



PB 4.2-1: Erstellung von Prozessbeschreibungen

1 Ziel und Zweck

Durch Prozessbeschreibungen werden die einzelnen Prozesse des Qualitätshandbuchs detaillierter beschrieben. Sie werden für alle Themengebiete erstellt, bei denen eine solche zusätzliche Beschreibung erforderlich scheint.

Diese PB regelt die Zuständigkeiten und Vorgehensweise für das Erstellen, Prüfen, Einführen und Pflegen von Qualitäts-Prozessbeschreibungen.

2 Geltungsbereich

Diese Prozessbeschreibung gilt für alle Abteilungen der Spedition.

3 Begriffe

Für die Begriffe Qualitätshandbuch, Prozessbeschreibung, Arbeitsanweisung und Prüfvorschrift gelten die im Kapitel 1.3 des QM-Handbuches erläuterten Definitionen.

Erstellt:	Geprüft:	Freigegeben:
Datum:	Datum:	Datum:



4 Zuständigkeiten

4.1 Prozessverantwortliche

Der Prozessverantwortliche ist zuständig für

- die Entscheidung, zu welchen Prozessen Prozessbeschreibungen bzw. –diagramme erstellt werden
- die Erstellung und fachliche Prüfung der Prozessbeschreibung
- die Freigabe nach den festgelegten Prüfungen
- die Umsetzung von Änderungen
- die Überwachung deren Wirksamkeit.

4.2 QMB

Der Qualitätsmanagementbeauftragte ist zuständig für

- die Prüfung der Prozessbeschreibung hinsichtlich Normkonformität
- die Verteilung und Pflege der Prozessbeschreibungen
- die Aktualisierung der QM-Dokumentation



5 Ablauforganisation

5.1 System der Ordnungsnummern

Prozessbeschreibungen sind in der Form

- **PB X.X-Z** gekennzeichnet.

X.X entspricht der Kapitelnummer des QM-Handbuchs, auf das sich die PB bezieht. Z ist eine pro Kapitel durchlaufende Nummer. Wird eine PB außer Kraft gesetzt, wird deren Kennzeichnung nicht wieder benutzt.

Die Seiten sind durchlaufend nummeriert. Der aktuelle Revisionsstand wird in der Form

- **Stand NN / MM.JJJJ**

angegeben. MM.JJJJ bezeichnen Jahr und Monat der letzten Änderung, NN ist ein laufender Änderungsindex.

5.2 Gestaltungsrichtlinien

Die Gestaltung anderer Prozessbeschreibungen orientiert sich an dieser PB. Insbesondere muss jede PB enthalten:

- Unterschrift des Erstellers
- Unterschrift des Prüfers
- Unterschrift der freigebenden Bereichsleiter
- Verteilerschlüssel
- Änderungsstand



5.3 Einheitliche Gliederung aller Vorschriften

Alle Prozessbeschreibungen sind wie folgt gegliedert:

- 1. Ziel und Zweck
Ganz kurze Beschreibung, was mit der PB bezweckt werden soll.
- 2. Geltungsbereich
Auflistung der Bereiche, Stellen und Personen, für die diese PB relevant ist.
- 3. Begriffe
Kurze Erläuterung von Begriffen, die zum Verständnis wichtig sind. Definitionen.
- 4. Zuständigkeiten
Festlegung der Zuständigkeiten einzelner Bereiche.
- 5. Ablauforganisation
Dieser Punkt stellt den Hauptteil der PB dar. Hier werden ausführlich alle Regelungen erläutert. Optional kann es sinnvoll sein den Ablauf durch ein Flussdiagramm zu visualisieren.
- 6. Dokumentation
Regelung, in welcher Form Aufzeichnungen zu erfolgen haben, wie lange und wo diese aufbewahrt werden.
- 7. Änderungsdienst
Festlegung, wer den Änderungsdienst der PB durchführt.
- 8. Hinweise und mitgeltende Unterlagen
zusätzliche Hinweise, die zu beachten sind. Verweise auf andere Unterlagen.
- 9. Anlagen
Auflistung der Anlagen zur PB. Die Anlagen werden an die PB angeheftet.

Mit Ausnahme von Punkt 5 (und eventuell Punkt 6) sollten alle Abschnitte sehr knapp gehalten werden. Alle Beschreibungen müssen in knapper Form verfasst sein. Sie sollen klar und eindeutig sein!



5.4 Prüfung- und Verteilung

Der Prozessverantwortliche legt fest, wer die PB fachlich prüft. Er bestimmt auch den Verteilerschlüssel der freigegebenen PB.

Die fachliche Prüfung/Beurteilung kann durch mehrere Organisationseinheiten oder Spezialisten erfolgen. Die Gesamtverantwortung bleibt beim Prozessverantwortlichen.

5.5 Ergänzende Prozessbeschreibung durch Flussdiagramme

Mit Flussdiagrammen werden Geschäftsprozesse grafisch dargestellt. Der Aufbau eines Flussdiagramms kann aus den Spalten „Arbeitsschritt“, „Input“, „Ablauf“, „Output“ und „Zuständigkeit“ bestehen.

5.5.1 Arbeitsschritt

Arbeitsschritte kennzeichnen die Nummern der aktuellen Arbeitsschritte im Flussdiagramm. Entscheidungen (ja/nein) stellen keine Arbeitsschritte im Sinn des Flussdiagramms dar.

5.5.2 Input

Als Input werden im Wesentlichen Dokumente betrachtet, die in den Ablauf eingehen. Dokumente im Sinne des Qualitätsmanagements können beispielsweise Handbücher, Arbeitsanweisungen, Checklisten, Angebote u.a. sein. Dokumente können in Papierform und in elektronischer Form vorliegen.

5.5.3 Ablauf

Der Ablauf stellt eine grafische Darstellung des Gesamtprozesses dar. Er beinhaltet neben einzelnen Arbeitsschritten auch Entscheidungen (ja/nein), die keine Arbeitsschritte im Sinne des QM-Systems sind.



5.5.4 Output

Als Output werden im Wesentlichen Aufzeichnungen betrachtet, die aus dem Input und dem Ablauf entstehen. Aufzeichnungen im Sinne des Qualitätsmanagements können beispielsweise Prüfdaten, Kennzeichnungen, Angebote u.a. sein.

5.5.5 Zuständigkeit

Die Zuständigkeit legt fest, welche Organisationseinheit/Funktion für den Ablauf zuständig sind. Hierbei werden in der Regel Kürzel für die Abteilungen bzw. Personen verwendet (z.B. EK für den Einkauf). Hierbei bedeutet:

- **Fette Schrift:** Verantwortlichkeit
- Normale Schrift: Mitwirkung
- *Kursive Schrift:* Wird informiert

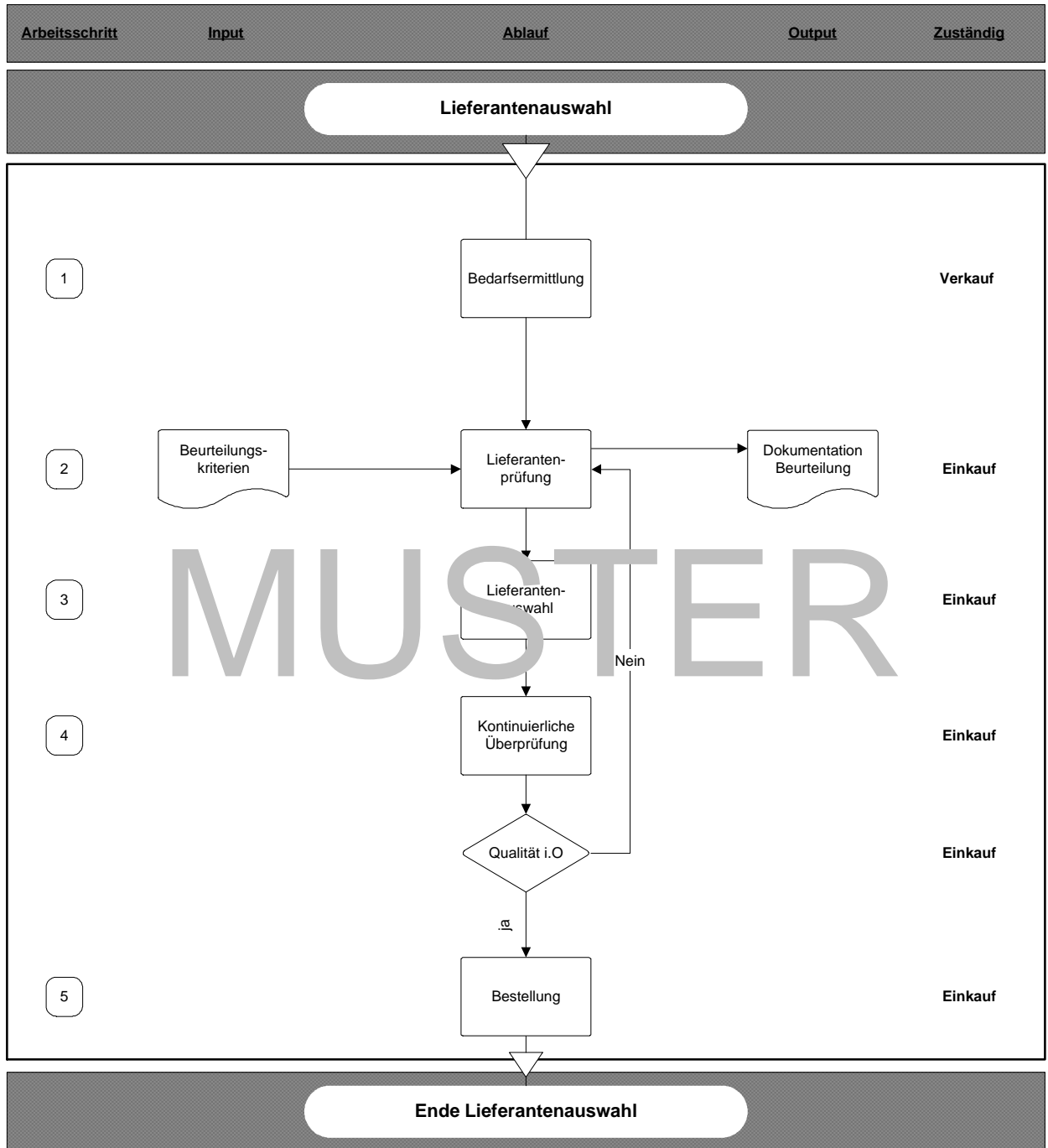


5.5.6 Bedeutung von Symbolen

Symbol	Beschreibung
	Prozess beliebige Verarbeitungsfunktion
	Entscheidung Entscheidungspunkt zwischen 2 oder mehr Pfaden im Flussdiagramm
	Dokumente / Aufzeichnungen Daten, die von Personen gelesen werden können
	Anfang / Ende Kennzeichnet den Beginn oder das Ende (sofern vorhanden) eines Flussdiagramms
	Datenspeicher Daten, die in elektronischer Form verwaltet werden, z.B. auf einer Festplatte
	Eingang /Ausgang Eingabe- oder Ausgabedaten
	Vordefinierter Prozess Benannter Prozess, Unterroutine oder Modul



5.5.7 Musterbeispiel- Prozessdiagramm Lieferantenauswahl





6 Dokumentation

Jede PB enthält einen Verteilerschlüssel. Alle Empfänger einer PB bewahren die jeweils aktuelle Version ohne zeitliche Begrenzung auf. Da dem QM-Leiter sämtliche Prozessbeschreibungen der Spedition vorliegen, lässt sich immer nachvollziehen, welche PB an welchen Plätzen vorhanden sind.

7 Änderungsdienst

Der Änderungsdienst dieser PB wird vom QM-Beauftragten vorgenommen.

8 Hinweise und mitgeltende Unterlagen

8.1 Mitgeltende Unterlagen

MH Kapitel 4.2

8.2 Hinweise

Dateinamen und Pfade für die IT-Speicherung von Dokumenten

Alle Prozessbeschreibungen, das QM-Handbuch und andere Unterlagen sind dauerhaft auf dem PC-Netzwerk gespeichert. Die Zugriffsrechte auf die verschiedenen Verzeichnisse vergibt der QM-Leiter.

9 Anlagen

- keine -