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