

Management Handbuch

nach

ISO 9001:2015
&
ISO 14001:2015

SCHNÖTZLINGER
VOLVO TRUCKS & RENAULT TRUCKS PARTNER

Version: 01

Datum: 29.9.2017

Ersteller: Lucon Management Consulting

Geprüft/Freigegeben:

UNTERNEHMENS POLITIK

Die Verbundenheit zu unseren Partnermarken, Qualität unserer Leistungen und Leidenschaft am Beruf vollenden unseren Leistungsumfang.

Wir bieten umfangreiche Kenntnisse und ein breites Spektrum an Leistungen, sowie neueste Technologien und ständige Weiterbildung in allen von uns angebotenen Bereichen! Mit fortschreitender Technologie erwarten uns neue Herausforderungen, ständige Fortbildung und Top Werkzeuge haben daher oberste Priorität in unserem Unternehmen, um Ihnen als professionelle und kompetente Partner zur Seite zu stehen!

Das jahrzehntelange Vertrauen unserer Kunden unterstreicht die Professionalität unseres Unternehmens.

Damit dies auch in Zukunft so bleibt haben wir uns zu unseren Interessierten Parteien folgende Punkte überlegt:

Kunden

Unsere Dienstleistungen sollen beim Kunden genau dessen Wünsche erfüllen. Unser freundliches Auftreten und Lösungsorientiertes Vorgehen soll den Vorsprung zu unseren Mitbewerbern darstellen.

Mitarbeiter

Gegenseitiger Respekt, Offenheit, Ehrlichkeit sowie Vertrauen soll der Grundsatz eines jeden Mitarbeiters sein. Zusammenarbeit und Hilfsbereitschaft sollen dazu beitragen, Unternehmensziele zu verwirklichen.

Eigentümer

Unser Wille ständig noch besser zu werden soll uns die Kraft geben unsere Prozesse ständig zu hinterfragen und wenn möglich zu verbessern.

Lieferanten

Um auch weiterhin beste Qualität liefern zu können, wollen wir mit unseren Lieferanten ein partnerschaftliches Verhältnis aufbauen, in welchem beide Seiten einen Nutzen haben.

Umwelt

Mit unserem Managementsystem gewährleisten wir die Einhaltung aller notwendigen Vorschriften. Wir sind bestrebt, eine stetige Reduzierung der Umwelteinwirkungen zu erreichen und die Umweltleistungen kontinuierlich zu verbessern.

Die Geschäftsführung

Kontext der Organisation

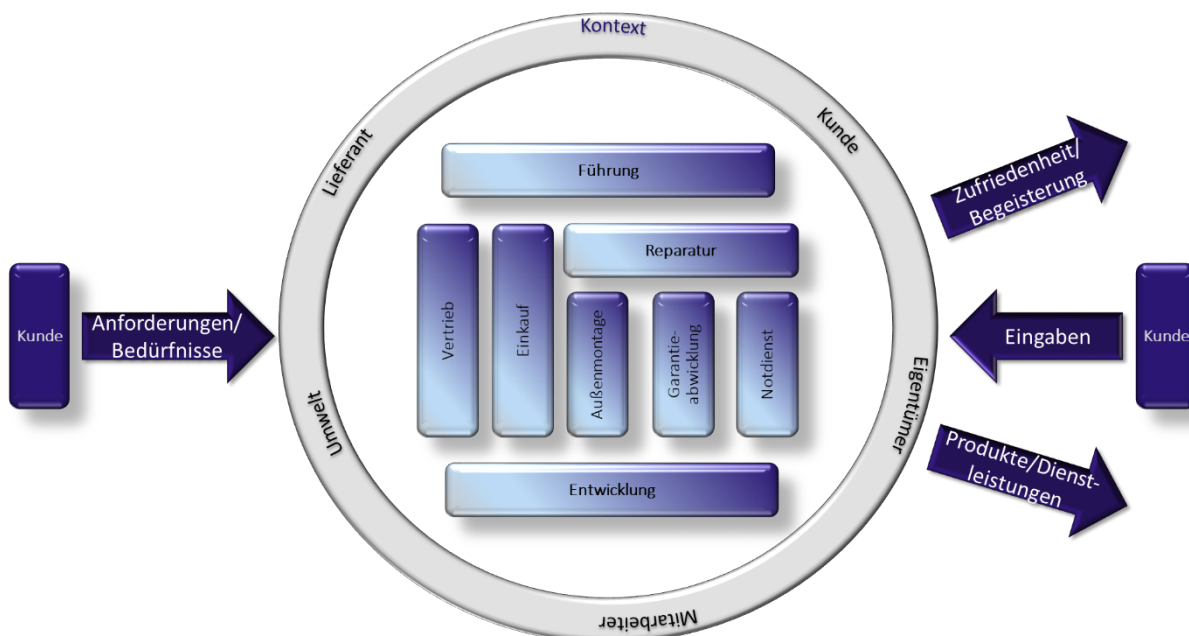
Der Unternehmenskontext wird einmal jährlich vor der Erstellung des Management Berichtes vom QUMB auf dessen Aktualität hin überprüft. Im Zuge dieser Betrachtung wird evaluiert, ob die interessierten Parteien und deren Anforderungen, die für das Qualitätsmanagementsystem relevant sind noch aktuell sind und diesen Anforderungen durch das Qualitätsmanagementsystem noch entsprochen werden kann.

Der **Anwendungsbereich** des Qualitätsmanagementsystems ist wie folgt festgelegt:

Reparatur von Lastkraftwagen, Auflieger, Anhänger und Bussen am Standort in 4873 Frankenburg am Hausruck, Vordersteining 12.

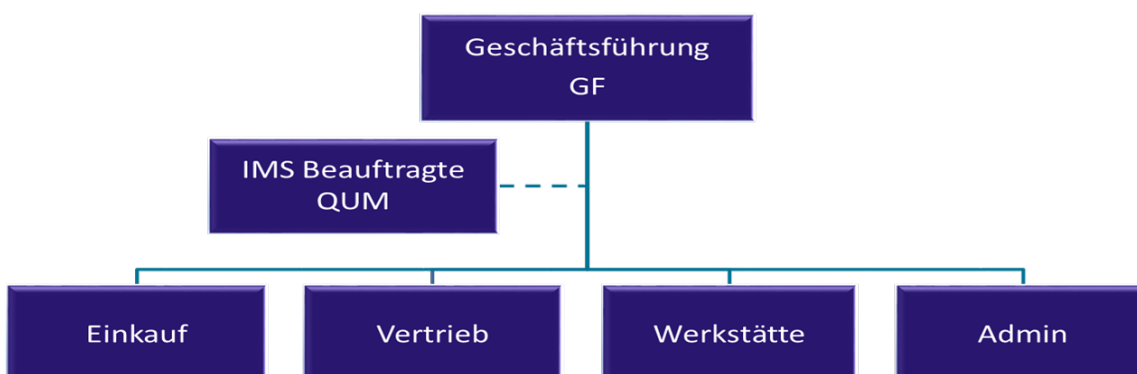
Unser Managementsystem ist nach den Anforderungen der EN ISO 9001:2015 & EN ISO 14001:2015 aufgebaut, verwirklicht und wird laufend verbessert. Die Abfolge der Prozesse und deren Wechselwirkungen gehen aus der unten dargestellten **Prozesslandschaft** hervor:

Ablauforganisation – Prozesslandschaft



Die obige Prozesslandschaft stellt die Abfolge und Wechselwirkungen unserer Prozesse und Interessierten Parteien dar.

Aufbauorganisation – Organigramm



Die Zuordnung zu den Stellen ergibt sich aus der Verantwortungsmatrix.

Wir bestimmen unsere Prozesse und die dafür notwendigen Eingaben (Materielle sowie Personelle Ressourcen), legen die Verantwortlichkeiten für die Prozesse sowie deren Bewertung fest. Risiken und Chancen von Prozessen werden über eine zentrale Risikobetrachtung abgebildet. Die Bewertung der Prozesse über Prozesskennzahlen soll als Basis für Verbesserungen am Managementsystem dienen.

Das Managementhandbuch wird vom QUMB erstellt und von der Geschäftsführung freigegeben. Die Freigabe der Dokumente erfolgt mittels Unterschrift auf der Dokumentenmatrix quartalsweise. Änderungen am Managementhandbuch erfolgen analog zu dieser Vorgehensweise. Das Managementhandbuch wird über ein zentrales Serverlaufwerk, auf welches jeder Mitarbeiter Zugriff hat verteilt. Werden Änderungen vom QUMB durchgeführt, so informiert dieser über ein internes Mailingprogramm. Die Archivierung des Managementsystems erfolgt über den Firmenserver.

Führung

Führung und Verpflichtung

Die oberste Leitung übernimmt die Verantwortung für das Managementsystem, prüft regelmäßig die Aktualität der Unternehmenspolitik, der Qualitäts- & Umweltziele sowie die Vereinbarkeit des Unternehmenskontexts mit der strategischen Ausrichtung, das das Managementsystems die erforderlichen Ergebnisse erzielt, stellt die erforderlichen Ressourcen zur Verfügung, fördert die Anwendung des prozessorientierten und risikobasierten Ansatzes, vermittelt laufend die Bedeutung des Managementsystems sowie der laufenden Verbesserung und unterstützt die Führungskräfte.

Kundenorientierung

Die oberste Leitung stellt sicher, dass die Anforderungen der Kunden, sowie zutreffende gesetzliche und behördliche Anforderungen bestimmt, verstanden und beständig erfüllt werden. Die Risiken und Chancen, welche die Konformität von Produkten und Dienstleistungen beeinflussen könnten werden bestimmt und behandelt.

Der Wille zur Verbesserung durch lösungsorientiertes Herangehen an Herausforderungen hat absoluten Vorrang.

Politik

Die oberste Leitung legt die Unternehmenspolitik fest, welche auf Seite 2 dieses Handbuches dokumentiert ist. Die Politik ist der Organisation angemessen, unterstützt die strategische Ausrichtung des Unternehmens, bietet einen Rahmen für die Festlegung von Qualitäts- & Umweltzielen, verpflichtet uns zur Erfüllung zutreffender Anforderungen sowie zur fortlaufenden Verbesserung. Die Politik ist verfügbar, wird bekanntgemacht und verstanden und ist durch Publikationen auch für interessierte Parteien verfügbar.

Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation

Die oberste Leitung stellt in Form einer Verantwortungsmatrix sicher, dass die Verantwortlichkeiten und Befugnisse entsprechend verteilt sind um die gewünschten Prozessziele erreichen zu können.

Planung

Risiken und Chancen

Bei der Planung von Neuerungen am Managementsystem werden sämtliche Chancen und Risiken, welcher mit der Neuerung einhergehen betrachtet. Der Faktor aus Eintrittswahrscheinlichkeit (1...unwahrscheinlich; 2...selten; 3...häufig; 4...dauernd/sehr oft) und des Schweregrades der Auswirkung (1...Klein- und Bagatellrisiko; 2...Mittelgroßes Risiko; 3...Großrisiko; 4...Katastrophenrisiko) gibt Auskunft über die Risikoprioritätszahl, welche anschließend durch den Eintrag in die Risikolandkarte Auskunft über die weitere Vorgehensweise in Bezug auf den Umgang mit dem bewerteten Risiko gibt. Die Risikobetrachtung erfolgt einerseits auf Prozessebene und andererseits auf Unternehmensebene.

Qualitäts- & Umweltziele und Planung zu deren Erreichung

Messbare Qualitäts- & Umweltziele werden jährlich von der GF auf Basis von Vergangenheitswerten und im Einklang mit der Unternehmenspolitik formuliert und kommuniziert. Die Ziele haben Relevanz für die Konformität von Produkten und Dienstleistungen sowie für die Erhöhung der Kundenzufriedenheit. Um diese Ziele zu erlangen planen wir die erforderlichen Ressourcen und Verantwortlichkeiten sowie deren Zielerreichung.

Planung von Änderungen

Werden Änderungen am Managementsystem durchgeführt so werden der Zweck der Änderungen und deren mögliche Konsequenzen bewertet. Die erforderlichen Ressourcen in Form eines Budgets zur Verfügung gestellt und freigegeben. Die Schnittstellen, welche sich durch die Änderungen ergeben, werden auf deren Relevanz hin überprüft.

Unterstützung

Ressourcen

Wir bestimmen und stellen die erforderlichen Ressourcen zur Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung des Managementsystems, bereit.

Personelle sowie Infrastrukturelle Ressourcen sowie die Prozessumgebung werden in einer Form zur Verfügung gestellt, dass eine reibungslose Erstellung der Produkte sowie Dienstleistungen ermöglicht werden kann. Ein Bedarf dieser Ressourcen wird regelmäßig im Zuge der Internen Audits überprüft und gegebenenfalls an die Geschäftsführung kommuniziert, welche die weitere Vorgehensweise bestimmt.

Ressourcen zur Überwachung und Messung werden in einer Form bereitgestellt, welche für die jeweilige Art der unternommenen Überwachungs- und Messtätigkeiten geeignet sind. Diese werden fortlaufend über die Prüfmittelverwaltung aufrechterhalten um eine entsprechende messtechnische Rückführbarkeit gewährleisten zu können. Sämtliche Messmittel sind entsprechend gekennzeichnet und deren Status kann jederzeit abgelesen werden.

Das **Wissen der Organisation** wird auf verschiedenen Ebenen abgebildet. Einerseits dienen Handbücher und Dokumente als Grundlage zur Verrichtung der Tätigkeiten. Diese unterliegen einer zentralen Beschaffung über den QUMB. Dieser ist für den Änderungsdienst und dessen Verteilung verantwortlich.

Aufgrund der Unternehmensgröße, in welcher die GF in sämtliche Projekte involviert ist, wird das Wissen durch die GF im Zuge von lessons learned archiviert.

Kompetenz und Bewusstsein

Als Nachweis der, für die zu verrichtenden Tätigkeiten, erforderlichen Kompetenzen werden Schulungsunterlagen im Personalakt dauerhaft archiviert. Sämtliche Mitarbeiter sind sich Ihrer entscheidenden Rolle zur Umsetzung der Kundenbedürfnisse und Ihres Anteils am Unternehmenserfolg bewusst.

Kommunikation

Eine standardisierte Externe Kommunikation ist nicht vorgesehen und wird im Bedarfsfall von der Geschäftsführung durchgeführt.

Die Interne Kommunikation findet bedarfsorientiert statt. Im Zuge der Besprechungen werden, wenn nötig Aufzeichnungen in der Maßnahmenliste geführt, welche eine Verfolgung der offenen Maßnahmen zulässt.

Dokumentierte Information und deren Lenkung

Unser Managementsystem ist durch dieses Handbuch, Prozessbeschreibungen sowie Arbeitsanweisungen, Richtlinien, Checklisten und Formulare dokumentiert. Durch diese Dokumentation der Abläufe ist ein optimierter Standard unserer Leistungen – die Qualität unserer Produkte und Leistungen – gewährleistet. Sämtliche Dokumente und auch Aufzeichnungen unterliegen einer zentralen Lenkung. Dadurch ist die Rückverfolgbarkeit und Nachvollziehbarkeit dieser Informationen sichergestellt – auf Kundenanfragen kann somit schnell und zuverlässig reagiert werden. Durch die kennwortbezogene Auftragsbearbeitung kann der Verlauf des gesamten Auftrags zurückverfolgt werden.

Die auftragsbezogene Beschaffung lässt eine Rückverfolgbarkeit der Einzelkomponenten bis zu unserem Lieferanten zu.

MH

Das MH wird vom QUMB erstellt und von der GF geprüft und genehmigt. Die sonstigen Dokumente zu den einzelnen Kapiteln werden analog behandelt.

Die Verteilung des MH erfolgt über ein Computernetzwerk. Über das Computernetzwerk haben alle Mitarbeiter Zugriff auf die Dokumentation. Die Relevanz für die einzelnen Bereiche geht aus dem Dokument selbst hervor.

Im Zuge des internen Audits, nach Änderungen und nach Inkrafttreten neuer Regelungen und Normen, prüft der QUMB ob Änderungen am MH notwendig sind.

Änderungen am MH werden ausschließlich vom QUMB durchgeführt, über das interne Mailingprogramm kommuniziert und entsprechend archiviert. Durch eine farbliche Kennzeichnung werden Änderungen innerhalb der Dokumente ersichtlich.

Die veraltete Version wird in der EDV im Ordner „ALT“ archiviert. Die letztgültige Version befindet sich immer im EDV System. Durch die Integration der Dokumente in die Übersicht ist ebenfalls gewährleistet, dass keine alten, ungültigen Dokumente im Umlauf sind. Ausdrucke unterliegen nicht dem Änderungsdienst!

Alle Mitarbeiter, die Zugriff auf das Netzwerk haben, werden durch ein internes Mailing System vom QUMB über Änderungen im QMS informiert. Die betroffenen Mitarbeiter sind mit diesem System vertraut.

Die Daten werden zentral über den Server archiviert. Die Datensicherung wird automatisch durchgeführt und doppelt gesichert.

QUM Dokumente

Alle Prozessdatenblätter, Richtlinien, Verfahrensanweisungen und sonstige Dokumente sind eindeutig durch die Dokumenten Nr. gekennzeichnet. Die Revisionsnummer gibt Auskunft über die Version.

Darüber hinaus ist in der Fußzeile eines jeden Dokuments ein Autotext (Name und Pfad) eingefügt, welcher jedes Dokument ausnahmslos nachvollziehbar macht. Vor Herausgabe werden Dokumente vom jeweiligen Bereichsleiter hinsichtlich ihrer Angemessenheit überprüft.

Änderungen an Dokumenten werden durch die gleichen Stellen vorgenommen, welche die Prüfung der Erstausgabe durchgeführt haben. Das Erstellungsdatum ist aus dem jeweiligen Dokument mit Revisionsnummer:01 ersichtlich. Die Verteilung und Archivierung der Dokumente erfolgt analog zur Vorgehensweise des MH's. Mitarbeiter die keinen Zugriff auf das EDV System haben, erhalten Dokumente in ausgedruckter Form. Diese Mitarbeiter haben die Anweisungen sicher aufzubewahren und auf Wunsch des QUMB bei internen Audits bzw. Prüfungsaudits vorzuweisen.

Normen, Gesetze und sonstige extern erstellte Dokumente

Normen, Gesetze sowie sonstige, extern erstellte Dokumente wie Spezifikationen unterliegen einer gesicherten Beschaffung, Verteilung und Aktualisierung durch die EDV und werden zentral über den QUMB geregelt.

Sämtliche Normen, etc. werden zentral über EDV zur Verfügung gestellt. Jeder Mitarbeiter muss vor Verwendung der jeweiligen Norm im System deren Aktualität prüfen. Der Normenverantwortliche überprüft die Aktualität der Normen 1x jährlich und beschafft gegebenenfalls neue Normen.

Aufzeichnungen

Auftragsbezogene Aufzeichnungen werden über die EDV erfasst. Sämtliche anderen Aufzeichnungen werden vom betroffenen Personal in Eigenverantwortung geführt und entsprechend archiviert. Die Archivierung muss eine entsprechende Nachweisführung gewährleisten.

Die Durchführung der Archivierung wird im Zuge der Internen und Externen Audits überprüft.

Änderungsdienst

Sämtliche Dokumente sind nur über die EDV aktuell. Ausdrücke sind lediglich Arbeitskopien und unterliegen nicht dem Änderungsdienst.

Archivierungsdauer

Die Archivierungsdauer von Dokumenten wird in betriebswirtschaftlichen Belangen auf mind. 8 Jahre festgesetzt. Dokumente aus der Personalverwaltung werden unbegrenzt archiviert. Dokumente mit Kunden- & Auftragsbezug werden durch das EDV System dauerhaft in Datenform archiviert. QUM Aufzeichnungen werden nach deren Aktualität archiviert. Relevante Technische Dokumentationen, wie Prüfvorschriften, die im Bedarfsfall der Nachweisführung dienen werden mindestens 12 Jahre archiviert. Verträge werden dauerhaft in Datenform gespeichert. Zusätzliche Forderungen von Kunden müssen hier berücksichtigt werden.

Betrieb

Wir planen, verwirklichen und steuern unsere Prozesse derart, dass die Anforderungen an unsere Produkte und Dienstleistungen erfüllt werden können.

Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen

Die Kommunikation mit den Kunden umfasst die Bereitstellung von Informationen über Produkte und Dienstleistungen inkl. eventueller Änderungen. Wir sind bestrebt von unseren Kunden zu lernen, aus diesem Grund sind Beschwerdekanaäle immer offen. Mit Kundeneigentum wird entsprechend sorgsam umgegangen. Auf Notfall- sowie Engpasssituationen wird entsprechend in der Arbeitsvorbereitung Rücksicht genommen.

Bei der Bestimmung der Anforderungen an die Produkte und Dienstleistungen werden sämtliche Rahmenbedingungen für die Erstellung der Leistungen im Vorfeld analysiert, bevor eine Zusage zur Erfüllung der Leistungen gegeben wird. Dies wird im Bedarfsfall im Zuge eines Kick-Off-Meetings durchgeführt. Hierbei werden die vom Kunden festgelegten Anforderungen sowie die nicht angegebenen, jedoch zu vermutenden Anforderungen, die von uns festgelegten Anforderungen und darüber hinaus die gesetzlichen und behördlichen Anforderungen überprüft. Die Vertragsprüfung spielt hierbei eine zentrale Rolle, die je nach Bedarf Vertragliche Änderungen zu einer endgültigen Willensübereinkunft führen soll.

Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen

Die Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen obliegt der Geschäftsführung. Wird der Bedarf einer Entwicklung jeglicher Art festgestellt, so wird dieser an die GF gemeldet. Anschließend wird die Notwendigkeit der Entwicklung überprüft und durchgeführt. Nach Beendigung der Entwicklung werden die gesammelten Informationen an die GF rückgemeldet umso eine Basis für einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess schaffen zu können. Entwicklungen, welche im Kundenauftrag durchgeführt werden, sind im Prozess „Entwicklung“ detailliert geregelt.

Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen

Die externen Prozesse unterliegen einer zentralen Überwachung, was einen reibungslosen Ablauf der Bereitstellung von Produkten und Dienstleistungen gewährleisten soll. Nach Inanspruchnahme von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen werden die gewonnenen Informationen an den QUMB kommuniziert, welcher eine zentrale Bewertung durchführt. Dies soll die Basis für einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess schaffen.

Produktion und Dienstleistungserbringung

Die Produktions- und Dienstleistungserbringung wird durch die GF gesteuert. Sämtliche Informationen aus dem Vertrieb werden den jeweiligen Bereichen über Arbeitscheine und entsprechende Begleitdokumente zur Verfügung gestellt. Die Durchführung von Freigaben an der Schnittstelle zum Kunden erfolgt ausschließlich über die Qualitätssicherung. Um einen reibungslosen Ablauf der Tätigkeiten zu gewährleisten erfolgt die Zuteilung der erforderlichen Ressourcen über den GF, da dieser durch seine langjährige Erfahrung die erforderliche Kenntnis über die geeigneten Ressourcen hat.

Die kennwortbezogene Abwicklung unserer Aufträge erlaubt uns jederzeit die Bestimmung der Zugehörigkeit der einzelnen Komponenten sowie deren Status. Eigentum des Kunden ist entsprechend gekennzeichnet und wird entsprechend geschützt. Hierzu sei das geistige Eigentum von Kunden explizit erwähnt. Ein sorgsamer Umgang mit sämtlichen Betriebsmitteln sowie Werkzeugen, Werkstücken und Dokumenten soll der Erhaltung der Leistungen dienen.

Sämtliche, nach der Lieferung zu erbringenden Leistungen wie Leistungen aus Gewährleistungsbestimmungen, Pflichten aus Vertragsbestimmungen werden von uns entsprechend

erfüllt. Hierzu werden von den Ausführenden Aufzeichnungen geführt, welche im Bedarfsfall zur Nachweisführung dienen sollen.

Änderungen während eines Projektes werden von den jeweiligen Stellen, die die Erstfassung geprüft haben, entsprechend kontrolliert und anschließend koordiniert.

Freigabe von Produkten und Dienstleistungen

Die Freigabe von Produkten an der Schnittstelle zum Kunden erfolgt ausschließlich über die Qualitätssicherung. Sollte es zu Sonderfreigaben kommen müssen, so wird dies ausnahmslos über die GF koordiniert.

Steuerung nichtkonformer Ergebnisse

Fehllieferungen, bzw. Fehlerhafte Produkte/Dienstleistungen werden über den QUM koordiniert. Fehlerhafte Produkte/Dienstleistungen werden so gekennzeichnet, dass ein unbeabsichtigter Gebrauch ausgeschlossen werden kann. Hierbei kann über das betriebsinterne System jede Leistung nachvollzogen werden und der Grund für die Reklamation erhoben werden.

Die Koordination des entstandenen Fehlers wird über die Fehlerliste bzw. die Maßnahmenliste gesteuert.

Zufriedene Kunden sind die Basis für unseren Unternehmerischen Erfolg, dies wird in der Reklamationsbehandlung berücksichtigt. Sonderfreigaben werden ausschließlich von der GF erteilt. Sämtliche Dokumentationen zur Nachvollziehbarkeit des Fehlers müssen entsprechend archiviert werden um im Bedarfsfall der Nachweisführung zur Verfügung zu stehen.

Bewertung der Leistung

Wir bestimmen was überwacht wird, die Methoden zur Überwachung, die Messpunkte der Überwachung sowie den Zeitpunkt der Analyse der Daten.

Die Kundenzufriedenheitsanalyse wird auf mehreren Ebenen laufend durchgeführt.

Hier können einerseits Fragebogen ausgesandt werden, bzw. die Kunden werden telefonisch befragt. Eine weitere mögliche Vorgehensweise kann ein direktes Gespräch mit dem Kunden sein, welches anschließend dokumentiert wird. Des Weiteren können Kunden, welche eine Lieferantenbewertung durchführen bezüglich deren Ergebnisse befragt werden. Dies soll eine konkrete Aufnahme von Eingaben aus Kundensicht ermöglichen. Die Eingaben werden im Anschluss über den Maßnahmenkatalog koordiniert.

Reklamationen, welche auf unser Verschulden zurückzuführen sind, werden analog zu dieser Vorgehensweise behandelt. Die Zusammenfassung der Ergebnisse findet durch die GF im Management Review statt.

Die Ergebnisse der Analyse dienen zur Bewertung der Konformität der Produkte und Dienstleistungen, dem Grad der Kundenzufriedenheit, der Leistung und Wirksamkeit des Managementsystems, der Wirksamkeit der Planung, der Leistung externer Anbieter, des Bedarfes an Verbesserungen am Managementsystem sowie der Wirksamkeit durchgeführter Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen.

Internes Audit

Das in diesem MH beschriebene Qualitätsmanagementsystem wird durch interne Qualitätsaudits auf seine Wirksamkeit überprüft.

Der QUMB veranlasst das interne Audit in Abstimmung mit der Geschäftsführung und den zuständigen Bereichsleitern.

Sämtliche Bereiche die in diesem System erfasst sind, werden im Zuge des internen Audits, welches einmal jährlich stattfindet, kontrolliert. Dabei wird nach Auditplan, welcher sich im Büro des QUMB befindet, vorgegangen.

Die Audits werden schriftlich vorbereitet und mit dem zu auditierenden Bereichen terminlich abgestimmt. Die internen Audits werden durch qualifiziertes, vom zu auditierenden Bereich unabhängiges Personal durchgeführt. Dies kann ein externer Prüfer, welcher die dafür notwendige Qualifikation aufweist oder ein Mitarbeiter des Unternehmens sein, welcher sich durch Kenntnis der internen Abläufe, durch Teilnahme am Aufbau des QMS, an Voraudits und Prüfungsaudits bzw. eventuell sogar durch eine Auditorenprüfung in der Lage ist, Audits durchzuführen.

Grundlage für die Audits ist das MH, die ÖNORM EN ISO 9001:2015, ÖNORM EN ISO 14001:2015 sowie die Ergebnisse aus vorangegangenen Audits. Über die Ergebnisse des Audits wird ein Auditbericht erstellt, von den Beteiligten Personen gegengezeichnet und im Büro des QUMB archiviert.

Die Mitschriften des internen Auditors werden zur besseren Nachvollziehbarkeit im Büro des QUMB archiviert.

Die während des Audits ausgearbeiteten Maßnahmen werden ebenfalls im Auditbericht dokumentiert und über den Maßnahmenkatalog koordiniert.

Management Bewertung

Die Geschäftsführung führt einmal jährlich, nach der Bilanzerstellung ein Management Review durch. Als Eingabe für die Bewertung dienen folgende Informationen:

- Rückmeldungen von Kunden und relevanter interessierter Parteien (Reklamationen, Fragebögen)
- Erfüllung der Q – Ziele (Prozessleistung, Produktkonformität)
- Nichtkonformitäten und Korrekturmaßnahmen
- Folgemaßnahmen von vergangenen Reviews
- Ergebnisse von Überwachungen und Messungen
- Ergebnisse von Audits
- Verbesserungsvorschläge
- Leistung von externen Anbietern
- Änderungen, die sich auf das QM auswirken
- Beschwerden
- Angemessenheit von Ressourcen
- Wirksamkeit von durchgeführten Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen

Diese Eingaben führen zu dem Review Bericht welcher folgende Inhalte aufweist:

- Möglichkeiten der Verbesserung
- Empfehlungen für Verbesserungen der Wirksamkeit des QM-Systems
- Überprüfung der gesteckten Q – Ziele und deren Erfüllung
- Analyse der Abweichungen und Korrekturmaßnahmen
- Ev. Produktverbesserungen
- Bedarf an Ressourcen

Dieser Bericht wird von der Bereichsleitung erstellt und archiviert. Aufgrund der Ergebnisse des Management Reviews werden durch die Bereichsleitung in Zusammenarbeit mit dem QUMB neue

Ziele für die nächste Periode erstellt und eventuelle Verbesserungs- und Korrekturmaßnahmen eingeleitet.

Verbesserung

Laufende Verbesserungen der Abläufe in Hinblick auf unsere Leistungserstellung werden über den Maßnahmenkatalog geregelt.

Jeder Mitarbeiter hat die Möglichkeit Verbesserungsvorschläge abzugeben. Beim QUMB werden diese gesammelt. Formulare, auf denen die Vorschläge dokumentiert werden, befinden sich beim QUMB. Der QUMB sorgt laufend für die Bearbeitung der Verbesserungsvorschläge. Die ausgewerteten Vorschläge werden im Zuge der regelmäßig stattfindenden Meetings diskutiert. Die Durchführung obliegt ebenfalls dem QUMB in Zusammenarbeit mit den zuständigen Mitarbeitern.

Die Bewertung der durchgeführten Verbesserungsvorschläge erfolgt im Zuge des Management Reviews.

TUDU Liste (Maßnahmenliste)

In den regelmäßig stattfindenden Besprechungen werden Eingaben von Kunden und der Leistungserstellung diskutiert. Diese werden in der Maßnahmenliste dokumentiert und koordiniert. Die TUDU Liste dient als zentrale Übersicht für offene Punkte. Eingaben können von Kunden, Lieferanten, Mitarbeitern, Behörden, etc. kommen. Die Verantwortlichkeit der Erledigung sowie eine Frist werden ebenfalls in der TUDU Liste definiert.

Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen

Wenn Nichtkonformitäten auftreten werden Maßnahmen zur Überwachung und zur Korrektur ergriffen. Diese Maßnahmen dienen dazu, dass die entstandenen Fehler nicht mehr auftreten. Hierzu wird eine Ursachenanalyse durchgeführt und anschließend die Behebung über den Maßnahmenkatalog dokumentiert und koordiniert. Danach wird die getroffene Maßnahme auf deren Wirksamkeit vom QUMB bewertet, die Risikobetrachtung überprüft und der Prozess bei Bedarf geändert.

Für den gesamten Ablauf werden die Aufzeichnungen zur Nachweisführung vom QUMB archiviert.

Wir sind danach bestrebt laufend besser zu werden!

