# ZWECK

Analysieren von Abweichungen und das Einleiten von Maßnahmen zum Verbessern der Qualität, sowie das Verhindern von Wiederholungsfehlern.

# Geltungsbereich

Alle Mitarbeitenden der Gruppe xxx.

# BEGRIFFE

**Korrekturmaßnahmen (KM):** Tätigkeiten zum Beseitigen der Ursache eines gemachten Fehlers bzw. Abweichung

**Vorbeugemaßnahmen (VM):** Tätigkeiten zum Beseitigen der Ursache eines möglichen Fehlers.

**Verbesserungsvorschläge:** Jeder Mitarbeitende kann in seinem Wirkungsbereich bei den fachlich zuständigen Führungskräften Verbesserungen vorschlagen.

# Ablauf

# Korrekturmaßnahmen

Korrekturmaßnahmen sind beim Auftreten von Fehlern (Kundenreklamation, Audit, Prüfung) einzuleiten, wenn:

* Verschlechtern der Qualität der Dienstleistung/des Produktes festzustellen ist,
* bereits eingeleitete Korrekturmaßnahmen keine Verbesserung gebracht haben.

Der Handlungsbedarf wird zwischen Führungskraft und QM abgesprochen und es wird festgelegt, was getan wird, um das erneute Auftreten von Fehlern zu verhindern.

Die fachlich zuständige Führungskraft ermittelt die erforderlichen Maßnahmen und setzt diese Maßnahmen um. Die aus der neuen Maßnahme[[1]](#footnote-1) resultierenden Ergebnisse werden aufgezeichnet und zu einem festgelegten Termin einer Bewertung (außerordentliches bzw. regelmäßiges Audit) unterzogen.

Die Durchführung der Korrekturmaßnahmen wird von QM überwacht. QM überprüft aufgrund der vom Fachbereich vorgelegten Informationen, ob die eingeleiteten Maßnahmen den gewünschten Erfolg bringen.

# Verbesserung

Jeder Mitarbeiter ist aufgefordert, Verbesserungsvorschläge (sein Arbeitsgebiet betreffend) mit der fachlich zuständigen Führungskraft bzw. QM zu besprechen. Daraus abgeleitete Änderungen werden in Absprache mit dem Betriebsleiter umgesetzt.

Alle umzusetzenden Verbesserungsvorschläge und Korrekturmaßnahmen werden durch den QM überwacht.

# VERANTWORTLICHKEITEN

Für das Umsetzen von Maßnahmen ist jede/r Mitarbeitende verantwortlich. QM ist für das systematische Erfassen und Auswerten von Qualitätsabweichungen zum Zwecke des Beseitigens der Ursachen zuständig. Das Beseitigen der Ursachen obliegt den fachlich zuständigen Führungskräften. QM wird von allen Führungskräften beim Erheben und Erfassen aller Reklamationsfälle unterstützt. QM überwacht das Abarbeiten der Reklamationen durch den Fachbereich und dokumentiert den abgeschlossenen Fall für die Datenanalyse bzw. den QM-Bericht.

Aufgrund der ermittelten Ergebnisse erstellt das QM einen Bericht mit der Häufigkeit der aufgetretenen Abweichungen. QM hat sicherzustellen, dass bei der Auswertung der Qualitätsberichte eine Zuordnung der festgestellten Abweichungen nach folgenden Punkten möglich ist:

* Fehlerart
* Fehlerursache
* betroffene Produkte bzw. Auftrag
* verursachende Stelle - Fehlerort
* Fehler abstellen

Die fachlichen Führungskräfte der einzelnen Bereiche sind zuständig, die festgelegten Maßnahmen einzuleiten und durchzuführen.

# MITGELTENDE DOKUMENTE

090102\_FO\_01\_Q-Meldung

090103\_PB\_01\_Analyse und Bewertung

090200\_PB\_01\_Internes Audit

100300\_FO\_01\_Potenzialliste



1. Im Regelfall führt eine Maßnahme zu einer Änderung in der QM-Dokumentation. [↑](#footnote-ref-1)