# Einleitung

## Zielsetzung

Das vorliegende Management-Handbuch beschreibt das integrierte Managementsystem, 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 den ISO-Normen 9001 und 14001 in der gültigen Fassung zu entsprechen.

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

Das Managementsystem wird von Qualitätsmanagement, Umweltmanagement und 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

Grundlage dieses Managementsystems bilden die ISO-Normen 9000, 9001 und 14001 in der gültigen Fassung (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 und ISO 14001 entsprechend den branchenüblichen Usancen, der strategischen Ausrichtung, der externen und internen Themen und den Anforderungen der Stakeholder zur Anwendung gebracht.

Der physische Anwendungsbereich umfasst folgendes:



## Prozesse des QM-Systems

Die **Musterfirma GmbH** hat ein Managementsystem entwickelt, das die Anforderungen der ISO 9001 und 14001 in der aktuellen Fassung erfüllt, die externen Anforderungen in Qualitäts- und Umweltrichtlinien und -ziele von Firma **Musterfirma GmbH** übersetzt und damit die Unternehmensentwicklung unterstützt.

Das Managementsystem beschreibt alle qualitäts- und umweltrelevanten 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 Managementsystems schafft die Geschäftsleitung die Grundlagen für eine langfristig positive Unternehmensentwicklung.

**Verpflichtung der Leitung**

Für die Entwicklung, Verwirklichung und ständige Verbesserung des Managementsystems 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\_Qualitäts- und Umwelt-Politik** dokumentiert.

**Qualitätspolitik (Leitlinien), Qualitätsziele**

Die Qualitäts- und Umweltpolitik wird von der Geschäftsführung in Zusammenarbeit mit dem Führungsteam festgelegt und ist Bestandteil der Unternehmensgrundsätze. Die Grundsätze sind schriftlich definiert und im Unternehmen veröffentlicht. Die 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

### Risiken und Chancen

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

### Ermittlung der Umweltaspekte

Anhand definierter Kriterien bestimmen wir Umweltaspekte und die damit verbundenen Umweltauswirkungen unserer Aktivitäten, Produkte und Dienstleistungen entlang ihres Lebensweges. Dadurch können die Umweltauswirkungen unter Kontrolle gehalten oder beeinflusst werden und bei der umweltbezogenen Zielsetzung berücksichtigt werden. Dokumentiert in **060102\_PB\_01\_Ermittlung der Umweltaspekte**.

Betrachtet, nach Relevanz bewertet und in **060102\_FO\_01\_Umweltaspekte** dokumentiert werden:

• CO2-Emissionen

• Energieverbrauch

• Papierverbrauch

• Erdgasverbrauch

• Wasserverbrauch und -verschmutzung

### Bindende Verpflichtungen

Wir ermitteln relevante gesetzliche und andere (behördliche) Forderungen und stellen deren Einhalten sicher. Wir erstellen Rechtsregister und Bescheide-Register unter Berücksichtigung von 82b-Prüfungen, Abfallwirtschaftsgesetz, Arbeitszeit- und -schutzgesetze, … und stellen sicher, dass die Dokumente regelmäßig aktualisiert werden in **060103\_FO\_01\_Rechtsregister**.

## Ziele und Planung zu deren Erreichung

Die Qualitäts- und Umweltziele werden in **060200\_FO\_01\_Q-Ziele** und **060200\_FO\_02\_U-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

Wir stellen die für unser UM-System erforderlichen Ressourcen zur Verfügung.

### 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 der Anforderungen des Umweltmanagements sowie 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.

In **070400\_FO\_01\_Kommunikationsmatrix** ist geregelt, wer mit wem kommuniziert.

## 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 Handbuch (**040300\_HB\_01\_Management-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 Qualitäts- und Umweltmanagementhandbuch**

Das Handbuch beschreibt das Umsetzen der Anforderungen der ISO 9001 und 14001 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 qualitäts- und umweltrelevanten 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 Qualitäts- und Umweltfragen abgegeben. Die externe Vergabe des vorliegenden Handbuchs an unsere Kunden oder Auftraggeber darf nur mit Zustimmung der Geschäftsführung erfolgen.

**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

Wir stellen sicher, dass die unter 6.1 und 6.2 ermittelten Maßnahmen umgesetzt werden. Wird in **080100\_PB\_01\_Betriebe Planung und Steuerung** beschrieben.

## Notfallvorsorge und Gefahrenabwehr

Wir unterhalten und pflegen ein geeignetes Konzept, um auf potenzielle Not- und Unfälle adäquat reagieren zu können. Dokumentierte Informationen zu diesen Prozessen und zu den Notfallplänen werden aufrechterhalten und aufbewahrt in **080200\_PB\_01\_Notfallvorsorge und Gefahrenabwehr** und **080200\_FO\_01\_Nofallplan**.

# Bewertung der Leistung

## Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung

### Allgemeines

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

### Bewertung der Einhaltung von Verpflichtungen

Wir überprüfen die Einhaltung der unter 6.1.3 ermittelten bindenden Verpflichtungen.

## Internes Audit

Durch Audits wird das Managementsystem auf dessen Konformität mit den ISO-Normen sowie Wirksamkeit überprüft. Der Ablauf ist in der Prozessbeschreibung **090200\_PB\_01\_Interne Audits** geregelt und wird jeweils unter Verwendung der Vorlage (**090200\_VO\_01\_Auditbericht)** unter **090200\_FO\_01\_Auditbericht 20xx** dokumentiert.

## Managementbewertung

Q- und Umwelt-Beauftragte sammeln die für die Managementbewertung relevanten Daten aus dem <ERP-System> und werten diese quartalsweise aus. Einmal pro Jahr wird gemeinsam mit der obersten Leitung die Managementbewertung gemäß den Normanforderungen durchgeführt.

Dies wird dokumentiert in

**090300\_PB\_01\_Managementbewertung**

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

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

# Verbesserung

## Allgemeines

Durch die Vorgaben der Qualitäts- und Umwelt-Politik sowie den daraus abgeleiteten Zielen, der Anforderungen der externen und internen Themen sowie den Anforderungen der Stakeholder gestalten wir die Prozesse des Managementsystems.

Das Managementsystem wird zum einen durch die regelmäßige Analyse und Berichterstattung und zum anderen durch das Bewerten und Nutzen aller identifizierten 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.