

Qualitätspolitik: Muster für vier Branchen ·

Verpflichtungserklärung · Organigramm-Vorlage

Jedes Muster enthält die vier Pflichtinhalte nach Kap. 5.2.1. Schreiben Sie es in Ihre Worte um – der Auditor fragt Ihre Mitarbeiter danach.

Pflichtinhalt 5.2.1	Erkennbar an
a) angemessen für Zweck und Kontext	Erster Satz: was Sie tun und für wen
b) Rahmen für Qualitätsziele	Zweiter Satz: woran Sie sich messen lassen
c) Verpflichtung, Anforderungen zu erfüllen	Dritter Satz: Kunden, Gesetze, Normen
d) Verpflichtung zur fortlaufenden Verbesserung	Letzter Satz

Muster · Fertigung

Wir fertigen Einzelteile und Kleinserien für den Maschinenbau – maßhaltig, termintreu und zu einem fairen Preis. Termintreue ist unser wichtigstes Versprechen; wir messen sie monatlich. Wir erfüllen die Anforderungen unserer Kunden sowie die geltenden Gesetze und Normen. Fehler nutzen wir, um unsere Abläufe zu verbessern; unser Qualitätsmanagementsystem entwickeln wir fortlaufend weiter.

Muster · IT-Dienstleistung

Wir halten die IT kleiner und mittlerer Unternehmen am Laufen – erreichbar, verlässlich und verständlich. Schnelle Reaktion und sichere Daten unserer Kunden sind der Maßstab unserer Arbeit. Wir erfüllen die Anforderungen unserer Kunden, die Vorgaben der Hersteller und die geltenden Gesetze, insbesondere zum Datenschutz. Wir verbessern unsere Leistungen und unser Qualitätsmanagementsystem fortlaufend.

Muster · Handel

Wir liefern unseren Kunden das richtige Produkt zur richtigen Zeit – mit kompetenter Beratung und verlässlichen Lieferanten. Verfügbarkeit und fehlerfreie Lieferung sind unsere wichtigsten Ziele. Wir erfüllen die Anforderungen unserer Kunden und die geltenden gesetzlichen Vorgaben. Unsere Lieferanten wählen wir sorgfältig aus und bewerten sie regelmäßig; unser Qualitätsmanagementsystem verbessern wir fortlaufend.

Muster · Gebäudedienste

Wir sorgen dafür, dass die Gebäude unserer Kunden sauber, sicher und funktionsfähig sind – jeden Tag, mit eingewiesenem Personal. Zuverlässigkeit und Kontrolle der Leistung vor Ort sind unser Maßstab. Wir erfüllen die Anforderungen unserer Kunden sowie die geltenden Gesetze, insbesondere zu Arbeitsschutz und Mindestlohn. Wir verbessern unsere Abläufe und unser Qualitätsmanagementsystem fortlaufend.

Verpflichtungserklärung der Leitung

Die Geschäftsleitung verpflichtet sich, das Qualitätsmanagementsystem nach DIN EN ISO 9001 einzuführen, aufrechtzuerhalten und fortlaufend zu verbessern, die dafür nötigen Mittel bereitzustellen und die Qualitätspolitik im Unternehmen bekannt zu machen. Sie bewertet das System einmal jährlich in der Managementbewertung.

Ort, Datum: _____ Geschäftsleitung: _____

Organigramm als Tabelle – Vorlage

Rollen, keine Namen. Die Zuordnung Person → Rolle steht auf dem Personenblatt (unten), das außerhalb des Handbuchs gepflegt wird.

Rolle	Aufgaben (Kurzform)	Befugnisse	Vertretung (andere Person!)
Geschäftsleitung (GL)	Strategie, Kunden, Personal, Freigabe Politik/Handbuch, Managementbewertung	Alle; Angebote ab ____ €	
QM-Beauftragter (QMB), optional	Handbuch, Auditprogramm, Maßnahmen, Kennzahlen	Dokumente freigeben; Produkte sperren	
Vertrieb / Auftragsannahme	Anfragen, Angebote, Auftragsbestätigung	Angebote bis ____ €	
Einkauf	Lieferanten, Bestellungen, Wareneingang	Bestellungen bis ____ €	
Fertigung / Technik / Ausführung	Ausführung, Prüfung und Freigabe, Prüfmittel	Freigabe zur Lieferung; Sperren	
Buchhaltung / Verwaltung	Rechnungen, Personalakten, Ablage	–	
...			

Personenblatt (außerhalb des Handbuchs)

Rolle	Person	Vertretung durch	Seit
Geschäftsleitung			
QMB			
Vertrieb			
Einkauf			
Fertigung / Technik			
Verwaltung			
...			

Vertretungsregel als Satz: „Jede Rolle hat eine benannte Vertretung. Bei Abwesenheit über zwei Wochen übernimmt die Vertretung alle Befugnisse der Rolle.“