

# Qualitätsmanagement- Handbuch V2.2



# Qualitätsmanagement-Handbuch

**nach DIN EN ISO 9001:2015**

der

newcab GmbH & Co. KG

Heinz-Nixdorf Ring 1

33106 Paderborn

Stand: 09.01.2018

EDV-Ausgabe

Dieses Exemplar unterliegt dem Änderungsdienst.

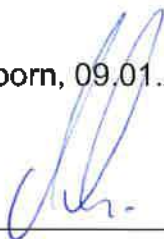
## Vorwort und Inkraftsetzung

Das vorliegende Qualitätsmanagementhandbuch beschreibt das Qualitätsmanagementsystem der newcab GmbH & Co. KG. Es ist ein wesentlicher Bestandteil der Darlegung der Produktqualität des Unternehmens für Kunden, Lieferanten, Kooperationspartner und andere interessierte Parteien. Unser Ziel ist es, durch die Umsetzung der Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2015 eine fortlaufende, erkennbare Verbesserung der Kundenzufriedenheit sowie eine stetig steigende Prozesseffektivität zu erreichen. Die Norm fordert nicht explizit ein Handbuch, viele der Anforderungen müssen jedoch für alle Mitarbeiter in einer angemessenen, verständlichen und alltagstauglichen Sprache zugänglich gemacht werden. Hier erfüllt das Handbuch seinen Zweck und dient zudem als Wegweiser durch unsere Interpretationen der Normanforderungen.

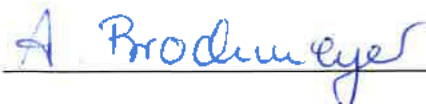
Mit der Inkraftsetzung dieses Handbuchs verpflichtet sich die Geschäftsleitung, das Qualitätsmanagementsystem zu verwirklichen und ständig zu verbessern. Dazu gehört insbesondere die Verpflichtung,

- die Qualitätspolitik in Form unserer Leitlinien und die Qualitätsziele festzulegen und für die Umsetzung und Erfüllung Sorge zu tragen
- regelmäßige Managementreviews durchzuführen
- zur Erfüllung der zutreffenden Anforderungen der DIN ISO 9001:2015 und zur Aufrechterhaltung, Weiterentwicklung und stetigen Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems

Paderborn, 09.01.2019



Michael Maas, Geschäftsleitung



Andrea Brockmeyer, Qualitätsmanagementbeauftragte

## Inhalt

1	Basisdaten, Vorstellung unseres Unternehmens .....	3
2	Normative Verweise .....	4
3	Begriffe und Abkürzungen .....	4
4	Unser Unternehmen und sein Kontext.....	5
4.1	Interne und externe Themen .....	5
4.2	Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien .....	5
4.3	Anwendungsbereich.....	7
4.4	Unser Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse.....	7
5	Führung.....	8
5.1	Führung und Verpflichtung .....	8
5.1.1	Allgemeines .....	8
5.1.2	Kundenorientierung.....	8
5.2	Qualitätspolitik.....	9
5.3	Verantwortlichkeiten und Befugnisse.....	9
6	Planung.....	10
6.1	Umgang mit Risiken und Chancen .....	10
6.2	Qualitätsziele.....	10
6.3	Planung von Änderungen .....	10
7	Unterstützung.....	11
7.1	Ressourcen.....	11
7.1.1	Allgemeines .....	11
7.1.2	Personen.....	11
7.1.3	Infrastruktur.....	11
7.1.4	Prozessumgebung .....	11
7.1.5	Ressourcen zur Überwachung und Messung .....	12
7.1.6	Wissen der Organisation .....	12
7.2	Kompetenz.....	12
7.3	Bewusstsein .....	12
7.4	Kommunikation .....	13

7.5	Dokumentierte Information .....	13
8	Betrieb.....	14
8.1	Betriebliche Planung und Steuerung .....	14
8.2	Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen.....	14
8.2.1	Kommunikation mit dem Kunden.....	14
8.2.2	Bestimmen von Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen .....	14
8.2.3	Überprüfung der Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen.....	14
8.2.4	Änderungen von Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen .....	15
8.3	Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen .....	15
8.4	Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen	15
8.5	Produktion und Dienstleistungserbringung .....	15
8.5.1	Steuerung der Produktion.....	15
8.5.2	Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit .....	15
8.5.3	Kundeneigentum.....	16
8.5.4	Erhaltung.....	16
8.5.5	Tätigkeiten nach der Lieferung .....	16
8.5.6	Überwachung von Änderungen .....	16
8.6	Freigabe von Produkten und Dienstleistungen .....	16
8.7	Steuerung nichtkonformer Ergebnisse.....	16
9	Bewertung der Leistung.....	17
9.1	Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung.....	17
9.1.1	Kundenzufriedenheit .....	17
9.2	Interne Audits .....	17
9.3	Managementbewertung.....	17
10	Verbesserung .....	18
10.1	Allgemeines.....	18
10.2	Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen .....	18
10.3	Fortlaufende Verbesserung .....	19

## 1 Basisdaten, Vorstellung unseres Unternehmens

newcab GmbH & Co. KG

Heinz-Nixdorf-Ring 1

33106 Paderborn

Telefon: +49 (0)2957 984288 50

Telefax: +49 (0)2957 984288 55

Email: info@newcab.de

Registeramt: Paderborn

HRA: 6169

Steuernummer: 339/5748/1614

Ust.-ID: DE279891494

Komplementär:

newcab Verwaltungs-GmbH

33181 Bad Wünnenberg-Haaren

Registeramt Paderborn

HRB 10429

Steuernummer 339/5749/1480

Die newcab GmbH & Co. KG ist am 4.10.2011 als Kooperationsunternehmen zwischen der CiS ELECTRONIC GmbH aus Krefeld (51%) und 49% Anteilen von der NTT Navigations- und Trackingsysteme GmbH und zwei Privatinvestoren gegründet worden.

Das Leistungsspektrum der newcab erstreckt sich auf Herstellung, Distribution und Vertrieb von mechanischen, elektronischen und elektromechanischen Komponenten und Geräten (Manufacture, Distribution and Sales of mechanical, electronic and electro-mechanical Components und devices).

Die Geschäftsführung hat Michael Maas.

## 2 Normative Verweise

Zugrundeliegende Normen und Anforderungen für unser QM-System:

- DIN ISO 9000:2015
- DIN ISO 9001:2015
- DIN ISO 9004:2009
- DIN ISO 19011:2011

## 3 Begriffe und Abkürzungen

AA	Arbeitsanweisung
DIN	Deutsches Institut für Normung
EN	Europäische Norm
FO	Formular
ISO	International Standards Organization
JarbSchG	Jugendarbeitsschutzgesetz
MuSchRiV	Mutterschutzrichtlinienverordnung
PB	Prozessbeschreibung
QM	Qualitätsmanagement
QMB	Qualitätsmanagementbeauftragter
QMS	Qualitätsmanagementsystem
QS	Qualitätssicherung
RA	Risikoanalyse
VA	Verfahrensanweisung

## 4 Unser Unternehmen und sein Kontext

### 4.1 Interne und externe Themen

Die Firma Newcab GmbH & Co. KG handelt in wirtschaftlichen und rechtlichen Zusammenhängen, die wesentlichen Einfluss auf die Gestaltung des Qualitätsmanagementsystems haben. Wesentliche Themenstellungen für die Zweckerfüllung und die strategische Ausrichtung unseres Unternehmens sind in diesem Zusammenhang:

#### *Externe Themen*

Rechtliche Vorgaben: Arbeitsschutzgesetz, Arbeitssicherheitsgesetz, brandschutzrechtliche Vorschriften

Wettbewerbssituation

Kulturelle Themen

Soziale Strukturen

Wirtschaftliche Themen (Wirtschaften innerhalb der geplanten Kostenstruktur, Optimale Auslastung der Kapazitäten, Stärkung des Images unseres Unternehmens)

#### *Interne Themen*

Unternehmenswerte

Kultur: Gastfreundschaft den Mitarbeitern und Kunden gegenüber

Wissen

Erfüllung unserer Leistungskennzahlen

Diese externen und internen Themen werden laufend, sowie jährlich im Rahmen unserer Managementbewertung geprüft und überwacht.

### 4.2 Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien

Aus dem genannten Kontext und dessen Forderungen lassen sich unterschiedliche Gruppen interessierter Parteien ableiten, die einen wesentlichen Einfluss auf Tätigkeiten und Entscheidungen innerhalb unserer Organisation haben. Die maßgeblichen interessierten Parteien werden von uns identifiziert und ihre Anforderungen untersucht und festgehalten. Die systematische Ermittlung der Anforderungen der interessierten Parteien hat großen Einfluss auf die Ausrichtung unseres Qualitätsmanagementsystems und wird daher jährlich im Rahmen der Managementbewertung sowie bei Bedarf aktualisiert. Hieraus ergeben sich für unser Unternehmen entscheidende Impulse für die Entwicklung und stetige Überprüfung unserer Zielsetzungen, Politik und Strategien.



Die folgende Übersicht zeigt die interessierten Parteien, die für unser Unternehmen relevant sind sowie deren Erwartungen. Maßnahmen zur Erfüllung der Erwartungen sind in Prozessbeschreibungen, Arbeitsanweisungen und Maßnahmenplänen unseres Unternehmens enthalten.

Interessierte Partei	Erwartungen
Kunden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Termintreue</li> <li>• nachhaltige Ausrichtung der Prozesse hinsichtlich der festgelegten Qualitätsstandards</li> <li>• vertragskonforme Auftragsabwicklung in wirtschaftlicher sowie qualitativer Hinsicht</li> <li>• adäquate Verpackung</li> <li>• kompetenter Umgang mit Reklamationen</li> </ul>
Lieferanten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• langfristige Geschäftsbeziehung</li> <li>• Abnahme festgelegter Mengen</li> </ul>
Gesetzgeber	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anspruch auf Steuergelder</li> <li>• Umweltschutz</li> <li>• gesetzeskonformer Betrieb</li> </ul>
Gesellschaft	<ul style="list-style-type: none"> <li>• geringe Geräuschkulisse</li> <li>• Erhaltung der Umgebung</li> <li>• Sozialversicherungsbeiträge</li> </ul>
Vermieter	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pünktliche Mietzahlungen</li> <li>• Erhaltung der Gebäude</li> <li>• harmonisches Verhältnis zu anderen Mietern</li> </ul>
Konkurrenz	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einhaltung fairer Grundsätze</li> <li>• eventuell Kooperation</li> <li>• Fair Play</li> </ul>
Gesellschafter	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erhaltung und Wertsteigerung des investierten Kapitals</li> <li>• Gewinn</li> <li>• positives Image des Unternehmens</li> </ul>
Mitarbeiter	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeitsplatzergonomie</li> <li>• Sicherheit am Arbeitsplatz</li> <li>• gutes Betriebsklima</li> <li>• klare Aufgabenverteilung</li> <li>• Bereitstellung notwendiger Ressourcen (z. B. Werkzeug)</li> <li>• Qualifizierung und Weiterbildung</li> <li>• Anerkennung für geleistete Arbeit</li> <li>• pünktliche Gehaltszahlungen</li> <li>• faire und gerechte Behandlung</li> </ul>
Auditoren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• rechtzeitige Bereitstellung der Dokumente</li> <li>• nachweisliche Weiterentwicklung des QM-Systems</li> <li>• Normkonformität</li> <li>• Ehrlichkeit der auditierten Mitarbeiter</li> <li>• zeitliche Verfügbarkeit der zu auditierenden Mitarbeiter</li> </ul>

### 4.3 Anwendungsbereich

Das hier beschriebene Qualitätsmanagementsystem entspricht den Anforderungen sowie der Gliederung der DIN ISO 9001:2015.

Der Geltungsbereich des Managementsystems erstreckt sich auf alle Abteilungen der newcab GmbH & Co. KG, die im Gebäude Heinz-Nixdorf-Ring 1 in 33106 Paderborn untergebracht sind.

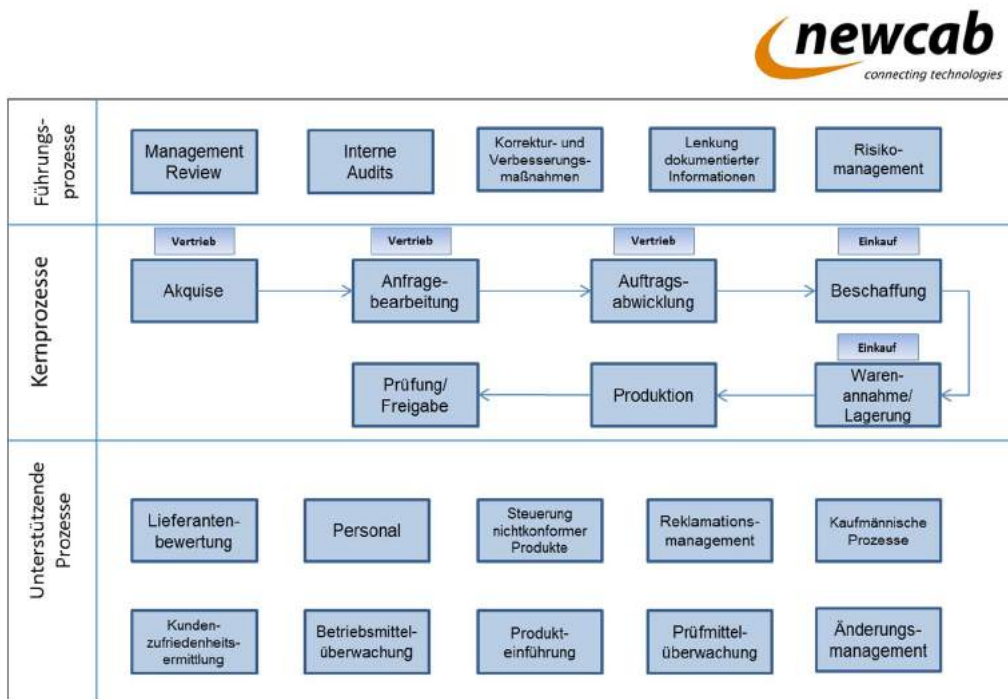
Leistungen des Unternehmens umfassen die Kabelkonfektion, Montagetätigkeiten und technische Kombination von Elektronikprodukten und Metallverarbeitung mit der notwendigen Verbindungstechnik.

Der Anwendungsbereich umfasst die unter Punkt 1.1 identifizierten internen und externen Themen sowie die Erwartungen der unter Punkt 1.2 benannten interessierten Parteien.

Keine Berücksichtigung kann das Normkapitel 8.3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen finden, da Entwicklungen in unserem Unternehmen nicht stattfinden.

### 4.4 Unser Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse

Die Prozesse unseres Unternehmens sind unterteilt in Führungsprozesse, Kernprozesse und unterstützende Prozesse. Die nachfolgende Grafik veranschaulicht die einzelnen Prozesse sowie deren Wechselwirkung.



Prozesslandschaft V2.4

Eingaben und Ergebnisse, Kriterien, Verfahren, Ressourcen, Verantwortungen und Befugnisse sowie Bewertung, Chancen und Risiken der Prozesse liegen in den entsprechenden Prozessbeschreibungen als dokumentierte Information vor.

## 5 Führung

### 5.1 Führung und Verpflichtung

#### 5.1.1 Allgemeines

Die oberste Leitung verpflichtet sich zur aktiven Unterstützung des Qualitätsmanagementsystems in unserem Unternehmen. Dies zeigt sich in folgenden Punkten:

Die Geschäftsleitung ist verantwortlich für die Wirksamkeit des QM-Systems, welches nur mit der Unterstützung der obersten Leitung funktionieren kann.

Das QM-System ist erst dann wirksam, wenn es den gewünschten Beitrag zum nachhaltigen Unternehmenserfolg erbringen kann. Daher wird die Wirksamkeit bei Planungen und Rückblicken stets überprüft. Nur so können unsere strategischen und qualitätsbezogenen Ziele erreicht werden. Das QM-System ist somit ein integraler Bestandteil unseres täglichen Handelns.

Die oberste Leitung stellt sicher, dass die Qualitätspolitik festgelegt und regelmäßig überprüft wird. Es wird jährlich ein Managementreview durchgeführt, um die Wirksamkeit des QM-Systems zu überprüfen.

Die oberste Leitung unterstützt das Personal, indem sie die erforderlichen Ressourcen zur Verfügung stellt und klare Ziele setzt. Die Ergebnisse der Aufgaben werden durch die Geschäftsleitung benannt und eingefordert (festgelegte Befugnisse und Verantwortlichkeiten, Berichtswesen, Teambesprechungen)

Die Geschäftsleitung stellt persönlich und durch Benennung von Verantwortlichkeiten und Befugnissen sicher, dass die Anforderungen der DIN ISO 9001:2015 in unseren Prozessen erfüllt werden.

#### 5.1.2 Kundenorientierung

In Kapitel 4.2 wird deutlich, dass interessierte Parteien beim Erzeugen von Anforderungen eine bedeutende Rolle spielen. Der Kunde verlangt Produkte, die seine Erfordernisse und Erwartungen erfüllen und bestimmt letztendlich über die Annehmbarkeit der Leistung. Die Kundenzufriedenheit ermitteln wir einmal jährlich mithilfe einer

Kundenzufriedenheitsumfrage. Unser QM-System unterstützt uns bei der Erhöhung der Kundenzufriedenheit, indem wir uns sowohl bei der grundsätzlichen Planung von Prozessen und Abläufen als auch bei konkreten Aufträgen folgende Fragen vor Augen führen:

- Sind uns die Anforderungen des Kunden bekannt und werden diese berücksichtigt?
- Haben wir die gesetzlichen Anforderungen bestimmt und sind sie erfüllbar?
- Ist der Kunde gründlich über Einsatzmöglichkeiten, kostengünstige Ausführung bei optimaler technischer Auslegung und Leistungsgrenzen aufgeklärt?

## 5.2 Qualitätspolitik

Die newcab GmbH & Co. KG erbringt Dienstleistungen im Bereich der Kabelherstellung und Konfektion. Dabei ist die stabile Qualität unserer Produkte die Grundlage für einen langfristigen Erfolg unseres Unternehmens. Die Abgrenzung von Mitbewerbern und die Erfüllung der ausgesprochenen und nicht ausgesprochenen Kundenwünsche sind für uns dabei der Weg zum Ziel.

Im Interesse der Kunden sind in unserem Unternehmen alle Mitarbeiter bestrebt, für eine dauerhaft hohe Qualität zu sorgen. Um dies zu gewährleisten, wird der Besuch von internen und externen Schulungen und Fortbildungen gefördert und in unserem Qualitätsmanagementsystem dokumentiert.

Alle Prozesse unseres Unternehmens sind in Prozessbeschreibungen klar definiert und strukturiert dargestellt. Sie unterliegen einem stetigen Weiterentwicklungs- und Verbesserungsprozess, um die Kundenzufriedenheit langfristig zu steigern. Bei Einführung neuer Prozesse werden diese dokumentiert.

Unsere Qualitätspolitik wird von der Geschäftsleitung festgelegt. Sie wird jährlich auf ihre Zweckmäßigkeit und Angemessenheit überprüft und legt einen Rahmen zur Vorgabe unserer Qualitätsziele fest. Die Kernaussagen unserer Qualitätspolitik werden in unseren Leitlinien zusammengefasst, welche für alle Mitarbeiter und Kunden sichtbar in unseren Räumlichkeiten aushängen und so jederzeit einsehbar sind.

## 5.3 Verantwortlichkeiten und Befugnisse

Die Organisationsstruktur unseres Unternehmens wird im Organigramm dargestellt.

Die Zuständigkeit und Verantwortung für die einzelnen Bereiche ist durch die Unternehmensleitung festgelegt und in den Stellenbeschreibungen ausführlich beschrieben.

## 6 Planung

### 6.1 Umgang mit Risiken und Chancen

Bei der Festlegung der internen und externen Themen, mit denen sich unser Unternehmen auseinandersetzt, ergeben sich Risikomöglichkeiten und Chancen, die unser Qualitätsmanagement betreffen. Daher werden zu allen Prozessen unseres Unternehmens mit allen Prozessbeteiligten die Chancen und Risiken besprochen und geeignete Maßnahmen festgelegt.

Bei der Ermittlung von Chancen und Risiken gehen wir wie folgt vor:

- Prozessidentifikation
- Risikoidentifikation und Risikoanalyse
- Evaluation der Risikofaktoren
- Festlegung der Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen
- Durchführung der Maßnahmen
- Wirksamkeitsüberprüfung der Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen

Die identifizierten Risiken und ihre Methoden zu deren Beherrschung werden mindestens einmal jährlich überprüft, bei Bedarf auch öfter.

### 6.2 Qualitätsziele

Die Geschäftsleitung der newcab GmbH & Co. KG formuliert Qualitätsziele, die mit der Qualitätspolitik im Einklang stehen. Die festgelegten Qualitätsziele werden den Mitarbeitern bekanntgegeben. Die oberste Leitung ist dafür verantwortlich, dass für die Erreichung der Ziele die erforderlichen Mittel bereitgestellt werden. Ebenso wird der Qualifizierungsbedarf der Mitarbeiter stetig berücksichtigt. Die Einhaltung der Qualitätsziele wird einmal jährlich im Managementreview überprüft.

### 6.3 Planung von Änderungen

Notwendige Änderungen werden sorgfältig geplant, verifiziert und in das System in der Art und Weise eingeführt, dass die Funktionsfähigkeit des Systems aufrechterhalten bleibt. Das Qualitätsmanagementsystem der newcab GmbH & Co. KG passt sich flexibel den sich verändernden Bedingungen unserer Organisation an. Die Qualitätsplanung basiert auf den Ergebnissen der Bewertung des Qualitätsmanagementsystems im jährlichen Managementreview.

## 7 Unterstützung

Unsere Kernprozesse werden unterstützt von technischen und personellen Ressourcen, dem Können und der inneren Einstellung unserer Mitarbeiter, der Kommunikation und Dokumentation

### 7.1 Ressourcen

#### 7.1.1 Allgemeines

Alles was dazu beiträgt, dass unsere Prozesse wie geplant ablaufen und effektiv, effizient und gesichert gegen Störeinflüsse sind, bezeichnen wir als Ressourcen, die wir in geordneter Weise betrachten, lenken und aufrechterhalten. Zu diesen Ressourcen gehören unsere Mitarbeiter, unsere gesamte Infrastruktur, unsere Arbeitsumgebung und unser Wissen.

#### 7.1.2 Personen

Für alle Tätigkeiten die einen Einfluss auf die Qualität unserer Produkte haben, werden Mitarbeiter benötigt, die durch Aus- und Weiterbildung, individuelle Fertigkeiten und Erfahrung für ihre Aufgaben qualifiziert sind. Die Qualifikation unserer Mitarbeiter wird in unserer Qualifikationsdatenbank laufend dokumentiert und überwacht.

#### 7.1.3 Infrastruktur

Unter Infrastruktur verstehen wir:

Gebäude und zugehörige Gebäudetechnik,

technische Ausrüstung einschließlich Hardware und Software,

Transporteinrichtungen und

Informations- und Kommunikationstechnik.

Wir schaffen eine möglichst gute Arbeitsumgebung mit überschaubaren Strukturen. Die für unsere Prozesse notwendige Infrastruktur wird regelmäßig auf ihre Zweckmäßigkeit geprüft. Kalibrierung und Wartung sind in den entsprechenden Prozessbeschreibungen geregelt.

#### 7.1.4 Prozessumgebung

Die richtige Gestaltung der Arbeitsumgebung hat einen positiven Einfluss auf die Leistung und Motivation der Mitarbeiter und somit auch auf die Kundenzufriedenheit und den Unternehmenserfolg. Lob und Beschwerden der Mitarbeiter werden ernst genommen, um Anregungen zur Verbesserung aufzunehmen.

### 7.1.5 Ressourcen zur Überwachung und Messung

Genauere Messungen sind nur mit intakten und saubereren Messmitteln möglich. Messmittel, die wir für die Überprüfung unserer Produkte einsetzen, weisen daher diese geforderte Genauigkeit auf, um Fehlmessungen und dadurch bedingte Folgen zu vermeiden.

Unsere Messmittel werden in einer zentralen Datenbank erfasst, gekennzeichnet und in regelmäßigen Abständen kalibriert.

### 7.1.6 Wissen der Organisation

Um sich den Umgang mit dem unternehmenseigenen Wissen und der Nutzung des Mitarbeiter-Wissens bewusst zu machen und zu verbessern, wird in unserem Unternehmen das Wissen bestimmt, erkannt, vermittelt, weitergegeben und aufrechterhalten, sowie Zusatzwissen vermittelt. Hierzu gehört die Bestimmung und die Sicherstellung der Kompetenz der Mitarbeiter, welche in unserer Qualifikationsdatenbank laufend dokumentiert und aktualisiert wird. Wir ermitteln systematisch den Schulungsbedarf, planen und führen entsprechende Schulungen durch und bewerten die Schulungserfolge. Neue Mitarbeiter erhalten eine Ersteinweisung sowie eine sorgfältig erstellte Stellenbeschreibung. Zusätzliche bedarfsorientierte interne oder externe Schulungen oder Weiterbildungen werden für geeignete Mitarbeiter zur Erfüllung ihrer speziellen Aufgaben angeboten. Die Wirksamkeit der Schulungen wird überprüft und die Dokumentationen aufbewahrt. Durch eine enge Zusammenarbeit wird die interne Weitergabe von erworbenem Wissen unterstützt.

## 7.2 Kompetenz

Die Qualifikation und Kompetenz der Mitarbeiter ist durch eine gute Einarbeitung und geringe Fluktuation sowie durch ein umfangreiches Schulungsangebot gegeben. Für alle anstehenden Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen wird ein Schulungsplan erstellt. Hierbei findet die aktuelle Fehlerstatistik, Kundenreklamationsauswertung sowie die persönliche Neigung der Mitarbeiter Berücksichtigung. Schulungen werden je nach Bedarf durch kompetente Mitarbeiter oder externe Personen durchgeführt. Alle Schulungsmaßnahmen werden in einer Schulungsdatenbank dokumentiert.

## 7.3 Bewusstsein

Den Mitarbeitern der newcab GmbH & Co.KG sind die Qualitätspolitik und die relevanten Qualitätsziele bekannt und jederzeit einsehbar. Sie leisten täglich ihren Beitrag zur Verwirklichung und zur Verbesserung des QM-Systems.

## 7.4 Kommunikation

Die Verknüpfung einzelner Prozesse ist durch den Einsatz einer zentralen Datenbank und die Durchführung von regelmäßigen Mitarbeiterbesprechungen gewährleistet. Der regelmäßig stattfindende Qualitätszirkel dient als Instrument zur Prozessbewertung um Prozessstörungen zu erkennen und Maßnahmenplanung zu deren Verhinderung zu planen. Aufzeichnungen über die Ergebnisse aller Prozesse werden in der zentralen Datenbank gespeichert und im Rahmen der Mitarbeiterbesprechungen und des Qualitätszirkels ausgewertet. Die termingerechte Erledigung aller Maßnahmen wird mit Hilfe eines zentral gespeicherten Maßnahmenplans gewährleistet.

## 7.5 Dokumentierte Information

Obwohl es die Norm nicht mehr explizit fordert, bleibt das Qualitätsmanagementhandbuch weiterhin das zentrale Dokument des Unternehmens. Es beschreibt den Anwendungsbereich des QM-Systems, die Wechselwirkungen der QM-relevanten Prozesse und verweist auf alle nachgeschalteten QM-Vorschriften.

Die Dokumentation des QM-Systems gliedert sich in

- das Qualitätsmanagementhandbuch
- Prozessbeschreibungen
- Arbeitsanweisungen
- Formulare
- Prüfpläne

Alle internen Dokumente werden im EDV-System erstellt und gepflegt. Titel, Datum und Versionsstand sind auf jedem Dokument vermerkt. Änderungen an dokumentierter Information werden protokolliert. Für die Freigabe von Dokumenten ist ausschließlich die Geschäftsleitung verantwortlich. Der QMB überprüft in regelmäßigen Abständen zusammen mit den jeweiligen Arbeitsbereichen die Angemessenheit und Aktualität der Dokumente.



## 8 Betrieb

### 8.1 Betriebliche Planung und Steuerung

Alle Produkte, die wir anbieten, erfolgen im Auftrag des Kunden. Damit eine Kundenanfrage zu einem Auftrag werden kann, müssen folgende Punkte bekannt sein:

- erforderliche Ressourcen
- Freigabekriterien
- Anforderungen an die Produkte
- Prozessanforderungen
- Steuerung der Prozesse
- erforderliche dokumentierte Informationen

Unsere Prozessbeschreibungen beziehen sich auf standardisierte Prozesse, die die genannten Punkte in grundsätzlicher Art und Weise berücksichtigen. Aber auch bei individuellen, auf den Kunden zugeschnittenen und nicht in standardisierter Form abzubildenden Prozessen berücksichtigen wir die oben genannten Bedingungen.

### 8.2 Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen

#### 8.2.1 Kommunikation mit dem Kunden

Wir kommunizieren mit unseren Kunden in erster Linie über email und Telefon. So erhalten unsere Kunden ausführliche Informationen über unsere Produkte und eine individuelle Beratung. In den Prozessbeschreibungen zur Anfragebearbeitung und Auftragsabwicklung ist außerdem geregelt, wie mit Anfragen bis hin zum fertigen Kundenauftrag umzugehen ist. Spezielle vertragliche Vereinbarungen, die von den allgemeinen Geschäftsbedingungen der Elektronikindustrie abweichen, Kundenmeinungen, Beschwerden oder spezielle Kundenwünsche werden individuell mit dem Kunden besprochen.

#### 8.2.2 Bestimmen von Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen

Um die Machbarkeit zu überprüfen, bestimmen wir in Absprache mit dem Kunden die Produkthanforderungen. Dies können gesetzliche oder vom Kunden bestimmte Anforderungen sein. Die Anforderungen an das Produkt sind in den Fertigungsunterlagen (i.d.R. Stückliste und Zeichnung) dokumentiert.

#### 8.2.3 Überprüfung der Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen

Alle eingehenden Anfragen werden hinsichtlich der Wirtschaftlichkeit, Realisierbarkeit des Liefertermins, technischer Machbarkeit, gesetzlichen Anforderungen und Qualitätsmerkmalen überprüft und erfasst. In die Prüfungen sind alle relevanten

Arbeitsbereiche eingeschaltet. Der Projektverantwortliche entscheidet letztlich, ob alle Anforderungen erfüllbar sind. Bei strittigen Fällen entscheidet die Geschäftsleitung über die Annahme oder Ablehnung eines Auftrags.

#### **8.2.4 Änderungen von Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen**

Änderungen von Anforderungen an Produkte werden eng mit dem Kunden kommuniziert. Änderungen werden umgehend in den Fertigungsunterlagen dokumentiert. Die Prozessbeschreibung „Änderungsmanagement“ beschreibt die genaue Vorgehensweise.

### **8.3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen**

Eine Entwicklung von Produkten findet in unserem Unternehmen nicht statt, so dass dieser Punkt ausgeschlossen werden kann.

### **8.4 Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen**

Mit Hilfe des Beschaffungswesens wird die termingerechte Bereitstellung von Produkten in bedarfsgerechter Qualität zu wirtschaftlichen Bedingungen realisiert. Wichtig zur Erreichung dieser Ziele ist eine kurz-, mittel- und langfristige Bedarfsplanung sowie eine Lieferantenauswahl nach qualitativen Gesichtspunkten. Da wir ausschließlich bei Groß- und Onlinedistributoren bestellen, die eine schnelle Lieferzeit haben, erfolgt die Einteilung der Lieferanten in erster Linie nach preislichen Gesichtspunkten. Der genaue Ablauf der Materialbeschaffung ist in der Prozessbeschreibung „Beschaffung“ beschrieben.

### **8.5 Produktion und Dienstleistungserbringung**

#### **8.5.1 Steuerung der Produktion**

Alle Kundenaufträge werden, soweit realisierbar, zum gewünschten Termin durch Mitarbeiter gefertigt, geprüft, versandfertig vorbereitet und zusammen mit den nötigen Versandpapieren einem unserer Logistikpartner übergeben. Einzelheiten werden in der Prozessbeschreibung „Produktion“ sowie in den dazugehörigen Arbeitsanweisungen beschrieben.

#### **8.5.2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit**

Die Produkte werden in allen Phasen der Produktion eindeutig gekennzeichnet und sind jederzeit identifizierbar. Durch die Dokumentation und Aufbewahrung sämtlicher Prüfunterlagen ist im Fehlerfall eine Rückverfolgung betroffener Produkte realisierbar.

### 8.5.3 Kundeneigentum

Die Beistellung von Produkten seitens unserer Kunden wird in Bezug auf Lagerungs- und Verarbeitungsvorschriften mit dem Kunden abgesprochen. Alle Mitarbeiter sind dazu angehalten, mit dem Eigentum unserer Kunden sorgsam umzugehen. Alle Maßnahmen zur Kennzeichnung und Einlagerung von Kundeneigentum sind in der Arbeitsanweisung Umgang mit Kundeneigentum beschrieben. Geht Kundeneigentum verloren oder wird es beschädigt, wird dies dokumentiert und mit dem Kunden eine Regelung gesucht.

### 8.5.4 Erhaltung

Unserem Unternehmen stehen ausreichend Lagermöglichkeiten zur Verfügung, um eine ordnungsgemäße Handhabung aller Produkte zu gewährleisten. Im Wareneingang wird geprüft, ob angelieferte Produkte angemessen verpackt und kennzeichnet sind. Die Wareneingangsprüfung wird in der Prozessbeschreibung „Warenannahme/Lagerung“ geregelt. Alle eingelagerten Produkte sind identifizierbar und werden nach dem First-in-first-out-System behandelt.

### 8.5.5 Tätigkeiten nach der Lieferung

Für die Abläufe nach der Lieferung werden die gesetzlichen und behördlichen Anforderungen, Kundenanforderungen und die Rückmeldung von Kunden berücksichtigt.

### 8.5.6 Überwachung von Änderungen

Der Umgang mit Änderungen ist in der Prozessbeschreibung „Änderungsmanagement“ beschrieben.

## 8.6 Freigabe von Produkten und Dienstleistungen

Die Freigabe von Produkten erfolgt nach erfolgreicher Prüfung durch geschultes Personal. Prüf- und Freigabetätigkeiten sind in der PB „Prüfung und Freigabe“ sowie in den dazugehörigen Arbeitsanweisungen beschrieben.

## 8.7 Steuerung nichtkonformer Ergebnisse

Die Produktion unserer Produkte unterliegt in ihrem gesamten Ablauf einer Folge von Qualitätsprüfungen. Diese sind in der Prozessbeschreibung „Prüfung und Freigabe“ definiert und in den dazugehörigen Arbeitsanweisungen beschrieben. Von jedem Prüfschritt werden Durchführung und Ergebnisse protokolliert. Auftretende Fehler werden analysiert und Korrekturmaßnahmen festgelegt. Nichtkonforme Produkte werden gemäß der Prozessbeschreibung „Steuerung nichtkonformer Produkte“ behandelt.

## 9 Bewertung der Leistung

### 9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung

Um unser QM-System auf seine Angemessenheit und Eignung hin zu überprüfen und mögliche Verbesserungen zu identifizieren, wird festgelegt, was im QM-System zu überwachen ist und welche Analysen wann erfolgen sollen. Die Verbesserungsmaßnahmen werden in unserem Maßnahmenplan dokumentiert und überprüft. Der Erfolg der Maßnahmen wird überprüft, was eine fortlaufende Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems gewährleistet. Aus den gewonnenen Erkenntnissen werden dann bei Bedarf weitere Maßnahmen oder aktualisierte Qualitätsziele abgeleitet.

#### 9.1.1 Kundenzufriedenheit

Die Kundenzufriedenheit unterliegt einer fortlaufenden Beobachtung. Hierzu wird einmal jährlich eine Kundenzufriedenheitsumfrage durchgeführt. Die Ergebnisse werden regelmäßig in Besprechungen und Arbeitskreisen kommuniziert und analysiert.

### 9.2 Interne Audits

Um die Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems zu überprüfen, werden regelmäßig interne Audits durchgeführt, wobei jeder Bereich des Unternehmens bzw. jeder Prozess mindestens einmal jährlich zu auditieren ist. Die Termine werden im Auditjahresplan geplant. Über die durchgeführten Audits werden Auditberichte erstellt. Korrekturmaßnahmen werden im Auditbericht beschrieben und in den Maßnahmenplan implementiert. Durchgeführte Korrekturmaßnahmen werden auf ihre Wirksamkeit hin überprüft und dokumentiert.

### 9.3 Managementbewertung

Die Geschäftsführung der newcab führt im jährlichen Zyklus eine Bewertung des Managementsystems durch, bei Bedarf auch öfter. Die Bewertung dient zur Feststellung der fortlaufenden Wirksamkeit, Angemessenheit und Eignung des Qualitätsmanagementsystems und zur Überprüfung ob die festgelegten Ziele und Grundsätze der Qualitätspolitik erreicht wurden. Die Managementbewertung zeigt Möglichkeiten für Verbesserungen und den Bedarf an Änderungen im Qualitätsmanagementsystem auf. Die daraus resultierenden Maßnahmen werden in unseren Maßnahmenkatalog aufgenommen und die Wirksamkeit überprüft. Welche Eingaben in der Managementbewertung zu berücksichtigen sind, wird in der Prozessbeschreibung „Managementreview“ dargestellt.

## 10 Verbesserung

### 10.1 Allgemeines

In unserem Unternehmen gibt es verschiedene Ansätze, um die Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems und die Prozesse fortlaufend zu verbessern, beispielsweise das Aufstellen geeigneter Qualitätsziele und deren Überprüfung, die Nutzung der Daten aus internen Fehlerstatistiken, die Bewertung von Prozessen im Qualitätszirkel und die Durchführung von internen und externen Audits.

### 10.2 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen

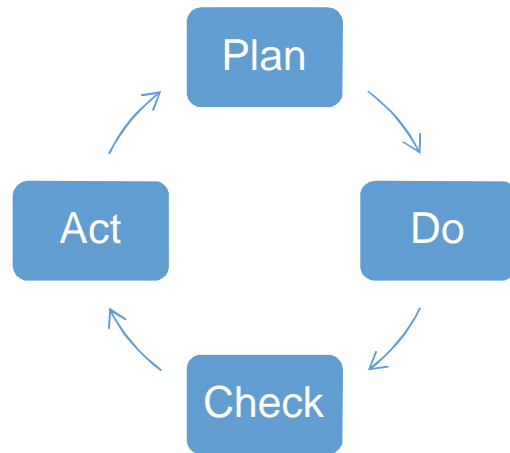
Zur ständigen Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems bestehen unterschiedliche Verfahren zur Erkennung von Nichtkonformitäten. Ermittelt werden Nichtkonformitäten beispielsweise bei

- Prüfprozessen
- Analyse von Qualitätskennzahlen
- Reklamationen
- Hinweisen von Mitarbeitern oder Verbesserungsvorschlägen
- Abweichungen von Messergebnissen
- Betriebsstörungen
- Internen und externen Audits
- Qualitätszirkel
- Managementbewertungen
- Auswertung von Kundenzufriedenheitsumfragen

Nichtkonformitäten werden bewertet und soweit möglich korrigiert, nachdem die Ursachen für die aufgetretene Nichtkonformität ermittelt wurden. Die daraus ermittelten Korrekturmaßnahmen werden in den Maßnahmenplan aufgenommen. Die Maßnahmen werden terminiert und Verantwortliche zugeordnet. Die Abarbeitung der Korrekturmaßnahmen wird in den dokumentierten Informationen des jeweiligen Managementwerkzeugs analysiert und bewertet, aus dem die Maßnahme ursprünglich entwickelt wurde. Eine Maßnahme wird dann als erledigt betrachtet, wenn sie hinsichtlich ihrer Wirksamkeit überprüft wurde.

### 10.3 Fortlaufende Verbesserung

Der fortlaufende Verbesserungsprozess basiert auf dem PDCA-Zyklus:



Jeder Mitarbeiter wird dazu ermutigt, sich mit eigenen Ideen und Vorschlägen an der Verbesserung des Unternehmens zu beteiligen. Korrekturmaßnahmen sind in unserem Unternehmen ein aktives Vorgehen, mit denen mögliche Nichtkonformitäten vermieden werden sollen und die zur Beseitigung der Ursachen einer möglichen Nichtkonformität dient.

Dazu werden unterschiedliche Managementwerkzeuge eingesetzt, wie zum Beispiel:

- Managementreview
- Ergebnisse aus internen und externen Audits
- Reklamationsmanagement
- Analyse der internen Fehlerstatistik
- Qualitätszirkel