

Leseprobe / Inhaltsverzeichnis



Inhalte

Handbuch gesamt mit Kapitel 1 bis 10

Prozessbeschreibungen / Verfahren (42)

6 1 0 Ermittlung Risiken Chancen	8 4 2 Kontrolle Lieferungen
6 3 0 Planung Änderungen	8 4 3 Kommunikation Anbieter
7 1 3 Externe Wartungen	8 5 1 Auftragsabwicklung Produktion
7 1 3 Interne Wartungen	8 5 1 Dienstleistung
7 2 0 Erforderliche Kompetenzen	8 5 1 Installation
7 2 0 Schulungen	8 5 1 Konstruktion
7 2 0 Weiterbildung	8 5 1 Montage
7 4 0 Externe Kommunikation	8 5 1 Produktion
7 4 0 Interne Kommunikation	8 5 1 Schleifen
7 5 3 Lenkung aufgezeichneter Informationen	8 5 1 Vermessen
7 5 3 Lenkung externer Informationen	8 5 2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit
7 5 3 Lenkung interner Informationen	8 5 3 Eigentum Kunden / Anbieter
8 1 0 Arbeitsvorbereitung	8.5.5 Maßnahmen nach Auslieferung
8 2 1 Vertrieb	8 6 0 Planung Prüfungen
8 2 2 Behandlung von Reklamationen	8 7 0 Nichtkonformitäten
8 2 2 Ermittlung Anforderungen	9 1 2 Kundenzufriedenheit
8 2 2 Rückmeldungen	9 1 3 Leistung Anbieter
8 2 3 Auftragsänderungen	9 1 3 Leistungsanalyse
8 4 2 Auswahl Anbieter	9 2 2 Internes Audit
8 4 2 Beschaffung	10 1 0 Planung Verbesserungen
8 4 2 Kontrolle Dienstleistungen	10 2 0 Korrekturmaßnahmen

Arbeitsanweisungen (3)

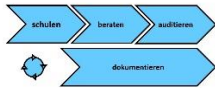
4 4 0 Prozesserstellung	8 4 2 Kontrolle Bereitstellungen
7 1 3 Wartung	

Formblätter / Nachweisformen (42)

4 1 0 Kontext, Erfordernisse und Erwartungen	5 2 0 Qualitätspolitik
4 4 0 Prozesse	5 3 0 Organisationsdiagramm
	5 3 0 Verantwortungen und Befugnisse

6 1 0 Chancen und Risiken	8 6 0 Prüfplan
6 1 0 Risiken Maßnahmen	8 7 0 Fehlerliste Dienstleistung
6 2 0 Qualitätsziele	8 7 0 Fehlerliste Produktion
6 3 0 Änderungen am QM-System	8 7 0 Liste mögliche Sofortmaßnahmen
7 1 0 Benennung Qualitätsmanager/-in	8 7 0 Nichtkonforme Prozessergebnisse
7 1 3 Liste Infrastruktur	9 1 2 Kundenzufriedenheit
7 1 5 Messmittelverwaltung	9 1 3 Leistung Anbieter
7 1 6 Organisationswissen	9 1 3 Leistungsbewertung
7 2 0 Kompetenzen	9 2 2 Auditbericht
7 4 0 Liste Kommunikationswege	9 2 2 Auditcheckliste 9001:2015
7 4 0 Protokoll Besprechung	9 2 2 Auditplan
7 5 1 Dokumentierte Informationen (diese Liste)	9 2 2 Auditprogramm
8 1 0 Planung und Steuerung	9 3 3 Managementbewertung
8 4 2 Liste Anbieter Umfang Kontrolle	10 2 0 Nichtkonformitäten Korrekturmaßnahmen
8 5 2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit	10 2 2 „4D-Report“
8 5 2 Unterschriftenliste	10 2 2 „8D-Report“
8 5 5 Tätigkeiten Installation	10 2 2 Maßnahmenplan
8 5 5 Rückmeldungen nach Leistung	10 3 0 Fortlaufende Verbesserungen
8 5 6 Überwachung Änderungen	

Auf den kommenden Seiten finden Sie die Leseprobe.



Regelwerk zur Norm DIN EN ISO 9001:2015 Mechanik

4 Kontext der Organisation

4 1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes

Nachweis(e)

FB 4 1 0 Kontext, Erfordernisse und Erwartungen

4 2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien

Nachweis(e)

FB 4 1 0 Kontext, Erfordernisse und Erwartungen

4 3 Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems

Wir produzieren:

- ⇒ Dreh- und Frästeile
- ⇒ Schleifarbeiten
- ⇒ Montagen
- ⇒ Spritzgußteile
- ⇒ Erodieren

nach den Vorgaben der Kunden. Für Kunden vermessen wir Teile auf Anfrage.

Anforderungen, die wir für nicht geltend festgelegt haben (Beispiele):

- ⇒ 8 3 Entwicklung

4 4 Qualitätsmanagementsystem und dessen Prozesse

Arbeitsanweisung

AA 4 4 0 Anweisung Prozesserstellung

Nachweis(e)

FB 4 4 0 Prozesse

5 Führung

5 2 Politik

5.2.1 Entwicklung der Qualitätspolitik

Die Qualitätspolitik wurde von der Leitung erstellt.

5.2.2 Bekanntmachung der Qualitätspolitik

Die Qualitätspolitik wird allen interessierten Parteien zur Verfügung gestellt.

Nachweis(e)

FB 5 2 0 Qualitätspolitik

5 3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation

Die Verantwortlichkeiten und Befugnisse für relevante Rollen sind zugewiesen, intern kommuniziert und werden verstanden.

Nachweis(e)
FB 5 3 0 Organisationsdiagramm,
FB 5 3 0 Verantwortungen und Befugnisse

6 Planung

6 1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen

6.1.1

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

Prozess(e)
PA 6 1 0 Ermittlung Risiken Chancen
Nachweis(e)
FB 6 1 0 Chancen und Risiken,
FB 6 1 0 Notfallplan,
FB 6 1 0 Risiken Maßnahmen,
FB 10 2 2 Maßnahmenplan

6 2 Qualitätsziele und Planung zur deren Erreichung

Wir haben Qualitätsziele für alle Organisationsebenen, Funktionsbereiche und Prozesse festgelegt.

Nachweis(e)
FB 6 2 0 Qualitätsziele

6 3 Planung von Änderungen

Änderungen am QM-System werden systematisch geplant und durchgeführt.

Prozess(e)
PA 6 30 Planung Änderungen
Nachweis(e)
FB 6 3 0 Änderungen am QM-System

7 Unterstützung

7 1 Ressourcen

Wir haben die Ressourcen für den Aufbau, der Verwirklichung, Aufrechterhaltung und Verbesserung festgelegt und bereitgestellt.

Wir haben eine(n) Qualitätsmanager/-in bestellt, der / die fortlaufend die Anforderungen der Kunden sowie gesetzliche und behördliche Anforderungen überwacht.

Alle Personen zur Steuerung von Prozessen sind festgelegt.

Nachweis(e)
FB 5 3 0 Verantwortungen und Befugnisse
FB 7 1 0 Benennung Qualitätsmanager/-in

7 1 3 Infrastruktur

Wir haben die notwendige Infrastruktur ermittelt und halten diese aufrecht.

Zur Durchführung unserer Aufgaben setzen wir Maschinen wie

- ⇒ CNC-Maschinen,
- ⇒ Erodiermaschinen,
- ⇒ Schleifmaschinen,
- ⇒ Messtische,
- ⇒ Klimaanlage,
- ⇒ Sägen,
- ⇒ usw.

ein.

Die laufende Wartung und Kontrolle der Maschinen wird von den Mitarbeitern bei Arbeitsbeginn durchgeführt. Emulsionen werden von den Mitarbeitern geprüft und ggf. ersetzt oder aufbereitet. Ergänzend überwacht die Leitung die

Wartungstätigkeiten und leitet bei Bedarf weitergehende Maßnahmen ein. Unsere Maschinen werden von externen Unternehmen repariert wenn Schäden auftreten. Wartungen werden im FB "Maßnahmen Wartung" [6.3.0] vom Durchführenden dokumentiert.

Prüfpunkte im Rahmen der Wartung:

- Funktion der Maschine,
- Emulsionen,
- Ölstand,
- Laufzeit,
- Beschädigungen,
- Sauberkeit,
- Leckagen und
- Schutzvorrichtungen.

Prozess(e)

PA 7 1 3 Externe Wartungen,

PA 7 1 3 Interne Wartungen,

Arbeitsanweisung(n)

AA 7 1 3 Wartung,

Nachweis(e)

FB 7 1 3 Liste Infrastruktur (Überwachungspflichtig)

7 1 4 Prozessumgebung

Zur Durchführung unserer Prozesse und zur Erreichung der Konformität haben wir die notwendige Umgebung ermittelt und halten diese aufrecht. Beispiele: Temperatur, Luftfeuchte, ergonomische Größen und Sauberkeit. Wo notwendig haben wir Anweisungen erstellt zur Kontrolle und Lenkung.

Unter Umgebung betrachten wir in:

- Physikalische Faktoren,
- Soziale Faktoren,
- Psychologische Faktoren und
- umweltbezogene Faktoren.

7 1 5 Ressourcen zur Überwachung und Messung

Die Ressourcen sind für die jeweilige Art der unternommenen Überwachung- und Messtätigkeiten geeignet, werden aufrechterhalten und sind fortlaufend überwacht.

Für interne und externe Überwachungen werden Protokolle / Kalibriernachweise erstellt und aufbewahrt.

Unsere Kalibriernachweise sind rückführbar auf nationale Normale.

Nachweis(e)

FB 7 1 5 Messmittelverwaltung

7 1 6 Wissen der Organisation

Um unser Unternehmen zu betreiben und die Konformität mit Produkten und Dienstleistungen sicherzustellen, haben wir unser Wissen ermittelt und gelistet. Das Wissen wird laufend aufrechterhalten.

Nachweis(e)

FB 7 1 6 Organisationswissen.

7 2 Kompetenz

Wir haben die für die Erbringung unserer Produkte und Dienstleistungen notwendigen Kompetenzen ermittelt und halten diese aufrecht.

Folgende Anforderungen können an Mitarbeiter/-innen der Produktion gestellt werden:

- Technische Kenntnisse,
- Abgeschlossene Berufsausbildung ,
- Kenntnisse im Lesen von technischen Zeichnungen,
- Programmierkenntnisse und oder Umgang mit CNC Maschinen,
- Führerscheinklasse 3 (bei Bedarf),
- Staplerführerschein,
- Selbstständiges Arbeiten und

- ⇒ Teamfähigkeit.

Folgende Anforderungen werden an Mitarbeiter/-innen der Verwaltung gestellt:

- ⇒ Computerkenntnisse allgemein wie MS-Office,
- ⇒ Kaufmännische Grundkenntnisse und
- ⇒ Führerscheinklasse B (bei Bedarf).

Prozess(e)

PA 7 2 0 Erforderliche Kompetenzen,

PA 7 2 0 Schulungen,

PA 7 2 0 Weiterbildung,

Nachweis(e)

FB 7 2 0 Kompetenzen

7 3 Bewusstsein

Alle Mitarbeiter/-innen und Externen werden zur Bewusstseinsförderung informiert und ggfs. geschult.

7 4 Kommunikation

Wir haben eine Liste der Kommunikationswege erstellt. Darin wird die externe und interne Kommunikation beschrieben.

Prozess(e)

PA 7 4 0 Interne Kommunikation,

PA 7 4 0 Externe Kommunikation.

Nachweis(e)

FB 7 4 0 Protokoll Besprechung,

FB 7 4 0 Liste Kommunikationswege

7 5 Dokumentierte Information

7 5 1 Allgemeines

Unsere Dokumentation zum Qualitätsmanagementsystem beinhaltet:

- ⇒ alle geforderten Informationen der DIN EN ISO 9001,
- ⇒ dieses Regelwerk,
- ⇒ Prozessbeschreibungen,
- ⇒ Arbeitsanweisungen und
- ⇒ Formblätter / Nachweise

Alle festgelegten und angewendeten Informationen sind in einer Liste aufgeführt.

Nachweis(e)

FB 7 5 1 Dokumentierte Informationen

7 5 2 Erstellen und Aktualisieren

Unsere dokumentierten Informationen beinhalten immer:

- ⇒ Eine Kennzeichnung und Beschreibung mit:
 - Titel,
 - Datum,
 - Autor und
 - Referenznummer (Ursprung in der Norm)
- ⇒ Überprüfung und Genehmigung durch die Leitung.

7 5 3 Lenkung dokumentierter Information

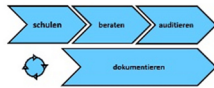
Dokumentierte Informationen werden an den vorgesehenen Verwendungsorten bereitgestellt. Dabei ist auf eine Verwendungsmöglichkeit geachtet.

Dokumentierte Informationen externer Herkunft werden zentral verwaltet und im Intranet nach Scan den Anwendern/-innen zur Verfügung gestellt.

Wir sichern laufend unsere Daten und haben eine regelmäßige Datensicherung eingerichtet.

Prozess(e)

PA 7 5 3 2 Lenkung aufgezeichneter Informationen
PA 7 5 3 2 Lenkung externer Informationen,
PA 7 5 3 2 Lenkung interner Informationen,



Regelwerk zur Norm DIN EN ISO 9001:2015 Mechanik

0 Geforderte Nachweise / Dokumentierte Informationen

- Anwendungsbereich des Qualitätsmanagementsystems
- Notwendige Prozesse
- Qualitätspolitik
- Qualitätsziele
- Verwendete Ressourcen
- Kalibriernachweise
- Kompetenznachweise
- Informationen zur Dokumentenlenkung
- Dokumente zur betrieblichen Planung und Steuerung
- Ergebnisse der Auftragsprüfung
- Produkt- und Dienstleistungsanforderungen
- Entwicklungsnachweise, Entwicklungseingaben
- Steuerungsmaßnahmen der Entwicklung
- Entwicklungsänderungen
- Maßnahmen aus Anbieteranfragen
- Produktions- und oder Dienstleistungsnachweise
- Informationen zur Rückverfolgbarkeit
- Maßnahmen aus Verlust und Beschädigung von Kunden- und Anbietereigentum
- Ergebnisse aus Prüfungen von Änderungen
- Produkt- und Dienstleistungsfreigaben
- Unterlagen zu Nichtkonformitäten
- Nachweise der Leistungsbewertung
- Methodennachweise zur Kundenzufriedenheitserfassung
- Ergebnisse der Managementbewertung
- Arten von Nichtkonformitäten, getroffene Maßnahmen und Ergebnisse

1 Unternehmensdaten

Unternehmensbezeichnung: **Mustermann AG**
 Straße: **Zum Salm 27**
 PLZ, Ort: **D-88662 Überlingen**

GF: **Klaus Seiler, MSc. in QM**
 QM-Manager/-in: **Hans Mustermann**

Anzahl Mitarbeiter/-innen: **x**
 Fokus des Unternehmens: **Beschreibung**

Anschrift:

2 Normative Verweisungen

DIN EN ISO 9001:2015

3 Begriffe (keine)

4 Kontext der Organisation

4 1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes

Nachweis(e)
FB 4 1 0 Kontext, Erfordernisse und Erwartungen

4 2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien

Nachweis(e)
FB 4 1 0 Kontext, Erfordernisse und Erwartungen

4 3 Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems

Wir produzieren:

- **Dreh- und Frästeile**
- **Schleifarbeiten**
- **Montagen**
- **Spritzgußteile**
- **Erodieren**

nach den Vorgaben der Kunden. Für Kunden vermessen wir Teile auf Anfrage.

Anforderungen, die wir für nicht geltend festgelegt haben **(Beispiele)**:

⇒ 8 3 Entwicklung

4 4 Qualitätsmanagementsystem und dessen Prozesse

Arbeitsanweisung

AA 4 4 0 Anweisung Prozesserstellung

Nachweis(e)

FB 4 4 0 Prozesse

5 Führung

5 2 Politik

5.2.1 Entwicklung der Qualitätspolitik

Die Qualitätspolitik wurde von der Leitung erstellt.

5.2.2 Bekanntmachung der Qualitätspolitik

Die Qualitätspolitik wird allen interessierten Parteien zur Verfügung gestellt.

Nachweis(e)

FB 5 2 0 Qualitätspolitik

5 3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation

Die Verantwortlichkeiten und Befugnisse für relevante Rollen sind zugewiesen, intern kommuniziert und werden verstanden.

Nachweis(e)

FB 5 3 0 Organisationsdiagramm,

FB 5 3 0 Verantwortungen und Befugnisse

6 Planung

6 1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen

6.1.1

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

Prozess(e)

PA 6 1 0 Ermittlung Risiken Chancen

Nachweis(e)

FB 6 1 0 Chancen und Risiken,

FB 6 1 0 Notfallplan,

FB 6 1 0 Risiken Maßnahmen,

FB 10 2 2 Maßnahmenplan

6 2 Qualitätsziele und Planung zur deren Erreichung

Wir haben Qualitätsziele für alle Organisationsebenen, Funktionsbereiche und Prozesse festgelegt.

Nachweis(e)

FB 6 2 0 Qualitätsziele

6 3 Planung von Änderungen

Änderungen am QM-System werden systematisch geplant und durchgeführt.

Prozess(e)

PA 6 30 Planung Änderungen

Nachweis(e)

FB 6 3 0 Änderungen am QM-System

7 Unterstützung

7 1 Ressourcen

Wir haben die Ressourcen für den Aufbau, der Verwirklichung, Aufrechterhaltung und Verbesserung festgelegt und bereitgestellt.

Regelwerk zur Norm DIN EN ISO 9001:2015 Mechanik

Wir haben eine(n) Qualitätsmanager/-in bestellt, der / die fortlaufend die Anforderungen der Kunden sowie gesetzliche und behördliche Anforderungen überwacht.

Alle Personen zur Steuerung von Prozessen sind festgelegt.

Nachweis(e)

FB 5 3 0 Verantwortungen und Befugnisse

FB 7 1 0 Benennung Qualitätsmanager/-in

7 1 3 Infrastruktur

Wir haben die notwendige Infrastruktur ermittelt und halten diese aufrecht.

Zur Durchführung unserer Aufgaben setzen wir Maschinen wie

- CNC-Maschinen,
- Erodiermaschinen,
- Schleifmaschinen,
- Messtische,
- Klimaanlage,
- Sägen,
- usw.

ein.

Die laufende Wartung und Kontrolle der Maschinen wird von den Mitarbeitern bei Arbeitsbeginn durchgeführt. Emulsionen werden von den Mitarbeitern geprüft und ggf. ersetzt oder aufbereitet. Ergänzend überwacht die Leitung die Wartungstätigkeiten und leitet bei Bedarf weitergehende Maßnahmen ein. Unsere Maschinen werden von externen Unternehmen repariert wenn Schäden auftreten. Wartungen werden im FB "Maßnahmen Wartung" [6.3.0] vom Durchführenden dokumentiert.

Prüfpunkte im Rahmen der Wartung:

- Funktion der Maschine,
- Emulsionen,
- Ölstand,
- Laufzeit,
- Beschädigungen,
- Sauberkeit,
- Leckagen und
- Schutzvorrichtungen.

Prozess(e)

PA 7 1 3 Externe Wartungen,

PA 7 1 3 Interne Wartungen,

Arbeitsanweisung(n)

AA 7 1 3 Wartung,

Nachweis(e)

FB 7 1 3 Liste Infrastruktur (Überwachungspflichtig)

7 1 4 Prozessumgebung

Zur Durchführung unserer Prozesse und zur Erreichung der Konformität haben wir die notwendige Umgebung ermittelt und halten diese aufrecht. Beispiele: Temperatur, Luftfeuchte, ergonomische Größen und Sauberkeit. Wo notwendig haben wir Anweisungen erstellt zur Kontrolle und Lenkung.

Unter Umgebung betrachten wir in:

- Physikalische Faktoren,
- Soziale Faktoren,
- Psychologische Faktoren und
- umweltbezogene Faktoren.

7 1 5 Ressourcen zur Überwachung und Messung

Die Ressourcen sind für die jeweilige Art der unternommenen Überwachung- und Messtätigkeiten geeignet, werden aufrechterhalten und sind fortlaufend überwacht.

Für interne und externe Überwachungen werden Protokolle / Kalibriernachweise erstellt und aufbewahrt.

Unsere Kalibriernachweise sind rückführbar auf nationale Normale.

Nachweis(e)

FB 7 1 5 Messmittelverwaltung

7 1 6 Wissen der Organisation

Um unser Unternehmen zu betreiben und die Konformität mit Produkten und Dienstleistungen sicherzustellen, haben wir unser Wissen ermittelt und gelistet. Das Wissen wird laufend aufrechterhalten.

Nachweis(e)

FB 7 1 6 Organisationswissen.

7 2 Kompetenz

Wir haben die für die Erbringung unserer Produkte und Dienstleistungen notwendigen Kompetenzen ermittelt und halten diese aufrecht.

Folgende Anforderungen können an Mitarbeiter/-innen der Produktion gestellt werden:

- Technische Kenntnisse,
- Abgeschlossene Berufsausbildung ,
- Kenntnisse im Lesen von technischen Zeichnungen,
- Programmierkenntnisse und oder Umgang mit CNC Maschinen,
- Führerscheinklasse 3 (bei Bedarf),
- Staplerführerschein,
- Selbstständiges Arbeiten und
- Teamfähigkeit.

Folgende Anforderungen werden an Mitarbeiter/-innen der Verwaltung gestellt:

- Computerkenntnisse allgemein wie MS-Office,
- Kaufmännische Grundkenntnisse und
- Führerscheinklasse B (bei Bedarf).

Prozess(e)

PA 7 2 0 Erforderliche Kompetenzen,

PA 7 2 0 Schulungen,

PA 7 2 0 Weiterbildung,

Nachweis(e)

FB 7 2 0 Kompetenzen

7 3 Bewusstsein

Alle Mitarbeiter/-innen und Externen werden zur Bewusstseinsförderung informiert und ggfs. geschult.

7 4 Kommunikation

Wir haben eine Liste der Kommunikationswege erstellt. Darin wird die externe und interne Kommunikation beschrieben.

Prozess(e)

PA 7 4 0 Interne Kommunikation,

PA 7 4 0 Externe Kommunikation.

Nachweis(e)

FB 7 4 0 Protokoll Besprechung,

FB 7 4 0 Liste Kommunikationswege

7 5 Dokumentierte Information

7 5 1 Allgemeines

Unsere Dokumentation zum Qualitätsmanagementsystem beinhaltet:

- alle geforderten Informationen der DIN EN ISO 9001,
- dieses Regelwerk,
- Prozessbeschreibungen,
- Arbeitsanweisungen und
- Formblätter / Nachweise

Alle festgelegten und angewendeten Informationen sind in einer Liste aufgeführt.

Nachweis(e)

FB 7 5 1 Dokumentierte Informationen

7 5 2 Erstellen und Aktualisieren

Unsere dokumentierten Informationen beinhalten immer:

- Eine Kennzeichnung und Beschreibung mit:
 - Titel,
 - Datum,

Regelwerk zur Norm DIN EN ISO 9001:2015 Mechanik

- Autor und
 - Referenznummer (Ursprung in der Norm)
- ⇒ Überprüfung und Genehmigung durch die Leitung.

7 5 3 Lenkung dokumentierter Information

Dokumentierte Informationen werden an den vorgesehenen Verwendungsorten bereitgestellt. Dabei ist auf eine Verwendungsmöglichkeit geachtet.

Dokumentierte Informationen externer Herkunft werden zentral verwaltet und im Intranet nach Scan den Anwendern/-innen zur Verfügung gestellt.

Wir sichern laufend unsere Daten und haben eine regelmäßige Datensicherung eingerichtet.

Prozess(e)

PA 7 5 3 2 Lenkung aufgezeichneter Informationen

PA 7 5 3 2 Lenkung externer Informationen,

PA 7 5 3 2 Lenkung interner Informationen,

8 Betrieb

8 1 Betriebliche Planung und Steuerung

Anforderungen an unsere Produkte und Dienstleistungen sind beschrieben. Die Änderungen werden bewertet und Maßnahmen schriftlich kommuniziert.

Die Ergebnisse können auf unterschiedliche Weise dargestellt werden und sind für unsere Betriebsabläufe auf Eignung geprüft.

Prozess(e)

PA 8 1 0 Arbeitsvorbereitung

Nachweis(e)

FB 8 1 0 Planung und Steuerung

8 2 Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen

8 2 1 Kommunikation mit den Kunden

Wir haben Prozesse zur Kommunikation mit den Kunden festgelegt.

Ablauf Anfragen

Eingang der Anfrage → Bewertung der Machbarkeit → ggf. Kundenrücksprache → Kalkulation → Angebotsabgabe → Überwachung (Rückfrage) → ggf. Auftragserteilung.

Ablauf Bestelleingang

Eingang der Bestellung → Vergleich mit dem Angebot → ggf. Kundenrücksprache bei Abweichungen → Erstellung einer Auftragsbestätigung (auf Kundenwunsch) → Anlegen des Auftrags → Erstellung der Lauf- bzw. Arbeitskarte (Auftragsunterlagen) → ggf. Einrichten des Programms auf der Maschine → Vergabe an Mitarbeiter.

Ablauf Auftragsänderungen

Eingang der Änderung → Information des Programmierstellers bei Bedarf → Vergleich mit dem aktuellen Bearbeitungsstatus → Bewertung der Änderung → ggf. Kundenrücksprache bei Abweichungen → Durchführung der Änderung → Korrektur der Konditionen → Ergänzung / Änderung der Unterlagen → Information an Mitarbeiter.

Langzeitlieferantenerklärung

Auf Anfrage stellen wir Langzeitlieferantenerklärungen aus (FB Langzeitlieferantenerklärung 7.2.3).

Prozess(e)

PA 8 2 1 Vertrieb

8 2 2 Bestimmen von Anforderungen in Bezug auf Produkte und Dienstleistungen

Mit der PA 8 2 2 Ermittlung Anforderungen wird beschrieben, wie wir Kunden unsere Produkte und Dienstleistungen anbieten.

Prozess(e)

PA 8 2 2 Behandlung von Reklamationen

PA 8 2 2 Ermittlung Anforderungen,

PA 8 2 2 Rückmeldungen,

7.2.0 Schulungen

MW	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf / Hilfsmittel
	Leitung Leitung Leitung Externe / interne Träger Leitung Leitung	<pre> graph TD Start([Start]) --> Suche[Suche Ausbildungsträger] Suche --> G1{Träger geeignet?} G1 -- Ja --> Bindung[Vertragliche Bindung] G1 -- Nein --> Spez[Spezifizierung der Abteilung] Bindung --> Durch[Durchführung Schulung] Durch --> G2{Ausbildungsziel erreicht?} G2 -- Ja --> Daten[Datenpflege] G2 -- Nein --> Ma[Maßnahmen erstellen] Spez --> PA[PA „Korrekturmaßnahmen“] Ma --> PA PA --> Spez Daten --> Ende([ENDE]) </pre>	FB „Kompetenzen“ Angebote, Notizen Vertrag PA „Korrekturmaßnahmen“ Schulungsunterlagen FB „Maßnahmenplan“ Alle Unterlagen	Gegebenenfalls durch bestehendes Angebot oder Ausschreibung, Suche nach internem Ausbilder. Der Träger muss neben den Kosten auch die fachliche Kompetenz nachweisen, nähere Spezifizierung durch den Abteilungsleiter. Mit Definition des Ausbildungsziels und den Kosten. Bei internem Träger keine vertragliche Bindung. Verfahren gemäß PA „Korrekturmaßnahmen“. Durchführung der Schulung mit Erfassung Feedback. Wenn das Schulungsziel nicht erreicht wurde, wird der Fehler durch den Leitung eingegrenzt und geeignete Maßnahmen festgelegt. Nachweis der Ausbildung in der Personalakte, ggf. Aktualisierung der Kompetenzen.

MW = Mitwirkung
 VA = Verantwortung

8.5.1 Dienstleistung

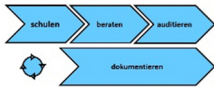
MW	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf / Hilfsmittel
Kunde	MA	Start		
	MA	Abwicklung steht an	Auftrag	Leistungen entnehmen aufgrund eines Auftrages oder interner Anweisungen.
Kunde	MA	Leistung möglich?	Auftrag	Mit dem Kunden wird ggfs. Geklärt, ob und wann eine Leistung erbracht wird.
	MA	Nein Ablage ENDE	Auftrag	Falls eine Terminierung notwendig ist, wird diese durchgeführt.
Kunde	MA	Ja Terminvereinbarung	Auftrag	
	MA	Hilfs- und Arbeitsmittel notwendig?	Auftrag	Die notwendigen Hilfs- und Arbeitsmittel werden ermittelt und vorbereitet.
Kunde	MA	Ja Vorbereitung	Auftrag	
	MA	Nein Durchführung	Auftrag	Ablauf entsprechend Auftrag oder gesonderter Vereinbarung.
Kunde	MA	Leistungsnachweis	Auftrag, Leistungsnachweis	Erstellen des Leistungsnachweises und Abzeichnung durch Kunde wenn vorgesehen.
	MA	Leistung wie vorgesehen erbracht?	PA „Behandlung von Reklamationen“	Abarbeitung der Reklamation. Auch wenn der Kunde nicht explizit reklamiert.
Kunde	MA	Nein PA „Behandlung von Reklamationen“		
	MA	Ja Datenpflege ENDE	Alle Unterlagen	Abschluss, Rechnungsstellung und Auswertung der Leistung.

MW = Mitwirkung
VA = Verantwortung

9.1.2 Kundenzufriedenheit

MW	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf / Hilfsmittel
MA	Leitung	Start		
MA	Leitung	Datensammlung	FB „Kunden-zufriedenheit“	Informationen über eingegangene Reklamationen, zugesagte Liefertermine und tatsächliche Termine, Veränderungen am Markt (technische Weiterentwicklung), Notizen aus Kundengesprächen, Ergebnisse aus Kundenaudits etc. sammeln.
MA	Leitung	Auswertung der Daten	FB „Kunden-zufriedenheit“	Auswerten der Daten und Notizen in Report.
MA	Leitung	Prozess-vorgaben erfüllt?	PA „Korrekturmaßnahmen“, FB „4D-Report“	Verfahren gemäß PA „Korrektur- & Vorbeugemaßnahmen“, die Ursachenforschung steht im Vordergrund.
MA	Leitung	Risiken für das Produkt erkannt?	PA „Rückmeldungen“, FB „4D-Report“	Verfahren gemäß PA „Rückmeldungen“, die Ursachenforschung steht im Vordergrund.
MA	Leitung	Report erstellen	FB „Kunden-zufriedenheit“, FB „4D-Report“	Der Report wird erst abgeschlossen, wenn ein eventueller Maßnahmenplan abgeschlossen ist, der Report fließt als Grundlage in die Managementbewertung ein.
		ENDE		

MW = Mitwirkung
VA = Verantwortung



8.4.2 Arbeitsanweisung Kontrolle Bereitstellungen

Inhaltsverzeichnis

Grundlage	1
Gültigkeit.....	1
Ziel und Grund	1
Abkürzungen.....	1
Allgemeines.....	1
Forderungen	1
Zu den Unterpunkten:	2
Prüfungsmatrix	4

Grundlage

Kapitel 8 Abschnitt 8.2.4

Gültigkeit

Die Anweisung betrifft alle Personen, die mit dem Wareneingang betraut sind.

Ziel und Grund

Ziel dieser Anweisung ist die Vereinheitlichung und eindeutige Regelung bei der Anlieferung von Waren und deren sachgemäße Vereinnahmung.

Abkürzungen

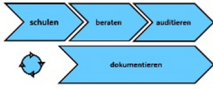
Leitung	Geschäftsführung
QM/UM	Qualitäts- und Umweltmanager/-in

Allgemeines

Die Firma MS-Seiler legt anhand des Ergebnisses der Lieferantenbewertung und der Bedeutung der Ware den Prüfumfang fest. Durch eine systematische Wareneingangsprüfung wird sichergestellt, dass fehlerhaftes Material und fehlerhafte Teile erkannt, gekennzeichnet und aussortiert werden.

Forderungen

Zur Einlagerung oder Freigabe gelangt nur geprüftes Material oder geprüfte Teile. Bei Lieferanten, bei denen im Laufe eines Kalenderjahres keine Beanstandungen aufgetreten sind, kann auf verschiedene Prüfungen verzichtet werden. Die Durchführung der Prüfung wird auf dem Lieferschein durch einen Zahlencode (Beispiel: 13042010KS oder 13.04.10 KS) des Ausführenden bestätigt. Bei Beanstandungen erstellt der Prüfer einen 4D-Report und übergibt diesen der Ltg. Einkauf zur Reklamation. Beanstandete Ware wird mit einem Sperrvermerk versehen und verbleibt bis zur Entscheidung über die weitere Vorgehensweise im Sperrlager.



8.4.2 Arbeitsanweisung Kontrolle Bereitstellungen

Beim Wareneingang werden folgende Unterpunkte beachtet:

- | | |
|-----------------------------|--------------------------|
| ➤ Vollständigkeit | ➤ Gebinde |
| ➤ Identität | ➤ Beschädigung |
| ➤ Beschaffenheit | ➤ Palette |
| ➤ Prüfung der Lieferpapiere | ➤ Zertifikat |
| ➤ Optische Prüfung der Ware | ➤ Lieferschein |
| ➤ Abstellen der Ware | ➤ Anlieferung |
| ➤ Abstellplatz | ➤ Termin |
| ➤ Lager | ➤ Kennzeichnung der Ware |
| ➤ Bestellnummer | ➤ Konservierung |
| ➤ Menge | ➤ Fehlerfall |
| ➤ Witterung | |

Zu den Unterpunkten:

➤ Prüfung der Lieferpapiere

Vor dem Ausladen der Ware ist festzustellen, ob die Ware bestellt und eine Überlieferung von 10 % nicht überschritten wurde. Ebenfalls darf es nicht zu einer Unterlieferung von 10 % kommen.

➤ Optische Prüfung der Ware

Sind die Lieferpapiere in Ordnung, wird die Ware ausgeladen und einer optischen Prüfung unterzogen. Ist die Verpackung der Ware oder die Ware selbst in irgendeiner direkt erkennbaren Form beschädigt, wird dies auf den Lieferpapieren der Spedition handschriftlich vermerkt. Ist ein erheblicher Schaden zu erkennen, welcher den Einsatz der Ware in Frage stellt, wird die Ltg. Einkauf sofort telefonisch informiert und die weitere Vorgehensweise besprochen. Der Bestellende der Ware ist durch die Bestellnummer zu erkennen.

➤ Abstellen der Ware "Wareneingang"

Ist die Ware scheinbar in Ordnung, ist sie an dem für Wareneingang gekennzeichneten Platz abzustellen und die Lieferpapiere des Lieferanten sind zu unterzeichnen. Am Wareneingang darf die Ware nicht länger als 3 Tage stehen und muss schnellstmöglich überprüft werden.

➤ Abstellplatz im Aussenbereich

Es ist ein möglichst trockener Platz zu wählen. Falls das Gebinde der Witterung nicht ausgesetzt werden darf, wird unverzüglich die Ware an einem geeigneten Ort abgestellt bzw. die Ltg. Produktion informiert.

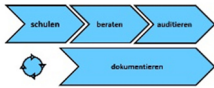
➤ Lager

Die eingehende Ware ist im Lager an dem dafür vorgesehenen Lagerplatz abzustellen.

➤ Bestellnummer

Die Ware wird auf die Richtigkeit der Bestellung bzw. Bestellnummer überprüft.

➤ Menge



8.4.2 Arbeitsanweisung

Kontrolle Bereitstellungen

Bei geschlossenen Gebinden wird entweder ein Rütteltest oder ein Sichttest auf Menge durchgeführt. Für alle anderen Produkte wird ein Zählverfahren angewendet. Ist das Gebinde bezüglich der Menge glaubhaft (2 Paletten, etc.) kann auf eine Wiegung bzw. Zählung verzichtet werden.

⇒ Witterung

Anfällige bzw. empfindliche Ware darf nicht im Außenbereich abgestellt werden. Falls die räumliche Situation dies nicht zulässt, wird eine dafür vorgesehene Plane verwendet.

⇒ Gebinde

Die Gebinde müssen in einwandfreiem Zustand sein. Da eventuelle Umweltemissionen zu größeren Schäden führen können, ist in diesem Falle die Lieferung immer abzulehnen.

⇒ Beschädigung

Ist die Ware offensichtlich beschädigt, kann wie folgt verfahren werden:

- ⇒ Die Lieferung kann nicht mehr abgelehnt werden → 4D-Report erstellen und Lieferung im Sperrlagerbereich abstellen, Lieferung kennzeichnen, Ltg. Einkauf verständigen.
- ⇒ Die Lieferung kann noch abgelehnt werden → auf dem Lieferschein "Annahme verweigert" mit kurzen Begründung vermerken, Unterschrift und Datum angeben, Ltg. Einkauf verständigen.
- ⇒ Die Lieferung ist teilweise beschädigt → auf dem Lieferschein „Annahme unter Vorbehalt“ vermerken, die beschädigte Ware wird auf dem Lieferschein in Menge festgehalten, die Ware wird entsprechend gekennzeichnet und im Sperrlagerbereich (schadhafte Ware) oder dem Lager (verwendbare Ware) abgestellt. Unterschrift und Datum angeben. Ltg. Einkauf verständigen.

⇒ Palette

Die Palette ist, wenn möglich, dem Spediteur zu übergeben. Es kann auch eine Ersatzpalette herangezogen werden. Weist der Lieferschein eine Belastung unseres Unternehmens an Paletten auf, so wird versucht, einen entsprechenden Ersatz zu übergeben. Der Ersatz wird auf dem Lieferschein vermerkt.

⇒ Zertifikat

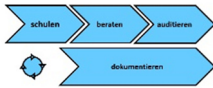
Zertifikate werden eingezogen und mit dem Lieferschein der Verwaltung übergeben. Ist die Ware zertifikatspflichtig, wird das Fehlen auf dem Lieferschein vermerkt.

⇒ Lieferschein

Grundsätzlich gilt die Regel "Keine Annahme ohne Lieferschein oder ähnliches Dokument". Ist ein Lieferschein dennoch nicht vorhanden, kann ein eigener Lieferschein erstellt werden.

Der Lieferschein beinhaltet:

- | | |
|----------------|----------------------|
| ⇒ Ort | ⇒ Annehmender |
| ⇒ Datum | ⇒ Ware (Bezeichnung) |
| ⇒ Anliefernder | ⇒ Menge |



8.4.2 Arbeitsanweisung Kontrolle Bereitstellungen

- Zustand
- Paletten
- Termin
- Zertifikate
- Ggf. weitere Informationen

Weicht die Lieferung vom geforderten Termin ab, wird dies auf dem Lieferschein vermerkt, da es hier zu Abschlägen bei der Rechnung kommen kann.

- Kennzeichnung der Ware

Es ist wie folgt zu verfahren:

- Die Ware ist verwendungsfähig → ist die Ware noch nicht gekennzeichnet, wird sie mit einem entsprechenden Aufkleber versehen und an den dafür vorgesehenen Ort abgestellt.
- Die Ware ist nicht verwendungsfähig → die Ware wird entsprechend gekennzeichnet und im Sperrlagerbereich (schadhafte Ware) abgestellt, die Ltg. Einkauf wird verständigt.
- Die Ware ist teilweise beschädigt → die Ware wird entsprechend gekennzeichnet und im Sperrlagerbereich (schadhafte Ware) oder dem Lager (verwendbare Ware) abgestellt, die Ltg. Einkauf wird verständigt.
- Konservierung

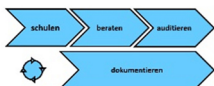
Kann die Haltbarkeit des Produktes durch Konservierung weiter verbessert werden, wird die Ltg. Einkauf über diese Möglichkeit informiert. Die Ltg. Einkauf leitet die weiteren Maßnahmen ein.

- Fehlerfall

Grundsätzlich werden Abweichungen der Ltg. Einkauf mitgeteilt. Es ist jedoch nach dem Grundsatz "Die Erhaltung der Ware steht im Vordergrund" zu verfahren.

Prüfungsmatrix

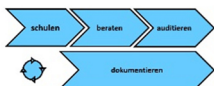
Prüfpunkt / Artikel	Flüssigstoffe	Feste Stoffe
Verpackung	X	X
Inhalt	X	
Beschädigung		X
Menge	X	X
Gebinde	X	
Zertifikat	X	
Termin	X	X



6.1.0 Chancen und Risiken

Beispiele in Rot

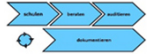
Zusammenhang	Anforderung	Chance	Risiko	Maßnahme
Gesetzlich (extern)	Wir halten die Anforderungen der Berufsgenossenschaften ein. Wir beachten das Bundesdatenschutzgesetz. Wir vertreiben unsere Produkte über das Internet (Fernabsatzgesetz).	keine keine keine	mangelnde Einhaltung. Freigabeproofungen bei dokumentierten Informationen Kein Ausgleich der Rechnungen	Jährliche Begehung durch Arbeitsschutzbeauftragte(r) Qualitätsmanager/-in prüft Dokumente und Aufzeichnungen in Stichproben. Prüfung der Internetseiten bei Änderungen, Zahlssystem festlegen Ausbildung der Bediener/-innen, Nachkalkulation, laufende Prüfung der Wirtschaftlichkeit.
Technisch (extern)	Wir betreiben ein Firmennetzwerk. Wir beachten den Umweltschutz. Wir setzen Maschinen ein wie CNC-Dreher CNC-Fräser Schleifmaschinen Spritzgußmaschinen Erodierer Prüf- und Messmaschinen	Daten können zentral verwaltet werden. Verbesserung des Ansehens in der Gesellschaft Breites Angebot an Leistungen	Daten können verloren gehen oder entwendet. keines Maschinen werden nicht optimal und wirtschaftlich eingesetzt, Veralterung des Maschinenparks	Mitarbeiter/-innen werden zur Verschwiegenheit verpflichtet. Prüfung der Anforderungen in Ausbildung der Bediener/-innen, Nachkalkulation, laufende Prüfung der Wirtschaftlichkeit.
Wettbewerblich (extern)	Wir sind Anbieter von mechanischen Leistungen. Wir sind Anbieter von Montagen.	Kontinuierliche Beschäftigung . Kundenbindung und erhöhte Auslastung des Unternehmens.	Erheblicher Wettbewerb. Große Projekte können nicht mehr bedient werden.	Laufende Marktüberwachung, neue innovative Produkte erstellen, laufende Kundengespräche zur Erfassung der Erwartungen. Planung der Ressourcen und Prüfung der Realisierbarkeit bei Großprojekten
Marktüblich (extern)	Unsere Kunden können unsere Leistungen mittels Bestellung, Rahmenvertrag oder Angebot ordern.	Schnelle Bestellungen und langfristige Planungen sind möglich.	Kein Risiko erkannt.	Laufende Prüfung möglicher Optimierungen



6.1.0 Chancen und Risiken

Beispiele in Rot

Zusammenhang	Anforderung	Chance	Risiko	Maßnahme
	Wir produzieren in unseren Unternehmensräumen. Wir führen Montagen Inhouse und vor Ort durchnach Kundenprojekten.	Ausgegliederte Prozesse sind minimiert Hohe Wirtschaftlichkeit und gutes Folgeschäft.	Hohe Auslastung der Kapazitäten durch volle Bandbreite. Anforderungen können falsch interpretiert werden und Projekte werden mangelhaft realisiert.	Prüfung und Planung der Kapazitäten. Prüfung aller Projekte durch die Leitung und laufende Bewertung.
Kulturell / Sozial (extern)	Wir beachten den Gender Mainstream. Wir beachten religiöse und kulturelle Anforderungen. Wir beachten die Anforderungen der gesellschaftlichen Verantwortung.	keine Chance erkannt. Kundengewinn durch Neutralität. Ansehen in der Gesellschaft verbessern.	Verlust von Angeboten wegen Nichtbeachtung. Falsche Behandlung von religiösen Minderheiten intern und extern. Kein Risiko erkannt.	Prüfung der Bücher und Vorlagen. Laufende Überwachung Keine Maßnahme
Wirtschaftlich (extern)	Wir erstellen Rechnungen auf Lieferungen oder erheben Vorkasse auf Rechnung. Wir schließen Rahmenverträge mit Kunden ab, Wir führen Schulungen und Einweisungen durch	Erhaltung der Liquidität. Langfristige Bindung der Kunden Kundenbindung durch sehr gute Durchführung	Kunden erkennen Rechnung nicht. Wirtschaftliche Schwierigkeiten bei großen Verträgen. Mangelnde Qualität in der Umsetzung	Bessere Kennzeichnung der Rechnungen, Digitaler Versand bei Abwicklung. Prüfungen des Vertragsvolumens und individuelle Entscheidungen. Qualifizierung der Schulungskräfte
Interessierte Parteien (intern)	Einhaltung von regulatorischen Anforderungen und Gesetzen. Erreichbarkeit und zeitnahe Umsetzung. Belieferung binnen kurzer Zeit. Funktionsfähige Produkte.	Einhaltung der Gesetze und Vorgaben. Dynamische Realisierung der Produktion und Dienstleistung. Hohe Begeisterung. Hohe Begeisterung.	Keine ausreichende Erfassung. Überlastung der internen Ressourcen. Kein Risiko erkannt. Kein Risiko erkannt.	Laufende Auswertung von Vorgaben im Internet und Newsletter. Listen mit offenen Projekten und Angeboten führen. Laufende Prüfung der Lieferzeiten. Machbarkeitsprüfung der Anfragen.



9.1.3 Leistungsbewertung

Beispiele in Rot

Kennzahl	Einheit	Ergebnis	Messmethode / Häufigkeit	Verantwortlich	Anmerkung
Produktion					
Durchgeführte Aufträge	Stück	2700	Auswertung Lieferscheine	Leitung	7% Steigerung
Dienstleistung					
Installationen	Anzahl	35	Auswertung Rechnungen	Leitung	1 Abbruch wegen Stromausfall
Reparaturen	Vorgänge	115	Auswertung Regieleistungen	Leitung	Kein Eigenverschulden
Notdienste	Tage	113	Auswertung MS Outlook	Personal	Steigerung 5%
Handel					
Produkt xy	Anzahl	230	Auswertung Einkauf	Leitung	Steigerung 12%
Messeteilnahmen	Tage	15	Auswertung MS Outlook	Leitung	15 Neukunden
Handelspartnerfindung	Anzahl	1	Auswertung	Leitung	erwartetes Ergebnis
Beschaffung / Material					
Server Einkauf	Stück	12	Auswertung Rechnungen	Einkauf	ohne
Verkehr					
Dienstreisen PKW	km	68 00	kontinuierliche Erfassung der Daten anhand des Fahrtenbuchs	Fahrer/-innen	Fahrtenbuch
Kraftstoff	l	6 100	kontinuierliche Erfassung anhand der Belege	Fahrer/-innen	Fahrtenbuch
Internes Audit					
Abweichungen / Feststellungen	Anzahl	5	Auswertung Auditberichte	QM-Manager/-in	leicht gestiegen (+1)