

# Berggötz

GmbH & Co. KG

Präzision ■ Qualität ■ Tradition

**Zerspanungstechnik seit 1975**

... bei uns dreht es sich seit Generationen

## **Qualitätsmanagement- / Unternehmens- Handbuch**

nach DIN EN-ISO 9001:2015

Auszug  
- zur Kundenweitergabe-

Revision 11  
04.12.2017

<b>Berggötz</b> GmbH & Co. KG <small>Präzision • Qualität • Tradition</small>	<b>QM-Handbuch</b>	Seite	2 von 37
Name	Zur Kundenweitergabe	Rev.	12

## Freigabevermerk :

Handbuch Nummer:

„ 2 “

## Gültigkeit und Inkraftsetzung

Das Qualitätsmanagement-Handbuch ist für die gesamte Belegschaft verbindlich gültig.

Die Geschäftsleitung und der Qualitätsbeauftragte setzen hiermit das vorliegende Qualitätsmanagement-Handbuch (QMH) in Kraft.

Dornhan-M´zimmern, den 12.12.2018



GL



QB (Qualitätsbeauftragter)

<b>Berggötz</b> GmbH & Co. KG <small>Präzision • Qualität • Tradition</small>	<b>QM-Handbuch</b>	Seite	3 von 37
Name	Zur Kundenweitergabe	Rev.	12

### Historie des QM-Handbuches (Kundenexemplar) (Änderungsübersicht)

Änderungsdatum	Revision	Änderungsgrund	Änderung an Seite	Ersteller QB Datum	Freigabe GL Datum
20.10.03	1	Änderungen durch Systemanalyse	2	20.10.03	20.10.03
12.10.04	2	Anpassung Handbuch Änderungen 2004	Diverse 4, 5, 6	22.10.04	22.10.04
07.12.05	3	Anpassung Handbuch Änderungen 2005	Diverse (siehe Einlegeblatt)	07.12.05	07.12.05
04.11.06	4	Anpassung Handbuch Änderungen 2006	Diverse (siehe Einlegeblatt November 2006)	04.11.06	04.11.06
23.11.07	5	Anpassung Handbuch Änderungen 2007	Diverse (siehe Einlegeblatt November 2007)	23.11.07	23.11.07
04.12.08	6	Anpassung Handbuch Änderungen 2008	Diverse (siehe Einlegeblatt Dezember 2008)	04.12.08	04.12.08
10.12.09	7	Anpassung Handbuch Änderungen 2009	Diverse (siehe Einlegeblatt Dezember 2009)	10.12.09	10.12.09
17.11.10	8	Anpassung Handbuch Änderungen 2010	Diverse (siehe Einlegeblatt November 2010)	17.11.10	17.11.10
06.11.2015	9	Anpassung Handbuch Änderungen 2015	Komplette Überarbeitung	06.11.15	06.11.15
12.12.2016	10	Anpassung Handbuch Änderungen 2016	Komplette Überarbeitung	12.12.16	12.12.16
04.12.2017	11	Anpassung Handbuch Änderungen 2017	Komplette Überarbeitung / Anpassung an DIN EN ISO 9001:2015	04.12.17	04.12.17
12.12.2018	12	Anpassung Handbuch Änderungen 2018	Diverse (siehe Einlegeblatt Dezember 2018)	12.12.18	12.12.18

Alle externen und internen Handbücher werden durch den Qualitätsbeauftragten nummeriert und die Empfänger namentlich registriert.

Die Vergabe an unternehmensfremde Personen oder Betriebe wird nur nach Genehmigung der Geschäftsleitung durchgeführt.

Extern vergebene Handbücher enthalten keinen Anhang zum Handbuch und werden bei Änderungen nicht aktualisiert.

**Anmerkung :**

**dieses Handbuch stellt lediglich eine Kurzübersicht der wichtigsten Prozesse dar. Das vollständige Handbuch ist ausschließlich im Intranet der Fa. Berggötz GmbH & Co. KG verfügbar und auch nur für deren Mitarbeiter einsehbar.**

<b>Berggötz</b> <small>GmbH &amp; Co. KG</small> <small>Präzision • Qualität • Tradition</small>	<h1>QM-Handbuch</h1>	Seite	4 von 37
Name	Zur Kundenweitergabe	Rev.	12

Historie des Qualitätsmanagementhandbuches	Seite 3
Einleitung - A - Wir über uns	Seite 6
<b>1. Anwendungsbereich</b>	<b>Seite 7</b>
<b>2. Normative Verweise</b>	<b>Seite 8</b>
<b>3. Begriffe</b>	<b>Seite 8</b>
<b>4. Kontext der Organisation</b>	<b>Seite 16</b>
4.1. Unsere Organisation und ihr Kontext	Seite 16
4.2. Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien	Seite 16
4.3. Anwendungsbereich	Seite 17
4.4. Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse	Seite 17
<b>5. Führung</b>	<b>Seite 18</b>
5.1. Verpflichtung der Leitung	Seite 18
5.1.2. Kundenorientierung	Seite 18
5.2. Qualitätspolitik	Seite 18
5.3. Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation	Seite 19
5.3.1. Unternehmensstruktur und Organigramm	Seite 19
5.3.2. Prozesse und deren Verantwortlichkeiten	Seite 20
<b>6. Planung</b>	<b>Seite 24</b>
6.1. Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen	Seite 24
6.2. Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung	Seite 24
6.2.1. Qualitätsziele	Seite 24
6.2.2./6.2.3. Qualitätsplanung	Seite 25
<b>7. Unterstützung</b>	<b>Seite 26</b>
7.1 / 7.1.1 Ressourcen / Allgemeines	Seite 26
7.1.2 Personen	Seite 26
7.1.3 Infrastruktur	Seite 26
7.1.4 Prozessumgebung	Seite 27
7.1.5 Ressourcen zur Überwachung und Messung	Seite 27
7.1.6 Wissen der Organisation	Seite 27
7.2. Bewusstsein	Seite 28
7.3. Kompetenz	Seite 28
7.4. Kommunikation	Seite 29
7.5. Dokumentierte Information	Seite 29
7.5.1 Allgemeines	Seite 29
7.5.2 Erstellen und Aktualisieren von Dokumenten	Seite 29
7.5.3 Lenkung dokumentierter Information	Seite 30
<b>8 Betrieb</b>	<b>Seite 30</b>
8.1 Betriebliche Planung und Steuerung	Seite 30
8.2 Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen	Seite 30
8.2.1 Kommunikation mit dem Kunden	Seite 30
8.2.2. Bestimmen von Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen	Seite 30
8.2.3./8.2.4 Überprüfung von Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen	Seite 31

<b>Berggötz</b> <small>GmbH &amp; Co. KG</small> <small>Präzision • Qualität • Tradition</small>	<h1>QM-Handbuch</h1>	Seite	5 von 37
Name	Zur Kundenweitergabe	Rev.	12

8.3. ff	Entwicklung	Seite 31
8.4	Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen	Seite 31
8.4.1	Allgemeines	Seite 31
8.4.2	Art und Umfang der Steuerung	Seite 31
8.4.3.	Informationen für externe Anbieter	Seite 31
8.5	Produktion und Dienstleistungserbringung	Seite 32
8.5.1	Steuerung der Produktion und der Dienstleistungserbringung	Seite 32
8.5.2	Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit	Seite 32
8.5.3	Eigentum der Kunden oder der externen Anbieter	Seite 32
8.5.4	Erhaltung	Seite 32
8.5.5	Tätigkeiten nach der Lieferung	Seite 32
8.6	Freigabe von Produkten und Dienstleistungen	Seite 33
8.7	Steuerung nichtkonformer Ergebnisse	Seite 33
<b>9.</b>	<b>Bewertung der Leistung</b>	<b>Seite 33</b>
9.1	Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung	Seite 33
9.1.1	Allgemeines	Seite 33
9.1.2	Kundenzufriedenheit	Seite 34
9.1.3	Analyse und Bewertung	Seite 34
9.2	Internes Audit	Seite 35
9.3	Managementbewertung	Seite 35
9.3.1	Allgemeines	Seite 35
9.3.2	Eingaben für die Managementbewertung	Seite 36
9.3.3	Ergebnisse der Managementbewertung	Seite 36
<b>10.</b>	<b>Verbesserung</b>	<b>Seite 36</b>
10.1	Allgemeines	Seite 36
10.2	Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen	Seite 36

	<b>Berggötz</b> <small>GmbH &amp; Co. KG</small> <small>Präzision • Qualität • Tradition</small>	<h1>QM-Handbuch</h1>	Seite	6 von 37
Name	Zur Kundenweitergabe		Rev.	12

## A.) Wir über uns

Seit über 40 Jahren steht der Name "Berggötz GmbH & Co. KG" für Präzisionsdrehteile in höchster Qualität.

Den ständig wachsenden Anforderungen des Marktes gerecht zu werden ist für uns ein Ansporn für die Zukunft.

Kundennähe gehört zu unserer Unternehmensphilosophie.

Mit einem Team von ca. 30 Mitarbeitern fertigen wir an unserem Standort Dornham-Marschalkenzimmern auf einem vielfältigem und modernem Maschinenpark eine große Palette von Präzisionsteilen.

Wir produzieren Präzisionsdrehteile aus nahezu allen Werkstoffen (Aluminium, Kupfer, Messing, Stahl)– und dies von Ø10 bis Ø65 mm von der Stange.

Weitere Angaben sind in unserer Broschüre sowie den weiterführenden Flyern enthalten!

### Definition Zulieferant:

Die Fa. Berggötz GmbH & Co. KG bearbeitet vorgefertigte Produkte oder führt eine Komplettbearbeitung nach den technischen Kundenspezifikationen wie Zeichnungen etc. im Rahmen der bestehenden Anlagen durch.

Der Punkt „8.3 ff. Entwicklung“ der Bezugsnorm wird deshalb ausgeschlossen.

<b>Berggötz</b> <small>GmbH &amp; Co. KG</small> <small>Präzision • Qualität • Tradition</small>	<h1>QM-Handbuch</h1>	Seite	7 von 37
Name	Zur Kundenweitergabe	Rev.	12

## 1. Anwendungsbereich

Das beschriebene Qualitätsmanagementsystem bezieht sich auf das Unternehmen

### **Berggötz GmbH & Co. KG**

Zerspanungstechnik

Anschrift :

Niedertalstr. 19

72175 Dornhan

Telefon : 07455 / 9397-0

Fax : 07455 / 9397-25

Internet : [www.berggoetz-drehteile.de](http://www.berggoetz-drehteile.de)

E-Mail : [info@berggoetz-drehteile.de](mailto:info@berggoetz-drehteile.de)

Ansprechpartner :

Dipl.-Ing. Sascha Berggötz

Geschäftsführung

Dipl.-Ing. Sascha Berggötz

Qualitätsmanagementbeauftragter :

Dipl.-Ing. Sascha Berggötz

Betriebsarzt :

ASS-Arbeitsmedizin Sicherheitstechnik Sulz

Arbeitsschutzbeauftragter :

Jürgen Eberhardt

### Focus :

Die Berggötz GmbH & Co. KG stellt Präzisionsdrehteile nach vorgegebener Kundenzeichnung her.

Sie versteht sich daher als reiner Lohnfertiger.

Daher wird folgendes Scope für das Unternehmen festgelegt :

**Spanabhebende Fertigung, Herstellung und Vertrieb von Präzisionsdrehteilen**

**Anforderungen, die wir für nicht geltend festgelegt haben :**

**Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen. Begründung: Wir betreiben keine Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen.**

Das QM-Handbuch stellt eine Beschreibung des von uns festgelegten Qualitätsmanagement-Systems dar.

Seine Anwendung gewährleistet, dass alle organisatorischen, kaufmännischen und technischen Tätigkeiten, die Auswirkungen auf die Qualität haben, geplant, gesteuert und überwacht werden und somit die vertraglich vereinbarten Forderungen erfüllt werden.

<b>Berggötz</b> <small>GmbH &amp; Co. KG</small> <small>Präzision • Qualität • Tradition</small>	<h1>QM-Handbuch</h1>	Seite	8 von 37
Name	Zur Kundenweitergabe	Rev.	12

## 2. Normative Verweise

Das von uns praktizierte QM-System basiert auf der Bezugsnorm DIN EN ISO 9001 : 2015.

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

Die im QM-Handbuch beschriebene Organisation wird ständig den steigenden Qualitätsanforderungen angepasst. Damit wird sichergestellt, dass eine kontinuierliche Verbesserung des QM-Systems und der Kundenzufriedenheit erreicht wird.

Durch diese Erklärung verpflichtet die Unternehmensleitung alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, ihre Tätigkeiten gemäß den Beschreibungen dieses QM-Handbuches auszuführen, um sicherzustellen, dass die Qualität aller Produkte und Leistungen unseres Unternehmens den Forderungen des Kunden entsprechen.

Der Qualitätsbeauftragte ist für die Überwachung, Optimierung und Weiterentwicklung des QM-Systems verantwortlich.

Die erforderliche Dokumentation nach der Bezugsnorm **DIN EN ISO 9001:2015** ist im vorliegenden Handbuch, den mitgeltenden Unterlagen und den durch den Kunden beigestellten Unterlagen beschrieben.

Art und Durchführung der Archivierung von Aufzeichnungen werden in QSKP-09 Dokumentenmanagement sowie den daraus resultierenden Hilfsprozessen sowie Arbeits- und Verfahrensanweisungen beschrieben.

## 3. Begriffe

### **Akkreditierung**

Anerkennung; Zertifizierungsstellen können sich von der Deutschen Akkreditierungsstelle (DAkkS) anerkennen lassen. Die Akkreditierung soll die Gleichwertigkeit und internationale Vergleichbarkeit der Zertifikate verschiedener Zertifizierungsstellen gewährleisten.

### **AKV**

Aufgabe, Kompetenzen, Verantwortung.

### **Anforderung**

Auch als Erfordernis oder Erwartung bezeichnet. Sie wird festgelegt und stellt normalerweise auch eine Voraussetzung oder Verpflichtung dar.

### **Audit**

Systematische Untersuchung eines Managementsystems, um dessen wirksame Anwendung zu überprüfen.



<b>Berggötz</b> <small>GmbH &amp; Co. KG</small> <small>Präzision • Qualität • Tradition</small>	<h1>QM-Handbuch</h1>	Seite	9 von 37
Name	Zur Kundenweitergabe	Rev.	12

### **Auditkriterien**

Anforderungen, deren Erfüllung im Rahmen des Audits untersucht wird. Die Auditkriterien sind in Referenzdokumenten (z. B. der Normen, gesetzlichen Vorschriften und in der QM-Dokumentation) festgelegt.

### **Auditleitfaden**

Sammlung von Auditfragen, die dem Auditor ein systematisches Vorgehen bei der Durchführung des Audits ermöglichen soll.

### **Auditnachweise**

*Dokumentierte Informationen*, Auskünfte, Beobachtungen und andere verifizierbare Sachverhalte, die erhoben werden, um zu prüfen, ob Auditkriterien erfüllt sind.

### **Auditor**

Gutachter, der die wirksame Anwendung eines Managementsystems untersucht.

### **Auditplan**

Instrument zur Planung eines Audits. Der Auditplan dient der Koordination des zeitlichen Ablaufs, der Auditthemen und der am Audit beteiligten Stellen.

### **Auditprogramm**

Ein oder mehrere Audits, die für einen festgelegten Zeitraum und eine festgelegte Zielsetzung geplant sind.

### **Auditrisiko**

Ereignisse, die sich auf die Umsetzung eines Auditprogramms oder Audits auswirken können.

### **Auditteamleiter**

Lead-Auditor; ist für die Koordination der Tätigkeiten im Rahmen der Auditierung verantwortlich. Der Auditteamleiter kommuniziert mit der zu auditierenden Organisation und ist für die ordnungsgemäße Durchführung der Auditierung verantwortlich.

### **Auswahlkriterien**

Festgelegte Kriterien, mit der eine Organisation z. B. zwischen verschiedenen externen Lieferanten wählen kann. Mögliche Kriterien können hier sein: Bewertung der Leistung, Distanz zwischen Organisation und externen Lieferanten (Anfahrtswege), Zertifikate, marktspezifisches Ansehen, Preise etc.

### **Befragung**

Wichtigste Methode zur Erhebung von Auditnachweisen. Organisationsmitglieder werden befragt, um zu überprüfen, ob ihnen die QM-Verfahren bekannt sind und von ihnen angewendet werden.

### **Bereitschaftsanalyse**

Erste Phase des Zertifizierungsverfahrens; In dieser Phase werden die dokumentierten Informationen zum QM-System und die Bereitschaft zur Zertifizierung geprüft.

### **Beurteilungskriterien**

Kriterien, die einer Organisation ermöglichen, z. B. externe Lieferanten nach den Werten und Maßstäben der Organisation zu bewerten. Hierbei können z. B. unterschiedliche Gewichtung für Preis, Qualität, Pünktlichkeit, Sorgfalt, Erfahrung und dergleichen vergeben werden.

<b>Berggötz</b> <small>GmbH &amp; Co. KG</small> <small>Präzision • Qualität • Tradition</small>	<h1>QM-Handbuch</h1>	Seite	10 von 37
Name	Zur Kundenweitergabe	Rev.	12

## Beziehungsmanagement

Aufeinander abgestimmte Maßnahmen zur Anbahnung, Ausbau und Pflege von Lieferantenbeziehungen, Kundenbeziehungen sowie Beziehungen zu anderen Geschäftspartnern (Wettbewerbern etc.). Dabei steht allerdings primär die Kundenbeziehung im Mittelpunkt.

## Chance

Günstige Gelegenheit. Möglichkeit, etwas Bestimmtes zu erreichen. Aussicht auf Erfolg.

## DAkkS

Deutsche Akkreditierungsstelle; Zertifizierungsstellen können sich durch die DAkkS anerkennen lassen, um damit die Vergleichbarkeit ihrer Zertifikate zu gewährleisten.

## Dienstleistung

Eine Dienstleistung stellt immer ein Ergebnis dar. Sie beinhaltet immer mindestens eine Tätigkeit, die notwendigerweise zwischen der Organisation und dem Kunden ausgeführt wird.

## DIN EN ISO

**DIN:** Deutsches Institut für Normung e. V.; Herausgeber deutscher Normen.

**EN:** Europäische Norm; Herausgeber europäischer Normen ist das Europäische Komitee für Normung.

**ISO:** International Organization for Standardization; Herausgeber internationaler Normen.

## Dokumentenprüfung

Auditmethode; Untersuchung der QM-Dokumentation im Rahmen des Audits. Während der Auditvorbereitung erfolgt eine systematische Prüfung der QM-Dokumentation.

Beim Audit vor Ort nimmt der Auditor Einsicht in einzelne dokumentierte Informationen.

## Dokumentierte Informationen

Informationen und deren Trägermedien; Die DIN EN ISO unterscheidet zwischen zwei Arten dokumentierter Informationen. Zum einen dokumentierte Informationen, die aufrechterhalten werden müssen (bisher „dokumentierte Verfahren“) und zum anderen dokumentierte Informationen, die aufbewahrt werden müssen (bisher „Aufzeichnungen“).

## EN

Siehe DIN EN ISO.

## Extern bereitgestellte Produkte und Dienstleistungen

Produkte und Dienstleistungen, die von der Organisation gekauft oder von einem Beteiligungsunternehmen bezogen werden.

## Externe Anbieter

Lieferanten von Produkten und Dienstleistungen, die sich außerhalb der Organisation befinden.

## Externes Audit

Von Stellen außerhalb der Organisation veranlasste Audits. Es können „Zweitparteien-Audits“ („Second Party Audits“) und „Drittparteien-Audits“ („Third Party Audits“) unterschieden werden. Zweitparteien-Audits werden bei Lieferanten durchgeführt, um z. B. die Einhaltung von Qualitätsvereinbarungen zu überprüfen.

Drittparteien-Audits sind Konformitätsprüfungen, die von Aufsichtsbehörden oder Zertifizierungsstellen durchgeführt werden.

<b>Berggötz</b> <small>GmbH &amp; Co. KG</small> <small>Präzision • Qualität • Tradition</small>	<h1>QM-Handbuch</h1>	Seite	11 von 37
Name	Zur Kundenweitergabe	Rev.	12

## **Führung**

Personen oder eine Personengruppe die Befehls- oder Entscheidungsgewalt haben, leiten Gruppen oder Organisationen.

## **Ganzheitlichkeit**

zu übersetzen mit heil, unverletzt, vollständig [Kluge, Etymologisches Wörterbuch, de Gruyter, Berlin 1999, S. 298] und bedeutet in diesem Kontext eine Betrachtung des QMS mit allen Gesichtspunkten, von allen Perspektiven, sodass alle Eigenschaften und Beziehungen des Systems erkannt und beachtet werden können.

## **Gemeinschaftliches Audit**

Gemeinsames Audit von zwei oder mehreren unterschiedlichen Organisationen in einer anderen Organisation (z. B. mehrere Kunden auditieren gemeinsam einen Zulieferer).

## **Hauptabweichung**

Eine oder mehrere Normanforderungen sind nicht erfüllt oder es bestehen Zweifel an der Wirksamkeit des QM-Systems. Im Zertifizierungsverfahren müssen Hauptabweichungen von der auditierten Organisation einer Ursachenanalyse unterzogen und anschließend durch Korrekturmaßnahmen beseitigt werden, bevor das Zertifikat erteilt werden kann.

## **High Level Structure (HLS)**

Einheitliche Grundstruktur der ISO-Managementsystemnormen. Die High Level Structure enthält auch Basisdefinitionen und Basistexte, die in den Managementsystemnormen einheitlich verwendet werden. Die HLS soll die Kompatibilität der Managementsystemnormen untereinander gewährleisten.

## **Integriertes Managementsystem**

Managementsystem, das gleichzeitig die Anforderungen mehrerer Referenzmodelle wie z. B. Anforderungen an Qualitäts-, Umweltschutz- und Risikomanagementsystem erfüllt.

## **Interessierte Partei**

Stakeholder; Anspruchsgruppen; Personen oder Personengruppen, die ein positiv oder negativ gelagertes Interesse an den Aktivitäten der Organisation haben und Einfluss nehmen oder nehmen könnten. Welche interessierten Parteien für die jeweilige Organisation relevant sind, hängt von ihrer strategischen Ausrichtung und von ihrem Kontext ab.

## **Internes Audit**

Eigenes Audit; Dient dem Zweck, die Wirksamkeit des Managementsystems zu überwachen und Verbesserungspotenziale aufzuzeigen.

## **ISO**

Siehe DIN EN ISO.

## **Just-in-Sequenz**

Anlieferung von Bauteilen in einem Montageprozess genau zum Zeitpunkt der Montage an dem erforderlichen Bandabschnitt.

## **Kombiniertes Audit**

Gleichzeitige Auditierung von zwei oder mehreren Managementsystemen (z. B. Qualitäts- und Umweltmanagementsysteme) durch ein Auditteam.

	<b>Berggötz</b> <small>GmbH &amp; Co. KG</small> <small>Präzision • Qualität • Tradition</small>	<h1>QM-Handbuch</h1>	Seite	12 von 37
Name	Zur Kundenweitergabe		Rev.	12

### **Kompetenz**

Kompetenz bedeutet so viel wie seine Fähigkeiten, sein Wissen und seine Fertigkeiten so anzuwenden, dass beabsichtigte Ergebnisse erzielt werden.

### **Konformität**

Erfüllung einer Anforderung

### **Konformitätsbewertungsstellen**

Zertifizierungsstellen, die Auditierungen durchführen und die Konformität eines Managementsystems oder eines Produktes durch ein Zertifikat bestätigen.

### **Kontext der Organisation**

Externe und interne Faktoren, die den Erfolg der Organisation beeinflussen und bei der Planung berücksichtigt werden müssen. Zu den externen Faktoren gehören z. B. Gesetzgebung, Konkurrenzsituation, Fachkräftemangel auf dem Arbeitsmarkt und konjunkturelle Entwicklung. Interne Faktoren sind z. B. die Altersstruktur der Belegschaft, vorhandenes Know-how, Produktionskapazitäten und finanzielle Mittel.

### **Korrektur**

Maßnahme zur Beseitigung eines Fehlers

### **Korrekturmaßnahme**

Maßnahmen, die darauf gerichtet sind, die Ursachen eines Fehlers zu beseitigen oder deren Einfluss zu vermindern, um das erneute Auftreten des Fehlers zu verhindern.

### **Kunde**

Ein Kunde kann Person sein aber auch eine Organisation. Diese Person oder diese Organisation empfängt ein Produkt oder eine Dienstleistung oder könnte eines/eine empfangen, welches oder welche für diesen Kunden vorgesehen ist oder von ihm gefordert wird. Organisationsinterne Empfänger von Produkten oder Dienstleistungen können als interne Kunden bezeichnet werden.

### **Kundenorientierung**

Eine ständige Erfassung und Analyse der Wünsche, Bedürfnisse und Erwartungen der Kunden. Daraus resultiert die Umsetzung in Produkte, Dienstleistungen und interaktive Prozesse.

### **Managementbewertung**

Bewertung der Wirksamkeit des Managementsystems durch die oberste Leitung. In der DIN EN ISO 9001:2015 sind keine konkreten Vorgaben für die Häufigkeit der Managementbewertung enthalten. Die Zertifizierungsstellen erwarten allerdings, dass jährlich Managementbewertungen durchgeführt werden.

### **Managementsystem**

Ein Managementsystem besteht aus zusammenhängenden oder sich gegenseitig beeinflussenden Elementen in einer Organisation. Mithilfe dieser Elemente werden Politiken, Ziele und Prozesse festgelegt um die angestrebten Ziele zu erreichen.

### **Mangel**

Ein Mangel entsteht dann, wenn eine Nichtkonformität bezüglich eines beabsichtigten oder festgelegten Gebrauchs festgestellt wird.

<b>Berggötz</b> <small>GmbH &amp; Co. KG</small> <small>Präzision • Qualität • Tradition</small>	<h1>QM-Handbuch</h1>	Seite	13 von 37
Name	Zur Kundenweitergabe	Rev.	12

## **Menschlicher Faktor**

Der Einfluss der beteiligten Menschen auf einen Prozess.

## **Nachaudit**

Folgeaudit; Audit zur Überprüfung der Wirksamkeit von Korrekturmaßnahmen zu Nichtkonformitäten (Hauptabweichungen oder Nebenabweichungen), die im Rahmen von Zertifizierungs-, Überwachungs- oder Re-Zertifizierungsaudits festgestellt wurden. Nachaudits werden durchgeführt, wenn die Wirksamkeit der Korrekturmaßnahmen vor Ort geprüft werden muss.

## **Nebenabweichung**

Ein oder mehrere Teile einer Normanforderung sind nicht umgesetzt und es bestehen keine Zweifel an der Wirksamkeit des QM-Systems. Im Zertifizierungsverfahren muss die Organisation eine Ursachenanalyse durchführen und Korrekturen bzw. Korrekturmaßnahmen zur Beseitigung der Nichtkonformitäten planen und terminieren, bevor das Zertifikat erteilt werden kann.

## **Nichtkonformität**

Fehler; nichterfüllte Anforderung

## **Oberste Leitung**

Höchste Führungsebene einer Organisation oder einer Organisationseinheit, die ein Managementsystem anwendet. Diese Rolle kann nur eine Person oder Personengruppe übernehmen, die über alle erforderlichen Ressourcen zur Verwirklichung des Managementsystems verfügt.

## **PDCA-Zyklus**

Grundkonzept des Qualitätsmanagements. Die Buchstaben PDCA stehen für die vier Schritte des Zyklus: P = Plan, D = Do, C = Check und A = Act. In der DIN EN ISO 9001:2015 auch als „Planen-Durchführen-Prüfen-Handeln“-Zyklus bezeichnet. Der PDCA-Zyklus kann als Methode zur Prozesssteuerung sowie zur Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung des QM-Systems genutzt werden.

## **Personen, die unter Aufsicht der Organisation Tätigkeiten verrichten**

Zu diesen Personen zählen Mitarbeiter, Zeitarbeitskräfte, Ehrenamtliche, festangestellte Mitarbeiter, Leiharbeitnehmer, Honorarkräfte, ehrenamtlich Tätige und Mitarbeiter externer Anbieter. Diese Personen müssen über die benötigten Kompetenzen verfügen, die Qualitätspolitik und -ziele kennen, wenn sie qualitätsrelevante Tätigkeiten ausführen.

## **Produkt**

Ein Produkt ist immer ein Ergebnis einer Organisation. Es kann stets ohne jegliche Transaktion zwischen der Organisation und dem Kunden erzeugt werden.

## **Produktaudit**

Audit um festzustellen, ob die Anforderungen an ein Produkt erfüllt sind.

## **Prozess**

Ein Prozess besteht aus zusammenhängenden oder sich gegenseitig beeinflussenden Tätigkeiten. Die Eingaben dieser Tätigkeiten werden zum Erzielen eines vorgesehenen Ergebnisses verwendet.

<b>Berggötz</b> <small>GmbH &amp; Co. KG</small> <small>Präzision • Qualität • Tradition</small>	<h1>QM-Handbuch</h1>	Seite	14 von 37
Name	Zur Kundenweitergabe	Rev.	12

### Prozessaudit

Umfassende, systematische Untersuchung eines Prozesses, um festzustellen, ob die einzelnen Tätigkeiten so miteinander verknüpft sind, dass die geplanten Ergebnisse erreicht und die Anforderungen der Kunden sowie anderer relevanter interessierter Parteien erfüllt werden.

### Prozesseigner

Verantwortlicher für einen Prozess oder einen Teilprozess. Er erhält im Rahmen seines Prozesses die Verantwortung bzw. Befugnisse von der Leitung für den Prozess.

Meist wird derjenige, der das meiste Interesse am Prozess hat oder die meisten Mitarbeiter in dem jeweiligen Prozess hat, zum Prozesseigner gemacht.

### Prozessumgebung

Arbeitsumgebung; Physikalische, soziale, psychologische und Umweltbedingungen, unter denen Prozesse erbracht werden.

### Qualität

Die Qualität beschreibt den Grad, in dem die immanenten Merkmale eines Objekts die Anforderungen erfüllen.

### Qualitätsbeauftragter (QB)

Synonym für Qualitätsmanagementbeauftragter, siehe dort.

### Qualitätsmanagementbeauftragter (QMB)

Mitarbeiter, der operative Aufgaben des Qualitätsmanagements wahrnimmt. Die Bezeichnung Qualitätsmanagementbeauftragter wurde bisher oft synonym für den „Beauftragten der obersten Leitung“ gebraucht. Die Ernennung eines „Beauftragten der obersten Leitung“ war von der nicht mehr gültigen DIN EN ISO 9001:2008 gefordert. Die aktuelle DIN EN ISO 9001:2015 enthält diese Anforderung nicht mehr.

### Qualitätsmanagementdokumentation

Die für das QM-System dokumentierten Informationen.

### Qualitätsmanagementsystem (QM-System, QMS)

Ein Qualitätsmanagementsystem stellt einen Teil eines Managementsystems dar, welches Bezug auf die Qualität nimmt und dort seinen Fokus hat.

### Qualitätspolitik

Grundsätzliche Aussagen zur Qualitätsorientierung einer Organisation, die als übergeordnete Zielsetzungen für das QM-System dienen. Die Qualitätspolitik soll einen passenden Rahmen für die Qualitätsziele bieten. Mitarbeitern und relevanten interessierten Parteien soll die Qualitätspolitik gleichermaßen Orientierung bieten.

### Rechenschaftspflicht der obersten Leitung

Die oberste Leitung der Organisation muss darlegen, in welcher Weise die Anforderungen an das QM-System umgesetzt und in welchem Umfang die Qualitätsziele umgesetzt wurden. Die oberste Leitung muss zu jeder Zeit für das QM-System und dessen Wirksamkeit einstehen.

### Reklamation

Unzufriedenheit, die ein Kunde gegenüber einer Organisation zum Ausdruck bringt. Im deutschen Sprachraum werden Beschwerden und Reklamationen meistens unterschieden. Eine Beschwerde ist die Äußerung einer subjektiven Unzufriedenheit eines Kunden gegenüber einer Organisation, ohne einen objektiv feststellbaren

<b>Berggötz</b> <small>GmbH &amp; Co. KG</small> <small>Präzision • Qualität • Tradition</small>	<h1>QM-Handbuch</h1>	Seite	15 von 37
Name	Zur Kundenweitergabe	Rev.	12

Fehler. Eine Reklamation ist eine Kundenrückmeldung, die auf eine nichterfüllte Anforderung, also einen Mangel hinweist.

### Risiko

Ungesichertes Ereignis mit negativen oder positiven Auswirkungen auf erwünschte Ergebnisse.

### Risikobasiertes Denken

Bei der Planung und Durchführung von Aktivitäten und Prozessen sollen unerwünschte Ereignisse antizipiert werden, um geeignete Maßnahmen zur Vorbeugung zu ergreifen.

### SIPOC

S – Supplier (Lieferant), I – Inputs (Einsatzfaktoren), P – Process (Prozess), O – Output (Ergebnisse), C – Customer (Kunde), ein Verfahren oder Werkzeug, das bei Six-Sigma-Betrachtungen eingesetzt wird.

### SMART

spezifisch, messbar, akzeptiert, realistisch, terminiert; Eigenschaften, die jedes Ziel zur genauen Definition besitzen sollte.

### Systemaudit

Vollumfängliche Untersuchung, die sich auf den gesamten Anwendungsbereich und alle Anforderungen des Managementsystems bezieht. Das Ziel des Systemaudits ist die wirksame Anwendung des Managementsystems zu überprüfen.

### Überwachungsaudit

Jährliches Audit der Zertifizierungsstelle zur Überwachung der Wirksamkeit des QM-Systems im Rahmen eines Zertifizierungszyklus.

### Unternehmenshandbuch

ab sofort gleiche Bedeutung wie QM-System / QM-Handbuch

### Validierung

Überprüfung mit dem Ziel festzustellen, ob ein Produkt oder eine Dienstleistung zur Verwendung für einen bestimmten Zweck geeignet sind.

### Verbesserung

Etwas ändern, durch das eine Verbesserung eintritt.

### Verfahrensaudit

Systematische Untersuchung einer einfachen Folge von Tätigkeiten, um festzustellen, ob die Vorgaben mit den vorgesehenen Ressourcen umgesetzt werden, um die festgelegten Anforderungen zu erfüllen.

### Verifizierung

Überprüfung mit dem Ziel festzustellen, ob die Anforderungen an ein Produkt oder eine Dienstleistung erfüllt sind.

### Vorbeugungsmaßnahme

Maßnahme, die darauf gerichtet ist, die Ursachen von potenziellen Fehlern zu beseitigen oder deren Einfluss zu vermindern, um das Auftreten von Fehlern zu verhindern.

### Zertifikat

Dokument als Bestätigung eines bestimmten Sachverhalts durch eine Zertifizierungsstelle.

<b>Berggötz</b> <small>GmbH &amp; Co. KG</small> <small>Präzision • Qualität • Tradition</small>	<h1>QM-Handbuch</h1>	Seite	16 von 37
Name	Zur Kundenweitergabe	Rev.	12

## **Zertifizierung**

Bestätigung; mit der Vergabe eines Zertifikats bestätigt die Zertifizierungsstelle, dass Anforderungen (z. B. der DIN EN ISO 9001:2015) erfüllt sind.

## **Zertifizierungszyklus**

Zyklus, bestehend aus einem Zertifizierungsaudit, dem ersten und zweiten Überwachungsaudit und dem Re-Zertifizierungsaudit im Zeitraum der dreijährigen Gültigkeit des Zertifikats.

## **4. Kontext der Organisation**

### **4.1. Unsere Organisation und ihr Kontext**

Für unsere Firma sind die wirtschaftlichen und rechtlichen Zusammenhänge für die strategische Ausrichtung relevant, da diese einen wesentlichen Einfluss auf die Gestaltung des Qualitätsmanagements haben.

Um die beabsichtigten Ergebnisse zu erreichen, sind diese in externe und interne Zusammenhänge unterteilt.

Diese externen und internen Themen werden laufend, formell aber jährlich geprüft und überwacht.

Werden zwischen den Überwachungen neue Themen erkannt, werden diese umgehend umgesetzt.

### **4.2. Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien**

Aus dem genannten Kontext und dessen Forderungen lassen sich unterschiedliche Anspruchsgruppen ableiten, die einen maßgeblichen Einfluss auf Tätigkeiten und Entscheidungen unseres Unternehmens geltend machen können.

Daher werden diese maßgebenden interessierten Kreise jährlich neu identifiziert und ihre Ansprüche durch die Geschäftsleitung festgehalten.

In der systematischen Ermittlung der Ansprüche aller interessierter Parteien liegt der Schlüssel für die Ausrichtung unseres Qualitätsmanagementsystems.

Hieraus ergeben sich für unser Unternehmen wesentliche Impulse für die Entwicklung von Strategie, Politik und Zielsetzungen.

Dahergehend richten wir alle unsere Prozesse auf die Erfordernisse und Erwartungen dieser interessierter Parteien aus und kommunizieren anhand von Anweisungen diese an unsere Mitarbeiter.

Zur Bedeutung der interessierten Parteien und deren Erwartungen wird eine Bewertung nach der Stakeholderanalyse durchgeführt.



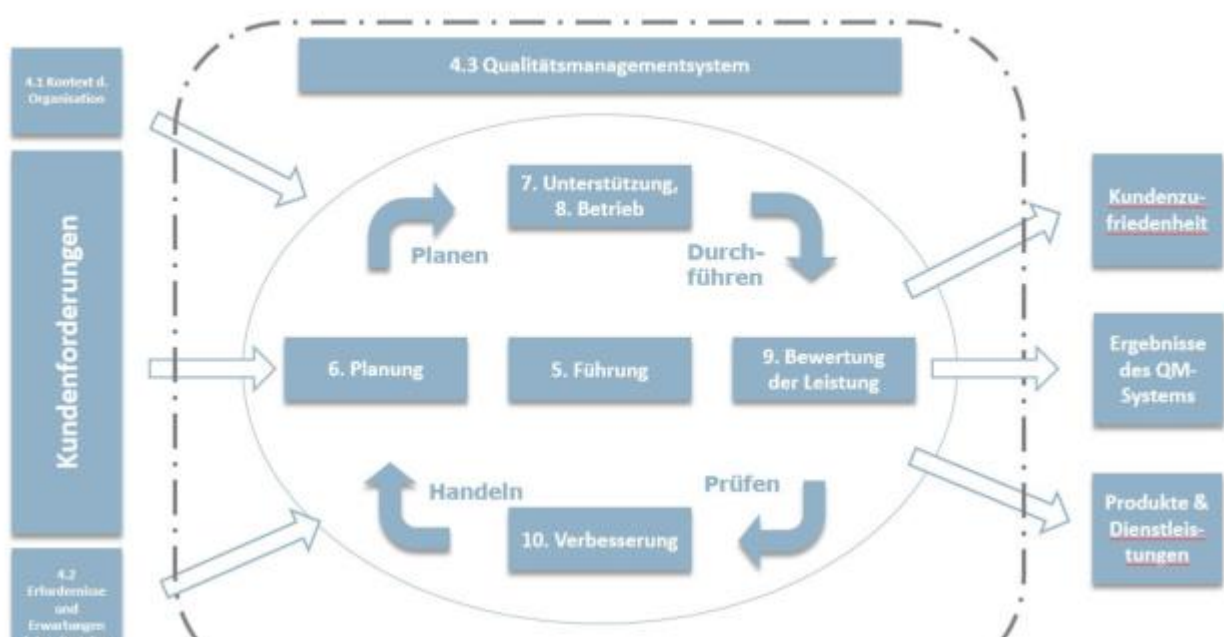
<b>Berggötz</b> GmbH & Co. KG <small>Präzision • Qualität • Tradition</small>	<b>QM-Handbuch</b>	Seite	17 von 37
Name	Zur Kundenweitergabe	Rev.	12

### 4.3. Anwendungsbereich

Der Anwendungsbereich unseres QM-Systems ist in Punkt 1 beschrieben.

### 4.4. Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse

Das QM-System ist in Prozessstruktur gegliedert. Hilfsprozesse (QSHP) werden Kernprozessen (QSKP) zugeordnet und von Arbeits- (QSA) oder Verfahrensanweisungen (QSV) unterstützt. Alle Prozesse und Anweisungen stehen in Wechselwirkung.



Ein wesentliches Ziel der Geschäftsleitung ist es, ein überdurchschnittliches Niveau in den Bereichen Produktqualität, Termintreue und Fachkompetenz zu realisieren. Qualitätssicherung nach der **DIN EN ISO 9001:2015** ist für die Fa. Berggötz GmbH & Co. KG eine Verpflichtung.

Durch den Aufbau des Qualitätssicherungssystems in Prozessstruktur, der konsequenten Personalinformation und –schulung sowie einer stetigen Prozeßüberwachung durch interne oder externe Audits wird die Realisierung der Kundenwünsche gesichert.

Das Unternehmen ist überzeugt, dass durch diese Maßnahmen Arbeitsplätze gesichert werden und eine Anpassung an die ständig steigenden Anforderungen des Marktes gewährleistet ist. Ständige Personalschulungen bereiten unsere Mitarbeiter auf die anstehenden Aufgaben vor. Jeder Mitarbeiter ist zur Einhaltung und zur Weiterentwicklung der beschriebenen Prozesse verpflichtet. Aufgrund der von der Geschäftsleitung festgelegten Qualitätspolitik, Qualitätsgrundsätze und Qualitätsziele wird das QM-System jährlich auf seine Wirksamkeit hin überprüft (siehe QSKP-13 QM-System-Review bzw. dazugehörige Verfahrensanweisung).

<b>Berggötz</b> <small>GmbH &amp; Co. KG</small> <small>Präzision • Qualität • Tradition</small>	<h1>QM-Handbuch</h1>	Seite	18 von 37
Name	Zur Kundenweitergabe	Rev.	12

## **5. Führung**

### **5.1. Verpflichtung der Leitung**

Qualitätspolitik und die angestrebten Qualitätsziele werden von der Geschäftsleitung der Fa. Berggötz GmbH & Co.KG festgelegt.

Die festgelegte Qualitätspolitik muss von allen Mitarbeitern, insbesondere von den Führungskräften getragen werden, und wird durch die Geschäftsleitung mittels Aushang auf allen Ebenen bekannt gegeben.

Die Einhaltung der vorgegebenen Qualitätspolitik und der Qualitätsziele wird durch die Geschäftsleitung jährlich überprüft.

#### **5.1.2. Kundenorientierung**

Die durch den Kunden an das Produkt gestellten Anforderungen werden schriftlich festgelegt. Die Machbarkeit wird durch die Fertigungsleitung der Fa. Berggötz GmbH & Co.KG bereits in der Angebotsphase geprüft.

Erforderliche Dokumente und Unterlagen werden auf Vollständigkeit im Zuge der Vertragsprüfung auf gesetzliche Anforderungen, Normen etc. gemäß QSKP-01 Vertrieb geprüft.

Zuständig für die Prüfung sind im kaufmännischen Bereich Arbeitsvorbereitung, Vertrieb und Einkauf, im technischen Bereich die Fertigungsleitung. Siehe hierzu auch Punkt 8.2.2 dieses QM-Handbuches.

## **5.2 Qualitätspolitik**

### **Qualitätspolitik und Verpflichtung des Unternehmens zur Qualität**

Ein wesentliches Ziel der Geschäftsleitung ist es in den Bereichen Produktqualität, Termintreue und Fachkompetenz den steigenden Kundenanforderungen gerecht zu werden.

Das Unternehmen will die Mitarbeiter durch konsequente Ausbildung im technischen und kaufmännischen Bereich, sowie durch interne und/oder externe Personalqualifizierung auf die jeweiligen Aufgaben vorbereiten.

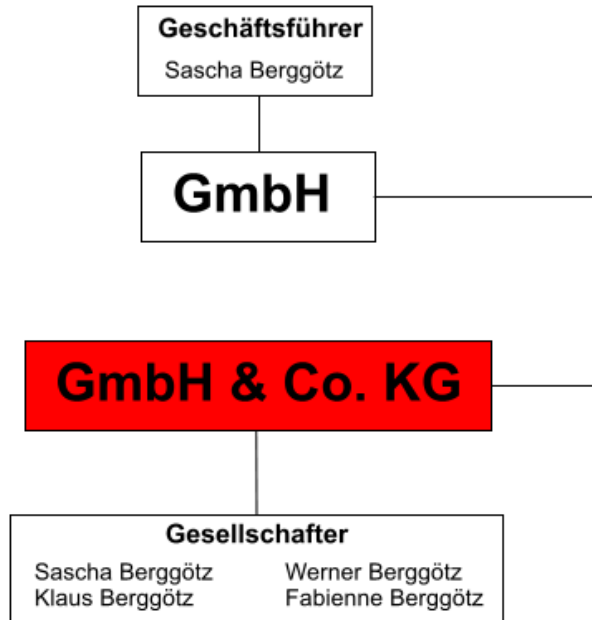
Um dieser Verpflichtung nachzukommen wird das QM-System auf die ständige Verbesserung der Wirksamkeit regelmäßig überprüft und bewertet.

Grundlage hierfür sind verbindliche Qualitätsgrundsätze. Diese Qualitätsgrundsätze bilden den verbindlichen Rahmen und sind im Anhang zum Handbuch Punkt „k“ Qualitätspolitik beschrieben. Die Bewertung wird gemäß QSKP-13 durchgeführt.

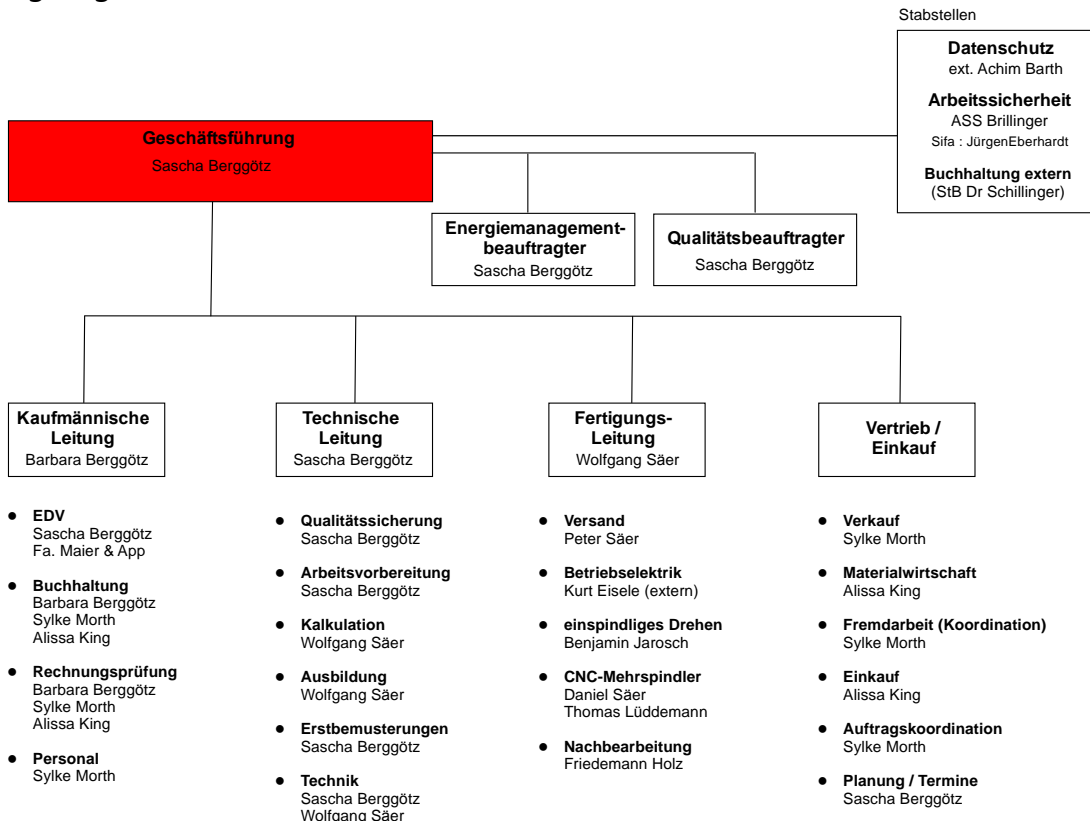
## 5.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation

### 5.3.1. Unternehmensstruktur und Organigramm

#### Unternehmensstruktur



#### Organigramm



	<b>Berggötz</b> GmbH & Co. KG <small>Präzision • Qualität • Tradition</small>	<h1>QM-Handbuch</h1>	Seite	20 von 37
Name	Zur Kundenweitergabe		Rev.	12

### **5.3.2. Prozesse und deren Verantwortlichkeiten**

Wir ermitteln jährlich Kenntnisse und Fähigkeiten unserer Mitarbeiter und führen bei Bedarf Korrekturmaßnahmen durch.

Unsere Mitarbeiter werden regelmässig geschult, um den Anforderungen an Ihre Tätigkeit sowie den Anforderungen unserer Kunden gerecht zu werden.

Die Verantwortungsbereiche sind unter Punkt 5.3.1 dieses Handbuches im „Organigramm“ dargestellt. Die detaillierte Beschreibung der Verantwortlichkeiten sind in entsprechenden Stellenbeschreibungen bis zur Einstellerebene beschrieben.

Der Q-Beauftragte ist für die Ermittlung und Darstellung der Kennzahlen zur jährlichen Systembewertung durch die Geschäftsleitung und Überwachung des QM-Systems, verantwortlich.

Der Q-Beauftragte hat die Kompetenz in allen Phasen der Produktentstehung, nach Absprache mit der Geschäftsleitung, die Prozesse zu unterbrechen und korrigierend einzugreifen.

**Dazu gehören:** Normenkonformer Aufbau, Umsetzung und Pflege des QM-Systems, Durchführung eventuell erforderlicher Korrekturmaßnahmen, Überwachung der Korrekturmaßnahmen auf Wirksamkeit, Weiterentwicklung und Anpassung an aktuelle Markt-Erfordernisse sowie die Berichterstattung an die Geschäftsleitung.

Mit der folgenden Tabelle stellen wir Verantwortlichkeiten innerhalb der einzelnen Prozesse dar.



<b>Berggötz</b> GmbH & Co. KG <small>Präzision • Qualität • Tradition</small>	<b>QM-Handbuch</b>			Seite	22 von 37
	Zur Kundenweitergabe			Rev.	12

<i>Prozesse</i>						<i>Verantwortlich</i>														
<i>NR. QSKP</i>	<i>Prozess</i>	<i>NR. QSKP</i>	<i>Prozess</i>	<i>Prozesseigner</i>	<i>Prozessart</i>	<i>Geschäftsleitung</i>	<i>Fertigungsleitung</i>	<i>Vertrieb/Verkauf</i>	<i>Kalkulation</i>	<i>Arbeitsvorbereitung</i>	<i>Qualitätssicherung</i>	<i>Versand / Lager</i>	<i>Arbeitssicherheit</i>	<i>Einkauf/Materialw.</i>	<i>EDV-Administrator</i>	<i>Produktion</i>	<i>Technik</i>	<i>Wareneingang</i>		
-6	Produktions-durchführung	- 06.01	Innerbetr. Transport	Versand	Do			D		D	D			M					D	
		- 06.02	Kennzeichnung Produkte	AV	Do					D	D	D					D			
		- 06.03	Produktionssteuerung	Fertigungsleitung	Do			D			D	D								
		- 06.04	Fremdbearbeitung	Einkaufsleitung	Do	D			D		D	M	D		D					D
		- 06.05	Rückmeldewesen	Vertriebsleitung	Do	D	D			D					D		D			
		- 06.06	Erstauftrag	Vertriebsleitung	Do				D		D/M		D		D/M		D	D/M		
		- 06.07	Wiederholauftrag	Vertriebsleitung	Do				D		D/M		D		D/M		D	M		
		- 06.08	Lohnauftrag intern	Qualitätssicherung	Do					D		D	D							D
		- 06.09	Versand	Versand	Do					D		D	M	D/M						
-7	Qualitäts-sicherung	- 07.01	Wareneingangsprüfung	Wareneingang	Do							E/D					D		D	
		- 07.02	Warenausgangsprüfung	Versand	Check							E/D	D							
		- 07.03	Produktionsfreigabe	Fertigungsleitung	Check													D		
		- 07.04	Erstmusterfreigabe	Qualitätssicherung	Do							D						D/M		
		- 07.05	Lenkung fehlerhafter Produkte/Korrekturmaßnahmen	Qualitätssicherung	Do	Check	Act	E	D	D		D	E/D					D		
		- 07.06	Prüfmittelüberwachung	Qualitätssicherung	Plan					M			D							
-9	Dokumenten-management	- 09.00	Lenkung Dokumente	AV	Plan		D		D		D	D				D				
		- 09.01	Erstellung Dokumente	AV	Plan						D	D								
		- 09.02	Änderungsdienst	AV	Plan	Do	D/I			D		D/I	D							
		- 09.03	Archivierung/ Vernichtung	AV	Plan		D					D	D				D			
		- 09.04	Datensicherung/ EDV	AV	Plan												D			

<b>Berggötz</b> GmbH & Co. KG <small>Präzision • Qualität • Tradition</small>	<h1>QM-Handbuch</h1>	Seite	23 von 37
		Name	Zur Kundenweitergabe

<i>Prozesse</i>					<i>Verantwortlich</i>															
<i>NR. QSKP</i>	<i>Prozess</i>	<i>NR. QSHP</i>	<i>Prozess</i>	<i>Prozesseigner</i>	<i>Prozessart</i>	<i>Geschäftsleitung</i>	<i>Fertigungsleitung</i>	<i>Vertrieb/Verkauf</i>	<i>Kalkulation</i>	<i>Arbeitsvorbereitung</i>	<i>Qualitätssicherung</i>	<i>Versand / Lager</i>	<i>Arbeitssicherheit</i>	<i>Einkauf/Materialw.</i>	<i>EDV-Administrator</i>	<i>Produktion</i>	<i>Technik</i>	<i>Wareneingang</i>		
-10	Ressourcen	- 10.01	Personal	Geschäftsleitung	Plan	D	M			M										
		- 10.02	Maschinenpark/ Gebäude	Geschäftsleitung	Plan	D	M			M										
		- 10.03	Ausbildung	Geschäftsleitung	Plan	D	D			D										
-11	<b>Arbeitssicherheit</b>			extern Sifa	Plan	externe Fachkraft														
-12	<b>Umweltschutz</b>			extern Betr.arzt	Plan	externe Fachkraft														
-13	<b>QM-System-Review</b>	- 13.06	Interne Audits	QB	Check	D					D									

**Legende : E = Entscheidung / D=Durchführung / M = Mitarbeit / I = Information**

<b>Berggötz</b> <small>GmbH &amp; Co. KG</small> <small>Präzision • Qualität • Tradition</small>	<h1>QM-Handbuch</h1>	Seite	24 von 37
Name	Zur Kundenweitergabe	Rev.	12

## **6. Planung**

### **6.1. Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen**

In unserem Handbuch beschreiben wir ein Verfahren, welches

- zusichert, daß das Qualitätsmanagementsystem seine beabsichtigten Ergebnisse erzielen kann
- erwünschte Auswirkungen verstärkt
- unerwünschte Auswirkungen verhindert oder verringert
- Verbesserung erreicht

Ferner wird ein Verfahren geplant, das

- Maßnahmen in Qualitäts-Management-Prozesse integriert und dort umsetzt
- die Wirksamkeit der getroffenen Maßnahmen bewertet werden

Als geeignete Methode für die Identifizierung von Risiken sowohl bei Produkten als auch bei Prozessen hat sich das Brainstorming mit Geschäftsleitung, Führungskräften und Qualitätsmanagement erwiesen.

Mit dieser Methode werden allgemeine Risiken schnell und umfassend erkannt.

Wichtig hierbei :

das Brainstorming liefert hier nur eine "open list", d.h. Veränderungen der Organisation, des Kontextes und rechtliche Änderungen können jederzeit zu einem späteren Zeitpunkt zu einer Aktualisierung führen.

Unsere Vorgehensweise bei der Ermittlung von Risiken und Chancen :

- Identifizierung von globalen / allgemeinen Risiken
- Prozessidentifikation
- Festlegung der Methodik
- Risikoidentifikation und Risikoanalyse
- Evaluation der Risikofaktoren
- Festlegung der Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen
- Verifikation der Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen

Die identifizierten Risiken und ihre Methoden zu deren Beherrschung werden mindestens einmal jährlich überprüft. Bei Bedarf kann eine Anpassung selbstverständlich auch sofort erfolgen.

### **6.2. Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung**

#### **6.2.1. Qualitätsziele**

Die Geschäftsleitung der Fa. Berggötz GmbH & Co. KG legt die spezifischen Qualitätsziele fest und zeigt deren Zielsetzungen und Grundsätze zur Zielerreichung auf.

Die festgelegten Qualitätsziele werden den Mitarbeitern durch die Geschäftsleitung mittels Aushang auf allen Ebenen bekannt gegeben.



<b>Berggötz</b> <small>GmbH &amp; Co. KG</small> <small>Präzision • Qualität • Tradition</small>	<h1>QM-Handbuch</h1>	Seite	25 von 37
Name	Zur Kundenweitergabe	Rev.	12

Die Einhaltung der Qualitätsziele wird durch die Geschäftsleitung jährlich überprüft. Näheres hierzu siehe unter Punkt 9.3.1. die festgelegten überprüfbareren Qualitätsziele sind im Anhang zum Handbuch Punkt „I“ Qualitätsziele beschrieben. Die Überprüfung erfolgt gemäß QSPK-13 QM-System Review

### **6.2.2./ 6.2.3. Qualitätsplanung**

Qualitätsmanagementpläne liefern ein System zur Anwendung von spezifischen Forderungen an ein Produkt, Projekt oder an einen Vertrag, an existierende allgemeine QM-Verfahrensanweisungen. Der Erarbeitung eines Qualitätsmanagementplans geht die Betrachtung der Risiken und daraus resultierender Maßnahmen einschließlich der Betrachtung von Chancen voraus. Der Qualitätsmanagementplan stellt den Output der Risikobetrachtungen dar.

Beim Erstellen eines Qualitätsmanagementplans werden auf die Situation anwendbare, qualitätsbezogene Vorgehensweisen festgelegt und dokumentiert. Der Plan geht direkt oder mit Hinweis auf entsprechende Verfahrensanweisungen oder andere Dokumente darauf ein, wie die erforderlichen Tätigkeiten ausgeführt werden. Ausführung und Grad der Detaillierung des Plans sind den jeweils geltenden Kundenforderungen, der Vorgehensweise des Lieferanten und der Komplexität der auszuführenden Aufgaben angepasst.

Der Plan wird von einer befugten Gruppe erstellt, auf Angemessenheit geprüft und formal freigegeben.

Der jeweilige Stand ist aus der Revisionsnummer des Qualitätsmanagementplans ersichtlich. Bei notwendigen Änderungen erfolgen wiederum Prüfungen auf Angemessenheit, Auswirkungen und Plausibilität. Der Revisionsstand wird dann erhöht.

Der Anwendungsbereich des Qualitätsmanagementplans wird von der befugten Gruppe festgelegt. Er enthält unter anderem Folgendes:

- das Produkt oder Projekt, auf das Bezug genommen wird,
- den Zweck des Vertrages, auf den Bezug genommen wird,
- die Qualitätsziele des Produkts, Projekts oder Vertrages,
- spezifische Ausnahmen,
- die Bedingungen in seiner Gültigkeit.

Aus dem QM-Plan gehen Verantwortlichkeiten hervor.

Zur Aufgabe der jeweiligen Handlungsbevollmächtigten gehören

- das Sicherstellen, dass die im Qualitätsmanagementsystem oder vertraglich geforderten Tätigkeiten geplant, eingeführt und gelenkt werden und ihr Ablauf überwacht wird
- der Informationsaustausch für Forderungen zu einem spezifischen Produkt oder Vertrag zwischen allen betroffenen Abteilungen, Unterauftragnehmern und Kunden sowie das Lösen von Schnittstellenproblemen zwischen diesen Gruppen,
- Auswertung der Ergebnisse aller durchgeführten Qualitätsaudits,
- Genehmigung von Ausnahmeregelungen in Bezug auf Elemente des Qualitätsmanagementsystems
- Überwachung von Korrekturmaßnahmen.

<b>Berggötz</b> <small>GmbH &amp; Co. KG</small> <small>Präzision • Qualität • Tradition</small>	<h1>QM-Handbuch</h1>	Seite	26 von 37
Name	Zur Kundenweitergabe	Rev.	12

Die Qualitätsplanung ist somit eng mit der Angebots-Kalkulation und der Vertragsprüfung verknüpft. Werden bei Neuprodukten entsprechende Aktivitäten erforderlich, werden diese im Rahmen der Vertragsprüfung festgelegt und durch die Fachabteilung durchgeführt. Durchführung erfolgt gemäß QSKP-01 Vertrieb, QSHP-06.06 Erstauftrag und QSKP-03 Qualitätsplanung.

## **7. Unterstützung**

### **7.1 / 7.1.1 Ressourcen / Allgemeines**

Die Ergebnisse der jährlichen QM-Bewertung dienen zur Ermittlung der erforderlichen Ressourcen, die zur kontinuierlichen Weiterentwicklung des QM-Systems und zur Erfüllung der Kundenzufriedenheit erforderlich sind.

Die Geschäftsleitung legt in der Bewertung und mitgeltenden Unterlagen die erforderlichen Maßnahmen fest.

#### **7.1.2 Personen**

Durch die systematische und funktionsgerechte Einweisung und Schulung aller unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird deren Leistungsfähigkeit und das Qualitätsbewusstsein gefördert. Die erforderlichen Schulungsmaßnahmen werden durch die Fachbereiche ermittelt und in einem jährlichen Schulungsplan dargestellt.

Die Durchführung der festgelegten Schulungen wird gemäß QSKP-10 Ressourcen dokumentiert.

Die Wirksamkeit der Personalschulung wird mittels Fragebogen QSF-10.01.03 + QSF-10.01.05 und den nachfolgenden Arbeitsergebnissen ermittelt.

Schulungsmaßnahmen werden durch die Geschäftsleitung in der jährlichen QM-Bewertung gemäß QSKP-13 QM-System-Review überprüft und eventuell neu festgelegt.

Bei Neueinstellungen erhält jeder Mitarbeiter eine stellenabhängige Einführung. Die vorgesetzte Stelle informiert den Neueintretenden über die Unternehmensziele, die Qualitätspolitik, die Qualitätsziele, die Betriebsorganisation, das QM-System, Sicherheits- und Arbeitsschutzrichtlinien.

#### **7.1.3 Infrastruktur**

Zur Sicherstellung der Funktionsfähigkeit von Betriebseinrichtungen, Gebäuden, Maschinen und Versorgungseinrichtungen wird eine vorbeugende Wartung und Instandsetzung durch internes Fachpersonal und, wo erforderlich durch externe Fachfirmen durchgeführt. Durchführung erfolgt gemäß QSKP-04 Produktionsplanung dem zugeordneten QSHP-04.05 Maschinenwartung und QSKP-10 Ressourcen.

<b>Berggötz</b> GmbH & Co. KG <small>Präzision • Qualität • Tradition</small>	<h1>QM-Handbuch</h1>	Seite	27 von 37
Name	Zur Kundenweitergabe	Rev.	12

#### **7.1.4 Prozessumgebung**

Die Arbeitsumgebung wird gemäß §6 Arbeitssicherheitsgesetz und §2 der BGV A6, durch eine externe Fachkraft für Arbeitssicherheit ständig überwacht und nach den einschlägigen Richtlinien auf dem erforderlichen gesetzlichen Stand gehalten.

Laufende Personaleinweisungen bezüglich Arbeitssicherheit werden ebenfalls durch die externe Fachkraft für Arbeitssicherheit durchgeführt und entsprechend dokumentiert.

Bei Neueinstellungen wird die sicherheitstechnische Personalinformation durch die externe Fachkraft für Arbeitssicherheit oder den direkten Vorgesetzten durchgeführt.

Ablauf gemäß QSKP-10 Ressourcen, QSKP-11 Arbeitssicherheit und QSKP-12 Umweltschutz.

#### **7.1.5 Ressourcen zur Überwachung und Messung**

Zur Sicherstellung des Einsatzes von geeigneten Prüfmitteln während der Produktrealisierung werden die Messmittel vor dem Gebrauch und in festgelegten Zeitabständen kalibriert.

Die Prüfmittel werden durch die Qualitätssicherung entsprechend den Kalibrierintervallen eingezogen, intern, oder wo erforderlich extern, kalibriert, registriert, gekennzeichnet und nach der Freigabe durch die Qualitätssicherung der Produktion zur Verfügung gestellt.

Jeder externen Kalibrierfirma liegt die firmeneigene Norm PM101 zugrunde, die einen genauen Anlauf einer externen Kalibrierung sowie die Kennzeichnung und Dokumentation der Meßmittel festlegt.

Ablauf gemäß Verfahrensanweisung QSV-07.06.01 Prüfmittelüberwachung.

#### **7.1.6 Wissen der Organisation**

Unser Wissen, das benötigt wird, um unsere Prozesse durchzuführen und um die Konformität unserer Produkte und Dienstleistungen sicherzustellen, haben wir bestimmt.

Dieses Wissen erhalten wir aufrecht und stellen es in erforderliche Umfang zur Verfügung.

Unser Wissen passen wir sich ändernden Erfordernissen und Entwicklungstendenzen an; das dazu notwendige Zusatzwissen und die erforderlichen Aktualisierungen stellen wir sicher.

Unser Wissen basiert auf :

- Internen Quellen (z. B. geistiges Eigentum, aus Erfahrungen gesammeltes Wissen, Lektionen aus Fehlern und erfolgreichen Projekten, Ergebnisse aus Prozessverbesserungen)
- Externen Quellen (z. B. Normen, Stand der Lehre, Erkenntnisse aus Konferenzen, Informationen von Kunden und Anbietern)

Sämtliches Wissen unserer Organisation wird - wo möglich - in Schriftform festgehalten.

Die entstandenen Dokumente werden nach vorgegebenen Verfahrensanweisungen verwaltet und archiviert.

Zur Erhaltung unseres "digitalen" Wissens, werden regelmäßige Datensicherungen durchgeführt.

<b>Berggötz</b> <small>GmbH &amp; Co. KG</small> <small>Präzision • Qualität • Tradition</small>	<h1>QM-Handbuch</h1>	Seite	28 von 37
Name	Zur Kundenweitergabe	Rev.	12

In unserer Schulungsmatrix definieren wir für alle im Unternehmen vorkommenden und benötigten "Berufsgruppen" Anforderungsprofile in Form von Neueinstellungsprofilen.

Auf diese Weise stellen wir sicher, daß bei Mitarbeiterfluktuationen der Wissensstand der Mitarbeiter erhalten bleibt, da es klare Anforderungen an Neueinstellungen gibt.

Durch regelmäßige Ausbildung versuchen wir, vorhandenes Wissen an nächste Generationen weiterzugeben.

Wo immer möglich, versuchen wir, unsere Erfahrungen, Ergebnisse usw. festzuhalten.

Beispiele :

- Festlegung jeglicher produktionsrelevanter Erfahrungen direkt in der Fertigungszeichnung (rote Zusätze)
- Einarbeitung von Erfahrungen, Fehlern usw. in Einrichteplänen
- Vordefinition optimaler Voraussetzungen (z.B. Infoboard - Stammdaten untersch. Stückzeiten und Auswirkungen auf versch. Maschinen ; keine Kapazität bei Maschinen, bei denen bestimmte Prozessparameter nicht erreicht werden)
- Bereitstellung sämtlicher Schulungsunterlagen im QM-System oder im Energiemanagementsystem

## **7.2. Bewusstsein**

Wir stellen sicher, dass alle unsere Mitarbeiter und Externen sich über Folgendes bewusst sind und Kenntnis darüber haben:

- die Qualitätspolitik
- die relevanten Qualitätsziele
- ihren Beitrag zur Wirksamkeit des Qualitätsmanagements, einschließlich der Vorteile einer verbesserten Qualitätsleistung
- die Folgen einer Nichterfüllung der Anforderungen

Dies realisieren wir durch Aushänge und Zugriff auf Intranet oder Internet.

## **7.3. Kompetenz**

Wir haben für die Erbringung unserer Produkte und Dienstleistungen die notwendigen Kompetenzen ermittelt.

Als aussagekräftiges Dokument wird hierzu die Schulungsmatrix herangezogen. Damit stellen wir sicher, dass diejenigen Mitarbeiter, welche die Qualitätsleistung beeinflussen, die notwendigen Kompetenzen erhalten.

Die Kompetenz stellen wir sicher durch:

- Ausbildung
- Schulungen
- Erfahrungen

Wir leiten wo notwendig zutreffende Maßnahmen ein, um die benötigte Kompetenz zu erwerben inkl. deren Bewertung auf Wirksamkeit.

Unsere Optionen, um Kompetenz zu erreichen sind:

- Schulungen
- Coaching

<b>Berggötz</b> <small>GmbH &amp; Co. KG</small> <small>Präzision • Qualität • Tradition</small>	<h1>QM-Handbuch</h1>	Seite	29 von 37
Name	Zur Kundenweitergabe	Rev.	12

- Versetzung
- Anstellung externer Anbieter
- Beauftragung

Als Nachweis der Kompetenz, bewahren wir dokumentierte Informationen hierzu auf. Rollen und Aufgaben unserer Führungskräfte, die sich daraus ergeben, definieren wir in einer Arbeitsanweisung.

Wir stellen sicher, dass durch eine gezielte Personalauswahl sowie durch eine ausreichende Aus- und Weiterbildung unserer Beschäftigten, an allen Arbeitsplätzen nur ausreichend geschultes Personal mit entsprechenden Fertigkeiten, Fähigkeiten und Erfahrungen eingesetzt wird. Für jede Stelle existiert hierzu ein Anforderungsprofil (siehe hierzu Schulungsmatrix - Neueinstellungen).

Die arbeitsplatzbezogenen Anforderungen ergeben sich aufgrund von Anforderungsprofilen aus Verträgen oder gesondert erstellten Qualifikationsanforderungsprofilen.

Im Unternehmen werden Maßnahmen ergriffen, dass alle Beschäftigten entsprechend den notwendigen Anforderungen am jeweiligen Arbeitsplatz eingesetzt werden und die Arbeitsaufgaben entsprechend dem Arbeitsvertrag qualitätsgerecht erfüllen.

#### **7.4. Kommunikation**

Durch Aushang und regelmäßige Qualitätsbesprechungen erhält die Belegschaft alle qualitätsrelevanten Informationen die zur wirksamen Durchführung des QS-Systems erforderlich sind. Weiterhin hat jeder Mitarbeiter Zugang zum firmeneigenen Intranet um detailliertere Informationen zu bekommen. Durch gezielte Personalschulung werden eventuelle Defizite behoben. Die Wirksamkeit der Personalschulung wird durch die Geschäftsleitung überprüft.

#### **7.5. Dokumentierte Information**

##### **7.5.1 Allgemeines**

##### **7.5.2 Erstellen und Aktualisieren von Dokumenten**

Erforderliche Dokumente werden durch die QS und den entsprechenden Fachabteilungen erstellt und unterliegen einem Änderungsdienst durch die QS.

Über die Erstellung von Dokumenten haben wir eine Verfahrensanweisung erstellt, die Layout, Inhalt und Struktur jeweiliger Dokumente regelt.

Jeder Mitarbeiter, der Dokumente erstellt, ist zuständig für

- die eindeutige Kennzeichnung des Dokumentes (Datum, Bezeichnung, Unterschrift des Erstellers, ggf. Revisionsstand)
- die Leserlichkeit des Dokumentes,
- die Richtigkeit des Inhalts des Dokumentes.
- Abstimmung mit dem Qualitätsbeauftragten bezüglich Nummerierung und Aufnahme in das QM-System

<b>Berggötz</b> <small>GmbH &amp; Co. KG</small> <small>Präzision • Qualität • Tradition</small>	<h1>QM-Handbuch</h1>	Seite	30 von 37
Name	Zur Kundenweitergabe	Rev.	12

Jeder Mitarbeiter, in dessen Verantwortungsbereich Dokumente aufbewahrt werden, ist zuständig für:

- die ordentliche Aufbewahrung,
- die Wiederauffindbarkeit,
- den Schutz gegen Verlust, Beschädigung und Mißbrauch.

### **Änderung und Modifikation von Dokumenten**

Änderungen und Modifikationen können von allen Mitarbeitern beantragt werden. Die Änderung selber kann und darf nur von der Qualitätssicherung vorgenommen werden. Der Austausch von geänderten Dokumenten wird durch die Qualitätssicherung durchgeführt.

Detailregelung siehe QSHP-06.06 Erstauftrag und QSHP-09.00 Lenkung der Dokumente.

### **7.5.3 Lenkung dokumentierter Information**

Zum Nachweis der erforderlichen Dokumentation werden alle Qualitätsaufzeichnungen systematisch erfasst und entsprechend den Kundenforderungen archiviert.

Die genaue Regelung mit den Verantwortlichkeiten für die Aufbewahrung, dem Aufbewahrungsort, der Aufbewahrungsdauer und der Vernichtung ist in QSV-09.00.01 Lenkung der Dokumente beschrieben.

## **8 Betrieb**

### **8.1 Betriebliche Planung und Steuerung**

Eingehende Anfragen und Aufträge werden in den Fachabteilungen Angebotskalkulation, Arbeitsvorbereitung, Qualitätssicherung und Vertrieb/Einkauf bearbeitet.

Zur Erfüllung der vom Kunden festgelegten produktspezifischen Anforderungen, deren Dokumentation, Aufzeichnungen, Ressourcen, Prüftätigkeiten und Überwachungskriterien werden die erforderlichen Planungen, Überprüfungen und Festlegungen durchgeführt und bei Bedarf entsprechende qualitätsrelevante Vereinbarungen mit dem Kunden getroffen.

Details sind in QSKP-04 Produktionsplanung beschrieben.

### **8.2 Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen**

#### **8.2.1 / 8.2.2. Kommunikation mit dem Kunden / Bestimmen von Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen**

Durch den Ausschluß der eigenen Entwicklung (siehe Anwendungsbereich, Kontext) wird die Produktion im Hause Berggötz ausschließlich nach den vom Kunden vorgegebenen Kriterien an das Produkt durchgeführt (=Fertigung nach vorgegebener Zeichnung).

<b>Berggötz</b> <small>GmbH &amp; Co. KG</small> <small>Präzision • Qualität • Tradition</small>	<h1>QM-Handbuch</h1>	Seite	31 von 37
Name	Zur Kundenweitergabe	Rev.	12

Weitere Festlegungen bezüglich dieses Punktes der Bezugsnorm werden nur bei Kundenforderung durchgeführt.

### **8.2.3./8.2.4 Überprüfung von Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen**

Eingehende Aufträge werden vor einer Auftragsbestätigung an den Kunden in der Fachabteilung Vertrieb, Arbeitsvorbereitung und Einkauf mit einer Checkliste überprüft und eventuelle Abweichungen mit dem Kunden abgeklärt. Details sind in QSKP-01 Vertrieb beschrieben.

### **8.3. ff Entwicklung**

Punkt ausgeschlossen, siehe Kontext, Anwendungsbereich

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

#### **8.4.1 Allgemeines**

Durch definierte Zuständigkeiten wird die Beschaffung der erforderlichen Materialien, Hilfs- und Betriebsstoffe, Werkzeuge und Prüfmittel sichergestellt. Der Ablauf ist in QSKP-05 Einkauf beschrieben.

#### **8.4.2 Art und Umfang der Steuerung**

#### **8.4.3. Informationen für externe Anbieter**

Durch enge Zusammenarbeit mit unseren Lieferanten sichern wir die gleichbleibend gute Qualität der zugekauften Produkte und Dienstleistungen. Zudem liegen jedem Lieferanten in den Bereichen galvanische Nachbearbeitung, Härterei und Rohmaterial die Firmennormen FA001 und FA002 zugrunde, die den genauen Anlieferungszustand der Produkte außerhalb der Fa.Berggötz GmbH & Co. KG festlegen.

#### **Auswahl von qualifizierten Hauptlieferanten**

Lieferanten werden im jährlichen Turnus bewertet und jährlich über die Ergebnisse unterrichtet. Die Bewertung erfolgt durch die Beurteilung der eingehenden Lieferungen im entsprechenden Zeitraum. Der Ablauf der Bewertung und der entsprechende Beurteilungsschlüssel ist in QSKP-05 Einkauf beschrieben.

Durch die Wareneingangsprüfung stellt die Berggötz GmbH & Co. KG sicher, dass zugekaufte Produkte vor dem Einsatz angemessen auf ihre Beschaffungsanforderungen überprüft werden. Durchführung folgt gemäß QSKP-07 Qualitätssicherung.

<b>Berggötz</b> <small>GmbH &amp; Co. KG</small> <small>Präzision • Qualität • Tradition</small>	<h1>QM-Handbuch</h1>	Seite	32 von 37
Name	Zur Kundenweitergabe	Rev.	12

## **8.5 Produktion und Dienstleistungserbringung**

### **8.5.1 Steuerung der Produktion und der Dienstleistungserbringung**

Durch die auf das Produkt abgestimmte gezielte Planung der Produktrealisierungsprozesse, der geeigneten Produktionsanlagen, von geeigneten Hilfs-, Betriebs- und Prüfmitteln, der Durchführung der Prozesse durch qualifiziertes Personal und konsequenter Überwachung der Wertschöpfungskette durch die Geschäftsleitung, wird die Produktrealisierung sichergestellt.

Die Erfüllung der vom Kunden geforderten Qualitätsanforderungen, der Dokumentation und der Aufzeichnungen, wird durch die Qualitätsplanung und deren ständige Anpassung an die Kundenforderungen realisiert.

Die Durchführung erfolgt gemäß QSKP-07 Qualitätssicherung.

### **8.5.2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit**

Die Produkte werden während der Produktrealisierung in allen Phasen eindeutig gekennzeichnet. Die Kennzeichnung erfolgt nach den Kriterien der Kundenforderungen, falls nicht besonders gefordert nach allgemein gültigen Hausrichtlinien. Die Durchführung erfolgt gemäß QSKP-06 Produktionsdurchführung.

### **8.5.3 Eigentum der Kunden oder der externen Anbieter**

Kundeneigentum wird wie firmeneigene Produkte behandelt und unterliegt, wo erforderlich der Geheimhaltung (Kundenschutz).

Lagerhaltung und erforderliche Prüfungen werden mit dem Kunden abgestimmt. Bei Bedarf werden entsprechende Festlegungen mit dem Kunden getroffen. Die Durchführung erfolgt gemäß QSKP-06 Produktionsdurchführung.

### **8.5.4 Erhaltung**

Zum Schutz der Produkte beim innerbetrieblichen Transport während der Produktrealisierung, der Lagerhaltung und beim Versand werden geeignete Maßnahmen für die Produkte durchgeführt.

Die Schutzmaßnahmen werden gemäß den Kundenspezifikationen, bzw. wo keine Kundenforderungen spezifiziert sind, nach eigenen Festlegungen der Fa. Berggötz GmbH & Co. KG durchgeführt. Details gemäß QSKP-06 Produktionsdurchführung.

### **8.5.5 Tätigkeiten nach der Lieferung**

Eingehende Aufträge werden vor einer Auftragsbestätigung an den Kunden in der Fachabteilung Vertrieb, Arbeitsvorbereitung und Einkauf mit einer Checkliste überprüft und eventuelle Abweichungen mit dem Kunden abgeklärt. Details sind in QSKP-01 Vertrieb beschrieben.



<b>Berggötz</b> <small>GmbH &amp; Co. KG</small> <small>Präzision • Qualität • Tradition</small>	<h1>QM-Handbuch</h1>	Seite	33 von 37
Name	Zur Kundenweitergabe	Rev.	12

## **8.6 Freigabe von Produkten und Dienstleistungen**

Der Nachweis über die Konformität des Produkts mit den Qualitätsanforderungen des Kunden wird durch geplante, festgelegte und dokumentierte Prüfabläufe, während des Produktrealisierungsprozesses sichergestellt (=SPC-Kontrolle).

Die Erstellung von Prüfaufzeichnungen wird entsprechend den Anforderungen des Kunden und nach allgemein üblichen Grundsätzen durchgeführt und archiviert.  
Ablauf gemäß QSKP-07 Qualitätssicherung.

## **8.7 Steuerung nichtkonformer Ergebnisse**

Fehlerhafte Produkte werden durch die QS gekennzeichnet, bei Bedarf im Sperrlager eingelagert und entsprechende Korrekturmaßnahmen eingeleitet.

Die Korrekturmaßnahmen werden mit der Geschäftsleitung, wo erforderlich mit dem Kunden, und den entsprechenden Fachabteilungen abgestimmt. Die Wirksamkeit der Korrekturmaßnahmen wird durch die QS überprüft. Ablauf und Verantwortungen sind in QSKP-07 Qualitätssicherung festgelegt.

## **9. Bewertung der Leistung**

### **9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung**

#### **9.1.1 Allgemeines**

Abläufe der Produktrealisierung, der Qualitätssicherung und der Kommunikation mit den Kunden, werden überwacht und ständig den sich verändernden Bedingungen angepasst.

Wir haben festgelegt

- was überwacht und gemessen wird
- die Methoden zur Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung, um gültige Ergebnisse sicherzustellen
- wann die Überwachung und Messung durchzuführen ist
- wann die Ergebnisse der Überwachung und Messung zu analysieren und zu bewerten sind.

Die Tätigkeiten zur Überwachung und Messung stehen in Übereinstimmung mit den Anforderungen.

Grundlage für die Weiterentwicklung sind interne betriebswirtschaftliche Kennzahlen, Statistiken bezüglich Fehlerkosten, Qualitätspolitik, Qualitätsziele und Kundenzufriedenheit.

Bei regelmäßigen Abteilungsleiterbesprechungen werden akute Qualitätsprobleme besprochen und vorbeugende Korrekturmaßnahmen eingeleitet.

Die Ergebnisse werden durch die Geschäftsleitung gemäß QSKP-13 QM-System-Review bewertet. Gegebenfalls werden entsprechende Korrekturmaßnahmen eingeleitet.

<b>Berggötz</b> <small>GmbH &amp; Co. KG</small> <small>Präzision • Qualität • Tradition</small>	<h1>QM-Handbuch</h1>	Seite	34 von 37
Name	Zur Kundenweitergabe	Rev.	12

### **9.1.2 Kundenzufriedenheit**

Informationen über Meinungen und den Eindruck des Kunden über unsere Organisation sowie Produkte und Dienstleistungen werden eingeholt.

Dafür haben wir geeignete Methoden zur Erreichung der Informationen bestimmt, wie z. B.

- Kundenbefragungen
- Kundenrückmeldungen
- Analyse der Marktanteile
- Anerkennungen
- Gewährleistungsansprüche
- Berichte von Händlern
- Auswertungen von Reparaturen oder Nachbesserungen
- Unsere Liefrentenbewertung durch den Kunden

Daten und Informationen, die sich aus der Überwachung und Messung ergeben haben, werden analysiert und bewertet.

Die Ergebnisse werden verwendet, um:

- die Konformität der Produkte und Dienstleistungen sicherzustellen
- den Grad der Kundenzufriedenheit zu bewerten
- die Leistung und Wirksamkeit des Qualitätsmanagements sicher zustellen
- zu überprüfen, ob die Planung wirksam umgesetzt wurde
- die Wirksamkeit durchgeführter Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen zu bewerten
- die Leistung externer Anbieter zu bewerten
- den Bedarf an Verbesserung des QMS zu ermitteln

### **9.1.3 Analyse und Bewertung**

Wir bewerten jährlich unser Qualitätsmanagementsystem mit einer speziell erstellten Arbeitsanweisung.

Dabei achten wir besonders auf:

- dessen fortdauernde Eignung
- die Angemessenheit
- die Wirksamkeit

Wir stellen sicher, dass unser Qualitätsmanagementsystem an die strategische Ausrichtung unserer Organisation angepasst wird.

Unsere Managementbewertung wird geplant und durchgeführt.

Dabei beziehen wir folgende Aspekte mit ein:

- des Status von Maßnahmen vorheriger Managementbewertungen
- die Veränderungen bei externen und internen Themen, die das Qualitätsmanagementsystem Betreffen

<b>Berggötz</b> <small>GmbH &amp; Co. KG</small> <small>Präzision • Qualität • Tradition</small>	<h1>QM-Handbuch</h1>	Seite	35 von 37
Name	Zur Kundenweitergabe	Rev.	12

- die Informationen über die Leistung und Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems, einschließlich Entwicklungen bei:
  - der Kundenzufriedenheit und Rückmeldungen von relevanten interessierten Parteien
  - die Prozessleistung und Konformität von Produkten und Dienstleistungen
  - die Nichtkonformitäten und Korrekturmaßnahmen
  - die Ergebnisse von Überwachungen und Messungen
  - die Auditergebnisse
  - der Leistung von externen Anbietern
- die Angemessenheit von Ressourcen
- die Wirksamkeit von durchgeführten Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen
- die Möglichkeiten zur Verbesserung

Die Ergebnisse unserer Managementbewertung enthalten Entscheidungen und Maßnahmen zu:

- Möglichkeiten der Verbesserung
- jeglichem Änderungsbedarf am Qualitätsmanagementsystem
- Bedarf an Ressourcen

Wir haben dokumentierte Information als Nachweis der Ergebnisse der Managementbewertung und bewahren diese auf.

## **9.2 Internes Audit**

Durch periodische Qualitätsaudits wird systematisch die Funktionsfähigkeit und die Wirksamkeit des QM-Systems überwacht.

Die Durchführungsverantwortung liegt beim QB. Das interne Qualitätsaudit wird einmal jährlich, in Sonderfällen gemäß Anweisung der GL mehrmals durchgeführt.

Die auditierten Bereiche werden über das Auditergebnis informiert. Das Ergebnis wird mittels Auditcheckliste dokumentiert und mit den zuständigen Fachabteilungen die erforderlichen Korrekturmaßnahmen definiert.

Der Auditbericht wird durch den QB an die Geschäftsleitung weitergeleitet und ist ein verbindlicher Bestandteil der jährlichen QM-Systembewertung. Ablauf gemäß QSKP-13 QM-System-Review.

## **9.3 Managementbewertung**

### **9.3.1 Allgemeines**

Die Geschäftsleitung trägt die Verantwortung, daß das Qualitätsmanagement-System die Normanforderungen gemäß **DIN EN ISO 9001:2015** jederzeit erfüllt.

Aufgrund der festgelegten qualitätsrelevanten Aufzeichnungen und Statistiken wird durch die GL eine jährliche QM-Systembewertung durchgeführt. Diese Bewertung ist Grundlage für Korrekturmaßnahmen und eventuelle Anpassungen der Qualitätspolitik oder der Qualitätsziele.

<b>Berggötz</b> <small>GmbH &amp; Co. KG</small> <small>Präzision • Qualität • Tradition</small>	<h1>QM-Handbuch</h1>	Seite	36 von 37
Name	Zur Kundenweitergabe	Rev.	12

Zur Erreichung der Produktmerkmale mit der erforderlichen Genauigkeit wird bei der auf das Produkt abgestimmten Planung der Realisierungsprozesse die Art der Produktionsanlagen, Werkzeuge, Hilfs- Betriebs- und Prüfmittel festgelegt.

Die Einhaltung der Realisierungsprozesse wird mit festgelegten Prüfabläufen überwacht, dokumentiert und wo erforderlich archiviert.

Kritische Qualitätsmerkmale werden bereits im Rahmen der Angebotsphase und der Vertragsprüfung mit dem Kunden abgestimmt und die erforderlichen Prüfmethode festgelegt. Die Ergebnisse werden in die entsprechenden Produktionsprozesse integriert.

Ablauf gemäß QSKP-07 Qualitätssicherung.

### **9.3.2 Eingaben für die Managementbewertung**

Die Bewertung wird gemäß QSKP-13 durchgeführt. Die darin eingesetzte Checkliste enthält einen Fragesatz, der eine objektive Beurteilung auf Grundlage der festgelegten Statistik, von aktuellen Qualitätsauswertungen und der ermittelten Kundenzufriedenheit zulässt. Für die Ausarbeitung der Bewertung ist die Geschäftsleitung zuständig.

### **9.3.3 Ergebnisse der Managementbewertung**

Die Ergebnisse der Bewertung sind die Grundlage für eventuelle Korrekturmaßnahmen, einer Anpassung der Qualitätspolitik und der Qualitätsziele.

Die Korrekturmaßnahmen werden durch die Geschäftsleitung gemäß QSKP-13 QM-System-Review festgelegt und deren Wirksamkeit überwacht.

## **10. Verbesserung**

### **10.1 Allgemeines**

### **10.2 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen**

Wir bestimmen und wählen Chancen zur Verbesserung aus. Wir leiten dabei jegliche notwendigen Maßnahmen ein, um die Anforderungen der Kunden zu erfüllen und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.

Dies umfasst :

- die Verbesserung von Produkten und Dienstleistungen, um Anforderungen zu erfüllen und um zukünftige Erfordernisse und Erwartungen zu berücksichtigen
- Korrigieren, Verhindern oder Verringern von unerwünschten Auswirkungen
- die Verbesserung der Leistung und Wirksamkeit des QM-Systems

Unsere Optionen zur Verbesserung sind dabei:

- Korrektur und Korrekturmaßnahmen
- fortlaufende Verbesserung
- bahnbrechende Veränderungen

	<b>Berggötz</b> <small>GmbH &amp; Co. KG</small> <small>Präzision • Qualität • Tradition</small>	<h1>QM-Handbuch</h1>	Seite	37 von 37
Name	Zur Kundenweitergabe		Rev.	12

- Innovation und Umorganisation

Wir verbessern fortlaufend unser Qualitätsmanagementsystem. Dabei achten wir auf:

- die Eignung
- die Angemessenheit
- die Wirksamkeit

Bei der fortlaufenden Verbesserung berücksichtigen wir die Ergebnisse von Analysen und Bewertungen sowie die Ergebnisse der Managementbewertung.

Nur sind wir in der Lage zu erkennen, ob es Erfordernisse oder Chancen gibt, die als Teil der fortlaufenden Verbesserung dienen.

Hierbei beziehen wir die Meinung unserer Mitarbeiter eng mit ein.

Mitarbeiter können jederzeit Vorschläge zur Verbesserung einreichen.

Die einzelnen Verbesserungsvorschläge werden zusammengefasst.

Die Angaben dieses Formblattes können dann bzgl. Mitarbeiterbeurteilung oder in der QM-System-Review wieder herangezogen werden.