

# **PBAKA-MITO-QM-System Referenzinhaltsverzeichnis für Zweithaargeschäfte bzw. - Praxen**

## **1. Leitbild, Qualitätspolitik und Qualitätsziele des Geschäftes (Kapitel 5 der DIN EN ISO 9001:2015)**

- 1.1 Leitbild des Geschäftes (Kapitel 5.1 der DIN EN ISO 9001:2015)
- 1.2 Qualitätspolitik des Geschäftes (Kapitel 5.2 der DIN EN ISO 9001:2015)
- 1.3 Qualitätsziele des Geschäftes (Kapitel 6.2 der DIN EN ISO 9001:2015)
- 1.4 Prozessorientierte Qualitätsziele – Zuordnung (Kapitel 6.2 der DIN EN ISO 9001:2015)

## **2 Kontext der Organisation (Kapitel 4 der DIN EN ISO 9001:2015)**

- 2.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes (Kapitel 4.1 der DIN EN ISO 9001:2015)
- 2.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien (Kapitel 4.2 der DIN EN ISO 9001:2015)
- 2.3 Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems (Kapitel 4.3 der DIN EN ISO 9001:2015)
- 2.4 Prozessmodell „Die Perücke| Das Toupet (Kapitel 4.4 der DIN EN ISO 9001:2015)
- 2.5 Prozess- Beschreibungen (zu Kapitel 4.4 der DIN EN ISO 9001:2015)
  - 2.5.1 Prozessverantwortlichkeitsmatrix
    - 2.5.1.1 *Prozess Input – Output Konnektoren – Matrix*
  - 2.5.2 Führungsprozesse (F), (Kapitel 5: Führung und Kapitel 6: Planung der DIN EN ISO 9001:2015)
    - 2.5.2.1 *F1: Strategieprozess*
    - 2.5.2.2 *F2: Finanzplanung*
    - 2.5.2.3 *F3: Schulung und Weiterbildung*
  - 2.5.3 Vorgelagerte Unterstützungsprozesse (UV), (Kapitel 7 der DIN EN ISO 9001:2015)
    - 2.5.3.1 *UV1: Beschaffungsprozess*
    - 2.5.3.2 *UV2: Personaleinstellung*
    - 2.5.3.3 *UV3: Mitarbeitereinarbeitung*
    - 2.5.3.4 *UV4: Personalentlassung*
    - 2.5.3.5 *UV5: Lenkung von Dokumenten und Qualitätsaufzeichnungen*
  - 2.5.4 Kernprozess (K), End-to-End-Auftragsabwicklungsprozess (Kapitel 8 der DIN EN ISO 9001:2015)

2.5.4.1 K1: Kunde ohne Rezept (einmaliger Kunde)

2.5.4.2 K2: Kunde ohne Rezept für Permanente Toupet- oder Haarteil- Befestigung (Dauerkunden)

2.5.4.3 K3: Kunde ohne Rezept für Maßanfertigung

2.5.4.4 K4: Kunde mit Rezept (einmaliger Kunde)

2.5.4.5 K5: Kunde mit Rezept für Permanente Toupet- oder Haarteil- Befestigung (Dauerkunden)

2.5.4.6 K6: Kunde mit Rezept für Maßanfertigung

2.5.5 Nachgelagerte Unterstützungsprozesse (UN), (Kapitel 9 der DIN EN ISO 9001:2015)

2.5.5.1 UN1: Prozess Controlling

2.5.5.2 UN2: Reklamationsbearbeitung

2.5.5.3 UN3: Interne Audits

2.5.5.4 UN4: Management Review

2.5.6 Leitungsprozess (L), (Kapitel 10 der DIN EN ISO 9001:2015)

2.5.6.1 L1: Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen

2.5.6.2 L2: KVP-Prozess

### **3 Führung (Kapitel 5 der DIN EN ISO 9001:2015)**

3.1 Führung und Verpflichtung (Kapitel 5.1 der DIN EN ISO 9001:2015)

3.1.1 Allgemeines (Kapitel 5 der DIN EN ISO 9001:2015)

3.2 Organigramm (Kapitel 5.3 der DIN EN ISO 9001:2015)

3.3 Verantwortlichkeit: Inhaberin (Kapitel 5.3)

3.3.1 Verantwortlichkeit: der Inhaberin als Prozessowner

3.4 QM – System – Verantwortungsmatrizen (Kapitel 5.3 der DIN EN ISO 9001:2015)

3.5 Rollen und Aufgabenbeschreibungen im QM-System (Kapitel 5.3)

3.5.1 Rolle: QM- Relevante Aufgaben „Inhaberin“ (GF)

3.5.2 Rolle Qualitätsmanagement-Beauftragter (QMB)

3.5.3 Rolle „Finanzenwesen und Personal“ (F)

3.5.4 Rolle QM- Relevante Aufgaben „Vertrieb und Marketing“ (GF)

3.5.5 Rolle QM- Relevante Aufgaben „Personalmanagement“ (GF)

3.5.6 Rolle QM- Relevante Aufgaben „Controlling“ (GF)

## **4 Dokumentierte Information (Kapitel 7.5 der DIN EN ISO 9001:2015)**

4.1 Liste der Verfahrensanweisungen

4.2 Prüfung der Arbeitsanweisungen

4.3 Verfahrensanweisung V01: Archivierungs- und Aufbewahrungsfristen

4.3.1 Erstellen der Dokumente (Dokumentenliste) (Kap. 7.5.2 der DIN EN ISO 9001:2015)

4.3.2 Dokumentenmatrix: Geschäft

4.4 Verfahrensanweisung V02: Qualitätsaufzeichnungen

4.4.1 Liste der gelenkten Vorgabedokumente

4.5 Verfahrensanweisung V03: Erstellen, Einführen und Pflegen von Verfahrens- und Arbeitsanweisungen

4.6 Verfahrensanweisung V04: Interne Audits

4.6.1 Auditterminplan 2021 für die Durchführung interner Audits des Geschäftes

4.6.1 MITO - DIN EN ISO 9001 - 2015 Fragenliste zur Prozessbezogenen Auditplanungen

4.6.2 Auditbericht

4.7 Wirksamkeitsanalyse der Verfahrensanweisungen

4.8 Wirksamkeitsanalyse der Arbeitsanweisungen

## **5 MITO –Tool- gestützte QM – Nachweise zu den einzelnen Norm-Kapitel**

5.1 QM-Nachweis zu Kapitel 4 der DIN EN ISO 9001-2015

5.1.1 MITO-gestützte Kontext der Organisations-Themenanalyse (Kapitel 4.1 der Norm)

5.1.2 MITO- Stakeholder-Erwartungen -Portfoliomatrix (Kapitel 4.2 der Norm)

5.1.3 MITO-gestützte Stakeholder- Erwartungshöhe -Portfoliomatrix (Kapitel 4.2 der Norm)

5.1.4 MITO- gestützte Stakeholder-Überprüfung–Portfoliomatrix (Kapitel 4.2 der Norm)

5.1.5 MITO-gestützte Stakeholder-Einflussnahmenanalyse (Kapitel 4.2 der Norm)

5.1.6 MITO-gestützte Stakeholder- Erfordernisse-Portfoliomatrix (Kapitel 4.2 der Norm)

5.1.7 MITO-Interessierte Parteien-Bedeutung-, Beteiligungs-, Einflussnahme- und Erwartungsanalyse (Kapitel 4.2 der Norm)

5.1.8 MITO-Stakeholder-Auswahl-Portfoliomatrix (Kapitel 4.2 der Norm)

5.1.9 MITO-Portfolio Stakeholder-Erwartungs- und Nutzenanalyse (Kapitel 4.2 der Norm)

5.1.10 MITO-gestützte Stakeholder-Anforderungsanalyse (Kapitel 4.2 der Norm)

- 5.1.11 MITO-gestützte Stakeholder-Anforderungs-Maßnahmen-Analyse (Kapitel 4.2 der Norm)
- 5.1.12 MITO-gestützte Stakeholder-Beeinflussbarkeit- Portfoliomatrix (Kapitel 4.2 der Norm)
- 5.1.13 MITO-gestützte Auswahl des gewünschten Kundenspektrums (Kapitel 4.3 der Norm)
- 5.2 QM-Nachweis zu Kapitel 5 der DIN EN ISO 9001-2015
- 5.2.1 MITO-gestützte Kundenanforderung- Portfoliomatrix (Kapitel 5.1.2 der Norm)
- 5.3 QM-Nachweis zu Kapitel 6 der DIN EN ISO 9001-2015
- 5.3.1 MITO-Prozess-Risikoarten-Maßnahmen-Analyse (Kapitel 6.1 der Norm)
- 5.3.2 MITO-Gestützte Stakeholder-Erwartungs-Risiko-Maßnahmen-Portfoliomatrix (Kapitel 6.1 der Norm)
- 5.3.3 MITO-Gestützte Kundenanforderung-Maßnahmen-Portfoliomatrix (Kapitel 6.1 der Norm)
- 5.3.4 MITO-Zweithaar-Kundenerwartungsanalyse (Kapitel 6.1 der Norm)
- 5.4.5 MITO-gestützte Maßnahmen-Aufwand-Nutzen-Portfoliomatrix (Kapitel 6.1 der Norm)
- 5.4.6 MITO – Risikoanalyse-Portfoliomatrix (Kapitel 6.1 der Norm)
- 5.3.5 MITO-Anforderungs- Chancen-Risiken-Portfoliomatrix (Kapitel 6.1.1 der Norm)
- 5.3.5 MITO-gestützte Projektrisiko-Portfoliomatrix (Kapitel 6.1.1 der Norm)
- 5.3.6 MITO-gestützte Projektrisiko-Portfoliomatrix (Kapitel 6.1.1 der Norm)
- 5.3.7 MITO-Prozess-Risikoarten- Portfoliomatrix (Kapitel 6.1.2 der Norm)
- 5.3.8 MITO-Prozess Risiko Gesamtbewertung (Kapitel 6.1.2 der Norm)
- 5.3.9 MITO-Risikoinventar-Maßnahmen-Checkliste (Kapitel 6.1.2 der Norm)
- 5.3.10 MITO-Risiko-Maßnahmenanalyse-END-To-END-Prozess (Kapitel 6.1 der Norm)
- 5.3.11 MITO-Prozessbezog Qualitäts-Ziele-Portfoliomatrix (Kapitel 6.2 der Norm)
- 5.3.12 MITO-Q-Ziele-Bereichskennzahlenauswahl-Portfolio (Kapitel 6.2 der Norm)
- 5.3.13 BSC - bezogenes Prozesskennzahlen-Cockpit (Kapital 6.2) der Norm
- 5.4 QM-Nachweis zu Kapitel 5 der DIN EN ISO 9001-2015
- 5.4.1 MITO- gestützte Mitarbeiterzufriedenheitsanalyse (Kapitel 5.1.1 der Norm)
- 5.4.2 MITO- gestützte Mitarbeiterzufriedenheits- und Maßnahmenanalyse (Kapitel 5.1.2 der Norm)
- 5.4.3 MITO- gestützte Wissensbilanzerstellung mit Maßnahmenableitung (Kapitel 5.1.6 der Norm)
- 5.4.4 MITO-Prozessbezogene und Mitarbeiterbezogene Wissensbedarfsermittlungsanalyse (Kapitel 5.1.6 der Norm)

- 5.4.5 MITO- gestützte Kompetenzanalyse (Kapitel 5.2 der Norm)
- 5.4.6 MITO- gestützte Dokumenten Anforderungsanalyse (Kapitel 5.5 der Norm)
- 5.4.7 MITO- DIN EN ISO 9001:2015 - Anforderungen an die Qualitätsaufzeichnungen (Kapitel 5.5 der Norm) (insgesamt 29 Anforderungen)
- 5.5 QM-Nachweis zu Kapitel 9 der DIN EN ISO 9001-2015
  - 5.5.1 MITO-gestützte Stakeholder- Überwachung-Portfoliomatrix (Kapitel 9.1 der Norm)
  - 5.5.2 MITO-gestützte Kundenzufriedenheitsanalyse (Kapitel 9.1.2 der Norm)(Nutzwertanalyse)
  - 5.5.3 MITO-gestützte Kundenzufriedenheit- Maßnahmen-Portfoliomatrix (Kapitel 9.1.2 der Norm)
  - 5.5.4 MITO-gestützte dokumentationsnachweisbezogene Auditprogrammdurchführung (Kapitel 9.2 der Norm)
  - 5.5.5 MITO- Wissensbilanz-Audit Portfoliocheckliste (Kapitel 9.2 der Norm)
  - 5.5.6 MITO- gestützte Auditprogrammdurchführung (Kapitel 9.2 der Norm)
  - 5.5.7 MITO-Integrierte Managementsystem (IMS)-Voraudit-Portfoliomatrix (Kapitel 9.2.1 der Norm)
  - 5.5.8 MITO-gestützte Managementbewertung (Kapitel 9.3 der Norm)