**4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontexts**

**ZWECK:   
Externe/interne Themen** für Unternehmenszweck, strategische Ausrichtung, beabsichtigte Ergebnisse des Managementsystems inklusive Maßnahmen bestimmen.

**Unternehmenszweck:** Herstellung und Auslieferung von Kunststoffteilen aus Polypropylen für die Automotive Industrie mit Spritzgussmaschinen.

**Strategische Ausrichtung:** Marktposition halten, Marktführerschaft durch innovative Produkte

**Beabsichtigte Ergebnisse des QM-Systems:** siehe QM- und UM-Ziele

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **externe Themen** | **Informationen** | **Wer** | **Wann** | **Maßnahme(en)** |
| Kunden fordern Zertifikat ISO 9001 | Zertifikat ISO 9001:2015 | QM | jährlich | QMS regelmäßig |
| Kunden fordern Zertifikat IATF 16949 | QS-Vereinbarung mit Forderungen der IATF 16949:2016 | Kunde | jährlich | regelmäßiges Kundenaudit zu IATF 16949 |
| Automotive benötigt Nachhaltigkeit  Kunden fordern Zertifikat ISO 14001 | Zertifikat ISO 14001:2015 | UM | 2023 | UMS planen und einführen |
| Kunden fordern regelmäßige Entwicklung des Unternehmens, stehen stark unter Druck ihrer Kunden | Weiterentwicklung wird durch Anpassen an ISO 9001:2015 dargestellt (Verbesserungspotential) | QM | jährlich | QMS wird regelmäßig entwickelt |
| Material | keine externe Entwicklung erkennbar | QM | jährlich | - |
| 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 | stärkere Automatisierung ist notwendig | techn. GF | im Auftragsfall | Maschine nachrüsten |
| 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 | 2022 | 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 | EDV weiter entwickeln | QM | laufend | … |
| Datenmanagement | einheitliche Datenverwaltung: Daten für den Gebrauch zugänglich machen | QM | laufend | 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 |
| interne Kommunikation | Informationen zu Aufträgen, Vereinbarungen, Erfahrungsbericht etc. gemeinsam austauschen | FK, UM | laufend | regelmäßige Besprechungen |
| Trends und Kennzahlen berücksichtigen | wenn Daten ausgewertet werden und sich Trends abzeichnen lassen, sollte dem Trend entsprechend gehandelt werden | QM  UM  FK | laufend | Kennzahlen regelmäßig auswerten 🡪 entsprechende Maßnahmen ableiten |
| Vertrieb | Kunden akquirieren und Aufträge verschaffen | GF | laufend | Kundenbesuche, Vertriebsplanung |
| Umweltbewusstsein | Bewusstsein für umweltbewusstes Handeln schaffen | UM, GF | laufend | Schulungen zu Mülltrennung, Energiesparen etc. |