

# **Qualitätsmanagementhandbuch**

der

**DIETZ Micro-Präzisions-Drehteile GmbH & Co.KG**

**Tobelacker 4, 88273 Fronreute**

## Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis .....	2
Vorwort .....	6
0 Einleitung .....	7
0.1 Allgemeines .....	7
0.2 Prozessorientierter Ansatz .....	7
⇒ mitgeltende Unterlagen Prozessübersicht Fo-38 .....	7
0.3 Beziehung zu ISO 9004 .....	7
0.4 Verträglichkeit mit anderen Managementsystemen .....	7
1 Anwendungsbereich .....	8
1.1 Allgemeines .....	8
1.2 Anwendung .....	8
2 Normative Verweisungen .....	9
⇒ mitgeltende Unterlagen ISO 9000:2005 .....	9
3 Begriffe .....	10
4 Qualitätsmanagementsystem .....	11
4.1 Allgemeine Anforderungen .....	11
⇒ mitgeltende Unterlagen Prozessübersicht Fo-38 .....	11
4.2 Dokumentationsanforderungen .....	11
4.2.1 Allgemeines .....	11
4.2.2 Qualitätsmanagementhandbuch (QMH) .....	12
4.2.3 Lenkung von Dokumenten .....	12
⇒ mitgeltende Unterlagen Lenkung der Dokumente VA-04-02 .....	13
⇒ mitgeltende Unterlagen Dokumentenliste Fo-22 .....	13
⇒ mitgeltende Unterlagen Normenliste Fo-37 .....	13
⇒ mitgeltende Unterlagen Datensicherung Fo-43 .....	13
⇒ mitgeltende Unterlagen Formularliste Fo-99 .....	13
4.2.4 Lenkung von Aufzeichnungen .....	13
⇒ mitgeltende Unterlagen Lenkung von Aufzeichnungen VA-04-01 .....	13
5 Verantwortung der Leitung .....	14
5.1 Selbstverpflichtung der Leitung .....	14
5.2 Kundenorientierung .....	14
⇒ mitgeltende Unterlagen Kundenbewertung Fo-23 .....	14
5.3 Qualitätspolitik .....	14
⇒ mitgeltende Unterlagen Qualitätspolitik Fo-39 .....	15
5.4 Planung .....	15
5.4.1 Qualitätsziele .....	15
⇒ mitgeltende Unterlagen Qualitätsziele Fo-40 .....	15
5.4.2 Planung des Qualitätsmanagementsystems .....	15
5.5 Verantwortung, Befugnis und Kommunikation .....	15
5.5.1 Verantwortung und Befugnis .....	15
⇒ mitgeltende Unterlagen Organigramm Fo-37 .....	15
5.5.2 Beauftragter der obersten Leitung .....	15
5.5.3 Interne Kommunikation .....	16
5.6 Managementbewertung .....	16
5.6.1 Allgemeines .....	16
5.6.2 Eingaben für die Bewertung .....	16
5.6.3 Ergebnisse der Bewertung .....	16

	⇒ mitgeltende Unterlagen Qualitätsmanagementbewertung Fo-25 .....	16
6	Management von Ressourcen .....	17
6.1	Bereitstellung von Ressourcen.....	17
6.2	Personelle Ressourcen .....	17
6.2.1	Allgemeines .....	17
6.2.2	Kompetenz, Schulung und Bewusstsein.....	17
	⇒ mitgeltende Unterlagen Einarbeitungsplan Fo-35 .....	17
	⇒ mitgeltende Unterlagen Schulungsnachweis Fo-41 .....	17
	⇒ mitgeltende Unterlagen Schulungsplan Fo-42 .....	17
6.3	Infrastruktur.....	18
	⇒ mitgeltende Unterlagen Maschinenkarte Fo-28 .....	18
	⇒ mitgeltende Unterlagen Instandhaltungsblatt Fo-29.....	18
6.4	Arbeitsumgebung .....	18
7	Produktrealisierung .....	19
7.1	Planung der Produktrealisierung .....	19
	⇒ mitgeltende Unterlagen Packzettel Fo-08 .....	20
	⇒ mitgeltende Unterlagen Bearbeitungsbogen Fo-09.....	20
	⇒ mitgeltende Unterlagen Checkliste Arbeitsgang Fo-10 .....	20
	⇒ mitgeltende Unterlagen Materialliste Fo-11.....	20
	⇒ mitgeltende Unterlagen Laufkarte Fo-12.....	20
	⇒ mitgeltende Unterlagen AP Drehen Fo-13 .....	20
	⇒ mitgeltende Unterlagen AP Härten / Anlassen Fo-14 .....	20
	⇒ mitgeltende Unterlagen AP Schleifen Fo-15 .....	20
	⇒ mitgeltende Unterlagen AP Polieren Fo-16.....	20
	⇒ mitgeltende Unterlagen AP Rändeln / Walzen / Rollieren Fo-17.....	20
	⇒ mitgeltende Unterlagen AP Montieren Fo-18 .....	20
	⇒ mitgeltende Unterlagen AP Verpacken / Versand Fo-19 .....	20
	⇒ mitgeltende Unterlagen AP Waschen Fo-34 .....	20
7.2	Kundenbezogene Prozesse .....	21
7.2.1	Ermittlung der Anforderungen in Bezug auf das Produkt.....	21
	⇒ mitgeltende Unterlagen Kalkulation Fo-45 .....	22
	⇒ mitgeltende Unterlagen Angebot Fo-46 .....	22
7.2.2	Bewertung der Anforderungen in Bezug auf das Produkt .....	22
	⇒ mitgeltende Unterlagen Auftragsbestätigung Fo-47 .....	22
7.2.3	Kommunikation mit den Kunden .....	22
7.3	Entwicklung .....	23
7.4	Beschaffung .....	23
7.4.1	Beschaffungsprozess.....	23
	⇒ mitgeltende Unterlagen Lieferantenbewertung Fo-24 .....	23
	⇒ mitgeltende Unterlagen Reklamation extern Fo-32.....	23
	⇒ mitgeltende Unterlagen Liste zugelassener Lieferanten Fo-44 .....	23
7.4.2	Beschaffungsangaben .....	23
	⇒ mitgeltende Unterlagen Bestellung Fo-04 .....	24
7.4.3	Verifizierung von beschafften Produkten .....	24
	⇒ mitgeltende Unterlagen Reklamation extern Fo-32.....	24
	⇒ mitgeltende Unterlagen Materialetikett Fo-49 .....	24
7.5	Produktion und Dienstleistungserbringung.....	25
7.5.1	Lenkung der Produktion und der Dienstleistungserbringung.....	25
	⇒ mitgeltende Unterlagen Laufkarte Fo-12.....	25

⇒	mitgeltende Unterlagen AP Drehen Fo-13 .....	25
⇒	mitgeltende Unterlagen AP Härten / Anlassen Fo-14 .....	25
⇒	mitgeltende Unterlagen AP Schleifen Fo-15 .....	25
⇒	mitgeltende Unterlagen AP Polieren Fo-16 .....	25
⇒	mitgeltende Unterlagen AP Rändeln / Walzen / Rollieren Fo-17 .....	25
⇒	mitgeltende Unterlagen AP Montieren Fo-18 .....	25
⇒	mitgeltende Unterlagen AP Verpacken / Versand Fo-19 .....	25
⇒	mitgeltende Unterlagen AP Waschen Fo-34 .....	25
7.5.2	Validierung der Prozesse zur Produktion und zur Dienstleistungserbringung .....	26
⇒	mitgeltende Unterlagen Validierung Waschprozess VA-07-01 .....	26
⇒	mitgeltende Unterlagen AP Waschen Fo-34 .....	26
7.5.3	Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit .....	26
⇒	mitgeltende Unterlagen Laufkarte Fo-12 .....	26
⇒	mitgeltende Unterlagen Materialetikett Fo-49 .....	26
7.5.4	Eigentum des Kunden .....	26
7.5.5	Produkterhaltung .....	27
⇒	mitgeltende Unterlagen AP Verpacken / Versand Fo-19 .....	27
7.6	Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln .....	27
⇒	mitgeltende Unterlagen CAQ Anlage .....	27
⇒	mitgeltende Unterlagen Prüfauftrag Messmittel Fo-27 .....	27
8	Messung, Analyse und Verbesserung .....	28
8.1	Allgemeines .....	28
8.2	Überwachung und Messung .....	28
8.2.1	Kundenzufriedenheit .....	28
⇒	mitgeltende Unterlagen Kundenbewertung Fo-23 .....	28
8.2.2	Internes Audit .....	28
⇒	mitgeltende Unterlagen Lenkung interner Audits VA-08-01 .....	29
⇒	mitgeltende Unterlagen Abweichungsbericht Fo-06 .....	29
⇒	mitgeltende Unterlagen Auditbericht Fo-20 .....	29
⇒	mitgeltende Unterlagen Auditplan Fo-21 .....	29
8.2.3	Überwachung und Messung von Prozessen .....	29
⇒	mitgeltende Unterlagen Prozessübersicht Fo-38 .....	29
⇒	mitgeltende Unterlagen Qualitätsziele Fo-40 .....	29
8.2.4	Überwachung und Messung des Produkts .....	29
⇒	mitgeltende Unterlagen Begleitschein der Endprüfung Fo-07 .....	29
⇒	mitgeltende Unterlagen Laufkarte Fo-12 .....	29
⇒	mitgeltende Unterlagen Härteprüfprotokoll Fo-26 .....	29
8.3	Lenkung fehlerhafter Produkte .....	30
⇒	mitgeltende Unterlagen Lenkung fehlerhafter Produkte VA-08-03 .....	30
⇒	mitgeltende Unterlagen Reklamation Intern Fo-03 .....	30
⇒	mitgeltende Unterlagen Laufkarte Fo-12 .....	30
⇒	mitgeltende Unterlagen Nacharbeitserfassung Fo-30 .....	30
⇒	mitgeltende Unterlagen Reklamation Extern Fo-32 .....	30
⇒	mitgeltende Unterlagen 8D Report Fo-33 .....	30
8.4	Datenanalyse .....	30
⇒	mitgeltende Unterlagen Statistik Kundenreklamationen Fo-31 .....	30
8.5	Verbesserung .....	31
8.5.1	Ständige Verbesserung .....	31

8.5.2	Korrekturmaßnahmen .....	31
⇒	mitgeltende Unterlagen Korrekturmaßnahmen VA-08-02 .....	31
⇒	mitgeltende Unterlagen Reklamation intern Fo-03 .....	31
⇒	mitgeltende Unterlagen Reklamation extern Fo-32 .....	31
⇒	mitgeltende Unterlagen 8D Report Fo-33 .....	31
8.5.3	Vorbeugungsmaßnahmen.....	32
⇒	mitgeltende Unterlagen CAQ Anlage .....	32
⇒	mitgeltende Unterlagen Vorbeugungsmaßnahmen VA-08-04.....	32

## Vorwort

Der Herausforderung des Marktes, höhere Qualitätsstandards für Produkte und Dienstleistungen zu erreichen, hat sich unser Unternehmen gestellt. Sie ist fester Bestandteil unserer Qualitätspolitik. Um dieses zu erreichen, wurde die Qualitätspolitik zur Chefsache erklärt.

Um Abläufe und Beschreibungen schlank zu halten, haben wir uns entschlossen, die notwendigen Verfahren und Anweisungen in dieses Handbuch zu integrieren und sie an Ort und Stelle entsprechend auszuformulieren.

Folgende Prinzipien haben wir in den Mittelpunkt unserer Geschäftspolitik gestellt:

***Wir wollen Gewinne erwirtschaften und diese Reinvestieren.***

***Wir wollen zu den kundenfreundlichsten Unternehmen der Branche gehören.***

Für unser Unternehmen bedeutet dies:

***Erfüllen der Bedürfnisse unserer Kunden durch zuverlässige Produkte, Dienstleistungen, kompetente Beratung sowie einer fehlerfreien Auftragsabwicklung.***

***Vermeiden von Fehlern, und nicht deren nachträgliche Korrektur.***

***Durch unser Verhalten und unsere tägliche Leistung Vertrauen und Anerkennung bei unseren Geschäftspartnern gewinnen und erhalten.***

***Qualitätsvereinbarungen, die wir mit unseren Kunden und Lieferanten treffen, sind auch für alle internen Funktionen bindend.***

Alle diese Ansprüche sind Maßstab für die ständige Verbesserung der Geschäftsprozesse. Dies erfordert im besonderen Maße, alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter systematisch über die Ziele der Qualitätsbemühungen aufzuklären und in geeigneten Methoden zu schulen, damit die gesteckten Ziele erreicht werden können.

Wir sind ständig gefordert, ein Arbeitsumfeld zu schaffen, das jeder Mitarbeiterin und jedem Mitarbeiter die Chance gibt, sich motiviert und engagiert dieser Herausforderung zu stellen.

Nur durch den Beitrag eines jeden Mitarbeiters, zur Sicherung der Qualität der Produkte und Dienstleistungen kann es gelingen, ausschließlich fehlerfreie Arbeitsergebnisse intern und extern an die Kunden weiterzugeben.

	<b>Qualitätsmanagementhandbuch</b>	<b>Dokument</b> Rev04	<b>Seite</b> 7/32
---	------------------------------------	--------------------------	----------------------

## **0 Einleitung**

### **0.1 Allgemeines**

Die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems in unserem Unternehmen war eine strategische Entscheidung. Beeinflussende Größen sind hierbei die angewendeten Prozesse, bereitgestellte Produkte, unsere Unternehmens- bzw. Qualitätsziele und sich verändernde Erfordernisse.

Die Dokumentation unseres Qualitätsmanagementsystems lehnt sich an die Gliederung der DIN EN ISO 9001:2008 an.

### **0.2 Prozessorientierter Ansatz**

Das Qualitätsmanagementhandbuch als auch das gesamte Qualitätsmanagementsystem sind prozessorientiert ausgelegt. Die jeweiligen Prozesse (Übersicht und Abfolge) werden in der Prozessübersicht beschrieben und können durchaus abteilungs- bzw. organisationsübergreifend sein. Prozesse können fließend ineinander übergehen.

⇒ **mitgeltende Unterlagen**                      **Prozessübersicht Fo-38**

### **0.3 Beziehung zu ISO 9004**

In der ISO 9001 werden die Forderungen an ein Qualitätsmanagementsystem festgelegt.

Die ISO 9004 gibt Anleitung für die Gesamtleistung, Effizienz und Wirksamkeit der Organisation. Sie geht deutlich über die Forderungen der ISO 9001 hinaus.

### **0.4 Verträglichkeit mit anderen Managementsystemen**

Diese internationale Norm ist mit der ISO 14001:2004 abgeglichen.

Diese Norm enthält keine Forderungen anderer Managementsysteme, wie z.B. Umwelt-, Arbeitsschutz-, Finanz- oder Risikomanagement. Dennoch ist es möglich, diese mit einzubeziehen.

	<b>Qualitätsmanagementhandbuch</b>	<b>Dokument</b> Rev04	<b>Seite</b> 8/32
---	------------------------------------	--------------------------	----------------------

# 1 Anwendungsbereich

## 1.1 Allgemeines

Wie durch die internationale Norm gefordert, haben wir die folgenden Punkte in unserem Qualitätsmanagementhandbuch beschrieben und im Unternehmen umgesetzt.

- Die Fähigkeit zur ständigen Bereitstellung von Produkten darzulegen, die die Forderungen der Kunden und die zutreffenden behördlichen Forderungen erfüllen.
- Danach zu streben, die Kundenzufriedenheit durch wirksame Anwendung des Systems, einschließlich der Prozesse zur ständigen Verbesserung des Systems und zur Sicherstellung der Einhaltung der Forderungen der Kunden und der zutreffenden behördlichen Forderungen zu erhöhen.

## 1.2 Anwendung

Alle in dieser internationalen Norm festgelegten Forderungen sind allgemeiner Natur und auf alle Organisationen anwendbar, unabhängig von deren Art und Größe und von der Art der bereitgestellten Produkte.

Wenn sich auf Grund des Charakters unseres Unternehmens oder unserer Produkte eine oder mehrere Forderungen dieser Norm nicht anwenden lassen, kann für diese ein Ausschluss in Betracht gezogen werden.

Wenn wir Ausschlüsse vornehmen, sind die Konformitätsansprüche hinsichtlich dieser internationalen Norm nur zulässig, wenn die Ausschlüsse auf Forderungen aus Abschnitt 7 beschränkt sind und derartige Ausschlüsse die Fähigkeit und Verantwortung der Organisation zur Bereitstellung von Produkten, die den Kundenforderungen und zutreffenden behördlichen Forderungen entsprechen, nicht beeinträchtigen.

Wir haben für unser Unternehmen folgende Kapitel ausgeschlossen:

- 7.3 Entwicklung
- 7.5.1 Kundendienst und Wartung

Einschränkungen im Geltungsbereich gibt es keine.

Das Qualitätsmanagementsystem gilt für das gesamte Unternehmen.

 MICRO - PRÄZISIONS - DREHTEILE	<b>Qualitätsmanagementhandbuch</b>	<b>Dokument</b> Rev04	<b>Seite</b> 9/32
---	------------------------------------	--------------------------	----------------------

## 2 Normative Verweisungen

Unser Qualitätsmanagementhandbuch als auch die Umsetzung im Unternehmen basieren auf dem Dokument DIN EN ISO 9001:2008. Dieses Dokument enthält Bestimmungen, die durch Verweise im o.g. Dokument referenziert werden. Für datierte Verweise gelten spätere Änderungen oder Bearbeitungen dieser Publikation nicht. Vertragsparteien, die einen Vertrag auf der Grundlage dieser internationalen Norm abschließen, sind jedoch aufgefordert, die mögliche Anwendung der jeweils aktuellsten Fassung der unten angegebenen internationalen Norm zu prüfen. Für nicht datierte Verweise gilt die jeweils aktuellste Fassung des Dokuments, auf das sich der Verweis bezieht. Die Mitglieder der IEC und ISO führen Verzeichnisse über die aktuell geltenden internationalen Normen.

⇒ **mitgeltende Unterlagen**                      **ISO 9000:2005**

 <b>DIETZ</b> MICRO - PRÄZISIONS - DREHTEILE	<b>Qualitätsmanagementhandbuch</b>	<b>Dokument</b> Rev04	<b>Seite</b> 10/32
--	------------------------------------	--------------------------	-----------------------

### **3 Begriffe**

Für die Anwendung dieses Dokumentes gelten die Begriffe nach ISO 9000.

Im gesamten Text dieser internationalen Norm kann der Begriff „Produkt“ immer auch „Dienstleistung“ einschließen.

## 4 Qualitätsmanagementsystem

### 4.1 Allgemeine Anforderungen

#### Verantwortung: GL

Unsere Prozesse und die Integration in das Qualitätsmanagementsystem haben wir in der Prozessübersicht dargelegt.

Die Wechselwirkungen der jeweiligen Prozesse auf andere Prozesse ist ebenfalls der Prozessübersicht zu entnehmen.

Wir haben in der Prozessübersicht Kriterien und Methoden festgelegt, um die wirksame Durchführung, und das sichere Lenken der Prozesse zu gewährleisten.

Unsere Prozessübersicht enthält Methoden zur Ermittlung der notwendigen Ressourcen und Informationen, um die Durchführung und Überwachung der Prozesse sicherzustellen.

Die einzelnen Prozesse in unserem Haus werden zyklisch überwacht, gemessen / geprüft und analysiert.

Bei Abweichungen werden Maßnahmen getroffen, um die geplanten Ergebnisse zu erreichen, bzw. die Prozesse stetig zu verbessern.

⇒ mitgeltende Unterlagen                      **Prozessübersicht Fo-38**

### 4.2 Dokumentationsanforderungen

#### Verantwortung: GL

#### 4.2.1 Allgemeines

Die Dokumentation unseres Qualitätsmanagementsystems beinhaltet:

- Qualitätspolitik und Qualitätsziele
- Qualitätsmanagementhandbuch (QMH)
- Dokumentierte Verfahren und Aufzeichnungen, die von der DIN EN ISO 9001:2008 gefordert werden
- Dokumente, einschliesslich Aufzeichnungen die wir für die sichere Planung und Durchführung sowie Lenkung der Prozesse (VA, Fo, AP) als notwendig eingestuft haben

	<b>Qualitätsmanagementhandbuch</b>	<b>Dokument</b> Rev04	<b>Seite</b> 12/32
---	------------------------------------	--------------------------	-----------------------

## 4.2.2 Qualitätsmanagementhandbuch (QMH)

Unser Qualitätsmanagementhandbuch beinhaltet alle Forderungen der DIN EN ISO 9001:2008. Die Erfüllung der Normenforderung wird zyklisch durch Audits geprüft und aufrechterhalten. Es wird mindestens ein Systemaudit je Kalenderjahr durchgeführt. Die für das Qualitätsmanagementsystem erstellten Dokumente (VA, Fo) fließen in die Prüfung mit ein. Unser QMH und die Prozessübersicht, die das Zusammenwirken der Prozesse aufzeigen, unterliegen ebenfalls der Prüfung. Die zusammengefassten Ergebnisse (Auditbericht) werden der Geschäftsleitung zur Kenntnisnahme vorgelegt und abgezeichnet.

## 4.2.3 Lenkung von Dokumenten

Die durch das Qualitätsmanagementsystem geforderten Dokumente und Aufzeichnungen werden entsprechend der Vorgaben in der Dokumentenlenkung (VA-04-02) gelenkt.

Dokumente, die dem Qualitätsmanagementsystem unterliegen, werden vor der Herausgabe geprüft und genehmigt.

Diese Dokumente werden zyklisch überprüft (Audit) und bei Bedarf aktualisiert und erneut genehmigt.

Geänderte Dokumente sind durch einen Überarbeitungsstatus (Revisionsstand RevXX) gekennzeichnet.

Im aktuellen Qualitätsmanagementhandbuch befinden sich nur gültige Dokumente.

Ungültige werden separat aufbewahrt bzw. Mehrfertigungen der Entsorgung zugeführt.

Die Dokumente werden vor Beeinträchtigung geschützt, in dem sie in Ordnern oder in Klarsichthüllen aufbewahrt werden.

Dokumente externer Herkunft werden gekennzeichnet (Eingangsstempel) und unterliegen den Lenkungsregeln wie unsere eigenen Dokumente.

Bei Kunden und Fertigungszeichnungen wird wie folgt verfahren:

1. Eingang bei GL
2. Kopie der Zeichnung von GL an AV und QS
3. von AV Kopie an Fertigung und Versand

Im Bearbeitungsbogen erfolgt die Dokumentation der Zeichnung mit Angabe des Zeichnungs-Index.

 MICRO - PRÄZISIONS - DREHTEILE	<b>Qualitätsmanagementhandbuch</b>	<b>Dokument</b> Rev04	<b>Seite</b> 13/32
---	------------------------------------	--------------------------	-----------------------

Die unbeabsichtigte Verwendung veralteter Dokumente wird dadurch verhindert, dass bei der Herausgabe und Verteilung neuer Dokumente die alten Dokumente eingezogen werden. Alte Dokumente werden entweder vernichtet oder als ungültig gekennzeichnet und aufbewahrt.

- ⇒ **mitgeltende Unterlagen**                      **Lenkung der Dokumente VA-04-02**
- ⇒ **mitgeltende Unterlagen**                      **Dokumentenliste Fo-22**
- ⇒ **mitgeltende Unterlagen**                      **Normenliste Fo-37**
- ⇒ **mitgeltende Unterlagen**                      **Datensicherung Fo-43**
- ⇒ **mitgeltende Unterlagen**                      **Formularliste Fo-99**

#### **4.2.4 Lenkung von Aufzeichnungen**

Die in unserem Qualitätsmanagementsystem erstellten Aufzeichnungen werden im Managementordner oder in den jeweiligen Kundenakten aufbewahrt. Aufbewahrungsdauer sind min. 5 Jahre nach Ablauf des Jahres, in dem das Dokument ungültig wurde.

- ⇒ **mitgeltende Unterlagen**                      **Lenkung von Aufzeichnungen VA-04-01**

	<b>Qualitätsmanagementhandbuch</b>	<b>Dokument</b> Rev04	<b>Seite</b> 14/32
---	------------------------------------	--------------------------	-----------------------

## 5 Verantwortung der Leitung

**Verantwortung: GL**

### 5.1 Selbstverpflichtung der Leitung

Unsere Geschäftsleitung hat sich selbst dazu verpflichtet, die Wirksamkeit unseres Qualitätsmanagementsystem nachzuweisen, und das System stetig zu verbessern.

Dies wird umgesetzt durch:

- Schulung und Information aller Mitarbeiter über das Normenwerk der DIN EN ISO 9001:2008
- Kundenforderungen und ihre Umsetzung in unserem Haus
- Welche gesetzlichen Forderungen bzw. behördlichen Vorschriften zu beachten sind
- Festlegen unserer Qualitätspolitik und Qualitätsziele
- Bewertung unseres Qualitätsmanagementsystems
- Bereitstellen von Ressourcen für das Qualitätsmanagement

### 5.2 Kundenorientierung

**Verantwortung: GL**

Jeder Auftrag wird in unserem Hause auf seine Machbarkeit bzw. die Kundenanforderungen geprüft und nur bei Erfüllung der Anforderungen angenommen. Dies wird durch das Stempeln und Abzeichnen des Auftrags sowie das Erfassen in die EDV dokumentiert.

Ein wichtiger Punkt ist die Zufriedenheit unserer Kunden. Aufgrund unserer Struktur bewerten wir diese selbst.

Sowohl die Entscheidung einer Angebotserstellung, als auch die Ablehnung (aus Gründen der Machbarkeit) dem Kunden zukommen zu lassen, wird dokumentiert.

⇒ **mitgeltende Unterlagen**                      **Kundenbewertung Fo-23**

### 5.3 Qualitätspolitik

**Verantwortung: GL**

Unsere Qualitätspolitik steht im Einklang mit unserem Unternehmen. Bestandteil dieser Politik ist, das eingeführte Qualitätsmanagementsystem auf seine Wirksamkeit durch ein jährliches Systemaudit zu überprüfen und gegebenenfalls dessen Wirksamkeit zu verbessern.

	<b>Qualitätsmanagementhandbuch</b>	<b>Dokument</b> Rev04	<b>Seite</b> 15/32
---	------------------------------------	--------------------------	-----------------------

Die abgeleiteten Qualitätsziele werden ebenfalls im Jahresbericht (Management-Review) bewertet.  
Die Qualitätsziele haben wir erarbeitet und durch Aushang bekannt gemacht.

⇒ **mitgeltende Unterlagen**                      **Qualitätspolitik Fo-39**

## **5.4 Planung**

**Verantwortung: GL**

### **5.4.1 Qualitätsziele**

Für jedes Kalenderjahr erstellen wir neue Qualitätsziele, abgeleitet aus unserer Qualitätspolitik, den Qualitätszielen des vergangenen Jahres, den Erkenntnissen aus Reklamationen und den Anforderungen des Marktes bzw. unserer Kunden.

⇒ **mitgeltende Unterlagen**                      **Qualitätsziele Fo-40**

### **5.4.2 Planung des Qualitätsmanagementsystems**

Alle Aktivitäten innerhalb des Qualitätsmanagementsystems sind in der Prozessübersicht enthalten. Diese stellt das Grundgerüst für die Erfüllung der Qualitätsziele dar.

Änderungen oder Ergänzungen an der Prozessübersicht haben keine beeinträchtigenden Wirkungen auf die Integrität des Gesamtsystems.

## **5.5 Verantwortung, Befugnis und Kommunikation**

### **5.5.1 Verantwortung und Befugnis**

Durch eine flache Organisation und eine klare Struktur sind die Verantwortungen und Befugnisse und ihre Wechselbeziehungen festgelegt und bekannt.

⇒ **mitgeltende Unterlagen**                      **Organigramm Fo-37**

### **5.5.2 Beauftragter der obersten Leitung**

Basierend auf unserer schlanken Unternehmensstruktur wurde ein externer Berater zur Unterstützung des Beauftragten der obersten Leitung eingesetzt. Somit ist sichergestellt, dass für das Qualitätsmanagementsystem notwendige Prozesse eingeführt werden, der Geschäftsleitung neutral über notwendige Verbesserungen berichtet wird und in der gesamten Organisation das Bewusstsein über die Kundenforderungen gefördert wird.

	<b>Qualitätsmanagementhandbuch</b>	<b>Dokument</b> Rev04	<b>Seite</b> 16/32
---	------------------------------------	--------------------------	-----------------------

### 5.5.3 Interne Kommunikation

Durch die klar strukturierte Organisation sind die Kommunikationswege kurz und eindeutig festgelegt. Ansprechpartner für alle Belange ist die Geschäftsführung. Die Kommunikation beinhaltet Aushänge, Besprechungen, usw.

## 5.6 Managementbewertung

**Verantwortung: GL**

### 5.6.1 Allgemeines

Die oberste Leitung bewertet das Qualitätsmanagementsystem einmal jährlich um dessen vordauernde Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit sicherzustellen. Diese Bewertung bietet Möglichkeiten für Verbesserungen und Änderungsbedürfnisse für das Qualitätsmanagementsystem, einschließlich der Qualitätspolitik und der Ziele.

### 5.6.2 Eingaben für die Bewertung

In unserer Qualitätsmanagementbewertung fließen folgende Bewertungen ein:

- Ergebnisse von Audits (Auditberichte)
- Rückmeldungen/Reklamationen von Kunden (Reklamationsreporte)
- Prozessleistung und Produktkonformität (Laufkarten)
- Status von Vorbeugungs- und Korrekturmaßnahmen (Reklamationsreporte)
- Folgemaßnahmen vorangegangener Managementbewertungen (Reklamationsreporte)
- Geplante Veränderungen, die sich auf das Qualitätsmanagementsystem auswirken könnten (Q-Ziele)
- Empfehlungen und Verbesserungen

### 5.6.3 Ergebnisse der Bewertung

Die Ergebnisse der Qualitätsmanagementbewertung gehen in die Qualitätsziele für das Folgejahr ein. Sie werden entsprechend überwacht. Ebenso beeinflussen sie maßgeblich die Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems und die Prozesse. Sie sorgen für eine stetige Produktverbesserung, vor allem in Bezug auf die Kundenforderungen und dienen zur Ermittlung des Ressourcenbedarfs.

⇒ mitgeltende Unterlagen

Qualitätsmanagementbewertung Fo-25

## **6 Management von Ressourcen**

### **6.1 Bereitstellung von Ressourcen**

**Verantwortung: GL**

Die Ressourcen in den Kapiteln 6.2 - 6.4 werden, zur Aufrechterhaltung und zur stetigen Verbesserung unseres Qualitätsmanagementsystems und der Kundenzufriedenheit, ermittelt und bereitgestellt.

### **6.2 Personelle Ressourcen**

**Verantwortung: GL**

#### **6.2.1 Allgemeines**

Unser Personal wird hinsichtlich der auszuführenden Tätigkeiten ausgewählt und bei Bedarf geschult, um den jeweiligen Anforderungen gerecht zu werden.

#### **6.2.2 Kompetenz, Schulung und Bewusstsein**

Bei Bedarf werden Schulungen oder andere Maßnahmen (z.B. mündliche oder praktische Unterweisung) zur Deckung des Bedarfs durchgeführt.

Hierzu wird jährlich ein Schulungsplan erstellt.

Die Wirksamkeit der ergriffenen Maßnahmen (Schulungen bzw. Unterweisungen) wird auf dem Schulungsnachweis beurteilt.

Ferner ist sichergestellt, dass die Mitarbeiter sich der Bedeutung und Wichtigkeit ihrer Tätigkeit bewusst sind und wissen wie sie zur Erreichung unserer Qualitätsziele beitragen.

Über die Schulungen, Maßnahmen, erlernte Fertigkeiten und Erfahrungen werden Aufzeichnungen geführt (Schulungs-/ Unterweisungsübersicht, Urkunden oder Nachweise).

- ⇒ **mitgeltende Unterlagen**                      **Einarbeitungsplan Fo-35**
- ⇒ **mitgeltende Unterlagen**                      **Schulungsnachweis Fo-41**
- ⇒ **mitgeltende Unterlagen**                      **Schulungsplan Fo-42**

## 6.3 Infrastruktur

### Verantwortung: GL

Wir haben die Infrastruktur ermittelt, bereitgestellt und werden diese aufrechterhalten, die zur Erreichung der Konformität mit den Produkthanforderungen notwendig sind.

Dazu gehören folgende Überlegungen:

- Sind unsere Gebäude und Arbeitsorte, sowie die angeschlossenen Versorgungseinrichtungen geeignet um die Produkthanforderungen zu erfüllen
- Haben wir die notwendige Ausrüstung (Prozessausrüstung) gegebenenfalls Hardware und Software ...
- Haben wir die notwendigen unterstützenden Dienstleistungen (z.B. Transport, Kommunikation, Informationssysteme ...)

Diese Überlegungen sind Bestandteil unserer Vertragsprüfung (Prozessübersicht) und fließen somit kontinuierlich in unser Qualitätsmanagementsystem ein.

⇒ **mitgeltende Unterlagen**                      **Maschinenkarte Fo-28**

⇒ **mitgeltende Unterlagen**                      **Instandhaltungsblatt Fo-29**

## 6.4 Arbeitsumgebung

### Verantwortung: GL

Für jeden Auftrag ermitteln wir im Zuge der Machbarkeitsprüfung die benötigte Arbeitsumgebung zum Erreichen der Konformität mit den Produkthanforderungen, sowie Kundenanforderungen.

## 7 Produktrealisierung

### 7.1 Planung der Produktrealisierung

#### Verantwortung: Arbeitsvorbereitung (AV)

Produktplanung und Produktrealisierung wird in unserem Hause mittels der EDV umgesetzt.

Bei der Planung und Realisierung werden folgende Punkte beachtet:

- Unsere Qualitätsziele und die Forderungen, die der Kunde an das Produkt stellt
- Für die jeweiligen Prozesse (Arbeitsgänge) werden Dokumente erstellt, die auch die Bereitstellung von Ressourcen (Mensch, Material und Maschine) beinhalten
- Während des Herstellungsprozesses werden die gefertigten Produkte einer Stichprobenprüfung unterzogen
- produktspezifisch zu prüfen sind die Zeichnungsmaße. Die Prüfung wird auf der Laufkarte vermerkt. Bei Abweichungen wird sofort die Geschäftleitung (GL) informiert
- Auf Kundenwunsch werden die Ergebnisse der Prüfung dokumentiert

Wird auf der Zeichnung der Stempel **SPC** dokumentiert, sind SPC Prüfungen durch die Werker mit Hilfe der CAQ Anlage durchzuführen. Die Stichprobengröße wird in der CAQ Anlage dokumentiert und gilt für den Arbeitstag. Die ordnungsgemäße Dokumentation wird durch die QS-Abteilung stichprobenweise überprüft. Ohne **SPC** Stempelung erfolgt die Werkerprüfung von einem Teil nach dem Einrichten und nach der Geisterschicht.

- ⇒ **mitgeltende Unterlagen**                      **Packzettel Fo-08**
- ⇒ **mitgeltende Unterlagen**                      **Bearbeitungsbogen Fo-09**
- ⇒ **mitgeltende Unterlagen**                      **Checkliste Arbeitsgang Fo-10**
- ⇒ **mitgeltende Unterlagen**                      **Materialliste Fo-11**
- ⇒ **mitgeltende Unterlagen**                      **Laufkarte Fo-12**
- ⇒ **mitgeltende Unterlagen**                      **AP Drehen Fo-13**
- ⇒ **mitgeltende Unterlagen**                      **AP Härten / Anlassen Fo-14**
- ⇒ **mitgeltende Unterlagen**                      **AP Schleifen Fo-15**
- ⇒ **mitgeltende Unterlagen**                      **AP Polieren Fo-16**
- ⇒ **mitgeltende Unterlagen**                      **AP Rändeln / Walzen / Rollieren Fo-17**
- ⇒ **mitgeltende Unterlagen**                      **AP Montieren Fo-18**
- ⇒ **mitgeltende Unterlagen**                      **AP Verpacken / Versand Fo-19**
- ⇒ **mitgeltende Unterlagen**                      **AP Waschen Fo-34**

## 7.2 Kundenbezogene Prozesse

Verantwortung: GL

### 7.2.1 Ermittlung der Anforderungen in Bezug auf das Produkt

Die Ermittlung der Anforderungen in Bezug auf die Produkte geschieht wie folgt:

- **Neuteile**
  1. Anfrage vom Kunden
  2. Machbarkeitsprüfung
  3. Angebot an Kunden
  4. Bestellung vom Kunden
  5. Bestellung vom Kunden überprüfen mit Angebotsvergleich, Dokumentation der Zeichnung und Artikelnummer-Anlage
  6. Termineinplanung
  7. Auftragsbestätigung
  
- **Wiederholteile**
  1. Angebot an Kunden auf Kundenwunsch oder bei veränderten Randbedingungen
  2. Bestellung durch Kunden
  3. Bestellung überprüfen mit Daten aus PPS System
  4. Dokumentation der Zeichnung überprüfen
  5. Termineinplanung
  6. Auftragsbestätigung
  
- **Abrufe**
  1. Rahmenvertrag mit Preisangabe und Terminangabe definieren mit Kunden
  2. komplette Fertigung des Rahmenauftrages und Lieferung an Fertigteilelager
  3. Lieferung nach Wunsch des Kunden

Bereits bei der Angebotserstellung, der Auftragserteilung sowie unserer Auftragsbestätigung werden die folgenden Kundenvorgaben beachtet:

- unterliegt das Produkt gesetzlichen oder behördlichen Anforderungen
- die vom Kunden geforderten Spezifikationen (Ausführung)
- der Liefertermin und eventuelle
- Tätigkeiten nach der Lieferung

Diese Punkte sind Bestandteil unserer Auftragsbestätigung.

 MICRO - PRÄZISIONS - DREHTEILE	<b>Qualitätsmanagementhandbuch</b>	<b>Dokument</b> Rev04	<b>Seite</b> 22/32
---	------------------------------------	--------------------------	-----------------------

Vom Kunden nicht angegebene Forderungen, die für den beabsichtigten Gebrauch notwendig sind, werden ebenfalls durch unsere Auftragsbestätigung fixiert. Aufträge die gegen behördliche Vorschriften, gegen geltendes Recht oder die guten Sitten verstoßen, werden von uns abgelehnt. Ferner sind für unsere Produkte unsere eigenen Vorschriften einzuhalten bzw. zu berücksichtigen.

⇒ **mitgeltende Unterlagen**                      **Kalkulation Fo-45**

⇒ **mitgeltende Unterlagen**                      **Angebot Fo-46**

### 7.2.2 Bewertung der Anforderungen in Bezug auf das Produkt

Durch unsere Auftragsbestätigung erhält der Kunde auch eine Bewertung der Anforderung in Bezug auf das Produkt. Diese Bewertung basiert auf der Anfrage bzw. dem Auftrag des Kunden und legt folgendes fest:

- die Produkthanforderungen sind klar und fixiert
- Widersprüche zwischen den Forderungen des Auftrags und früherer Aufträge bzw. Forderungen sind ausgeräumt

Wir sind in der Lage, die festgelegten Forderungen zu erfüllen.

Unsere Auftragsbestätigungen unterliegen der Aufbewahrungspflicht und werden 10 Jahre nach Ablauf des Geschäftsjahres, in dem sie entstanden sind, in der jeweiligen Kundenakte aufbewahrt.

Auch wenn der Kunde nicht ausdrücklich eine Auftragsbestätigung fordert, wird eine Auftragsbestätigung erstellt.

Auch bei telefonischer Bestellungen erhält der Kunde eine Auftragsbestätigung.

Ändert der Kunde im Nachhinein seinen Auftrag, so erhält er eine neue Auftragsbestätigung. Der geänderte Auftrag wird bei uns hausintern wie ein neuer Auftrag bearbeitet.

⇒ **mitgeltende Unterlagen**                      **Auftragsbestätigung Fo-47**

### 7.2.3 Kommunikation mit den Kunden

Als wirksame Regelung für die Kommunikation mit den Kunden sind folgende Punkte festgelegt und umgesetzt:

- Produktinformationen
- Anfragen, Angebote, Aufträge, Auftragsbestätigungen und deren Änderungen
- Rückmeldungen von Kunden inklusive deren Reklamationen

## **7.3 Entwicklung**

Kapitel / Abschnitt nicht belegt, da wir reiner Auftragsfertiger sind und nach den Kundenvorgaben arbeiten.

## **7.4 Beschaffung**

**Verantwortung: GL (7.4.1 - 7.4.2)      QS (7.4.3)**

### **7.4.1 Beschaffungsprozess**

Um sicherzustellen, dass die beschafften Produkte den Beschaffungsanforderungen entsprechen, unterziehen wir jede Lieferung einer Wareneingangsprüfung. Grundsätzlich werden Identität und Menge geprüft. Darüber hinaus können der Liefertermin oder spezielle Vertragsbestandteile geprüft werden.

Unsere produktrelevanten Lieferanten unterliegen der fortlaufenden Lieferantenbewertung. Bei einer Fehllieferung wird der Lieferant umgehend schriftlich informiert.

Abweichungen und deren Folgen werden schriftlich fixiert, bewertet und aufbewahrt.

- ⇒ **mitgeltende Unterlagen**                      **Lieferantenbewertung Fo-24**
- ⇒ **mitgeltende Unterlagen**                      **Reklamation extern Fo-32**
- ⇒ **mitgeltende Unterlagen**                      **Liste zugelassener Lieferanten Fo-44**

### **7.4.2 Beschaffungsangaben**

Unsere Beschaffungsangaben beschreiben das zu beschaffende Produkt soweit möglich, dass eine fehlerfreie, reibungslose Abwicklung möglich ist.

Dazu zählen:

- Artikelnummer, Artikelbezeichnung
- Menge, Mengeneinheit
- Preis je Einheit
- Liefertermin
- Ergänzend besondere Anforderungen

	<b>Qualitätsmanagementhandbuch</b>	<b>Dokument</b> Rev04	<b>Seite</b> 24/32
---	------------------------------------	--------------------------	-----------------------

Unsere Mitarbeiter verfügen über entsprechende Kenntnisse über die o.g. Angaben. Alle Beschaffungsvorgänge werden durch die Geschäftsleitung geprüft oder angewiesen.

⇒ **mitgeltende Unterlagen**                      **Bestellung Fo-04**

### **7.4.3 Verifizierung von beschafften Produkten**

Um sicherzustellen, dass die beschafften Produkte den Beschaffungsanforderungen entsprechen, unterziehen wir jede Lieferung einer Wareneingangsprüfung. Grundsätzlich werden Gewicht, Materialart und Abmaße kontrolliert und mit Lieferschein und Bestellung verglichen. Die Freigabe erfolgt durch die Kennzeichnung mit unserem Materialetikett. Darüber hinaus können der Liefertermin oder spezielle Vertragsbestandteile geprüft werden. Eine Sonderfreigabe – für die Produktion - ohne Zeugnis nach DIN EN 10204 kann bei zugelassenen Lieferanten erfolgen. Eine Überprüfung der Produkte bereits bei unserem Lieferanten findet nicht statt.

⇒ **mitgeltende Unterlagen**                      **Reklamation extern Fo-32**

⇒ **mitgeltende Unterlagen**                      **Materialetikett Fo-49**

## **7.5 Produktion und Dienstleistungserbringung**

**Verantwortung: GL (7.5.1 - 7.5.4)      Versand: (7.5.5)**

### **7.5.1 Lenkung der Produktion und der Dienstleistungserbringung**

Wir planen unsere Produktions- und Dienstleistungserbringung unter gelenkten Bedingungen.

Gelenkte Bedingungen beinhalten:

- Angaben, die das Produkt und seine Merkmale (Ausprägung) beschreiben, sind in der Kundenakte abgelegt bzw. aus den Kundenzeichnungen ersichtlich
- die Arbeitsanweisungen (Arbeitsgänge) sind auf dem Bearbeitungsbogen zu jedem Auftrag ersichtlich
- wird für einen Arbeitsgang eine spezielle Ausrüstung benötigt, ist dies aus dem entsprechenden Arbeitsplan (AP) ersichtlich
- Die Verfügbarkeit der Prüfmittel wird vor Auftragsstart geprüft
- Alle durchgeführten Arbeitsgänge werden auf der Laufkarte dokumentiert
- Die Endkontrolle wird auf der Laufkarte durch Abzeichnen dokumentiert

- ⇒ **mitgeltende Unterlagen                      Laufkarte Fo-12**
- ⇒ **mitgeltende Unterlagen                      AP Drehen Fo-13**
- ⇒ **mitgeltende Unterlagen                      AP Härten / Anlassen Fo-14**
- ⇒ **mitgeltende Unterlagen                      AP Schleifen Fo-15**
- ⇒ **mitgeltende Unterlagen                      AP Polieren Fo-16**
- ⇒ **mitgeltende Unterlagen                      AP Rändeln / Walzen / Rollieren Fo-17**
- ⇒ **mitgeltende Unterlagen                      AP Montieren Fo-18**
- ⇒ **mitgeltende Unterlagen                      AP Verpacken / Versand Fo-19**
- ⇒ **mitgeltende Unterlagen                      AP Waschen Fo-34**

## 7.5.2 Validierung der Prozesse zur Produktion und zur Dienstleistungserbringung

Wir validieren unsere Prozesse der Produktion und Dienstleistungserbringung die nicht durch nachfolgende Überwachung oder Messung verifiziert werden können.

- ⇒ mitgeltende Unterlagen                      **Validierung Waschprozess VA-07-01**
- ⇒ mitgeltende Unterlagen                      **AP Waschen Fo-34**

## 7.5.3 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit

Um den jeweiligen Produktstatus zu kennzeichnen bleiben die Produkte und die an dem jeweiligen Transportbehälter angebrachte Laufkarte über den gesamten Fertigungsprozess zusammen.

Auf der Laufkarte ist der Prüfstatus (welcher Arbeitsgang/Prüfschritt beendet ist) und die zugehörige Auftragsnummer (Fertigungsauftragsnummer / FA-Nummer), die ab Angebotsstatus gilt, ersichtlich.

Eine gesetzlich geforderte Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit besteht nicht.

### **Kennzeichnung im Fertigteillager und Zwischenlager**

Die Kennzeichnung erfolgt über die Fertigteilenummer.

### **Rohmaterialkennzeichnung**

Die Rohmaterialkennzeichnung erfolgt mit Werkstoff, Durchmesser, Toleranz und Chargennummer (mittels Paginierstempel).

- ⇒ mitgeltende Unterlagen                      **Laufkarte Fo-12**
- ⇒ mitgeltende Unterlagen                      **Materialetikett Fo-49**

## 7.5.4 Eigentum des Kunden

Vom Kunden beigestellte Produkte werden wie unsere eigenen Produkte behandelt. Sie werden vor Beschädigung oder Beeinträchtigung geschützt. Sollte es dennoch zu Beschädigungen oder Beeinträchtigungen kommen, werden wir unverzüglich den Kunden schriftlich informieren. Beigestellte Produkte sind als solche gekennzeichnet.



## 8 Messung, Analyse und Verbesserung

### 8.1 Allgemeines

#### Verantwortung: GL

Wir planen und verwirklichen Prüf-, Analyse- und Verbesserungsprozesse die benötigt werden um:

- die Konformität mit den Produkthanforderungen darzulegen (Laufkarte, Reklamationsreport)
- die Konformität des Qualitätsmanagementsystems sicherzustellen (Audit, Reklamationsreport) und
- die Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems ständig zu verbessern

Dazu verwenden wir kaufmännische Statistiken (KER), Lieferantenbewertungen, Bearbeitungsbögen, Reklamationsreporte und unsere Auditberichte. Diese werden mindestens einmal jährlich verdichtet (Qualitätsmanagementbewertung) und fließen in die neuen Qualitätsmanagementziele ein.

### 8.2 Überwachung und Messung

#### 8.2.1 Kundenzufriedenheit

##### Verantwortung: GL

Mittels Reklamationen, Kundenbewertungen und persönlichem Kundenkontakt überwachen wir kontinuierlich unsere Produktqualität am Markt und unsere Kundenzufriedenheit. Diese werden mindestens einmal jährlich verdichtet (Qualitätsmanagementbewertung) und fließen in die neuen Qualitätsziele ein.

⇒ **mitgeltende Unterlagen**                      **Kundenbewertung Fo-23**

#### 8.2.2 Internes Audit

##### Verantwortung: QMB

Wir führen jährlich mindestens ein internes Audit durch, um zu ermitteln, ob das Qualitätsmanagementsystem die geplanten Regelungen, die Normenforderungen und unsere eigenen Forderungen erfüllt und diese auch zukünftig erfüllen kann.



### 8.3 Lenkung fehlerhafter Produkte

#### Verantwortung: QS

Fehlerhafte Produkte werden unverzüglich gekennzeichnet. Dabei erfolgt die Kennzeichnung entweder am Teil selbst, oder aber mit den zugehörigen Transportbehältern (rot=Gesperrt). Zusätzlich erfolgt ein entsprechender Vermerk auf der Laufkarte mit Beschreibung des Fehlers. Mit fehlerhaften Produkten wird wie folgt verfahren:

- Maßnahmen festlegen um den Fehler kurzfristig zu beheben (Nacharbeit)
- Einholen einer Sonderfreigabe, um den Artikel weiter zu bearbeiten oder zu versenden (Geschäftsleitung (GL) oder Kunde)
- Maßnahmen ergreifen, um den ursprünglich beabsichtigten Gebrauch auszuschließen (Verschrotten)

Nachgebesserte Produkte werden erneut geprüft.

Wird ein Fehler oder ein fehlerhaftes Produkt erst nach der Auslieferung erkannt, so wird unverzüglich der Kunde schriftlich informiert.

- |   |                               |   |
|---|-------------------------------|---|
| ⇒ | <b>mitgeltende Unterlagen</b> | <b>Lenkung fehlerhafter Produkte VA-08-03</b> |
| ⇒ | <b>mitgeltende Unterlagen</b> | <b>Reklamation Intern Fo-03</b>               |
| ⇒ | <b>mitgeltende Unterlagen</b> | <b>Laufkarte Fo-12</b>                        |
| ⇒ | <b>mitgeltende Unterlagen</b> | <b>Nacharbeitserfassung Fo-30</b>             |
| ⇒ | <b>mitgeltende Unterlagen</b> | <b>Reklamation Extern Fo-32</b>               |
| ⇒ | <b>mitgeltende Unterlagen</b> | <b>8D Report Fo-33</b>                        |

### 8.4 Datenanalyse

#### Verantwortung: GL

Um die Eignung und Wirkung unseres Qualitätsmanagementsystems bewerten und sicherstellen zu können, ermitteln, erfassen und analysieren wir Daten aus:

- Kundenzufriedenheit (Reklamationen, Reklamationsreporten)
- Produkthanforderungen (Laufkarten, Reklamationsreporten)
- Prozess- und Produktmerkmalen (Bearbeitungsbögen, Auditberichten)
- Lieferantenbewertungen

Diese Daten fließen in der Qualitätsmanagementbewertung wieder zusammen.

- |   |                               |  |
|---|-------------------------------|--|
| ⇒ | <b>mitgeltende Unterlagen</b> | <b>Statistik Kundenreklamationen Fo-31</b> |
|---|-------------------------------|--|

## **8.5 Verbesserung**

**Verantwortung: QMB**

### **8.5.1 Ständige Verbesserung**

Wir verbessern die Wirksamkeit unseres Qualitätsmanagementsystems durch den Einsatz der Qualitätspolitik, abgestimmt auf Managementziele, Auditergebnisse Datenanalysen Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen, sowie der Qualitätsmanagementbewertung stetig.

### **8.5.2 Korrekturmaßnahmen**

Zur Beseitigung der Ursachen von Fehlern – um deren erneutes Auftreten zu verhindern – werden Reklamationen über unsere Reklamationsreporte abgewickelt. Die zu ergreifenden Maßnahmen werden hinsichtlich ihrer Angemessenheit beurteilt, durchgeführt und bei Bedarf erweitert.

Unsere Reklamationsreporte beinhalten:

- Fehlerbewertung
- Ermittlung der Ursachen von Fehlern
- Beurteilung des Handlungsbedarfes um das erneute Auftreten von Fehlern zu verhindern
- Ermittlung und Verwirklichung der erforderlichen Maßnahmen
- Aufzeichnung der Ergebnisse der ergriffenen Maßnahmen
- Bewertung der Wirksamkeit der ergriffenen Korrekturmaßnahmen

- ⇒ **mitgeltende Unterlagen**                      **Korrekturmaßnahmen VA-08-02**
- ⇒ **mitgeltende Unterlagen**                      **Reklamation intern Fo-03**
- ⇒ **mitgeltende Unterlagen**                      **Reklamation extern Fo-32**
- ⇒ **mitgeltende Unterlagen**                      **8D Report Fo-33**

### **8.5.3 Vorbeugungsmaßnahmen**

Zur Beseitigung der Ursachen von möglichen Fehlern – um deren Auftreten zu verhindern – werden im Rahmen der Machbarkeitsprüfung die erforderlichen Maßnahmen festgelegt.

Darüber hinaus werden Daten aus Beobachtungen an Prozessen, Prüfungen, Verbesserungsvorschlägen und Fehleranalysen mit einbezogen.

⇒ **mitgeltende Unterlagen**

**CAQ Anlage**

⇒ **mitgeltende Unterlagen**

**Vorbeugungsmaßnahmen VA-08-04**