

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