

Qualitätsmanagement- Handbuch



Leitfaden der **WEIGANG-Gruppe**

DIN EN ISO 9001: 2008

3. Ausgabe, Mai 2010



Inhalt	Seite
Anwendungsbereich	3
Unternehmensportrait der <i>WEIGANG</i> -Group	4
Qualitätsmanagementsystem	6
Weigang operating System	7
Hierarchie der QM-System-Dokumente, Normen und Begriffe	8
Lenkung der Dokumente und Aufzeichnungen	9
Verantwortung der Leitung	10
Kundenorientierung	
Qualitätspolitik und -ziele	
Organisation des Unternehmens	11
Bewertung des Managementsystems	12
Management der Mittel	
Personalauswahl und -qualität	
Einrichtungen und Arbeitsumfeld	
Produktrealisierung	13
Kundenbezogene Prozesse	
Design und Entwicklung, Beschaffung	
Wareneingang, Lieferantenbewertung	14
Prozesslenkung	
Kennzeichnung von Materialien und Produkten	
Rückverfolgbarkeit von Produkten	15
Eigentum des Kunden	
Produkterhaltung	
Messung, Analyse und Verbesserung	16
Prüfmittelüberwachung	
Interne Audits	
Überwachung von Prozessen und Produkten	17
Lenkung fehlerhafter Produkte	
Kundenzufriedenheit	
Verbesserungsprozess	
Prozessbeschreibung und Anweisung	18
Datenanalyse	

Anwendungsbereich

Das vorliegende QM-Handbuch beschreibt auf der Grundlage der formulierten Qualitätspolitik das Qualitätsmanagementsystem (QM-System) der WEIGANG-Gruppe.

Das QM-System erfüllt die Forderungen der Bezugsnorm DIN EN ISO 9001: 2008.

Die Anwendung des QM Systems gewährleistet, dass im Sinne einer zielgerichteten Kundenorientierung

- alle betrieblichen Prozesse, die Auswirkungen auf die Qualität unserer Produkte und unserer Dienstleistungen haben, in geordneter und normgerechter Weise ablaufen
- die in diesen Prozessen entstehenden Produkte und erbrachten Dienstleistungen fortlaufend auf die Erfüllung der Vorgaben geprüft werden
- die Durchführung und Ergebnisse qualitätsrelevanter Tätigkeiten aufgezeichnet werden und
- die Qualitätsfähigkeit unseres Unternehmens fortlaufend überprüft und verbessert wird.

Mit diesem QM-System legen die Geschäftsleitungen die Aussagen der Qualitätspolitik und die Regelungen dieses Systems verbindlich für die unternehmerischen Aktivitäten fest. Gleichzeitig werden alle Mitarbeiter dazu verpflichtet, ihre Tätigkeiten gemäß den Festlegungen dieses Handbuchs und den nachgeordneten Prozessbeschreibungen und Anweisungen durchzuführen.

Ebern, Mai 2010

WEIGANG AG

E. Merget, Vorstand

G. Jahn, Vorstand

WEIGANG-Vertriebs-GmbH

Peter Böhler, Geschäftsleitung

WEIGANG-Primoris GmbH

W. Biedermann, Geschäftsleitung

G. Jahn, Geschäftsleitung

DEFINITIV-Organisation GmbH

E. Merget, Geschäftsleitung

G. Jahn, Geschäftsleitung

WEIGANG-MEDIA GmbH

E. Hild, Geschäftsleitung

E. Merget Geschäftsleitung

WEIGANG-Group

WEIGANG hat in einzelnen verbundenen Firmen die Aufgaben aufgeteilt, um den Markt, die einzelnen Zielgruppen, effektiver und mit mehr Eigenverantwortung bedienen zu können:

WEIGANG AG - Zentrale

Herstellung von Organisationsmitteln und Großkundenvertrieb

WEIGANG-Vertriebs-GmbH

Lösungen mit Organisations- und Visualisierungsmitteln für die produzierende Industrie

WEIGANG-Primoris GmbH

Vertrieb von Organisationsmitteln und Visualisierungshilfen an Dienstleistungsbranche und Großabnehmer

DEFINITIV-Organisation GmbH

Vertrieb von Organisationsmitteln für Büros und Arztpraxen

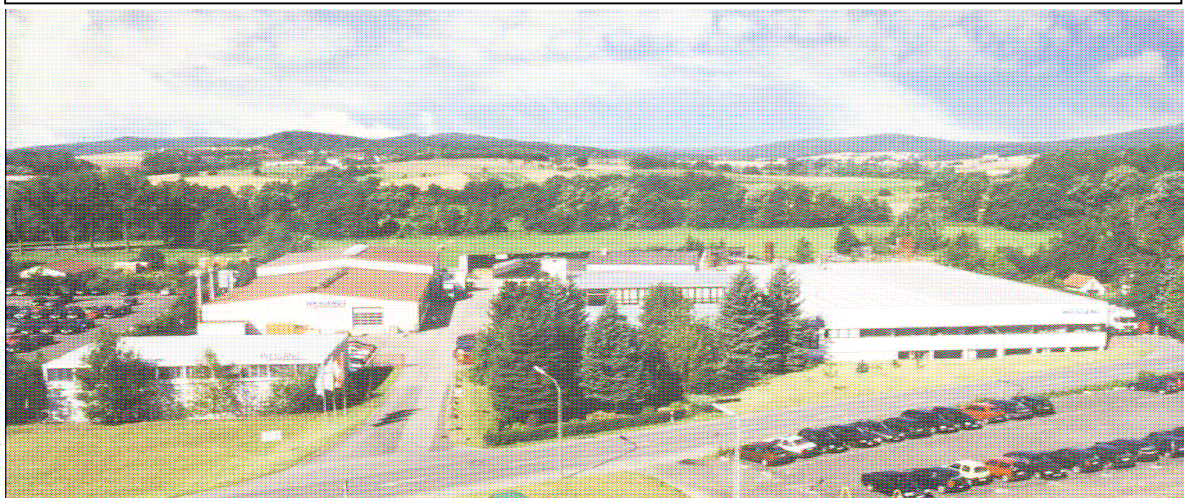
WEIGANG-MEDIA GmbH

Publishing Synergien Design und Umsetzung in die Medien aus einer Hand

WEIGANG- Qualitätsmanagement

Oberste Priorität hat die Qualität und die Erfüllung der Kundenwünsche mit ihrem individuellen Bedarf. Die Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001, die WEIGANG 1997 erstmalig erhalten hat, bietet für uns und unsere Mitarbeiter die Gelegenheit, kontinuierlich unsere Qualitätsverfahren und -standards zu überprüfen und weiterzuentwickeln. Die regelmäßigen, externen Überprüfungen und Audits liefern wertvolle Rückmeldungen und stellen die Wirksamkeit des erteilten Zertifikats sicher.

**Wo Ideen zu Produkten werden
-WEIGANG Zentrale und Werk in Ebern-**



WEIGANG- Lösungskompetenz

Visualisierung bedeutet für WEIGANG Informationen, Ziele, Abläufe und Ergebnisse **einfach** und **verständlich** darzustellen und ist unser zentrales Thema.

Durch jahrzehntelange Praxiserfahrung (seit 1923) in der Herstellung und im Vertrieb von Organisationslösungen ist eine breite Angebotspalette von Produkten und Anwendungen entstanden, die unseren Interessenten und Kunden ein großes Spektrum an individuellen Lösungen bietet.

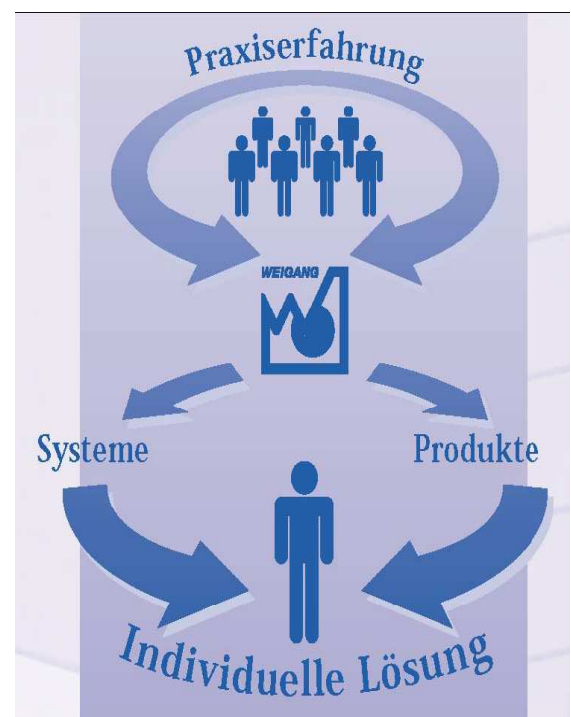
Seit 1945 entwickelt und produziert **WEIGANG** in Ebern klassische Organisationsmittel. Neben den zentralen Diensten wie Forschung und Entwicklung, Produkt- und Qualitätsmanagement, Einkauf und Versand wird im Werk Metall, Holz, Kunststoff und Papier zu hochwertigen Produkten verarbeitet.

Unsere Angebotspalette ist vielseitig und dennoch optimiert auf unsere Kernkompetenzen. Produkt-Know-how und viel Erfahrung aus unterschiedlichsten Fertigungsbereichen fließen zusammen, damit das Ergebnis in jeder Hinsicht den Kundenerwartungen entspricht. Wir bieten unseren Großkunden in kleinen und mittleren Serien individuelle Lösungen mit Komplettabwicklung inklusive Disposition und Versand.

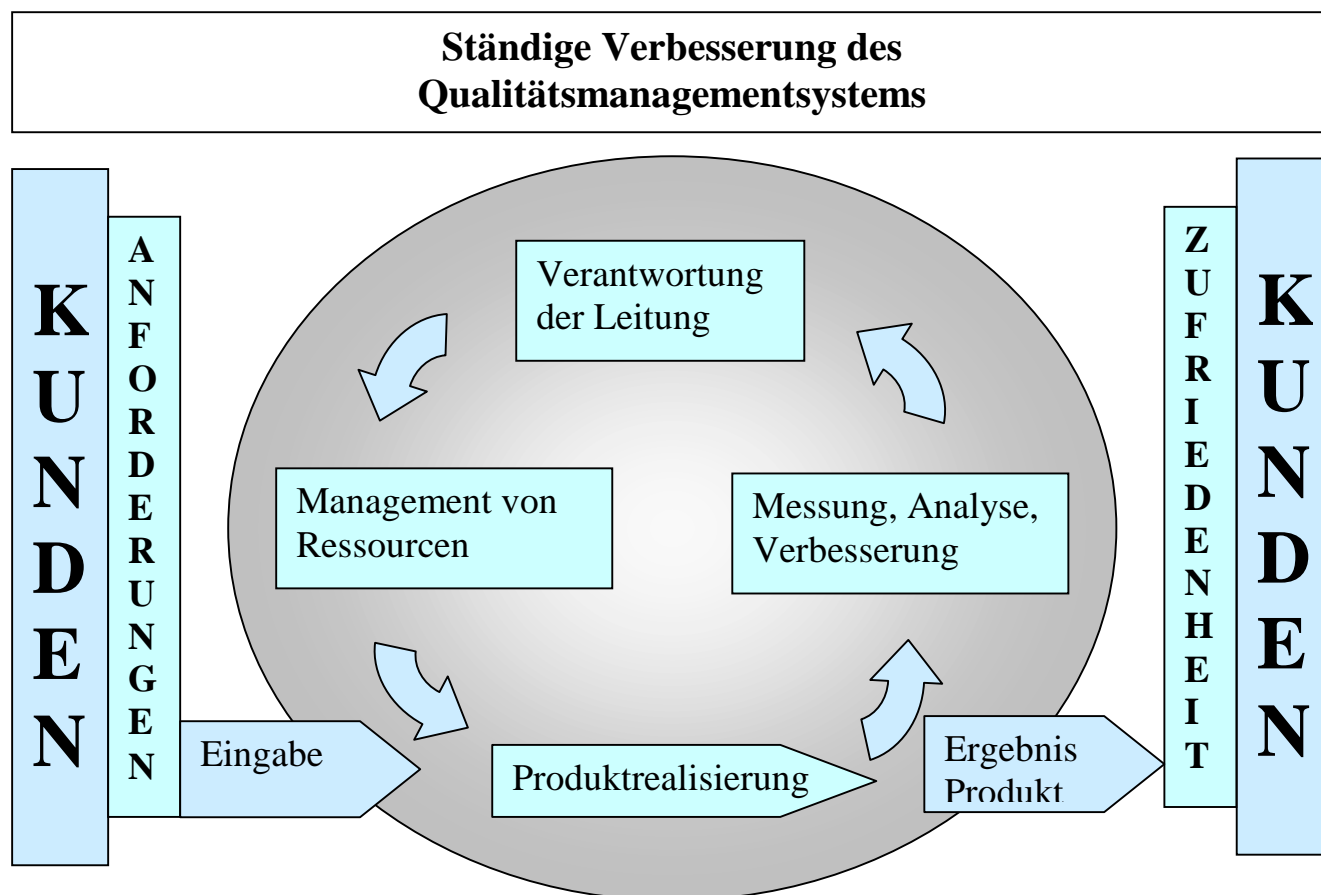
Die auch über den deutschsprachigen Raum hinaus tätigen Vertriebspartner und Beratungsdienste stehen mit ihrer Fachkompetenz in den Bereichen

- Visual Management
- Projektplanung
- Auftragssteuerung
- Terminierung
- und für individuelle Lösungen

gerne vor Ort zur Verfügung.



Qualitätsmanagementsystem



Prozesslandschaft unseres Unternehmens

Die bildliche Darstellung unseres Qualitätsmanagementsystems nach dem ISO-Standard zeigt, dass im Hauptprozess die Kundenanforderungen zum gewünschten Ergebnis verwirklicht werden.

Dieser Regelkreis unterstreicht

- Das Verstehen und die Erfüllung der Kundenanforderungen,
- die Notwendigkeit, Prozesse aus der Sicht der Wertschöpfung zu betrachten,
- die Erzielung von Ergebnissen bezüglich Prozessleistung und -wirksamkeit und
- die ständige Verbesserung von Prozessen auf der Grundlage objektiver Messungen.

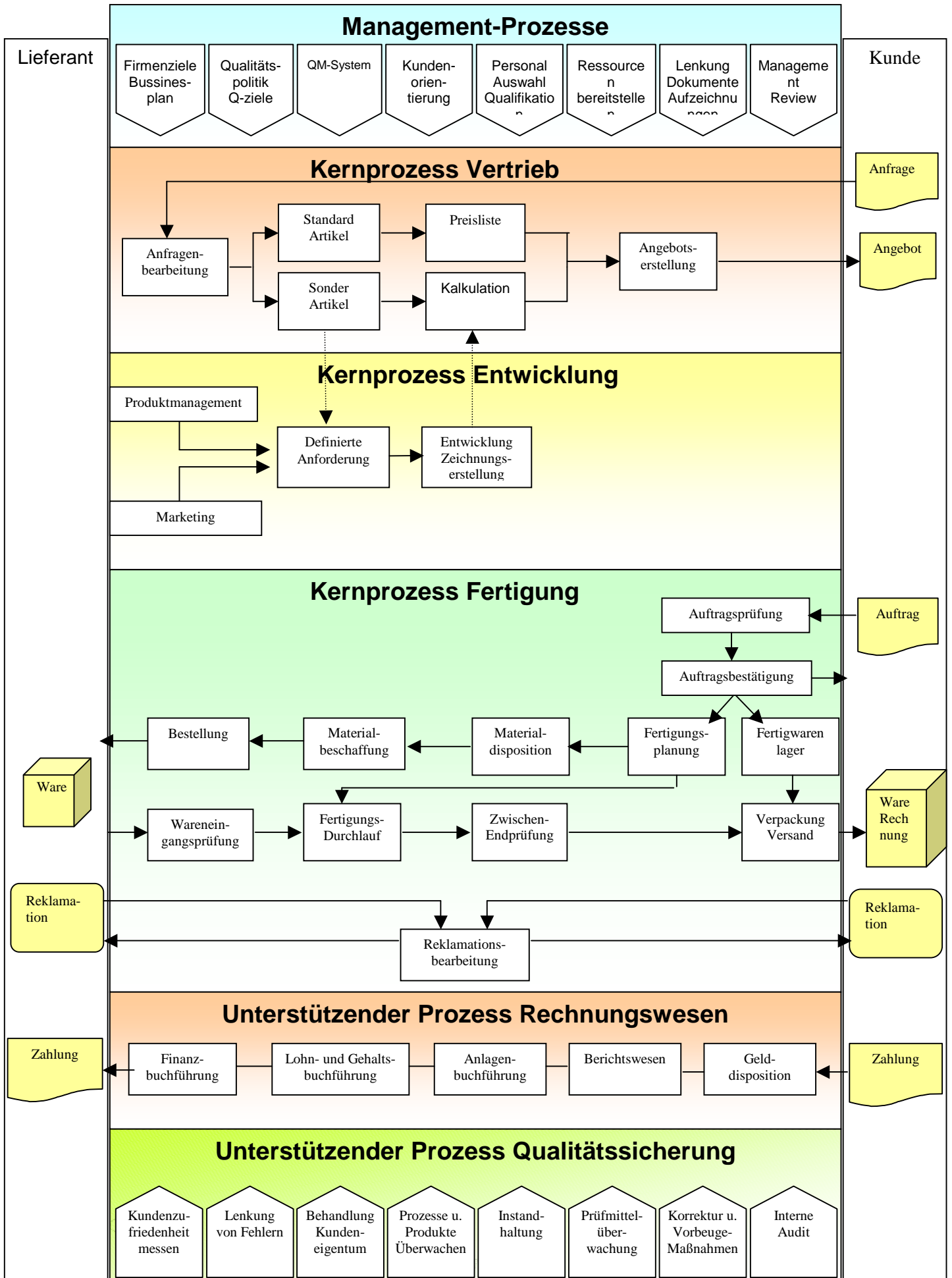
Unser Qualitätsmanagementsystem orientiert sich konsequent an unseren Kernprozessen. Es ermöglicht die notwendige Flexibilität uns Weiterentwicklung unserer Organisation.

Dabei wird über die Kennzahlen der Messgrößen die Effizienz, die laufende Verbesserung und die Kundenzufriedenheit überwacht.

Die nachfolgende Darstellung gibt einen Überblick über die Prozesse des Unternehmens und deren Wechselwirkung untereinander.

Die Einteilung in unserem Prozessmodell erfolgt nach:

- Kernprozessen
- Managementprozessen
- Unterstützenden Prozessen



Hierarchie der QM-System-Dokumente

Im **QM-Handbuch** wird das bei **WEIGANG** eingeführte QM-System als Ganzes im Überblick und die Zielsetzung des QM-Systems dargestellt. In den einzelnen Handbuch-Abschnitten wird auf die inhaltlich zugehörigen Prozessbeschreibungen verwiesen.

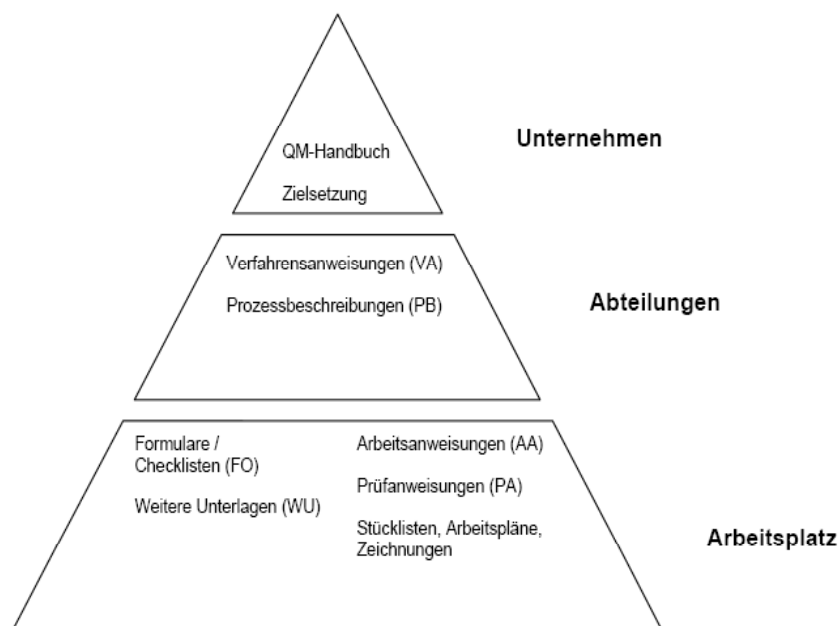
Die **Verfahrensanweisungen** und **Prozessbeschreibungen** regeln die unternehmensinternen Abläufe; sie sind schriftlich festgelegte Anweisungen, wie und von wem qualitätsrelevante Tätigkeiten auszuführen sind.

Arbeitsanweisungen sowie **Prüf-anweisungen** legen auf Arbeitsplatzebene fest, wie Tätigkeiten auszuführen sind.

Formulare /Checklisten dienen zur systematischen Erfassung von Informationen in wiederkehrenden Situationen.

Weitere Unterlagen sind Dokumente, die im Rahmen des QM Systems benötigt werden und die nicht in eine der vorhergehenden Kategorien fallen, wie z.B. Übersichten, Zusammenstellungen oder Tabellen.

Hierarchie der QM-System-Dokumente



Normen und Begriffe

In unseren Dokumente beziehen wir uns auf die aktuelle Norm ISO 9001:2008 und werden die zukünftigen Fassungen beachten.

Die Grundlagen und Begriffe der ISO 9000 werden verwende

Lenkung der Dokumente und Aufzeichnungen

Dokumente

Alle QM-System-Dokumente unterliegen einem festgelegten Erstellungs-, Prüf- und Freigabeverfahren, wobei die einzelnen Tätigkeiten von verschiedenen Personen ausgeführt werden.

Alle Dokumente werden mit einem Revisionsstand versehen und sind zu ihrer eindeutigen Erkennung nach festgelegten Regeln gekennzeichnet.

Die Verteilung und Archivierung der QM-System-Dokumente erfolgt vom QM-Beauftragten.

Änderungen an Dokumenten werden wie Erstellungen behandelt.

Freigegebene QM-System-Dokumente sowie Formblätter, Checklisten usw. werden zentral auf einem Datenserver verwaltet. Damit ist die Aktualität sichergestellt, die auch in einer Übersichtstabelle festgehalten ist. Die ausführlichen QM-Handbücher mit allen QM-System-Dokumenten werden nach dem festgelegten Verteiler ausgegeben und laufend aktualisiert.

Für das Austauschen und die Vernichtung ungültig gewordener QM-System-Dokumente ist jeder Empfänger selbst verantwortlich.

Alte Originale werden aufbewahrt bzw. auf elektronischen Datenträgern gesichert. Die dabei mindestens einzuhaltenden Archivierungszeiträume sind in der Dokumentenmatrix festgelegt.

Aufzeichnungen

Qualitätsaufzeichnungen dienen als Grundlagen für die Analyse von Fehlerursachen und die Einleitung von Korrekturmaßnahmen.

Durch eine systematische Identifikation und Kennzeichnung wird sichergestellt, dass der Bezug der Qualitätsaufzeichnungen zu den entsprechenden Produkten, Prozessen, Audits, Maßnahmen usw. über einen festgelegten Zeitraum nach Erstellung gewahrt wird.

Die Mitarbeiter sind verpflichtet, Qualitätsaufzeichnungen pfleglich zu behandeln.

Die Archivierungsdauer für den Großteil der Qualitätsaufzeichnungen beträgt 7 Jahre.

Datensicherung

Zur Vermeidung von Datenverlust ist die regelmäßige Datensicherung durch eine Arbeitsanweisung für alle Mitarbeiter verbindlich.



Verteilung der Arbeitspapiere

- **Zuverlässigkeit**

Verantwortung der Leitung

Kundenorientierung

Unser zentrales Ziel ist unseren Kunden bei der Steigerung der Rentabilität durch:

- **Verbesserung der Ablauforganisation und Kommunikation**

zu helfen. Dieses Ziel verfolgen wir, in dem wir konkret helfen, einerseits

- **Ziele, Ergebnisse und Abläufe zu Visualisieren**

und andererseits

- **Organisation so einfach wie möglich zu gestalten**

Wir liefern Ideen, wie dies erreicht werden kann und bieten eine äußerst umfangreiche Palette von Visualisierungs- und Organisationsmitteln zur Umsetzung an: Kompliziertes wird einfach, Unübersichtliches wird transparent, Zusammenhänge werden begreifbar. Visualisierung ist für uns ein ganz entscheidendes Instrument, um mit

- **informierten**
- **kreativen und**
- **motivierten**

Mitarbeitern und mit dem Kontinuierlichen-Verbesserungs-Prozess (STOPschild-Prozess) die Herausforderungen der Zukunft zu meistern, d. h. unseren Kunden zu dienen.

Qualitätspolitik und –ziele

In den 80 Jahren seit der Gründung unseres Unternehmens sind die Worte

- **Qualität**
- **Vertrauen und**

immer von zentraler Bedeutung gewesen und spiegeln die Philosophie des Unternehmens wieder.

Seit 1997 arbeiten wir mit der Hilfe unseres Qualitätsmanagementsystems nach der DIN EN ISO 9001: 1994.

Um heute im Markt zu bestehen, scheint es uns wesentlich zu sein, unsere Ziele und unser Selbstverständnis zu formulieren und für jeden transparent zu machen.

Leitgedanke ist dabei unsere Definition von Qualität:

"Qualität ist das, was der Kunde wünscht!"

Die hohe Zufriedenstellung der Kunden erreichen wir mit unseren Qualitätszielen:

- hochwertige Produkte und Dienstleistungen mit echtem Nutzen für unsere Kunden
- alle Unternehmensleistungen fehlerfrei
- Fehler vorbeugen und Fehlerursachen zügig bereinigen
- externe Qualitätsnormen einhalten
- vertrauensvolle, partnerschaftliche Zusammenarbeit mit den Kunden
- Kontinuierlicher-Verbesserungs-Prozess (STOPschild-Prozess) zur Steigerung der Leistung und Motivation der Mitarbeiter
- interne und externe Audits zur eigenen Kontrolle und ständigen Verbesserung

Organisation des Unternehmens

Die Verantwortung der Bereichsleiter ergibt sich aus der Organisationsstruktur des Organigramms. Jeder Vorgesetzte kann innerhalb seines Verantwortungsbereichs Aufgaben und Verantwortung an seine Mitarbeiter übertragen. Selbstverständlich bleibt die Endverantwortung bei ihm selbst.

Grundsätzlich ist jeder Mitarbeiter für seine Arbeit selbst verantwortlich.

Der **QM-Beauftragte** ist direkt dem Vorstand unterstellt und ist in allen qualitätsrelevanten Aktivitäten weisungsberechtigt.

In seiner Funktion hat er folgende Aufgaben:

Überwachung und Realisierung der in diesem QM-Handbuch, in den zugehörigen Prozessbeschreibungen und Arbeitsanweisungen festgelegten Aktivitäten

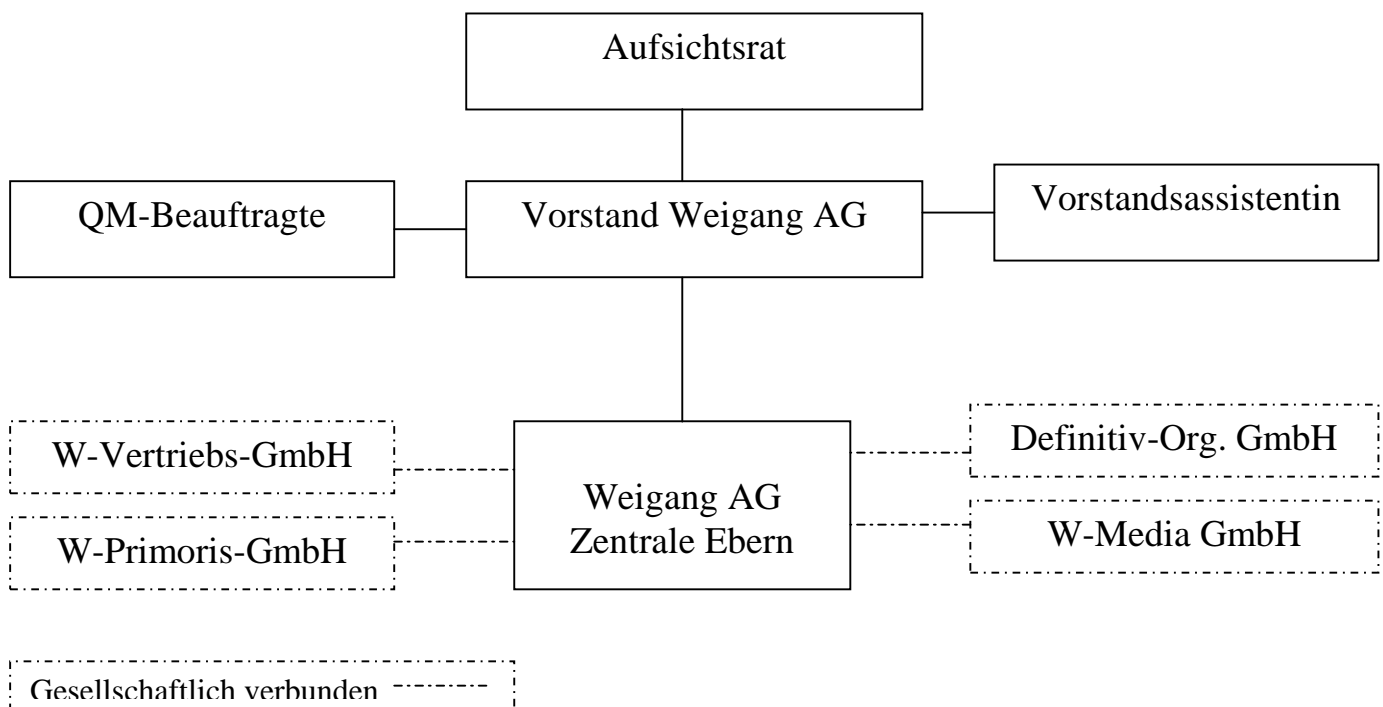
Vorbereitung und Durchführung von Management-Reviews und von internen Qualitätsaudits

Einleitung und Überwachung von Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen

Anregen und Überwachen des KVP-Systems (STOPschild-Prozess)

Weiterentwicklung des QM-Systems von **WEIGANG**

Organigramm der WEIGANG-Gruppe



Bewertung des Management-Systems

Das QM-System wird in regelmäßigen Abständen durch die Geschäftsführung strategisch bewertet. Ziel der Management-Reviews ist es, anhand der Qualitätslage des Unternehmens die Wirksamkeit des QM-Systems zu prüfen und ggf. notwendige Änderungen und Anpassungen zu veranlassen. Darüber hinaus wird festgelegt, welche Qualitätsziele aufgestellt werden sollen bzw. in welchem Maße früher gesetzte Qualitätsziele erreicht wurden.

Management der Mittel

Personalauswahl und -qualifikation

Die Unternehmensleitung stellt das für die Durchführung des Qualitätsmanagement-Systems erforderliche Personal zur Verfügung. Die im Qualitätsmanagement-Handbuch geforderten Aufgaben zur Sicherstellung der Wirksamkeit des Systems werden von besonders qualifizierten Mitarbeitern durchgeführt.

Auf der Grundlage einer jährlich durchzuführenden Bedarfsanalyse durch die Geschäftsleitung wird ein jährlicher Schulungsplan erstellt. Im Rahmen der Schulungen werden die erforderlichen Kenntnisse vermittelt.

Die zuständigen Bereichsleiter sind für die Beurteilung der Wirksamkeit von durchgeführten Schulungsmaßnahmen verantwortlich. Dazu haben sie nach einem angemessenen Zeitraum (spätestens nach 3 Monaten) eine kurze Einschätzung der Wirksamkeit abzugeben.

Bei Neueinstellungen wird eine Erstunterweisung der Mitarbeiter durch den direkten Vorgesetzten vorgenommen. Neben allgemeinen Dingen werden insbesondere die Unfallverhütungsvorschriften und spezielle Arbeitstechniken bekannt gegeben. Zusätzlich erhalten neue Mitarbeiter eine „Mitarbeitermappe“ in der wichtige Informationen hinterlegt sind.

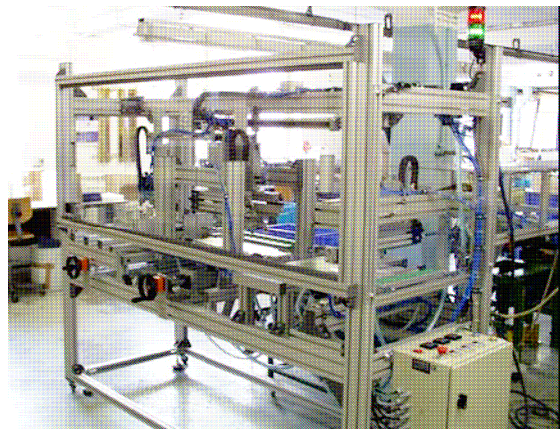
Nachweise über durchgeführte Schulungen werden aufbewahrt.

Einrichtungen und Arbeitsumfeld

Die strategische Investitionsplanung erfolgt direkt durch die Unternehmensleitung mit Unterstützung des Rechnungswesens. In der Fertigung benötigte Arbeitsplätze, Einrichtungen und Mittel werden von der Arbeitsvorbereitung geplant und bereitgestellt.

Die Planung, Bereitstellung und Instandhaltung der gesamten Infrastruktur wird von der Unternehmensleitung veranlasst und überwacht. Zur Sicherung geeigneter Arbeitsbedingungen werden unter der Leitung der Fertigung geeignete Untersuchungen vor Ort durchgeführt. Neben der Feststellung von konkreten Gefährdungen und Belastungen werden damit auch Verbesserungsmöglichkeiten und Arbeitserleichterungen erkannt.

Die Instandhaltung der maschinellen Anlagen ist terminlich in einem Instandhaltungsplan festgelegt und wird über Wartungskarten geregelt.



Automat der Fertigung Kunststoff

Produktrealisierung

Kundenbezogene Prozesse

Prüfung von Angebots- und Vertragsunterlagen

Eingehende Anfragen werden mit einem Formblatt möglichst elektronisch erfasst.

Nach Ermittlung der Kundenanforderungen wird in erster Prüfung festgestellt, ob diese erfüllbar sind. Falls erforderlich, finden Rücksprachen mit dem Kunden statt.

Vor Angebotsabgabe werden die Anforderungen durch die Technik im Detail überprüft.

Die eingehenden Kundenaufträge werden auf Übereinstimmung mit dem Angebot geprüft und erfasst. Dadurch wird die Auslieferung vom Lager, ein Fertigungsauftrag und / oder die Beschaffung ausgelöst.

Eventuelle Abweichungen zum Angebot werden direkt mit dem Kunden geklärt. Bei Annahme des Auftrages wird bei auftragsbezogener Fertigung generell eine schriftliche Auftragsbestätigung an den Kunden geschickt.

Änderung des bestehenden Vertrages

Ergibt sich während der Vertragslaufzeit die Notwendigkeit für Änderungen, die den Vertrag betreffen (z. B. Lieferumfang, Termine, oder Preise), so ist dieses vom Vertrieb mit dem Kunden zu vereinbaren. Bei wesentlichen inhaltlichen Änderungen sind diese schriftlich dem Kunden zu bestätigen.

Design und Entwicklung

Produktideen kommen von außen - Kunde, Markt - oder von innen - Vertrieb, Technik, KVP - und werden über verschiedene Analysen hinsichtlich Machbarkeit und Vollständigkeit der Anforderungen überprüft. Die Entwicklung legt mit Zeichnungen, Stücklisten und Kalkulationen in Abstimmung mit den Fertigungsleitern die genaue Ausführung und Fertigung fest.

Für die Prüfung des neuen Produktes wird ein Muster erstellt, das zum realen Abgleich der Anforderungen dient. Die Entwicklung ist für den terminlichen Ablauf der Entwicklungsprojekte verantwortlich.

Nach Freigabe sorgt ebenfalls die Entwicklung für einen korrekten Fertigungsanlauf.

Produktänderungen lösen eine Produkt-Änderungs-Mitteilung aus, die die Genehmigung der betroffenen Stellen enthält und die Art der Umstellung festlegt.

Beschaffung

Die Bestellung von Materialien wird in der Regel durch die Materialwirtschaft ausgelöst.

Der Einkauf holt die Angebote ein und vergibt den Auftrag nach Prüfung von Qualität, Liefertermin und -treue, Preis, Liefer- und Zahlungsbedingungen. Er überwacht auch den Eingang der Bestätigung über korrekten Inhalt und den Wareneingang.

Wareneingang

Alle Zukaufteile werden auf Identität, Menge, Qualität und Beschädigung beim Eingang durch die Qualitätssicherung, Materiallager oder Fertigungsleiter geprüft.

Der geprüfte Lieferschein geht unverzüglich in den Einkauf. Abweichungen und Qualitätsmängel sind an den Einkauf und die Qualitätssicherung zu melden.

Beanstandetes Material wird eindeutig gekennzeichnet und gesondert gelagert, bis eine Entscheidung durch die QS getroffen ist.

Lieferantenbewertung

Die Lieferantenbewertung wird als kontinuierlicher Prozess durchgeführt. Neben den Kriterien Qualität und Liefertreue wird der persönliche Eindruck mit berücksichtigt. Wird ein festgelegter Prozentsatz der Bewertungskriterien überschritten, werden notwendige Maßnahmen durch den Einkauf eingeleitet und dokumentiert.

Prozesslenkung

Die Prozesslenkung stellt sicher, dass in der Planung und Vorbereitung alle notwendigen Maßnahmen unternommen werden, damit keine Produkte mit Abweichungen vom Soll produziert werden.

Die Prozesslenkung wird sichergestellt durch:

- Mitarbeit aller betroffenen Fachbereich bei der Prüfung der Produkte auf Machbarkeit.
- Arbeitspläne, Stücklisten, Zeichnungen mit Änderungsdienst und Rückstellmustern.

- Produktionsbesprechung (täglich)
- Lieferverzugsbesprechung (Liste Terminzusagen von FS; jeweils donnerstags)
- Bei Auftragsänderungen durch den Kunden wird auf der aktuellen AB ein Stempel (Ersetzt AB) aufgebracht und verteilt. Ungültige ABs sind zu kennzeichnen oder zu vernichten.
- Bereitstellung der notwendigen Anlagen und Einrichtungen
- Die Prozessfähigkeit der Anlagen wird durch vorbeugende Instandhaltung (über Wartungskarten und -tafeln etc.) sichergestellt.

Kennzeichnung von Materialien und Produkten

Die eindeutige Kennzeichnung aller eingekauften und weiterverarbeiteten Produkte vom Wareneingang bis zum Versand schließt Verwechslung aus und bildet die Voraussetzung für die Inventur.

- Materialien sind mit einer Artikel- bzw. Herstellerbezeichnung gekennzeichnet und können über den Lieferschein, den Hersteller und das Lieferdatum identifiziert werden.
- Die Lagerorte der Materialien sind gekennzeichnet.
- In der Fertigung werden Materialien und Teile dem Fertigungsauftrag zugeordnet und entsprechend gekennzeichnet, so dass eine eindeutige Zuordnung zum Auftrag gewährleistet ist.

Rückverfolgbarkeit von Produkten

Die Produkte werden gekennzeichnet, um eine exakte Rückverfolgbarkeit zum Herstellungsdatum zu gewährleisten. Dies ist für eine Produktverbesserung und bei Reklamationen wichtig. Über das Herstellungsdatum kann eindeutig auf beteiligte Mitarbeiter, eingesetzte Materialcharge und gültige Fertigungsunterlagen geschlossen werden.

Eigentum des Kunden

Beigestellte Produkte wie Materialien, Teile oder Baugruppen, werden der üblichen Wareneingangsprüfung unterzogen.

Die beigestellten Produkte werden entsprechend gekennzeichnet und so gelagert, dass sie zu jeder Zeit dem jeweiligen Kunden zugeordnet werden können.

Werden während der Wareneingangsprüfung oder der Verarbeitung fehlerhafte Produkte erkannt, so werden diese gekennzeichnet und separat gelagert. Die weitere Vorgehensweise wird mit dem Kunden abgestimmt.

Analog werden alle vom Kunden bezahlte Fertigwaren sorgfältig behandelt und gekennzeichnet.

Geistiges Eigentum des Kunden (z. B. Zeichnungen, Prüfanweisungen, etc.) werden von allen Mitarbeitern strikt vertraulich behandelt. Sie dürfen nicht ohne schriftliche, ausdrückliche Genehmigung des Kunden an Dritte weitergegeben werden.

Produkterhaltung

Handhabung, Verpackung, Lagerung

Die Fertigungsleitung stellt sicher, dass beim Umgang mit den Produkten nur die Methoden und Mittel eingesetzt werden, die eine Beschädigung der Produkte verhindern.

Für Ordnung und Sauberkeit ist jeder einzelne Mitarbeiter verantwortlich.

Bei der Lagerung von Material und Produkten wird folgendes beachtet:

- Übersichtlichkeit
- Eindeutige Kennzeichnung
- Schutz gegen Umwelteinflüsse (z. B. Temperatur, Feuchtigkeit, UV-Strahlung)

Versand

Nur Produkte, die die Endprüfung erfolgreich durchlaufen haben, kommen zur Auslieferung. Der Versand ist verantwortlich für die Vollständigkeit und Richtigkeit des Lieferumfanges in Übereinstimmung mit den Lieferpapieren und die termingerechte Auslieferung.



Messung, Analyse und Verbesserung

Hiermit soll sichergestellt werden, dass

- die Konformität des Produktes und
- die Konformität des QM-Systems erhalten wird.

Die konsequenten Messungen und Analysen sind die Voraussetzung für die ständigen Verbesserungen des QM-Systems. Der Vergleich mit den Vorgaben zeigt die Güte der Verbesserung.



Prüfmittelüberwachung

Es werden nur solche Überwachungs- und Messmittel (Prüfmittel) eingesetzt, die den Anforderungen der Prüfaufgabe entsprechend geeignet sind und deren Messgenauigkeit bekannt ist.

Die Überwachung der Prüfmittel erfolgt entsprechend der festgelegten Verfahrensanweisung für die der Kalibrierung.

Beschädigte oder fehlerhafte Maßmittel werden von der weiteren Verwendung ausgeschlossen.

Interne Audits

Zur Bewertung der Anwendung, der Wirksamkeit und Verbesserung des QM-Systems werden interne Audits durchgeführt, die

- alle Elemente des QM-Systems beinhalten,
- jeden Bereich des Unternehmens berücksichtigen und
- Prozesse und Produkte betrachten

Interne Audits werden jährlich vom QM-Beauftragten geplant und in einem Auditplan zusammengefasst.

Die Audits werden von dafür besonders qualifiziertem, bereichsunabhängigem Personal durchgeführt. Untersucht werden alle relevanten Bereiche des Unternehmens auf Umsetzung der vorgegebenen Tätigkeiten und deren Wirksamkeit. Dabei werden die Ergebnisse vorangegangener interner und externer Audits berücksichtigt.

Festgestellte Abweichungen werden dokumentiert, und mit den Bereichsleitern entsprechende Korrekturmaßnahmen erarbeitet. Die Umsetzung dieser Maßnahmen liegt in der Verantwortung der Bereichsleiter und wird vom QM Beauftragten verfolgt.

Die Ergebnisse der Audits werden in Auditberichten zusammengefasst. Abweichungen, Hinweise, Beobachtungen und Verbesserungsvorschläge werden mit den betroffenen Abteilungen besprochen und dem Vorstand vorgelegt.

Lenkung fehlerhafter Produkte

Erkannte fehlerhafte Produkte werden nach festgelegten Verfahren behandelt:

- durch Sperretiketten eindeutig gekennzeichnet
- aus dem Prozess ausgesondert und separat gelagert
- ggf. Erstellung von Fehlermeldungen mit 8D-Report

Die Kennzeichnung mit einem Sperretikett verbietet jede weitere Verwendung der beanstandeten Produkte oder Materialien, bis durch die Qualitätssicherung eine Entscheidung über die weitere Behandlung getroffen wurde. Maßnahmen können sein:

- Sonderfreigaben
- Aussortieren
- Rücklieferung fehlerhafter Materialien
- Nacharbeit
- Verschrottung

Sonderfreigaben können nur mittels Ausnahmeregelung von der Geschäftsführung erteilt werden; wenn erforderlich, erst nach Rücksprache mit dem Kunden.

Kundenzufriedenheit

Regelmäßige Kundenbesuche und Gespräche sind für WEIGANG die wichtigste Information zur Ermittlung der Kundenbedürfnisse und der Kundenzufriedenheit. In den Kundengesprächen werden aktuelle konkrete Maßnahmen besprochen und die Wünsche zu neuen Produkten aufgenommen. Ein weiterer wichtiger Gesprächspunkt ist die Erfragung der Kundenzufriedenheit hinsichtlich unserer Leistungsfähigkeit und unserer Geschäftsprozesse. Die Meinung wird in einem Fragebogen festgehalten.

Überwachung von Prozessen und Produkten

Durch die verschiedenen Statistiken und Kennzahlen werden die Effektivität der Prozesse und die Qualität der Produkte nach den festgelegten Prüfanweisungen laufend überwacht.

Verbesserungsprozess

Erkannte qualitätsbezogene oder organisatorische Abweichungen oder Mängel, z. B. in

- Produktions- oder Prüfverfahren
- Produkten oder Produktdokumentationen
- QM-Anweisungen oder QM-System

werden erfasst und beim QM-Beauftragten ausgewertet und deren Korrektur überwacht. Ebenso behandelt werden Reklamationen von Kunden, die auf einen systematischen Fehler zurückzuführen sind.

Mit den betroffenen Abteilungen werden geeignete Korrekturmaßnahmen erarbeitet, festgelegt und eingeleitet. Diese schließen die Untersuchung der zu Grunde liegenden Fehlerursachen und Maßnahmen zur Vorbeugung ein.

In angemessenen Abständen überprüft der QM-Beauftragte, ob die Korrekturmaßnahmen umgesetzt wurden und wirksam sind. Dabei zieht er auch abgeschlossene Vorgänge zur Überprüfung heran. Hiermit wird die langfristige Wirksamkeit der Maßnahmen sichergestellt.

Im Rahmen des regelmäßig durchzuführenden Managementreviews wird das Verbesserungspotential des QM-Systems, der Prozesse, der Produkte, der Dienstleistungen, der Kommunikation und der Information definiert und ständig verfolgt. Dadurch ist die Voraussetzung für einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess gegeben.

Prozessbeschreibung und Anweisungen

Die im Anhang zugeordneten Prozessbeschreibungen und Anweisungen sind Bestandteil des QM-Systems und werden laufend gepflegt. Der gültige Stand ist jeweils aus der Übersichtstabelle der aktuellen QM-System-Dokumente ersichtlich

Datenanalyse

Die im Abschnitt "Überwachung von Prozessen und Produkten" erwähnten Kennzahlen werden in Statistiken so aufbereitet, dass sie Trends aufzeigen hinsichtlich

- QM-System
- Kundenzufriedenheit und -forderungen
- Prozesse
- Produktqualität

WEIGANG AG

Bahnhofstraße 27
96106 Ebern
Tel. (09531)61-0
Fax (09531) 61-21
www.weigang-ag.de