

# Dokumentation prozessorientierter Managementsysteme

Der Weg zu einer transparenten und  
sinnvollen Dokumentation

- 🔍 Managementbewertung, Audit und Zertifizierung
- 🔍 Darstellungsformen und Tools
- 🔍 Dokumentenlenkung
- 🔍 Dokumentenmanagementsysteme (DMS)
- 🔍 Gesetze, Normung und andere Regelwerke

# Dokumentation prozessorientierter Managementsysteme

Der Weg zu einer transparenten und  
sinnvollen Dokumentation

ausgearbeitet von

der Arbeitsgruppe 122 „QM-Dokumentation“  
**Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V. (DGQ),**  
August-Schanz-Straße 21 A, D-60433 Frankfurt am Main

# DGQ-Band 12-22

## Dokumentation prozessorientierter Managementsysteme

### Der Weg zu einer transparenten und sinnvollen Dokumentation

2. Auflage 2011

Hrsg.: Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V. Frankfurt

Berlin, Wien, Zürich: Beuth Verlag GmbH,

2011, 220 Seiten, DIN A 5, brosch.,

ISSN 0949-4782

ISBN 3-410-32324-2

#### Haftungsausschluss

DGQ-Bände sind Empfehlungen, die jedermann frei zur Anwendung stehen. Wer sie anwendet, hat für die richtige Anwendung im konkreten Fall Sorge zu tragen.

Die DGQ-Bände berücksichtigen den zum Zeitpunkt der jeweiligen Ausgabe herrschenden Stand der Technik. Durch das Anwenden der DGQ-Empfehlungen entzieht sich niemand der Verantwortung für sein eigenes Handeln. Jeder handelt insoweit auf eigene Gefahr. Eine Haftung der DGQ und derjenigen, die an der DGQ-Empfehlung beteiligt sind, ist ausgeschlossen.

Jeder wird gebeten, wenn er bei der Anwendung der DGQ-Empfehlungen auf Unrichtigkeiten oder die Möglichkeiten einer unrichtigen Auslegung stößt, dies der DGQ umgehend mitzuteilen, damit etwaige Fehler beseitigt werden können.

#### Bibliografische Information der Deutschen Bibliothek

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

Nachdruck und Vervielfältigung, auch auszugsweise, nur mit schriftlicher Einwilligung der DGQ © 2008



Vorwort	Seite 7
---------	---------

---

## 1 Einleitung Seite 14

## 2 Anforderungen an ein prozessorientiertes Managementsystem Seite 18

2.1	<b>Ermitteln der Anforderungen</b>	Seite 19
2.1.1	Interessenpartner und ihre Anforderungen	Seite 21
2.1.2	Rechtliche Anforderungen	Seite 22
2.2	<b>Von den Anforderungen zur prozessorientierten Managementsystemdokumentation</b>	Seite 25
2.3	<b>Aufzeichnungen zum Nachweis erfüllter Forderungen (Nachweisdokumente und Nachweisdaten)</b>	Seite 29
2.4	<b>Normative Anforderungen an das Prozessmodell</b>	Seite 31

## 3 Erstellen der prozessorientierten Managementsystemdokumentation Seite 34

3.1	<b>Projektmanagement</b>	Seite 35
3.1.1	Projektstart	Seite 35
3.1.2	Projektstruktur am Beispiel der Einführung eines Managementsystems	Seite 39
3.1.3	Projektdokumentation	Seite 45
3.2	<b>Dokumentation des Managementsystems</b>	Seite 46
3.2.1	Managementhandbuch	Seite 47
3.2.2	Prozessdokumentation	Seite 51
3.2.2.1	Prozesslandschaft	Seite 55
3.2.2.2	Prozessbeschreibung	Seite 58

3.2.3	Anweisungen, Formulare und Checklisten	Seite <b>64</b>
3.2.3.1	Arbeitsanweisungen	Seite <b>64</b>
3.2.3.2	Prüfanweisungen	Seite <b>65</b>
3.2.3.3	Formulare	Seite <b>65</b>
3.2.3.4	Gebrauchsanleitung, Gebrauchsanweisung oder Bedienungsanweisung, Betriebsanleitung	Seite <b>66</b>
3.2.3.5	Betriebsanweisung	Seite <b>68</b>
3.2.3.6	Checklisten	Seite <b>68</b>
3.2.4	Sonstige Dokumente	Seite <b>69</b>
3.2.4.1	Qualitätsmanagementpläne (QM-Pläne)	Seite <b>69</b>
3.2.4.2	Produktionslenkungsplan, Control Plan	Seite <b>69</b>
3.2.4.3	Qualitätssicherungsvereinbarungen (QSV)	Seite <b>70</b>

## **4 Dokumentenlenkung** Seite **72**

4.1	<b>Anforderungen an Dokumente</b>	Seite <b>75</b>
4.2	<b>Aufbewahrung der Dokumentation</b>	Seite <b>76</b>
4.2.1	Archivierungsplan	Seite <b>78</b>
4.2.2	Aufbewahrungsfristen	Seite <b>79</b>
4.2.3	Archivierungsort	Seite <b>81</b>
4.2.4	Vernichtung	Seite <b>82</b>

## **5 Managementbewertung, Audit und Zertifizierung** Seite **84**

5.1	<b>Managementbewertung</b>	Seite <b>85</b>
5.2	<b>Audit</b>	Seite <b>86</b>
5.3	<b>Zertifizierung</b>	Seite <b>88</b>

## **6 Darstellungsformen und Tools** Seite **98**

6.1	<b>Tabellendarstellung</b>	Seite <b>103</b>
6.2	<b>Flussdiagramm, Flowchart</b>	Seite <b>104</b>
6.3	<b>SIPOC-Darstellung</b>	Seite <b>106</b>
6.4	<b>Swimlane-Darstellung</b>	Seite <b>110</b>
6.5	<b>EPK-Darstellung</b>	Seite <b>112</b>
6.6	<b>Gantt-Diagramm/Netzplan</b>	Seite <b>114</b>
6.7	<b>Mind Map</b>	Seite <b>115</b>

## **7 Dokumentenmanagementsysteme (DMS)** Seite **116**

## **8 Gesetze, Normung und andere Regelwerke** Seite **124**

8.1	<b>Produkthaftung</b>	Seite <b>125</b>
8.2	<b>Qualitätsmanagement - DIN EN ISO 9001 (2008)</b>	Seite <b>131</b>
8.3	<b>Umweltschutz / Umweltmanagement</b>	Seite <b>141</b>
8.3.1	Umweltschutzgesetzgebung	Seite <b>141</b>
8.3.2	Umweltmanagement nach DIN EN ISO 14001	Seite <b>149</b>
8.3.3	Umweltmanagement nach EMAS	Seite <b>155</b>
8.4	<b>Arbeitsschutzmanagement</b>	Seite <b>157</b>
8.5	<b>Risikomanagement</b>	Seite <b>167</b>
8.6	<b>Informationssicherheitsmanagementsystem (ISMS)</b>	Seite <b>171</b>
8.7	<b>Integriertes Managementsystem (IMS)</b>	Seite <b>174</b>

9.1	<b>Abbildungsverzeichnis</b>	Seite <b>177</b>
9.2	<b>Literatur/Quellenverzeichnis</b>	Seite <b>179</b>
9.3	<b>Begriffe und Definitionen</b>	Seite <b>182</b>
9.4	<b>Abkürzungsverzeichnis</b>	Seite <b>200</b>
9.5	<b>Beispiel für einen QM-Plan (ISO 10005:2005)</b>	Seite <b>207</b>
9.6	<b>Beispiel: Reklamationsmanagement</b>	Seite <b>208</b>
9.7	<b>Beispielhafte Darstellung eines Archivierungsplanes</b>	Seite <b>212</b>
9.8	<b>Beispiel für einen Produktionslenkungsplan</b>	Seite <b>214</b>
9.9	<b>Gesetzliche Aufbewahrungsfristen</b>	Seite <b>215</b>
9.10	<b>Fragebogen zum DGQ-Band 12-22 „Dokumentation prozessorientierter Managementsysteme“</b>	Seite <b>219</b>