

Integriertes Managementsystem

Telegärtner Karl Gärtner GmbH

in

D-71144 Steinenbronn

Nachweisstufen: DIN EN ISO 9001:2008
DIN EN ISO 14001:2004

Version: 9
Ausgabe: 09.03.09

Dieses Exemplar unterliegt

- dem Änderungsdienst
 nicht dem Änderungsdienst

Das Management-Handbuch ist Eigentum von Telegärtner. Weitergabe an Dritte ist nur mit ausdrücklicher Genehmigung zulässig.

| | | | | | | |
|-------|-----------|----------|------|-----------|----------|------|
| g | | 09.03.09 | JO | | 02.03.09 | HH |
| f | | 07.03.08 | JO | | 07.03.08 | HH |
| g | | 06.11.07 | JO | | 07.11.07 | PH |
| f | | 22.03.07 | JO | | 23.03.07 | PH |
| e | | 26.04.06 | JO | | 26.04.06 | BF |
| d | | 13.01.05 | JO | | 13.01.05 | BF |
| c | | 05.07.04 | SI | | 12.07.04 | JO |
| b | | 23.04.03 | JO | | 23.04.03 | JO |
| a | | 22.01.03 | JO | | 12.02.03 | BV |
| Index | Erstellt: | Datum | Name | Freigabe: | Datum | Name |

Telegärtner Karl Gärtner GmbH
Lerchenstraße 35 D-71144 Steinenbronn
Telefon: 07157/125-0 Telefax: 07157/125-120

| Sachnummer | Kapitel | Bezeichnung / Benennung |
|-------------|-----------|---|
| | 1. | Anwendungsbereich |
| T40100A0000 | 1. | Erklärung der Geschäftsleitung |
| | 2. | Normative Verweisungen |
| T40200A0000 | 2.1 | Beschreibung und Änderung des IMS |
| | 2.2 | Zweck |
| | 2.3 | Begriffe, Abkürzungen |
| | 2.3.1 | Begriffe |
| | 2.3.1.1 | Formulare |
| | 2.3.1.2 | Begleitkarten |
| | 2.3.2 | Abkürzungen |
| | 2.4 | Zuständigkeit und Verantwortlichkeit |
| | 2.5 | Aufbau des IMS |
| | 2.6 | Hinweise und Anmerkungen |
| | 2.6.1 | Zugrundeliegende Normen |
| | 2.6.2 | Literaturhinweise |
| | 2.6.3 | Anmerkungen |
| | 2.7 | Dokumentation |
| | 2.7.1 | Aufbewahrung, Archivierung, Speicherung der Dokumente |
| | 2.8 | Änderungsdienst |
| | 2.8.1 | Änderungen |
| | 2.9 | Verteiler |
| | 2.9.1 | Bei Änderungen |
| | 3. | Begriffe |
| T40300A0000 | 3.1 | Liste der Abkürzungen |
| | 4. | Qualitätsmanagementsystem |
| T40400A0000 | 4.1 | Allgemeine Anforderungen |
| | 4.1.1 | Zuständigkeit und Verantwortlichkeit |
| | 4.1.2 | Leiter des Qualitätsmanagements |
| | 4.1.3 | Umweltbeauftragter |
| | 4.2 | Dokumentationsanforderungen |
| | 4.2.1 | Allgemeines |
| | 4.2.1.1 | Umfang des Qualitätssicherungssystems |
| | 4.2.1.2 | Qualitätssicherungssystem und Qualitätsmanagement |
| | 4.2.2 | IMS Dokumentation |
| | 4.2.2.1 | Dokumente im Bereich Grundsätze zum Qualitätsmanagement |
| | 4.2.2.2 | Mitgeltende Unterlagen |
| | 4.2.3 | Lenkung von Dokumenten |
| | 4.2.3.1 | Begriffe |
| | 4.2.3.1.1 | Dokumente |
| | 4.2.3.1.2 | Gültige Dokumente |
| | 4.2.3.1.3 | Freigabe |
| | 4.2.3.2 | Zuständigkeit und Verantwortlichkeit |
| | 4.2.3.2.1 | Bereich Qualitätsmanagement |
| | 4.2.3.2.2 | Bereich Entwicklung und Produktion |
| | 4.2.3.2.3 | Bereich Vertrieb |
| | 4.2.3.3 | Beschreibungen |
| | 4.2.3.3.1 | Erstellung und Identifizierung von Dokumenten |
| | 4.2.3.3.2 | Prüfung der Dokumente |
| | 4.2.3.3.3 | Freigabepflichtige Dokumente |
| | 4.2.3.3.4 | Herausgabe und Verteilung von Dokumenten |

| | | | | | |
|-------|----------|------|-----------|----------|------|
| a | 05.07.04 | SI | | 12.07.04 | JO |
| - | 01.02.02 | BV | | 15.01.02 | JO |
| Index | Datum | Name | Freigabe: | Datum | Name |

| Sachnummer | Kapitel | Bezeichnung / Benennung |
|--------------------|------------|---|
| | 4.2.3.3.5 | Änderungen / Modifikationen von Dokumenten |
| | 4.2.3.4 | Mitgeltende Unterlagen |
| | 4.2.4 | Lenkung von Qualitätsaufzeichnungen |
| | 4.2.4.1 | Begriffe |
| | 4.2.4.1.1 | Verifizierung |
| | 4.2.4.1.2 | Reviews |
| | 4.2.4.1.3 | Qualitäts / Umweltaufzeichnungen |
| | 4.2.4.1.4 | Arten von Qualitäts- Umweltaufzeichnungen |
| | 4.2.4.1.5 | Produktbezogene Qualitätsaufzeichnungen |
| | 4.2.4.1.6 | Systembezogene Qualitäts- Umweltaufzeichnungen |
| | 4.2.4.1.7 | Lieferantenbezogene Qualitäts- Umweltaufzeichnungen |
| | 4.2.4.1.8 | Kundenspezifische Qualitäts- Umweltaufzeichnungen |
| | 4.2.4.2 | Verfahrensbeschreibungen |
| | 4.2.4.2.1 | Erstellung und Identifizierung |
| | 4.2.4.2.2 | Registrierung, Sammlung und Pflege |
| | 4.2.4.3 | Mitgeltende Unterlagen |
| | 5. | Verantwortung der Leitung |
| T40500A0000 | 5.1 | Verpflichtung der Leitung |
| | 5.1.1 | Personelle Ausstattung |
| | 5.1.2 | Materielle Ausstattung |
| | 5.2 | Kundenorientierung |
| | 5.3 | Qualitätspolitik und Umweltpolitik |
| | 5.3.1 | Qualitätspolitik |
| | 5.3.2 | Umweltpolitik |
| | 5.4 | Planung |
| | 5.4.1 | Qualitäts- Umweltziele |
| | 5.4.2 | Planung des Qualitätsmanagements |
| | 5.5 | Verantwortung, Befugnis und Kommunikation |
| | 5.5.1 | Verantwortung und Befugnis |
| | 5.5.1.1 | Oberste Leitung |
| | 5.5.1.2 | Verantwortungsmatrix |
| | 5.5.1.3 | Organigramme der Telegärtner Karl Gärtner GmbH |
| | 5.5.1.4 | Aufgabengebiete |
| | 5.5.1.4.1 | Geschäftsleitung Entwicklung und QMB |
| | 5.5.1.4.2 | Entwicklung |
| | 5.5.1.4.3 | Produktion |
| | 5.5.1.4.4 | Vertrieb / Logistik |
| | 5.5.1.4.5 | Bereichsleitung Koax / Daten |
| | 5.5.1.4.6 | Personal / Soziales |
| | 5.5.1.4.7 | Finanzen |
| | 5.5.1.4.8 | EDV |
| | 5.5.2 | Beauftragter der obersten Leitung |
| | 5.5.3 | Interne Kommunikation |
| | 5.5.4 | Mitgeltende Unterlagen |
| | 5.6 | Managementbewertung |
| | 6 | Management der Ressourcen |
| T40600A0000 | 6.1 | Bereitstellung von Ressourcen |
| | 6.2 | Personelle Ressourcen |
| | 6.2.1 | Allgemeines |
| | 6.2.1.1 | Leiter Personal, Soziales |
| | 6.2.1.2 | Leiter der jeweiligen Bereiche |
| | 6.2.1.3 | Leiter Qualitätsmanagement |

| Sachnummer | Kapitel | Bezeichnung / Benennung |
|--------------------|------------|---|
| | 6.2.1.4 | Sicherheitsbeauftragter |
| | 6.2.2 | Fähigkeiten, Bewusstsein und Schulung |
| | 6.2.2.1 | Durchführung von Schulungen |
| | 6.2.2.2 | Qualifikation |
| | 6.2.2.3 | Schulung im IMS |
| | 6.2.2.4 | Dokumentation |
| | 6.2.3 | Mitgeltende Unterlagen |
| | 6.3 | Infrastruktur |
| | 6.3.1 | Anlagen |
| | 6.3.1.1 | Betriebsmittelplanung |
| | 6.3.1.2 | Muster und Vorrichtungsbau |
| | 6.3.2 | DV-Organisation |
| | 6.4 | Arbeitsumgebung |
| | 6.4.1 | Arbeitssicherheit |
| | 6.4.2 | Umwelt-Management |
| | 7. | Produktrealisierung |
| T40700A0000 | 7.1 | Planung der Produktrealisierung |
| | 7.1.1 | Übersicht |
| | 7.1.2 | Zuständigkeit und Verantwortlichkeit |
| | 7.1.3. | Beschreibungen |
| | 7.1.3.1 | Materialwirtschaft / Arbeitsvorbereitung |
| | 7.1.3.2 | Einkauf |
| | 7.1.3.3 | Lager Produktion |
| | 7.2 | Kundenbezogene Prozesse |
| | 7.2.1 | Ermittlung der Anforderungen in Bezug auf das Produkt |
| | 7.2.2 | Bewertung der Anforderungen in Bezug auf das Produkt |
| | 7.2.2.1 | Aufgaben Vertrieb |
| | 7.2.2.2 | Aufgaben der Fachbereiche |
| | 7.2.2.3 | Auftragsbearbeitung Vertrieb |
| | 7.2.3 | Kommunikation mit dem Kunden |
| | 7.2.4 | Mitgeltende Unterlagen |
| | 7.3 | Entwicklung |
| | 7.3.1 | Begriffe |
| | 7.3.1.1 | Entwurfsmuster |
| | 7.3.1.2 | Labormuster |
| | 7.3.1.3 | Erstmuster (Prototyp) |
| | 7.3.1.4 | Vorserie |
| | 7.3.1.5 | Entwicklungsvorgaben |
| | 7.3.2 | Zuständigkeit und Verantwortlichkeit |
| | 7.3.2.1 | Leiter Entwicklung |
| | 7.3.2.2 | Leiter Konstruktion |
| | 7.3.2.3 | Leiter Labor |
| | 7.3.3 | Projektstrukturplan |
| | 7.3.4 | Mitgeltende Unterlagen |
| | 7.4 | Beschaffung |
| | 7.4.1 | Beschaffungsprozess |
| | 7.4.1.1 | Zuständigkeit und Verantwortlichkeit |
| | 7.4.1.2 | Lieferantenauswahl |
| | 7.4.1.3 | Ablaufplan zur Lieferantenauswahl |
| | 7.4.2 | Beschaffungsangaben |
| | 7.4.3 | Verifizierung von beschafften Produkten |
| | 7.4.4 | Mitgeltende Unterlagen |
| | 7.5 | Produktion und Dienstleistungserbringung |

| Sachnummer | Kapitel | Bezeichnung / Benennung |
|------------|-----------|---|
| | 7.5.1 | Lenkung der Produktion und Dienstleistungserbringung |
| | 7.5.1.1 | Fertigung |
| | 7.5.1.1.1 | Ablaufdiagramm |
| | 7.5.1.1.2 | Mitgeltende Unterlagen |
| | 7.5.1.2 | Wartung |
| | 7.5.1.3 | Aufgabenbereich Vertrieb |
| | 7.5.1.4 | Bereich Entwicklung |
| | 7.5.1.5 | Mitgeltende Unterlagen |
| | 7.5.2 | Validierung der Prozesse zur Produktion und Dienstleistungserbring. |
| | 7.5.2.1 | Begriffe |
| | 7.5.2.1.1 | Wareneingangsprüfung |
| | 7.5.2.1.2 | Erstmusterprüfung |
| | 7.5.2.1.3 | Zwischenprüfung |
| | 7.5.2.1.4 | Endprüfung |
| | 7.5.2.2 | Zuständigkeit und Verantwortlichkeit |
| | 7.5.2.3 | Beschreibungen |
| | 7.5.2.3.1 | Warenannahme |
| | 7.5.2.3.2 | Wareneingangsprüfung |
| | 7.5.2.3.3 | Erstmusterprüfung |
| | 7.5.2.3.4 | Zwischenprüfung |
| | 7.5.2.3.5 | Fertigungsbegleitende QS-Massnahmen |
| | 7.5.2.3.6 | Endprüfungen, Tests, Analysen |
| | 7.5.2.4 | Aufgaben des Qualitätsmanagement |
| | 7.5.2.4.1 | Geprüfte Produkte |
| | 7.5.2.4.2 | Fehlerhafte Produkte |
| | 7.5.2.5 | Mitgeltende Unterlagen |
| | 7.5.3 | Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit |
| | 7.5.3.1 | Begriffe |
| | 7.5.3.1.1 | Rückverfolgbarkeit |
| | 7.5.3.1.2 | Sachnummer |
| | 7.5.3.1.3 | Dokumente mit Identifikation und Rückverfolgbarkeit |
| | 7.5.3.2 | Zuständigkeit und Verantwortlichkeit |
| | 7.5.3.3 | Beschreibungen |
| | 7.5.3.3.1 | Entwicklung |
| | 7.5.3.3.2 | Produktion / Fertigung |
| | 7.5.3.3.3 | Lager Produktion und Lager Fertigung |
| | 7.5.3.3.4 | IMS |
| | 7.5.3.3.5 | Reparatur |
| | 7.5.3.4 | Hinweise und Anmerkungen |
| | 7.5.4 | Eigentum des Kunden |
| | 7.5.4.1 | Zuständigkeit und Verantwortlichkeit |
| | 7.5.4.2 | Beschreibung |
| | 7.5.5 | Produkterhaltung |
| | 7.5.5.1 | Begriffe |
| | 7.5.5.1.1 | Lager Produktion |
| | 7.5.5.1.2 | Lager Fertigteile |
| | 7.5.5.1.3 | Verpackung |
| | 7.5.5.1.4 | Versand |
| | 7.5.5.2 | Zuständigkeit und Verantwortlichkeit |
| | 7.5.5.2.1 | Lager Produktion |
| | 7.5.5.2.2 | Lager Fertigteile |
| | 7.5.5.2.3 | Verpackung |
| | 7.5.5.2.4 | Versand |
| | 7.5.5.3 | Beschreibung |

| Sachnummer | Kapitel | Bezeichnung / Benennung |
|--------------------|------------|--|
| | 7.5.5.3.1 | Designlenkung (Entwicklung) |
| | 7.5.5.3.2 | Beschaffung (Einkauf) |
| | 7.5.5.3.3 | Arbeitsvorbereitung (AV) |
| | 7.5.5.3.4 | Produktion |
| | 7.5.5.3.5 | Lager Produktion |
| | 7.5.5.3.6 | Lager Fertigteile |
| | 7.5.5.3.7 | Versand |
| | 7.5.5.3.8 | IMS |
| | 7.5.5.4 | Mitgeltende Unterlagen |
| | 7.6 | Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln |
| | 7.6.1 | Begriffe |
| | 7.6.1.1 | Prüfmittel |
| | 7.6.1.2 | Kalibrieren |
| | 7.6.1.3 | Justieren |
| | 7.6.2 | Zuständigkeit und Verantwortlichkeit |
| | 7.6.3 | Beschreibungen |
| | 7.6.3.1 | Allgemeines |
| | 7.6.3.2 | Status (Kalibrierstatus) |
| | 7.6.3.3 | Kalibrierung |
| | 7.6.3.4 | Prüfmittel |
| | 7.6.3.5 | Fehlerhafte Prüfmittel |
| | 7.6.4 | Mitgeltende Unterlagen |
| | | |
| | 8. | Qualitätsverbesserung |
| T40800A0000 | 8.1 | Allgemeines |
| | 8.2 | Überwachung und Messung |
| | 8.2.1 | Kundenzufriedenheit |
| | 8.2.2 | Internes Audit |
| | 8.2.2.1 | Begriffe |
| | 8.2.2.1.1 | Internes Qualitäts - / Umweltaudit |
| | 8.2.2.1.2 | Systemaudit |
| | 8.2.2.1.3 | Prozessaudit |
| | 8.2.2.1.4 | Produktaudit |
| | 8.2.2.2 | Zuständigkeit und Verantwortlichkeit |
| | 8.2.2.2.1 | Geschäftsleitung |
| | 8.2.2.2.2 | IMS |
| | 8.2.2.2.3 | Bereiche |
| | 8.2.2.3 | Beschreibungen |
| | 8.2.2.3.1 | Audithäufigkeit |
| | 8.2.2.3.2 | Systemaudit |
| | 8.2.2.3.3 | Auditbericht |
| | 8.2.2.3.4 | Korrekturmassnahmen |
| | 8.2.2.4 | Mitgeltende Unterlagen |
| | 8.2.3 | Prozessaudits |
| | 8.2.4 | Produktaudits |
| | 8.3 | Lenkung fehlerhafter Produkte |
| | 8.3.1 | Begriffe |
| | 8.3.1.1 | Qualitäts - / Umweltabweichung |
| | 8.3.1.2 | Kritischer Fehler |
| | 8.3.1.3 | Hauptfehler |
| | 8.3.1.4 | Nebenfehler |
| | 8.3.2 | Zuständigkeit und Verantwortlichkeit |
| | 8.3.3 | Lenkung von internen Fehlern |
| | 8.3.3.1 | Qualitätsmanagement |

| Sachnummer | Kapitel | Bezeichnung / Benennung |
|------------|------------|--|
| | 8.3.3.2 | Prüfungen |
| | 8.3.3.3 | Bewertung von fehlerhaften Produkten |
| | 8.3.3.4 | Kennzeichnung von fehlerhaften Produkten |
| | 8.3.3.5 | Sonderfreigaben |
| | 8.3.3.6 | Sperrlager |
| | 8.3.3.7 | Nachprüfungen |
| | 8.3.3.8 | Produktion |
| | 8.3.4 | Kundenreklamationen |
| | 8.3.5 | Mitgeltende Unterlagen |
| | 8.4 | Datenanalyse (Statistische Methoden) |
| | 8.4.1 | Begriffe |
| | 8.4.1.1 | Stichprobenprüfung |
| | 8.4.1.2 | Annehmbare Qualitätsgrenzlage |
| | 8.4.2 | Zuständigkeit und Verantwortlichkeit |
| | 8.4.2.1 | Leiter Qualitätsmanagement |
| | 8.4.2.2 | Qualitätsbeauftragter |
| | 8.4.3 | Beschreibungen |
| | 8.4.3.1 | Stichprobe |
| | 8.4.3.2 | SKIP-LOT Verfahren |
| | 8.4.3.3 | Regelungen bei Anwendung statistischer Verfahren |
| | 8.4.4 | Mitgeltende Unterlagen |
| | 8.5 | Verbesserung |
| | 8.5.1 | Begriffe |
| | 8.5.1.1 | Korrekturmassnahmen |
| | 8.5.1.2 | Vorbeugungsmassnahmen |
| | 8.5.2 | Zuständigkeit und Verantwortlichkeit |
| | 8.5.3 | Beschreibungen |
| | 8.5.3.1 | Besprechungen |
| | 8.5.3.2 | Veranlassung von Korrekturmaßnahmen |
| | 8.5.3.3 | Veranlassung von Vorbeugungsmaßnahmen |
| | 8.5.3.4 | Mitgeltende Unterlagen |
| | | |
| | 9. | Anlagen |
| | | |

1. Erklärung der Geschäftsleitung

Alle Mitarbeiter der Firma Telegärtner Karl Gärtner GmbH sind für die Qualität der Produkte und Einhaltung der Umwelt-Richtlinien verantwortlich. Durch das integrierte Managementsystem, welches hier und in den mitgeltenden Unterlagen beschrieben ist, sind alle zur Qualitäts- und Umweltsicherung notwendigen Tätigkeiten bezüglich der Zuständigkeit und Durchführungsverantwortung festgelegt. Unser Integriertes Managementsystem (IMS) ist gegliedert nach den Inhaltspunkten von DIN EN ISO 9001:2008 und 14001:2004.

Unternehmensziele und Leitsätze

- Wir wollen ein exzellentes Unternehmen sein, das seine Wurzeln in Baden-Württemberg hat, jedoch weltweit aktiv ist.
- Wir sind für unsere Kunden ein verlässlicher Partner und Berater, der eine langfristige und nachhaltige Geschäftsbeziehung anstrebt.
- Wir entwickeln, produzieren und verkaufen innovative Produkte zu einem leistungsgerechten Preis, die hohen Qualitätsansprüchen genügen und auf die Bedürfnisse unserer Kunden zugeschnitten sind.
- Ziel des Unternehmens ist es Gewinn zu erwirtschaften. Wir sehen in ihm die treibende Kraft zur Sicherung des Fortbestandes unseres Unternehmens und seiner Selbstständigkeit.
- Wir Mitarbeiter bringen unsere Kompetenz, Wissen und Engagement für den Erfolg unseres Unternehmens und der Sicherheit unserer Arbeitsplätze ein.
- Wir arbeiten partnerschaftlich zusammen und fördern eine Kultur offener und ehrlicher Kommunikation.

Qualitäts- und Umweltpolitik und Grundsätze

- Die Qualität und Umweltverträglichkeit unserer Produkte sowie Dienstleistungen muss den Kundenbedürfnissen entsprechen oder besser sein.
- Die Qualität ist unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten festzulegen und zu gewährleisten.
- Arbeitsabläufe werden unter Berücksichtigung von Qualitäts- und Umweltrichtlinien durchgeführt
- Das Qualitäts- und Umweltbewusstsein aller Mitarbeiter muss sein: Fehlerverhütung vor Fehlerbeseitigung
- Die Einhaltung unserer Qualitäts- und Umweltrichtlinien ist für jeden Mitarbeiter verpflichtend.
- Kontinuierliche Verbesserung der Qualität, der Dienstleistung sowie des Umweltschutzes unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten ist Aufgabe jeden Mitarbeiters

Die Unternehmensleitung erklärt hiermit die Verbindlichkeit dieses Integrierten Managementsystems.

Telegärtner Karl Gärtner GmbH

Steinenbronn, den:

- Geschäftsleitung -

Dr. Habbo Heinze

| | | | | | | |
|-------|-----------|----------|------|----------|----------|------|
| g | | 09.03.09 | JO | | 13.01.05 | JO |
| Index | Erstellt: | Datum | Name | Freigabe | Datum | Name |

2.1 Beschreibung und Änderung des IMS

2.2 Zweck

Das IMS enthält die Beschreibung der Führungsaufgaben des QM- / UM -Systems und seiner QS-Elemente. Es legt die Zuständigkeit und die Abläufe im Hinblick auf die QM-/ UM -Aktivitäten fest.

2.3 Begriffe, Abkürzungen

Begriffe, die zum Verständnis des IMS erforderlich sind, werden je Kapitel, Abkürzungen nur im Kapitel 3 aufgenommen.

2.3.1 Begriffe

2.3.1.1 Formulare

Alle im Betrieb befindliche Vordrucke, auf denen Eintragungen vorgenommen werden. Wie z.B.: Prüfpläne, Prüfkarten, Prüfprotokolle, Änderungsmitteilungen etc..

2.3.1.2 Begleitkarten

Alle im Betrieb befindlichen Karten, auf denen Anweisungen für die Fertigungssteuerung der Produkte gedruckt sind. Wie z.B.: **Ausschuss, geprüft- gut, gesperrt, Nacharbeit** etc..

2.3.2 Abkürzungen

Siehe IMS Liste der Abkürzungen

2.4 Zuständigkeit und Verantwortlichkeit

Herausgeber des IMS ist das QM.
 Alle Änderungen werden vor der Verteilung vom Leiter QM geprüft und genehmigt.

2.5 Aufbau des IMS

Das IMS ist in Kapitel gegliedert (siehe Inhaltsverzeichnis).
 Die einzelnen Kapitel sind in Abschnitte, Unterabschnitte und Punkte gegliedert.

- X Kapitel
- X.X Abschnitt
- X.X.X Unterabschnitt
- X.X.X.X Punkt
- X.X.X.X.X Unterpunkt

Aufzählungen a), b), c) usw. sind möglich.
 Die Seiten jeden Kapitels werden fortlaufend nummeriert.

| | | | | | | |
|-------|----------|----------|------|-----------|----------|------|
| d | | 09.03.09 | JO | | 09.03.09 | BF |
| c | | 13.01.05 | JO | | 13.01.05 | BF |
| b | | 02.07.04 | SI | | 06.07.04 | JO |
| a | | 21.04.03 | JO | | 15.01.02 | BV |
| Index | Erstellt | Datum | Name | Freigabe: | Datum | Name |

2.6 Hinweise und Anmerkungen

2.6.1 Zugrundeliegende Normen

Der Aufbau dieses IMS und das darin beschriebenen QM/UM -System orientiert sich an der DIN / ISO EN 9001:2008 und DIN EN ISO 14001:2005-06

2.6.2 Literaturhinweise

DGQ-Schrift Nr. 12-62
Qualitätsmanagementhandbuch und Verfahrensanweisungen -

2.6.3 Anmerkungen

Alle Exemplare dieses IMS werden herausgegeben von:
Telegärtner Karl Gärtner GmbH
Qualitätsmanagement
Lerchenstraße 35
D-71144 Steinenbronn

2.7 Dokumentation

2.7.1 Aufbewahrung, Archivierung, Speicherung der Dokumente

Aufbewahrungsfristen, siehe [T50405A0001](#) Liste der Aufbewahrungsfristen.

2.8 Änderungsdienst

IMS werden an registrierte Empfänger des Unternehmens oder an Kunden mit Vertragsbindung ausgegeben.

2.8.1 Änderungen

Änderungen dieses IMS werden kapitelweise vorgenommen. Wird eine Seite innerhalb eines Kapitels geändert, so wird der Index aller Seiten dieses Kapitels erhöht.
Das IMS wird vom QM laufend überprüft und neuen Gegebenheiten angepasst.
Die Dokumentation der Änderungen erfolgt im QM.

2.9 Verteiler

Das IMS ist über die EDV an allen EDV – Arbeitsplätzen verfügbar

2.9.1 Bei Änderungen

Das Handbuch wird im Internet zum „Download“ zur Verfügung gestellt.
Änderungen werden im Internet vollzogen, dadurch ist die Aktualität gewährleistet.

Telegärtner

Karl Gärtner GmbH

Integriertes Managementsystem

T40300A0000

Begriffe

Kapitel 3 Seite 1/2

3.1 Liste der Abkürzungen

| Kurz. | Beschreibung | KZ | = | Kennzeichen |
|--------------|---|--------------|----------|--|
| A | AA = Arbeitsanweisung | Kurz. | = | Beschreibung |
| | AB = Auftragsbestätigung | L | | LA = Labor |
| | AEN = ändern | | | LAWI = Lagerwirtschaft |
| | AQL = Annehmbare Qualitätsgrenzlage | | | LF = Lager Fertigteile |
| | ASiG = Arbeitssicherheitsgesetz | | | LHM = Ladehilfsmittel |
| | AT / GL = Assistent der Geschäftsleitung | | | Lief. = Lieferant |
| | AV = Arbeitsvorbereitung | | | LP = Lager Produktion |
| | AVA = Allgemeine Verwaltung, Administat. | | | LZ = Lieferzeit |
| | AVL = Arbeitsvorbereitung Lager | M | | MA = Marketing |
| B | BDE = Betriebsdatenerfassung | | | MB = Muster- und Vorrichtungsbau |
| | Best. = Bestellung | | | MO... = Montage 1 bis 7 |
| | BH = Buchhaltung | | | MW = Materialwirtschaft |
| | BL = Bundesland | P | | PE = Polyäthylen |
| | BLD = Bereichsleitung Daten | | | PLZ = Postleitzahl |
| | BLK = Bereichsleitung Koax | | | PMM = Prüfmittelmanagement |
| | BMI = Betriebsmittel | | | PO = Produktion |
| | BMP = Betriebsmittelplanung | | | PPS = Produktionsplanungssystem |
| C | CAD = Computer Aided Design | | | PS = Personal, Soziales |
| | CAQ = Computer Aided Quality Assurance | | | PMD = Produktmanagement Daten |
| D | DGQ = Deutsche Gesellschaft für Qualität | | | PMK = Produktmanagement Koax |
| | DIN = Deutsches Institut für Normung e.V. | Q | | QAM = Qualitätsauditmanagement |
| | DPD = Deutscher Paket Dienst | | | QB = Qualitätsbeauftragter |
| | DQS = Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von QM-Systemen | | | QM = Qualitätsmanagement |
| | DS = Disposition | | | QMB = Qualitätsmanagementbeauftragter |
| E | EDV = Elektronische Daten Verarbeitung | | | QMR = Qualitymanagementrepresentative |
| | EK = Einkauf | | | QRK = Qualitätsregelkarte |
| | EMPB = Erstmusterprüfung | | | QS = Qualitätssicherung |
| | EMR = Environmentmanagement- representative | | | QSV = Qualitätssicherungsvereinbarung |
| | ER = Environmentrepresentative | R | | REM = Reklamationsmanagement |
| | EW = Entwicklung | S | | SE = Sekretariat |
| F | FA = Fertigungsauftrag | | | SiFa = Sicherheitsfachkraft |
| | FK = Fachkraft | T | | TBB = Technisches Büro Berlin |
| | FKL = Fachklasse | | | TBD = Technisches Büro Dresden |
| | FMEA = Fehler-Möglichkeiten und Einfluß-Analyse | | | TBH = Technisches Büro Hamburg |
| | FV = Finanzen und Verwaltung | | | TBM = Technisches Büro München |
| G | GL = Geschäftsleitung | | | TBS = Technisches Büro Stuttgart |
| | GL/EW = GL / Entwicklung | | | TGINFO = Telegärtner Informations-System |
| | GL/FV = GL / Finanzen u. Verwaltung | U | | UVV = Unfallverhütungsvorschrift |
| | GL/TE = GL / Technik | | | UM = Umweltmanagement |
| | GL/VT = GL / Vertrieb | | | UMB = Umweltmanagementbeauftragter |
| H | HGB = Handelsgesetzbuch | | | UB = Umweltbeauftragter |
| I | ISO = International Organization for Standardization | V | | VA = Verfahrensanweisung |
| | IMS = Integriertes Managementsystem | | | VDA = Verein Deutscher Automobilherst. |
| K | KAM = Key Account Management | | | Vertr.Nr = Vertretersnummer |
| | KK = Kabelkonfektion | | | VL = Vertriebsleitung / Logistik |
| | KO = Konstruktion | | | VP = Verpackung |
| | KoSt = Kostenstelle | | | VS = Versand |
| | | | | VT = Vertrieb |
| | | | | VTA = Vertretungen, Tochtergesellschaften Ausland |
| | | | | VT-Gr. = Vertriebs-Gruppe |
| | | W | | WA = Warenannahme |
| | | | | WBZ = Wiederbeschaffungszeit |
| | | | | WE = Wareneingangsprüfung |

| | | | | | | |
|-------|----------|----------|------|----------|----------|------|
| c | | 10.03.09 | JO | | 10.03.09 | BF |
| b | | 02.07.04 | SI | | 06.07.0 | JO |
| a | | 15.01.02 | JO | | 01.02.02 | BV |
| Index | Erstellt | Datum | Name | Freigabe | Datum | Name |

Telegärtner Karl Gärtner GmbH
 Lerchenstraße 35 D-71144 Steinenbronn
 Telefon: 07157/125-0 Telefax: 07157/125-120

Telegärtner

Karl Gärtner GmbH

Integriertes Managementsystem

T40300A0000

Begriffe

Kapitel 3 Seite 2/2

| | | | | | | |
|-------|----------|----------|------|----------|----------|------|
| c | | 10.03.09 | JO | | 10.03.09 | BF |
| b | | 02.07.04 | SI | | 06.07.0 | JO |
| a | | 15.01.02 | JO | | 01.02.02 | BV |
| Index | Erstellt | Datum | Name | Freigabe | Datum | Name |

Telegärtner Karl Gärtner GmbH
Lerchenstraße 35 D-71144 Steinenbronn
Telefon: 07157/125-0 Telefax: 07157/125-120

4.1 Allgemeine Anforderungen

Beschreibung des Telegärtner Karl Gärtner GmbH IMS zur Sicherstellung und Erfüllung der Qualitäts- und Umweltaforderungen eines materiellen und immateriellen Produktes sowie deren ordnungsgemäße Dokumentation.

4.1.1 Zuständigkeit und Verantwortlichkeit

Die Gesamtverantwortung für das IMS trägt die Geschäftsleitung Entwicklung. Der Bereich QM plant, koordiniert, überwacht und steuert die qualitätssichernden Maßnahmen. Der Umweltbeauftragte plant, koordiniert und steuert die Aktivitäten im Umweltmanagement.

Die Zuständigkeit und Verantwortlichkeit für alle wichtigen qualitätsrelevanten Tätigkeiten sind festgelegt in:

- Arbeitsanweisungen
- Verfahrensanweisungen
- Arbeitsplatzbeschreibungen

Die Festlegung erfolgt nach:

- D = Durchführungsverantwortung
- M = Mitwirkungsverantwortung
- I = Informationspflicht

Siehe T40500A0000 Punkt 5.5.1.2 Verantwortungsmatrix

Die Vorgesetzten überprüfen die ordnungsgemäße Anwendung aller Vorschriften. Alle Mitarbeiter sind im Rahmen ihrer Ausführungsverantwortung für die sachgerechte Durchführung der qualitätsrelevanten Tätigkeiten verantwortlich. Können Vorschriften aus technischen und / oder organisatorischen Gegebenheiten nicht erfüllt werden, ist unmittelbar der Leiter des Bereiches zu informieren. Durch diesen ist abzuklären, welche Maßnahmen erforderlich sind.

4.1.2 Leiter des Qualitätsmanagements

Der Leiter des QM ist für die Umsetzung der durch die Geschäftsleitung Entwicklung festgelegten Qualitätspolitik verantwortlich.

Er ist fachlicher und disziplinarischer Vorgesetzter aller Mitarbeiter im QM.

Er ist für die Herausgabe des IMS, der VA und AA und allen mitgeltenden Unterlagen zuständig.

Für die Erstellung und Pflege der VA und AA ist der jeweilige Fachbereich verantwortlich.

Er legt die Anforderungen an die fachliche Qualifikation der QM-Mitarbeiter fest und ist verantwortlich für ihre Aus- und Weiterbildung.

Das QM erstellt regelmäßige Qualitätsberichte, die unter anderem Aufschluss über die Entwicklung der Produktqualität gibt hinsichtlich:

- Fehlerraten
- Kundenbeanstandungen
- Lieferantenbewertungen

Zur Überprüfung der Wirksamkeit des QM-Systems führt der Leiter des QM Audits durch. Er ist für die Einleitung und Überwachung von Korrekturmaßnahmen zuständig.

Der Leiter QM ist verantwortlich für die Personal- und Investitionsplanung, in Zusammenarbeit mit GL/EW und GL/FV wird die Durchführung festgelegt.

| | | | | | | |
|-------|----------|----------|------|-----------|----------|------|
| d | | 11.03.09 | JO | | 11.03.09 | BF |
| c | | 18.02.05 | JO | | 20.02.05 | BF |
| b | | 01.07.04 | SI | | 07.07.04 | JO |
| a | | 21.04.03 | JO | | 15.01.02 | BV |
| Index | Erstellt | Datum | Name | Freigabe: | Datum | Name |

4.1.3 Umweltbeauftragter

Der Umweltbeauftragte ist für die Umsetzung und Durchführung der von der Geschäftsleitung festgesetzten Umweltziele und Umweltschutzmaßnahmen verantwortlich. In Zusammenarbeit mit dem Leiter QM werden Umweltaudits geplant und durchgeführt.

Im einzelnen gliedern sich die Aufgaben des Umweltbeauftragten wie folgt:

- Umsetzen der Umweltpolitik und Umweltziele
- Durchführung von UM - Maßnahmen
- Betreuung der einzelnen Abteilungen in UM - relevanten Tätigkeiten
- Pflege des UM – Systems
- Durchführen von Schulungen in UM – Bereich
- Erstellen und pflegen der entsprechenden Jahresaufstellungen der entsorgten Betriebs-, Hilfs- und Gefahrstoffe.

Der Umweltbeauftragte ist verantwortlich für sämtliche im Betrieb anfallenden Umweltrelevanten Tätigkeiten. Im Bereich Arbeitssicherheit und Umweltschutz liegt die Verantwortung bei dem Umweltbeauftragten und der Fachkraft für Arbeitssicherheit.

Des Weiteren trägt der Umweltbeauftragte die Verantwortung für die Beschaffung umweltgefährdender Stoffe.

Der Umweltbeauftragte hat weiterhin die Aufgabe, die für das Unternehmen und dessen Prozesse notwendigen und anwendbaren Gesetzesgrundlagen zu ermitteln, diese umzusetzen, zu pflegen und zu dokumentieren.

4.2 Dokumentationsanforderungen

4.2.1 Allgemeines

4.2.1.1 Umfang des Integrierten Managementsystems

Das IMS -System umfasst alle administrativen und organisatorischen Phasen der Produktentstehung, beginnend im Marketing bis hin zur Gebrauchsphase. Aus diesem Grund ist das IMS -System für alle Beteiligten der **Telegärtner Karl Gärtner GmbH** verbindlich.

Die Phasen unterscheiden sich wie folgt:

- QM /UM Marketing
- QM /UM in der Entwicklungsphase
- QM /UM in der Beschaffungsphase
- QM /UM in der Produktionsphase
- QM /UM im Vertrieb
- QM /UM in der Gebrauchsphase (Wartung / technische Beratung)

4.2.1.2 Qualitätssicherungssystem und Qualitätsmanagement

Die **Telegärtner Karl Gärtner GmbH** unterhält ein integriertes Managementsystem. Das QM ist eine von den anderen Bereichen unabhängige Organisationseinheit, sie gliedert sich in drei Teilbereiche:

- Wareneingangsprüfung von Komponenten und Handelsware
- Fertigungsbegleitende Prüfung von Baugruppen und Geräten
- Endprüfung von Produkten und Geräten

Das QM überprüft bei neuen Produkten, ob die festgelegten Qualitätsmerkmale sichergestellt werden. Es legt in Zusammenarbeit mit der Entwicklung und der Produktion die erforderliche Prüftechnik fest und veranlasst die rechtzeitige Bereitstellung von geeigneten Prüfmitteln und geschultem Personal.

Bei festgestellten Fehlern sorgt das QM für die Ermittlung der Ursache, die Durchführung der Maßnahmen zur Beseitigung des Fehlers und dessen Ursache und sichert ab, dass keine fehlerhaften Produkte weiterverarbeitet und ausgeliefert werden.

Werden Teile dieser Aufgaben an Mitarbeiter innerhalb der Teilbereiche des QM delegiert, so hat der Teilbereichs-Verantwortliche die sachgerechte Ausführung im Rahmen seiner Führungsverantwortung zu überprüfen.

Das QM hat die Pflicht, fehlerhafte Serienprodukte in der Fertigung zu sperren.

4.2.2 Qualitätsmanagementhandbuch

4.2.2.1 Dokumente im Bereich Grundsätze zum Qualitäts- /Umweltmanagement

Die Dokumente sind aufgeteilt in:

- Dokumentation IMS
- Arbeitsplatzbeschreibungen
- Verfahrens- und Arbeitsanweisungen
- Formulare
- Prüfunterlagen
- Begleitkarten
- Verträge, usw.
- Dokumente
- Organigramme
- Ablaufpläne

Verfahrens- und Arbeitsanweisungen beschreiben die erforderlichen Tätigkeiten im Rahmen der Qualitäts- / Umweltsicherung für die Mitarbeiter der **Telegärtner Karl Gärtner GmbH**. Sie werden von den Fachbereichen in Absprache mit dem QM erstellt und sind verbindliche Anweisungen.

4.2.2.2 Mitgeltende Unterlagen

[T50000A0001](#) Auflistung der Dokumente, (Inhaltsverzeichnis VA/AA).
DGQ-Schrift 11-04 Begriffe zum Qualitätsmanagement

4.2.3 Lenkung von Dokumenten

Dieses Kapitel beschreibt die Maßnahmen die sicherstellen, dass die Dokumente (Unterlagen / Angaben) einschließlich ihrer Überprüfung ordnungsgemäß beantragt, erstellt, auf Angemessenheit und Richtigkeit geprüft, genehmigt, verteilt, geändert und eingezogen werden. Es wird sichergestellt, dass am Arbeitsplatz jeweils die gültigen Unterlagen verwendet werden. Die Dokumentation erfolgt bereichs- bzw. abteilungsspezifisch, teilweise manuell oder auch rechnergestützt.

Die jeweiligen Verantwortlichen sind in den einzelnen Kapiteln beschrieben.

Die Verantwortung für die Dokumentation liegt bei den jeweiligen Fachbereichen.

Die in diesem Kapitel enthaltenen Angaben gelten für alle Dokumente, die für das wirksame Funktionieren der Qualitätssicherung wesentlich sind.

4.2.3.1 Begriffe

4.2.3.1.1 Dokumente

Unter Dokumente im Sinne der Normenreihe DIN EN ISO 9000:2008 / DIN EN ISO 14001:2005-06 werden schriftliche / EDV Darstellungen verstanden, welche Qualitäts- / Umweltangaben sowie Qualitäts- / Umweltanforderungen enthalten. Sie unterliegen dem Änderungsdienst einschließlich einer Revision.

4.2.3.1.2 Gültige Dokumente

Dokumente, die den aktuellen Revisionsstand aufweisen.

4.2.3.1.3 Freigabe

Genehmigung durch den jeweils Verantwortlichen.

4.2.3.2 Zuständigkeit und Verantwortlichkeit

Verantwortlich für die ordnungsgemäße Erstellung / Identifikation / Indexierung / Änderung / Pflege / Archivierung / Speicherung / Aufbewahrung / Wiederauffindung über Identifizierung, Verteilung und Bereitstellung der Dokumente sind die jeweiligen Bereichsleiter.

Es ist sicherzustellen, dass EDV-unterstützte Verfahren in gleicher Weise sicher sind wie nicht EDV-unterstützte Verfahren.

Die Zuständigkeiten sind bereichsspezifisch festgelegt. Sie sind festgeschrieben in VA, AA oder sonstigen Anweisungen.

4.2.3.2.1 Bereich Qualitätsmanagement

Das QM ist zuständig für die Richtigkeit, Vollständigkeit, Dokumentation und Aufbewahrung aller QS-Unterlagen.

4.2.3.2.2 Bereich Entwicklung und Produktion

Die Entwicklung und Produktion ist zuständig für die Richtigkeit und Vollständigkeit der technischen Unterlagen.

4.2.3.2.3 Bereich Vertrieb

Der Vertrieb ist zuständig für die Richtigkeit und Vollständigkeit aller vertriebsrelevanten kaufmännischen und technischen Unterlagen.

4.2.3.3 Beschreibungen

4.2.3.3.1 Erstellung und Identifizierung von Dokumenten

Die Dokumente werden in Übereinstimmung mit den betreffenden Normen, allgemeingültigen Regeln, gesetzlichen Auflagen, internen Anweisungen und falls erforderlich kundenspezifischen Festlegungen erstellt. Die Dokumente werden von den jeweiligen Bereichen mit einer Sachnummer unverwechselbar gekennzeichnet.

4.2.3.3.2 Prüfung der Dokumente

Für die Prüfung der Dokumente sind die jeweils Befugten der Fachabteilungen zuständig. Das befugte Personal (mit entsprechender Qualifizierung und Fachkunde) hat Zugang zu allen einschlägigen Informationen, die für die Prüfung erforderlich sind. Die Prüfung ist durch Datum und Name zu belegen.

Die Dokumentenprüfung berücksichtigt:

- die technische Angemessenheit und Durchführbarkeit der Angaben.
- die Übereinstimmung mit den betreffenden Normen und allgemeingültigen Regeln.
- Konformität zwischen den zu prüfenden Dokumenten und anderen zugehörigen Unterlagen bzw. Angaben.
- die Einhaltung der Qualitätsanforderungen gemäß Kundenvorgaben.

4.2.3.3.3 Freigabepflichtige Dokumente

Für die Freigabe der Dokumente sind die jeweils Befugten der Fachabteilungen zuständig. Das befugte Personal (mit entsprechender Qualifizierung und Fachkunde) hat Zugang zu allen einschlägigen Informationen, die für die Freigabe erforderlich sind. Die Freigabe ist durch Datum und Name zu belegen und ist in den Dokumenten mit **Freigabe**, bzw. **geprüft** gekennzeichnet.

4.2.3.3.4 Herausgabe und Verteilung von Dokumenten

Die rechtzeitige Herausgabe und Verteilung der Dokumente bei Telegärtner Karl Gärtner GmbH stellt sicher, dass alle Stellen, die aktuellen Anforderungen vorliegen haben und anwenden.
Sofern für die Dokumente ein Verteilerschlüssel vorgegeben ist, erfolgt die Verteilung gemäß diesen Vorgaben.

4.2.3.3.5 Änderungen / Modifikationen von Dokumenten

- Änderungen / Modifikationen von Dokumenten werden von den Stellen ausgeführt, geprüft und dadurch freigegeben, welche für die Erstaussagen zuständig waren.
- Überholte Dokumente werden an allen Stellen entfernt und durch aktuelle Dokumente ersetzt, bzw. entsprechend gekennzeichnet.
- Sofern die Übersichtlichkeit der Dokumente infolge zu vieler Änderungen nicht mehr ausreichend vorhanden ist, werden neue Dokumente herausgegeben.
- Die Art der Änderung ist entweder im Dokument selbst oder in geeigneten Anlagen z.B. Änderungsmitteilung ausgewiesen.
- Die Dokumente werden mit einem Änderungsstand (Index) gekennzeichnet.

4.2.3.4 Mitgeltende Unterlagen

VA [T50401A0001](#) Genehmigung und Herausgabe von Dokumenten
VA [T50401A0002](#) Datenschutz
AA [T50402A0000](#) Festlegung und Vergabe von Sachnummern
Liste [T50405A0001](#) Aufbewahrungsfristen

4.2.4 Lenkung von Qualitäts - / Umweltaufzeichnungen

Dieses Kapitel beschreibt die Abläufe zur Erstellung, Identifizierung, Registrierung, Archivierung, Aufbewahrung, Pflege und Bereitstellung von Qualitäts – und Umweltaufzeichnungen.

Die Gesamtverantwortung für die Dokumente und Qualitätsaufzeichnungen im Bereich Qualitätsaufzeichnungen trägt das Qualitätsmanagement. Im Bereich des Umweltmanagements trägt der Umweltbeauftragte die Verantwortung der Dokumentenlenkung und Archivierung in Zusammenarbeit mit dem QM.

Zuständig für die im Kapitel Qualitätsaufzeichnungen beschriebenen QS-Maßnahmen ist der QB und Leiter QM.

Zuständig für die im Kapitel Qualitätsaufzeichnungen beschriebenen QS- Maßnahmen ist der QB und Leiter QM.

Zuständig für die im Kapitel Umweltaufzeichnungen beschriebenen UM- Maßnahmen ist der UB und Leiter QM.

4.2.4.1 Begriffe

4.2.4.1.1 Verifizierung

Bestätigen aufgrund einer Untersuchung und Durchführen eines Nachweises, dass die Qualitätsanforderung erfüllt ist.

4.2.4.1.2 Reviews

Formelle Bewertung eines Produktes.

4.2.4.1.3 Qualitäts- / Umweltaufzeichnungen

Aufzeichnungen über die Ergebnisse von Prüfungen, die als Nachweis für die Qualität eines Produkts und das wirksame funktionieren des IMS dienen.

4.2.4.1.4 Arten von Qualitäts- / Umweltaufzeichnungen

Produktbezogene Qualitäts- / Umweltaufzeichnungen
Systembezogene Qualitäts- / Umweltaufzeichnungen
Lieferantenbezogene Qualitäts- / Umweltaufzeichnungen
Kundenbezogene Qualitäts- / Umweltaufzeichnungen

4.2.4.1.5 Produktbezogene Qualitäts - / Umweltaufzeichnungen im Bereich

Entwicklung (Designlenkung)

Entwicklungsergebnisse
Entwicklungsverifizierungen
Entwicklungsreviews

Qualitäts / Umweltmanagement

Prüfprotokolle
Prüfkarten
Qualitätsmangelberichte
Qualitätsmangelanalysen
Vorbeugungsmaßnahmen im Bereich QM/ UM
Umweltanalysen

4.2.4.1.6 Systembezogene Qualitäts - / Umweltaufzeichnungen

Dokumentation IMS
Systemaudit
Auditberichte
Umweltaudit
Schulungsnachweise
Umweltbericht

4.2.4.1.7 Lieferantenbezogene Qualitäts - Umweltaufzeichnungen

Erstmusterprüfberichte für beschaffte Produkte (Freigabeprotokoll)
Wareneingangsprüfergebnisse
Materialzertifikate
Qualitätsmangelberichte
Lieferantenbeurteilung
Qualitäts - / Umweltsicherungsvereinbarung
Lieferantenselbstbeurteilung

4.2.4.1.8 Kundenspezifische Qualitätsaufzeichnungen

Ergebnisse der Vertragsprüfung
Beanstandungen

4.2.4.2 Verfahrensbeschreibungen

4.2.4.2.1 Erstellung und Identifizierung

Die Qualitäts-/ Umweltaufzeichnungen werden nach internen Anweisungen und gegebenenfalls nach kundenspezifischen Festlegungen erstellt. Produktbezogene Qualitäts- Umweltaufzeichnungen beinhalten zur Identifizierung und leichten Wiederauffindbarkeit:

- die Sachnummer
- die Benennung des Produktes

In systembezogenen Qualitätsaufzeichnungen wird das Qualitätselement als Identitätskriterium hervorgehoben.

Lieferantenbezogene Qualitäts- / Umweltaufzeichnungen weisen den Zulieferer und erforderlichenfalls produktspezifische Angaben aus.

Kundenspezifische Qualitäts- / Umweltaufzeichnungen weisen den Kunden aus und dokumentieren die qualitätsrelevanten Vorgänge zwischen

Telegärtner Karl Gärtner GmbH und dem Abnehmer unter Bezugnahme auf die Produktidentität.

4.2.4.2.2 Registrierung, Dokumentation und Kommunikation

Die Registrierung erfolgt je nach Art der Qualitäts- / Umweltaufzeichnung nach produktspezifischen, systemspezifischen, Lieferanten- oder kundenspezifischen Kriterien.

Die Leiter der jeweiligen Bereiche sind für die Sammlung und Pflege der erstellten Qualitätsaufzeichnungen verantwortlich und stellen sicher, dass bei gegebenem Anlass die Qualitäts- / Umweltaufzeichnungen zur Verfügung stehen.

Für die Kommunikation der jeweiligen Aufzeichnungen ist der zuständigen Abteilungsleiter verantwortlich.

Externe Veröffentlichungen im QM / UM Bereich unterliegen der Verantwortung des Leiters QM und dem UB. Das Medium der Kommunikation wird je nach Anlass gewählt. (z.B. Internet)

4.2.4.3 Mitgeltende Unterlagen

VA [T50401A0000](#) Qualitäts-/ Umweltaufzeichnungen

VA [T50401A0003](#) Gegenseitige Zusammenarbeit AV und QM

Vertrag [T50708A0004](#) Qualitätssicherungsvereinbarung

Merkblatt [T50708A0005](#) Qualitätssicherungsvereinbarung

Vertrag [T50708A0006](#) Quality Assurance Agreements

Merkblatt [T50708A0005](#) Memo to Quality Assurance Agreement

5.1 Verpflichtung der Leitung

Die Geschäftsführung verpflichtet sich, zur Einhaltung unseres IMS- Systems das geeignete Umfeld zur Verfügung zu stellen. Abgeleitet aus unserer Qualitätspolitik und Umweltpolitik, sowie den QM-/UM Zielen ist unsere Aufbau- und Ablauf-Organisation festgelegt und es werden die erforderlichen Mittel und qualifiziertes Personal bereitgestellt.

5.1.1 Personelle Ausstattung

Entsprechend der Aufgabengebiete der einzelnen Bereiche sind die Arbeitsplätze mit Kaufleuten, Betriebswirten, Fachwirten, Ingenieuren, Technikern, Meistern, Facharbeitern und Lohnempfängern beiderlei Geschlechtes besetzt.

5.1.2 Materielle Ausstattung

Die materielle Ausstattung an EDV, Maschinen, Mess- und Prüfeinrichtungen sowie Fertigungsautomaten hängt von den auszuführenden Aufgaben und den zu fertigenden Stückzahlen ab. Es sind einfache Geräte bis hin zu hoch komplexen Mess- und Fertigungseinrichtungen, sowie eine durch alle Bereiche unterstützende EDV. Die Gebäude sind an diesen Gegebenheiten ausgerichtet und werden, falls erforderlich, entsprechend umgestaltet und angepasst.

5.2 Kundenorientierung

Bei allen Geschäftsabläufen vom Vertrieb über die Auftragsbearbeitung bis zur Nachbetreuung steht die Kundenorientierung, d. h. Erfüllung der Kundenanforderungen und die Kundenzufriedenheit im Vordergrund.

5.3 Qualitätspolitik und Umweltpolitik

Die Qualitätspolitik (Leitlinien) des Unternehmens ist in der Grundsatzerklärung am Anfang der IMS- Dokumentation festgelegt. Sie wurde den Mitarbeitern zusätzlich durch einen Aushang bekannt gemacht.

Das IMS wird durch die Telegärtner Homepage kommuniziert. Hierbei sind die Qualitäts- und Umweltaspekte ausgewiesen.

Betriebsinterne Abläufe und Daten gehören nicht zur externen Kommunikation.

Nachfolgend werden die Ziele der Qualitäts- und Umweltpolitik im Einzelnen erläutert.

5.3.1 Qualitätspolitik

Zusätzlich zur Grundsatzerklärung gilt im Hause folgende Qualitätspolitik

- Zufriedenheit des Kunden ist oberste Priorität
- Besser als der Mitbewerber
- Qualitätsbewusstsein der einzelnen Mitarbeiter durch transparente Prozesse
- Kontinuierliche Verbesserung mit dem Ziel der Null – Fehler – Rate
- Kontinuierliche Umsetzung der TQM Strategie

5.3.2 Umweltpolitik

Zusätzlich zur Grundsatzerklärung gilt im Hause folgende Umweltpolitik

- Einhaltung der relevanten Rechtsvorschriften
- Schonung der Ressourcen durch Einsatz umweltfreundlicher und wiederverwendbaren Materialien und entsprechenden Prozessen
- Reduzierung der Schadstoffe auf ein mögliches Mindestmaß
- Jährliche Beurteilung des Entsorgungshaushaltes
- Ziel ist es kontinuierlich den Umweltschutz zu verbessern und so einen Beitrag zum generellen Umweltschutz zu leisten

| | | | | | | |
|-------|----------|----------|------|----------|----------|------|
| d | | 10.03.09 | JO | | 11.03.09 | BF |
| c | | 10.05.06 | JO | | 10.05.06 | BF |
| b | | 05.07.04 | BF | | 06.07.04 | JO |
| a | | 21.04.03 | JO | | 21.04.03 | BV |
| Index | Änderung | Datum | Name | Freigabe | Datum | Name |

5.4 Planung

5.4.1 Qualitätsziele und Umweltziele

Die konkreten Qualitätsziele und Vorgaben für das folgende Jahr werden in der aktuellen Systembewertung festgelegt. Diese Ziele orientieren sich an den verfügbaren Ressourcen und an der wirtschaftlichen Vertretbarkeit.

5.4.2 Planung des IMS

Unter Qualitäts- / Umweltplanung verstehen wir die planenden Tätigkeiten zu allen organisatorischen und technischen Abläufen und deren Prozessen, welche die qualitäts- und die umweltrelevanten Aspekte unserer Leistungen und der verkauften Produkte beeinflussen.

Hierzu gehören z. B.:

- Planung der QM / UM relevanten Leistungs- bzw. Produkt-Merkmale
- Planung der grundsätzlichen QM / UM relevanten Arbeitsabläufe
- Planung von Personal und Qualifikation
- Planung der Prüfschritte und Lenkung der Dokumente
- Planung von Vorbeugungsmaßnahmen im Bereich QM / UM
- Vorbeugende Instandhaltung der Betriebsmittel

Diese einzelnen Planungsvorgaben sind im Kapitel 6. Management der Ressourcen und in den entsprechenden QM / UM -Dokumenten beschrieben und werden durch unsere EDV-Systeme wirkungsvoll unterstützt.

5.5 Verantwortung, Befugnis und Kommunikation

5.5.1 Verantwortung und Befugnis

Dieses IMS beschreibt das System der organisatorischen und technischen Maßnahmen zu Sicherstellung der Qualität und Umweltansprüche unserer Produkte. Es zeigt die Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten aller Organisationseinheiten innerhalb der Firma Telegärtner Karl Gärtner GmbH, welche mittelbar oder unmittelbar Einfluss auf die Qualität sowie umweltrelevante Einflüsse haben.

Für die Dokumentation im Bereich Verantwortung der Geschäftsleitung ist die Geschäftsleitung Entwicklung verantwortlich.

5.5.1.1 Oberste Leitung

Die oberste Leitung bei Telegärtner Karl Gärtner GmbH besteht aus der Geschäftsführung und der Geschäftsleitung. Sie bilden den Führungskreis.

5.5.1.2 Verantwortungsmatrix

| Zuordnung der Qualitäts- / Umweltbezogenen Aktivitäten und Aufgaben. D = Durchführungsverantwortung M = Mitwirkungsverantwortung I = Informationspflicht | | Geschäftsleitung | | | | | | | | | |
|---|----|--------------------------------|----|---------|---------|----|----|----|----|-----|--|
| | | Qualitätsmanagement | | | | | | | | | |
| | | Entwicklung | | | | | | | | | |
| | | Bereichsleitung Daten / Koax | | | | | | | | | |
| | | Produktmanagement Daten / Koax | | | | | | | | | |
| | | Finanzen + Verwaltung | | | | | | | | | |
| | | Personal / Soziales | | | | | | | | | |
| | | Produktion / UB | | | | | | | | | |
| | | Vertrieb | | | | | | | | | |
| | | EDV | | | | | | | | | |
| Bereich | GL | QM | EW | BLD/BLK | PMD/PMK | FV | PS | PO | VT | EDV | |
| 1 Festlegen der Qualitäts -/ Umweltpolitik | D | M | I | I | I | I | I | M | I | I | |
| 2 Einführen und Betreuen des IMS-Systems | M | D | I | I | I | I | I | I | M | I | |
| 3 Festlegen der Qualitäts / Umweltsicherung | M | D | | | | | | D | | | |
| 4 Erarbeiten und Betreuen der IMS-Dokumentation | | D | | | | | | M | I | | |
| 5 Planen, Durchsetzen und Überwachen von fehlerverhütenden und korrigierenden QM / UM Sicherungsmaßnahmen | M | D | I | I | I | | | D | I | | |
| 6 Festlegen von Prüfstrategien, -methoden statistische Verfahren und Prüfmitteln | | D | M | | | | | M | | | |
| 7 Erfassen und Analysieren der Qm / UM Daten | I | D | I | | | | | D | I | | |
| 8 Qualitätsbericht / Umweltberichterstattung | I | D | I | | | | | M | | | |
| 9 Durchführen interner Systemaudits | M | D | M | M | | | | M | M | | |
| 10 Archivieren der Qualitäts / Umweltnachweise | | D | | | | | | D | | | |
| 11 Organisation der Aus- und Weiterbildung | M | M | M | M | M | M | D | M | M | M | |

5.5.1.3 Organigramme der Telegärtner Karl Gärtner GmbH

- [T40509A0001](#) Organigramm Geschäftsführung
- [T40509A0002](#) Organigramm Geschäftsleitung Finanzen und Verwaltung
- [T40509A0003](#) Organigramm Geschäftsleitung Vertrieb / Marketing
- [T40509A0004](#) Organigramm Geschäftsleitung Technik
- [T40509A0005](#) Organigramm Geschäftsleitung Entwicklung und QMB/UMB

5.5.1.4 Aufgabengebiete

5.5.1.4.1 Geschäftsleitung Entwicklung und QMB / UMB

Für die Qualitätspolitik und Umweltpolitik der **Telegärtner Karl Gärtner GmbH** ist die Geschäftsleitung Entwicklung verantwortlich. Sie legt die Qualitäts- und Umweltpolitik fest und gibt die Ziele vor. Sie hat die Verpflichtung, das Qualitäts- Umweltbewusstsein der Mitarbeiter zu fördern und bewertet in regelmäßigen Abständen das IMS.

5.5.1.4.2 Entwicklung

Aufgabe der Entwicklung ist es, neue Produkte zu entwickeln, vorhandene Produkte zu verbessern bzw. wertanalytisch zu überarbeiten. Es sind dabei die einschlägigen Normen, Vorschriften und die kostengünstigsten Fertigungsverfahren zu beachten.

Es ist weiterhin eine Aufgabe der Entwicklung Informationen zu sammeln hinsichtlich neuer Bauteile, Systeme, Materialien, Vorschriften, Verordnungen, Einsatzmöglichkeiten und Forschungsergebnissen, welche wesentlichen Einfluss auf zukünftige Entwicklungen neuer Produkte haben.

Der Entwicklung obliegt das Prüfen von Eigen- und Fremdprodukten sowie spezifischer Kundenwünsche auf technische Realisierbarkeit, und die technische Beratung anderer Bereiche wie Vertrieb, Marketing, Produktion und Qualitätsmanagement

Verantwortlich für die Entwicklung ist der Leiter der Entwicklung.

5.5.1.4.3 Produktion

Der Leiter Produktion ist verantwortlich für die Produktions- und Fertigungsplanung, Beschaffung, Produktionslager und Fertigung / Montage.

Im einzelnen sind im einzelnen:

- Planen der zu fertigenden Produkte, unter Berücksichtigung der benötigten Teile und Fertigungskapazitäten.
- Planen und Festlegen der Fertigungsverfahren.
- Herstellen von Produkten nach genehmigten Unterlagen mit fertigungsbegleitenden Prüfungen nach Prüfplänen und Prüfkarten.
- Durchführen von Maßnahmen für Fehlerbeseitigungen bei Qualitätsabweichungen.
- Planen der Verpackung, der Lagerung und des innerbetrieblichen Transportes. Durchführen von Verfahrensprüfungen in Zusammenarbeit mit dem QM.
- Festlegen der zu bestellenden Zulieferteile.
- Kostenüberwachung in der Produktion

5.5.1.4.4 Vertrieb / Logistik

Der Leiter Vertrieb ist verantwortlich für den Vertrieb - Innen- und Außendienst. Er koordiniert alle vertriebsrelevanten Tätigkeiten des Innen- und Außendienstes in enger Zusammenarbeit mit den Bereichsleitern.

Diese sind:

- Vertragsgestaltung, Vertragsüberprüfung und Vertragsfreigabe.
- Auftragsabwicklung bis hin zum Geldeingang.
- Anfrage- und Angebotsbearbeitung.
- Betreuen und Neuwerbung von Kunden.
- Erstellen von Vertriebskonzepten und Analysen.
- Kommerzialisieren neuer Produkte

5.5.1.4.5 Bereichsleitung Koax / Daten

Die Leiter der Bereiche Koax / Daten sind verantwortlich für die Vertriebs- und Marketingaktivitäten in ihren Produktbereichen.

Diese sind:

- Erarbeiten von Vertriebs- und Marketingstrategien.
- Inhaltliche Vorbereitung von verkaufsunterstützenden Maßnahmen wie Prospekte, Kataloge und Werbemaßnahmen durchführen.
- Vorbereiten von Messen.
- Betreuen von Kunden und Auslandsvertretungen.
- Steuerung des Produktmanagement.
- Durchführen von Produktschulungen.

5.5.1.4.6 Personal / Soziales

Der Leiter Personal / Soziales ist verantwortlich für die Koordination von allen verwaltungstechnischen Belangen für das Personal sowie interner und externer Schulungsmaßnahmen.

5.5.1.4.7 Finanzen

Der Leiter Finanzwesen ist verantwortlich für alle finanztechnischen Belange

5.5.1.4.8 EDV

Der Leiter EDV ist verantwortlich für den reibungslosen Ablauf der EDV, Pflege der Programme und Optimieren der Abläufe.

5.5.2 Beauftragter der obersten Leitung

Der Leiter des QM und der QB sind für die Verwirklichung und Wirksamkeit des mit der Geschäftsleitung Entwicklung abgestimmten QM-Systems zuständig. Sie koordinieren und steuern alle qualitätssichernden Tätigkeiten, erstellen bei Bedarf weitere Verfahrensanweisungen und überwachen (durch interne und externe Audits) das QM-System.

Der Leiter QM legt regelmäßig der Geschäftsleitung Entwicklung die Auswertung des Audits vor. Die Geschäftsleitung Entwicklung legt gemeinsam daraufhin Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung fest. Sie hat den Leiter QM mit der Durchführung beauftragt, wodurch die Unabhängigkeit mit dem überprüften Bereich gewährleistet ist. Da er direkt der Geschäftsleitung Entwicklung unterstellt ist, hat er durch Delegation die organisatorische Befugnis:

- Maßnahmen einzuleiten, um die Produktqualität sicherzustellen.
- Verhütungsmaßnahmen gegen Qualitätsabweichungen zu veranlassen.
- Qualitätsabweichungen bei Erzeugnissen festzustellen und aufzuzeichnen.
- Unter Beachtung der Zuständigkeiten Problemlösungen zu veranlassen, zu empfehlen oder festzulegen.
- Zu prüfen, ob Problemlösungen zur Ausführung gebracht werden.
- Die Weiterverarbeitung oder Auslieferung von Produkten mit Qualitätsabweichungen so lange zu überwachen, bis die Abweichung oder der unbefriedigende Zustand behoben ist.
- Qualitätsförderungsprogramme zu entwickeln, vorzuschlagen und durchzuführen.
- Die Verteilung und Pflege des QMH.
- Die Erstellung von Prüfanweisungen.
- Fehlerquellen und Beanstandungen zu analysieren.
- Interne und externe Audits festzulegen und durchzuführen.

5.5.3 Interne Kommunikation

Die interne Kommunikation der Mitarbeiter untereinander sowie die Schnittstelle zum Kunden bilden wichtige Voraussetzungen für einen lückenlosen Informationsfluss. Dies wird unterstützt durch den Einsatz modernster Kommunikationstechnik, speziell Fax, ISDN, E-Mail, Internet usw. In internen Mitarbeiter-Besprechungen werden allgemeine Informationen ausgetauscht, projektbezogene Besprechungen werden nach Bedarf durch den Projektleiter durchgeführt. Mit dem Kunden besprochene, wichtige Vereinbarungen trägt der zuständige Mitarbeiter in einem Besprechungsprotokoll bzw. im Terminkalender ein.

Im Besuchsplan werden alle geplanten Kundentermine, in der Abwesenheitsliste werden die Termine der Geschäftsleitung und Abteilungsleiter bekannt gegeben.

Alle eingehenden Telefonanrufe werden kompetent weitervermittelt und dokumentiert. Bei Abwesenheit des gewünschten bzw. zuständigen Gesprächspartners wird eine entsprechende Telefonnotiz bzw. Nachricht für den Mitarbeiter erstellt.

5.5.4 Mitgeltende Unterlagen

Arbeitsplatzbeschreibungen:

[T50608A0001](#) Leiter QM.

[T50608A0002](#) QB im QM.

[T50608A0003](#) Leiter der Wareneingangsprüfung.

[T50608A0004](#) Sachbearbeiter der Wareneingangsprüfung.

Dokumente im Bereich Verantwortung der Geschäftsleitung

[T40100A0000](#) Erklärung der Geschäftsleitung.

Siehe VA, AA, Formulare, Listen, Verträge und sonstige Unterlagen

5.6 Managementbewertung

Das IMS wird regelmäßig (in der Regel einmal jährlich) durch die Geschäftsführung auf Funktion und Wirksamkeit geprüft. Die Ergebnisse der Bewertung werden schriftlich festgehalten und den Mitarbeitern durch Aushang bzw. in einer Mitarbeiter-Besprechung mitgeteilt.

Die Systembewertung besteht aus einem Rückblick auf den vergangenen Bewertungszeitraum und einer Vorschau mit den konkreten Zielen für den künftigen Zeitabschnitt.

Die Bewertung geschieht anhand verschiedener Informationen über Qualität und Umwelt aus allen Bereichen:

- Ergebnisse interner Audits (QM / UM)
- Kundenzufriedenheit
- Fehlerstatistik der Beanstandungen
- Lieferanten mit ISO 9000 bzw. QSV (Qualitätssicherungsvereinbarung)

Falls es erforderlich ist, werden danach die Abläufe im IMS und der Dokumentation ergänzt oder geändert.

6.1 Bereitstellung von Ressourcen

Die Geschäftsführung verpflichtet sich, zur Einhaltung unseres IMS das geeignete Umfeld zur Verfügung zu stellen. Abgeleitet aus unserer Qualitäts-/Umweltpolitik und den QM -UM Zielen ist unsere Aufbau- und Ablauf-Organisation festgelegt und es werden die erforderlichen Mittel und qualifiziertes Personal bereitgestellt.

6.2 Personelle Ressourcen

Durch die Aus- und Weiterbildung unserer Mitarbeiter wird sichergestellt, dass an allen Arbeitsplätzen ausreichend qualifiziertes Personal eingesetzt wird. Ziel dieser Maßnahmen von Telegärtner Karl Gärtner GmbH ist es, dass sowohl die theoretischen als auch praktischen Voraussetzungen für die Durchführung der Aufgaben vorhanden sind. Als externe Schulungsmaßnahmen werden von Telegärtner Karl Gärtner GmbH fach- und gerätespezifische Anwendungsschulungen für Wiederverkäufer wie auch Endkunden angeboten und durchgeführt.

6.2.1 Allgemeines

Zuständig für die fachspezifische Aus- und Weiterbildung sind die Leiter der jeweiligen Bereiche. Verantwortlich für die Koordination aller Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen ist der Leiter Personal, Soziales.

6.2.1.1 Leiter Personal, Soziales

Der Leiter Personal, Soziales ist für die Koordination und Dokumentation aller Schulungen der Mitarbeiter, welche auf Veranlassung der Leiter der jeweiligen Bereiche erfolgen, verantwortlich. Qualifizierte Abschlüsse mit Zeugnissen müssen in der Personalakte abgelegt werden. Er ist ebenso verantwortlich für den Aufbau, die Unterhaltung und Dokumentation interner Schulungsprogramme.

6.2.1.2 Leiter der jeweiligen Bereiche

Die Leiter der jeweiligen Bereiche sind als Fachvorgesetzte für die Festlegung und Veranlassung der Schulung und Ausbildung des ihnen unterstellten Personals zuständig.

6.2.1.3 Leiter Qualitätsmanagement

Der Leiter QM ist verantwortlich für Schulungen, die sich aus Audits ergeben. Falls Art und Umfang der Audits es erfordern, müssen weitere Schulungen der Mitarbeiter auf der Grundlage des IMS durchgeführt werden. Er ist verantwortlich für die Erstellung und Durchführung von Qualitätsförderungsprogrammen, d.h. Programme zur Verbesserung der Qualitätsfähigkeit bei Telegärtner Karl Gärtner GmbH.

6.2.1.4 Sicherheitsfachkraft

Die Ernennung von Sicherheitsbeauftragten bei Telegärtner Karl Gärtner GmbH erfolgt auf ehrenamtlicher Basis durch den Leiter Produktion. Die Ernennung erfolgt unter Definierung des Zuständigkeitsbereiches. Er beobachtet, meldet, schlägt vor und unterstützt Mitarbeiter und Vorgesetzte in Arbeitssicherheits relevanten Maßnahmen. Die Dokumentation Sicherheitsbeauftragter erfolgt zentral im Schulungsordner des Leiters Personal, Soziales.

| | | | | | | |
|-------|-----------|----------|------|-----------|----------|------|
| f | | 12.03.09 | JO | | 12.03.09 | BF |
| e | | 10.05.06 | JO | | 10.05.06 | BF |
| d | | 24.04.06 | JO | | 24.04.06 | BF |
| c | | 21.02.05 | JO | | 22.02.05 | BF |
| b | | 02.07.04 | BF | | 06.07.04 | JO |
| a | | 22.01.03 | JO | | 01.02.03 | BV |
| Index | Erstellt: | Datum | Name | Freigabe: | Datum | Name |

Siehe VA [T50601A0001](#) Sicherheitsfachkraft.

6.2.2 Fähigkeiten, Bewusstsein und Schulung

6.2.2.1 Durchführung von Schulungen

Schulungsmaßnahmen werden unterschieden nach:

- Interner Schulung von Telegärtner Mitarbeitern
- Externer Schulung von Telegärtner Mitarbeitern
- Externe Schulung Wiederverkäufer und Anwender

Schulungen können zum Inhalt haben:

- Fachspezifische Themen
- Produktspezifische Themen
- Mitarbeiterführung
- Organisationsfragen
- Allgemeine Weiterbildung
- Schulungen im UM / QM- Bereich

Von den Schulungsmaßnahmen werden Kopien an den Leiter Personal, Soziales weitergeleitet, der diese in einen internen und externen Schulungsordner zentral dokumentiert.

Die von Telegärtner Karl Gärtner GmbH durchgeführten, externen Schulungen wenden sich an Wiederverkäufer und Anwender. Inhaltlich lassen sich die Schulungen einteilen in:

- Fachspezifische Themen
- Produktspezifische Themen

6.2.2.2 Qualifikation

Die Qualifikation wird arbeitsplatzbezogen durch die Leiter der jeweiligen Bereiche oder Fachvorgesetzten z.B. in Form von Arbeitsplatzbeschreibungen festgelegt. Bei Neueinstellungen oder Stellenumbesetzungen wird die erforderliche Qualifikation innerhalb der Stellenausschreibung aufgeführt.

Personal, welches für spezielle Aufgaben eingesetzt wird und für das eine gezielte Ausbildung und Erfahrung notwendig ist, erhält in internen und externen Fachkursen, bzw. wo erforderlich am Arbeitsplatz, eine abgestimmte Ausbildung und Schulung.

6.2.2.3 Schulung im IMS

Der Schulungsbedarf für die Mitarbeiter wird vom Leiter QM und vom UB ermittelt und dokumentiert.

Sie legen fest, welche Mitarbeiter an Qualitäts- / Umweltschulungsmaßnahmen oder sonstigen QM / UM bezogenen Seminaren und Fachvorträgen teilnehmen.

Neue Mitarbeiter werden durch gezielte Schulungsmaßnahmen auf ihr neues Aufgabengebiet vorbereitet.

6.2.2.4 Dokumentation

Schulungspläne, Teilnehmerlisten und Einzelnachweise (Teilnahmebestätigung) von Schulungsmaßnahmen, werden unabhängig von den jeweiligen Bereichen zentral im Bereich Personal, Soziales im Schulungsordner verwaltet.

6.2.3 Mitgeltende Unterlagen

VA [T50601A0000](#) Schulung, Fort- und Weiterbildung

VA [T50601A0001](#) Sicherheitsfachkraft

Arbeitsplatzbeschreibung [T50608A0001](#) Leiter QM

Arbeitsplatzbeschreibung [T50608A0002](#) QB im QM

Arbeitsplatzbeschreibung [T50608A0003](#) Leiter der WE-Prüfung

Arbeitsplatzbeschreibung [T50608A0004](#) Sachbearbeiter WE-Prüfung

DGQ-Schrift Nr. 15-44 - Qualitätssicherung für Mitarbeiter in der Fertigung.

6.3 Infrastruktur

6.3.1 Anlagen

6.3.1.1 Betriebsmittelplanung

Werden neue Fertigungseinrichtungen beschafft, legt die Leitung Produktion in Zusammenarbeit mit der Betriebsmittelplanung, dem Qualitätsmanagement und der Entwicklung, die technischen Rahmenbedingungen für die zu beschaffenden Einrichtungen fest. Bei der Beschaffung muss dafür gesorgt werden, dass die technischen Anforderungen Bestandteil des Kaufvertrages sind.

6.3.1.2 Muster und Vorrichtungsbau

Der Muster und Vorrichtungsbau fertigt Entwurfs- und Labormuster nach Angaben und Zeichnungen der Entwicklung, sowie Montagevorrichtungen und Hilfsmittel werden nach Angaben und Zeichnungen der Betriebsmittelplanung gebaut.

Weiter werden hier Instandhaltungsarbeiten und Reparaturen durchgeführt, soweit diese mit der vorhandenen Ausrüstung machbar sind.

6.3.2 DV-Organisation

Die unternehmensweite DV-Organisation mit Computer-Hardware, Software und Kommunikationseinrichtungen ist wesentlicher Bestandteil unserer Infrastruktur.

Zuständig für die gesamte Betreuung ist die Abteilung DV zusammen mit externen Vertragspartnern.

6.4 Arbeitsumgebung

Die Arbeitsumgebung im Hause Telegärtner wird nach folgenden Gesichtspunkten gestaltet.

- Gesetzliche Bestimmungen
- Ergonomie am Arbeitsplatz
- Mitarbeiterfreundliche Arbeitsplätze (Licht, Lärm, Geruchsbelastung)
- Bereitstellung von Hygienefaktoren

Des weiteren werden die Arbeitsplätze entsprechend deren Aufgabe mit entsprechenden Maschinen, Werkzeuge und Hilfsmitteln versehen, um die Produktkonformität zu gewährleisten.

Die Arbeitsumgebung unterliegt einer laufenden Überwachung durch den Abteilungsleiter und wird bei Bedarf entsprechend angepasst.

6.4.1 Arbeitssicherheit

Im Rahmen der gesetzlichen Regelungen werden für den laufenden Geschäftsbetrieb eine geeignete Arbeitsumgebung und ausreichende Sicherheitsmaßnahmen gewährleistet. Entsprechend den Auflagen der Berufsgenossenschaft ist für unseren Betrieb eine ausgebildete Fachkraft für Arbeitssicherheit ernannt.

Weiter sind grundsätzlich alle Abteilungsleiter für die Schaffung und Einhaltung der Arbeitssicherheit verantwortlich.

Betriebseinrichtungen werden nach dem BGV – A1 und BGR - 500 beschafft und gewartet.

Eine Arbeitsplatz- Gefährdungsanalyse ist erstellt.

Ein Betriebsarzt steht den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern regelmäßig zur Verfügung.

Neue Mitarbeiter werden nach den entsprechend geltenden BGV – A1 und BGR– 500 eingewiesen.

6.4.2 Umwelt-Management

6.4.2.1 Allgemeines

Unser Umweltmanagementsystem (UMS) ist Bestandteil des vorhandenen IMS und bildet zusammen mit den Themen Qualität und Sicherheit ein integriertes Managementsystem.

Das UMS erfüllt die Forderungen der DIN EN ISO 14001:2005-06. Die Umweltschutzvorgaben werden in Form des IMS Dokumentation und detailliert durch ergänzende Richtlinien, Arbeitsanweisungen, Tabellen und EDV-Tools festgelegt.

Folgende speziellen UM-Elemente der DIN EN ISO 14001:2005-06, die über die DIN EN ISO 9001:2008 hinausgehen, sind nachstehend erläutert (vorangestellt Normkapitel):

- 3.1 Umweltaspekte
- 3.2 Gesetzliche und andere Forderungen
- 3.3 Zielsetzungen und Einzelziele
- 3.4 Umweltmanagementprogramm
- 4.6 Ablauflenkung
- 4.7 Notfallvorsorge und- maßnahmen
- 5.1 Überwachung und Messung
- 5.2 Abweichungen, Korrektur- und Vorsorgemaßnahmen
- 5.3 Aufzeichnungen

6.4.2.2 Zuständigkeiten

Generell gilt, daß alle Mitarbeiter für die Einhaltung der Sicherheits- und Umweltschutzvorgaben zuständig sind.

Alle Vorgesetzten haben die Aufgabe, die einzuhaltenden Sicherheits- und Umweltschutzmaßnahmen vorzugeben und die Umsetzung sicherzustellen.

Aufgabe des UB ist es, das UM-System zu entwickeln und zu pflegen. Es ist auch seine Aufgabe, gesetzliche und andere sicherheits- und umweltrelevante Forderungen zu erfassen und deren Umsetzung zu veranlassen. Ihm obliegt es auch, die Tätigkeiten mit bedeutenden Umweltaspekten zu ermitteln und für entsprechende Regelungen zu sorgen.

Das UM-System wird regelmäßig durch den internen Auditor auf seine Wirksamkeit geprüft.

6.4.2.2 Umweltaspekte

Im Rahmen der gesetzlichen Regelungen werden für den laufenden Geschäftsbetrieb angemessene Umwelt-Managementmaßnahmen getroffen.

Die Werkstoffe unserer Produkte als auch alle Produktionsprozesse werden grundsätzlich auf ihre Umweltverträglichkeit geprüft. Alle Erzeugnisse der Firma Telegärtner haben keine nennenswerten Umweltauswirkungen.

Alle Umweltrelevante Tätigkeiten unterliegen den jeweils aktuellen gesetzlichen Bestimmungen und werden unter allen Umständen eingehalten.

Wir weisen darauf hin, daß Werkstoffe mit gefährlichen Inhaltstoffen nicht zum Einsatz kommen und daß bei den Produktionsprozessen keine vorgegebenen Grenzwerte überschritten werden.

Abfälle werden, wenn immer möglich vermieden, und weitgehend in den Produktionsprozeß rückgeführt.

Es ist Aufgabe des Leiters Produktion, die mit der Produktion verbundenen Umweltaspekte zu minimieren.

6.4.4 Gesetzliche und andere Forderungen

Die Ermittlung der gesetzlichen Forderungen erfolgt über einen externen Dienst, wodurch sichergestellt wird, dass die Firma Telegärtner jederzeit Zugriff auf aktuelle Datenbanken der jeweils gültigen gesetzlichen Bestimmungen besitzt.

Es ist Aufgabe des UB, die relevanten gesetzlichen und anderen Forderungen zu erfassen, zu verfolgen und deren Einhaltung zu veranlassen.

6.4.5 Zielsetzungen und Einzelziele

Alle umweltbezogenen Ziele für jede Einzelfunktion ist in der Tabelle "UM-Tätigkeiten" und in den Stellenbeschreibungen festgelegt und wird darüber hinaus für einzelne Projekte bzw. Aufgaben spezifisch bei Bedarf durch die Geschäftsleitung mit den Bereichsleitern vorgenommen. Zuständigkeiten und festgelegte Maßnahmen werden protokolliert.

6.4.6 Umweltmanagementprogramm

Die globalen Umweltziele sind in der Erklärung der Geschäftsleitung am Anfang dieses Handbuchs festgelegt.

Die Festlegung und Fortschreibung eines Aktionsprogramms unter Benennung der Zuständigkeiten zur Verwirklichung umweltbezogener Ziele erfolgt in den Bereichsleiter-Sitzungen.

6.4.7 Ablaufenkung

Für die Tätigkeiten und Abläufe mit bedeutenden Umweltaspekten sind in Erfüllung der Umweltpolitik und- ziele entsprechende Vorgaben festgelegt. Dies betrifft sowohl die vorhandenen Richtlinien (z.B. auf dem Abfallsektor oder Fremdfirmeneinsatz) als auch die Arbeitsanweisungen (z.B. Sektor Gewässerschutz).

Fremdfirmen (Handwerker, Dienstleister, etc.) werden hinsichtlich unseren Umweltrichtlinien informiert und werden schriftlich zur Einhaltung aufgefordert.

Wertstoffe wie Altmetall, Kunststoffteile, Kartonagen, Altpapier u.s.w. werden der Wiederverwertung zugeführt.

Abfälle aus der Produktion werden der Sortierung zugeführt, Wertstoffe entsprechend dem Recycling zugeführt, Restmüll wird thermisch verwertet.

Abwärme von haustechnischen Anlagen wie Lüftung, Druckluftherzeugung wird über Wärmetauscher der Aufbereitung von Warmwasser und der Heizung zugeführt.

Für das Einhalten dieser Vorgaben im Betrieb ist der Leiter Produktion zuständig.

6.4.8 Notfallvorsorge und- maßnahmen

Alarmpläne (Brand und Gewässerschutz) sind in angemessenem Umfang vorhanden. Ebenso ist durch technische Vorkehrungen (z.B. Feuerlöscher) sichergestellt, daß Notfallsituationen nach Möglichkeit beherrschbar sind.

6.4.9 Überwachung und Messung

Zur Überwachung und Messung von Umweltauswirkungen sind keine speziellen Meßgeräte installiert. Es ist Aufgabe des Leiters Produktion, bei Auftreten von Stoffen in der Abluft oder im Abwasser entsprechende Korrekturmaßnahmen zu ergreifen.

Die zu ergreifenden Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen bei Abweichungen von bestimmungsgemäßen Betrieben hängen vom Einzelfall ab und bestehen in der Regel in technischen Maßnahmen (z.B. Filterreinigung oder Veränderung der Durchsatzleistung).

In der Dokumentenmatrix sind alle umweltrelevanten Aufzeichnungen geführt und die Zuständigkeiten sowie Aufbewahrungsort und -dauer usw. festgelegt.

6.5 Mitgeltende Unterlagen

| Dokument-Typ | Dok-Nr | Titel |
|--------------|-----------------------------|---|
| Formular | T50601A0002 | Mitarbeitereinweisung |
| Formular | T50602A0000 | Übersicht geltende Normen und Richtlinien |
| Formular | T50602A0001 | Analyse Umweltrelevante Tätigkeiten |
| Formular | T50602A0002 | Gefahrstoffliste Telegärtner |
| Formular | T50602A0003 | Notfallplanung |
| Formular | T50602A0004 | Entsorgung Abfallstoffe |
| Formular | T50602A0005 | Entsorgung Sondermüll |
| Formular | T50602A0006 | Entsorgung Gewerbemüll |
| Formular | T50602A0007 | Entsorgung Altmetalle / Schrott |
| Formular | T50602A0008 | Kontrollliste Anlagen Telegärtner |
| Formular | T50602A0009 | Heizölverbrauch Telegärtner |
| Formular | T50602A0010 | Wasserverbrauch Telegärtner |
| Formular | T50602A0011 | Stromverbrauch Telegärtner |

7.1 Planung der Produktrealisierung

7.1.1 Übersicht

Dieser Unterabschnitt beschreibt Tätigkeiten, die zu einer geplanten und beherrschten Herstellung und Montage unserer Produkte führen.

Die Angaben gelten für den gesamten Bereich Produktion
Der Bereich umfasst die Materialwirtschaft, Arbeitsvorbereitung Betriebsmittelplanung, Muster und Vorrichtungsbau, Fertigung, Verpackung.

Bei Telegärtner Karl Gärtner GmbH ist die Montage / Kabelkonfektion dem Begriff Fertigung gleichgesetzt.

7.1.2 Zuständigkeit und Verantwortlichkeit

Der Bereich Betriebsmittelplanung ist zuständig für die Beschaffung und Instandhaltung von Fertigungseinrichtungen.

Zuständig für die Fertigungs- und Prüfschritte bei der Herstellung und Montage ist die AV und das QM.

Jeder Mitarbeiter ist für die Qualität seiner Arbeit verantwortlich.
Verantwortlich für die gesamte Produktion ist der Leiter Produktion.

7.1.3 Beschreibungen

7.1.3.1 Materialwirtschaft / Arbeitsvorbereitung

Die AV erstellt an Hand des Dispositionsbeleges die Fertigungsaufträge mit Angaben der Mengen und Termine.

Der Fertigungsauftrag beinhaltet:

- Dispositionsbeleg
- Kommissionierungsliste
- Arbeitskarten
- Prüfplan und Prüfkarte

Bei Erstfertigung von Produkten wird in der AV eine Fertigungsstückliste auf dem PPS, mit EDV-Unterstützung, angelegt.

Für die Leiter der Fertigungsbereiche ist die Teilezeichnung gleichzeitig Arbeitsanweisung.

Prüfanweisungen und Prüfkarten werden von der AV den Fertigungsaufträgen beigelegt.

Die Fertigungsaufträge beziehen sich auf den Stand der Teile, der beim Anlegen des Auftrags gültig ist.

7.1.3.2 Einkauf

Der Leiter EK ist für den Einkauf zuständig und verantwortlich.

7.1.3.3 Lager Produktion

Der Leiter des LP ist für die Lagerhaltung und Bereitstellung geprüfter und freigegebener Teile, welche in der Produktion benötigt werden, zuständig und verantwortlich.

| | | | | | | |
|-------|----------|----------|------|----------|----------|------|
| d | | 11.03.09 | JO | | 11.03.09 | BF |
| c | | 10.05.06 | JO | | 10.05.06 | BF |
| b | | 04.07.04 | BF | | 06.07.04 | JO |
| a | | 21.04.03 | JO | | 01.02.02 | BV |
| Index | Erstellt | Datum | Name | Freigabe | Datum | Name |

7.2 Kundenbezogene Prozesse

Das hier beschriebene Verfahren der Angebots- und Auftragsbearbeitung stellt sicher, dass die Produkthanforderungen festgelegt und bei der Vertragsüberprüfung berücksichtigt werden, so dass Telegärtner Karl Gärtner GmbH. fähig ist, den Vertrag zu erfüllen. Damit ist auch gewährleistet, dass für den weiteren Ablauf alle erforderlichen Maßnahmen rechtzeitig aufeinander abgestimmt sind.

Dieses Kapitel beschreibt die Prüfung von Verträgen zwischen Vertrieb und ihren Abnehmern, einschließlich Neuentwicklungen, die eine Abwicklung nach QS-Anforderungen erforderlich machen.

Für die Dokumente der Vertragsprüfung ist die Leitung Vertrieb verantwortlich.

7.2.1 Ermittlung der Anforderungen in Bezug auf das Produkt

Der Bereich Vertrieb ist für die Absprache mit den Kunden, sowie für die Gesamtprüfung der Verträge verantwortlich.

Die Aufgabe besteht darin, Kundenanforderungen zu ermitteln, wobei diese Maßnahme auch eine Einschätzung nicht schriftlich fixierter Erwartungen des Kunden einbeziehen soll. Diese Anforderungen sollten beispielsweise im Pflichtenheft niedergeschrieben werden.

Der Vertrieb ist verpflichtet, die anderen betroffenen Bereiche mit einer formalen Darstellung der Kundenanforderungen und Kundenrückinformation zu versorgen.

Der Bereich Vertrieb ist verantwortlich für die sachgemäße Prüfung bzw. Analyse und dem kritischen Vergleich der technischen und kaufmännischen Vertragsunterlagen, bis hin zum Geldeingang.

Stellungnahmen und eventuelle Sonderabsprachen zu den Verträgen müssen geprüft, dokumentiert, schriftlich bestätigt werden und sind Vertragsbestandteil.

QM / UM - Anforderungen in den Verträgen müssen dem QM vorgelegt werden.

Zuständig für die Auftragsabwicklung ist ausschließlich der Bereich Vertrieb.

7.2.2 Bewertung der Anforderungen in Bezug auf das Produkt

7.2.2.1 Aufgaben Vertrieb

Der Vertrieb ist Ansprechpartner des Kunden, der Telegärtner Karl Gärtner GmbH.

Er vertritt im Rahmen der Firmenorganisation deren Interessen in qualitativer, technischer, kaufmännischer und terminlicher Hinsicht. Der Vertrieb prüft die eingehenden Vertragsunterlagen auf sachliche Richtigkeit und Vollständigkeit.

Er prüft des weiteren ob die Vertragsforderungen festgelegt und dokumentiert sind. Auf Veranlassung der Fachbereiche sind abweichende Forderungen vor dem Angebot mit dem Auftraggeber zu klären und zu dokumentieren.

7.2.2.2 Aufgaben der Fachbereiche

Der Vertrieb informiert die Fachbereiche entweder in einem gemeinsamen Gespräch oder durch Übersendung der jeweiligen Unterlagen und oder interne Mitteilungen.

Die Fachbereiche prüfen die Möglichkeit zur Erfüllung der Vertragsanforderung. Rückfragen durch die Fachabteilung sind an den zuständigen Sachbearbeiter Vertrieb zu richten.

Die Fachbereiche prüfen, ob technische Anforderungen, Termine und Kosten eingehalten werden können, oder ob zusätzliche Maßnahmen zur Vertragserfüllung erforderlich sind.

Die Mitarbeiter geben einen schriftlichen Bericht an den Vertrieb.

Das QM prüft die Einhaltung der Qualitätsanforderungen.

7.2.2.3 Auftragsbearbeitung Vertrieb

Die Verträge werden nach folgenden Gesichtspunkten geprüft:

- Technische Erfüllbarkeit
- Qualitäts- /Umweltmerkmale
- Qualitäts-/ Umweltnachweise
- Zugesicherte Eigenschaften (Produkthaftung)
- Gesetzliche Anforderungen
- Wirtschaftlichkeit
- Haftungsrisiko
- Termin

In die Prüfung schaltet der Vertrieb erforderlichenfalls die kompetenten Fachbereiche zur Bewertung einzelner Vertragspunkte ein.

Werden von einzelnen Fachbereichen Bedenken bezüglich der Erfüllbarkeit des Vertrages angemeldet, so sind diese schriftlich an die Leitung Vertrieb weiter zu leiten.

7.2.3 Kommunikation mit dem Kunden

Der Vertrieb ist Ansprechpartner des Kunden, der Telegärtner Karl Gärtner GmbH.

Nach Rücksprache des Vertriebs mit dem Auftraggeber und mit den Fachbereichen wird über die zu klärenden Punkte entschieden.

7.2.4 Mitgeltende Unterlagen

VA [T50701A0000](#) Anfrage und Angebotsbearbeitung

VA [T50701A0001](#) Vertragsüberprüfung, Auftragsprüfung und Auftragsbearbeitung

Siehe VA, Listen, Formulare, Vordrucke und sonstige Unterlagen

Siehe [T50405A0001](#) Liste der Aufbewahrungsfristen

7.3 Entwicklung

Dieser Abschnitt beschreibt den Entwicklungsablauf. Die Entwicklungstätigkeit ist in überschaubare Abschnitte mit definierten Inhalten gegliedert. Diese Gliederung erlaubt eine systematische Überprüfung der Entwicklungstätigkeit. Ziel ist es, hochwertige und zuverlässige Produkte zu entwickeln, die den Anforderungen der Abnehmer, den gesetzlichen Auflagen (z.B. Sicherheitsvorschriften) und dem Stand der Technik entsprechen.

Für die Dokumentation der Designlenkung (Entwicklung) ist der Leiter EW verantwortlich.

Die einzelnen Phasen der Entwicklung sind im Projektstrukturplan dargestellt. Hierzu gehören: Entwicklungsplanung, Entwicklungseingaben, Entwicklungsergebnisse, Entwicklungsbewertung, Entwicklungsverifizierung, Entwicklungsvalidierung, Entwicklungsänderungen

7.3.1. Begriffe

Entwicklung entspricht dem Begriff: **Designlenkung**

7.3.1.1 Entwurfsmuster

Zeichnung, 3D Modell CAD System, Plastisches 3D Modell (Holz, Kunststoff usw.).

Aufgabe eines Entwurfsmusters:

- Visualisierung einer Idee
- Anordnung der Elemente
- Größenvergleich
- erste Versuche

7.3.1.2 Labormuster

Komponentenweiser Aufbau des zu entwickelnden Produktes. Aufgaben eines Labormusters: Praktische Realisierung und Erprobung von Einzelkomponenten:

- funktionsfähiger Aufbau des zu entwickelnden Produktes unter Laborbedingungen

7.3.1.3 Erstmuster (Prototyp)

Kompletter Aufbau des neuen Produktes unter produktionsnahen Bedingungen.

Aufgaben des Erstmusters:

- Test auf Funktions- und Betriebssicherheit
- Produktionstauglichkeit

7.3.1.4 Vorserie

Herstellen des neuen Produktes in der PO in kleiner Stückzahl unter Mitwirkung des Bereichs EW und deren Mitverantwortung.

Aufgaben der Vorserie:

- Sicherstellung der Produktionsreife
- Serienfreigabe

7.3.1.5 Entwicklungsvorgaben

Bei Neuentwicklungen werden im wesentlichen folgende Punkte berücksichtigt.

- Kunden-Marktforderungen
- Gesetzliche sowie Normenvorgaben
- Umweltverträglichkeit der verwendeten Materialien hinsichtlich Umweltbelastung, Recyclingfähigkeit, Ressourcenschonung

- **Zuständigkeit und Verantwortlichkeit**

Die Verantwortung für die Produktentwicklung trägt der Leiter EW.

In enger Zusammenarbeit mit der Geschäftsleitung und dem Bereich VT sind die Erfordernisse und Erwartungen der Kunden und der produktspezifischen Anforderungen mittels eines Pflichtenheftes zu ermitteln und festzulegen.

Es sind Konzepte zur Realisierung eines Produktes nach dem Pflichtenheft auszuarbeiten.

Detaillierte Angaben zur Verantwortlichkeit:

Siehe VA [T50701A0005](#) Verantwortungsmatrix Designlenkung.

Die Zuständigkeit für die QM / UM relevanten Tätigkeiten innerhalb des Bereiches EW sind dokumentiert in Abschnitt 7.3.3.

7.3.2.1 Leiter Entwicklung

Der Leiter EW koordiniert und ist verantwortlich für die Aufgaben der Konstruktion und des Labors.

Er überwacht und ist verantwortlich für die Einhaltung des Projektstrukturplanes wie unter Abschnitt 7.3.3 aufgezeigt sowie für das Projektbudget. Er bestimmt gegebenenfalls Projektverantwortliche.

7.3.2.2 Leiter Konstruktion

Der Leiter Konstruktion ist verantwortlich für die Modifizierung und Neuentwicklung, einschließlich Festlegung der zu verwendenden Verpackungsmittel in Zusammenarbeit mit dem VT und PO.

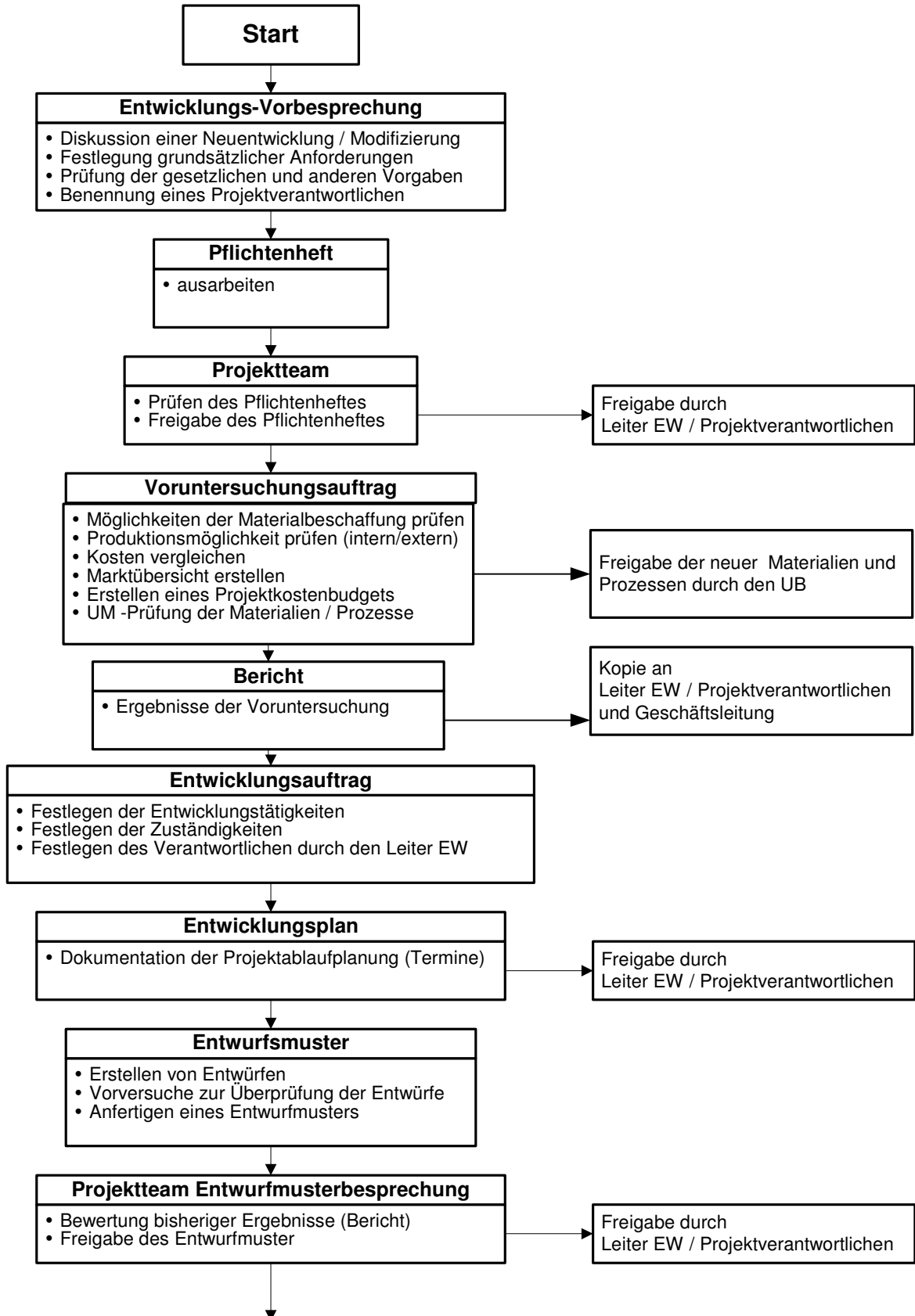
7.3.2.3 Leiter Labor

Der Leiter Labor ist verantwortlich für die Tätigkeiten innerhalb des Labors.

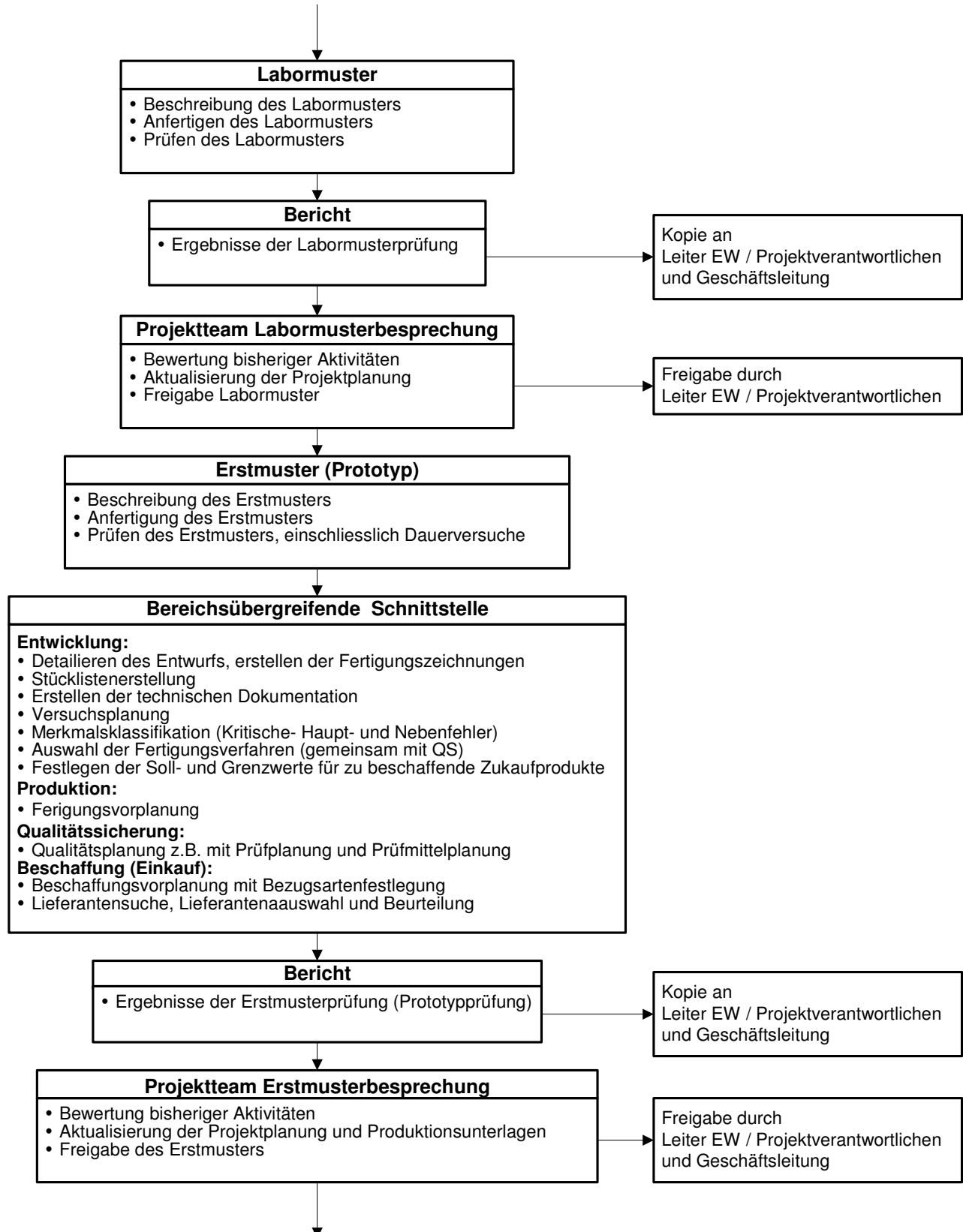
7.3.3 Projektstrukturplan

Der dargestellte Projektstrukturplan ist eine Maximalbeschreibung und wird je nach Umfang der Projekte entsprechend angewendet.

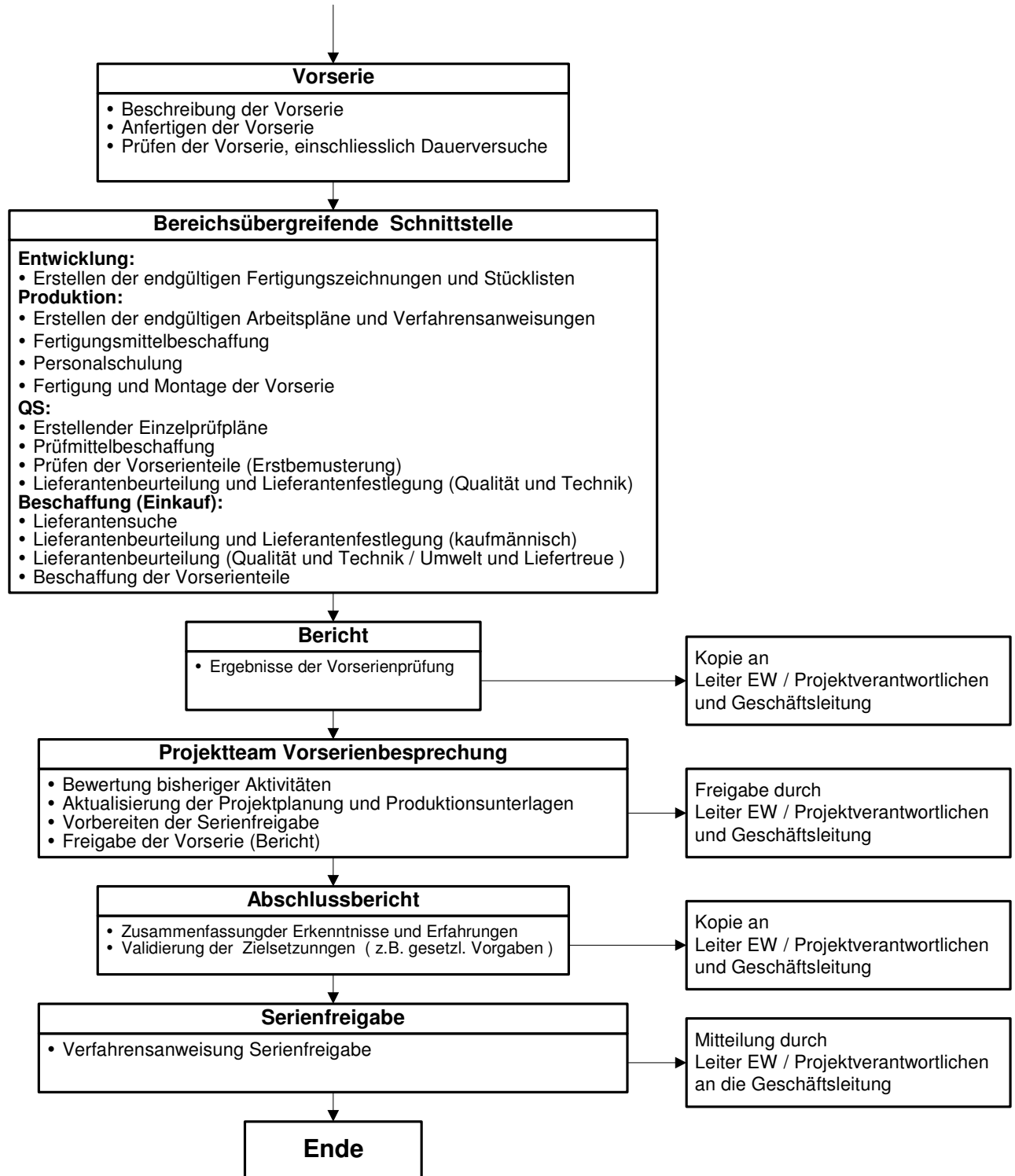
Projektstrukturplan



Projektstrukturplan



Projektstrukturplan



7.3.4 Mitgeltende Unterlagen

- VA [T50701A0002](#) Entwicklung
- VA [T50701A0003](#) Pflichtenheft.
- VA [T50701A0004](#) Entwicklung, Serienfreigabe.
- VA [T50701A0005](#) Verantwortungsmatrix Designlenkung.

7.4 Beschaffung

Dieser Abschnitt beschreibt die Vorgänge und Abläufe bei der Beschaffung von Zulieferprodukten und Dienstleistungen.

Hiermit wird sichergestellt, dass die zu beschaffenden Produkte ausreichend beschrieben und die Qualitätsanforderungen nachweislich erfüllt werden.

Die Verantwortung für die Dokumentation zum Kapitel Beschaffung (Einkauf) trägt der Leiter Einkauf.

7.4.1 Beschaffungsprozess

7.4.1.1 Zuständigkeit und Verantwortlichkeit

Der Einkauf ist zuständig für die:

- Angebotseinholung
- Lieferantenauswahl in Zusammenarbeit mit QM und EW / UM
- Ausführung der Bestellung und deren Überwachung
- Liefertermine

Verantwortlich für die gesamten Beschaffungsmaßnahmen ist der Leiter Materialwirtschaft, z.B. für:

- Werkstoffe, Materialien, Werkzeuge
- Komponenten und Baugruppen
- Dienstleistungen
- Betriebs- und Hilfsstoffe
- Handelsware

Stellungnahmen und eventuelle Sonderabsprachen zu den Lieferverträgen müssen geprüft, dokumentiert, schriftlich bestätigt werden und sind Vertragsbestandteil.

QS-Anforderungen in den Verträgen müssen dem QM vorgelegt werden.

Zuständig und verantwortlich für die in den Beschaffungsdokumenten enthaltenen Anforderungen und Angaben sind die Fachbereiche.

7.4.1.2 Lieferantenauswahl

Die Auswahl der Lieferanten wird produktspezifisch unter Berücksichtigung folgender Aspekte vorgenommen.

- Qualitätsmanagementsystem des Lieferanten
- Umweltmanagementsystem des Lieferanten
- Preisgestaltung
- Lieferprogramm
- Geographische Lage

Unter Umständen muß in Einzelfällen je nach Lieferant Abstriche im Profil vorgenommen werden. Dies wird vom Einkauf entsprechend sorgfältig geprüft. Die Verantwortung für die Lieferantenauswahl liegt beim Leiter Einkauf.

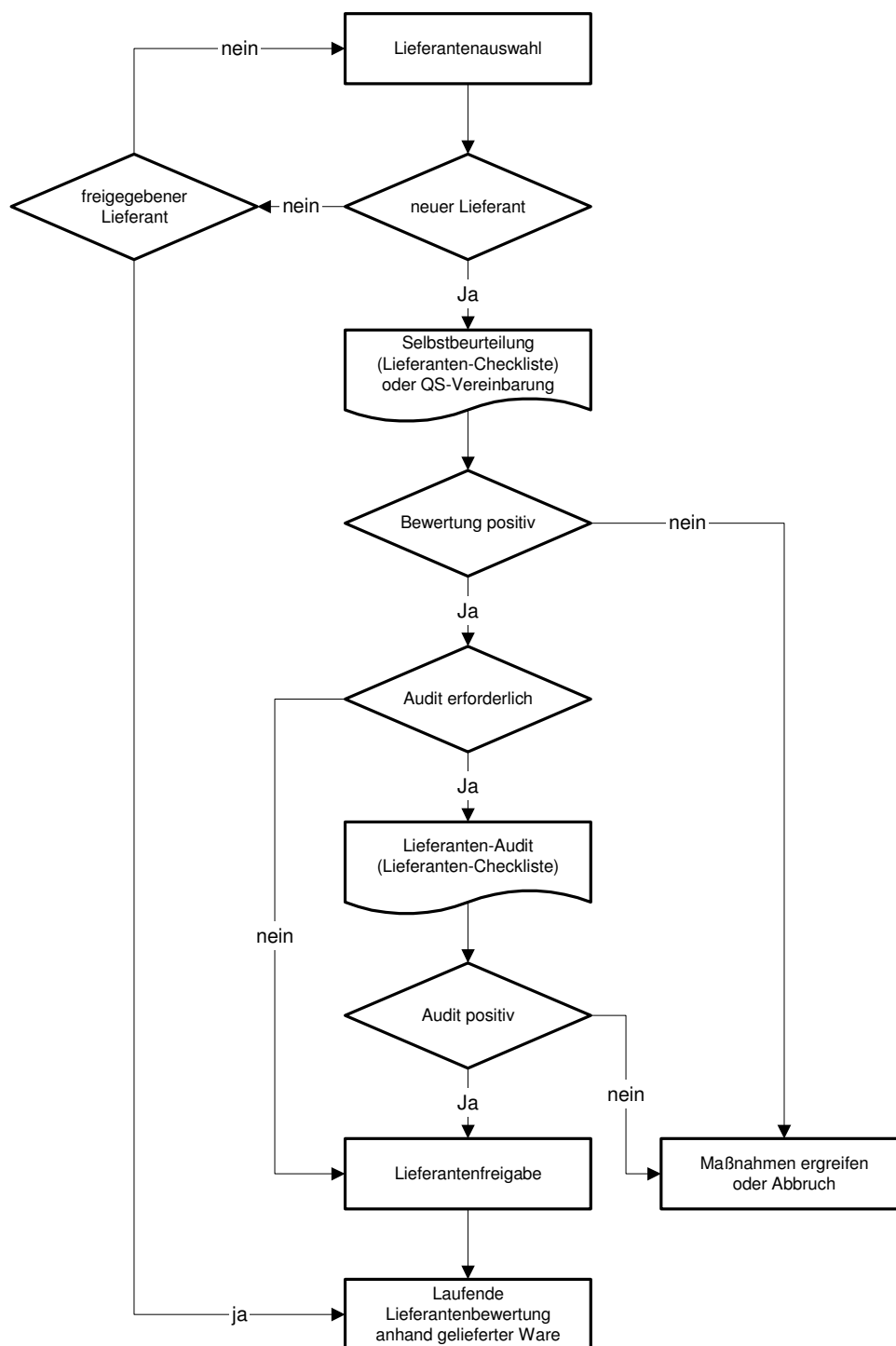
Neue Lieferanten werden nach folgenden Kriterien bewertet:

- technische Möglichkeiten
- kaufmännische Gesichtspunkte
- Qualitätsfähigkeit
- Kapazität
- Gesamteindruck
- Umweltpolitik

Die Beurteilung erfolgt anhand von:

- Informationsbesuchen (z.B. Produktionseinrichtung)
- Auskünften
- Checklisten
- Referenzen

7.4.1.3 Ablaufplan zur Lieferantenauswahl



7.4.2 Beschaffungsangaben

Beschaffungsdokumente sind:

- Anfrage, Angebot
- Einkaufsbestellung, Auftragsbestätigung
- Freigabeprotokolle
- Prüfanweisungen (falls erforderlich)
- Spezifikationen
- Zeichnungen

Die Beschaffungsdokumente enthalten u.a. folgende Angaben:

- Lieferungs- und Geschäftsbedingungen der Telegärtner Karl Gärtner GmbH
- Abmessungen
- Angaben über gesonderte QM / UM- Nachweise
- Anlieferungsart
- Artikelbezeichnung
- Lieferant
- Liefertermin
- Normhinweise
- Prüfanforderungen (wo erforderlich)
- Stückzahlen bzw. Mengen
- Verpackungs- und Transporthinweise (wo erforderlich)
- Werkstoffangaben

Die Beschaffungsdokumente müssen von den Fachabteilungen / Bereichen freigegeben sein, siehe: 4.2.3 Freigabepflichtige Dokumente

Es ist vom Einkauf sicherzustellen, dass die Beschaffungsdokumente den Lieferanten erreichen und von ihm verstanden und akzeptiert werden.

7.4.3 Verifizierung von beschafften Produkten

Die Prüfung wird geregelt über eine QS-Vereinbarung mit den entsprechenden Anhängen.

Bei welchen Produkten dies anzuwenden ist wird von Fall zu Fall entschieden.

Zur Beurteilung der Fähigkeit von Zulieferanten.

Siehe VA [T50701A0008](#) Lieferantenbewertung, Lieferantenzulassung.

Sofern beim Lieferanten bereits eine systembezogene Auditierung auf der Basis DIN ISO 9001:2008 sowie DIN ISO 14001:2005-06 durch eine akkreditierte Stelle und nach anerkannten Richtlinien durchgeführt wurde und darüber Aufzeichnungen vorliegen kann auf ein förmliches Lieferantenbewertungsverfahren verzichtet werden. Die Bewertung der Lieferanten erfolgt schriftlich.

Bei Unstimmigkeiten mit Lieferanten, Lieferantenwechsel, Rücklieferungen, ist grundsätzlich das QM zu benachrichtigen.

7.4.4 Mitgeltende Unterlagen

Zeichnungen, Spezifikationen

VA [T50701A0006](#) Materialbeschaffung (Beschaffung und Eingangsdokumentation)

VA [T50701A0007](#) Bestellungen

VA [T50701A0008](#) Lieferantenbewertung, Lieferantenzulassung

VA [T50701A0009](#) Reklamation und Rücksendung an Lieferanten

VA [T50708A0004](#) Qualitätssicherungsvereinbarung

VA [T50708A0006](#) Quality Assurance Agreement

VA [T50801A0003](#) Warenannahme

VA [T50801A0004](#) Wareneingangskontrolle

7.5 Produktion und Dienstleistungserbringung

7.5.1 Lenkung der Produktion und Dienstleistungserbringung

7.5.1.1 Fertigung

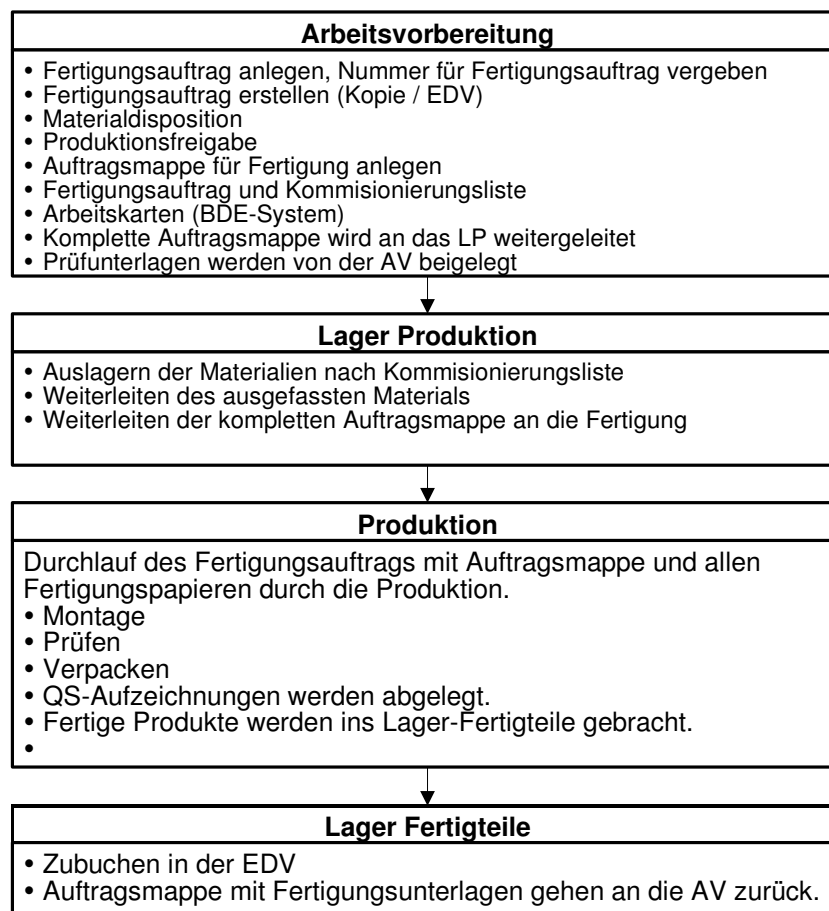
Die Fertigung stellt Produkte unter Beachtung aller Vorgaben der gültigen Produktionsunterlagen her. Durch die Einstellung und Überprüfung der Produktionseinrichtungen ist der korrekte Prozessablauf sichergestellt.

Die Durchführung der fertigungsbegleitenden Prüfungen erfolgt überwiegend im Rahmen der Selbstprüfung durch das Fertigungspersonal. Durch Zwischenprüfungen wird die Wirksamkeit der durchgeführten Qualitätsprüfungen überwacht.

Die Gesamtverantwortung für die Dokumente und Qualitätsaufzeichnungen zum Kapitel Prozesslenkung (in Produktion und Montage), trägt der Leiter PO. Die Mitwirkungsverantwortung des QM ergibt sich durch Prüfanweisungen, Prüfkarten, u.a.m.

7.5.1.1.1 Ablaufdiagramm

Abwicklung von Fertigungsaufträgen in der Produktion.



7.5.1.1.2 Mitgeltende Unterlagen

- VA [T50701A0012](#) Erstellen von Fertigungsaufträgen
- VA [T50701A0013](#) Auftragsbearbeitung in der PO
- VA [T50701A0014](#) Prozessüberwachung in der Fertigung
- VA [T50701A0015](#) Lagerung (Lagerverwaltung mit EDV)
- VA [T50701A0016](#) Organisatorischer Ablauf bei der Erstfertigung eines Produktes
- VA [T50701A0017](#) Reparaturablauf in der Fertigung
- VA [T50701A0018](#) Vergabe von Sachnummern für Betriebsmittel

7.5.1.2 Wartung

Wartung im herkömmlichen Sinn wie Montage und Kundendienst wird von Telegärtner Karl Gärtner GmbH nicht durchgeführt.

Unter Wartung wird daher Kundenbetreuung und Kundenberatung verstanden.

Ansprechpartner für die technischen Probleme und Aufgaben, welche sich nach Auslieferung unserer Produkte aus der Sicht des Kunden ergeben, ist der Bereich Vertrieb.

Zuständig und Ansprechpartner hinsichtlich technischer Probleme sind die jeweiligen Außendienstmitarbeiter und Sachbearbeiter-VT, die mit den zuständigen Bereichen (EW, QM) eine Klärung des Problems herbeiführen.

Die Gesamtverantwortung für die Dokumentation zum Kapitel Wartung trägt der Leiter VT.

7.5.1.3 Aufgaben Bereich Vertrieb

Der VT ist der Ansprechpartner für Kundenanfragen nach technischer Unterstützung.

Er gibt die Bedienungsanleitungen für Montage und Inbetriebnahme von Telegärtner Produkten an die Kunden weiter.

Die im Rahmen von Schulungen und Kunden Hinweisen gewonnenen Erfahrungen werden mit dem Bereich Entwicklung erörtert, um diese bei Produktmodifizierungen berücksichtigen zu können.

Informationen über Produktmängel werden an das QM weitergeleitet, damit entsprechende Korrekturmaßnahmen eingeleitet werden können, insbesondere bei systematischen Fehlern erfolgt eine Auswertung durch das QM.

Siehe Korrektur und Vorbeugungsmaßnahmen Abschnitt 8.5.

Information über Kundenerwartungen werden an die Entwicklung weitergeleitet, mit dem Ziel, im Rahmen von Entwicklungsreviews Produktverbesserungen durchzuführen.

Bei technischen Anfragen werden telefonisch und / oder schriftlich Auskünfte erteilt.

7.5.1.4 Bereich Entwicklung

In Zusammenarbeit mit dem VT gibt die Entwicklung Hinweise zu technischen Problemen. Dies erfolgt auch direkt mit dem Kunden.

7.5.1.5 Mitgeltende Unterlagen

Kataloge und Produktinformationen der Fa. Telegärtner Karl Gärtner GmbH

VA [T50701A0011](#) Rücksendungen vom Kunden

VA [T50701A0028](#) Kundenbetreuung / Verkaufsunterlagen

VA [T50801A0008](#) Korrekturmaßnahmen

7.5.2 Validierung der Prozesse zur Produktion und Dienstleistungserbringung

Durch geplante, systematische Prüfungen wird bei Telegärtner Karl Gärtner GmbH sichergestellt, dass die produktspezifischen Prozesse den Qualitätsanforderungen unserer Kunden und des Marktes entsprechen. Die Prozeßbeurteilung im einzelnen Fall obliegt der jeweiligen Fachabteilung.

Von dort aus werden eventuelle Änderungen vorgenommen und umgesetzt.

7.5.2.1 Begriffe

7.5.2.1.1 Wareneingangsprüfung

Annahmepfung an einem zugelieferten Produkt.

7.5.2.1.2 Erstmusterprüfung

Qualitätsprüfung an einem Muster, das ausschließlich mit den für die Serienfertigung vorgesehenen Einrichtungen und Verfahren unter den zugehörigen Randbedingungen gefertigt wurde.

7.5.2.1.3 Zwischenprüfung

Qualitätsprüfung während der Realisierung eines Produktes.

7.5.2.1.4 Endprüfung

Letzte der internen Qualitätsprüfungen am Produkt vor Übergabe an den Abnehmer.

7.5.2.2 Zuständigkeit und Verantwortlichkeit

Zuständig für die Warenannahme ist der Leiter MW.

Zuständig für die Wareneingangsprüfungen ist der Leiter WE.

Zuständig für die Überwachung der Zwischen- und Endprüfungen in der Fertigung ist der QB.

Gesamtverantwortlich für die im Kapitel Prüfungen beschriebenen QM-UM Maßnahmen ist der Leiter QM und UB.

Der QB ist mitverantwortlich für die Durchführung der Zwischen- und Endprüfungen an Produkten und Geräten. Der Prüfer bzw. der QB ist zuständig für die ordnungsgemäße Eintragung des Prüfstatus in die Prüfkarten.

Die Gesamtverantwortung für den Prüfstatus trägt der Leiter QM.

7.5.2.3 Beschreibungen

7.5.2.3.1 Warenannahme

Die Daten der Ware, die für das LP oder LF vorgesehen sind, werden anhand des Lieferscheins in die EDV eingegeben.

Die WA identifiziert und prüft die eingehenden Waren auf Menge und äußere Beschädigungen.

Die Ware bleibt bis zur Vereinnahmung gesperrt.

Bei Unstimmigkeiten mit Lieferanten, Lieferantenwechsel, Rücklieferungen ist grundsätzlich das Qualitätsmanagement sowie der Leiter des betroffenen Fachbereichs zu benachrichtigen.

Nach Eingang der Waren werden diese durch die WA ausgepackt und an Hand des Lieferscheins gezählt und die Artikelnummer und Stückzahl in das LAWI eingegeben. Mit einem Drucker wird ein Etikett ausgedruckt und auf das LHM geklebt, sowie ein Einlagerungsschein gedruckt und der Ware beigelegt. Der Lieferschein wird mit dem Eingangsdatum abgestempelt und je Position einmal kopiert. Die betreffende Position auf dem Lieferschein wird markiert, mit einer Fachnummer versehen und zu der Ware in das LHM gelegt. Das LHM wird in das entsprechende Fach des Wareneingangslagers gestellt und der Lieferschein an die WE weitergegeben.

Die Ware hat bis zur Freigabe durch die WE den Status „**gesperrt**“.

Ausgenommen sind Verbrauchsmaterial, Büro- und Produktionseinrichtungen.

7.5.2.3.2 Wareneingangsprüfung

Der Leiter QM ist für die Planung und Durchführung der Qualitätsprüfung von zugelieferten Produkten verantwortlich.

Der Leiter WE erstellt die Prüfpläne für die Wareneingangsprüfungen in Zusammenarbeit mit dem Leiter QM.

Durch eine systematische Wareneingangsprüfung wird sichergestellt, dass fehlerhafte Produkte hinsichtlich offener Mängel frühzeitig erkannt werden und nicht in den internen Produktionsablauf gelangen.

Die zugelieferten Produkte der jeweiligen Lieferanten werden nach den gültigen Prüfplänen geprüft. Die Prüfung kann neben maßlichen, auch optische, akustische, sicherheits- und werkstofftechnische Merkmale umfassen.

Werden zugelieferte Produkte ungeprüft für eine dringende Produktion freigegeben, so wird dies in den Qualitätsaufzeichnungen entsprechend gekennzeichnet.
Diese Produkte sind deutlich mit **ungeprüft** zu kennzeichnen.
Die Prüfung kann, sie muss jedoch nicht nachvollzogen werden.

Die Ergebnisse der WE werden im CAQ dokumentiert und sind nach Sachnummern abgelegt.
Nur von der WE freigegebene Produkte dürfen eingelagert werden.
Die Produkte werden mit **freigegeben** gekennzeichnet.

Beanstandete Produkte werden mit **gesperrt** gekennzeichnet und gesondert gelagert.
Qualitätsmangelberichte werden vom Wareneingangsprüfer erstellt und enthalten folgende

Entscheidungskriterien:

- Annahme
- Annahme unter Vorbehalt
- Rückweisung

An Hand des Lieferscheins werden die Produkte durch eine automatische Datenübertragung von Navision im CAQ – Programm zur Prüfung angemeldet. Danach erfolgt nach einem Prüfplan, unter Berücksichtigung der Priorität, die WE.

Das Produkt wird mit einer Begleitkarte mit der Aufschrift **freigegeben** gekennzeichnet.
Bei negativem Ergebnis der WE wird ein Prüfbericht erstellt und das Produkt mit einer Begleitkarte mit der Aufschrift **gesperrt** oder **Rückweisung** gekennzeichnet und an einem separatem, gekennzeichnetem Lagerplatz bis zur Weiterverwendung gelagert.

Die Qualitätsmangelberichte werden an den Leiter MW weitergegeben.
Wird von der WE auf Rückweisung entschieden, wird die Lieferung mit " **Rückweisung** " gekennzeichnet. Siehe 8.3 Lenkung fehlerhafter Produkte.

Siehe Anlage [T40709A0000](#) / [T40709A0001](#) Ablaufdiagramm Wareneingangsprüfung

7.5.2.3.3 Erstmusterprüfung

Durch die Erstmusterprüfung wird sichergestellt, dass ein neues Produkt die Anforderung hinsichtlich der Spezifikation erfüllt.

Nach erfolgter Prüfung wird je nach Befund das neue Produkt freigegeben oder es muß nochmals ein neues Muster zur Prüfung angefordert werden.

Siehe Anlage [T40709A0002](#) / [T40709A0003](#) Ablaufdiagramm Erstmusterprüfung

7.5.2.3.4 Zwischenprüfung

Durch Zwischenprüfungen während der Fertigung wird eine systematische Qualitätslenkung sichergestellt.

Diese Zwischenprüfungen erfolgen durch das Fertigungspersonal nach dem Prinzip der Selbstprüfung.

Zur Anwendung kommen Prüfanweisungen und Prüfkarten.

Die zuständigen Leiter der Fertigungsbereiche überwachen die Durchführung der Selbstprüfungen und die Maschineneinstellungen.

Zusammen mit dem QB ist der Leiter PO mitverantwortlich für die durch das Fertigungspersonal durchgeführten Zwischenprüfungen.

Die Fertigungsaufträge werden während des gesamten Produktionsdurchlaufes von Prüfplänen und Prüfkarten begleitet. Auf der Prüfkarte wird die Durchführung der Zwischenprüfung und Endprüfung bestätigt mit Datum, Personalnummer und Kurzzeichen der Person, welche die jeweilige Prüfung durchgeführt hat.

Diese Bestätigung schließt die Aussage ein, dass vorschriftsmäßig nach dem jeweils gültigen Prüfplan geprüft wurde.

Die Produkte werden mit einer Begleitkarte mit der Aufschrift **geprüft - gut** gekennzeichnet.

Alle Zwischen- und Endprüfungen, die durch den Qualitätsbeauftragten durchgeführt wurden, sind ebenfalls auf der Prüfkarte einzutragen.

Bei negativem Prüfergebnis wird eine Karte mit der Aufschrift **gesperrt**, oder **Nacharbeit** und der Angabe des Beanstandungsgrundes, der Ware beigelegt.

Siehe Anlage [T40709A0004](#) / [T40709A0005](#) Ablaufdiagramm Zwischenprüfung

7.5.2.3.5 Fertigungsbegleitende QS-Maßnahmen

Der QB erstellt parallel zu den einzelnen Arbeitsfolgen die dazugehörigen Prüfanweisungen und Prüfkarten.

Der QB überprüft stichprobenweise die laufende Fertigung und sichert mit deren Nachprüfung die Wirksamkeit der Zwischenprüfungen des Fertigungspersonals.

Die Basis für die Durchführung der fertigungsbegleitenden Prüfungen bilden Festlegungen in:

- Arbeitsanweisungen
- Fertigungsaufträge
- Prüfanweisungen
- Prüfkarten
- Zeichnungen

Werden während der Fertigung fehlerhafte Produkte festgestellt, wird nach der Festlegung gemäß 8.3 Lenkung fehlerhafter Produkte und 8.4 Korrektur und Vorbeugungsmaßnahmen verfahren.

QS-Nachweise wie Prüfkarten werden durch den QB verwaltet.

Qualitätsmangelberichte werden durch den QB erstellt.

7.5.2.3.6 Endprüfungen, Test, Analysen

Der QB ist mitverantwortlich für die Endprüfung von serienmäßig hergestellten Produkten und Geräten.

Zusammen mit dem QB ist der Leiter PO mitverantwortlich für die durch das Fertigungspersonal durchgeführten Endprüfungen.

7.5.2.4 Aufgaben des Qualitätsmanagements

7.5.2.4.1 Geprüfte Produkte

Geprüfte und als fehlerfrei erkannte Produkte erhalten eine Karte mit der Aufschrift **geprüft-gut** die zum Produkt in den Behälter gelegt wird.

7.5.2.4.2 Fehlerhafte Produkte

Werden durch Endprüfungen oder durch Produktaudits fehlerhafte Produkte erkannt, wird nach den Festlegungen gemäß 8.3 Lenkung fehlerhafter Produkte und 8.5 Vorbeugemaßnahmen verfahren.

7.5.2.5 Mitgeltende Unterlagen

- VA [T50801A0000](#) Erstellen von Prüfplänen
- VA [T50801A0001](#) Erstellen von Prüfanweisungen
- VA [T50801A0002](#) Erstellen von Erstmusterprüfberichten
- VA [T50801A0003](#) Warenannahme
- VA [T50801A0004](#) Wareneingangsprüfung
- VA [T50801A0005](#) Zwischenprüfung (Fertigungsprüfung)
- VA [T50801A0006](#) Endprüfung (Funktionsprüfung)
- VA [T50801A0007](#) Prüfstatus
- VA [T50801A0008](#) Korrekturmaßnahmen
- VA [T50801A0009](#) Auditverfahren

7.5.3 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit

Die Produkte sind durch die zugehörigen technischen Unterlagen jederzeit eindeutig identifizierbar. Über begleitende Dokumentation ist der Ablauf rückverfolgbar.

Die Identifikation und Rückverfolgbarkeit von Zulieferteilen wie vor beschrieben, ist im 7.4 Beschaffung (Einkauf) dargestellt. Im Fehlerfall ist somit die Eingrenzung betroffener Produkte auf ein Minimum möglich.

7.5.3.1 Begriffe

7.5.3.1.1 Rückverfolgbarkeit

Rückverfolgbarkeit bedeutet für Telegärtner Karl Gärtner GmbH die Verarbeitungsgeschichte im Hause bis zur Auslieferung.

7.5.3.1.1 Sachnummer

Es werden folgende Begriffe gleichwertig verwendet:

- Sachnummer
- Zeichnungsnummer
- Artikelnummer

7.5.3.1.2 Dokumente mit Identifikation und Rückverfolgbarkeit

Fertigungsaufträge, Materialbegleitscheine, Prüfanweisungen, Prüfkarten, Begleitkarten.

7.5.3.2 Zuständigkeit und Verantwortlichkeit

Für die Durchführung der Produktkennzeichnung während der Fertigung ist der jeweilige Mitarbeiter zuständig.

Für die Festlegung der Produktkennzeichnung und Festlegung von sicherheitsrelevanten Produkten (dokumentationspflichtige Produkte), ist die EW zuständig.

Verantwortlich für die Durchführung der Produktkennzeichnung während der Fertigung ist der Leiter PO und der QB

Verantwortlich für die Festlegung der Produktkennzeichnung und Festlegung von sicherheitsrelevanten Produkten (dokumentationspflichtige Produkte), ist der Leiter EW.

Für die Dokumentation sind die jeweiligen Leiter der Fachbereiche verantwortlich.

7.5.3.3 Beschreibungen

7.5.3.3.1 Entwicklung

Die Entwicklung legt die Sachnummer (Artikelnummer) sowie die Artikelbezeichnungen fest, z.B. in Zeichnungen, Stücklisten und technischen Spezifikationen.

7.5.3.3.2 Produktion / Fertigung

Die Fertigung setzt die Festlegung der Entwicklung in Arbeitspläne um.

Jeder interne Fertigungsauftrag ist durch eine Kennzeichnung (Auftragsnummer) eindeutig identifizierbar. Die Produktion erhält einen schriftlichen Fertigungsauftrag von der AV.

Dieser Auftrag beinhaltet:

- Fertigungsauftragsnummer
- Datum
- Artikelnummer (Sachnummer)
- Aktuellen Änderungsstand
- Artikelbezeichnung
- Menge
- Termin
- Arbeitsgänge
- Prüfanweisung / Prüfkarte (-n)
- Beifügung auftragsbezogener technischer Unterlagen (falls erforderlich)
- Kontrollvermerke

In der Fertigung werden Einzelteile zu Komponenten / Geräten zusammengebaut.

Die Montagebereiche erhalten einen schriftlichen Fertigungsauftrag. Dieser Auftrag listet alle erforderlichen Einzelteile und deren Artikelnummern auf.

Alle durchgeführten Prüfungen werden auf der Prüfkarte vermerkt und durch Unterschrift mit Datum bestätigt.

Treten bei Prüfungen Besonderheiten auf, wird durch die Qualitätssicherung ein Prüfbericht erstellt. Abgeschlossene Fertigungsaufträge werden durch den Leiter der Abteilung dokumentiert.

7.5.3.3.3 Lager Produktion und Lager Fertigteile

Das Einlagern und Auslagern der Produkte erfolgt nach Artikelnummer.

Der Lagervorgang wird durch EDV gesteuert.

Bei allen Lagerbewegungen bleibt die Artikelnummer erhalten.

7.5.3.3.4 Qualitätsmanagement

Das QM legt die Verfahren zur Prüfkennzeichnung von Produkten und Materialien fest.

Der Leiter QM überwacht im Rahmen interner Qualitätsaudits die Anwendung der vorgeschriebenen Verfahren zur Prüfkennzeichnung.

7.5.3.3.5 Reparatur

Die Rückverfolgbarkeit von Reparaturen ist nur bei sicherheitsrelevanten Produkten gegeben.

7.5.3.4 Hinweise und Anmerkungen

AA [T50402A0000](#) Festlegung und Vergabe von Sachnummern

VA [T50701A0010](#) Kennzeichnung und Identifikation

VA [T50701A0011](#) Rücksendung vom Kunden

7.5.4 Eigentum des Kunden

Dieses Kapitel regelt die Behandlung von Produkten, die durch den Auftraggeber beigestellt und von Telegärtner Karl Gärtner GmbH integriert bzw. verarbeitet werden.

Beigestellte Produkte sind auftraggeberspezifische Einheiten, die gemäß Vertrag vom Auftraggeber an den Auftragnehmer angeliefert und durch diesen auf erhaltene Menge, Identität, Transportschäden geprüft und bis zur Verwendung oder Auslieferung gelagert werden.

Die Gesamtverantwortung für die Dokumentation trägt der Leiter VT.

7.5.4.1 Zuständigkeit und Verantwortlichkeit

Die Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten bei beigestellten Produkten sind wie folgt festgelegt:

- Für die Weiterleitung der Informationen an die AV ist der VT zuständig.
- Für die Festlegung der internen Aktivitäten ist nach Information durch VT die AV zuständig.
- Für die vertragliche Regelung mit dem Auftraggeber ist der Leiter VT verantwortlich.

Die nachstehend aufgeführten Fachbereiche bzw. Fachabteilungen sind in die Maßnahmen mit einbezogen:

- Vertrieb
- Einkauf
- Qualitäts- / Umweltmanagement
- Produktion
- Lager Produktion

Werden Fragen der Produkthaftung berührt, ist zu klären, ob ein Rechtsberater bzw. die Firmen-Haftpflichtversicherung eingeschaltet werden muss.

Qualitätsfragen und Umweltfragen werden durch den Leiter des QM bzw. den UB geklärt.

7.5.4.2 Beschreibung

Der Leiter VT stimmt die Vorgehensweise mit den Auftraggebern ab. Geregelt werden insbesondere Fragen hinsichtlich:

- Qualitäts- / Umweltprüfungen
- Verarbeitungsvorschriften
- Vorgehen bei Fehlerhaftigkeit
- Lagerung
- Vorgehen bei Warenverlust
- Gewährleistung
- Haftungsregelungen

Beigestellte Produkte werden mit einer Sachnummer erfasst und wie eigene Produkte gelagert. Bei Eingang der beigestellten Produkte werden diese mit EDV erfasst, über die jederzeit die Identifikation der Ware möglich ist.

Die allgemeinen Lagerbedingungen stellen sicher, dass beigestellte Produkte während ihrer Lagerung in unserem Haus in ihren qualitativen Eigenschaften nicht negativ beeinflusst werden. Bei Beschädigungen oder fehlerhaften Produkten ist der Beisteller zu informieren.

Werden während der Verarbeitung von beigestellten Produkten fehlerhafte Einheiten erkannt, wird nach den Festlegungen im IMS Kapitel 8.3 verfahren.

7.5.5 Produkterhaltung

Durch die Festlegungen in diesem Handbuchkapitel wird sichergestellt, dass Materialien und Produkte nach deren Eingang, während der Produktion bis hin zum Versand und wenn vertraglich gefordert bis zum Bestimmungsort, ordnungsgemäß behandelt werden hinsichtlich:

- Warenannahme
- Wareneingangsprüfung
- Kennzeichnung
- Lagerung
- Verpackung
- Transport

Beschädigungen bei Handhabung, Lagerung, Verpackung, Konservierung und Versand nach 8.3 Lenkung fehlerhafter Produkte, zu behandeln.

7.5.5.1 Begriffe

7.5.5.1.1 Lager Produktion

Lager für Einzelteile und Baugruppen.

7.5.5.1.2 Lager Fertigteile

Lager für fertige Produkte und Handelsware.

7.5.5.1.3 Verpackung

Unter Verpackung ist Produkt- und Transportverpackung zu verstehen.

Es werden entsprechende Umweltschonende Materialien eingesetzt sowie wenn möglich recycelt.

7.5.5.1.4 Versand

Im Versand werden die Produkte gemäß Vorschrift verpackt und zur Lieferung bereitgestellt.

7.5.5.2 Zuständigkeit und Verantwortlichkeit

Die Gesamtverantwortung für die Dokumente zum Kapitel **Handhabung, Lagerung, Verpackung, Konservierung und Versand** trägt der Leiter Produktion und der Leiter Vertrieb.

7.5.5.2.1 Lager Produktion

Zuständig für Kennzeichnung, Einlagerung, kommissionieren von Fertigungsaufträgen und innerbetrieblichen Transport ist der Leiter Lager Produktion.

Verantwortlich für das Lager Produktion ist der Leiter Produktion.

7.5.5.2.2 Lager Fertigteile

Zuständig für die Kennzeichnung, Einlagerung, kommissionieren von Lieferaufträgen und innerbetrieblichen Transport von lieferfähigen Produkten ist der Leiter Lager Fertigteile.

Verantwortlich für das Lager Fertigteile ist der Leiter Produktion.

7.5.5.2.3 Verpackung

Zuständig für die Produktverpackung ist der Leiter Verpackung.

Zuständig für die Transportverpackung ist der Leiter Versand.

Verantwortlich für die Produktverpackung ist der Leiter Materialwirtschaft.

Verantwortlich für die Transportverpackung ist der Leiter Produktion

7.5.5.2.4 Versand

Zuständig für den Versand der Produkte ist der Leiter Versand.

Verantwortlich für die Transportverpackung und den Versand der Produkte ist der Leiter Produktion.

7.5.5.3 Beschreibung

7.5.5.3.1 Designlenkung (Entwicklung)

Bereits während der Produktentwicklung wird die Produktverpackung wie auch die Produktkennzeichnung konzipiert und festgelegt.

7.5.5.3.2 Beschaffung (Einkauf)

Der Leiter Einkauf bestellt auf Anforderung der Produktion und aller weiteren Bereiche und Abteilungen, die erforderlichen Transport- und Verpackungsmittel.

7.5.5.3.3 Arbeitsvorbereitung (AV)

Die AV plant alle terminlichen und produktionsrelevanten Maßnahmen (wie z.B. Behälter, Transportmittel, Verpackung)

einschließlich der Beschaffungsanforderungen.

Kennzeichnungsvorschriften werden gegebenenfalls durch die AV in die Arbeitspläne übertragen.

7.5.5.3.4 Produktion

In der Regel werden die bei Telegärtner Karl Gärtner GmbH produzierten Produkte in der Produktion verpackt, gekennzeichnet und gegebenenfalls unter Beifügung der technischen Dokumentation dem Fertigteillager / Versand übergeben.

7.5.5.3.5 Lager Produktion

Nur Ware, welche die WE erfolgreich durchlaufen hat und mit " **freigegeben** " gekennzeichnet wurde, wird eingelagert. Die Ausgabe erfolgt nach der jeweils gültigen Kommissionierungsliste, die von der Arbeitsvorbereitung ausgestellt wird.

Für die Lagerung sind bestimmte und gekennzeichnete Lagerflächen und Regale vorgesehen. Die Kennzeichnung ist entsprechend den Vorgaben des Lagerwirtschaftsprogramms (EDV) ausgeführt.

Die gelagerten Produkte müssen mit den erforderlichen Unterlagen (Einlagerungsetikett) ausgestattet sein.

7.5.5.3.6 Lager Fertigteile

Nur Produkte, welche die Wareneingangsprüfung (z.B. Handelsware) oder die Prüfungen in der Produktion erfolgreich durchlaufen und somit den Status **freigegeben** erreicht haben, werden eingelagert.

Die Ausgabe erfolgt nach der jeweils gültigen Kommissionierungsliste, die vom Vertrieb ausgestellt wird.

Für die Lagerung sind bestimmte und gekennzeichnete Lagerflächen und Regale vorgesehen. Die Kennzeichnung ist entsprechend den Vorgaben des Lagerleitsystems (EDV) ausgeführt.

Die gelagerten Produkte müssen mit den erforderlichen Unterlagen (Einlagerungsetikett) ausgestattet sein.

7.5.5.3.7 Versand

Der Leiter Versand hat für die sachgerechte Verpackung, Kennzeichnung und den Transport sämtlicher Warenausgänge, auch Handelswaren, unter Einhaltung der internen und kundenbezogenen Verpackungsvorschriften zu sorgen.

Erstellen der Versandpapiere (EDV) und Festlegung der Versandart erfolgt durch den Vertrieb. Der EDV-Ausdruck der Versandpapiere erfolgt im Versand. Zuordnung der Versandpapiere zu den Lieferungen erfolgt durch den Versand.

Adressieren und gegebenenfalls weitere Kennzeichnung der versandfertigen Produkte (Handlingkennzeichnung etc.) erfolgt durch den Versand. Übergabe der Lieferungen an Transporteure bzw. Speditionen.

Kopien der Versandpapiere mit Erledigungsvermerken und sonstigen zusätzlichen Versanddaten werden an den Vertrieb geleitet.

7.5.5.3.8 Qualitätsmanagement

Das Qualitätsmanagement überwacht im Rahmen von Qualitätsaudits die Anwendung und die Wirksamkeit der festgelegten Verfahren und leitet erforderlichenfalls Korrekturmaßnahmen ein.

7.5.5.4 Mitgeltende Unterlagen

VA [T50701A0023](#), Versandauftragsbearbeitung

VA [T50701A0024](#), Versandabwicklung

VA [T50701A0025](#), Handhabung und Lagerung (Lagervorschrift)

VA [T50701A0026](#), Produktverpackung, Konservierung

VA [T50701A0027](#), Kundenspezifische Verpackungsvorschriften

7.6 Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln

Durch die systematische Überwachung von Prüfmitteln wird sichergestellt, dass alle zum Zweck der Qualitätsprüfung eingesetzten Einrichtungen, wie Prüfmittel, Messmittel, Normalien und Fertigungseinrichtungen, welche zu Prüfzwecken eingesetzt werden, während ihres Einsatzes den vorgegebenen Erfordernissen genügen.

7.6.1 Begriffe

7.6.1.1 Prüfmittel

Alle Mittel und Einrichtungen, die zum Ermitteln und Festlegen von Mess- und Prüfergebnissen verwendet werden.

7.6.1.2 Kalibrieren

Feststellen der systematischen Messabweichung ohne Veränderung des Prüfmittels.

7.6.1.3 Justieren

Minimieren der systematischen Messabweichung durch Veränderung des Prüfmittels. Justieren setzt in der Regel ein Kalibrieren voraus.

7.6.2 Zuständigkeit und Verantwortlichkeit

Zuständig für die sorgfältige Benutzung der Prüfmittel sind die Mitarbeiter der jeweiligen Fachbereiche.

Das QM ist verantwortlich für die Prüfmittel, welche der Überwachung unterliegenden, hinsichtlich:

- Überwachung
- Kalibrierung
- Justierung
- Instandhaltung

Die Gesamtverantwortung für die Dokumente und Qualitätsaufzeichnungen trägt das QM.

7.6.3 Beschreibungen

7.6.3.1 Allgemeines

Die Prüfmittelüberwachung wird vom der WE durchgeführt.
Die Überwachung, Kalibrierung und erforderlichenfalls Justierung, sowie die Instandhaltung kann je nach Sachlage und Qualifikation intern oder extern erfolgen.

Es ist sicherzustellen, dass dem Benutzer nur freigegebenen Prüfmitteln zur Verfügung stehen. Er ist verpflichtet bei auftretenden Fehlern oder Schäden sofort den jeweiligen Vorgesetzten zu informieren oder eine Kalibrierung durch den Fachverantwortlichen durchführen zu lassen.

Benötigte Prüfmittel werden von den Fachbereichen in Zusammenarbeit mit dem QM bestellt.

Die gelieferten Prüfmittel werden bei der Anlieferung anhand der Lieferdokumente, einschließlich Werkzertifikate, auf Identität und Stückzahl geprüft.

Jedes qualitätsrelevante Prüfmittel wird vom QM zur Identifizierung mit einer Ident-Nummer versehen, in die Prüfmittelüberwachung aufgenommen und danach zum Gebrauch freigegeben.

7.6.3.2 Status (Kalibrierstatus)

Der Status (Kalibrierstatus) wird in der Prüfmittelverwaltung (EDV) mit Angabe des nächsten Überwachungsdatums festgehalten.

Das QM erstellt regelmäßig eine entsprechende Überwachungsliste, die an die betroffenen Fachbereiche verteilt wird.

7.6.3.3 Kalibrierung

Der Zeitraum bis zur nächsten Überwachung eines im Gebrauch befindlichen Prüfmittels ist abhängig von seiner Benutzung, Beschaffenheit und seinem Einsatzgebiet.

Dieser Zeitraum wird vom QM in Abstimmung mit den jeweiligen Fachbereichen festgelegt.

7.6.3.4 Prüfmittel

Prüfmittel, welche zur Durchführung von elektrischen Funktionsprüfungen eingesetzt werden, sind direkt vor Durchführung von Serienprüfungen auf ihre richtige Funktion zu prüfen.

Die Kalibrierung, mit Wertangabe, wird in der Prüfmittelkartei festgehalten.

Einzelheiten sind aus der Prüfmittelverwaltung (EDV) ersichtlich.

7.6.3.5 Fehlerhafte Prüfmittel

Werden bei der Kalibrierung Abweichungen festgestellt, die außerhalb der zulässigen Grenzwerte liegen und die nicht durch Justieren beseitigt werden können, müssen die fehlerhaften Prüfmittel gesperrt werden. In diesem Fall ist der jeweilige Fachbereich zu informieren. Dieser entscheidet in Zusammenarbeit mit dem QM über Reparatur oder Neuanschaffung des Prüfmittels.

7.6.4 Mitgeltende Unterlagen

Bedienungsanleitung Prüfmittelmanagement (EDV).

Siehe VA [T50701A0020](#) Prüfmittelüberwachung.

8.1 Allgemeines

Ein wichtiger Punkt unserer Qualitätspolitik und Umweltpolitik ist es, durch ständige Verbesserungen der Abläufe und der Produkte, unsere Kunden bestmöglichst zufrieden zustellen und somit unsere Marktposition zu sichern und auszubauen. Hierfür haben wir verschiedene Methoden seitens des Managements und für die Mitarbeiter geplant.

8.2 Überwachung und Messung

8.2.1 Kundenzufriedenheit

Die Zufriedenheit unserer Kunden und die Wirksamkeit unseres IMS wird durch eine jährliche Kundenzufriedenheitsanalyse ermittelt.

Aus den Lieferantenbewertungen unserer Kunden, werden Erkenntnisse über die Kundenzufriedenheit gezogen, welche den Qualitätsstandart, die Liefertreue sowie die Preisgestaltung der Produkte beinhalten.

Verantwortlich für die Analyse der Lieferantenbewertungen ist der Leiter der jeweiligen Fachabteilung.

Das Qualitätsmanagement nimmt eine entsprechende Auswertung der Lieferantenbewertungen unserer Kunden vor.

Diese ermittelten Ergebnisse aus den Bewertungen unserer Kunden gehen in die jährliche Systembewertung (Managementreview) ein. Aus den Ergebnissen der Bewertungen leitet die GF bei Bedarf die notwendigen Maßnahmen ab.

8.2.2 Internes Audit

Durch interne Qualitäts- Umweltauudit wird die Anwendung und die Wirksamkeit der im IMS festgelegten Maßnahmen überprüft.

Weiterhin dienen interne Qualitäts- / Umweltauudits zur Anpassung des Systems an neue Forderungen.

8.2.2.1 Begriffe

8.2.2.1.1 Internes Qualitäts - Umweltauudit

Unter einem internen Qualitäts- / Umweltauudit versteht man eine systematische, unabhängige Untersuchung, um festzustellen, ob die qualitätsbezogenen Tätigkeiten den geplanten Anordnungen entsprechen und geeignet sind, die Qualitäts- Umweltziele zu erreichen. Es ist ein Audit, welches im eigenen Unternehmen, von eigenen Mitarbeitern und / oder unter Einschaltung unabhängiger Stellen durchgeführt wird. Es wird untergliedert in:

Das interne Audit wird im QM sowohl als auch im UM Bereich eingesetzt.

8.2.2.1.2 Systemaudit

Beurteilung der Vollständigkeit und Wirksamkeit des IMS -Systems.

8.2.2.1.3 Prozessaudit

Beurteilung der Vollständigkeit und Wirksamkeit eines Prozesses

8.2.2.1.4 Produktauudit

Beurteilung eines Produktes bezüglich seinen Anforderungen

| | | | | | | |
|-------|----------|----------|------|-----------|----------|------|
| c | | 16.03.09 | JO | | 16.03.09 | BF |
| b | | 05.06.07 | JO | | 05.06.07 | PH |
| a | | 05.07.04 | BF | | 06.07.04 | JO |
| - | | 15.01.02 | JO | | 01.02.02 | BV |
| Index | Änderung | Datum | Name | Freigabe: | Datum | Name |

8.2.2.2 Zuständigkeit und Verantwortlichkeit

Zuständig für die im Kapitel **Interne Qualitäts - / Umweltaudits** beschriebenen QM / UM - Maßnahmen ist der Leiter QM.

Verantwortlich für die Durchführung und Ausführung der Qualitätsaufzeichnungen ist der Leiter QM.

Die Gesamtverantwortung für die Dokumente und Qualitätsaufzeichnungen zum Kapitel Interne Qualitätsaudits trägt der Leiter QM.

8.2.2.2.1 Geschäftsleitung

Die Geschäftsleitung erhält Kenntnis von den Ergebnissen der Audits und den festgelegten Sofort- bzw. Korrekturmaßnahmen.

Anhand dieser Informationen ist die Geschäftsleitung in der Lage, in regelmäßigen Abständen das IMS zu bewerten.

8.2.2.2.2 Qualitätsmanagement

Der Leiter QM erstellt mit dem QAM einen jährlichen Auditplan, in welchem die Auditierung der betroffenen Bereiche terminiert ist.

Die Genehmigung des Auditplanes erfolgt durch den Leiter des QM.

Der Leiter QM stellt ein Team aus neutralen Fachleuten (zB. UB) zusammen, welche die Audits durchführen. Sie erstellen einen Auditbericht, in welchem die festgestellten Schwachpunkte innerhalb der einzelnen Fachbereiche aufgezeigt werden und schlägt Verbesserungsmaßnahmen vor.

Der Leiter QM überwacht im Rahmen von Nachaudits die Korrekturmaßnahmen. Jährlich werden sämtliche Bereiche einem internen Systemaudit unterzogen.

8.2.2.2.3 Bereiche

Die Leiter der Bereiche werden durch Auditberichte über festgestellte Schwachstellen, die während eines Audits erkannt werden, unterrichtet.

Sie sind für die Einleitung, Durchführung und Wirksamkeit von geeigneten Korrekturmaßnahmen verantwortlich.

8.2.2.3 Beschreibungen

8.2.2.3.1 Audithäufigkeit

Die geplanten Audits sind im jährlichen Auditplan festgelegt und terminiert.

Neben den geplanten Audits können jederzeit ungeplante Audits durchgeführt werden.

Gründe für geplante und ungeplante Audits können sein:

- Einführung neuer Produkte
- Einführung neuer Produktionsverfahren
- Änderung der Aufbauorganisation
- Änderung der Ablauforganisation
- Anpassung des IMS an neue Forderungen
- Plötzliche Qualitätsverschlechterungen.
- Abweichungen im Umweltbereich
- Änderungen von relevanten umweltbeeinflussenden Prozessen

8.2.2.3.2 Systemaudits

Die eigentliche Durchführung des Systemaudits erfolgt anhand eines Fragenkataloges. Dieser Fragenkatalog stellt lediglich eine Leitlinie dar und kann soweit erforderlich geändert oder ergänzt werden.

Rechtzeitig vor Beginn des Systemaudits werden die betroffenen Bereiche vom QB über Termine, Ablauf und Inhalte schriftlich informiert. Die Anwesenheit des Leiters des zu überprüfenden Bereiches ist sicherzustellen.

Die Durchführung von Systemaudits ist in der VA [T50801A0009](#) Auditverfahren beschrieben.

8.2.2.3.3 Auditbericht

Der Auditbericht ist eine Zusammenfassung der gesamten Ergebnisse in Kurzform. Er dient der Information und ist Grundlage für Entscheidungen. Anforderungen, Verfahrensanweisungen sowie Arbeitsanweisungen und Auditabweichungen werden aufgelistet und die Empfehlungen zur Behebung begründet. In einer Abschlussbesprechung zum Systemaudit teilt der Auditor der Geschäftsleitung mit, für welche Schwachpunkte Korrekturmaßnahmen durchzuführen sind. Diese werden in einem Übersichtsblatt Korrekturmaßnahmen dargestellt.

Die Empfänger des Auditberichtes sind:

- die Geschäftsleitung
- die Leiter der betroffenen Bereiche.

Der Auditbericht ist vom Leiter QM kurzfristig nach dem Audit zu verteilen.

8.2.2.3.4 Korrekturmaßnahmen

Das Ergebnis aus dem Auditbericht, Punkt 8.2.2.3.3, dient den Leitern der Bereiche als Grundlage für Korrekturmaßnahmen.

Die Korrekturmaßnahmen der jeweiligen Audits werden auf Ihre Wirksamkeit überprüft. Gegebenenfalls wird ein Termin für ein Nachaudit festgelegt. Dieser Regelkreis erfolgt bis die jeweilig gültigen Anforderungen erfüllt werden. Dies gilt für alle Auditarten.

8.2.2.4 Mitgeltende Unterlagen

VA [T50801A0009](#) Auditverfahren
DGQ-Schrift Nr. 12-63 Systemaudit

8.2.3 Prozessaudits

Prozess-Audits werden im Rahmen des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses des IMS - Systems nach Bedarf durchgeführt.

Gründe hierfür könnten sein:

- Verbesserungsvorschlag
- Reklamation
- Geänderter Prozessablauf
- Neueinführung eines Prozesses (QM und UM Prozesse)

Der genaue Ablauf eines Prozessaudits ist in der VA „ Durchführung eines Prozessaudits“ festgelegt.

8.2.4 Produktaudits

Produktaudits werden im Rahmen eines Freigabeverfahrens eines neuen Produktes sowie von Fall zu Fall bei Änderung eines Produktes durchgeführt.

Während des Produktionsablaufes werden im angemessenen Umfang Zwischenprüfungen an den Produkten vorgenommen.

Details sind in der VA „Durchführung eines Produktaudits“ festgelegt.

8.3 Lenkung fehlerhafter Produkte

Dieses Handbuchkapitel beschreibt die Behandlung von fehlerhaften Produkten, sowie die einzuleitenden und durchzuführenden Maßnahmen.

Es wird sichergestellt, dass fehlerhafte Produkte aus dem normalen Materialfluss ausgesondert werden, damit eine unzulässige Weiterverwendung ausgeschlossen ist.

8.3.1 Begriffe

8.3.1.1 Qualitätsabweichung

Qualitätsabweichung ist die Nichterfüllung von einzeln aufgeführten QS-Forderungen d.h. Abweichung von einem Merkmal in den technischen Unterlagen oder in Verfahren, aufgrund dessen die betroffenen Teile, Materialien oder Tätigkeiten nicht annehmbar oder unbestimmt werden.

8.3.1.2 Kritischer Fehler

Ein Fehler, von dem anzunehmen oder bekannt ist, dass er gefährliche oder unsichere Situationen schafft.

8.3.1.3 Hauptfehler

Ein Fehler, der voraussichtlich den vorhergesehenen Verwendungszweck wesentlich herabsetzt.

8.3.1.4 Nebenfehler

Ein Fehler, der voraussichtlich die Gebrauchstauglichkeit nicht wesentlich herabsetzt.

8.3.2 Zuständigkeit und Verantwortlichkeit

Der QB ist für die Kennzeichnung von fehlerhaften Teilen, für die Einlagerung in die Sperrlager, für die Einleitung von Korrekturmaßnahmen sowie deren Überwachung zuständig. Er veranlasst Rückfragen bei Lieferanten in Zusammenarbeit mit dem Einkauf und dokumentiert Sonderfreigaben.

Verantwortlich für die im Kapitel Lenkung Fehlerhafter Produkte beschriebenen QS-Maßnahmen ist der Leiter QM.

Die Verantwortung für die Dokumente und Qualitätsaufzeichnungen zum Kapitel Lenkung Fehlerhafter Produkte, trägt der Leiter QM.

8.3.3 Lenkung von internen Fehlern

8.3.3.1 Qualitätsmanagement

Das QM ist für die Bewertung und Kennzeichnung von fehlerhaften Produkten, für deren Ausgrenzung und Selektion, für die Einleitung von Korrekturmaßnahmen sowie deren Überwachung verantwortlich.

Es ist für die Entscheidung über die weitere Verwendung der beanstandeten Produkte mitverantwortlich.

8.3.3.2 Prüfungen

Die Durchführung der Prüfungen erfolgt gemäß 7.5.2 Prüfungen.

Jeder Prüfer ist verpflichtet, Qualitätsabweichungen zu dokumentieren. Diese Qualitätsabweichungen sind in die dafür vorgesehenen Unterlagen einzutragen und an den Fachvorgesetzten weiterzuleiten. Das beanstandete Produkt ist zu kennzeichnen, um eine weitere Verwendung zu verhindern.

Reparierte bzw. nachgearbeitete Produkte werden entsprechend den Prüfanweisungen einer Nachprüfung unterzogen und dokumentiert.

8.3.3.3 Bewertung von fehlerhaften Produkten

Beanstandete Produkte werden nach folgenden Entscheidungskriterien bewertet:

- **Kritischer Fehler:**
Rückweisung, Verschrotten, oder zum Ausschuss erklärt.
- **Hauptfehler:**
Nacharbeit zur Erfüllung der festgelegten Qualitätsforderungen oder Freigabe aufgrund einer Ausnahmegenehmigung.
- **Nebenfehler:**
Freigabe ohne Einschränkung, Fehler hat keine negative Auswirkung
Annahme aufgrund einer Sonderfreigabe
Neueinstufung für eine andere Verwendung

Die Entscheidung, welches Kriterium zutreffend ist, wird auf dem Sperrzettel vermerkt. Bei gesperrten Produkten muss innerhalb von 5 Tagen über die weitere Verwendung entschieden werden.

8.3.3.4 Kennzeichnung von fehlerhaften Produkten

Fehlerhafte Produkte werden z.B. gekennzeichnet durch:

- Roten Behälter
- Begleitkarte bzw. Sperrzettel

und dokumentiert durch:

- Prüfkarten
- Prüfberichte
- Ausgefüllte Begleitkarte (Sperrzettel)

Begleitpapiere fehlerhafter Produkte werden mit einem Sperrvermerk versehen, der jede Weiterbearbeitung der betroffenen Einheiten verbietet.

Dieser Vermerk wird durch den zuständigen Leiter der Abteilung eingetragen und darf nur nach Prüfung vom QM aufgehoben werden.

8.3.3.5 Sonderfreigaben

Vor Erteilung einer Sonderfreigabe durch die QS muss diese zwischen Konstruktion, Produktion und Qualitätssicherung besprochen werden.

Zu Sonderfreigaben ist nur das QM berechtigt.

Wo es vertraglich gefordert ist, muss die beabsichtigte Verwendung des fehlerhaften Produktes zur Erwirkung einer Sonderfreigabe an den Auftraggeber gemeldet und dokumentiert werden.

8.3.3.6 Sperrlager

Kann eine Entscheidung über fehlerhafte Produkte nicht unmittelbar herbeigeführt werden, muss die Ware in einem Sperrlager oder abgegrenzten Sperrbereich eingelagert werden. Zuständig ist der QM-Verantwortliche, in dessen Bereich der Fehler erkannt wurde. Verantwortlich für die Einlagerung ist der QB

8.3.3.7 Nachprüfungen

An reparierten und nachgearbeiteten Produkten wird eine Prüfung wie bei Neuteilen vorgenommen.

Siehe VA [T50801A0008](#) Korrekturmaßnahmen.

8.3.3.8 Produktion

Jeder Mitarbeiter innerhalb der PO ist verpflichtet, erkannte Qualitätsabweichungen entsprechend festgelegter Anweisungen zu beheben oder, wenn dies nicht möglich ist, seinen Vorgesetzten oder das QM zu informieren.

Der Leiter PO ist dafür verantwortlich, bei fehlerhaften Produkten zu ermitteln, welche Produktionslinien von diesem Fehler betroffen sind, welche Produktionszeitspanne, welche Produktionsmaschinen oder Produktionslose betroffen sind.

8.3.4 Kundenreklamationen

Kundenbeanstandungen werden durch das QM mit einem CAQ-Programm erfasst und auf Qualitätsmängel untersucht.

Entsprechend des Ergebnisses werden durch das QM die notwendigen Korrekturmaßnahmen eingeleitet.

Das QM informiert bei Bedarf jene Abteilungen, welche in Korrekturmaßnahmen eingebunden sind.

Über Ereignisse einer Reklamation wird der Vertrieb schriftlich informiert, dieser entscheidet anhand des Ereignisses das weitere Vorgehen gegenüber dem Kunden.

Details sind in der VA „ Bearbeiten einer Kundenreklamation“ festgelegt.

8.3.5 Mitgeltende Unterlagen

VA [T50701A0020](#) Prüfmittelüberwachung

VA [T50801A0008](#) Korrekturmaßnahmen

VA [T50701A0011](#) Rücksendung vom Kunden

VA [T50702A0004](#) Behandlung von Kunden – Rücksendungen

VA [T50702A0014](#) Bearbeiten von Kundenreklamationen im Lager Fertigteile

8.4 Datenanalyse (Statistische Methoden)

Dieses Kapitel beschreibt die festgelegten statistischen Methoden, die der sicheren Beurteilung von Prüfergebnissen und der Senkung von Prüfkosten dienen.

Die hier beschriebenen Methoden werden für alle Stichprobenprüfungen bei der Beschaffung und Produktherstellung angewandt.

8.4.1 Begriffe

8.4.1.1 Stichprobenprüfung

Statistische Qualitätsprüfung anhand einer oder mehrerer Stichproben zur Feststellung der Annehmbarkeit eines Prüfloses nach einem Prüfplan.

8.4.1.2 Annehmbare Qualitätsgrenzlage

Die AQL ist der maximale Anteil fehlerhafter Einheiten in Prozent, oder die maximale Anzahl von Fehlern je hundert Einheiten, der oder die für Zwecke der Stichprobenprüfung als befriedigende durchschnittliche Qualitätslage angesehen werden kann.

8.4.2 Zuständigkeit und Verantwortlichkeit

Zuständig für die in diesem Kapitel Statistische Methoden beschriebenen QS-Maßnahmen ist der QB.

Verantwortlich für die Durchführung Statistische Methoden ist der Leiter QM.

Die Gesamtverantwortung für die Dokumentation zum Kapitel statistische Methoden trägt der Leiter QM.

8.4.2.1 Leiter Qualitätsmanagement

Für die Festlegung statistischer Methoden innerhalb des Qualitätsmanagements ist der Leiter QM verantwortlich, dabei werden die Wirtschaftlichkeit und praktische Gegebenheiten berücksichtigt. Er ist verantwortlich für die Schulung und Qualifizierung der QM-Mitarbeiter und Prüfer in der Produktion. Der Leiter QM erstellt jährlich eine Zusammenfassung der Qualitätsberichte und legt diese der Geschäftsleitung vor.

8.4.2.2 Qualitätsbeauftragter

Für die Auswahl und Planung der einzelnen Stichprobenverfahren ist der QB zuständig.

Die Qualitätsberichte werden vom QB vierteljährlich und bei Qualitätseinbrüchen nach Bedarf erstellt.

8.4.3 Beschreibungen

8.4.3.1 Stichprobe

Die Anzahl der geprüften Stichprobeneinheiten soll gleich dem in der Anweisung angegebenen Stichprobenumfang sein. Wenn die gefundene Anzahl fehlerhafter Einheiten gleich der oder kleiner als die Annahmezahl ist, so gilt das Los als annehmbar. Wenn die gefundene Anzahl fehlerhafter Einheiten gleich der oder größer als die Rückweisezahl ist, so ist das Los rückzuweisen.

8.4.3.2 SKIP-LOT Verfahren

Bei guter und stabiler Qualitätslage einer eingehenden Serie von Losen, kann der Prüfaufwand reduziert werden, indem nicht jedes Los nach einer bestimmten Stichprobenanweisung geprüft, sondern Lose übersprungen werden. Bei den übersprungenen Losen wird dann lediglich eine Identitätsprüfung durchgeführt.

8.4.3.3 Regelungen bei Anwendung statistischer Verfahren

- Einhaltung der einschlägigen Normen
- Schriftliche Festlegung der Prüfmerkmale und der Prüfmethoden
- Festlegung der Verantwortlichen für die Durchführung der Verfahren
- Dynamische Anpassung der Prüfmethoden an vorausgegangenen Ergebnissen
- Bei Feststellung von Qualitätsabweichungen ist die Vorgehensweise wie in 8.3 Lenkung fehlerhafter Produkte beschrieben.

Die fertigungsbegleitenden Prüfungen werden gemäß Prüfanweisung durch Prüfer in der Produktion oder QM-Mitarbeiter durchgeführt.

8.4.4 Mitgeltende Unterlagen

DIN / ISO 2859 Teil 1 (Attributprüfung), Ersatz für DIN 40080.
DIN / ISO 3951 (Stichprobenprüfung)
ISO 8402, Qualitätsbegriffe
DGQ-Schrift 11-04, Begriffe im Bereich der Qualitätssicherung
CAQ-Programme
VA [T50801A0010](#) Statistische Methoden und Auswerteverfahren
VA [T50801A0011](#) Fehlerauswertung

8.5 Verbesserung

Durch Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen sollen erkannte Fehler und Mängel beseitigt und deren Wiederauftreten verhindert werden.

Ziel ist die zukünftige Vermeidung eines einmal erkannten Fehlers unter dem Gesichtspunkt einer stetigen Qualitätsverbesserung.

Diese Angaben erstrecken sich nicht nur auf Produktfehler, sondern auch auf etwaige Mängel in den Organisationsabläufen.

Die Vorgehensweise des KVP – Prozesses erfolgt im Allgemeinen nach den Regeln des PDAC-Systems. (Plan-Do-Check-Act)

8.5.1 Begriffe

8.5.1.1 Korrekturmassnahmen

Maßnahmen zur Beseitigung von Ursachen, welche zu Qualitätsabweichungen geführt haben.

8.5.1.2 Vorbeugungsmassnahmen

Maßnahmen zur Vorbeugung von Ursachen, welche zu Qualitätsabweichungen führen könnten.

8.5.2 Zuständigkeit und Verantwortlichkeit

Für die Einleitung, Durchführung und Wirksamkeit von Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen sind die Leiter der jeweiligen Bereiche zuständig.

Die Verantwortung tragen die Leiter der jeweiligen Fachabteilung.

Die Dokumentation erfolgt bereichs- bzw. abteilungsbezogen, teilweise manuell oder auch mit Computerunterstützung.

Die jeweilige Verantwortlichkeit ist in den einzelnen Kapiteln beschrieben.

Berichte werden im QM (EDV) aufbewahrt.

8.5.3 Beschreibungen

8.5.3.1 Besprechungen

Informationsaustausch als Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahme wird in Form von folgenden Besprechungen durchgeführt:

- Montagsbesprechung (Geschäfts und Bereichsleiter, wöchentlich, z.B. Montagmorgen)
- Qualitätskreis (wöchentlich, z.B. Montagmorgen)
- Konstruktionsbesprechung (wöchentlich, z.B. Freitagmorgen)
- Vertriebsbesprechung (alle 3 Wochen, z.B. Dienstagmorgen)
- QM-/ UM Besprechung (je nach Bedarf)
- PO-Meisterbesprechung (alle 2 Monate, z.B. Montagnachmittag)
- AV – Produktionsbesprechung (1x wöchentlich)

Jeder Mitarbeiter ist verpflichtet, erkannte bzw. mögliche Qualitäts - Umweltabweichungen (Fehler oder Mängel) zu beheben. Wenn dies nicht möglich ist, hat er seinen Vorgesetzten oder das QM bzw. den UB zu informieren.

Diese Information kann mündlich oder schriftlich erfolgen. Der Vorgesetzte bzw. das QM entscheidet über die weitere Vorgehensweise im jeweiligen Einzelfall.

8.5.3.2 Veranlassung von Korrekturmaßnahmen

Kundenbeanstandungen werden durch das QM mit einem CAQ-Programm erfasst, auf Qualitätsmängel untersucht und gegebenenfalls leitet der QB die erforderlichen Korrekturmaßnahmen ein. Über die Ergebnisse wird der Vertrieb schriftlich informiert. Dieser entscheidet über das weitere Vorgehen gegenüber dem Kunden.

Sind Korrekturmaßnahmen bei Lieferanten notwendig, wird ähnlich verfahren. Ein Qualitätsmangelbericht wird von der WE mit einem CAQ-Programm erstellt und vom Einkauf an den Zulieferanten weitergeleitet mit der Aufforderung, entsprechende Maßnahmen einzuleiten. Der Leiter WE überprüft die Wirksamkeit der Maßnahmen anhand der zukünftig gelieferten Produkte.

Bei festgestellten Qualitätsabweichungen am Produkt, Prozess, QM-/ UM System und QS-Aufzeichnungen ist der QB für die Veranlassung und Festlegung von Korrekturmaßnahmen zuständig. Er koordiniert die Durchführung in Zusammenarbeit mit dem Leiter der zuständigen Fachabteilung und überprüft die Wirksamkeit der eingeleiteten Korrekturmaßnahmen an Hand der QS-Aufzeichnungen.

Gegebenenfalls wird der Leiter PO und / oder der Leiter QM informiert.
Siehe VA [T50701A0022](#) Kennzeichnung fehlerhafter Produkte.

Sämtliche Korrekturmaßnahmen haben bei Telegärtner Karl Gärtner GmbH das Ziel, durch Beseitigen von Fehlerursachen, Fehler auszuschließen. Als Verfahren zur Erreichung dieses Zieles und Überprüfung der Wirksamkeit von Korrekturmaßnahmen werden angewandt:

- Qualitätsmangelberichte
- Qualitätsmangelanalysen
- Analyse von Qualitätsabweichungen (QM-EDV)
- IMS Bewertung an die GL

Einzelheiten über die Vorgehensweisen sind in den jeweiligen Verfahrensanweisungen beschrieben.

8.5.3.3 Veranlassung von Vorbeugungsmaßnahmen

Sämtliche Vorbeugungsmaßnahmen haben das Ziel eine Fehlerverhütung herbeizuführen.

Als Verfahren zur Erreichung dieses Zieles und Überprüfung der Wirksamkeit von Vorbeugemaßnahmen werden angewandt:

- Qualitätsaudits
- Umweltaudits
- Qualitätsmangelberichte
- Qualitätsmangelanalysen
- Überprüfung und erforderlichenfalls Modifizierung qualitätsbeeinflussender Verfahren, Prozesse und Arbeitsvorgänge
- Analyse von Qualitätsabweichungen (QM-EDV)
- IMS Bewertung an die GL

Einzelheiten über die Vorgehensweisen sind in den jeweiligen VA beschrieben.

8.5.3.4 Mitgeltende Unterlagen

VA [T50701A0011](#) Rücksendungen vom Kunden
VA [T50701A0022](#) Kennzeichnung fehlerhafter Produkte
VA [T50801A0008](#) Korrekturmaßnahmen