Elektro- und Datentechnik

Kupfer- und Glasfasernetzwerke / Energie- und Sicherheitstechnik

Qualitätsmanagementhandbuch (QMH)

nach DIN EN ISO 9001:2015

© Dieses Management–Handbuch und die mitgeltende Management-Dokumentation ist Eigentum der U.P. Elektro- und Datentechnik und darf ohne ausdrückliche Genehmigung weder vervielfältigt noch Dritten zur Einsichtnahme überlassen werden.

U.P. Elektro- und Datentechn
Am Höfgen 16
D- 42781 Haan

Status: 03/2023
Freigabe: 13.03.2023

Inhaltsverzeichnis

0. Einleitung
1. Anwendungsbereich
2. Verweisungen
3. Begriffe
4. Kontext der Organisation
5. Führung
6. Planung
7. Unterstützung
8. Betrieb
9. Bewertung der Leistung
10. Verbesserung

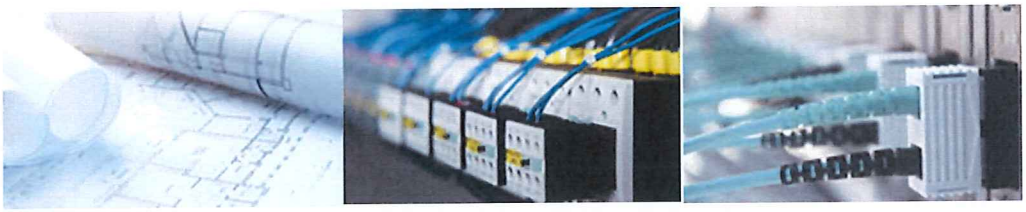
0. Einleitung

0.1 Vorwort

Dieses Qualitäts-Management-Handbuch wurde der Struktur der neuen DIN EN ISO 9001:2015 angepasst und berücksichtigt die übrigen Normen der ISO-9000-Normenreihe.
Revisionsstand und letztes Freigabedatum sind auf dem Titelblatt unten eingetragen. Die Erstellung und Pflege des QM-Handbuches und aller nachgeschalteten Vorschriften und Anweisungen erfolgt im EDV-System durch den QM-Beauftragten.
Alle herausgegebenen gedruckten Qualitätsmanagement-Handbücher unterliegen nicht dem Änderungsdienst. Das jeweils aktuelle QM-Handbuch steht Mitarbeitern im EDV-System und Geschäftspartnern im Internet jederzeit zur Verfügung.
Alle Änderungen am QM-Handbuch werden im EDV-System protokolliert.

0.2 Unser Unternehmen

Wir sehen uns als herstellerunabhängigen Dienstleister und bieten unseren Kunden die Möglichkeit, die Planung, Projektierung und Ausführung von Elektro-, Daten-, Kommunikations- und Sicherheitstechnik aus einer Hand zu beziehen.
Rund 60 gut ausgebildete und motivierte Mitarbeiter stehen Ihnen dabei gerne zur Verfügung.



0.3 Abkürzungen, Begriffe und Kennzeichnungen

Aus Gründen der besseren Verständlichkeit wurde in diesem Handbuch auf Abkürzungen und Fachbegriffe weitgehend verzichtet. Abkürzungen, die in der täglichen betrieblichen Praxis Anwendung finden, sind im EDV-System beschrieben. Folgende Abkürzungen wurden im QM-Handbuch verwendet:

QM - Qualitätsmanagement
QMH - Qualitätsmanagement-Handbuch
QMB - Qualitätsmanagement-Beauftragter
UVV - Unfall-Verhütungs-Vorschriften

1. Anwendungsbereich

Das QMH und alle nachgeschalteten QM-Vorschriften sind auf das gesamte Unternehmen anzuwenden und gelten für alle Produkte und Dienstleistungen im Bereich Elektro-, Daten-, Kommunikations- und Sicherheitstechnik.

2. Verweisungen

Alle hier erwähnten und dem QMH nachgeschalteten Vorschriften, sowie Verweise innerhalb des QMH sind als mitgeltende Dokumente aufgeführt. Für die Systemdurchgängigkeit notwendige Verweise erfolgen vom QMH zu den nachgeschalteten Vorschriften und umgekehrt.

3. Begriffe

Alle im QMH verwendeten Begriffe wurden dem aktuellen Sprachgebrauch der DIN EN ISO 9001:2015 angepasst.

4. Kontext der Organisation

4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes

Wir unterhalten ein integriertes, prozessorientiertes QM-System, welches sich in Form geschriebener Grundsätze und Verfahren darstellt. Diese sind für alle Mitarbeiter im EDV System abrufbar.

Als Organisation sind wir in unterschiedlichem Maße abhängig von verschiedenen externen und internen Themen. Solche Themen, welche unsere Strategie und den Zweck unseres Unternehmens betreffen, behalten wir permanent im Blick. Derzeit sind dies folgende Themen:

Interne Themen
- Erfüllung unserer Leistungskennzahlen
- KVP

Kulturelle Themen
- flache Hierarchie
- Gastfreundschaft den Mitarbeitern und Kunden gegenüber
- wirtschaftliche Unabhängigkeit

Rechtliche Themen:
- VDE Richtlinien
- DIN Vorschriften
- Arbeitsschutzgesetz
- Arbeitssicherheitsgesetz
- HGB
- Steuerrecht
- VOB
- VDS
- BGB

Soziale Themen
- Mitarbeiterzufriedenheit
- Gesundheit und Sicherheit der Mitarbeiter

Wettbewerbliche Themen
- Technische Weiterentwicklungen

Wirtschaftliche Themen
- Wirtschaften innerhalb der geplanten Kostenstruktur
- Stärkung des Images unseres Unternehmens
- Kundenbindung

All die oben genannten Themen haben einen Einfluss auf die Frage „Wie verhalten wir uns strategisch?" und „Was ist der Zweck unseres Unternehmens?"

Die Überwachung dieser Themen ist den einzelnen Mitarbeitern der jeweiligen Abteilungen zugeordnet. Die Berichterstattung erfolgt im Rahmen unserer internen Meetings und wird im jährlichen Managementbericht zusammengefasst.

Mitgeltende Dokumente
- Formblatt Managementbericht
- Aufzeichnungen zu den internen Meetings

4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien

Als Interessierte Parteien haben wir unsere Kunden, Mitarbeiter, Lieferanten, Behörden, Wettbewerber und den/die Gesetzgeber ermittelt. Wir haben die Erfordernisse und Erwartungen in unserer QM Software gelistet und kommunizieren diese im Unternehmen. Erfordernisse und Erwartungen werden regelmäßig ermittelt und über Kundenzufriedenheitsanalysen, Risikoanalysen, Fehlererfassung und Ursachenanalyse, Mitarbeiterrückmeldungen, interne Audits und regelmäßige Überprüfungen der UVV, Gesetze und Normen überwacht. Werden zwischen den Überwachungen neue Erfordernisse und Erwartungen erkannt, werden diese umgehend umgesetzt.

Die Managementbewertung gibt uns jährlich Gelegenheit, die Erfüllung der an uns gestellten Anforderungen zu bewerten. Die Analyse erfolgt durch Werkzeuge, welche in den nachfolgenden Kapiteln in Verfahren beschrieben sind.

Mitgeltende Dokumente

- Softwaremodul Interessierte Parteien

4.3 Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems

Die Anforderungen der DIN EN ISO 9001 (jeweils aktuelle Fassung) werden in diesem QMH abgebildet. Dieses QMH beschreibt das QM-System der U.P. Elektro- und Datentechnik und gilt für das gesamte Unternehmen. Der Anwendungsbereich beinhaltet sämtliche Produkte und Dienstleistungen, welche von uns vertrieben werden.

4.4 Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse

Unser Unternehmen betreibt, dokumentiert, verwirklicht und unterhält entsprechend den Anforderungen der zugrunde liegenden Normen ein Qualitätsmanagementsystem und verbessert ständig dessen Wirksamkeit.

Wir haben...

- die für das Qualitätsmanagementsystem erforderlichen Prozesse, ihre Wechselwirkung und ihre Anwendung in der gesamten Unternehmung in einer Prozesslandschaft dargestellt (siehe QM Software),
- bei den Kernprozessen Verantwortlichkeiten, messbare Kriterien und deren Überwachungen formuliert
- bei den Kernprozessen Risiken berücksichtigt bzw. diese benannt,
- mit ausgebildeten Mitarbeiter/-innen und den erstellten Prozess- und Arbeitsanweisungen das wirksame Durchführen und Lenken dieser Prozesse sichergestellt,
- die Verfügbarkeit der Mittel zur Durchführung der Prozesse gewährleistet,
- die Überwachung, Messung und Analyse dieser Prozesse geregelt,
- einen Prozess definiert, um die geplanten Ergebnisse sowie eine ständige Verbesserung aller Prozesse zu erreichen.

Mitgeltende Dokumente:

- Softwaremodul Prozesslandkarte
- Softwaremodul Liste der Dokumente

5. Führung

5.1 Führung und Verpflichtung

5.1.1 Allgemeines

Das oberste Management verpflichtet sich, die Umsetzung und Weiterentwicklung des QM-Systems in den Unternehmen aktiv zu unterstützen.

Im Detail verpflichtet sie sich

- zum Erhalt und zur ständigen Weiterentwicklung des bestehenden QM-Systems
- zur Einhaltung aller relevanten gesetzlichen Vorschriften
- eingegangene Verpflichtungen gegenüber Lieferanten rechtzeitig, und soweit vereinbart unter Ausnutzung von Skonto, einzulösen
- und zur Bereitstellung der dafür erforderlichen Mittel.

Unsere Qualitätspolitik und –ziele sind strategisch und richten sich nach unserem Kontext. Die Qualitätspolitik sowie die Bedeutung des wirksamen Funktionierens des Qualitätsmanagements ist auf allen Ebenen kommuniziert und integriert

Sie erklärt hiermit die Verbindlichkeit des QM-Handbuches und der nachgeschalteten QM-Vorschriften für das gesamte Unternehmen und setzt sie in Kraft.

Haan, den 06.06.2018

Ulf Peschke (Inhaber)

5.1.2 Kundenorientierung

Wir bieten Produkte und Dienstleistungen im Bereich Elektro-, Daten-, Kommunikations- und Sicherheitstechnik.

Im Mittelpunkt unserer Arbeit stehen die Kunden. Deren Erwartungen und Forderungen zu erfüllen und zu übertreffen und die Anzahl der zufriedenen Kunden mit Hilfe vorhandener Strategien ständig zu erweitern ist das zentrale Anliegen des Unternehmens.

Die Kundenzufriedenheit ermitteln wir durch das Hinterfragen der Wahrnehmung der interessierten Parteien über uns hinsichtlich der Frage, in welchem Umfang Kundenerfordernisse und Kundenerwartungen erfüllt worden sind.
Unser QM-System unterstützt uns bei der Erhöhung der Kundenzufriedenheit indem wir uns sowohl bei konkreten Aufträgen als auch bei der grundsätzlichen Planung von Prozessen und Abläufen folgende Fragen vor Augen führen:

- Haben wir die Anforderungen des Kunden bestimmt und berücksichtigt?
- Sind uns die gesetzlichen Anforderungen bekannt und haben wir diese berücksichtigt?
- Welche Risiken können hinsichtlich der Produkt- und Dienstleistungs-konformität auftreten? Wie reagieren wir darauf?
- Wie und womit können wir die Kundenzufriedenheit verbessern?

5.2 Politik

5.2.1 Festlegung der Qualitätspolitik

Neben der oben beschriebenen Kundenorientierung (QMH 5.1.2) und der Verpflichtung zur ständigen Verbesserung des QM-Systems (QMH 10.3) wird großer Wert auf die persönlichen Ziele der im Unternehmen handelnden Personen gelegt. Dazu gehören insbesondere:

- gewissenhaft arbeiten (Fehler verursachen Ärger)
- ständige Verbesserung der Arbeitsumgebung
- Freude an der Arbeit - Selbstverwirklichung am Arbeitsplatz
- Alle Mitarbeiter sollen verantwortungsbewusst im Team arbeiten und sich aktiv, kreativ und eigenverantwortlich mit Kundenwünschen, Aufgaben und Problemen auseinandersetzen
- Sicherheit - langfristige Sicherung von Arbeit und Einkommen
- weiterer Ausbau der Marktposition durch vorhandene Marketing - Strategien
- Zufriedenheit - größtmögliche Zufriedenheit von Mitarbeitern und Geschäftspartnern

Die Qualitätspolitik wird jährlich im Rahmen der Managementbewertung auf ihre Zweckmäßigkeit geprüft, ständig auf ihre Angemessenheit bewertet und legt einen Rahmen zu Bewertungen unserer Qualitätsziele fest.

Mitgeltende Dokumente:

- Formblatt Qualitätspolitik

5.2.2 Bekanntmachung der Qualitätspolitik

Alle Mitarbeiter wurden und werden mit der Qualitätspolitik vertraut gemacht. Über unser EDV System hat jeder Mitarbeiter Zugriff auf die Qualitätspolitik, zusätzlich erfolgen jährliche Unterweisungen, in denen die Politik angesprochen und erläutert wird. Für interessierte Parteien steht die Politik auf Anfrage zur Verfügung.

5.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation

Die Organisationsstruktur des Unternehmens ist im Organigramm dargestellt. Für die Prozesse, Arbeitsplätze existieren Prozessbeschreibungen, Arbeitsanweisungen, Stellenbeschreibungen, in denen einzelne Arbeitsschritte, Stelleninhaber und -bezeichnung, Haupttätigkeiten, Arbeitsplatzanforderungen und Vertretungen sowie Befugnisse festgelegt sind. In den jeweiligen Prozessbeschreibungen werden Prozessverantwortliche sowie betroffene Mitarbeiter durch Angabe ihrer Funktionsbezeichnung benannt.

Mitgeltende Dokumente:

- Softwaremodul Organigramm
- Softwaremodul Stellenbeschreibungen

6.0 Planung

6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen

Aus unseren Themen zum Kontext (4.1) und Anforderungen (4.2) haben wir Risiken und Chancen bestimmt.

Sie dienen dazu:

- die beabsichtigten Ergebnisse zu erzielen,
- erwünschte Auswirkungen zu verbessern,
- unerwünschte Auswirkungen zu verhindern und zu verringern
- eine fortlaufende Verbesserung zu erreichen.

Die Mitarbeiter werden im Rahmen von Schulungen über die relevanten Risiken informiert. Die Minimierung von Risiken stellt gleichzeitig die Erhöhung der Chancen dar. Die Bewertungen der Risiken erfolgen im Jahresabschlussbericht der Unternehmensleitung (QMH 9.3.1).

Unberücksichtigte Risiken

Grundsätzlich werden alle Risiken, die Einfluss auf das Unternehmen haben können, analysiert und entsprechend ihrer Bedeutung bewertet. Risiken, die nicht oder nur mit einem unverhältnismäßig großem Aufwand abgewehrt oder abgemildert werden oder auf die das Unternehmen keinen Einfluss nehmen können, finden keinen Eingang in das Risikomanagement. Darunter fallen Risiken wie die Zerstörung des Gebäudes durch äußere Einflüsse (z.B. Erdbeben, Flugzeugabsturz etc.) oder das zum Erliegen Kommen des Geschäftsbetriebs durch z.B. bewaffnete Konflikte oder Epidemien.

Allgemeine Risiken

Allgemeine Risiken sind Risiken, die nicht durch den unmittelbaren Geschäftsbetrieb entstehen, sondern durch externe Einflüsse, die jedoch durch geeignete Maßnahmen abgewendet oder zumindest abgeschwächt werden können. Diese Risiken werden systematisch erhoben, bewertet und Maßnahmen vereinbart. Die Risiken, ihre Bewertung und die erforderlichen Maßnahmen werden in einer Übersicht dokumentiert.

Prozessrisiken

Wo Menschen arbeiten, passieren Fehler. Jedem Prozess wohnen deshalb Risiken inne, die es gilt, durch geeignete vorbeugende Maßnahmen auf ein Minimum zu reduzieren. Diese Prozessrisiken werden in jeder Prozessbeschreibung explizit aufgeführt und in der Übersicht zusammengefasst analog zu den allgemeinen Risiken dokumentiert.

Mitgeltende Dokumente:

- Softwaremodul Risikosammlung und -bewertung
- Softwaremodul Maßnahmen zur Risikobegegnung

6.2 Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung

Wir wollen unseren Kunden und Lieferanten ein zuverlässiger und glaubwürdiger Partner sein und in allen Bereichen zu den Besten zählen. Die dem QMH nachgeschalteten QM-Vorschriften enthalten für alle erforderlichen Tätigkeiten Zielsetzungen, die einen geordneten Geschäftsablauf gewährleisten und der ständigen Verbesserung des QM-Systems dienen.

Daher haben wir Qualitätsziele festgelegt.

Unsere Qualitätsziele:

- stehen im Einklang mit der Qualitätspolitik,
- sind messbar,
- berücksichtigen anwendbare Anforderungen,
- sind relevant für
  - die Konformität von Produkten und Dienstleistungen und
  - für die Steigerung der Kundenzufriedenheit,
- werden laufend überwacht,
- sind auf allen Ebenen vermittelt und kommuniziert, und
- werden wenn erforderlich aktualisiert.

Bei der Planung der Qualitätsziele haben wir folgende Fragestellungen geregelt:

- Was wird getan?
- Welche Ressourcen sind erforderlich?
- Wer ist verantwortlich?
- Wann ist das Ziel abgeschlossen?
- Wie werden Ergebnisse bewertet?

Mitgeltende Dokumente:

- Softwaremodul Qualitätsziele und Maßnahmen

6.3 Planung von Änderungen

Änderungen am QM-System werden systematisch geplant und durchgeführt. Dabei beachten wir alle Prozesse und deren Wechselwirkungen.
Änderungen werden in unserer QM Software dokumentiert und geben Auskunft über:

- Zweck der Änderung und mögliche Konsequenzen,
- die Integrität des Qualitätsmanagementsystems,
- Ressourcen,
- Mögliche Änderungen von Verantwortungen und Befugnissen.

Die Freigabe von Ressourcen personeller oder finanzieller Art erfolgt durch die Geschäftsführung.

Mitgeltende Dokumente:

- Prozess Planung Änderungen
- Formblatt Änderungen am QM-System

7.0 Unterstützung

7.1 Ressourcen

7.1.1 Allgemeines

Alles, was dazu beitragen kann, dass unsere Kernprozesse effektiv, sicher, effizient, robust gegen Störeinflüsse, und wie geplant ablaufen, bezeichnen wir als Ressourcen.
Wir haben die Ressourcen für den Aufbau, der Verwirklichung, Aufrechterhaltung und Verbesserung festgelegt und bereitgestellt. Dabei haben wir die Fähigkeiten und Beschränkungen von bestehenden internen Ressourcen und die vom externen Anbieter einzuholenden Informationen beachtet.

7.1.2 Personen

Für jede Abteilung ist die Kompetenz der Mitarbeiter, die Zuständigkeit und die Vertretung geregelt. Jeder Mitarbeiter hat die notwendigen Qualifikationen (Ausbildung, Schulung, Fertigkeiten und Erfahrungen) für die verschiedenen Tätigkeiten festzustellen und den Einsatz entsprechend geschulten Personals zu planen. Für die Aufrechterhaltung der Managementsysteme sind die jeweiligen Beauftragten zuständig, welche in den Beauftragungen mit Verantwortungen und Befugnissen ausgestattet sind.

Mitgeltende Dokumente:

- EDV Verzeichnis Qualifikationen

7.1.3 Infrastruktur

Alle für die Prozesslenkung benötigten Einrichtungen sind in QM-Vorschriften spezifiziert.
Zu den relevanten Einrichtungen zählen insbesondere:

- Kommunikationsmittel
- EDV Anlage
- Arbeitsmittel, Handgeräte
- Transport- und Lagermittel
- Prüfmittel
- Heizung und Beleuchtung

Für überwachungspflichtige Geräte haben wir Wartungsverträge abgeschlossen. Die Intern zu wartende Infrastruktur wird dokumentiert. Wir beachten wo möglich die Herstellerangaben.

Für die Anschaffung und Wartung von Einrichtungen, die zur Aufrechterhaltung der Prozesse notwendig sind, bestehen Prozessanweisungen, die alle Modalitäten beschreiben.

Mitgeltende Dokumente:

- Prozess Wartung und Instandhaltung
- Liste zu überwachende Prüfmittel

7.1.4 Prozessumgebung

Die Arbeitsumgebung hat wesentlichen Einfluss auf die Motivation, Zufriedenheit und Leistung der Mitarbeiter und damit der gesamten Organisation.
Unsere Grundsätze einer Arbeitsumgebung die diesem Anspruch genügt, sind:

Regeln für die Arbeitsplatzgestaltung, Arbeitsweise

- Die für die Durchführung erforderliche Ausrüstung muss geeignet sein, funktionieren und richtig angewendet werden
- Schutzausrüstungen müssen verfügbar sein und eingesetzt werden
- Sicherheitsbestimmungen werden eingehalten,
- Die Arbeitseinrichtungen sind ergonomisch zu gestalten,
- Bei der räumlichen Gestaltung sind soziale Wechselwirkungen zu berücksichtigen,

Regeln für Ordnung und Sauberkeit am Arbeitsplatz:

- Alles was für die Arbeit an diesem Platz nicht benötigt wird, aussortieren.
- Der Arbeitsplatz wird sauber gehalten. Das bedeutet stetiges Aufräumen und verhindert, dass neue Gegenstände ungeplanten Zugang zum Arbeitsplatz finden.

7.1.5 Ressourcen zur Überwachung und Messung

Dieser Abschnitt regelt die Bereitstellung und Eignung von Überwachungsmitteln. Dazu gehören sowohl Prüf- und Messmittel, als auch Fragebögen und Personal.

Durch die systematische Überwachung von Prüfmitteln wird sichergestellt, dass alle zum Zweck der Qualitätsprüfung eingesetzten Einrichtungen während ihres Einsatzes den vorgegebenen Erfordernissen entsprechen. Der jeweilige Abteilungsleiter ist für die Bereitstellung, Überwachung, Wartung und ggf. Kalibrierung der notwendigen Prüfeinrichtungen zuständig.

Neue Prüfmittel unterliegen vor deren Inbetriebnahme einer Prüfung. Erst nach einem positiven Prüfergebnis werden diese für den Einsatz freigegeben.
Alle Prüfmittel haben eine individuelle Kennzeichnung, die eindeutig deren letzte Überprüfung bzw. den nächsten Prüfungstermin ausweist und sind in unserem QM System mit allen relevanten Daten gelistet.

Werden durch die regelmäßigen Überprüfungen oder während des Einsatzes fehlerhafte Prüfmittel erkannt, ist deren Weiterverwendung ausgeschlossen. Die zuletzt durchgeführten Prüfungen müssen dann nach Maßgabe des QM Verantwortlichen nach einer Reparatur oder mit einem Neugerät wiederholt werden.

Neben den Prüfmitteln werden auch Überwachungsmittel auf Ihre Tauglichkeit überprüft. Dies geschieht durch geeignete Checklisten.

Sämtliche Personen, die Mess- oder Überwachungsmittel nutzen werden im Gebrauch dieser Mittel unterwiesen, sodass die Eignung des Prüfpersonals sichergestellt ist.

Mitgeltende Dokumente:

- Prozess Messmittelüberwachung

7.1.6 Wissen der Organisation

Das Wissen, welches für die Durchführung unserer Prozesse benötigt wird ist auf verschiedene Weise festgehalten.
In Prozessbeschreibungen und Arbeitsanweisungen ist das prozess- und verfahrensbezogene Wissen aus der Sicht der Prozesse festgehalten.
Das sogenannte „informale Wissen", also die Kompetenzen unserer Mitarbeiter werden durch Unterweisungen, Einarbeitungen, Fortbildungen und Schulungsmaßnahmen erteilt, aufrechterhalten und erweitert.

Beschwerden, Verbesserungsvorschläge oder Fehler werden, wenn Sie einmal bekannt sind so beseitigt, dass Sie sich nicht wiederholen können. Hierzu werden Ursachen ermittelt und Maßnahmen mit Verantwortlichen und Terminen festgelegt.

Entwicklungen, die sich auf unsere Kernprozesse beziehen werden durch die Leitung und die Mitarbeiter durch Messebesuche, Lektüre von Fachzeitschriften und durch Kundeninformationen erfasst. Die daraus abgeleiteten Maßnahmen werden entweder unmittelbar umgesetzt oder in Form von Qualitätszielen, Projekten, Vorbeugungsmaßnahmen, Schulungsmaßnahmen gelenkt.

Mitgeltende Dokumente:

- Qualifikationsmatrix Mitarbeiter
- Prozess Personal und Schulung
- Softwaremodul Maßnahmenübersicht
- Prozessbeschreibungen/Arbeitsanweisungen

7.2 Kompetenz

Die Kompetenz und Qualifikation der Mitarbeiter ist durch eine funktionsbezogene Aus- und Weiterbildung, gute Einarbeitung und geringe Fluktuation gegeben. Die Leitung erstellt zusammen mit den Mitarbeitern bei Bedarf Schulungspläne für alle anstehenden Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen. Schulungen werden je nach Bedarf (Neueinstellungen, Ausbildung, Prozess- / Systemänderungen, o.ä.) durch kompetente Mitarbeiter oder externe Personen durchgeführt. Alle Schulungsmaßnahmen werden im EDV-System protokolliert.

Sollten einzelne Schulungen nicht wirksam gewesen sein, so entsteht ein erneuter Schulungsbedarf. Über Systemänderungen und andere relevanten Sachverhalte werden die Mitarbeiter durch die Unternehmensleitung informiert.

7.3 Bewusstsein

Im Rahmen unserer Einarbeitungen, Unterweisungen und Schulungen, Audits, Teambesprechungen sorgen wir dafür, dass unsere Mitarbeiter sich über folgende Aspekte bewusst sind:

- Qualitätspolitik,
- relevante Qualitätsziele,
- Einfluss des betroffenen Mitarbeiters zum Gelingen und Verbessern der Tätigkeiten/ Produkte sowie dem
- Bewusstsein über die Auswirkungen von Abweichungen und Fehlhandlungen

7.4 Kommunikation

Die Kommunikation zu interessierten Parteien ist über die Abteilungszugehörigkeit und über Beauftragungen geregelt.

Die Kommunikation zum Kunden wird durch die Auftragsabwicklung geregelt. Wiederkehrende Kommunikationsabläufe, z. B. das Übermitteln von Angeboten,

Auftragsbestätigungen und Lieferscheinen erfolgt direkt aus unserem Warenwirtschaftssystem. Die Klärung von technischen und wirtschaftlichen Fragen erfolgt zum Beispiel über Emails, Telefonate oder direkte Gespräche, bei Bedarf mit Unterstützung durch die Technik.
Die Kommunikation zum Lieferanten erfolgt analog.

Die interne Kommunikation wird über Besprechungen geregelt, dazu zählen unter anderem regelmäßige Bauanlaufbesprechungen, Auftragsbesprechungen, Projektleiterbesprechungen bzw. Baubesprechungen auf den jeweiligen Baustellen.

Den Arbeits- und Gesundheitsschutz betreffende Informationen werden zusätzlich in Arbeitsschutzsitzungen ausgetauscht.

Für Unterweisungen oder bedeutende Besprechungen werden Schulungsnachweise, Aufgabenpläne oder Besprechungsprotokolle angefertigt.

7.5 Dokumentierte Information

7.5.1 Allgemeines

Das QMH bleibt, obwohl in der Norm nicht mehr explizit gefordert, weiterhin das zentrale Dokument des Unternehmens. Es beschreibt den Anwendungsbereich des QM-Systems, die Wechselwirkungen der QM-relevanten Prozesse und verweist auf alle nachgeschalteten QM Vorschriften.

Die Dokumentation des QM-Systems gliedert sich in

- QM-Handbuch mit dokumentierter Qualitätspolitik und Qualitätszielen (QMH 5.2)
- QM-Vorschriften
- Dokumente gem. Dokumentenliste (QMH 7.5.2)
- Aufzeichnungen im EDV-System
- Kunden- und Lieferanteninformationen
- Artikelinformationen/Datenblätter
- allgemeine Informationen
- Aufzeichnungen im Archiv gem. Archivplan

7.5.2 Erstellen und Aktualisieren

Die im Unternehmen verwendeten Dokumente sind in folgende Klassen eingeteilt und in einer Dokumentenliste einzeln aufgeführt:

- QM-Dokumente
- Formulare für externen Gebrauch
- Formulare für internen Gebrauch
- Vorlagen (Formulare in EDV)
- übergeordnete - externe Dokumente

Alle Dokumente, bis auf übergeordnete / externe, werden im EDV-System erstellt und gepflegt.

Nummer und Revisionsstand sind auf jedem Dokument vermerkt. Ein Revisionsprotokoll wird für jedes Dokument geführt. Für die Freigabe von Dokumenten ist ausschließlich die Geschäftsleitung verantwortlich, die in regelmäßigen Abständen zusammen mit den jeweiligen Mitarbeitern die Angemessenheit und Aktualität überprüft.

7.5.3 Lenkung dokumentierter Information

Aufzeichnungen gliedern sich in

- Stammdaten in der zentralen Datenbank
- Bewegungsdaten in der zentralen Datenbank
- Belege im Archiv

Für die Erstellung und Änderung von Stammdaten sind Zuständigkeiten und Berechtigungen in Stellenbeschreibungen festgelegt. Bewegungsdaten werden als Ergebnis einzelner Prozesse in der zentralen Datenbank gespeichert und sind vor unberechtigter Manipulation geschützt.

Zur Sicherstellung der Verfügbarkeit aller Aufzeichnungen sowie für die Festlegung der Verbleibzeit der Daten in der Datenbank bzw. der Belege im Archiv existieren entsprechende Verfahren für Archivierung von Belegen, Datensicherung und Datenbereinigung.

Um eine stets aktuelle Darstellung des Unternehmens im Internet zu gewährleisten, werden die dort bereitgestellten Daten nach jeder Änderung aktualisiert.

Mitgeltende Dokumente:

- Prozess Lenkung aufgezeichneter Informationen
- Prozess Lenkung externer Informationen
- Prozess Lenkung interner Informationen

8.0 Betrieb

8.1 Betriebliche Planung und Steuerung

Bevor eine Kundenanfrage zum Auftrag wird müssen folgende Eingaben bekannt sein:

- Anforderungen an die Produkte und Dienstleistungen
- Kriterien für die Prozesse
- Freigabekriterien für unsere Produkte und Dienstleistungen
- Erforderliche Ressourcen
- Wie die Prozesse gesteuert werden (Wer, Wie reagieren)
- Welche Aufzeichnungen sind zu führen, einerseits bezogen auf die ordnungsgemäße Prozessdurchführung und andererseits bezogen auf die erstellten Produkte

Diese genannten Punkte werden in grundsätzlicher Art und Weise in unseren Prozessbeschreibungen berücksichtigt, welche sich auf standardisierte Prozesse beziehen. Aber auch bei individuellen, den besonderen Anforderungen des Kunden geschuldeten Prozessen, welche nicht in standardisierter Form abgebildet sind, berücksichtigen wir die o. g. Bedingungen.

Sofern ausgelagerte Prozesse bestehen, müssen o.g. genannte Punkte zwischen Lieferant und uns geklärt und entsprechende Festlegungen getroffen werden.

Mitgeltende Dokumente

- Softwaremodul Prozesskarte

8.2 Anforderungen an Produkte und Dienstleitungen

8.2.1 Kommunikation mit den Kunden

Die Kommunikation mit den Kunden erfolgt über Telefon, Internet, Fax und Email. Über unsere Internetseite erhalten unsere Kunden ausführliche Informationen zu unseren Produkten und Dienstleistungen. In der Prozessbeschreibung Auftragsabwicklung ist zudem festgelegt, wie mit Anfragen bis hin zum fertigen

Auftrag zu vorzugehen ist. In den vertraglichen Vereinbarungen und Allgemeinen Geschäftsbedingungen werden Beschwerden, Kundenmeinung sowie spezielle Belange der Handhabung von Kundeneigentum behandelt.

Unabhängig von aktuellen Aufträgen werden mit den Kunden Vereinbarungen getroffen, die Rahmenbedingungen für die Partnerschaft festlegen. Dazu gehören insbesondere:

- Lieferbedingungen und -vorschriften
- Zahlungsbedingungen und -vorschriften
- sonstige Konditionen
- von Kunden benötigte Unterlagen

8.2.2 Bestimmen von Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen

Zur Machbarkeitsüberlegung bestimmen wir, ggf. auch gemeinsam mit dem Kunden die Anforderungen. Diese können gesetzliche oder vom Kunden gegebene Anforderungen sein.

8.2.3 Überprüfung der Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen

Für die Machbarkeitsprüfung und Auftragsbestätigung werden die bestimmten Anforderungen überprüft. Die Kundenvorgaben beziehen sich nicht allein auf die festgelegten Spezifikationen, sondern es sind alle nachfolgend ausgeführten Anforderungen zu berücksichtigen:

- Die festgelegten Anforderungen. Dies bezieht auch die Liefermodalitäten und eventuell Service und Auslieferung ein.
- Anforderungen, die zwar nicht angegeben sind, die aber für den vorgesehenen Verwendungszweck notwendig sind.
- Gesetzliche und behördliche Anforderungen in Bezug auf das Produkt. Hierbei wird auch auf die Einhaltung gesetzlicher Regelungen hinsichtlich Umwelt- und Sicherheitsschutz, gesetzlichen Vorgaben, behördlichen Bestimmungen und einschlägiger Normen geachtet. Falls erforderlich, werden Korrekturmaßnahmen eingeleitet und deren Wirksamkeit überwacht.
- Alle von uns selbst festgelegten Anforderungen.

Die sorgfältige Bewertung der Kundenanforderungen erfolgt vor dem Eingehen einer Verpflichtung gegenüber dem Kunden.

8.2.4 Änderung von Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen

<u>Interne Auftragsänderungen</u>

Falls Änderungen vom Kunden gewünscht werden, ist die Realisierbarkeit zu überprüfen. Die Auftragsnummer wird beibehalten. Der Kunde wird durch den zuständigen Mitarbeiter mit einer aktualisierten Auftragsbestätigung informiert, das Original verbleibt beim Vorgang. Firmeninterne Änderungen, wie z. B. Liefertermine oder Leistungsumfang, bedürfen der umgehenden Information und der Genehmigung des Kunden. Die vom Kunden erteilte Genehmigung verbleibt beim Vorgang.

<u>Auftragsänderung durch den Kunden</u>

Kommt es durch den Kunden zu einer nachträglichen Auftragsänderung, wird umgehend geprüft, ob die Änderung möglich ist. Die Änderung wird schriftlich festgehalten und beim Vorgang abgelegt. Änderungen werden individuell durch die Sachbearbeitung bzw. von der Geschäftsleitung bearbeitet.

8.3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen

In der Regel basieren unsere Ausführungen beim Kunden auf eindeutigen Leistungsverzeichnisse mit entsprechenden Vorgaben. Aus diesem Grunde bezieht sich der Bereich Design und Entwicklung hauptsächlich auf die Planung und Ausführung unserer Dienstleistungen. Diese teilen sich auf die verschiedenen Anlagentypen auf. Je nach Vorgabe werden die zur Verfügung gestellten Unterlagen aufgenommen und weiterentwickelt. Im Zuge dessen werden von uns die entsprechenden Leistungen in Abstimmung mit sämtlichen Auflagen (Vorschriften, Gesetzte, Normen, etc.) planerisch erweitert, angepasst bzw. erarbeitet. Spezifisch bezogen auf die Brandmeldetechnik werden die Anlagen gemäß Prozess Auftragsabwicklung Bandmeldeanlage designt.

8.4 Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen

8.4.1 Allgemeines

Zur Bestellabwicklung gehören auch die Lieferantenauswahl und die Lieferantenbewertung. Die Auswahl der Lieferanten erfolgt in Abhängigkeit des Einflusses der extern bereitgestellten Produkte oder Dienstleistungen auf das Ergebnis unserer Leistungen beim Kunden. Alle befugten Mitarbeiter/-innen sind darin unterwiesen, geeignete Lieferanten zu ermitteln, auszuwählen und zu bewerten.

Neue Lieferanten werden auf Grund von Erstmustern und Probelieferungen durch den Einkauf beurteilt und bei positivem Ergebnis in die Liste der Lieferanten aufgenommen. Bestehende Lieferanten werden auf der Basis der Wareneingangsprüfungen anhand der Kriterien Liefertermin, Produktqualität, Menge, Preis und Verpackung ständig bewertet. Auftretende Probleme werden erfasst und in unserem QM-System hinterlegt.

Zu den extern bereitgestellten Produkten und Dienstleistungen zählen:

- Ersatzteile und Verbrauchsmaterialien
- Rohmaterial
- elektrische und mechanische Komponenten
- ausgelagerte Prozesse

Mitgeltende Dokumente

- Prozess Lieferantenbewertung

8.4.2 Art und Umfang der Steuerung

Wir unterscheiden zwischen Zukaufteilen/ Rohmaterial, Unterauftragnehmern und ausgelagerten Prozessen (verlängerter Werkbank), da sich die Kriterien für die Beurteilung, Auswahl und Leistungsüberwachung unterscheiden. Die Einzelheiten sind in der Prozessbeschreibung festgehalten. Grundsätzlich werden Entscheidungen in Absprache mit dem Einkauf oder QM-Beauftragten getroffen. Zusätzlich zu PB Beschaffung gelten die nachfolgenden allgemeinen Regeln:

<u>Zukaufteile und Rohmaterial</u>
Falls erforderlich, erfolgt eine Erstmusterprüfung mit Freigabe durch den Einkauf. In allen Fällen führen wir eine Wareneingangskontrolle durch. Gegenstand der Prüfung ist neben dem vereinbarten Merkmal immer der Abgleich zwischen Liefermenge und Identität des Produktes (Prüf-/ Werkszeugnisse) sowie Beschädigungen. Details finden sich in der nachfolgend genannten PB zur

Beschaffung.

Unterauftragnehmer
Geschäftliche Beziehungen mit Unternehmen, an die wir unseren Auftrag weiterleiten bestehen nicht.

Ausgelagerte Prozesse (verlängerte Werkbank)
Kundenaufträge, die wir nicht selbstständig in vollem Umfang durchführen und wir daher Teile des wertschöpfenden Prozesses an andere Unternehmen auslagern, nennen wir ausgelagerte Prozesse. Je nach Bedeutung des Auftrages vereinbaren wir Prüfschritte, die der Lieferant einzuhalten hat oder überzeugen uns von der Angemessenheit bestehender Prüfschritte des Lieferanten. Bei neuen Lieferanten oder negativen Ergebnissen führen wir außerplanmäßige Audits beim Lieferanten durch.

Mitgeltende Dokumente

- Prozess Wareneingang

8.4.3 Informationen für externe Anbieter

Lieferanten erhalten in angemessener Weise sämtliche Angaben zur bestellten Leistung/ zum Produkt. Es ist sicherzustellen, dass die Unterlagen den Lieferanten erreichen, von ihm verstanden und akzeptiert werden.

Mitgeltende Dokumente

- Prozess Beschaffung/ Bestellwesen

8.5 Produktion und Dienstleistungserbringung

8.5.1 Steuerung der Produktion und der Dienstleistungserbringung

Die Aufgabe der Produktion ist die Durchführung und Überwachung der Arbeitsabläufe hinsichtlich der Vorbereitung, Arbeitsfolge, des richtigen Einsatzes der Arbeitsverfahren und Werkzeuge.
Im Einzelnen sind dies:

- Wir setzten ausschließlich kompetentes und entsprechend geschultes/ unterwiesenes Personal ein (7.2)
- Alle Angaben für die Produktionstätigkeiten sind verfügbar
- es bestehen klare Freigabekriterien für die Ausführung von unseren Tätigkeiten (8.6)
- Die Werkerselbstprüfung ist sichergestellt
- Mess- und Prüftätigkeiten sind festgelegt und Aufzeichnungen zur Durchführung werden erstellt und nach Fristen aufbewahrt; es ist erkennbar, ob ein Teilprodukt für die nächste Fertigungsstufe freigegeben ist (8.5.2)
- sicherstellen, dass nur gültige Wartungsunterlagen und Prüfanweisungen eingesetzt werden.
- Fehlerhafte Teile sind bis zur Entscheidung über deren Behandlung separat zu lagern (8.7).
- Anschließende Korrekturmaßnahmen sind, falls erforderlich, umgehend einzuleiten (10.2).

8.5.2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit

Produkte, Dienstleistungen und zugehörige Unterlagen werden über alle Phasen der Produktrealisierung so gekennzeichnet, dass eine eindeutige Identifizierung, Zuordnung zu entsprechenden Unterlagen und Rückverfolgbarkeit gegeben ist. Die

Rückverfolgbarkeit muss gegeben sein, um eventuelle Reklamationen/ Beschwerden zuordnen und eine gezielte Fehlereingrenzung und Fehlerbehebung durchführen zu können.

Für die Rückverfolgbarkeit werden folgende Stationen dokumentiert:

- bei Anlieferung (Lieferschein),
- im betrieblichen Bereich (Kundenspezifikationen, Kommissionierschein, Prüfprotokolle, Kalibriernachweise)
- Bei Lagerung (Warenwirtschaftssystem)
- Bei Auslieferung (Lieferschein und Rechnung)

8.5.3 Eigentum der Kunden oder der externen Anbieter

Die Beistellung von Produkten (auch geistiges Eigentum) seitens unserer Kunden stellt eine seltene Ausnahme dar. Ist dennoch eine Beistellung vereinbart, so wird die Behandlung dieser Produkte durch die Geschäftsführung, die Projektleitung oder den Einkauf mit dem Kunden individuell vereinbart.
Geregelt werden insbesondere Fragen hinsichtlich Lagerungsvorschriften, Haftungsregelungen und Verarbeitungsvorschriften.

Qualitätsprüfungen und Vorgehensweisen bei Warenverlust oder Fehlerhaftigkeit entsprechenden Verfahren, die in QMH 8.4 beschrieben sind und schließen eine Information des Eigentümers ein.

8.5.4 Erhaltung

Wir verfügen über ausreichende Lager- und Transportsysteme, die eine ordnungsgemäße Handhabung aller Produkte gewährleisten. Die Einlagerung von Produkten erfolgt kommissionsbezogen.

Im Wareneingang wird überprüft, ob angelieferte Produkte für die Einlagerung ausreichend verpackt und gekennzeichnet sind. Sollte eine unzureichende Verpackung und/oder Kennzeichnung festgestellt werden, so sind die entsprechenden Produkte neu zu verpacken.

Fehlerhafte Produkte werden separat in einem gekennzeichneten Sperrlager aufbewahrt.

Mitgeltende Dokumente

- Prozess Lager und Logistik

8.5.5 Tätigkeiten nach der Lieferung

Tätigkeiten nach der Lieferung werden mit dem Kunden vertraglich, z.B. durch Wartungsverträge festgelegt. Die Informationen befinden sich in den Auftragsunterlagen und werden bei der Auftragsdurchführung berücksichtigt.
Da die Kundenzufriedenheit das oberste Gebot im Rahmen des QM-Systems darstellt, ist für uns die Gewährleistung für gelieferte Produkte und erbrachte Dienstleistungen ein besonderes Anliegen. Sollten Ansprüche der Kunden nicht durch Garantiebedingungen der Hersteller abgesichert sein, so wird i.d.R. auf dem Kulanzweg gehandelt.

Bei Beschwerden und Reklamationen wird nach dem weiter unten beschriebenen Verfahren zur Lenkung fehlerhafter Ergebnisse vorgegangen.

8.5.6 Überwachung von Änderungen

Änderungen bei Produkten können aufgrund von Kundeneingaben oder internen prozessbezogenen Gründen erfolgen. Sofern die Änderungen außerhalb der normalen Spielräume der Umsetzung liegen, müssen entsprechende Arbeitsanweisungen, Parameter u. ä. angepasst und kommuniziert werden. Bevor Änderungen umgesetzt werden, müssen die Auswirkungen bedacht und ggf. Zustimmung seitens des Auftraggebers eingeholt werden. Die Freigabe erfolgt durch die Projektleitung: Auf den Projektpapieren wird die Änderung und der Veranlasser festgehalten.

8.6 Freigabe von Produkten und Dienstleistungen

Alle Produkte und Dienstleistungen werden einer Endkontrolle unterzogen und dokumentiert.

8.7 Steuerung nichtkonformer Ergebnisse

Waren, die festgelegte Qualitätsanforderungen nicht erfüllen, werden gesperrt und sind von der Weiterverwendung ausgeschlossen. Entdeckte Fehler in betrieblichen Prozessen werden unmittelbar korrigiert, gelistet und ausgewertet.

Alle Mitarbeiter sind im Rahmen ihrer jeweiligen Funktionen dafür verantwortlich, dass entstandene Fehler unmittelbar korrigiert werden. Der QMB ist im Rahmen der Auswertung von Fehlerprotokollen für die Einleitung von Korrektur– und Vorbeugungsmaßnahmen verantwortlich.

Mitgeltende Dokumente

- Prozess Nichtkonformitäten
- Softwaremodul Maßnahmenliste

9.0 Bewertung der Leistung

9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung

9.1.1 Allgemeines

Durch die Aufzeichnung aller Prozessergebnisse in der zentralen Datenbank stehen umfangreiche Möglichkeiten der Auswertung und Analyse zur Verfügung. Dazu werden, soweit möglich und sinnvoll, statistische Methoden eingesetzt. In die Analysen sind insbesondere Daten über Kundenzufriedenheit, Fehler und Zuverlässigkeit der Lieferanten eingeschlossen.

Systematische Wareneingangsprüfungen, die in Abhängigkeit von Lieferantenbeurteilungen und -bewertungen durchgeführt werden, stellen sicher, dass fehlerhafte Produkte frühzeitig erkannt werden und nicht in den Materialfluss gelangen. Die Prüfungen werden auf der Basis von Bestellvorschriften, DIN- und Werksnormen und Lieferantenspezifikationen durchgeführt. Die Prüfschärfen werden auf der Basis von Lieferantenbewertungen und Merkmalgewichtungen durch den Einkauf und den QMB festgelegt.

Durch Endprüfungen wird sichergestellt, dass nur für gut befundene Produkte und Dienstleistungen gemäß den vom Kunden gewünschten Spezifikationen ausgeliefert bzw. erbracht werden. Die Endprüfungen beinhalten insbesondere die Einhaltung aller Kundenforderungen.

9.1.2 Kundenzufriedenheit

Die Zufriedenheit unserer Kunden wird in den laufenden Abnahmen bzw. auf einem Formblatt erfasst und anhand der gesammelten Daten durch die Leitung zweimal im Jahr ausgewertet. Auch Besuche beim Kunden dienen zur Ermittlung der

Kundenzufriedenheit. Probleme werden ebenfalls erfasst. Korrekturmaßnahmen werden eingeleitet und deren Wirksamkeit überwacht.

Mitgeltende Dokumente

- Prozess Kundenzufriedenheit
- Checkliste (Formblatt) zur Messung der Kundenzufriedenheit
- Auswertung Checklisten Kundenzufriedenheit

9.1.3 Analyse und Bewertung

Die Analyse und Bewertung beziehen wir im Hinblick auf Prozesse, auf die Produkte und auf ausgewählte Merkmale, welche die Prozesse und Ergebnisse unterstützen. In Klammern ist angegebenen, in welcher Weise die zu bewertenden Informationen vorliegen.

Kunden

- Kundenzufriedenheit (Kennzahl Störungsdienst, Auswertung Checkliste Kundenzufriedenheit)

Prozesse und Ergebnisse

- durch Reklamationen festgestellte Fehlerkosten nach Fehlerart und Anteil am Umsatz (Kennzahl)

Befähigter

- Lieferantenbewertung (Kennzahl)
- Umsetzung von Aufgaben und Maßnahmen (Einstufung)
- Wirksamkeit von durchgeführten Maßnahmen (Einstufung)
- Wirksamkeit von Schulungsmaßnahmen/ Unterweisungen (Einstufung)

Die Bewertung der unter 9.1.3 gewonnenen Ergebnisse erfolgt durch die Leitung im Rahmen des täglichen Betrachtens der Prozessdaten. Daraus abgeleitete Maßnahmen werden in der Maßnahmenübersicht festgelegt. Mindestens jährlich werden alle Qualitätsdaten im Rahmen der Managementbewertung zusammengefasst und bewertet. Siehe auch 9.3 Managementbewertung.

Mitgeltende Dokumente

- Prozess Leistungsanalyse
- Auswertung Qualitätsdaten

9.2 Internes Audit

Zur Prüfung der Wirksamkeit unseres Systems, zur Sicherung der Qualität und zur Qualitätsentwicklung finden interne Audits statt. Interne Audits werden planmäßig innerhalb von 12 Monaten als Systemaudit geplant und über den Jahreszeitraum verteilt durchgeführt. Die Zuständigkeiten und Häufigkeiten sowie die zu auditierenden Bereiche bzw. QM-Anforderungen sind im Auditprogramm festgelegt. Gegenstand des internen Audits/ der Teilaudits sind die Einhaltung der Anforderungen der Norm 9001 sowie der eigenen Anforderungen an die Prozess- und Dienstleistungsqualität innerhalb unseres QM-Systems.
Dabei werden alle qualitätsrelevanten Prozesse und Bereiche unter Einbeziehung der Mitarbeiter auditiert. Die Ergebnisse der internen Audits fließen in den Managementbericht ein. Für die Durchführung des Audits wird eine Checkliste verwendet, die das Auditprotokoll darstellt.

Mitgeltende Dokumente

- Prozess Internes Audit

9.3 Managementbewertung

9.3.1 Allgemeines

Bewertungen der Wirksamkeit des QM-Systems werden permanent durch die Unternehmensleitung anhand aller relevanten Daten des EDV-Systems und durch „Vor-Ort-Überprüfungen" vorgenommen und im Jahresabschlussbericht (Managementreview) zusammengefasst und dokumentiert.

9.3.2 Eingaben für die Managementbewertung

Grundlagen der Bewertungen sind neben betriebswirtschaftlichen Daten insbesondere vorhandene Qualitätsziele, Auditberichte, Auswertungen über die Kundenzufriedenheit, Fehleranalysen, Status geforderter Korrekturmaßnahmen, sowie Marktanalysen und Beobachtung des technischen Fortschritts.

9.3.3 Ergebnisse der Managementbewertung

Die Ergebnisse der ständigen Bewertung fördern den Prozess der ständigen Verbesserung des gesamten QM-Systems. Aus erkannten Mängeln werden neue Qualitätsziele formuliert.

Mitgeltende Dokumente

- Managementbericht (Formular für Managementbewertung)

10.0 Verbesserung

10.1 Allgemeines

Wir wollen in allen Bereichen zu den Besten gehören. Der ständige intensive Kontakt zu Kunden und Lieferanten und die Beobachtung des Marktes tragen in erheblichem Maße dazu bei, dass Möglichkeiten zur Verbesserung des QM-Systems frühzeitig erkannt und realisiert werden können.

10.2 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen

Durch Korrekturmaßnahmen sollen erkannte Fehler und Mängel beseitigt werden. Alle Mitarbeiter sind verpflichtet, erkannte Fehler zu beseitigen, soweit dies in ihrem Verantwortungsbereich möglich ist. Sollten Fehler nicht aus eigener Kraft beseitigt werden können, so sind die jeweils vorgesetzten Stellen einzuschalten. Die Wirksamkeit durchgeführter Korrekturmaßnahmen wird in angemessenen Zeiträumen überprüft.

10.3 Fortlaufende Verbesserung

Im Rahmen einer ständigen Qualitätsverbesserung werden Vorbeugungsmaßnahmen ergriffen, die das erneute Auftreten eines einmal erkannten Fehlers verhindern sollen. Kundenbeanstandungen, Berichte über Produktfehler, Fehlerprotokolle und Auditberichte werden vom QMB regelmäßig ausgewertet, um Fehlerursachen zu beseitigen. Die dazu notwendigen Maßnahmen werden durch den QMB festgelegt und deren Durchführung überwacht. Die Wirksamkeit von Vorbeugungsmaßnahmen wird in angemessenen Zeiträumen überprüft.

Mitgeltende Dokumente

- Prozess Planung Verbesserung
- Prozess Korrekturmaßnahmen
- Softwaremodul Maßnahmenplan