



Qualitätsmanagement- Handbuch

Inhaltsverzeichnis

-Seite-		
-1-	<u>0.</u>	Deckblatt
-2-	<u>0.1</u>	Inhaltsverzeichnis
-3-	<u>0.2</u>	Prozessübersicht
-4-	<u>1.</u>	Einleitung
	<u>1.1</u>	Vorwort
	<u>1.2</u>	Dokumentationsstruktur
-5-	<u>1.3</u>	Prozesslandkarte (Übersicht)
	<u>1.4</u>	Prozesslandkarte (Wechselwirkung der Prozesse)
-6-	<u>1.5</u>	Organigramm und Funktionen
	<u>1.6</u>	KVP (kontinuierlicher Verbesserungsprozess)
-7-	<u>1.7</u>	Geltungsbereich und Ausschlüsse
-8-	<u>2.</u>	Verantwortung der Leitung
	<u>2.1</u>	Allgemein
	<u>2.2</u>	Kundenanforderungen
-9-	<u>2.3</u>	Wer wir sind
	<u>2.4</u>	Unternehmenspolitik
	<u>2.5</u>	Ziele
-10-	<u>2.5.1</u>	Zielsetzung
	<u>2.5.2</u>	Zielabgleich
-11-	<u>2.6</u>	Verbindlichkeitserklärung
	<u>2.7</u>	Planung des QM-Systems
	<u>2.8</u>	Verantwortung, Befugnisse und Kommunikation
-12-	<u>2.9</u>	Beauftragter der obersten Leitung
	<u>2.10</u>	Managementbewertung
-13-	<u>3.</u>	Ressourcenmanagement
	<u>3.1</u>	Allgemein
	<u>3.2</u>	Personelle Ressourcen
-14-	<u>3.3</u>	Infrastruktur
	<u>3.4</u>	Arbeitsumgebung
	<u>3.5</u>	Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit
-15-	<u>3.6</u>	Eigentum des Kunden
	<u>3.7</u>	Schlußbemerkung

0.2 Prozessübersicht (Verantwortlich)

FP [Ressourcenmanagement](#) (GF)
FP [Unternehmensführung](#) (Politik, Strategie und Zielsetzung) (GF)
FP [Personalentwicklung/-planung](#) (GF)
FP Controlling (GF)

KP [Lohnfertigung](#) (Erodieren, Schleifen, Vermessen, Wasserschneiden) (GF)
KP [Vertrieb](#) (GF)

UP [Einkauf](#) (GF)
UP Lagerhaltung (Mitarbeiter)
UP Buchhaltung (Extern)
UP [Reklamationsmanagement](#) (QMB)
UP Versand (GF)
UP Arbeitssicherheit (Extern)
UP Qualitätssicherung (QMB)
UP [Interne Audits](#) (QMB)
UP [Lenkung Dokumente / Aufzeichnungen](#) (QMB)
UP [Lenkung fehlerhafter Produkte](#) (QMB)
UP [Korrektur- / Vorbeugungsmaßnahmen](#) (QMB)
UP [Prüf- und Messmittellenkung](#) (QMB)

Weitere Prozesse: [Prozessmatrix](#)

1. Einleitung

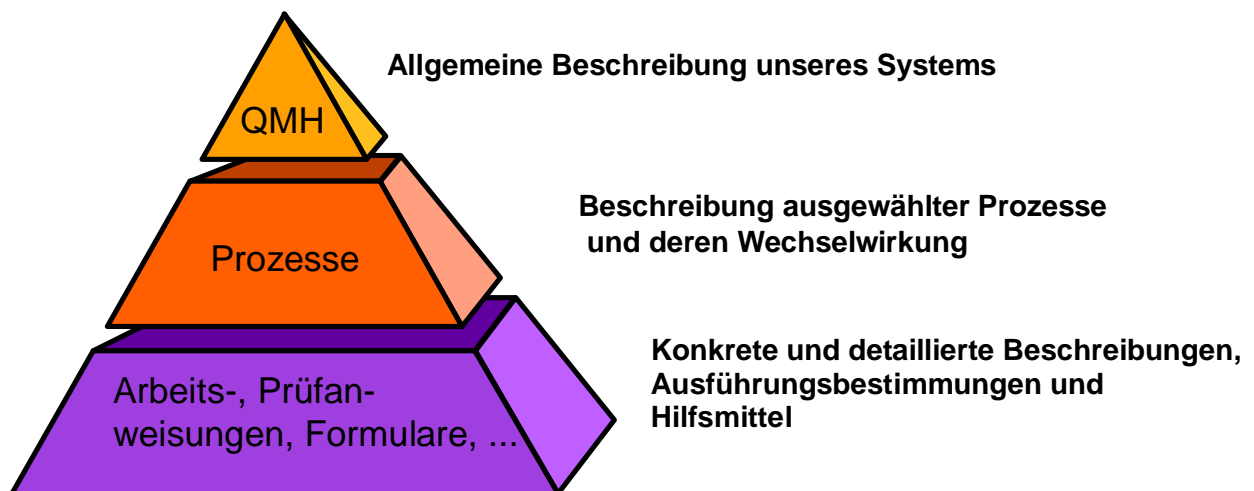
1.1 Vorwort

Herzlich willkommen zu einer Einführung in das Qualitätsmanagementsystem der **S&P GmbH!**

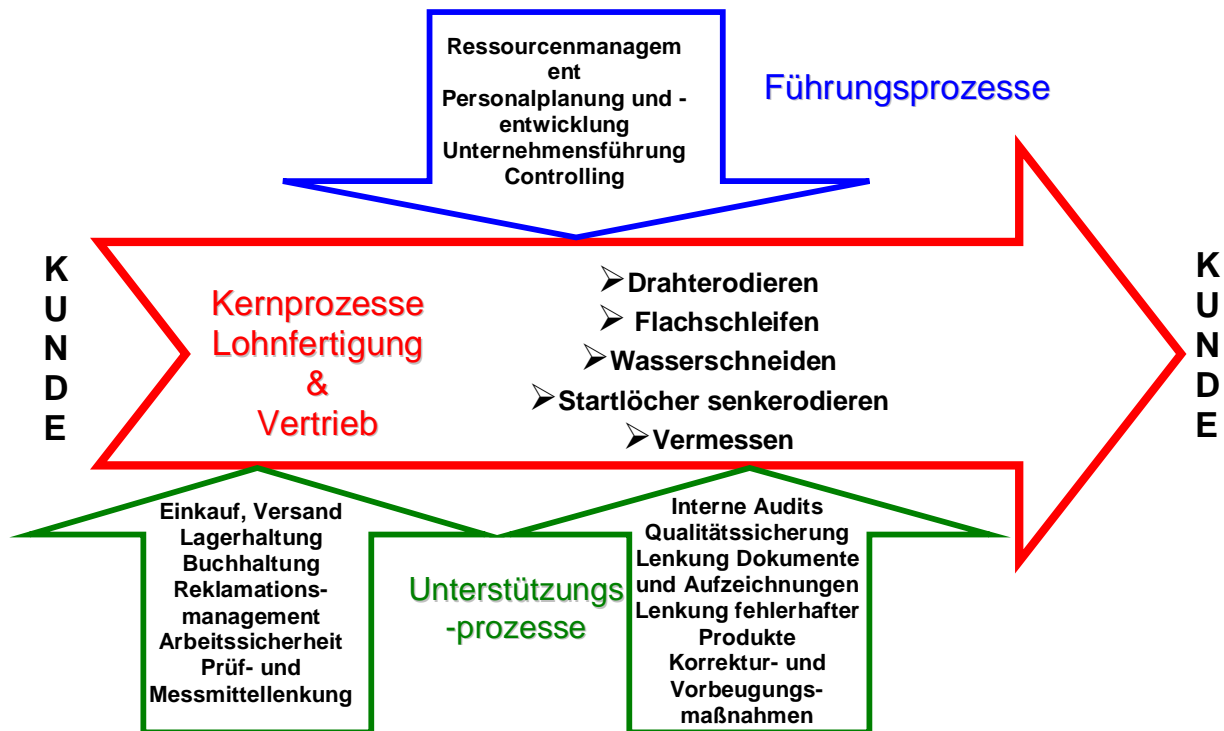
Unser Qualitätsmanagement-Handbuch gibt in Form eines PDF-Dokuments einen Überblick über unser System. Das Handbuch ist auf der Grundlage der DIN EN ISO 9001:2000 aufgebaut. Die nächste Detailebene ist die Ebene der Prozessleitfäden, die auch die von der Norm geforderten dokumentierten Verfahren enthält. Das Handbuch ist in drei Abschnitte gegliedert (Einleitung – Verantwortung der Leitung – Ressourcenmanagement). Die einzelnen Kapitel, Prozessleitfäden und Anweisungen sind durch Links verknüpft. Die Links zwischen Handbuch, Prozessleitfäden und Arbeitsanweisungen sind ausschließlich in den internen Versionen aktiv. Die Beschreibungen der Handbuchkapitel sind teilweise in Stichworten gehalten. Genauere Ausführungen zu Verfahren und Prozessen geben die Prozessleitfäden, Arbeitsanweisungen und die Prozesslandkarte. Die Organisation unserer Firma ist im Organigramm dargestellt. Einzelheiten zu den unterschiedlichen Aufgaben sind in Funktionsbeschreibungen zu finden. Fragen und Auskunft zu qualitätsrelevanten Themen werden jederzeit gerne durch den QMB oder die Geschäftsführung gegeben.

Viel Vergnügen wünscht Ihnen die Geschäftsführung

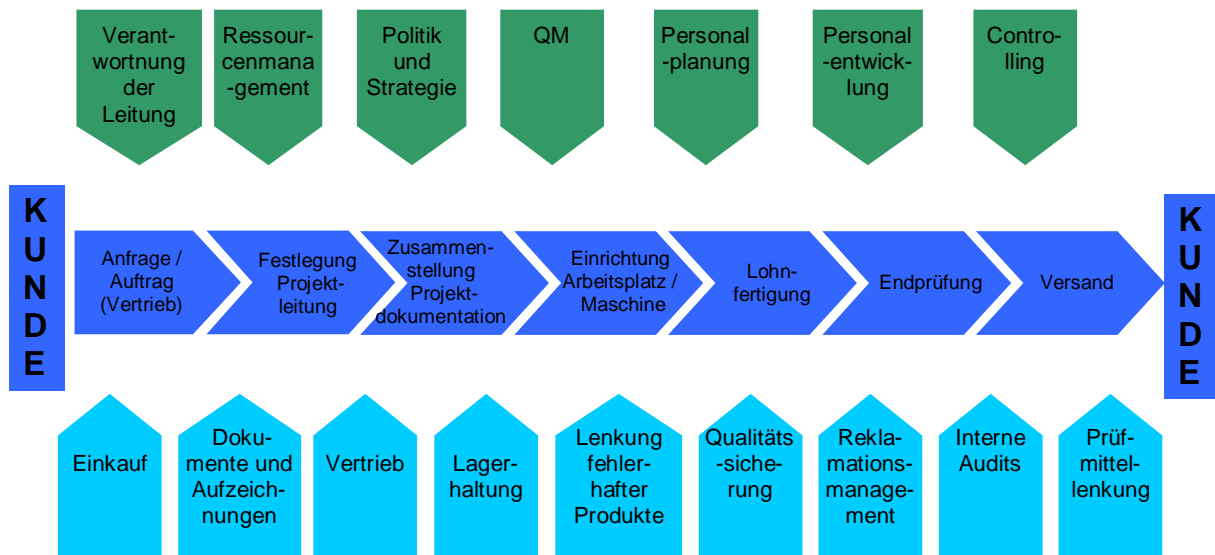
1.2 Dokumentationsstruktur



1.3 Prozesslandkarte (Übersicht)

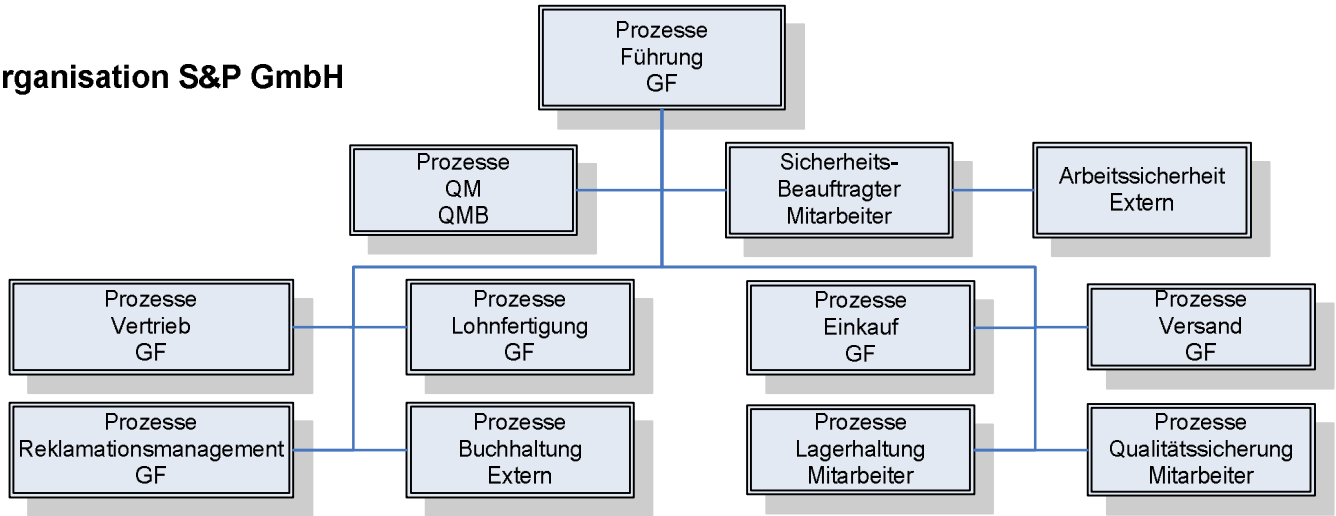


1.4 Prozesslandkarte (Wechselwirkung der Prozesse)



1.5 Organigramm und Funktionen

Organisation S&P GmbH



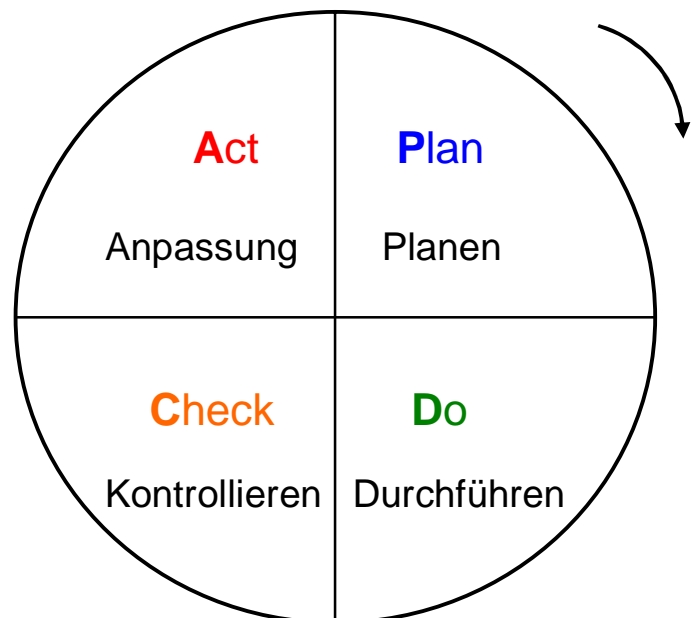
Die namentliche Zuordnung der Prozesseigentümerschaften erfolgt in der [Prozessmatrix](#).

Stand: 01_2005 / Rev. b / Freigabe: GF

Aufgaben, Verantwortlichkeiten, Zuständigkeiten und Vertretungen sind in unserem Unternehmen in einer [Funktionsmatrix](#) festgelegt.

1.6 KVP (kontinuierlicher Verbesserungsprozess)

Wir gestalten unsere tägliche Arbeit unter dem Aspekt des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses, um unsere Abläufe und unseren Service stetig zu verbessern und auf die Wünsche unserer Kunden abzustimmen.



1.7 Geltungsbereich und Ausschlüsse

- Das Handbuch mit seinen mitgeltenden Dokumenten gilt für unseren Standort Schloß - Holte Stukenbrock.
- Ausschlüsse inkl. Begründung:
 - ✓ Entwicklung (nicht relevant)
 - ✓ Validierung der Prozesse zur Produktion und zur Dienstleistungserbringung

Sämtliche relevante Prozessergebnisse sind durch nachfolgende Überwachung /
Messung verifizierbar!
 - ✓ Materialrückverfolgbarkeit (wird nicht von Kunden/Gesetzgeber gefordert)

2. Verantwortung der Leitung

2.1 Allgemein

- Zur Verantwortung der Leitung gehören, in Bezug auf unser QM-System, folgende Punkte:
 - a) Vermittlung der Bedeutung der Erfüllung von Kundenanforderungen, sowie gesetzlichen und behördlichen Forderungen
 - b) Festlegung der Unternehmenspolitik
 - c) Festlegung von Zielsetzung und Zielen
 - d) Festlegung der Verantwortungen, Befugnisse und Kommunikation
 - e) Durchführung von Managementbewertungen

2.2 Kundenanforderungen

Die Geschäftsführung nutzt die Wege der internen Kommunikation, um die Bedeutung zur Erfüllung der Kundenforderungen und gesetzlicher Forderungen im Unternehmen zu vermitteln:

- Zur Ermittlung der Kundenanforderungen und zur Feststellung deren Erfüllung stehen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:
 - Vertrieb (z.B. durch Besuchsberichte)
 - Kundenzufriedenheitsbefragungen (in mehrjährigen Abständen)
 - Auswertung interner Indikatoren (Umsatz / Kunde, Kundenbindung, Reklamationen, Bewertungen durch unsere Kunden)
- Der Vertrieb steht in einem ständigen Dialog mit dem Kunden und einem internen Informationsaustausch, so daß eine optimale Kundenbetreuung von allen Seiten aus gesichert ist.
- Durch die Erfüllung der Kundenanforderungen soll die Kundenzufriedenheit erhöht werden.

2.3 Wer wir sind

Das Unternehmen Schuchard & Pollmeier GbR wurde im Jahr 1985 von den Werkzeugmachern Karl-Heinz Schuchard und Ferdinand Pollmeier gegründet. Der erste Firmensitz lag an der Holter Straße in Schloß - Holte Stukenbrock, wo schon nach zwei Jahren die Räumlichkeiten voll ausgenutzt waren. So stand 1987 der Umzug des Unternehmens an die Lüchtenstraße an.

Weitere drei Jahre später wurde aus der GbR die Schuchard & Pollmeier GmbH. Nun waren die Weichen für die Zukunft gestellt und die ersten Mitarbeiter wurden eingestellt. In den weiteren Jahren wurden die Räumlichkeiten drei Mal erweitert und die Mitarbeiterzahl stieg auf acht. Im August 2001 erfolgte dann der erste Spatenstich für die Errichtung eines eigenen Betriebsgebäudes, welches im Sommer 2002 fertiggestellt war und auch bezogen wurde. Die Mitarbeiterzahl stieg auf zehn an.

Im Juni 2008 übergab der Geschäftsführer Ferdinand Pollmeier die Unternehmensführung an seinen Sohn Christian Pollmeier ab, der seit dem die Geschäfte mit dem zweiten Geschäftsführer Karl-Heinz Schuchard weiterführt.

Das Unternehmen ist weit über die Grenzen Ostwestfalens als zuverlässiger Partner im Bereich der Metallbearbeitung bekannt und unterhält zufriedene Kunden im In- und Ausland. Das Kerngeschäft besteht seit der Gründung aus dem Lohnerodieren und seit 1998 auch aus dem Flachs Schleifen. Im Jahre 2008 wurde das Dienstleistungsangebot in der Sparte Wasserschnitten erweitert.

2.4 Unternehmenspolitik

Die oberste Leitung der **Schuchard & Pollmeier GmbH** obliegt den Herren **Schuchard** und **Pollmeier**.

Das Betätigungsfeld unseres Unternehmens erstreckt sich, aufgrund unseres aufgebauten Know-hows, zum größten Teil auf die Lohnfertigung mit den Schwerpunkten Drahterodieren, Wasserschnitten und Flachs Schleifen.

Mit den hier festgelegten Unternehmensgrundsätzen und der daraus abgeleiteten Qualitätspolitik legt die Geschäftsführung die Grundlage für das Qualitätsmanagementsystem. Angestrebt wird, Qualitätsziele aus der Qualitätspolitik abzuleiten, um den bisher erreichten Standard transparent und nachvollziehbar zu dokumentieren und eine stetige Verbesserung der Qualität, der in unserem Unternehmen hergestellten Produkte zu gewährleisten.

2.5 Ziele

- Ziele werden für verschiedene Funktionsbereiche und Ebenen festgelegt: Für die Erfüllung der Anforderungen an unsere Dienstleistungen und Produkte, für die effiziente und effektive Abwicklung unserer Prozesse und die Leistung unseres Managementsystems bestehen Qualitätsziele, die in der Managementbewertung festgehalten und den für die Zielerreichung Verantwortlichen vermittelt werden.
- Unsere Ziele sind meßbar und stehen im Einklang mit unserer Politik und sind aus dieser abgeleitet.

Unsere aktuellen meßbaren Ziele für das aktuelle Jahr finden Sie in unserer jährlichen Managementbewertung.

2.5.1 Zielsetzung

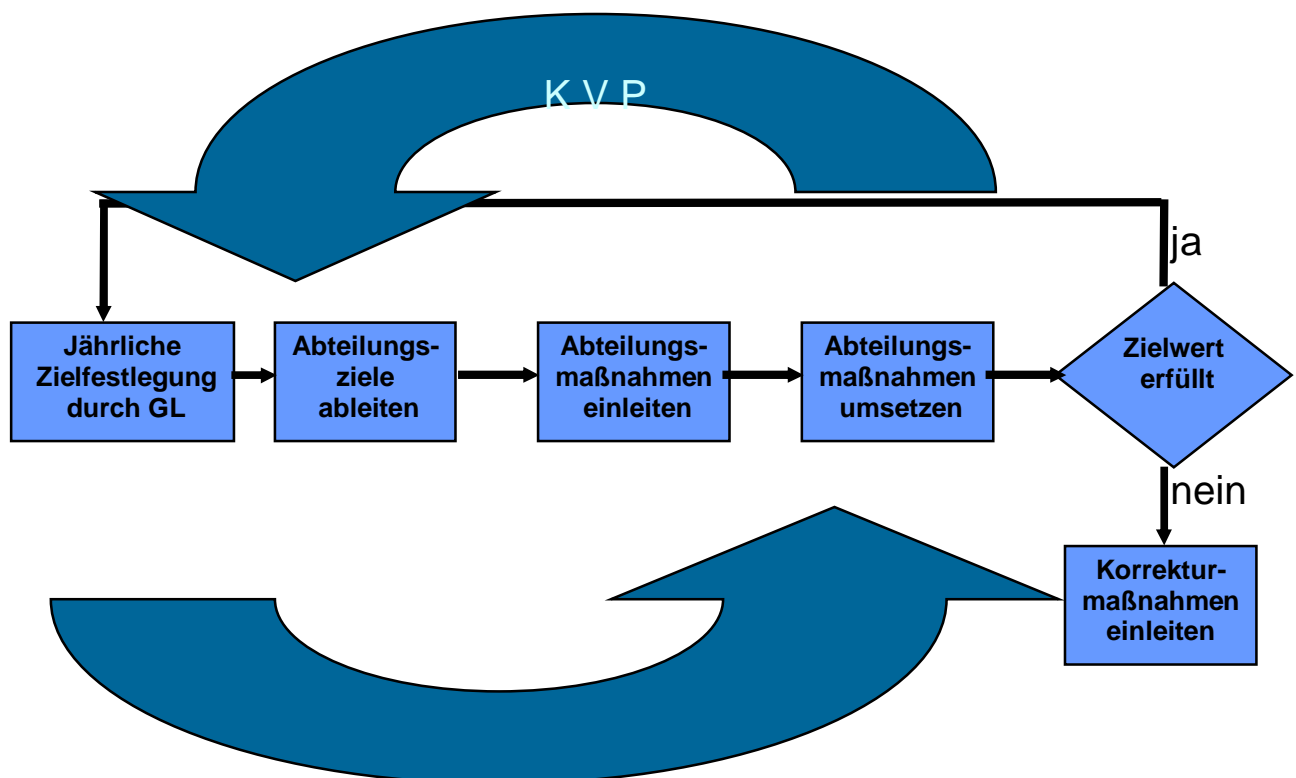
Im Hinblick auf die Qualitätspolitik in unserem Unternehmen finden folgende übergeordnete Zielsetzungen besondere Beachtung:

- Ständige Anpassung der Fertigungsmethoden an den Stand der Technik
- Höchstmögliche Qualität
- Qualifikation unserer Mitarbeiter
- Niedrige Kosten
- Hohe Flexibilität
- Kurze Lieferzeiten und zuverlässige Termineinhaltung
- Pflege des Know-hows
-



Mehr über uns erfahren Sie in unserem Internetportal: <http://www.schuchard-pollmeier.de>

2.5.2 Zielabgleich



2.6 Verbindlichkeitserklärung

Das hier vorliegende Qualitätsmanagement-Handbuch basiert auf den Normforderungen der DIN EN ISO 9001:2000. Es dokumentiert das Qualitätsmanagementsystem der **S&P GmbH** und ist **verbindlich** für alle Mitarbeiter.

Alle Mitarbeiter sind verpflichtet, ihren Beitrag zum Erreichen der gesteckten Qualitätsziele zu leisten.

Um diesen Kriterien zu entsprechen, wird das vorliegende QM-Handbuch für alle verbindlich eingeführt und mit der Unterschrift der Geschäftsführung in Kraft gesetzt

Erstellt: Dirk Schuchard

am: 01.06.2008

Geprüft und in Kraft gesetzt: Herr Schuchard & Herr Pollmeier

am: 01.06.2008

gez. Karl-Heinz Schuchard

gez. Christian Pollmeier

2.7 Planung des QM-Systems

- Bei der Planung des QM-Systems und dem Erreichen der Qualitätsziele, bilden folgende Faktoren die Grundlage und stellen die Funktionsfähigkeit des Systems bei Änderungen sicher:
 - Managementbewertungen / Interne Audits
 - Funktion der Qualitätsmanagementbeauftragten
 - Kundenzufriedenheitsermittlung/Reklamationsauswertungen
 - Lieferantenbewertung
 - Schulungen
 - monatliche Qualitätsmeetings der Bereiche
 - Prozessleitfäden, Arbeitsanweisungen, Prüfberichte
 - Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen
 - Verbesserungsvorschläge

2.8 Verantwortung, Befugnisse und Kommunikation

- Durch [Organigramm](#), [Funktionsmatrix](#) und [Prozesslandkarte](#), werden Aufbau- und Ablauforganisation und [Wechselbeziehungen](#) der Prozesse unseres Unternehmens verdeutlicht.
- Verantwortungen und Befugnisse werden dadurch ebenfalls ersichtlich.
- die interne Kommunikation, z. B. über die Wirksamkeit des QM-Systems, basiert auf folgenden Punkten:
 - regelmäßig Team- und Projektbesprechungen
 - persönliche Gespräche

2.9 Beauftragter der obersten Leitung

- Der Qualitätsmanagementbeauftragte (QMB) wurde durch die Geschäftsführung als "Beauftragte der obersten Leitung" ernannt und ist in seiner Funktion Mitglied des Führungskreises.
- Zu seinen übrigen Aufgaben, erhält der QMB außerdem die Verantwortung und Befugnis für folgende Aufgaben:
 - Prozesse für das Managementsystem festlegen, dokumentieren, verwirklichen, aufrechterhalten und weiterentwickeln
 - Regelmäßige Überprüfung des Managementsystems durch interne Audits
 - Informationspflicht gegenüber der Geschäftsführung bzgl. Leistung, Wirksamkeit und Notwendigkeiten von Verbesserungen des QM-Systems
 - Probleme an Prozessen feststellen, Fehler erkennen und Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen ableiten und deren Umsetzung überwachen
 - Förderung des Bewußtseins aller Mitarbeiter bzgl. Kundenanforderungen

2.10 Managementbewertung

- die Bewertung des QM-Systems durch das Management findet jährlich nacheinem internen Audit statt.
- Durch die Bewertung wird die fortdauernde Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit des QM-Systems sicher gestellt.
- Es werden Verbesserungspotentiale und eventueller Änderungsbedarf des QM-Systems bewertet, einschließlich der Qualitätspolitik und der Qualitätsziele.
- Die Ergebnisse werden schriftlich in einer Managementbewertung festgehalten.

Grundlagen der Managementbewertung sind:

- Ergebnisse interner Audits
- Rückmeldungen von Kunden
- Prozessleistung und Dienstleistungskonformität
- Empfehlungen für Verbesserungen
- Korrektur- / Vorbeugungsmaßnahmen
- Folgemaßnahmen vorangegangener Managementbewertungen
- Änderungen, die sich auf das QM-System auswirken können

3. Ressourcenmanagement

3.1 Allgemein

- Bereitgestellt werden alle nach Bedarf ermittelten Ressourcen, wie Personal, Arbeitsmittel und Infrastruktur.
- zur Ermittlung der benötigten Ressourcen werden verschiedene Instrumente benutzt:
 - Führungskreism Meetings
 - Interne Audits
 - Schulungen
 - Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen

3.2 Personelle Ressourcen

- Die notwendigen Fähigkeiten, die das Personal zur Ausübung seiner Tätigkeiten haben muß, werden von den Führungskräften durch eine Analyse der Anforderungen, die die Arbeitsplätze stellen, ermittelt.
- Decken die ermittelten Fähigkeiten die Anforderungen der Arbeitsplätze nicht ab, wird der erkannte Qualifizierungsbedarf an die Geschäftsleitung übermittelt. Diese entscheidet über die Deckung des Schulungsbedarfs.
- Gedeckt wird der Bedarf durch eine roulierende Schulungsplanung und durch entsprechende Einweisung von Mitarbeitern.
- Die Wirksamkeit der durchgeführten Schulungen oder anderer Weiterbildungsmaßnahmen wird in der täglichen Arbeit beurteilt. Es werden persönliche Gespräche mit dem geschulten Mitarbeiter geführt und zur Beurteilung genutzt
- Zur Erreichung unserer Qualitätsziele ist die qualitativ hochwertige Arbeit unserer Mitarbeiter von größter Wichtigkeit. Zur Förderung des Qualitätsbewusstseins der Mitarbeiter, werden interne QM-Schulungen durchgeführt, die interne Kommunikation als Plattform genutzt und die Qualitätsziele sichtbar veröffentlicht.
- Neue Mitarbeiter werden mit Hilfe eines individuellen Einarbeitungsplans, der von der GF erstellt wird, an ihre Aufgaben herangeführt.

3.3 Infrastruktur

- Zum Erreichen der Produktkonformität ist eine entsprechende Infrastruktur nötig.
- Der Begriff **INFRASTRUKTUR** umfasst:
 - Gebäude, Arbeitsort und zugehörige Versorgungseinrichtungen
 - Prozessausrüstungen (Hardware, Software)
 - unterstützende Dienstleistungen, z.B. Transport, Kommunikation
- Der Bedarf zu den oben genannten Punkten, ergibt sich aus der Auftragsabwicklung bzw. der täglichen Arbeit.
- Die Ermittlung erfolgt deshalb durch jeden Mitarbeiter oder die GF, entweder im Vorfeld bei der Planung eines Auftrages oder im Ablauf des Tagesgeschäfts.
- Vorschläge und Informationen werden an die Geschäftsführung weitergegeben, durch diese bewertet und bereitgestellt.

3.4 Arbeitsumgebung

- Eine Arbeitsumgebung, die die Mitarbeiter in ihrer täglichen Arbeit unterstützt und den nötigen Freiraum für selbstständiges Arbeiten bietet, ist für unser Unternehmen eine Grundlage, die sich letztendlich auch auf die Kundenzufriedenheit auswirkt.
- Durch die Bereitstellung entsprechender Hilfsmittel, wie z.B. Prüfmittel und EDV-Programme für Prüfberichte, wird die Produktkonformität sicher gestellt.
- Zur Ermittlung der notwendigen Bedingungen für eine gute Arbeitsumgebung, werden folgende Gremien genutzt:
 - (Führungskreis-) Meetings
 - Mitarbeitergespräche
 - Begehungen durch die Sicherheitsfachkraft
 - Begehungen durch den Betriebsarzt

3.5 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit

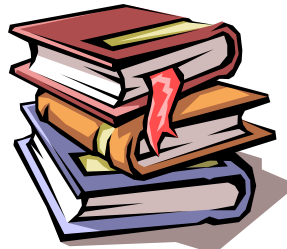
- Durch Vergabe einer internen Auftragsnummer, die auf allen auftragsbezogenen Aufzeichnungen zu finden ist, wird sichergestellt, daß die erbrachte Dienstleistung jederzeit zurückverfolgbar ist.
- Bei Auftragserteilung durch den Kunden wird jedes Einzelteil so gekennzeichnet, daß es während der gesamten Dienstleistungserbringung dem Kundenauftrag zugeordnet werden kann.
- Einzelteilkennzeichnungen des Kunden werden in unserer internen Dokumentation übernommen.
- Besonderheiten zu jedem Einzelteil werden zusammen mit der internen Auftragsnummer archiviert und sind jederzeit abrufbar.

3.6 Eigentum des Kunden

- Es wird durch geeignete Maßnahmen sichergestellt, das Kundeneigentum für jeden Mitarbeiter sofort zu erkennen ist.
- Jedem Mitarbeiter ist bewußt, daß mit Kundeneigentum sorgsam und umsichtig umgegangen wird, um Beschädigungen zu vermeiden.
- Im Falle von Beschädigung oder Verlust wird der Kunde unverzüglich benachrichtigt und der Vorfall wird geeignet Dokumentiert.

3.7 Schlußbemerkung

Um den Umfang des Handbuches möglichst überschaubar zu gestalten wurde von einer schriftlichen Stellungnahme zu alle Normkapiteln (Produktrealisierung, Messung, Analyse und Verbesserung) abgesehen. Die Umsetzung und Nachweisführung bzgl. der Anforderungen ergeben sich in der Praxis und der weiterführenden Dokumentation (Prozessbeschreibungen, Arbeits- und Prüfanweisungen, Checklisten und Formulare)!



erstellt:		Freigabe:		Datei:
Name	Datum	Name	Datum	QMH.doc
DS	01.06.2008	KHS / CP	01.06.2008	Rev. d