



**KLAUSHOFER**  
AUTOMATION & CNC

# **Management Handbuch**

**nach**

**ISO 9001:2015**

**Klaushofer  
Automation GmbH  
Bundesstraße 1  
A-5450 Werfen**

Version: 01

Datum: 28.08.2020

Ersteller: Johannes Klaushofer

Geprüft / freigegeben: Johannes Klaushofer

# UNTERNEHMENSPOLITIK

**... mit Leidenschaft innovative Wege für Ihre Produktion finden ist unsere Kernkompetenz.**

## SMART SOLUTIONS BY INTELLIGENT AUTOMATION

**Um dies auch in Zukunft gewährleisten zu können, haben wir uns für unsere Interessierten Parteien folgende Punkte überlegt:**

### **Qualität**

Unsere Produkte und Dienstleistungen sollen beim Kunden genau dessen Wünsche erfüllen. Unser freundliches Auftreten und lösungsorientiertes Vorgehen soll den Vorsprung zu unseren Mitbewerbern darstellen.

### **Mitarbeiter**

Gut ist jenes Unternehmen, an dem das Streben spürbar wird, ein Verband von Menschen zu werden, bei dem die darin arbeitenden Personen besser werden.

Bedeutung des Menschenbildes. Das gute Unternehmen geht von der Voraussetzung aus:

- Es betrachtet die Mitarbeiter als Person / anerkennt ihre Würde
- Es erblickt in der Arbeit einen Weg für das persönliche Wachstum des Individuums (als Person)
- Es betrachtet sich selbst als eine Gemeinschaft, die der ethischen Bildung ihrer Mitglieder dienlich ist (sein soll).

### **Verbesserung**

Unser Wille ständig noch besser zu werden soll uns die Kraft geben unsere Produkte und Prozesse ständig zu hinterfragen und wenn möglich zu verbessern.

### **Lieferanten**

Um auch weiterhin beste Qualität liefern zu können, wollen wir mit unseren Partnern und Lieferanten ein partnerschaftliches Verhältnis aufbauen, in welchem beide Seiten einen Nutzen haben.

### **Kunden**

Unsere Kundenbeziehung soll von Langfristigkeit, Verlässlichkeit und Integrität geprägt sein.

### **Umwelt**

Mit unserem Managementsystem gewährleisten wir die Einhaltung aller notwendigen Vorschriften. Wir sind bestrebt, eine stetige Reduzierung der Umwelteinwirkungen zu erreichen und die Umwelleistungen kontinuierlich zu verbessern.

### **CSR**

Unser CSR Programm beinhaltet Bildungsprogramme für Kinder und Jugendliche in Entwicklungsländern. Diese Programme behandeln den ganzen Menschen. Sie dienen daher der Vermehrung von Wissen und Know-How aber sie sollen auch Identitätsstiftend sein.

Die Geschäftsführung

## Kontext der Organisation

Der Kontext der Organisation und die Erwartungen und Erfordernisse der interessierten Parteien werden jährlich im Rahmen der Managementbewertung erstellt bzw. aktualisiert. Hierbei werden die Führungskräfte hinzugezogen. Dies erfolgt mittels einer Risiko- und Chancenmatrix. Auf Basis des Ergebnisses und deren Auswirkungen auf die Organisation erfolgt eine Priorisierung der Einflussfaktoren. Für alle relevanten Einflussfaktoren mit hoher Priorität werden entsprechende Maßnahmen im Managementsystem getroffen, um sicherzustellen, dass die Fähigkeit der Organisation zur Erfüllung der Anforderungen der Kunden und die zutreffenden gesetzlichen und behördlichen Anforderungen erfüllt werden.

Der **Anwendungsbereich** des Qualitätsmanagementsystems ist wie folgt festgelegt:

### Vertrieb, Planung, Fertigung und Überholung von CNC-Steuerungen und Automatisierungstechnik

Der Anwendungsbereich des Managementsystems umfasst das komplette Qualitätsmanagementsystem des Unternehmens inkl. der in der Prozesslandkarte angeführten Prozesse und Dienstleistungen.

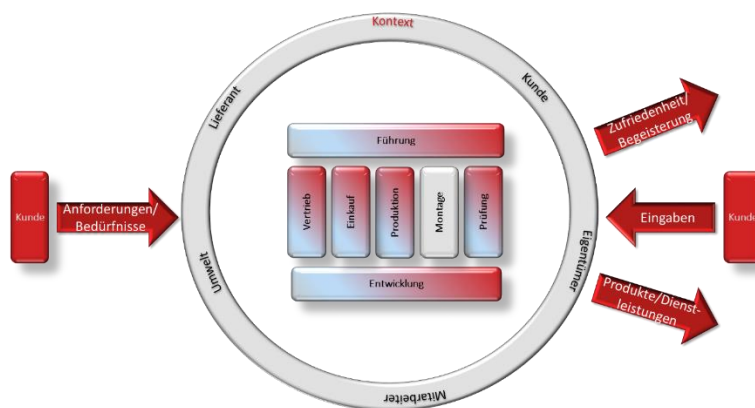
Weiter umfasst der Anwendungsbereich folgende Produkte:

- Überholung und Fertigung von CNC-Steuerungen
- Überholung und Fertigung von Sondermaschinen
- Serviceleistungen & Wartungstätigkeiten
- Maschinendatenerfassung

Folgende Anforderungen aus der ISO 9001 sind nichtzutreffend, d.h. die Anwendbarkeit ist nicht gegeben.

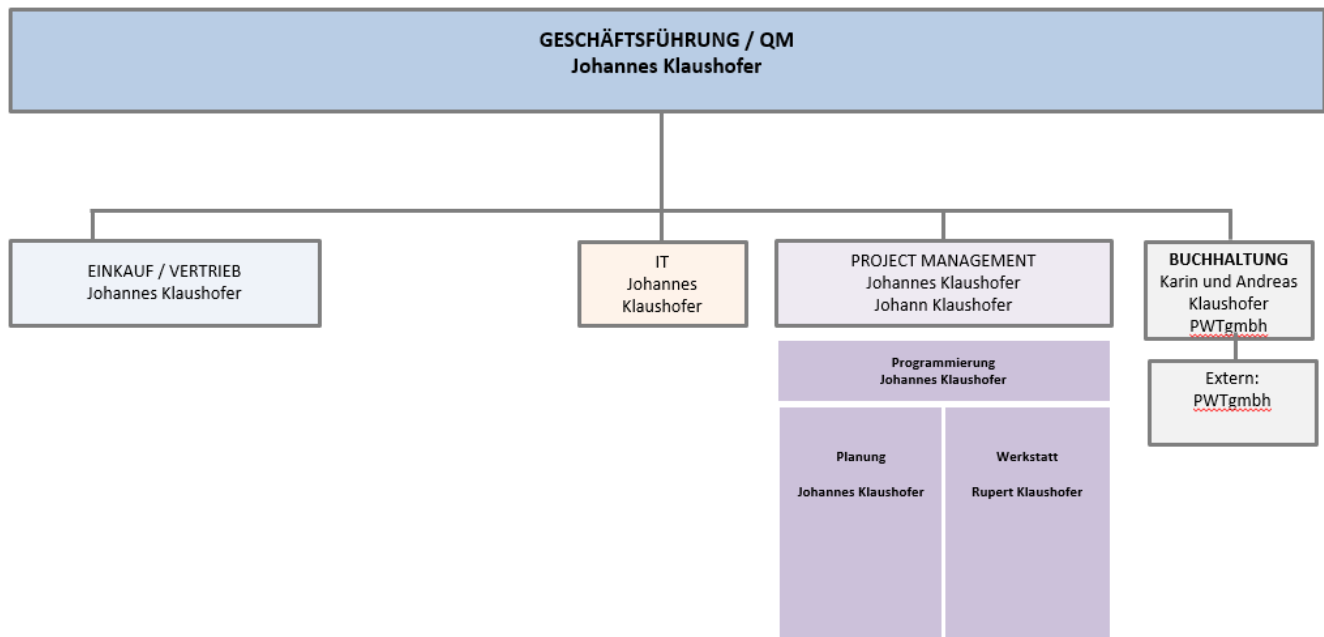
Anforderung	Begründung
8.3 Entwicklung	Es erfolgt keine klassische Entwicklung sondern das Projektmanagement passiert auf Kunden bezogene Anforderungen die umgesetzt werden.

Unser Managementsystem ist nach den Anforderungen der EN ISO 9001:2015 aufgebaut, verwirklicht und wird laufend verbessert. Die Abfolge der Prozesse und deren Wechselwirkungen gehen aus der dargestellten **Prozesslandschaft** hervor:



Die obige Prozesslandschaft stellt die Abfolge und Wechselwirkungen unserer Prozesse und Interessierten Parteien dar.

## Organigramm



### Die Zuordnung zu den Stellen ergibt sich aus der Verantwortungsmatrix.

Wir bestimmen unsere Prozesse und die dafür notwendigen Eingaben (Materielle sowie Personelle Ressourcen) legen die Verantwortlichkeiten für die Prozesse sowie deren Bewertung fest.

Risiken und Chancen von Prozessen werden in den jeweiligen Prozessbeschreibungen sowie über eine zentrale Risikobetrachtung abgebildet. Die Messung der Prozesse mittels Prozesskennzahlen soll die Basis für eine kontinuierliche Prozessverbesserung sein.

Das Managementhandbuch wird vom QM erstellt und von der Geschäftsführung freigegeben. Änderungen am Managementhandbuch erfolgen analog zu dieser Vorgehensweise. Das Managementhandbuch wird über ein zentrales Serverlaufwerk, auf welches jeder Mitarbeiter Zugriff hat verteilt. Werden Änderungen vom QM durchgeführt (Zugriffsberechtigungen sind festgelegt), so informiert dieser über ein internes Mail die anderen Mitarbeiter. Jede(r) Mitarbeiter(in) hat Leserechte. Die Archivierung des Managementsystems erfolgt über den Unternehmensserver.

### Führung --> Führung und Verpflichtung

Die oberste Leitung übernimmt die Verantwortung für das Managementsystem, prüft regelmäßig die Aktualität der Unternehmenspolitik sowie der Unternehmensziele sowie die Vereinbarkeit des Unternehmenskontexts mit der strategischen Ausrichtung damit sichergestellt wird, dass das Managementsystem die erforderlichen Ergebnisse erzielt. Die Führung stellt die erforderlichen Ressourcen zur Verfügung, fördert die Anwendung des prozessorientierten und risikobasierten Ansatzes, vermittelt laufend die Bedeutung des Managementsystems sowie der laufenden Verbesserung und unterstützt die Führungskräfte.

## **Kundenorientierung**

Die Führung stellt sicher, dass die Anforderungen der Kunden, sowie zutreffende gesetzliche und behördliche Anforderungen bestimmt, verstanden und beständig erfüllt werden. Die Risiken und Chancen, welche die Konformität von Produkten und Dienstleistungen beeinflussen könnten werden bestimmt und behandelt.

Der Wille zur Verbesserung durch Lösungsorientiertes Herangehen an Herausforderungen hat absoluten Vorrang.

## **Unternehmenspolitik**

Die oberste Leitung legt die Unternehmenspolitik fest, welche auf Seite 2 dieses Managementhandbuches dokumentiert ist und ist für alle MitarbeiterInnen verbindlich. Die Politik ist der Organisation angemessen, unterstützt die strategische Ausrichtung des Unternehmens, bietet einen Rahmen für die Festlegung von Qualitätszielen, verpflichtet uns zur Erfüllung zutreffender Anforderungen sowie zur fortlaufenden Verbesserung. Die Politik ist verfügbar, wird bekanntgemacht und verstanden und ist durch Aushang und auf der Homepage auch für interessierte Parteien verfügbar.

Neuen Mitarbeitern wird die Unternehmenspolitik im Zuge der Einschulung dargelegt.

Die Überprüfung, ob die Unternehmenspolitik verstanden und angewandt wird, erfolgt im Rahmen der Probezeit durch den Vorgesetzten und bei der Bewertung der Abteilungsziele als auch den internen Audits.

## **Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation**

Die Rollen, Verantwortungen und Befugnisse in unserem Unternehmen sind in Form von Stellenbeschreibungen / Verantwortungsmatrix / Unterschriftenregelung geregelt. Für alle MitarbeiterInnen im Organigramm wurde eine Stellenbeschreibung erstellt. Für alle anderen MitarbeiterInnen sind die Aufgaben in den Prozessbeschreibungen / Arbeitsanweisungen geregelt. Damit wird sichergestellt, dass die gewünschten Prozessziele erreichen zu können.

Es wird eine Liste betreffend Sicherheitsbeauftragte / Ersthelfer geführt. Diese Liste ist in den jeweiligen Abteilungen ausgehängt.

Der sichere und vertrauliche Umgang mit Daten, Informationen und Know-How ist sowohl für unsere Kunden, als auch für das Unternehmen und seinen Mitarbeitern von zentraler Bedeutung. Das Unternehmen ergreift nach bestem Wissen und Gewissen die notwendigen Maßnahmen, um diesen Umgang im Unternehmen gemeinsam mit unseren Mitarbeitern sicherzustellen. Jeder Mitarbeiter muss die "Geheimhaltungsverpflichtung" unterschreiben.

## **Planung --> Risiken und Chancen**

Eine Abweichung vom Erwartenden in positiver oder in negativer Hinsicht wird als RISIKO bezeichnet. Risiken, also die Auswirkung von Risiken, können für unser Unternehmen positiv oder negativ sein. Ziel ist es, positive Auswirkungen zu verstärken und negative zu reduzieren.

Die Risikobetrachtung erfolgt auf Unternehmensebene und auf Prozessebene.

Für alle Prozesse wurden die Chancen und Risiken ermittelt und in der Risiko- und Chancenmatrix dokumentiert. Zusätzlich kommen folgende Methoden zum Einsatz:

Methoden	Ziel	Bereich	Dokumentierte Information
Risiko- und Chancenmatrix	Ermittlung von Stärken, Schwächen, Chancen und Risiken für die Erschließung neuer Märkte	GF	Risiko- und Chancenmatrix
Risikobeurteilung nach zutreffenden Richtlinien	Ermittlung von Gefährdungspotentialen	PM	Risikoanalyse
Verfahren für die Bewertung der wichtigsten Lieferanten	Ermittlung von Stärken, Schwächen, Chancen und Risiken bei der Lieferantenauswahl und fortlaufenden Bewertung	Beschaffung	Lieferantenbewertung
Nachkalkulation	Soll / Ist Vergleiche um eventuelle Abweichungen zu den Zielvorgaben schnell identifizieren und durch entsprechende Maßnahmen die Zielerreichung zu gewährleisten.	Geschäftsleitung & Controlling	Nachkalkulation

### Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung

Messbare Qualitätsziele werden jährlich von der GF auf Basis von Vergangenheitswerten und im Einklang mit der Unternehmenspolitik gemeinsam mit den Führungskräften formuliert und kommuniziert.

Die Ziele haben Relevanz für die Konformität von Produkten und Dienstleistungen sowie für die Erhöhung der Kundenzufriedenheit. Um diese Ziele zu erlangen planen wir die erforderlichen Ressourcen und Verantwortlichkeiten sowie deren Zielerreichung.

Die Maßnahmenverfolgung und die Bewertung der Zielerfüllung erfolgt durch die Führungskräfte im Zuge der internen Kommunikation und im Rahmen des Management Reviews.

### Planung von Änderungen

Sollte die Notwendigkeit von Änderungen am Qualitätsmanagementsystem bestimmt werden - Basis dafür ist der „Kontext der Organisation“ - müssen die Änderungen auf geplante Weise durchgeführt werden. Je nach Kontext sowie der Art und dem Umfang der Änderungen werden unterschiedlichste Methoden angewendet.

Werden Änderungen am Managementsystem durchgeführt so werden der Zweck der Änderungen und deren mögliche Konsequenzen bewertet. Die erforderlichen Ressourcen zur Verfügung gestellt und freigegeben. Die Schnittstellen, welche sich durch die Änderungen ergeben, werden auf deren Relevanz hin überprüft.

## Unterstützung

### Ressourcen

Wir bestimmen und stellen die erforderlichen Ressourcen zur Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung des Managementsystems bereit.

Personelle sowie Infrastrukturelle Ressourcen sowie die Prozessumgebung werden von der Führung in einer Form zur Verfügung gestellt, dass eine reibungslose Produktion der Produkte sowie Dienstleistungen ermöglicht werden kann. Der Bedarf dieser Ressourcen wird regelmäßig im Zuge der Internen Audits überprüft und gegebenenfalls an die GF kommuniziert.

### Aus und Weiterbildung zur Sicherstellung der ausreichenden Kompetenz im Unternehmen

Zweck: Sicherstellung der fortdauernden fachlichen Qualifikation der Mitarbeiter

Verantwortlicher: GF

Ablauf	Dokumente	Verantwortlich	Bemerkung
Einschulung neuer MitarbeiterInnen	Checkliste neue MA	GF	Unterstützung durch einen erfahrenen Kollegen (Pate) Abgezeichneter Checkliste
Schulungsbedarf zur Sicherstellung der erforderlichen Kompetenz ermitteln und Schulungsplan erstellen	ToDo-Liste	Vorgesetzter / GF	Grundlage für die durchzuführenden Schulungen ist eine Bedarfsermittlung in den jeweiligen Abteilungen. Daraus resultiert ein Schulungsplan, der im 1Quartal eines jeden Jahres
Schulung durchführen	ToDo-Liste, Schulungsnachweis, Teilnahmebestätigung	Mitarbeiter	Für intern durchgeführte Schulungen wird eine Teilnahmebestätigung erstellt. Kopie in den Personalakt
Wirksamkeit der Schulung prüfen. Ziel erreicht?	ToDo-Liste	GF	Wirksamkeit in der ToDo-Liste

Als Nachweis der, für die zu verrichtenden Tätigkeiten, erforderlichen Kompetenzen werden Schulungsunterlagen im Personalakt dauerhaft archiviert. Sämtliche Mitarbeiter sind sich Ihrer entscheidenden Rolle zur Umsetzung der Kundenbedürfnisse und Ihres Anteils am Unternehmenserfolg bewusst.

Ressourcen zur Überwachung und Messung werden in einer Form bereitgestellt, welche für die jeweilige Art der unternommenen Überwachungs- und Messtätigkeiten geeignet sind. Diese werden fortlaufend über die Prüfmittelverwaltung aufrechterhalten um eine entsprechende messtechnische Rückführbarkeit gewährleisten zu können. Sämtliche Messmittel sind entsprechend gekennzeichnet und deren Status kann jederzeit abgelesen werden.

Für neu eingetretene Mitarbeiter wird die Kompetenzmatrix angepasst. Eine Kopie der Stellenbeschreibung wird dem/der neue(n) Mitarbeiter/in ausgehändigt.

### **Wissen der Organisation**

Unter Wissen der Organisation wird das Wissen verstanden, das organisationsspezifisch ist; es wird erlangt durch Erfahrung. Es sind Informationen, die im Hinblick auf das Erreichen der Ziele der Organisation angewendet und ausgetauscht werden. Ziel ist es, das nötige Wissen zugänglich und nutzbar zu machen.

Das Wissen der Organisation wird auf verschiedenen Ebenen abgebildet. Einerseits dienen Handbücher, Prozessbeschreibungen, Dokumente, Formblätter, usw. als Grundlage zur Verrichtung der Tätigkeiten. Diese unterliegen einer zentralen Lenkung über den QM. Dieser ist auch für den Änderungsdienst und dessen Verteilung verantwortlich.

Im Unternehmen verwendete Methoden - Übersicht:

- Messebesuche
- Wissenstransfer im Rahmen der Audits
- Projekt „LESSONS LEARNED “ Nachbesprechungen von Projekten
- Unterstützung von Weiterbildungsmaßnahmen der MitarbeiterInnen
- Erstellung von dokumentierten Informationen zur Sicherung von Wissen

### **Interne und externe Kommunikation**

Eine standardisierte externe Kommunikation ist nicht vorgesehen und wird im Bedarfsfall von der Geschäftsführung durchgeführt.



### Systematisierte Besprechungen:

Besprechung	Them	Zyklus	Termin	Teilnehmer	Ergebnis
Management Review	Bewertung des abgelaufenen Geschäftsjahres Festlegung der Ziele für die nächste Periode	jährlich	Laut Einladung	GF	Protokoll Management Review
Besprechung bei Bedarf	Probleme Kundenfeedback Verbesserungspotential Aktuelle Themen, etc.	bei Bedarf	Laut Einladung		Besprechung, gegebenenfalls Aufnahme in die ToDo-Liste

### Externe Kommunikation:

Thema	Wer	Wie (mündlich oder schriftlich)	Wann	Mit wem
Medien	GF	Mündlich & schriftlich	Bei Bedarf	Presse, Medien
Wiederkehrende Prüfpflichten	GF	schriftlich	Übersicht wiederkehrende prüfpflichtiges lt. Liste	Behörden
Kundenreklamationen		Mündlich & schriftlich	Anlassbezogen	Kunde
Produkthaftung – Sicherheitsrelevanter Fehler	GF	schriftlich	Sicherheitsrelevanter Fehler	Kunde
Homepage	GF	schriftlich	Bei Bedarf	Extern/Intern
Arbeitsinspektorat	GF	mündlich	Bei Bedarf	Arbeitsinspektorat
Behörden	GF	Mündlich & schriftlich	Bei Bedarf	Behörden

## **Dokumentierte Information und deren Lenkung**

Unser Managementsystem ist durch dieses Handbuch, Prozessbeschreibungen sowie Arbeitsanweisungen, Checklisten und Formulare dokumentiert. Durch diese Dokumentation der Abläufe ist ein optimierter Standard unserer Leistungen – die Qualität unserer Produkte und Leistungen – gewährleistet. Sämtliche Dokumente und auch Aufzeichnungen unterliegen einer zentralen Lenkung durch QM. Dadurch ist unter anderem die Rückverfolgbarkeit und Nachvollziehbarkeit dieser Informationen sichergestellt – auf Kundenanfragen kann somit schnell und zuverlässig reagiert werden.

Die auftragsbezogene Beschaffung lässt eine Rückverfolgbarkeit der Einzelkomponenten bis zu unserem Lieferanten zu.

## **Managementhandbuch (MH)**

Das unterschriebene Managementhandbuch liegt beim Q-Manager auf, und ist zugleich das Referenzhandbuch. Änderungen am MH werden ausschließlich vom QM durchgeführt, über das interne Mailingprogramm kommuniziert und entsprechend archiviert. Durch eine farbliche Kennzeichnung werden Änderungen innerhalb des Dokuments ersichtlich.

In schriftlicher Form liegt das QM-Handbuch nur beim Q-Manager auf.

Über die externe Ausgabe entscheidet alleine die Geschäftsführung. Die Ausgabe wird nicht dokumentiert.

Im Zuge des internen Audits, nach Änderungen und nach Inkrafttreten neuer Regelungen und Normen, prüft der QM ob Änderungen am MH notwendig sind.

Die veraltete Version wird in der EDV im Ordner „1 Archiv“ archiviert. Die letztgültige Version befindet sich immer im EDV System. Durch die Integration der Dokumente in die Dokumentenmatrix ist ebenfalls gewährleistet, dass keine alten, ungültigen Dokumente im Umlauf sind. Ausdrücke unterliegen nicht dem Änderungsdienst!

Alle Mitarbeiter, die Zugriff auf das Netzwerk haben, werden durch ein internes Mailing System vom QM über Änderungen im Managementsystem informiert.

Über das Netzwerk haben alle Mitarbeiter Zugriff auf die Managementdokumentation d.h. Leseberechtigung. Die Schreibberechtigung auf die Managementdokumentation ist geregelt d.h. QM und GF.

## **Management Dokumente**

Alle Prozessbeschreibungen, Arbeitsanweisungen, Dokumente, Formblätter usw. sind eindeutig durch den Dokumenten-Namen identifizierbar. Die Versionsnummer gibt Auskunft über die Version.

Darüber hinaus ist in der Fußzeile eines jeden Dokuments ein Autotext (Name und Pfad) eingefügt, welcher jedes Dokument ausnahmslos nachvollziehbar macht. Vor Herausgabe werden Dokumente vom Ersteller hinsichtlich ihrer Angemessenheit, vom QM bezüglich der Erfüllung der Normforderungen und Sicherstellung der Schlankeheit des Managementsystems überprüft und von der GF freigegeben. Es befinden sich nur freigegeben Dokumente im EDV-Ordner „Managementsystem“.

Die Relevanz für die einzelnen Bereiche geht aus dem Dokument selbst hervor.

Änderungen an Dokumenten werden durch die gleichen Stellen vorgenommen, welche die Prüfung der Erstausgabe durchgeführt haben. Das Erstelldatum ist aus dem jeweiligen Dokument mit Revisionsnummer: 00 ersichtlich, Die Verteilung und Archivierung der Dokumente erfolgt analog zur Vorgehensweise des MH's.

Mitarbeiter die keinen Zugriff auf das EDV System haben, erhalten die neuen oder geänderten Dokumente in ausgedruckter Form vom QM. Vom QM werden die alten Dokumente in Papierform eingezogen und vernichtet. Diese Mitarbeiter haben die Anweisungen die Dokumente sicher aufzubewahren und auf Wunsch des QM bei internen Audits bzw. Prüfungsaudits vorzuweisen.

Bedienungs- und Betriebsanleitungen: Die „Technische Dokumentation“ (Betriebsanleitung für den Kunden) für die Produkte wird von Mitarbeitern erstellt. Die Betriebsanleitung wird maschinenbezogen erstellt, wobei das Corporate- Design vom der GF festgelegt wird. Der Aufbau und Umfang einer Betriebsanleitung muss gewissen Rahmenbedingungen (EG-Maschinenrichtlinie) entsprechen. Die Betriebsanleitungen der Zukaufkomponenten werden in den erforderlichen Sprachen organisiert und der Betriebsanleitung beigelegt. Die aktuelle Betriebsanleitung wird im EDV System im Pfad „X:\Anlagen\Projektdokumentation“, im jeweiligen Projektordner aufbewahrt.

Zeichnungen: WSCAD-Zeichnungen sind im Pfad „Y:\WSCAD SUITE\2017\Projekte“ abgelegt. Der Freigabestatus ist klar ersichtlich. Der Umgang mit Zeichnungen ist in der Arbeitsanweisung festgelegt, ebenso die Datensicherung am Server und der Änderungsdienst.

### **Änderungsdienst**

Sämtliche Dokumente im EDV-Ordner „Managementsystem“ sind aktuell und werden vom QM gelenkt.

Ausdrucke sind lediglich Arbeitskopien und unterliegen nicht dem Änderungsdienst.

### **Normen, Gesetze und sonstige extern erstellte Dokumente**

Sämtliche Normen, etc. werden zentral über das Netzwerk zur Verfügung gestellt. Jeder Mitarbeiter muss vor Verwendung der jeweiligen Norm im System deren Aktualität prüfen. Der Normenverantwortliche überprüft die Aktualität der Normen 1x jährlich und beschafft gegebenenfalls neue Normen nach Rücksprache mit der GF. Die Sicherstellung erfolgt mittels einer Prüfpflicht in der Übersicht „Prüfpflichtige Arbeitsmittel“.

Zeichnungen und Daten von Kunden, die uns zur Verfügung gestellt werden, behandeln wir vertraulich und verwenden sie so, dass wir das geistige Eigentum unserer Kunden entsprechend schützen.

Gesetze: Es gibt eine Auflistung der relevanten Gesetze für das Unternehmen, dass jährlich von der GF auf Aktualität geprüft wird. Die Verantwortung für Maßnahmen aufgrund von geänderten oder neuen Gesetzen / Verordnungen ist die GF verantwortlich.

### **Aufzeichnungen**

Auftragsbezogene Aufzeichnungen werden über die EDV erfasst. Sämtliche anderen Aufzeichnungen werden vom betroffenen Personal in Eigenverantwortung geführt und entsprechend archiviert. Die Archivierung muss eine entsprechende Nachweisführung gewährleisten.

Die Durchführung der Archivierung wird im Zuge der Internen und Externen Audits überprüft.

### **Archivierungsdauer**

Die Archivierungsdauer von Dokumenten wird in betriebswirtschaftlichen Belangen auf mind. 7 Jahre festgesetzt. Dokumente aus der Personalverwaltung werden 45 Jahre archiviert. Dokumente mit Kunden- & Auftragsbezug werden durch das EDV System dauerhaft in Datenform archiviert. QM Aufzeichnungen werden nach deren Aktualität archiviert. Relevante Technische Dokumentationen, wie Prüfvorschriften, die im Bedarfsfall der Nachweisführung dienen werden mindestens 12 Jahre archiviert. Verträge werden dauerhaft in Datenform gespeichert. Zusätzliche Forderungen von Kunden müssen hier berücksichtigt werden. Bei technologischen Veränderungen muss gewährleistet werden, dass sämtliche Daten auch weiterhin verfügbar sind.

Die Daten werden zentral über den Server archiviert. Die Datensicherung wird automatisch durchgeführt. Einmal monatlich wird eine Sicherung von der Geschäftsführung extern archiviert.

### **Netzwerkstruktur:**

Verzeichnis „Alle“ (X:\Managementsystem): Jeder Mitarbeiter/innen hat hier die Möglichkeit, unter seinem Namen einen Ordner anzulegen. In diesem Ordner hat jeder andere Mitarbeiter/Innen die Möglichkeit Daten anzusehen, gegebenenfalls zu ändern oder zu löschen.

Sonstige Verzeichnisse: Darüber hinaus werden abteilungsinterne Informationen in den jeweiligen Abteilungslaufwerken gespeichert. Systeminterne Verzeichnisse sind auf den jeweiligen Applikationsservern gespeichert.

Projektstruktur: X:\Anlagen\Projektdokumentation

Rechnungswesen: Kundendaten sind im Pfad „Y:\MSE“ abgelegt. Der Freigabestatus ist klar ersichtlich. Der Umgang mit Kundendaten hat laut EU-Datenschutz-Grundverordnung zu erfolgen.

Da die lokalen Verzeichnisse auf den Rechnern keiner Datensicherung unterliegen, werden darauf keine firmenrelevanten Daten gespeichert.

Zugriffsberechtigungen und Datenaustausch: Änderungen von Zugriffsberechtigungen im Netzwerkbereich erfolgt nur durch Freigabe von der GF. Die Durchführung erfolgt von der IT.

### **Firewall, Virenschutz und Datensicherung:**

Für Firewall und Datensicherung ist die GF zuständig und verantwortlich. Die Festplatten am Server ist 2-Fach ausgeführt und wird immer gespiegelt. Zusätzlich hängt im Netzwerk eine Netzwerkfestplatte die ebenfalls die Server Festplatte spiegelt. Für die Aufbewahrung der Datensicherungsmedien ist die GF verantwortlich, **die Datensicherungsmedien werden extern aufbewahrt.**

Auf den Windows Servern ist die Virensoftware ESET Endpoint Protection MSP installiert. Regelmäßig wird der Virendefinitionsserver abgefragt, ob neue Definitionen vorhanden sind und gegebenenfalls heruntergeladen und installiert.

Auf den Clientcomputern ist ebenfalls AntiVir installiert, die permanent aktiv ist. Es gibt im Netzwerk einen Control Manager Server der das Virendefinitionsmanagement übernimmt. Falls es neue Virendefinitionen gibt, verteilt der Konsolenserver diese automatisch an die Clients und Server

### **Pflege der Homepage**

Die Dokumentation ist direkt und aktuell auf der Internetsite in der sitemap ersichtlich.

Die Geschäftsleitung legt fest, was das Unternehmen mit der Homepage erreichen will und entscheidet auch über die Struktur und den Inhalt.

Die grafische Umsetzung wird von einer Werbeagentur unterstützt, für die technische Umsetzung wird mit externen Programmierern zusammengearbeitet. Der Server wird von einem externen Dienstleister betrieben.

## **Betrieb**

Wir planen, verwirklichen und steuern unsere Prozesse derart, dass die Anforderungen an unsere Produkte und Dienstleistungen erfüllt werden können.

### **Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen**

Die Kommunikation mit den Kunden umfasst die Bereitstellung von Informationen über Produkte und Dienstleistungen inkl. eventueller Änderungen. Wir sind bestrebt von unseren Kunden zu lernen, aus diesem Grund sind Beschwerdekanaäle immer offen. Mit Kundeneigentum wird entsprechend sorgsam umgegangen. Auf Notfall- sowie Engpasssituationen wird entsprechend in der Arbeitsvorbereitung Rücksicht genommen.

Bei der Bestimmung der Anforderungen an die Produkte und Dienstleistungen werden sämtliche Rahmenbedingungen für die Erstellung der Leistungen im Vorfeld analysiert, bevor eine Zusage zur Erfüllung der Leistungen gegeben wird. Dies wird im Bedarfsfall im Zuge eines Kick-Off-Meetings durchgeführt. Hierbei werden die vom Kunden festgelegten Anforderungen sowie die nicht angegebenen, jedoch zu vermutenden Anforderungen, die von uns festgelegten Anforderungen und darüber hinaus die gesetzlichen und behördlichen Anforderungen überprüft. Die Vertragsprüfung nach dem 4-Augenprinzip spielt hierbei eine zentrale Rolle, die je nach Bedarf Vertragliche Änderungen zu einer endgültigen Willensübereinkunft führen soll.

### **Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen**

Es erfolgt keine klassische Entwicklung, sondern das Projektmanagement passiert auf Kunden bezogene Anforderungen die umgesetzt werden.

### **Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen**

Die externen Prozesse unterliegen einer zentralen Überwachung, was einen reibungslosen Ablauf der Bereitstellung von Produkten und Dienstleistungen gewährleisten soll. Nach Inanspruchnahme von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen werden die gewonnenen Informationen an die jeweilige Bereiche kommuniziert umso eine Basis für einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess schaffen zu können.

Eigentum des Kunden: Bei Kundenbeistellungen, wie beispielsweise einem Switch, gilt die allgemeine Kennzeichnungspflicht mit dem Kundennamen sowie ein sorgfältiger Umgang, solange sich diese in unserem Einflussbereich befinden. Sollte trotz sorgfältigem Umgang ein Schaden entstehen, wird intern die GF informiert. Von der GF wird umgehend der Eigentümer verständigt, und gemeinsam wird die weitere Vorgangsweise festgelegt.

### **Produktion und Dienstleistungserbringung**

Die Produktions- und Dienstleistungserbringung wird durch die GF gesteuert = Produktionsplanung. Sämtliche Informationen aus dem Vertrieb werden den jeweiligen Bereichen über Arbeitsscheine und entsprechende Begleitdokumente (Zeichnungen, Spezifikationen, etc.) zur Verfügung gestellt. Die Durchführung von Freigaben an der Schnittstelle zum Kunden erfolgt ausschließlich über die Qualitätssicherung. Um einen reibungslosen Ablauf der Tätigkeiten zu gewährleisten erfolgt die

Zuteilung der erforderlichen Ressourcen über den Betriebsleiter, da dieser durch seine langjährige Erfahrung die erforderliche Kenntnis über die geeigneten Ressourcen hat.

Die auftragsbezogene Abwicklung unserer Projekte erlaubt uns jederzeit die Bestimmung der Zugehörigkeit der einzelnen Komponenten sowie deren Status. Eigentum des Kunden ist entsprechend gekennzeichnet und wird entsprechend geschützt. Hierzu sei das geistige Eigentum von Kunden in Form von Spezifikationen bzw. Zeichnungen explizit erwähnt. Ein sorgsamer Umgang mit sämtlichen Betriebsmitteln sowie Werkzeugen, Werkstücken und Dokumenten soll der Erhaltung der Leistungen dienen.

Gesetzlich überprüfungspflichtige Anlagen / Maschinen / Geräte: Die Überprüfung dieser Anlagen wird mittels der Übersichtsliste „Prüfpflichtige Arbeitsmittel“ mit Ampelsystem sichergestellt. In dieser Liste ist auch die Zuständigkeit geregelt.

Sämtliche, nach der Lieferung zu erbringenden Leistungen wie Leistungen aus Gewährleistungsbestimmungen, Pflichten aus Vertragsbestimmungen (Einschulung, Wartung, etc.) werden von uns entsprechend erfüllt. Hierzu werden von den Ausführenden Aufzeichnungen geführt, welche im Bedarfsfall zur Nachweisführung dienen sollen.

Änderungen während eines Projektes werden von den jeweiligen Stellen, die die Erstfassung geprüft haben, entsprechend kontrolliert und anschließend koordiniert.

Handhabung und interner Transport: Im Sinne der Produkterhaltung achten wir bei der Handhabung und beim innerbetrieblichen Transport auf:

- die Wahl geeigneter Transportbehälter
- die richtige Befüllung der Transportbehälter
- die Beachtung der maximalen Stapelhöhe
- die fallweise Verwendung von Unterlagen und Zwischenlagen (Ölpapier oder Schaumstoffsiehe Fertigungsauftrag)
- die Verwendung trockener, nicht beschädigter Paletten

Prinzipiell gilt, dass die Verpackungsqualität erhalten bleiben muss. Besondere Hinweise für die Handhabung und den internen Transport sind im Fertigungsauftrag angeführt.

### **Infrastruktur:**

Vorgaben aus dem ArbeitnehmerInnenschutzgesetz (ASchG): Das Unternehmen ist verpflichtet, für Sicherheit und Gesundheitsschutz der Arbeitnehmer In Bezug auf alle Aspekte, die die Arbeit betreffen, zu sorgen. Weiters hat das Unternehmen die zum Schutz des Lebens, der Gesundheit und der Sittlichkeit erforderlichen Maßnahmen zu treffen, einschließlich der Maßnahmen zur Verhütung arbeitsbedingter Gefahren, zur Information und zur Unterweisung sowie der Bereitstellung einer geeigneten Organisation und der erforderlichen Mittel.

Das Unternehmen ist verpflichtet, die für die Sicherheit und Gesundheit der Arbeitnehmer bestehenden Gefahren zu ermitteln und zu beurteilen. Das Unternehmen ist verpflichtet, in einer der Anzahl der Beschäftigten und den Gefahren entsprechenden Weise die Ergebnisse der Ermittlung und Beurteilung der Gefahren sowie die durchzuführenden Maßnahmen zur Gefahrenverhütung schriftlich festzuhalten (Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokumente).

BRANDSCHUTZ (Bezug ASchG): Das Unternehmen muss geeignete Vorkehrungen treffen, um das Entstehen eines Brandes und im Falle eines Brandes eine Gefährdung des Lebens und der Gesundheit der Arbeitnehmer zu vermeiden.

Das Unternehmen muss geeignete Maßnahmen treffen, die zur Brandbekämpfung und Evakuierung der Arbeitnehmer erforderlich sind. Es müssen ausreichende und geeignete Feuerlöscheinrichtungen

und erforderlichenfalls Brandmelder und Alarmanlagen vorhanden sein. Die Feuerlöscheinrichtungen müssen gut sichtbar und dauerhaft gekennzeichnet sein.

Um die Vorgaben aus dem ASchG zu erfüllen, wurden nachstehenden Maßnahmen umgesetzt:

Das Unternehmen hat verantwortliche Personen für den Arbeitnehmerschutz definiert und eine entsprechende Organisation aufgebaut

- Sicherheitsverantwortlich:
  - Gewerberechtlicher Geschäftsführer
  - Sicherheitsfachkraft AUVA
  - Arbeitsmediziner AUVA
- eine ausreichende Anzahl an Ersthelfer ist ausgebildet und namhaft gemacht
- Ausbildung erste Löschhilfe

Dokumentation: Erforderliche Dokumentation gemäß ASchG – AUVA Ordner mit definiertem Inhaltsverzeichnis.

Persönliche Schutzausrüstung (PSA)

- Die PSA wird kostenlos zur Verfügung gestellt.

Prinzipiell gilt, dass die Verpackungsqualität erhalten bleiben muss. Besondere Hinweise für die Handhabung und den internen Transport sind im Fertigungsauftrag angeführt.

### **Freigabe von Produkten und Dienstleistungen**

Die Freigabe von Produkten an der Schnittstelle zum Kunden erfolgt ausschließlich über die GF. Sollte es zu Sonderfreigaben kommen müssen, so wird dies ausnahmslos über die GF koordiniert.

### **Steuerung nichtkonformer Ergebnisse, Nichtkonformitäten**

Fehllieferungen, bzw. Fehlerhafte Produkte/Dienstleistungen werden über den QM koordiniert. Fehlerhafte Produkte/Dienstleistungen werden so gekennzeichnet, dass ein unbeabsichtigter Gebrauch ausgeschlossen werden kann. Hierbei kann über das betriebsinterne System jede Leistung nachvollzogen werden und der Grund für die Reklamation erhoben werden.

Zufriedene Kunden sind die Basis für unseren Unternehmerischen Erfolg, dies wird in der Reklamationsbehandlung berücksichtigt. Sonderfreigaben werden ausschließlich von der GF erteilt. Sämtliche Dokumentationen zur Nachvollziehbarkeit des Fehlers müssen entsprechend archiviert werden um im Bedarfsfall der Nachweisführung zur Verfügung zu stehen.

Die Koordination des entstandenen Fehlers / Reklamation wird über die ToDo-Liste gesteuert.

### **Bewertung der Leistung**

Wir bestimmen was überwacht wird, die Methoden zur Überwachung, die Messpunkte der Überwachung sowie den Zeitpunkt der Analyse der Daten.

Die Kundenzufriedenheitsanalyse wird auf mehreren Ebenen laufend durchgeführt.

Hier können einerseits Fragebogen ausgesandt werden, bzw. die Kunden werden telefonisch befragt. Eine weitere mögliche Vorgehensweise kann ein direktes Gespräch mit dem Kunden sein, welches anschließend dokumentiert wird. Des Weiteren können Kunden, welche eine Lieferantenbewertung durchführen bezüglich deren Ergebnisse befragt werden. Dies soll eine konkrete Aufnahme von Eingaben aus Kundensicht ermöglichen. Die Eingaben werden im Anschluss über die Maßnahmenliste koordiniert.

Reklamationen, welche auf unser Verschulden zurückzuführen sind, werden analog zu dieser Vorgehensweise behandelt. Die Zusammenfassung der Ergebnisse findet durch die GF im Management Review statt.

Die Ergebnisse der Analyse dienen zur Bewertung der Konformität der Produkte und Dienstleistungen, dem Grad der Kundenzufriedenheit, der Leistung und Wirksamkeit des Managementsystems, der Wirksamkeit der Planung, der Leistung externer Anbieter, des Bedarfes an Verbesserungen am Managementsystem sowie der Wirksamkeit durchgeführter Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen.

### **Ressourcen zur Überwachung und Messung / Prüfmittelüberwachung**

Alle Prüf- und Messmittel sind in der Übersicht „Wiederkehrende Arbeitsmittel“ erfasst in welcher das letzte und die nächste Kalibrierung, und das Kalibrierintervall ersichtlich ist. Für die Kalibrierungen sind entsprechende interne und externe Prüfprotokolle vorhanden. Auf den Prüfmitteln ist ein Prüfaufkleber mit der nächsten Kalibrierung angebracht. Die Rückführbarkeit auf einen nationalen oder internationalen Standard ist gegeben.

Datenanalyse und Statistiken: Auf Basis der Prozessübersicht wird ein Kennzahlenplan mit jährlichen Zielvorgaben erstellt. Diese Kennzahlen werden im Rahmen des jährlichen Management Reviews intern bekannt gegeben. Zusätzlich werden Kennzahlen für den ständigen Verbesserungsprozess systematisch erfasst, darunter fallen unter anderem:

- Kundenzufriedenheit
- Lieferantenbewertung
- Produktivität
- Interne Fehler
- Reklamationen
- Prozesskennzahlen
- Chancen und Risiken
- Externe Anbieter



## Internes Audit

Das in diesem MH beschriebene Managementsystem wird durch interne Systemaudits auf seine Wirksamkeit überprüft.

Der QM plant das interne Systemaudit in Abstimmung mit der Geschäftsführung und den Führungskräften.

Sämtliche Bereiche die in diesem System erfasst sind, werden im Zuge des internen Systemaudits, welches einmal jährlich stattfindet, kontrolliert. Dabei wird aufgrund des freigegebenen Auditplans vorgegangen.

Die Systemaudits werden schriftlich vorbereitet und mit dem zu auditierenden Bereichen / Prozessen terminlich abgestimmt. Die internen Audits werden durch qualifizierten, vom zu auditierenden Bereich / Prozess unabhängigen Auditor durchgeführt. Dies kann ein externer Auditor, welcher die dafür notwendige Qualifikation aufweist oder ein interner Auditor d.h. Mitarbeiter des Unternehmens sein, welcher sich durch Kenntnis der internen Abläufe, durch Teilnahme am Aufbau des Managementsystems, an Voraudits und Zertifizierungsaudit bzw. durch eine Auditorenprüfung in der Lage ist, Audits durchzuführen.

Grundlage für die Audits ist das MH, die ÖNORM EN ISO 9001 in der gültigen Fassung sowie die Ergebnisse aus vorangegangenen Audits. Über die Ergebnisse des Audits wird ein Auditbericht erstellt, von den Beteiligten Personen gegengezeichnet und im Büro des QM archiviert.

Die Mitschriften des internen Auditors werden zur besseren Nachvollziehbarkeit im Büro des QM archiviert.

Die während des Audits ausgearbeiteten Maßnahmen werden ebenfalls im Auditbericht dokumentiert und über die Maßnahmenliste systematisch abgearbeitet.

Zielsetzung: Jährliche Auditierung der gesamten Organisation, um die Systemkonformität sicherzustellen.

Input (Eingabe)	Ablauf	Output (Ausgabe)	Verantwortlich	Bemerkung
Vorgaben der GL	Internes Audit planen	Auditprogramm	QM	Qualifizierten Auditor bestimmen. Mindestanforderung: Auditorenschein und ausreichende Auditpraxis. Audittermin festlegen Auditzyklus: Auditierung aller Normanforderungen innerhalb von 1 Jahr
Auditplan Auditcheckliste	Audit durchführen	Abweichungen Hinweise	Auditor	Auditcheckliste
Abweichungen, Hinweise	Auditbericht erstellen	Auditbericht	Auditor	
Auditbericht	Auditbericht verteilen	Verteilter Auditbericht	Auditor	Der Auditbericht wird an den Geschäftsleiter und QM verteilt

Abweichungen, Hinweise	Maßnahmen zur Beseitigung der Schwachstellen und Hinweise festlegen	Zentraler Aktionsplan	QM	
Benannter Mitarbeiter	Maßnahmen umsetzen	Umgesetzte Maßnahmen	Benannter Mitarbeiter	Durchgeführte Maßnahmen werden direkt im Auditbericht mit „erledigt“ gekennzeichnet Eintrag in Maßnahmenliste
Benannter Mitarbeiter	Umsetzung der Maßnahmen prüfen	Maßnahmen wirksam	QM	

## Management Bewertung

Die Geschäftsführung führt einmal jährlich gemeinsam mit QM und den Führungskräften ein Management Review durch.

Als Eingabe für die Bewertung dienen folgende Informationen:

- Rückmeldungen von Kunden und relevanter interessierter Parteien
- Erfüllung der Q – Ziele (Prozessleistung, Produktkonformität)
- Nichtkonformitäten und Korrekturmaßnahmen
- Folgemaßnahmen von vergangenen Reviews
- Ergebnisse von Überwachungen und Messungen
- Ergebnisse von Audits
- Verbesserungsvorschläge
- Leistung von externen Anbietern
- Änderungen, die sich auf das QM auswirken
- Beschwerden
- Angemessenheit von Ressourcen
- Bewertung der Risiken und Chancen
- Wirksamkeit von durchgeführten Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen

Diese Eingaben führen zu dem Review Bericht welcher folgende Inhalte aufweist:

- Möglichkeiten der Verbesserung
- Empfehlungen für Verbesserungen der Wirksamkeit des QM-Systems
- Überprüfung der gesteckten Q – Ziele und deren Erfüllung
- Analyse der Abweichungen und Korrekturmaßnahmen
- Ev. Produktverbesserungen
- Bedarf an Ressourcen

Dieser Bericht wird von der GF unter Mitarbeiter von QM erstellt und archiviert. Aufgrund der Ergebnisse des Management Reviews werden durch die GF in Zusammenarbeit mit dem QM und Führungskräften neue Ziele für die nächste Periode erstellt und ggf. Verbesserungs- und Korrekturmaßnahmen eingeleitet.

## Ständige Verbesserung

Laufende Verbesserungen der Abläufe in Hinblick auf unsere Leistungserstellung werden über die ToDo-Liste geregelt.

Jeder Mitarbeiter hat die Möglichkeit Verbesserungsvorschläge abzugeben. Beim QM werden diese gesammelt. Der QM sorgt laufend für die Bearbeitung der Verbesserungsvorschläge. Die ausgewerteten Vorschläge werden im Zuge der regelmäßig stattfindenden Meetings diskutiert. Die Durchführung obliegt ebenfalls dem QM in Zusammenarbeit mit den zuständigen Mitarbeitern. Als Werkzeug für eine systematische Umsetzung wird die Maßnahmenliste verwendet.

### **ToDo-Liste**

In den regelmäßig stattfindenden Besprechungen werden Eingaben von Kunden und der Leistungserstellung diskutiert. Diese werden in der ToDo-Liste bei längerfristigem Umsetzungstermin dokumentiert und koordiniert. Die ToDo-Liste dient als zentrale Übersicht für offene Punkte. Eingaben können von Kunden, Lieferanten, Mitarbeitern, Behörden, etc. kommen. Die Verantwortlichkeit der Erledigung sowie eine Frist werden ebenfalls in der ToDo-Liste definiert.

### **Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen**

Wenn Nichtkonformitäten auftreten werden Maßnahmen zur Überwachung und zur Korrektur ergriffen. Diese Maßnahmen dienen dazu, dass die entstandenen Fehler nicht mehr auftreten. Hierzu wird eine Ursachenanalyse durchgeführt und mit der Maßnahmenliste wird die systematische Umsetzung sichergestellt. Anschließend wird die getroffene Maßnahme auf deren Wirksamkeit vom QM bewertet.

Für den gesamten Ablauf werden die Aufzeichnungen zur Nachweisführung vom QM archiviert.

**Wir sind danach bestrebt laufend besser zu werden!**