

Prozesslandkarte – Vorlage und Standardbibliothek

Drei Bänder, eine Seite, lesbar aus einem Meter. Nicht anwendbare Prozesse streichen.

Vorlage

Führung		
F1 _____ · F2 _____ · F3 _____ · F4 _____ · F5 _____		
Kunde: Anforderung →	Wertschöpfung	→ Kunde: Zufriedenheit
	W1 _____ → W2 _____ → W3 _____ _____ → W4 _____	
Unterstützung		
U1 _____ · U2 _____ · U3 _____ · U4 _____ · U5 _____ · U6 _____ _____ · U7 _____ · U8 _____		
Stand: _____ · Freigabe GL: _____ · Externe Prozesse mit „extern“ kennzeichnen		

Standardbibliothek (15 Prozesse – Kleinbetrieb nutzt 7 bis 12)

Nr.	Prozess	Kurzbeschreibung	Verantwortlich (Vorschlag)	Nachweise
F1	Managementbewertung	Jährliche Bewertung des QMS durch die GL mit Beschlüssen	GL	Protokoll, Entscheidungstabelle
F2	Risiken und Chancen	Risiken/Chancen je Prozess bewerten, Maßnahmen, Wirksamkeit	GL	Risiken-und-Chancen-Analyse
F3	Internes Audit	Auditprogramm, Auditplan, Durchführung, Bericht	QMB	Auditbericht, Maßnahmenplan
F4	Maßnahmenabwicklung	Maßnahmen aus Audit, Reklamation, Bewertung bis zur Wirksamkeit	QMB	Maßnahmenplan
F5	Schulung und Kompetenz	Qualifikationsmatrix, Einweisung, Schulungsplan	GL	Matrix, Einweisungsprotokoll
W1	Auftragsabwicklung	Anfrage, Angebot, AB, Ausführung, Prüfung, Lieferung, Rechnung	Vertriebsleitung	Auftragsmappe
W2	Produktion / Leistungserbringung	Planung, Fertigung/Leistung, Zwischen- und Endprüfung	Meister	Laufkarte, Prüfprotokoll
U1	Einkauf	Bedarf, Bestellung, Lieferantenauswahl	Einkauf	Bestellung, AB Lieferant
U2	Wareneingang	Prüfstufe nach Lieferantenklasse, Sperrung	Lager	Lieferschein mit Vermerk
U3	Kundenzufriedenheit	Bewertung ohne Fragebogen, Reklamationsquote	Vertriebsleitung	Bewertungstabelle
U4	Reklamationen	Eingang, Reaktion, Korrektur, Ursache, Maßnahme, Wirksamkeit	Vertriebsleitung	Reklamationsblatt, Fehlersammelliste
U5	Lieferantenbewertung	Jährliche Bewertung A/B/C, Maßnahmen	Einkauf	Lieferantenliste
U6	Wartung / Infrastruktur	Wartungsplan Maschinen, Fahrzeuge, IT	Meister	Wartungsplan
U7	Prüfmittelüberwachung	Prüfmittelliste, Kalibrierung, Kennzeichnung	QMB	Prüfmittelliste, Zertifikate
U8	Dokumentation	Dokumentenlenkung, Aufbewahrung	QMB	Dokumentenliste

Regeln: eine Seite · Nummer und Name, kein Normkapitel · je Prozess genau ein Blatt und ein Verantwortlicher · Pfeile nur für Hauptschnittstellen · Arbeitsschutz ist kein QM-Prozess.