Design und Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen

[Job-Titel] ernannt die verantwortlichen Personen für Planung, Realisierung und Management von *Produktentwicklung und Entwicklung*, sowie für das Projektmanagement entsprechend dem *Verfahren zur Design und Entwicklung*.

8.4. Kontrolle extern bereitgestellter Prozesse, Produkte und Dienstleistungen

Durch die Dokumentation einer wirksamen Methode zur Evaluation und Auswahl von Lieferanten (nach Name der Organisation) gemäß dem *Verfahren zur Beschaffung und Evaluation von Lieferanten* sicher, dass das gelieferte Produkt mit dem spezifizierten Beschaffungsauftrag konform ist.

8.5. Produktion und Dienstleistungserbringung

[Name der Organisation] definiert die Aktivitäten der Planung und Ausführung des *Produktions- und Dienstleistungserbringungsprozesses* unter kontrollierten Bedingungen, um die volle Leistungsfähigkeit des Prozesses zu gewährleisten und das Auftreten von Nichtkonformitäten zu vermeiden. Sicherung werden alle erforderlichen Ressourcen für die Ausführung dieser Prozesse entsprechend dem *Verfahren für Produktion und Dienstleistungserbringung* und dem *Verfahren zur Lagerhaltung* bereitgestellt.

8.6. Freigabe von Produkten und Dienstleistungen

Die Organisation hat gemäß dem *Verfahren für Produktion und Dienstleistungserbringung* in den entsprechenden Stellen geeignete Maßnahmen implementiert, um zu überprüfen, ob die Produkt- und Dienstleistungsanforderungen erfüllt werden.

8.7. Kontrolle nicht-konformer Outputs

Die Organisation stellt gemäß dem *Verfahren für das Management von Nichtkonformitäten und Korrekturmaßnahmen* sicher, dass nicht ihren Anforderungen entsprechende Outputs identifiziert und kontrolliert werden, um deren unbedingte Verwendung oder Auslieferung zu verhindern.

8.8. Notfallvorsorge und Gefahrenabwehr

[Name der Organisation] schreibt gemäß dem *Verfahren zur Notfallvorsorge und Gefahrenabwehr* die Methoden und Verantwortlichkeiten für die Behandlung potentiell gefährlicher Situationen unter Berücksichtigung der Wahrscheinlichkeit des Auftretens und der Schwere von möglicherweise auftretenden Umständen vor, um die negativen Auswirkungen auf die Umwelt zu identifizieren, zu vermeiden und abzuschwächen.

Mitarbeiterschulungen zur Vermeidung und Behebung gefährlicher Situationen werden bei der Definition der Schulungsprogramme und deren Umsetzung berücksichtigt.

[Name der Organisation] unterhält die notwendige, ordnungsgemäße Ausrüstung zur Vermeidung und Abwehr im Falle einer gefährlichen Situation.

9. Performance-Evaluierung

9.1. Überwachung, Messung, Analyse und Evaluierung

9.1.1. Allgemeines

Das [Top Level-Management] und die Prozess-Eigentümer bei [Name der Organisation] definieren, was überwacht und gemessen wird, sowie die Methoden und Zeitpunkte für Überwachung und Messung. Die Ergebnisse der Überwachung und Messung werden von den entsprechenden Teams und Funktionen der Organisation evaluiert und das Top Level Management und deren Management Review die Performance des IMS evaluieren.

Die Aktivitäten der Messung signifikanter Umweltaspekte, die gesetzlich reguliert und vorgeschrieben sind, werden durch interne Messungen durchgeführt, welche entsprechend den Überwachungsplan, durch eine externe Instanz vorgenommen werden.

Werden für die interne Überwachung und Messung Geräte verwendet, so werden diese kalibriert und dies in der **Gerätekalibrierungsaufzeichnung** aufgezeichnet.

9.1.2. Kundenzufriedenheit

[Name der Organisation] überwacht entsprechend dem **Verfahren zur Messung der Kundenzufriedenheit** die Wahrnehmung der Kunden, in welchem Ausmaß ihre Bedürfnisse und Erwartungen erfüllt wurden.

9.1.3. Analyse und Evaluierung der Einhaltung

[Name der Organisation] analysiert und evaluiert die aus Überwachung und Messung entstehenden, entsprechenden Daten und Informationen.

Die Ergebnisse der Analyse werden verwendet, um Folgendes zu evaluieren:

- die Konformität von Produkten und Dienstleistungen,
- den Ausmaß der Kundenzufriedenheit,
- die Performance und Effektivität des Qualitätsmanagementsystems,
- ob die Planung effektiv umgesetzt wurde,
- die Effektivität ergriffener Maßnahmen zur Adressierung von Risiken und Möglichkeiten,
- die Performance interner Dienstleistungen,
- den Verbesserungsbedarf des Qualitätsmanagementsystems.

Eine Maßnahme zur Evaluierung der Einhaltung gesetzlicher und anderer Anforderungen, welchen die Organisation zustimmt, wird gemäß dem durchgeführt. Jede Partei evaluiert und bewertet aktuelle Aufzeichnungen auf, und informiert das Topmanagement über die Fokussierung der Einhaltung gesetzlicher und anderer Anforderungen, denen die Organisation zustimmt, wie durch das **Verfahren zur Bestimmung des Kontexts der Organisation und beteiligter Parteien** geregelt.

Commented [9A10]: Die Messungen sind notwendig, doch die Organisation verfügt nicht über die Kapazität oder Ressourcen, um diese durchzuführen. Z.B. Messung von CO₂-Emissionen, Konzentration gefährlicher Stoffe im Abfall, etc.

Commented [9A11]: An Bedürfnisse der Organisation anpassen.

9.2. Internes Audit

[Name der Organisation] führt entsprechend dem **Verfahren für interne Audits** in geplanten Intervallen interne Audits durch, um die Konformität und Effektivität des integrierten Managementsystems sicherzustellen.

9.3. Management Review

Das [Top Level-Management] von [Name der Organisation] führt entsprechend dem **Verfahren für Management Review** regelmäßige Überprüfungen, mindestens einmal jährlich, des IMS durch.

10. Verbesserung

10.1. Allgemeines

[Name der Organisation] bestimmt und wählt Verbesserungsmöglichkeiten aus und implementiert die notwendigen Maßnahmen, um die Kundenanforderungen zu erfüllen und die Kundenzufriedenheit zu steigern.

Dazu gehören:

- Verbesserung von Produkten und Dienstleistungen, um die Anforderungen zu erfüllen, sowie zukünftige Bedürfnisse und Erwartungen zu adressieren,
- Korrektur, Vermeidung oder Reduzierung unerwünschter Effekte,
- Verbesserung der Performance und Effektivität des Integrierten Managementsystems.

10.2. Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen

[Name der Organisation] handhabt Nichtkonformitäten entsprechend dem **Verfahren für das Management von Nichtkonformitäten und Korrekturmaßnahmen**, um diese zu kontrollieren, zu beseitigen und sich mit den Folgen zu befassen.

[Name der Organisation] hat ein Korrekturmaßnahmen-system eingerichtet, um die grundsätzliche Ursache, sowie Maßnahmen zur Korrektur von intern berichteten, wie auch von Lieferanten und Kunden berichteten Nichtkonformitäten zu untersuchen und zu dokumentieren.

Korrekturmaßnahmen werden einer verantwortlichen Person zugewiesen und entsprechend dem Verfahren für das Management von Nichtkonformitäten und Korrekturmaßnahmen über deren Nummer und Erledigungsdatum weiterverfolgt.

10.3. Kontinuierliche Verbesserung

[Name der Organisation] verbessert kontinuierlich die Eignung, Adäquatheit und Effektivität des Integrierten Managementsystems.

Die Organisation berücksichtigt die Ergebnisse der Analyse und Evaluation, sowie die Outputs aus dem Management Review, um zu bestimmen, ob, als Teil einer kontinuierlichen Verbesserung,

Erfordernisse oder Möglichkeiten zu adressieren sind.