

Qualitätsmanagementhandbuch

nach EN ISO 9001:2000

Exemplar-Nr.: 001

**unterliegt dem Änderungsdienst
Informationsexemplar - ohne Änderungsdienst**

Dieses Qualitätssicherungshandbuch ist Eigentum der heco gmbh und darf ohne Genehmigung weder kopiert, vervielfältigt, noch Drittpersonen zugänglich gemacht werden.

A Einleitung und Genehmigung

In dem vorliegenden Qualitätsmanagementhandbuch wird das QM-System der Firma heco gmbh beschrieben.

Das QM-System orientiert sich an der EN ISO 9001:2000 und erfüllt alle Forderungen dieser internationalen Norm. Im vorliegenden Handbuch und den mitgelieferten Unterlagen sind die Befugnisse und Zuständigkeiten der einzelnen Unternehmensbereiche definiert, die Prozessabläufe beschrieben und es werden auch die notwendigen Sicherheits- und Umweltbelange berücksichtigt.

Im Mittelpunkt der Umsetzung der Vorgaben des QM-Systems steht die Verantwortung jedes einzelnen Mitarbeiters, der im Rahmen seiner Aufgabenstellung für die Einhaltung der Qualität unserer Produkte und Dienstleistungen bei Berücksichtigung der vertraglichen Verpflichtungen verantwortlich ist. Somit wird sichergestellt, dass wir unserem Qualitätsanspruch und den hohen Anforderungen an unsere Produkte und Dienstleistungen gerecht werden. Unser Ziel ist es, durch qualitätsbewusstes Handeln bei allen Tätigkeiten, Förderung der Motivation und des Verantwortungsbewusstseins und den engen Kontakt mit den Kunden unsere Produkte, Leistungen und Prozesse stetig zu verbessern.

Die Forderungen des Marktes und die Erwartungen unserer Kunden wollen und können wir erfüllen. Wir verstehen die Probleme unserer Kunden – technisch und wirtschaftlich – und bieten entsprechende Lösungen an. Dabei legen wir großen Wert auf eine partnerschaftliche Zusammenarbeit mit unseren Kunden und Lieferanten.

Die Geschäftsleitung der heco gmbh genehmigt das erstellte QM-Handbuch und setzt es hiermit in Kraft. Sie weist darauf hin und verpflichtet sich, dass alle Mitarbeiter und die Geschäftsführung bewusst an der Umsetzung des QM-Systems mit Ihrer Tätigkeit im Unternehmen beteiligt sind.

heco gmbh
Geschäftsführung



Unterschrift

B Inhaltsverzeichnis und Revisionsliste / QM-Handbuch

Nr.	Kapitel	Revision / Stand
A	Einleitung und Genehmigung	00 / 01-2008
B	Inhaltsverzeichnis/Rev.-Liste – QM-Handbuch	00 / 01-2008
C	Inhaltsverzeichnis/Rev.-Liste – Verfahrensanweisungen	00 / 01-2008
1	Unternehmensportrait	00 / 01-2008
2	Geschäftsprozesse und Lieferprogramm	00 / 01-2008
3	Unternehmens- u. Qualitätspolitik	00 / 01-2008
4	Qualitätsmanagement-System	00 / 01-2008
4.1	Dokumentation des QM-Systems	
4.2	Lenkung von Dokumenten	
4.3	Lenkung von Qualitätsaufzeichnungen	
5	Verantwort der Leitung	00 / 01-2008
5.1	Verpflichtung der Leitung	
5.2	Kundenorientierung	
5.3	Qualitätsplanung u. –ziele	
5.4	Verantwortung, Befugnis und Kommunikation	
5.5	Managementbewertung	
6	Management der Ressourcen	00 / 01-2008
6.1	Personelle Ressourcen	
6.2	Schulungen	
6.3	Infrastruktur	
6.4	Arbeitsumgebung und Umwelt	
7	Produktrealisierung	00 / 01-2008
7.1	Planung der Produktrealisierung	
7.2	Kundenbezogene Prozesse	
7.3	<i>Entwicklung (nicht zutreffend)</i>	
7.4	Beschaffung	
7.5	Produktion und Dienstleistungserbringung	
7.6	Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln	
8	Messung, Analyse	00 / 01-2008
8.1	Kundenzufriedenheit	
8.2	Interne Audits	
8.3	Überwachung und Messung v. Prozessen	
8.4	Prüfungen der Produkte	
8.5	Lenkung fehlerhafter Produkte	
8.6	Datenanalyse	
9	Verbesserung	00 / 01-2008
9.1	Kontinuierliche Verbesserung	
9.2	Korrekturmaßnahmen	
9.3	Vorbeugemaßnahmen	

C Inhaltsverzeichnis und Revisionsliste, Verfahrensanweisungen

Nr.	Inhalt	Revision / Stand
VA 4.1.1	Erstellung von Verfahrensanweisungen	00 / 01-2008
VA 4.2.1	Lenkung von Dokumenten	00 / 01-2008
VA 4.2.1 Anhang	Liste gelenkter Dokumente	00 / 01-2008
VA 4.3.1	Lenkung von Qualitätsaufzeichnungen	00 / 01-2008
VA 4.3.1 Anhang	Liste Qualitätsaufzeichnungen	00 / 01-2008
VA 5.5.1	Unternehmens- u. Systembewertung	00 / 01-2008
VA 8.2.1	Interne Audits	00 / 01-2008
VA 8.5.1	Lenkung fehlerhafter Produkte	00 / 01-2008
VA 9.2.1	Korrekturmaßnahmen	00 / 01-2008
VA 9.3.1	Vorbeugemaßnahmen	00 / 01-2008

1 Unternehmensportrait

Die heco gmbh wurde 1978 gegründet und ist auf den Handel mit Rohrleitungsmaterial aus Edelstahl nach DIN und ASTM Normen (Maßnormen ANSI) spezialisiert. Zu den Kunden der heco gmbh gehören der Maschinen- und Anlagenbau, die chemische- und petrochemische Industrie, der Lackieranlagen- und Fahrzeugbau, die Umwelt- und Entsorgungstechnik, die Nahrungsmittel- und Getränkeindustrie, die Offshore-Industrie und die Papier-fertigung.

Für den Handel mit Rohrverbindungsteilen bevorrätet die heco gmbh folgende Produkte:

- Rohre (geschweißt und nahtlos)
- Fittings (Schweiß- und Gewindefittings)
- Flansche
- Armaturen (Industrie- und Getränkeleitungsarmaturen)
- Rohrkupplungen
- Reinsttechnik
- hecoNNECT (Spaltarmes Rohrverbindungssystem)

Die lagermäßig geführten Einzelartikel sind dem Lieferprogramm zu entnehmen (QSH, Kap 2). Die Lagerverwaltung der Artikel wird über EDV geführt.

Das Unternehmen beschäftigt aktuell 65 Mitarbeiter bei einer Umsatzgröße von ca. 17 Mio. EUR pro Jahr. Der Lagerbestand liegt bei ca. 400 Tonnen. Sitz des Unternehmens ist in Remchingen-Nöttingen.

2 Geschäftsprozesse und Lieferprogramm

Übersicht der Geschäftsprozesse:

Zur Erbringung der Dienstleistungen und Sicherstellung der Anforderungen an das QM-System werden im Unternehmen alle hierzu notwendigen Geschäftsprozesse realisiert.

Zu unseren **Kernprozessen** gehören:

- Verkauf/Marketing
- Beschaffung/Einkauf
- Lagerverwaltung
- Fertigung von Reduzierungen, Sattelstützen und Sonderabmessungen (nach Kundenwunsch)

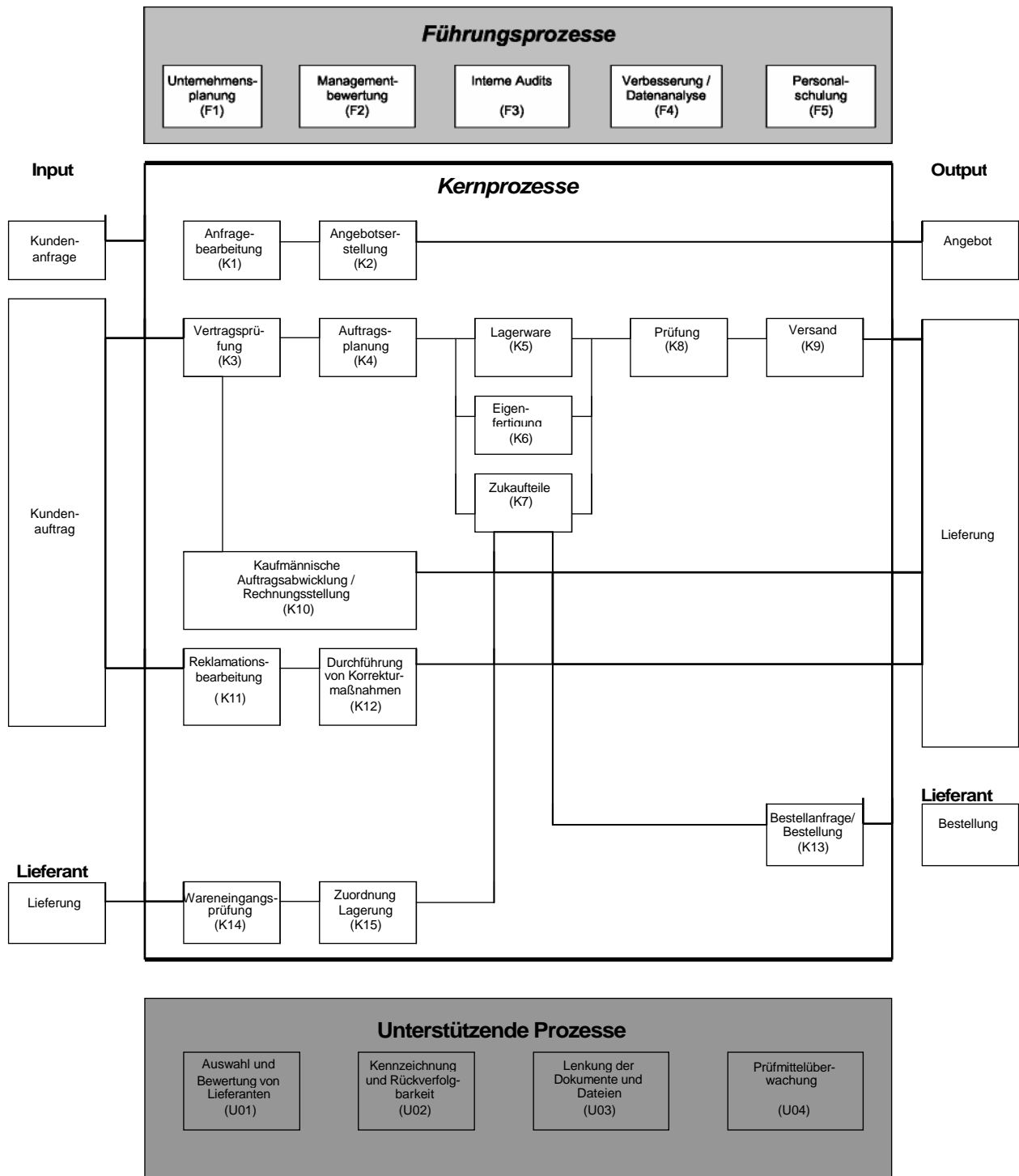
Die praktizierten **Managementprozesse** gewährleisten einen geregelten Ablauf dieser Kernprozesse, die Bereitstellung aller erforderlichen Ressourcen und sichern auf der Basis von Unternehmensplanung und Bewertung aller Prozesse, die ständige Weiterentwicklung und Verbesserung des Gesamtsystems. Durch engen Kontakt zu Kunden und Lieferanten werden Erwartungen und Bedürfnisse ermittelt und die Kundenzufriedenheit sichergestellt.

Als **unterstützende Prozesse** definieren wir:

- Lenkung fehlerhafter Produkte
- Auswahl und Bewertung von Lieferanten
- Lenkung der Dokumente und Aufzeichnungen
- Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit der Produkte
- Prüfmittelüberwachung

Diese „klassische“ Prozesslandschaft entspricht der übersichtlichen Firmenstruktur und den Verfahrensabläufen. Die folgende Darstellung gibt einen guten Gesamtüberblick über die Geschäftsprozesse und deren Wechselwirkung. Zusätzlich sind in einer Matrix die entsprechenden Prozessdokumente und Aufzeichnungen dargestellt.

QMH 2 Geschäftsprozesse und Lieferprogramm



QMH 2**Geschäftsprozesse und Lieferprogramm**

	Prozessbezeichnung	Prozessdokumente	Nachweise / Aufzeichnungen
F1	Unternehmensplanung	QM-Handbuch Qualitätspolitik und QM-Ziele	Jahresbericht / Statistik
F2	Managementbewertung	QM-Handbuch VA 5.5.1 Unternehmens- u. Systembewertung	Managementreview
F3	Interne Audits	QM-Handbuch VA 8.2.1 Interne Audits	Auditbericht QM-Review
F4	Ständige Verbesserung/Datenanalyse	QM-Handbuch	QM-Review Protokolle Führungskreisbesp.
F5	Personal / Schulung	QM-Handbuch	Schulungsnachweise, Personalunterlagen
K1	Anfragebearbeitung	QM-Handbuch	Kundenanfrage, Kundenschriftwechsel
K2	Angebotserstellung	QM-Handbuch Allg. Geschäftsbedingungen	Angebote, Preislisten, Lieferprogramm
K3	Vertragsprüfung	QM-Handbuch	Kundenauftrag, Angebot, Auftragsbestätigung
K4	Auftragsplanung	QM-Handbuch	Richtschein / Arbeitskarte
K5	Lagerware (Lieferung Lagervorrat)	QM-Handbuch	Kundenauftrag, Richtschein, Lieferschein Materialzeugnisse
K6	mechanische Bearbeitung	QM-Handbuch	Richtschein, Umstempelbescheinigungen
K7	Zukaufteile (Lagerbestand regeln)	QM-Handbuch	Matchcode (EDV), Lagerbestandslisten
K8	Prüfung	QM-Handbuch	Richtschein, Lieferschein, Versandfreigabe,
K9	Versand	QM-Handbuch	Versandpapiere, Lieferscheine
K10	Kaufm. Auftragsabwicklung	QM-Handbuch	Kundenanfrage, Kundenschriftwechsel, Angebote, Rechnungen
K11	Reklamationsbearbeitung	QM-Handbuch VA 9.2.1 Korrekturmaßnahmen VA 9.3.1 Vorbeugemaßnahmen	Mängelberichte, Kundenschriftverkehr, Reklamationsauswertungen

QMH 2**Geschäftsprozesse und Lieferprogramm**

K12	Durchführung von Korrekturmaßnahmen	QM-Handbuch VA 8.5.1 Lenkung fehlerhafter Produkte VA 9.2.1 Korrekturmaßnahmen VA 9.3.1 Vorbeugemaßnahmen	Protokolle der Führungskreisbesprechungen Schriftverkehr zur Reklamationen
K13	Bestellanfrage / Bestellung	QM-Handbuch	Lieferantenanfragen, Bestellungen, Auftragsbestätigungen
K14	Wareneingangsprüfung	QM-Handbuch VA 8.5.1 Lenkung fehlerhafter Produkte	Versandanzeigen, Lieferscheine, Bestellungen
K15	Zuordnung / Lagerung	QM-Handbuch	Matchcode (EDV), Lagerbestandslisten
U01	Auswahl u. Bewertung v. Lieferanten	QM-Handbuch	Lieferantenliste Managementreview
U02	Kennzeichnung u. Rückverfolgbarkeit	QM-Handbuch	Matchcode, Richtscheine, Umstempelbescheinigungen
U03	Lenkung v. Dokumenten	VA 4.1.1 Erstellung von VA's VA 4.2.1 Lenkung v. Dokumenten VA 4.3.1 Lenkung v. Q-Aufzeichnungen	Verteilerlisten Ablage bzw. Archiv
U04	Prüfmittelüberwachung	QM-Handbuch	Prüf- und Kalibrieraufzeichnungen, Messmittelstammbblätter

Lieferprogramm:

Bezeichnung	Abmessung	Werkstoff
<i>Fittings</i>		
Gewindefittings	10,2 – 114,3 mm 1/8 " – 4 "	V2A V4A
Schweißfittings	10,2 – 508,0 mm 1/8 " – 20 "	V2A V4A
Verschraubungen	10,2 – 114,3 mm 1/8 " – 4 "	V2A V4A
<i>Flansche</i>		
Vorschweißflansche	21,3 – 609,6 mm	V2A
Glatte Flansche	1/2 " – 24 "	V4A
Lose Flansche		
Blindflansche		
Gewindeflansche	21,3 – 114,3 mm 1/2 " – 4 "	V2A V4A
Aluminiumflansche	DN 10 – 600 1/8 " – 24 "	Aluminium
<i>Industriearmaturen</i>		
Kugelhähne	13,5 – 219,1 mm 1/4 " – 8 "	V4A
Schieber & Ventile	10,2 – 168,3 mm 1/8 " – 6 "	V4A

QMH 2 Geschäftsprozesse und Lieferprogramm

<i>Rohre</i>	10,2 – 323,9 mm 1/8 “ – 12 “	V2A V4A
<i>Rohrkupplungen</i>	26,9 – 508,0 mm 3/4 “ – 20 “	V2A V4A
<i>Spaltarmes Rohrverbindungssystem hecoNNECT</i>	13,5 – 53,0 mm 1/4 “ – 2 “	V4A
<i>Dichtungen</i>	10,2 – 323,9 mm 1/8 “ – 12 “	EPDM, NBR, PTFE

3 Unternehmenspolitik und Ziele

Die heco gmbh am Standort Remchingen-Nöttingen ist auf den Vertrieb mit Rohrverbindungsteilen spezialisiert und produziert Reduzierungen, Sattelstützen und Sonderteile auf Kundenwunsch. Entsprechend dem Leitbild unseres Unternehmens ist der Markterfolg unserer Produkte und Dienstleistungen eng mit ihrer Qualität verbunden und der Kern der Vertrauensbildung bei unseren Kunden. Es ist Grundsatz der heco gmbh, stets Produkte von gleich bleibender Qualität, die den Kundenanforderungen gerecht werden, termingerecht auszuliefern.

Es ist für uns wichtig, dass wir uns ständig weiterentwickeln und verbessern und unseren Kundenstamm erweitern. Das Unternehmen stützt sich hierbei auf:

- motivierte und qualifizierte Mitarbeiter
- eine langjährige gute und vertrauensvolle Zusammenarbeit mit zahlreichen Kunden und Lieferanten
- offene Kommunikation
- hohe Flexibilität bei der Erfüllung der speziellen Kundenbedürfnisse

Um diese Verpflichtung gerecht zu werden, definiert die Unternehmensleitung im hiermit vorliegenden QM-Handbuch ihre Qualitätspolitik und legt sie offen.

Durch Planung, Steuerung und Überwachung unseres QM-Systems stellen wir nicht nur die geforderte Produktqualität sicher, sondern auch eine kontinuierliche Verbesserung unserer Prozesse.

Aufgrund der Ausrichtung unserer Qualitätsmaßnahmen im Sinne der EN ISO 9001:2000 und durch die gezielte Anwendung im gesamten Unternehmen möchten wir das Vertrauen unserer Kunden in unsere Produkte und Dienstleistungen untermauern, die Kundenzufriedenheit und damit auch die Kundenbindung sicherstellen.

4 Qualitätsmanagement-System

4.1 Dokumentation des QM-Systems

Das QM-System beschreibt die internen Regeln und Verfahren, mit deren Hilfe sichergestellt wird, dass die Ansprüche und Erwartungen, welche der Kunde an unsere Produkte und Dienstleistungen stellt, zu 100% erfüllt werden.

Das QM-System hilft dabei, durch Vorsorgemaßnahmen Qualitätsprobleme im Vorfeld zu erkennen und auszuräumen. Die Grundsätze und Verfahren des hier beschriebenen QM-Systems sind für alle Teilbereiche und Mitarbeiter der Firma heco gmbh verbindlich. Die Qualitätspolitik ist allen Mitarbeitern bekannt gegeben worden.

Die Dokumentation des QM-Systems besteht aus dem QM-Handbuch, den mitgeltenden QM-Dokumenten (Verfahrens- u. Arbeitsanweisungen, Regelwerken, Normen, ...) und entsprechenden Qualitätsaufzeichnungen.

Das QM-Handbuch dient internen und externen Darlegungen des QM-Systems. Es ist weitgehend gemäß EN ISO 9001:2000 gegliedert und berücksichtigt zusammen mit den geltenden Systemdokumenten alle Anforderungen dieser Norm.

Die Anforderungen des Normabschnittes 7.3 "Entwicklung", sind für unser Unternehmen nicht zutreffend und werden ausgenommen.

Der Ausschluss des Abschnittes "Entwicklung" ist dadurch begründet, dass unser Unternehmen grundsätzlich keine neuen Produkte im Sinne der Norm entwickelt.

Die Verfahrensanweisungen beschreiben, sofern erforderlich, detaillierter die Prozessabläufe nach denen die einzelnen Bereiche arbeiten und definieren auch die Zuständigkeiten. Die VA's sind nummeriert nach den zugehörigen Kapiteln des QM-Handbuches zuzüglich einer fortlaufenden Nummer. Durch Arbeitsanweisungen kann ein noch höherer Detaillierungsgrad vorgenommen werden. Verfahrens- u. Arbeitsanweisungen sind nur für den internen Gebrauch vorgesehen.

Qualitätsaufzeichnungen sind Unterlagen, die einen Nachweis der ausgeführten Tätigkeiten oder erzielte Ergebnisse enthalten und werden auch zur Beurteilung der Wirksamkeit des QM-Systems verwendet. Alle QM-Dokumente und Qualitätsaufzeichnungen werden gelenkt und archiviert.

4.2 Lenkung der Dokumente

Die Geschäftsleitung und der QMB stellen sicher, dass alle geforderten Dokumente interner Herkunft ordnungsgemäß erstellt, geprüft und freigegeben werden. Alle Dokumente sind eindeutig gekennzeichnet und die jeweilige Fassung kann durch den Revisions-Stand (für Systemdokumente) bzw. Datum (für auftragsbezogene Dokumente) identifiziert werden.

Es ist gewährleistet, dass zutreffende Dokumente stets in aktueller Ausgabe an den jeweiligen Einsatzorten in lesbarer bzw. leicht erkennbarer Form verfügbar sind.

Die Dokumente werden durch interne Audits bewertet, bei Bedarf aktualisiert und vor ihrer Neuausgabe freigegeben. Der neue Rev.-Stand bzw. das aktualisierte Ausgabedatum verhindern die unbeabsichtigte Verwendung veralteter Dokumente. Deren Austausch, Vernichtung bzw., falls erforderlich, Archivierung sind sichergestellt.

Mit Dokumente externer Herkunft (Normen, Zeichnungen, Kundenspezifikationen, sonstige Vorschriften) wird hinsichtlich Freigabe, Bewertung, Aktualisierung und Archivierung sinngemäß verfahren. Detaillierte Regelungen sind in den Verfahrensanweisungen "Erstellung von Verfahrensanweisungen" und "Lenkung von Dokumenten" beschrieben.

4.3 Lenkung von Qualitätsaufzeichnungen

Zum Nachweis der Konformität mit den Anforderungen, der ausgeführten Tätigkeiten und der Dokumentation der erzielten Ergebnisse werden, im erforderlichen Maße, Aufzeichnungen erstellt und gelenkt.

Die Dokumentationsanforderungen und die Zuständigkeiten (was - wer – wann - wo) sind in den jeweiligen Prozessbeschreibungen aufgeführt. Die Aufzeichnungen belegen die Qualität bzw. Qualifikation von Produkten, Einrichtungen, Personal und unseres QM-Systems.

Die Kennzeichnung, die sichere Archivierung und die Aufbewahrungsfristen sind in der Verfahrensanweisung "Lenkung der Qualitätsaufzeichnung" detaillierter dargestellt.

5 Verantwortung der Leitung

5.1 Verpflichtung der Leitung

Die oberste Leitung der heco gmbh im Sinne der Norm DIN EN ISO 9001 ist die Geschäftsführung. Sie legt die Qualitätspolitik und die Qualitätsziele fest. Die Politik der heco gmbh enthält die Verpflichtung zur kontinuierlichen Verbesserung aller Prozesse und zur Einhaltung aller relevanten Gesetze und Verordnungen. Die Geschäftsführung stellt in Zusammenarbeit mit dem QM-Beauftragten sicher, dass diese Qualitätspolitik und die Bedeutung der Erfüllung von Kundenforderungen und der gesetzlichen Forderungen von allen Mitarbeitern verstanden und umgesetzt werden.

Die Geschäftsführung der heco gmbh demonstriert ihre Verpflichtung, Kundenforderungen zu erfüllen, durch:

- Schaffung und Erhaltung des Bewusstseins über die Wichtigkeit der Kundenanforderungen bei allen Mitarbeitern und bei allen Tätigkeiten
- Die Festlegung dieses Qualitätsmanagementsystems
- Die Durchführung von Managementbewertungen
- Die Bereitstellung der erforderlichen Mittel

5.2 Kundenorientierung

Das QM-System und die Qualifikation der Mitarbeiter sind darauf ausgerichtet, die Wünsche und Bedürfnisse der Kunden zu erkennen und auf die Machbarkeit zu prüfen. Es ist ein Ziel der Geschäftsführung, einen hohen Grad an Kundenzufriedenheit zu erreichen. Dies gilt für die exakte und vertragsgemäße Auftragsabwicklung und auch die ständige Betreuung der Kunden. Die Analyse und Bewertung der Kundenbedürfnisse und -zufriedenheit ist ein wesentlicher Bestandteil der Führungskreisbesprechungen und des Managementreviews.

Markt- und Produktbeobachtung

Zur Festlegung der Kundenerwartungen an potentielle Produkte und der Bewährung der Produkte im Markt wird mindestens einmal jährlich eine systematische Markt- bzw. Kundenanalyse durchgeführt. Messebesuche und Kontakte mit Lieferanten unterstützen diese Maßnahmen.

Alle Bereiche mit Kundenkontakten (in der Regel Geschäftsführung, Vertrieb) dokumentieren wichtige Informationen über unsere Produkte, die vom Kunden/Markt direkt oder indirekt an sie herangetragen werden.

Kundenberatung zum Lieferprogramm

Zur Lösung der Kundenanforderungen stehen kompetente Ansprechpartner zur Verfügung, die aus dem Produktangebot gezielt auswählen und anbieten können. Bei Sonderprodukten bzw. speziellen Kundenproblemen, die nicht durch unser Standardangebot abgedeckt werden können, versuchen wir in enger Zusammenarbeit mit unseren Lieferanten entsprechende Produkte zu beschaffen, um auch in solchen Fällen die optimale Lösung anbieten zu können.

Kundenzufriedenheit

Rückschlüsse zur Kundenzufriedenheit gewinnen wir primär aus der Reklamationsbearbeitung. Direkte Kundenkontakte und -befragungen durch die Geschäftsführung vervollständigen das Gesamtbild. Markt- und Kundenanalysen liefern wichtige Erkenntnisse zur Kontinuität unserer Kundenbeziehungen.

5.3 Qualitätsplanung und –ziele

Die Qualitätsziele der heco gmbh stehen im Einklang mit der aufgestellten Qualitätspolitik und tragen der kontinuierlichen Verbesserung Rechnung.

Die Geschäftsführung, in Zusammenarbeit mit dem QM-Beauftragten, ist für das Aufstellen der jährlichen Qualitätsziele, sowie deren periodische Überprüfung und Aktualisierung zuständig. Die Zielvorgaben werden jeweils bis zum Ende des laufenden Geschäftsjahres für das Folgejahr erstellt und beschreiben konkrete Vorgaben mit Verantwortlichkeiten und Terminen. Die Bewertung des Erreichungsgrades der Zielvorgaben und die daraus resultierenden Maßnahmen sind fester Bestandteil des jährlichen Managementreviews der Geschäftsführung.

Die Zielsetzungen werden separat aufgezeichnet und bekannt gegeben und sind nicht Bestandteil des QM-Handbuches. Schwerpunkte dieser Zielsetzungen sind:

- Verbesserung der Qualität bzw. Senkung der Qualitätskosten
- Optimierung der einzelnen Prozessabläufe
- betriebswirtschaftliche Vorgaben
- Lieferantenauswahl und Bewertung
- Ressourcenmanagement

Die Qualitätsplanung bezüglich der Auftragsbearbeitung erfolgt jeweils im Rahmen der Vertragsabwicklung in Abstimmung mit dem Kunden. Damit ist sichergestellt, dass vereinbarte Spezifikationen, Termine etc. eingehalten werden.

5.4 Verantwortung, Befugnis und Kommunikation

Organigramm der heco gmbh

- siehe Anlage

Verantwortung der einzelnen Bereiche im Unternehmen

Geschäftsführung:

Die Verantwortung für die Qualität der Erzeugnisse und der Prozesse liegt bei der Geschäftsführung. Ihr unterstehen alle Bereiche der heco gmbh Sie ernennt den Qualitätsbeauftragten und setzt durch Unterschrift der Inhaltsverzeichnisse / Revisionslisten und des Abschnittes "Einleitung und Genehmigung" das QM-Handbuch und alle den Betrieb betreffenden Verfahrens- und Arbeitsanweisungen in Kraft. Durch die Freigabe erhalten diese Dokumente Weisungscharakter.

Die Geschäftsführung legt die Q-Politik und die Ziele des Unternehmens fest und ist im Rahmen der Abwicklung der beschriebenen Managementprozesse (Abschnitt 2 des QM-Handbuches) für die Erhaltung, Überwachung und ständige Verbesserung des QM-Systems verantwortlich. Das Managementsystem wird mindestens einmal jährlich im Managementreview der Geschäftsführung bewertet, um die Wirksamkeit zu beurteilen und bei Bedarf rechtzeitig Korrekturmaßnahmen einzuleiten. Sie stellt angemessene Mittel und Personal zur Verfügung, legt Verantwortung, Befugnisse aller Mitarbeiter fest und sorgt für Bekanntheit, Verständnis und Verwirklichung der Q-Politik.

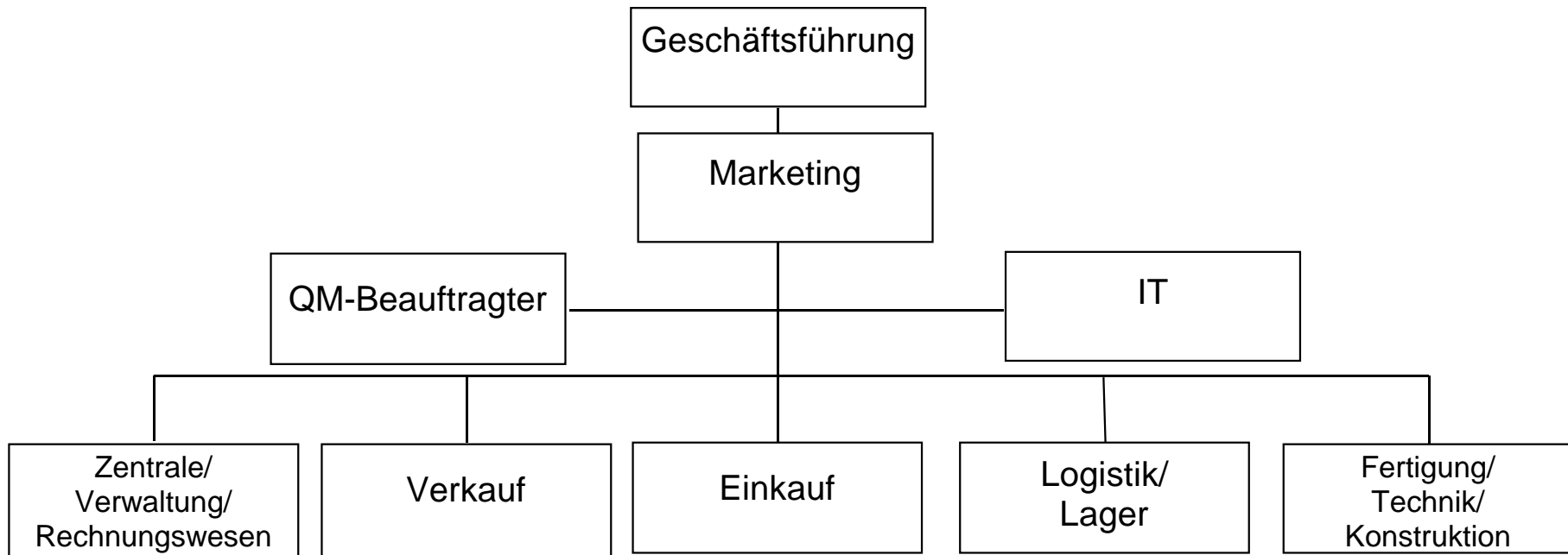
Qualitätsbeauftragter:

Der QMB ist unmittelbar der Geschäftsführung unterstellt und unterstützt sie bei der Aktualisierung und Aufrechterhaltung des eingeführten Systems. Er ist in Zusammenarbeit mit den einzelnen Bereichen für den Aufbau, die Überwachung und für die ständige Verbesserung des QM-Systems zuständig. Er ist verantwortlich für die Durchführung von internen Audits und die Überwachung der Wirksamkeit aller festgelegten Korrektur und Vorbeugungsmaßnahmen. Er berichtet der Geschäftsführung regelmäßig über den Leistungsstand des

Anlage zu 5.4

Verantwortung, Befugnis und Kommunikation

Organigramm der heco gmbh



QMH 5 Verantwortung der Leitung

QM-Systems und die erforderlichen Verbesserungen. Zu seinen weiteren Aufgaben gehören auch die Pflege der Systemdokumentation, die Bereitstellung und Lenkung von gültigen Normen und Werksnormen, Verwaltung und Lenkung der Materialzeugnisse und die Freigabe von Warenausgängen.

IT:

Datenverarbeitung und Entwicklung

Marketing:

Werbung, Verkaufsförderung, Messen, Internetauftritt

Zentrale Verwaltung:

Dokumentenverwaltung, Postverteilung

Zahlungsverkehr, Erstellung von Rechnungen und Versandpapieren

Rechnungswesen:

Führen der Sachkonten, Debitoren- und Kreditorenkonten

Zahlungsverkehr, Jahresabschluss, Lohnbuchhaltung

Verkauf:

Angebotserstellung, Preisgestaltung und Auftragsabwicklung

Einkauf:

Materialbeschaffung, Reklamationsbearbeitung, Lieferantenbewertung

Logistik/Lager:

Lagerverwaltung, Wareneingangs- und Ausgangsprüfung, Sicherstellung der Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit der Ware, Prüfmittelüberwachung

Fertigung/Technik/Konstruktion:

Mechanische Anarbeitung der Halbzeuge und deren Umstempelung

Interne Kommunikation

Durch den internen Kommunikationsprozess (Aushänge, Mitteilungen, regelmäßige Besprechungen und persönliche Mitarbeitergespräche) stellt die Geschäftsführung sicher, dass jeder Mitarbeiter aktiv in die Unternehmensphilosophie und die Unternehmensziele integriert ist. Durch persönlichen direkten Kontakt zu jedem Mitarbeiter fördert die Geschäftsführung das Verantwortungs- und das Bewusstsein und die Motivation und stellt sicher, dass jeder Mitarbeiter über die Qualitätspolitik, Ziele, Maßnahmen und Leistungsstand des QM-Systems informiert ist.

Externe Kommunikation

Externe Anfragen hinsichtlich des Qualitätssystems werden durch den QM-Beauftragten bzw. die Geschäftsführung beantwortet. Der Vertrieb ist für die qualitätsrelevante Kommunikation mit den Kunden zuständig.

5.5 Managementbewertung

Um die Wirksamkeit des Systems bezüglich seiner Zweckmäßigkeit, Angemessenheit und Effektivität zu bewerten, führt die Geschäftsführung mit dem QMB und den einzelnen Bereichen in regelmäßigen Abständen (mindestens 2x jährlich) Besprechungen auf der Basis der folgenden Eingaben durch:

- Berichte und Ergebnisse der internen Audits
- Rückmeldungen der Kunden (Reklamationen, Kundenzufriedenheit)
- Prozessleistung und Produktqualität
- Status der Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen
- Folgemaßnahmen vorangegangener Managementbewertungen
- Empfehlungen für Verbesserungen
- Änderungen mit möglichen Auswirkungen auf das QM-System

Die Ergebnisse dieser Besprechungen werden schriftlich festgehalten und beinhalten Informationen über die beschlossenen Maßnahmen, Verantwortlichkeiten sowie evtl. Auswirkungen auf die Zielvorgaben.

Eine zusammenfassende Darstellung erfolgt durch die Geschäftsführung mindestens einmal jährlich im QM-Reviewbericht. Die Ergebnisse dieser Bewertung enthalten u.a. konkrete Entscheidungen und Maßnahmen betreffend

- Verbesserung der Wirksamkeit des QM-Systems und der Prozesse
- Produktverbesserung in Bezug auf Kundenforderungen
- Bedarf an Ressourcen

Weitere Regelungen sind in der Verfahrensanweisung „Unternehmens- und Systembewertung“ beschrieben.

6. Management der Ressourcen

6.1 Personelle Ressourcen

Für die Durchführung aller Arbeiten im Unternehmen wird qualifiziertes Personal eingesetzt.

Eine ausreichende Qualifikation des Personals wird sichergestellt durch:

Überprüfung der Eignung bei der Einstellung und
durch bedarfsorientierte Weiterbildung

Die Geschäftsführung ist dafür verantwortlich, dass auf der Basis der Anforderungen der Kunden und des Marktes für die Verwirklichung der Unternehmensziele und zur Aufrechterhaltung und Verbesserung des QM-Systems ausreichende personelle Ressourcen bereitgestellt werden. Die Personalplanung und -entwicklung ist Bestandteil des jährlichen Managementreviews.

Neue Mitarbeiter/innen werden von den Kollegen eingearbeitet. Dabei lernen die Mitarbeiter/innen ebenfalls die für ihr Aufgabengebiet anzuwendenden qualitätssichernden Aufzeichnungen, Prozesse und Maßnahmen kennen. Für die umfassende Einweisung in das bestehende QM-System und die Inhalte der Dokumentation ist der QMB verantwortlich.

6.2 Schulungen

Zur Sicherstellung der fachlichen Qualifikation von Personal mit den für das QM-System relevanten Tätigkeiten werden bei Bedarf Informations-, Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen durchgeführt.

Die Geschäftsführung legt für das kommende Jahr geeignete interne bzw. externe Schulungsmaßnahmen fest. Sie ist auch dafür verantwortlich, dass sich jeder Mitarbeiter seines Verantwortungsbereiches, der Bedeutung und Wichtigkeit seiner Tätigkeiten bewusst ist und weiß, wie er persönlich zur Erreichung der Qualitätsziele beitragen kann.

Neben Aufzeichnungen über Schulbildung und Erfahrungen der einzelnen Mitarbeiter werden vom QMB über alle Schulungsmaßnahmen Nachweise geführt, aus denen Teilnehmer, Art, Umfang und Zeitpunkt zu ersehen sind (FB „Schulungsteilnahme“). Die Teilnahme an Schulungsmaßnahmen wird durch die Mitarbeiter durch Unterschrift bestätigt.

Die Geschäftsführung überprüft anhand der Arbeitsabläufe oder mittels sonstiger geeigneter Maßnahmen persönlich die Wirksamkeit der durchgeführten Schulungen (wurde das vereinbarte Ziel erreicht - sind weitere Schulungsmaßnahmen

notwendig?) und dokumentiert die Bewertung im zugehörigen Formblatt "Schulungsteilnahme". Die Bewertung erfolgt spätestens 6 Monate nach Durchführung der jeweiligen Schulungsmaßnahme.

6.3 Infrastruktur

Die Geschäftsführung bewertet den Bedarf an Büroräumen, Werks- und Lagerhallen, Fertigungseinrichtungen und sonstigen unterstützenden Dienstleistungen (Transport, Kommunikation usw.). Sie stellt sicher, dass für die Verwirklichung der festgelegten Unternehmensziele, die Erreichung der Kundenzufriedenheit und der erforderlichen Produkt- und Prozessqualität ausreichende Mittel bereitgestellt werden. Die Planung erfolgt jährlich im Investitionsplan (unter Umständen als Bestandteil des Managementreviews) der Geschäftsführung.

6.4 Arbeitsumgebung und Umwelt

Die Geschäftsführung stellt sicher, dass für alle Prozesse geeignete Produktionsmittel geplant und bereitgestellt werden. Die Arbeitssicherheit wird aktiv durch die Geschäftsführung vertreten und richtet sich nach den Richtlinien der Berufsgenossenschaft. Mit der Arbeitsmedizinischen Betreuung von Personal ist eine externe Stelle beauftragt. Jeder Mitarbeiter ist verpflichtet, die Anordnungen der Geschäftsführung zu befolgen und umzusetzen.

Im Umweltschutz orientieren wir uns an den gesetzlichen Vorgaben, sorgen für einen sinnvollen Umgang mit Materialien und Teilen und leiten notwendige Maßnahmen ein.

Unterweisungen bilden eine Grundlage dafür, dass sich die Beschäftigten sicherheitsgerecht und gesundheitsbewusst verhalten. Dazu sind Kenntnisse über die Gefahren am Arbeitsplatz notwendig. Die Unterweisung umfasst neben der Vermittlung von Wissen auch Fragen zur Eignung (Können) und Motivation (Wollen). Angesprochen werden auch die Einstellung zur Sicherheit und Gesundheitsschutz. Zur Visualisierung von Gefahrenpotentialen, Schutzmaßnahmen und Verhaltensregeln können dabei Betriebsanweisungen der Berufsgenossenschaften dienen.

Die Geschäftsführung stellt sicher, dass in allen Bereichen die Voraussetzungen für eine umfassende Erste Hilfe gegeben sind. Innerbetriebliche Unfalldaten werden ausgewertet und in einer Unfallstatistik dargestellt. Arbeitssicherheit und die Vermeidung/Minimierung von Unfällen sind wichtige Unternehmensziele.

7. Produktrealisierung

7.1 Planung der Produktrealisierung

Die im Kapitel 2 des QM-Handbuches dargestellte Prozesslandschaft zeigt, dass im Unternehmen alle zur Erbringung der Dienstleistungen und zur mechanischen Bearbeitung der genannten Produkte notwendigen Geschäftsprozesse eingeführt sind. In Verbindung mit den beschriebenen Managementprozessen und unterstützenden Prozessen wird gewährleistet, dass die Produktrealisierung im Einklang mit dem QM-System und den normativen Anforderungen steht.

Die Prozessbeschreibungen im vorliegenden QM-Handbuch (siehe auch Verzeichnis der Verfahrensanweisungen QM-Kapitel C, falls ergänzend zum QM-Handbuch weiterführende Beschreibungen erforderlich wären) beinhalten für allen Schritte der Produktrealisierung präventive, steuernde und korrektive Elemente. Alle Tätigkeiten zur vertraglichen Abwicklung, Fertigung und Verbesserung der Produkte orientieren sich stets an den Marktforderungen und Kundenwünschen sowie an den eigenen Qualitätsansprüchen.

Um unsere Kunden zufrieden zu stellen, müssen wir ihre Wünsche und Forderungen klar und eindeutig erfassen. Dies gewährleisten wir durch Prüfung von Anfragen, Angeboten und Kundenaufträgen und durch unsere Beratung. Die Forderungen an die Produkte sind in der Regel in Spezifikationen, Normen und Zeichnungen festgelegt und werden konsequent eingehalten und laufend geprüft. Die Kennzeichnung der Produkte sichert die Rückverfolgbarkeit während der Fertigungsprozesse, festgelegte Regelungen für Handhabung und Lagerung schützen unsere Produkte vor Beeinträchtigungen. Bei Hinweisen auf Abweichungen von geforderten Eigenschaften werden die entsprechenden Einheiten gesperrt und eingehend untersucht. In jedem Fall werden Korrekturmaßnahmen eingeleitet und die Untersuchungsergebnisse zur laufenden Verbesserung genutzt. Zulieferungen werden konsequent geprüft, bei der Auswahl der Lieferanten entscheidet die Qualitätsfähigkeit. Die Prüfungen an unseren Produkten werden dokumentiert, die Prüfergebnisse dienen der Verbesserung der Prozesse und Produkte. Die eingesetzten Prüfmittel werden in festgelegten Abständen kalibriert und gewartet.

7.2 Kundenbezogene Prozesse

Ermittlung der Kundenanforderungen

Für die Ermittlung der Kundenforderungen ist der Verkauf zuständig. Bei jeder Anfrage des Kunden wird die Machbarkeit der Erfüllung der Produkthanforderung, Verkaufspreis, Lagervorrat und Liefertermin überprüft. Unklarheiten werden in direkten Kundenrücksprachen geregelt. Durch regelmäßige Recherchen bezüglich Normen und gesetzlichen Anforderungen stellen wir sicher, dass evtl.

Änderungen berücksichtigt und auch mit den Kunden kommuniziert werden. Dieser Prozess gewährleistet, dass:

Kundenwünsche an die Produkte, einschließlich Forderungen hinsichtlich Termin, Abwicklung und Unterstützung, vollständig ermittelt sind
auch die von den Kunden nicht spezifizierte Forderungen, die aber zu Berücksichtigen sind, ermittelt wurden
Verpflichtungen, einschließlich behördlicher- und gesetzlicher Forderungen berücksichtigt wurden.

Bewertung der Anforderungen und Kommunikation mit den Kunden

Vor jeder Abgabe von Angeboten oder der Annahme eines Auftrages ist der Verkauf für die Bewertung der ermittelten Kundenforderungen zuständig. Ausdrücklich wird überprüft, ob die heco gmbh in der Lage ist, die festgelegten Kundenforderungen zu erfüllen. Die Ergebnisse der Bewertung werden dokumentiert.

Alle Vertragsunterlagen müssen auf sachliche Richtigkeit, Klarheit, Eindeutigkeit, Vollständigkeit und technische und terminliche Erfüllbarkeit überprüft werden. Abweichungen oder Widersprüche zwischen den im Auftrag/Angebot festgelegten Forderungen werden vor Vertragsabschluß mit den Kunden geklärt und aufgezeichnet. Vertragliche Verpflichtungen werden erst eingegangen, wenn sichergestellt ist, dass die Forderungen erfüllt werden können. Änderungen und Ergänzungen müssen zwischen dem Kunden und dem Vertrieb abgestimmt und dokumentiert werden.

In vielen Fällen erfolgt durch die Unternehmen der Ölindustrie, Anlagen- und Rohrleitungsbauer eine Direktbestellung durch Einsicht in vereinbarte, zeitlich begrenzt gültige Preis/Lagerlisten mit den erforderlichen Daten der heco gmbh, die den Unternehmen vorliegen.

Alle Bestellungen/Auftragseingänge werden in die EDV eingegeben. Auftragsbestätigungen an den Kunden erfolgen immer, wenn ausdrücklich vom Kunden gewünscht, wenn keine Lieferdeckung besteht oder zu einem späteren Zeitpunkt geliefert werden soll. Daten der Auftragsbestätigung werden in die EDV eingegeben. Bei Auftragsänderung oder Auftragsstornierung werden die in die EDV eingegebenen Daten nach Überprüfung der Machbarkeit durch den Verkauf geändert oder gelöscht, wenn noch keine Auslieferung des Produktes erfolgt ist. Ein Auftrag gilt als erledigt wenn Rechnung und Lieferschein erstellt werden und der Versand erfolgt. Die Vertragsdokumente werden nach Auftragsnummern im Verkauf archiviert. Jede Kundenanfrage, jeder Kundenauftrag löst eine Auftragsnummer aus, die in der EDV fortlaufend gespeichert wird.

Rückmeldungen von Kunden erhalten wir vornehmlich aus der Reklamationsbearbeitung und durch direkten Kundenkontakt der Geschäftsführung. Die Informa-

tionen werden systematisch ausgewertet und helfen uns bei der ständigen Verbesserung unsere Produkte und Dienstleistungen.

7.3 Entwicklung

Die Anforderungen des Normabschnittes 7.3 "Entwicklung", sind für unser Unternehmen nicht zutreffend und werden ausgenommen.

7.4 Beschaffung

Der Einkauf stellt sicher, dass alle bezogenen Waren bei zuverlässigen Lieferanten (Hersteller oder Händler) beschafft werden. Die zugelieferten Produkte werden vor ihrer Einlagerung/Verwendung grundsätzlich einer Wareneingangsprüfung unterzogen. Die Zulieferanten werden vom Einkauf einer regelmäßigen Bewertung unterzogen und sind in einer Lieferantenliste aufgeführt. Diese wird von der Geschäftsleitung freigegeben.

Auslöser von Beschaffungsvorgängen für unser Lieferprogramm sind die Vorgaben zur Mindestbevorratung unseres EDV-Lagerbestandsführungssystems. Alle im EDV-System hinterlegten Artikel sind durch einen eindeutigen Match-Code definiert.

Die Grundlage bei der Artikelbeschaffung bilden die Lieferantenliste und die letzte gültige Normspezifikation für den jeweiligen Artikel. Der Bestelltext für den Lieferanten ist so definiert, dass die Anforderungen an das Produkt eindeutig erfüllt werden können. Der Text der Bestellung muss folgende Daten enthalten:

Artikel - Stückzahl - Abmessung - Werkstoff - Norm - normgerechte Kennzeichnung (Herstellerzeichen, Werkstoff, Chargen-Nr.) - erforderliche Prüfnachweise (in der Regel Abnahmeprüfzeugnisse bzw. -Protokolle nach DIN/EN) und bei Bedarf erforderlichen Liefertermin bzw. weitere Lieferkriterien.

Die Dokumentation der Bestellvorgänge wird durch den Einkauf sichergestellt.

Eingehende Produkte werden einer Eingangsprüfung unterzogen, in der die Richtigkeit und Vollständigkeit geprüft werden. Unregelmäßigkeiten bei der Lieferung werden aufgezeichnet und fließen in die Lieferantenbewertung ein.

Kriterien der Lieferantenauswahl und laufende Bewertung

Es werden grundsätzlich nur Produkte bei Herstellern oder Händlern beschafft, die als anerkannte qualifizierte Hersteller nach AD 2000-Merkblatt W0 gelistet sind. Dieses Kriterium kann bei Lieferanten von Rohrschellen und Dichtungen nicht angewandt werden (kein Listing); diese Lieferanten bzw. Lieferanten, bei denen

QMH 7 Produktrealisierung

von der o.g. Bedingung abgewichen werden muss (z.B. Speditionen usw.),
werden nach folgenden Kriterien qualifiziert:

langjährig bewährter Lieferant oder
zertifiziertes QM-System nach DIN EN ISO 9001:2000 oder
Referenzen und erhöhter Prüfumfang bei der Wareneingangsprüfung bei
Erstlieferungen

Die Lieferanten sind artikelspezifisch in der Lieferantenliste der heco gmbh
aufgeführt und werden periodisch (der Bewertungszeitraum sollte in der Regel
maximal 1 Jahr betragen - es müssen nicht alle Lieferanten auf einmal bewertet
werden) nach folgenden Gesichtspunkten beurteilt:

Preis/Leistungsverhältnis
Termintreue/Lieferfähigkeit
Qualität (Vollständigkeit, Identität, Mängelfreiheit)
Reklamationsbearbeitung

Die Bewertungskriterien werden wie folgt gewichtet:

(A) voll erfüllt (B): teilweise erfüllt (C): unzureichend oder nicht erfüllt

Preis / Leistungsverhältnis

Für die Kosten gibt es die Auswahl zwischen drei Erfüllungsgraden:

Für Lieferanten die günstiger als der Durchschnitt sind (A)

Für Lieferanten die durchschnittliche Preise fordern (B)

Für Lieferanten mit Preisen über dem Durchschnitt (C)

Termintreue

Lieferanten mit guter Einhaltung der Liefertermine (A)

*Lieferanten mit befriedigter Einhaltung der Liefertermine,
d.h. einige Tage zu spät, behindert jedoch nicht den Prozess. (B)*

*Für Lieferanten mit schlechter Einhaltung der Liefertermine,
d.h. der Prozess wird erheblich behindert (C)*

Qualität

Für Lieferungen die in Ordnung waren (A)

*Für Lieferungen, die geringe Mängel aufweisen,
den Produktprozess aber nicht behindern. (B)*

Für Lieferungen mit erheblichen Mängel (C)

In der Regel informiert die Geschäftsführung einmal jährlich die Hauptlieferanten
(mehr als 20 Lieferungen pro Jahr) über das Ergebnis der Bewertung. Erreicht
ein Lieferant im laufenden Jahr nur die Bewertungsstufe B/B/B wird er grund-
sätzlich informiert, erreicht ein Lieferant in dem Bewertungskriterium Liefertreue
oder Qualität die Bewertungsstufe C wird er zusätzlich gesperrt. Die Geschäfts-
führung dokumentiert diese Maßnahmen im jährlichen Managementreview.

7.5 Produktion und Dienstleistungserbringung

Die Bearbeitung von Aufträgen bzw. die Erbringung unserer Dienstleistungen erfolgen unter „kontrollierten Bedingungen“. Die Lenkung der Kernprozesse zur Dienstleistungserbringung erfolgt durch den Verkauf (siehe QM-Handbuch 7.1 und 7.2). Alle Prozesse sind ausreichend beschrieben, dies beinhaltet festgelegte Vorgehensweisen und Verantwortlichkeiten. Die Prozessvalidierung (spezielle Prozesse liegen nicht vor) erfolgt bei den vorliegenden kundenbezogenen Einzelaufträgen direkt durch die Einzelprüfung am Produkt.

Bei erforderlicher mechanischer Bearbeitung (Anarbeitung, Aufteilung usw.) von vorrätigen Artikeln sind alle erforderlichen Angaben auf dem Richtschein, der auftragsbezogen durch den Verkauf ausgelöst wird, aufgeführt. Die Bearbeitung (Drehen bzw. Sägen) erfolgt durch den Lagermeister. Richtschein/Lieferschein und Umstempelbescheinigung dokumentieren den sicheren Prozessablauf.

Die Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit von Produkten und Aufträgen ist anhand von Aufzeichnungen, Produktkennzeichnung, definierten Lagerorten (EDV-System) usw. sichergestellt. Bei Aufteilung von Halbzeugen in Mehrfachlängen wird genau nach den Daten der Umstempelbescheinigung verfahren. Auf den Mehrfachlängen sind stets der Werkstoff, die Schmelznummer und evtl. auch die Probennummer entsprechend aufzustempeln. Der Logistikleiter stempelt diese Teile mit seinem eigenen Stempel ab und gibt dadurch das Produkt frei. Bei Auftreten von Fehlern und Unregelmäßigkeiten werden geeignete Maßnahmen zu deren Handhabung eingeleitet (z.B. Kennzeichnung oder gesonderte Aufbewahrung bis zur Klärung). Damit ist sichergestellt, dass fehlerhafte Waren nicht unbeabsichtigt intern oder an den Kunden weitergeleitet werden.

Die Lagerung der Produkte erfolgt nach einem definierten, artikelbezogenen Matchcode. In der EDV sind die Lagerorte und Lagerbestände erfasst. Es ist sichergestellt, dass während der Lagerung keine Beschädigungen an den Produkten auftreten. Bei der Verpackung werden handelsübliche Kartons, Paletten oder Gitterboxen benutzt. Mit jeder Verpackungseinheit (Versand) wird der zugehörige Lieferschein mit den erforderlichen Daten mitgeliefert. Der Versand wird mit eigenen LKW's, DPD, UPS oder Fremdspeditionen durchgeführt, für die Abwicklung ist der Logistikleiter zuständig.

Die Mitarbeiter sind mit den Aufgaben vertraut bzw. neue Mitarbeiter werden in ihre Aufgabenstellung eingearbeitet. Sie sind zu einem verantwortungsvollen und sorgfältigen Umgang mit Waren und Maschinen sowie Arbeits- und Hilfsmitteln verpflichtet. Dies beinhaltet auch die transportsichere Verpackung der Waren. Die im Rahmen der Geschäftsabläufe eingesetzten Mess- und Prüfmittel sind in einer Liste aufgeführt und werden in regelmäßigen Intervallen überprüft.

7.6 Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln

Für die Instandhaltung, Pflege, Prüfung und Freigabe der Messmittel ist die Technik verantwortlich.

Für die Beschaffung der Prüfmittel ist der Geschäftsführer verantwortlich, die ordnungsgemäße Eingangsprüfung der Messmittel wird durch die Technik vorgenommen.

Alle Messmittel sind erfasst und fortlaufend durchnummeriert. Für die Maß- und Stückzahlkontrolle der Produkte werden folgende Messmittel benutzt:

- siehe Anlage

Eine Überprüfung der Messmittel findet einmal jährlich statt. Eine Kalibrierung wird mit Hilfe von Kalibriernormalen bei den Messschiebern vorgenommen. Die Ergebnisse werden in einer Messmittelstammkarte festgehalten, bei eingeschränkter Verwendung werden die Messmittel entweder beim Hersteller repariert oder verschrottet.

Eine Werkstoffverwechslungsprüfung kann, mittels eines Röntgenfluoreszenz-Analysegerätes ebenfalls bei der heco gmbh durchgeführt werden.

Messschieber

Die Messschieber werden jährlich visuell auf Beschädigungen, Kantenverschleiß, Grate und Korrosion überprüft. Aufgrund der seltenen Anwendung und der zulässigen Toleranz bei der mechanischen Anarbeitung der Halbzeuge ist ein Kalibrierzeitraum von 3 Jahren ausreichend, wenn keine äußere Beschädigung oder Verschleißspuren festgestellt werden. Die Kalibrierung erfolgt mit Vergleichsnormalen.

Anlage zu: 7.6 Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln

Angaben zu Prüfeinrichtungen:

Werkstoffprüfung durch Röntgenfluoreszenz-Analysegerät:Niton XL3t,
Baujahr 2008, Geräte-Nr.: S/N 32614

Fertigteile durch Prüfung mit:

Taschen Messschieber 150 mm 2 Stück
Taschen digital Messschieber Mitutoyo 150 mm 1 Stück
Werkstatt – Messschieber 300 mm 1 Stück + 500mm 1 Stück
Tiefen – Messschieber 300 mm 2 Stück
Mess- und Kontrollplatte Mahr
Prüfeinrichtung für Ringaufweitversuch
Härteprüfgerät Mitutoyo AVK-A2

8 Messung, Analyse

8.1 Kundenzufriedenheit

Zur eigenen Leistungsbeurteilung ermittelt die heco gmbh regelmäßig Informationen über die Kundenbedürfnisse und -zufriedenheit.

Rückschlüsse zur Kundenzufriedenheit gewinnen wir primär aus der Auswertung der Reklamationen und den Kundenkontakten der Geschäftsführung. Markt- und Kundenanalysen liefern wichtige Erkenntnisse zur Kontinuität unserer Kundenbeziehungen.

Alle Rückmeldungen und Reklamationen der Kunden werden durch den Verkauf ausgewertet und bearbeitet. Sind die Beschwerden nicht eindeutig oder nicht sofort zur Zufriedenheit der Kunden zu regeln, wird umgehend die Geschäftsführung informiert. Diese ist dann für die Einleitung entsprechender Maßnahmen zuständig.

Zusätzlich analysiert die Geschäftsführung in Zusammenarbeit mit dem Verkauf regelmäßig die bestehende Kundenstruktur und überprüft anhand von Marktbeobachtung, Informationen bzw. Empfehlungen der Stammkunden und allgemeinen Produktentwicklungen (z. B. Fachartikel, neue Erkenntnisse aus Messebesuchen usw.), ob unsere Produkte die Wünsche und Erwartungen unserer Kunden weiterhin erfüllen oder noch verbessert werden könnten.

Die Geschäftsführung entscheidet auch z.B. auf Basis der kundenbezogenen Umsatzanalysen, ob die oben genannten Aktivitäten zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit repräsentativ für den bestehenden Kundenpool sind, oder ob noch zusätzliche Aktionen, wie z.B. Mailings notwendig sind, um ein breiteres Kundenspektrum zu erfassen und damit evtl. die Aussagefähigkeit der Rückmeldungen zu erhöhen.

Die Ergebnisse der Analysen sind Bestandteil der regelmäßigen Führungskreisbesprechungen und fließen auch in das Managementreview der Geschäftsführung ein. Die Geschäftsführung ermittelt Trends und leitet entsprechende Aktivitäten ein.

8.2 Interne Audits

Qualitätsaudits sind ein geeignetes Instrument, um betriebsinterne Prozesse, Produkte und Dienstleistungen zu untersuchen und Verbesserungspotential und Risiken zu identifizieren. Detaillierte Angaben zum Ablauf sind in der VA "Interne Audits" gegeben.

Auditplanung

Mindestens einmal im Jahr wird die Wirksamkeit des QM-Systems der Firma heco gmbh mit Hilfe des internen Audits überprüft. Diese werden vom QM-Beauftragten geplant und durchgeführt. Die Auditplanung wird mit der Geschäftsführung abgestimmt und durch diese genehmigt.

Werden aus gegebenem Anlass nichtplanmäßige Audits durchgeführt, so ist deren Durchführung im Auditplan nachzutragen. Solche Anlässe können sein: festgestellte Fehler, Abweichungen, kurzfristige Prozessänderungen, Umstrukturierungen, neue Produkte und Verfahren und auch die Überwachung der Wirksamkeit eingeleiteter Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen.

Qualifikation der Auditoren

Die Geschäftsführung stellt sicher, dass die Qualifikation der eingesetzten Auditoren für eine korrekte Auditdurchführung angemessen ist.

Durchführung der Audits

Für alle zu auditierenden Bereiche bzw. Prozesse werden entsprechende Auditunterlagen (Fragelisten bzw. Checklisten zum jeweiligen Prozess) auf der Basis des QM-Handbuches und der Prozessbeschreibungen vorbereitet. Die Befragung bzw. Begutachtung in den einzelnen Bereichen oder an den Arbeitsplätzen erfolgt im Hinblick auf die Anwendung und korrekte Durchführung der beschriebenen Prozessabläufe und qualitätssichernden Maßnahmen. Dabei wird die Lenkung der Dokumente und Qualitätsaufzeichnungen überprüft. Der Auditor dokumentiert die eingesehenen Beispiele bzw. überprüften Prozessschritte und bewertet die Übereinstimmung mit den Anforderungen der Norm und den bestehenden Regelungen. In einem abschließenden Gespräch mit den Beteiligten werden alle Ergebnisse zusammengefasst. Dabei sind evtl. Schwachstellen zu nennen und Maßnahmen zur Verbesserung vorzuschlagen.

Die Auditergebnisse sowie evtl. Korrekturmaßnahmen werden in einem Auditbericht. Dieser Bericht dient der Geschäftsführung als Basis zur Bewertung des QM-Systems.

Wurden in einem Bereich bzw. Prozessablauf Abweichungen festgestellt, werden nach Rücksprache mit der Geschäftsführung umgehend Korrekturmaßnahmen eingeleitet. Der QMB überwacht die Durchführung, überprüft die Wirksamkeit dieser Korrekturmaßnahmen und berichtet der Geschäftsführung.

Dokumentation der Audits

Die Auditberichte, Pläne und Checklisten werden als Qualitätsaufzeichnungen zentral durch den QM-Beauftragten archiviert.

8.3 Überwachung und Messung von Prozessen

Durch den Einsatz von geeigneten statistischen Methoden wird eine stetige Überwachung der Geschäftsprozesse sichergestellt. Ziel ist die Konformität der Prozesse und eine stetige Prozessoptimierung.

Die Kernprozesse werden kontinuierlich durch die Verfahrensabläufe bei der Lenkung fehlerhafter Produkte, Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen, Bearbeitung von Kundenrückmeldungen und –reklamationen und die internen Audits überwacht. Die Prozessvalidierung (spezielle Prozesse liegen nicht vor) erfolgt bei den vorliegenden kundenbezogenen Einzelaufträgen direkt durch die Einzelprüfung am Produkt.

Alle internen Fehler und Kundenreklamationen werden erfasst, analysiert und so ausgewertet, dass mögliche Tendenzen bzw. Trends erkennbar werden. Im Rahmen der Führungskreisbesprechungen und der Bewertung durch die Geschäftsführung wird sichergestellt, dass geeignete Maßnahmen zur Korrektur, Vorbeugung und damit zur ständigen Verbesserung eingeleitet werden.

Durch Festlegung geeigneter Kennzahlen, wie z.B. Umsatz, Fehlerquote bzw. Fehlerkosten und Liefertermintreue und entsprechende Vorgaben (Qualitätsziele der Geschäftsführung) kann der eigene Qualitätsanspruch anhand des Erreichungsgrades bewertet und dokumentiert werden (Managementreview der Geschäftsführung).

8.4 Prüfungen der Produkte

Prüfungen finden beim Wareneingang, bei der Lagerbevorratung und evtl. mechanischen Anarbeitung der Halbzeuge und an versandfertigen Produkten nach der Kommissionierung statt.

Für die Kontrolle und Prüfung beim Wareneingang, Warenausgang (Kommissionierung) und ebenfalls für die Zwischenprüfungen bei mechanisch bearbeiteten Artikeln ist der Logistikleiter verantwortlich. Für die Freigabe der Ware vor dem Versand ist der QMB verantwortlich.

Wareneingangsprüfung

Sämtliche Einkaufswaren gelangen zuerst in den Wareneingang. Warensendungen werden dort anhand der Versandanzeige geprüft:

der äußere Zustand der Ware auf Transportschäden
die Übereinstimmung der gelieferten Waren mit der Versandanzeige
(Lieferant, Gegenstand, Menge, Norm, Kennzeichnung, Chargen Nr. usw.)

Sind Beanstandungen am Produkt festzustellen, werden sie auf der Versandanzeige des Lieferanten in einem Stempelfeld vom Lagermeister schriftlich dokumentiert und als Mängelbericht an die Geschäftsleitung weitergeleitet.

Die auf dem Artikel gestempelte Chargennummer wird in die Versandanzeige eingetragen, und gilt neben Artikel Nr., Herstellerzeichen und Markierung als Identifizierung und Rückverfolgbarkeit für das Produkt. Wenn sichergestellt ist, dass alle Anforderungen an das Produkt erfüllt sind, erfolgt die Freigabe der Ware durch den Logistikleiter. Eine Übereinstimmungsprüfung der Ware mit der Versandanzeige, den Angaben in den Materialzeugnissen und der Bestellung der heco gmbh erfolgt durch den Geschäftsführer. Bei positivem Ergebnis gibt er die Ware frei und nimmt sie, zusammen mit den Materialzeugnissen als Bestand in das EDV-System auf. Freigegebene Waren werden in die durch Matchcodes definierten Lagerplätze eingelagert. Bei fehlerhaften Teilen wird entsprechend der Verfahrensanweisung „Lenkung fehlerhafter Produkte“ verfahren.

Lagerhaltung und mechanische Bearbeitung

Alle Produkte sind an definierten Lagerorten eingelagert und jederzeit identifizierbar. Ist gemäß Kundenbestellung eine mechanische Anarbeitung der Produkte erforderlich (entsprechende Vorgaben sind auf Arbeitskarte/dem Richtschein aufgeführt), werden die Endmaße durch den Logistikleiter überprüft und deren Übereinstimmung auf Arbeitskarte/Richtschein bestätigt. Bei Abweichungen wird die Verfahrensanweisung "Lenkung fehlerhafter Produkte" wirksam.

Endprüfungen und Versandfreigabe

Bei einer Kundenbestellung von bevorrateten Waren wird über die EDV ein Richtschein ausgelöst. Für jeden Artikel muss auf Anforderung auf dem Richtschein die Chargen Nummer durch den Logistikleiter eingetragen werden. Nach erfolgter Kommissionierung, Mengenzählung, Überprüfung des äußeren Zustands der Ware und Überprüfung des Richtscheins übergibt der Logistikleiter den Richtschein mit den aufgenommenen Chargen Nummern in den Verkauf. Die Chargen Nummern werden anschließend im Büro auf Zugehörigkeit zu den Artikeln kontrolliert und für den Lieferschein übernommen. Hierbei erfolgt auch die Auslösung der Rechnung.

Vor Versand fügt der QM-Bauftragte zu dem Lieferschein auf Anforderung das Zeugnis bei, nachdem er die Daten des Lieferscheins mit den Daten des Zeugnisses verglichen hat. Alle Zeugnisse werden über die EDV verwaltet und sind lieferantenbezogen archiviert.

Ablauf bei Direktlieferungen

Die heco gmbh führt grundsätzlich alle Aufträge mit lagermäßig geführten Produkten aus. Strebt der Kunde eine Direktlieferung an, so wird wie folgt verfahren: Nach erfolgter Vertragsprüfung erfolgt eine Bestellung bei einem Lieferanten, mit dem Hinweis die Ware mit neutralem Lieferschein direkt an den Kunden zu senden, gleichzeitig erfolgt eine Auftragsbestätigung von der heco gmbh an den Kunden. Die von der heco gmbh angeforderte Auftragsbestätigung, Kopie des Lieferscheins, Rechnung und Zeugnis des Lieferanten werden vom QM-Beauftragten mit der Auftragsbestätigung der heco gmbh überprüft. Bei Übereinstimmung erfolgt eine Freigabe und das Abnahmezeugnis wird mit Auftragsbestätigung, Lieferschein und Rechnung dem Kunden zugesandt.

8.5 Lenkung fehlerhafter Produkte

Festlegungen zur Behandlung fehlerhafter Einheiten stellen sicher, dass diese nicht fälschlicherweise weitergeleitet und benutzt werden. Eine Abweichung an Einheiten liegt vor, wenn ein oder mehrere Qualitätsmerkmale nicht den technischen und/oder QM-Unterlagen entsprechen, oder eine eindeutige Identifizierung nicht mehr gegeben ist. In einem solchen Fall werden die entsprechenden Einheiten gesperrt. Ebenso wird mit fehlerhaften Unterlagen verfahren. Eine Unterlage ist fehlerhaft, wenn sie dem Ziel, die geforderte Qualität zu erreichen, entgegensteht. Eine genaue Beschreibung des Vorgehens ist in der VA "Lenkung fehlerhafter Produkte" gegeben.

8.6 Datenanalyse

Zur Bestimmung der Wirksamkeit und der Eignung des QM-Systems sowie zur Aufdeckung von Verbesserungspotentialen werden Daten aus den Mess- und Überwachungstätigkeiten der Prozesse und Produkte gesammelt und ausgewertet. Zutreffende Daten werden analysiert um für folgende Kriterien bewertbare Informationen und Erkenntnisse zu erhalten:

- Kundenzufriedenheit
- Erfüllung der Produkthanforderungen
- Merkmale der Prozesse und Produkte hinsichtlich Trends und den Möglichkeiten für Vorbeugungs- und Verbesserungsmaßnahmen
- Lieferanten usw.

Die Ergebnisse zu den Datenanalysen werden in den regelmäßigen Führungskreisbesprechungen und im Managementreview der Geschäftsführung bewertet und bilden die Basis für die Einleitung evtl. notwendiger Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen und Zielvorgaben.

9 Verbesserung

9.1 Kontinuierliche Verbesserung

Die kontinuierliche Verbesserung des Qualitätssystems wird durch die Anwendung der Qualitätspolitik und der QM-Ziele, sowie durch die in diesem Handbuch beschriebenen Prozesse Interne Audits, Überwachung und Messung der Prozesse und Produktkonformität, Datenanalyse und Managementbewertung ermöglicht. Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen dienen ebenfalls als Instrument der kontinuierlichen Verbesserung.

Jeder Mitarbeiter wird motiviert, mögliche Verbesserungspotentiale zu erkennen und entsprechende Informationen an die Geschäftsführung weiterzuleiten. Durch die übersichtlichen Strukturen und die Größe unseres Unternehmens ist sichergestellt, dass die Mitarbeiter jederzeit direkten Zugang zur Geschäftsführung haben. Verbesserungsvorschläge werden durch die Geschäftsführung auf Umsetzbarkeit überprüft.

Datenanalysen machen mögliche Tendenzen bzw. Trends erkennbar, die im Rahmen der Führungskreisbesprechungen kontinuierlich bewertet und dokumentiert werden. Der Geschäftsführer entscheidet über notwendige Maßnahmen, um die ständige Verbesserung sicherzustellen.

Anhand geeigneter Kennzahlen, wie z.B. Produktivität, Fehlerquote bzw. Fehlerkosten und Liefertermintreue und dem Vergleich zwischen Istzustand und den Zielvorgaben der Geschäftsführung kann die kontinuierliche Verbesserung dokumentiert werden. Aussagen zur Verbesserung sind fester Bestandteil des Managementreviews.

9.2 Korrekturmaßnahmen

Zur Beseitigung von Fehlerursachen werden gezielte Einzelmaßnahmen bzw. bei erkennbaren Tendenzen geplante systematische Maßnahmen ergriffen. Diese Maßnahmen erstrecken sich auf zugekaufte Waren, Produkte und auf die Realisierungsprozesse. Korrekturmaßnahmen resultieren in der Regel aus:

- Kundenreklamationen
- Überwachung und Messung von Prozessen
- Prüfungen der Produkte
- Internen Qualitätsaudits
- Datenanalysen

Das nähere Vorgehen regelt die VA "Korrekturmaßnahmen"

9.3 Vorbeugungsmaßnahmen

Analog zu Korrekturmaßnahmen werden zur Vorbeugung von Qualitätsproblemen auf der Basis von Datenanalysen bei erkennbaren, negativen Trends und Tendenzen gezielte Maßnahmen ergriffen. Die Entscheidungen darüber werden in den regelmäßigen Besprechungen des Q-Zirkels beschlossen. Das Verfahren für angemessene Vorbeugemaßnahmen schließt die ein:

- Ermittlung potentieller Fehler und ihrer Ursachen
- Beurteilung des Handlungsbedarfs und Festlegung der erforderlichen Schritte zur Beseitigung

- Aufzeichnung der Ergebnisse
- Bewertung der Maßnahmen durch die Geschäftsführung
- Überwachung der Durchführung und Wirksamkeit

Das nähere Vorgehen regelt die VA "Vorbeugungsmaßnahmen"