

Managementhandbuch
der
Rainer Schneider
Kabelsatzbau und Konfektion GmbH & Co. KG




Industriegebiet „Alte Hütte“
57537 Wissen/Sieg
Telefon 02742 933 60
Fax 02742 3820
www.schneider-kabelsatzbau.de

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung

2. Die Rainer Schneider Kabelsatzbau und Konfektion GmbH & Co. KG

- 2.1 Historie
 - 2.2 Vision
 - 2.3 Mission
 - 2.4 Leitbild
 - 2.5 Qualitätspolitik
 - 2.6 Umwelt- & Energiepolitik
 - 2.7 Betriebliche Gesundheitspolitik
- 

3. Struktur und Aufbau der Organisation

- 3.1 Kontext
- 3.2 Führung
- 3.3 Kundenorientierung
- 3.4 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse
- 3.5 Prozesslandschaft

4. Planung und Ziele

- 4.1 Risiken und Chancen

5. Unterstützung

- 5.1 Personalmanagement
- 5.2 Infrastruktur
- 5.3 Wissen der Organisation
- 5.4 Kommunikation
- 5.5 Dokumentierte und gelenkte Informationen
- 5.5.1 Lenkung dokumentierter Information
- 5.6 Mess- und Prüfmitteln Überwachung

6. Betrieb

- 6.1 Bestimmen von Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen
- 6.2 Entwicklung
- 6.3 Kontrolle von extern bereitgestellten Produkten u. Dienstleistungen
- 6.4 Produktion und Dienstleistungserbringung
 - 6.4.1 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit
 - 6.4.2 Eigentum der Kunden oder der externen Anbieter
 - 6.4.3 Erhaltung
- 6.5 Freigabe von Produkten und Dienstleistungen
- 6.6 Steuerung nicht konformer Prozessergebnisse, Produkte und DL

7. Bewertung der Leistung

- 7.1 Überwachung und Messung von Prozessen
- 7.2 Kundenzufriedenheit
- 7.3 Internes Audit
- 7.4 Managementbewertung

8. Verbesserung

8.1 Fortlaufende Verbesserung

1. Einleitung

Die ISO-Norm 9001:2015 fordert nicht explizit ein Handbuch. Die umfangreichen und komplexen Anforderungen dieser Norm sind auch ohne ein Handbuch möglich, wenn diese allen Beteiligten klar sind.

Viele der Anforderungen sind durch unsere eigene „Sprache“ alltagstauglich zu übersetzen und müssen für die Zukunft aufrechterhalten werden. Hier erfüllt das Handbuch seinen Zweck, indem es die „übersetzten“ Gedanken der ISO-Norm für jeden Mitarbeiter zugänglich macht. Selbstverständlich muss nicht jeden Tag in das Handbuch hineingesehen werden, um zu wissen, was täglich zu arbeiten ist. Aber es kann hinzugezogen werden, wenn interne QM-bezogene Schulungen durchgeführt werden, wenn sich neue Mitarbeiter mit dem QM vertraut machen, wenn sich ein Kunde/ Auftraggeber, eventuell im Rahmen eines Audits vom hauseigenen QM-System ein Bild machen möchte oder ganz konkret Dinge nachzuschlagen sind, zum Beispiel, wie die Verantwortlichkeiten geregelt sind oder wie die Prozesse voneinander abgegrenzt werden.

Dieses Handbuch dient in erster Linie als Wegweiser und zeigt dem Leser auf, welche Antworten wir auf die Normanforderungen gefunden haben und wie diese umgesetzt wurden.

2. Die Rainer Schneider Kabelsatzbau und Konfektion GmbH & Co. KG

2.1 Historie

1972	Firmengründung durch Herrn Rainer Schneider
1982	Erweiterung der Fertigung um die Schwerpunkte: <ul style="list-style-type: none">- Mehraderleitungen- Kabelbäume- Schneidklemmtechnik- Kompaktieren- Baugruppenmontage- Getwistete Leitungen
1987	Kauf des Gewerbegrundstücks im Industriegebiet „Alte Hütte“, Bau einer 300 m ² großen Verwaltungs- und Produktionsstätte
1999	Ausdehnung der Produktionsfläche auf 1.160 m ²
2003	Erstmalige ISO Zertifizierung nach 9001:ff
2011	Bau eines Hochregallagers
2012	UL-Zulassung für Kabel und Kabelbäume
2017	Übernahme der Firma Marem
2022	50 Jähriges Firmenjubiläum

2.2 Vision

Als etablierter Kabelkonfektionär sind wir ein starker und verlässlicher Partner für unsere Kunden, Geschäftspartner und Mitarbeiter. Wir liefern die beste Qualität und bieten einen kompetenten Service, wodurch wir unsere Position auf dem internationalen Markt sichern.

2.3 Mission

Wir produzieren individuelle Qualitätsprodukte nachhaltig und effizient in Übereinstimmung mit allen Normen und Vorgaben.

Mit maßgeschneiderten Lösungen und exzellentem Service schaffen wir Freiräume für unsere Kunden, damit sie sich auf ihr Kerngeschäft konzentrieren können.

***Um unsere Vision und Mission zu leben...
... müssen wir das, was wir denken, auch sagen,
... müssen wir das, was wir sagen, auch tun.
Und wir müssen das, was wir tun, dann auch sein.***

2.4 Leitbild

Das Leitbild ist die Grundlage unseres Handelns. Es ist unser Anspruch und Maßstab für den Umgang mit Mitarbeitern, Kunden und weiteren Geschäftspartnern.

Identität

Wir sind ein finanziell unabhängiges Familienunternehmen mit einer regionalen Verbundenheit zu unserem Standort in Wissen.

Werte

Wir übernehmen gerne Verantwortung, denken unternehmerisch und handeln kundenorientiert. Teamgeist, Verlässlichkeit, gegenseitiges Vertrauen und Wertschätzung bestimmen den Umgang miteinander.

Kultur

Wir leben ein ehrliches und faires Miteinander innerhalb des Unternehmens wie auch in Zusammenarbeit mit unseren Geschäftspartnern. Dabei schätzen wir die Vielfalt unterschiedlicher Kulturen. Wir eröffnen Perspektiven und Entwicklungsmöglichkeiten für unsere Mitarbeiter. Durch eine offene Feedbackkultur wird jeder dabei unterstützt, vereinbarte Ziele zu erreichen.

Verantwortung

Wir übernehmen Verantwortung für nachhaltiges Wachstum und eine dauerhafte angemessene Ertragskraft. Dies sichert die Eigenständigkeit und Zukunft unseres Unternehmens. Verantwortungsvoller Umgang mit Mensch und Umwelt ist

fester Bestandteil unseres Handelns. Dabei ist die Beachtung gesetzlicher Vorschriften und Richtlinien für uns selbstverständlich. Wir übernehmen gesellschaftliche Verantwortung, engagieren uns für soziale und humanitäre Belange und fördern Kultur, Bildung und Sport.

2.5 Qualitätspolitik

Die Forderung nach höchster Qualität und Zuverlässigkeit sind die wichtigsten Kriterien für unsere Produkte und Dienstleistungen.

Diese sind abzustimmen mit den sonstigen Forderungen unserer Kunden und in Einklang zu bringen mit den technischen Notwendigkeiten und wirtschaftlichen Gegebenheiten.

Die Ziele unserer Qualitätspolitik sind:

- In erster Linie den Anforderungen unserer Kunden an uns und unsere Produkte in den Mittelpunkt unserer Arbeit zu stellen und zu erfüllen, um somit eine hohe Kundenzufriedenheit zu gewährleisten.
- Verbesserungspotentiale zu erkennen, aus Fehler zu lernen und dadurch Prozesse, Verfahren und Abläufe stetig, zukunftsweisend und kontinuierlich zu verbessern.
- Probleme und erkannte Fehler sind für uns Chancen zur Verbesserung. Jeder Mitarbeiter hat das Recht und die Pflicht zur Fehlererkennung und deren Behebung beizutragen. Vorrangige Bedeutung hat die Fehlerverhütung gegenüber der Fehlerentdeckung!
- Die Qualifikation, Information und Motivation aller Mitarbeiter ist grundlegende Voraussetzung für unseren Unternehmenserfolg. Deshalb ist es ein Anliegen, die Mitarbeiter zu informieren und durch Schulungen in dem notwendigen Wissen und den Fähigkeiten zu unterstützen. Denn nur mit zufriedenen Mitarbeitern lässt sich eine hohe Qualität erzeugen.
- Das Qualitätsmanagement kontinuierlich an neue Gegebenheiten anzupassen und zu verbessern. Aus der Qualitätspolitik werden unsere Unternehmens- und Prozessziele abgeleitet.
- Nicht nur die gesetzlichen Richtlinien des Arbeits- und Umweltschutzes einzuhalten, sondern uns darüber hinaus zu verpflichten, ein angenehmes und sicheres Arbeitsumfeld zu schaffen und Umweltbelastungen soweit wie möglich zu vermeiden.

„Qualität ist, wenn der Kunde zufrieden ist.“

„Qualität ist, wenn der Kunde zurück kommt und nicht das Produkt.“

2.6 Umweltschutz und Energieeffizienz

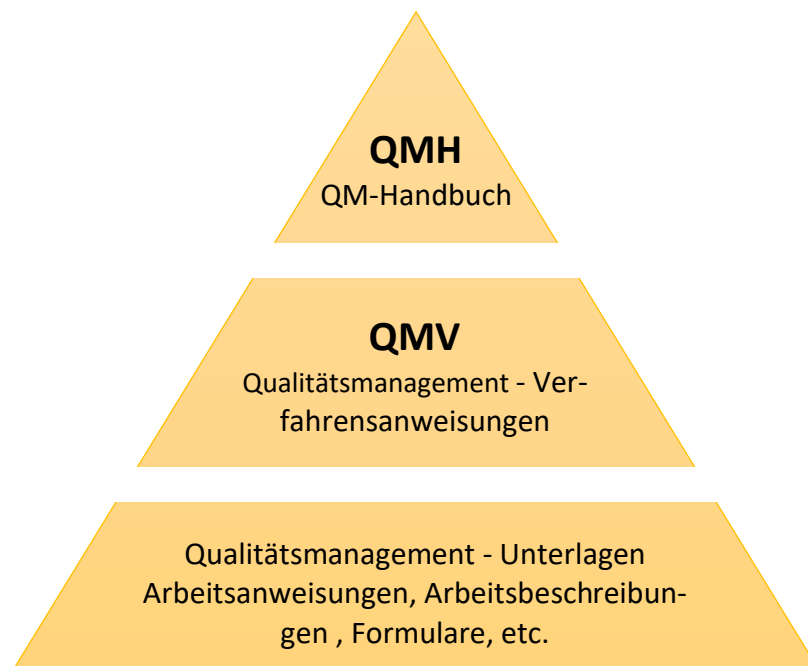
Damit auch zukünftige Generationen diese Welt in Ihrer Vielfalt erleben können, setzen wir uns bei den Themen Umweltschutz und Energieeffizienz hohe Ziele. Zur Erreichung dieser wurden Ressourcen für ein eigenes Umweltmanagementsystem (UMS) bereitgestellt., welches kontinuierlich weiter entwickelt wird. Die Darstellung und Dokumentation ist in dem Formblatt *F-UMS-01 „Umweltmanagementsystem“* festgelegt.

3. Struktur und Aufbau der Organisation

3.1 Kontext der Organisation

Durch das Management - System (QM - System) der Rainer Schneider GmbH & Co. KG sind die grundsätzlichen Vorgehensweisen zum Management festgelegt. Hierdurch wird ein einheitliches Verständnis aller Grundsätze und Verfahren im Unternehmen erreicht. Dieses Managementsystem soll sicherstellen, dass alle Kundenforderungen, Gesetze und Vorschriften erfüllt werden.

Das Managementhandbuch bildet die qualitätsrelevanten Tätigkeiten und Prozesse der Rainer Schneider GmbH & Co. KG ab. Die Darstellung der Qualitätsmanagement-Dokumentation erfolgt in einer Dreiteilung:



Das in unserem Unternehmen eingeführte Management – System ist für die gesamte Firma Rainer Schneider GmbH & Co. KG gültig. In diesem Handbuch sind

- a) die für das Qualitätsmanagementsystem erforderlichen Prozesse und ihre Anwendung im gesamten Betrieb dokumentiert,

- b) die Abfolge und Wechselwirkungen der Prozesse festgelegt,
- c) die erforderlichen Kriterien und Methoden festgelegt, um das wirksame Durchführen und Lenken dieser Prozesse sicherzustellen,
- d) die Verfügbarkeit von Ressourcen und Informationen sichergestellt, die zur Durchführung und Überwachung dieser Prozesse benötigt werden,
- e) die Überwachung, Messung und Analyse der Prozesse festgelegt und
- f) die erforderlichen Maßnahmen getroffen, um die geplanten Ergebnisse sowie eine ständige Verbesserung dieser Prozesse zu erreichen.

Für die laufende Optimierung des Qualitätsmanagementsystems ist es erforderlich, ständig aktuelle Information über Veränderungen und Ergebnisse der Prozesse zu erhalten. Alle Prozesse werden überwacht, gemessen und analysiert. Wirkungsvolle Vorbeugungs- und Korrekturmaßnahmen gehören ebenfalls zum System der ständigen Verbesserung.

Der Leiter des Qualitätsmanagement ist von der Geschäftsleitung mit der Erstellung, der Herausgabe, der Pflege und dem Änderungsdienst des Managementhandbuches beauftragt. Es wird laufend überprüft und, falls erforderlich, in Abstimmung mit den betroffenen Fachabteilungen überarbeitet.

3.2 Führung

Die Verantwortung für die Qualitätspolitik und die Verpflichtung, sie Einzuhalten und zu verwirklichen, ist Aufgabe der Leitung. Nur durch ein reibungslos funktionierendes Managementsystem sind wir in der Lage, unsere Kunden, Mitarbeiter, unsere Gesellschaft und unsere Lieferanten zufrieden zu stellen.

3.3 Kundenorientierung

Unser Bestreben ist es, uns durch eine hohe Flexibilität und Individualität permanent den Bedürfnissen des Marktes anzupassen und unsere Kunden jederzeit optimal zu bedienen. Oberstes Ziel unseres Unternehmens ist es, zufriedene Kunden zu haben. Um dieses sicherzustellen werden die Kundenanforderungen genau überprüft und ein ständiger Kontakt mit den Kunden aufrechterhalten.

3.4 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation

Die Organisation der Rainer Schneider Kabelsatzbau und Konfektion GmbH & Co. KG wurde unter Berücksichtigung der menschlichen, technischen und administrativen Aspekte, die die Qualität der Produkte des Unternehmens beeinflussen, aufgebaut.

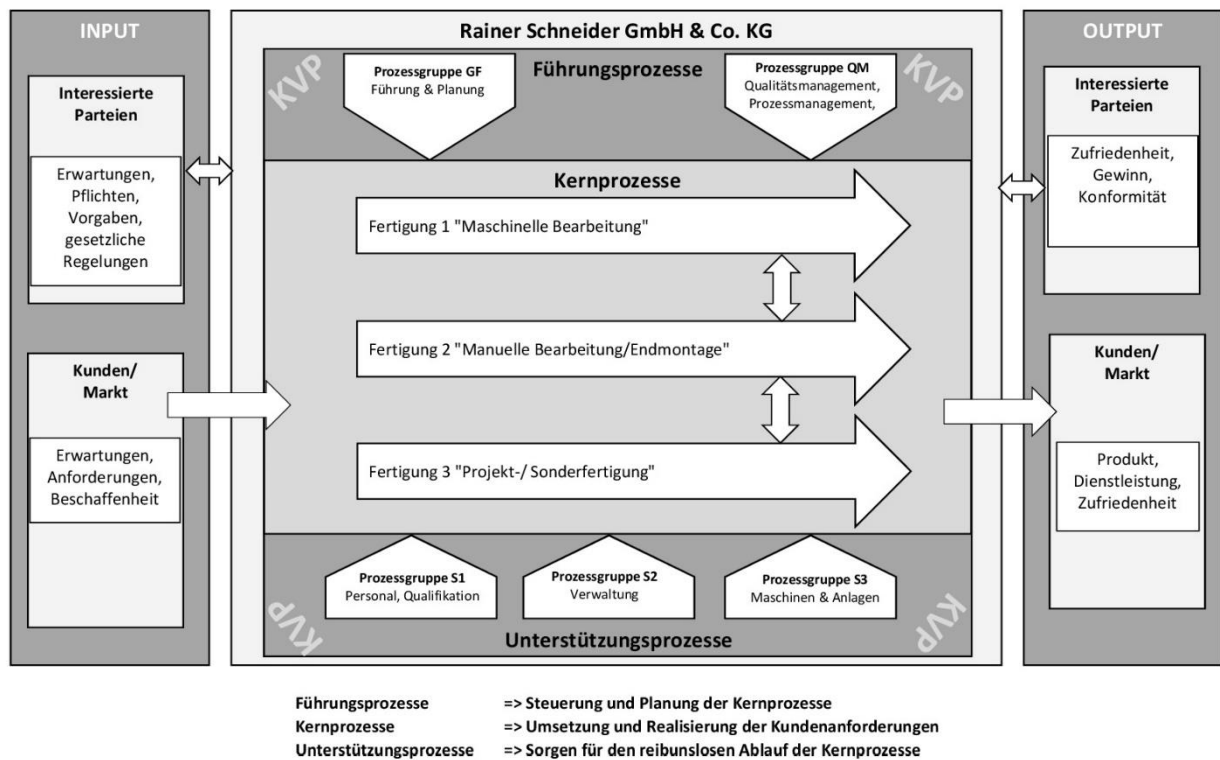
Die Aufgaben und Kompetenzen der einzelnen Bereiche sind in den jeweiligen Anweisungen sowie im Organigramm *F-GF-01 „Organigramm“* festgelegt.

Die Zuständigkeiten der leitenden Funktionsträger sind in Stellenbeschreibungen festgelegt.

Zum Beauftragten der obersten Leitung wurde Herr Andreas Löhr ernannt. Er stellt zusammen mit den Mitgliedern des Führungskreises die Anwendung und die Eignung des Managementsystems sicher. Dabei stehen die Kundenanforderungen und die Wirtschaftlichkeit der Prozesse und die gesetzlichen Vorgaben im Vordergrund.

3.5 Prozesslandschaft

Prozesslandschaft Rainer Schneider GmbH & Co. KG



4. Planung und Ziele

Auf der Basis der Unternehmenspolitik wird durch den Führungskreis (monatliches MM-Meeting) die kurzfristige Zielsetzung für die einzelnen Bereiche erarbeitet und abgestimmt. In den regelmäßigen Meetings wird die Zielerreichung überprüft und, wenn erforderlich, werden zusätzliche Maßnahmen und neue Ziele festgelegt.

Das regelmäßige Management-Meeting ist die Basis für die abteilungsübergreifende Zusammenarbeit, das Erkennen von Verbesserungspotential in den einzelnen Prozessen und die Festlegung von Maßnahmen. Eine Protokollierung findet über das Formblatt F-GF-03 „Protokoll MM-Meeting“ statt.

Die jährlichen Ziele werden aus der Qualitätspolitik abgeleitet, auf dem Formblatt F-GF-02 „Ziele & Projekte“ dokumentiert und entsprechend ausgehangen.

4.1 Risiken und Chancen

Der risikobasierter Ansatz wird in einer Risikobetrachtung bewertet, welche über Geschäftsprozesse und Produkte hinausgeht. Dabei geht es um die Ermittlung von Risiken und Chancen, die zur Sicherstellung des gewünschten Ergebnisses und der fortlaufenden Verbesserung beitragen.

Nähere Angaben sind in folgenden Unterlagen zu finden:

F-QM-30 „Risiken und Chancen“
VA-QM-24.00 „Risiko- und Chancenbewertung“

5. Unterstützung / Management von Ressourcen

Die Geschäftsleitung ermittelt die erforderlichen Ressourcen und stellt sie bereit um das Managementsystem zu verwirklichen, aufrechtzuerhalten und die Wirksamkeit ständig zu verbessern sowie um die Kundenanforderungen zu erfüllen und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.

5.1 Personalmanagement

Dieser Prozess regelt die Bereitstellung und Sicherung von Arbeitskräften mit einer angemessenen Qualifikation sowie das bedarfsorientiertes qualifizieren und fördern aller Mitarbeiter in Bezug auf Fach-, Methoden-, und Sozialkompetenz.

Detaillierte Angaben sind der Verfahrensweisung: VA-PW-01.00 „Qualifizierung“ zu entnehmen.

5.2 Infrastruktur

Um die Anforderungen unserer Kunden an unseren Produkten und Dienstleistungen zu erfüllen, wird von der Rainer Schneider GmbH & Co. KG die erforderliche Infrastruktur, wie

- Produktionsstätten, Lager, Büro-/Verwaltungsräume und die dazugehörigen Versorgungseinrichtungen
- Fertigungsautomaten und sonstige Prozessausrüstungen inklusive Software
- sowie unterstützende Dienstleistungen wie Transport und Kommunikation

zur Verfügung gestellt

Die Infrastruktur wird aufrechterhalten, ständig überprüft und bei Bedarf erweitert bzw. an den Anforderungen angepasst.

5.3 Wissen der Organisation

Das Wissen der Organisation wird ständig gespeichert und archiviert, sodass dieses auch zu einer „neuen Generation“ weitergegeben werden kann. Zusätzlich wird das

Wissen auch angewendet, verteilt und erzeugt. Dies geschieht unter anderem durch archivieren von Dokumenten, durch das überwachen, messen, analysieren und bewerten von Prozessen, durch MM-Meetings, durch Arbeits- und Verfahrensanweisungen oder bei Bedarf auch durch Lehrgänge, Schulungen oder Fortbildungen.

Durch regelmäßige Information der Mitarbeiter über verschiedene Kanäle und Medien wird sichergestellt, dass sie die Unternehmenspolitik und -ziele kennen und sich Ihrem Beitrag zur Verbesserung des MS bewusst sind.

Programme zur fortlaufenden Verbesserung fördern den Qualitätsgedanken und fordern zum aktiven Mitwirken zur Verbesserung der Leistung auf.

Eine Verbesserung des Bewusstseins für die Arbeitssicherheit, den Umweltschutz und die Energieeffizienz werden z.B. durch Dialoge mit Mitarbeitern und regelmäßige Unterweisungen erreicht.

5.4 Kommunikation

Wichtiger Bestandteil des Managementsystems ist die Einbeziehung aller Mitarbeiter des Unternehmens durch regelmäßige Information und Kommunikation. Hierzu zählt auch der Austausch zwischen betrieblichen Verantwortlichen, Mitarbeitern und den Fachabteilungen.

Zur internen Kommunikation werden u.a. folgende Instrumente verwendet:

- Information der Führungskräfte und Mitarbeiter
- MM-Meeting mit allen Fachabteilungen
- Kommunikation per regelmäßigen und aktuellem Aushang
- Regelmäßige Abteilungsbesprechungen
- Interne Weitergabe von externen Informationen (z.B. Gesetzesänderungen)
- Im Sinne der ständigen Verbesserung werden Mitarbeiter angehalten, ihre Ideen zu kommunizieren (z.B. Verbesserungsvorschlag)
- Mitarbeitergespräche (4-Augen-Gespräch zwischen Vorgesetztem und Mitarbeiter)

5.5 Dokumentierte und gelenkte Informationen

Durch den Prozess der dokumentierten Information wird sichergestellt, dass nur gültige Unterlagen an den erforderlichen Orten für organisatorische und operative Abläufe bereitgestellt werden.

Weitere Einzelheiten zu Aufbau, Pflege und Archivierung der Systemunterlagen und Aufzeichnungen sind den Verfahrensanweisungen

VA-QM-01.00 "Erstellung und Lenkung von Dokumenten"

VA-QM-17.00 "Lenkung von Aufzeichnungen"

zu entnehmen.

Der aktuelle QM- Systemstatus wird in folgenden Unterlagenlisten geführt:

UL-QM-01.00 "Unterlagenliste QM- System"

UL-QM-02.00 "Unterlagenliste Formblätter"

Die Lenkung von Dokumenten umfasst die Festlegung, Sammlung, Archivierung und Verwaltung aller Management- Dokumente. Sofern keine andere Regelung besteht, werden Dokumente von der herausgebenden Stelle registriert und aufbewahrt. Systembezogene Dokumente werden vom QMB archiviert und verwaltet.

Detaillierte Angaben sind der Verfahrensanweisung: VA-QM-01.00 *„Erstellen und Lenkung von Dokumenten“* zu entnehmen.

5.6 Mess- und Prüfmittel Überwachung

Dieser Prozess regelt die Prüfung und Überwachung von Mess- und Prüfmittel. Es sichert die Zuverlässigkeit und Reproduzierbarkeit der Mess- und Prüfergebnisse und stellt sicher, dass die Mess- und Prüfmittel jederzeit funktionstüchtig sind.

Die Management- Maßnahmen zur Überwachung von Mess- und Prüfmittel sind in der Verfahrensanweisung VA-QM-02.00 *„Prüfmittelüberwachung“* festgelegt und in unserem ERP-System dokumentiert und überwacht.

Als zuverlässigen und kompetenter Partner in diesem Bereich, steht uns die Firma „Kessler QMP GmbH“ in Friedewald zur Verfügung.

6. Betrieb

Die Geschäftsleitung ist in enger Zusammenarbeit mit dem QM, dafür verantwortlich, dass die gesamten Prozesse/ Arbeitsabläufe welche die Qualität beeinflussen, geplant und ausgeführt werden.

Das bedeutet, dass:

- Verfahren festgelegt werden
- geeignete Mittel zur Verfügung gestellt und benutzt werden
- die erforderlichen Dokumente und Aufzeichnungen über die Realisierungsprozesse erstellt (zum Beispiel Arbeitsanweisungen) werden
- die geltenden Normen und Regeln eingehalten werden
- dass die für die fortdauernde Prozessfähigkeit bereitgestellten Anlagen und Mittel instand gehalten werden,

so dass die Qualitätsziele und die Anforderungen an das Produkt erfüllt werden.

6.1 Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen

Kundenanfragen und Aufträge werden von unserem technisch qualifizierten Vertrieb bearbeitet. Die Kundenanforderungen werden auf Eindeutigkeit und auf Ihre Durchführbarkeit überprüft.

Ziel ist es, sicherzustellen, dass

- die Kundenforderungen richtig verstanden, festgelegt und umgesetzt werden,
- alle Forderungen des Kunden geklärt und erfüllbar sind

- alle betroffenen Abteilungen rechtzeitig und vollständig über die Kundenanforderungen an die Qualität des Produktes informiert sind.

Die Vorgehensweise ist in der Verfahrensanweisung *VA-VT-01.00 "Vertragsprüfung"* festgelegt.

6.2 Entwicklung

Durch den Ausschluss der Entwicklung wird die Fähigkeit, der Rainer Schneider GmbH & Co. KG, zur Bereitstellung von Produkten die den Kundenanforderungen entsprechen nicht beeinträchtigt.

6.3 Kontrolle von extern bereitgestellten Produkten und Dienstleistungen

Dieser Prozess stellt sicher, dass extern beigestellte Produkte den Anforderungen der Rainer Schneider GmbH & Co. KG und denen der Auftraggeber entsprechen.

Die Auswahl der Lieferanten erfolgt durch die Zusammenarbeit der Abteilungen Einkauf, technischen Leitung und Qualitätsmanagement.

Werden Lieferanten vorgeschrieben oder müssen diese besondere Freigaben nachweisen, wird dies durch den Technischen Leiter der Rainer Schneider GmbH & Co. KG für das entsprechende Produkt festgelegt

Kann der Lieferant frei gewählt werden, wird der geeignetste freigegebene Lieferant berücksichtigt.

Jedes Jahr werden grundsätzlich alle Lieferanten anhand der Liefertermintreue, sowie der Produktqualität beurteilt. Weitere Einzelheiten zu Auswahl und Qualifizierung von Lieferanten sind in der Verfahrensanweisung *VA-EK-02.00 "Lieferantenbewertung"* festgelegt.

Wird festgestellt das Material fehlt, beschreiben die Verfahrensanweisungen *VA-QM-08.00 "Fehlendes Material"* und *VA-QM-09.00 "Fehlendes Material"* den weiteren Prozessablauf.

Generell werden alle angelieferten Produkte der weiteren Verwendung einer Wareneingangsprüfung in Abstimmung mit dem Qualitätsmanagement unterzogen und bei i. O. Prüfung für die Fertigung freigegeben.

Weitere Einzelheiten zur Verifizierung der beschafften Produkte sind in der Prüfanweisung *PA-L-01.00 "Wareneingangsprüfung"* festgelegt.

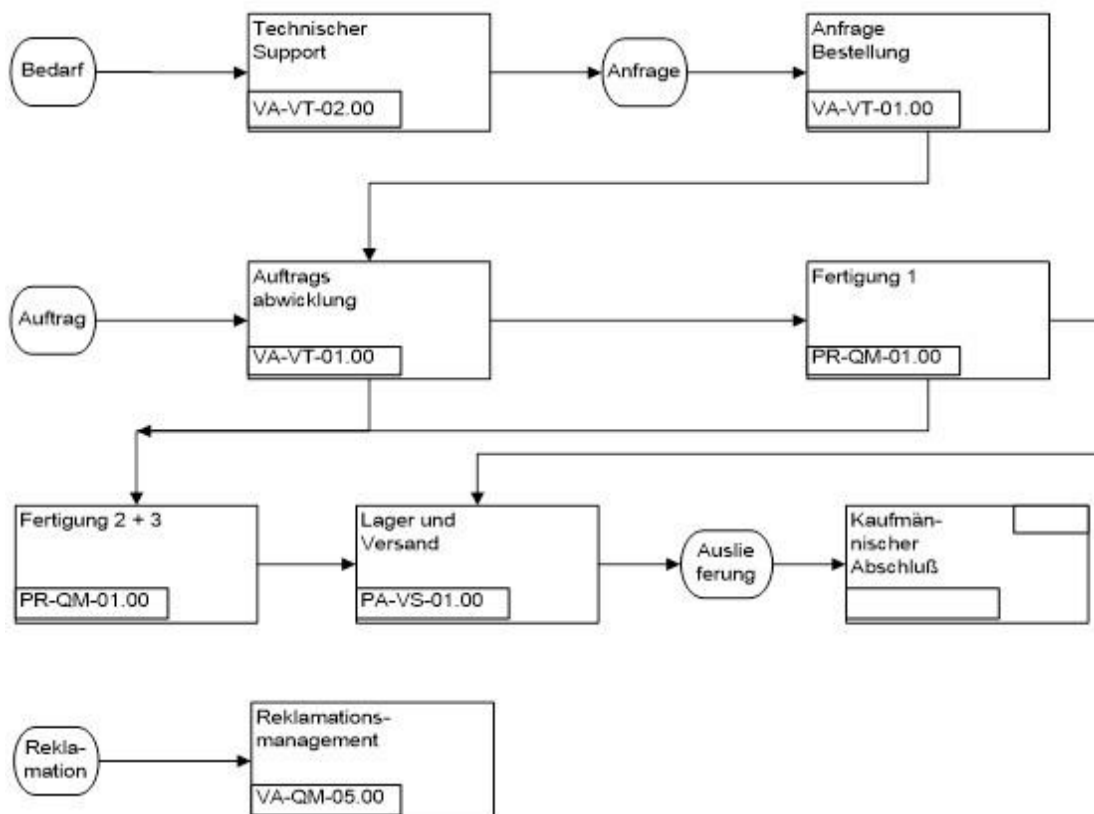
6.4 Produktion und Dienstleistungserbringung

Um das Managementsystem, das heißt die Qualität der Produkte und Dienstleistungen der Rainer Schneider GmbH & Co. KG zu verbessern, werden die Prozesse zur Produktions- und Dienstleistungserbringung definiert, umgesetzt und gelenkt.

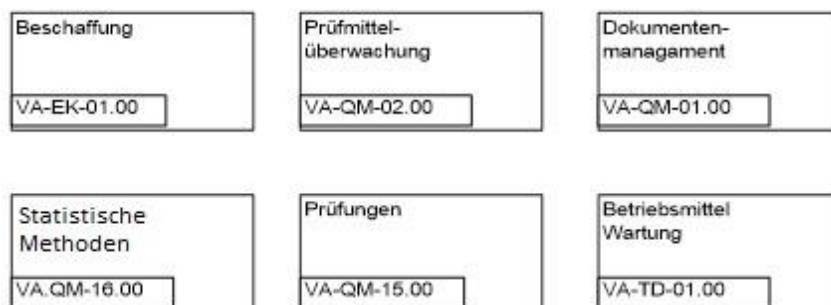
Die folgende Grafik stellt den Geschäftsablauf der Rainer Schneider GmbH & Co. KG dar, zeigt deren Zusammenhang auf und verweist auf die jeweils gültigen Dokumente. Die Prozesslandschaft der Organisation ist im Dokument *PR-QM-02.00* dargestellt.

Geschäftsprozess der Rainer Schneider GmbH & Co. KG

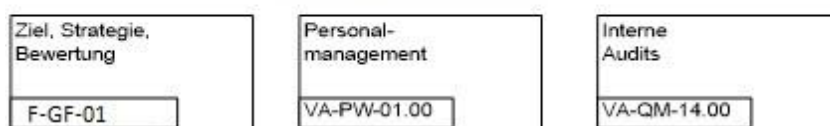
Kernprozesse



Unterstützungsprozesse



Führungsprozesse



6.4.1 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit

Durch den Prozess der Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit werden Verwechslungen vermieden, die Rückverfolgbarkeit sichergestellt und die Transparenz erhöht. Diese Maßnahmen dienen der eindeutigen Zuordnung von Produkten zu technischen Unterlagen während der Herstellung, Lagerung und des Transports.

Die Kennzeichnung der Produkte ist in diversen Arbeits- und Prüfanweisungen sowie in der Verfahrensanweisung VA-QM-03.00 *"Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit"* beschrieben.

6.4.2 Eigentum der Kunden oder der externen Anbieter

Die Rainer Schneider GmbH & Co. KG gewährleistet einen sorgfältigen Umgang mit den von Kunden und von externen Anbietern beigestellten Produkten.

Weitere Einzelheiten sind der Verfahrensanweisung

VA-AV-02.00 *"Lenkung der vom Kunden beigestellten Produkte"* zu entnehmen.

6.4.3 Erhaltung

Jede(r) Mitarbeiter(in) unseres Hauses ist dazu angehalten, unter Einsatz der zur Verfügung stehenden Betriebs- und Transportmittel sowie Handhabungsgeräte, Produkte in jeder Prozessphase sachgemäß und schonend zu behandeln.

6.5 Freigabe von Produkten und Dienstleistungen

Durch die angewendeten Prüfungen wird die zur Erfüllung vorgegebene Qualitätsanforderung sichergestellt. Diese Prüfungen dienen zum einen der Prozesskontrolle und zum anderen dazu sicherzustellen, dass alle Produkte die festgelegten Qualitätsanforderungen erfüllen und die Erhaltung eines hohen Qualitätsniveaus zur Zufriedenheit aller beteiligten Parteien erreicht wird.

Die im Rahmen der Prüfung der Produktqualität durchzuführenden Maßnahmen sind in der Verfahrensanweisung: VA-QM-15.00 *"Prüfungen"*, sowie in VA-QM-19.00 *"Prüfstatus"* und den dazugehörigen Prüf- und Arbeitsanweisungen festgelegt.

Zusätzlich wird bei jeder Produktänderung und bei jeder Erstlieferung eines neuen Artikels ein Erstmusterprüfbericht angefertigt. Dieser muss vom Kunden freigegeben werden, bevor Folgebestellungen zum gleichen Artikel erfasst werden können.

6.6 Steuerung nicht konformer Prozessergebnisse, Produkte und Dienstleistungen

Im Rahmen der Lenkung von fehlerhaften Produkten wird sichergestellt, dass diese im Interesse interner und externer Kunden möglichst schnell behoben werden und sich nicht wiederholen. Zur Einleitung der erforderlichen Maßnahmen für die Fehlerbeseitigung ist jede(r) Mitarbeiter(in) verpflichtet.

Nähere Angaben sind in der Verfahrensanweisung *VA-QM-04.00 "Lenkung fehlerhafter Produkte beschrieben"* festgelegt.

7. Bewertung der Leistung

Durch die Bewertung der eigenen Leistung wird sichergestellt, dass die Produkte, sowie die Prozesse den Qualitätsanforderungen der Rainer Schneider GmbH & Co. KG auch wirklich entsprechen. Maßgebliche Kriterien für die Bewertung können aus den Punkten 7.1 bis 7.4 entnommen werden.

7.1 Überwachung und Messung von Prozessen

Die Auswertungen von Datenanalysen, Fehlerberichten, Kundenbeschwerden, sowie interne und externe Auditberichte werden zur Beurteilung und Verbesserung der Prozesse und Produkte genutzt.

Weitere Angaben sind in der Verfahrensanweisung *VA-QM-16.00 „Statistische Methoden“* beschrieben.

Die Unternehmensprozesse werden kontinuierlich beobachtet und geprüft. Aktuelle Daten aus der Betriebssoftware stehen jederzeit zur Verfügung. Im Rahmen der internen Audits werden die Prozesse und Abläufe überprüft und sich daraus ergebende Korrekturen festgelegt und eingeleitet sowie Verbesserungspotentiale aufgezeigt.

7.2 Kundenzufriedenheit

Um die Anforderungen unserer Kunden an uns und unsere Produkte stets erfüllen zu können sind Informationen über die Kundenzufriedenheit ein wichtiger Faktor.

Nähere Angaben sind in der Verfahrensanweisung *VA-VT-02.00 "Kundenorientierung"* beschrieben.

7.3 Interne Audits

Um die Wirksamkeit des Management- Systems und seine Anpassung an sich evtl. verändernde Anforderungen sicherzustellen, werden Audits durchgeführt.

Die Maßnahmen und Vorgehensweise für die Planung, Durchführung und Dokumentation interner Audits sind in der Verfahrensanweisung:

VA-QM-14.00 "Interne Audits" festgelegt.

7.4 Managementbewertung

Um die Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit des Managementsystems bei der Rainer Schneider GmbH & Co. KG sicher zu stellen, führt die Geschäftsleitung in Zusammenarbeit mit dem QM, jährlich eine Bewertung des Systems durch.

Als wesentliche Grundlage der Managementbewertung dienen neben den Audit- Ergebnissen, die Rückmeldungen von Kunden (sowohl Reklamationen als auch Belobigungen), sowie Fehleranalysen und Prozessleistungen.

Ergebnisse werden in einer MM-Bewertung schriftlich festgehalten.

Maßnahmen und Entscheidungen werden im MM-Meeting festgelegt und überwacht und unterstützen so den kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

8. Verbesserung

Um Korrektur und Vorbeugemaßnahmen einleiten zu können, müssen die Fehlerursachen und Abweichungen erkannt und ausgewertet werden. Die Fehlerursachen werden durch systematische Auswertung der

- Daten aus der Betriebssoftware,
- interner Fehlererkennung,
- Audit- und Prüfberichte
- Wartungsunterlagen,
- Kundenreklamationen
- innerbetriebliches Vorschlagswesen

festgestellt.

Die Management- Maßnahmen zur Vorbeugung und zur Erfassung von Fehlern und zur Einleitung von Korrektur und Vorbeugemaßnahmen sind in der Verfahrensweisung VA-QM-06.00 *„Korrektur und Vorbeugemaßnahmen“* und den dazugehörigen Arbeitsanweisungen und Formblättern festgelegt.

8.1 Ständige Verbesserung

Unabhängig von Anlass bezogener Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen wird an der ständigen Verbesserung aller Prozesse und in der Aufbau- und Ablauforganisation gearbeitet. Die Basis für den Prozess der ständigen Verbesserung ist das regelmäßige Management-Meeting und die stetig erhobenen Daten.

„Stillstand bedeutet Rückschritt“

„Aus Fehlern sollte man lernen“

Wissen, 03.01.2022

Christoph Schneider
Geschäftsführer

Christoph Augst
Geschäftsführer
