

## 4 Qualitätsmanagementsystem (QMS)

### 4.1 Qualitätsmanagementsystem

Unser Unternehmen betreibt, dokumentiert, verwirklicht und unterhält entsprechend den Anforderungen der zugrunde liegenden Normen ein Qualitätsmanagementsystem und verbessert ständig dessen Wirksamkeit.

Unser Unternehmen hat:

- ⇒ die für das Qualitätsmanagementsystem erforderlichen Prozesse, ihre Wechselwirkung und ihre Anwendung in der gesamten Unternehmung erkannt und in einer Prozesslandschaft übersichtlich dargestellt,
- ⇒ mit ausgebildeten Mitarbeiter/-innen und den erstellten Prozess- und Arbeitsanweisungen das wirksame Durchführen und Lenken dieser Prozesse sichergestellt,
- ⇒ die Verfügbarkeit zur Durchführung der Prozesse gewährleistet,
- ⇒ die Überwachung, Messung und Analyse dieser Prozesse geregelt,
- ⇒ einen Prozess definiert, um die geplanten Ergebnisse sowie eine ständige Verbesserung aller Prozesse zu erreichen.

Unsere Unternehmung lenkt diese Prozesse in Übereinstimmung mit den Anforderungen der zugrunde liegenden Normen.

#### Ausgliederte Prozesse:

Derzeit keine.

#### Siehe auch:

Prozessanweisung "Interne Kommunikation" (5.5.3)

## 4.2 Dokumentationsanforderungen

### 4.2.1 Allgemeines

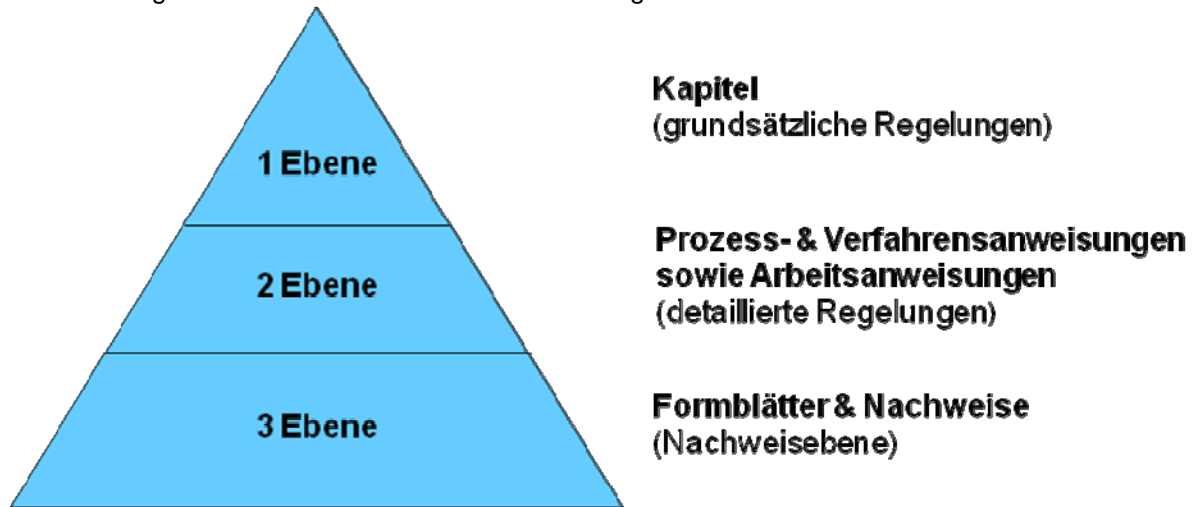
Wir halten die geforderten Verfahren und Aufzeichnungen der zugrunde liegenden Norm ein. Durch systematische Schulung unserer Mitarbeiter/-innen, halten wir den Umfang unserer Dokumentation gering.

#### Wechselwirkungen der Prozesse

Nr.	Prozessname	Prozesseigner	Wechselwirkung mit
1	Lenkung von Dokumenten (4.2.3)	Leitung	allen Prozessen
2	Interne Kommunikation (5.5.3)	Leitung	allen Prozessen
3	Schulung intern (6.2.0)	Leitung	allen Prozessen
4	Auftragsabwicklung Beratung (7.2.3)	Berater	Beratung, Kundeneigentum, Kundenzufriedenheit
5	Auftragsabwicklung Produkte (7.2.3)	Verwaltung	Versand, Rechnungserstellung
6	Rechnungserstellung (7.2.3)	Verwaltung	Versand, Lenkung von Dokumenten
7	Entwicklung (7.3.0)	Leitung	Lenkung von Dokumenten
8	Versionierung MHs (7.3.0)	BdoL	Lenkung von Dokumenten, Entwicklung, Produktion
9	Beschaffung (7.4.1)	Verwaltung	allen Prozesse
10	Beratung (7.5.1)	Berater	Auftragsabwicklung Beratung, Kundenzufriedenheit
11	Produktion (7.5.1)	Verwaltung	Beschaffung, Vertrieb, Versand
12	Verpackung Versand (7.5.3)	Verwaltung	Beratung, Auftragsabwicklung Produkte
13	Eigentum des Kunden (7.5.4)	Leitung	Auftragsabwicklung Beratung, Lenkung von Dokumenten, Beratung
14	Kundenzufriedenheit (8.2.1)	Alle Mitarbeiter	allen Prozessen
15	Internes Audit (8.2.2)	Leitung	allen Prozessen
16	Lenkung fehlerhafter Produkte (8.3.0)	BdoL	Produktion, Dienstleistung, Wareneingang, Verkauf
17	Korrekturmaßnahmen (7.5.2)	Leitung	allen Prozessen

## 4.2.2 Qualitätsmanagementhandbuch (QMH)

Unser Managementhandbuch unterteilt sich in die folgenden Ebenen:



Die in der Norm beschriebenen Verfahrensanweisungen werden in unserem Unternehmen Prozessanweisungen genannt.

## 4.2.3 Lenkung von Dokumenten

Die vom Qualitätsmanagementsystem geforderten Dokumente werden von uns gelenkt.

Dies gewährleisten wir durch:

- ⇒ die Genehmigung durch eine fachliche Stelle vor ihrer Herausgabe,
- ⇒ die Bewertung, Verbesserung und Aktualisierung der Dokumente und der erneuten Genehmigung,
- ⇒ die Versionierung von Dokumenten,
- ⇒ die Verteilung gültiger Fassungen von Dokumenten im Intranet,
- ⇒ die Lesbarkeit und leichte Erkennbarkeit der Dokumente,
- ⇒ die Kennzeichnung von Dokumenten externer Herkunft,
- ⇒ die Verhinderung der unbeabsichtigten Verwendung veralteter Dokumente, durch die Kennzeichnung "ALT".

**Siehe auch:**

Prozessanweisung „Lenkung von Dokumenten“ (4.2.3)

Arbeitsanweisung „Erstellen von Dokumenten“ (4.2.3)

Formblatt „Liste der Dokumente“ (4.2.3)

## 4.2.4 Lenkung von Aufzeichnungen

Wir haben für das wirksame Funktionieren unseres Qualitätsmanagementsystems die notwendigen Aufzeichnungen erstellt.

Wir lenken die Dokumente durch folgendes Verfahren:

- ⇒ Kennzeichnung aller Dokumente,
- ⇒ Aufbewahrung in Ordnern, welche mit dem Firmenlogo versehen sind,
- ⇒ Schutz durch geschlossene Räume und elektronisch gesicherte Verzeichnisse sowie die Aufbewahrung in Ordnern,
- ⇒ Wiederauffindbarkeit durch Register in den Ordnern und Ablage der Ordner in der Schrankwand,
- ⇒ Aufbewahrungsfrist aller Dokumente für 10 Jahre,
- ⇒ Verfügbarkeit durch die Aufbewahrung im Büro und im Archiv.

## 4.2.5 Datensicherung

Wir sichern unsere Daten regelmäßig alle zwei Wochen. Eine Datensicherung wird extern gelagert.

**Siehe auch:**

Formblatt „Liste der Dokumente“ (4.2.3)

## **Mitgeltende Unterlagen**

### **Prozessanweisungen (PA)**

423 PA "Lenkung von Dokumenten"

### **Arbeitsanweisungen (AA)**


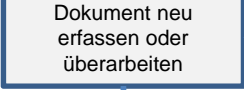

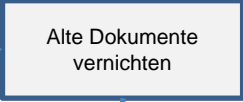
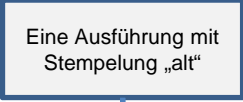

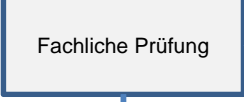
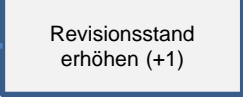
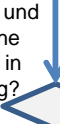
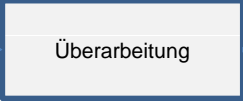

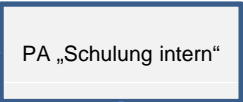
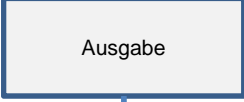
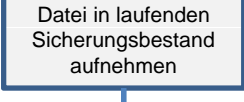

423 AA "Erstellen von Dokumenten"

### **Formblätter (FB)**

424 FB "Liste der Dokumente"

620 FB "Ausbildungs- & Befugnismatrix"

## 4.2.3 Lenkung von Dokumenten

MA	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf / Hilfsmittel
MA	Leitung	 <p>Start</p>		
MA	Leitung	 <p>Dokument neu erfassen oder überarbeiten</p>	Neues Dokument	Durch den / die Ersteller/-in oder den / die Verfasser/-in des Dokuments. Die Leitung bewertet das Dokument auf seine Gültigkeit
MA	Leitung	 <p>Handelt es sich um ein neues Dokument?</p>		
MA	Leitung	 <p>Alte Dokumente vernichten</p>	FB „Liste der Dokumente“ (4.2.4)	In der Liste der Dokumente werden die alten Exemplare eingezogen und vernichtet. Eines dieser Exemplare wird archiviert
MA	Leitung	 <p>Eine Ausführung mit Stempelung „alt“</p>	Altes Dokument	Altes Dokument kennzeichnen und auf Inhalt prüfen, handschriftliche Kennzeichnung ist ebenfalls möglich
MA	Leitung	 <p>Ablage Archiv / Datensicherung</p>	Altes Dokument	Dokument geht als Original ins Archiv und als gesicherte Datei in die Datensicherung
MA	Leitung	 <p>Fachliche Prüfung</p>	Überarbeitetes Dokument	Revisionsstand des überarbeiteten Dokuments erhöhen Die fachliche Prüfung beinhaltet auch die Machbarkeit
MA	Leitung	 <p>Revisionsstand erhöhen (+1)</p>		
MA	Leitung	 <p>Fachliche und inhaltliche Prüfung in Ordnung?</p>		
MA	Leitung	 <p>Überarbeitung</p>	Neues Dokument	Wenn die Inhalte nicht ausreichen, wird das Dokument überarbeitet
MA	Leitung	 <p>Muss aufgrund des Inhaltes eine Schulung erfolgen?</p>		
MA	Leitung	 <p>PA „Schulung intern“</p>	Neues Dokument, PA „Schulung intern“ (6.2.0)	Wenn der Inhalt einer Einarbeitung bedarf, wird gemäß PA „Schulung intern“ verfahren
MA	Leitung	 <p>Ausgabe</p>	Neues Dokument	Ausgabe des neuen Dokuments an alle Mitarbeiter/-innen, um eine optimale Verteilung von notwendigen Informationen zu erzielen
MA	Leitung	 <p>Datei in laufenden Sicherungsbestand aufnehmen</p>	Neues Dokument	Datei wird in die Datensicherung aufgenommen
		 <p>ENDE</p>		
		PA = Prozessanweisung AA = Arbeitsanweisung VA = Verantwortlich MA = Mitarbeit / Mitarbeiter/-in GL = Geschäftsleitung		

## Selbstverpflichtung der Leitung

Im Rahmen der unternehmerischen Sorgfaltspflicht hinsichtlich der Qualitätssicherung unserer Produkte und Dienstleistungen, legen wir mit dem vorliegenden Management-Handbuch unsere Qualitätspolitik fest.

Das Management-Handbuch stellt eine Beschreibung des von uns festgelegten Management-Systems dar. Durch diese Erklärung verpflichtet die Geschäftsleitung alle Mitarbeiter/-innen ihre Tätigkeiten gemäß den Beschreibungen dieses Management-Handbuchs und den nachgeschalteten Arbeits- und Prozessanweisungen auszuführen, um sicherzustellen, dass die Qualität aller Produkte unseres Unternehmens den selbstgestellten Anforderungen und den Erwartungen und Anforderungen der Kunden entspricht.

Wir verpflichten uns zur ständigen Verbesserung und Weiterentwicklung des Management-Systems.

## Qualitätspolitik

Die stabile Qualität unserer Produkte und Dienstleistungen ist eine der Grundlagen unserer erfolgreichen Geschäftstätigkeit. Qualität bedeutet für uns, die Ansprüche unserer Kunden bestmöglich zu erfüllen. In diesem Sinne ist Qualität ein wichtiges Kriterium für die Kaufentscheidung und bildet ein zuverlässiges Band zu unseren Kunden.

Qualitätsbewusst handeln heißt für uns auch, mit wertvollen Ressourcen effizient und schonend umzugehen. Jeder/jede Mitarbeiter/-in hat die Pflicht und das Recht darauf hinzuwirken, dass Umstände, welche die Herstellung von Produkten in einwandfreier Qualität verhindern, beseitigt werden.

Die kontinuierliche Verbesserung der Qualität ist für uns deshalb mittel- und langfristig auch Voraussetzung für eine wirksame Senkung der Kosten und ein wichtiger Beitrag zur Schonung der Umwelt.

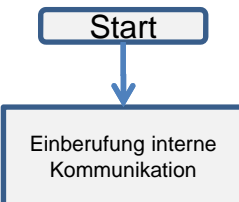
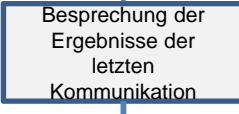
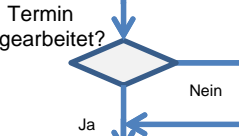
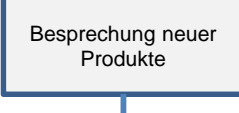
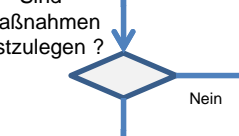
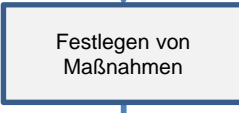


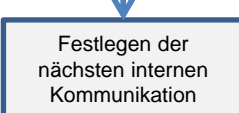
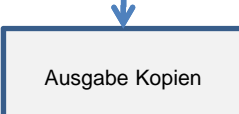

Eine störungsfreie Organisation und fortschrittlichste Methoden des Qualitätsmanagements bilden den dafür notwendigen Rahmen. Unser Qualitätsverständnis und Qualitätsbewusstsein, sowie die richtige Einstellung aller Mitarbeiter/-innen zur Qualität sind Voraussetzung für die Zufriedenheit unserer Kunden und damit für den dauerhaften Erfolg unseres Unternehmens.

---

Ort, Datum

Unterschrift

### 5.5.3 Interne Kommunikation

MA	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf / Hilfsmittel
MA, GL	Bedarfs-träger		E-Mail	Einzel- oder Routinebesprechung gemäß Plan oder wegen außerordentlichem Anlass
Teilh.	Leitung		FB „Besprechungsprotokoll“ (5.5.3)	Bei Bedarf Besprechung von Punkten der letzten internen Kommunikation
Teilh.	Leitung		PA „Korrektur- & Vorbeugemaßnahmen“ (8.5.2 / 8.5.3)	Falls Termin oder Maßnahme nicht eingehalten wurde, wird gemäß PA „Korrektur- & Vorbeugemaßnahmen“ verfahren
Teilh.	Leitung		FB „Besprechungsprotokoll“ (5.5.3)	Bei größeren Besprechungen mit Agenda müssen die Entscheidungsträger vor Ort sein
Teilh.	Leitung		Informelle Besprechung	Prüfung durch Entscheidungsträger. Ist die Besprechung rein informell, sind keine Maßnahmen festzulegen
Teilh.	Leitung		FB „Besprechungsprotokoll“ (5.5.3), FB „Maßnahmenplan“ (8.5.2)	Maßnahmen müssen geeignet sein, um das gewünschte Ziel zu erreichen. Festlegung erfolgt gemäß FB „Maßnahmenplan“
Teilh.	Leitung		FB „Besprechungsprotokoll“ (5.5.3) oder FB „Maßnahmenplan“ (8.5.2)	Detaillierte Schilderung des Problems, der Maßnahme, des Termins und der Verantwortung
Teilh.	Leitung		FB „Besprechungsprotokoll“ (5.5.3)	Protokoll kann auch in Form einer Notiz geschehen
Teilh.	Leitung		FB „Besprechungsprotokoll“ (5.5.3)	Falls neue Besprechung notwendig, wird der Termin im Protokoll eingetragen
Teilh.	Leitung		FB „Besprechungsprotokoll“ (5.5.3)	Informationen aller Mitarbeiter/-innen. Die Erkenntnisse gehen in FB „Managementbewertung“ (5.6.0) ein
				

PA = Prozessanweisung  
 AA = Arbeitsanweisung  
 VA = Verantwortlich  
 MA = Mitarbeit / Mitarbeiter/-in  
 GL = Geschäftsleitung

### Inhaltsverzeichnis

<b>Grundlagen .....</b>	<b>1</b>
<b>Ziel und Grund .....</b>	<b>1</b>
<b>Allgemeines .....</b>	<b>1</b>
Maßnahmen .....	1
Lieferant .....	2
MS-Seiler .....	2
Kunde .....	2

### Grundlagen

Kapitel 7 Abschnitt 7.5.3 "Kennzeichnung und Rückverfolgung".

### Ziel und Grund

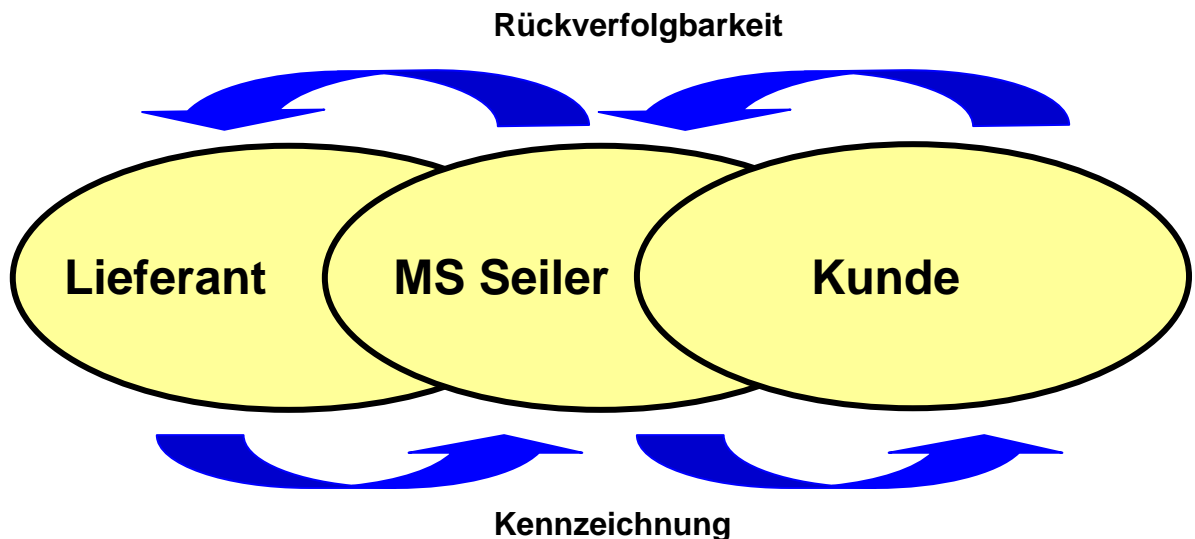
Darstellung und einheitliche Regelung der Kennzeichnung und Rückverfolgung im Unternehmen MS-Seiler.

### Allgemeines

Die Kennzeichnung und Rückverfolgung ist in unserem Unternehmen in 3 Gruppen gegliedert.

1. Lieferant
2. MS-Seiler
3. Kunde

Die folgende Grafik verdeutlicht die gestellten Anforderungen.



## 7.5.3 Arbeitsanweisung Kennzeichnung / Rückverfolgung

### Maßnahmen

Mit folgenden Regelungen können wir alle relevanten Aspekte in unserem Unternehmen betrachten und festlegen.

Gruppe	Thema	Beschreibung
Lieferant	Was wurde beim Lieferanten bestellt?	Bei Aufträgen über 500,-€ wird von dem Lieferanten eine Bestätigung erwartet, falls er nicht binnen 3 Tagen liefern kann. Diese Bestellungen können zum Beispiel Ordner und vorbereitete Computer sein. Alle anderen Bestellungen bleiben beim Sachbearbeiter, der i. d. R. mit der Beschaffung beauftragt ist. Die Rechnung dokumentiert die Bestellangaben.
	Was wurde geliefert?	In der Rechnung des jeweiligen Lieferanten sind die Bestelldaten dokumentiert. Stimmen die Daten mit der Bestellung überein, wird die Rechnung bezahlt. Die Dokumentation findet auf der Rechnung statt. Bei erfolgreicher Prüfung wird die Rechnung verbucht und mit „geb. Datum“ versehen.
MS-Seiler	Kopiersätze	Die Drucksätze werden mit einem Laufzettel versehen. Siehe FB "Protokoll Produktion" (8.2.4). Die Protokolle werden in einem Ordner aufbewahrt.
	Konfektionierung	Die Konfektionierung kann durch das FB "Protokoll Produktion" (8.2.4) nachvollzogen werden.
	CD's brennen	Die gebrannten CDs sowie die Version des Inhalts kann ebenfalls anhand FB "Protokoll Produktion" (8.2.4) nachgewiesen werden.
	Handbücher / Versionen	Jedes Handbuch erhält eine eindeutige Zuordnung, z. B. Standardhandbuch 09/02 Index 3.0 09/02 steht für die Fertigstellung im September 2002. Index 3.0 steht für die dritte vollständige Überarbeitung des Gesamtwerks. Bei kleinen Änderungen an den Handbüchern wird der Index um 0.1 erhöht.
	Kundenunterlagen	Kundenunterlagen sind als Einzelunterlage immer durch den Inhalt gekennzeichnet. Dies bedeutet, dass der Kundename stets aus den Unterlagen hervorgeht.
	Verzeichnisse	Wir verwalten die erstellten Daten in einem zentralen Verzeichnis auf unserem Hauptrechner. Daten die sich auf anderen Rechnern befinden, dienen nur dem Ersteller und nicht als qualitätsrelevante, zu lenkende Daten.
	Rechnungen	Die von uns erstellten Rechnungen dienen der Rückverfolgung der Produkte und Dienstleistungen, welche durch unser Unternehmen vertrieben bzw. geleistet wurden.
	Tätigkeiten / Beratung	Die von uns durchgeführten Beratungstätigkeiten und Dienstleistungen werden in Kundenordnern dokumentiert, gesammelt und bewertet.
	Rabattsätze / Konditionen	Für unsere aktuellen Konditionen haben wir eine Tabelle erstellt. Zusätzlich listen wir im Internet die aktuellen Preise für unsere Kunden auf. Rabatte, die wir für einzelne Unternehmen und Organisationen gewähren, werden im entsprechenden Schriftverkehr dokumentiert.
Kosten	Kosten, welche unserem Unternehmen entstehen, werden in einer Excel-Datei gelistet. Zusätzlich werden von allen Kosten eine Kopie in Ordnern abgelegt.	
Kunde	Bestellungen	Die Bestellungen der Kunden können in zwei Richtungen rückverfolgt werden: Eine Kopie der Bestellung ist in der Historie des E-Mail Programms oder der Faxsoftware zu finden. Alle Bestellungen können zusätzlich durch die der Rechnung beigefügten Kopie identifiziert werden. Mündlich abgegebene Bestellungen haben lediglich eine Notiz im Anhang.
	Rechnungen aus Verkäufen, Beratungen und Dienstleistungen	Gestellte Rechnungen sind in unserem EDV-System erfasst. Zusätzlich werden sie in den jeweiligen Ordnern gesammelt.
	Reklamationen	Reklamationen der Kunden werden gesammelt und gelistet. Für Reklamationen ist ein separater Ordner erstellt.
	Kundenwünsche	Kundenwünsche behandeln wir wie Reklamationen. Sie unterliegen der besonderen Überwachung und werden im Reklamationsordner aufbewahrt.
	Beratungstätigkeiten	Die durchgeführten Beratungstätigkeiten, deren Ergebnisse und die betreffenden Zeiträume, werden im jeweiligen Kundenordner und im Verzeichnis des Kunden dokumentiert.

Die getroffenen Regelungen sind für das gesamte Unternehmen MS-Seiler bindend.