

Die zwölf Standardprozesse F1–F5 und U1–U7

Fünf Führungs- und sieben Unterstützungsprozesse als Vier-Felder-Beschreibung (Stammdaten · Ablauf · Input/Output · Hinweise). Übernehmen, Spalte „Verantwortlich“ an Ihre Rollen anpassen, nicht gelebte Zeilen streichen. Der Wertschöpfungsprozess W1 ist nicht enthalten – den schreiben Sie selbst (Modul 8 und 9).

Anpassungsregel: Rollen statt Namen. Handelsbetriebe und reine Dienstleister: U6 Wartung auf Fahrzeuge/IT begrenzen, U7 Prüfmittelüberwachung streichen, wenn keine Messmittel die Produktkonformität belegen (Ausschluss 7.1.5.2 im Geltungsbereich).

F1 — Managementbewertung · Führungsprozess

Stammdaten: Prozess-Nr. F1 · Kategorie Führungsprozess · Verantwortlich: Geschäftsleitung / QMB

Prozessablauf:

Nr.	Tätigkeit	Verantwortlich	Hilfsmittel / Dokument
1	Eingaben sammeln (Audits, Risiken, KPIs, Kundenrückmeldungen, Lieferantenbewertung, Normen)	QMB	Sammelordner, ERP-System
2	Entwurf der Managementbewertung vorbereiten	QMB	Vorlage Managementbewertung
3	Jährliche Managementbewertung erstellen und mit GL durchsprechen	Geschäftsleitung	Bericht Managementbewertung
4	Prüfen, ob Maßnahmen erforderlich sind (Verbesserung, Ressourcen, Systemänderung)	Geschäftsleitung	Bericht Managementbewertung
5	Falls ja: Maßnahmenabwicklung anstoßen	Geschäftsleitung	Maßnahmenplan
6	Falls nein: Prozess abschließen und Bericht ablegen	QMB	QM-Dokumentation

Input: Status vorheriger Maßnahmen · Risiken- und Chancenanalyse · Auditberichte · Ziele und Prozesskennzahlen · Kundenrückmeldungen · Liste der Normen und Gesetze · Lieferantenbewertung

Output: Managementbewertungs-Bericht · Entscheidungen zu Verbesserungen · Änderungsbedarf am QM-System · Bedarf an Ressourcen · ggf. Maßnahmen

Hinweise: Normbezug ISO 9001:2015 Kapitel 9.3. Die Ergebnisse müssen Entscheidungen zu Verbesserungen, Änderungsbedarf am QM-System und Ressourcenbedarf enthalten. Dokumentierte Informationen sind aufzubewahren.

F2 — Risiken und Chancen · Führungsprozess

Stammdaten: Prozess-Nr. F2 · Kategorie Führungsprozess · Verantwortlich: Geschäftsleitung

Prozessablauf:

Nr.	Tätigkeit	Verantwortlich	Hilfsmittel / Dokument
1	Interessierte Parteien definieren und deren Anforderungen bestimmen	Geschäftsleitung	Stakeholder-Liste
2	Interne und externe Themen festlegen (Kontext der Organisation)	Geschäftsleitung	Kontextanalyse / SWOT
3	Risiken und Chancen ermitteln (mind. 1× jährlich und bei Bedarf)	Geschäftsleitung	Risiken- und Chancenanalyse
4	Einstufung vornehmen (Eintrittswahrscheinlichkeit × Auswirkung)	Geschäftsleitung	Risiken- und Chancenanalyse
5	Entscheidung: Maßnahmen erforderlich? — falls ja: Maßnahmenabwicklung	Geschäftsleitung	Maßnahmenplan
6	Falls nein: Ergebnis in Managementbewertung übergeben	Geschäftsleitung	Risiken- und Chancenanalyse

Input: Interne und externe Themen · Anforderungen interessierter Parteien · Risiken und Chancen aus den Prozessen · Ergebnisse der Managementbewertung **Output:** Risiken- und Chancenanalyse · Einstufung der Risiken / Chancen · ggf. Maßnahmen

Hinweise: Normbezug ISO 9001:2015 Kapitel 4.1, 4.2 und 6.1. Die Risiken- und Chancenanalyse fließt direkt in die Managementbewertung ein.

F3 — Internes Audit · Führungsprozess

Stammdaten: Prozess-Nr. F3 · Kategorie Führungsprozess · Verantwortlich: QMB (Auditplanung) / Auditor

Prozessablauf:

Nr.	Tätigkeit	Verantwortlich	Hilfsmittel / Dokument
1	Auditprogramm jährlich erstellen (Termine, Bereiche, Auditoren)	QMB	Auditprogramm
2	Auditprogramm freigeben	Geschäftsleitung	Auditprogramm
3	Info über Auditprogramm an betroffene Bereiche verteilen	QMB	Auditplan
4	Termin, Ablauf und Inhalt mit dem Verantwortlichen abstimmen (Auditor ≠ auditierter Bereich)	Auditor	Auditplan
5	Einführungsgespräch mit dem Verantwortlichen	Auditor	Auditfragenkatalog
6	Auditdurchführung vor Ort oder remote	Auditor	Auditcheckliste
7	Abschlussgespräch mit Feststellungen	Auditor / Verantwortlicher	Auditbericht (Entwurf)
8	Bericht erstellen	Auditor	Auditbericht
9	Korrektur- und Verbesserungsmaßnahmen festlegen	Verantwortlicher Bereich	Maßnahmenplan
10	Ergebnisse an Geschäftsleitung weiterleiten → Maßnahmenabwicklung	Auditor	Auditbericht

Input: Prozesslandkarte · Auditfragenkatalog · vorherige Auditberichte · Managementdokumentation

Output: Auditbericht · festgestellte Abweichungen · Korrektur- und Verbesserungsmaßnahmen

Hinweise: Normbezug ISO 9001:2015 Kapitel 9.2. Der Auditor muss unabhängig vom auditierten Bereich sein. Ungeplante Audits können bei Organisations- oder Prozessänderungen, Kundenbeanstandungen oder Gesetzesänderungen erforderlich werden.

F4 — Maßnahmenabwicklung · Führungsprozess

Stammdaten: Prozess-Nr. F4 · Kategorie Führungsprozess · Verantwortlich: Geschäftsleitung / QMB / Alle Bereiche

Prozessablauf:

Nr.	Tätigkeit	Verantwortlich	Hilfsmittel / Dokument
1	Eingaben prüfen — Maßnahme erforderlich?	Geschäftsleitung	Auslösedokument
2	Falls nein: in Managementbewertung dokumentieren	Geschäftsleitung	Managementbewertung
3	Falls ja: Ursachenanalyse durchführen	Geschäftsleitung	5-Why / Ishikawa
4	Maßnahme definieren	Geschäftsleitung	Maßnahmenplan
5	Verantwortliche und Termine definieren	Geschäftsleitung	Maßnahmenplan
6	Maßnahme umsetzen	Alle Bereiche	Maßnahmenplan
7	Umsetzung der Maßnahme überwachen	QMB	Maßnahmenplan
8	Wirksamkeit prüfen — wirksam?	QMB	Maßnahmenplan
9	Falls nein: zurück zur Ursachenanalyse	QMB / Geschäftsleitung	Maßnahmenplan
10	Falls ja: Eingang in Managementbewertung	QMB	Managementbewertung

Input: Ziele und Prozesskennzahlen · Auditberichte · Risiken- und Chancenanalyse · Liste der Normen und Gesetze · Lieferantenbewertung · Kundenrückmeldungen · Managementbewertung **Output:** Umgesetzter Maßnahmenplan · Wirksamkeitsbewertung · Eingaben für die Managementbewertung

Hinweise: Normbezug ISO 9001:2015 Kapitel 10.2 (Nichtkonformität und Korrekturmaßnahme). Der Prozess klärt aus allen Quellen (Audit, Reklamation, Risiko, Lieferantenbewertung) ankommende Maßnahmen.

F5 — Schulungen und Kompetenzen · Führungsprozess

Stammdaten: Prozess-Nr. F5 · Kategorie Führungsprozess · Verantwortlich: Geschäftsleitung

Prozessablauf:

Nr.	Tätigkeit	Verantwortlich	Hilfsmittel / Dokument
1	Schulungsbedarf mindestens jährlich ermitteln	Geschäftsleitung	Schulungsplan
2	Schulungen planen (Termine, Themen, Teilnehmer)	Geschäftsleitung	Schulungsplan
3	Schulungen anmelden / Beauftragung	Geschäftsleitung	Schulungsplan
4	An Schulungen teilnehmen	Mitarbeiter	Teilnahmebescheinigung
5	Schulungsnachweise (Zertifikat, Teilnahmebescheinigung) ablegen	Geschäftsleitung	Personalakte
6	Wirksamkeit der Schulung prüfen und dokumentieren	Geschäftsleitung	Schulungsplan

Input: Gesetzlich vorgeschriebene Schulungen · ermittelter Schulungsbedarf pro Mitarbeiter · Anschaffung neuer Maschinen / neue Gesetze **Output:** Teilnahmebescheinigungen / Zertifikate · dokumentierte Wirksamkeitsprüfung · gesteigerte Qualifikation des Mitarbeiters

Hinweise: Normbezug ISO 9001:2015 Kapitel 7.2 (Kompetenz). Interne Schulungen werden mit Unterschrift dokumentiert (z. B. Sicherheitsunterweisungen, Datenschutzschulung). Außerordentliche Schulungen bei Bedarf.

U1 — Einkauf · Unterstützungsprozess

Stammdaten: Prozess-Nr. U1 · Kategorie Unterstützungsprozess · Verantwortlich: Einkauf / Geschäftsleitung

Prozessablauf:

Nr.	Tätigkeit	Verantwortlich	Hilfsmittel / Dokument
1	Bedarf prüfen — Preis / Lieferant bekannt?	Einkauf	Materialpreisliste
2	Falls nein: bei Bedarf Recherche durchführen	Einkauf	Internet / Lieferantenakte
3	Anfrage an Lieferanten erstellen	Einkauf	Anfrage
4	Angebot des Lieferanten entgegennehmen	Lieferant	Angebot
5	Lieferant auswählen	Einkauf	Lieferantenbewertung
6	Bestellen	Einkauf	Bestellung
7	Auftragsbestätigung (AB) erstellen	Lieferant	AB
8	Auftragsbestätigung prüfen — i. O.?	Einkauf	AB
9	Falls nein: Rücksprache mit Lieferant halten	Einkauf	E-Mail / Telefon
10	Falls ja: Weiterleitung in den Prozess Wareneingang	Einkauf	AB / Bestellung

Input: Bedarf aus Wertschöpfungsprozess · AB Lohnfertigung · Feinplanungsdokumente · Kundenanfragetool **Output:** Bestellung · Auftragsbestätigung · eingegangene Ware (siehe Wareneingang)

Hinweise: Normbezug ISO 9001:2015 Kapitel 8.4 (Steuerung extern bereitgestellter Produkte und Dienstleistungen). Die Lieferantenauswahl basiert auf der jährlichen Lieferantenbewertung.

U2 — Wareneingang · Unterstützungsprozess

Stammdaten: Prozess-Nr. U2 · Kategorie Unterstützungsprozess · Verantwortlich: Vertriebscontrolling / Logistik / QS

Prozessablauf:

Nr.	Tätigkeit	Verantwortlich	Hilfsmittel / Dokument
1	Ware annehmen	Vertriebscontrolling / Logistik	Lieferschein
2	Wareneingangsprüfung — Sichtprüfung	Vertriebscontrolling / Logistik	Lieferschein
3	Prüfung i. O.? — falls nein: Rücksprache mit Lieferant	Vertriebscontrolling / Logistik	Lieferschein
4	Falls ja: QS-Prüfung — Beschaffenheit und Abmessungen	QS	Lieferschein
5	QS-Prüfung i. O.? — falls nein: Rücksprache mit Lieferant	QS	Lieferschein
6	Falls ja: Lieferschein mit Kürzel unterschreiben	QS	Lieferschein
7	Lieferschein ablegen	Vertriebscontrolling / Logistik	Lieferschein
8	Ware in Produktion freigeben	QS	Produktionsauftrag

Input: angekommene Ware · Lieferschein · Bestellung (aus Einkauf) **Output:** Ware ist frei für die Produktion · unterschriebener Lieferschein · ggf. Reklamation an Lieferant

Hinweise: Normbezug ISO 9001:2015 Kapitel 8.4.2 / 8.6. Die Sichtprüfung erfolgt durch die Logistik, die fachliche Prüfung (Beschaffenheit und Abmessungen) durch die QS.

U3 — Kundenzufriedenheit · Unterstützungsprozess

Stammdaten: Prozess-Nr. U3 · Kategorie Unterstützungsprozess · Verantwortlich: Vertrieb / QMB / Geschäftsleitung

Prozessablauf:

Nr.	Tätigkeit	Verantwortlich	Hilfsmittel / Dokument
1	Kundenzufriedenheit mindestens 1× jährlich ermitteln (z. B. Mailing, Fragebogen, Eigenbewertung)	Vertrieb	Fragebogen / Mailing
2	Auswertung der Ergebnisse und ggf. Maßnahmen vorschlagen	QMB	Auswertung
3	Bewertung der Ergebnisse und Maßnahmen festlegen	Geschäftsleitung	Eigenbeurteilung
4	Falls Maßnahmen erforderlich: Maßnahmenabwicklung anstoßen	Geschäftsleitung	Maßnahmenplan

Input: Rückmeldungen von Kunden · Reklamationsquote · Umsatzentwicklung **Output:** Eigenbeurteilung der Kundenzufriedenheit · Bewertung · ggf. Maßnahmen

Hinweise: Normbezug ISO 9001:2015 Kapitel 9.1.2. Die Ergebnisse fließen in die Managementbewertung ein.

U4 — Kundenreklamationen · Unterstützungsprozess

Stammdaten: Prozess-Nr. U4 · Kategorie Unterstützungsprozess · Verantwortlich: Geschäftsführer

Prozessablauf:

Nr.	Tätigkeit	Verantwortlich	Hilfsmittel / Dokument
1	Reklamation des Kunden entgegennehmen	Geschäftsführer	Reklamation
2	Reklamation erfassen	Geschäftsführer	Reklamationsdatei
3	Ursachenanalyse in Zusammenarbeit mit Mitarbeitern	Geschäftsführer	5-Why / Ishikawa
4	Maßnahmen für die aktuelle Reklamation festlegen (z. B. Nachbesserung)	Geschäftsführer	Maßnahmenplan
5	Kunden über getroffene Maßnahmen informieren	Geschäftsführer	E-Mail / Telefon
6	Bei systemischer Ursache: Maßnahmenabwicklung anstoßen	Geschäftsführer	Maßnahmenplan

Input: Kundenreklamation (Telefon / E-Mail) **Output:** Sofortmaßnahmen · ggf. Fehlervermeidungsmaßnahmen · Rückmeldung an Kunden

Hinweise: Normbezug ISO 9001:2015 Kapitel 8.7, 9.1.2, 10.2. Bei systemischer Ursache wird der Folgeprozess Maßnahmenabwicklung angestoßen.

U5 — Lieferantenbewertung · Unterstützungsprozess

Stammdaten: Prozess-Nr. U5 · Kategorie Unterstützungsprozess · Verantwortlich: Geschäftsleitung

Prozessablauf:

Nr.	Tätigkeit	Verantwortlich	Hilfsmittel / Dokument
1	Hauptlieferanten definieren (z. B. nach Umsatz / Kritikalität)	Geschäftsleitung	Lieferantenliste
2	Bewertungskriterien festlegen (Qualität, Termintreue, Preis, Service)	Geschäftsleitung	Bewertungsmatrix
3	Lieferantenbewertung jährlich durchführen	Geschäftsleitung	Lieferantenbewertung
4	Maßnahme erforderlich? — falls ja: Maßnahmenabwicklung	Geschäftsleitung	Maßnahmenplan
5	Falls nein: Ergebnisse dokumentieren und in Managementbewertung übergeben	Geschäftsleitung	Lieferantenbewertung

Input: Infos aus der Wareneingangsprüfung · Infos aus dem Einkauf · Beanstandungen / Reklamationen

Output: Lieferantenbewertung · ggf. Maßnahmen · Eingang in Managementbewertung

Hinweise: Normbezug ISO 9001:2015 Kapitel 8.4.1. Die Bewertung erfolgt mindestens einmal jährlich; ergänzend bei größeren Auffälligkeiten.

U6 — Wartung der Maschinen · Unterstützungsprozess

Stammdaten: Prozess-Nr. U6 · Kategorie Unterstützungsprozess · Verantwortlich: Wartungsbeauftragter / Dienstleister

Prozessablauf:

Nr.	Tätigkeit	Verantwortlich	Hilfsmittel / Dokument
1	Wartungstermine planen (gem. Hersteller-Empfehlung)	Wartungsbeauftragter	Wartungsplan
2	Wartung intern oder extern? — falls extern: Beauftragung	Wartungsbeauftragter	Wartungsauftrag
3	Falls intern: Wartung durchführen	Wartungsbeauftragter	Betriebsanleitung
4	Wartung extern: Dienstleister führt Wartung durch und protokolliert	Dienstleister	Wartungsprotokoll
5	Ergebnis: i. O.? — falls ja: nächstes Wartungsintervall planen	Wartungsbeauftragter	Wartungsplan
6	Falls nein: Reparatur oder Verschrottung	Wartungsbeauftragter	Wartungsprotokoll

Input: Wartungsplan · fällige Wartungstermine · Hersteller-Betriebsanleitungen **Output:** gewartete Maschine · Prüfplaketten · Wartungsprotokolle · aktualisierter Wartungsplan

Hinweise: Normbezug ISO 9001:2015 Kapitel 7.1.3 (Infrastruktur). Wartungen erfolgen nach den Empfehlungen der Hersteller-Betriebsanleitungen.

U7 — Prüfmittelüberwachung · Unterstützungsprozess

Stammdaten: Prozess-Nr. U7 · Kategorie Unterstützungsprozess · Verantwortlich: Prüfmittelbeauftragter / Zuständiger

Prozessablauf:

Nr.	Tätigkeit	Verantwortlich	Hilfsmittel / Dokument
1	Erfassung der Prüfmittel in Inventar- und Prüfmittelliste	Prüfmittelbeauftragter	Prüfmittelliste
2	Kalibrierung erforderlich? — falls nein: kennzeichnen „Nicht für qualitätsrelevante Messungen verwenden“	Prüfmittelbeauftragter	Prüfmittelliste
3	Falls ja: intern oder extern kalibrieren	Zuständiger	Kalibrierschein
4	Kalibrierung i. O.? — falls ja: nächsten Kalibriertermin eintragen / aktualisieren	Prüfmittelbeauftragter	Prüfmittelliste
5	Falls nein: Reparatur oder Verschrottung; bei Bedarf als „rot“ kennzeichnen	Zuständiger	Prüfmittelliste
6	Risiko ermitteln und bei Bedarf Maßnahmen einleiten (z. B. Rückruf, Prüfungen wiederholen)	Zuständiger / QMB	Maßnahmenplan

Input: Info über neues oder kaputtes Prüfmittel · fällige Kalibrierung · Inventar- und Prüfmittelliste **Output:** kalibriertes Prüfmittel · aktualisierte Prüfmittelliste · ggf. Maßnahmen (Rückruf, Wiederholungsprüfung)

Hinweise: Normbezug ISO 9001:2015 Kapitel 7.1.5 (Ressourcen zur Überwachung und Messung). Defekte Prüfmittel werden eindeutig gekennzeichnet, um eine unbeabsichtigte Verwendung zu verhindern.

KPI-Vorschläge fürs Dashboard

Eine Kern-KPI je Prozess (branchenneutral; bei Bedarf an die Firma anpassen):

Prozess	Kern-KPI	Zielwert	Frequenz
F1 Managementbewertung	Durchführungsquote	100 %	jährlich
F2 Risiken und Chancen	Aktualisierungsfrequenz Risikoanalyse	≤ 365 Tage	jährlich
F3 Internes Audit	Audit-Abdeckungsgrad	100 %	jährlich
F4 Maßnahmenabwicklung	Termintreue Maßnahmen	≥ 90 %	monatlich
F5 Schulungen und Kompetenzen	Schulungsquote Pflichtschulungen	100 %	jährlich
U1 Einkauf	Termintreue Lieferung	≥ 95 %	monatlich
U2 Wareneingang	Beanstandungsquote im Wareneingang	≤ 2 %	monatlich
U3 Kundenzufriedenheit	Kundenzufriedenheitsindex (CSI)	≥ 4,2	jährlich
U4 Kundenreklamationen	Reaktionszeit auf Reklamation	≤ 24 h	pro Reklamation
U5 Lieferantenbewertung	Anteil A-Lieferanten	≥ 70 %	jährlich
U6 Wartung der Maschinen	Termintreue Wartung	≥ 95 %	monatlich
U7 Prüfmittelüberwachung	Kalibriertermintreue	100 %	monatlich

Die Kern-KPI des Wertschöpfungsprozesses (W1) kommt aus der Eingabe-Vorlage „Prozesse“ bzw. wird branchenüblich definiert (z. B. „Termintreue Lieferzusagen ≥ 95 %, monatlich“).