

B&D Metalltechnik GmbH

## **Qualitätsmanagementhandbuch**

**DIN EN ISO 9001:2015**

Version 01 Stand: 04.03.2022	Qualitätsmanagementhandbuch	Seite 1 von 20
---------------------------------	-----------------------------	----------------

# Inhaltsverzeichnis

## Inhalt

<b>1</b>	<b>ANWENDUNGSBEREICH</b> .....	<b>4</b>
<b>2,3</b>	<b>NORMATIVE VERWEISUNGEN, BEGRIFFE UND DEFINITIONEN</b> .....	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>KONTEXT DER ORGANISATION</b> .....	<b>4</b>
4.1	VERSTEHEN DER ORGANISATION UND IHRES KONTEXTES.....	4
4.2	VERSTEHEN DER ERFORDERNISSE UND ERWARTUNGEN INTERESSIERTER PARTEIEN.....	4
4.3	FESTLEGEN DES ANWENDUNGSBEREICHS DES QM-SYSTEMS.....	7
4.4	QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEM UND SEINE PROZESSE.....	7
<b>5</b>	<b>FÜHRUNG (LEADERSHIP)</b> .....	<b>7</b>
5.1	FÜHRUNG UND VERPFLICHTUNG.....	7
5.1.1	ALLGEMEINES.....	7
5.1.2	KUNDENORIENTIERUNG.....	8
5.2	POLITIK.....	8
5.2.2	BEKANNTMACHUNG DER QUALITÄTSPOLITIK.....	9
5.3	ROLLEN, VERANTWORTLICHKEITEN UND BEFUGNISSE DER ORGANISATION.....	9
<b>6</b>	<b>PLANUNG</b> .....	<b>10</b>
6.1	MAßNAHMEN ZUM UMGANG MIT RISIKEN UND CHANCEN.....	10
6.2	QUALITÄTSZIELE UND PLANUNG ZU DEREN ERREICHUNG.....	10
6.3	PLANUNGEN BEI ÄNDERUNGEN DES QM-SYSTEMS.....	11
<b>7</b>	<b>UNTERSTÜTZUNG (SUPPORT)</b> .....	<b>12</b>
7.1	RESSOURCEN.....	12
7.1.1	ALLGEMEINES.....	12
7.1.2	PERSONEN.....	12
7.1.3	INFRASTRUKTUR.....	12
7.1.4	PROZESSUMGEBUNG.....	12
7.1.5	RESSOURCEN ZUR ÜBERWACHUNG UND MESSUNG.....	12
7.2	KOMPETENZ.....	13
7.3	BEWUSSTSEIN.....	13
7.4	KOMMUNIKATION.....	13
<b>7.5</b>	<b>DOKUMENTIERTE INFORMATIONEN</b> .....	<b>14</b>
7.5.1	ALLGEMEINES.....	14
7.5.2	ERSTELLEN UND AKTUALISIEREN.....	14
7.5.3	LENKUNG DOKUMENTIERTER INFORMATION.....	15
<b>8</b>	<b>BETRIEB</b> .....	<b>16</b>
8.1	BETRIEBLICHE PLANUNG UND STEUERUNG.....	16
8.2	ANFORDERUNGEN AN PRODUKTEN UND DIENSTLEISTUNGEN.....	16
8.2.1	KOMMUNIKATION MIT DEN KUNDEN.....	16
8.2.2	BESTIMMEN VON ANFORDERUNGEN FÜR PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN.....	16
8.2.3	ÜBERPRÜFUNG DER ANFORDERUNGEN FÜR PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN.....	16
8.2.4	ÄNDERUNGEN VON ANFORDERUNGEN AN PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN.....	16
8.3	ENTWICKLUNG VON PRODUKTEN UND DIENSTLEISTUNGEN.....	17
8.3.1	ALLGEMEINES.....	17
8.3.2	ENTWICKLUNGSPLANUNG.....	17
8.3.3	ENTWICKLUNGSEINGABEN.....	17

Version 01	Qualitätsmanagementhandbuch	Seite 2 von 20
Stand: 04.03.2022		

8.3.4	STEUERUNGSMABNAHMEN FÜR DIE ENTWICKLUNG .....	17
8.3.5	ENTWICKLUNGSERGEBNIS .....	17
8.3.6	ENTWICKLUNGSÄNDERUNGEN.....	17
8.4	STEUERUNG VON EXTERN BEREITGESTELLTEN PROZESSEN, PRODUKTEN UND DIENSTLEISTUNGEN 17	
8.4.1	ALLGEMEINES .....	17
8.4.2	ART UND UMFANG DER STEUERUNG.....	17
8.4.3	INFORMATION FÜR EXTERNE ANBIETER .....	18
8.5	PRODUKTION UND DIENSTLEISTUNGSERBRINGUNG .....	18
8.5.1	STEUERUNG DER PRODUKTION UND DER DIENSTLEISTUNGSERBRINGUNG .....	18
8.5.2	KENNZEICHNUNG UND RÜCKVERFOLGBARKEIT.....	18
8.5.3	EIGENTUM DER KUNDEN ODER DER EXTERNEN ANBIETER .....	18
8.5.4	ERHALTUNG.....	19
8.5.5	TÄTIGKEITEN NACH DER LIEFERUNG.....	19
8.5.6	ÜBERWACHUNG VON ÄNDERUNGEN.....	19
8.6	FREIGABE VON PRODUKTEN UND DIENSTLEISTUNGEN .....	19
8.6.1	LENKUNG DER DIENSTLEISTUNGSERBRINGUNG .....	19
8.7	STEUERUNG NICHTKONFORMER ERGEBNISSE .....	19
	<i>Aussonderung fehlerhafter Produkte .....</i>	<i>19</i>
9.	BEWERTUNG DER LEISTUNG .....	20
9.1	ÜBERWACHUNG, MESSUNG, ANALYSE, BEWERTUNG.....	20
9.1.1	ALLGEMEINES .....	20
9.1.2	KUNDENZUFRIEDENHEIT.....	20
9.1.3	ANALYSE UND BEWERTUNG .....	20
9.2	INTERNE AUDITS.....	20
9.3	MANAGEMENTBEWERTUNG.....	20
10	VERBESSERUNG .....	20

# 1 Anwendungsbereich

Das in diesem Handbuch für das Unternehmen entwickelte Qualitätsmanagementsystem richtet sich nach der DIN EN ISO 9001 : siehe Deckblatt.

Es gilt für den Standort: B&D GmbH, Hoppenmeer 9A, 33129 Delbrück

## 2,3 Normative Verweisungen, Begriffe und Definitionen

### Begriff

### Erläuterung

[DIN EN ISO 9001:2015](#)

Norm, die die Anforderungen an einem Qualitätsmanagementsystem für den Fall festlegt, dass eine Organisation ihre Fähigkeit darlegen muss, Produkte (Dienstleistungen) bereitzustellen, die die Anforderungen der Kunden und die behördlichen Anforderungen erfüllen. Des Weiteren anstrebt, die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.

## 4 Kontext der Organisation

### 4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes

Es handelt sich um einen Dreh- und Fräsbetrieb mit den Kerngeschäftsprozessen Anfrage, Entwicklung, Anfrage Einkauf/Werkzeug, Kalkulation, Material- und Werkzeugbeschaffung, Disposition/ Wareneingangskontrolle, Produktion, Oberflächentechnik, Wareausgangskontrolle, Versand, Rechnung. Die Prozesse stehen in einer gegenseitigen Wechselwirkung zueinander. Die Ablaufprozesse sind in einer logischen Reihenfolge zueinander angeordnet. Der Kunde stellt uns Zeichnungen zur Verfügung. Anhand der Zeichnungen, insofern sie machbar sind, fertigen wir. Wir haben zum größten Teil Stammkunden. Neukunden werden durch Internet und Mund zu Mund Propaganda auf uns aufmerksam.

[Interne, externe Themen](#)

[FB 04.01 Liste gültiger Formblätter](#)

[FB 04.02 Liste gültiger Prozessbeschreibungen](#)

[FB 04.03 Liste gültiger Arbeitsanweisungen](#)

### 4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien

Als Interessenten sind folgende Geschäftspartner relevant:

Version 01	Qualitätsmanagementhandbuch	Seite 4 von 20
Stand: 04.03.2022		

<b>Interessierte Partei (intern)</b>	<b>Einfluss</b>	<b>Erwartungen/Erfordernisse Informationen</b>	<b>Risiken</b>
Mitarbeiter	hoch	Sichere und fair entlohnte Arbeitsplätze, pünktlicher und regelmäßiger Zahlungseingang, Vereinbarkeit von Arbeit und Familie, Arbeitsschutz in allen Belangen Information: Mitarbeitergespräche	Verlust von Leistungsträgern; Verlust firmenspezifischen Wissens; individuelle Fehler durch unzureichende Aus- und Weiterbildung oder persönliche Probleme
Systempartner	hoch	Gemeinsame Entwicklung von Lösungen für die Kundenanforderung, gemeinsame Entwicklung von Know-How, qualitative Fortentwicklung der Systempartnerschaft, gegenseitiges Einhalten von Verträgen (Qualitäten, Mengen, Termine, Preise, Zahlungsfristen, Geheimhaltung), sehr dauerhafte und vertrauensvolle Geschäftsbeziehung Informationen: Gespräche	Abhängigkeit der Systempartner von unserem Unternehmen; mangelnde Bereitschaft der Systempartner sich mit uns zu entwickeln; Innovationskraft (technisch, wirtschaftlich, organisatorisch) der Systempartner
Vertriebspartner	hoch	Analog Systempartner, zusätzlich: Kreativität bei auftretenden Problemen, Kenntnis von Produkten und Anwendungsbereichen Informationen: Gespräche	Analog Systempartner; nicht oder schlecht ausgebildete/geschulte Vertriebspartner; dadurch, qualitativ schlechte Beratung der Kunden; Fluktuation
Transportpartner	mittel - hoch	Gemeinsame Entwicklung von Lösungen für einen sicheren, kostengünstigen Transport und Handhabung der Produkte, Termintreue und zuverlässige Abwicklung Informationen: Gespräche	Einbeziehung von Subunternehmern mit unzureichendem Qualitäts- und Umweltbewusstsein, sowie zu gering ausgeprägter sozialer Verpflichtung
Sonstige Vertragspartner	gering - mittel	Vertragstreue, gute Zusammenarbeit, Verlässlichkeit Informationen: Gespräche	Verhaltensänderung; Komplettausfall

<b>Interessierte Partei (extern)</b>	<b>Einfluss</b>	<b>Erwartungen/Erfordernisse</b>	<b>Risiken</b>
Kunden	sehr hoch	Siehe dazu Qualitätspolitik und -ziele, unterschiedliche Erwartungen bei „zentralem“ Kunden und den zugehörigen Endkunden Informationen: Gespräche	Überzogene oder unklare Erwartungen und Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen; mangelnde Unterstützung des Zentralkunden gegenüber unangemessenen Forderungen und Aktionen des Endkunden
Lieferanten	hoch	Gegenseitiges Einhalten von Verträgen (Qualitäten, Mengen, Termine, Preise, Zahlungsfristen), dauerhafte Geschäftsbeziehung Informationen: Gespräche	Verweigerung erforderlicher Maßnahmen zur Entwicklung, Sicherstellung und Nachweis der Qualität von Produkten und Dienstleistungen
Marktbegleiter	mittel – hoch	Faires Wettbewerbsverhalten, Einhaltung von Wettbewerbs- und Complainceregeln	Eindringen neuer Unternehmen in den Markt über nicht auskömmliche Preisgestaltung und nicht verkehrsfähige Produkte und Dienstleistungen
Gesetzesgeber / Aufsichtsbehörden	mittel	Einhaltung der Rechtsvorschriften, Einhaltung der gültigen Normen, Sicherheitsvorschriften und Prüfungen, sowie Einhaltung der steuerlichen Vorgaben Information: <a href="http://www.juris.de">www.juris.de</a>	Erlass von unklaren oder widersprüchlichen Regelungen ohne ausreichende Umsetzungsrichtlinien und -fristen
Lokale Behörden	mittel	Einhaltung der Rechtsvorschriften, Zahlung von Steuern und Abgaben, Einhaltung der Umweltschutzbedingungen, Sicherung / Schaffung von Arbeitsplätzen Informationen: IHK	Beschränkung der Entwicklungsmöglichkeiten des Unternehmens durch einseitig interessensgeleitete Entscheidungen in lokalen Gremien
Gesellschaft	mittel	Verantwortung für Menschen und Umwelt, Einhaltung der Normen und Vertretung der Werte Informationen: IHK	Verlust der Konsensorientierung und der sozialen und politischen Stabilität
Nachbarn	gering	Unser Standort ist in einem Gewerbegebiet; unsere Emissionen sind sehr gering Informationen: Gespräche	Konflikte durch räumliche Gegebenheiten

### 4.3 Festlegen des Anwendungsbereichs des QM-Systems

Unsere Hauptaufgaben liegen in der Fertigung komplexer Bauteile und Baugruppen nach Kundenvorgabe

#### CNC Drehen und Fräsen und Entwicklung von Bauteilen

Nichtanwendbarkeitsbereich:

Es liegen keine Nichtanwendbarkeitsbereiche vor.

### 4.4 Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse

#### 4.4.1 Allgemein

Die Prozesse für die Aufrechterhaltung der QM-Systems sind definiert. Die Prozesse sind logisch zu einander angeordnet. Jedem Hauptprozess ist ein Verantwortlicher zugeordnet. Wechselwirkungen/Schnittstellen (Input- Output Weitergabe) der Prozesse untereinander, sind hinsichtlich der Risikoschwerpunkte, die den reibungslosen Gesamtablauf gefährden könnten, in den Prozessbeschreibungen dargestellt. In einem risikobasierten Ansatz werden Chancen/Verhütungsmaßnahmen entwickelt, die für einen reibungslosen Produktionsprozess sorgen.

Das Qualitätsmanagementsystem konzentriert sich auf folgende Prozesse:

- [FB\\_04.02\\_Liste\\_gültiger\\_Prozessbeschreibungen](#)

#### 4.4.2 Dokumentation, Information

Die für die Erbringung/Erstellung der Dienstleistung bzw. des Produktes relevanten Verfahrensschritte sind definiert und werden schriftlich festgehalten. Aufzeichnungen, die den ordnungsgemäßen Ablaufprozess nachweisen, werden aufbewahrt

#### *Mitgeltende Unterlagen:*

[PB\\_07.01\\_Lenkung\\_dokumentierter\\_Informationen](#)

[FB\\_04.01\\_Liste\\_gültiger\\_Formblätter](#)

[FB\\_04.03\\_Liste\\_gültiger\\_Arbeitsanweisungen](#)

[FB\\_04.02\\_Liste\\_gültiger\\_Prozessbeschreibungen](#)

## 5 Führung (Leadership)

### 5.1 Führung und Verpflichtung

#### 5.1.1 Allgemeines

Die Konkretisierung unserer Qualitätspolitik erfolgt durch jährlich von der Geschäftsleitung aufzustellende Qualitätsziele, durch die Realisierung der Qualitätsplanung und durch Schulung der Mitarbeiter. Für die Erreichung der Qualitätsziele werden von der Geschäftsleitung die notwendigen Ressourcen zur Verfügung gestellt. Der Kerngeschäftsprozess wird so ausgeführt, dass die Qualitätsziele erreicht werden können. Abweichungen der Ist-Werte von Soll-Werten werden unterjährig kontrolliert. Hierauf

Version 01	Qualitätsmanagementhandbuch	Seite 7 von 20
Stand: 04.03.2022		

aufbauend werden Optimierungsmaßnahmen eingeführt. Eingeführte Optimierungsmaßnahmen werden durch Wirkungskontrollen überprüft. Risiken, die die einwandfreie Umsetzung der Hauptprozesse einschränken könnten, wurden definiert, bewertet und geeignete Maßnahmen eingeleitet. Neu eingeleitete Maßnahmen werden risikobasiert beurteilt. Darauf aufbauend werden Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen definiert. Die Unternehmensführung trägt Sorge, dass die Mitarbeiter die definierten Qualitätsziele kennen.

### **5.1.2 Kundenorientierung**

Innerhalb der Hauptprozesse trägt die Geschäftsleitung Sorge, dass die Qualität der zu erbringenden Produkten/Dienstleistungen nach den Vorgaben des Kunden und behördlichen Anforderungen durch Arbeitsanweisungen und interne Dokumente dokumentiert wird. Für die Überprüfung der Produkt Qualität stehen dem Unternehmen die erforderlichen Mess- und Prüfgeräte zur Verfügung.

Das Personal wird durch Unterweisung und/oder Ausbildung für die sachgerechte Bedienung der Prüf- und Messmittel qualifiziert. Die Unternehmensleitung ist für den Nachweis der entsprechenden Qualifizierung verantwortlich. Risiken und Chancen, die die Konformität von Produkten und Dienstleistungen beeinflussen, sind definiert.

Die Kundenzufriedenheit wird gemessen und entsprechende Maßnahmen eingeleitet.

## **5.2 Politik**

### **5.2.1 Festlegung der Qualitätspolitik**

Dabei steht die Auslieferung eines einwandfreien Produktes an erster Stelle. Darauf aufbauend haben wir für eine optimale Produktionsleistung folgende Qualitätsleitsätze formuliert:

- Geringe Kundenreklamationen
- Geringe Fehlerquote
- Steigerung der Produktivität durch eine kontinuierliche Verbesserung der Arbeitsabläufe
- Eine hohe Mitarbeiterzufriedenheit

Die Qualitätsziele sind abgeleitet aus unserer Qualitätspolitik. Unser Unternehmen ist auf die oben erwähnten Qualitätsleitsätze ausgerichtet. Sie gilt es im operativen Tagesgeschäft umzusetzen.

Für die Umsetzung unserer Qualitätspolitik haben wir ein Qualitätsmanagementsystem entwickelt. Das QM-System erfüllt die Anforderungen der DIN EN ISO 9001 : 2015. Das QMH wird in regelmäßigen zeitlichen Abständen den veränderten Bedingungen des Unternehmens angepasst

Delbrück, im März 2022

---

Steffen Dentzer  
- Unternehmensleiter

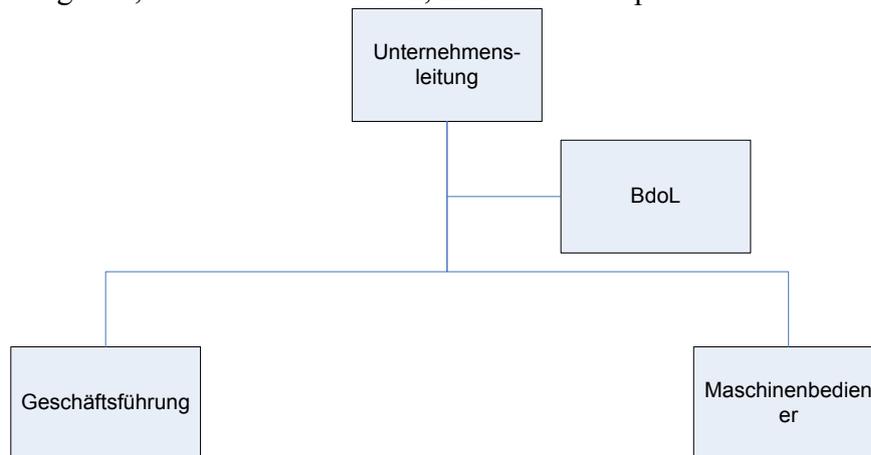
Version 01	Qualitätsmanagementhandbuch	Seite 8 von 20
Stand: 04.03.2022		

### 5.2.2 Bekanntmachung der Qualitätspolitik

Das Qualitätsmanagementhandbuch ist für alle Mitarbeiter und interessierter Parteien zugänglich. Im QMH ist die Qualitätspolitik dargestellt.

## 5.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse der Organisation

Die Aufbaustruktur unseres Unternehmens ist in einem Organigramm festgehalten. In diesem Abschnitt wird die Organisation der Unternehmung beschrieben. Aufbauend auf das oben abgebildete Organigramm wurde eine Qualifikationsmatrix erstellt. In ihr sind die Aufgaben, Verantwortlichkeiten, Ziele und Kompetenzen des Stelleninhabers beschrieben.



### Unternehmensleitung

Die Unternehmensleitung ist für die Durchsetzung der Qualitätspolitik verantwortlich. Hierfür ist die Wahrnehmung folgender Aktivitäten besonders wichtig:

- Festlegung messbarer Qualitätsziele und Überprüfung ihrer Einhaltung
- Festlegung der Aufbau- und Ablauforganisation zur Regelung von Zuständigkeiten und Kompetenzen innerhalb des QM-Systems.
- Schaffen eines Arbeitsumfeldes, in dem jeder Mitarbeiter seinen Beitrag zur Produktqualität, Kundenzufriedenheit und Produktivität im Sinne der formulierten Qualitätsziele leisten kann.
- Inhaltliche Freigabe von QM-Dokumenten (Prozessbeschreibungen, Arbeitsanweisungen, Formblätter, Checklisten etc.)
- Mitwirkung bei der Optimierung interner Abläufe
- Auswahl und Einsatz von befähigtem und qualifiziertem Personal für leitende, ausführende und prüfende Aufgaben sowie Bereitstellen der dafür erforderlichen Ressourcen.
- Überwachung und Durchführung interner und externer Audits.

### Beauftragter der obersten Leitung

Herr Steffen Dentzer übernimmt die Funktionen des Beauftragten der obersten Leitung.

### ***Mitgeltende Unterlagen:***

[FB\\_05.02\\_Stellenbeschreibung BDOL](#)

Version 01	Qualitätsmanagementhandbuch	Seite 9 von 20
Stand: 04.03.2022		

## 6 Planung

### 6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen

Für die Ermittlung der Risiken wurde ein risikobasierter Ansatz erstellt. Der risikobasierte Ansatz richtet sich nach den aufgenommenen Prozessen. Für jedes ermittelte Risiko wurde eine Risikoprioritätszahl ermittelt

**Mitgeltende Unterlagen:**

[risikobasierter Ansatz](#)

### 6.2 Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung

#### 6.2.1 Allgemein

Aufbauend auf unsere Qualitätspolitik entwickeln und überprüfen wir Qualitätsziele in folgenden Bereichen:

- Kundenebene;
- Prozessebene;
- Mitarbeiterebene;

Diese definierten Ziele sind messbar. Ihre Erreichung wird unterjährig kontrolliert. Bei Abweichungen werden Vorbeuge- und Korrekturmaßnahmen eingeleitet.

#### 6.2.2 Umsetzung

Erreicht wird das durch den Einsatz modernster Maschinenteknik, Technologien, Materialien und durch gut ausgebildetes und motiviertes Personal.

Sorgfältige Arbeitsvorbereitung, sowie die kontinuierliche Überwachung aller Arbeitsprozesse führen zur Fehlervermeidung und -verhindern die Auslieferung fehlerhafter Produkte. Für die Kontrolle gesetzter Zielsetzungen stehen geeignete Nachweise zur Verfügung. Abweichungen werden bewertet und dementsprechend werden Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen eingeleitet. Es wird ein Maßnahmenplan erstellt, indem folgende Punkte festgehalten werden:

- wie die Ergebnisse bewertet werden
- was getan wird,
- welche Ressourcen erforderlich sind,
- wer verantwortlich ist,
- wann die Maßnahme abgeschlossen ist

**mitgeltende Unterlagen:**

[Ordner Maßnahmenplan](#)

[Ordner Auswertung](#)

Version 01	Qualitätsmanagementhandbuch	Seite 10 von 20
Stand: 04.03.2022		

### 6.3 Planungen bei Änderungen des QM-Systems

Bei der Planung von Änderungen in der Aufbau- und Ablaufstruktur (vgl. 4.4), die Einfluss auf die Qualität in der Herstellung von Produkten und Dienstleistungen hat, sind folgende Punkte zu berücksichtigen:

- den Zweck der Änderung und deren möglichen Konsequenzen,
- Erhaltung oder Verbesserung des Qualitätsniveaus,
- die Verfügbarkeit der erforderlichen Ressourcen für den Erhalt und Verbesserung der Qualität,
- die Zuweisung oder Neuzuweisung von Verantwortlichkeiten und Befugnisse

#### Erstellung und Prüfung von Unterlagen

Bei der Durchführung der Produktion ist die Erstellung und Prüfung von Unterlagen in den Hauptprozessen geregelt. Bei der Weitergabe von Unterlagen innerhalb der definierten Prozesse kontrolliert der Prozessverantwortliche, dem die Unterlagen gegeben werden, die erhaltenen Unterlagen auf Korrektheit und Vollständigkeit. Der BDOL informiert die Mitarbeiter, welche Unterlagen im Umlauf sind. Überholte Unterlagen werden von ihm aus dem Umlauf genommen oder er leitet den Änderungsprozess ein. Änderungen bzw. Erstellung neuer Unterlagen werden überprüft hinsichtlich des Zwecks der Änderungen/Erstellung und ihrer Konsequenzen. Weiterhin wird überprüft, ob diese Änderungen/Erstellung machbar ist. Die Änderung/Erstellung von Unterlagen wird den Mitarbeitern durch den BDOL mitgeteilt. Bei den Unterlagen ist zu unterscheiden, ob es sich um Qualitätsaufzeichnung oder Dokumente handelt. Dokumente dürfen gelenkt geändert werden, Qualitätsaufzeichnungen nicht. Qualitätsaufzeichnungen sind gemäß der jeweiligen Gesetzgebung bzw. Norm zu archivieren.

Der BDOL ist für die Pflege der jeweiligen erstellten Liste gültiger Dokumente verantwortlich.

#### ***Mitgeltende Unterlagen***

[PB\\_07.01\\_Lenkung dokumentierter Informationen](#)

#### Aufbewahrung, Weitergabe und Schutz der Qualitätsaufzeichnungen

Qualitätsaufzeichnungen existieren sowohl in Papier wie auch in elektronischer Form. Alle Qualitätsaufzeichnungen sind leserlich an geeigneter Stelle zu archivieren. Die Archivierung erfolgt unter geeigneten Bedingungen, die die Vermeidung von Beschädigungen oder Beeinträchtigungen und Verhütung eines Verlustes gewährleisten. Des Weiteren sind sie so aufzubewahren, dass sie leicht wieder auffindbar sind. In der [PB\\_07.01\\_Lenkung dokumentierter Informationen](#) ist die Aufbewahrungsdauer von Qualitätsaufzeichnungen vom BDOL festgelegt.

#### ***Mitgeltende Unterlagen:***

[PB\\_07.01\\_Lenkung dokumentierter Informationen](#)

[FB\\_04.01\\_Liste gültiger Formblätter](#)

[FB\\_04.02\\_Liste gültiger Prozessbeschreibungen](#)

[FB\\_04.03\\_Liste gültiger Arbeitsanweisungen](#)

Version 01	Qualitätsmanagementhandbuch	Seite 11 von 20
Stand: 04.03.2022		

## **7 Unterstützung (Support)**

### **7.1 Ressourcen**

#### **7.1.1 Allgemeines**

Die Unternehmung stellt die Mittel zur Einführung und Aufrechterhaltung des Qualitätsmanagementsystems zur Verfügung.

Die Unternehmensleitung ist dafür verantwortlich, dass für die Anforderungen, die sich aus dem QM-System ergeben, die notwendigen Mittel zur Verfügung stehen. Sie stellt geeignetes Personal ein. Durch Schulungs- und Qualifizierungsmaßnahmen ist jederzeit gewährleistet, dass das eingeführte QM-System vom Personal umgesetzt werden kann. Des Weiteren führt die Unternehmensleitung interne Audits durch. Ziel des Ressourcenmanagements ist die Steigerung der Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit hinsichtlich der zu erbringenden Produktionsleistungen und die Erreichung festgelegter Qualitätsziele.

#### **7.1.2 Personen**

Für die Umsetzung des Qualitätsmanagementsystems steht geeignetes Personal zur Verfügung. Hierfür wurde eine [Qualifikationsmatrix](#) erstellt.

#### **7.1.3 Infrastruktur**

Die Geschäftsführung hat die Einrichtung zur Sicherstellung des Produktionsablaufes bezüglich der Arbeitsplätze und der angeschlossenen Einrichtungen sowie der Ausrüstung festgelegt und hält diese aufrecht. Wartungs- und Instandhaltungspläne dienen der Sicherung der Produktkonformität.

#### **7.1.4 Prozessumgebung**

Die Geschäftsführung hat die Einrichtung zur Sicherstellung des Produktionsablaufes bezüglich der Arbeitsplätze und der angeschlossenen Einrichtungen sowie der Ausrüstung festgelegt und hält diese aufrecht. Wartungs- und Instandhaltungspläne dienen der Sicherung der Produktkonformität.

#### **7.1.5 Ressourcen zur Überwachung und Messung**

Prüf- und Messmittel, die für durchzuführende Prüfungen benötigt werden, werden durch die Mitarbeiter überwacht und - wo erforderlich - kalibriert und instandgehalten.

Jeder Mitarbeiter ist dafür verantwortlich, die Prüf- und Messmittel vor Beschädigung zu schützen, um die Durchführung genauer Messungen und Überwachungen auf Dauer sicherstellen zu können.

Fehlerhafte Prüf- und Messmittel werden unmittelbar nach der Feststellung des Fehlers durch die Geschäftsführung aus dem Verkehr gezogen.

#### **7.1.6 Wissen der Organisation**

Die Festhaltung des Wissens der Organisation wird systematisch organisiert

Version 01	Qualitätsmanagementhandbuch	Seite 12 von 20
Stand: 04.03.2022		

## 7.2 Kompetenz

Die Mitarbeiter der Unternehmung sind durch entsprechende Ausbildung und / oder durch Unterweisung in der Lage, die erforderlichen Anforderungen zu erfüllen. Um das sicherzustellen existiert eine [Qualifikationsmatrix](#).

Wir wollen mit unseren Mitarbeitern partnerschaftlich zusammenarbeiten und unseren Fürsorgepflichten ihnen gegenüber gerecht werden.

## 7.3 Bewusstsein

Das Unternehmen stellt sicher, dass die Mitarbeiter über folgende Punkt bewusst sind:

- der Qualitätspolitik
- der relevanten Qualitätsziele
- ihres Beitrages zur Wirksamkeit des QM-Systems, einschließlich der Vorteile einer verbesserten Leistung,
- der Folgen einer Nichterfüllung der Anforderungen des QM-Systems

## 7.4 Kommunikation

Die Qualitätsziele werden den Mitarbeitern in komprimierter Form durch die Bekanntgabe der Qualitätspolitik mitgeteilt.

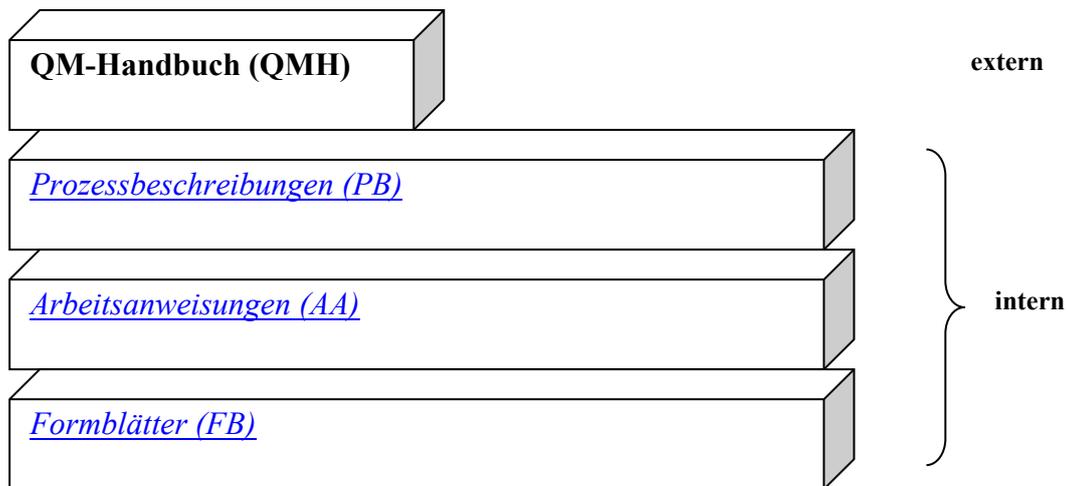
Die Unternehmensleitung informiert die Angestellten laufend über Einführung oder Änderung von Prozessen oder organisatorischen Abläufen. Die Weitergabe der Informationen erfolgt mündlich.

## 7.5 dokumentierte Informationen

### 7.5.1 Allgemeines

Als Nachweis, dass die erbrachten Dienstleistungen den festgelegten Qualitätsanforderungen des QM-Systems entsprechen, werden in unserem Unternehmen sämtliche Leistungen systematisch dokumentiert. Hierfür stehen Arbeitsanweisungen und Formblätter zur Verfügung. Alle relevanten Qualitätsnachweise werden in einem entsprechenden Ordner innerhalb eines Ordnersystems verwaltet.

Unser QM-System wird regelmäßig an Änderungen und neue Erkenntnisse systematisch angepasst.



Das QMH gliedert sich in einem externen und internen Bereich. Der externe Bereich ist zugänglich auch für Personen und Stellen außerhalb des Unternehmens. Intern wird das QM-System gesteuert und dokumentiert durch Prozessbeschreibungen, Arbeitsanweisungen und Formblätter.

### 7.5.2 Erstellen und Aktualisieren

Das QM-System wird sowohl in elektronischer wie auch in handschriftlicher Form gepflegt.

#### Prozessbeschreibungen (PB)

Die Verfahrensanweisungen sind im Wesentlichen auf die oben geschilderten Management-, Produktions- und Unterstützungsprozesse ausgerichtet. Die Ablaufprozesse sind in einer logischen Reihenfolge zueinander angeordnet. Die Prozesse stehen mehr oder weniger in gegenseitiger Wechselbeziehung zueinander. Die reibungslose Durchführung der Hauptprozesse ist Voraussetzung für die optimale Bearbeitung der Produkte.

#### Arbeitsanweisungen (AA)

Arbeitsanweisungen beschreiben im Detail die Vorgehensweise bei der Bearbeitung wiederkehrender Produktionsabläufe oder Tätigkeiten. Sie gewährleisten bei Personalwechsel die schnelle Einarbeitung.

## Formblätter (FB)

Mit Hilfe von Formblättern werden Daten und Informationen, die die Prozesssicherheit des Qualitätsmanagementsystems betreffen, systematisch und standardisiert gesammelt. Die Auswertung dieser Daten sind Voraussetzung für die Überprüfung der Eignung des QM-Systems. Sie dienen des Weiteren als objektive Entscheidungsgrundlage für gezielte Maßnahmen zur Verbesserung des QM-Systems.

### **7.5.3 Lenkung dokumentierter Information**

Dieser Abschnitt beschreibt das von uns entwickelte System der Lenkung von Dokumenten und Daten innerhalb unseres QM-Systems. Als Dokumente im Sinne dieses Kapitels sind das Qualitätsmanagementhandbuch (QMH), die Prozessbeschreibungen (PB), die Arbeitsanweisungen (AA) und die Formblätter (FB) relevant.

Unser Lenkungssystem richtet sich nach den Vorgaben aus der DIN EN ISO 9001 siehe Deckblatt. Das Qualitätsmanagementhandbuch steht jedem Mitarbeiter unseres Unternehmens zur Einsicht zur Verfügung. Die Lenkung des QM-Systems wird durch die [PB\\_07.01 Lenkung dokumentierter Informationen](#) geregelt. Des Weiteren sind in diesem System auch externe Dokumente, wie gesetzliche Vorschriften und Normen enthalten. Unser BDOL ist für die Aktualisierung und Aufrechterhaltung des Lenkungssystems verantwortlich. Unsere Dokumente und Daten liegen sowohl in schriftlicher wie auch in elektronischer (EDV) vor.

## Lenkung von Qualitätsaufzeichnungen

Die Lenkung der Qualitätsaufzeichnungen betrifft die Sammlung, Prüfung und Aufbewahrung der Qualitätsaufzeichnungen. Die Abläufe werden innerhalb des Kernprozesses dokumentiert und von der nachfolgenden Schnittstelle kontrolliert. Die Dokumentation dient als Kontrollinstrument für die einwandfreie Durchführung der Abläufe innerhalb der zu durchlaufenden Hauptprozesse. Des Weiteren bezweckt die Dokumentation einen ausreichenden Nachweis der Qualitätsmerkmale der erbrachten Leistung.

## Aufbewahrung, Weitergabe und Schutz der Qualitätsaufzeichnungen

Qualitätsaufzeichnungen existieren sowohl in Papier wie auch in elektronischer Form. Die Verwaltung der Qualitätsaufzeichnungen wird entsprechend der Anweisungen in diesem Kapitel des QMH durchgeführt.

Alle Qualitätsaufzeichnungen sind leserlich an geeigneter Stelle zu archivieren. Die Archivierung erfolgt unter geeigneten Bedingungen, die die Vermeidung von Beschädigungen oder Beeinträchtigungen und Verhütung eines Verlustes gewährleisten. Des Weiteren sind sie so aufzubewahren, dass sie leicht wieder auffindbar sind. In der [PB\\_07.01 Lenkung dokumentierter Informationen](#) ist die Aufbewahrungsdauer von Qualitätsaufzeichnungen vom BDOL festgelegt.

### ***Mitgeltende Unterlagen***

[FB\\_04.01 Liste gültiger Formblätter](#)

[FB\\_04.02 Liste gültiger Prozessbeschreibungen](#)

[FB\\_04.03 Liste gültiger Arbeitsanweisungen](#)

Version 01	Qualitätsmanagementhandbuch	Seite 15 von 20
Stand: 04.03.2022		

## 8 Betrieb

### 8.1 Betriebliche Planung und Steuerung

Die Unternehmung richtet ihre Produktion an die Erwartungen des Kunden aus. Hierauf aufbauend werden messbare Qualitätsziele und Maßnahmen zur Qualitätsplanung festgelegt. Darüber hinaus hat die Unternehmensleitung ein [Kernprozess](#) definiert. Innerhalb des Kernprozesses erfolgt die Abwicklung der Produktion. In diesem Zusammenhang wird die Produktion Gegenstand der folgenden Kapitel sein. Für die Überprüfung und Überwachung der Produktqualität stehen geeignete Prüfmittel zur Verfügung. Die Unternehmensleitung ist permanent bestrebt, ihre Produktion kundenorientiert zu verbessern.

### 8.2 Anforderungen an Produkten und Dienstleistungen

#### 8.2.1 Kommunikation mit den Kunden

Der Kunde wird über unsere Dienstleistungen mündlich und schriftlich informiert. Anfragen werden hinsichtlich ihrer Machbarkeit überprüft. Die Abarbeitung der Aufträge ist geregelt. Die qualitätsrelevante Kommunikation mit dem Kunden wird dokumentiert und archiviert und ist somit zurückzuverfolgen. Eigentum des Kunden wird vertrauensvoll und sorgsam behandelt.

#### 8.2.2 Bestimmen von Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen

Die von der Unternehmung angebotenen Dienstleistungen erfüllen folgende Punkte:

- jegliche zutreffenden gesetzlichen, behördlichen Anforderungen
- Anforderung, die von uns als erforderlich angesehen werden

#### 8.2.3 Überprüfung der Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen

##### 8.2.3.1 Sicherstellung der definierten Anforderungen

Bei der Bearbeitung von Kundenanfragen wird im Vorfeld überprüft, ob der Auftrag für das Unternehmen machbar ist. Falls der Auftrag nicht machbar ist, wird das dem Kunden mitgeteilt. Auf Grund einer positiven Machbarkeitsprüfung wird der Auftrag disponiert und dem Kunden Liefertermin und Preis mitgeteilt.

Die qualitätsrelevanten Schritte sehen wie folgt aus:

- [Kernprozess](#)

#### 8.2.4 Änderungen von Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen

Wenn Anforderungen an Produkte/Dienstleistungen Änderungen unterliegen, wird dies dokumentiert, archiviert und die zuständigen Personen werden darüber informiert.

Version 01	Qualitätsmanagementhandbuch	Seite 16 von 20
Stand: 04.03.2022		

## 8.3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen

### 8.3.1 Allgemeines

Entwicklung wird im Unternehmen durchgeführt und in der entsprechenden Prozessbeschreibung dargestellt.

### 8.3.2 Entwicklungsplanung

Entwicklungen erfolgen in unserer Firma auf Grund von Zeichnungsangaben des Kunden. Nach Kundenwunsch besteht die Möglichkeit in der Entwicklung der Werkzeuge od. Einzelteillfertigung von Ersatzteilen.

### 8.3.3 Entwicklungseingaben

Die Funktions- und Leistungsanforderungen an das neue Produkt sind vom Kunden definiert und in einer Zeichnung festgehalten.

### 8.3.4 Steuerungsmaßnahmen für die Entwicklung

[PB\\_08.03\\_Entwicklung](#)

### 8.3.5 Entwicklungsergebnis

Die Ergebnisse sind dokumentiert in der Zeichnung und im Prüfprotokoll (falls der Kunde ein Prüfprotokoll anfordert).

### 8.3.6 Entwicklungsänderungen

Bei der Entwicklungsverifizierung (Sichtüberprüfung) wird geprüft ob der Artikel den Anforderungen der Zeichnung entspricht. Sollte das der Fall sein, sprechen wir von einem verifizierten Produkt. Sollte das nicht der Fall sein, erfolgt eine Nacharbeit.

## 8.4 Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen

### 8.4.1 Allgemeines

In dem Unternehmen ist geregelt, welche externen Teile für die Produktion von Produkten hinzugekauft werden. Die Lieferanten verursachen wenige Probleme, so dass eine jährliche Bewertung nicht erfolgt. Die jährliche Lieferantenbewertung wird als Nichtanwendbarkeitsbereich definiert.

### 8.4.2 Art und Umfang der Steuerung

[PB\\_08.06\\_Wareneingangskontrolle](#)

Version 01	Qualitätsmanagementhandbuch	Seite 17 von 20
Stand: 04.03.2022		

## 8.4.3 Information für externe Anbieter

Die externen Anbieter sind über die Qualitätsanforderung, die das Unternehmen stellt informiert.

## 8.5 Produktion und Dienstleistungserbringung

### 8.5.1 Steuerung der Produktion und der Dienstleistungserbringung

Die Produktion wird innerhalb des Kernprozesses geregelt. Die Abläufe innerhalb des Hauptprozesses werden determiniert durch Arbeitsanweisungen, Formblättern und Prozessbeschreibungen. Es bestehen folgende Wechselwirkungen:

*Mitgeltende Unterlagen:*

[FB\\_04.01\\_Liste\\_gültiger\\_Formblätter](#)

[FB\\_04.02\\_Liste\\_gültiger\\_Prozessbeschreibungen](#)

[FB\\_04.03\\_Liste\\_gültiger\\_Arbeitsanweisungen](#)

### 8.5.2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit

#### Kennzeichnung von Materialien und Produkten

Die in das Produkt eingeflossenen Teile können zurückverfolgt werden.

Fehlerquellen werden durch die Dokumentation aufgedeckt und können so behoben werden. Es kann so den Beschwerden des Kunden exakt nachgegangen werden.

Aufgabe des gesamten Unternehmensteams ist die Dokumentation aller Anforderungen, die die Produktqualität bestimmen.

Bei der Warenannahme der Produkte zur Produktion ist der verantwortliche Mitarbeiter dazu verpflichtet, die Kennzeichnung der Produkte mit den Bestell- und Begleitunterlagen zu vergleichen.

### 8.5.3 Eigentum der Kunden oder der externen Anbieter

Eigentum des Kunden wird sorgsam behandelt und vor Beschädigung geschützt. Kommt es dennoch zu Beschädigungen oder dem Verlust von Kundeneigentum, so ist dies unverzüglich dem Kunden bzw. der Geschäftsleitung zu melden und entsprechende Gegenmaßnahmen einzuleiten.

Version 01	Qualitätsmanagementhandbuch	Seite 18 von 20
Stand: 04.03.2022		

## 8.5.4 Erhaltung

Unsere Mitarbeiter sind dafür verantwortlich, unsere Produkte so zu lagern, dass kein weiterer Schaden entsteht. Dies bedeutet generell, Materialien, Produkte und Rohstoffe werden vor widrigen Einflüssen, Beschädigungen, Temperatur, Staub und Nässe geschützt.

## 8.5.5 Tätigkeiten nach der Lieferung

Nacharbeitsleistungen oder Neuherstellung eines Produktes erfolgen bei Nichteinhaltung der gestellten Zeichnungsangaben des Kunden.

## 8.5.6 Überwachung von Änderungen

Änderungen der Produktion und Dienstleistungserbringung werden überwacht und gesteuert. Entsprechende Dokumentation liegt vor.

## 8.6 Freigabe von Produkten und Dienstleistungen

### Verifizierung von Produkten

Erstellte Teile werden durch Prüf- und Messmittel anhand der Zeichnung verifiziert.

### Validierung der Produkte zur Leistungserstellung

Die Validierung erfolgt entweder vor Auslieferung oder nach Anlieferung beim Kunden.

### 8.6.1 Lenkung der Dienstleistungserbringung

Die Hauptprozesse sind innerhalb von Prozessbeschreibungen festgelegt.

#### *Mitgeltende Unterlagen:*

[FB\\_04.02\\_Liste\\_gültiger\\_Prozessbeschreibungen](#)

## 8.7 Steuerung nichtkonformer Ergebnisse

### Aussonderung fehlerhafter Produkte

Die Prüfung der verwendeten Produkte und erstellten Produkte erfolgt produktionsbegleitend. Ausschussteile in der Produktion werden sofort im Kernschrott entsorgt. Nachzuarbeitende Artikel werden in Hauptproduktion des Auftrages gesondert gelagert.

Version 01	Qualitätsmanagementhandbuch	Seite 19 von 20
Stand: 04.03.2022		

## 9. Bewertung der Leistung

### 9.1 Überwachung, Messung, Analyse, Bewertung

#### 9.1.1 Allgemeines

In unserem Unternehmen werden die Messung, Analyse und Verbesserung geplant und systematisch durchgeführt. Verantwortlich ist die Leitung, welche die weiteren Schritte veranlasst.

*Mitgeltende Unterlagen*

[Ordner Auswertung](#)

#### 9.1.2 Kundenzufriedenheit

Die Kundenzufriedenheit erfolgt durch gezielte Gespräche durch die Geschäftsleitung/Fertigungsleitung. Sie gemessen durch Reklamationsquote. Weiterhin wird am Ende des Jahres eine schriftliche Analyse durch Geschäftsleitung durchgeführt.

#### 9.1.3 Analyse und Bewertung

In unserem Unternehmen werden die Messung, Analyse und Verbesserung geplant und systematisch durchgeführt. Verantwortlich ist die Leitung, welche die weiteren Schritte veranlasst. Folgende Punkte finden Berücksichtigung:

- Ordnerstruktur Kundenkommunikation
- Wirkungskontrollen, bei Abweichungen Einleitung geeigneter Vorbeuge- und Korrekturmaßnahmen
- Einführung eines Verbesserungsmaßnahmen insbesondere bei Systemfehlern

*Mitgeltende Unterlagen*

[Ordner Auswertung](#)

[FB\\_04.04\\_Liste regelmäßig durchzuführender Tätigkeiten](#)

### 9.2 interne Audits

*Mitgeltende Unterlagen:*

[Ordner internes Audit](#)

### 9.3 Managementbewertung

Aus dem internen Audit und Auswertungen entwickelt der Geschäftsleitung den Managementbericht

*Mitgeltende Unterlagen*

[Ordner Managementbericht](#)

## 10 Verbesserung

Die Unternehmung hat Systematik zur ständigen Verbesserung und zur Durchführung von Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen eingeführt.

Die Unternehmensleitung wertet zur Erarbeitung von Maßnahmen zur kontinuierlichen Verbesserung folgende Unterlagen ständig aus:

[Ordner Auswertung](#)

Version 01	Qualitätsmanagementhandbuch	Seite 20 von 20
Stand: 04.03.2022		