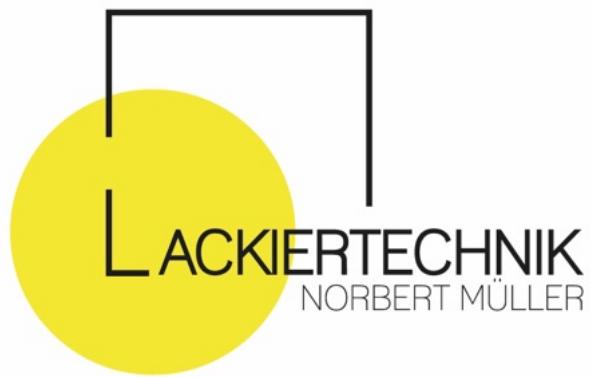


# Handbuch Managementsystem

## Dokumentation



ISO 9001 : 2015 zertifiziert

Ansprechpartner für ISO: Gabriele Müller-Kolbe  
Bamberger Strasse 6  
96117 Memmelsdorf  
Mobil: 0172 5270440  
Mail: [gm@ltnm.de](mailto:gm@ltnm.de)

Diese Managementsystem-Dokumentations-Ausgabe unterliegt keinem Änderungsdienst.

# Inhaltsverzeichnis:

<u>0.</u>	<u>Einleitung</u>	4
<u>0.1.</u>	<u>Unternehmensprofil</u>	4
<u>0.2.</u>	<u>Qualitätspolitik</u>	4
<u>0.3.</u>	<u>Prozessorientierter Ansatz</u>	4
<u>1.</u>	<u>Anwendungsbereich der zugrundeliegenden Normenstandards</u>	5
<u>2.</u>	<u>Normative Verweise</u>	5
<u>3.</u>	<u>Begriffe</u>	5
<u>4.</u>	<u>Rahmenbedingungen unseres Unternehmens</u>	6
<u>4.1.</u>	<u>Wie bestimmen und verstehen wir unsere Rahmenbedingungen?</u>	6
<u>4.2.</u>	<u>Wie verstehen wir Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien?</u>	6
<u>4.3.</u>	<u>Anwendungsbereich des Managementsystems</u>	6
<u>4.4.</u>	<u>Unser Managementsystem und dessen Prozesse</u>	8
<u>5.</u>	<u>Führung</u>	8
<u>5.1</u>	<u>Führung und Verpflichtung</u>	8
<u>5.2.</u>	<u>Kundenorientierung, Erfüllung rechtlicher und anderer Anforderungen und Risikominimierung</u>	8
<u>5.3.</u>	<u>Unternehmenspolitik</u>	8
<u>5.4.</u>	<u>Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse</u>	9
<u>6.</u>	<u>Planung</u>	11
<u>6.1.</u>	<u>Grundsätzliches</u>	11
<u>6.2.</u>	<u>Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen</u>	11
<u>6.3.</u>	<u>Ziele und Planung zu deren Erreichung</u>	11
<u>6.1.1</u>	<u>Ziele</u>	11
<u>6.1.2</u>	<u>Planungsaktivitäten zur Zielerreichung</u>	12
<u>6.1.3</u>	<u>Planung von Änderungen</u>	13
<u>7.</u>	<u>Unterstützung</u>	13
<u>7.1</u>	<u>Ressourcen</u>	13
<u>7.1.1</u>	<u>Allgemeines</u>	13
<u>7.1.2</u>	<u>Personen</u>	13
<u>7.1.3</u>	<u>Infrastruktur</u>	13
<u>7.1.4</u>	<u>Umgebung zur Durchführung der Prozesse</u>	14
<u>7.1.5</u>	<u>Ressourcen zur Überwachung und Messung</u>	14
<u>7.1.6</u>	<u>Wissen des Unternehmens</u>	14
<u>7.2</u>	<u>Kompetenz</u>	14
<u>7.3</u>	<u>Bewusstsein</u>	14
<u>7.4</u>	<u>Kommunikation</u>	15
<u>7.5</u>	<u>Dokumentierte Information</u>	15
<u>7.5.1</u>	<u>Allgemeines</u>	15

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

## **0. Einleitung**

Dieses Qualitätsmanagementhandbuch beschreibt das Qualitätsmanagementsystem der Lackiertechnik Norbert Müller gemäß ISO 9001:2015.

Es dient der Sicherstellung gleichbleibend hoher Qualität der Lackierleistungen sowie der kontinuierlichen Verbesserung der Prozesse.

### **0.1 Unternehmensprofil**

- Tätigkeitsbereich: Lackiertechnik (inkl. Sonder- / ggf. Luftfahrtlackierungen)
- Kunden: Industrie, Gewerbe, Privatkunden
- Standorte:
  - Lackierung: Memmelsdorf und extern vor Ort
  - Büro: Manching (Homeoffice)

### **0.2 Qualitätspolitik**

Die Lackiertechnik Norbert Müller verpflichtet sich zur Erbringung hochwertiger Lackierleistungen unter Einhaltung gesetzlicher und kundenspezifischer Anforderungen. Qualität, Termintreue und Kundenzufriedenheit stehen im Mittelpunkt unseres Handelns.

### **0.3 Prozessorientierter Ansatz**

Als strategische Entscheidung hat sich die Lackiertechnik Norbert Müller dazu entschlossen, ein Managementsystem nach **ISO 9001:2015** umzusetzen und aufrechtzuerhalten.

Das Qualitätsmanagementsystem unterstützt uns dabei,

- die Leistungsfähigkeit unseres Unternehmens langfristig zu verbessern,
- Risiken und Chancen systematisch zu identifizieren, zu bewerten und zu steuern,
- die Anforderungen und Erwartungen unserer Kunden sowie weiterer relevanter interessierter Parteien zu erkennen und zu erfüllen,
- die Fähigkeiten und Kompetenzen unserer Mitarbeitenden anforderungs- und zukunftsgerecht zu fördern.

Zur Umsetzung nutzen wir den prozessorientierten Ansatz gemäß dem Regelkreis (Plan – Do – Check – Act).

Unsere Planungs- und Steuerungsprozesse sind dabei konsequent durch risiko- und chancenbasiertes Denken geprägt.

## **1. Anwendungsbereich der zugrundeliegenden Normenstandards**

Wir orientieren uns bewusst an den unten genannten internationalen Standards für unser Managementsystem.

Hierdurch stellen wir sicher,

- Kundenanforderungen zuverlässig zu erfüllen und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen,
- gesetzliche und behördliche Anforderungen zu kennen und umzusetzen,
- die Unternehmensleistung kontinuierlich zu verbessern.

## **2. Normative Verweise**

Diese Managementsystemdokumentation verwendet die sogenannte High Level Structure (Annex SL), die seit 2014 international gültige Strukturvorgabe für alle Managementsystemnormen.

Sie erfüllt die Anforderungen der ISO 9001:2015.

## **3. Begriffe**

Um die „Sprache“ der ISO-Normen verständlicher zu machen und diese Dokumentation für alle Beteiligten lesbarer zu gestalten, werden nachfolgend ausgewählte Begriffe aus den ISO-Standards ohne Anspruch auf Vollständigkeit kurz erläutert.

Grundsätzlich gelten für die Begriffe die Definitionen gemäß ISO 9001:2015, Kapitel 3.

### **a) Interessierte Parteien**

Interessierte Parteien im Sinne unseres Managementsystems sind alle Personen oder Organisationen, die durch Entscheidungen oder Tätigkeiten unseres Unternehmens beeinflusst werden, diese beeinflussen können oder sich davon beeinflusst fühlen.

### **b) (Qualitäts-)Anforderung**

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

### **c) Wirksamkeit**

Ausmaß, in dem geplante Ergebnisse erreicht wurden.

### **d) Ziel**

Zu erreichendes Ergebnis.

### **e) Risiko / Chance**

Auswirkung von Ungewissheit auf ein erwartetes Ergebnis oder Ziel.

Eine Auswirkung ist eine Abweichung vom Erwarteten und kann sowohl positiver als auch negativer Art sein.

### **f) Dokumentierte Informationen**

Gelenkte, dokumentierte Vorgaben (z. B. diese Managementsystemdokumentation, Prozessanweisungen, Arbeitsanweisungen, Betriebsanweisungen) sowie gelenkte Aufzeichnungen zum Nachweis der Einhaltung festgelegter Anforderungen.

### **g) Prozess**

Zusammenhängende oder sich gegenseitig beeinflussende Tätigkeiten, die aus einer definierten Eingabe in einem geregelten Ablauf zu einem definierten Ergebnis führen.

h) Leistung  
Messbares Ergebnis.

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

j) Unternehmenspolitik  
Absichtserklärung unseres Unternehmens und zugleich Grundlage für die Festlegung unserer 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 im Rahmen einer Risiko- und Chancenbetrachtung (siehe Kap. 6.1).

Dabei werden insbesondere gesetzliche, technische, wettbewerbliche, soziale und wirtschaftliche Aspekte berücksichtigt.

Diese Analyse wurde bei Einführung der Managementsystemdokumentation erstmals durchgeführt und wird regelmäßig aktualisiert.

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

Wir bestimmen mindestens jährlich die für unser Unternehmen relevanten interessierten Parteien sowie deren Anforderungen.

Auch diese Ermittlung erfolgt im Rahmen der Risiko- und Chancenbetrachtung (siehe Kap. 6.1) und wird über diese Methode überwacht und bewertet.

##### **4.3. Anwendungsbereich des Managementsystems**

Der Anwendungsbereich unseres Managementsystems berücksichtigt:

- die Rahmenbedingungen unseres Unternehmens (siehe 4.1),
- die Anforderungen relevanter interessierter Parteien (siehe 4.2),
- unsere Tätigkeiten, Produkte und Dienstleistungen einschließlich deren Qualitätsrelevanz.

Der Anwendungsbereich wird mindestens jährlich im Rahmen der Risiko- und Chancenbetrachtung bewertet.

Der Anwendungsbereich unserer Zertifizierung umfasst:

Fahrzeug-, Industrie- und Flugzeuglackierung (bis 999 kg).

Die Anforderungen der ISO 9001:2015, Kapitel 8.3 „Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen“, werden aufgrund von Nichtanwendbarkeit ausgeschlossen.

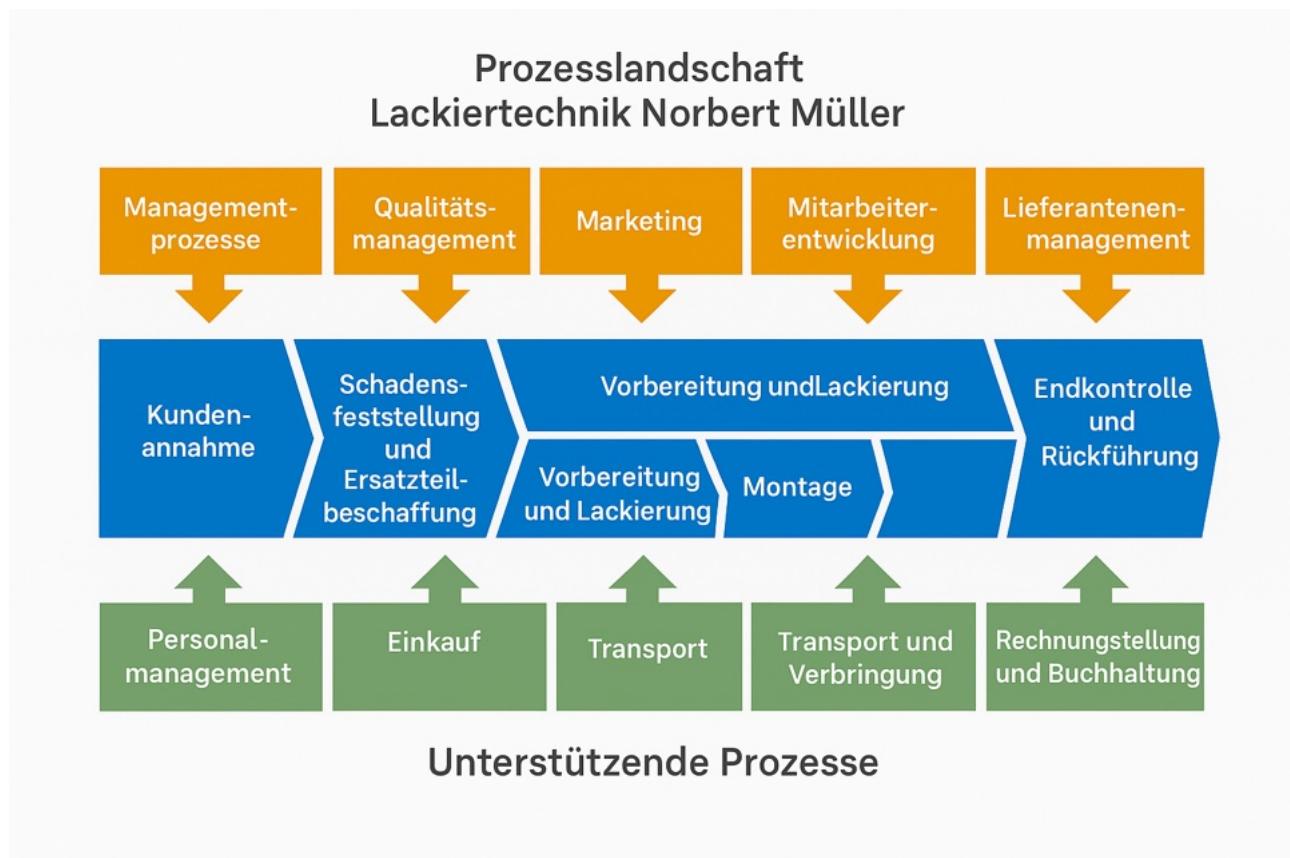
#### 4.4. Unser Managementsystem und dessen Prozesse

Unser Managementsystem ist konsequent prozessorientiert aufgebaut.

Wir unterscheiden hierbei zwischen:

- Führungsprozessen,
- wertschöpfenden Prozessen sowie
- unterstützenden Prozessen.

Die Übersicht unserer Prozesse ist in der Schemadarstellung der Prozesslandschaft dargestellt.



Die Prozesse werden einschließlich ihrer Wechselwirkungen und der eingesetzten Prozesslenkungsinstrumente entweder in diesem Handbuch oder in separaten, ausschließlich intern verfügbaren Prozessdatenblättern detailliert beschrieben (siehe Punkt 7.5.1).

Die Prozessdatenblätter enthalten alle für den jeweiligen Prozess qualitätsrelevanten Sachverhalte.

## **5. Führung**

### **5.1. Der Inhaber verpflichtet sich,**

- die Verantwortung für die Wirksamkeit des Managementsystems zu übernehmen,
- eine Unternehmenspolitik zu erstellen und Ziele festzulegen, die mit der strategischen Ausrichtung sowie den Rahmenbedingungen des Unternehmens vereinbar sind,
- sicherzustellen, dass die Unternehmenspolitik im Unternehmen bekannt gemacht, verstanden und angewendet wird,
- sicherzustellen, dass das Managementsystem in die Geschäftsprozesse integriert ist,
- das Bewusstsein aller Beteiligten für den prozessorientierten Ansatz zu fördern,
- die notwendigen Ressourcen bereitzustellen,
- die Bedeutung eines wirksamen Managementsystems sowie der Erfüllung der Anforderungen zu kommunizieren,
- eine ergebnis- und anforderungsorientierte Unternehmensleistung sicherzustellen,
- Personen einzusetzen, die zur Wirksamkeit des Managementsystems beitragen, sowie deren Anleitung und Unterstützung zu gewährleisten,
- die kontinuierliche Verbesserung zu fördern,
- die Führungskräfte des Unternehmens zu unterstützen.

Dieser Verpflichtung kommt die Geschäftsleitung unter anderem durch eine gelebte Vorbildfunktion, eine direkte Ansprechbarkeit sowie eine offene und klare Kommunikation nach.

### **5.2. 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.

### **5.3. Unternehmenspolitik**

Unsere Unternehmenspolitik verfolgt langfristige Ziele. Daher richten wir unsere Dienstleistungen konsequent an den Anforderungen unserer Kunden aus. Nur durch eine dauerhafte Kundenzufriedenheit sind wir in der Lage, kundenorientiert am Markt zu agieren, den wirtschaftlichen Erfolg des Unternehmens zu sichern und Arbeitsplätze langfristig zu erhalten.

Damit jeder Mitarbeiter in seiner täglichen Arbeit die Kundenorientierung an oberster Stelle seines Handelns stellt, wurden Leitsätze zur Qualitätspolitik als Bestandteil der Unternehmenspolitik definiert und im gesamten Unternehmen bekannt gemacht.

Als oberster Leitsatz gilt folgende Kernaussage des Inhabers:

„Wir sind erfolgreich – wir kennen und erfüllen die Erwartungen unserer Kunden. Sei es in puncto Qualität, Innovation, Beratung, Service oder Zuverlässigkeit.“

Um die Einhaltung dieser Unternehmenspolitik unter Berücksichtigung gesetzlicher Vorschriften, geltender Normen, des Stands der Technik sowie der Anforderungen unserer Auftraggeber und Kunden sicherzustellen und die kontinuierliche Verbesserung zu

fördern, sind alle Mitarbeiter verpflichtet, die in der Managementsystemdokumentation sowie in den begleitenden dokumentierten Informationen festgelegten Regelungen einzuhalten.

Die 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)).

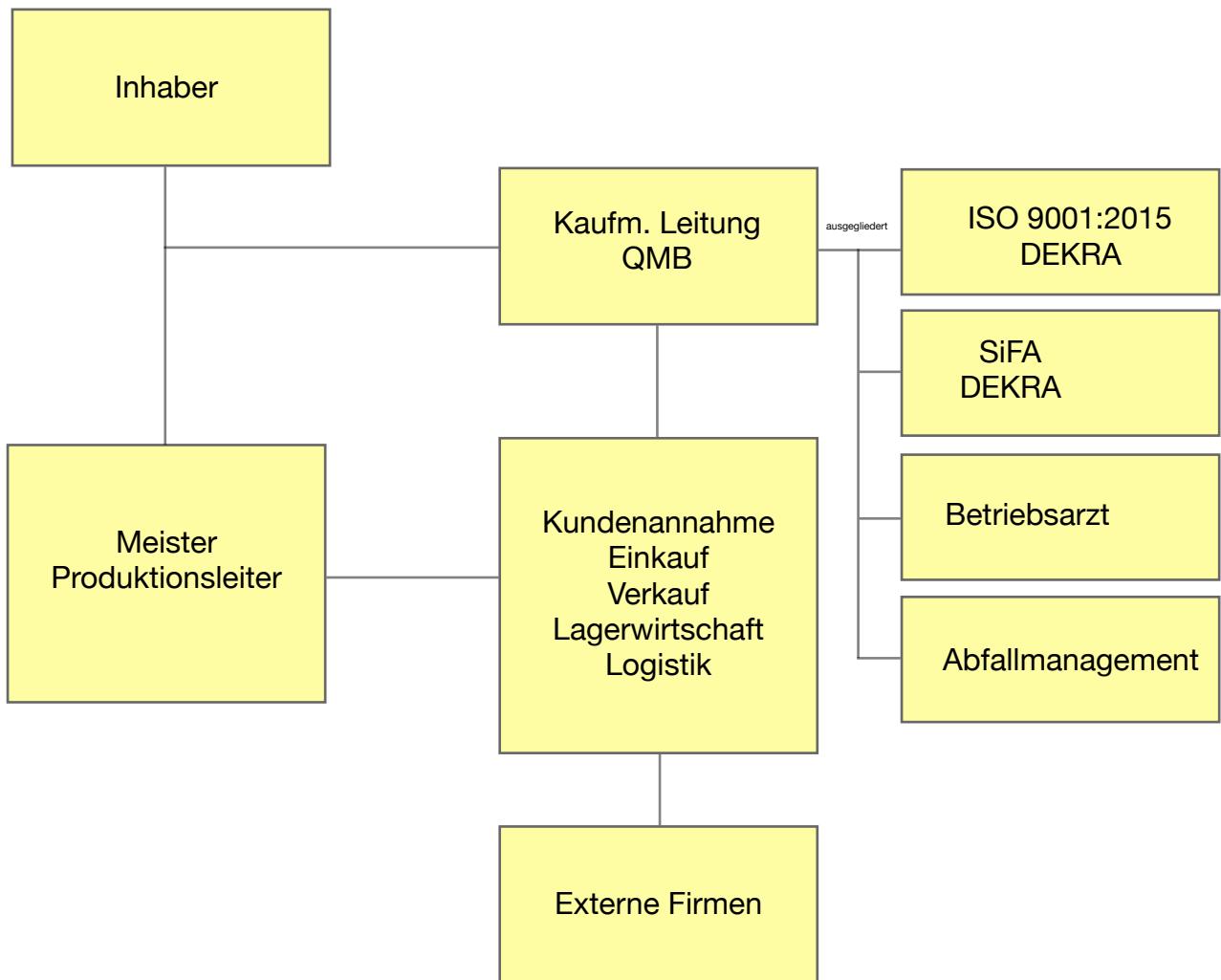
#### **5.4. Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse**

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

Dies erfolgt über die nachfolgend dargestellte Organisationsstruktur sowie über die zugehörigen Prozessdatenblätter.

Zur Unterstützung der Umsetzung der Verpflichtungen gemäß Kapitel 5.1.1 hat der Inhaber 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
Betriebsarzt	:	Dr. Benjamin Armann, Bahnhofstraße 21, 96117 Memmelsdorf
SiFA	:	
ISO 9001:2015	:	DEKRA Certification GmbH - SMH Audit GmbH Mark Hebestreit, Leiterberg 52 H, 87488 Betzigau
Abfallmanagement	:	Rudolf Fritzsche GmbH - Steinbühlstr. 5 - 91301 Forchheim

## **6. Planung**

### **6.1. Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen**

Grundsätzliches

Unser Planungsprozess basiert auf einem eindeutigen Regelkreis.

Zentrales Planungsinstrument ist die mindestens jährlich durchgeführte Risiko- und Chancenbetrachtung auf Basis einer definierten Methodik. Diese ist an die etablierte FMEA-Vorgehensweise angelehnt und ermöglicht eine klare Priorisierung der identifizierten Risiken und Chancen.

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

### **6.2. Maßnahmenplanung bezgl. Risiken/ Chancen**

Im Rahmen der Risiko- und Chancenbetrachtung werden Maßnahmen definiert, die integraler Bestandteil unserer Managementsystematik sind.

Abhängig von der potenziellen Auswirkung bei Nichterfüllung werden diese Maßnahmen nach festgelegten Zeiträumen auf ihre Wirksamkeit überprüft.

### **6.3. Ziele und Planung zu deren Erreichung**

#### **6.3.1. Ziele**

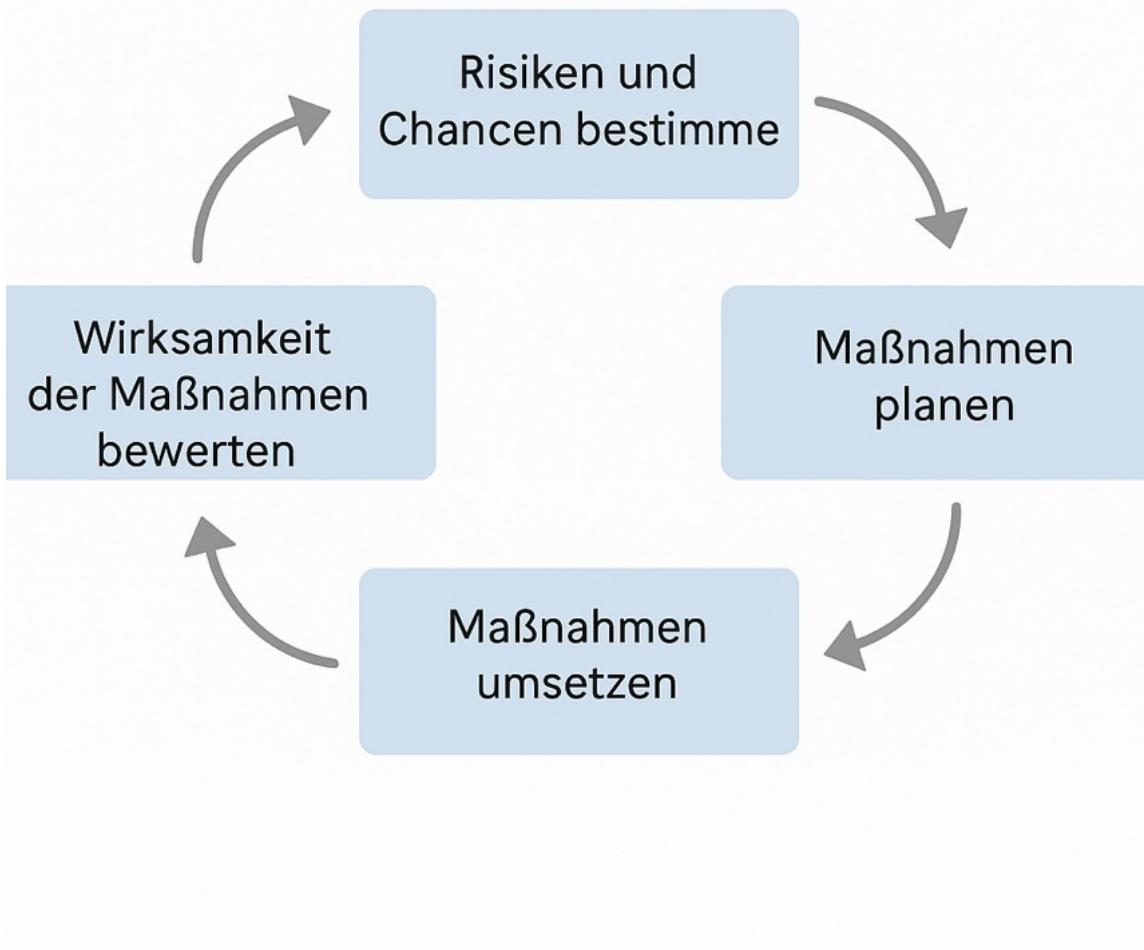
Unsere Ziele und deren Planung unterliegen dem in Punkt 6.1.1 beschriebenen Schema. Die Ziele sind grundsätzlich:

- erreichbar,
- messbar anhand festgelegter Kennzahlen,
- überwacht,
- mit den Mitarbeitern kommuniziert.

Die Ziele werden vom Inhaber im Rahmen der Managementbewertung festgelegt und bei Bedarf auch unterjährig aktualisiert.

Ein solcher Bedarf kann beispielsweise durch neue Kundenanforderungen, Äußerungen interessierter Parteien, veränderte wirtschaftliche Rahmenbedingungen oder andere relevante Ereignisse entstehen.

# Risiko- und Chancenbetrachtung



## 6.3.2. Planungsaktivitäten zur Zielerreichung

Unsere Ziele sowie die zugehörigen Maßnahmenpläne werden je identifiziertem Risiko oder je identifizierter Chance mit einer Priorität A festgelegt.

Gegebenenfalls werden auch Aspekte der Priorität B mit entsprechenden Zielen oder Maßnahmen versehen.

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

Grundlage der Bewertung sind die definierten Kennzahlen.

### **6.3.3. Planung von Änderungen**

Sofern Notwendigkeiten zur Änderung unseres Managementsystems oder dessen Prozesse erkannt werden, wird die Risiko- und Chancenbetrachtung aktualisiert.

Dabei werden insbesondere bewertet:

- der Zweck der Änderung sowie deren mögliche Auswirkungen auf unsere Prozesse,
- der mögliche Einfluss der Änderung auf die Wirksamkeit des Managementsystems,
- die Verfügbarkeit der erforderlichen Ressourcen zur Umsetzung der Änderungen,
- mögliche Änderungen hinsichtlich Rollen, Verantwortlichkeiten 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 kontinuierliche Verbesserung unseres Managementsystems im Rahmen der jährlichen Managementbewertung (siehe Kapitel 9.3) sowie bei Änderungen in unserem Unternehmen (siehe Kapitel 6.3).

Dabei berücksichtigen wir insbesondere:

- die Fähigkeiten und möglichen Beschränkungen bestehender interner Ressourcen sowie
- die von externen Anbietern einzuholenden Informationen und Leistungen.

Die für die jeweiligen Prozesse notwendigen Ressourcen sind grundsätzlich 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:

- 650 qm Hallenfläche
- Fax, Telefon, E-Mail, Videokonferenzen
- 10 Kundenparkplätze
- 1 Anhänger für den Hol- und Bringservice
- 1 Hebebühnen
- 1 Kombikabine
- 1 Schleifplatz mit Absaugung
- 1 Kompressor
- 1 Farbmischchanlagen
- 1 Waschplatz
- Büro-PC's mit Software

Alle relevanten Einrichtungen (z. B. Kompressor, Feuerlöscher, Rolltore) werden – soweit erforderlich – durch externe Dienstleister überwacht und geprüft.

Die Einhaltung der festgelegten Prüfintervalle wird durch das Büro überwacht.

#### **7.1.4. Umgebung zur Durchführung der Prozesse**

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

#### **7.1.5. Ressourcen zur Überwachung und Messung**

Unsere Überwachungs- und Messtätigkeiten sind in Kapitel 9.1 sowie in den jeweiligen Prozessdatenblättern beschrieben.

Wir stellen sicher, dass die eingesetzten Ressourcen zur Überwachung und Messung geeignet sind und – soweit erforderlich – in festgelegten Abständen geprüft oder kalibriert werden.

Entsprechende Aufzeichnungen werden gepflegt.

Wird eine Nichteignung einer Überwachungs- oder Messressource festgestellt, wird geprüft, ob bereits ermittelte Ergebnisse in ihrer Gültigkeit betroffen sind.

In diesem Fall werden die erforderlichen Maßnahmen durch den Inhaber eingeleitet.

#### **7.1.6. Wissen des Unternehmens**

Das Know-how unseres Unternehmens setzt sich aus folgenden Faktoren zusammen:

- Organisation,
- Prozessen,
- Technik,
- Personalkompetenz sowie
- Kundenkommunikation und -daten.

Dieses Know-how ist Bestandteil unserer Managementsystem-Dokumentation und wird vom Inhaber bedarfsbezogen an sich ändernde Erfordernisse und Trends angepasst.

#### **7.2. Kompetenz**

Die Kompetenz unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird über eine Qualifikationsmatrix gesteuert. In dieser sind die Kompetenzanforderungen der einzelnen Prozesse den jeweiligen Personen zugeordnet und der jeweilige Umsetzungsgrad dokumentiert.

Der Qualifizierungsbedarf wird bedarfs- und anforderungsbezogen vom Inhaber unter Einbeziehung der betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter festgelegt und in der Qualifikationsmatrix dokumentiert.

Die Wirksamkeit von Qualifizierungsmaßnahmen wird bei externen Schulungen durch entsprechende Zertifikate nachgewiesen.

Bei internen Qualifizierungen erfolgt die Wirksamkeitsbewertung über den jeweiligen Schulungsnachweis.

Von dieser Regelung ausgenommen ist die Wirksamkeitsprüfung gesetzlich geregelter Sicherheitsunterweisungen. Diese wird im Rahmen der Sicherheitsbegehungungen Durchgeführt und in den entsprechenden Protokollen dokumentiert.

#### **7.3. Bewusstsein**

Das Bewusstsein unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für

- die Unternehmenspolitik,
- die Unternehmensziele,
- den Beitrag jedes Einzelnen zur Wirksamkeit des Managementsystems,
- die Vorteile einer verbesserten Unternehmensleistung sowie
- die Folgen der Nichterfüllung von Anforderungen

wird durch regelmäßige Informationen und eine direkte Kommunikation geschaffen und aufrechterhalten.

## 7.4. Kommunikation

Die interne Kommunikation im Managementsystem erfolgt im Tagesgeschäft über die Auftragsabwicklung sowie durch zahlreiche Gespräche mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

Einzelne Themen oder Probleme werden bedarfsorientiert durch Rücksprachen geklärt.

In unregelmäßigen Abständen finden zudem kurze Mitarbeitergespräche mit einzelnen oder allen Mitarbeitenden statt.

Wesentliche Ergebnisse dieser Gespräche werden formlos dokumentiert und abgelegt (Superbuch Besprechung).

In den Besprechungen des Inhabers mit den Mitarbeitenden werden Aufträge und Aufgaben abgestimmt und verteilt.

Die Kommunikation mit externen interessierten Parteien erfolgt bedarfsbezogen ausschließlich über den Inhaber.

Den Mitarbeitenden ist es grundsätzlich untersagt, unternehmensinterne Informationen an externe Kreise weiterzugeben.

## 7.5. Dokumentierte Information

### 7.5.1. Allgemeines

Dokumentierte Informationen sind:

- Arbeitsvorgaben und andere Vorgaben (z. B. rechtliche Anforderungen) sowie
- Aufzeichnungen zum Nachweis der Einhaltung festgelegter 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 Kapitel 7.5.1 a) werden vom Inhaber oder von 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 mindestens jährlich im Rahmen der internen Audits (siehe Kapitel 9.2).

Unterjährige Aktualisierungen können erfolgen bei:

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

### 7.5.3. Lenkung dokumentierter Informationen

Alle dokumentierten Informationen werden über die Liste dokumentierte Informationen gelenkt.

Die Lenkung einschließlich der Verteilung erfolgt durch die Beauftragte.

Vor der internen Verteilung erfolgt eine Unterweisung der Mitarbeiter zu den jeweiligen Inhalten.

Eine Verteilung an externe Stellen ist ausschließlich durch den Inhaber zulässig.

Intern stehen die dokumentierten Informationen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern über alle PCs als unveränderbare PDF-Dateien zur Verfügung beziehungsweise als ungelenkte Ausdrucke.

Die veränderbaren Dateien sind ausschließlich für den Inhaber und die Beauftragte zugänglich.

Bei Änderungen dokumentierter Informationen werden die Altversionen archiviert.

Der jeweilige Dokumentenstatus ist über das Änderungsdatum nachvollziehbar.

Alle dokumentierten Informationen auf dem Firmenserver, einschließlich Auftrags- und Kundendaten, werden ständig gesichert.

Verantwortlich für die Durchführung der Datensicherung ist die Beauftragte.

Für Computer mit Internetzugang ist eine Antiviren-Software im Einsatz, deren Virendefinitionen sich eigenständig aktualisieren.

Aufzeichnungen in Papierform werden archiviert.

Externe Dokumente, die für die Wirksamkeit des Managementsystems erforderlich 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 Punkt 7.5.1 beschriebenen Prozessdatenblätter unter Berücksichtigung der Risiko- und Chancenbetrachtung (siehe Punkt 6.1).

Die Prozessdatenblätter sind nach dem zugrunde liegenden Prozessmodell aufgebaut und enthalten folgende Inhalte:

- Input,
- Regelungen, Methoden und Kriterien,
- Anforderungen an das eingesetzte Personal,
- materielle Ressourcen (z. B. Anlagen, Betriebsmittel),
- Kennzahlen bzw. Wirkungsgrad (soweit sinnvoll),
- dokumentierte Informationen,
- Output.

Die Prozessdatenblätter werden überwacht und gelenkt.

Mögliche Folgen unbeabsichtigter Änderungen an Prozessfestlegungen sind Bestandteil der Risiko- und Chancenbetrachtung.

Werden Prozesse an ausgewählte und bewertete Lieferanten ausgelagert, werden hierfür bei Bedarf entsprechende Prozessdatenblätter erstellt.

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 entsprechende Prozess ist in den Prozessdatenblättern „Büro“ geregelt.

Diese Regelungen umfassen insbesondere:

- das Erfassen aller Informationen, die zur Erbringung der Dienstleistung erforderlich sind,
- den Auftragsanbahnungsprozess (Anfragen, Kalkulationen, Verträge, Aufträge) einschließlich etwaiger Änderungen,
- die Bewertung der Kundenzufriedenheit einschließlich des Beschwerdemanagements,
- die Handhabung und Behandlung von Kundeneigentum sowie
- Regelungen zum Umgang mit 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 der Prozessdatenblätter „Büro“.

Wir stellen sicher, dass alle Kundenanforderungen, einschließlich unserer fachlichen Ergänzungen aus der Kundenberatung, definiert und dokumentiert sind.

Dies umfasst – soweit zutreffend – auch auftragsbezogene gesetzliche und behördliche Anforderungen.

Durch eine definierte Auftragsprüfung (siehe Punkt 8.2.3) ist sichergestellt, dass wir über die Fähigkeit zur Umsetzung der festgelegten Anforderungen verfügen.

### **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 der Prozessdatenblätter „Büro“.

Die Überprüfung umfasst – soweit zutreffend – insbesondere:

- vom Kunden festgelegte Anforderungen, einschließlich solcher zur Auslieferung und gegebenenfalls Tätigkeiten nach der Lieferung,
- vom Kunden nicht ausdrücklich angegebene Anforderungen, die jedoch auf Basis unserer Geschäftserfahrung vorausgesetzt werden können,
- gesetzliche und behördliche Anforderungen an unsere Produkte und Dienstleistungen sowie
- Anforderungen aus Verträgen oder Aufträgen, die von der Kalkulation oder dem Angebot abweichen.

Diese Überprüfung erfolgt geregelt und grundsätzlich vor Beginn der Produktion oder Dienstleistungserbringung und wird angemessen dokumentiert bzw. aufgezeichnet.

Änderungen von Kundenanforderungen während der Produktion oder Dienstleistungserbringung werden ebenfalls einer definierten Überprüfung unterzogen und gezielt in die Prozesse eingesteuert.

Solche Änderungen werden grundsätzlich dokumentiert, und das betroffene Personal wird entsprechend informiert.

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

Die Umsetzung dieser Anforderung aus der ISO 9001:2015 entfällt, da in unserem Unternehmen keine Produktentwicklung im Sinne der Norm durchgeführt wird.

### **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 festgelegten Anforderungen entsprechen.

Dies betrifft insbesondere extern bereitgestellte Produkte und Dienstleistungen, die:

- direkt in unsere Leistungen einfließen,
- im Rahmen unseres Auftrags direkt unseren Kunden bereitgestellt werden sowie
- von uns als ausgelagerte Prozesse durchgeführt werden.

Für alle Lieferanten werden eindeutige und nachvollziehbare Kriterien zur Beurteilung, Auswahl, Leistungsüberwachung und Neubeurteilung angewendet.

Die entsprechenden Aufzeichnungen werden gemäß Punkt 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 sind bei uns unmittelbar von zwei Faktoren abhängig:

- dem Einfluss der beschafften Einheit auf die Erfüllung unserer Leistung sowie – soweit zutreffend – auf die zugrunde liegenden gesetzlichen und behördlichen Anforderungen,
- der Wirksamkeit der Eigenprüfung des jeweiligen Lieferanten.

Die entsprechenden Prüfungen und Festlegungen sind im Prozessdatenblatt Einkauf beschrieben.

#### **8.4.3. Informationen für Lieferanten**

Wir pflegen eine direkte und gelenkte Kommunikation mit unseren relevanten Lieferanten. Diese Kommunikation kann insbesondere folgende Inhalte umfassen:

- Anforderungen an die bereitzustellenden Produkte, Dienstleistungen und Prozesse,
- Informationen zu unseren Freigabeprozessen,
- gegebenenfalls Qualifikationsanforderungen an das Lieferantenpersonal,
- den Einfluss der Lieferantenleistungen auf unsere Prozesse,
- Informationen zu unserer Methodik der Lieferantenüberwachung sowie
- beabsichtigte Überwachungs- oder Prüftätigkeiten vor Ort beim Lieferanten.

Die Entscheidung darüber, welche Informationen dem jeweiligen Lieferanten zur Verfügung gestellt werden, erfolgt durch den Inhaber in Abstimmung mit der Beauftragten und wird im Lieferantenordner dokumentiert.

### **8.5. Produktion und Dienstleistungserbringung**

#### **8.5.1. Steuerung der Produktion und der Dienstleistungserbringung**

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

Die Umsetzung erfolgt insbesondere durch:

- eindeutige Informationen in unseren Werkstattkarten,
- Festlegungen im Prozessdatenblatt, einschließlich – wo erforderlich – definierter Mess- und Überwachungstätigkeiten,
- eine geeignete Infrastruktur und Arbeitsumgebung,
- den Einsatz qualifizierten Personals sowie
- eine definierte Endabnahme.

### **8.5.2. Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit**

Die Identifizierung und Rückverfolgbarkeit wird durchgehend über Werkstattkarten sichergestellt.

Die Zuordnung erfolgt über Auftragsnummer und Kennzeichen sowie – falls erforderlich – über eine Einzelkennzeichnung.

Detailliertere Festlegungen hierzu sind im Prozessdatenblatt Lackierung beschrieben.

### **8.5.3. Eigentum der Kunden oder Lieferanten**

Die Absicherung von Kunden- und Lieferanteneigentum erfolgt durch:

- eine eindeutige Identifikation mittels Kennzeichnung sowie
- klare Regelungen zum Schutz von Kunden- und Lieferanteneigentum, die im Prozessdatenblatt festgelegt sind.

Bei Verlust oder Beschädigung von Kunden- oder Lieferanteneigentum erfolgt eine unverzügliche Information des Eigentümers sowie eine konkrete Abstimmung über das weitere Vorgehen.

### **8.5.4. Erhaltung**

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

Hierbei kommen klare Kennzeichnungsregelungen sowie – soweit erforderlich – geeignete Produktschutzmaßnahmen zur Anwendung.

### **8.5.5. Tätigkeiten nach der Lieferung**

Tätigkeiten nach der Lieferung werden – soweit zutreffend – im Rahmen unserer Dienstleistungen berücksichtigt.

Diese können insbesondere umfassen:

- die Bearbeitung von Reklamationen,
- Nacharbeiten im Rahmen der Gewährleistung,
- die Beratung des Kunden bei Rückfragen zur erbrachten Leistung sowie
- gegebenenfalls Nachkontrollen.

Die Abwicklung entsprechender Tätigkeiten erfolgt geregelt gemäß den Festlegungen in den Prozessdatenblättern und wird angemessen dokumentiert.

### **8.5.6. Überwachung von Änderungen**

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

Die Änderungen werden über die Werkstattkarten dokumentiert und mit dem Namen des Ändernden sowie dem Datum eindeutig gekennzeichnet.

## **8.6. Freigabe von Produkten und Dienstleistungen**

Die Freigabeschritte im Werkstattprozess sind über die Werkstattkarten definiert.

Wesentliches Annahmekriterium ist die Bereitschaft des Produkts für den jeweils folgenden Prozessschritt.

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

## **8.7. Steuerung von Qualitätsfehlern**

Bei Abweichungen von festgelegten internen oder externen Anforderungen erfolgt ein entsprechender Eintrag in die Liste Fehlerfassung.

Falls erforderlich, wird das fehlerhafte Produkt bis zur Klärung durch den Inhaber eindeutig gekennzeichnet.

Die Klärung kann auch das Einholen einer Sonderfreigabe durch den Kunden beinhalten. Nach der Fehlerabstellung erfolgt eine gesonderte Freigabe durch den Inhaber.

In der Liste Fehlerfassung werden grundsätzlich folgende Informationen dokumentiert:

- Auftragsnummer,
- Fehlerursache,
- Korrekturmaßnahme,
- zeitlicher Aufwand zur Fehlerabstellung (Zeit, Material, Kosten).

Gegebenenfalls 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 wird, erfolgt auf Basis der Risiko- und Chancenbetrachtung sowie der Festlegungen im Prozessdatenblatt Lackierung.

#### **9.1.2. Kundenzufriedenheit**

Die Zufriedenheit der Kunden mit der Qualitätsleistung wird mindestens jährlich durch den Inhaber ermittelt.

Die hierfür eingesetzte Methode ist im Formulartool festgelegt.

Das Ergebnis fließt als Kennzahl in die Managementbewertung ein.

### **9.1.3. Analyse und Beurteilung**

Wir analysieren und bewerten die festgelegten Daten, um Informationen über unsere

- Produktleistungen sowie
- Prozessleistungen

zu erhalten.

Diese Informationen versetzen uns in die Lage, einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess sicherzustellen.

Die hierfür eingesetzten Kennzahlen sind in den Prozessdatenblättern definiert und sind durchgängig Bestandteil der Managementbewertung.

### **9.2. Interne Audits**

Unsere internen Audits beurteilen:

- die Wirksamkeit und Normenkonformität unseres Managementsystems,
- die Angemessenheit der festgelegten Prozesse,
- die Rechtskonformität sowie
- vorhandene Verbesserungspotenziale.

Grundsätzlich wird das gesamte Managementsystem einschließlich aller Prozesse mindestens jährlich geplant auditiert.

Aufgrund der Unternehmensgröße beschränkt sich die Planung auf eine Termindefinition.

Bei wesentlichen Änderungen in den Prozessen oder im Hinblick auf bestehende Risiken und Chancen kann der Inhaber Sonderaudits veranlassen.

Die Auditdurchführung erfolgt durch qualifizierte und unabhängige Auditoren.

Die Auditergebnisse sowie die daraus abgeleiteten Maßnahmen werden dokumentiert und dienen als Input für die Managementbewertung.

### **9.3. Managementbewertung**

Die jährliche Managementbewertung wird hinsichtlich der Eingaben und Ergebnisse normenkonform durchgeführt.

Die zugrunde liegende Methode ist im Formular Managementbewertung definiert.

## 10. Verbesserung

### 10.1. Allgemeines

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

Dies betrifft insbesondere die Verbesserung:

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

### 10.2. Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen

Bei Abweichungen von festgelegten Vorgaben und Anforderungen reagieren wir mit:

- Ursachenanalysen,
- sofortigen Korrekturen,
- der Analyse der Auswirkungen und Konsequenzen sowie
- mittel- und langfristig wirksamen Korrekturmaßnahmen.

Sofern vom Inhaber festgelegt, erfolgt eine erneute Betrachtung der Risiko- und Chancenbewertung sowie gegebenenfalls eine Anpassung der Managementsystemdokumentation.

### 10.3. Fortlaufende Verbesserung

Über unsere Festlegungen ist der fortlaufende Verbesserungsprozess in allen Unternehmensbereichen und Prozessensicher gestellt.

## 11. Mitgeltende Unterlagen

(vorläufiges Arbeitskapitel bis zur Erstellung der Dokumentenliste)

- Risiko- und Chancenbetrachtung
- Prozessdatenblatt Büro Auto
- Prozessdatenblatt Büro Industrie
- Prozessdatenblatt Einkauf
- Prozessdatenblatt Lackierung
- Qualifikationsmatrix
- Lieferantenliste
- Fehlererfassung
- Liste dokumentierte Informationen
- Kennzahlenauswertung / Managementbewertung