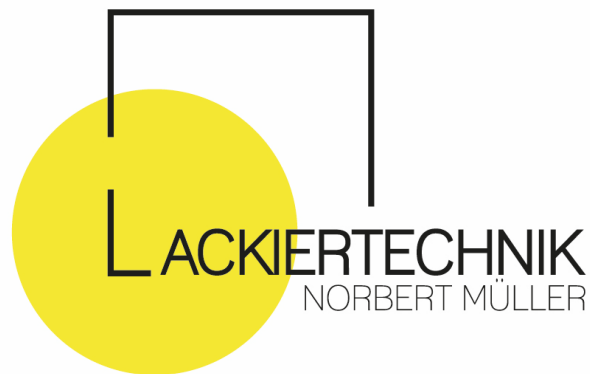


# Handbuch Managementsystem Dokumentation



ISO 9001 : 2015 zertifiziert

Ansprechpartner für ISO: Gabriele Müller  
Am Höhenberg 5  
86571 Langenmosen  
Mobil: 0172 5270440  
Mail: [gm@ltm.de](mailto:gm@ltm.de)

Diese Managementsystem-Dokumentations-Ausgabe unterliegt keinem Änderungsdienst.

## Inhaltsverzeichnis:

0.	<u>Einleitung</u>	4
0.1	<u>Unternehmensbeschreibung</u>	4
0.2	<u>Prozessorientierter Ansatz</u>	4
1.	<u>Anwendungsbereich der zugrundeliegenden Normenstandards</u>	5
2.	<u>Normative Verweise</u>	5
3.	<u>Begriffe</u>	5
4.	<u>Rahmenbedingungen unseres Unternehmens</u>	6
4.1	<u>Wie bestimmen und verstehen wir unsere Rahmenbedingungen?</u>	6
4.2	<u>Wie verstehen wir Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien?</u>	6
4.3	<u>Anwendungsbereich des Managementsystems</u>	7
4.4	<u>Unser Managementsystem und dessen Prozesse</u>	7
5.	<u>Führung</u>	8
5.1.1	<u>Führung und Verpflichtung</u>	8
5.1.2	<u>Kundenorientierung, Erfüllung rechtlicher und anderer Anforderungen und Risikominimierung</u>	9
5.2	<u>Unternehmenspolitik</u>	10
5.3	<u>Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse</u>	10
6.	<u>Planung</u>	11
6.1	<u>Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen</u>	11
6.1.1	<u>Grundsätzliches</u>	11
6.1.2	<u>Bedeutende Umweltaspekte und Arbeitssicherheitsgefährdungen</u>	11
6.1.3	<u>Rechtliche Anforderungen</u>	11
6.1.4	<u>Risiken bezogen auf Bedrohungen</u>	11
6.1.5	<u>Maßnahmenplanung bezgl. Risiken/ Chancen</u>	11
6.2	<u>Ziele und Planung zu deren Erreichung</u>	12
6.2.1	<u>Ziele</u>	12
6.2.1	<u>Planungsaktivitäten zur Zielerreichung</u>	12
6.3	<u>Planung von Änderungen</u>	12
7.	<u>Unterstützung</u>	13
7.1	<u>Ressourcen</u>	13
7.1.1	<u>Allgemeines</u>	13
7.1.2	<u>Personen</u>	13
7.1.3	<u>Infrastruktur</u>	13
7.1.4	<u>Umgebung zur Durchführung der Prozesse</u>	14
7.1.5	<u>Ressourcen zur Überwachung und Messung</u>	14
7.1.6	<u>Wissen des Unternehmens</u>	14
7.2	<u>Kompetenz</u>	15
7.3	<u>Bewusstsein</u>	15

7.4	<u>Kommunikation</u>	15
7.5	<u>Dokumentierte Information</u>	16
7.5.1	<u>Allgemeines</u>	16
7.5.2	<u>Erstellen und Aktualisieren</u>	17
7.5.3	<u>Lenkung dokumentierter Informationen</u>	17
8.	<u>Betrieb</u>	18
8.1	<u>Betriebliche Planung</u>	
8.2	<u>Bestimmen von Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen</u>	18
8.2.1	<u>Kommunikation mit dem Kunden</u>	18
8.2.2	<u>Bestimmen von Anforderungen in Bezug auf Produkte und Dienstleistungen</u>	19
8.2.3	<u>Überprüfung von Anforderungen in Bezug auf Produkte und Dienstleistungen</u>	19
8.2.4	<u>Notfallvorsorge und –abwehr (Umwelt und Arbeitssicherheit)</u>	19
8.3	<u>Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen (entfällt)</u>	20
8.4	<u>Kontrolle von extern beigestellten Produkten und Dienstleistungen</u>	20
8.4.1	<u>Allgemeines</u>	20
8.4.2	<u>Art und Umfang der Kontrolle von externen Bereitstellungen</u>	20
8.4.3	<u>Informationen für Lieferanten</u>	20
8.5	<u>Produktion und Dienstleistungserbringung</u>	20
8.5.1	<u>Steuerung der Produktion und der Dienstleistungserbringung</u>	21
8.5.2	<u>Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit</u>	21
8.5.3	<u>Eigentum der Kunden oder Lieferanten</u>	21
8.5.4	<u>Erhaltung</u>	21
8.5.5	<u>Tätigkeiten nach der Lieferung</u>	22
8.5.6	<u>Überwachung von Änderungen</u>	22
8.6	<u>Freigabe von Produkten und Dienstleistungen</u>	22
8.7	<u>Steuerung von Qualitätsfehlern</u>	22
9.	<u>Bewertung der Leistung</u>	23
9.1	<u>Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung</u>	23
9.1.1	<u>Allgemeines</u>	23
9.1.2	<u>Kundenzufriedenheit/ Bewertung der Einhaltung rechtlicher Anforderungen</u>	23
9.1.3	<u>Analyse und Beurteilung</u>	23
9.2	<u>Interne Audits</u>	23
9.3	<u>Managementbewertung</u>	24
10.	<u>Verbesserung</u>	24
10.1	<u>Allgemeines</u>	24
10.2	<u>Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen</u>	24
10.3	<u>Fortlaufende Verbesserung</u>	24
11.	<u>Mitgeltende Unterlagen (vorläufiges Arbeitskapitel bis zur Erstellung der Dokumentenliste)</u>	25

# 0. Einleitung

## 0.1 Über uns

Wir sind erfolgreich - wir kennen und erfüllen die Erwartung unserer Kunden. Sei es in puncto Qualität, Innovation, Beratung, Service oder Zuverlässigkeit. Dessen sind wir uns bewusst.

Wir messen uns an klar definierten Werten.

## 0.2 Prozessorientierter Ansatz

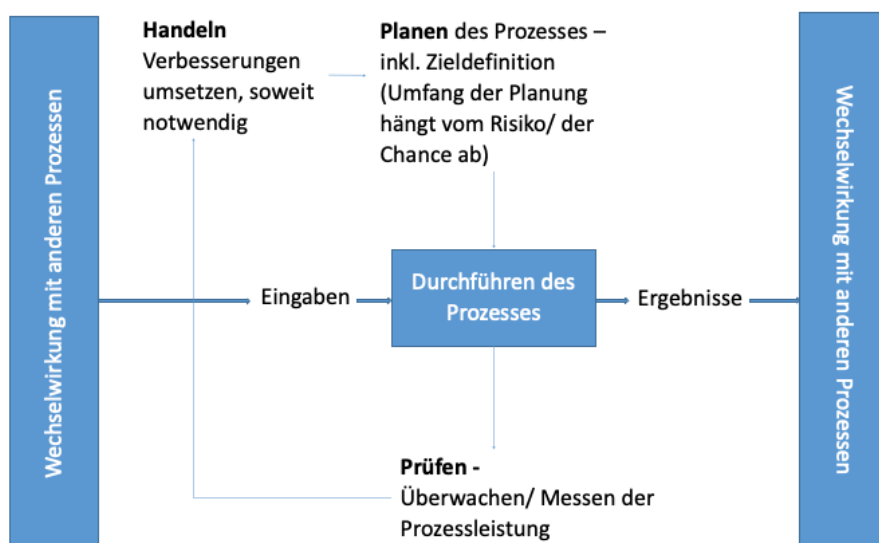
Wir haben uns als strategische Geschäftsentscheidung entschlossen ein Managementsystem nach ISO 9001:2015 umzusetzen. Dieses soll uns unterstützen

- a. die Leistung unseres Unternehmens langfristig zu verbessern,
- b. unsere Risiken und Chancen zu identifizieren und zu beherrschen,
- c. die Erfordernisse und Erwartungen unserer Kunden und anderer relevanter interessierter Parteien zu kennen und zu erfüllen und
- d. die Fähigkeit und Kompetenz unserer Mitarbeiter anforderungsgerecht zu fördern.

Hierzu verwenden wir den prozessorientierten Ansatz nach dem Regelkreis:

Des Weiteren sind unsere Planungsprozesse geprägt durch risiko- und chancenbasiertes Denken.

## 1. Anwendungsbereich der zugrundeliegenden Normenstandards



Wir orientieren uns bewusst an den unten genannten internationalen Standards für unser Managementsystem. Hierdurch stellen wir unsere Fähigkeit sicher

- Kundenanforderungen zu erfüllen und Kundenzufriedenheit zu erhöhen
- Gesetzliche und behördliche Anforderungen zu kennen und umzusetzen
- Unternehmensleistung zu verbessern.

## 2. Normative Verweise

Diese Managementsystemdokumentation verwendet die sogenannte High Level Structure (Annex SL), die seit 2014 international gültige Strukturvorgabe für alle Managementsystemnormen und erfüllt die Anforderungen der ISO 9001:2015.

## 3. Begriffe

Um die „Sprache“ der ISO - Normen verständlicher und diese Dokumentation für alle Beteiligten lesbarer zu machen, werden hier einzelne Begriffe aus den ISO Standards ohne Anspruch auf Vollständigkeit kurz erklärt. Grundsätzlich gelten bezüglich der Begriffe die Definitionen gem. ISO 9001:2015, jeweils Kap. 3.

### a) Interessierte Parteien:

Interessierte Parteien im Sinne unseres Managementsystems sind alle Personen oder Organisationen, die eine Entscheidung oder Tätigkeit unseres Unternehmens beeinflussen kann, davon beeinflusst wird oder sich beeinflusst fühlen kann.

### b) (Qualitäts-) Anforderung

Erfordernis oder Erwartung, das oder die festgelegt, üblicherweise vorausgesetzt oder verpflichtend ist.

### c) Wirksamkeit

Die Wirksamkeit definieren wir als Ausmaß, in welchem geplante Ergebnisse erreicht wurden.

### d) Ziel

Zu erreichendes Ergebnis.

### e) Risiko/ Chance

Auswirkung von Ungewissheit auf ein erwartetes Ergebnis bzw. Ziel (Eine Auswirkung ist eine Abweichung vom Erwarteten – in positiver und negativer Hinsicht)

#### f) Dokumentierte Informationen

Gelenkte, dokumentierte Vorgaben (z.B. diese Managementsystemdokumentation, Prozessanweisungen, Arbeitsanweisungen, Betriebsanweisungen) und gelenkte Aufzeichnungen zwecks Nachweis der Einhaltung.

#### g) Prozess

Zusammenhängende und sich beeinflussende Tätigkeiten, die nach einer definierten Eingabe in einem geregelten Bereich zu einem definierten Ergebnis führen.

#### h) Leistung

Messbares Ergebnis

#### i) Kontext des Unternehmens

Als Kontext des Unternehmens definieren wir unsere wirtschaftlichen Rahmenbedingungen. Diese Rahmenbedingungen haben einen direkten Einfluss auf unsere Risikobetrachtung und unsere Qualitätsplanung.

#### j) Unternehmenspolitik

Absichtserklärung unseres Unternehmens und gleichzeitig Basis für unsere Ziele.

## 4. Rahmenbedingungen unseres Unternehmens

### 4.1 Wie bestimmen und verstehen wir unsere Rahmenbedingungen?

Wir analysieren und überwachen mindestens jährlich die internen und externen Rahmenbedingungen unseres Unternehmens mittels einer Risiko-/Chancenbetrachtung (siehe Kap. 6.1). Diese Analyse bezieht gesetzliche, technische, wettbewerbliche, soziale und wirtschaftliche Aspekte mit ein und wurde bei der Einführung dieser Managementsystemdokumentation erstmals durchgeführt.

### 4.2 Wie verstehen wir Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien?

Wir bestimmen mindestens jährlich die relevanten interessierten Parteien an unserem Unternehmen und deren Anforderungen.

Auch dies erfolgt mittels der Risiko-/Chancenbetrachtung (siehe Kap. 6.1) und wird über diese Methode ebenfalls überwacht.

### 4.3 Anwendungsbereich des Managementsystems

Der Anwendungsbereich unseres Managementsystems berücksichtigt:

- Die Rahmenbedingungen unseres Unternehmens (sh. 4.1)
- Die Anforderungen relevanter interessierter Parteien (sh. 4.2)
- Unsere Tätigkeiten, Produkte und Dienstleistungen inkl. deren Qualitätsrelevanz

Der Anwendungsbereich wird über die mindestens jährliche Risiko-/Chancenbetrachtung bewertet.

Der Anwendungsbereich unserer Zertifizierung ist:

Fahrzeug-/ Industrie- und Flugzeuglackierung (bis 999kg)

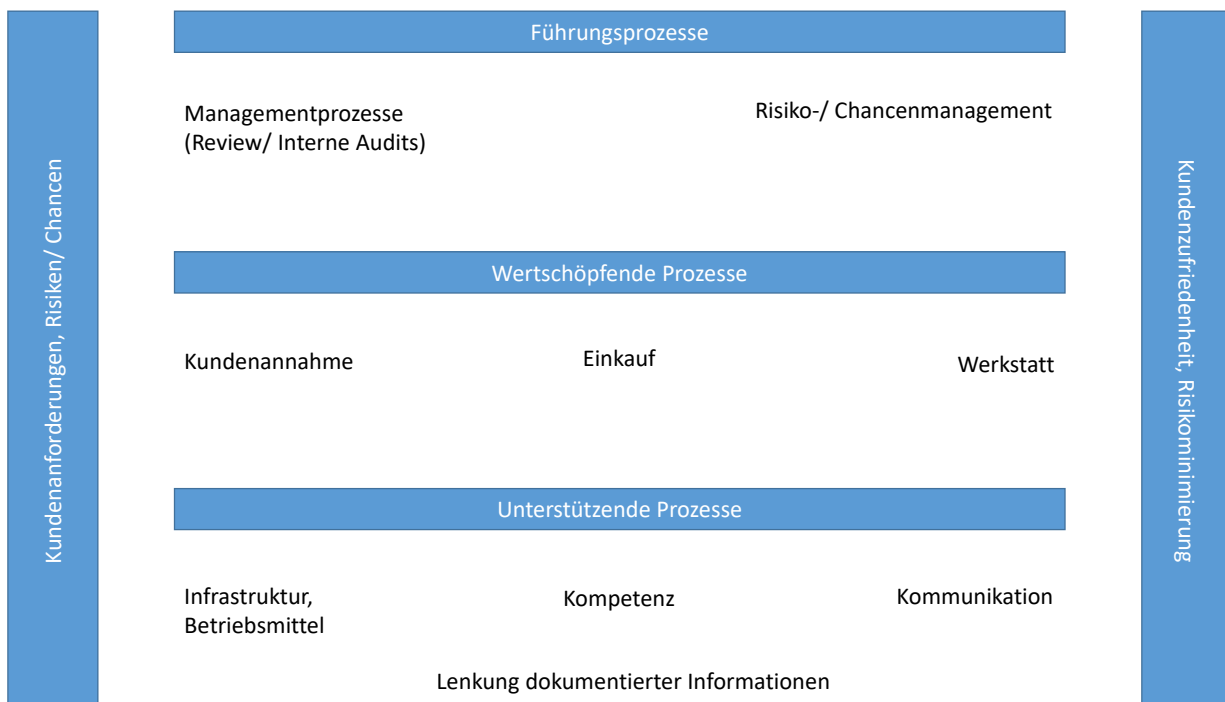
Wir schließen die Anforderungen der ISO 9001:2015, Kap. 8.3 „Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen“ wegen Nichtanwendbarkeit aus.

### 4.4 Unser Managementsystem und dessen Prozesse

Unser Managementsystem ist konsequent prozessorientiert aufgebaut. Wir unterscheiden hierbei zwischen

- Führungsprozessen
- Wertschöpfenden Prozessen und
- Unterstützenden Prozessen

Die Übersicht unsere Prozesse in der Schemadarstellung:



Alle Prozesse werden inkl. ihrer Wechselwirkungen und Prozesslenkungsinstrumente entweder in diesem Handbuch oder in separaten und ausschließlich intern verfügbaren Prozessdatenblättern detailliert beschrieben (siehe Pkt. 7.5.1).

Die Prozessdatenblätter beinhalten alle für den jeweiligen Prozess qualitätsrelevanten Sachverhalte.

## 5. Führung

### 5.1.1 Führung und Verpflichtung

Der Inhaber verpflichtet sich

- zur Übernahme der Verantwortung für die Wirksamkeit des Managementsystems,
- zur Erstellung einer Unternehmenspolitik und zur Festlegung von Zielen, die mit der strategischen Ausrichtung und unseren Rahmenbedingungen vereinbar sind,
- dafür zu sorgen, dass die Unternehmenspolitik im Unternehmen bekannt gemacht, verstanden und angewendet wird,
- zur Sicherstellung, dass das Managementsystem in unseren Geschäftsprozessen integriert ist,
- zur Förderung des Bewusstseins bei allen Beteiligten zum prozessorientierten Ansatz,
- zur Bereitstellung der notwendigen Ressourcen,
- zur Kommunikation der Bedeutung eines wirksamen Managementsystems und der Erfüllung der Anforderungen,
- zur Sicherstellung einer ergebnis- und anforderungsorientierten Unternehmensleistung,
- zum Einsatz von Personen die zur Wirksamkeit des Managementsystems beitragen und deren Anleitung und Unterstützung,
- zur Förderung der kontinuierlichen Verbesserung und
- zur Unterstützung unserer Führungskräfte.

Dieser Verpflichtung kommen wir unter anderem durch eine gelebte Vorbildfunktion, einer direkten Ansprechbarkeit und Kommunikation nach.



### 5.1.3 Kundenorientierung, Risikominimierung und Chancennutzung

Eine eindeutige Kundenorientierung, sowie eine eindeutige Risikominimierung und Chancennutzung ist für den Inhaber das erklärte Ergebnis unserer Unternehmensprozesse (siehe Prozessschaubild unter Pkt. 4.4).

Hierzu haben wir geeignete Planungsprozesse und ein wirksames Risiko-/Chancenmanagement eingeführt und umgesetzt.

## 5.2 Unternehmenspolitik

Unsere Unternehmenspolitik verfolgt langfristige Ziele. Daher richten wir unsere Dienstleistungen an den Anforderungen der Kunden aus. Denn nur über ein ständiges Zufriedenstellen unserer Kunden sind wir zukünftig in der Lage, kundenorientiert am Markt zu operieren und somit den wirtschaftlichen Erfolg, sowie den Erhalt der Arbeitsplätze zu sichern. Damit jeder Mitarbeiter unseres Unternehmens in seiner täglichen Arbeit die Kundenorientierung an oberster Stelle seines Handelns stellt, wurden Leitsätze zur Qualitätspolitik, als Teil der Unternehmenspolitik, aufgestellt und im gesamten Unternehmen bekannt gegeben. Als oberster Leitsatz dient folgende Kernaussage des Inhabers:

Wir sind erfolgreich - wir kennen und erfüllen die Erwartung unserer Kunden. Sei es in puncto Qualität, Innovation, Beratung, Service oder Zuverlässigkeit. Dessen sind wir uns bewusst.

Um die Einhaltung dieser Politik unter Berücksichtigung gesetzlicher Vorschriften, Normen, Stand der Technik sowie Forderungen von unsere Auftraggebern und Kunden sowie die kontinuierliche Verbesserung zu gewährleisten, sind alle Mitarbeiter angewiesen, die in der Managementsystemdokumentation und den begleitenden dokumentierten Informationen getroffenen Festlegungen einzuhalten.

Diese Unternehmenspolitik wird innerhalb des Unternehmens durch Aushang und Besprechungen kommuniziert, verstanden und angewendet. Interessierte Kreise können die Managementsystemdokumentation online einsehen ([www.industrielackierung-norbert-mueller.eu](http://www.industrielackierung-norbert-mueller.eu)).

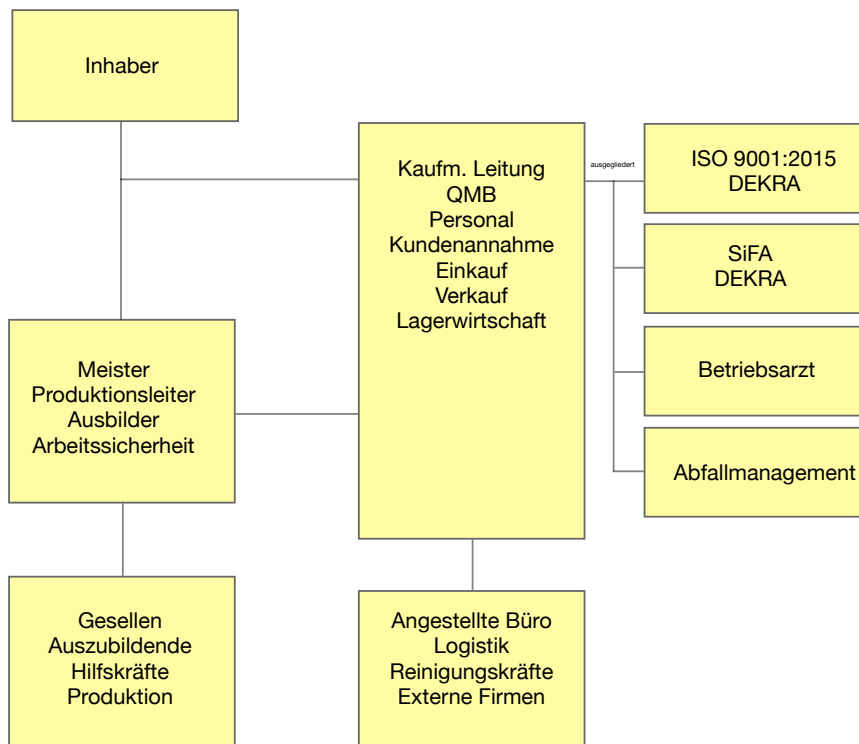
### 5.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse

In unserem Unternehmen sind alle Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse eindeutig definiert.

Dies erfolgt über nachfolgende Organisationsstruktur und die Prozessdatenblätter

Der Inhaber hat zur Unterstützung der Verpflichtungsumsetzung nach Kap. 5.1.1 eine Beauftragte benannt.

Organisationsstruktur



Organisation und Verantwortlichkeit:

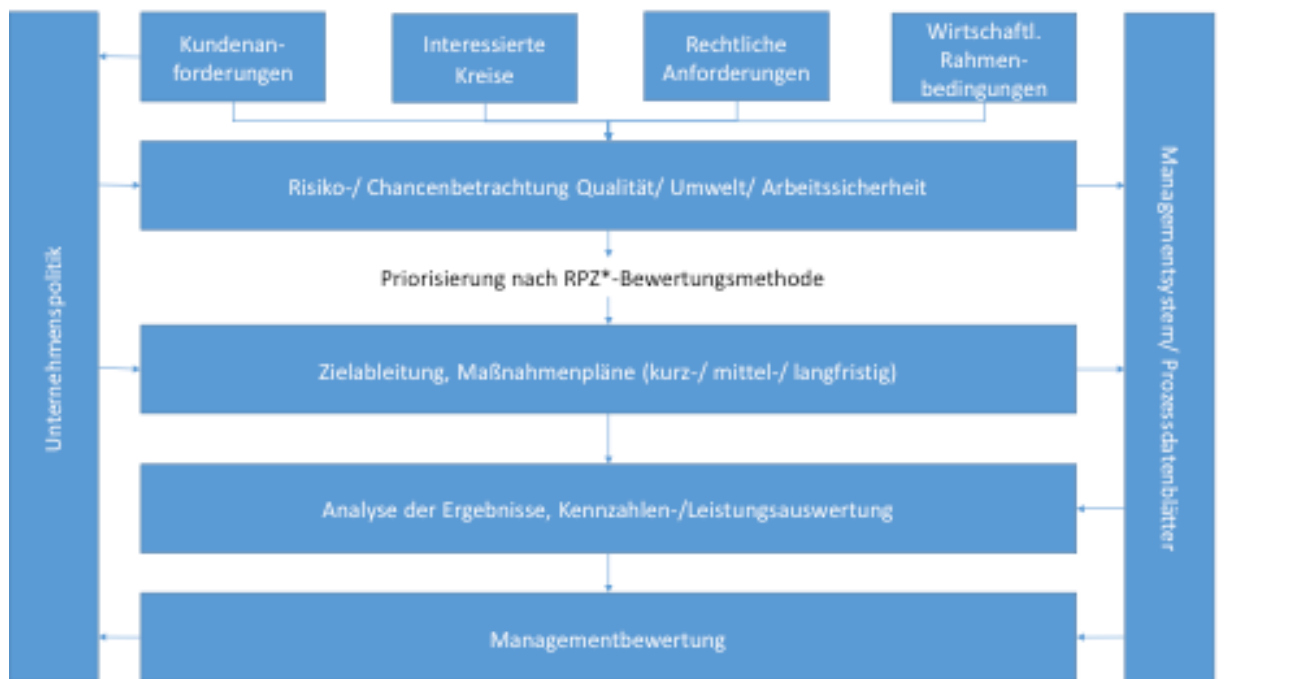
Inhaber	:	Norbert Müller
Kaufm. Leitung, QMB	:	Gabriele Müller
Büro, Kundenannahme	:	Gabriele Müller
Einkauf	:	Gabriele Müller
Produktion	:	Norbert Müller, Christopher Riedel (Meister)
Lackiererei	:	Christopher Riedel
Betriebsarzt	:	Dr. Meckenstock, Brunnen Strasse 31, 86938 Schondorf
SiFA	:	DEKRA, Klaus Stromeyer, Steinheilstrasse 15, 85053 Ingolstadt
ISO 9001:2015	:	DEKRA Certification GmbH, Mark Hebestreit, Handwerkstrasse 15, 70565 Stuttgart
Abfallmanagement	:	Gigler GmbH, Gollingkreuter Weg 13, 86529 Schrobenhausen

## 6. Planung

### 6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen

#### 6.1.1 Grundsätzliches

Unser Planungsprozess basiert auf einem eindeutigen Regelkreis.



Unser Hauptplanungsinstrument ist unsere mindestens jährlich durchgeführte Risiken-/ Chancenbetrachtung auf der Basis einer definierten Methodik, die angelehnt an die etablierte FMEA\*-Vorgehensweise eine klare Priorisierung ermöglicht.

\* FMEA: Fehler-, Möglichkeits- und Einflussanalyse; RPZ: Risikoprioritätszahl

#### 6.1.5 Maßnahmenplanung bezgl. Risiken/ Chancen

Im Rahmen der Risiko-/ Chancenbetrachtung werden Maßnahmen definiert, die direkt Bestandteil unserer Managementsystematik sind und je nach potentieller Auswirkung bei Nichterfüllung nach definierten Zeiträumen auf Wirksamkeit geprüft werden.

## 6.2 Ziele und Planung zu deren Erreichung

### 6.2.1 Ziele

Unsere Ziele und deren Planung unterliegen dem Schema unter Pkt. 6.1.1:

Unsere Ziele sind grundsätzlich

- erreichbar
- messbar anhand von festgelegten Kennzahlen
- überwacht
- mit den Mitarbeitern kommuniziert

Ziele werden von dem Inhaber im Rahmen der Managementbewertung festgelegt, werden aber bedarfsweise auch unterjährig von diesem aktualisiert. Dieser Bedarf kann z.B. entstehen durch neuen Kundenanforderungen, Äußerungen interessierter Kreise, geänderten wirtschaftlichen Rahmenbedingungen oder anderen Ereignissen.

### 6.2.1 Planungsaktivitäten zur Zielerreichung

Unsere Ziele und die zugehörigen Maßnahmenpläne werden je Risiko-/ Chance mit einer Priorität A definiert. Ggf. werden auch B-Aspekte mit einem Ziel/ Maßnahme belegt.

Die Bewertung der Ergebnisse erfolgt unterjährig durch die Verantwortlichen und mindestens jährlich im Rahmen der Aktualisierung der Risiko-/ Chancenbetrachtung und der Managementbewertung.

Basis der Bewertung sind die definierten Kennzahlen.

## 6.3 Planung von Änderungen

Falls wir Notwendigkeiten zur Änderungen unseres Managementsystems und dessen Prozesse erkennen, wird die Risiko-/ Chancenbetrachtung aktualisiert.

Hierbei wird bewertet:

- a. der Zweck der Änderung und die möglichen Konsequenzen auf unsere Prozesse
- b. möglicher Einfluss der Änderung auf die Wirksamkeit des Managementsystems
- c. die Verfügbarkeit von Ressourcen zur Umsetzung der Änderungen

d. mögliche Änderungen bezgl. Verantwortungen und Befugnisse.

## 7. Unterstützung

### 7.1 Ressourcen

#### 7.1.1 Allgemeines

Wir bestimmen die erforderlichen Ressourcen für den Aufbau, die Verwirklichung, die Aufrechterhaltung und die Verbesserung unseres Managementsystems im Rahmen der jährlichen Managementbewertung (siehe Kap. 9.3) bzw. im Rahmen von Änderungen in unserem Unternehmen (siehe Kap. 6.3). Hierbei berücksichtigen wir

- die Fähigkeit und Beschränkungen von bestehenden internen Ressourcen und
- die von externen Anbietern einzuholenden Informationen.

Grundsätzlich werden unsere notwendigen Ressourcen in den Prozessdatenblättern beschrieben.

#### 7.1.2 Personen

Der Inhaber stellt auf der Basis seiner Verpflichtung (siehe Kap. 5.1.1) sicher, dass der Betrieb über die internen und externen Personen verfügt, die notwendig sind, um die festgelegten Anforderungen zu erfüllen und die wirksame Umsetzung zu gewährleisten.

#### 7.1.3 Infrastruktur

Der Betrieb liegt in einem Gewerbegebiet. Die notwendige Infrastruktur wird von dem Inhaber kontinuierlich überprüft. Aktuelle Infrastruktur:

- 1500 qm Hallenfläche
- Fax, Telefon, E-Mail, Videokonferenzen
- 20 Kundenparkplätze
- 1 Anhänger für den Hol- und Bringservice
- 2 Hebebühnen
- 1 Kombikabine
- 1 Füllerstand

- 1 Schleifplatz mit Absaugung
- 1 Kompressor
- 2 Farbmischanlagen
- 1 Waschplatz
- Büro-PC's mit Software

Alle Einrichtungen (Kompressor, Feuerlöscher, Rolltore) in der Werkstatt werden (soweit notwendig) von externen Dienstleistern überwacht und geprüft. Die Einhaltung der Prüfintervalle wird vom Büro überwacht.

#### 7.1.4 Umgebung zur Durchführung der Prozesse

Die Umgebung zur Durchführung unserer Prozesse ist – soweit relevant – in unseren Prozessdatenblättern und in der Risiko-/ Chancenbetrachtung definiert.

#### 7.1.5 Ressourcen zur Überwachung und Messung

Unsere Überwachungs- und Messtätigkeiten sind im Kap. 9.1 und in den Prozessdatenblättern beschrieben.

Wir stellen sicher, dass die bestehenden Ressourcen geeignet sind und in festgelegten Abständen diese Eignung – soweit notwendig – geprüft/ kalibriert wird. Entsprechende Aufzeichnungen werden gepflegt.

Bei Feststellung einer Nichteignung einer Überwachungs- oder Messressource wird geprüft, ob ältere Ergebnisse hinsichtlich ihrer Gültigkeit davon betroffen sind. In diesem Fall werden Maßnahmen durch den Inhaber eingeleitet.

#### 7.1.6 Wissen des Unternehmens

Das Know-How unseres Unternehmens besteht aus den Faktoren

- a. Organisation,
- b. Prozessen,
- c. Technik,
- d. Personalkompetenz und
- e. Kundenkommunikation/ -daten

Dieses Know-How ist Bestandteil unserer Managementsystem-Dokumentation und wird von dem Inhaber an sich ändernde Erfordernisse und Trends bedarfsbezogen angepasst.

## 7.2 Kompetenz

Die Kompetenz unserer Mitarbeiter/innen wird über eine detaillierte Qualifikationsmatrix gesteuert, in der die Kompetenzanforderungen der einzelnen Prozesse den einzelnen Personen inklusive des jeweiligen Umsetzungsgrads festgehalten sind.

Der Qualifizierungsbedarf wird bedarfs- und anforderungsbezogen von dem Inhaber unter Einbeziehung des/der Mitarbeiter\*in festgelegt und in der Qualifikationsmatrix dokumentiert.

Die Wirksamkeit von Qualifizierungsmaßnahmen ist bei externen Maßnahmen durch ein entsprechendes Zertifikat gegeben, bei internen Qualifizierungen erfolgt die Wirksamkeitsbewertung auf dem Schulungsnachweis.

Ausgenommen von dieser Regelung ist die Wirksamkeitsprüfung von gesetzlich geregelten Sicherheitsunterweisungen. Hier erfolgt die Wirksamkeitsprüfung im Rahmen der Sicherheitsbegehungen und wird in den entsprechenden Protokollen nachgewiesen.

## 7.3 Bewusstsein

Das Bewusstsein unserer Mitarbeiter\*innen für

- unsere Unternehmenspolitik,
- unsere Ziele,
- den Beitrag jedes Einzelnen zur Wirksamkeit unseres Managementsystems,
- die Vorteile einer verbesserten Unternehmensleistung
- und die Nichterfüllung von Anforderungen

wird über entsprechende regelmäßige Informationen und eine direkte Kommunikation geschaffen und aufrechterhalten.

## 7.4 Kommunikation

Die Kommunikation im System wird im Tagesgeschäft durch die Aufträge sowie durch zahlreiche Gespräche mit den Mitarbeitern sichergestellt. Darüber hinaus werden Einzelprobleme bedarfsorientiert durch Rücksprachen erörtert. In unregelmäßigen Abständen finden auch kurze Mitarbeitergespräche (mit einzelnen

oder allen Mitarbeitern) statt. Wichtige Ergebnisse dieser Gespräche werden formlos aufgezeichnet und abgelegt (Superbuch Besprechung).

In den Besprechungen des Inhabers mit den Mitarbeitern werden die Aufträge und Aufgaben abgestimmt und aufgeteilt.

Eine Kommunikation mit externen interessierten Kreisen findet bedarfsbezogen über den Inhaber statt. Den Mitarbeitern ist es grundsätzlich untersagt, unternehmensinterne Informationen an externe Kreise weiter zu geben.

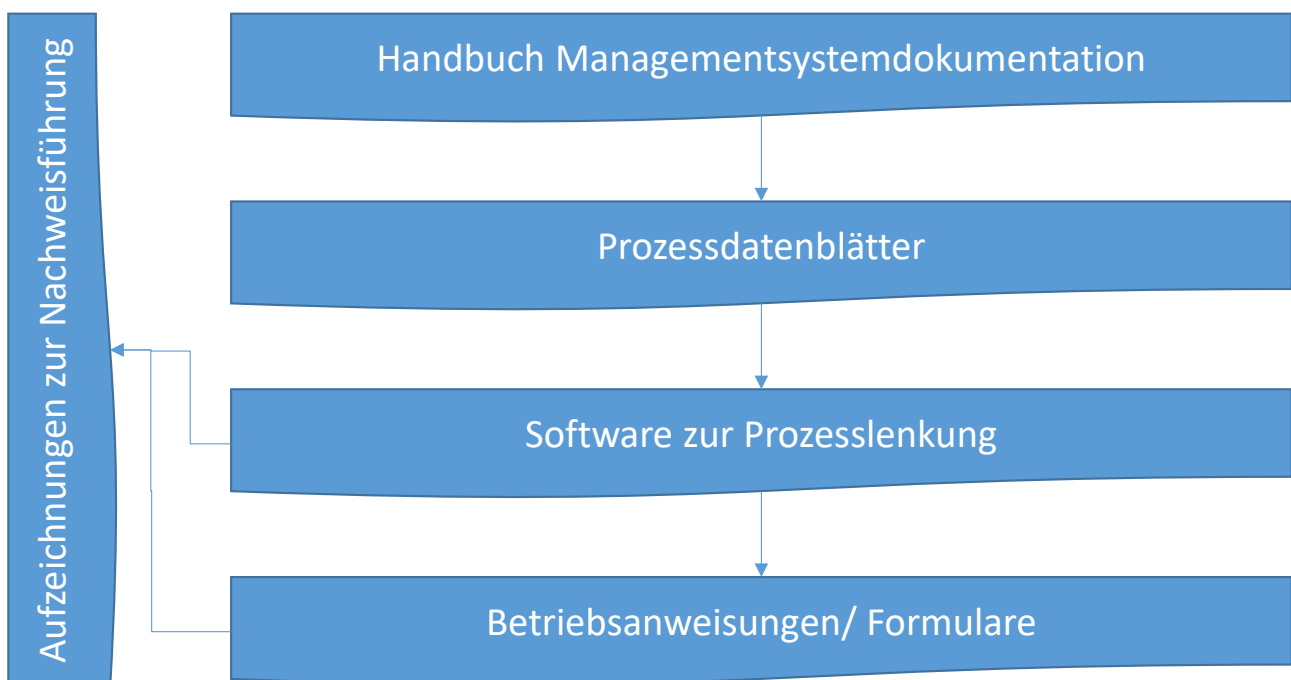
## 7.5 Dokumentierte Information

### 7.5.1 Allgemeines

Dokumentierte Informationen sind

- a. Arbeitsvorgaben und andere Vorgaben (z.B. rechtliche Anforderungen) und
- b. Aufzeichnungen zwecks Nachweiserbringung der Einhaltung von Vorgaben.

Die Struktur unserer dokumentierten Informationen stellt sich wie folgt dar:



Unsere dokumentierten Informationen entsprechen den Anforderungen der zugrundeliegenden Standards gem. Pkt. 2 „Normative Verweise“ und den rechtlichen Anforderungen.

Der Umfang der dokumentierten Informationen ist gezielt auf unsere Unternehmensgröße, unseren Prozessen und die Kompetenz unserer Mitarbeiter zugeschnitten.



## 7.5.2 Erstellen und Aktualisieren

Dokumentierte Informationen im Sinne von 7.5.1 a) werden von dem Inhaber bzw. der beauftragten Person erstellt. Die Freigabe erfolgt grundsätzlich durch den Inhaber.

Alle dokumentierten Informationen werden in EDV Form gespeichert.

Eine Überprüfung der dokumentierten Informationen erfolgt jährlich im Rahmen der Internen Audits (siehe Kap. 9.2). Unterjährige Aktualisierungen können erfolgen bei

- a. Änderungen am Managementsystem/ den Prozessen und/ oder
- b. Änderungen in der Risiko-/ Chancenbetrachtung

## 7.5.3 Lenkung dokumentierter Informationen

Alle dokumentierten Informationen werden über die Liste dokumentierte Informationen gelenkt. Die Lenkung inkl. Verteilung erfolgt durch die Beauftragte. Vor der internen Verteilung erfolgt eine Unterweisung der Mitarbeiter in die Inhalte. Eine Verteilung an externe Stellen ist nur durch den Inhaber zulässig.

Intern sind die dokumentierten Informationen über alle PC's als unveränderbare pdf-Dateien für die Mitarbeiter abrufbar bzw. als un gelenkte Ausdrücke verfügbar.

Die veränderbaren Dateien sind nur für den Inhaber und die Beauftragte verfügbar.

Bei Änderungen von dokumentierten Informationen werden die Altversionen ins Archiv verschoben. Der Dokumentenstatus ist über das Änderungsdatum nachvollziehbar.

Alle dokumentierten Informationen auf dem Firmenserver inkl. Auftrags- und Kundendaten werden stündlich gesichert. Verantwortlich für die Durchführung ist die Beauftragte. Für Computer mit Internet-Zugang ist eine Antiviren-Software im Einsatz, deren Virendaten sich eigenständig aktualisieren.

Aufzeichnungen in Papierform werden archiviert.

Externe Dokumente, die für die Wirksamkeit des Managementsystems notwendig sind, werden ebenfalls über die Liste dokumentierte Informationen gelenkt.

## 8. Betrieb

### 8.1 Betriebliche Planung und Steuerung

Die Planung und Steuerung unserer Prozesse erfolgt über die in Pkt. 7.5.1 erwähnten Prozessdatenblätter unter Berücksichtigung der Risiko-/ Chancenbetrachtung (Pkt. 6.1).

Die Prozessdatenblätter sind nach dem Prozessmodell aufgebaut und beinhalten folgende Positionen:

- Input
- Regelungen, Methoden und Kriterien
- Anforderungen an das eingesetzte Personal
- Materielle Ressourcen (Anlagen, Betriebsmittel etc.)
- Kennzahlen/ Wirkungsgrad (soweit sinnvoll)
- Dokumentierte Informationen
- Output

Die Prozessdatenblätter werden überwacht und gelenkt. Folgen unbeabsichtigter Änderungen an Prozessfestlegungen sind Bestandteil der Risiko-/ Chancenbetrachtung.

Falls wir Prozesse an ausgewählte und bewertete Lieferanten auslagern, werden bedarfsweise Prozessdatenblätter angelegt.

Produktbezogene Anforderungen sind in den Werkstattkarten geplant und definiert.

### 8.2. Bestimmen von Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen

#### 8.2.1 Kommunikation mit dem Kunden

Die Kommunikation mit unseren Kunden erfolgt direkt und gelenkt. Der Prozess ist in den Prozessdatenblättern "Büro" geregelt.

Diese Regelungen beinhalten:

- Erfassen aller Informationen, die zur Erbringung der Dienstleistung notwendig sind,
- Auftragsanbahnungsprozess (Anfragen, Kalkulationen, Verträge, Aufträge) einschließlich Änderungen,
- Kundenzufriedenheitsbewertung einschließlich Beschwerdemanagement,
- Handhabung und Behandlung von Kundeneigentum und
- Regelungen bei Qualitätsabweichungen

## 8.2.2 Bestimmen von Anforderungen in Bezug auf Produkte und Dienstleistungen

Das Bestimmen von Anforderungen in Bezug auf Produkte und Dienstleistungen ist ebenfalls Bestandteil des Prozessdatenblätter "Büro".

Wir stellen sicher, dass alle Kundenanforderungen inklusive unserer fachlichen Ergänzungen - entstanden aus Kundenberatung - definiert und dokumentiert sind. Dies beinhaltet ebenfalls - soweit zutreffend - auftragsbezogene gesetzliche und behördliche Anforderungen.

Über eine definierte Auftragsprüfung (siehe unten Pkt. 8.2.3) ist sichergestellt, dass wir die Fähigkeit zur Umsetzung der Anforderungen besitzen.

## 8.2.3 Überprüfung von Anforderungen in Bezug auf Produkte und Dienstleistungen

Die Überprüfung von Anforderungen in Bezug auf Produkte und Dienstleistungen ist ebenfalls Bestandteil des Prozessdatenblätter "Büro".

Die Überprüfung beinhaltet - soweit zutreffen:

- vom Kunden festgelegte Anforderungen einschließlich solcher zur Auslieferung und ggf. Tätigkeiten nach der Lieferung,
- vom Kunden nicht angegebene Anforderungen, die jedoch auf der Basis unserer Geschäftserfahrung vorausgesetzt werden können,
- gesetzliche und behördliche Anforderungen an unsere Produkte/ Dienstleistungen und
- Anforderungen im Vertrag oder Auftrag, die sich von der Kalkulation/ dem Angebot unterscheiden.

Diese Überprüfung erfolgt geregelt grundsätzlich vor Beginn der Produktion/ Dienstleistungserbringung und ist angemessen dokumentiert/ aufgezeichnet.

Bei Änderungen von Kundenanforderungen während der Produktion/ Dienstleistungserbringung werden diese ebenfalls einer definierten Prüfung unterzogen und gezielt in unsere Prozesse eingesteuert. Änderungen werden prinzipiell dokumentiert/ aufgezeichnet und betroffenes Personal informiert.

## 8.2.4 Notfallvorsorge und -abwehr (Umwelt und Arbeitssicherheit)

Umwelt und Arbeitssicherheit wird durch den DEKRA ASiG Dienst überwacht.

Durch regelmässige ASi-Unterweisungen werden unsere Mitarbeiter ständig auf Umwelt- und Gesundheitsschutz sensibilisiert. Durch regelmäßige Stichkontrollen wird die Umsetzung der Umwelt- und Gesundheitsschutzeinhaltung von der Qualitätsbeauftragten und dem Prozessleiter überprüft.

### 8.3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen (entfällt)

Die Umsetzung dieser Anforderung aus der ISO 9001:2015 entfällt, da wir keine Produktentwicklung im Sinne der Norm durchführen.

### 8.4 Kontrolle von extern beigestellten Produkten und Dienstleistungen

#### 8.4.1 Allgemeines

Dieser Prozess ist in unserem Prozessdatenblatt Einkauf geregelt. Wir stellen sicher, dass extern bereitgestellte Prozesse, Produkte und Dienstleistungen den Anforderungen entsprechen.

Dies betrifft Anforderungen an extern bereitgestellte Produkte und Dienstleistungen, die

- direkt in unsere Leistungen einfließen,
- direkt unseren Kunden in unserem Auftrag bereitgestellt werden sowie
- von uns ausgelagerte Prozesse.

Wir setzen für alle Lieferanten eindeutige und nachvollziehbare Kriterien zur Beurteilung, Auswahl, Leistungsüberwachung und Neubeurteilung um.

Die Aufzeichnungen hierüber sind gem. Pkt. 7.5.3 in einer Lieferantenliste gelenkt.

#### 8.4.2 Art und Umfang der Kontrolle von externen Bereitstellungen

Art und Umfang der Kontrolle von externen Bereitstellungen ist bei uns direkt abhängig von zwei Faktoren:

- a. welchen Einfluss hat die beschaffte Einheit auf die Erfüllung unserer Leistung und soweit zutreffend auf die zugrundeliegenden gesetzlichen und behördlichen Anforderungen und
- b. wie Wirksam ist die Eigenprüfung des Lieferanten.

Entsprechende Prüfungen sind im Prozessdatenblatt Einkauf beschrieben.

#### 8.4.3 Informationen für Lieferanten

Wir pflegen eine direkte Kommunikation mit unseren relevanten Lieferanten. Diese kann beinhalten:

- Anforderungen an die bereitgestellten Produkte, Dienstleistungen, Prozesse,
- Informationen zu unseren Freigabeprozessen,
- ggf. unsere Qualifikationsanforderungen an das Lieferantenpersonal,
- den Einfluss der Lieferanten auf unsere Prozesse,
- Informationen zu unserer Lieferantenüberwachungsmethodik und
- unsere beabsichtigten Überwachungstätigkeiten vor Ort beim Lieferanten.

Die Entscheidung, welche Informationen der Lieferant erhält, wird durch den Inhaber gemeinsam mit der Beauftragten abgestimmt und in dem Lieferantenordner dokumentiert.

## 8.5 Produktion und Dienstleistungserbringung

### 8.5.1 Steuerung der Produktion und der Dienstleistungserbringung

Unsere Prozesse in der Werkstatt sind in dem Prozessdatenblatt Lackierung beschrieben und beherrscht.

Dies setzen wir über

- eindeutige Informationen in unseren Werkstattkarten,
- Festlegungen in dem Prozessdatenblatt inkl. - wo notwendig - Mess- und Überwachungstätigkeiten,
- einer geeigneten Infrastruktur und Arbeitsumgebung,
- qualifiziertem Personal und
- einer definierten Endabnahme

um.

### 8.5.2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit

Die Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit wird über Werkstattkarten (Zuordnung über Auftragsnummer/ Kennzeichen und falls notwendig über Einzelkennzeichnung durchgängig sichergestellt.

Eine detailliertere Vorgabe enthält das Prozessdatenblatt Lackierung.

### 8.5.3 Eigentum der Kunden oder Lieferanten

Die Absicherung von Kunden- und Lieferanteneigentum erfolgt über

- eine klare Identifikation mittels Kennzeichnung und
- eindeutigen Regelungen zum Schutz von Kunden-/ Lieferanteneigentum (Prozessdatenblatt).

Bei Verlust oder Beschädigung von Kunden-/ Lieferanteneigentum erfolgt eine direkte Information und eine konkrete Absprache mit dem Eigentümer.

### 8.5.4 Erhaltung

Über definierte und geeignete Lager- und Werkstattbedingungen stellen wir den durchgängigen Erhalt der Produktqualität über den kompletten Wertschöpfungsprozess sicher.

Auch hier greifen klare Kennzeichnungsregelungen sowie Produktschutzmaßnahmen (wo notwendig).

## 8.5.5 Tätigkeiten nach der Lieferung

Entfällt

## 8.5.6 Überwachung von Änderungen

Ungeplante Änderungen, die für die Werkstattprozesse von wesentlicher Bedeutung sind, werden von dem Inhaber beurteilt und überwacht.

Die Änderungen werden über die Werkstattkarten dokumentiert und mit Name des Ändernden und Datum gekennzeichnet.

## 8.6 Freigabe von Produkten und Dienstleistungen

Freigabeschritte im Werkstattprozess sind über die Werkstattkarten definiert. Wesentliches Annahmekriterium ist die Bereitschaft des Produkts für den folgenden Prozessschritt.

Die Freigabe gegenüber dem Kunden findet in Form einer Endabnahme durch den Inhaber statt.

## 8.7 Steuerung von Qualitätsfehlern

Bei Abweichungen von festgelegten internen und externen Anforderungen findet ein entsprechender Eintrag in die Liste Fehlererfassung statt und falls notwendig eine eindeutige Kennzeichnung des fehlerhaften Produkts bis zur Klärung durch den Inhaber.

Diese Klärung kann auch das Einholen einer Sonderfreigabe durch den Kunden sein.

Nach Fehlerabstellung findet eine gesonderte Freigabe durch den Inhaber statt.

Grundsätzlich erfassen wir in der Liste Fehlererfassung die

- Auftragsnummer
- Fehlerursache
- Korrekturmaßnahme
- Zeitlicher Aufwand zur Fehlerabstellung (Zeit/ Material/ Kosten).

Ggf. werden 8D Reporte erstellt.

Die Fehlerkosten sind als Kennzahl im Prozessdatenblatt Lackierung definiert und werden im Rahmen der jährlichen Managementbewertung analysiert.

## 9. Bewertung der Leistung

### 9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung

#### 9.1.1 Allgemeines

Die Festlegung, was überwacht und gemessen werden soll erfolgt über die Risiko-/Chancenbetrachtung und in dem Prozessdatenblatt Lackierung.

#### 9.1.2 Kundenzufriedenheit

Die Zufriedenheit der Kunden mit der Qualitätsleistung wird mindestens jährlich durch den Inhaber vorgenommen. Die Methode ist im Formulartool festgelegt.

Das Ergebnis läuft als Kennzahl in die Managementbewertung.

#### 9.1.3 Analyse und Beurteilung

Wir analysieren und bewerten unsere definierten Daten, um Informationen zu unseren

- a. Produktleistungen und
- b. Prozessleistungen

zu erhalten, die uns in die Lage versetzen einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess sicherzustellen.

Die Kennzahlen hierzu sind in den Prozessdatenblättern definiert und sind durchgängig Bestandteil unserer Managementbewertung.

### 9.2 Interne Audits

Unsere internen Audits beurteilen

- die Wirksamkeit und die Normenkonformität unseres Managementsystem,
- die Angemessenheit unserer Prozessfestlegungen,
- die Rechtskonformität und
- Verbesserungspotentiale.

Grundsätzlich wird/ werden das komplette Managementsystem/ alle Prozesse mindestens jährlich geplant auditiert, wobei sich die Planung aufgrund der Unternehmensgröße auf eine Termindefinition beschränkt. Bei erheblichen Änderungen in den Prozessen oder hinsichtlich der bestehenden Risiken/ Chancen kann der Inhaber Sonderaudits veranlassen.

Die Auditdurchführung erfolgt durch qualifizierte und unabhängige Auditoren.

Die Auditergebnisse und die Maßnahmen werden aufgezeichnet und sind Input für die Managementbewertung.

## 9.3 Managementbewertung

Unsere jährliche Managementbewertung wird hinsichtlich der Eingaben und Ergebnisse Normenkonform durchgeführt.

Die Methode ist über das Formular Managementbewertung definiert.

# 10. Verbesserung

## 10.1 Allgemeines

Wie in Pkt. 5.1 Führung und Verpflichtung beschrieben, ist die kontinuierliche Verbesserung elementarer Zweck unseres Managementsystems.

Dies betrifft die Verbesserung

- von Prozessen zur Vermeidung von Fehlern,
- von Produkten und Dienstleistungen zur Erfüllung von Anforderungen und
- der Unternehmensleistung.

## 10.2 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen

Bei Abweichungen von den Vorgaben und Anforderungen reagieren wir mit

- a. Ursachenanalysen,
- b. sofortigen Korrekturen,
- c. Analyse der Auswirkungen und Konsequenzen und
- d. Mittel-/ langfristig wirksamen Korrekturmaßnahmen.

Wenn seitens des Inhabers festgelegt, erfolgt eine Neubetrachtung der Risiko-/ Chancenbetrachtung und ggf. eine Anpassung der Managementsystemdokumentation.

## 10.3 Fortlaufende Verbesserung

Über unsere Festlegungen ist der fortlaufende Verbesserungsprozess in allen Unternehmensbereichen/ Prozessen sichergestellt.

# 11. Mitgeltende Unterlagen



(vorläufiges Arbeitskapitel bis zur Erstellung der Dokumentenliste)

- Risiken-/ Chancenbetrachtung
- Prozessdatenblatt Büro Auto
- Prozessdatenblatt Büro Industrie
- Prozessdatenblatt Einkauf
- Prozessdatenblatt Lackierung
- Qualifikationsmatrix
- Lieferantenliste
- Fehlererfassung
- Liste Dokumentierte Informationen
- Kennzahlenauswertung/ Managementbewertung