**Norm · Forderungen**

**(Stichpunkte)**

**5.6.1 Allgemeines**

Wirksamkeit (Soll / Ist Bewertung)

Verbesserungspotentiale

**5.6.2 Eingaben für die Bewertung**

Auditergebnisse, SWOT (stärken, schwächen Chancen, risiken,

Kundenrückmeldungen, Termintreue, Angebotserfolgsquote, Neukundenumsatz, Rekla, Kundenwahrnehmungen, Umsatzzahlen, Rückmeldungen aus dem Vertrieb

Prozessleistungen, Auslastungsgrad, Prüfmittel

Produktkonformität, Fehlerkosten, Nacharbeit

Vorbeugemaßnahmen, welche Investitionen getätigt und wie wirken diese

Korrekturmaßnahmen

Folgemaßnahmen vergangener Bewertungen

Änderungen die sich auf das QM-System auswirken können

Verbesserung

Risikoabschätzungen und Erfahrungen

**5.6.3 Ergebnisse der Bewertung**

Verbesserungsziele

Produktverbesserung

Kundenzufriedenheit

Ressourcen

**Norminhalt**

Die oberste Leitung muss in geplanten Abständen **bewerten** um

Eignung.

Angemessenheit,

Wirksamkeit, des QM-Systems sicherzustellen, inklusive der Bewertung von Verbesserungen des

QM-Systems,

der QM-Politik,

der QM-Ziele.

Aufzeichnungen darüber müssen aufrecht erhalten werden.

**Eingaben für die Bewertung**

Die Eingaben für die Bewertung müssen **Informationen** enthalten zu

Auditergebnissen,

Rückmeldungen von Kunden,

Prozessleistung, Produktkonformität,

Status von Vorbeugungs- Korrekturmassnahmen,

Folgemassnahmen vorheriger Bewertungen,

Änderungen,

Empfehlungen für Verbesserungen.

**5.6.3 Ergebnisse der Bewertung**

Die Ergebnisse der Bewertung müssen **Entscheidungen** und **Massnahmen** enthalten zu

Verbesserung der Wirksamkeit,

Produktverbesserung in Bezug auf Kundenanforderungen,

Bedarf an Ressourcen.

**Warum?**

Ein QM-System dynamisch!

Ein dynamisches System und muss sich den stets wechselnden Gegebenheiten anpassen.

Bewertet wird durch die oberste Leitung auf:

Eignung,

Angemessenheit,

Effizienz und

Änderungsbedarf des QM-Systems

Zu beachten ist weiterhin, dass sich Qualitätspolitik und Qualitätsziele stetig weiterentwickeln.

**Wie?**

Notwendige Auseinandersetzung mit den Kerninhalten des QM-Systems damit es möglich wird, in regelmäßigen Abständen die Wirksamkeit des QM-Systems und seiner Prozesse zu bewerten.

Grundlagen der Bewertung sind

die Ergebnisse interner Audits und früherer Bewertungen,

Rückmeldungen von Kunden,

die Wirksamkeit der Prozesse,

Fehler und Reklamationen bei Ihren Produkten sowie

die Berücksichtigung von Änderungen mit Auswirkungen auf Ihr QM-System.

Das Ergebnis der Bewertung muss

Aussagen zur Verbesserung des QM-Systems,

der Prozesse,

Ihrer Produkte mit Blick auf die Anforderungen Ihrer Kunden enthalten.

Die Ergebnisse sollen im Betrieb bekannt sein. Optimal ist es, die Mitarbeiter schon bei der Datensammlung und bei der Diskussion und Erarbeitung von Verbesserungsvorschlägen aktiv zu beteiligen.

**Wie weiter?**

Die neue Norm fordert die aktive Beteiligung der obersten Leitung. Der Bewertungsprozess lässt sich als wirksames Instrument der Unternehmensführung nutzen. So kann die Leistungsverbesserung des gesamten Unternehmens systematisch entwickelt werden.

Integrieren Sie Faktoren wie

neue Technologien,

Forschung und Entwicklung,

Leistung der Wettbewerber,

Ihre Marktstrategien,

die Leistung Ihrer Lieferanten.

**Kennzahlen**

**5.6.1 Allgemeines**

allgemeine Bonität

Investitionen

Kosten- Nutzen Vergleiche

**5.6.2 Eingaben für die Bewertung**

Umsatzrendite

Gewinn / Verlust

Benchmarking

Erfüllungsgrad der Zielvorgaben

Index der Kundenzufriedenheit

Anzahl der Top Lieferanten

Anzahl der Abweichungen bei Audits

Prozessqualität

Prozessleistung

Prozesszeit

Prozesskosten

Prozessflexibilität

**5.6.3 Ergebnisse der Bewertung**

Prozessqualität

Prozessleistung

Prozesszeit

Prozesskosten

Prozessflexibilität

Umsatzanteil neuer Produkte

Steigerung der Effizienzrate