

# Qualitätsmanagementhandbuch

## ISO 9001:2008

1. INHALTSVERZEICHNIS	2
2. ERKLÄRUNG ZUM QM – HANDBUCH UND QM - SYSTEM	3
3. ZERTIFIKAT ISO 9001:2008	4
4. HINWEISE ZUR HANDHABUNG DES QM - HANDBUCHES	5

**1. Inhaltsverzeichnis**

<b>Allgemeines</b>	<b>00</b>
<b>Unser Unternehmen, Leitlinien, Ziele und Qualitätspolitik</b>	<b>01</b>
<b>QM – System</b>	<b>02</b>
<b>Mitarbeiterqualifikation und Ressourcen</b>	<b>03</b>
<b>QM – System messen, analysieren und verbessern</b>	<b>04</b>
<b>Kundenbetreuung und Kommunikation</b>	<b>05</b>
<b>Realisierung der Kundenanforderungen</b>	<b>06</b>
<b>Prozesse</b>	<b>07</b>
<b>Begriffe und Anlagen</b>	<b>08</b>

## 2. Erklärung zum QM – Handbuch und QM - System

Das vorliegende **QUALITÄTS-MANAGEMENT-HANDBUCH** (QMH) beschreibt das prozessorientierte QM - System der Firma VETEC Ventiltechnik GmbH nach

DIN EN ISO 9001:2008

DIN EN ISO 9004:2000

DGRL 97/23/EG

AD 2000 A4

DVGW EG-Gasgeräte richtlinie 90/396/EWG

Es zeigt wie Qualitätspolitik, Leitlinien und Ziele im Hause VETEC Ventiltechnik GmbH von der Geschäftsleitung festgelegt sind und von der Belegschaft verwirklicht werden.

In der Ursprungsfassung wurde das Qualitätsmanagementsystem nach den Vorgaben der DIN EN ISO 9001:1994 aufgebaut und mit der Version DIN EN ISO 9001:2000 prozessorientiert neu strukturiert. Das Handbuch von 2003 wird durch diese aktuelle Version vollständig ersetzt und ist damit ungültig.

Die vorliegende Ausgabe ist komplett neu erstellt und entspricht dem prozessorientierten Ansatz der DIN EN ISO 9001:2008 ohne irgendwelche Ausschlüsse.

Durch die Erklärung verpflichtet die Geschäftsleitung alle Mitarbeiter die Festlegungen im QMH einzuhalten und deren Wirksamkeit ständig zu verbessern.

Die Geschäftsleitung gibt auf Basis der regelmäßigen Neubewertung des QM – Systems die Qualitätspolitik vor. Die Umsetzung und Lenkung wird dem Leiter des Qualitätswesens übertragen.

Das Qualitäts-Management-Handbuch wird hiermit in Kraft gesetzt.

VETEC Ventiltechnik GmbH

  
\_\_\_\_\_  
(N. Hock)  
Geschäftsführer  
\_\_\_\_\_  
(B. Beier)

Leiter des Qualitätswesens

Speyer, 11.11.2009

3. Zertifikat ISO 9001:2008



### 4. Hinweise zur Handhabung des QM - Handbuches

Alle Informationen im QM – Handbuch bleiben Eigentum der Firma VETEC Ventiltechnik GmbH. Vervielfältigungen, auch nur auszugsweise, sind ohne Rücksprache mit der Firma VETEC Ventiltechnik GmbH unzulässig.

Gültig ist der jeweils neueste Revisionsstand. Ältere Revisionen verlieren durch das Erscheinen der neuesten Revision automatisch ihre Gültigkeit. Im Zweifelsfall ist eine Rücksprache mit dem QWL notwendig. Eine aktuelle Version wird in der Homepage der Firma VETEC gepflegt.

Informationen zu Revisionsstand sind der Fußleiste des Deckblattes und den einzelnen Kapiteln des QMH zu entnehmen. Die Änderungsgründe sind im Revisionsverzeichnis im Kapitel 08 nachzuvollziehen.

Das QM – Handbuch kann ohne Revisionsdienst bezogen werden. Zur Kontrolle der ausgegebenen QM – Handbücher wird die Adresse des Empfängers in einer Verteilerliste geführt.

Ändert sich der Besitzer des QMH, so ist dies dem QWL mitzuteilen, ggf. ist das Handbuch zurückzuschicken.

VETEC QW:

Tel.: 06232 641237

Fax: 06232 641259

Email QML: [bbeier@vetec.de](mailto:bbeier@vetec.de)

Homepage: <http://www.vetec.de>

**Unser Unternehmen, Leitlinien, Ziele und  
Qualitätspolitik**

---

**01**

<b>1. DAS UNTERNEHMEN UND SEINE PRODUKTE</b>	<b>2</b>
<b>2. ZIELE UND LEITLINIEN</b>	<b>3</b>
<b>3. ERKLÄRUNG DER GESCHÄFTSLEITUNG</b>	<b>4</b>

---

Kapitel\_1.doc  
Erstellt: B. Beier  
Datum: 11.11.2009

Revision: 0/2008  
Genehmigt: N. Hock  
Datum: 11.11.2009

Revision: 0  
Genehmigt: R. Haffner  
Datum: 22.10.2003

---

## **1. Das Unternehmen und seine Produkte**

Das Armaturenprogramm der CANALI GmbH & Co KG wurde im März des Jahres 1985 durch Namensänderung und Neugründung der VETEC Ventiltechnik GmbH weitergeführt. Aufbauend auf dem Know-how der zurzeit ca. 100 Beschäftigten produziert VETEC ein eigenes Herstellungsprogramm in eigenen Betriebsgebäuden auf firmeneigenem Betriebsgelände. VETEC gehört zum Firmenverbund der SAMSON AG in Frankfurt/Main und profitiert von der weltweiten Zusammenarbeit mit Kunden, Lieferanten und SAMSON selbst.

Unser Schwerpunkt sind die MAXIFLUSS - Drehkegelventile mit eigenen und fremden pneumatischen, elektrohydraulischen und elektrischen Antrieben sowie mit elektronischen Steuerungen, aber auch die Herstellung von Sonderarmaturen nach besonders hochwertigen Vorgaben und für kritische Anwendungen bei unseren Kunden.

Wir sind ein zuverlässiger Partner für die Industrie mit Schwerpunkt Verfahrenstechnik und Maschinenbau. Unsere Produkte regeln fließende und strömende Stoffe

- der chemischen, petrochemischen, pharmazeutischen und zellstoffverarbeitenden Industrie
- von energieerzeugende Betrieben
- der allgemeinen Industrie (z. B. Zucker, Lebensmittel)
- im Maschinenbau

Unser Kundenkreis ist international und wird weltweit von uns betreut und beraten.

VETEC – Produkte erfüllen die Forderungen europäischer und außereuropäischen Gesetze, Regelwerke und Normen, insbesondere der DGRL 97/23/EG –Modul H und H1.

Wir bieten unseren Kunden

- innovative und zuverlässige Produkte
- kompetente Beratung und Problemlösungen
- umfassende, weltweite Kunden- und Produktbetreuung
- vorteilhaftes Preis- Leistungs- Verhältnis
- Flexibilität
- Sonderlösungen

### 2. Ziele und Leitlinien

Dem Kunden wird ein Qualitätsstandard geboten, der sich an seinen Forderungen orientiert und für den Kunden, bezogen auf das Produkt, als optimal angesehen wird.

Der Qualitätsstandard wird ständig mit dem Wettbewerb verglichen und unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten kontinuierlich verbessert. In Zusammenarbeit mit dem Kunden streben wir eine ständige Verbesserung unserer Produkte und Dienstleistungen an.

Die von der Geschäftsleitung ermittelten Ziele werden bei den erforderlichen Ebenen bekannt gemacht. Die Führungskräfte und Prozessverantwortlichen veranlassen die angemessenen Maßnahmen und lenken die Prozesse, managen die Ressourcen und Arbeitsmittel, die das Erreichen dieser Ziele ermöglichen. Sie sind zudem dafür verantwortlich, dass die Qualitätspolitik verstanden und angewendet wird.

Die wesentlichen Prozesse und deren Wechselbeziehung sind klar geregelt und werden methodisch überprüft und gelenkt. Zum größtmöglichen Nutzen des Kunden und um unsere Position im Wettbewerb zu festigen, streben wir möglichst reibungslose, fehlerfreie und kostenoptimierte Abläufe an.

Die Mitglieder der Leitung bewerten die Ergebnisse unserer Maßnahmen und vergleichen diese mit den Zielvorgaben sowie mit dem Wettbewerb. Die Ergebnisse der Bewertung ist die Vorgabe neuer messbarer, realistischer Ziele und ständige Verbesserung.

Durch ein angemessenes Arbeitsumfeld, entsprechende Schulungsmaßnahmen und eine offene Informationspolitik, sollen die Fähigkeiten unserer Mitarbeiter möglichst umfassend in die Prozesse integriert werden.

Die Verantwortungsbereiche, Befugnisse und Schnittstellen sind bekannt und schriftlich geregelt.

Prozesse, die aus unserem Unternehmen ausgegliedert werden, unterliegen den gleichen Zielvorgaben und Bewertungen wie die internen Prozesse. Deshalb streben wir eine für beide Seiten nützliche und vertrauensvolle Zusammenarbeit mit unseren Lieferanten an. Dies gilt auch für Unternehmen, mit denen wir kooperieren.

### **3. Erklärung der Geschäftsleitung**

Die Qualitätspolitik der Firma VETEC Ventiltechnik GmbH / Speyer wird von der obersten Leitung (Geschäftsleitung) festgelegt, und zielt im Wesentlichen auf die Erhöhung der Kundenzufriedenheit und ständigen Verbesserung im Sinne eines prozessorientierten QM – Systems nach DIN EN ISO 9001:2008.

Es ist deshalb das erklärte Ziel der Geschäftsleitung, VETEC Produkte zu fertigen, die den Anforderungen der Kunden gerecht werden, so dass das Unternehmen im Markt gefestigt wird und seine Marktanteile gegenüber dem Wettbewerb möglichst erweitern kann.

Die erklärten Ziele und Leitlinien sollen dazu beitragen, dieses Ziel zu erreichen.

Die Geschäftsleitung verpflichtet sich, alle erforderlichen Maßnahmen und Ressourcen für die Umsetzung ihrer Qualitätspolitik zu ermitteln und bereitzustellen.

Die oberste Leitung hat für die Umsetzung ein Mitglied der Leitung der Organisation als Qualitätsbeauftragten bestimmt. Dieser ist nur der Geschäftsleitung unterstellt und damit beauftragt sicherzustellen, dass die erforderlichen Prozesse verwirklicht und aufrecht erhalten werden, über die Leistung und Verbesserungsmöglichkeiten zum QM – System zu berichten und das Qualitätsbewusstsein der Organisation zu fördern.

Die Wirksamkeit, die Übereinstimmung mit der Qualitätspolitik und die fortdauernde Angemessenheit des QM – Systems wird regelmäßig, durch die Mitglieder der oberen Leitung bewertet und für die Lenkung der Qualitätspolitik genutzt.

Die wichtigen Aspekte der Produktsicherheit und Zuverlässigkeit, des Arbeits- und Umweltschutzes sind für uns von ausschlaggebender Bedeutung.

Die Geschäftsleitung unterstützt und fordert von den Mitarbeitern hiermit ausdrücklich die Umsetzung der Qualitätspolitik und Qualitätsziele sowie kontinuierliche Verbesserung der Prozesse und Zufriedenheit des Kunden gemäß dem QM – System, so wie dies im vorliegenden QM - Handbuch beschrieben ist.

Geschäftsleitung

  
\_\_\_\_\_  
N. Hock

Speyer, 11.11.2009

<b>1. LEITLINIEN UND VORGABEN DER OBEREN LEITUNG</b>	<b>2</b>
<b>2. ZUSTÄNDIGKEITEN</b>	<b>2</b>
<b>3. UNSERE ANFORDERUNGEN AN UNSER QM - SYSTEM</b>	<b>2</b>
<b>4. STRUKTUR DES QM – SYSTEMS</b>	<b>3</b>
4.1. QM – Handbuch	3
4.2. Interne QM - Dokumente	3
4.3. Lenkung der QM – Dokumente	3
4.4. Hierarchie und Aufbau	4
4.5. Lenkung der Aufzeichnungen	4
4.6. Änderungen im QM - System	4
<b>5. PROZESSE UND ORGANISATION</b>	<b>5</b>
5.1. Hauptprozesse	5
5.2. Prozessverantwortliche (Verantwortungsmatrix)	5
5.3. Firmenorganisation	6
5.4. Aufgaben und Befugnisse	7
<b>6. MITGELTENDE VERFAHRENSANWEISUNG</b>	<b>9</b>

### 1. Leitlinien und Vorgaben der oberen Leitung

Unser Qualitätsmanagement-System stellt nachweisbar sicher, dass die Qualitätspolitik und die Leitlinien und Zielvorgaben der obersten Leitung angewendet werden und ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess stattfindet.

Die beschriebenen Prozesse erfassen alle qualitätsbeeinflussenden Vorgänge und sind für alle Mitarbeiter, Produkte und Dienstleistungen gültig.

### 2. Zuständigkeiten

Für die erfolgreiche Anwendung des QM – Systems sind alle Mitarbeiter verantwortlich. Für die Mitglieder der Leitung sind folgende Zuständigkeiten festgelegt:

- Die Geschäftsleitung unterstützt alle notwendigen Maßnahmen, die für eine erfolgreiche Umsetzung der Qualitätspolitik notwendig sind. Sie stellt die erforderlichen Ressourcen bereit und definiert regelmäßig die Leitlinien und Ziele und macht diese bekannt. Sie ist für die Festlegung und ständige Weiterentwicklung der Ablauforganisation verantwortlich und benennt die Entscheidungsträger des Unternehmens.
- Für die Schlüsselprozesse sind von der Geschäftsleitung Prozessverantwortliche bestimmt, die die in ihrem Bereich tätigen Mitarbeiter aktiv in den Prozess einbinden und informieren. Sie bestimmen die geeigneten Maßnahmen für Korrektur und Lenkung der Prozesse.
- Der Qualitätsbeauftragte der VETEC Ventiltechnik GmbH überwacht die Wirksamkeit aller Prozesse und des QM – Systems in seiner Gesamtheit und berichtet der Geschäftsleitung. Er gibt die Systemdokumentation heraus und verwaltet diese.

### 3. Unsere Anforderungen an unser QM - System

- Systematische Betreuung unserer Kunden zur Ermittlung der Marktbedürfnisse.
- Die Leitlinien und Ziele sind mindestens einmal im Jahr klar zu definieren.
- Kundenbezogene Ausrichtung und Ermittlung der Prozesse und Wechselwirkungen.
- Durchgängige abteilungsübergreifende Prozesse, die alle qualitätssichernden Maßnahmen integrieren.
- Planung und Bereitstellung der materiellen und personellen Ressourcen.
- Zuverlässige Vertriebs- und Terminplanung.
- Beherrschte Realisierung des Produktes.
- Ausgliederte Prozesse müssen den Anforderungen unseres QM – Systems genügen.
- Ständige Bewertung unser QM – Systems, Anpassung an die Erfordernisse und Verbesserung.

## 4. Struktur des QM – Systems

### 4.1. QM – Handbuch

Für die Erstellung und Herausgabe des QM - Handbuchs ist der Beauftragte der Geschäftsleitung verantwortlich. Dem Beauftragten obliegt die Veröffentlichung und Verwaltung des QM - Handbuchs unseres Unternehmens gemäß der Verfahrensanweisung VA002.001.

### 4.2. Interne QM - Dokumente

Die bewährten und bestehenden Verfahrensanweisungen, Arbeitsanweisungen, Formblätter sind soweit möglich in das QM – System nach ISO 9001:2008 integriert. Die organisatorische Gliederung nach den 20 Elementen widerspricht nicht dem dynamischen Prinzip der Prozesssteuerung und wird deshalb weitergeführt. Der hohe Bekanntheitsgrad in der Belegschaft ist Garant für ein weiterhin reibungsloses Funktionieren bestehender Festlegung. Zum Beispiel VA003.001 Vertragsprüfung (Element 03 ISO 9001:1994).

Im Rahmen dieses Systems werden Prozesse und ihre Wechselwirkung überall dort abgebildet, ergänzt und umgesetzt, wo klare Regelungen, Zuständigkeiten und Schnittstellen notwendig sind.

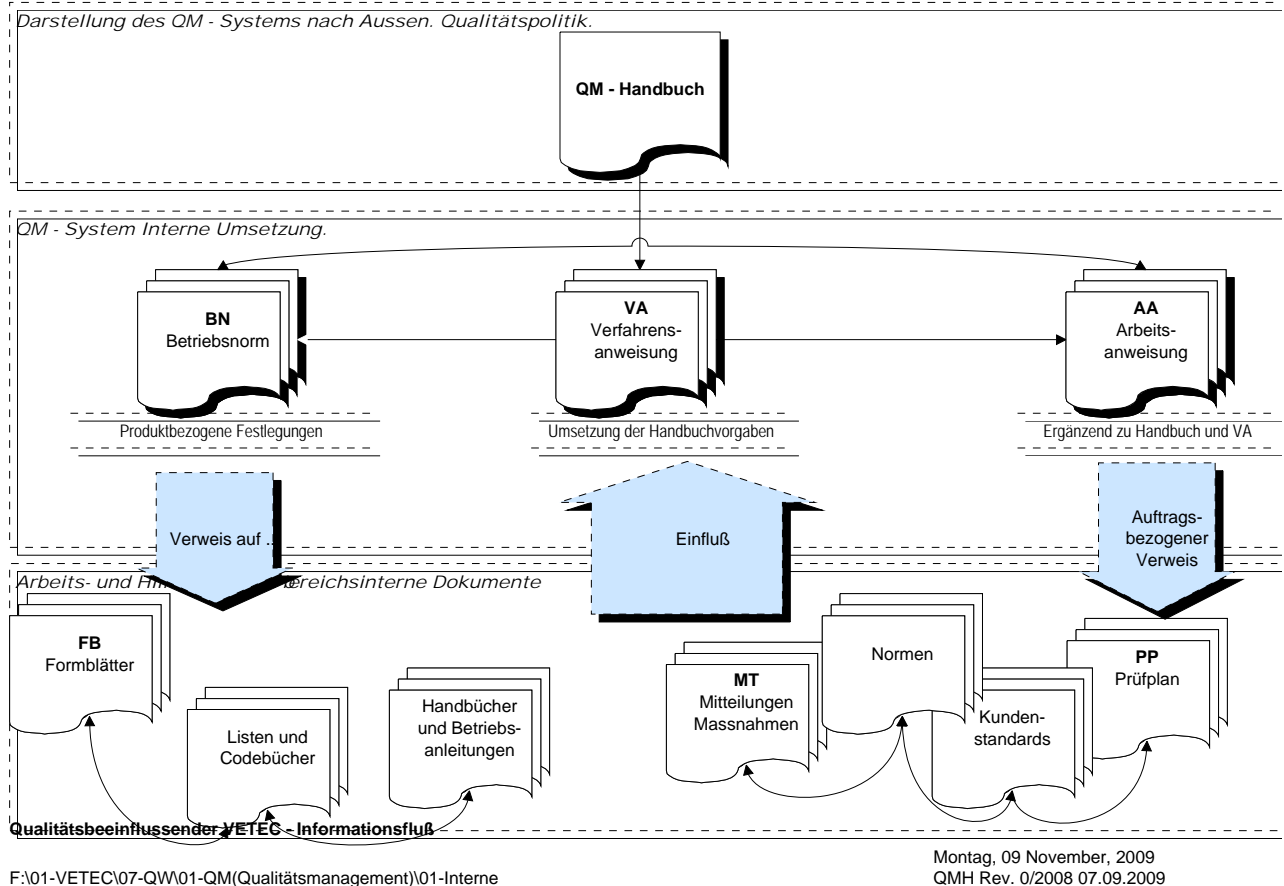
### 4.3. Lenkung der QM – Dokumente

Wir haben sichergestellt, dass alle qualitätsrelevanten Dokumente eindeutig identifizierbar sind und dass nur nach dem letzten Änderungsstand gearbeitet wird. Diese Dokumente werden nur von qualifiziertem Personal in der jeweiligen Fachabteilung erstellt und freigegeben. Ungültig Dokumente werden entsprechend gekennzeichnet oder vernichtet. Die Verfahren zur Erstellung, Ausgabe, Änderung, Überwachung, Verteilung und Archivierung wird in den Verfahrensanweisungen beschrieben.

- Von qualitätsrelevanten Dokumenten in der VA002.001, VA002.002.
- Die Lenkung konstruktiver Dokumente und CAD – Zeichnungen ist in der VA005.001 geregelt.
- Aufzeichnungen stellen einen besonderen Dokumententyp dar und werden gesondert gelenkt (Siehe 4.5.).
- Wir unterscheiden zwischen systembezogenen Dokumenten und produkt- bzw. auftragsbezogenen Dokumenten (VA016.001).
- Die Dokumente externer Herkunft, wie gesetzliche Vorschriften, Normen, technische Regeln, Kundenspezifikationen, die als Grundlage zur Erstellung der qualitätsrelevanten Dokumente dienen, werden im Rahmen der Vertragsprüfung auf ihre Aktualität geprüft.

Falls erforderlich, werden Dokumente durch den Kunden (auftragsbezogene Prüfpläne) oder eine Sachverständigenorganisation (vorgeprüften Zeichnungen) geprüft und freigegeben.

#### 4.4. Hierarchie und Aufbau



#### 4.5. Lenkung der Aufzeichnungen

In der VA016.001 wird beschrieben, wie Aufzeichnungen zu führen, zu handhaben und zu archivieren sind. Aufzeichnungen, die zum Nachweis der Wirksamkeit der qualitätsrelevanten Maßnahmen dienen, dürfen nur von benanntem Personal geführt und von der zuständigen Stelle überwacht werden. Dies sind z. B. die Werksachverständigen.

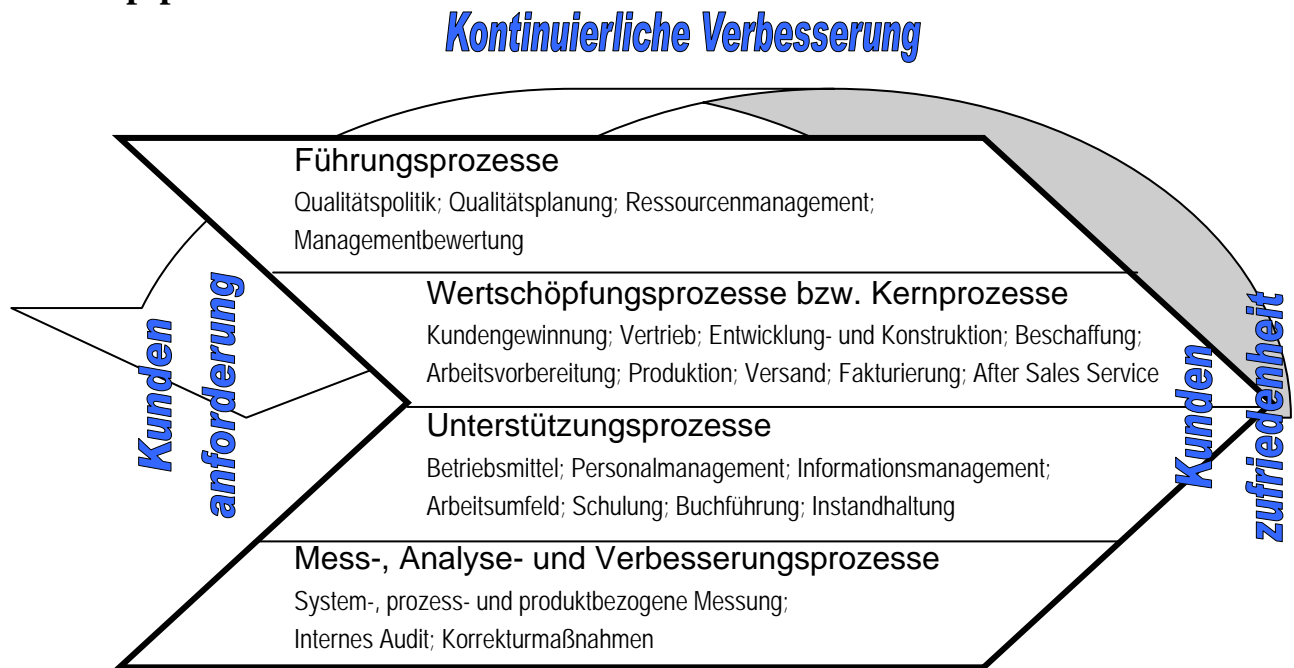
Externe Aufzeichnungen von Lieferanten und Prüforganisationen werden vom QW geprüft und verwaltet.

#### 4.6. Änderungen im QM - System

Änderungen im QM – System werden in einer Datenbank vermerkt. Beim jährlichen Audit wird die benannte Stelle über die Änderungen im betroffenen Zeitraum informiert. Bei wesentlichen Änderungen erfolgt diese Information unmittelbar.

## 5. Prozesse und Organisation

### 5.1. Hauptprozesse

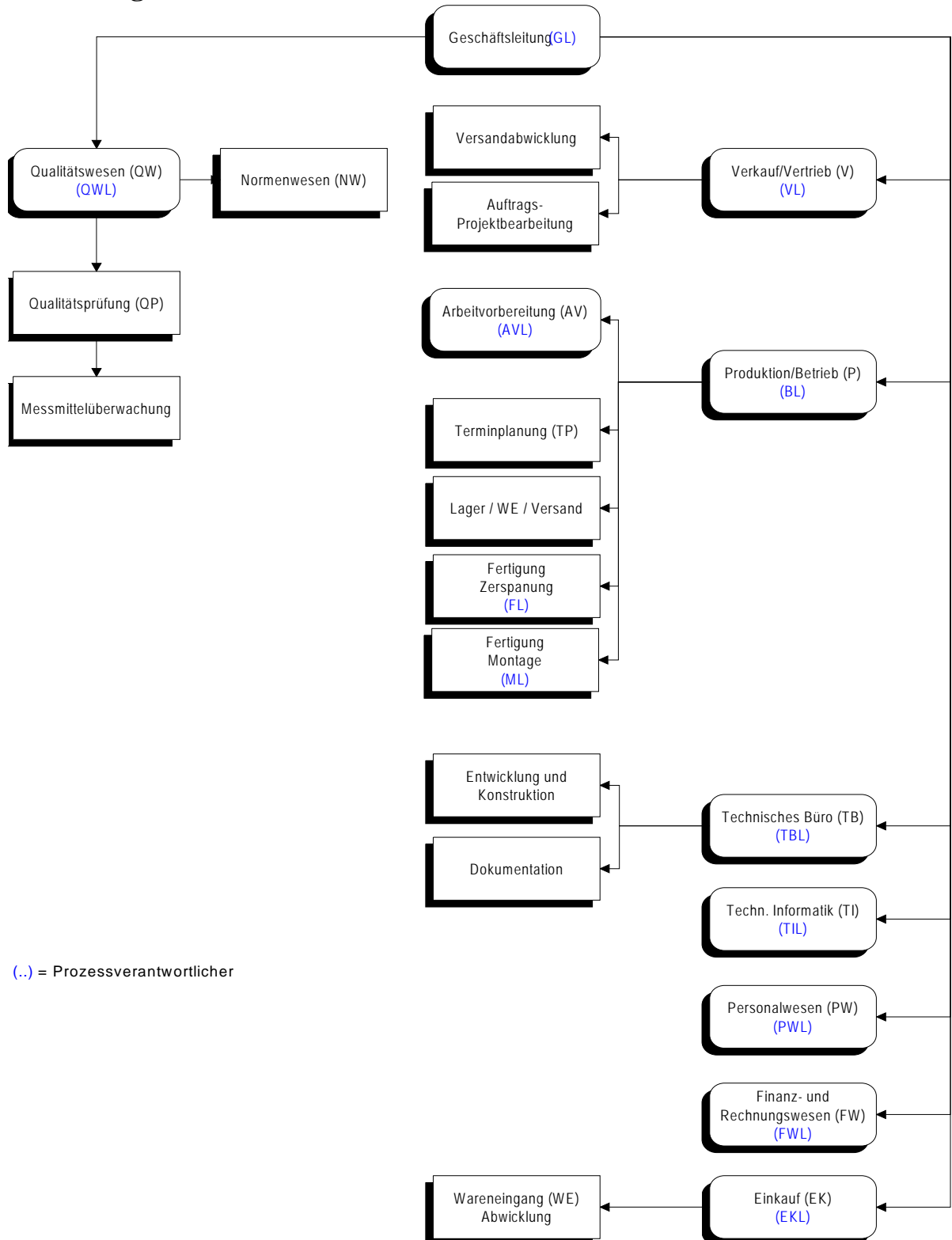


### 5.2. Prozessverantwortliche (Verantwortungsmatrix)

Für jeden Geschäftsprozess ist von der Geschäftsführung ein Mitglied der Leitung als Prozessverantwortlicher und als "Beauftragter der Geschäftsführung" benannt. Für einzelne Teilprozesse können diese Prozessverantwortlichen jeweils Verantwortliche benennen.

Kap.	Prozesse des QM – Systems	Prozessverantwortlicher
1	Leitlinien, Ziele und Qualitätspolitik	Geschäftsleitung
2	QM – System	Qualitätsbeauftragter
3	Mitarbeiterqualifikation und Ressourcen	Geschäftsleitung; Personalleitung
4	QM – System messen und analysieren	Qualitätsbeauftragter
5	Kundenbetreuung und Kommunikation	Vertriebsleitung
6	Realisieren der Kundenanforderungen	Geschäftsleitung; Leiter Finanz- und Rechnungswesen; Leiter technisches Büro; Vertriebsleitung; Einkaufsleitung; Leiter Arbeitsvorbereitung; Betriebsleitung; Leiter technische Informatik

5.3. Firmenorganisation



#### **5.4. Aufgaben und Befugnisse**

Die Festlegung und Bekanntgabe der Verantwortung und der Befugnisse der Mitarbeiter ist Voraussetzung für eine effektive und effiziente Umsetzung der Prozesse. Die Darstellung der Matrix der Prozessverantwortlichen und die Organisationsstruktur ( 5.2 und 5.3 ) fassen die Verantwortungsbereiche übersichtlich zusammen.

##### **Geschäftsleitung**    *Hr. Hock, Vertreter Fr. Elfner und Hr. Groél* *1 Mitarbeiter*

- Unternehmensleitlinien festlegen
- Unternehmensentwicklung planen und Geschäftspläne freigeben
- Definition der Prozessverantwortlichkeiten
- Gewährleistung der strukturellen und der personellen Rahmenbedingungen zur erfolgreichen und wirksamen Umsetzung des QM –Systems
- Regelmäßige Bewertung der Wirksamkeit und der Eignung des QM – Systems
- Definition der Qualitätspolitik
- Definieren und Bekanntmachung der Qualitätsziele
- Gesamtes Finanzwesen verantworten
- Geschäftsplan und Plan-Budgets erstellen

##### **Verkauf / Vertrieb / Versand**    *Hr. Groél, Vertreter Hr. Valcu* *21 Mitarbeiter*

- Neue Markt- und Produktpotentiale erkennen und erschließen
- Effektive Beziehungen zu den Kunden sichern
- Marktanforderungen erfassen
- Marketingstrategien erarbeiten und umsetzen
- Kunden betreuen, besuchen und beraten
- Angebote erstellen und prüfen
- Kundenaufträge planen, erfassen und ausführen
- Ausfuhrrelevante Prüfung, evtl. BAFA – Genehmigung einholen, Zollabwicklung, Versand
- Kundenbeanstandungen und Reklamationen aufnehmen und verfolgen

##### **Entwicklung und Konstruktion**    *Hr. Konzack, Vertreter Hr. Dausmann* *7 Mitarbeiter*

- Neuentwicklungen in Abstimmung mit dem Vertrieb festlegen und umsetzen
- Technische Ausführung aller Produkte und Projekte verantworten
- Produkte entwickeln, verifizieren und validieren
- Serienprodukte betreuen

**Produktions- und Betriebsleitung**      *Hr. Eberhard, Vertreter Hr. Biehl*  
**62 Mitarbeiter**

- Produkte anforderungs- und termingerecht fertigen, montieren und prüfen
- Fertigung und Montage planen und überwachen
- Herstellkosten, Lieferfähigkeit, Prozessfähigkeiten und Lagerbestände optimieren
- Teile auftragsbezogenen für die Montage und den Versand kommissionieren
- Prozesse für neue, geänderte Produkte und für neue Verfahren planen und validieren
- Betriebsmittel und Einrichtungen planen, beschaffen und instand halten
- Lager verwalten und Bestände führen
- Produkte verpacken und versenden
- Externe Montage planen und überwachen

**Einkauf**      *Hr. Weik, Vertreter Hr. Härtel*  
**2 Mitarbeiter**

- Lieferanten für Kaufteile und Dienstleistungen auswählen und bewerten
- Liefertermine überwachen
- Wareneingang verwalten
- Sonderbedarfe beschaffen

**Qualitätswesen**      *Hr. Beier, Vertreter Hr. Geiss*  
**4 Mitarbeiter**

- Effektivität und Effizienz des Qualitätsmanagement-Systems messen und verbessern
- Übergreifende Projekte zur Qualitätsverbesserung leiten
- Qualitätsmanagement-Systemdokumentation veröffentlichen
- Qualitätsmethoden anwenden
- Vertragsprüfung (unterstützend) und Prüfplanung
- QM - Schulung
- Prozessfähigkeiten erfassen und analysieren
- Messtechnik
- Prüfmittel überwachen und Prüfmittelfähigkeiten analysieren
- Kundenabnahmen betreuen
- Fehlerhafte Produkte und Materialien sperren
- Korrekturmaßnahmen einleiten und überwachen
- Produktkonformität prüfen und verifizieren
- Produktvalidierung
- Qualitätsdokumentation prüfen, erstellen und verwalten

**Datenverarbeitung** *Hr. Demo, Vertreter Hr. Lutz*  
*2 Mitarbeiter*

- DV-technische Unterstützung leisten
- Datensicherung
- Datenschutz
- Dokumentenmanagementsystem pflegen

**Finanz-/ Rechnungs-/ Personalwesen** *Fr. Elfner, Vertreter Fr. Schotter*  
*5 Mitarbeiter*

- Personalentwicklung planen und betreuen, qualitativ und quantitativ
- Personenbezogene Qualifikationsnachweise ablegen
- Schulungen verwalten
- Buchhaltung und Kalkulation verantworten
- Betriebsergebnisse ermitteln und Abweichungen analysieren

## 6. Mitgeltende Verfahrensanweisung

- VA002.001 Qualitätsmanagementhandbuch
- VA002.002 Erstellung von internen Anweisungen
- VA005.001 Zeichnungsverwaltung
- VA005.003 Verwaltung interner Anweisungen
- VA005.004 Datenverarbeitung, Datensicherheit und Datenschutz
- VA016.001 Qualitätsaufzeichnungen
- VA017.001 Internes Audit

<b>1. LEITLINIEN UND VORGABEN DER OBEREN LEITUNG</b>	<b>2</b>
<b>2. ZUSTÄNDIGKEITEN</b>	<b>2</b>
<b>3. PERSONELLE RESSOURCEN</b>	<b>2</b>
3.1. Mitarbeiterqualifikation	2
3.2. Neu Mitarbeiter	3
3.3. Mitarbeiterentwicklung	3
3.4. Schulungsbedarf	3
3.5. Aufgabenbereiche und Schnittstellen	4
<b>4. UNTERSTÜTZENDE RESSOURCEN</b>	<b>4</b>
<b>5. MITGELTENDE VERFAHRENSANWEISUNG</b>	<b>4</b>

## **1. Leitlinien und Vorgaben der oberen Leitung**

Wesentliche Voraussetzung für unseren Geschäftserfolg und die Akzeptanz seitens unserer Kunden sind qualifizierte und kompetente Mitarbeiter sowie ein Arbeitsumfeld, das die Realisierung der Kundenanforderungen und den kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) ermöglicht und fördert.

Durch konsequente Ermittlung und Bereitstellung der personellen Qualifikationen, des erforderlichen Arbeitsumfeldes und der Infrastruktur wird die Konformität von Kundenanforderungen und Produkt gesichert.

Jeder Mitarbeiter beeinflusst direkt oder indirekt die Produktqualität und ist daher verpflichtet, den kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) durch laufende Anpassung im Rahmen seiner Möglichkeiten zu fördern und zu unterstützen.

## **2. Zuständigkeiten**

Für den Führungsprozess "Mitarbeiterqualifikation und Ressourcen" sind folgende Zuständigkeiten festgelegt:

- Die Geschäftsleitung unterstützt und fördert die Bereitstellung der Ressourcen gemäß ihren Leitlinien und Zielen. Sie plant die unternehmensweite Personalentwicklung.
- Das Personalwesen ist für die Personalwahl gemäß dem Anforderungsprofil der Führungskräfte und GL und der Organisation aller Schulungsmaßnahmen verantwortlich.
- Jede Führungskraft ist dafür verantwortlich, die erforderliche Mitarbeiterqualifikation und erforderliche Kompetenz aufrecht zu erhalten. Sie stellt sicher, dass die erforderlichen Mittel und das Arbeitsumfeld zum Erreichen der Managementziele vorhanden und geeignet sind. Sie fördern das Bewusstsein der Mitarbeiter bezüglich ihres Einflusses auf die Zufriedenheit der Kunden und dem KVP. Dazu gehören auch Maßnahmen zu Arbeits- und Umweltschutz.
- Der QM - Beauftragte überprüft im Rahmen des Management - Reviews die Wirksamkeit der Schulungen und die Bereitstellung der Ressourcen.

## **3. Personelle Ressourcen**

### **3.1. Mitarbeiterqualifikation**

- Die für ihre Funktion erforderlichen Anforderungsprofile und Qualifikationen umfasst u.a.
  - Kenntnisse der sie betreffende QM – Prozesse
  - Fachliche Kompetenz für ihr Aufgabengebiet
  - Produktspezifisches Know How
  - Spezialwissen und tätigkeitsspezifische Einweisungen
  - Qualitätsbewusstsein

- Die erforderliche Qualifikation für einen Funktionsbereich wird durch den Leiter der betreffenden Fachabteilung zusammen mit dem Personalwesen in Stellenbeschreibungen bzw. in der Aufgabenmatrix (VA001.001) festgelegt.
- Das Personalwesen prüft den Nachweis notwendiger formeller Qualifikation.

### **3.2. Neue Mitarbeiter**

- Bei Neueinstellungen/Umbesetzungen spezifiziert der Vorgesetzte die qualitativen Anforderungen bzw. Mindestkriterien, die ein Kandidat für das entsprechende Aufgabengebiet erfüllen muss. Die Auswahl erfolgt auf dieser Grundlage.
- Eine erforderliche Schulung und Einarbeitung neuer Mitarbeiter und Mitarbeiter mit neuen Aufgaben erfolgt nach Schulungsplänen bzw. Einarbeitungsplänen.
- Während der Einarbeitsphase wird jeder neue Mitarbeiter durch eine erfahrene Bezugsperson aus seinem Fachbereich betreut.
- Spätestens nach dem geplanten Abschluss der Einarbeitung erfolgt mit dem betroffenen Mitarbeiter ein erstes Beurteilungsgespräch.

### **3.3. Mitarbeiterentwicklung**

- In Beurteilungsgesprächen wird die weitere Entwicklung der Mitarbeiter geplant. Dies kann vor dem Hintergrund der Unternehmensplanung aber auch persönlicher Motivation geschehen. Folgende Punkte können Gegenstand des Gesprächs sein:
  - Bewertung der Mitarbeiterleistungen und Motivation
  - Neue Anforderungen an die Kompetenz des Mitarbeiters
  - Persönliche Entwicklungsziele des Mitarbeiters
  - Notwendige und anzustrebende Qualifizierungsmaßnahmen
- Die aus den Gesprächen resultierenden Maßnahmen und Vereinbarungen werden ausgewertet und für die weiteren Planungen der personellen Ressourcen verwendet.

### **3.4. Schulungsbedarf**

- Die Qualifizierungsaktivitäten können sein:
  - Interne Informationsveranstaltungen
  - Lehrgänge und Seminare
  - Schulungen am Arbeitsplatz
  - Einarbeitung durch erfahrene Kollegen
- Die Maßnahmen können personenbezogen, pro Bereich, unternehmensweit oder hinsichtlich spezieller Tätigkeiten realisiert werden.
- Jede Führungskraft ist dafür verantwortlich den Schulungsbedarf zu ermitteln um die erforderliche Kompetenz zu gewährleisten. Ggf. sind Schulungen zu veranlassen und die Mitarbeiter über die Notwendigkeit zu informieren und zu motivieren.
- In der VA018.001 ist festgelegt, wie die Qualifizierungsmaßnahme geplant, durchgeführt und dokumentiert wird.

- Interne Schulungen werden durch die Führungskräfte selbst oder deren Beauftragte durchgeführt.
- Schulungen zum QM – System werden in der Regel von den Prozessverantwortlichen durchgeführt.
- Externe Schulungsmaßnahmen werden von den Fachbereichsleitern dem Personalwesen vorgeschlagen. Für die Organisation der externen Schulungsmaßnahmen sorgt das Personalwesen.

### **3.5. Aufgabenbereiche und Schnittstellen**

- Die Aufgabenbereiche, Befugnisse, Kommunikationswege, Schnittstellen und bereichsübergreifenden Funktionen ergeben sich aus den Prozessbeschreibungen und internen Anweisungen wie sie im Kapitel QM – System beschrieben sind.
- Sich daraus ergebende Kompetenzabgrenzungen und Verantwortungen für Führungsverantwortliche bzw. Schlüsselpositionen sind in Stellenbeschreibungen beschrieben
- Alle anderen Aufgabenbereiche sind in einer Aufgabenmatrix festgelegt.

## **4. Unterstützende Ressourcen**

- Zusätzlich zur Personalqualifikation werden die Infrastruktur und die Arbeitsumgebung regelmäßig neu bewertet und festgelegt.
- Neuinvestitionen werden im Hinblick auf die Unternehmenspolitik langfristig geplant.
- Die Auflagen des Umweltschutzes werden erfüllt. Bei VETEC gibt es keine kritischen Anwendungen. Die Rückstände von Lackierresten usw. werden gesondert entsorgt.
- Die Arbeitsumgebung ist nach den menschlichen Anforderungen und den neuesten Erkenntnissen zum Unfallschutz zu gestalten und wird daraufhin laufend überprüft. Die Mitarbeiter sind aufgefordert auf Missstände aufmerksam zu machen.
- Die Fertigungseinrichtungen bei VETEC werden regelmäßig systematisch überwacht und gewartet.
- Kommt es zu Unregelmäßigkeiten, wird eine Genauigkeitsuntersuchung des betreffenden Betriebsmittels durchgeführt.

## **5. Mitgeltende Verfahrensanweisung**

- VA001.001 Stellenbeschreibung
- VA018.001 Personal

## QM – System messen, analysieren und verbessern

---

**04**

<b>1. LEITLINIEN UND VORGABEN DER OBEREN LEITUNG</b>	<b>2</b>
<b>2. ZUSTÄNDIGKEITEN</b>	<b>2</b>
<b>3. PROZESSLEISTUNGEN UND SYSTEMWIRKSAMKEIT</b>	<b>2</b>
3.1. Prozessleistungen	3
3.2. Systemwirksamkeit	3
3.3. Leistungsfähigkeit verbessern	3
<b>4. DATENANALYSE</b>	<b>4</b>
4.1. Prozessbezogene Kennzahlen	4
4.2. Kennzahlen zur Kundenzufriedenheit durch Befragung	5
<b>5. MITGELTENDE VERFAHRENSANWEISUNG</b>	<b>5</b>

### 1. Leitlinien und Vorgaben der oberen Leitung

Die ständige Leistungsverbesserung unseres Qualitätsmanagement-Systems setzt die regelmäßige Leistungsmessung, Analyse und Verbesserung aller Systemprozesse und des gesamten Qualitätsmanagement-Systems voraus.

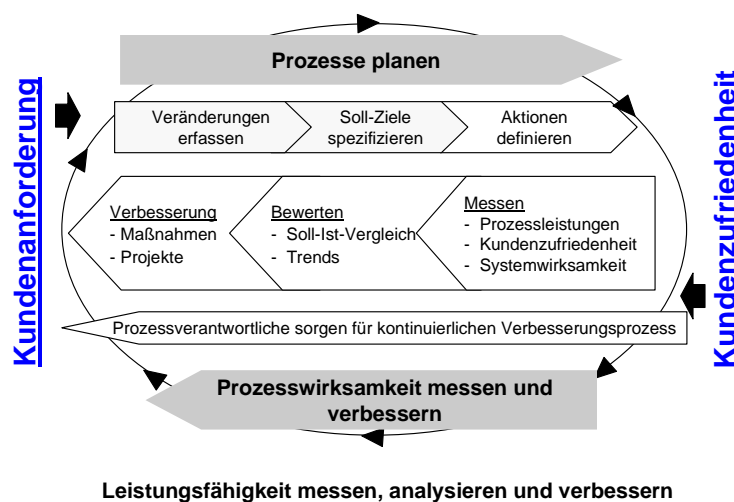
### 2. Zuständigkeiten

Für den Führungsprozess "Leistungsfähigkeit verbessern" sind folgende Zuständigkeiten festgelegt:

- Die Geschäftsleitung führt das Management – Review durch. Zusammen mit den Prozessverantwortlichen werden die Leitlinien und Ziele für den kontinuierlichen Verbesserungsprozess festgelegt und durch die obere Leitung bekannt gegeben.
- Der Qualitätsbeauftragte überwacht die Leistungsfähigkeit des QM – Systems, legt die Kennzahlen fest und wertet diese Kennzahlen aus. Er plant und realisiert die Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen, führt Audits durch und betreut den kontinuierlichen Verbesserungsprozess.
- Die Prozessverantwortlichen aller Abteilungen messen, analysieren und überwachen die strategischen Steuergrößen und Kennzahlen. Sie analysieren die Abweichungen und verbessern die Prozessleistungen.

### 3. Prozessleistungen und Systemwirksamkeit

Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)



### 3.1. Prozessleistungen

- Aus den strategischen Zielen der Unternehmensplanung leiten die Prozessverantwortlichen für alle Geschäfts- und unterstützenden Prozesse Kennzahlen zur Leistungsmessung ab und lassen diese kontinuierlich erfassen.
- Die Kennzahlen decken immer die drei Aspekte Qualität, Kosten und Termine ab.
- Die jeweilige Einbindung der Mitarbeiter, die Definition, ggf. die statistischen Verfahren, die Häufigkeit der Erhebung und die Weitergabe und Berichtserstattung ist in Verfahrensanweisungen festgelegt.

### 3.2. Systemwirksamkeit

- In regelmäßigen Audits überprüfen und dokumentieren unabhängige Auditoren die Funktion des Qualitätsmanagement-System.
- Es wird ermittelt, ob die festgelegten Prozesse und ihre Ergebnisse...
  - den Vorgaben tatsächlich und nachvollziehbar entsprechen.
  - geeignet erscheinen, die Unternehmensziele und die Kundenerwartungen zu erfüllen.
  - den Forderungen der DIN EN ISO 9001:2008 entsprechen.
  - und ob Verbesserungsmöglichkeiten bestehen.
- Es wird sichergestellt, dass alle Mitarbeiter über das Qualitätssicherungssystem hinreichend informiert sind und die Verfahren, Prozesse und Anweisungen bekannt sind und befolgt werden.
- Die Ergebnisse der internen Audits werden analysiert und im Rahmen des Management-Review werden der Geschäftsleitung Vorschläge zur Systemverbesserung empfohlen.
- Bei Bedarf werden auch außerplanmäßige Audits durchgeführt.

### 3.3. Leistungsfähigkeit verbessern

- Auf Basis der internen Audits und der Auswertung der Kennzahlen erfolgt das jährliche Management – Review, gemäß der Anleitung ISO19011.
- Die Geschäftsleitung legt zusammen mit den Prozessverantwortlichen die Leitlinien und Ziele für den kontinuierlichen Verbesserungsprozess fest.
- Der Prozessverantwortliche des betroffenen Bereichs ist für die Umsetzung der Korrekturmaßnahmen, ohne ungerechtfertigte Verzögerung, verantwortlich.
- In Folgeaudits werden die Ergebnisse der Korrekturmaßnahmen überprüft.
- Die Aufzeichnungen der Managementbewertungen werden aufrechterhalten.

### 4. Datenanalyse

#### 4.1. Prozessbezogene Kennzahlen

Wir ermitteln eine Reihe von Kennzahlen, um die Prozesse zu steuern und um uns Klarheit über die tatsächlichen Kosten zu verschaffen. Nachfolgend eine Auswahl der wichtigsten:

- Produktion
  - Durchlaufzeiten
  - Ausschuss-, Nacharbeit-, Tolerierungskosten
  - Kapazitätsauslastung
  - Auslastung und Wartezeiten, Störungen
- Verkauf
  - Erfolgsquote, Verhältnis Anzahl der Angebote zu erteilten Aufträgen
  - Auftragsbestände
  - Folgeaufträge
  - Kundenreklamationen
  - Serviceeinsätze
  - Marktanalyse
- Einkauf
  - Lieferantenreklamationen und Bewertung der Lieferanten
  - Termintreue
- Personal
  - Krankenstand und Unfälle
  - Planmäßig durchgeführte Schulungen
- Entwicklung
  - Anteil der Sonderkonstruktionen
- Finanzen
  - Außenstände
  - Umsatz
  - Qualitätskosten Gesamt

### 4.2. Kennzahlen zur Kundenzufriedenheit durch Befragung

Die Daten zur Bewertung der Kundenzufriedenheit werden durch den Vertrieb erfasst.

- Bei externen Kundenbesuchen werden folgende Informationen gesammelt:
  - Preis/Leistung
  - Produktqualität
  - Lieferzeit/Lieferfähigkeit
  - Termintreue
  - Beratung und Kompetenz
  - Informationsmaterial
  - Einstufung zur Konkurrenz
- Bei internen Kundenbesuchen werden folgende Informationen erfasst:
  - Produktkonformität
  - Terminsituation
  - Darstellung von VETEC ( z. B. betriebliche Sicherheit)
  - Auftragsdokumentation

### 5. Mitgeltende Verfahrensanweisung

- VA014.001 Korrektur- und Vorbeugungsmassnahmen
- VA014.002 Kundenzufriedenheit
- VA017.001 Internes Audit
- VA020.001 Statistische Methoden

<b>1. LEITLINIEN UND VORGABEN DER OBEREN LEITUNG</b>	<b>2</b>
<b>2. ZUSTÄNDIGKEITEN</b>	<b>2</b>
<b>3. KUNDENBEDÜRFNISSE ERMITTELN</b>	<b>2</b>
3.1. Kontakt	2
3.2. Kundengewinnung, Kundeninformation und Beratung	3
3.3. Ständige Verbesserung	3
<b>4. KUNDENBETREUUNG</b>	<b>3</b>
4.1. Auftragsbezogene Kundenanforderungen	3
4.2. Kundendienst und Reparatur	4
4.3. Kundenreklamationen	4
<b>5. MITGELTENDE VERFAHRENSANWEISUNG</b>	<b>5</b>

## **1. Leitlinien und Vorgaben der oberen Leitung**

Unsere Produkte, unsere Dienstleistungen und unsere Geschäftsprozesse sollen die Anforderungen unserer Kunden vollständig erfüllen. Deshalb ermitteln und bewerten wir die Bedürfnisse, Erwartungen und Rückmeldungen aller unserer Kunden möglichst genau und nutzen diese Vorgabe zur Weiterentwicklung unseres Unternehmens.

## **2. Zuständigkeiten**

Für den Führungsprozess "Kunden gewinnen und betreuen" sind folgende Zuständigkeiten festgelegt:

- Die Geschäftsleitung entscheidet generell über alle Fragen finanzieller Natur und die grundsätzliche Vertriebspolitik.
- Der Vertrieb ist für alle direkten Kontakte mit den Kunden zuständig und koordiniert alle weiteren internen Maßnahmen. Dabei wird der Vertrieb von allen anderen Abteilungen direkt unterstützt.
- Das QW unterstützt beratend in allen qualitätsrelevanten Fragen. Es ist zuständig für die Auswertung von Schadensfällen, Kundenreklamationen und Kundenzufriedenheit.

## **3. Kundenbedürfnisse ermitteln**

### **3.1. Kontakt**

- Der Vertrieb koordiniert alle Kontakte zu neuen Kunden und Stammkunden. Durch regelmäßige Kundenbesuche unserer Vertriebsmitarbeiter ermitteln wir die Kundenbedürfnisse und die Kundenzufriedenheit.
- Er setzt die Kundenanforderungen in interne Maßnahmen um. Bei Bedarf werden zur Betreuung und Vertragsprüfung die entsprechenden Fachabteilungen vom Vertrieb hinzugezogen und die Aktivitäten koordiniert.
- Der Innendienst wertet die Kundenrückmeldungen aus. Auch führt er in Zusammenarbeit mit dem QW eine Kundenreklamationsdatei. Diese Erkenntnisse nutzen wir zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit, unserer Position im Markt und zur Festlegung unserer Qualitätsziele und Politik.
- Die Betreuung bei Kundenabnahmen erfolgt grundsätzlich gemeinsam durch den Vertrieb und das QW.

### **3.2. Kundengewinnung, Kundeninformation und Beratung**

- Durch gezielte Marktbeobachtung, Fachmessen oder auch Empfehlungen von Stammkunden erhalten wir neue Kontakte.
- Für erste Besuche bei möglichen Neukunden erfassen wir im Vorfeld die spezifischen Kundenanwendungen, erarbeiten Alternativkonzepte und führen Präsentationen durch.
- Zur Betreuung unserer Kunden vor Ort können wir auf ein weltweites Außendienstnetz zurückgreifen.
- Unser Außendienst berät (und dokumentiert) vor Ort, falls Probleme mit Ventilen in der Anlage unter Betriebsbedingungen auftreten, oder die ursprünglich kalkulierten Eigenschaften nicht erreicht werden.
- Auf Anforderung oder erkannten Bedarf versorgen wir unsere Kunden mit Produktinformationen, Wartung und Einbauanleitungen und führen auch Schulungen für das Wartungspersonal durch.

### **3.3. Ständige Verbesserung**

- Erkenntnisse und Erfahrungen unserer Kunden mit unseren Produkten, die sich unter Betriebsbedingungen bewähren, werden für die Weiterentwicklung genutzt.
- Rückläufer, die zur Reparatur angeliefert werden, werden intensiv begutachtet, um ggf. die Produkte für den nächsten Einsatz zu optimieren.
- Durch ständigen Austausch mit dem Kunden versuchen wir sowohl unsere Produkte als auch die Abläufe zum Nutzen des Kunden zu optimieren und attraktiver zu machen.
- Bei Kundenbesuchen versuchen wir auch, durch gezielte Befragungen die Kundenzufriedenheit und unsere Stellung und Markt zu ermitteln.

## **4. Kundenbetreuung**

### **4.1. Auftragsbezogene Kundenanforderungen**

- Alle für die Produktrealisierung erforderlichen Informationen, die vom Kunden gefordert oder durch den Verwendungszweck notwendig sind, sowie gesetzliche Auflagen und sonstige interne Anforderungen, werden durch den Vertrieb ermittelt und festgelegt.
- In der Angebots- und Auftragsphase wird die Vollständigkeit und Erfüllbarkeit der Anforderungen geprüft. Unterschiede zwischen Vereinbarungen und Auftrag werden geklärt.
- Die Liefertermine und Zwischentermine werden zentral verfolgt und dem jeweiligen Fortschritt angepasst. Bei kritischen Aufträgen erfolgt eine regelmäßige Abstimmung mit den Fachabteilungen.

#### **4.2. Kundendienst und Reparatur**

- Die Serviceeinsätze werden zentral vom Vertrieb veranlasst, der auch die terminliche Situation klärt.
- Voraussetzung für eine Reparatur ist die klare Definition des Gefahrenpotenzials der Geräte die schon im Einsatz waren. Bei Reparaturen im Werk erfolgt dies über das Sicherheitsdatenblatt des Kunden. Vor Ort auch in Absprache mit Fixierung im Bericht.
- Mit einem Fragebogen wird sichergestellt, dass unser Wartungspersonal ausreichend mit Werkzeugen, Prüfmitteln, Produktinformationen, Wartungsanleitungen versorgt ist.
- Bei Wartungs- bzw. Reparaturarbeiten sind die Vorschriften des Ursprungsauftrages zu berücksichtigen, bzw. beim Kunden die aktuellen Vorgaben zu ermitteln.
- Alle werkseitig durchgeführten standardmäßigen Instandsetzungen erhalten die gleiche Gewährleistung wie Neuaufträge.
- Die Wiederverwendung oder Entsorgung erfolgt in Absprache mit dem Kunden und unter Beachtung der gesetzlichen Bestimmungen.
- Für die Einsätze beim Kunden wird unser Kundendienstpersonal regelmäßig geschult und über die neuesten Erkenntnisse informiert.
- Fremdpersonal wird bei VETEC ausgebildet und qualifiziert. Dies ist in der Regel kundeneigenes Wartungs- und Betriebspersonal.
- Das Kundendienstpersonal dokumentiert jeden seiner Einsätze. Die Archivierung erfolgt in der Abteilung Verkauf.

#### **4.3. Kundenreklamationen**

- Bei Schadensfällen oder Kundenreklamationen erfolgt eine intensive Ursachenforschung.
- Uns ist wichtig im Falle von auftretenden Problemen schnell und fachmännisch zu helfen.
- Werden fehlerhafte Produkte von VETEC entdeckt nachdem diese bereits ausgeliefert sind, wird zusammen mit der obersten Leitung über Maßnahmen entschieden, die den Auswirkungen angemessen sind. Die Vorgehensweise wird dokumentiert und archiviert.
- Art und Umfang der Leistungen wird zwischen Geschäftsleitung und dem Kunden abgestimmt und dokumentiert.
- Schadensfälle, Gewährleistungspflichten und Kundenreklamationen werden registriert und ausgewertet. Es erfolgt eine statistische Bewertung.
- Garantieleistungen werden in einer Übersicht im Finanz- und Rechnungswesen dokumentiert und in den Aufträgen mit Angaben über die Ursachen und Gründe für die getroffenen Maßnahmen dokumentiert und archiviert.
- Korrekturmaßnahmen werden mit der Geschäftsleitung und den betreffenden Fachabteilungen besprochen, veranlasst und dokumentiert.

## **5. Mitgeltende Verfahrensanweisung**

- VA 014.002 Kundenzufriedenheit

<b>1. LEITLINIEN UND VORGABEN DER OBEREN LEITUNG</b>	<b>3</b>
<b>2. ZUSTÄNDIGKEITEN</b>	<b>3</b>
<b>3. ENTWICKLUNG</b>	<b>4</b>
3.1. Ziel und Geltungsbereich	4
3.2. Neuentwicklung	4
3.3. Prüfung der Entwicklungsergebnisse und Produktionsfreigabe	5
3.4. Änderungen	5
3.5. Projektbezogene Entwicklung und Konstruktion	5
3.6. Produkterhaltung	5
3.7. Ausgelagerte Entwicklungs- und Konstruktionsprozesse	6
<b>4. AUFTRAGSPLANUNG UND PRODUKTION</b>	<b>7</b>
4.1. Ziel und Geltungsbereich	7
4.2. Kundenanfragen und Aufträge	7
4.3. Das Auftragsverfolgungsprogramm	8
4.4. Kundenaufträge ausführen und steuern	8
4.5. Bereitstellung der Mittel, Planung der Ressourcen	9
4.6. Produktionsprozesse überwachen und dokumentieren	9
4.7. Handhabung fehlerhafter Teile	10
4.8. Ausgelagerte Produktionsprozesse	10

<b>5. BESCHAFFUNG</b>	<b>11</b>
5.1. Ziel und Geltungsbereich	11
5.2. Lieferantenauswahl	11
5.3. Voraussetzungen für den Eignungsnachweis	11
5.4. Bestellungen	12
5.5. Wareneingangsprüfung	12
<b>6. LENKUNG VON ÜBERWACHUNGS- UND MESSMITTEL</b>	<b>13</b>
<b>7. MITGELTENDE VERFAHRENSANWEISUNG</b>	<b>14</b>

## 1. Leitlinien und Vorgaben der oberen Leitung

Die zuverlässige Umsetzung der spezifischen Produktanforderungen, aber auch Liefertreue, sind für uns und unsere Kunden entscheidende Wettbewerbsvorteile. Hierzu stimmen wir die Produktausführung intensiv mit unseren Kunden ab, planen unsere Ressourcen, prüfen sorgfältig alle zugesagten Termine und überwachen systematisch den termingerechten Fortschritt aller kundenrelevanten Produktionsaufträge. Die erforderlichen produktspezifischen Überprüfungstätigkeiten, Nachweisführung und Annahmekriterien sind spezifiziert und werden kontinuierlich den Erfordernissen angepasst.

## 2. Zuständigkeiten

Für die Erfüllung der einzelnen Aufgaben des Führungsprozesses” Kundenaufträge planen und ausführen” sind die jeweiligen Abteilungsleiter der nachfolgend benannten Abteilungen verantwortlich. Siehe auch [Kapitel 02 5.2](#).

Die Zuständigkeiten und Schnittstellen sind abteilungsbezogen wie folgt festgelegt:

- Die Geschäftsleitung fördert alle Ebenen der Produktrealisierung indem sie die entsprechenden Ressourcen bereitstellt und die Prioritäten vorgibt.
- Das Finanzwesen sorgt für eine gesicherte finanzielle Basis und kümmert sich um die Abwicklung von Bankgeschäften und Rechnungsstellung usw.
- Das technische Büro reagiert mit Produktentwicklungen auf die Anforderungen des Marktes bzw. entwickelt kundenspezifische Problemlösungen. Es betreut Aufträge mit Sonderanforderungen oder Projekte und berät ggf. die Abteilungen.
- Der Vertrieb ist zuständig für Marketing, Vertragsprüfung, Terminverfolgung, Kundenbetreuung sowie Kundenbestellungen.
- Der Einkauf kümmert sich um Bestellungen, Terminverfolgung und Lieferantenauswahl.
- Die Arbeitsvorbereitung erstellt die Fertigungsaufträge und Arbeitspläne, überwacht sowohl die Termine als auch die Materialverfügbarkeit und die Lagerhaltung. Im Rahmen des Produktionsablaufes werden die Prüfschritte integriert und Fremdleistungen ausgelöst.
- Die Produktion stellt sicher, dass die Produktion unter beherrschten Bedingungen abläuft. Sie führt die Fertigungsprüfungen durch und kümmert sich um die Betriebsmittel.
- Das Qualitätswesen ist verantwortlich für die Prüf- und Überwachungsprozesse; Lieferantenüberwachung, Prüfkosten und Qualitätsdokumente.
- Die technische Informatik unterstützt die Abteilung in allen Belangen der EDV und sorgt für einen gesicherten Informationsfluss.

### **3. Entwicklung**

#### **3.1. Ziel und Geltungsbereich**

- Der Bedarf unserer Kunden unterliegt einer laufenden Entwicklung. Deshalb ist es notwendig diese zu beobachten und mit der kontinuierlichen Anpassung unseres Angebotes wettbewerbsfähig zu bleiben.
- Für den Ausbau unserer Marktposition ist die termingerechte Entwicklung zuverlässiger, wettbewerbsfähigen Produkte notwendig
- Viele unserer Kunden haben besondere Anwendungsfälle. Hier wollen wir mit Sonderkonstruktionen Lösungen anbieten.
- Konstruktionen sind so zu wählen, dass die Qualitätsfähigkeit in Fertigung und Prüfung sichergestellt ist.
- Forderungen, die sich aus Normen und gesetzlichen Bestimmungen des Bestimmungslandes ableiten, sind grundsätzlich zu erfüllen.

#### **3.2. Neuentwicklung**

- Neuentwicklungen orientieren sich an den Bedürfnissen unserer Kunden. Die Vorgaben hierfür werden deshalb in der Regel vom Vertrieb ermittelt.
- Die Produktidee wird auf Realisierbarkeit und Ökonomie überprüft.
- Alle Forderungen werden in einem Pflichtenheft zusammengefasst, das auch die gesetzlichen Vorschriften, Normen und Sicherheitsbestimmungen berücksichtigt.
- Die für eine sichere und zuverlässige Funktion wesentlichen Konstruktionsmerkmale werden besonders berücksichtigt.
- Das Produkt muss ohne Qualitätseinbuße wirtschaftlich herstellbar sein.
- Es erfolgt eine Prototypfertigung mit ausreichender Erprobung von Funktion und Zuverlässigkeit.
- Entwicklungs- und Prüftätigkeiten werden nur von qualifiziertem Personal ausgeführt.
- Angemessene Mittel für die Entwicklungsarbeit werden bereitgestellt.
- Bei der Entwicklungsplanung werden organisatorische und technische Schnittstellen zwischen den einzelnen Gruppen festgelegt. Gesprächsergebnisse werden dokumentiert.
- Ergebnisse von Entwicklungen werden in Zeichnungen, Stücklisten, Berechnungen, Versuchs- und Prüfprotokollen, Spezifikationen und Anweisungen festgehalten.
- Es erfolgt eine Validierung in Form einer FMEA um Unzulänglichkeiten die erst nach Inbetriebnahme auftreten können einschätzen zu können. Die weitere Bewertung erfolgt dann über Rückmeldungen vom Kunden.

### **3.3. Prüfung der Entwicklungsergebnisse und Produktionsfreigabe**

- Wir prüfen ob das Entwicklungsergebnis die Forderungen aus dem Pflichtenheft erfüllt und weisen dies anhand von geeigneter Dokumentation nach.
- Wir versuchen durch geeignete Methoden Probleme frühzeitig zu erkennen und Folgemaßnahmen festzulegen.
- Die erstellten Konstruktionsunterlagen werden durch qualifizierte Mitarbeiter geprüft und durch den Leiter des Technischen Büros zur Fertigung der Produkte freigegeben.
- Vor Produktionsfreigabe wird durch geeignete Methoden (Prototyp, Prüfprotokolle, Statistik usw.) gewährleistet, dass die Produkthanforderungen erfüllt werden können.

### **3.4. Änderungen**

- Änderungen werden nach demselben Verfahren durchgeführt, das zur Erstellung des Originaldokumentes geführt hat. Nähere Information in Kapitel 5 QMH's.

### **3.5. Projektbezogene Entwicklung und Konstruktion**

- Falls Sonderanforderungen unserer Kunden nicht durch unser Standardprogramm abgedeckt werden können erfolgt eine Modifikation unser Produkte im TB. Die entsprechende Rücksprache und Anforderung erfolgt durch den Vertrieb.
- Je nach Umfang und Auswirkungen der Modifikationen kann es notwendig sein die selben Verfahren und Methoden wie beim Prozess Neuentwicklung anzuwenden.
- Der Umfang von Designverifikationen und – validierungen wird vom TBL, ggf. in Absprache mit anderen Abteilungen, festgelegt.

### **3.6. Produkterhaltung**

- Wenn zur Aufrechterhaltung der Produktqualität erforderlich, werden entsprechende Hinweise dem Produkt zugeordnet und bekannt gemacht. Dies gilt auch für Ersatzteile und Umbaumaßnahmen.
- Sinnvolle Verbesserungsmaßnahmen werden mit den entsprechenden Informationen versehen und dem Kunden mitgeteilt.
- Einbau- und Bedienungsanleitungen sowie Transporthinweise werden immer dann mitgeliefert, wenn das Personal oder das Produkt durch unsachgemäße Handhabung Schaden nehmen könnten.

### 3.7. Ausgelagerte Entwicklungs- und Konstruktionsprozesse

- Entwicklungen und Konstruktion die in Auftrag gegeben werden, erfolgen unter den gleichen qualitativen Vorgaben wie bei VETEC selbst. Die Durchführung ist in einem Pflichtenheft vorgegeben und die Vorgehensweise und das Ergebnis wird durch VETEC überwacht und bewertet.
- Typzulassungen und Entwurfsprüfungen sind Prozesse die, durch unabhängige akkreditierte Stellen in unserem Auftrag nach den Erfordernissen der entsprechenden Vorschriften und Gesetze durchgeführt und bewertet werden.

## **4. Auftragsplanung und Produktion**

### **4.1. Ziel und Geltungsbereich**

Durch standardisierte Abläufe soll sichergestellt werden, dass die Kundenerwartungen ermittelt und bewertet werden und dass die Anforderungen unmissverständlich in die Auftragsplanung und Auftragsabwicklung einfließen, so dass Fehler an der Schnittstelle Kunde – VETEC vermieden werden.

Beherrschte Produktionsprozesse sollen gewährleisten, dass die Qualität und die Zuverlässigkeit unserer Regelarmaturen den Kundenerwartungen entsprechen. Dafür unterziehen wir unsere Produktionsabläufe einer kontinuierlichen kritischen Betrachtung.

Die in den Abläufen integrierten qualitätssichernden Maßnahmen sollen Unregelmäßigkeiten, die zu Fehlern oder Störungen führen, möglichst frühzeitig erkennen und reduzieren.

### **4.2. Kundenanfragen und Aufträge**

- Der Vertrieb erfasst alle Kundenanfragen, erstellt die Angebote und verfolgt diese bis zur Entscheidung unserer Kunden.
- Unser Produkt bedarf in der Regel einer anwendungsbezogenen Auslegung. Die Beratung unseres Kunden und genaue Ermittlung der Einsatzbedingungen ist deshalb ein wesentlicher Bestandteil der Anfrage- und Auftragsbearbeitung.
- Durch intensive Zusammenarbeit mit den Kunden versuchen wir die Anforderungen im Auftrag so klar wie möglich darzustellen.
- Zu unseren Marketingmaßnahmen gehört das Hinterfragen beim Verbraucher bezüglich der Gründe, weshalb Angebote nicht zu einem Auftrag führten haben. Zum Beispiel: Preis, Lieferzeit, Image usw..
- Bei Standardprodukten erfolgt die komplette Abwicklung durch den Vertrieb. Als Standard – Erzeugnisse gelten alle Erzeugnisse, deren Ausführung durch Unterlagen, d.h. Stücklisten, Zeichnungen, Preislisten, Prüfpläne usw. festgelegt sind und für die keine Entwicklungsarbeiten mehr notwendig sind. Die Produktkonfiguration erfolgt über das ERP – System.
- Sind Sonderanforderungen (z. B. Kundenspezifikationen) zu erfüllen, werden die Maßnahmen mit den entsprechenden Fachabteilungen festgelegt
- Vor endgültiger Auftragszusage wird die Realisierbarkeit der Anforderungen geklärt.
- Vertragsänderungen, die sich während der Auftragsrealisierung ergeben, werden in Absprache mit dem Kunden umgesetzt und einem Protokoll fixiert.
- Die Aufträge werden kommissioniert. Alle Aufzeichnungen, Kommentare und Protokolle werden unter dieser Kommission gesammelt und/oder EDV - System abgelegt.
- Prüfaufzeichnungen und Qualitätsnachweise werden gesondert erstellt und archiviert.
- In besonderen Fällen wird nach Auftragsabschluss die Auftragsabwicklung analysiert.

### **4.3. Das Auftragsverfolgungsprogramm**

- Alle für die Realisierung der Kundenanforderungen erforderlichen Information werden zentral im ERP<sup>1</sup> System verwaltet.
- Nach der Angebotsphase ist der Auslöser für die Verwaltung im ERP die Kommissionierung, also die konkrete Platzierung eines Kundenauftrages bei VETEC.
- Die Informationen von Vertrieb, Einkauf und Produktion sind miteinander verknüpft und an Bedingungen gebunden.

### **4.4. Kundenaufträge ausführen und steuern**

- Der Fertigungsauftrag, die Materialstückliste und die Prüfblätter sind die maßgeblichen Vorgaben für die Produktion und Bereitstellung der Mittel.
- Im Fertigungsauftrag wird auf wichtige Dokumente wie z. B. Zeichnungen verwiesen.
- Prozesse mit einem gewissen Gefahrenpotenzial müssen unter kontrollierten Bedingungen durchgeführt werden. Entsprechende Sicherheitshinweise – und Maßnahmen sind in den jeweiligen Verfahrensanweisungen geregelt.
  - z.B. das Sicherheitsdatenblatt dass jedem Reparaturauftrag beiliegen muss.
  - z.B. Gefahrenhinweise für Lacke und Lösungsmittel.
  - z.B. Montage- und Prüfanweisungen für Stellgeräte für gefährliche Medien
- Im Arbeitsplan werden die Arbeitsgänge und Prüfschritte festgelegt und auf spezifische Montage- und Prüfanweisungen sowie Informationen zur Handhabung verwiesen.
- Allgemeine Produktionsvorgaben sind in Prozess- und Prüfanweisungen festgelegt, die auch ggf. Vorgaben zu Arbeitsumgebung und Qualifikationen machen.
- Auslöser für die Erstellung von Fertigungsunterlagen ist die Kommissionierung eines Auftrages durch den Vertrieb und die Erfassung im ERP. Die Steuerung von Fertigungsunterlagen erfolgt dann im System.
- Unsere Produktionsprozesse gewährleisten dass nur für den jeweiligen Verwendungszweck geeignetes Material ausgefasst, weiterverarbeitet oder montiert wird.
- Geeignete Maßnahmen stellen sicher, dass der erreichte Fertigungsstand und die Qualität während des innerbetrieblichen Transports und der Lagerung erhalten bleibt.
- Das Fertigprodukt wird für den jeweiligen Transport zum Kunden entspricht geschützt. Montage- und Bedienungsanleitungen sollen Fehler und Unfälle durch unsachgemäße Handhabung vermeiden.

---

<sup>1</sup> ERP: Enterprise Resource Planning (Unternehmens – Ressourcen – Planung)

#### **4.5. Bereitstellung der Mittel, Planung der Ressourcen**

- Nach Auftragseingang wird die Verfügbarkeit der notwendigen Materialien und Betriebsmittel ermittelt, für „Langläufer“ (Guss) auch schon in der Angebotsphase.
- Es werden nur einwandfrei identifizierbare und fehlerfreie Lagerteile eingelagert und ausgefasst. Für bestimmte Teile ist ein Mindestbestand definiert.
- Die AV und BL sorgt für geeignete und geprüfte Fertigungseinrichtungen und Prüfmittel. Es werden Instandhaltungspläne; Maschinen- und Prozessfähigkeitsnachweise geführt.
- Die Verwaltung, Ausgabe und Überprüfung der Prüfmittel erfolgt durch die QP.
- Kundenbeistellungen werden gesondert geprüft, verwaltet und gelagert. Beschädigte, unbrauchbare bzw. verloren gegangene Teile werden dem Kunden berichtet und die Aufzeichnungen archiviert.
- Kontinuierlich wird die Auslastung von Maschinen und Montage geplant.
- Das Arbeits- und Prüfpersonal wird anforderungsgerecht ausgewählt und geschult.

#### **4.6. Produktionsprozesse überwachen und dokumentieren**

- Wir sind ein nach AD 2000-HP0 zugelassener Betrieb und haben Werksachverständige bestimmt, die Prüfungen nach EN 10204 3.1 bescheinigen dürfen.
- Die Prüfungen sind in Prüfanweisungen als auch in auftragsspezifischen Festlegungen fixiert. Die Prüfzeitpunkte sowie der Prüfumfang werden in den Arbeitsplänen bestimmt.
- Die benannten Selbstprüfer, wie auch die Verwendung von Prüfkennzeichnungen und Prüfstempeln, werden von den Mitarbeitern der QP überwacht.
- Der Prüfstatus ist auf dem jeweiligen Begleitpapier und ggf. auf dem Teil zu erkennen.
- Die Prüftätigkeiten, Messergebnisse sowie Prüfergebnisse und ggf. Korrekturmaßnahmen werden dokumentiert und archiviert. Eine Rückverfolgung ist jederzeit möglich.
- Produkte der „Verlängerten Werkbank“ müssen die gleichen Bedingungen und Prüfungen erfüllen wie die Produkte, die bei VETEC hergestellt werden.
- Zeichnungen und ähnliche Fertigungs- und Prüfunterlagen unterliegen einem Änderungsdienst der sicherstellt dass mit den gültigen Papieren gearbeitet wird.
- Druck-, Dichtheits- und Funktionsprüfungen werden in der Montage unter Aufsicht der QP durchgeführt. Die erfolgreiche Prüfung wird dokumentiert und die Teile werden mit dem Stempel des Prüfers versehen.
- Für alle Prüfvorgänge sind Prozessverantwortliche bestimmt. Dies gilt auch für kritische Tätigkeiten wie z. B. Montage von Sauerstoffventilen, für die es Anweisungen gibt.
- Vor Versand erfolgen immer eine Endprüfung und die Freigabe durch das QW.
- Ventile dürfen ohne Freigabeaufkleber nicht versendet werden.
- Bei Kundenabnahmen wird ein Abnahmeprotokoll erstellt.
- Auf Kundenanforderung werden Erfüllungsnachweise in Form von Prüfzeugnissen erstellt.

#### **4.7. Handhabung fehlerhafter Teile**

- Als fehlerhaft erkannte Materialien, Teile oder Komponenten werden sofort gekennzeichnet und ausgesondert bzw. für die weitere Verwendung gesperrt.
- Die gesamte fehlerhafte Menge mit Lager- und Umlaufbestand wird erfasst.
- Eine gesperrte Komponente kann nur durch das QW freigegeben werden.
- Jede wesentliche Abweichung wird schriftlich erfasst und statistisch ausgewertet. Die entstandenen Fehlerkosten sind Bestandteil des Management Review.
- Die Fehlerursache wird ermittelt und geeignete Abstellmaßnahmen werden eingeleitet.
- Für den Zeitraum zwischen Erkennen und Entscheiden bleiben die Teile gesperrt.
- Fehlerhafte Lieferungen werden in Zusammenarbeit mit den Lieferanten geklärt und in der Lieferantenakte vermerkt.
- Die Ergebnisse der Prüfungen werden statistisch ausgewertet und dienen als Basis für den kontinuierlichen Verbesserungsprozess.
- Sind bereits fehlerhafte Teile bis zum Kunden gelangt, werden Maßnahmen getroffen, die den Kunden vor Schaden schützt.
- Die Entscheidung über Ausschuss, Nacharbeit oder die Abweichungsgenehmigung obliegt der jeweiligen Fachabteilung, so wie dies im Abweichungsbericht festgelegt wurde. Eine Entscheidung muss immer schriftlich erfolgen.
- Werden Produkte erst vom Kunden als fehlerhaft erkannt, erfolgt die weitere Handhabung so wie dies unter [Kundenreklamation Kap. 5](#) beschrieben ist.
- Nachgearbeitete und reparierte Produkte werden einer Wiederholungsprüfung unterzogen. Über die erfolgten Maßnahmen wird ein Protokoll geführt.

#### **4.8. Ausgelagerte Produktionsprozesse**

- Im Rahmen einer „verlängerten Werkbank“ erfolgen alle Produktionsprozesse, die von uns in Auftrag gegeben werden, unter den gleichen qualitativen Vorgaben wie bei VETEC selbst.
- An den jeweiligen Schnittstellen findet eine Wareenausgangsprüfung (z.B. beigestelltes Vormaterial) bzw. eine Wareneingangsprüfung statt.
- Wenn der Prozess es erfordert wird, eine Prüfbescheinigung bzw. ein Protokoll als Nachweis für die einwandfreie Durchführung verlangt.
- Es erfolgt eine statistische Auswertung der Produktkonformität unter den gleichen Prüfbedingungen wie bei VETEC selbst.

## **5. Beschaffung**

### **5.1. Ziel und Geltungsbereich**

Ein sorgfältiges Lieferantenmanagement ist notwendig um die im Druckgerätebau üblichen Anforderungen zu garantieren.

In der Beschaffungsphase wird sichergestellt, dass die zugekauften Produkte (Rohmaterial, Halbzeuge, Einzelteile, Komponenten und Baugruppen) sowie Dienstleistungen die vorgegebenen Anforderungen, in Ausführung, Qualitätsstandards, Preis, Termin und Menge erfüllen.

Alle Teile die für die Herstellung unseres Produktes mittelbar oder unmittelbar benötigt werden sind von dieser Regelung betroffen. In der Abwicklung wird jedoch zwischen Standardteilen und sicherheitsrelevanten Teilen unterschieden.

### **5.2. Lieferantenauswahl**

- Die zugelassenen Lieferanten werden bewertet und in einer Liste aufgenommen.
- Die Lieferanten müssen ihre Qualitätsfähigkeit in Form eines funktionierenden Qualitätssicherungssystems nachweisen, das der Art der gelieferten Produkte und Dienstleistungen entspricht.
- Für besonders kritische Anwendungen erfolgt eine strengere Lieferantenauswahl, die den jeweiligen Anforderungen gerecht wird.
- Mit dem als geeignet angesehen Lieferanten wird eine partnerschaftliche Zusammenarbeit angestrebt. Die qualitative Entwicklung dieser Zusammenarbeit wird statistisch verfolgt.
- Vor Beginn der Serienlieferung muss der Lieferant Erstmuster zur Begutachtung und Freigabe vorlegen. Diese Erstmuster sind unter serienmäßigen Bedingungen herzustellen.
- Mit den Lieferanten sind "Qualitäts- und Rahmenvereinbarungen" abzuschließen.
- Bei ausgelagerten Produktionsprozessen erfolgt die Prüfung der Fähigkeit, die für Ihn bestimmte Produktionstätigkeit durchzuführen, im Rahmen der Lieferantenkontrolle.

### **5.3. Voraussetzungen für den Eignungsnachweis**

- Die kontinuierliche Qualitätsfähigkeit wird durch die Wareneingangsprüfung überwacht.
- Die Leistungsfähigkeit des Lieferanten und Qualitätstrends werden bewertet.
- Der QWL und der Einkaufsleiter entscheiden über Aufnahme und Verbleib eines Lieferanten auf der Liste der zugelassenen Lieferanten.
- Es erfolgt eine Bewertung von Produktmustern mit Freigabe der Serienproduktion.
- Durch Audits bei den Lieferanten wird bei Bedarf die Qualitätsfähigkeit beurteilt und bewertet. Gemeinsame Lieferanten im Firmenverbund werden durch die SAMSON AG bewertet.

#### **5.4. Bestellungen**

- Die Bedarfsmeldung erfolgt in der Regel mit allen erforderlichen Angaben im ERP.
- Die komplette Bestellabwicklung und Terminverfolgung erfolgt im ERP.
- Bestellungen erfolgen nur bei Lieferanten aus der Liste der zugelassenen Lieferanten oder in Abstimmung mit dem QWL.
- Die vorgegebenen Spezifikationen sind vom Lieferanten einzuhalten. Bei Abweichungen ist in Abstimmung mit VETEC der Nachweis gleicher Eignung zu erbringen.
- Dem Lieferanten obliegt die Nachweispflicht bzw. Dokumentationspflicht für seine Produkte im Rahmen der anerkannt gültigen Normen unserer Branche.
- Eine Rückverfolgbarkeit muss gewährleistet sein, auch für Bestellungen, für die keine Qualitätsnachweise gefordert werden.
- Bei besonders kritischen Anwendungen werden Abnahmen beim Lieferanten vereinbart.
- Bei Projektaufträgen werden die besonderen Anforderungen mit dem Lieferanten besprochen.

#### **5.5. Wareneingangsprüfung**

- Alle Wareneingänge werden einer Wareneingangsprüfung unterzogen.
- Alle Vorgänge im Wareneingang, Prüfungen, Beanstandungen und Behandlung von fehlerhaften Teilen usw. sind in Verfahrensanweisungen geregelt.
- Vom Kunden beigestellte Produkte werden entsprechend den Angaben der Auftragsmappe geprüft, gekennzeichnet und dann separat gelagert.
- Die Ergebnisse der Qualitätsprüfungen und die Freigabe eines Lieferloses werden auf den Begleitpapieren und ggf. im Prüfbericht dokumentiert.
- Stimmt die Anlieferung nicht mit den Bestellvorgaben überein, so wird durch einen festgelegten Ablauf (Prüfbericht) die Klärung angefordert.
- Teile, für die noch Klärungsbedarf besteht, werden gesondert gelagert gekennzeichnet.
- Die durch Klärungen entstanden Kosten werden erfasst und statistisch ausgewertet.
- Die Freigabe zur Weiterverwendung der Teile erfolgt nach den Kriterien:  
Teil OK; Zeugnis OK; Sonderanforderungen OK.

## **6. Lenkung von Überwachungs- und Messmittel**

- Das QW ist für die ordnungsgemäße Handhabung der Prüf- und Messmittel nach der Verfahrensweisung VA011.001 verantwortlich.
- Bei den Vorbereitungen für die Fertigung und das Erstellen von Prüfplänen werden die notwendigen Prüfmittel dem Zweck entsprechend festgelegt.
- Die Beschaffung neuer Prüfmittel erfolgt von der Produktion in Abstimmung mit dem Qualitätswesen bei qualifizierten Lieferanten.
- Neue Prüfmittel werden in einem Verwaltungsprogramm erfasst und gekennzeichnet.
- In geregelten Zeitabständen werden die Prüfmittel bei zugelassenen Prüfdiensten kalibriert oder justiert.
- Wo notwendig, erfolgt eine Verifizierung in Form von Prüf- bzw. Messprotokollen oder z. B. Kalibriernachweisen.
- Fehlerhafte Prüfmittel werden instand gesetzt, abgewertet oder außer Verkehr gebracht.
- Nicht festeingebaute Prüfmittel werden am zugeordneten Arbeitsplatz oder in der Prüfmittelausgabe zweckentsprechend gelagert.
- Die Ausgabe von Prüfmitteln erfolgt durch die QP. Die Ausgabe wird registriert.
- Bei Rücknahme der Prüfmittel werden diese auf Beschädigung, Lesbarkeit der Kennzeichnung und auf Ablauf der Gültigkeitsdauer geprüft.
- Die Mitarbeiter sind angewiesen Prüfmittel vor Gebrauch auf Beschädigung und aktuellen Kalibrierstatus zu prüfen und ggf. unverzüglich die Mitarbeiter der QP zu unterrichten.

## **7. Mitgeltende Verfahrensweisung**

- VA003.001 Vertragsprüfung
- VA003.002 Auftragsdurchlauf
- VA003.005 VETEC Ventile nach DGR 97/23/EG
- VA004.001 Entwicklung und Konstruktion
- VA006.001 Lieferantenqualifikation
- VA006.002 Beschaffung
- VA007.001 Kundenbestellungen
- VA008.001 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit von Teilen
- VA009.001 Arbeitsvorbereitung
- VA009.002 Instandhaltung
- VA010.001 Wareneingangsprüfung
- VA010.002 Fertigungsprüfungen
- VA010.003 Stellventilprüfungen
- VA011.001 Prüfmittelüberwachung
- VA013.001 Fehlerhafte Produkte
- VA015.001 Verpackung und Versand
- VA015.002 Lagerung und innerbetrieblicher Transport
- VA016.001 Qualitätsaufzeichnungen
- VA019.001 Service, Wartung und Reparatur

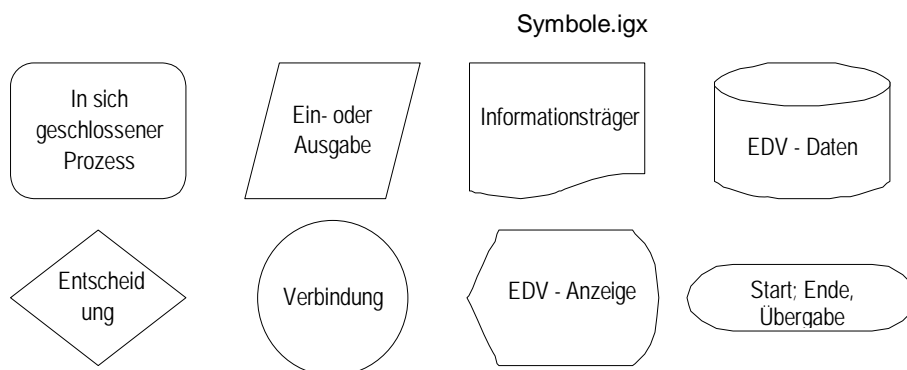
<b>1. PROZESSE</b>	<b>2</b>
1.1. Prozesslandschaft und Verfahrensanweisungen	2
1.2. Symbole	2
1.3. Lenkung von Dokumenten	3
1.4. Lenkung von Qualitätsaufzeichnungen	4
1.5. Internes Audit	5
1.6. Lenkung fehlerhafter Produkte	6
1.7. Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen	7

## 1. Prozesse

### 1.1. Prozesslandschaft und Verfahrensanweisungen

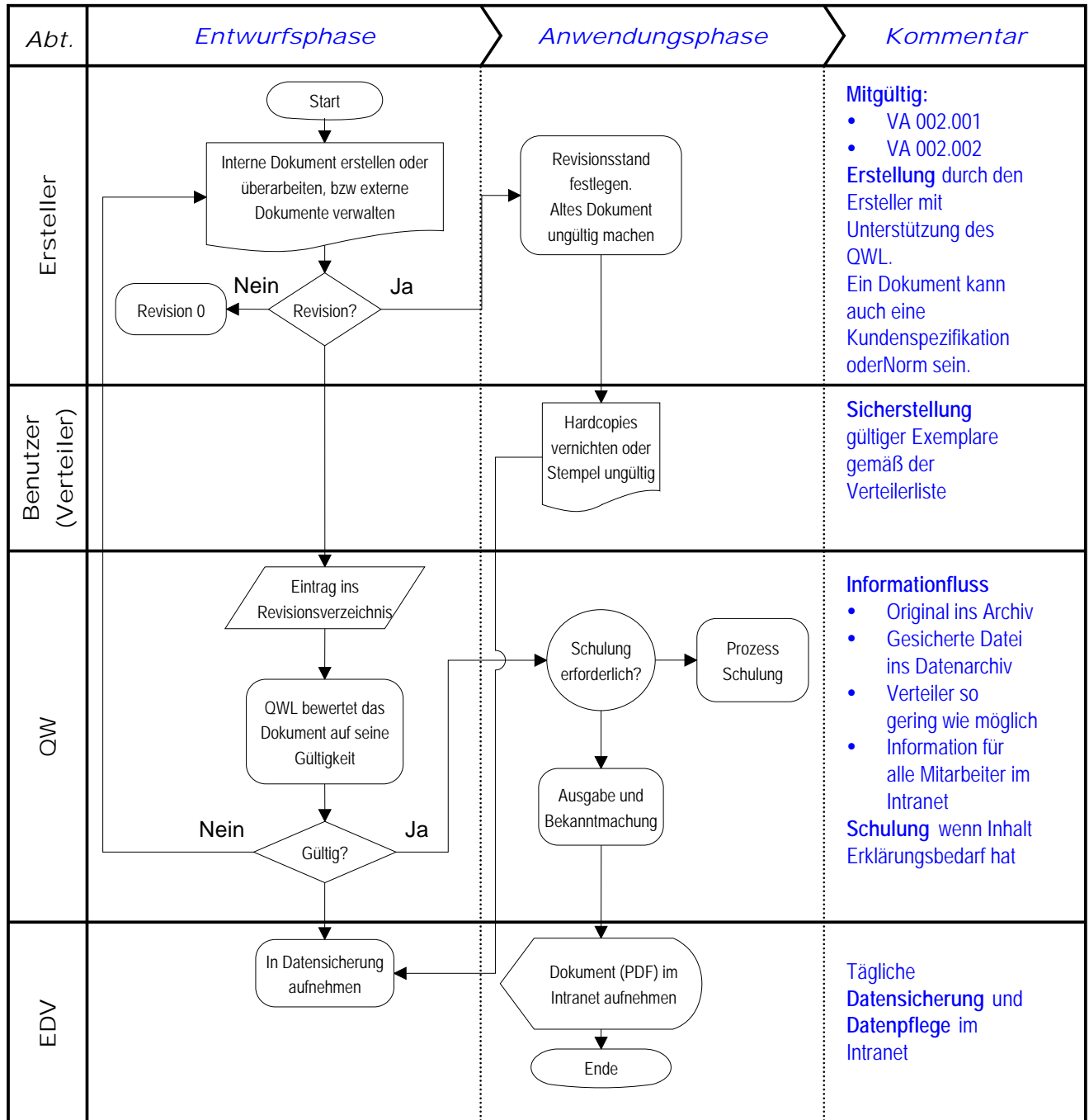
Prozess (ISO 9001:2008 Kapitel ... )	Verfahrensanweisung	QMH Kapitel
Lenkung von Dokumenten (4.2.3)	VA002.002	2
Lenkung von Qualitätsaufzeichnungen (4.2.4)	VA016.001	2
Internes Audit (8.2.2)	VA017.001	4
Lenkung fehlerhafter Produkten (8.3)	VA013.001	6
Korrekturmaßnahmen (8.5.2)	VA014.001	6
Vorbeugungsmaßnahmen (8.5.3)	VA014.001	6

### 1.2. Symbole



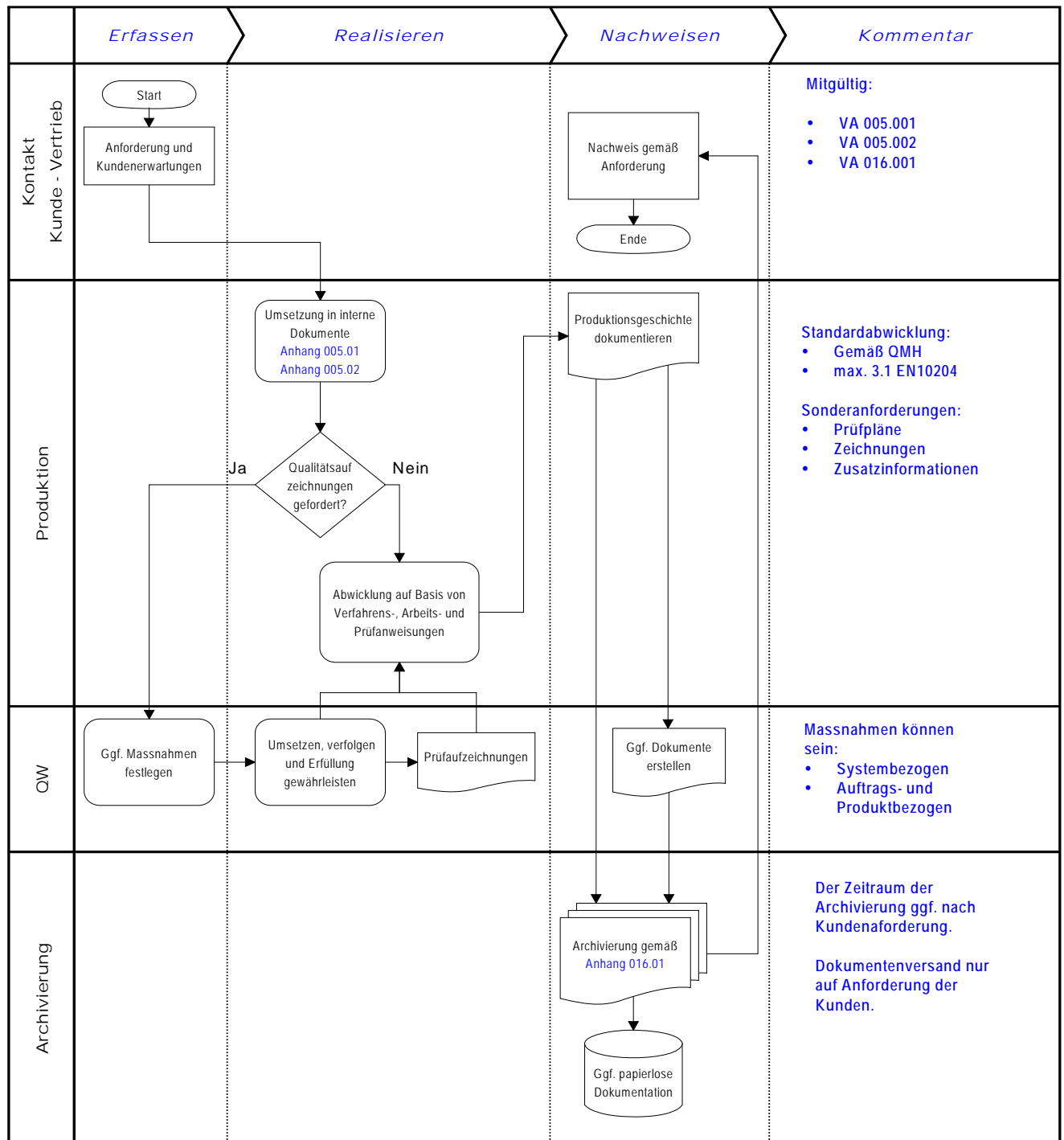
### 1.3. Lenkung von Dokumenten

Ziel ist das einheitliche und sichere Dokumentenmanagement.



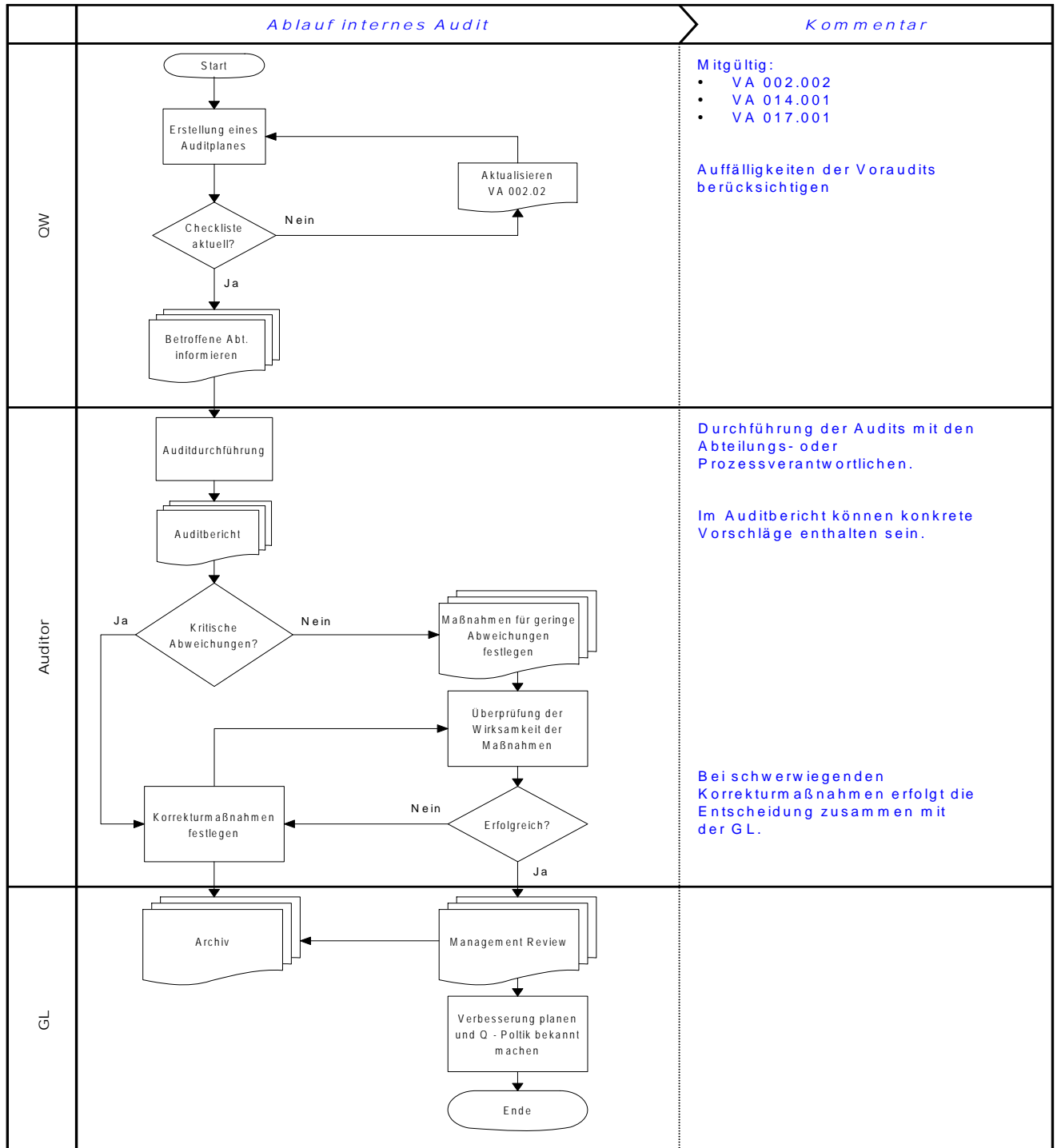
### 1.4. Lenkung von Qualitätsaufzeichnungen

Ziel ist der Konformitätsnachweis von Kundenanforderungen und Funktion des QM – Systems.



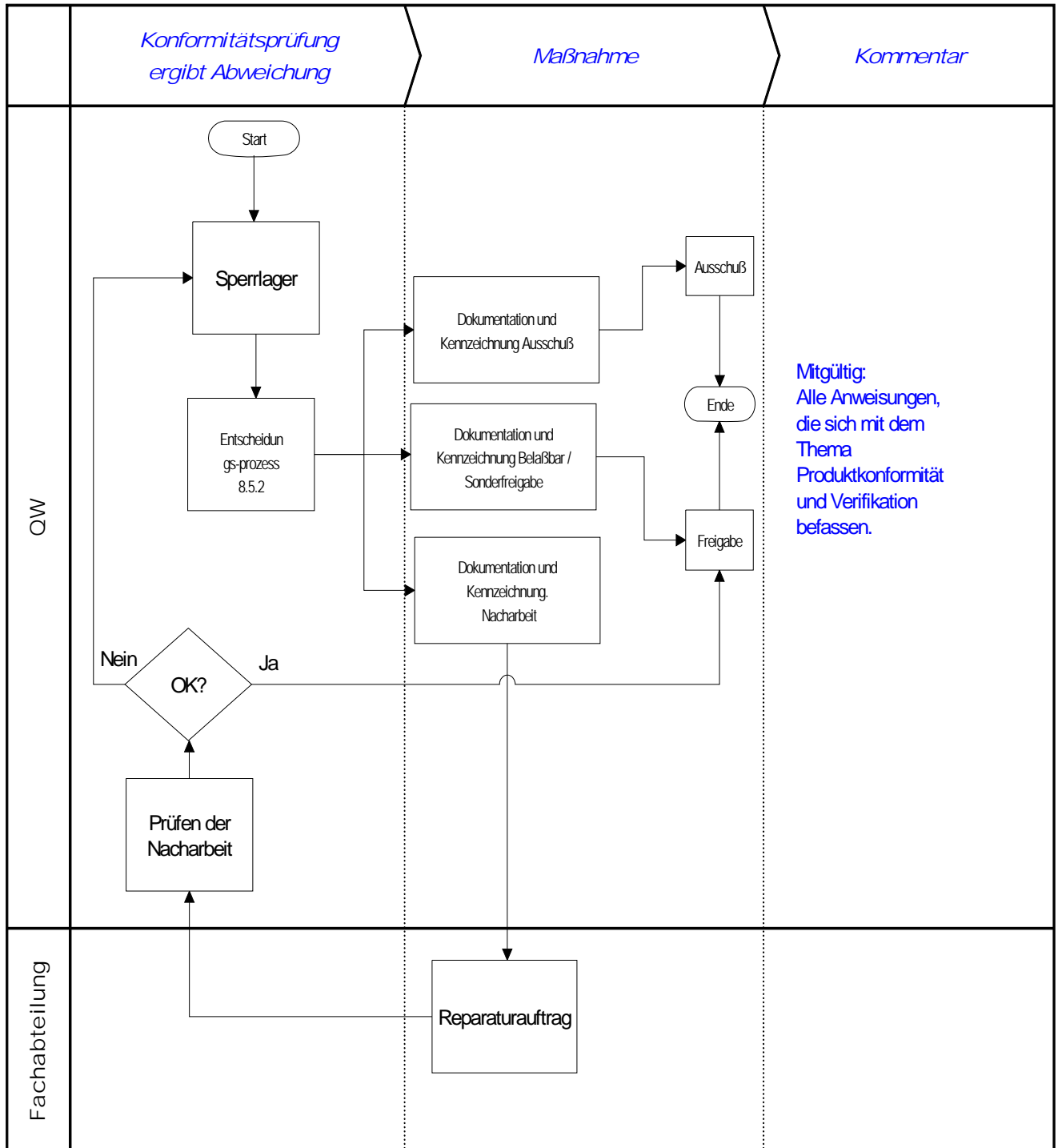
### 1.5. Internes Audit

Ziel ist die QM – Wirksamkeit zu prüfen und kontinuierlich zu verbessern.



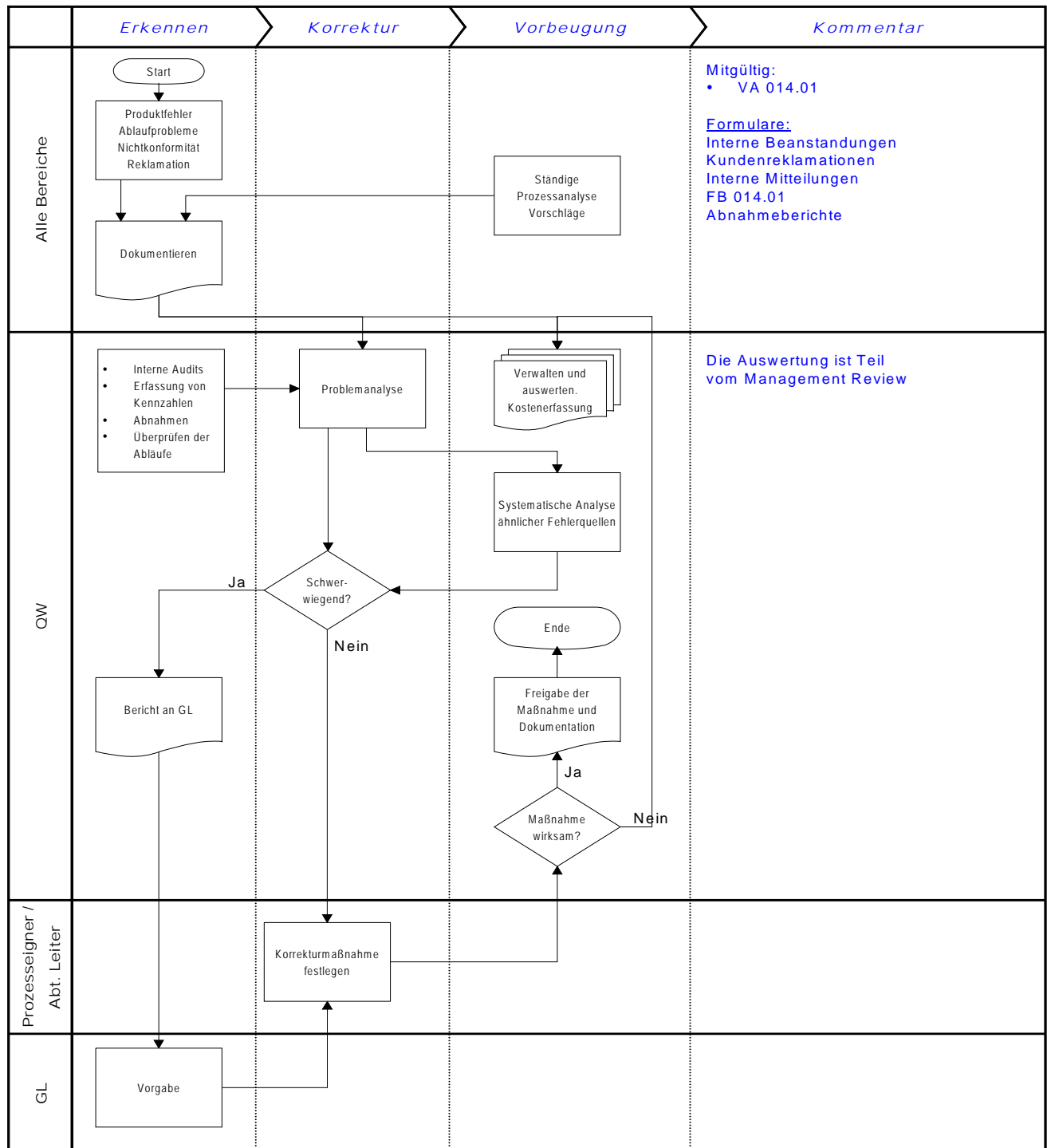
### 1.6. Lenkung fehlerhafter Produkte

Ziel ist die Vermeidung der Verwendung von fehlerhaften Komponenten.



### 1.7. Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen

Ziel ist erkannte Fehlerquellen zukünftig zu vermeiden bzw. vorbeugend Fehlerquellen zu ermitteln und Korrekturmaßnahmen einzuleiten.



1. WICHTIGE ABKÜRZUNGEN UND BEGRIFFE	2
2. ZUORDNUNG QMH – KAPITEL ZUR ISO 9001:2008	3
3. REVISIONSVERZEICHNIS	4
4. ORGANIGRAMME	5

## 1. Wichtige Abkürzungen und Begriffe

Kürzel	Bedeutung	Begriffe	Bedeutung
AV	Arbeitsvorbereitung	AD 2000-A4	Arbeitsgemeinschaft Druckbehälter. Gehäuse von Ausrüstungsteilen
AVL	Arbeitsvorbereitung Leitung		
BL	Betriebsleitung	Designvalidierung	Regelung von Maßnahmen und Dokumentation der Bewährung unter Einsatzbedingungen.
EK	Einkauf		
EKL	Einkauf Leitung		
ERP	Unternehmens – Ressourcen – Planung		
FL	Fertigung Leitung		
FW	Finanz- und Rechnungswesen		
FWL	Finanz- und Rechnungswesen Leitung		
GL	Geschäftsleitung	Designverifizierung	Vergleich und Dokumentation der Anforderungen und Ergebnisse. Festlegung der Folgemaßnahmen
KVP	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess		
ML	Montage Leitung	DIN EN ISO 9001	Qualitätsmanagement – systeme; Anforderungen
NW	Normenwesen		
P	Produktion und Betrieb	DIN EN ISO 9004	Qualitätsmanagement – systeme; Leitfaden zur Leistungsverbesserung
PV	Prozessverantwortliche		
PW	Personalwesen	DGRL 97/23/EG	Richtlinie über Druckgeräte des Europäischen Parlaments
PWL	Personalwesen Leitung		
QMH	Qualitätsmanagementhandbuch	Management Review	Bewertung der Wirksamkeit des QM - Systems
QP	Qualitätsprüfung		
QW	Qualitätswesen	Sachverständigen – organisation	Benannte Stelle nach DGRL 97/23/EG
QWL	Qualitätswesen Leitung		
TB	Technische Büro		
TBL	Technische Büro Leitung		
TI	Technische Informatik		
TIL	Technische Informatik Leitung		
TP	Terminplanung		
V	Vertrieb		
VL	Vertrieb Leitung		
Vs	Versand		
WE	Wareneingang		

### 2. Zuordnung QMH – Kapitel zur ISO 9001:2008

QMH		ISO 9001:2008	
<b>Allgemeines</b> Inhaltsverzeichnis Erklärung zum QM - Handbuch Zertifikat Hinweise zur Handhabung des QM - Handbuches	00	Allgemeines Prozessorientierter Ansatz QM - Handbuch	01 02 4.2.2
<b>Unser Unternehmen, Leitlinien, Ziele und Qualitätspolitik</b> Das Unternehmen und seine Produkte Ziele und Leitlinien Erklärung der Geschäftsleitung	01	Verantwortung der Leitung	5
<b>QM – System</b> Leitlinie und Vorgaben des Managements Zuständigkeiten Unsere Anforderungen an unser QM - System Struktur des QM - Systems Prozesse und Organisation	02	QM – System	4
<b>Mitarbeiterqualifikation und Ressourcen</b> Leitlinie und Vorgaben des Managements Zuständigkeiten Personelle Ressourcen Unterstützende Ressourcen	03	Management der Ressourcen	6
<b>QM – System messen, analysieren und verbessern</b> Leitlinie und Vorgaben des Managements Zuständigkeiten Prozessleistungen und Systemwirksamkeit Datenanalyse	04	Managementbewertung	5.6 8
<b>Kundenbetreuung und Kommunikation</b> Leitlinie und Vorgaben des Managements Zuständigkeiten Kundenbedürfnisse ermitteln Kundenbetreuung	05	Kundenbezogene Prozesse	7.2
<b>Realisierung der Kundenanforderungen</b> Leitlinie und Vorgaben des Managements Zuständigkeiten Entwicklung Beschaffung Auftragsplanung und Produktion Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln	06	Produktrealisierung	7
<b>Kernprozesse</b> Lenkung von Dokumenten Lenkung von Qualitätsaufzeichnungen Internes Audit Lenkung fehlerhafter Produkte Korrekturmaßnahmen Vorbeugungsmaßnahmen	07		4.1 8

### 3. Revisionsverzeichnis<sup>1</sup>

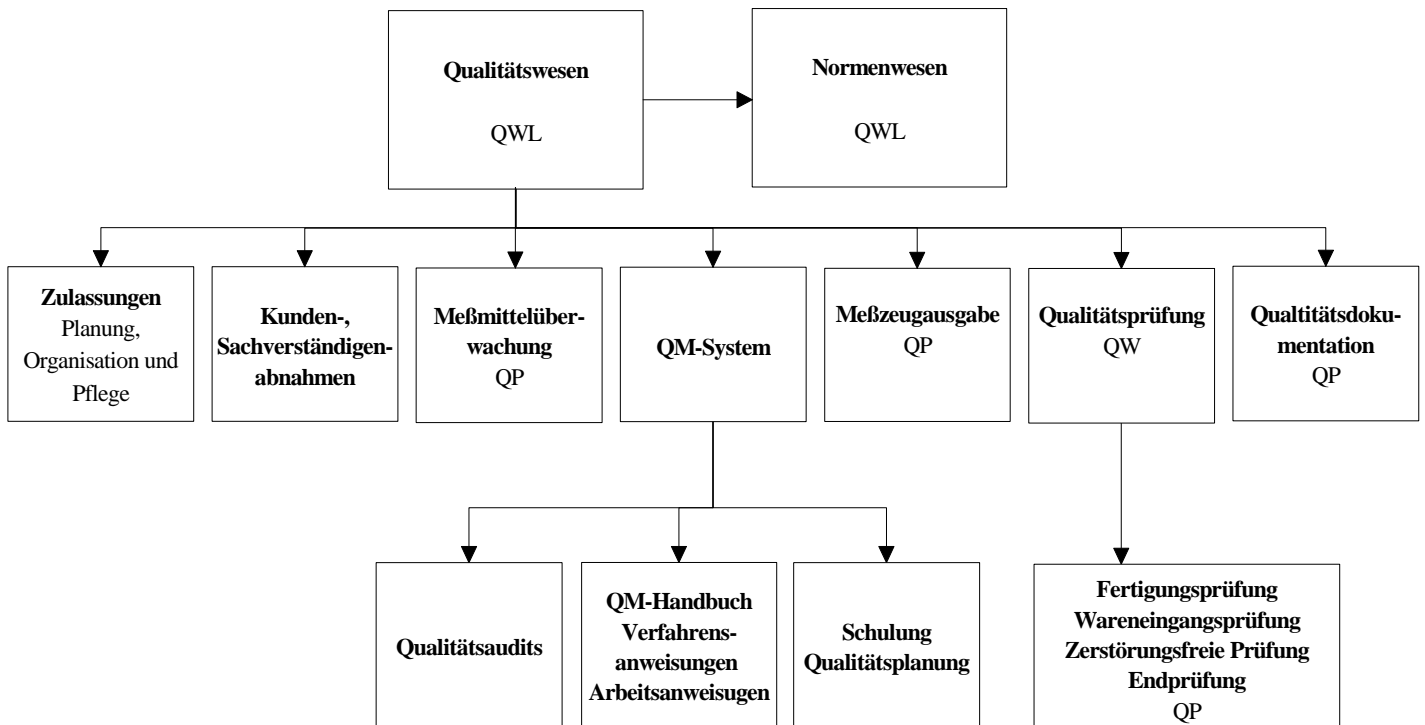
Revision	Datum	Kapitel	Seite	Änderung	erstellt	geprüft
0	11.11.2009	01 – 08	alle	Neuerstellung auf Basis des QMH ISO9001:2000	B. Beier	N. Hock

---

<sup>1</sup> Ergänzungen im Revisionsverzeichnis führen nicht automatisch zur Änderung der Revisionsnummer im Kap. 8. Diese Ausnahme gilt nur für das Revisionsverzeichnis!

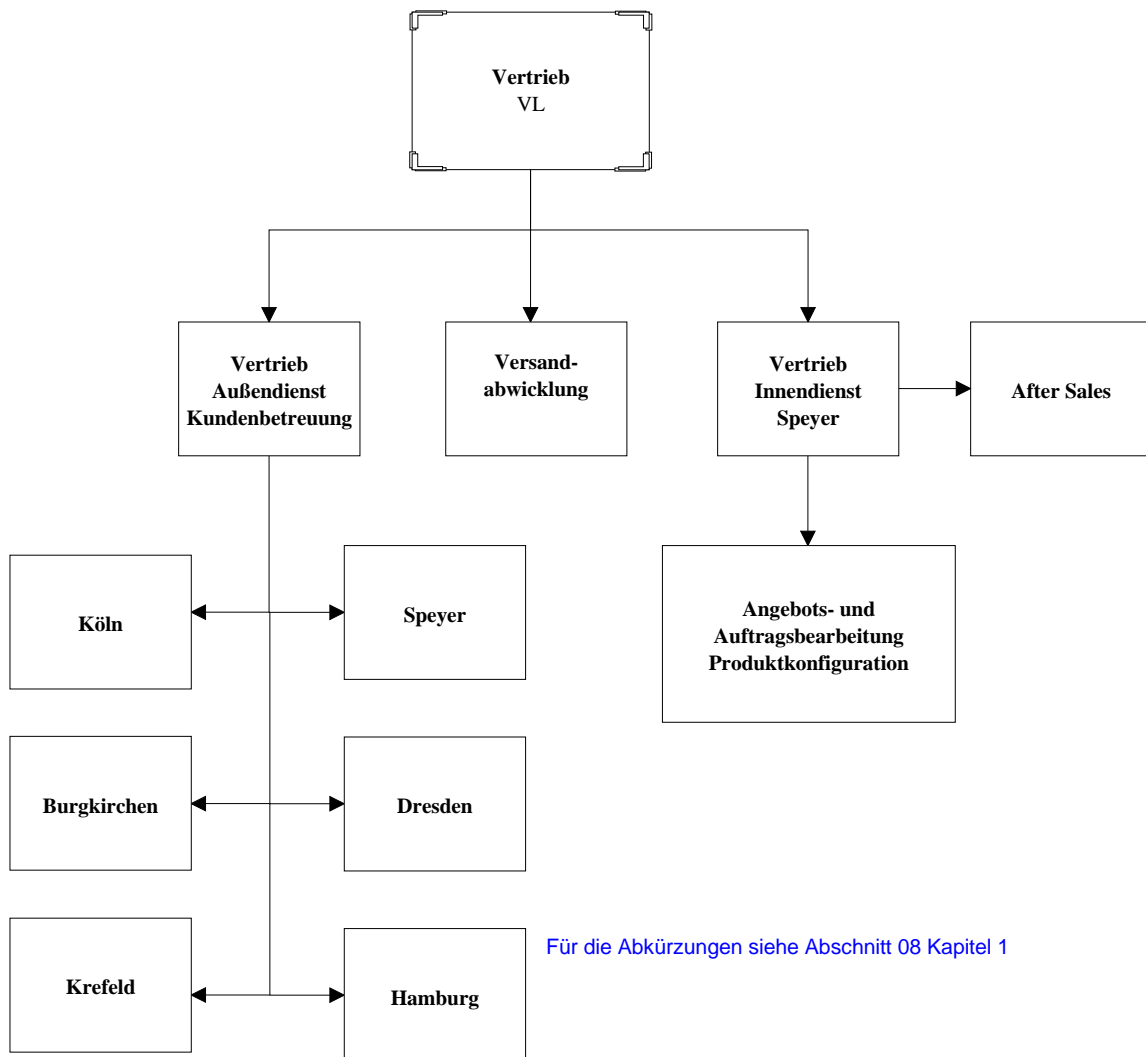
4. Organigramme

QW (Qualitätswesen)



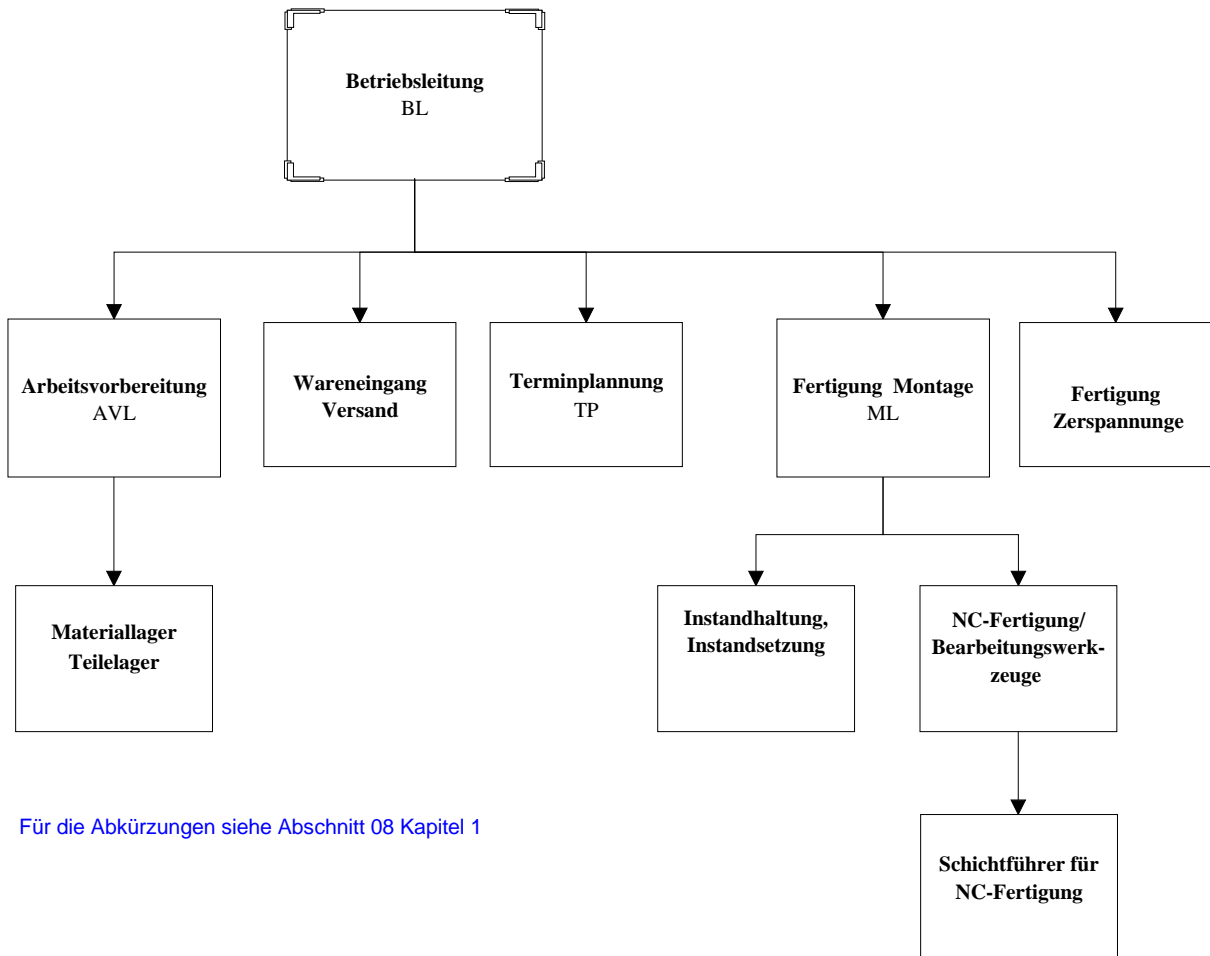
Für die Abkürzungen siehe Abschnitt 08 Kapitel 1

V (Vertrieb)



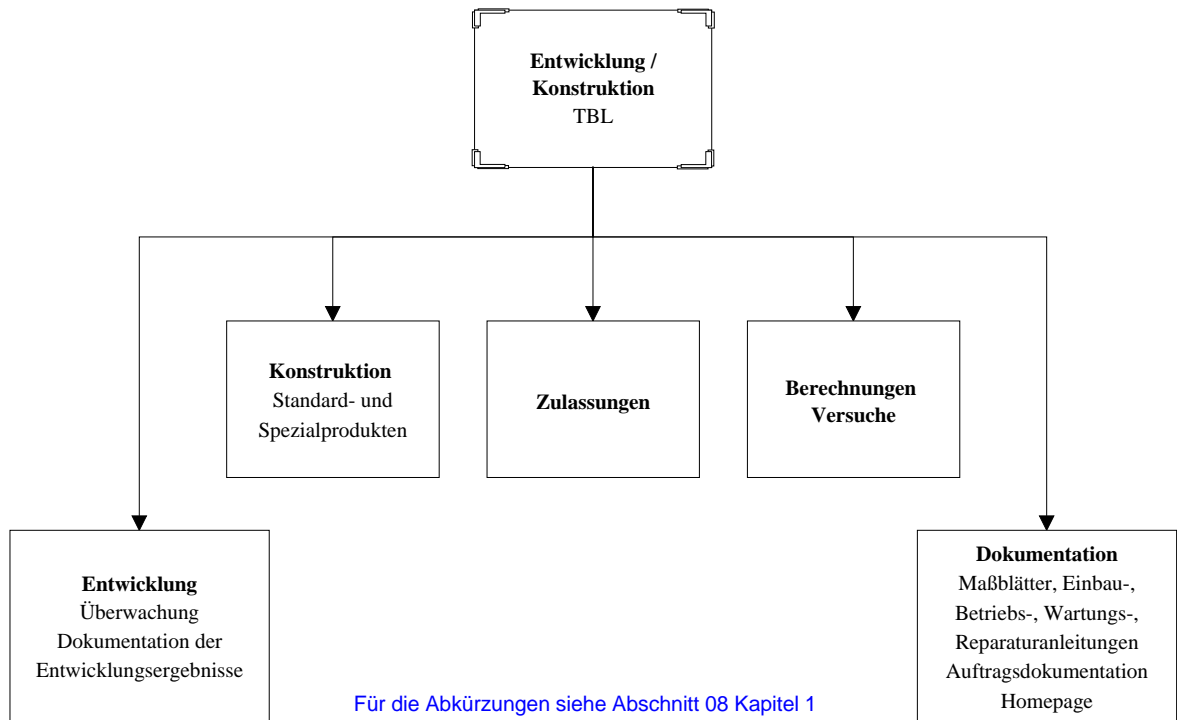
Für die Abkürzungen siehe Abschnitt 08 Kapitel 1

BL (Betriebsleitung)

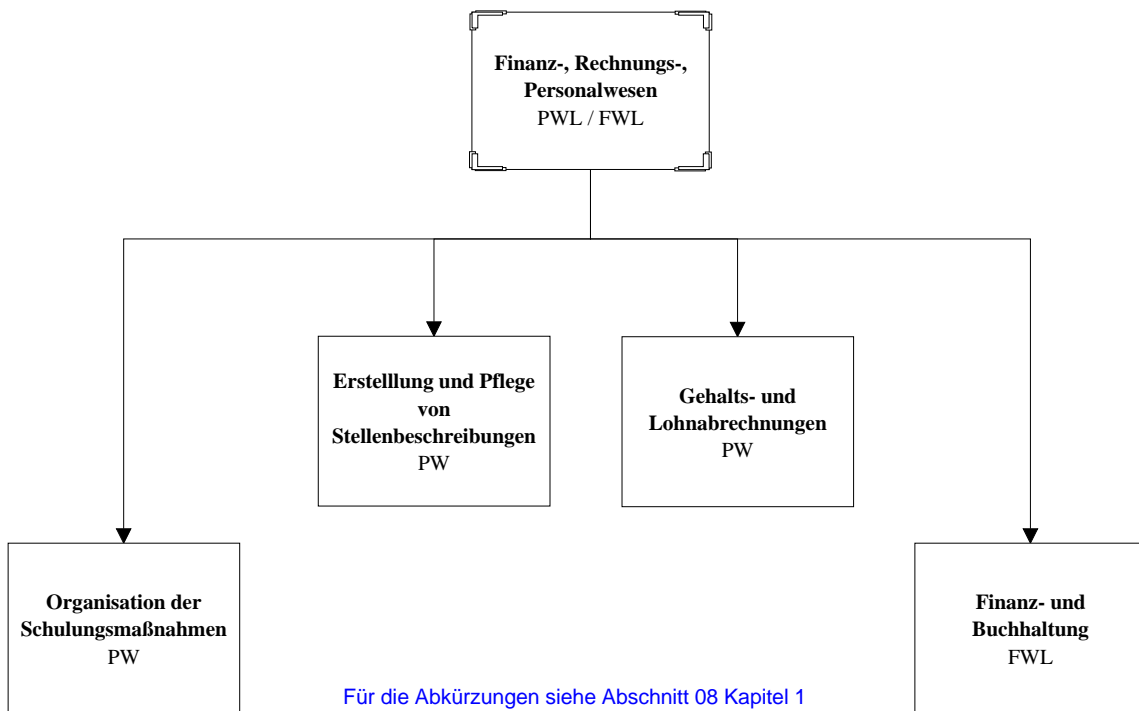


Für die Abkürzungen siehe Abschnitt 08 Kapitel 1

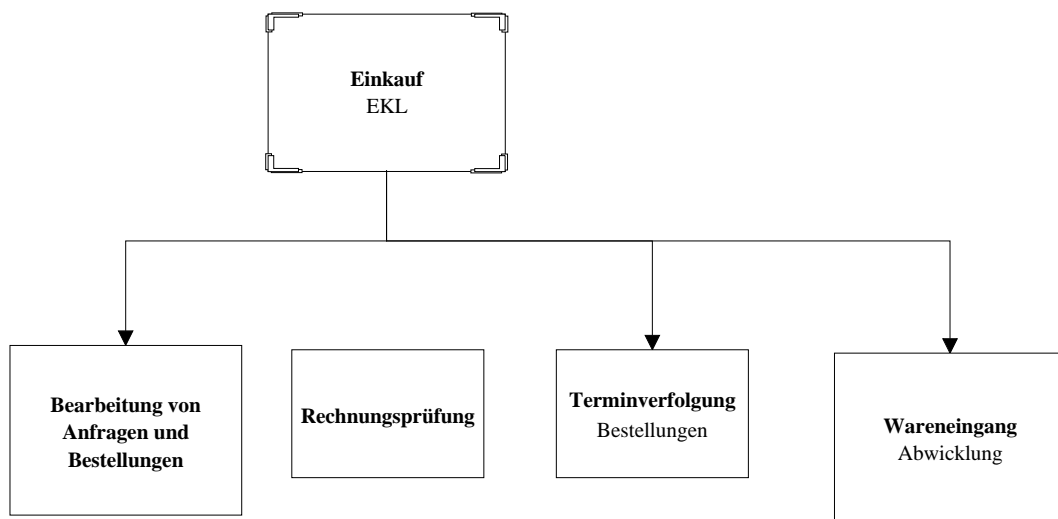
TB (Technisches Büro)



PW/FW (Finanz- und Personalwesen)



EK (Einkauf)



Für die Abkürzungen siehe Abschnitt 08 Kapitel 1

TI (Technische Informatik)

