

QUALITÄTSMANAGEMENT-HANDBUCH

Nr. 06



Metalltechnik Vils GmbH
A-6682 Vils / Tirol
Allgäuerstraße 23

Email: metalltechnik.vils@aon.at

Internet: www.metalltechnik-vils.com

Dieses Exemplar unterliegt dem Änderungsdienst

INFORMATIONSEXEMPLAR (unterliegt nicht dem Änderungsdienst)

1. Inhaltsverzeichnis

	Index	Stand
<u>1 Inhaltsverzeichnis</u>		
<u>2 Firmenvorstellung</u>	a	12.06.2003
<u>3 Geltungsbereich / Ausschlüsse des Management-Systems</u>	a	28.11.2002
3.1 Grundlage für das Managementsystem		
3.2 Geltungsbereich		
3.3 Ausschlüsse		
3.4 Inkraftsetzung		
<u>4 Qualitätsmanagementsystem</u>	a	12.12.2002
4.1 Prozesse und ihre Wechselwirkungen		
4.2 Dokumentation des Managementsystems		
Lenkung von Dokumenten		
Lenkung von Daten		
Lenkung von Aufzeichnungen		
<u>5 Verantwortung der Leitung</u>	a	21.02.2003
5.1 Verpflichtung der Leitung		
5.2 Kundenorientierung		
5.3 Unternehmenspolitik		
5.4 Planung		
5.4.1 Unternehmensziele		
5.4.2 Planung des Managementsystems		
5.5 Verantwortung und Befugnisse		
5.5.1 Aufbauorganisation		
5.5.2 Verantwortung und Befugnisse		
5.6 Managementbewertung		
5.6.1 Qualitätsbesprechungen		
5.6.2 Managementbewertung		
5.6.3 Bewertung der Managementdokumentation		
5.7 Kommunikation		
5.7.1 Interne Kommunikation		
5.7.2 Externe Kommunikation		
5.8 Entsorgung		
<u>6 Management der Ressourcen</u>	a	12.12.2002
6.1 Ressourcen zur Verwirklichung des Managementsystems		
6.2 Personelle Ressourcen		
6.2.1 Ermittlung von Schulungsbedarf und Planung von Schulungsmaßnahmen		
6.2.2 Dokumentation und Überprüfung auf Wirksamkeit von durchgeführten Schulungsmaßnahmen		
6.3 Infrastruktur		
6.4 Arbeitsumgebung		
<u>7 Produktrealisierung</u>	a	20.02.2003
7.1 Planung der Produktrealisierung		
7.2 Kundenbezogene Prozesse		
7.2.1 Ermittlung der Anforderungen in Bezug auf das Produkt		
7.2.2 Bewertung der Anforderungen in Bezug auf das Produkt		
7.2.3 Kommunikation mit dem Kunden		
7.3 Produktentwicklung		
7.4 Beschaffung		

- 7.4.1 Lieferantenauswahl, -freigabe und -beurteilung
- 7.4.2 Beschaffungsangaben
- 7.4.3 Verifizierung von beschafften Produkten
- 7.5 Prozesslenkung
 - 7.5.1 Fertigungsplanung
 - 7.5.2 Validierung der Prozesse zur Produktion
 - 7.5.3 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit von Produkten
 - 7.5.4 Eigentum des Kunden
 - 7.5.5 Produkterhaltung
- 7.6 Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln

8 Messung, Analyse und Verbesserung **a** **20.02.2003**

- 8.1 Ziel dieses Abschnittes
- 8.2 Überwachung und Messung
 - 8.2.1 Kundenzufriedenheit
 - 8.2.2 Interne Audits
 - 8.2.3 Überwachung von Prozessen
 - 8.2.4 Überwachung von Produkten
- 8.3 Lenkung fehlerhafter Produkte
 - 8.3.1 Interne Feststellung von Fehlern
 - 8.3.2 Abwicklung Sonderfreigabe
 - 8.3.3 Kundenreklamation mit Rückweisung
- 8.4 Datenanalyse
- 8.5 Verbesserung
 - 8.5.1 Ständige Verbesserung
 - 8.5.2 Korrekturmaßnahmen
 - 8.5.3 Vorbeugungsmaßnahmen

9 Anlagen **a** **12.06.2003**

Begriffe und Definitionen

Freigegeben am: 12. Juni 2003

Ostheimer Kurt

Betriebsleitung

Gültig ab 01. Juli 2003

2. Firmenvorstellung

Seit der Gründung im Jahre 1963 durch die Firma Maho-Babel entwickelte sich das Unternehmen zu einem namhaften Lohnfertiger der seit 1994 – als Familienbetrieb – unter dem Namen Metalltechnik Vils GmbH (MTV) europaweit agiert.

Zu unseren Stammkunden zählen namhafte Firmen in Österreich als auch in der BRD, z.B. AGCO (vormals Fa. Fendt), Alku, Bosch AG, CFS in Kempten (vormals DIXIE), Deckel Maho in Pfronten und Seebach, Doppelmayer in Wolfurt, Georg Fischer, Gildemeister, Franz Kessler Sondermaschinenbau, Kuka, Daimler-Chrysler, Multivac, Plansee AG, RS Antriebstechnik, Roland Schwarz, Sinterstahl Füssen, Swarovski Optik in Hall i. Tirol, D. Swarovski & Co in Wattens, Trumpf, ...

Wir sind ein modern ausgestattetes Unternehmen mit zur Zeit ca. 70 Mitarbeitern (Stand: Juni 2003).

Wir haben uns darauf spezialisiert, rotationssymmetrische und kubische Präzisionsteile nach Zeichnung, sowie komplette Baugruppen - incl. Elektronik und Hydraulik - herzustellen.

Hierzu verfügen wir über CNC-gesteuerte Drehmaschinen, Fräsmaschinen und Bearbeitungszentren (4-Achs). Palettenwechsler bzw. ein Palettenbahnhof gehören bei den Fräs- und Bearbeitungsmaschinen zur Ausstattung. Sämtlichen CNC-gesteuerten Bearbeitungsmaschinen sind vernetzt um einen reibungslosen und sicheren Transfer der NC-Programme sicherzustellen.

Wir sind ferner in der Lage Wärmebehandlungen durchzuführen, zu schleifen und auch Erodierarbeiten (Draht- und Senkerodieren) auszuführen.

Weitere Informationen entnehmen Sie bitte unserer homepage

www.metalltechnik-vils.com

Vils/Tirol

Im Juni 2003

3. Geltungsbereich

3.1 Grundlage für das Managementsystem

Die Grundlage des Managementsystems ist die DIN EN ISO 9001:2000. Die darin enthaltenen Nachweisforderungen stellen die Mindestanforderungen an das vorliegende Managementsystem der Firma Metalltechnik Vils GmbH dar.

3.2 Geltungsbereich

Der Geltungsbereich erstreckt sich – ohne Einschränkungen - auf den Gesamtbetrieb.

3.3 Ausschlüsse

Der Abschnitt 7.3 „Designlenkung“ der DIN EN ISO 9001:2000 wird ausgeschlossen, da die Verantwortung bei der Entwicklung von Produkten ausschließlich und uneingeschränkt bei unseren Kunden liegt. Trotzdem bringen wir unser hohes Know-How bei der Konstruktion von Werkzeugen und Vorrichtungen ein und geben auch Hinweise zur fertigungsoptimierten Auslegung der Endprodukte. Diese Abläufe werden unter dem Punkt Prozeßentwicklung → QMH 7.1 beschrieben.

3.4 Inkraftsetzung

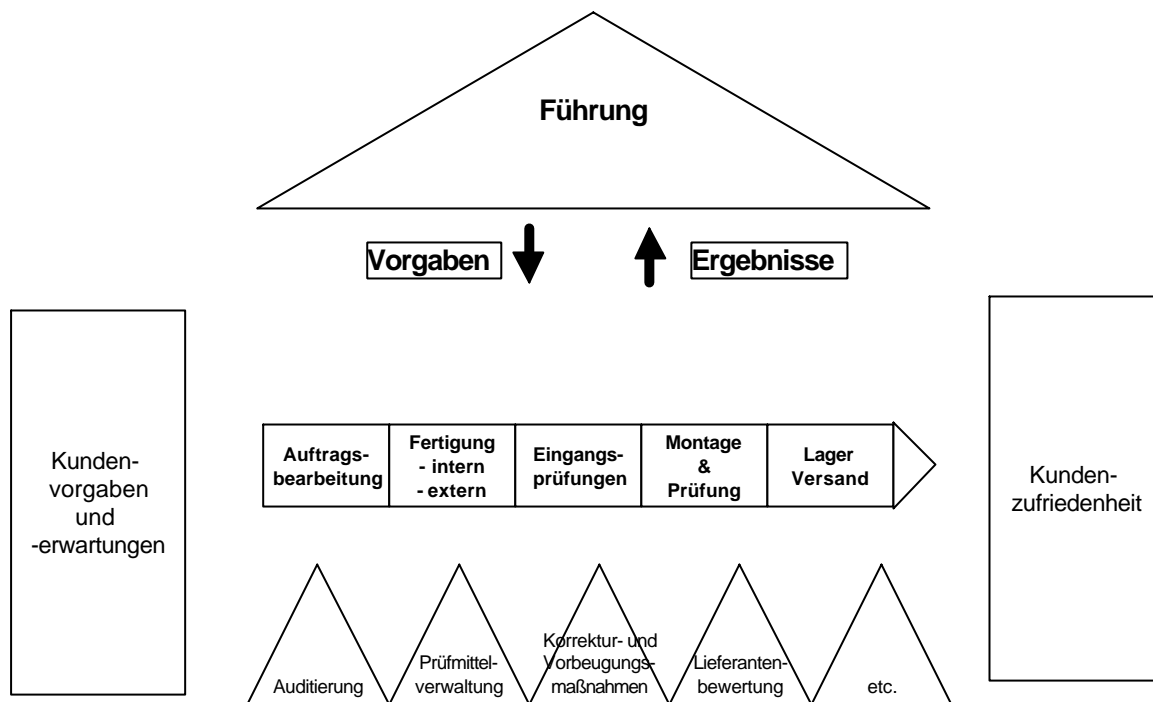
Das vorliegende Management-Handbuch beschreibt zusammen mit den darin aufgeführten mitgeltenden Unterlagen das Managementsystem unseres Unternehmens und ist mit Inkraftsetzung für alle Mitarbeiter uneingeschränkt verbindlich

Das Management-Handbuch wird durch Unterschrift der Betriebsleitung auf dem Inhaltsverzeichnis zum angegebenen Datum in Kraft gesetzt. Ältere Ausgaben verlieren Ihre Gültigkeit.

4. Qualitäts-Managementsystem

4.1 Prozesse und ihre Wechselwirkungen

Die Summe aller Abläufe (=Prozesse) im Unternehmen bilden das Gesamtsystem. Eine schematische Darstellung der Prozesse ist nachfolgend dargestellt. Eine genauere Beschreibung der Prozesse und ihrer Wechselwirkungen erfolgt in einer „Prozeßlandkarte“ und den mitgeltenden Prozeßbeschreibungen (PB) und Verfahrensanweisungen (VA) welche in einer Übersichtsliste aufgeführt sind.



Ziel eines funktionierenden Managementsystems ist es, geeignete Kriterien für die Lenkung, Überwachung und ständige Verbesserung der Prozesse zu definieren und entsprechend umzusetzen. Dies bedeutet, daß sich auch Prozeßregelgrößen in den Unternehmenszielen finden können.

Prozesse welche ganz oder teilweise aus der eigenen Fertigung ausgegliedert sind und an Unterlieferanten übertragen werden, sind im Gesamtsystem integriert. Die Form der Lenkung und Überwachung ist in den entsprechenden Kapiteln des Managementhandbuches bzw. der mit geltenden Prozeßbeschreibungen und Verfahrensanweisungen beschrieben.

4.2 Dokumentation des Managementsystems

- ➔ Verfahrensanweisung VA 4201 „Lenkung von Daten“
- ➔ Verfahrensanweisung VA 4202 „Lenkung von Dokumenten“
- ➔ Verfahrensanweisung VA 4203 „Lenkung von Aufzeichnungen“

Die Dokumentation des Managementsystems ist untergliedert in:

- Managementhandbuch mit Unternehmenspolitik
- Unternehmensziele
- Verfahrensanweisungen und Prozeßbeschreibungen
- Sonstige Anweisungen und Formblätter
- Aufzeichnungen

Das Managementsystem wird in den einzelnen Kapiteln dieses Managementhandbuches ausführlich beschrieben; einschließlich aller eventueller Ausschlüsse (➔ QMH 3.2).

Die Erstellung, Pflege, Verteilung und Archivierung von Dokumenten des Managementsystems ist in verschiedenen Verfahrensanweisungen beschrieben. Eine jährliche Überprüfung der Managementdokumentation erfolgt entsprechend ➔ QMH 5.6.3

Unternehmenspolitik

Die Unternehmenspolitik wird durch die Betriebsleitung festgelegt und allen Mitarbeitern erläutert. Sie enthält als Kernpunkte

- den Willen zur Erfüllung aller bestehenden Anforderungen an das Managementsystem und
- das Ziel einer kontinuierlichen Weiterentwicklung des bestehenden Managementsystems zur Zufriedenheit von Kunde, Mitarbeiter und Unternehmer.

Die Unternehmenspolitik wird regelmäßig bewertet, um den Bedarf von Anpassungen zu erkennen.

Die aktuelle Unternehmenspolitik ist in → QMH 5.3 festgelegt.

Jeder Mitarbeiter ist für die Umsetzung der Unternehmenspolitik, der Unternehmensziele und die Einhaltung aller festgelegten Abläufe in seinem Bereich verantwortlich.

Unternehmensziele

Ausgehend von der Unternehmenspolitik und den Regelgrößen der Kernprozesse unseres Unternehmens werden meßbare Unternehmensziele für die verschiedenen Bereiche und Ebenen definiert (→ QMH 5.4.1) und überwacht (→ QMH 5.6).

Managementhandbuch

Wir unterscheiden zwei Arten von Managementhandbüchern:

- Informationsexemplare und
- Exemplare welche dem Änderungsdienst unterliegen

Alle Managementhandbücher sind fortlaufend nummeriert und entsprechen bei Ausgabe dem aktuellen Stand. Die ausgegebenen Exemplare sind in einer Verteilerliste registriert. Aus dem Inhaltsverzeichnis des Managementhandbuches ist der jeweils gültige Änderungsstand der einzelnen Kapitel ersichtlich. Bei Änderungen wird das gesamte Kapitel ausgetauscht und zusammen mit einem neuen Inhaltsverzeichnis an die Inhaber der dem Änderungsdienst unterliegenden Managementhandbücher ausgegeben.

Die Mitarbeiter mit Führungsverantwortung sind verpflichtet, die Ihren Bereich betreffenden Kapitel Ihren Mitarbeitern in angemessener Form zur Kenntnis zu bringen und die Anwendung der mitgeltenden Unterlagen konsequent durchzusetzen.

Prozeßbeschreibungen und Anweisungen

Diese Dokumente haben die Aufgabe, Abläufe und Prozesse im jeweils erforderlichen Detaillierungsgrad zu beschreiben. Für die Erstellung, Prüfung, Freigabe, Verteilung, Archivierung und Änderung von Dokumenten sind entsprechende Regelungen in einer Verfahrensweisung festgelegt.

Jeder Mitarbeiter mit Führungsverantwortung ist verpflichtet sicherzustellen, daß in seinem Bereich alle benötigten Dokumente und Daten vorhanden sind, diese dem gültigen Stand entsprechen und alle Vorschriften bezüglich ihrer Handhabung eingehalten werden.

Aufzeichnungen

Aufzeichnungen haben die Aufgabe als Nachweis für die Qualität von Produkten oder Abläufen zu dienen. Sie stellen die Basis für Auswertungen/Datenanalysen dar (→ QMH 8.4).

Aufzeichnungen sind z.B.:

- Bewertung des Managementsystems
- interne und externe Prüfberichte und -bescheinigungen
- Auditberichte
- ausgefüllte Formblätter aller Art

Jeder Mitarbeiter ist für den ordnungsgemäßen Umgang mit Aufzeichnungen verantwortlich.

Alle Aufzeichnungen sind eindeutig gekennzeichnet. Für die Sammlung, Ablage und Archivierung von Aufzeichnungen sind entsprechende Regelungen in einer Verfahrensweisung festgelegt.

5. Verantwortung der Leitung

5.1 Verpflichtung der Leitung

Die Betriebsleitung ist verpflichtet das beschriebene Managementsystem zu verwirklichen, ständig zu verbessern und die dafür erforderlichen Ressourcen bereit zu stellen. Dies beinhaltet u. a. auch, daß Kundenanforderungen im Betrieb bekannt gemacht werden.

Die Unternehmenspolitik ist das Ergebnis dieser Verpflichtung aus welcher die Unternehmensziele abgeleitet werden → QMH 5.4.1. Durch regelmäßige Managementbewertungen wird die Einhaltung dieser Verpflichtung überwacht → QMH 5.6.

5.2 Kundenorientierung

→ Verfahrensanweisung VA 5201 „Kundenzufriedenheit“

Die Ermittlung, Erfüllung und Verbesserung der Kundenzufriedenheit sind für uns ein gewichtiger Punkt → QMH 7.2.1 und QMH 8.2.1.

5.3 Unternehmenspolitik

ERKLÄRUNG DER BETRIEBSLEITUNG

Die Unternehmenspolitik bei MTV ist gekennzeichnet durch ein das gesamte Unternehmen umfassendes Verständnis für Qualität. Sie basiert auf 11 Leitsätzen:

- Qualität ist mehr als Genauigkeit – Qualität ist, wenn unsere Kunden „rundum“ zufriedenen sind
- Wir bei MTV machen Qualität für Kunden
- Qualität geht nicht nur die Technik an – Qualität ist einer Herausforderungen für jeden „MTV-ler“
- Qualität ist ständige Verbesserung aller Prozesse
- Qualität entsteht am wirkungsvollsten durch Teamwork
- Qualitätssicherung ist Partnerschaft mit Eigenverantwortung – nicht Kontrolle
- Qualitätsverantwortung durch Qualifikation und Mitwirkung
- Qualität entsteht wenn die Arbeit Spaß macht
- Qualität kann nicht erzwungen werden – Qualität muß gewollt sein
- Qualitätsbewusstsein senkt die Kosten – Fehler vermeiden anstatt Fehler beheben
- Wir bei MTV legen größten Wert auf die Zufriedenheit unserer Kunden

Die Unternehmenspolitik ist ein Instrument der Unternehmensführung zur Steigerung des Nutzens für MTV-Kunden, MTV-Mitarbeiter und MTV-Gesellschafter.

In regelmäßigen Strategiesitzungen werden im Sinne der Unternehmenspolitik Unternehmensziele festgelegt und die Umsetzung überwacht.

Vils/Tirol, im Februar 2003

5.4 Planung

5.4.1 Unternehmensziele

→ Verfahrensweisung VA 5401 „Unternehmensziele“

Die Festlegung der Unternehmensziele erfolgt im Rahmen der Managementbewertung, in Abstimmung zwischen der Betriebsleitung und den Bereichsverantwortlichen.

5.4.2 Planung des Managementsystems

Es besteht eine Planung zum Managementsystem welche alle relevanten Prozesse des Unternehmens umfaßt. Es ist Aufgabe des Qualitätsmanagementbeauftragten sicherzustellen, daß das Managementsystem seine Aufgaben auch dann noch erfüllt, wenn Änderungen der Prozesse geplant und umgesetzt werden. Dies umfaßt auch die Anpassung oder Ergänzung im Falle einer weitergehenden Anforderung durch Kunden im Einzelfall. Hierbei wird er von allen Mitarbeitern unterstützt.

5.5 Organisation

→ Organigramm

5.5.1 Aufbauorganisation

Die Organisation des Unternehmens ist in einem Organigramm festgelegt. Stellvertreterregelungen sind separat geregelt. Das jeweils gültige Organigramm wird durch Unterschrift der Betriebsleitung in Kraft gesetzt.

5.5.2 Zuständigkeiten & Befugnisse

Zuständigkeiten und Befugnisse sind u.a. in nachfolgend aufgeführten Unterlagen geregelt:

- Arbeitsverträgen und Stellenbeschreibungen
- Management-Handbuch
- Prozeßbeschreibungen und Verfahrensweisungen

5.6 Managementbewertung

→ Verfahrensweisung VA 5601 „Managementbewertung“

Managementbewertungen dienen der internen Kommunikation über die Wirksamkeit und das vorhandene Verbesserungspotential des eingeführten Managementsystems.

Die Bewertung ist gegliedert in ¼-jährliche Quartalsbesprechungen und einer jährlichen, zusammenfassenden Beurteilung. Die Mitarbeiter werden in geeigneter Form über die Ergebnisse dieser Bewertungen informiert.

5.6.1 Quartalsbesprechungen

Mindestens einmal zu Beginn des Quartals führt der Qualitätsmanagementbeauftragte mit Betriebsleitung, Werkstattdirektion, Terminplanung, Vorarbeiter und Kontrolle eine Besprechung durch. Bei Bedarf werden weitere Teilnehmer hinzugezogen.

In dieser Besprechung werden wesentliche und aktuelle Probleme des abgelaufenen Quartals besprochen und – soweit noch erforderlich – Maßnahmen festgelegt. Ziel ist nicht nur die Aufarbeitung von einzelnen Vorkommnissen, als vielmehr die Analyse im Ganzen zur Erkennung von Trends, zur Überwachung der Unternehmensziele und der Beurteilung von Funktionsfähigkeit und Verbesserungspotential des eingeführten Managementsystems.

Wichtige Tagesordnungspunkte sind u.a.:

- Unternehmensziele
- Projekte zur kontinuierlichen Verbesserung (KVP) und ein Überblick über die aktuellen Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen
- Geplante und durchgeführte Audits und ihre Ergebnisse (intern und extern)
- Aktivitäten zur Mitarbeiterqualifikation und -zufriedenheit
- Lieferantenqualifikation
- Kundenzufriedenheit

Die Besprechungsergebnisse werden durch einen festgelegten Protokollführer dokumentiert und über einen festgelegten Verteiler bekannt gemacht.

5.6.2 Jährliche Bewertung

Durch die Betriebsleitung wird zu Beginn des Geschäftsjahres eine Bewertung des Managementsystems für das abgelaufene Geschäftsjahr durchgeführt. Das Ziel dieser Bewertung ist es Änderungsbedarf zum Managementsystem, zu Unternehmensprozessen, -politik und -zielen festzustellen. Bestandteil der Bewertung ist auch die Festlegung daraus resultierender Maßnahmen bzw. die Überarbeitung bestehender Maßnahmenpläne für das neue Geschäftsjahr unter Berücksichtigung der erforderlichen Ressourcen.

Die Grundlagen für die Managementbewertung sind unter anderem:

- Unternehmensergebnisse
- Protokoll der Vorjahres-Beurteilung
- Die Quartalsbesprechungen mit den Auswertungen bezüglich Unternehmenskennzahlen
- Beurteilung der Managementdokumentation
- Rückmeldungen aller Art von Kunden
- Ergebnisse von Audits
- Stand der Mitarbeiterqualifikation
- Lieferantensituation
- Projekte zur kontinuierlichen Verbesserung, Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen

Die Ergebnisse dieser Managementbewertung sind unter anderem:

- Maßnahmenpläne (z.B. Schulungsplan, Auditplan, Projektpläne)
- Zielvorgaben

Das Protokoll der Managementbewertung wird einem festgelegten Verteiler bekannt gemacht und gilt als vertraulich ! Die Mitarbeiter werden über die für sie interessanten Ergebnisse/Kennzahlen in einer Betriebsversammlung informiert.

Die Festlegung der Jahresziele und von Schulungs- und Auditplanung erfolgt in der Regel in der Quartalsbesprechung vom 4. Quartal. Eventuell erfolgt noch eine Anpassung nach Vorliegen der jährlichen Bewertung.

5.6.3 Bewertung der Managementdokumentation

Durch den Qualitätsmanagementbeauftragten erfolgt mindestens einmal jährlich – rechtzeitig zur Managementbewertung – eine Überprüfung von Managementhandbuch, Verfahrensanweisungen und Prozeßbeschreibungen auf Vollständigkeit, Funktionalität, Effektivität und Verbesserungspotential. Das Ergebnis dieser Bewertung ist Bestandteil der Managementbewertung → QMH 5.6.2

5.7 Kommunikation

5.7.1 Interne Kommunikation

Für die interne Kommunikation gilt die „Bringschuld“ sofern nicht ausdrücklich anders festgelegt !

Erklärtes Ziel der Betriebsleitung ist die reibungslose und schnelle Kommunikation zwischen allen Bereichen und Ebenen. Nur so sind funktionierende Abläufe sicherzustellen. Hierzu sind unter anderem folgende Besprechungen vorgesehen:

Titel	Teilnehmer	Ziel	Intervall	Verantwortlich
Terminbesprechung	BL, WL, TP, Vorarbeiter	Koordinierung der vorliegenden Aufträge	täglich	Betriebsleitung
Quartalsbesprechung	BL, WL, TP, Vorarbeiter, Kontrolle	Siehe 5.6.1	¼-jährlich	QMB

5.7.2 Externe Kommunikation

→ QMH 7.2.3

5.8 Entsorgung

Die getrennte Sammlung metallischer Zerspanungsrückstände aller Art, Altöle, verbrauchte Kühl/Schmier-Stoffe, Restmüll, Papier, Pappe, Kunststoff und Holz zur Ermöglichung von Recycling bzw. einer umweltgerechten Entsorgung von Abfällen ist ein erklärtes Ziel der Betriebsleitung.

6. Management von Ressourcen

6.1 Ressourcen zur Verwirklichung des Managementsystems

Die bereitzustellenden Ressourcen werden u. a. auf Grund der Unternehmensziele, etwaiger Kundenforderungen und den Ergebnissen der Bewertungen des Managementsystems ermittelt. Dabei liegt der Schwerpunkt auf der ständigen Verbesserung des Managementsystems und - damit zusammenhängend - einer Erhöhung der Kundenzufriedenheit.

6.2 Personelle Ressourcen

→ Verfahrensweisung VA 4203 „Lenkung von Aufzeichnungen“

→ Verfahrensweisung VA 6201 „Personal“

Alle Mitarbeiter müssen sich ihrer Bedeutung im Bezug auf das Managementsystem und ihrem Einfluß auf das Erreichen der Unternehmensziele bewußt sein.

6.2.1 Ermittlung von Schulungsbedarf und Planung von Schulungsmaßnahmen

Die Bereichsleiter sind dafür zuständig, daß nur entsprechend qualifiziertes und ausgebildetes Personal für selbständige Tätigkeiten eingesetzt wird. Die Betriebsleitung ist zusammen mit den Bereichsleitern verantwortlich für die Festlegung des Anforderungsprofils (dokumentiert in einer Arbeitsplatzbeschreibung) und der Ermittlung des bestehenden Schulungsbedarfs.

Neuer Schulungsbedarf ergibt sich besonders bei personellen Veränderungen (Änderungen des Aufgabengebietes oder Neueinstellungen), bei der Einführung neuer Maschinen oder Verfahren sowie auf Wunsch eines Mitarbeiters. Eine Schulungsmaßnahme kann auch eine Mitarbeiterinformation zu einem aktuellem Anlaß oder eine Einweisung sein.

Die Betriebsleitung genehmigt die erforderlichen Schulungsmaßnahmen. Dies ist in einem Schulungsplan dokumentiert, welcher kontinuierlich fortgeschrieben wird.

6.2.2 Dokumentation und Überprüfung auf Wirksamkeit von durchgeführten Schulungsmaßnahmen

Die Durchführung von Schulungsmaßnahmen wird je nach Art der Schulung über Teilnehmerlisten (interne Schulungen), Zertifikate oder Prüfungsnachweise (externe Schulungen) dokumentiert. Eine Überprüfung auf Wirksamkeit der Schulung erfolgt durch den direkten Vorgesetzten.

Das Ergebnis dieser Überprüfung wird im Schulungsplan dokumentiert. Die Überprüfung auf Wirksamkeit ist Bestandteil der Quartalsbesprechungen → QMH 5.6.1

6.3 Infrastruktur

→ Verfahrensweisung VA 4203 „Lenkung von Aufzeichnungen“

→ Verfahrensweisung VA 6301 „Wartung“

Die Infrastruktur eines Unternehmens umfaßt alle für die ordnungsgemäße Produkterstellung erforderlichen Aspekte wie z.B. Gebäude, Arbeitsplätze mit zugehörigen Versorgungseinrichtungen (Strom, Druckluft, Wasser/Abwasser, etc.), Maschinen und Ausrüstung (auch Software), sowie unterstützende Dienstleistungen wie Transportmittel und Kommunikationseinrichtungen.

Die Infrastruktur wird an veränderte Erfordernisse angepaßt.

Für neu zu beschaffende Produktionsmittel legt die Betriebsleitung die Abnahmekriterien fest. Vor dem Einsatz neuer Produktionsmittel werden diese auf Erfüllung der gestellten Anforderungen über das Abnahmeprotokoll überprüft. Dieses wird im Regelfall vom Lieferanten erstellt.

Die Instandhaltung ist für die Planung, entsprechend benannte Mitarbeiter für die Durchführung und Dokumentation der Wartung von Maschinen und Anlagen verantwortlich. Hierbei wird auch den Aspekten Unfallverhütung und Umweltschutz Rechnung getragen! Aufzeichnungen werden in angemessener Weise erstellt und aufbewahrt.

6.4 Arbeitsumgebung

Auch bei der Arbeitsumgebung werden die relevanten Aspekte ermittelt und entsprechend umgesetzt. Hierzu zählen die Arbeitsbedingungen am Arbeitsplatz (Ergonomie, Beleuchtung, Belüftung, Temperatur, Sauberkeit, Lärm, Vibrationen, Schmutz, etc.) und das Arbeitsumfeld (z.B. Sozial- und Pausenräume, Parkplätze, etc.).

Einen hohen Stellenwert haben bei uns die Bestimmungen zur Arbeitssicherheit und die Aspekte des Umweltschutzes, wobei auf eine externe Sicherheitsfachkraft und einen Betriebsärztlichen Dienst zurückgegriffen wird.

7. Produktrealisierung

7.1 Planung der Produktrealisierung

Es wird für jedes Produkt eine Planung durch die Betriebsleitung bzw. Werkstattleitung durchgeführt, wobei bestehende Standardabläufe übernommen werden. Diese Abläufe sind in Form von Prozeßbeschreibungen und produktspezifischen Arbeitsanweisungen definiert.

Je nach Art des Produktes und der zur Herstellung erforderlichen Prozesse kann sich die Planung der Produktrealisierung deutlich unterscheiden. Sie beinhaltet unter anderem folgende Punkte:

- Notwendigkeit der Einführung neuer Prozesse
- Notwendigkeit produktspezifischer Ressourcen (Handhabungshilfen, Vorrichtungen, Werkzeuge, Prüfmittel, ...)
- Produktspezifische Prüfabläufe mit entsprechenden Annahmekriterien
- Produktspezifische Dokumente (Verfahrens-, Arbeitsanweisungen, Arbeitspläne, ...)
- Art und Umfang von Aufzeichnungen

Eine Anpassung dieser Abläufe an neue Produkte erfolgt bei Bedarf.

7.2 Kundenbezogene Prozesse

→ Prozeßbeschreibung PB 7201 „Anfragebearbeitung“

→ Prozeßbeschreibung PB 7202 „Auftragseingang“

Vor dem Abschluß eines Vertrages erfolgt immer die Ermittlung und Bewertung aller Anforderungen. Hierdurch ist sichergestellt, daß die für die Produktrealisierung erforderlichen Informationen in ausreichendem Maße vorhanden sind und eine wirtschaftliche und technische Überprüfung der Machbarkeit stattgefunden hat.

Änderungswünsche des Kunden werden in jedem Stadium der Produktrealisierung in ähnlicher Art und Weise wie bei einem Neuauftrag behandelt. Die betroffenen Bereiche im Unternehmen werden schnellstmöglich informiert.

Entsprechende Aufzeichnungen werden geführt.

7.2.1 Ermittlung der Anforderungen in Bezug auf das Produkt

Die Betriebsleitung ist für die Abstimmung der Anforderungen mit dem Kunden verantwortlich. Es ist immer das Ziel die Anforderungen an das Produkt, Anforderungen welche sich aus dem beabsichtigten Gebrauch ergeben, sowie alle gesetzlichen und behördlichen Anforderungen zu ermitteln und zu dokumentieren.

7.2.2 Bewertung der Anforderungen in Bezug auf das Produkt

Vor dem Eingehen einer Verpflichtung gegenüber dem Kunden (Angebotsabgabe, Annahme eines Auftrages oder Vertragsänderung) wird durch die Betriebsleitung sichergestellt, daß

a) Alle Anforderungen festgelegt sind

Besonders im Falle von nicht schriftlich fixierten Anforderungen des Kunden wird hierauf besonderer Wert gelegt.

b) Abweichungen gegenüber den ursprünglichen Forderungen des Kunden geklärt sind

c) Die Erfüllung aller Anforderungen sichergestellt ist.

Beim Eingang eines Auftrages erfolgt eine Überprüfung auf Übereinstimmung mit dem Angebot durch die Arbeitsvorbereitung.

7.2.3 Kommunikation mit dem Kunden

Als Ansprechpartner für den Kunden stehen folgende Personen zur Verfügung:

- allg. Produktinformationen, Anfragen Herr Ostheimer
- Aufträge – Auftragsänderungen Herr Triendl
- Beschwerden Herr Fischer

7.3 Produktentwicklung

nicht zutreffend, siehe auch QMH 3.2

7.4 Beschaffung

→ Verfahrensanweisung VA 7401 „Lieferanten“

→ Prozeßbeschreibung PB 7402 „Bestellung Lieferant“

→ Prozeßbeschreibung PB 7403 „Wareneingang und -prüfung“

Die Beschaffungsaktivitäten sind in der Hauptsache auf den Einkauf von Metallhalbzeugen, produktspezifischen Rohteilen und Dienstleistungen gerichtet.

7.4.1 Lieferantenauswahl, -freigabe und -beurteilung

Die Lieferanten werden entsprechend Ihrer Fähigkeit die spezifizierten Qualitätsforderungen zu erfüllen, sowie ihrer Wettbewerbsfähigkeit, ausgewählt.

Die Freigabe eines Lieferanten erfolgt unter Verantwortung der Betriebsleitung. Hierbei werden

- die Anforderungen welche das Produkt bzw. die Dienstleistung stellen,
- die Möglichkeiten des Lieferanten,
- die Beurteilung von Probelieferungen,
- die Bedeutung des Produktes bzw. der Dienstleistung,
- eventuelle Kundenvorgaben,
- sowie das Vorhandensein eines funktionierenden Managementsystems berücksichtigt.

Eine Lieferantenbeurteilung erfolgt über eine begrenzte Anzahl von Lieferungen im Rahmen des Freigabeverfahrens und nach dem Auftreten von Beanstandungen. Sie wird anhand der Qualität der gelieferten Produkte und der Termintreue durchgeführt.

Treten fehlerhafte Lieferungen auf, ist der Lieferant in jedem Falle zu Korrekturmaßnahmen verpflichtet. Die Überwachung der Wirksamkeit dieser Maßnahmen erfolgt durch fehlerfreie Folgelieferungen. Bei gravierenden Mängeln oder bei Unwirksamkeit von Korrekturmaßnahmen kann der Lieferant gesperrt werden. Ein gesperrter Lieferant kann sich erneut qualifizieren, hierbei gelten die gleichen Regeln wie bei einem neuen Lieferanten.

Beurteilungen von Lieferanten sind ein Tagesordnungspunkt bei den internen Quartalsbesprechungen → QMH Abschnitt 5.6 „Managementbewertung“.

7.4.2 Beschaffungsangaben

Die Arbeitsvorbereitung ist verantwortlich für die Bereitstellung aller erforderlichen technischen Unterlagen welche für die Beschaffung erforderlich sind. Die rechtzeitige Information des Lieferanten bei Änderungen erfolgt ebenfalls durch die Arbeitsvorbereitung.

7.4.3 Verifizierung von beschafften Produkten

Jeder Wareneingang wird einer dokumentierten und auf das Produkt abgestimmten Überprüfung unterzogen.

7.5 Prozesslenkung

- Prozeßbeschreibung PB 7203 „Versand & Auftragsabschluß“
- Prozeßbeschreibung PB 7501 „Auftrag Fertigung“
- Prozeßbeschreibung PB 7502 „Auftrag Montage“
- Verfahrensanweisung VA 7505 „Kennzeichnung & Rückverfolgbarkeit“

7.5.1 Fertigungsplanung

Die Werkstattleitung ist verantwortlich für die Einplanung und Koordinierung der vorliegenden Aufträge. Die Betriebsleitung entscheidet über die Vergabe von Arbeiten an Unterauftragnehmer. Bei Bedarf stimmt die Arbeitsvorbereitung Terminverschiebungen mit dem Kunden ab.

7.5.2 Validierung der Prozesse zur Produktion

Bei Prozessen deren Ergebnisse nicht direkt oder nur mit unwirtschaftlichem Aufwand zu prüfen sind erfolgt eine Validierung der Prozesse. Die dabei ermittelten Parameter dienen als Fertigungsvorgaben und werden während der Fertigung überwacht. Solche Prozesse sind bei uns:

- Wärmebehandlung mit Kammerofen

7.5.3 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit von Produkten

Art, Ort und Zeitpunkt von Kennzeichnungen zu Identität und Status sind durch die Werkstattleitung festgelegt. Dem Umfang der erforderlichen Rückverfolgbarkeit wird dabei Rechnung getragen.

Üblicherweise wird eine Kennzeichnung über Anhänger, Begleitkarten oder Fertigungsunterlagen angewendet. Hierbei ist besonders darauf zu achten, daß die Kennzeichnung in allen Stadien der Produktrealisierung aufrecht erhalten bleibt.

Materialien, Werkstücke und Produkte mit fehlender oder nicht eindeutiger Kennzeichnung gelten als gesperrt (→ QMH Abschnitt 8.3).

Unter Rückverfolgbarkeit verstehen wir die Möglichkeit die zugehörigen Produktions- und Prüfaufzeichnungen, sowie das verwendete Ausgangsmaterial zuzuordnen. Um dies zu ermöglichen, werden Aufzeichnungen über Produktionsabläufe, Prüfungen, Prüfentscheide, etc. in einer Art dokumentiert, daß die Zuordnung zu dem gefertigten Auftrag möglich ist.

7.5.4 Eigentum des Kunden

Für beigestellte Produkte hat der Kunde die volle Qualitätsverantwortung, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart. Im Einzelfall kann vertraglich festgelegt werden:

- Art und Umfang der Wareneingangsprüfung
- Art der Kennzeichnung
- Maßnahmen zur Rückverfolgbarkeit
- Gewährleistung bei Verlust oder Beeinträchtigung
- Lager- und Transportbedingungen

Beim Wareneingang werden die Kriterien Menge, Identität und Beschädigungen überprüft, eine weitergehende Prüfung muß vereinbart sein. Beim Feststellen von Mängeln an beigestellten Materialien und Produkten wird der Kunde umgehend informiert und die weitere Vorgehensweise abgestimmt.

Die Handhabung, Lagerung und Kennzeichnung vom Kunden beigestellter Produkte erfolgt analog zu eigenen Produkten.

7.5.5 Produkterhaltung

Die Abläufe der Produkterhaltung bezieht sich auf Kennzeichnung, Handhabung, Verpackung, Lagerung und Schutz bis zur Auslieferung des Fertigproduktes.

Personen welche mit leicht zu beschädigenden Produkten umgehen, werden entsprechend in der Handhabung unterrichtet. Für besondere Transportmethoden, wie Kran, Gabelstapler werden die Bediener eingewiesen.

In allen Lagerbereichen ist eine Qualitätsbeeinflussung durch die fachgerechte Lagerung ausgeschlossen. Die Kennzeichnung der Lagerbereiche und der gelagerten Produkte schließt eine Verwechslung, Vermischung oder Vertauschung aus.

Die Versandverpackung und -kennzeichnung wird in der Regel mit dem Kunden abgestimmt.

7.6 Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln

→ Verfahrensanweisung VA 7601 Prüfmittelüberwachung

Die Übereinstimmung der Produkte mit den festgelegten Qualitätsanforderungen wird durch die eingesetzten Prüfmittel nachgewiesen. Diese müssen daher über die gesamte Lebensdauer überwacht und einsatzfähig gehalten werden. Dies beinhaltet auch einen angemessenen Schutz während der Lagerung und – beim Einsatz von Meßsoftware – die Überprüfung der Eignung vor dem Einsatz des Meßgerätes.

Alle Prüfmittel sind über eine dauerhaft angebrachte Serien-Nr. eindeutig zu identifizieren. Über die Ident-Nummer ist der gesamte Lebenslauf des Prüfmittels nachvollziehbar.

Art und Umfang der Überwachung sind unterschiedlich geregelt, je nach Einsatzzweck, -häufigkeit und -ort. Es bestehen folgende Möglichkeiten:

- Überprüfung vor dem Einsatz des Prüfmittels durch den Meister/Mitarbeiter mit Hilfe eines kalibrierten Einstellnormals
- Regelmäßige Kalibrierung in festgelegten Abständen durch ein qualifiziertes Kalibrierlaboratorium
- Regelmäßige Überprüfung nach Sicht und Funktion durch einen qualifizierten Mitarbeiter

Die Festlegung welcher Überwachung ein Prüfmittel unterzogen wird, erfolgt durch die Kontrolle. Hierbei werden die Einsatzbedingungen berücksichtigt.

Eine Kalibrierung von Prüfmitteln erfolgt in Anlehnung an die Richtlinie VDI/VDE/DGQ 2618 sofern diese für den Prüfmitteltyp anwendbar ist durch einen externen Kalibrierdienstleister. Art und Umfang der Kalibrierung sind durch die Kontrolle mit dem Kalibrierdienstleister auch hinsichtlich der Beurteilungskriterien abgestimmt. Die Überwachung der Kalibrierintervalle erfolgt durch die Arbeitsvorbereitung über das EDV-System. Die Archivierung der internen Prüfergebnisse sowie die Überprüfung der Kalibrierprotokolle erfolgt durch die Kontrolle.

Es ist sichergestellt, daß für externe Kalibrierungen und interne Justierungen von Prüfmitteln Normale verwendet werden, welche auf nationale oder internationale Normale rückführbar sind.

Wird der Ausfall eines Prüfmittels festgestellt, entscheidet die Kontrolle zusammen mit der Werkstattleitung über die weitere Vorgehensweise. Dies betrifft sowohl den Entscheid über das Prüfmittel (z.B. Reparatur mit erneuter Kalibrierung, Verschrottung), als auch über die damit geprüften Produkte. Bei Bedarf erfolgt die Einleitung einer Korrekturmaßnahme durch den Qualitätsmanagementbeauftragten → QMH 8.5.1

Vor dem ersten Einsatz eines Prüfmittels erfolgt die Aufnahme in die Prüfmittelverwaltung. Sofern kein Kalibrierprotokoll mitgeliefert wird, erfolgt eine Eingangskalibrierung.

Durch Kunden beigestellte Prüfmittel kommen nur im Ausnahmefall zum Einsatz. Diese gehen nach Auftragsabschluß zusammen mit der Ware zurück. Der Kunde trägt die Verantwortung für eine zweckmäßige Überwachung dieser Prüfmittel, sofern nicht anders vereinbart.

8. Messung, Analyse & Verbesserung

8.1 Ziel dieses Abschnittes

Durch die nachfolgend beschriebenen Prozesse der Überwachung, Prüfung, Analyse und Verbesserung ist sichergestellt, daß

- die Übereinstimmung der Produkte mit der Spezifikation dargelegt werden kann,
- die Übereinstimmung des Managementsystems mit den entsprechenden Forderungen sichergestellt ist und
- die Wirksamkeit des Managementsystems ständig verbessert wird.

8.2 Überwachung und Messung

- Verfahrensweisung VA 4203 „Lenkung von Aufzeichnungen“
- Verfahrensweisung VA 5201 „Kundenzufriedenheit“
- Verfahrensweisung VA 8202 „Interne Audits“

8.2.1 Kundenzufriedenheit

Zur Ermittlung und Steigerung der Kundenzufriedenheit werden folgende Methoden angewandt:

- Auswertung von Lieferantenbeurteilungen durch unsere Kunden
- Auswertungen der systematisch beschafften Informationen bei Kundengesprächen
- In den Quartalsbesprechungen erfolgt eine Auswertung sonstiger Resonanzen unserer Kunden (positiv wie negativ)

Das Thema Kundenzufriedenheit ist fester Bestandteil der Quartalsbesprechungen → QMH 5.6.1

8.2.2 Interne Audits

Interne Audits werden unter Verantwortung des Qualitätsmanagementbeauftragten durchgeführt. Dieser stellt sicher, daß der Auditor keine direkte Verantwortung für den auditierten Bereich hat und entsprechend geschult ist.

Der Zeitpunkt der Durchführung von jährlichen Systemaudits ist in einem Auditplan festgelegt. Diese Planung wird durch die Betriebsleitung im Rahmen der Managementbewertung genehmigt.

Neben diesen geplanten Audits können jederzeit ungeplante Audits (System-, Prozeß- oder Produktaudit) durchgeführt werden. Dies wird über eine Korrekturmaßnahme veranlaßt. Ursachen können sein:

- plötzliche Qualitätsverschlechterung,
- Einführung neuer Technologien,
- Änderungen in der Organisation oder
- Personalveränderungen.

Die Auditierung basiert auf den gültigen Festlegungen, Vorschriften bzw. Spezifikationen für den auditierten Bereich/Prozeß/Produkt. Als Leitfaden finden Fragenkataloge oder Checklisten Anwendung.

Die Ergebnisse der internen Audits werden durch den Auditor in einem Bericht zusammengefaßt und dem Verantwortlichen des auditierten Bereiches und der Betriebsleitung zur Kenntnis gebracht.

Werden während eines Audits Schwachstellen aufgedeckt, so werden Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen zwischen dem Auditor und dem Bereichsverantwortlichen abgestimmt. Die Überwachung von Durchführung und Wirksamkeit der beschlossenen Maßnahmen erfolgt entsprechend → QMH 8.5. Eine abschließende Beurteilung erfolgt spätestens beim planmäßigen Folgeaudit.

8.2.3 Überwachung von Prozessen

Zur Überwachung aller relevanter Prozesse des Managementsystems dienen die oben erwähnten System-Audits. Eine weitergehende Überwachung technischer Prozesse ist nicht erforderlich/sinnvoll.

8.2.4 Überwachung von Produkten

Eine Überwachung von Produkten erfolgt über die im Kapitel 7 dieses Handbuches festgelegten Prüfungen.

8.3 Lenkung fehlerhafter Produkte

- Verfahrensweisung VA 4203 „Lenkung von Aufzeichnungen“
- Verfahrensweisung VA 7505 „Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit“
- Verfahrensweisung VA 8301 „Lenkung fehlerhafter Produkte“
- Verfahrensweisung VA 8501 „Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen“

8.3.1 Interne Feststellung von Fehlern

Wird ein Material oder Produkt als fehlerhaft erkannt oder vermutet, erfolgt eine Kennzeichnung des beanstandeten Gegenstandes und der Begleitpapiere. Sofern der Mitarbeiter/Prüfer welcher die Abweichung feststellt die Befugnis und die Möglichkeit hat den Fehler direkt zu korrigieren, führt er dies selbständig durch. Im anderen Falle hält er Rücksprache mit seinem Vorgesetzten. Dieser entscheidet über die fehlerhaften Produkte und leitet bei Bedarf Korrekturmaßnahmen ein.

Nachgearbeitete Produkte werden vor ihrer Weiterverwendung einer erneuten Prüfung unterzogen.

8.3.2 Abwicklung Sonderfreigabe

Ist eine Abweichung von der Produktspezifikation nicht oder nur mit unwirtschaftlichem Aufwand zu beheben, kann durch die Kontrolle beim Kunden eine Sonderfreigabe beantragt werden. Wird diese erteilt, sind eventuelle Vorgaben des Kunden (z.B. Kennzeichnung) zu beachten!

8.3.3 Kundenreklamation mit Rückweisung

Werden durch den Kunden Produkte zurückgewiesen, erfolgt die Einleitung einer Korrekturmaßnahme durch den Qualitätsmanagementbeauftragten. Dieser wird durch den Wareneingang unverzüglich über den Eingang von Kundenrückweisungen informiert.

8.4 Datenanalyse

→ Verfahrensweisung VA 4203 „Lenkung von Aufzeichnungen“

Die im Unternehmen ermittelten Daten fließen in die Analyse des QM-Systems ein. Es geht darum zu ermitteln ob das QM-System geeignet und wirksam ist, sowie um die Ermittlung von Verbesserungspotential.

Diese Analyse gibt insbesondere zu folgenden Punkten Aufschluß:

- Kundenzufriedenheit
- Einhaltung von Produktanforderungen
- Produkt-/Prozeßmerkmale einschließlich Optimierungsmöglichkeiten
- Stand der Lieferanten

Bei Auswertung und Darstellung können auch statistische Methoden angewendet werden.

8.5 Verbesserung

→ Verfahrensweisung VA 4203 „Lenkung von Aufzeichnungen“

→ Verfahrensweisung VA 8501 „Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen“

8.5.1 Ständige Verbesserung

Ausgangspunkte für ständige Verbesserung sind

- Unternehmenspolitik
- Unternehmensziele
- Managementbewertung
- Auditergebnisse
- Datenanalyse
- Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen

Die Planung von Verbesserungsprozessen bezieht sich typischerweise auf

- Geschäftsprozesse (interne Abläufe) ← Anregungen von Mitarbeitern und Erkenntnissen der Geschäftsführung,
- Produktionsprozesse ← Datenanalyse
- Innovation und Weiterentwicklung des Unternehmens ← Managementbewertung und Zielsetzung der Geschäftsführung.

8.5.2 Korrekturmaßnahmen

Die Abläufe für Korrekturmaßnahmen finden Anwendung bei:

- Kundenreklamationen

- interne Beanstandungen
- Beanstandungen aus Audits
- alle Maßnahmen durch welche qualitative Abweichungen von Produkten verhindert oder zumindest die Wahrscheinlichkeit einer solchen Abweichung reduziert werden.

Jede Stelle oder Person kann eine Korrekturmaßnahme einleiten indem Sie sich mit dem Qualitätsmanagementbeauftragten in Verbindung setzt und diesen über Art und Umfang des Fehlers informiert.

Bei Kundenreklamationen, Beanstandungen auf Grund eines Audits oder der Q-Bewertung durch die Geschäftsleitung muß immer eine Korrekturmaßnahme eingeleitet werden. Bei anderen internen Beanstandungen entscheidet die Betriebsleitung.

Die Einleitung einer Korrekturmaßnahme umfaßt folgende Aufgaben:

- Sofortmaßnahmen zu beschließen und einzuleiten,
- die Ursache des Problems zu analysieren,
- Abhilfemaßnahmen zu beschließen und einzuleiten,
- deren Durchführung terminlich und inhaltlich zu überwachen,
- die Überprüfung der Wirksamkeit der eingeleiteten Maßnahmen,
- die Überprüfung ob sich die Lösung(en) auf ähnliche Prozesse/Produkte übertragen lassen und
- eine Erfassung der entstandenen Kosten.

8.5.3 Vorbeugungsmaßnahmen

In analoger Weise zu den Korrekturmaßnahmen werden Vorbeugungsmaßnahmen durchgeführt, wobei diese der Vermeidung von potentiellen Fehlern dienen.

9. Begriffe

Kundenzufriedenheit	setzt sich aus vielen Dingen zusammen, wobei sehr oft nur subjektiv zu bewertende Kenngrößen einen hohen Einfluß haben. Ziel ist es in erster Linie Trends in positiver oder negativer Richtung zu erkennen und dies ist nicht ausschließlich über exakte Kenngrößen zu realisieren.
Unternehmensziel	Unternehmensziele werden auf die unterschiedlichen Unternehmensebenen abgestimmt. Sie dienen zur Umsetzung der Unternehmenspolitik und werden in festgelegten Abständen auf Zielerreichung überprüft und aktualisiert.
Managementbewertung	Regelmäßiger Soll-Ist-Vergleich zum Zwecke der ständigen Weiterentwicklung des Managementsystems im Unternehmen.
Mitarbeiterinformation	sind reine Informationsveranstaltungen mit dem Ziel das Hintergrundwissen der Mitarbeiter zu verbessern und auf bestehende Probleme hinzuweisen. Dies wird intern und im Regelfall für eine Gruppe von Mitarbeitern abgehalten. Die Info kann in schriftlicher oder mündlicher Form erfolgen.
Unterweisung	Hierbei handelt es sich um solche Maßnahmen, welche darauf abzielen die Teilnehmer einer Unterweisung über neue/geänderte sie betreffende Anforderungen durch einen Vorgesetzten zu informieren. Eine Unterweisung kann auch für einzelne Mitarbeiter durchgeführt werden.
Schulung	Hierbei handelt es sich um alle Maßnahmen welche darauf abzielen den Wissensstand der Schulungsteilnehmer zu einem bestimmten Themengebiet zu erweitern. Eine Schulung kann intern oder extern durchgeführt werden und beinhaltet in der Regel eine Überprüfung des Erfolgs.
Vorbeugende Wartung	regelmäßige Überprüfung von Funktion, Verschleißteilen und Betriebsstoffen
Freigabepflichtiger Lieferant	Lieferant dessen Produkte oder Dienstleistungen einen deutlichen Einfluß auf die Qualität unserer Produkte haben und daher einer besonderen Überwachung unterliegen.
Fehlerhafte Einheit	Alle Materialien oder Produkte welche nachweislich eine Abweichung von den geforderten Eigenschaften aufweisen bzw. bei welchen der begründete Verdacht einer solchen Abweichung besteht, werden als fehlerhafte Einheiten bezeichnet.

Kennzeichnung	ist eine Möglichkeit durch welche die eindeutige Identifizierung eines bestimmten Produktes oder Fertigungsloses nach Identität und/oder Status ermöglicht wird.
Rückverfolgbarkeit	ist die Möglichkeit auf Grund der Kennzeichnung auf die bei der Herstellung angefallene Daten und Informationen zurückzugreifen und somit Fehler bis zu ihrer Ursache zurückzuverfolgen.
Prüfmittel	Unter Prüfmittel verstehen wir alle anzeigenden Meßmittel, Maßverkörperungen und Lehren welche zum Zwecke eines Qualitätsentscheides eingesetzt werden. Diese unterliegen der kontinuierlichen Prüfmittelüberwachung.
Hilfsmittel	Unter Hilfsmittel verstehen wir alle anzeigenden Meßmittel, Maßverkörperungen und Lehren welche nur für untergeordnete Zwecke, nicht jedoch für Qualitätsentscheide am Fertigprodukt eingesetzt werden. Diese Hilfsmittel unterliegen keiner kontinuierlichen Prüfmittelüberwachung.
Systemaudit	Das Systemaudit dient der umfassenden Beurteilung des gesamten Qualitätsmanagementsystems. Es gliedert sich in der Regel in zwei Abschnitte: Ein Vergleich der Systemdokumentation mit den zu Grunde gelegten Systemanforderungen und danach die Überprüfung, ob nach der Systemdokumentation gearbeitet wird. Dies beinhaltet auch eine Überprüfung auf Wirksamkeit und Vollständigkeit der vorhandenen Dokumentation und Arbeitsunterlagen.
Prozeßaudit	Das Prozeßaudit dient zur Beurteilung der Effektivität von Abläufen bzw. der Feststellung der Fähigkeit von technischen Prozessen.
Produktaudit	Das Produktaudit dient zur Beurteilung inwiefern eine Übereinstimmung zwischen Spezifikation und Produkt vorhanden ist. Die Zweckmäßigkeit der bei der Herstellung benutzten Unterlagen wird mit bewertet.
Fehlerhaftes Produkt	Als fehlerhaft wird jedes Produkt betrachtet bei welchem eine nachgewiesene oder vermutete Abweichung von der Spezifikation vorliegt.
Korrekturmaßnahmen	sollen erkannte Fehlerquellen beseitigen und ein erneutes Auftreten eines Fehlers verhindern.
Vorbeugungsmaßnahmen	sollen mögliche Fehlerquellen vor dem Auftreten eines Fehlers entdecken und beseitigen.