

QUALITÄTS- MANAGEMENT- HANDBUCH

Basis : DIN EN ISO 9001:2015

mit integriertem Umweltmanagement DIN EN ISO 14001


BRAAS & FUCKERT GmbH+Co KG
Werkzeuge für Ihre Maschinen

D-35685 Dillenburg – Bodenstraße 22

Tel.: +49(2771)-8309-0- Fax: +49(2771)-8309-23

Internet: www.braas-fuckert.de

eMail: info@braas-fuckert.de

Inhaltsverzeichnis

Kapitel

	Beschreibung	Seite
0.	Einleitung	2
1.	Anwendungsbereich	3
2.	Verweisungen	3
3.	Begriffe	3
4.	Kontext der Organisation	3
5.	Führung	4
6.	Planung	6
7.	Unterstützung	6
8.	Betrieb	9
9.	Bewertung der Leistung	14
10.	Verbesserung	15

0

0.1

EINLEITUNG

Vorwort

Dieses Qualitäts-Management-Handbuch wurde der Struktur der neuen DIN EN ISO 9001:2015 angepasst und berücksichtigt die übrigen Normen der ISO-9000-Normenreihe und das Umweltmanagement gem. DIN EN ISO 14001.

Revisionsstand und letztes Freigabedatum sind auf dem Titelblatt unten eingetragen.

Die Erstellung und Pflege des QM-Handbuches und aller nachgeschalteten Vorschriften und Anweisungen erfolgt im EDV-System von BRAAS+FUCKERT durch den QM-Beauftragten. Alle herausgegebenen gedruckten Qualitätsmanagement-Handbücher unterliegen nicht dem Änderungsdienst. Das jeweils aktuelle QM-Handbuch steht Mitarbeitern im EDV-System und Geschäftspartnern im Internet jederzeit zur Verfügung.

Alle Änderungen am QM-Handbuch werden im EDV-System protokolliert (Q02-02).

0.2

Firmengeschichte

Die BRAAS & FUCKERT GmbH + Co KG wurde am 19.4.1989 aus den ehemals selbständigen Unternehmen

- EWALD BRAAS KG (gegründet 1949) und der
- KARL FUCKERT KG (gegründet 1970)

neu gegründet.

Die Eintragung im Handelsregister Dillenburg erfolgte unter HRA 1220 am 23.8.1989. Persönlich haftender Gesellschafter ist die BRAAS & FUCKERT GmbH, die am 21.4.1989 gegründet und am 23.6.1989 im Handelsregister Dillenburg unter HRB 2462 eingetragen wurde. Ab 1.1.2002 ist das Handelsregister Wetzlar zuständig. Die Nummern wurden in HRA5100 und HRB3225 geändert.

Zum alleinvertretungsberechtigten Geschäftsführer wurde Herr Bernd Seip bestellt, Herr Werner Seip ist im April 2017 aus dem Unternehmen ausgeschieden.

BRAAS+FUCKERT wurde als einer der ersten techn. Großhändler erstmals im Dezember 1994 nach DIN EN ISO 9001 zertifiziert.

Abkürzungen, Begriffe und Kennzeichnungen

Aus Gründen der besseren Verständlichkeit wurde in diesem Handbuch auf Abkürzungen und Fachbegriffe weitgehend verzichtet. Abkürzungen, die in der täglichen betrieblichen Praxis Anwendung finden, sind im EDV-System beschrieben. Folgende Abkürzungen wurden im QM-Handbuch verwendet:

QM	-	Qualitätsmanagement
QMH	-	Qualitätsmanagement-Handbuch
QMB	-	Qualitätsmanagement-Beauftragter
UVV	-	Unfall-Verhütungs-Vorschriften

BRAAS & FUCKERT GmbH + Co KG wird im folgenden BRAAS+FUCKERT genannt.

ANWENDUNGSBEREICH

Das QMH und alle nachgeschalteten QM-Vorschriften sind auf das gesamte Unternehmen BRAAS+FUCKERT anzuwenden und gelten für den Handel mit Werkzeugen und Industrie-Bedarfs-Artikeln.

VERWEISUNGEN

Alle hier erwähnten und dem QMH nachgeschalteten Vorschriften, sowie Verweise innerhalb des QMH sind *kursiv* gedruckt. Für die Systemdurchgängigkeit notwendige Verweise erfolgen vom QMH zu den nachgeschalteten Vorschriften und umgekehrt.

BEGRIFFE

Alle im QMH verwendeten Begriffe wurden dem aktuellen Sprachgebrauch der DIN EN ISO 9001:2015 angepasst. Verfahrensanweisungen und Prozessbeschreibungen werden mit „QM-Vorschriften“ benannt.

KONTEXT DER ORGANISATION

Verstehen der Organisation und ihres Kontextes

BRAAS+FUCKERT unterhält ein integriertes, prozessorientiertes QM-System, welches sich in Form geschriebener Grundsätze und Verfahren darstellt, die für alle Mitarbeiter im EDV-System abrufbar sind und in allen EDV-gestützten Prozessen als Online-Hilfe zur Verfügung stehen. Die Ordnung der dem QMH nachgeschalteten QM-Vorschriften wurde anhand der 20 Elemente der DIN EN ISO 9001:1994 und eigenen Erweiterungen erstellt. Die Zuordnung zum aktuellen QMH erfolgt in einer Vorschriftenliste (Q02-07).

Der QMB ist Mitglied der Unternehmensleitung und für den Aufbau und Unterhalt des QM-Systems verantwortlich. Die uneingeschränkte Weisungsbefugnis des QMB für alle QM-relevanten Merkmale ist sichergestellt. Weiterhin ist sichergestellt, dass bei Änderungen jedweder Art die Funktionalität und Einsatzbereitschaft beibehalten wird.

Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien

Als Interessierte Parteien hat BRAAS+FUCKERT die Kunden, die Mitarbeiter, die Lieferanten, Behörden, Banken, die Berufsgenossenschaft und den/die Gesetzgeber ermittelt. Deren Anforderungen werden regelmäßig ermittelt und über Kundenzufriedenheitsanalysen, Risikoanalysen, Fehlererfassung und Ursachenanalyse, Mitarbeiterrückmeldungen, interne Audits und regelmäßige Überprüfungen der UVV, Gesetze und Normen überwacht.

4.3

Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems

Die Anforderungen der DIN EN ISO 9001 (jeweils aktuelle Fassung) werden in diesem QMH abgebildet. Dieses QMH beschreibt das QM-System von BRAAS+FUCKERT gilt für das gesamte Unternehmen.

4.4

Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse

Von der Unternehmensleitung wurde ein QM-Beauftragter benannt, der für den Aufbau und den Unterhalt dieses Systems verantwortlich ist. Er ist verantwortlich für die Umsetzung der aus der DIN EN ISO 9001 resultierenden Forderungen (Q02-01) und überwacht die Wirksamkeit des QM-Systems mittels regelmäßiger interner Qualitätsaudits (QMH 9.2).

5

FÜHRUNG

5.1

Führung und Verpflichtung

5.1.1

Allgemeines

Die Unternehmensleitung verpflichtet sich

- zum Erhalt und zur ständigen Weiterentwicklung des bestehenden QM-Systems (Q01-01)
- zur Einhaltung aller relevanten gesetzlichen Vorschriften (Q15-01, Q16-08, -14, -22, -23, -24, -25, Q21-01, -02, 03, -09, 14, 15, -17, Q22-06, -13)
- eingegangene Verpflichtungen gegenüber Lieferanten rechtzeitig, und soweit vereinbart unter Ausnutzung von Skonto, einzulösen (Q21-05, -06, -07, -11, -16) und zur Bereitstellung der dafür erforderlichen Mittel (QMH 7.1.1).

Sie erklärt hiermit die Verbindlichkeit des QM-Handbuches und der nachgeschalteten QM-Vorschriften für das gesamte Unternehmen und setzt sie in Kraft.

Dillenburg, den 15.12.1994, 29.06.2017

**BRAAS & FUCKERT**
S. Seip

Bernd Seip
Geschäftsführer

5.1.2

Kundenorientierung

Die Firma BRAAS+FUCKERT vertreibt Werkzeugsätze, Einzelwerkzeuge und weitere Industriebedarfsartikel an Maschinenfabriken und Händler zu marktgerechten und preisleistungskonformen Preisen (Q03-06, -09). Im Mittelpunkt ihrer Arbeit stehen die Kunden. Deren Erwartungen und Forderungen zu erfüllen und zu übertreffen und die Anzahl der zufriedenen Kunden mit Hilfe vorhandener Strategien (Q04-02) ständig zu erweitern ist das zentrale Anliegen des Unternehmens.

5.2

Politik

5.2.1

Festlegung der Qualitätspolitik

Neben der oben beschriebenen Kundenorientierung (QMH 5.1.2) und der Verpflichtung zur ständigen Verbesserung des QM-Systems (QMH 10.3) wird großer Wert auf die persönlichen Ziele der im Unternehmen handelnden Personen gelegt. Dazu gehören insbesondere:

- Gesund leben
- Freude an der Arbeit
- Sicherheit
- Zufriedenheit
- Schutz unserer Umwelt
- Vermeidung von Stress und Ärger
- gewissenhaft arbeiten (Fehler verursachen Ärger)
- ständige Verbesserung der Arbeitsumgebung
- Selbstverwirklichung am Arbeitsplatz
- Alle Mitarbeiter sollen verantwortungsbewusst im Team arbeiten und sich aktiv, kreativ und eigenverantwortlich mit Kundenwünschen, Aufgaben und Problemen auseinandersetzen
- langfristige Sicherung von Arbeit und Einkommen
- weiterer Ausbau der Marktposition durch vorhandene Marketing - Strategien
- größtmögliche Zufriedenheit von Mitarbeitern und Geschäftspartnern
- weitgehende Müllvermeidung
- Wiederverwendung von Verpackungen
- Einsatz energiesparender und strahlungsarmer Geräte

Aufgrund ihrer Betriebsart, -größe und -struktur bestehen bei BRAAS+FUCKERT nur geringe Umweltrisiken und -belastungen. Auf ein separates, zertifiziertes Umweltmanagement-System gem. DIN EN ISO 14001 wird daher verzichtet. Die Forderungen dieser Norm sind im QM-System integriert.

5.2.2

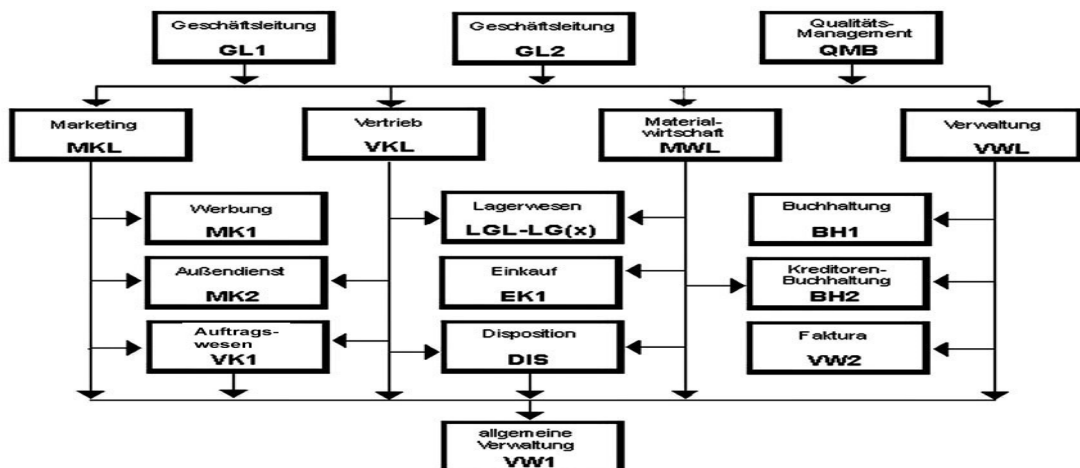
Bekanntmachung der Qualitätspolitik

Alle Mitarbeiter wurden und werden mit der Qualitätspolitik vertraut gemacht. Änderungen werden per Rundschreiben mitgeteilt. Das QMH und alle QM-Vorschriften stehen den Mitarbeitern jederzeit im EDV-System zur Verfügung. Geschäftspartner und weitere interessierte Personen können das QMH im Internet auf unserer Homepage einsehen.

5.3

Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation

Das nachstehende Organigramm zeigt die Organisationsstruktur und die Einbindung des QMB. Die Zuständigkeit und Verantwortung für die einzelnen Bereiche ist durch die Unternehmensleitung festgelegt und im Stellenplan (Q01-10) ausführlich beschrieben.



6

PLANUNG

6.1

Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen

Der systematische Umgang mit Risiken und Chancen wurde in der Norm DIN EN ISO 9001:2015 neu aufgenommen. BRAAS+FUCKERT ermittelt und bewertet Risiken in allen Teilbereichen des QM-Systems (Q01-09). Die Mitarbeiter werden im Rahmen von Schulungen über die relevanten Risiken informiert. Für besondere Ereignisse existiert ein Notfall-Handbuch. Die Minimierung von Risiken stellt gleichzeitig die Erhöhung der Chancen dar. Die Bewertungen der Risiken erfolgen im Jahresabschlussbericht der Unternehmensleitung (QMH 9.3.1).

6.2

Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung

BRAAS+FUCKERT will seinen Kunden und Lieferanten ein zuverlässiger und glaubwürdiger Partner sein und in allen Bereichen zu den Besten zählen. Die dem QMH nachgeschalteten QM-Vorschriften enthalten für alle erforderlichen Tätigkeiten Zielsetzungen, die einen geordneten Geschäftsablauf gewährleisten und der ständigen Verbesserung des QM-Systems dienen (Q02-03).

Der Umweltschutz wird als wichtiger Bestandteil der Unternehmensziele angesehen. Mit dem Bewusstsein, dass unsere Tätigkeit trotz aller Bemühungen die Umwelt beeinträchtigt, streben wir danach, diese Beeinträchtigungen auf ein Mindestmaß zu reduzieren. Es wird jährlich ein Umweltbericht erstellt, den interessierte Personen auf unserer Homepage einsehen können.

6.3

Planung von Änderungen

Durch das QM-System, das in diesem Handbuch beschrieben ist, und die mitgeltenden Unterlagen werden alle zum Qualitätsmanagement gehörenden Prozesse und die jeweilige Durchführungsverantwortung festgelegt, die zur Erreichung der Ziele notwendig sind. Für Prozesse, die von BRAAS+FUCKERT nicht geleistet werden können (z.B. Arbeitsmedizinische und sicherheitstechnische Betreuung, Wartungen gem. UVV), werden qualifizierte Fachunternehmen beauftragt.

Durch den modularen Aufbau des QM-Systems wird die Funktionsfähigkeit bei Änderungen einzelner Module (Q02-08) nicht beeinflusst.

7

UNTERSTÜTZUNG

7.1

Ressourcen

7.1.1

Allgemeines

Für die Installation und Aufrechterhaltung eines funktionierenden und lebendigen Qualitätsmanagements benötigte Mittel werden anhand eines variablen *Budgetplanes* (Q01-03) geplant und durch die Unternehmensleitung bereitgestellt.

7.1.2

Personen

Die Mitarbeiter von BRAAS+FUCKERT tragen in erheblichem Maße zur quantitativen und qualitativen Beherrschung aller betrieblichen Prozesse bei. Eine ausreichende Ausstattung mit befähigtem Personal wird durch die Unternehmensleitung gewährleistet (Q01-02).

Infrastruktur

Alle für die Prozesslenkung benötigten Einrichtungen sind in QM-Vorschriften spezifiziert. Zu den relevanten Einrichtungen zählen neben der EDV-Anlage (Q22-07, -08) insbesondere:

- Kommunikationsmittel
- Transport- und Lagermittel
- Prüfmittel
- Heizung und Beleuchtung

Für die Anschaffung (Q09-05) und Wartung (Q09-04) von Einrichtungen, die zur Aufrechterhaltung der Prozesse notwendig sind, bestehen Verfahrensanweisungen, die alle Modalitäten beschreiben.

Durch ein speziell für BRAAS+FUCKERT entwickeltes EDV-System werden die meisten Prozesse und Verfahren gesteuert. Um eine fortlaufende Prozessfähigkeit sicherzustellen, werden die Anforderungen an die EDV ständig aktualisiert. Turnusmäßige Wartungen von Hard- und Software gewährleisten einen hohen Grad an Zuverlässigkeit (Q22-11, -14).

Prozessumgebung

BRAAS+FUCKERT verfügt über ein eigenes, 1973 erstelltes und mehrfach erweitertes und renoviertes Firmengebäude. Einrichtung und Ausstattung entsprechen geltenden Vorschriften und werden bezüglich ihrer Funktionalität, Angemessenheit und bestehender Umweltrisiken regelmäßig überprüft und ggf. angepasst.

Ressourcen zur Überwachung und Messung

Durch die systematische Überwachung von Prüfmitteln wird sichergestellt, dass alle zum Zweck der Qualitätsprüfung eingesetzten Einrichtungen während ihres Einsatzes den vorgegebenen Erfordernissen entsprechen. Der QMB ist für die Bereitstellung, Überwachung, Wartung und ggf. Kalibrierung der notwendigen Prüfeinrichtungen zuständig.

Neue Prüfmittel unterliegen vor deren Inbetriebnahme einer Prüfung. Erst nach einem positiven Prüfergebnis werden diese für den Einsatz freigegeben.

Alle Prüfmittel haben eine individuelle Kennzeichnung, die eindeutig deren letzte Überprüfung und den nächsten Prüfungstermin ausweist und sind in einer Prüfmitteldatei (Q11-01) mit allen relevanten Daten gelistet.

Werden durch die regelmäßigen Überprüfungen oder während des Einsatzes fehlerhafte Prüfmittel erkannt (Q11-02), ist deren Weiterverwendung ausgeschlossen. Die zuletzt durchgeführten Prüfungen müssen dann nach Maßgabe des QMB nach einer Reparatur oder mit einem Neugerät wiederholt werden.

Wissen der Organisation

Qualifizierte Mitarbeiter, geplante und beherrschte Verfahren und eine geeignete Arbeitsumgebung gewährleisten, dass im Hause BRAAS+FUCKERT alle Prozesse beherrscht, geordnet und transparent ablaufen. Die Auslastung bestehender Kapazitäten wird geplant, so dass Engpässe vermieden werden.

Für alle im Unternehmen anfallenden Arbeiten existieren QM-Vorschriften, in denen detaillierte Regelungen über Kompetenz, Zuständigkeit und Vertretung getroffen sind.

Kompetenz

Die Kompetenz und Qualifikation der Mitarbeiter ist durch eine funktionsbezogene Aus- und Weiterbildung, gute Einarbeitung und geringe Fluktuation gegeben. Der Leiter der Verwaltung erstellt zusammen mit Mitarbeitern bei Bedarf Schulungspläne (Q18-01) für alle anstehenden Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen. Schulungen werden je nach Bedarf (Neueinstellungen,

Ausbildung, Prozess- / Systemänderungen, o.ä.) durch kompetente Mitarbeiter oder externe Personen durchgeführt. Alle Schulungsmaßnahmen werden im EDV-System protokolliert. Sollten einzelne Schulungen nicht wirksam gewesen sein, so entsteht ein erneuter Schulungsbedarf. Über Systemänderungen und andere relevanten Sachverhalte werden die Mitarbeiter durch die Unternehmensleitung mittels Rundschreiben (Q18-02) informiert.

7.3

Bewusstsein

Den Mitarbeitern von BRAAS+FUCKERT sind die Qualitäts-Politik und die relevanten Qualitätsziele, sowie die Folgen von Nicht-Einhaltung bekannt (*siehe QMH 7.2*). Sie leisten täglich ihren Beitrag zur Verwirklichung und zur Verbesserung des QM-Systems.

7.4

Kommunikation

Die Verknüpfung einzelner Prozesse ist durch den Einsatz einer zentralen Datenbank und moderner Kommunikationstechniken (Q16-21, Q19-03, Q22-04, -10) sowie Mitarbeiter-besprechungen gewährleistet.

Aufzeichnungen über die Ergebnisse aller Prozesse werden in der zentralen Datenbank gespeichert und von den jeweiligen Fachbereichen entsprechend ausgewertet bzw. weiter verarbeitet. Die termingerechte Erledigung aller anstehenden Aufgaben wird mit Hilfe eines integrierten Terminmanagement-Systems (Q22-09, -12) auch bei Abwesenheit einzelner Mitarbeiter (Q22-05) gewährleistet. Die zügige Verteilung eingegangener Belege an die zuständigen Fachbereiche ist gewährleistet (Q22-01, -02).

7.5

Dokumentierte Information

7.5.1

Allgemeines

Das QMH bleibt, obwohl in der Norm nicht mehr explizit gefordert, weiterhin das zentrale Dokument des Unternehmens. Es beschreibt den Anwendungsbereich des QM-Systems, die Wechselwirkungen der QM-relevanten Prozesse und verweist auf alle nachgeschalteten QM-Vorschriften.

Die Dokumentation des QM-Systems gliedert sich in

- QM-Handbuch mit dokumentierter Qualitätspolitik und Qualitätszielen (QMH 5.2)
- QM-Vorschriften (Benennung: Qxx-xx)
- Dokumente gem. Dokumentenliste (QMH 7.5.2)
- Aufzeichnungen im EDV-System
- Kunden- und Lieferanteninformationen (Q02-04)
- Artikelinformationen (Q02-06)
- allgemeine Informationen (Q02-07)
- Aufzeichnungen im Archiv gem. Archivplan (Q16-24)

BRAAS+FUCKERT verzichtet seit 2015 weitgehend auf Dokumente in Papierform. Fast alle Dokumente und Aufzeichnungen werden als elektronische Dokumente (PDF) bearbeitet.

7.5.2

Erstellen und Aktualisieren

Die im Unternehmen verwendeten Dokumente sind in folgende Klassen eingeteilt und in einer Dokumentenliste (Q05-03) einzeln aufgeführt:

- | | |
|--|------|
| - QM-Dokumente | (D0) |
| - Kataloge und sonstige Verkaufsunterlagen | (D1) |
| - Formulare für externen Gebrauch | (D2) |
| - Formulare für internen Gebrauch | (D3) |
| - Vorlagen (Formulare in EDV) | (D4) |
| - übergeordnete - externe Dokumente | (D5) |

Alle Dokumente, bis auf übergeordnete / externe, werden im EDV-System erstellt und gepflegt. Nummer und Revisionsstand sind auf jedem Dokument vermerkt. Ein Revisionsprotokoll wird für jedes Dokument geführt. Für die Freigabe von Dokumenten ist ausschließlich der QMB verantwortlich, der in regelmäßigen Abständen zusammen mit den jeweiligen Fachbereichen die Angemessenheit und Aktualität überprüft. Dokumente der Klasse D5 unterliegen der QM-Vorschrift Q05-04.

7.5.3

Lenkung dokumentierter Information

Aufzeichnungen gliedern sich in

- Stammdaten in der zentralen Datenbank
- Bewegungsdaten in der zentralen Datenbank
- Belege im Archiv (seit 01.01.2000 elektronisches Archiv)

Für die Erstellung und Änderung von Stammdaten (Q16-01, -02, -04, -05, -09, -10, -11, -12, -13, -19, -26, -27, -28, -30) sind Zuständigkeiten und Berechtigungen im *Stellenplan* (QMH 5.3) festgelegt. Bewegungsdaten werden als Ergebnis einzelner Prozesse in der zentralen Datenbank gespeichert und sind vor unberechtigter Manipulation geschützt.

Zur Sicherstellung der Verfügbarkeit aller Aufzeichnungen sowie für die Festlegung der Verbleibzeit der Daten in der Datenbank bzw. der Belege im Archiv existieren entsprechende Verfahren für Archivierung von Belegen (Q16-18), Datensicherung (Q16-20) und Datenbereinigung (Q16-29).

Um eine stets aktuelle Darstellung des Unternehmens im Internet zu gewährleisten, werden die dort bereitgestellten Daten nach jeder Änderung aktualisiert (Q16-20).

8

BETRIEB

8.1

Betriebliche Planung und Steuerung

Den ständig wachsenden Anforderungen an das QM-System wird BRAAS+FUCKERT durch gezielte Projektierung neuer und sich ändernder Aufgaben gerecht. Eine intensive Kontaktpflege zu Kunden und die permanente Beobachtung des technischen Fortschritts ermöglichen eine frühzeitige Planung neuer Anforderungen.

8.2

Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen

8.2.1

Kommunikation mit den Kunden

Unabhängig von aktuellen Aufträgen werden mit den Kunden Vereinbarungen getroffen, die die Rahmenbedingungen für die Partnerschaft festlegen. Dazu gehören insbesondere:

- Lieferbedingungen und -vorschriften (Q16-06, -07)
- Zahlungsbedingungen und -vorschriften (Q03-10, Q16-15, -16)
- sonstige Konditionen (Q03-08, Q21-13)
- Zusammensetzung von Werkzeugsortimenten (Q04-11)
- von Kunden benötigte Unterlagen (Q03-11, Q04-12, -16, Q05-02)

BRAAS+FUCKERT erwartet von seinen Kunden die Bezahlung der erbrachten Leistungen innerhalb vereinbarter Ziele (Q21-08).

Zur langfristigen Sicherung der eigenen Liquidität betreibt BRAAS+FUCKERT ein detailliertes Mahnwesen (Q21-04).

Oberster Grundsatz ist die Vertragserfüllung von jeweils beiden Vertragspartnern.

Bestimmen von Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen

Durch eine umfangreiche Auftragsprüfung (Q12-01) wird sichergestellt, dass Aufträge von Kunden systematisch auf die Realisierbarkeit aller Forderungen hin überprüft werden. Grundsätzlich werden nur schriftliche Aufträge bearbeitet. Telefonische Aufträge werden auf ein betriebsinternes Formular übertragen und dem Kunden umgehend bestätigt.

Die Anforderungen an die von BRAAS+FUCKERT vertriebenen Produkte basieren zum großen Teil auf Normen (DIN EN ISO). Ein Normen-Abo gewährleistet, dass nur mit gültigen Normen gearbeitet wird. Die normativen Anforderungen an die Produkte werden in interne Prüfanweisungen übernommen (Q05-05), die bei Produktprüfungen zugrunde gelegt werden.

Überprüfung der Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen

Alle eingehenden Aufträge werden umgehend nach Auftragseingang hinsichtlich

- Kundenbonität (Q03-07)
- gesetzlichen Anforderungen
- Wirtschaftlichkeit
- technischer Erfüllbarkeit
- Qualitätsmerkmalen
- Realisierbarkeit des Termins

überprüft (Q03-01) und im EDV-System erfasst (Q03-02). In die Prüfungen sind alle relevanten Fachbereiche eingeschaltet. Bei strittigen Punkten entscheidet der Vertriebsleiter über die Annahme oder Ablehnung eines Auftrages.

Änderung von Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen

Durch ein speziell für BRAAS+FUCKERT entwickeltes EDV-System werden die meisten Prozesse und Verfahren gesteuert. Um eine fortlaufende Prozessfähigkeit sicherzustellen, werden die Anforderungen an die EDV ständig aktualisiert.

Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen

Allgemeines

Entwicklungsplanung

Anregungen von Mitarbeitern und Geschäftspartnern für die Verbesserung des QM-Systems werden durch die Unternehmensleitung dankbar entgegengenommen und bei Mitarbeitern mit einer Prämie belohnt (Q21-10).

Alle Entwicklungsvorhaben, die nicht im Rahmen von Audits und zugehörigen Korrekturmaßnahmen abzuwickeln sind, werden projiziert (Q04-03).

Entwicklungseingaben

Die Unternehmensleitung führt eine EDV-gestützte Projektliste, in der alle geplanten und in Bearbeitung befindlichen Projekte und deren Fortschritt aufgeführt sind.

Steuerungsmaßnahmen für die Entwicklung

Für die Durchführung von Projekten wird eine Projektgruppe gebildet, deren Mitglieder entsprechend den Vorgaben Einzelaufgaben übernehmen und der Unternehmensleitung über den jeweiligen Fortschritt berichten.

Entwicklungsergebnisse

Alle durchgeführten Tätigkeiten im Rahmen eines Projektes werden von den entsprechenden Mitarbeitern protokolliert (Q19-06).

Während und nach jeder Projektphase werden Ergebnisse anhand der Aufgabenstellung durch die Unternehmensleitung überprüft. Falls nötig, werden weitergehende Anweisungen erteilt, um eventuellen Fehlentwicklungen entgegenzuwirken.

Nach Abschluss einer Projektphase überprüft die Unternehmensleitung die Ergebnisse und gibt die nächste Phase frei.

Nach Beendigung eines Projektes erfolgt eine Abschlussüberprüfung mit entsprechender Bewertung durch die Unternehmensleitung.

Entwicklungsänderungen

Sollten während der Entwicklungsphasen Änderungen an den Vorgaben notwendig werden, so werden diese durch die Unternehmensleitung veranlasst und der Projektgruppe bekannt gemacht.

8.4 Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen

8.4.1 Allgemeines

Das Beschaffungswesen ist das zentrale Versorgungssystem im Hause BRAAS+FUCKERT, mit dessen Hilfe die termingerechte Bereitstellung von Waren und Dienstleistungen in bedarfsgerechter Qualität zu wirtschaftlichen Bedingungen realisiert wird.

Die Aufgabenschwerpunkte zur Erreichung dieser Ziele sind insbesondere:

- Sortimentsanpassung an die Bedürfnisse der Kunden (Q04-01, Q16-03)
- intensives weltweites Beschaffungsmarketing (Q05-01, Q06-04, -11)
- kurz-, mittel- und langfristige Beschaffungsplanung (Q06-08)
- Lieferantenauswahl nach Qualitätsgesichtspunkten (Q06-01)
- laufende qualitative Bewertung von Lieferanten und Produkten (Q06-02)

Die Lieferantenauswahl erfolgt nach Qualitätsgesichtspunkten hinsichtlich Produktqualität und Systemqualität. Zur Beurteilung der Qualitätsfähigkeit dienen Selbstbeurteilungs-Fragebögen sowie die Auswertung von Prüfberichten nach erfolgten Lieferungen und die Aussagefähigkeit der Beschaffungsunterlagen. Lieferanten werden nach einer positiven Beurteilung von System und Produkt(en) freigegeben. Bestellungen an nicht-freigegebene Lieferanten sind daher ausgeschlossen.

Sollten sich im Rahmen einer laufenden Geschäftsverbindung mit einem Lieferanten Mängel einstellen, so wird dieser Lieferant aufgefordert, diese Mängel zu beseitigen (Q13-01, -03). Die Wirksamkeit der eingeleiteten Maßnahmen wird im Rahmen von Nachaudits überprüft.

8.4.2 Art und Umfang der Steuerung

Die Einkaufs-Sachbearbeiter haben nur Zugriff auf freigegebene Lieferanten und Artikel. Sie lösen bei Bestellanforderungen die notwendigen Bestellvorgänge aus (Q06-05) und überwachen deren Einhaltung (Q06-07, Q09-03). Die Bestellunterlagen beschreiben die Anforderungen an das Produkt und die sonstigen Auftragsbedingungen eindeutig und umfassend. Werden technische Unterlagen oder Rahmenbedingungen geändert, während bereits Bestellungen ausgelöst sind, so entscheidet der Leiter der Materialwirtschaft über die Notwendigkeit einer Änderung an laufenden Aufträgen.

Informationen für externe Anbieter

Eingehende Waren werden einer Wareneingangskontrolle (Q06-09, Q10-01) unterzogen und erst nach deren Freigabe eingelagert oder an Kunden ausgeliefert. Der Prüfaufwand im Wareneingang wird in Zusammenhang mit einer Lieferanteneinstufung betrieben. Details über den Prüfaufwand (Q10-04) sind im EDV-System festgelegt. Für die Behandlung fehlerhafter Produkte sind entsprechende Festlegungen (QMH 8.4.1) getroffen.

Produktion und Dienstleistungserbringung

Steuerung der Produktion und der Dienstleistungserbringung

Alle Kundenaufträge werden soweit möglich zum gewünschten Termin durch Mitarbeiter im Lager zur Auslieferung vorbereitet (Q09-02, Q15-04) und entweder dem Kunden direkt (Q15-06, -09) oder zusammen mit den notwendigen Versandpapieren einem unserer Logistikpartner (Q15-08, -10) übergeben.

Zur Auslieferung anstehende Produkte werden vor der Übergabe an einen unserer Logistik-Partner hinsichtlich ausreichender Verpackung, Kennzeichnung und Übereinstimmung von Waren und Versandpapieren überprüft (Q15-07). Mit unseren Logistik-Partnern sind Qualitätsvereinbarungen getroffen, die eine termin- und ordnungsgemäße Ablieferung am Bestimmungsort gewährleisten.

Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit

Durch systematische Kennzeichnung in Verbindung mit einem EDV-gestützten Ordnungssystem wird ein hoher Grad der Rückverfolgbarkeit erreicht. Im Fehlerfall ist somit die Eingrenzung betroffener Produkte oder Dienstleistungen auf ein Minimum möglich (Q08-01).

Der QMB legt die Verfahren zur Prüfkennzeichnung von Produkten und Arbeitspapieren fest. Die Kennzeichnung erstreckt sich auf alle Fachbereiche des Hauses.

Die Produktkennzeichnung wird überwiegend von den Lieferanten vorgenommen und beim Wareneingang entsprechend überprüft. Wird beim Wareneingang das Fehlen von notwendigen Kennzeichnungen festgestellt, so werden die notwendigen Kennzeichnungen durchgeführt (Q08-02).

Durch verschiedene Auftragskennzeichnungsmethoden ist es möglich, jederzeit die Zuordnung von erstellten Unterlagen zum Auftrag und zum Produkt sicherzustellen. Alle durchgeführten Prüfungen werden auf den Arbeitspapieren oder im EDV-System unter Angabe des Prüfers vermerkt.

Durch ein dokumentiertes Archiv-System in Verbindung mit EDV-Aufzeichnungen wird sichergestellt, dass alle Aufträge vom Angebot bis zum Versand zurückverfolgt werden können. Alle auftragsbezogenen Unterlagen werden mindestens entsprechend den gesetzlichen Vorschriften (HGB - Aufbewahrungsfristen) archiviert.

Eigentum der Kunden oder der externen Anbieter

Die Beistellung von Produkten seitens unserer Kunden stellt eine seltene Ausnahme dar. Ist dennoch eine Beistellung vereinbart, so wird die Behandlung dieser Produkte durch den Vertriebsleiter und den Leiter der Materialwirtschaft mit dem Kunden individuell vereinbart. Geregelt werden insbesondere Fragen hinsichtlich Lagerungsvorschriften, Haftungsregelungen und Verarbeitungsvorschriften (Q07-01).

Qualitätsprüfungen und Vorgehensweisen bei Warenverlust oder Fehlerhaftigkeit entsprechenden Verfahren, die in *QMH 8.4* beschrieben sind und schließen eine Information des Eigentümers ein.

8.5.4

Erhaltung

Im Hause BRAAS+FUCKERT stehen ausreichende Lager- und Transportsysteme zur Verfügung, die eine ordnungsgemäße Handhabung aller Produkte gewährleisten. Die Einlagerung von Produkten basiert auf den Anweisungen intern erstellter Wareneingangsscheine (*Q06-06*), die notwendige Produktprüfungen, den genauen Lagerort (*Q15-03*) und eine eventuelle Vorabverteilung von Waren vorschreiben.

Im Wareneingang wird überprüft, ob angelieferte Produkte für die Einlagerung ausreichend verpackt und gekennzeichnet sind. Sollte eine unzureichende Verpackung und/oder Kennzeichnung festgestellt werden, so sind die entsprechenden Produkte gem. festgelegter Verfahren neu zu verpacken (*Q15-02*) und zu kennzeichnen (*QMH 8.5.2*). Für die Auswahl von Versandverpackungen und Produktverpackungen steht der Umweltschutz im Vordergrund. Deshalb werden nur umweltfreundliche Verpackungen verwendet, es sei denn, Kundenwunsch oder Konservierungs-/Schutzvorschriften stehen dem entgegen.

Um eine größtmögliche Übereinstimmung eingelagerter Produkte mit den Aufzeichnungen im EDV-System zu gewährleisten, führt BRAAS+FUCKERT eine permanente Inventur (*Q14-05*) durch.

8.5.5

Tätigkeiten nach der Lieferung

Da die Kundenzufriedenheit das oberste Gebot im Rahmen des QM-Systems darstellt, ist die Gewährleistung für gelieferte Produkte und erbrachte Dienstleistung für BRAAS+FUCKERT ein besonderes Anliegen. Sollten Ansprüche der Kunden nicht durch Garantiebedingungen der Hersteller abgesichert sein, so wird i.d.R. auf dem Kulanzweg gehandelt.

8.5.6

Überwachung von Änderungen

Wenn nachträgliche Änderungen an bereits freigegebenen Aufträgen durchgeführt werden, ist eine erneute Freigabe und ggf. Auftragsbestätigung erforderlich. (siehe *QMH 8.5.1*)

8.6

Freigabe von Produkten und Dienstleistungen

Die Freigabe von Aufträgen (*Q03-03*) erfolgt durch den Vertriebsleiter. Sollte ein Auftrag in einem oder mehreren Punkten nicht oder nur teilweise erfüllbar sein, so erhält der Kunde in der Auftragsbestätigung (*Q03-04*) unverzüglich Nachricht.

8.7

Steuerung nichtkonformer Ergebnisse

Waren, die festgelegte Qualitätsanforderungen nicht erfüllen, werden gesperrt und sind von der Weiterverwendung ausgeschlossen (*Q10-02, -03*). Entdeckte Fehler in betrieblichen Prozessen werden unmittelbar korrigiert und in Fehlerprotokollen (*Q13-07*) gelistet und ausgewertet.

Alle Mitarbeiter von BRAAS+FUCKERT sind im Rahmen ihrer jeweiligen Funktionen dafür verantwortlich, dass entstandene Fehler unmittelbar korrigiert werden (*Q13-04, -05, -06*). Der QMB ist im Rahmen der Auswertung von Fehlerprotokollen für die Einleitung von Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen (*Q14-01*) verantwortlich.

Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung**Allgemeines**

Durch die Aufzeichnung aller Prozessergebnisse in der zentralen Datenbank stehen umfangreiche Möglichkeiten der Auswertung und Analyse zur Verfügung. Dazu werden, soweit möglich und sinnvoll, statistische Methoden (Q20-03) eingesetzt. In die Analysen sind insbesondere Daten über Kundenzufriedenheit, Fehler und Fehlentwicklungen und Zuverlässigkeit der Lieferanten eingeschlossen.

Systematische Wareneingangsprüfungen, die in Abhängigkeit von Lieferantenbeurteilungen und -bewertungen durchgeführt werden, stellen sicher, dass fehlerhafte Produkte frühzeitig erkannt werden und nicht in den internen Materialfluss gelangen. Die Prüfungen werden auf der Basis von Bestellvorschriften, DIN- und Werksnormen und Lieferantenspezifikationen durchgeführt und umfassen neben maßlichen auch werkstofftechnische Merkmale. Die Prüfschärfen werden auf der Basis von Lieferantenbewertungen und Merkmalgewichtungen durch den Leiter der Materialwirtschaft festgelegt.

Durch Endprüfungen wird sichergestellt, dass nur für gut befundene Produkte gemäß den vom Kunden gewünschten Spezifikationen unser Haus verlassen. Die Endprüfungen beinhalten insbesondere die Einhaltung aller Kundenforderungen hinsichtlich Produktqualität, Stückzahl, Termin und Logistikvorschriften.

Durch die systematische Überwachung aller Einrichtungsgegenstände und Tätigkeiten, die eine Umweltbelastung bewirken, wird sichergestellt, dass diese auf ein Mindestmaß reduziert wird.

Kundenzufriedenheit

Durch systematische Kundenbetreuung außerhalb des normalen Geschäftsablaufes wird der Zufriedenheitsgrad von ABC-klassifizierten Kunden (Q20-01) regelmäßig ermittelt. Die wesentlichen Aufgaben der Kundenbetreuung sind:

- persönliche Kontakte zu Kunden herstellen und pflegen (Q04-04, Q19-01, -02, -04, -05)
- Bearbeiten von Kundenanfragen (Q04-05, -06, -14)
- Zufriedenheitsanalysen durchführen (Q04-04)

Analyse und Bewertung

Alle Fachbereiche unterliegen einem regelmäßigen Controlling durch die Fachbereichsleiter (Q01-05, -06, -07, -08, -11) und durch die Unternehmensleitung (Q01-04). In die Überwachung sind alle QM-relevanten Prozesse eingeschlossen. Dadurch wird sichergestellt, dass Fehler und Fehlentwicklungen frühzeitig erkannt und beseitigt werden können.

Internes Audit

Durch interne Qualitätsaudits (Q17-01) werden die Anwendung und die Wirksamkeit der festgelegten Maßnahmen zum Qualitätsmanagement überprüft. Sie werden in allen qualitätsrelevanten Bereichen durchgeführt.

Für die Planung und Durchführung von internen Audits ist der QMB oder von ihm beauftragte Personen zuständig. Der QMB erstellt einen jährlichen Auditplan, in dem die Auditierung aller betroffenen Organisationseinheiten terminiert sind. Die Audits werden unter Leitung des QMB mit den zuständigen Mitarbeitern durchgeführt. Der QMB erstellt

einen Auditbericht, in dem alle festgestellten Schwachpunkte innerhalb der einzelnen Fachbereiche aufgezeigt werden.

Werden anhand eines Audits Schwachpunkte erkannt, so erarbeitet der QMB zusammen mit den zuständigen Mitarbeitern Vorschläge für etwaige Verbesserungsmaßnahmen. Der QMB überwacht im Rahmen von Nachaudits die erforderlichen Korrekturmaßnahmen.

9.3 Managementbewertung

9.3.1 Allgemeines

Bewertungen der Wirksamkeit des QM-Systems (Q01-04) werden permanent durch die Unternehmensleitung anhand aller relevanten Daten des EDV-Systems und durch „Vor-Ort-Überprüfungen“ vorgenommen und im Jahresabschlussbericht (Q01-09) zusammengefasst und dokumentiert.

9.3.2 Eingaben für die Managementbewertung

Grundlagen der Bewertungen sind neben betriebswirtschaftlichen Daten insbesondere vorhandene Qualitätsziele, Auditberichte, Auswertungen über die Kundenzufriedenheit, Fehleranalysen, Status geforderter Korrekturmaßnahmen, sowie Marktanalysen und Beobachtung des technischen Fortschritts.

9.3.3 Ergebnisse der Managementbewertung

Die Ergebnisse der ständigen Bewertung fördern den Prozess der ständigen Verbesserung des gesamten QM-Systems. Aus erkannten Mängeln werden neue Qualitätsziele formuliert.

10 VERBESSERUNG

10.1 Allgemeines

BRAAS+FUCKERT will in allen Bereichen zu den Besten gehören. Der ständige intensive Kontakt zu Kunden und Lieferanten und die Beobachtung des Marktes tragen in erheblichem Maße dazu bei, dass Möglichkeiten zur Verbesserung des QM-Systems frühzeitig erkannt und realisiert werden können.

10.2 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen

Durch Korrekturmaßnahmen sollen erkannte Fehler und Mängel beseitigt werden. Alle Mitarbeiter sind verpflichtet, erkannte Fehler zu beseitigen, soweit dies in ihrem Verantwortungsbereich möglich ist. Sollten Fehler nicht aus eigener Kraft beseitigt werden können, so sind die jeweils vorgesetzten Stellen einzuschalten. Die Wirksamkeit durchgeführter Korrekturmaßnahmen wird in angemessenen Zeiträumen überprüft.

10.3 Fortlaufende Verbesserung

Im Rahmen einer ständigen Qualitätsverbesserung werden Vorbeugungsmaßnahmen ergriffen, die das erneute Auftreten eines einmal erkannten Fehlers verhindern sollen. Kundenbeanstandungen, Berichte über Produktfehler, Fehlerprotokolle und Auditberichte werden vom QMB regelmäßig ausgewertet, um Fehlerursachen zu beseitigen. Die dazu notwendigen Maßnahmen werden durch den QMB festgelegt und deren Durchführung überwacht. Die Wirksamkeit von Vorbeugungsmaßnahmen wird in angemessenen Zeiträumen überprüft.