# Einleitung

## Zielsetzung

Das vorliegende Qualitätshandbuch beschreibt das Qualitätsmanagementsystem, die Anforderungen, Grundsätze sowie die Maßnahmen der **Musterfirma GmbH**, um die Zufriedenheit der Kunden zu erhöhen, um den Kundenanforderungen, den Anforderungen relevanter interessierter Parteien und den behördlichen und gesetzlichen Richtlinien sowie der ISO 9001 in der letzten gültigen Fassung zu entsprechen.

Durch die Anwendung des für unser Unternehmen zweckmäßigen und wirtschaftlichen Management-Systems für Qualität wird gewährleistet, dass Abläufe, Zuständigkeiten und Verantwortungen umfassend geregelt sind.

Das Managementsystem wird vom Qualitätsmanagement und der Geschäftsführung im Zusammenwirken mit den einzelnen Fachabteilungen ständig weiterentwickelt.

## Geltungsbereich

Dieses Handbuch gilt für die gesamte **Musterfirma GmbH.**

# Das Unternehmen Musterfirma GmbH

Das Unternehmen wird in **040000\_HB\_01\_Firmenpräsentation** und auf unserer Homepage <http://www.musterfirma.at> dargestellt.

# Normen und Begriffe

Als Grundlage zu diesem Qualitätsmanagementsystem wird die ISO 9001 in der letzten gültigen Fassung gewählt (siehe auch **050100\_FO\_01\_Führung und Verpflichtung).**

# Kontext der Organisation

## Organisation und Kontext

Der Prozess des Verstehens des Kontextes beeinflusst den Zweck, die Ziele und die Nachhaltigkeit der Organisation und berücksichtigt die Werte, die Kultur, das Wissen und die Leistung der Organisation sowie gesetzliche, technologische, wettbewerbsbezogene, marktbezogene, kulturelle, soziale und ökonomische Anforderungen.

Der Unternehmenszweck von **Musterfirma GmbH** wird durch die Vision, Mission, Politiken und Ziele zum Ausdruck gebracht. Im Rahmen des Strategieprozesses werden die jeweils aktuellen externen und internen Themen des Unternehmens festgelegt und bei der Managementbewertung überwacht.

Die Anforderungen aus dem Unternehmensumfeld werden in **040100\_HB\_01\_Kontext** dargestellt. Das Überwachen wird in **090300\_PB\_01\_Managementbewertung** beschrieben.

## Interessierte Parteien

Es ist der **Musterfirma GmbH** wichtig, die Erfordernisse und Erwartungen aller relevanten interessierten Parteien zu berücksichtigen.

Die **Musterfirma GmbH** bekennt sich seit vielen Jahren zu einer kompromisslosen umfassenden Qualitätspolitik. Die Qualitätspolitik konzentriert sich nicht nur auf die Produkte, sondern bezieht alle gesellschaftlichen Gruppen, die mit dem Unternehmen in Verbindung stehen, mit ein: also die Mitarbeitenden, die Kunden, die Lieferanten, die Banken, die Institutionen und alle unseren Nachbarn. Dieser umfassende Qualitätsbegriff bedeutet in Bezug auf unsere Stakeholder Fairness, Wertschätzung, Ehrlichkeit, Offenheit und Transparenz.

Die Anforderungen der Stakeholder werden in **040200\_HB\_01\_Liste\_interessierter Parteien** dargestellt. Das Überwachen wird in **090300\_PB\_01\_Managementbewertung** beschrieben.

## Anwendungsbereich

Die **Musterfirma GmbH** beschäftigt sich mit <…>. Es werden alle Anforderungen der ISO 9001 entsprechend den branchenüblichen Usancen, der strategischen Ausrichtung, der externen und internen Themen und den Anforderungen der Stakeholder zur Anwendung gebracht.

Folgende Normenpunkte werden als nichtzutreffend erklärt und beeinträchtigen nicht die Fähigkeit oder die Verantwortung der Organisation, die Konformität ihrer Produkte und Dienstleistungen sowie die Steigerung der Kundenzufriedenheit sicherzustellen:

|  |  |
| --- | --- |
| **Nichtzutreffend** | **Begründung** |
| 8.1 Betriebliche Planung und Steuerung | Es sind alle für den Betrieb notwendigen dokumentierten Informationen vorhanden und der Gestalt, dass alle Produkte (Sortierungen) und Dienstleistungen (Lieferungen) darin abgebildet werden können. Ausgegliederte Prozesse im Sinne von 8.1 letzter Absatz liegen bis dato nicht vor. Ansonsten gilt die Begründung vom Punkt 8.3. |
| 8.3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen | Es besteht keine Bestrebung, die im Gesellschaftsvertrag festgelegten Tätigkeiten des Unternehmens auszuweiten. Die bestehenden Tätigkeiten sehen keine Neuentwicklung von Produkten und Dienstleistungen vor.Sollte eine Anforderung für eine neue Dienstleistung kommen wird im Konzern nach einem bereits entwickelten Prozess gesucht, adaptiert und übernommen. Gehen die neuen Anforderungen darüber hinaus, wird ein Prozess für das Entwickeln von Dienstleistungen gestaltet. |
| 8.5.3 Eigentum der Kunden oder der externen Anbieter | Es wird kein Eigentum von Kunden oder externen Anbietern zum Einsatz gebracht |
| 8.5.5 Tätigkeiten nach der Lieferung | Es gibt keine vereinbarten Leistungen nach dem Abschluss der Lieferung |

## Prozesse des QM-Systems

Die **Musterfirma GmbH** hat ein Qualitätsmanagementsystem entwickelt, das die Anforderungen der ISO 9001 in der aktuellen Fassung erfüllt, die externen Anforderungen in Qualitätsrichtlinien und -ziele von Firma **Musterfirma GmbH** übersetzt und damit die Unternehmensentwicklung unterstützt.

Das Qualitätsmanagementsystem beschreibt alle Prozesse des Unternehmens. Die Prozesslandschaft des Unternehmens ist in **040400\_FO\_01\_Prozesslandschaft** dargestellt.

# Führung

## Führung und Verpflichtung

Mit dem Einführen, Aufrechterhalten und ständigen Weiterentwickeln des Qualitätsmanagementsystems schafft die Geschäftsleitung die Grundlagen für eine langfristig positive Unternehmensentwicklung.

**Verpflichtung der Leitung**

Für die Entwicklung, Verwirklichung und ständige Verbesserung des QM-Systems verpflichtet sich die Geschäftsleitung zum Einhalten der in **050100\_FO\_01\_Verpflichtungserklärung** beschriebenen Grundsätze.

**Kundenorientierung**

Unter Kundenorientierung verstehen wir, dass wir die vom Kunden formulierten und die vorausgesetzten Kundenanforderungen ermitteln sowie diese zur Kundenzufriedenheit erfüllen bzw. übertreffen. Der Ablauf dafür ist in der Prozessbeschreibung **050102\_PB\_01 Kundenzufriedenheit** festgelegt.

## Qualitätspolitik

Das Management der Firma **Musterfirma GmbH** stellt sicher, dass die Kundenanforderungen (siehe Abschnitt 8) bestimmt und eingehalten werden, um die Kundenzufriedenheit zu erhöhen. Dies wird in **050200\_FO\_01\_Q-Politik** dokumentiert.

**Qualitätspolitik (Leitlinien), Qualitätsziele**

Die Qualitätspolitik wird von der Geschäftsführung in Zusammenarbeit mit dem Führungsteam festgelegt und sind Bestandteil der Unternehmensgrundsätze. Die Grundsätze sind schriftlich definiert und im Unternehmen veröffentlicht. Die Q-Politik ist für den Zweck unserer Firma angemessen und Grundlage unserer Ziele. Die Ziele legen die gewünschten Ergebnisse fest und werden bei der Managementbewertung von der Geschäftsführung bewertet. Nach dem Bewerten werden neue Ziele festgelegt.

## Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation

Die Verantwortung und Befugnisse werden in der aktuellen Fassung des **050300\_FO\_01\_Organigramm** sowie in den Prozessbeschreibungen, Arbeits- und Prüfanweisungen und den Stellenbeschreibungen festgelegt.

# Planung

## Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen

Die Risiken und Chancen werden entsprechend den branchenüblichen Usancen, der strategischen Ausrichtung, der externen und internen Themen und den Anforderungen der Stakeholder identifiziert und in **060100\_HB\_01\_Risiken-Chancen** dargestellt. Das Überwachen wird in **090300\_PB\_01\_Managementbewertung** beschrieben.

## Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung

Wird in **060200\_FO\_01\_Q-Ziele** dokumentiert.

## Planung von Änderungen

Wenn sich das QM-System ändert, sorgen wir mit der eindeutigen Ablöse der bestehenden Vorschriften dafür, dass es einen geordneten Übergang gibt. Ansonsten werden alle Änderungen in den einzelnen Punkten des Leistungsprozesses berücksichtigt.

# Unterstützung

## Ressourcen

### Ressourcen allgemein

Mit dem Ermitteln und Bereitstellen der erforderlichen Ressourcen stellt das Unternehmen sicher, dass das Managementsystem aufrechterhalten und in seiner Wirksamkeit ständig verbessert wird. Diese Voraussetzungen dienen der Erfüllung der Kundenanforderungen und somit einer langfristig positiven Unternehmensentwicklung.

Im Bedarfsfall wird über die in der **080401\_FO\_01 Liste zugelassener Lieferanten** genannten Lieferanten ein Produkt oder eine Dienstleistung zugekauft.

### Personen

Der Umgang mit den Anforderungen an die im Qualitätswesen handelnden Personen wird unter **070200\_PB\_01\_Kompetenz** beschrieben.

### Infrastruktur

Die Anforderungen dieser Normforderung werden in **070103\_PB\_01\_Infrastruktur** beschrieben.

**Investitionsplanung**

Im Zuge der jährlichen Investitionsplanung werden die Prozessverantwortlichen gezielt eingebunden und in der EDV dokumentiert.

**Wartung und Instandhaltung**

Die Abläufe und Regelungen für Reinigung, Instandhaltung, Wartung von Gebäuden, Maschinen, Anlagen usw. sind in der Prozessbeschreibung **070103\_PB\_02 Wartung und Instandhaltung\_Gebäude\_Anlagen\_Betriebsmittel** fixiert. Diese Festlegungen sollen dazu beitragen, dass die Einsatzbereitschaft und Qualität unserer Produkte gewahrt bzw. verbessert werden und die Sicherheitsstandards an Maschinen, Gebäuden usw. sichergestellt werden.

**Betreuung der EDV-Ausrüstung einschließlich der Software**

Sowohl für die Hard- als auch die Software ist unsere EDV-Abteilung zuständig. Die Abläufe sind ebenfalls in der Prozessbeschreibung **070103\_PB\_02 Wartung und Instandhaltung\_Gebäude\_Anlagen\_Betriebsmittel** festgelegt.

### Prozessumgebung

Die Anforderungen dieser Normforderung werden in **070104\_PB\_01\_Prozessumgebung** beschrieben.

Im Rahmen der Arbeitsplatzeinrichtung wird auf Sicherheit und Produktivität geachtet (Arbeitsplanung, Instandhaltung, Vorrichtungsbau). Die Einschulung der Mitarbeitenden wird nach Bedarf schriftlich dokumentiert und in den Schulungsunterlagen abgelegt. Die „elektrische Sicherheit“ am Arbeitsplatz wird durch regelmäßige Überprüfungen der Elektroanlagen gewährleistet und in der EDV dokumentiert. Im Rahmen der Arbeitsplatzevaluierung ist der Ablauf in der Prozessbeschreibung **070104\_PB\_02\_Arbeitnehmerschutz** geregelt.

### Ressourcen zur Überwachung und Messung

Durch die systematische Überwachung von Prüfmitteln wird sichergestellt, dass diese der geforderten Genauigkeit für den jeweiligen Einsatzzweck entsprechen. Durch die Prüfmittelüberwachung soll sichergestellt werden, dass Produktfehler aufgrund von fehlerhaften Prüfmitteln vermieden werden. Details dazu sind in der Prozessbeschreibung **070105\_PB\_01\_Ressourcen zur Überwachung und Messung** fixiert. Die Überwachung von umweltrelevanten Anlagen dient dazu, dass festgelegte Grenzwerte nicht überschritten werden.

### Wissen der Organisation

In unserem QM-Handbuch (HB) und den damit verbundenen Anweisungen und Aufzeichnungen (PB, AA, PA, …) wird das implizite Wissen der Organisation festgehalten und regelmäßig aktualisiert.

Das Wissen der Organisation ist in allen dokumentierten Informationen des QM-Systems sowie in der IT aufgezeichnet und wird bei Bedarf regelmäßig aktualisiert.

## Kompetenz

Wird in **070200\_PB\_01\_Kompetenz** und in den Stellenbeschreibungenbeschrieben.

## Bewusstsein

Das Qualitätsbewusstsein wird in regelmäßigen Unterweisungen geschult und in **070200\_PB\_01\_Kompetenz** beschrieben.

## Kommunikation

Das QM übernimmt die Koordination aller die Qualität betreffenden Besprechungen. Auf Grund der Firmengröße werden diese Besprechungen vom QM einberufen. Die Ergebnisse werden in Form von eMails an die Betroffenen vom QM dokumentiert.

Die interne Kommunikation des Unternehmens wird von den Führungskräften in den einzelnen Bereichen und Abteilungen übernommen. Es gibt mehrere bereichsübergreifende institutionalisierte Besprechungen wie die Geschäftsführungssitzung, Entwicklungs- und Produktionsbesprechung die von den jeweiligen Prozessverantwortlichen geführt werden.

Die externe Kommunikation wird von der Geschäftsführung bzw. in deren Vertretung vom Marketing und den jeweiligen fachlich Beauftragten übernommen.

## Dokumentierte Information

Die Dokumentation des QM-Systems der **Musterfirma GmbH** hat folgende Struktur:

**Management-Handbuch**

**Prozessbeschreibungen**

**Detailanweisungen**

Arbeitsanweisungen

Checklisten

Spezifikationen

Zeichnungen

beschreiben die Prozesse unserer Firma für unsere Mitarbeitenden

beschreiben die Tätigkeiten an einem Arbeitsplatz in unserer Firma für unsere Mitarbeitenden

(Detaillierung ist vom Können der Mitarbeitenden abhängig)

gibt einen Überblick über unsere Firma für unsere Kunden und Interessenten

Prüfanweisungen

**Die Dokumentation des vorliegenden Qualitätsmanagement-Systems besteht aus:**

* dem QM-Handbuch (**040300\_HB\_01\_QM-Handbuch**),
* den Prozessbeschreibungen sowie den Arbeits- und Prüfanweisungen, Checklisten, Formularen und anderen Vorgabeinformationen.

In den Kapiteln des Handbuchs bzw. in den Prozessbeschreibungen wird bei Bedarf auf die weiterführenden Dokumente verwiesen.

Die Dokumentenlenkung und das Informationsmanagement werden in **070500\_PB\_01 Dokumentierte Information** beschreiben.

**Systemdokumentation (hierarchischer Aufbau)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ebene** |  | **Inhalt:** | **Zweck** |
| Geschäftsführung |  Management-Handbuch | Q-Politik, Q-Ziele, Aufbauorganisation, Aufgaben und Zuständigkeiten | Q-Fähigkeit des Unternehmens |
| Führungsebene | **SYSTEMAUDIT**Prozessbeschreibungen  | ablauforganisatorische Regelungen (Organisation/Operation) | qualitätsorientiertes Verhalten der Mitarbeitenden im Prozess |
| operative Ebene | Arbeitsanweisungen, Prüfanweisungen, Zeichnungen, Checklisten, Formulare, etc. | arbeitsplatzbezogene Regelungen, Festlegungen zum Erzielen der Produktqualität | qualitätsorientiertes Verhalten der Mitarbeitenden am Arbeitsplatz |

**Das Qualitätsmanagementhandbuch**

Das Handbuch beschreibt das Umsetzen der Anforderungen der ISO 9001 in der geltenden Fassung mit den mitgeltenden Prozessbeschreibungen, Arbeits- und Prüfanweisungen in den IST-Zustand unseres Managementsystems.

Der Inhalt gibt in verdichteter Form Auskunft über die Aufbau- und Ablauforganisation des Unternehmens hinsichtlich aller qualitätsrelevanten Maßnahmen.

In den einzelnen Elementen wird auf die intern mitgeltenden Prozessbeschreibungen, Arbeits- und Prüfanweisungen und auf sonstige Richtlinien hingewiesen.

Grundsätzlich wird das Handbuch intern an die Führungskräfte aller Bereiche als Wegweiser durch das System und als Führungsmittel in Qualitätsfragen abgegeben. Die externe Vergabe des vorliegenden Handbuchs an unsere Kunden oder Auftraggeber darf nur mit Zustimmung der Geschäftsführung erfolgen.

**Dokumentenstruktur**

|  |
| --- |
|  |

**Gesetze, Verordnungen, Rechts-/Verwaltungsvorschriften, Bescheide, Normen (übergeordnete Dokumente)**

Übergeordnete Dokumente sind bereichsbezogen aufbewahrt. Diese Dokumente werden von QM
oder TL in einer Liste der Bescheide bzw. einer Übersichtsliste geführt. Normen werden in Arbeits- und Informationsexemplare unterteilt. Bei Bedarf an neuen Normen müssen diese grundsätzlich über QM angefordert werden. Die Aktualität der Arbeitsnormen wird einmal jährlich via Internet (ON-Datenbank) bzw. mittels Übersichtsliste durch das Normungsinstitut überprüft (QM). Die Gültigkeit der erfassten Dokumente wird jährlich überprüft.

**Produktbezogenen Dokumente**

Diese Dokumente sind Zeichnungen, Stücklisten, Arbeitspläne usw. Diese Unterlagen werden von den jeweiligen Bereichen erstellt, verwaltet und geändert.

**Dokumentenerfassung, -zugriff und -wartung**

Die für das Managementsystem wesentlichen dokumentierten Informationen werden in einer Datenbank erfasst. Der Zugriff auf die dokumentierten Informationen erfolgt elektronisch via Bildschirm, es haben alle Personen Lesezugriff. Detaillierte Regelungen sind in den Prozessbeschreibungen und Arbeitsanweisungen beschrieben sowie in den zugehörigen Aufzeichnungen festgehalten.

# Betrieb

## Betriebliche Planung und Steuerung

Ist laut Liste in 4.3 begründet ausgeschlossen. Wird in **080100\_PB\_01\_Betriebsplanung** beschrieben.

## Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen

Wird in **080200\_PB\_01\_Kundenprozesse** beschrieben.

## Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen

Ist laut Liste in 4.3 begründet ausgeschlossen. Wird bei Bedarf in **080300\_PB\_01\_Produktentwicklung** beschrieben.

## Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen

Wird in **080400\_PB\_01\_Beschaffung** beschrieben.

## Produktion und Dienstleistungserbringung

Wird in **080500\_PB\_01\_Produktion und Dienstleistungserbringung** beschrieben. Die Autorisierung von Änderungen wird von den jeweils verantwortlichen Führungskräften in den einzelnen Anweisungen realisiert. Die Punkte 8.5.3 und 8.5.5 entfallen und sind laut Liste in 4.3 begründet ausgeschlossen.

Alle Änderungen im Herstellprozess werden von der Fachabteilung beantragt und mittels Änderungsmittteilung freigegeben, um den Anforderungen aus 8.5.6 zu entsprechen.

## Freigabe von Produkten und Dienstleistungen

Wird in **080600\_PB\_01\_Freigabe von Produkten und DL** beschrieben.

An geeigneten Punkten im Herstellungsprozess sind sowohl Werkerselbstprüfungen wie auch Prüfungen durch QM vorgesehen. Der Prüfstatus der Produkte wird durch eine dem Produkt entsprechende Kennzeichnung durchgeführt. Die Prüfungen werden durch Prüfabläufe beschrieben und in entsprechenden Prüfprotokollen abgespeichert.

## Steuerung nichtkonformer Prozessergebnisse

Wird in **080700\_PB\_01\_Steuerung nichtkonformer Prozessergebnisse** beschrieben.

# Bewertung der Leistung

## Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung

Ziel und Zweck ist es, geeignete Prozesse der Überwachung, Messung, Analyse und Verbesserung zu führen, um nachweislich die Anforderungen an das Produkt sowie die Anforderungen an das Qualitätsmanagementsystem und seine ständige Verbesserung zu gewährleisten. Dies wird in **090100\_PB\_01\_Prozesskennzahlen** beschrieben.

### Überwachung und Messung: Allgemeines

**Überwachung und Messung des Produkts**

Durch systematische Prüfungen wird sichergestellt, dass fehlerhafte Produkte hinsichtlich offener Mängel frühzeitig erkannt und nicht weiterverarbeitet werden. Zuständig für die Wareneingangsprüfung ist der jeweilige Lagerbereich. Die Vorgaben für die jeweiligen Prüfungen werden vom Qualitätsmanagement in Zusammenarbeit mit dem jeweiligen Bereich erstellt. Für Zwischen- bzw. Endprüfungen ist die jeweilige Fachabteilung zuständig. Es gilt das Prinzip der Selbstkontrolle.

**Wareneingangsprüfung**

Die Ergebnisse der Wareneingangsprüfung werden vom Prüfpersonal aufgezeichnet. Die Daten der Prüfung werden im EDV-System bzw. am Wareneingangsschein eingetragen und nach Materialnummer erfasst bzw. aufbewahrt.

**Zwischenprüfungen**

Zwischenprüfungen werden durch den Werker bzw. Meister und/oder Vorarbeiter in dem jeweiligen Bereich nach dem Prinzip der Selbstkontrolle durchgeführt.

**Endprüfungen**

Durch die Endprüfung fertiger Produkte wird sichergestellt, dass nur geprüfte und freigegebene Erzeugnisse die Fertigung verlassen. Für die Endprüfung ist das jeweilige Montagepersonal verantwortlich (Selbstkontrolle). Mit einem Kontrollaufkleber an der Produktunterseite wird die Personalnummer des Endmonteurs dokumentiert.

### Kundenzufriedenheit

Informationen bezüglich der Erfüllung der Kundenanforderungen leiten wir aus Umfragen sowie aus den Reklamationsauswertungen ab. Details sind in der Prozessbeschreibung **090102\_PB\_01\_Kundenzufriedenheit** fixiert.

### Analyse und Bewertung

Die Daten aus den diversen Aufzeichnungen (Prüfungen, Kundenreklamationen, Nacharbeitsstunden etc.) werden gesammelt und analysiert. Daraus werden wichtige Erkenntnisse gewonnen betreffend:

* Leistung und Wirksamkeit des QM-Systems,
* der ständigen Verbesserung der Produkte, der Prozesse und des QM-Systems,
* der wirksam umgesetzten Planung und Maßnahmen zum Behandeln von Risiken und Chancen,
* der Fehlerhäufigkeiten, der Trends und der Kundenzufriedenheit,
* der Verursacher von Fehlerkosten,
* der Korrekturmaßnahmen,
* der externen Anbieter.

*ANMERKUNG Methoden zur Datenanalyse können statistische Verfahren umfassen.*

Dies ist beschrieben in **090103\_PB\_01\_Analyse und Bewertung**.

## Internes Audit

Durch Audits werden das Managementsystem bzw. das System der Selbstkontrolle (Endprodukt) auf deren Wirksamkeit überprüft. Der Ablauf ist in der Prozessbeschreibung **090200\_PB\_01\_Internes Audit** geregelt.

**Systemaudit**

Mit dem Systemaudit werden die Wirksamkeit des Managementsystems und das Funktionieren der Ablauforganisation festgestellt bzw. geprüft. Es wird problembezogen und mit Hinsicht auf die ISO 9001 (in der gültigen Fassung) eine Fragenliste (Checkliste) erstellt. Die Ergebnisse früherer Audits werden berücksichtigt. Abweichungen werden dokumentiert, für jede Abweichung wird eine Korrekturmaßnahme erarbeitet. Die Korrekturmaßnahmen werden durch das QM auf Wirksamkeit überprüft.

**Produktaudit**

Mit dem Produktaudit wird regelmäßig und unabhängig die erzeugte Produktqualität festgestellt.Für die bestimmten Produktbereiche werden Checklisten erstellt. Die Ergebnisse aus diesem Audit sind Grundlage für Korrekturmaßnahmen.

## Managementbewertung

Die Abteilung QM plant im alten Geschäftsjahr mit den Kostenverantwortlichen der Abteilungen die neuen erreichbaren Q-Ziele für das neue Geschäftsjahr. Die Ziele werden in Anzahl und Kosten geplant und in jedem Quartal analysiert. Die Analyse der Abteilungsdaten erfolgt monatlich und wird an die Abteilungen übermittelt und besprochen. Grundlage dazu sind die monatlichen Daten aus dem <ERP-System>. Dies wird in

**090300\_PB\_01\_Managementbewertung**

**090300\_FO\_01\_QM-Bericht**

**090300\_FO\_02\_QM-Protokoll**

dokumentiert.

# Verbesserung

## Allgemeines

Durch die Vorgaben der Q-Politik, der daraus abgeleiteten Q-Ziele, der Anforderungen der externen und internen Themen sowie der Anforderungen der Stakeholder gestalten wir die Prozesse des Qualitätsmanagement-Systems.

Das QM-System wird zum einen durch die regelmäßige Analyse und Berichterstattung und zum anderen durch das Bewerten und Nutzen aller Verbesserungsmöglichkeiten fortlaufend verbessert.

## Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen

Wird in

**100000\_PB\_01\_Verbesserung und Korrektur** und

**100300\_FO\_01\_Potenzialliste** beschrieben und dokumentiert.

## Fortlaufende Verbesserung

Wird in **100000\_PB\_01\_Verbesserung und Korrektur** beschrieben.