

gemäß

DIN EN ISO 9001:2008



Erb GmbH Messtechnik & Co KG*
Edisonstr. 14-16
60388 Frankfurt

* Kurz: Erb GmbH

Inhaltsverzeichnis

- 1. Qualitätspolitik**
- 2. Erläuterungen zum Unternehmen**
- 3. Führungsprozesse**
 - 3.1 Managementdokumentation
 - 3.2 Managementsystem
 - 3.3 Interne Audits
 - 3.4 Schulung
 - 3.5 Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen
 - 3.6 Kundenzufriedenheit
 - 3.7 Kundeneigentum
- 4. Hauptprozesse**
 - 4.1 Angebotsbearbeitung
 - 4.2 Auftragsbearbeitung
 - 4.3 Entwicklung
 - 4.4 Fertigungsplanung
 - 4.5 Wareneingang / Lagerung
 - 4.6 Teilefertigung
 - 4.7 Fremdfertigung
 - 4.8 Behandlung fehlerhafter Teile
 - 4.9 Auftrag abschließen und Versand
 - 4.10 Service / Kundendienst
- 5. Unterstützungsprozesse**
 - 5.1 Anfrage / Bestellung
 - 5.2 Lieferanten / Subunternehmerauswahl
 - 5.3 Prüfmittelüberwachung
 - 5.4 Instandhaltung
 - 5.5 Datensicherung
- 6. Arbeitssicherheit**
 - 6.1 Grundlagen der Arbeitssicherheit
- 7. Revisionsstände**

1. Qualitätspolitik

Qualität und Zuverlässigkeit als gemeinsames Kennzeichen aller Produkte und Dienstleistungen ist ein grundlegendes Element unserer Qualitätspolitik.

Wir tragen zum Erfolg unserer Kunden bei, indem wir sie mit qualitativ hochwertigen Produkten beliefern.

Um die Erwartungen unserer Kunden zu erfüllen, ist ein stetiger Prozess der Qualitätssicherung etabliert, der besonders die Motivation, Kompetenz und Eigenverantwortung der Mitarbeiter einbezieht und nicht nur die Produkte auf Maßhaltigkeit und Funktion kontrolliert.

Basis für die Umsetzung dieses Anspruchs ist das Qualitätsmanagement-System. Das Qualitätsmanagement-System regelt die Abläufe in allen Bereichen und auf allen Ebenen.

Um die Qualität unserer Produkte und Dienstleistungen sicherzustellen, arbeiten wir kontinuierlich an der Verbesserung des Wissens, der Fähigkeiten und Motivation unserer Mitarbeiter.

Die Sicherung der Qualität gehört zur Aufgabe jedes Mitarbeiters. Das Qualitätsbewusstsein in allen Ebenen zu fördern, ist ständige Führungsaufgabe.

Wir sind ständig bemüht, unsere Prozesse, Produkte und unseren Service zu verbessern.

Ziel ist die Erreichung einer hohen Kundenzufriedenheit.

In diesem Sinne betrachten wir das Qualitätsmanagement als Grundlage für die Zukunftssicherung der Erb GmbH Messtechnik & Co KG.

Frankfurt am Main, den

R. Hofmann
(Geschäftsführer)

C. Laab-Kaiser
(Geschäftsführerin)

2. Das Unternehmen stellt sich vor

Firmengründung

Die Firma wurde 1956 von Helmut Erb gegründet. Sie ist bis heute unabhängig und im Alleinbesitz von Frau Elfriede Erb. Aus einer Reparaturwerkstatt für elektrische Messgeräte, entwickelten sich in den 60er Jahren die beiden Fertigungsbetriebe in Frankfurt (Bergen Enkheim) und Höchst im Odenwald. 2004 wurden die beiden Betriebe in Frankfurt zusammengeführt. Das Fertigungsprogramm umfasste Komponenten für elektrische und mechanische Messgeräte. Der Fortschritt in der Technologie brachte die Erweiterung der Arbeitsbereiche mit sich.

Neue Herausforderungen

1972 begann im Hause Erb durch die Übernahme eines Produktionsprogramms digitaler Schalttafelinstrumente das Zeitalter der Elektronik. Heute werden für namhafte Großfirmen im In- und Ausland Geräte und Systeme der Mikroelektronik entwickelt und gefertigt.

1981 wurde ein von der PTB zertifiziertes Prüflabor für elektrische Messgeräte errichtet. Hier werden nicht nur unsere eigenen Produkte und Prüfmittel kalibriert, sondern auch Kalibrierleistungen für die gesamte Industrie als Dienstleistung vermarktet.

2003 wurde im Rahmen eines Outsourcing -Projektes die Fertigung von Schreibern und Messumformer übernommen.

Unsere Produkte

Die Firma Erb GmbH konzentriert sich in Entwicklung und Fertigung auf folgende Aufgabenschwerpunkte.

- Elektrische Baugruppen incl. Ex-geprüfter Geräte
- Industrie-Elektronik:
Schreiber, Messumformer, digitale und analoge Einbauinstrumente
- Sensoren für Drehzahlerfassung in der Fahrzeugtechnik
- Sonderspulen und Verguss von elektronischen Baugruppen
- Elektronische Geräte für die Medizintechnik
- Kalibrierservice und Instandsetzung von elektrischen Messgeräten

Ziele

Ziel ist es, den Anforderungen der Globalisierung und dem damit einhergehenden Konkurrenzdruck Rechnung zu tragen, sowie den langfristigen Fortbestand unseres Unternehmens zu sichern. Hierbei soll die Installation und Anwendung von Managementsystemen unterstützend wirken. Gegenwärtige Markttendenzen sollen erkannt und der Bedarf durch marktgerechte Innovationen gedeckt werden.

3. Führungsprozesse

3.1 Management-Dokumentation

Das Management-Handbuch ist so gestaltet, dass es eine wichtige Informationsquelle für die Mitarbeiter der Erb GmbH aber auch für deren Kunden und interessierte Personen ist. Insbesondere die internen Management-Handbuch Benutzer sind verpflichtet, sich über den Inhalt auf dem Laufenden zu halten.

Die gesamte Management-Dokumentation wurde prozessorientiert aufgebaut, d.h. es wurden die wesentlichen Führungs-, Haupt- und Unterstützungsprozesse ermittelt und beschrieben.

Das Management-Handbuch ist Teil der gesamten Management-System-Dokumentation. Es bildet die Beschreibung für die im Detail beschriebenen Führungs-, Haupt- und Unterstützungs- Prozesse. Es legt die Ziele, die Kompetenzen, die Verantwortlichkeiten, die Aufbauorganisation und die wesentlichen Arbeitsabläufe fest.

3.1.1 Dokumente

Es wird sichergestellt, dass die Dokumente (Vorgabedokumente) und Daten einschließlich ihrer Revisionen ordnungsgemäß erstellt, auf Richtigkeit geprüft, genehmigt, verteilt, geändert und eingezogen werden.

Die Festlegungen gelten für alle system- und produktbezogenen Vorgabedokumenten, die innerhalb der Erb GmbH zur Sicherstellung der Qualität erforderlich sind:

- Übergeordnete Dokumente
(Gesetze und Normen)
- Systembezogene Dokumente
(QM-Handbuch allgemeine und spezifische Prozessbeschreibungen)
- Produktbezogene Dokumente
(z.B. Zeichnungen, Stücklisten, Arbeits- und Prüfanweisungen)

Gültige Dokumente sind die Unterlagen, die den letzten Revisionsstand aufweisen. Der Revisionsstand beschreibt den Istzustand eines Dokumentes.

3.1.1.1 Zuständigkeiten

Grundsätzlich sind alle Stellen, die Dokumente herausgeben, auch für die Verteilung¹, Änderung und Archivierung verantwortlich. Aus den Dokumenten muss erkennbar sein, wer diese erstellt und genehmigt hat. Verantwortlich für den Inhalt ist immer der Ersteller.

Der Managementbeauftragte koordiniert und berät die betroffenen Arbeitsbereiche bei der Erstellung der erforderlichen Dokumentation.

¹ Produktbezogene Dokumente werden von der Entwicklung im Bausatzordner abgelegt und den Mitarbeiter über die Erb-DB elektronisch zur Verfügung gestellt.

3.1.1.2 Erstellen der Dokumente (Unterlagen)

Die Dokumente werden in Übereinstimmung mit den betreffenden Normen, allgemein gültigen Regeln, internen Anweisungen, und falls erforderlich, kundenspezifischen Festlegungen erstellt. Die Dokumente werden eindeutig gekennzeichnet.

3.1.1.3 Prüfung/Freigabe

Wenn die Prüfung eines Dokumentes vorgesehen ist, so erstreckt sich diese auf den Gesamtinhalt dieses Dokumentes.

Die Dokumente werden durch die herausgebende Stelle freigegeben, wenn dieses nicht anders geregelt ist. Die freigebende Stelle hat Zugang zu allen Informationen, die für die Freigabe notwendig sind.

3.1.1.4 Verteilung

Der Herausgeber neuer oder geänderter Dokumente¹ versorgt den/die Empfänger mit einer zusätzlichen Information aus der die Art der Änderung und der neue Revisionsstand (Änderungsindex) zu entnehmen ist. Für übergeordnete und systembezogene Dokumente wird eine Übersicht von der ausgebenden Stelle geführt.

3.1.1.5 Änderungen

Änderungen dürfen nur von der Stelle durchgeführt werden, die die Ursprungsunterlage erstellt hat. Eine Überprüfung ist bei überprüfungspflichtigen Unterlagen vorzunehmen. Die für die Änderung zuständige Person sorgt für die Erhöhung des Änderungsindexes.

3.1.1.6 Archivierung

Alle Dokumente sowie deren Revisionsstände werden geordnet von der herausgebenden Stelle abgelegt.

Eine Auflistung aller Dokumente ist in der Dokumentenliste zu finden.

3.1.1.7 Ungültige Dokumente

Der Empfänger neuer oder geänderter Dokumente ist dafür verantwortlich, dass überholte Dokumente in seinem Verantwortungsbereich entfernt oder als "ungültig" gekennzeichnet werden.

3.1.1.8 Ausschlüsse

Unser QM-System beinhaltet alle Bereiche der EN ISO 9001:2008 mit Ausnahme des Abschnitts 7.5.2 „Validierung der Prozesse zur Produktion und zur Dienstleistungserbringung“.

Die Qualität der Produkt- bzw. Dienstleistungserbringung wird hiervon nicht beeinträchtigt, da diese von uns durch Zwischen- und Endprüfungen sichergestellt wird.

Einzelne Prozesse die wir durch diese Maßnahmen nicht überprüfen können, werden mit geeigneten Mitteln überwacht und dokumentiert.

3.1.2 Qualitätsaufzeichnungen

Qualitätsaufzeichnungen dienen als Nachweis für das Funktionieren des Managementsystems. Beispiele sind:

- der Nachweis, dass ein Produkt oder eine Dienstleistung unter kontrollierten Bedingungen entwickelt und geprüft wurde
- Prüfungen während des Herstellprozesses
- auftretende Abweichungen bei Beschaffungen von Waren oder Dienstleistungen
- Mitarbeiter-Ausbildungsnachweise
- Auditberichte von Qualitätsaudits.

Qualitätsaufzeichnungen dienen weiterhin als Mittel zur Erkennung von Prozessproblemen sowie als Entscheidungshilfe bei Korrekturmaßnahmen und bei der Reklamationsbearbeitung.

Zuständig für Qualitätsaufzeichnungen sind alle Personen, die verantwortliche Prüfungen, Kontrollen und Bewertungen durchführen.

3.1.2.1 Beschreibung

Sammlung, Aufbereitung, Verteilung und Aufbewahrung der Qualitätsaufzeichnungen mit Identifikation und Zuordnung sowie die Bereitstellung der Aufzeichnungen ist klar und eindeutig geregelt und dokumentiert.

Alle Dokumente, die dem Nachweis von Qualitätsmaßnahmen dienen, werden von der erstellenden Fachabteilung sorgfältig geprüft, gekennzeichnet, ausgewertet und - falls erforderlich - archiviert. Damit wird nachgewiesen, dass die vorgeschriebenen Prüfungen durchgeführt wurden.

Qualitätsaufzeichnungen fallen in allen Bereichen des Unternehmens an. Sie werden manuell erfasst und werden in Form von Papierkopien oder in anderen Medien so gespeichert und aufbewahrt, dass sie nicht beschädigt oder zerstört werden können.

Dokumente von Lieferanten werden ebenso behandelt. Sie werden bei Anlieferung systematisch geprüft und auftrags- oder produktspezifisch gekennzeichnet.

Falls erforderlich, wird eine Kopie an die entsprechenden Fachabteilungen verteilt, und das Originaldokument aufbewahrt.

Die Aufbewahrungsdauer ist entweder gesetzlich geregelt oder wird von uns frei gewählt. Generell ist sichergestellt, dass die Aufbewahrungsfrist mit dem letzten Inverkehrbringen des Produktes oder der Dienstleistung beginnt.

3.2 Managementsystem

Die Aufbau- und Ablauforganisation der Erb GmbH ist in nachfolgender Beschreibung dargestellt.

3.2.1 Aufbauorganisation

Die Kompetenzen und Verantwortlichkeiten sind im Organigramm, in Stellenbeschreibungen und in den Prozessbeschreibungen geregelt.

Generell stehen unsere Kunden im Mittelpunkt unseres Engagements. Entsprechend unserer Zielsetzung muss jeder Mitarbeiter bei Erkennen von kritischen Situationen, auch über seine Zuständigkeiten hinaus, aktiv werden. Das Organigramm befindet sich im Abschnitt 3.2.6 dieses Handbuchs. Die Stellenbeschreibungen sind in der Personalabteilung abgelegt.

3.2.2 Ablauforganisation

Die Management-System-Beschreibung umfasst neben der Aufbauorganisation die Darstellung der internen Prozessabläufe der Erb GmbH. Wir unterscheiden dabei Führungs-, Haupt- und Unterstützungsprozesse, die nachfolgend definiert werden.

3.2.3 Unternehmenspolitik

Mit der Einführung des Management-Systems nach DIN EN ISO 9001 haben wir eine solide Basis geschaffen, die das Vertrauen unserer Kunden in den Namen Erb GmbH stärken soll.

Oberste Leitlinie für unsere geschäftlichen Aktivitäten sind die Unternehmensgrundsätze. Sie stehen in den Beziehungen zu Mitarbeitern, Kunden und Lieferanten im Vordergrund.

Für uns bedeutet dies:

- stetige Förderung des Qualitäts- und Umweltbewusstseins durch das Management auf allen Ebenen
- alle qualitätsrelevanten Tätigkeiten an unseren Produkten und Dienstleistungen ständig zu überwachen und gegebenenfalls unverzüglich Korrekturmaßnahmen einzuleiten
- in ständigem intensiven Kontakt zu unseren Kunden zu stehen. Das hilft uns, die Erwartungen an unsere Produkte und Dienstleistungen besser zu kennen und diese leichter zu erfüllen
- die gesamte Organisation zu straffen und durch genaue Definition von Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten einen reibungslosen, transparenten Ablauf der Prozesse zu gewährleisten und Schnittstellenprobleme zu minimieren
- auf den umweltbewussten Einsatz von Mitteln hinzuweisen sowie verstärkt Einsparpotentiale aufzuzeigen
- durch Schulungen und interne Audits die fachliche Qualifikation aller Mitarbeiter zu garantieren
- Verbesserung unseres Management-Systems durch statistische Auswertungen

- Kooperation mit unseren Partnern
- Einbindung unserer Lieferanten und Auftragnehmer im Management-System
- Kostensenkung durch Fehlervermeidung

Qualitativ hochwertige Produkte und Dienstleistungen sind die Voraussetzung für die Zufriedenheit unserer Kunden. Deshalb haben wir es uns zur Aufgabe gemacht, in verstärktem Maße auf die Anforderungen und Bedürfnisse unserer Kunden einzugehen.

Dies verwirklichen wir durch kompetente Beratung und Planung. Besonders hoch bewerten wir die termingerechte Abwicklung und Fertigstellung der uns übertragenen Projekte.

Möglich wird uns all dies durch die fachliche Kompetenz unserer Mitarbeiter und deren hohe Leistungsbereitschaft sowie der Offenheit gegenüber Innovationen und veränderten Marktsituationen.

Zur Umsetzung dieser Ziele ist es notwendig, dass alle unsere Mitarbeiter von der Wirksamkeit des Management-Systems nach DIN EN ISO 9001 überzeugt sind, die Durchführung unterstützen und zur effizienten Nutzung und ständigen Verbesserung desselben beitragen.

Der konsequenten unternehmensweiten Umsetzung des Management-Systems räumen wir höchste Priorität ein.

Die Geschäftsleitung unterstützt im vollen Umfang die Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung des Management-Systems der Erb GmbH.

3.2.4 Management-Plan

Grundsätzlich verfügt das Unternehmen über einen Management-Plan in Form eines Management-Handbuchs und die Prozessbeschreibungen zur Erfüllung der DIN EN ISO 9001.

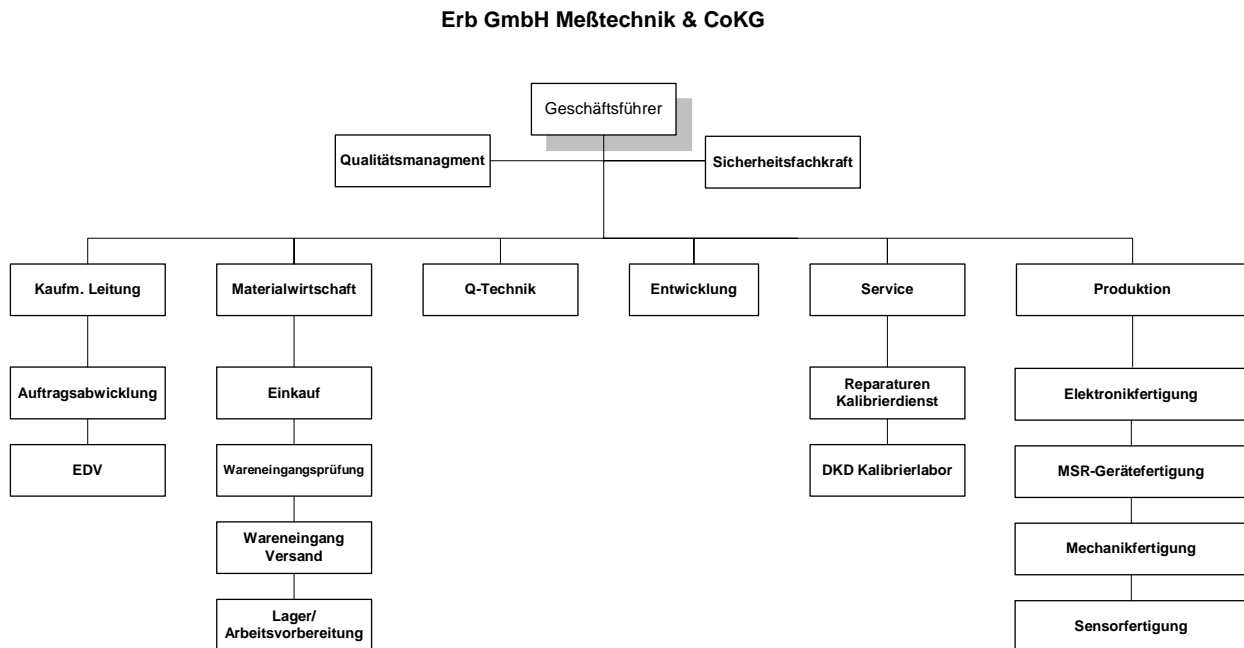
Ein gesonderter, darüber hinausgehender Management-Plan für einzelne Tätigkeiten ist zur Zeit von Kunden nicht gefordert bzw. es besteht keine Notwendigkeit hierzu. Bei Bedarf ist die Geschäftsführung für die Erstellung verantwortlich.

3.2.5 Ziele

Die Festlegung von kurz-, mittel- und langfristigen Zielen wird im Managementreview beschrieben.

3.2.6 Organisation

Die folgende Abbildung zeigt die Struktur unseres Unternehmens in Form eines Organigramms.



3.2.7 Zuständigkeitsregelungen

3.2.7.1 Geschäftsführung

Die Grundsätze der Qualitätspolitik in unserem Unternehmen werden ausschließlich von der Geschäftsführung festgelegt und durch ein Management-System verwirklicht. Alle zur Umsetzung und Wirksamkeit dieses Systems notwendigen Schritte werden von ihr vorgegeben und überprüft.

Die Geschäftsführung trägt die Verantwortung dafür, dass alle Mitarbeiter mit dem Management-System vertraut und im Besitz der für ihren Aufgabenbereich notwendigen Unterlagen sind sowie diese gewissenhaft anwenden.

Die Geschäftsleitung fördert die ständige Verbesserung des Management-Systems und dessen sofortige Umsetzung.

Im folgenden sind gemäss dem Organigramm die Aufgaben und Verantwortlichkeiten beschrieben.

Detaillierte Stellenbeschreibungen liegen in der Personalverwaltung vor.

Des weiteren werden in Prozessbeschreibungen und Arbeitsanweisungen die Qualitätssicherung betreffende Aufgaben festgelegt.

3.2.7.2 Management-Beauftragter

Er untersteht direkt der Geschäftsführung.

Er hat die Aufgabe das Managementsystem aufzubauen und entsprechend interner und externer Anforderungen weiterzuentwickeln.

Ihm obliegen insbesondere folgende Aufgaben:

- Durchsetzung, Überwachung und Weiterentwicklung des Management-Systems
- Erstellung, Verteilung, Überwachung und Aktualisierung des Management-Handbuches
- Erstellung und Koordination der bereichsübergreifenden Management-Regelungen
- Koordination der übergeordneten Management-Maßnahmen
- Entscheidung in Qualitätsfragen
- Beschwerdemanagement / Kundenzufriedenheit
- Berichterstattung an die Geschäftsführung über den Stand und die Entwicklung des Management-Systems, über Qualitätsprobleme, Qualitätstrends und durchzuführende Maßnahmen.

Er ist weisungsbefugt in allen Fragen der Qualitätssicherung auf Basis der festgelegten Abläufe und hat das Recht, sich lückenlos über alle Qualitätsbelange zu informieren.

Ferner ist er bevollmächtigt, notwendige Qualitätsmaßnahmen in allen Bereichen einzuleiten bzw. die Durchführung der Maßnahmen zu veranlassen und sich von den Ausführungen zu überzeugen.

3.2.7.3 Führungskräfte

Alle Führungskräfte sind verpflichtet, die Voraussetzungen zum Erreichen der Qualitäts- und Umweltziele zu schaffen und durchzusetzen.

3.2.7.4 Mitarbeiter

Jeder Mitarbeiter ist für seine Tätigkeiten und Arbeitsergebnisse selbst verantwortlich.

3.2.7.5 Bewertung des Management-Systems (Review)

Die Geschäftsführung bewertet in regelmäßigen Zeitabständen, mindestens einmal jährlich, die Effizienz des Managements. Dabei wird überprüft, ob die festgesetzten Ziele erreicht wurden.

Im Anschluss an die Auswertung können neue Ziele festgelegt und Verbesserungs- und Korrekturmaßnahmen beschlossen werden.

An den Reviews nehmen die Geschäftsführung und der Management-Beauftragte teil.

Zur Auswertung kommen bei den Besprechungen:

- Erfahrungen bei der Durchführung der Management-Maßnahmen
- Aufzeichnungen über bestehende Qualitätsprobleme (Reklamationen)
- Vorschläge zur Verbesserung der Produkte und Dienstleistungen
- Ergebnisse interner und externer Audits
- Resonanz der Kunden
- Unternehmensziele

3.3 Interne Audits

Die Planung, Durchführung und Dokumentation interner Qualitätsaudits liegt in der Verantwortung des Management-Beauftragten. Er überwacht die Arbeit der Auditoren und koordiniert die Auditierung des Unternehmens, sowie die Überwachung von Korrekturmaßnahmen aufgrund von Ergebnissen interner Qualitätsaudits.

Die Durchführung obliegt dem Management-Beauftragten. Die Abteilungsleiter begleiten die Auditierung des eigenen Bereichs, sind jedoch nicht für die Auditierung des eigenen Bereichs verantwortlich. Die Leiter der zu auditierenden Bereiche sind verantwortlich für die effektive und ehrliche Zusammenarbeit mit dem/den Auditoren, sowie für die Umsetzung der Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen.

Die Anwendung und die Wirksamkeit des beschriebenen Managementsystems wird durch interne Qualitätsaudits mindestens einmal jährlich überprüft und bewertet.

Der Überprüfung durch Qualitätsaudits unterliegen alle Organisationseinheiten. Interne Qualitätsaudits erfolgen bereichs- bzw. abteilungsweise.

Qualitätsaudits werden von benannten Auditoren durchgeführt. Auditoren sind Mitarbeiter, die in dem zu überprüfenden Bereich keine Verantwortung tragen und über eine angemessene Auditorenerfahrung/-ausbildung verfügen. Mit der Auditierung können auch unabhängige externe Stellen beauftragt werden.

Neben den geplanten Qualitätsaudits können außerplanmäßige Qualitätsaudits durchgeführt werden, wenn

- Probleme an Prozessen oder Produkten auftreten,
- neue oder reparierte Maschinen oder Einrichtungen einer intensiven Überwachung in der Einfahrphase bedürfen,
- neue Produkte in die Fertigung einfließen.

Die Ergebnisse eines Qualitätsaudits werden im Audit-Bericht zusammengefasst. Erforderlichenfalls werden Schlussfolgerungen gezogen und Maßnahmen zur Korrektur eingeleitet. In Abhängigkeit von den Ergebnissen der Qualitätsaudits können Nachaudits vereinbart werden. Festgestellte Abweichungen werden in Abweichungsberichten dokumentiert und können auch zur Revisionen der Management-Dokumentation führen.

Der Management-Beauftragte überwacht Einleitung und Wirksamkeit eventueller Korrekturmaßnahmen. Er archiviert die Auditdokumentation.

3.4 Schulung

Dieser Abschnitt beschreibt Einstellung und Einarbeitung neuer Mitarbeiter, Planung, Durchführung und Dokumentation von Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen sowie von Mitarbeitergesprächen.

Um qualitativ hochwertige Produkte sowie hohe Kundenzufriedenheit bei maximaler Effizienz zu erreichen, wird den Anforderungen entsprechend qualifiziertes Personal eingesetzt. Der jährlich erstellte Schulungsplan ist eng an die Anforderungen unserer Produkte angelehnt und wird im Laufe des Jahres fortgeschrieben. Die durchgeführten Lehrgänge sind von den Teilnehmern zu bewerten, um künftige Qualifizierungsmaßnahmen besser gestalten oder auswählen zu können. Das erlernte Fachwissen wird außerdem, nach Abschluss der Maßnahme, durch Gespräche der Mitarbeiter untereinander weitergegeben.

Dazu werden entsprechende Qualifizierungsmaßnahmen durchgeführt.

3.4.1 Zuständigkeiten

Für die Erstellung von Stellenbeschreibungen und Schulungsplänen, die Durchführung und die Dokumentation der Schulungsmaßnahmen sowie Mitarbeitergespräche ist die Produktionsleitung bzw. Personalabteilung in Zusammenarbeit mit den Abteilungsleitern verantwortlich. Die Abteilungsleiter sind außerdem verantwortlich für den aufgabengerechten Einsatz sowie den eventuell notwendigen Nachweis der Qualifikation ihrer Mitarbeiter aufgrund von gesetzlichen oder gewerblichen Vorschriften. Die Produktionsleitung bzw. Personalabteilung stellt die Einhaltung arbeitsrechtlicher Vorschriften sicher.

Der jeweilige Abteilungsleiter stellt zusammen mit dem Produktionsleiter den Qualifizierungsbedarf der Mitarbeiter in seinem Bereich fest und meldet den Schulungsbedarf an die Personalabteilung. Dazu werden die Mitarbeitergespräche genutzt.

Schulungspläne unterliegen darüber hinaus ständigen Anpassungen. Anmeldungen zu Schulungsmaßnahmen werden durch die Personalabteilung durchgeführt.

Die Art der Durchführung der Weiterbildungsmaßnahmen und den Zeitpunkt legen die Abteilungsleiter in Verbindung mit der Personalabteilung fest und dokumentieren dies im Schulungsplan. Die Teilnahme an den Weiterbildungsmaßnahmen wird von den Teilnehmern bestätigt. Entsprechende Zertifikate werden in den Personalunterlagen abgelegt. Weiterbildungsmaßnahmen können intern oder extern durchgeführt werden.

Stellenbeschreibungen und Schulungspläne werden von der Geschäftsleitung überprüft und freigegeben.

3.4.2 Einstellung und Einarbeitung

Die Einstellung neuer Mitarbeiter erfolgt durch die Produktions / kaufmännische Leitung in Abstimmung mit dem Abteilungsleiter. Basis für die Einarbeitung durch den Abteilungsleiter ist der aktuelle Stellenplan und die vom Abteilungsleiter erarbeitete Tätigkeitsbeschreibung. Die Abteilungsleiter werden bei der Vorbereitung und organisatorischen Abwicklung durch die Personalabteilung unterstützt. Jede Neueinstellung wird durch einen Einarbeitungsplan vorbereitet.

Der Einarbeitungsplan legt die Schritte zur Einführung des Mitarbeiters in das Unternehmen fest. Außerdem dient der Einarbeitungsplan der Dokumentation der Mitarbeitergespräche bis zum Ende der Probezeit.

3.4.3 Mitarbeitergespräche

Mitarbeitergespräche finden zwischen Produktionsleitung/Personalabteilung und den Mitarbeitern statt. Ziel ist die Leistungsbewertung, die Feststellung von Stärken und Defiziten, sowie die Ermittlung des Schulungsbedarfs. Basis für die Leistungsbewertung sind, sofern dies möglich ist, persönliche Zielvereinbarungen, die durch die Personal-/Produktionsleitung mit den Mitarbeitern abgeschlossen werden. Der Mitarbeiter berichtet über seine persönlichen Weiterentwicklungsziele und Verbesserungsmöglichkeiten in seinem Zuständigkeitsbereich. Die Mitarbeitergespräche dienen uns zusätzlich als Informationsquelle zur Beurteilung der Mitarbeiterzufriedenheit, die im Rahmen des Managementreviews ausgewertet wird.

3.5 Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen

Die Wirksamkeit und Dynamik unseres Managementsystems wird durch die Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen bestimmt. Die notwendigen Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen werden ergriffen, um die Abweichungen unmittelbar zu beseitigen und ein Wiederauftreten zu verhindern.

Zur Erfassung von Beschwerden oder Reklamationen von Kunden ist ein zusätzliches Formblatt erstellt worden, in dem die Mitarbeiter diese aufnehmen und entsprechende Maßnahmen erstellen können.

Grundsätzlich ist jeder Mitarbeiter, der eine Abweichung oder einen Fehler feststellt, dafür verantwortlich, schützende Maßnahmen zu ergreifen und dessen Abstellung zu veranlassen.

In Besprechungen werden die Mitarbeiter angeregt, Ihr Wissen und Ihre Erfahrungen anzuwenden und Vorschläge zur Vermeidung von Fehlern einzureichen. Um eine weitere Reduzierung von Fehlern erreichen zu können sind Verbesserungsvorschläge von Mitarbeitern unverzichtbar.

Ist eine Fehlerkorrektur nicht durch den Mitarbeiter möglich, so wird die dafür zuständige Funktion oder sein Vorgesetzter eingeschaltet.

Um mögliche Fehler noch vor dem Auftreten zu beseitigen, werden bei Bedarf, oder auf Kundenwunsch, FMEA's² durchgeführt und deren Ergebnisse im Prozess oder am Produkt umgesetzt.

3.5.1 Vorgehensweise

Im Falle von fehlerhaften Leistungen sind nach durchgeführter Sofortmassnahme und Aufzeichnung des Vorgangs oder der Analyse sonstiger Informationen, wie z.B. Kundenbeschwerden, Reklamationen, Berichte, Auditberichte usw., folgende Schritte vorgesehen:

- Feststellung der Ursache, die zur Abweichung führte,
- Fehlerbewertung,
- Erarbeitung der Korrekturmaßnahme,
- Umsetzung der Korrekturmaßnahme,
- Überprüfung der Wirksamkeit der Korrekturmaßnahme.

Der Anwendungsbereich erstreckt sich auf alle Organisationseinheiten, die in direktem Zusammenhang mit der Planung, Ausführung und Kontrolle von qualitätsrelevanten Tätigkeiten stehen.

Korrekturmaßnahmen schließen auch die Nacharbeit, den Rückruf oder den Ersatz bereits ausgelieferter Produkte oder die nachträgliche Korrektur der Dienstleistungsergebnisse ein.

Nach Einführung einer Maßnahme wird deren Wirksamkeit überprüft. Abhängig vom Ergebnis werden entweder zusätzliche Aktionen eingeleitet oder der normale Ablauf mit kontinuierlicher Überwachung fortgeführt.

Die sich aus den Korrektur- und Vorbeugungsmassnahmen ergebenden Änderungen werden in die dazugehörigen Dokumente eingearbeitet. Gleichzeitig wird ein Zeitziel zur Umsetzung festgelegt.

3.6 Kundenzufriedenheit

Das System zur Ermittlung und Überwachung der Rückmeldungen über Kundenzufriedenheit bzw. Unzufriedenheit enthält Faktoren wie Qualität, Preis und Lieferung eines Produkts oder einer Dienstleistung.

Zur besseren Beurteilung der Kundenzufriedenheit, nutzen wir den telefonischen Kontakt zum Kunden, um mit wenigen Fragen ein Bewertung zur Fa. Erb zu erhalten. Folgende Informationen werden verarbeitet:

- Rückmeldungen über das Produkt,
- Kundenbeschwerden,
- direkte Kommunikation mit Kunden, auch nach dem Verkauf

² FMEA: Failure Mode and Effects Analysis (Fehler-Möglichkeiten- und Einflussanalyse)

Die gesammelten Daten aus der Kundenbefragung und den Bewertungen aus den Beschwerden und Reklamationen werden regelmäßig analysiert und im Managementreview bewertet.

Das Unternehmen arbeitet eng mit den Kunden zusammen und ist immer darauf bedacht, die Kommunikation zu den Kunden herzustellen und zu pflegen.

3.7 Kundeneigentum

Mit Kundeneigentum werden solche Produkte bezeichnet, die gemäß Vertrag zur Verwendung für das Verkaufsprodukt vom Auftraggeber zugeliefert werden.

Dabei kann es sich um Material oder Teile handeln, die Bestandteil des Verkaufsproduktes und damit des Lieferumfanges werden oder um Werkzeuge, Vorrichtungen oder Messmittel, die der Auftraggeber zur ordnungsgemäßen Erfüllung des Vertrages zur Verfügung stellt.

Für den Fall, dass solche Produkte für das Verkaufsprodukt vom Kunden zugeliefert werden, geht das Unternehmen sorgfältig mit dem Kundeneigentum um, solange es sich in seinem Besitz befindet oder von ihm verwendet wird. Die Identkontrolle, Kennzeichnung, Annahmestätigung, angemessene Lagerung und Instandhaltung des Kundeneigentums ist sichergestellt. Über Kundeneigentum, das verlorengegangen, beschädigt, oder aus anderen Gründen nicht gebrauchsfähig ist, werden Aufzeichnungen angefertigt und dem Kunden Bericht erstattet.

4 Hauptprozesse

4.1 Angebotsbearbeitung

Ziel der Festlegung ist es, sicherzustellen, dass Auftraggeber und Auftragnehmer von gleichen Bedingungen und Qualitätsforderungen ausgehen und mögliche Auslegungsspielräume sowie technische, terminliche und wirtschaftliche Risiken im Vorfeld der Angebots- und Auftragsbearbeitung weitgehend ausgeschaltet werden.

Die Angebotsbearbeitung stellt sicher, dass

- die Qualitätsanforderungen verstanden sind,
- das Angebot im Einklang mit den Richtlinien unseres Unternehmens steht,
- eine Übereinstimmung zwischen Anfrage und Angebot besteht,
- der betriebswirtschaftliche Nutzen des Unternehmens gewährleistet ist
- die technische- und terminliche Realisierbarkeit gewährleistet ist.
- die benötigten Ressourcen sowie die notwendige Infrastruktur vorhanden ist.

4.2 Auftragsbearbeitung

Beschreibung der Vorgehensweise und Dokumentation bei der Bearbeitung von Aufträgen. Dabei wird abgesichert, dass Kundenforderungen vollständig erfasst und in innerbetriebliche Anforderungen umgesetzt werden. Der Kunde erhält erst eine verbindliche Bestätigung, wenn geprüft wurde, ob seine Anforderungen im Unternehmen sicher umsetzbar sind.

Jeder vom Kunden empfangene Auftrag wird auf Übereinstimmung mit dem abgegebenen Angebot oder Preisliste geprüft. Eventuelle Abweichungen vom Angebot oder Preisliste werden durch die Auftragsabwicklung ggf. mit Entwicklungs- und Produktionsleiter überprüft. Sollten diese Abweichungen seitens der Erb GmbH nicht akzeptabel sein, werden sie mit dem Kunden geklärt und in der Auftragsbestätigung entsprechend erwähnt.

Der gesamte Vorgang von Anfrage bis Auftragsbestätigung wird durchgängig dokumentiert. Nicht dokumentierte Nebenabsprachen mit dem Kunden sind nicht erlaubt.

Werden für umfangreiche Projekte gesonderte Verträge abgeschlossen, werden diese per Checkliste überprüft. Gehen Änderungswünsche des Kunden während der Bearbeitung eines Auftrages ein, werden diese wie Anfragen geprüft und deren Prüfung dokumentiert.

4.3 Entwicklung

Der Begriff **“Entwicklung”** gilt für uns für die traditionellen Entwicklungsvorgänge, wie die qualitätsgerechte Konstruktion von Produkten. Im Entwicklungsprozess werden neben den rein technischen auch die betriebswirtschaftlichen Qualitätsmanagementaspekte berücksichtigt.

Für die erstmalige Ausführung eines kundenspezifisch Produktes oder einer Dienstleistung endet der Designlenkungsprozess nach der Leistungserbringung und Verifizierung beim Kunden, da die Entwurfsqualität des Produktes oder der Dienstleistung erst zu diesem Zeitpunkt endgültig bestätigt oder verworfen werden kann.

Das Design und die Entwicklung neuer Produkte bzw. Dienstleistungen werden nach dokumentierten Regeln, die auch die qualitätssichernden Maßnahmen festlegen, durchgeführt.

4.4 Fertigungsplanung

Die Regelung von Zuständigkeiten für Aufgaben (Teilaufgaben) ist in den betreffenden Prozessbeschreibungen getroffen worden.

Die Planung der Fertigungsprozesse erfolgt in enger Abstimmung mit den betreffenden Fachabteilungen auf Grundlage von Kundenaufträgen sowie den innerbetrieblichen Erfordernissen zur Disposition von Baugruppen.

Folgende Planungsmittel werden z.B. eingesetzt:

- Personalplan / Anwesenheitsdaten generell
- Kapazitätsplanung
- Mengenplanung.

Mit Hilfe der Planungsmittel werden den Aufträgen verbindlich und für die Abteilungsleiter sichtbar und nachvollziehbar Material und Kapazität zugeordnet.

Beim Planungsprozess sind sowohl die Geschäftsführung als auch alle Abteilungsleiter aufgefordert, Änderungsvorschläge zu unterbreiten und zu begründen.

4.5 Wareneingang / Lagerung

Alle angelieferten Produkte / Waren werden bei der Warenannahme auf Übereinstimmung mit dem Lieferschein und dem Bestelltext überprüft (Identität, Transportschäden, Stückzahl).

Das Ergebnis der Prüfung wird in der EDV dokumentiert. Bei positivem Prüferentscheid wird die entsprechende Ware mit einem Aufkleber gekennzeichnet und im Lager eingelagert bzw. der Produktion zur Verfügung gestellt.

Bei negativem Prüfentscheid wird die Ware mit einer roten Sperrkarte als gesperrt gekennzeichnet und verbleibt bis zur entgültigen Entscheidung im Sperrregal.

Droht Produktionsstillstand, so kann eine Sonder-Freigabe für eine Teilmenge erfolgen. Darüber wird eine entsprechende Aufzeichnung erstellt und das Produkt als "Sonderfreigabe" gekennzeichnet. Die Restmenge muss entsprechend der Prüfanweisung sofort geprüft werden und das Ergebnis der Produktion / Einkauf mitgeteilt werden, damit ggf. ein unverzüglicher Rückruf möglich ist.

4.6 Teilefertigung

Vor der Fertigung werden Pläne zum Fertigungsprozess erstellt. Alle für die Herstellung von Produkten erforderlichen Voraussetzungen werden in Produkt- und Prozessqualifikationen festgelegt und dokumentiert. Zur Qualifikation werden auch die Betriebsmittel und die Umgebungsbedingungen einbezogen.

Während der Fertigung / laufender Produktion gelten:

- die zur Fertigung festgelegten Herstellbedingungen und qualitätssichernden Maßnahmen werden dokumentiert und gewährleisten einen unveränderten und wiederholbaren Prozess
- dass das Qualitätsmanagement-System durch regelmäßige Analysen der Prozess- und Qualitätsaufzeichnungen die Durchführung von korrektiven und vorbeugenden Maßnahmen sichert
- dass Prozessänderungen oder Optimierungen jeweils eine Re-Qualifikation erfordern.

Die Entwicklung Neuer Arbeitsabläufe erfolgt über

- die Entwicklung von neuen Produkten und Dienstleistungen, Techniken, usw. oder
- Änderungsvorschläge aus den Reihen aller Mitarbeiter oder aus einzuleitenden Korrekturmaßnahmen.

Für den Fall, dass neue, geplante Arbeitsabläufe den Auftraggeber bzw. dessen beigestellte Produkte betreffen, so werden ihm diese zur Freigabe unterbreitet.

Sind Ablaufänderungen erforderlich, die das Endprodukt nicht beeinträchtigen bzw. in Absprache mit dem Auftraggeber erfolgen, werden diese durch die bearbeitenden Fachabteilungen selbständig durchgeführt. Die verantwortliche Überwachung liegt bei der Produktionsleitung.

4.7 Fremdfertigung

Nach einer positiven Beurteilung der Qualitätsfähigkeit des Lieferanten und nach einem zufriedenstellenden Ergebnis der Erstmusterprüfung, sind Qualitätsprobleme bei Serienlieferungen dennoch nicht auszuschließen.

Daher muss die ständige Beurteilung der Qualität Produkte und Dienstleistungen als zusätzliche Qualitätssicherungsmaßnahme greifen:

- um über Qualitätsniveau und Verlauf informiert zu sein,
- um Folgeschäden abzuwenden,
- um eine möglichst objektive Auswahl von Lieferanten aufgrund ihrer Qualitätsleistung zu erreichen und
- um der Sorgfaltspflicht gegenüber dem Auftraggeber zu genügen.

4.8 Behandlung fehlerhafter Teile

Werden während der Wareneingangsprüfung, der Fertigung oder vor dem Versand fehlerhaftes Zukauf-, Beistellmaterial oder fehlerhafte Produkte festgestellt oder werden von einem Kunden Produkte rückgeliefert, so werden Sie mit der Aufschrift "GESPERRT" gekennzeichnet. Damit wird sichergestellt, dass fehlerhafte Zukaufmaterialien oder Produkte nicht zur Weiterverarbeitung oder zum Versand kommen können.

Gespernte Einheiten werden in/auf einem Sperrlager/Sperrplatz, solange zwischengelagert, bis eine Entscheidung über die weitere Verwendung getroffen wird.

Dazu wird von der zuständigen Fachabteilung ein Bericht erstellt, aus dem der Grund für die Sperrung hervorgeht. Dieser Bericht dient der Entscheidungsfindung zusammen mit dem Management-Beauftragten. Falls erforderlich, wird der Kunde davon unterrichtet.

Die zuständige Fachabteilung sorgt dafür, dass die erforderlichen Entscheidungen getroffen werden. Mögliche Entscheide sind:

- Rücklieferung Zukaufmaterialien
- Aussortierung
- Nacharbeit
- Umarbeit
- Recycling
- Entsorgung
- Sonderfreigabe Zukaufmaterialien/Produkte

Bei festgestellten Fehlern werden Ursachenanalysen durchgeführt, wonach im Rahmen der Korrekturmaßnahmensystematik die erforderlichen Maßnahmen unmittelbar eingeleitet werden, um Wiederholungen in Zukunft zu vermeiden.

Rücklieferungen vom Kunden werden zur Erfassung in das Formblatt „Beschwerde und Reklamationen“ eingetragen. Im Formblatt können alle oben genannten

Fehlerursachen, -besprechungen und -maßnahmen eingetragen und überwacht werden.

4.9 Auftrag abschließen und Versand

Beschreibung der Vorgehensweise und Dokumentation bei der Auslieferung von Aufträgen und der anschließenden Rechnungsstellung. Dabei wird abgesichert, dass Kunden- und innerbetriebliche Anforderungen in diesem Bereich umgesetzt werden.

Jede Lieferung zum Kunden wird auf Übereinstimmung mit den Auftragspapieren (Identprüfung) geprüft. Sollten diese Abweichungen nicht akzeptabel sein, werden sie mit dem Kunden geklärt und in den Auftragspapieren dokumentiert.

4.10 Service / Kundendienst

Der Kundendienst wird von der Serviceabteilung wahrgenommen, die auch für die Kommunikation mit den Kunden verantwortlich ist. Sie bearbeitet die Rücklieferung von Geräten im Garantie- und Servicefall³.

Für die interne Bearbeitung von Kundenreklamationen ist ebenfalls die Serviceabteilung zuständig. Die zuständige Fachabteilung sorgt in Zusammenarbeit mit der Qualitätstechnik für eine Fehlerursachenanalyse und die Planung der erforderlichen Korrekturmaßnahmen.

In Prüfberichten und Stellungnahmen der einbezogenen Stellen werden Beurteilung, Fehlerursachen, Korrekturmaßnahmen und die Erfolgskontrolle der reklamierten Produkte dokumentiert und ggf. dem Kunden mitgeteilt.

Für die zügige Erstellung und Abgabe der Stellungnahmen an den Kunden ist die Serviceabteilung verantwortlich, die in Zusammenarbeit mit der Produktionsleitung über die ggf. erforderliche Regulierung der Reklamationen entscheidet. Dabei werden auch Fragen der Produkthaftung beachtet.

³ Von der Serviceabteilung wird eine Reparaturorder erstellt.

5 Unterstützungsprozesse

5.1 Anfrage / Bestellung

Wenn beschaffte Materialien Bestandteil unserer Produkte oder Dienstleistung werden und diese direkt oder indirekt deren Qualität und Zuverlässigkeit beeinflussen, so sind im Rahmen der Bestellung ausreichende Qualitätssicherungsmaßnahmen festgelegt. Dazu zählt die Wareneingangsprüfung, die uns den gesetzlichen Anspruch, z.B. bezogen auf die Gewährleistung, sichert.

Die Beschaffung von Gütern und Leistungen ist Aufgabe des Einkaufs. Diese Funktion bildet damit die rechtliche Schnittstelle zum externen Lieferanten.

Die Bestellunterlagen enthalten klare Spezifikationen der zu beschaffenden Güter und Leistungen sowie Annahme- / Abnahmekriterien, eine vollständige Leistungsbeschreibung sowie formale Mindestangaben wie z. Bsp. Termine und Preise.

5.2 Lieferanten / Subunternehmerauswahl

Die Lieferanten und Subunternehmen werden vom Einkauf in Zusammenarbeit mit der Fachabteilung und Qualitätstechnik ausgewählt.

Die Auswahl erfolgt aufgrund der von der Fachabteilung vorgegebenen Auswahlkriterien. Diese stellen sicher, dass die Lieferanten zur Erfüllung des Vertrages einschließlich der Qualitätsforderungen geeignet sind.

5.2.1 Lieferanten / Subunternehmerbewertung

In zahlreichen Fällen gibt es bereits seit mehreren Jahren Aufzeichnungen, die darauf hinweisen, dass bestimmte Lieferanten, insbesondere bei unkritischen Materialien, konsequent und zuverlässig den Qualitätsanforderungen entsprechende Ware geliefert haben; dieser Nachweis wird als ausreichend im Sinne der Lieferantenbeurteilung betrachtet.

Falls ein Lieferant auf Basis der Normen DIN EN ISO 9000 ff durch eine anerkannte Zertifizierungsstelle zertifiziert

worden ist, wird dies allein als ausreichender Nachweis für die Beurteilung des Lieferanten benutzt.

Durch die kontinuierliche Bewertung des Lieferanten, stehen dem Einkauf jederzeit Informationen zur Qualitätsfähigkeit zur Verfügung.

Erfüllt ein Lieferant die Forderungen nicht mehr, so wird dieser in der Liste der Lieferanten entsprechend gekennzeichnet.

5.3 Prüfmittelüberwachung

In einer Prüfmittelkartei/-datei werden grundsätzlich alle Prüfmittel erfasst. Es ist dort auch festgelegt, welches Prüfmittel in welchen Intervallen überprüft wird. Auch die Art der Überprüfung und die erforderliche Dokumentation sind festgelegt.

Welche Prüfmittel benötigt werden, wird vor Anschaffung bzw. vor Gebrauch von der zuständigen Fachabteilung festgelegt. Dabei werden ihre Merkmale und Gebrauchseigenschaften sowie die Messgenauigkeit berücksichtigt.

Von Kunden beigestellte Prüfmittel werden auf dieselbe Weise behandelt.

Es werden nur Prüfmittel eingesetzt, die einen für den geplanten Einsatzzweck ausreichend genauen Messbereich besitzen und deren Abweichung in der Messanzeige innerhalb der für diese Geräte zugelassenen Genauigkeitstoleranz liegt.

Es ist Aufgabe und Verantwortung der Beschäftigten der betroffenen Fachabteilung sich davon zu überzeugen, dass ausschließlich die vorgegebenen und zugelassenen Prüfmittel verwendet werden.

Prüfmittel, die der Prüfmittelüberwachung unterliegen, haben eine Kennung, die eine Identifikation ermöglicht und den Zeitpunkt der nächsten Prüfung erkennen lässt.

Prüfmittel, die nicht der Überwachung unterliegen, sind entsprechend gekennzeichnet.

5.4 Instandhaltung

Die Einrichtungen werden im Rahmen der Qualifikation vor ihrem Einsatz auf Funktionalität, Wirksamkeit und Präzision überprüft und anschließend ständig überwacht.

5.5 Datensicherung

Die Datensicherung teilt sich in die Bereiche "Zentrale Sicherung" und "Dezentrale Sicherung" auf. Zentrale Datensicherung findet am Server statt. Dezentrale Datensicherung findet am PC statt.

An jedem Arbeitstag wird nach Geschäftsschluss eine automatische Datensicherung am File- und Datenbank-Server durchgeführt. Für den File-Server erfolgt dies durch wechseln 2er Festplatten, wobei eine immer im Tresor aufbewahrt wird. Die Daten des Datenbank-Servers werden zusätzlich durch einen Stick für jeden Wochentag gesichert, wobei die Daten wochenweise auf den Sticks überschrieben werden. Die gesicherten Sticks werden in einem Tresor gelagert.

Die PC-Benutzer, die elektronische Daten dezentral erstellen und speichern, sind für ihre Datensicherung selbst verantwortlich. Dezentral heißt, dass die Daten auf dem lokalen PC vorhanden sind und nicht auf dem zentralen Netzwerk-Server gespeichert werden. Soweit PC Benutzer an das Intranet angeschlossen sind, soll die Sicherung der Daten auf dem für den jeweiligen Benutzer freigegebenen Verzeichnis des File-Servers erfolgen.

6 Arbeitssicherheit

6.1 Grundlagen der Arbeitssicherheit

6.1.2 Grundsätze

In allen Unternehmensbereichen sind die Gewährleistung von Sicherheit und Gesundheitsschutz und die Schonung der Umwelt ein wesentliches Gebot unseres Handelns.

Sicherheit, Gesundheitsschutz, Umweltschutz, und Qualität unserer Produkte und Leistungen sowie Wirtschaftlichkeit sind dabei gleichrangige Unternehmensziele.

Durch Innovationen und ständige Optimierung von technischen und organisatorischen Abläufen wollen wir unsere Stellung als Unternehmen ausbauen. Die sicherheits- und umweltgerechte Planung und Auslegung unserer Produkte und Leistungen werden durch ein Managementsystem gesteuert.

Erfolg auf den Gebieten der Sicherheit, des Gesundheits- und Umweltschutzes verlangt engagiertes, kompetentes und verantwortungsbewusstes Handeln aller Beschäftigten des Unternehmens. Dafür werden unsere Beschäftigten ausgebildet, denn jeder muss durch sein persönliches Verhalten Vorbild für Sicherheit, Gesundheits- und Umweltschutz sein.

6.1.2 Grundsätze für Sicherheit, Gesundheits- und Umweltschutz

Wir wollen, dass alle Beschäftigten die Unternehmenszielsetzungen für Sicherheit, Gesundheits- und Umweltschutz in ihre persönlichen Arbeitsgebiete übernehmen und innovativ umsetzen.

Deshalb verpflichten wir uns

- zu innovativen Konzepten für eine dauerhafte, sicherheits- und umweltgerechte Entwicklung,
- zu einem Management-System, das eigenverantwortlich Ziele auf den Gebieten Produktverantwortung, Umweltschutz, Sicherheit und Gesundheitsschutz setzt, überprüft und fortschreibt,
- zu einem Dialogkonzept, das Meinungen und Wünsche von Beschäftigten und Kunden aktiv aufnimmt und in der Fortschreibung der Zielsetzungen des Unternehmens berücksichtigt.

6.1.3 Sichere Produkte

Alle Beschäftigten des Unternehmens sollen in ihren Bereichen darauf achten, dass die Produkte des Unternehmens bei richtiger Anwendung ungefährlich für Mensch und Umwelt sind, nach Gebrauch sicher wiederverwendet, entsorgt oder in der Umwelt schadlos abgebaut werden können.

Unternehmenspartner und Kunden sind so zu informieren oder zu beraten, dass sie mit unseren Produkten sicher umgehen können. Die Entwicklung und Vermarktung sicherer und umweltfreundlicher Produkte erfolgt aktiv.

Wenn es die Prävention zum Schutz vor Gefahren für Leben, Gesundheit und Umwelt erfordert, ist — ungeachtet wirtschaftlicher Unternehmensinteressen — die Vermarktung von Produkten einzuschränken und die Produktion einzustellen.

6.1.4 Kommunikation und Zusammenarbeit

Die Besorgnisse von Beschäftigten sind ernst zunehmen und bei der Erarbeitung unternehmerischer Zielsetzungen zu berücksichtigen.

Beschäftigte sind über aktuelle und laufende Vorgänge und Entwicklungen des Unternehmens zu informieren.

6.1.5 Sicherheit und Gesundheitsschutz

Jeder Beschäftigte muss durch persönliche Zielsetzungen dazu beitragen, Sicherheit und Gesundheitsschutz weiter zu verbessern. Alle Beschäftigten haben eine gemeinsame Verantwortung für die Arbeitssicherheit in ihrem Bereich. Sie sind verpflichtet, Arbeitsschutzvorschriften und Weisungen strikt einzuhalten.

Unser Ziel ist es, durch Sicherheit und Gesundheitsschutz Unfälle und arbeitsbedingte Erkrankungen zu vermeiden. Deshalb verpflichten wir uns,

- geltende Arbeitsschutzvorschriften und -regelungen einzuhalten sowie die Einhaltung bei den Beschäftigten durchzusetzen,
- vorhandene Führungsinstrumente, wie Anerkennung und Kritik, zu nutzen,
- sicherheitswidriges Verhalten anzusprechen, Ursachen zu analysieren und die Beschäftigten aufzufordern, ihr Verhalten zu ändern,
- Sicherheit und Gesundheitsschutz zum Thema zu machen, Beschäftigte zu informieren und auf regelmäßigen Betriebsbegehungen auf sicherheitsgerechtes Verhalten zu achten,
- Arbeitsschutzvorschriften den Beschäftigten bekannt zu geben und unternehmensbezogen anzuwenden,
- im Rahmen unserer jeweiligen Zuständigkeiten die notwendigen technischen, organisatorischen, finanziellen und personellen Voraussetzungen für die Gewährleistung von Sicherheit und Gesundheitsschutz zu schaffen,
- Zeit für die Themen Sicherheit und Gesundheitsschutz zu investieren,
- durch persönliche Vorbildwirkung die Mitarbeiter zu sicherheitsgerechtem Verhalten anzuhalten

In Schulungsprogrammen zu Sicherheit und Gesundheitsschutz ist den Schnittstellen zwischen Mensch und Technik besondere Aufmerksamkeit zu widmen. Ursachen für Gefährdungen sind systematisch zu ermitteln und durch geeignete Maßnahmen zu beseitigen.

6.1.6 Umweltschutz

Ziel des Umweltmanagement ist es, über die Erfüllung der gesetzlichen und behördlichen Verordnungen hinaus Maßnahmen zu ergreifen, die dem Umweltschutz dienen. Alle Mitarbeiter sind gehalten, auf die Umweltschutzziele des Unternehmens zu achten. Dies gilt insbesondere für:

- den sparsamen Verbrauch von Energie: Strom, Wasser, Druckluft und Heizung
- den schonenden Umgang mit zu verarbeitenden Rohstoffen
- die Vermeidung von Abfall
- die sachgerechte Lagerung und Entsorgung von Abfällen.
- Die Vermeidung unnötiger Verschmutzung von Wasser und Luft

Zu Erreichung der Zielsetzung erfolgt in unregelmäßigen Abständen, insbesondere nach Aufnahme neuer Produktionen oder Produktionsverfahren, eine Begehung des Unternehmens um Unzulänglichkeiten und Verbesserungspotenziale festzustellen.

Einmahl jährlich erfolgt eine Unterweisung der Vorgesetzten in Arbeitssicherheit. Diese Unterweisung wird verbunden mit dem Hinweis auf die Umweltschutzziele des Unternehmens.

Durch die Einholung und Bekanntmachung der Sicherheitsdatenblätter von gefährlichen Stoffen wird der Umgang damit, d.h., deren sachgerechte Lagerung und Entsorgung sichergestellt. Mit der Entsorgung werden regelmäßig hierfür zertifizierte Fachfirmen beauftragt.

6.1.7 Gerätesicherheit

Die Anlagen- und Gerätesicherheit ist kontinuierlich fortzuentwickeln. Jeder Beschäftigte ist aufgefordert, sich an diesem Prozess mit eigenen Ideen und Vorschlägen aktiv zu beteiligen.

Technische Anlagen sind so auszulegen, dass sie sicher betrieben werden können. Gefährdungen sind bei der Verfahrensauswahl für Anlagen und bei der Geräteauswahl so gering wie möglich zu halten.

Technische Anlagen und Geräte sind sorgfältig instand zu halten. Für Anlagen und Geräte, von denen besondere Gefährdungen ausgehen, sind Sicherheitskonzepte zu entwickeln, die auch regelmäßig eine Überwachung und Prüfung vorsehen. Über die für ein sicheres Betreiben der Anlagen und Geräte erforderlichen Installationen hinaus sind technische Lösungen vorzusehen, mit denen Störungen und Gefahrfälle wirkungsvoll verhindert, bekämpft und deren Auswirkungen begrenzt werden können.

7.1.8 Gesetzgebung

Alle Prozesse, Produkte und Dienstleistungen unterliegen div. Gesetzen, Verordnungen und Normen. Um allen Anforderungen gerecht zu werden, muss sichergestellt sein, dass immer die aktuellen Vorschriften zum Einsatz kommen. Je nachdem welche Arten von Vorschriften benötigt werden, setzen wir die nachfolgend aufgeführten Dienste ein. Aktuelle Gesetze werden über www.juris.de recherchiert. Für aktuelle DIN / VDE-Normen führen wir ein Abonnement beim Beuth-Verlag, der alle für uns relevanten Normen pflegt und über Änderungen informiert. Alle Forderungen die die Arbeitssicherheit betrifft, sind im Regelwerk des BGV ersichtlich. Eine jährlich aktualisierte DVD hält uns auf dem neusten Stand.

7.0 Revisionsstände

Rev.	Datum	Änderung
13	24.10.2011	Inhaltsverzeichnis; 3.2.6 Organisation; 3.5 Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen ;6.1.8 Gesetzgebung
14	17.10.2012	3.2.6 Organisation; 3.5 Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen; 3.6 Kundenzufriedenheit; 4.8 Behandlung fehlerhafter Teile
15	24.09.2013	3.1.1.8 Ausschlüsse
16	21.07.2014	Inhaltsverzeichnis; 7.0 Revisionsstände