

# DIN EN 12507:2005-12 (D)

Dienstleistungen im Transportwesen - Leitfaden zur Anwendung von EN ISO 9001:2000 auf den Straßen- und Schienengüterverkehr, die Lagerhaltung und die Verteilerindustrie; Deutsche Fassung EN 12507:2005

---

Inhalt	Seite
Vorwort .....	4
Einleitung .....	4
1 Anwendungsbereich .....	5
2 Normative Verweisungen .....	5
3 Begriffe .....	5
4 Qualitätsmanagementsystem .....	5
4.1 Allgemeine Forderungen .....	5
4.2 Dokumentationsanforderungen .....	5
4.2.1 Allgemeines .....	5
4.2.2 Qualitätsmanagement-Handbuch .....	6
4.2.3 Lenkung der Dokumente .....	6
4.2.4 Lenkung der Aufzeichnungen .....	6
5 Verantwortung der Leitung .....	7
5.1 Verpflichtung der Leitung .....	7
5.2 Kundenorientierung .....	7
5.3 Qualitätspolitik .....	7
5.4 Planung .....	7
5.4.1 Qualitätsziele .....	7
5.4.2 Planung des Qualitätsmanagementsystems .....	7
5.5 Verantwortung, Befugnis und Kommunikation .....	7
5.5.1 Verantwortung und Befugnis .....	7
5.5.2 Beauftragter der obersten Leitung .....	7
5.5.3 Interne Kommunikation .....	7
5.6 Managementbewertung .....	8
5.6.1 Allgemeines .....	8
5.6.2 Eingaben für die Bewertung .....	8
5.6.3 Ergebnisse der Bewertung .....	8
6 Management von Ressourcen .....	8
6.1 Bereitstellung von Ressourcen .....	8
6.2 Personelle Ressourcen .....	8
6.2.1 Allgemeines .....	8
6.2.2 Fähigkeit, Bewusstsein und Schulung .....	8
6.3 Infrastruktur .....	8
6.4 Arbeitsumgebung .....	8
7 Produktrealisierung .....	9
7.1 Planung der Produktrealisierung .....	9
7.2 Kundenbezogene Prozesse .....	9
7.2.1 Ermittlung der Anforderungen in Bezug auf das Produkt .....	9
7.2.2 Bewertung der Anforderungen in Bezug auf das Produkt .....	9
7.2.3 Kommunikation mit den Kunden .....	10
7.3 Entwicklung .....	10
7.3.1 Entwicklungsplanung .....	10
7.3.2 Entwicklungseingaben .....	10
7.3.3 Entwicklungsergebnisse .....	10
7.3.4 Entwicklungsbewertung .....	10

7.3.5	Entwicklungsverifizierung .....	10
7.3.6	Entwicklungsvalidierung .....	10
7.3.7	Lenkung von Entwicklungsänderungen .....	10
7.4	Beschaffung .....	10
7.4.1	Beschaffungsprozess .....	10
7.4.2	Beschaffungsangaben .....	11
7.4.3	Verifizierung von beschafften Produkten .....	12
7.5	Produktion und Dienstleistungserbringung .....	12
7.5.1	Lenkung der Produktion und Dienstleistungserbringung.....	12
7.5.2	Validierung der Prozesse zur Produktion und Dienstleistungserbringung .....	12
7.5.3	Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit.....	12
7.5.4	Eigentum des Kunden.....	12
7.5.5	Produkterhaltung.....	12
7.6	Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln.....	13
8	Messung, Analyse und Verbesserung.....	13
8.1	Allgemeines.....	13
8.2	Überwachung und Messung.....	13
8.2.1	Kundenzufriedenheit.....	13
8.2.2	Internes Audit.....	13
8.2.3	Überwachung und Messung von Prozessen .....	13
8.2.4	Überwachung und Messung des Produkts.....	13
8.3	Lenkung fehlerhafter Produkte .....	13
8.4	Datenanalyse.....	14
8.5	Verbesserung.....	14
8.5.1	Ständige Verbesserung.....	14
8.5.2	Korrekturmaßnahmen .....	14
8.5.3	Vorbeugungsmaßnahmen .....	14