**4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontexts**

**ZWECK: Interne/Externe Themen** für Unternehmenszweck, strategische Ausrichtung und Ergebnisse des QM-Systems erreichen.

**Unternehmenszweck:** Mit Spritzgussmaschinen mit einer maximalen Schließkraft von 7 bis 600 Tonnen Kunststoffteile aus Polypropylen für die Automotive, … Industrie herzustellen, zu montieren und auszuliefern.

**Strategische Ausrichtung:** Marktposition halten bzw. leicht über dem Markt wachsen.

**Beabsichtigte Ergebnisse des QM-Systems:** QM-Ziele: geringer Ausschuss, wenig Fehlerkosten, Liefertreue, wenig Reklamationen, …

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **externe Themen** | **Informationen** | **Wer** | **Wann** | **Maßnahme(en)** |
| Kunden fordern Zertifikat ISO 9001 | Zertifikat ISO 9001 | QM | jährlich | QMS regelmäßig  |
| Kunden fordern Zertifikat IATF 16949 | QSV mit Forderungen IATF 16949 unterschrieben | Kunde | min. 1x jährlich | regelmäßiges Kundenaudit zu IATF 16949 |
| Automotive benötigt NachhaltigkeitKunden fordern Zertifikat ISO 14001 | ISO 14001:2015 einführen | QM | 2018 | keine Aktivität, da in der Bewertung beim Kunden wenig Punkte |
| Kunden fordern regelmäßige Entwicklung des Unternehmens, Kunden stehen stark unter Druck ihrer Kunden | Weiterentwicklung wird durch Anpassen an ISO 9001:2015 dargestellt | QM | jährlich | QMS wird regelmäßig entwickelt |
| Material | keine externe Entwicklung erkennbar | QM | jährlich | (keine) |
| Material | Klarglas als Werkstoff einsetzen | techn. GF | im Auftragsfall | zusätzlicher Zylinder wird angeschafft |
| Material | Material spritzen und bedampfen | techn. GF | im Auftragsfall | Differenzierungsmöglichkeit nutzen |
| Maschinen | Automatisierung wird immer stärker notwendig | techn. GF | im Auftragsfall | … |
| Maschinen | Mehrkomponententeile gefragt | techn. GF | im Auftragsfall | … |
| Werkzeuge | höhere Kavitäten | techn. GF | im Auftragsfall | … |
| Teile | höhere Anforderungen an Oberflächengenauigkeit | techn. GF | im Auftragsfall | Anforderungen an Werkzeugbau erhöhen sich |
| Messtechnik | Kundenanforderungen an Messtechnik erhöhen sich | QM | pro Auftrag | bessere Messtechnik anschaffen |
| Digitalisierung | Geschäftsprozesse sind schneller abzuwickeln | QM | 2018 | nach einer EDV gestützten Lösung suchen |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **interne Themen** | Informationen | Wer | Wann | Maßnahme(en) |
| Anforderungen an MA steigen | MA höher qualifizieren | QM | monatlich | Messtechnik, Prüftechnik,  |
| Anforderungen an EDV-Lösungen  | EDV weiter entwickeln | QM | ab Einführung ISO 9001:2015 | … |
| 5S | Ordnung und Sauberkeit am Arbeitsplatz muss gewährleitet sein | PL und EK | wöchentlich | wöchentliche Kontrollrundgänge und Putzpläne |
| Datenmanagement | einheitliche Datenverwaltung: Daten für den Gebrauch zugänglich machen | QM | ab Einführung ISO 9001:2015 | Angebote von EDV Dienstleister prüfen |
| Projektmanagement | Projekte strukturierter abwickeln  | QM | pro Auftrag | Projekthandbuch optimieren/vereinfachtes Ablaufdiagram |
| Änderungsmanagement | Änderungen schnell und an die betreffenden Stellen abbuchen | QM | ab Einführung ISO 9001:2015 | CRM Workflow/Aufgabenmanagement intensivieren |
| Fehler und Vorbeugemanagement | frühzeitiges Erkennen bevor Fehler auftreten | alle | ab Erkennung eines Risikos | FMEA Ergebnisse zugänglich machen |
| Reklamationsmanagement | einheitliches Vorgehen von Reklamationen | FK | pro Reklamation | vereinfachtes Ablaufdiagramm |
| Umgang mit Fehlern | Fehler können auftreten, jedoch müssen die Fehler analysiert werden, um Wiederholfehler zu vermeiden | FK | pro Reklamation | Fehler-Analysetools |
| Kundeneigentum | sensibler Umgang mit Kundeneigentum Veränderungen des (Kunden-)Werkzeugs z.B. bei Beginn einer Gratbildung ist der Kunde sofort informieren | FK | wenn vereinbarter Zustand nicht mehr eingehalten werden kann | sofortige Meldung an den Kunden |
| Wareneingang | Materialien sperren und freigeben | EK und QM | wöchentlich | wöchentliche Kontrollrundgänge |
| interne Kommunikation | Informationen zu Aufträgen, Vereinbarungen, Erfahrungsbericht etc. gemeinsam austauschen | FK | regelmäßig | regelmäßige Besprechungen  |
| Trends und Kennzahlen berücksichtigen | wenn Daten ausgewertet werden und sich Trends abzeichnen lassen, sollte dem Trend entsprechend gehandelt werden | QM und FK | regelmäßig | Kennzahlen regelmäßig auswerten 🡪 entsprechende Maßnahmen ableiten |
| Vertrieb | Kunden akquirieren und Aufträge verschaffen | GF | regelmäßig | Kundenbesuche, Vertriebsplanung |