

Unternehmenshandbuch

LOGO

Firmenname

Straße

PLZ / Ort

Telefon: 0123 / 123456

Telefax: 0123 / 123456

E-Mail: test@testmail.de

Internet: www.test.de

1. Wir über uns

dieser Punkt beschreibt die Historie einer Firma. Also den chronologischen Werdegang:

gegründet im Jahr 2000 von Wilfried Test

Umzug von Testhausen nach Musterstadt im Jahre 2006

Erweiterung der Produktion durch Teststäbchen im Jahr 2008

Usw.

Einfach mal auf der Homepage nachschauen, da steht bestimmt einiges zu diesem Thema.

2. Unternehmenspolitik

Hier sollte die Philosophie des Unternehmens stehen.

z. B. der Kunde ist unser wichtigster Mitarbeiter usw. usw.

Auch hier schadet ein Blick auf die Homepage nie etwas. Meistens ist da einiges über die Philosophie zu finden.

WICHTIG:

die: Bereitwilligkeit zur kontinuierlichen Verbesserung sollte in diesem Punkt erwähnt werden. Z. B.“ anhand von Kundenbefragungen und deren Auswertung entwickeln wir uns stetig weiter“

Zauf dieser Seite muss immer die Freigabe durch den Geschäftsführer erfolgen. Hierzu dient die Unterschrift des GF

Enthalten sein muss:

Im Handbuch und in den mitgeltenden Unterlagen sind die Forderungen der ISO 9001 umgesetzt.

Hiermit verpflichtet sich die Geschäftsleitung zur Aufrechterhaltung, Weiterentwicklung und

Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems sowie der Erfüllung zutreffender Anforderungen.

Freigabe: Geschäftsführer

3. Ressourcen und Prozesse

Die interne und externe Kommunikation zwischen den Verantwortlichen erfolgt schriftlich, oder durch persönliche Gespräche und anlassbezogene Besprechungen.

Die Anforderungen der Arbeitssicherheit werden durch die externe Fachkraft für Arbeitssicherheit wahrgenommen.

Für die Einhaltung und Vermittlung der gesetzlichen/behördlichen Anforderungen ist die Geschäftsführung verantwortlich, ebenso für die Infrastruktur und Arbeitsumgebung.

Unsere Mitarbeiter werden regelmäßig fortgebildet.

Wir stellen sicher, dass mit Kundeneigentum jeglicher Art verantwortlich umgegangen wird. Bei Bedarf wird dieses vertraglich geregelt.

Unsere Prozesse gliedern sich in drei Prozessebenen auf:

Führungsprozesse

Mit den Führungsprozessen wird eine klar definierte Struktur unseres Unternehmens dargestellt. Dazu werden Ziele festgelegt und deren Erfüllung systematisch in der Managementbewertung überwacht und Maßnahmen zur Erfüllung der Ziele abgeleitet.

Wertschöpfungsprozesse

Unsere Wertschöpfungsprozesse richten sich an den Anforderungen unserer Kunden aus. Daraus ergibt sich eine kontinuierliche Anpassung an die Forderungen und Wünsche unserer Kunden.

Unterstützungsprozesse

Zum reibungslosen Ablauf der Wertschöpfungsprozesse werden Unterstützungsprozesse zur Verfügung gestellt. Damit wird die Umsetzung der Kundenforderungen sichergestellt.

4. Messung, Analyse und Verbesserungen

Die Wirksamkeit des Systems wird mit der Auswertung der Kundenzufriedenheit und den Ergebnissen der internen Audits überwacht.

Das Managementsystem unterliegt geplanten und ungeplanten Audits. Mit diesen Audits wird anhand objektiver Nachweise die Einhaltung der geltenden Anweisungen, sowie die Wirksamkeit der getroffenen Maßnahmen, festgestellt. Erforderliche Korrekturmaßnahmen werden eingeleitet und deren Umsetzung überwacht.

Mit der regelmäßigen Managementbewertung wird das QM-System bewertet und weiterentwickelt.

Durch die Messung und Überwachung der Prozesse wird die Erfüllung der Kundenforderungen sichergestellt.

In den laufenden Prozessen werden systematisch Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen eingeleitet und deren Umsetzung überwacht.

5. Anwendungsbereich

Im Handbuch und in den mitgeltenden Unterlagen sind die Forderungen der ISO 9001 umgesetzt.

Das Handbuch gilt für alle Bereiche der XYZ GmbH.

Anwendungsbereich: xxxxxxxxxxxxxxxxx

Der Anwendungsbereich soll nach Möglichkeit der Elemente enthalten

Tätigkeit, Produkt bzw. Dienstleistung, Zielgruppe

Herstellung von Musterprodukten für die Musterindustrie

Nicht anwendbare Anforderungen: Wir haben in unserem Unternehmen keine Entwicklung im Sinne der DIN EN ISO 9001. Darum schließen wir das Kapitel Entwicklung aus.

Ausgelagerte Prozesse: Es liegen keine ausgelagerten Prozesse vor.

Unsere Prozesse haben sich bewährt.

Interessierte Parteien und deren Anforderungen: Als Interessierte Parteien haben wir Kunden, Mitarbeiter, Lieferanten, Behörden, Banken, die Berufsgenossenschaft, den Gesetzgeber, den Vermieter und die direkte Umgebung ermittelt. Deren Anforderungen werden regelmäßig ermittelt und über Kundenzufriedenheit, Risikoanalyse, Reklamationserfassung und Ursachenanalyse, Mitarbeiterrückmeldungen, Betriebsversammlungen, interne Audits, Arbeitssicherheit, Normen und Gesetze, überwacht.

Ist in der Dokumentation die DIN EN ISO 9001 genannt, ist immer die aktuell gültige Fassung gemeint.

7.Mitgeltende Unterlagen / Inhaltsverzeichnis

Dokument	Dokumentenart
Handbuch	Handbuch
Verfahrensanweisungen	
Verantwortungen und Befugnisse	VA
Dokumentierte Informationen	VA
Prozesslandkarte	Anlage
Organigramm	Anlage
Führungsprozesse	
Managementbewertung	PB
Risikoanalyse	PB
Internes Audit	PB
QM-Prozess	PB
Schulungen und Kompetenzen	PB
Wertschöpfungsprozesse	
Anfrage- und Auftragsprozess	PB
Einkauf	PB
Wareneingang	PB
Warenausgang	PB
Unterstützungsprozesse	
Kundenzufriedenheit	PB
Kundenreklamationen	PB
Lieferantenbewertung	PB
Wartung der Maschinen	PB
Prüfmittelüberwachung	PB
Sonstiges	
-	

PB = Prozessbeschreibung; VA = Verfahrensweisung

VA - Verantwortung und Befugnisse

Geschäftsführung

- Vorgabe der Leitlinien (Politik)
- Investitionen planen
- Erstellung und Freigabe der Managementbewertung und sonst. QM-Dokumente
- Sicherstellen, dass die Prozesse die beabsichtigten Ergebnisse liefern
- Integrität des QM-Systems sicherstellen, bei Änderungen
- Schulungsbedarf ermitteln, genehmigen und planen, die Wirksamkeit der Schulungen prüfen
- Auditprogramm freigeben (internes Audit)
- Förderung der Kundenorientierung in allen Bereichen
- Bewertung der Maßnahmen zur Kundenzufriedenheitsermittlung und festlegen von weiteren Maßnahmen
- Analysieren von Daten und festlegen von Vorbeuge- und Korrekturmaßnahmen
- Maßnahmen für die Behandlung von Reklamationen festlegen
- Sicherstellen, dass Anforderungen der Norm erfüllt werden
- Verbesserungsmaßnahmen einleiten

Qualitätsbeauftragter

- Entwurf der Managementbewertung erstellen
- Überwachung von Maßnahmen
- QM-Dokumentation aktualisieren
- Kontinuierliche Verbesserung des QM-Systems anstoßen
- Interne Audits planen, vorbereiten und durchführen

Vertrieb (Ihre Bezeichnungen aus dem Organigramm ergänzen)

- 2.3 Aufzählungen reichen
-

Fertigung

- Freigabe der Produkte
-
-

Einkauf

-
-

VA - Dokumentierte Informationen

Zweck der Anweisung:

Mit dieser Anweisung wird die Lenkung von Dokumenten, Datenträgern und Aufzeichnungen (=dokumentierte Informationen) festgelegt.

Verantwortlichkeit:

Die Freigabe und Änderung der Dokumente / Datenträger und Aufzeichnungen ist aus der Matrix Dokumente und Daten ersichtlich. Der Verteiler wird vom Ersteller der Dokumente festgelegt. Mit dem E-Mailsystem erfolgt die interne Kommunikation.

Matrix Dokumente und Daten

Dokument	Erstellung/ Aktualisierung	Überprüfung / Genehmigung
Formulare	Alle Bereiche	GF
Unternehmenshandbuch inkl. Anlagen	QMB	GF

Erstellung / Bearbeitung

Bei der Erstellung von Dokumente ist eine Lenkung anzubringen, z.B. Dateiname, Ersteller, Freigabe, Datum. Änderungen werden gekennzeichnet. z.B. farblich markiert.
Bei der Bearbeitung von Dokumenten ist der Stand zu aktualisieren.

Überprüfung / Genehmigung

Die Überprüfung von Dokumenten erfolgt durch die in der Matrix festgelegten Verantwortlichen. Durch die Veröffentlichung des Dokuments gilt dieses als freigegeben.

Externe Dokumente

Externe Dokumente werden entsprechend ihrem Inhalt den Vorgängen zugeordnet und archiviert.

Archivierung / Vernichtung

Ungültige Dokumente werden archiviert.
Die Vernichtung alter Unterlagen erfolgt nach Ablauf der Mindest- Aufbewahrungszeit.

Matrix Aufzeichnungen und Aufbewahrungszeitraum

Dokument	Wer	Ort	EDV / Papier	Zeitraum (min Jahr)
Auditberichte	QMB	QM-Ordner		3
Managementbewertung	QMB	QM-Ordner		3
Lieferantenbewertung	QMB	QM-Ordner		3
Kundenrückmeldungen	QMB	QM-Ordner		3
Risikoanalyse	QMB	QM-Ordner		3
Liste der Normen und Gesetze	QMB	QM-Ordner		3
Schulungsnachweise	Pers.	Personalakte		10
Ungültige QM-Dokumente	QMB	QM-Ordner / Archiv		10
Kundendokumente				10
Lieferantendokumente				10

Datensicherung

Die Datensicherung läuft wöchentlich auf einer externen Festplatte.

Die Festplatte wird außerhalb des Unternehmens gelagert. Es wurde ein Datenschutzbeauftragter bestellt.