

Verzeichnis der Arbeitshilfen und Schulungsfolien auf CD-ROM

In diesem Kapitel finden Sie eine Übersicht über alle Arbeitshilfen (Formulare, Mustertexte, Checklisten etc.) und Schulungsfolien, die Sie von der Begleit-CD-ROM direkt auf Ihren PC übernehmen und anpassen können.

Die Arbeitshilfen sind als WORD 6.0- bzw. EXCEL 5.0-Dateien verfügbar.

Je nach verwendetem Druckertreiber können die Dokumente im Layout vom Original abweichen. Durch Veränderung der Seitenränder kann dies in der Regel wieder korrigiert werden.

Die Schulungsfolien liegen in folgenden Dateiformaten vor:

- Acrobat-Format (pdf) zum Betrachten und Ausdrucken.
- PowerPoint-Format (ppt) zur Verwendung als Bildschirmpräsentation, z. B. mit Beamer. Die PowerPoint-Dateien sind nur vom QMB-Startbildschirm aus unter „Schulungsfolien“ verfügbar.

Hinweis zum Ausdruck im Power-Point-Format

Zum Ausdrucken der Folien im PowerPoint-Format gehen Sie wie folgt vor:

- Starten Sie die gewünschte PowerPoint-Präsentation.
- Klicken Sie auf die **rechte** Maustaste.
- Wählen Sie im aktivierten Menüfenster die Funktion „Drucken“.

Falls Sie das Programm PowerPoint (97 oder höher) installiert haben, können Sie die Folien bearbeiten und individuell anpassen. Gehen Sie hierfür in gleicher Weise vor wie beim Drucken und wählen Sie den Menüpunkt „Bearbeiten“. Beachten Sie hierzu bitte die Bedienungsanleitung oder die Hilfe-Funktion für PowerPoint.

| Kapitel | Dateiname | Dok. Art | Titel, Beschreibung |
|---|---------------|-----------------------------|---|
| 04 Normen, Modelle, Qualitätspreise | 04115.pdf | S | Schulungsfolien DIN EN ISO 9001:2000 |
| | 04115.ppt | S | Schulungsfolien DIN EN ISO 9001:2000 |
| | 04211.pdf/ppt | S | Schulungsfolien EFQM-Modell |
| | 04130_A01.doc | C | Checkliste: Verantwortung der Projektleitung |
| | 04130_A02.doc | C | Checkliste: Betroffenheit der Projektinteressenten |
| | 04130_A03.doc | C | Checkliste: Beteiligungsart der Betroffenen am Projekt |
| | 04130_A04.doc | C | Checkliste: Kundenintegration |
| | 04130_A05.xls | | Projektbeurteilung – Ergebnisdarstellung |
| | 04130_A06.doc | | Projektfortschrittsbericht |
| | 04130_A07.doc | C | Checkliste: Maßnahmen der Kosten- und Terminsteuerung |
| | 04130_A08.doc | F | Formblatt: Überwachung von Maßnahmen |
| | 04130_A09.doc | F | Formular: Änderungsantrag |
| | 04130_A10.doc | FR | Fragebogen zur Erhebung der Kundenzufriedenheit mit dem Projekt |
| | 04130_A11.doc | F | Arbeitspaketformular |
| | 04130_A12.doc | F | Formular: Terminrückmeldeliste |
| | 04130_A13.doc | C | Checkliste: Risiken bei Softwareprojekten |
| | 04130_A14.doc | C | Checkliste: Ausschnitt aus einer Risikobewertung für den Anlagenbau |
| | 04130_A15.doc | | Risikoüberwachung |
| | 04250_A01.doc | F | Prozessanalyse VDA 6.2:2004 |
| | 04250_A02.doc | C | Erkennen von Gefahren im Betrieb |
| 04250_A03.doc | F | Dienstleistungslenkungsplan | |
| 04250_A04.doc | C | Benchmarking | |
| 04250_A05.doc | F | Managementbewertung | |
| 04250_A06.doc | F | Prozess-FMEA | |
| 05 Aufbau und Dokumentation des QM-Systems | 05211S27.doc | P | Hauptprozess – Kunde |
| | 05212_6.doc | F | Formularmuster „Analysebericht“ |
| | 05212_7.doc | F | Formularmuster „Maßnahmenplan“ |

Legende:

| | | | |
|----|--------------------|----|--------------------|
| C | Checkliste | | |
| F | Formular | MT | Mustertext |
| FR | Fragebogen | P | Prozessdarstellung |
| H | Handlungsanleitung | S | Schulungsfolie |

| | | | |
|--|---------------|--------------------------------|---|
| | 05212_8.doc | F | Formularmuster „Auditbericht“ |
| | 05221_1.doc | C | Checkliste „Erstellung eines QMH“ |
| | 05410_A01.doc | C | Liste der geforderten Aufzeichnungen nach DIN EN ISO 9001:2000 |
| | 05410_A02.doc | MT | Beispiel für die Struktur eines schlanken Management-Handbuchs |
| | 05410_A03.doc | F | „Prozessnavigator“ |
| | 05410_A04.doc | FR | Muster für Dokumentenmatrix |
| 06 Audits, Zertifizierung, Assessment | 06110.doc | F | Auditprotokoll ISO 9001:2000 |
| | 06120_03.doc | MT | Formularmuster „Auditjahresplan“ |
| | 06120_04.doc | | Beispiel eines Auditplans für ein kombiniertes Audit |
| | 06120_07.doc | F | Formularmuster „Auditoren Qualifikationsmatrix“ |
| | 06121_03.doc | F | Ausschnitt einer Audit-Fragenliste zum Bereich „Schulungen“ |
| | 06121_06.doc | MT | Auditfolgemaßnahmenplan |
| | 06121_07.doc | F | Auditbericht (nach Pfitzinger) |
| | 06121_A1.doc | MT | Verfahrensanweisung interne Audits |
| | 06121_A2.doc | MT | Beispiel eines Auditplanes für ein kombiniertes Audit |
| | 06121_A3.doc | MT | Auditfragenliste ISO 9001:2000 |
| 07 Unternehmensführung und -politik | 06130_A1.xls | C | Checkliste für die Auditierung eines Sicherheitsdienstleisters |
| | 07105_13.xls | F | Gewichtung der ausgewählten Verbesserungspotenziale |
| | 07105_14.xls | F | Schema: Projektaufbereitung nach der Selbstbewertung (Ausschnitt) |
| | 07105_A01.xls | F | Bewertungsmatrix zur Beraterauswahl (Ausschnitt) |
| | 07110_A2.doc | MT | Anschreiben zum Bericht „Qualitätskennzahlen“ |
| | 07110_A3.xls | F | Übersicht der Auditergebnisse |
| | 07110_A4.xls | F | Übersichtsblatt Qualitätskennzahlen, |
| | 07110_A5.xls | F | Reklamationskosten/Lieferantenzbewertung |
| | 07140_04.xls | F | Prüfung der Einzigartigkeit |
| | 07140_12.xls | C | Hauptprozess |
| 07140_13.xls | F | Teilprozess | |
| 07140_14.xls | F | Teilprozess „Strategie planen“ | |

| | | | |
|---|--------------|----|---|
| | 07140_18.xls | F | Berichterstattung Projektsteuerung |
| | 07140_19.xls | F | Berichterstattung Interessengruppen (Beispiel Bank) |
| | 07140_20.xls | F | TTL Matrix |
| | 07130_9.xls | F | Formularmuster „Definition von Kenn- zahlen“ |
| | 07320.doc | MT | Verfahrensanweisung „Arbeitsabläufe in der Matrixorganisation“ |
| | 07320_01.doc | MT | QM-Stellenbeschreibungen |
| | 07320_02.doc | MT | Personenbezogene Stellenbeschreibung |
| | 07601.ppt | S | Qualitätsmanagementgrundsätze, Teil 1 |
| | 07602.ppt | S | Qualitätsmanagementgrundsätze, Teil 2 |
| | 07603.ppt | S | Qualitätsmanagementgrundsätze, Teil 3 |
| | 07610_A1.doc | F | Formular Arbeitspaket |
| | 07610_A2.doc | F | Formular Checkliste |
| | 07610_A3.doc | F | Formular Projektstrukturplan |
| | 07620_01.doc | MT | Zieldefinition |
| | 07620_02.doc | MT | Analyse des Arbeitssystems |
| | 07620_03.doc | MT | Konzeptentwicklung |
| | 07620_04.doc | MT | Umsetzungsplanung Organisation |
| | 07620_05.doc | MT | Umsetzen des Aktionsplans „Organisation“ |
| | 07620_06.doc | MT | Umsetzungsplan „Methoden“ |
| | 07620_07.doc | MT | Umsetzen der Aktionsplans „Methoden“ |
| | 07620_08.doc | MT | Führung und Zusammenarbeit |
| | 07620_09.doc | MT | Umsetzen des Aktionsplans „Führung und Zusammenarbeit“ |
| | 07620_10.doc | MT | Appreciative Inquiry |
| | 07620_11.doc | MT | Erfolgskontrolle mittels Analyse |
| | 07620_12.doc | MT | Projekt abschließen und abrechnen |
| 08 Mitarbeiter- orientierung | 08120_01.doc | FR | „Arbeitsmotivation“ |
| | 08120_01.doc | FR | „Kommunikationsverhalten“ |
| | 08510_1.doc | F | Formularmuster „Erfassung des Weiterbil- dungsbedarfs“ |
| | 08510_2.doc | F | Formularmuster „Festlegung des Weiterbil- dungsbedarfs“ |
| | 08510_3.doc | FR | „Seminarbeurteilung“ |
| | 08520_1.doc | C | Auswahlmatrix |
| | 08620.ppt | S | Schulungsfolien Verhandlung und Argumentation |

| | | | | |
|---|------------------|--|---|----------------------------------|
| 09 Kundenorientierung | 09205_1.doc | F | Grundaufbau des 8D-Reports | |
| | 09205_3.doc | C | Checkliste 8D-Methode | |
| | 09205_5.doc | F | Reklamationsformular nach DIN ISO 10002 | |
| | 09205_6.doc | F | Reklamations-Rückverfolgungsformular nach DIN ISO 10002 | |
| | 09205_A1.doc | C | Checkliste Reklamationsmanagement | |
| 10 Geschäftsprozessoptimierung | 10110_01.doc | P | Prozessbeschreibung in Tabellenform | |
| | 10110_02.doc | P | Prozessdarstellung als Kombination von Ablaufdiagramm und Tabelle | |
| | 10110_03.pdf | P | Prozessablaufdiagramm, erstellt mit MS/VISIO | |
| | 10110_04.ppt | P | Beispiel für eine Prozesslandkarte | |
| | 10110_05.doc | MT | Verfahrensanweisung „Internes Audit“ | |
| | | | | Architekturbüros |
| | 10220_11.pdf/vsd | P | Baubegleitung nach HOAI | |
| | 10220_12.pdf/vsd | P | Bau-Datenanforderungen (EDV) | |
| | 10220_13.pdf/vsd | P | Mahnwesen | |
| | | | | Banken und Versicherungen |
| 10220_21.pdf/vsd | P | EDV-Schulungen | | |
| 10220_22.pdf/vsd | P | Erstellung eines QM-Handbuchs | | |
| 10220_23.pdf/vsd | P | Hardwarebeschaffung | | |
| 10220_24.pdf/vsd | P | Kleinkreditbeantragung und Beratung | | |
| 10220_25.pdf/vsd | P | Lebensversicherung | | |
| 10220_26.pdf/vsd | P | Neuanträge/Vertragsfragen Telefonkostenschreibung Privatgespräche | | |
| | | | Dienstleistung/Beratung | |
| 10220_31.pdf/vsd | P | Auftragsbearbeitung Beratung | | |
| 10220_32.pdf/vsd | P | Einkaufsabwicklung Beratungsunternehmen | | |
| 10220_33.pdf/vsd | P | Grobkonzept für Energieoptimierung entwickeln | | |
| 10220_34.pdf/vsd | P | Lehrgänge planen | | |
| 10220_35.pdf/vsd | P | Mitarbeiterschulung | | |
| 10220_36.pdf/vsd | P | Auftragsbearbeitung Zertifizierung | | |
| | | | Handels- und Warenhäuser | |
| 10220_41.pdf/vsd | P | After Sales Service | | |
| 10220_22.pdf/vsd | P | Artikelstamm anlegen | | |
| 10220_43.pdf/vsd | P | Versenden von Bedienungsanleitungen und Prospekten | | |

| | | | |
|---|------------------|----|---|
| | 10220_44.pdf/vsd | P | Belastung, Preisdifferenz, Wertgutschrift |
| | 10220_45.pdf/vsd | P | Einkauf/Saison/Trends |
| | 10220_46.pdf/vsd | P | Garantiekarten |
| | 10220_47.pdf/vsd | P | Kommissionierung/Auftragsdisposition |
| | 10220_48.pdf/vsd | P | Operativer Einkauf und Wareneingang |
| | 10220_49.pdf/vsd | P | Transfer zwischen den Filialen |
| | 10220_50.pdf/vsd | P | Beschaffung neuer Produkte |
| | 10220_51.pdf/vsd | P | Produktentwicklung |
| | 10220_52.pdf/vsd | P | Reklamation |
| | | | Krankenhaus und Gesundheitswesen |
| | 10220_61.pdf/vsd | P | Auftragsbearbeitung Rechnungserstellung |
| | 10220_62.pdf/vsd | P | Dezentrale Dienstleistungsvergabe |
| | 10220_63.pdf/vsd | P | Investitionsplanerstellung |
| | 10220_64.pdf/vsd | P | Nachforschung (Transportschäden, Fehlmengen, Packfehler, Verlust) |
| | 10220_65.pdf/vsd | P | Reklamation Logistikzentrum/Spedition |
| | 10220_66.pdf/vsd | P | Verzollung/Statistisches Bundesamt |
| | 10310_6.xls | P | Merkmals- und Kenngrößentabelle |
| | 10310_8.xls | P | Bewertungscheckliste |
| | 10310_9.xls | P | Datenblatt zur Erfassung von Kenngrößen |
| | 10510_02.xls | F | Arbeitspapier zur Kraftfeld-Analyse |
| 12 Integration sonstiger Anforderungen | 12120.ppt | S | Umweltmanagement nach ISO 14001:2004 |
| | 12130.doc | F | Auditfragenliste |
| | 12210_SCC.doc | C | SCC-Checkliste |
| | 12410_1.doc | MT | Musterbetriebsvereinbarung zur QM-Einführung |
| | 12610_A1.doc | C | Checkliste zur Unternehmenssicherheit |
| | 12610_A2.doc | C | Mustermatrix für Risikobeurteilung |
| 13 Werkzeuge, Methoden, Techniken | 13110S03.xls | F | Service-FMEA-Formblatt |
| | 13310.doc | F | Formularmuster „8D-Bericht“ |
| | 13410a.xls | F | Qualitätszirkel-Teilnehmerliste |
| | 13410b.xls | F | To-do-Liste |
| | 13410c.xls | F | Qualitätszirkelvorschlag |
| | 13510.doc | FR | Mitarbeiterbefragung |
| | 13610.doc | FR | Musterfragebogen – Kundenzufriedenheit |
| 14 Praxisbeispiele 14010 Hotel | 14010_04.doc | F | Mitarbeiter-Meinung |
| | 14010_06.doc | F | Kundenzufriedenheitsgespräch |

| | | | | |
|--|---|---------------|---|---|
| 14050 PR-Agentur | 14050_03.doc | F | Mitarbeiterfortbildungsplan | |
| | 14050_04.doc | MT | Corporate Brief | |
| | 14050_05.doc | F | Besprechungsbericht | |
| | 14050_06.doc | F | Interne Anfrage an Datenbank-Abt. | |
| | 14050_07.doc | F | Mängelliste | |
| | 14050_08.doc | F | Musterauftrag für Fotoarbeiten | |
| | 14050_09.doc | MT | Statusreport | |
| | 14050_10.doc | F | Medienkontaktbogen | |
| | 14100 Kreditinstitut | 14100_05.xls | F | Darstellung der Vernetzung der Prozesse durch eine Prozessmatrix (Ausschnitt) |
| | | 14100_06.xls | F | Managementbewertung und Kennzahlensystem und Qualitätsauswertung (Ausschnitt) |
| 15 Muster-QM- Handbücher 15020 Elektronik-Ver- triebsgesell- schaft | 15020_dec.doc | MT | Deckblatt | |
| | 15020_inh.doc | MT | Inhalt, Revisionsübersicht | |
| | 15020_01.doc | MT | 1 Wir stellen uns vor | |
| | 15020_02.doc | MT | 2 Das Qualitätsmanagementsystem | |
| | 15020_03.doc | MT | 3 Die Aufbauorganisation und Entscheidungsträger | |
| | 15020_03a.doc | MT | 3a Musterformular Interne Schulung/ Einweisung | |
| | 15020_04.doc | MT | 4 Die Personalqualifikation und -entwicklung | |
| | 15020.doc | MT | 5 Der Vermarktungsprozess | |
| | 15020_06.doc | MT | 6 Der After-Sales-Prozess | |
| | 15020_07.doc | MT | 7 Die Wirksamkeit der QM-Systems | |
| | 15020_08.doc | MT | 8 Die Verbesserung der Dienstleistungsprozesse | |
| | 15020_08a.doc | MT | 8a Musterformular Maßnahmenplan Verbesserungsprojekte | |
| | 15020_09.doc | MT | 9 Zuordnungstabelle der QM-Elemente | |
| | 15020_10.doc | MT | 10 Prozessmodell und Wechselwirkung der Prozesse | |
| | 15030 Verfahrens- anweisungen zu 15020 | 15030_dec.doc | MT | Deckblatt |
| 15030_0.doc | | MT | Verzeichnis, Revisionsübersicht | |
| 15030_021.doc | | MT | QMVA 02-1: QM-Systemdokumente erstellen und herausgeben | |
| 15030_022.doc | | MT | QMVA 02-2: Dokumenten- und Datenmanagement | |
| 15030_02F1.doc | | F | Dokumentenmatrix | |

| | | | |
|---|-------------------------|-------------------|--|
| | 15030_051.doc | MT | QMVA 05-1: Markteinführung von Produkten |
| | 15030_051A1.pdf | P | Prozessdiagramm |
| | 15030_051F1.doc | F | Markteinführungsplan |
| | 15030_052.doc | MT | QMVA 05-2: Handelspartner und Großkunden akquirieren |
| | 15030_052A1.pfd /vsd | P | Prozessdiagramm |
| | 15030_053.doc | MT | QMVA 05-3: Aufträge bearbeiten und erfüllen |
| | 15030_053A1.pfd /vsd | P | Prozessdiagramm „Aufträge bearbeiten und erfüllen“ |
| | 15030_052A2.pfd /vsd | P | Prozessdiagramm „Bestellungen durchführen“ |
| | 15030_054.doc | MT | QMVA 05-4: Lieferantenmanagement |
| | 15030_61.pdf | MT | QMVA 06-1 Call Center Service |
| | 15030_62.pdf | MT | QMVA 06-1 Produkt-Service |
| | 15030_71.pdf | MT | QMVA 06-1 Qualitätsziele und Management-Review |
| | 15030_72.pdf | MT | QMVA 06-1 Internes Qualitätsaudit (Systemaudit) |
| 15040 Steuerbera- tungs- kanzlei | 15040_0.doc | MT | Deckblatt |
| | 15040_01.doc | MT | Inhalt |
| | 15040_02.doc | MT | Leitlinien |
| | 15040_03.doc | MT | Q-Politik |
| | 15040_04.doc | MT | Managementsystem |
| | 15040_05.doc | MT | Verantwortung der Leitung |
| | 15040_06.doc | MT | Management der Ressourcen |
| | 15040_07.doc | MT | Realisierung der Beratungsleistungen |
| | 15040_08.doc | MT | Messung, Analyse, Verbesserung |
| | 15040_09a.doc | MT | Kanzleiziele |
| 15040_09b.doc | MT | Prozesslandschaft | |
| 15050 Ingenieurbüro Bauwesen | 15050_MH01.doc | MT | Titel/Inhalt |
| | 15050_MH02.doc | MT | Inkraftsetzung/Verzeichnisse |
| | 15050_MH03.doc | MT | Qualitätspolitik |
| | 15050_MH04.doc | MT | Management-System |
| | 15050_MH05.doc | MT | Verantwortung der Leitung |
| | 15050_MH06.doc | MT | Management der Ressourcen |
| | 15050_MH07.doc | MT | Erbringung der Dienstleistung |
| | 15050_MH08.doc | MT | Messung, Analyse und Verbesserung |

| | | | |
|---|---------------|-----------------------------|--|
| 15060 Sicherheits- dienste | 15060_0.doc | MT | Titelblatt |
| | 15060_01.doc | MT | Inhaltsverzeichnis |
| | 15060_02.doc | MT | Firmenprofil |
| | 15060_03.doc | MT | Verzeichnis der Abkürzungen |
| | 15060_04.doc | MT | QM-System |
| | 15060_05.doc | MT | Verantwortung der Leitung |
| | 15060_06.doc | MT | Management der Mittel |
| | 15060_07.doc | MT | Realisierung der Dienstleistung |
| | 15060_08.doc | MT | Analyse, Verbesserung |
| 15061 Sicherheits- dienste | 15061_41.doc | MT | Lenkung Dokumente und Dateien |
| | 15061_411.doc | MT | Dokumentenmatrix – systembezogene Dokumente |
| | 15061_412.doc | MT | Dokumentenmatrix – prozessbezogene Dokumente |
| | 15061_51.doc | MT | Qualitätspolitik |
| | 15061_52.doc | MT | Interne Kommunikation |
| | 15061_61.doc | MT | Personalbeschaffung |
| | 15061_611.doc | MT | Prozessablauf Personalbeschaffung |
| | 15061_62.doc | MT | Schulungsplanung |
| | 15061_63.doc | MT | Schulungsdurchführung |
| | 15061_64.doc | MT | Dienstplanung |
| | 15061_65.doc | MT | Auditplanung |
| | 15061_66.doc | MT | Arbeitsbedingungen |
| | 15061_71.doc | MT | Vertragsprüfung |
| | 15061_72.doc | MT | Werk-/Objektschutz/Review-Interventions- dienst |
| | 15061_721.doc | MT | Vorbereitung einer Objektübernahme |
| | 15061_722.doc | MT | Auftragsbeginn |
| | 15061_73.doc | MT | Notruf- und Service-Leitstelle (NSL) |
| | 15061_74.doc | MT | Geld- und Wertdienste |
| | 15061_75.doc | MT | Sonderdienste |
| | 15061_76.doc | MT | Beschaffung von Material und Dienstleis- tungen |
| | 15061_761.doc | MT | Beschaffung von Dienstleistungen |
| | 15061_762.doc | MT | Beschaffung von Material |
| | 15061_77.doc | MT | Bereitstellungshandhabung |
| | 15061_78.doc | MT | Entwicklung neuer Dienstleistungen |
| | 15061_781.doc | MT | Ablaufplan für neue Dienstleistungen |
| | 15061_81.doc | MT | Kundenbefragung |
| | 15061_82.doc | MT | Durchführung eines Audits |
| 15061_83.doc | MT | Aufzeichnung/Rückverfolgung | |

| | | | |
|--|----------------|-----------------------|--|
| | 15061_84.doc | MT | Bewertung Subunternehmer |
| | 15061_85.doc | MT | Kaizen |
| | 15061_851.doc | MT | Ablauf bei Prüfung von Fehlern/Kundenreklamation |
| 15070 Bildungs GmbH | 15070_0.doc | MT | Inhaltsverzeichnis |
| | 15070_01.doc | MT | Grundsätze – Verantwortung der Geschäftsführung |
| | 15070_02.doc | MT | Aufbau der Bildungs GmbH |
| | 15070_03.doc | MT | Personal und Ressourcen |
| | 15070_04.doc | MT | Qualitätsmanagement |
| | 15070_05.doc | MT | Erbringung komplexer Personaldienstleistungen |
| | 15070_06.doc | MT | Entwicklung |
| | 15070_07.doc | MT | Umweltschutz |
| | 15070_07A1.doc | F | Formblatt „Abfallbilanz“ |
| | 15070_08.doc | MT | Arbeitsschutz |
| | 15070_09.doc | MT | Datenschutz |
| | 15070_10.doc | MT | Interne Audits |
| | 15070_11.doc | MT | Messen, Analysieren und Verbessern |
| 15070_11A1.doc | F | Formblatt „KVP-Liste“ | |
| | 15070_12.doc | MT | Übersicht aller mitgeltenden Unterlagen |
| 15080 Industrial Service GmbH | 15080_0.doc | MT | Inhaltsverzeichnis |
| | 15080_3.doc | MT | Managementprozesse |
| | 15080_4.doc | MT | Ressourcenprozesse |
| | 15080_5.doc | MT | Realisierungsprozesse |
| | 15080_6.doc | MT | Bewertungsprozesse |
| | 15080_A1.doc | MT | Prozesse und Kennzahlen |
| | 15080_A2.doc | MT | Wechselwirkung der Prozesse |
| | 15080_A3.doc | MT | Korrelation der ISO 9001:2000 mit den Kapiteln des QMH |
| 15090 Gebäude- reinigung | 15090.doc | MT | QM-Handbuch Gebäudereinigung |
| | 15090_01.doc | MT | Marketing/Vertrieb |
| | 15090_02.doc | MT | Materialwirtschaft |
| | 15090_03.doc | MT | Auftragsabwicklung Unterhaltsreinigung |
| | 15090_04.doc | MT | Auftragsabwicklung Facharbeiten |
| | 15090_05.doc | MT | Auftragsabwicklung Sonderaufträge |
| 15100 Forschungs- institut | 15100_doc | MT | QM-Handbuch Forschungsinstitut |