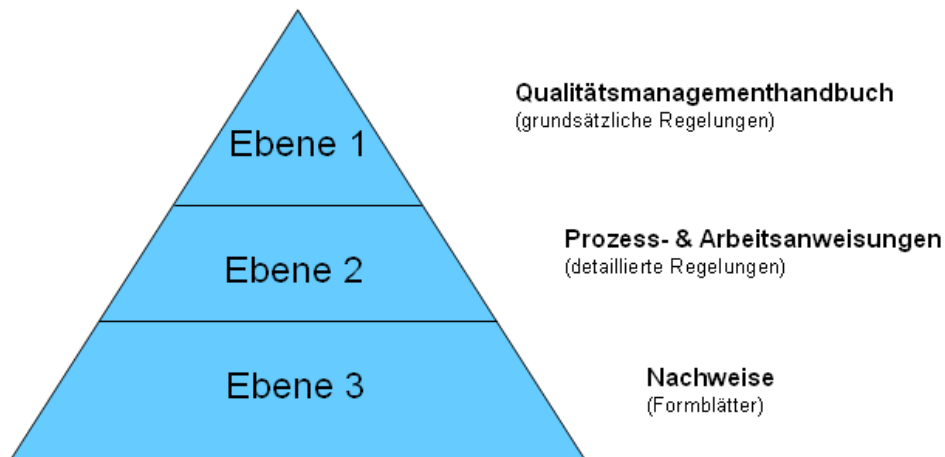
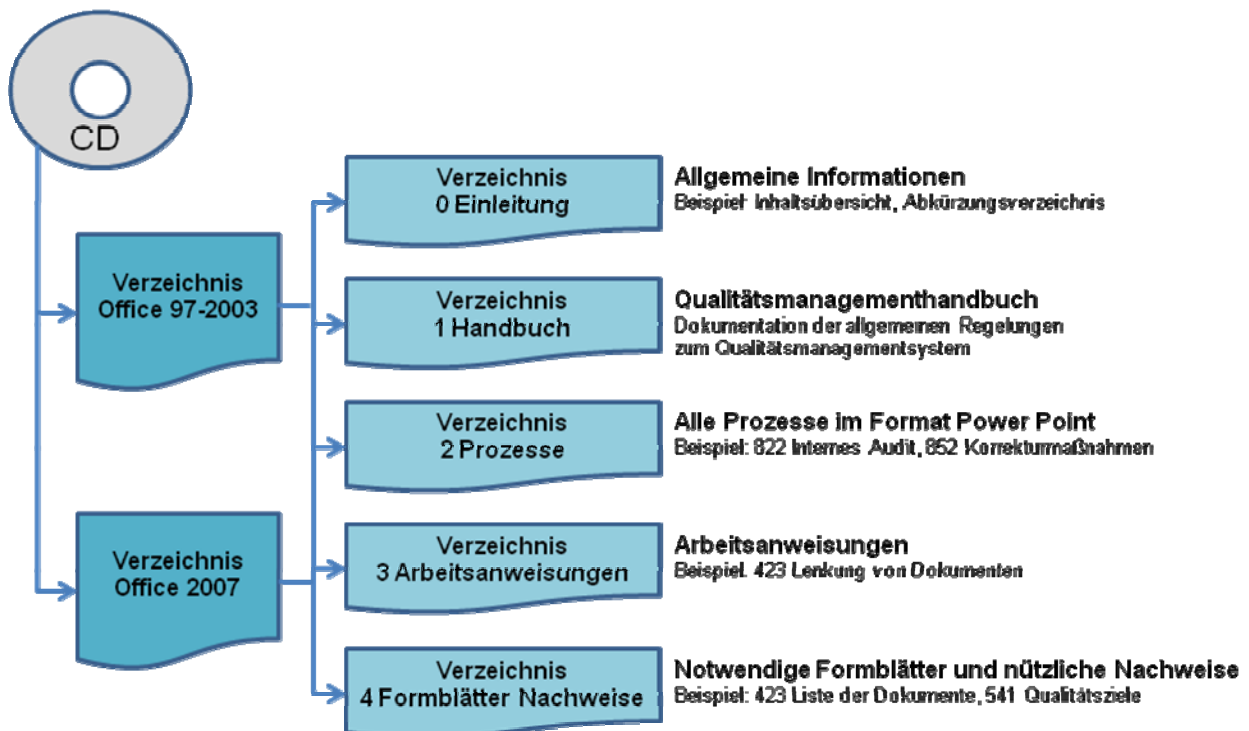


Der Aufbau des Musterhandbuchs orientiert sich an der Gliederung der zugrunde liegenden Norm. In den Kapiteln werden die Normforderungen formuliert und mit Verweisen auf die im Anhang aufgeführten Prozessebeschreibungen, Arbeitsanweisungen und Formblätter / Nachweisformulare dokumentiert. Die dem Musterhandbuch beigelegte CD-ROM beinhaltet alle Dateien für ein Qualitätsmanagementsystem, welche auf die unternehmenseigenen Gegebenheiten nur noch angepasst werden müssen. Betriebsspezifische Dokumente können einfach integriert werden. Der übersichtliche Aufbau und die zahlreichen Musterblätter ermöglichen einem Unternehmen, die eigene Qualitätsmanagement-Dokumentation anhand der digitalen Vorlagen schnell selbst zu erstellen.

Aufbau des Musterhandbuchs / Ebenen der Dokumentation



Verzeichnisse auf CD



Inhalte der Verzeichnisse

- **0 Einleitung**
(Vorwort, Inhalts-, Abkürzungsverzeichnis, Hinweise zur Benutzung)
- **1 Kapitel**
(Managementhandbuch mit Verweisen auf Prozessbeschreibungen, Arbeitsanweisungen und Nachweisdokumente)
- **2 Prozesse**
(Prozessbeschreibungen)
- **3 Arbeitsanweisungen**
(Arbeitsanweisungen zu verschiedenen Normforderungen)
- **4 Formblätter Nachweise**
(Checklisten und Nachweise zum QM-System)

Dateien auf CD-ROM gegliedert nach Normpunkten

Datei	Ebene	Verzeichnis auf CD
1. und 2. Anwendungsbereich / Normative verweise	Management-handbuch	1 Kapitel
3. Begriffe	Management-handbuch	1 Kapitel
4. Qualitätsmanagementsystem		
4.1 Qualitätsmanagementsystem		
4.2 Dokumentationsanforderungen		
4.2.1 Allgemeines	Management-handbuch	1 Kapitel
4.2.2 Qualitätsmanagementhandbuch		
4.2.3 Lenkung von Dokumenten		
4.2.4 Lenkung von Aufzeichnungen		
Mitgeltende Unterlagen		
4.2.3 Lenkung von Dokumenten	Prozessbeschreibung	2 Prozesse
4.2.3 Erstellen von Dokumenten	Arbeitsanweisung	3 Arbeitsanweisungen
4.2.4 Liste der Dokumente	Nachweis	4 Formblätter Nachweise
5. Verantwortung der Leitung		
5.1 Verpflichtung der leitung		
5.2 Kundenorientierung		
5.3 Qualitätspolitik		
5.4 Planung		
5.4.1 Qualitätsziele		
5.4.2 Planung des Qualitätsmanagementsystems	Management-handbuch	1 Kapitel
5.5 Verantwortung, Befugnis und Kommunikation		
5.5.1 Verantwortung und Befugnis		
5.5.2 Beauftragter der obersten Leitung		
5.5.3 Interne Kommunikation		
5.6 Managementbewertung		
Mitgeltende Unterlagen		
5.1.0/5.3.0 Verpflichtung der Leitung/Qualitätspolitik	Nachweis	4 Formblätter Nachweise
5.4.1 Qualitätsziele	Nachweis	4 Formblätter Nachweise
5.5.1 Organisationsdiagramm	Nachweis	4 Formblätter Nachweise
5.5.2 Benennungsschreiben BdoL	Nachweis	4 Formblätter Nachweise
5.5.3 Interne Kommunikation	Prozessbeschreibung	2 Prozesse
5.5.3 Protokoll Besprechung	Nachweis	4 Formblätter Nachweise
5.6.0 Managementbewertung	Nachweis	4 Formblätter Nachweise
6. Management von Ressourcen	Management-handbuch	1 Kapitel
6.1 Bereitstellung von Ressourcen		
6.2 Personelle Ressourcen		

Datei	Ebene	Verzeichnis auf CD
6.3 Materielle Ressourcen		
6.4 Arbeitsumgebung		
Mitgeltende Unterlagen		
6.2.0 Schulung intern	Prozessbeschreibung	2 Prozesse
6.2.0 Ausbildung Mitarbeiter Bildungsmatrix	Nachweis	4 Formblätter Nachweise
6.2.0 Schweigepflicht	Nachweis	4 Formblätter Nachweise
6.3.0 Maßnahmen Wartung	Nachweis	4 Formblätter Nachweise
7. Produkt Dienstleistungsrealisierung		
7.1 Planung Dienstleistungsrealisierung		
7.2 Kundenbezogene Prozesse		
7.2.1 Ermittlung der Anforderungen		
7.2.2 Bewertung der Anforderungen		
7.2.3 Kommunikation mit dem Kunden		
7.3 Entwicklung		
7.4 Beschaffung		
7.4.1 Beschaffungsprozess		
7.4.2 Beschaffungsangaben	Management-	
7.4.3 Wareneingang	handbuch	1 Kapitel
7.5 Produktions- und Dienstleistungserbringung		
7.5.1 Lenkung der Produktion und Dienstleistungser-		
bringung		
7.5.2 Validierung der Prozesse zur Produktions- und		
Dienstleistungserbringung		
7.5.3 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit		
7.5.4 Eigentum des Kunden		
7.5.5 Produkterhaltung / Konservierung		
7.6 Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln		
Mitgeltende Unterlagen		
7.1.0 Prozesslandschaft	Nachweis	4 Formblätter Nachweise
7.2.3 Vertrieb	Prozessbeschreibung	2 Prozesse
7.5.1 Produktion	Prozessbeschreibung	2 Prozesse
7.5.1 Vermessen	Prozessbeschreibung	2 Prozesse
7.5.1 Programmieren Messen	Nachweis	4 Formblätter Nachweise
7.6.0 Prüfgerätekarte	Nachweis	4 Formblätter Nachweise
8. Messung Analyse Verbesserung		
8.1 Messung Analyse Verbesserung		
8.2 Messung und Überwachung		
8.2.1 Kundenzufriedenheit		
8.2.2 Internes Audit		
8.2.3 Überwachung und Messung von Prozessen		
8.2.4 Überwachung und Messung der Dienstleistung	Management-	
8.3 Lenkung fehlerhafter Produkte	handbuch	1 Kapitel
8.4 Datenanalyse		
8.5 Verbesserung		
8.5.1 Ständige Verbesserung		
8.5.2 Korrekturmaßnahmen		
8.5.3 Vorbeugemaßnahmen		
Mitgeltende Unterlagen		
8.2.2 Internes Audit	Prozessbeschreibung	2 Prozesse
8.2.1 8D-Report	Nachweis	4 Formblätter Nachweise
8.2.2 Auditabweichung	Nachweis	4 Formblätter Nachweise
8.2.2 Auditfrageliste	Nachweis	4 Formblätter Nachweise
8.2.2 Auditplan	Nachweis	4 Formblätter Nachweise
8.2.4 Standardprüfplan blanko	Nachweis	4 Formblätter Nachweise
8.3.0 Lenkung von fehlerhaften Produkten	Prozessbeschreibung	2 Prozesse

Datei	Ebene	Verzeichnis auf CD
8.5.2 Maßnahmenplan	Nachweis	4 Formblätter Nachweise
8.5.2 / 8.5.3 Vorbeuge-/ Korrekturmaßnahmen	Prozessbeschreibung	2 Prozesse

Inhaltsverzeichnis

6. Management von Ressourcen	1
6.1 Bereitstellung von Ressourcen	1
6.2 Personelle Ressourcen.....	1
6.3 Materielle Ressourcen /	2
6.4 Arbeitsumgebung	2
Mitgeltende Unterlagen.....	2

6. Management von Ressourcen

6.1 Bereitstellung von Ressourcen

Die Arbeitsumgebung des Unternehmens stellt eine Kombination aus menschlichen und physikalischen Faktoren dar, welche die Motivation, Zufriedenheit und Leistung der Mitarbeiter/-innen beeinflussen und potentiell die Leistung der Unternehmung erhöhen können. Unsere Unternehmung hat diese Forderung erkannt und stellt die dafür notwendigen Ressourcen zur Verfügung.

6.2 Personelle Ressourcen

Wir haben Maßnahmen umgesetzt, mit deren Hilfe sichergestellt wird, dass alle mit qualitätsrelevanten Tätigkeiten betrauten Mitarbeiter/-innen geschult und weitergebildet werden und somit über ausreichende Fachkenntnisse für die Ausführung ihrer Arbeiten verfügen und für die Arbeiten motiviert sind.

Zuständigkeiten

Die Auswahl neuen Personals erfolgt durch die Geschäftsführung entsprechend den arbeitsplatzbezogenen Erfordernissen. Für die Festlegung von Schulungen zur Aus- und Weiterbildung sowie die Koordination und Überwachung von externen als auch internen Schulungsmaßnahmen ist die Geschäftsführung verantwortlich.

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

- ⇒ Technische Kenntnisse,
- ⇒ abgeschlossene Berufsausbildung ,
- ⇒ Kenntnisse im Lesen von technischen Zeichnungen,
- ⇒ Programmierkenntnisse CNC,
- ⇒ selbstständiges Arbeiten und
- ⇒ Teamfähigkeit.

Diese Anforderungen sind die Auswahlkriterien für neue Mitarbeiter/-innen. Die Geschäftsführung beurteilt die Kenntnisse und wählt durch Vorstellungsgespräche, Auswertungen von Bewerbungsunterlagen und den Anforderungen an die zu besetzende Stelle den geeigneten Bewerber aus.

Wir vermitteln unseren Mitarbeiter/-innen

- ⇒ die Bedeutung der Qualitätspolitik und die Anforderungen des Qualitätsmanagementsystems,
- ⇒ die Auswirkungen ihrer Tätigkeit auf die Produktqualität,
- ⇒ der Nutzen verbesserter persönlicher Leistungen und
- ⇒ mögliche Folgen eines Abweichens von festgelegten Abläufen.

Alle Mitarbeiter/-innen werden laufend informiert und bei Bedarf weitergebildet. Der Erfolg von Fortbildungsmaßnahmen wird intern überprüft.

Einführung neuer Mitarbeiter/-innen

Es ist Aufgabe der Geschäftsführung und der bestehenden Mitarbeiter/-innen, neue Mitarbeiter/-innen in die zukünftigen Aufgaben einzuarbeiten. Neue Mitarbeiter/-innen werden gemeinsam mit erfahrenen Mitarbeiter/-innen eingesetzt, bis die nötigen Fertigkeiten vorhanden sind. Die Ausbildungsthemen sind im Formblatt "Ausbildung Mitarbeiter/Befugnismatrix" (6.2.0) beschrieben und dokumentiert.

Auszubildende

Auszubildende werden gemäß ihrem Lehrplan ausgebildet. Umfang und Inhalte der Ausbildung ergeben sich aus den Vorgaben der Kammern. Unsere Geschäftsführung hat die Befugnis Ausbildungen durchzuführen.

Planung und Durchführung von Ausbildungen

Die Geschäftsführung bestimmt individuell den Schulungsbedarf für die Mitarbeiter/-innen aufgrund des momentanen und zukünftigen Aufgabengebiets. Bei der Bedarfsermittlung wird die Qualifikation mit dem Anforderungsprofil verglichen.

Der Schulungsbedarf wird nach den Kriterien:

- ⇒ Aufgabengebiet,
- ⇒ Anforderungsprofil,
- ⇒ neue Technologien und Produkte,
- ⇒ vorhandene Schwachstellen,
- ⇒ Auffrischung bereits erworbener Kenntnisse

ermittelt und gemäß Prozessanweisung "Schulung intern" (6.2.0) durchgeführt.

Einbeziehung von Mitarbeiter/-innen

Die Geschäftsführung verbessert die Wirksamkeit und Effizienz der Unternehmung einschließlich des Qualitätsmanagementsystems durch die Einbeziehung und Unterstützung der Mitarbeiter/-innen in alle Prozesse des Unternehmens und die Kommunikation mit dem Kunden. Die jeweiligen Befugnisse der Mitarbeiter/-innen sind in Formblatt "Ausbildung Mitarbeiter/Befugnismatrix" (6.2.0) festgelegt und dokumentiert. Unsere Mitarbeiter/-innen verpflichten sich, über Kenntnisse und Geheimnisse unseres Unternehmens Stillschweigen zu bewahren (Formblatt "Schweigepflicht" (6.2.0)).

6.3 Materielle Ressourcen

Zur Produktion unserer Dreh- und Frästeile setzen wir CNC-Maschinen ein. Die laufende Wartung und Kontrolle der Maschinen wird von den Mitarbeiter/-innen bei Arbeitsbeginn durchgeführt. Emulsionen werden von den Mitarbeiter/-innen geprüft und ggf. ersetzt oder aufbereitet. Ergänzend überwacht die Geschäftsführung die Wartungstätigkeiten und leitet bei Bedarf weitergehende Maßnahmen ein. Bei Auftreten von Schäden werden unsere Maschinen von externen Unternehmen repariert.

Wartungen werden in Formblatt "Maßnahmen Wartung" (6.3.0) vom Durchführenden dokumentiert.

Prüfpunkte im Rahmen der Wartung:

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

6.4 Arbeitsumgebung

Unsere Unternehmung ist zur Pacht in einem regionalen Werk. Die Arbeitsumgebung (Feuchtigkeit, Temperatur...) wird durch den Verpächter vorgegeben, hat jedoch keinen erheblichen Einfluss auf die Qualität unserer Produkte. Die Geschäftsführung prüft regelmäßig, ob die Arbeitsumgebung zur Produktion unserer Produkte noch geeignet ist. Abweichungen werden dem Verpächter mitgeteilt. Die Anforderungen des Arbeitsschutzes haben wir durch ein externes Unternehmen realisiert. Die Mitarbeiter/-innen werden regelmäßig den gesetzlichen Arbeitsschutzunterweisungen unterzogen. Die Nachweise sind bei der Geschäftsführung hinterlegt. Aufgrund unserer Betriebsgröße (> 10 Mitarbeiter/-innen) führen wir einen Arbeitsschutzordner.

Mitgeltende Unterlagen

Prozessanweisungen (PA)

620 PA "Schulungen intern"

Formblätter (FB)

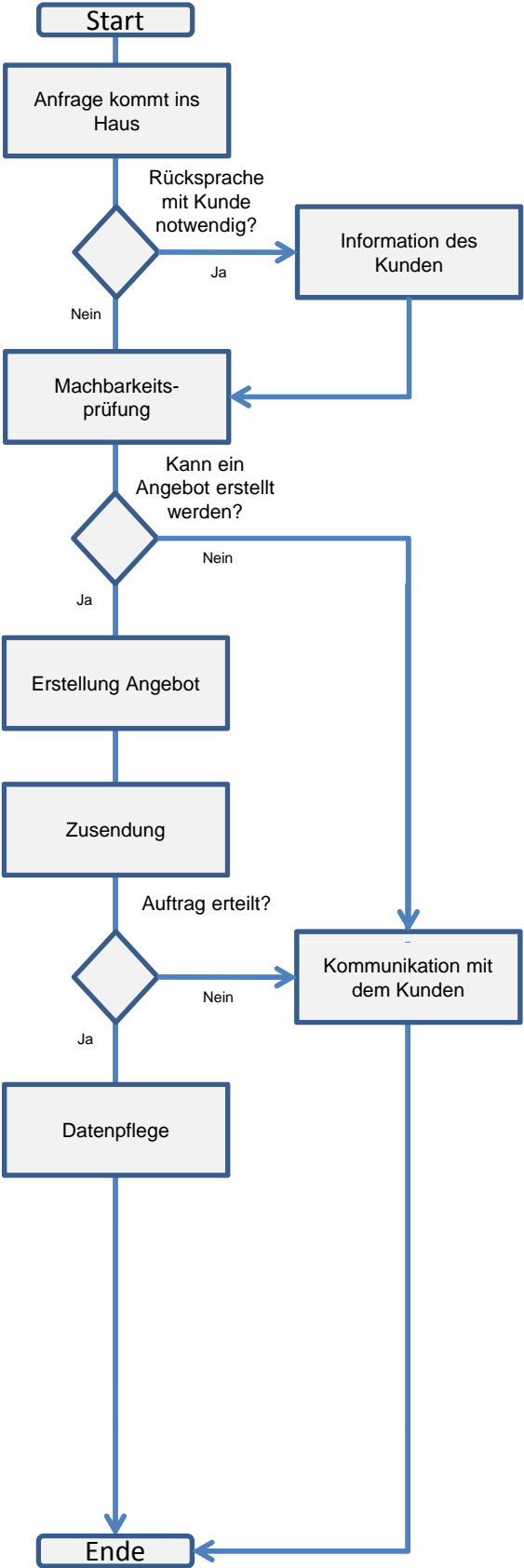
620 FB "Ausbildung Mitarbeiter/Befugnismatrix"

620 FB "Schweigepflicht"

630 FB "Maßnahmen Wartung"

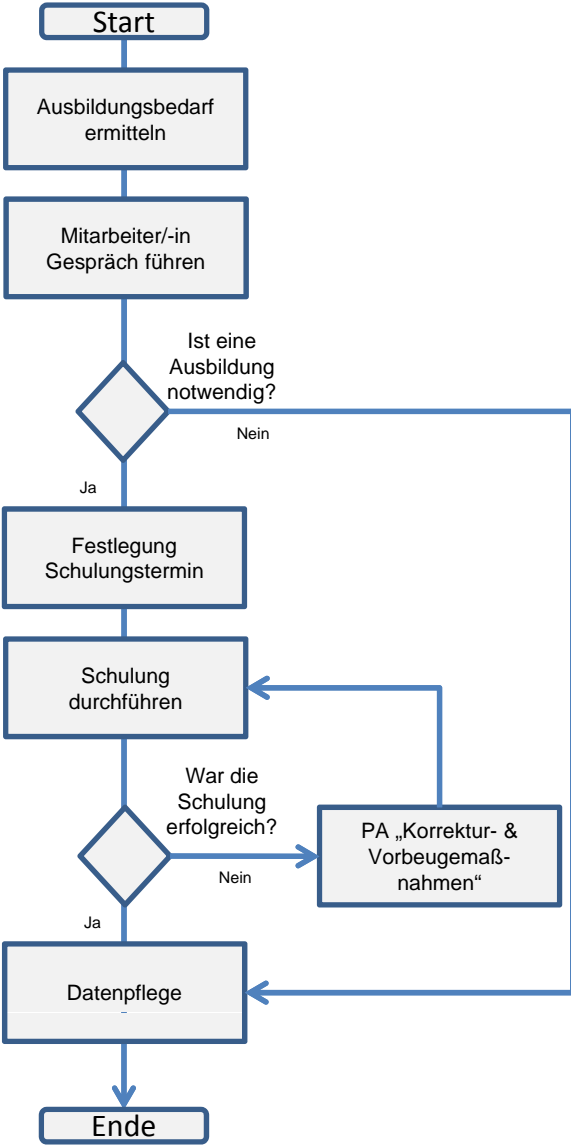
640 Arbeitsschutzordner (individuell)

Vertrieb

MA	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf Hilfsmittel
		 <pre> graph TD Start([Start]) --> A[Anfrage kommt ins Haus] A --> B{Rücksprache mit Kunde notwendig?} B -- Ja --> C[Information des Kunden] B -- Nein --> D[Machbarkeitsprüfung] C --> D D --> E{Kann ein Angebot erstellt werden?} E -- Ja --> F[Erstellung Angebot] E -- Nein --> G[Kommunikation mit dem Kunden] F --> H[Zusendung] H --> I{Auftrag erteilt?} I -- Ja --> J[Datenpflege] I -- Nein --> G G --> C J --> Ende([Ende]) G --> Ende </pre>		
GF	Kunde	Anfrage kommt ins Haus	Anfrage, Zeichnung	Die Anfrage wird an die Geschäftsführung weitergeleitet mit allen verfügbaren Informationen
Kunde	GF	Rücksprache mit Kunde notwendig?	Notizen	Bei dem Kunden werden weitere Informationen bezüglich der Anfrage eingeholt
	GF	Information des Kunden		
	GF	Machbarkeitsprüfung	Anfrage, Zeichnung, Notizen	Es wird geprüft ob der Auftrag durchgeführt werden kann
Kunde	GF	Kann ein Angebot erstellt werden?	Anfrage, Zeichnung, Notizen	Bei Ablehnung wird der Kunde freundlich informiert
	GF	Erstellung Angebot	Angebot, alle Unterlagen	Das Angebot wird erstellt unter Beachtung der Auslastung
	GF	Zusendung	Angebot	Dem Kunden wird das Angebot zugesendet. Sofort oder nach einem festgelegten Zeitraum wird das Angebot beim Kunden angefragt
Kunde		Auftrag erteilt?	Angebot, alle Unterlagen	Bei Ablehnung werden die Gründe erfragt und ggf. mit dieser Prozessanweisung neu begonnen
		Kommunikation mit dem Kunden		
MA	GF	Datenpflege	Angebot, Auftrag, Auftragsbestätigung	Verfahren gemäß der Regelungen im Managementhandbuch 7.2.3
		Ende		

VA = Verantwortlich
 MA = Mitarbeit / Mitarbeiter/-in
 GF = Geschäftsführung
 Ltg. = Leitung

Schulung intern

MA	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf Hilfsmittel
		 <pre> graph TD Start([Start]) --> A[Ausbildungsbedarf ermitteln] A --> B[Mitarbeiter/-in Gespräch führen] B --> C{Ist eine Ausbildung notwendig?} C -- Ja --> D[Festlegung Schulungstermin] C -- Nein --> F[Datenpflege] D --> E[Schulung durchführen] E --> G{War die Schulung erfolgreich?} G -- Ja --> F G -- Nein --> H[PA „Korrektur- & Vorbeugemaßnahmen“] H --> E F --> Ende([Ende]) </pre>		
MA	Ltg.	Ausbildungsbedarf ermitteln	Ausbildungs- & Befugnismatrix	Durch Befragung der Mitarbeiter/-in und Erkenntnis des Bedarfs bzw. durch Anregung der Mitarbeiter/-in
MA	Ltg.	Mitarbeiter/-in Gespräch führen	Protokoll Besprechung	Besprechung der Planungen, Ziele und Vorstellungen der Mitarbeiter/-in, der Kosten und des Zeitbedarfs
MA	Ltg.	Ist eine Ausbildung notwendig?	Ausbildungs- & Befugnismatrix	
MA	Ltg.	Festlegung Schulungstermin		Termin für die Schulung festlegen und Schulung vorbereiten
MA	Ltg.	Schulung durchführen	Schulungs- unterlagen	Ausbildung der Mitarbeiter /-innen
MA	Ltg.	War die Schulung erfolgreich?	Maßnahmenplan	Stichprobe des Lernerfolgs während der Ausbildung oder nach einem bestimmten Zeitraum
MA	Ltg.	Datenpflege	Ausbildung- & Befugnismatrix	Schulungsmaßnahme in Ausbildung- & Befugnismatrix dokumentieren und in Ordner Personal ablegen
		Ende		

VA = Verantwortlich
 MA = Mitarbeit / Mitarbeiter/-in
 GF = Geschäftsführung
 Ltg. = Leitung

Weitere Prozessbeschreibungen finden Sie auf der beiliegenden CD-ROM im Verzeichnis CD:\2 Prozesse:

4.2.3	PA "Lenkung von Dokumenten"
5.5.3	PA "Interne Kommunikation"
6.2.0	PA "Schulung intern"
7.2.3	PA "Vertrieb"
7.5.1	PA "Produktion"
7.5.1	PA "Vermessen"
8.2.2	PA "Internes Audit"
8.3.0	PA "Lenkung fehlerhafter Produkte"
8.5.2/8.5.3	PA "Vorbeuge Korrekturmaßnahme"

Qualitätsziele

Qualitätsziele 200x	Soll	Ist
Kundenzufriedenheit Ziel: Besuch der wichtigen Kunden	1x per anno	
Führung Ziel: Einführung DIN EN ISO 9001:2000 (Zertifizierung)	100%	
Mitarbeiter/-innenzufriedenheit Ziel: Kündigungen wegen Unzufriedenheit	0	
Mitarbeiter/-innen Ziel: Maschinenausfall wegen mangelnder Wartung	0	
Qualität Produkt Ziel: Beanstandungen wegen Genauigkeit	0	
Bereitstellung von Mitteln Ziel: Planung eines Neubaus	100%	
Verbesserung der Prozesse Ziel: Beschreibung der Prozesse im Rahmen des Qualitätsmanagementsystems	2 (Vertrieb & Produktion)	
Beziehungen zu unseren Lieferanten Ziel: Durchführung der Lieferantenbewertung	1x komplett	
Akquisition, Vertriebsziele Ziel: Aufbau neuer Stammkunden	> 1	
Vorkehrungen zum Schutz der Gesundheit und der Sicherheit am Arbeitsplatz Ziel: Durchführung der Erst- und Folgeunterweisungen im Rahmen des Arbeitsschutzes.	1x per anno	
Umsetzung von Maßnahmen aus vorliegenden Bewertungen Ziel: nicht belegbar		
Ausschluss von Haftungsrisiken, Risikominimierung Ziel: Ausführliche Einarbeitung von Auszubildenden und neuen Mitarbeiter/-innen	100%	

Maßnahmen aus der jährlichen Bewertung der Qualitätsziele:

Maßnahme	Verantwortlich	Termin

8.2.1 8D-Report

Firma	Datum/ Date	Grund

Teilenummer/ Part	Bezeichnung/ Description	Typ/ Type

1. Aussteller/-in der Reklamation/ Issuer of the Claim

Name/ Name	Abteilung/	Telefon/ Phone	Fax/ Fax

2. Thema, Problembeschreibung/ Topic, Description of the Problem

--

3. Sofortmaßnahmen/ Immediate Measures

Eingeführt am/ Introduced on:	Verantwortlich/ Responsible:

4. Fehlerursache/ Cause of the Defect

Wiederholungsfehler/ Repeating Defect	Ja/ Yes	Nein/ No

5. Geplante permanente Gegenmaßnahme/ Intended permanent Countermeasure

Geplanter Termin/ Intended for:	Verantwortlich/ Responsible:

6. Eingeführte permanente Gegenmaßnahme/ Introduced permanent Countermeasure

Eingeführt am/ Introduced on:	Verantwortlich/ Responsible:

7. Weitere Maßnahmen zur Vermeidung von Wiederholungsfehlern/ Further Measures to avoid repeating Defects

Eingeführt am/ Introduced on:	Verantwortlich/ Responsible:

8. Erfolgskontrolle/ Control of Success

Fehleranteil/ Rate of Defects	Ursprünglich/ Original	Aktuell/ Actual
Datum/ Date	Verantwortliche(r) für betroffenen Bereich/ Responsible for the affected Dept.	
	Name/ Name	Unterschrift/ Signature

**Weitere Formblätter / Nachweise finden Sie auf der beiliegenden
CD-ROM im Verzeichnis CD:\4 Formblätter Nachweise**

4.2.4	FB "Liste der Dokumente"
5.1.0/5.3.0	FB "Verpflichtung Leitung / Qualitätspolitik"
5.4.1	FB "Qualitätsziele"
5.5.1	FB "Organisationsdiagramm"
5.5.2	FB "Benennungsschreiben BdoL"
5.5.3	FB "Protokoll Besprechung"
5.6.0	FB "Managementbewertung"
6.2.0	FB "Ausbildung Mitarbeiter /Befugnismatrix"
6.2.0	FB "Schweigepflicht"
6.3.0	FB "Maßnahmen Wartung"
7.1.0	FB "Prozesslandschaft"
7.5.1	FB "Programmieren Messen"
7.6.0	FB "Prüfgerätekarte"
8.2.1	FB "8D-Report"
8.2.2	FB "Auditabweichung"
8.2.2	FB "Auditfrageliste"
8.2.2	FB "Auditplan"
8.2.4	FB "Standardprüfplan blanko"
8.5.2	FB "Maßnahmenplan"