



---

# Qualitätsmanagement- Handbuch

---

nach DIN EN ISO 9001:2015

Revision 8

Erstellt von Karina Sörensen

28. November 2025  
**Sörensen Hydraulik GmbH**  
Osterrade 3, 21031 Hamburg  
[www.soerensen.de](http://www.soerensen.de)

## Inhaltsverzeichnis

---

<b>Inhaltsverzeichnis .....</b>	<b>1</b>
<b>0. Einleitung .....</b>	<b>4</b>
0.1. Vorwort .....	4
0.2. Unternehmensgeschichte .....	4
<b>1. Anwendungsbereich .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Normative Verweisungen .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Begriffe .....</b>	<b>4</b>
<b>4. Kontext der Organisation .....</b>	<b>5</b>
4.1. Verstehen der Organisation und Ihres Kontextes .....	5
4.2. Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien .....	6
4.3. Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagements .....	6
4.4. Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse .....	7
<b>5. Führung .....</b>	<b>8</b>
5.1. Führung und Verpflichtung .....	8
5.1.1. Allgemeines .....	8
5.1.2. Kundenorientierung .....	9
5.2. Qualitätspolitik .....	10
5.2.1. Festlegung der Qualitätspolitik .....	10
5.2.2. Bekanntmachung der Qualitätspolitik .....	11
5.3. Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse .....	11
<b>6. Planung .....</b>	<b>12</b>
6.1. Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen .....	12
6.2. Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung .....	12
6.3. Planung von Änderungen .....	12

<b>7. Unterstützung .....</b>	<b>13</b>
7.1. Ressourcen .....	13
7.1.1. Allgemeines .....	13
7.1.2. Personen .....	13
7.1.3. Infrastruktur .....	14
7.1.4. Prozessumgebung .....	14
7.1.5. Ressourcen zur Überwachung und Messung .....	15
7.1.6. Wissen der Organisation .....	15
7.2. Kompetenz .....	16
7.3. Bewusstsein .....	16
7.4. Kommunikation .....	17
7.5. Dokumentierte Information .....	18
7.5.1. Allgemeines .....	18
7.5.2. Erstellen und Aktualisieren .....	18
7.5.3. Lenkung dokumentierter Information .....	19
<b>8. Betrieb .....</b>	<b>20</b>
8.1. Betriebliche Planung und Steuerung .....	20
8.2. Produktanforderungen .....	21
8.2.1. Kommunikation mit den Kunden .....	21
8.2.2. Bestimmen von Produktanforderungen .....	22
8.2.3. Überprüfung von Produktanforderungen .....	22
8.2.4. Änderungen von Produktanforderungen .....	22
8.3. Produktentwicklung .....	23
8.3.1. Allgemeines .....	23
8.3.2. Entwicklungsplanung .....	23
8.3.3. Entwicklungseingaben .....	23
8.4. Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen .....	24
8.4.1. Allgemeines .....	24
8.4.2. Art und Umfang der Steuerung .....	25
8.4.3. Informationen für externe Anbieter .....	26

8.5.	Produktion.....	27
8.5.1.	Steuerung der Produktion .....	27
8.5.2.	Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit.....	28
8.5.3.	Kundeneigentum und Eigentum externer Anbieter.....	28
8.5.4.	Erhaltung.....	28
8.5.5.	Tätigkeiten nach der Lieferung.....	29
8.5.6.	Überwachung von Änderungen .....	29
8.6.	Produktfreigabe .....	29
8.7.	Steuerung nichtkonformer Ergebnisse.....	29
<b>9.</b>	<b>Bewertung der Leistung .....</b>	<b>30</b>
9.1.	Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung.....	30
9.1.1.	Allgemeines.....	30
9.1.2.	Kundenzufriedenheit .....	31
9.1.3.	Analyse und Bewertung .....	32
9.2.	Interne Audits .....	32
9.3.	Managementbewertung .....	33
9.3.1.	Allgemeines.....	33
9.3.2.	Eingaben für die Managementbewertung .....	33
9.3.3.	Ergebnisse der Managementbewertung .....	34
<b>10.</b>	<b>Verbesserung .....</b>	<b>34</b>
10.1.	Allgemeines .....	34
10.2.	Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen .....	34
10.3.	Fortlaufende Verbesserung .....	35
<b>Anhang</b>	<b>.....</b>	<b>36</b>
	Prozesslandkarte .....	36
	Matrix QM-Dokumentation .....	37
	Abkürzungsverzeichnis .....	40

## **0. Einleitung**

### **0.1. Vorwort**

### **0.2. Unternehmensgeschichte**

Die Firma Sörensen wurde im Jahr 1971 von Uwe Sörensen gegründet und ist bis heute ein inhabergeführtes Familienunternehmen. Nach der Gründung war die Firma Sörensen zunächst schwerpunktmäßig im Service für hydraulische Maschinen aktiv, bis das Tätigkeitsfeld im Jahr 1976 um den Handel mit Ladebordwänden erweitert wurde. Durch die Übernahme eines Lieferanten im Jahr 1993 wurde das nötige Know-How sowie die erforderlichen Anlagen für die Entwicklung und Produktion eigener Ladebordwände erworben. Seither versteht sich die Firma Sörensen als innovativer Hersteller von Ladebordwänden mit einem hohen Anspruch an die Produktqualität. Zahlreiche erfolgreiche europaweite Patente, insbesondere auf unsere 2-Zylinder- und 4-Zylinder-Technologie sowie die Auszeichnung mit dem Trailer Innovation Award bestätigen die Innovationskraft des Unternehmens.

## **1. Anwendungsbereich**

Sörensen Hydraulik GmbH  
Osterrade 3  
D 21031 Hamburg

mit der Niederlassung  
Sörensen Hydraulik, Industriarealet 54, DK 6990 Ulfborg

Geschäftsführung: Ingo Meyer, Karina Sörensen  
Geltungsbereich: Entwicklung, Produktion und Vertrieb von Ladebordwänden

Erstzertifizierung: 1996

## **2. Normative Verweisungen**

Die folgenden Dokumente, die in diesem Dokument teilweise oder als Ganzes zitiert werden, sind für die Anwendung dieses Dokuments erforderlich.

- DIN EN ISO 9001:2015 (Qualitätsmanagementsysteme – Anforderungen)
- DIN EN ISO 9000:2015 (Qualitätsmanagementsysteme – Grundlagen und Begriffe)

Die Normen liegen der GF sowie dem QM-Team vor und können bei Interesse jederzeit eingesehen werden.

## **3. Begriffe**

Die in dem vorliegenden Qualitätsmanagement-Handbuch verwendeten Begriffe wurden an den aktuellen Sprachgebrauch der DIN EN ISO 9001:2015 angepasst. Eine Erläuterung der gängigsten Begrifflichkeiten ist der Norm DIN EN ISO 9000:2015 zu entnehmen.

## **4. Kontext der Organisation**

### **4.1. Verstehen der Organisation und Ihres Kontextes**

Die Qualität unserer Produkte wird von unterschiedlichen externen und internen Faktoren beeinflusst, die demzufolge eine hohe Relevanz für die strategische Ausrichtung des Unternehmens haben.

Hierzu gehört beispielsweise die Einhaltung und Berücksichtigung geltender Arbeitsschutzbestimmungen sowie gesundheitlicher Präventionsmaßnahmen. Um die Mitarbeiter vor gesundheitlichen Gefahren und Beeinträchtigungen zu schützen werden wir von einem externen Dienstleister bezüglich der Einhaltung der Arbeitsschutzbestimmungen unterstützt. Darüber hinaus trägt eine externe Betriebsärztin Sorge für die gesundheitlichen Belange der Mitarbeiter und berät bezüglich präventiver Maßnahmen sowie der sicheren und ergonomischen Gestaltung der Arbeitsplätze.

Im Rahmen individueller Mitarbeiter-Jahresgespräche werden die Zufriedenheit der Mitarbeiter, persönliche Perspektiven sowie Möglichkeiten zur Verbesserung erörtert.

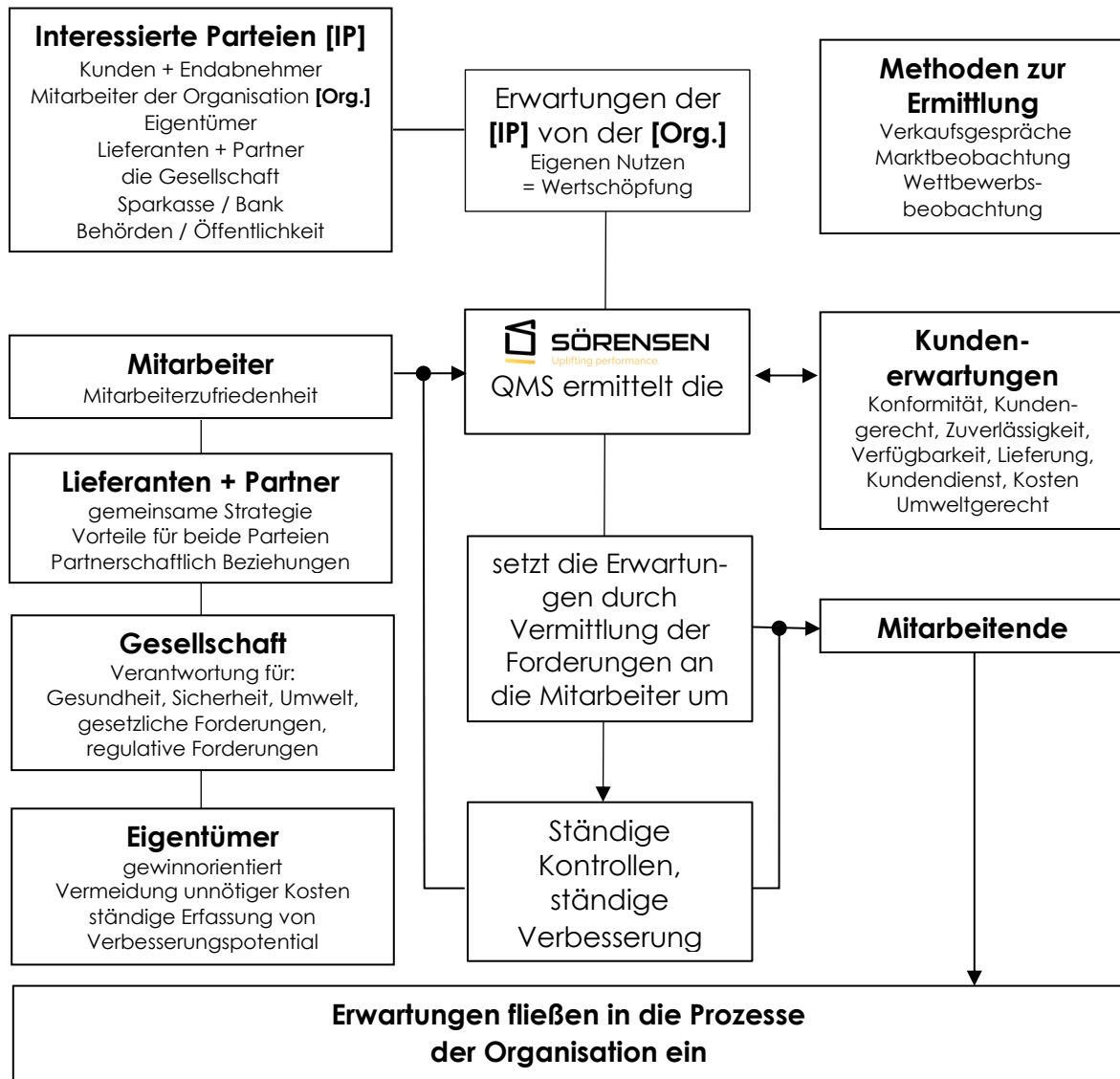
Zu den Aufgaben aller Mitarbeiter gehört zudem die Wettbewerbsbeobachtung, die der Überwachung unserer Wettbewerbsbedingungen dient. Diese erfolgt beispielsweise durch die Überwachung neu angemeldeter Patente, den Besuch von Messen sowie die Auswertung von Kundeninformationen.

Das rechtliche und technologische Umfeld sind weitere wichtige Faktoren, die die Qualität von Sörensen-Produkten beeinflussen. Beide Bereiche werden intensiv durch die Abteilung K+E überwacht und verfolgt. Darüber hinaus ist die Firma Sörensen Mitglied im europäischen Verband der Hersteller von Hubladebühnen (ETMA), der die gemeinsamen Interessen der Hersteller gegenüber nationalen und internationalen Behörden und Wirtschaftskreisen vertritt. Intensive Geschäftsbeziehungen und ein kontinuierlicher Austausch mit den führenden Fahrgestellherstellern und regelmäßige Besuche von Fachmessen stellen sicher, dass das technologische Umfeld stets im Blick bleibt.

>> Kontext der Organisation

## 4.2. Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien

Die Erfordernisse interessierter Parteien können sich darauf auswirken, ob die Firma Sörensen in der Lage ist, die Anforderungen von Kunden sowie Behörden und des Gesetzgebers zu erfüllen. Daher werden die für das QMS relevanten interessierten Parteien und deren Erwartungen regelmäßig bestimmt.



>> Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien

## 4.3. Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagements

Das vorliegende Qualitätsmanagement-Handbuch und alle nachgeschalteten QM-Vorschriften entsprechen der DIN EN ISO 9001:2015. Sie sind auf das gesamte Unternehmen Sörensen Hydraulik GmbH anzuwenden und gelten für die Entwicklung, die Produktion und den Vertrieb von Ladebordwänden (Unterfahrschutz und Fahrzeugverbindende Einrichtungen KBA).

#### **4.4. Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse**

Die Firma Sörensen hat ein Qualitätsmanagementsystem aufgebaut und verwirklicht. Dessen Aufrechterhaltung und Verbesserung ist Aufgabe aller Mitarbeiter und wird insbesondere durch das QM-Team koordiniert.

Qualitätsrelevante Prozesse wurden inklusive ihrer erforderlichen Eingaben, ihrer Ergebnisse sowie ihrer Abfolge und Wechselwirkungen bestimmt.

>> Prozessbeschreibungen

>> Prozessanalyse



## **5. Führung**

### **5.1. Führung und Verpflichtung**

#### **5.1.1. Allgemeines**

Die Geschäftsführung der Firma Sörensen verpflichtet sich,

- im gesamten Unternehmen das Bewusstsein zu schaffen und zu unterhalten, dass oberstes Ziel des Unternehmens die Erfüllung der Kundenforderungen ist. Dies geschieht durch Präsenz in wichtigen Besprechungen, regelmäßigen Rundgängen im Unternehmen und Teilnahme an internen Audits.
- Sie ermittelt durch regelmäßige Recherchen sowie Auswertung externer Informationen relevante gesetzliche und behördliche Forderungen und vermittelt diese den Mitarbeitern (7.4 Kommunikation und 7.5.3 Lenkung dokumentierter Information). Insbesondere sind hier gesetzliche und behördliche Forderungen an das Unternehmen und das Produkt, den Umweltschutz und den Arbeitsschutz zu vermitteln. Diese Informationen werden in der Tabelle Leistung externer Dokumente aufgeführt.
- Darüber hinaus führt sie unter Berücksichtigung des Kontextes der Organisation (4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes) und der Erwartungen interessierter Parteien (4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien) eine Chancen-Risiken-Analyse durch und leitet erforderliche Maßnahmen ab.
- Sie legt die allgemeinen Forderungen und Verpflichtungen in der Qualitätspolitik fest und sorgt dafür, dass alle Mitarbeiter mit ihr vertraut sind.
- Aus den allgemeinen Forderungen der Qualitätspolitik werden von der Geschäftsleitung messbare Qualitätsziele abgeleitet, Maßnahmen zur Umsetzung festgelegt und deren Zielerreichung (in der Managementbewertung) in variablen Zeitabständen überprüft. Gleichzeitig wird hierdurch die Eignung und Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems geprüft.
- Hierbei werden entsprechende Korrekturmaßnahmen abgeleitet, neue Qualitätsziele definiert und auf allen Ebenen kommuniziert. Die Ergebnisse der Bewertung werden dokumentiert.
- Sie stellt zur Verwirklichung des Management-Systems die erforderlichen Mittel, die Infrastruktur, die Produktionseinrichtungen und geeignetes Personal zur Verfügung, die erforderlich sind, die Kundenforderungen zu erfüllen und Kundenzufriedenheit zu erreichen.
- Eine wichtige Aufgabe sieht die Geschäftsleitung weiterhin in der Förderung des Qualitätsbewusstseins. Jeder Mitarbeiter hat das Recht und die Pflicht darauf zu bestehen, dass Umstände, die das Einhalten von Qualitätsvorgaben behindern, beseitigt werden.
- Eine ständige Verbesserung der Qualifikation und Kompetenz aller Mitarbeiter wird angestrebt (7.2 Kompetenz).
- Die Geschäftsleitung verpflichtet sich zur Einhaltung aller anzuwendenden gesetzlichen Vorschriften und zur genehmigungskonformen Fertigung der Produkte.

Die in unserem QM-System festgelegten Regelungen dienen dazu, in allen Bereichen das festgelegte Qualitätsniveau zu realisieren. Unseren Kunden bieten wir so die Gewähr für die erwartete und zugesicherte Qualität und Zuverlässigkeit unserer Produkte. Zusätzliches Ziel ist es, die Anforderungen des KBA unter Beachtung der gesetzlichen Vorschriften zu erfüllen.

### 5.1.2. Kundenorientierung

Eine Grundvoraussetzung für den Erfolg der Firma Sörensen ist die Erfüllung der Kundenanforderungen sowie zutreffender gesetzlicher und behördlicher Anforderungen. Um die Anforderungen erfüllen zu können müssen sie zunächst bestimmt und verstanden werden.

Kundennähe und Kundenorientierung haben bei der Firma Sörensen einen sehr hohen Stellenwert. Die bestehenden Kundenbeziehungen sind über Jahre gewachsen und werden im Rahmen von regelmäßigen Kundenbesuchen, Telefonaten und Events gepflegt. Die gewonnenen Erkenntnisse werden in Form eines Besuchsberichtes kundenbezogen in unserem CRM dokumentiert und an die relevanten Abteilungen weitergegeben.



## 5.2. Qualitätspolitik

### 5.2.1. Festlegung der Qualitätspolitik

French Version

# Unser Verständnis von Qualität



#### SICHER.

Die **SICHER**heit und **Zuverlässigkeit** unserer Produkte hat für uns oberste Priorität. Bei der Entwicklung und Produktion unserer Produkte legen wir ebenso wie bei der Auswahl unserer Zulieferer großen Wert auf diese zwei Kernthemen. Wir setzen bewusst auf langfristige, partnerschaftliche Beziehungen zu unseren Lieferanten, deren Qualität wir kontinuierlich monitoren. Darüber hinaus achten wir konsequent darauf, dass wir ein **SICHERer, zuverlässiger Ansprechpartner** für unsere Kunden sind, und zwar von der individuellen Produktberatung über eine pünktliche und den Kundenanforderungen entsprechende Lieferung bis hin zu einer schnellen, verlässlichen Ersatzteilversorgung und Garantieabwicklung.

#### MEHR.

Es ist unser Anspruch unseren Kunden **MEHR** zu bieten. So überzeugen unsere Ladebordwände dank intelligenter Konstruktionen und hochmoderner Materialien mit einem besonders niedrigem Systemgewicht – und bieten so ein echtes **MEHR** an Nutzlast.

Für **MEHR** Nachhaltigkeit setzen wir ausschließlich wartungsfreie Lager in allen Ladebordwänden ein und schonen die Umwelt durch den Einsatz wiederverwendbarer Transportgestelle.

Für das **MEHR** in puncto Qualität arbeiten alle Mitarbeiter tagtäglich, denn es ist unsere Überzeugung, dass die kontinuierliche Verbesserung unserer Qualität der Schlüssel zur langfristigen Zufriedenheit unserer Kunden und somit zum dauerhaften Erfolg unseres Unternehmens ist.

#### LADEN.

Unsere Produkte spielen beim täglichen Be- und Ent**LADEN** von Fahrzeugen die Hauptrolle. Ausfälle sind für unsere Kunden nicht nur ärgerlich, sondern auch teuer. Daher ist unsere Vorgabe, Ausfälle grundsätzlich zu vermeiden. Eine einfache, aber intelligente Konstruktion sowie der Einsatz modernster Technologien sind die wesentlichen Instrumente zur Erreichung dieses Ziels.

Sollte der Kunde Hilfe benötigen, stehen wir ihm mit Rat und auch Tat zur Seite. Wir erfassen, ver**LA-****DEN** und liefern Ersatzteile über Nacht und **gewährleisten** damit einen unterbrechungsfreien Betrieb.

  
Karina Sörensen  
Geschäftsführung

  
Ingo Meyer  
Geschäftsführung

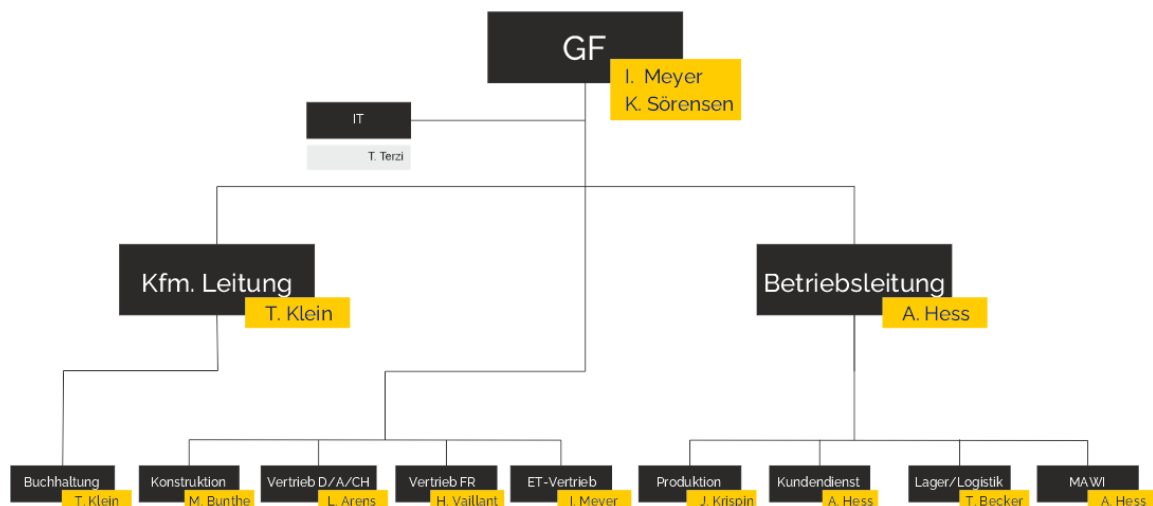
### 5.2.2. Bekanntmachung der Qualitätspolitik

Unsere Qualitätspolitik ist in diesem QMH dokumentiert. Alle Mitarbeiter werden bei Eintritt in das Unternehmen mit unserem QMH vertraut gemacht. Das QMH kann jederzeit im EDV-System aufgerufen werden. Darüber hinaus hängt unsere Qualitätspolitik in stark frequentierten Bereichen im Unternehmen aus. Weiteren interessierten Parteien stellen wir unsere Qualitätspolitik auf Anfrage zur Verfügung.

### 5.3. Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse

Das nachstehende Organigramm bildet die Organisationsstruktur innerhalb der Firma Sörensen ab:

Organigramm  
Sörensen Hydraulik GmbH



Darüber hinaus werden Zuständigkeiten und ihre Wechselbeziehungen der Führungskräfte in den Funktionsbereichen innerhalb der Organisation in dem Dokument Verantwortung-Befugnisse dargelegt. Für die qualitätsrelevanten Abteilungen wurden Qualifikationsmatrizen erstellt, die jeweils dem Abteilungs-/Teamleiter sowie der Personalabteilung vorliegen. Der Vertretungsplan regelt Vertretungsregelung bei Urlaub, Krankheit oder Ausfall.

>> Abteilungs- und Stellenkürzel/ Vertretung bei Abwesenheit

>> Qualifikationsmatrizen

## **6. Planung**

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

Anhand der in Abschnitt 4.1 bestimmten externen und internen Themen sowie der in Abschnitt 4.2 definierten interessierten Parteien nehmen wir eine Analyse der Risiken und Chancen für unser Unternehmen vor. Die gewonnenen Erkenntnisse beeinflussen die Planungen für das QMS, um

- die beabsichtigten Ergebnisse zu erzielen,
- erwünschte Auswirkungen zu verstärken,
- unerwünschte Auswirkungen zu verhindern bzw. zu verringern,
- eine fortlaufende Verbesserung zu erreichen.

Die im Zuge der Planungen festgelegten Maßnahmen beschreiben den Umgang mit den Risiken und Chancen. Die Wirksamkeit der Maßnahmen wird im Rahmen des Management-Review durch die Geschäftsführung bewertet.

>> Chancen-Risiken-Analyse  
>> VA Lenkung fehlerhafter Produkte  
>> VA Interne Fehler in der Produktion  
>> Liste Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen  
>> Management-Review

### **6.2. Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung**

Um unserem Anspruch der fortlaufenden Verbesserung und kontinuierlichen Steigerung der Kundenzufriedenheit gerecht zu werden, definiert die Geschäftsführung in Absprache mit den betreffenden Abteilungen messbare Qualitätsziele und nimmt eine entsprechende Planung zur Zielerreichung vor. Die Planung umfasst folgende Aspekte:

- Erforderliche Maßnahme
- Ressourcenbedarf
- Verantwortlichkeiten
- Terminüberwachung
- Ergebnisbewertung

Die Erreichung der Ziele wird im Rahmen des Management-Review analysiert und bewertet.

>> Qualitätsziele - Qualitätsplanung  
>> Management-Review

### **6.3. Planung von Änderungen**

Durch den modularen Aufbau des QMS wird die Funktionsfähigkeit bei Änderungen einzelner Module im Allgemeinen nicht beeinflusst. Dennoch werden Änderungen systematisch geplant und durchgeführt, sodass mögliche Wechselwirkungen berücksichtigt und die Integrität des QMS gewahrt bleiben.

## **7. Unterstützung**

### **7.1. Ressourcen**

#### **7.1.1. Allgemeines**

Die Aufrechterhaltung und die fortlaufende Verbesserung des QMS hat in unserem Unternehmen einen hohen Stellenwert. Dafür werden entsprechende Ressourcen wie zum Beispiel ausreichend kompetentes Personal, notwendige Hilfsmittel, eine geeignete Prozessumgebung, angemessene Überwachungs- und Messmittel sowie das erforderliche Wissen benötigt. Die Unternehmensleitung trägt Sorge dafür, dass die erforderlichen Ressourcen zur Verfügung stehen.

#### **7.1.2. Personen**

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind nach unseren Kunden die wichtigsten Personen auf dem Wege zum Erfolg. Wichtig ist Respekt und Achtung untereinander und zur Geschäftsführung.

Hier steht nach der Motivation des Personals eine klare Aufgabenteilung sowie das Zusammenarbeiten im Team im Vordergrund.

Das Ziel des Unternehmens gegenüber dem Personal besteht im Wesentlichen darin, den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Arbeiten zu ersparen, die von Maschinen erledigt werden können, damit sie Zeit gewinnen für unsere Kunden. Hierzu werden in Gesprächen mit der Geschäftsführung die Ergebnisse der ausgeführten Arbeiten analysiert und Möglichkeiten erörtert, wie die Produktivität der Leistungen und die Qualität der Ergebnisse verbessert werden kann.

Qualität und die Aufrechterhaltung unseres QMS geht jeden Mitarbeiter der Firma Sörensen an. Daher liegt die Verantwortung für die wirksame Umsetzung des Qualitätsmanagementsystems und die anforderungskonforme Durchführung der Prozesse bei allen Mitarbeitern, wird jedoch durch das QM-Team koordiniert. Das QM-Team steht darüber hinaus in beratender Funktion bei Fragen oder Unklarheiten zur Verfügung und führt die internen Audits durch.

Um die erforderliche Kompetenz der Mitarbeiter sicherzustellen, werden neue Mitarbeiter sorgfältig ausgewählt und im Rahmen eines funktionsspezifischen Einarbeitungsplanes auf die neue Tätigkeit vorbereitet.

### **7.1.3. Infrastruktur**

Um gute Qualität erzeugen zu können, müssen die notwendigen Einrichtungen und Hilfsmittel in geeigneter Form zur Verfügung stehen. Dazu gehören u.a.

- Gebäude inkl. zugehörige Versorgungstechnik,
- technische Ausrüstung, einschließlich Hardware und Software
- Transporteinrichtungen
- Informations- und Kommunikationstechnik

Wir verfügen über eine mit allen notwendigen Anlagen ausgestattete Produktionshalle sowie moderne Büroräume. Die Mitarbeiter arbeiten mit eigens für die Firma Sörensen entwickelten Software-Lösungen, die durch ein externes EDV-Team betreut werden. Die elektronischen Geräte und Anlagen werden von externen Dienstleistern und eigenen Mitarbeitern überprüft und gewartet.

>> *Checkliste regelmäßiger Unterweisungen/Überprüfungen*

>> AA Einsatz von mobilen Geräten

>> AA Informationssicherheit

### **7.1.4. Prozessumgebung**

Die Arbeitsumgebung des Unternehmens stellt eine Kombination aus menschlichen und physikalischen Faktoren dar. Diese Faktoren beeinflussen die Motivation, Zufriedenheit und Leistung der Menschen und können potenziell die Leistung der Organisation erhöhen.

In der Produktionshalle herrschen geeignete Licht- und Temperaturverhältnisse, die Fertigung erfolgt an eigens für die Firma Sörensen entwickelten Produktionsständen, die für optimale Ergonomie sorgen. Darüber hinaus legen wir Wert auf einen diskriminierungsfreien, wertschätzenden Umgang miteinander – auch über Hierarchieebenen hinaus. Ziel ist es, dass die Mitarbeiter sich gegenseitig unterstützen, um die Belastung in arbeitsintensiven Perioden zu verringern.

In unserem Unternehmen werden die Faktoren zur Bereitstellung einer angemessenen Arbeitsumgebung vor Einrichtung bzw. Umsetzung von Arbeitsplätzen in der Abteilung in Gesprächen ermittelt, der GF vorgestellt und nach Zustimmung der GF und festgelegt.

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

Mess- und Prüfmittel sind wichtige Instrumente, um die von uns gewünschte Produktqualität zu erreichen. Daher ist es von hoher Bedeutung, dass die eingesetzten Ressourcen für den jeweiligen Zweck geeignet sind und korrekt verwendet werden. Die Mess- und Prüfmittel werden so ausgewählt, dass sie die geforderte Genauigkeit abdecken. Der Einsatz defekter oder verschlissener Mess- und Prüfmittel wird durch eine systematische Überprüfung der im Einsatz befindlichen Ressourcen sichergestellt. In der Liste Messmittelgenauigkeit sind die Kalibrierungsintervalle, die zulässige Abweichung und die Prüfmethode geregelt. Die regelmäßige Überwachung der Prüfmittel erfolgt anhand der Liste Überprüfung Mess- und Prüfwerkzeug, in der alle verfügbaren Prüf- und Messmittel inkl. Einsatzort, Ausgabedatum, Datum der letzten Überprüfung und Kalibrierungszyklus verzeichnet sind. Die Prüfergebnisse werden in der Prüfmittelüberwachungskarte des Prüfmittels dokumentiert. Alle Prüfmittel haben eine individuelle Kennzeichnung, die eindeutig deren letzte Überprüfung und den nächsten Prüfungstermin ausweist. Das Prüfpersonal ist durch entsprechende Ausbildung und / oder durch Unterweisung in der sachgerechten Anwendung der Mess- und Prüfeinrichtungen und für die Durchführung der Prüfverfahren qualifiziert.

>> PB Prüfmittelüberwachung  
>> AA Prüf- und Messmittel  
>> Liste Messmittelgenauigkeit  
>> Toleranz DIN ISO 2768-1  
>> Liste Überprüfung Mess- und Prüfwerkzeug  
>> Prüfmittelüberwachungskarten

### **7.1.6. Wissen der Organisation**

Informationen sind ein grundlegendes Mittel zur ständigen Entwicklung der Wissensbasis des Unternehmens und können die Innovation anregen. Weiterhin sind Informationen für sachbezogene Entscheidungen bedeutsam.

Um Informationen wirksam zu lenken, wird im Unternehmen:

- interne und externe Informationsquellen ermittelt,
- rechtzeitiger Zugang zu Informationen angeboten,
- Informationen verwendet, um Strategien und Ziele zu erreichen,
- die angemessene Sicherheit und Vertraulichkeit hergestellt

Wir betrachten das Wissen der Organisation, also das Wissen unserer Mitarbeiter, als kostbares Gut, das eine wichtige Grundlage für unsere Produktqualität ist. Um das Wissen zu schützen und aufrecht zu erhalten nutzen wir ein unternehmenseigenes Wiki, in dem jeder Mitarbeiter sein Wissen dokumentieren und für alle Kollegen zugänglich machen kann. Ein weiteres wichtiges Instrument zur Sicherung des unternehmerischen Wissens ist dieses QMH und alle nachgelagerten QM-Dokumente.



## **7.2. Kompetenz**

Die Kompetenz und Qualifikation der Mitarbeiter wird im Falle einer neu zu besetzenden Position funktionsbezogen von der Geschäftsführung und dem jeweiligen Abteilungs-/ Teamleiter definiert, der auch in das Auswahlverfahren einbezogen wird. Schulungen und Weiterbildungsmaßnahmen werden nach Bedarf zwischen Abteilungs-/ Teamleiter und Geschäftsführung abgestimmt und entweder intern durch kompetente Mitarbeiter oder aber durch externe Personen/ Organisationen durchgeführt. Eventueller Schulungsbedarf wird durch Mitarbeitergespräche und interne Audits festgestellt. Alle Schulungen und Weiterbildungsmaßnahmen werden in der Liste Schulungen dokumentiert.

>> *Liste Schulungen*

## **7.3. Bewusstsein**

Den Mitarbeitern der Firma Sörensen ist das unternehmenseigene QMS und dessen Bedeutung bekannt. Sie werden durch die Unternehmensleitung auf die Qualitätspolitik aufmerksam gemacht und über die Qualitätsziele unterrichtet. Alle Mitarbeiter leisten einen wichtigen Beitrag zur Wirksamkeit und Aufrechterhaltung des Qualitätsmanagementsystems und sind sich der Folgen einer Nichterfüllung der Anforderungen bewusst.

## **7.4. Kommunikation**

Die interne Kommunikation erfolgt direkt, per Email, Aushang und in Form von regelmäßig stattfindenden Meetings. Im Falle der Email-Kommunikation sorgen interne Email-Verteiler für die unkomplizierte Kommunikation mit allen in den Themenbereich involvierten Mitarbeitern. Darüber hinaus erhalten die Mitarbeiter auch System-Emails, die ihnen wichtige Informationen zur Verfügung stellen. Als Beispiele seien genannt:

- Listung Angebote ETVK  
Der Mitarbeiter der Abteilung ETVK erhalten einmal wöchentlich eine Aufstellung der offenen Ersatzteil-Angebote. Dies soll dem jeweiligen Mitarbeiter die Überwachung und das Nachfassen beim Kunden erleichtern.
- Terminverschiebung LB-Produktion  
Mit dieser System-Mail erhält der zuständige Verkäufer eine Information, wenn der Produktionstermin einer Ladebordwand für einen ihm zugeschlüsselten Kunden durch die Produktionsleitung verschoben wird. So ist er umgehend informiert und kann nach Bedarf Rücksprache mit der Produktion halten oder den Kunden informieren.
- Mindermengen Einkauf  
Die Mitarbeiter aus dem Einkauf erhalten eine Benachrichtigung, wenn für bestehende Aufträge nicht ausreichend Material verfügbar ist. Dieser Hinweis gibt dem Einkäufer die Möglichkeit rechtzeitig Kontakt zu den Lieferanten aufzunehmen, um Lieferungen vorzuziehen oder Teilmengen zu ordern.
- Feldversuch  
Die verbauten Komponenten einer Ladebordwand im Feldversuch stehen unter permanenter Kontrolle. So werden Auffälligkeiten zum Zeitpunkt des Ausfalls automatisch per E-Mail den eingetragenen Mitarbeiter gemeldet. Auf Qualitätsabweichungen kann dann sofort reagiert werden.

Die externe Kommunikation mit Kunden findet direkt bei Kundenbesuchen und -veranstaltungen, per Email und Telefon statt. Darüber hinaus informieren wir unsere Kunden mittels eines Email-Newsletters und auf unserer Internetseite über Neuigkeiten und geben regelmäßig Pressemitteilungen an die Fachpresse ab.

Für die externe Kommunikation mit Lieferanten werden das Telefon, Email, aber auch persönliche Gespräche genutzt. Über Bestellungen werden unsere Lieferanten per automatischer Email aus dem System, das wir für Bestellungen nutzen, informiert und um die Bestätigung unserer Bestellung gebeten.

## **7.5. Dokumentierte Information**

### **7.5.1. Allgemeines**

Das QMH ist das Kernelement unseres QMS. Es gibt den Rahmen für unser QM vor, dokumentiert den festgelegten Anwendungsbereich, die Qualitätspolitik und verweist auf die nachgelagerten QM-Dokumente.

Dokumente im Sinne des QM-Systems sind:

- Qualitätsmanagement-Handbuch
- Prozessbeschreibungen
- Verfahrensanweisungen
- Arbeitsanweisungen
- Prüfanweisungen
- Verantwortungsmatrizen
- Listungen
- system-, sowie auftrags-/produktbezogene Unterlagen
- EDV-Daten wie Arbeits-, Produktionsvorgaben (z.B. Fertigungsaufträge, Produktionsliste),
- Bestellungen, Normen und Technische Regeln, die bei Auftragsabwicklungen zu berücksichtigen sind,
- Dokumente externer Herkunft, wie Gesetze, Verordnungen, Unfallverhütungsvorschriften, Normen
- andere Dokumente, zu deren Einhaltung wir verpflichtet sind

Die QM-Dokumentation lässt sich in drei Ebenen gliedern. Die erste Ebene ist das QMH, das sich an dem Aufbau der Norm DIN EN ISO 9001:2015 orientiert. Es dient als Nachweis, dass wir die Anforderungen der Norm erfüllen. Die zweite Ebene besteht aus Prozessbeschreibungen und Darstellungen möglicher Wechselwirkungen zwischen den Prozessen. Die dritte Ebene bilden alle Verfahrens- und Arbeitsanweisungen sowie alle übrigen o.g. Dokumente.

### **7.5.2. Erstellen und Aktualisieren**

Bei der Erstellung dokumentierter Information wird auf eine angemessene Kennzeichnung und Beschreibung, ein angemessenes Format und Medium sowie eine angemessene Überprüfung und Genehmigung geachtet. Die Arbeitsanweisung Erstellen von Dokumenten gibt Auskunft über die formalen Anforderungen an die Dokumente. Die Zuständig-/Verantwortlichkeiten für die Erstellung, Prüfung, unternehmensspezifische Freigabe, Änderung und Herausgabe von internen Dokumenten und qualitätsrelevanten Daten ist in der Verantwortungsmatrix (4.2.3) festgelegt. Dort wird auch der Umgang mit externen Dokumenten geregelt.

>> AA Erstellen von QM-Dokumenten

>> AA Erstellen und Aktualisieren von Zeichnungsunterlagen

### **7.5.3. Lenkung dokumentierter Information**

Das QMH wird allen Mitarbeitern in unserem Intranet zur Verfügung gestellt und ist inkl. der mitgeltenden Dokumente auf dem SHH-Server abgelegt. Zum Schutz der Qualitätsaufzeichnungen stehen die notwendigen Einrichtungen zur Verfügung.

Hierzu gehören z. B.:

- Stahlschränke,
- Ordner,
- Sichthüllen,
- Sicherung von den in der EDV gespeicherten Qualitätsaufzeichnungen (Datensicherung).

Die Ablageorte für dokumentierte Informationen sind in der Listung externer Dokumente und der Liste der Aufzeichnungen verzeichnet. Verantwortlichkeiten für Verteilung, Änderungen und Aufbewahrung sind in der Verantwortungsmatrix Lenkung der Dokumente und Daten geregelt. Weitere Ablageorte / Archive von QM-Dokumenten sind in den jeweiligen Verfahrensanweisungen und im Verzeichnis der Arbeitsanweisungen aufgeführt; die jeweiligen Archivierungsfristen in den Verantwortungsmatrizen.

- >> VA Lenkung von Dokumenten und Daten
- >> VM Lenkung dokumentierter Information
- >> VA Aufzeichnungen
- >> Listung externer Dokumente
- >> Liste der Aufzeichnungen
- >> AA Erstellen und Aktualisieren von Zeichnungsunterlagen

## **8. Betrieb**

### **8.1. Betriebliche Planung und Steuerung**

Um sicherzustellen, dass unsere Produkte den Anforderungen unserer Kunden sowie unseren internen Qualitätsanforderungen und -zielen entsprechen, umfasst die Planung der Prozesse zur Produktrealisierung folgende Aspekte:

- Anforderungen an das jeweilige Produkt und seine Eigenschaften
  - Kundenanforderungen
  - Gesetzliche und normative Regelungen
  - Interne Produkt- und Qualitätsanforderungen
- Produktionsablauf inkl. Versand
- Notwendige Ressourcen
  - Personen (7.1.2),
  - Infrastruktur (7.1.3),
  - Prozessumgebung (7.1.4)
  - Ressourcen zur Überwachung und Messung (7.1.5)
- Einzusetzende Verfahren der Verifizierung, Validierung und Freigabe
- Geforderte Dokumentationen

Geplante Änderungen werden überwacht. Im Falle unbeabsichtigter Änderungen werden die Folgen analysiert und ggfs. Maßnahmen eingeleitet, um unerwünschten Auswirkungen entgegenzuwirken.

## 8.2. Produktanforderungen

### 8.2.1. Kommunikation mit den Kunden

Die Kommunikation mit unseren Kunden hat in unserem Unternehmen einen hohen Stellenwert. Sie ist insbesondere in den Bereichen Ladebordwandverkauf, Ersatzteilverkauf, Kundendienst und Marketing und Kommunikation von Bedeutung.

Die Abteilung Marketing und Kommunikation verantwortet im Wesentlichen die allgemeine, übergeordnete Kundenkommunikation wie z.B. die Erstellung von Produktinformationen und Firmen- bzw. Produktpräsentationen, Pflege der Internetpräsenz, Erstellung von Newslettern, Organisation von Messeteilnahmen und anderen Events sowie Pressearbeit.

Die Fachabteilungen übernehmen die direkte Kommunikation mit den Kunden in Form von Kundenbesuchen und -telefonaten. Sie beantworten Kundenanfragen, bearbeiten Aufträge und führen Beratungen durch. Auch die vom Kundendienst durchgeführten Kundenseminare sind ein wichtiger Bestandteil der Kundenkommunikation.

Die Bearbeitung und Dokumentation von Kundenrückmeldungen erfolgt im Falle von Garantieanträgen in unserem Service-Portal. bzw. mittels der Emailadresse [gs-ladebordwand@soerensen.de](mailto:gs-ladebordwand@soerensen.de).

- >> AA MyFactory Anlage Interessent
- >> AA MyFactory Anlage Besuchsbericht
- >> AA Bonitätsprüfung LB
- >> AA Bonitätsprüfung ET
- >> VA Angebot Ersatzteile
- >> AA ET-Verkauf an Maxon
- >> AA Export LB in Nicht-EU-Länder
- >> PB Ladebordwandverkauf
- >> PB Ersatzteilverkauf
- >> PB Reparaturberatung
- >> PB Ladebordwand-Reparatur
- >> PB Garantiebearbeitung

### **8.2.2. Bestimmen von Produktanforderungen**

Hinsichtlich der Anforderungen an unsere Produkte unterscheiden wir zwischen

- den Anforderungen unserer Kunden, bestehend aus
  - den festgelegten, klar definierten Anforderungen einschließlich der Anforderungen hinsichtlich der Lieferung und der Tätigkeiten nach der Lieferung
  - den nicht angegebenen, weil als bekannt vorausgesetzten, Anforderungen, die für den festgelegten bzw. beabsichtigten Gebrauch notwendig sind
- unseren internen Produkt- und Qualitätsanforderungen,
- den gesetzlichen und behördlichen Anforderungen.

Die Anforderungen werden sorgfältig ermittelt, überwacht und an alle beteiligten übermittelt, um sie zuverlässig mit unseren Produkten erfüllen zu können und unser oberstes Ziel, einen zufriedenen Kunden, zu erreichen.

Um sicherzustellen, dass die Anforderungen der jeweils gültigen europäischen und nationalen Richtlinien, Verordnungen und Gesetze für Kraftfahrzeuge des öffentlichen Straßenverkehrs eingehalten werden, ist eine verantwortliche Person für die Marktüberwachung benannt, die die Informationen aus den einzelnen Fachabteilungen (K+E, EK, LBVK, KD) kanalisiert, sammelt und bewertet sowie entsprechende Folgemaßnahmen abstimmt und einleitet.

>> Kontext der Organisation

>> Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien

>> Bestellformular Sörensen Ladebordwände

>> AA Marktüberwachung

### **8.2.3. Überprüfung von Produktanforderungen**

Die Zufriedenheit unserer Kunden ist maßgeblich davon abhängig, inwieweit wir ihre Anforderungen erfüllen. Daher prüfen wir vor Auftragsannahme, ob wir die gemäß Abschnitt 8.2.2 bestimmten Anforderungen erfüllen können. Dazu gehört auch die Überprüfung der vom Kunden angegebenen Anforderungen auf Vollständigkeit, Umsetzbarkeit und Widerspruchsfreiheit.

>> VA EG-Typgenehmigungsverfahren

>> AA KKK-Typgenehmigung

>> AA UFZ-Typgenehmigung

>> AA EMV-Typgenehmigung

### **8.2.4. Änderungen von Produktanforderungen**

Kommt es nach Auftragsannahme zu Änderungen bei den Kundenanforderungen, müssen diese dokumentiert und an alle beteiligten Personen kommuniziert werden.

### **8.3. Produktentwicklung**

#### **8.3.1. Allgemeines**

Die Abteilung Konstruktion und Entwicklung ist in unserem Hause für die Entwicklung neuer Produkte verantwortlich. Dies erfolgt in enger Zusammenarbeit mit dem Vertrieb, der Produktionsleitung, dem Kundendienst und der Geschäftsführung, sodass sichergestellt ist, dass die Entwicklungen den Anforderungen des Marktes entsprechen und für die Produktion geeignet sind.

#### **8.3.2. Entwicklungsplanung**

Die Entwicklungsplanung erfolgt in Abstimmung zwischen Geschäftsführung und Konstruktion und Entwicklung. In diesem Zusammenhang werden neben Art und Umfang der Entwicklungstätigkeiten auch die Prozessphasen sowie Verantwortlichkeiten, erforderliche Ressourcen und mögliche Schnittstellen zwischen Beteiligten definiert. Auch die Maßnahmen zur Entwicklungsverifizierung und Entwicklungsvalidierung sind Teil der Entwicklungsplanung.

>> PB Konstruktion und Entwicklung

#### **8.3.3. Entwicklungseingaben**

Der Erfolg einer Entwicklung hängt unter anderem von einer sorgfältigen und fundierten Auswahl der Anforderungen an die zu entwickelnden Produkte ab. In diesem Zusammenhang kommen einerseits Funktions- und Leistungsanforderungen sowie gesetzliche und behördliche Anforderungen, aber auch Erkenntnisse aus bereits abgeschlossenen Entwicklungsprojekten zum Tragen. Die Entwicklungseingaben werden dokumentiert und aufbewahrt.

#### **8.3.4. Steuerungsmaßnahmen für die Entwicklung**

Um sicherzustellen, dass die Entwicklungen den definierten Anforderungen entsprechen, finden im Zuge des Entwicklungsprozesses mehrfach Überprüfungen statt, z.B.:

- Musterbau und Funktionsprüfung am Prüfstand
- Dauertest 20.000 Lastwechsel unter Volllast
- Unterfahrschutzprüfung und Genehmigung durch das KBA
- Bau einer Vorserie mit Feldversuch

>> PA Prüfungen 2



### **8.3.5. Entwicklungsergebnisse**

Die Überprüfung der Entwicklungsergebnisse erfolgt insbesondere unter Betrachtung der folgenden Aspekte:

- Werden die in den Entwicklungseingaben definierten Anforderungen erfüllt?
- Sind sie für die anschließenden Prozesse (insb. Produktion, LBVK, Kundendienst, ETVK) geeignet?

Die Entwicklungsergebnisse werden dokumentiert und aufbewahrt.

>> AA Prüfungen/ Dauertest

### **8.3.6. Entwicklungsänderungen**

Kommt es während oder im Anschluss an den Entwicklungsprozess zu Änderungen, werden diese unter Berücksichtigung der vorab definierten Anforderungen analysiert und gesteuert. Die erforderlichen Entwicklungsänderungen, die Ergebnisse der Überprüfungen, die Freigabe der Änderungen und ggfs. eingeleitete Maßnahmen zur Vorbeugung nachteiliger Auswirkungen werden dokumentiert und aufbewahrt.

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

### **8.4.1. Allgemeines**

Da die Qualität unserer Produkte maßgeblich von der Leistung unseren Lieferanten beeinflusst wird, erfolgt die Lieferantenauswahl in unserem Hause mit größter Sorgfalt. Neben der K + E und dem Einkauf wird grundsätzlich auch die Geschäftsführung in den Prozess einbezogen. Die Auswahl und Bewertung der Lieferanten erfolgt nach den in unserer Lieferantenbeurteilung festgelegten Bewertungskriterien. Darüber hinaus bevorzugen wir Anbieter, die nach DIN EN ISO 9001 zertifiziert sind. Sollte dies bei Kernlieferanten nicht der Fall sein, führen wir in regelmäßigen Abständen Lieferantenaudits bei dem Anbieter vor Ort durch und streben eine Qualitätssicherungsvereinbarung mit dem Lieferanten an. Alle qualitätsrelevanten Lieferanten werden jährlich im Zuge der Lieferantenbeurteilung bewertet.

>> VA Lieferantenbewertung

>> VA Lieferantenerklärung / Ursprungserzeugnis

>> Lieferantenbeurteilung

#### **8.4.2. Art und Umfang der Steuerung**

Die Beschaffung der extern bereit gestellten Produkte erfolgt über die Sörensen-Lieferantenbetreuung. Der Einkauf hat innerhalb dieser Software-Lösung nur Zugriff auf freigegebene Lieferanten und Artikel. Entsprechend des aufgrund der LB-Planung sowie vorliegender Aufträge ermittelten Bedarfs werden die Bestellungen an die Lieferanten freigegeben. Mit jeder Bestellung wird der Lieferant über die Anforderungen an das Produkt (z.B. Zeichnungen) sowie die Auftragsbedingungen (z.B. Liefertermin) informiert.

Die von unseren Lieferanten zur Verfügung gestellten Produkte und Dienstleistungen unterliegen in unserem Hause systematischen Kontrollen. Die Form der Verifizierung wird in Abhängigkeit von dem Einfluss der Leistung auf unser Produkt bzw. unsere Prozesse gewählt. Es kommen u.a. zur Anwendung:

- Wareneingangsprüfungen
- Lieferantenbeurteilungen, -gespräche und -audits
- Interne Audits
- Prüfanweisungen und -protokolle
- Erstmusterprüfberichte

>> PB Wareneingang

>> Allgemeine Prüfanweisung

>> PA Prüfungen 1

>> AA Stichprobenverfahren

>> AA Öl-Rückstellprobe

>> AA Materialwirtschaft Bestellung laufender Produkte

>> AA Materialwirtschaft pünktlicher Eingang

>> Sörensen Oberflächen-Spezifikation

>> Sörensen Schweiß-Spezifikation

### **8.4.3. Informationen für externe Anbieter**

Hinsichtlich der Zusammenarbeit mit unseren Lieferanten setzen wir auf Kommunikation und Transparenz, um sicherzustellen, dass unsere Anforderungen seitens des externen Anbieters verstanden und erfüllt werden können. In diesem Zusammenhang informieren wir unsere Lieferanten über

- die bereitzustellenden Prozesse, Produkte und Dienstleistungen,
- Genehmigung und Freigabe von:
  - Produkten und Dienstleistungen
  - Methoden, Prozessen und Ausrüstungen
- Anforderungen an die Kompetenz von Personal und dessen Qualifikation,
- das Zusammenwirken des jeweiligen externen Anbieters mit uns
- Steuerungs- und Überwachungsmaßnahmen, die zum Einsatz kommen,
- geplante Verifizierungs- bzw. Validierungstätigkeiten, die wir bei unserem Lieferanten durchführen wollen.

>> PB Einkauf

>> Sörensen Oberflächen-Spezifikation

>> Sörensen Schweiß-Spezifikation

>> Lieferantenaudit-Checkliste-Muster

>> Qualitätssicherungsvereinbarung

## **8.5. Produktion**

### **8.5.1. Steuerung der Produktion**

Um unsere Ladebordwände in der Qualität produzieren zu können, die wir selbst uns als Maßstab setzen und unsere Kunden von uns erwarten, kommt der Steuerung der Produktion in unserem Hause eine große Bedeutung zu.

Die Mitarbeiter in der Fertigung werden grundsätzlich gemäß Einarbeitungsplan in ihrem Tätigkeitsbereich eingewiesen. Neben den produktbegleitenden Dokumenten (z.B. Stücklisten) liegen den Mitarbeitern Arbeits- und Verfahrensanweisungen vor, die den Produktionsablauf begleitend regeln und erläutern. Prüfanweisungen und -blätter stellen sicher, dass das erzielte Ergebnis in geeigneten Phasen verifiziert wird. Dafür stehen geeignete Prüf- und Messmittel zur Verfügung, die von der Kundendienstleitung regelmäßig überwacht werden.

- >> PB Produktion
- >> AA Anlage neue LB-Typen und Plattformen
- >> AA Technische Freigabe von Produktionsaufträgen
- >> AA Plattform-Finalisierung
- >> AA Hubwerk-Finalisierung
- >> AA Montage Hubwerke
- >> AA Vormontage Aggregat
- >> AA Vormontage Zylinder
- >> AA Aggregat Druck einstellen
- >> AA Aggregat Saugfilter
- >> PA Prüfungen 2
- >> AA Handhabung, Verpackung, Lagerung, Versand
- >> AA Wareneingang Garantieteile
- >> AA Wareneingang Rücklieferung Neuteile

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

Durch die Kennzeichnung unserer Leistungen stellen wir sicher, dass diese jederzeit eindeutig den zugehörigen Unterlagen zugeordnet werden können, um eine Rückverfolgbarkeit im erforderlichen Umfang zu gewährleisten. Die Kennzeichnung erfolgt mittels der Ladebordwand- bzw. Fertigungsnummer und findet im Wesentlichen in den Bereichen Verkauf (Vergabe der Auftragsnummer) und Produktion (Einschlagen der Nummern) statt. Die K + E legt die Position der Kennzeichnung fest. Jede Leistung, die durch die einzelnen Unternehmensbereiche erbracht wird, wird insbesondere durch folgende Dokumente gekennzeichnet:

- Auftrag (Nummern)
- Rechnungen/ Lieferscheine
- Eigenüberwachungsprotokolle  
(Prüfprotokolle, Abnahmeprotokolle, Zertifikate, Serien-Nr. der Lieferanten der Aggregate werden dokumentiert, Fertigungsmonat des Herstellers der Zylinder werden dokumentiert, Fertigungsdatum der Stahlteile werden dokumentiert)

Teilweise zusätzlich:

- Angebot/ Auftragsbestätigung (Nummern)
- Zeichnungen/ Aufzeichnungen/ Skizzen
- Bestellscheine
- Fremdüberwachungsprotokolle

>> VA Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit

>> Kennzeichnung fertiger Geräte

>> AA Genehmigungskennzeichnung

### **8.5.3. Kundeneigentum und Eigentum externer Anbieter**

Der sorgfältige Umgang mit dem Eigentum unserer Kunden und Lieferanten ist für uns eine Selbstverständlichkeit. Es wird gekennzeichnet, verifiziert, geschützt und gesichert. Sollte es trotz sorgfältigstem Umgang zum Verlust und zur Beschädigung des überlassenen Eigentums kommen, wird Kontakt mit dem Kunden/ Lieferanten aufgenommen, um ihn zu informieren und die weitere Vorgehensweise abzustimmen. Über derartige Ereignisse werden dokumentierte Informationen aufbewahrt.

>> AA Eigentum der Kunden und externer Anbieter

### **8.5.4. Erhaltung**

Jeder Mitarbeiter ist dafür verantwortlich, dass es im Zuge des Umgangs mit Materialien und Produkten zu keinerlei Beeinträchtigungen der Qualität kommt. Die Arbeitsanweisung Handhabung, Verpackung, Lagerung und Versand regelt Einzelheiten zur Erhaltung.

>> AA Handhabung, Verpackung, Lagerung und Versand

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

Zu unserem Verständnis von Qualität gehört es, auch nach der Lieferung vollumfänglich für die Belange der Kunden da zu sein. Unser oberstes Ziel ist es, dass das Fahrzeug mit unserer Ladebordwand schnellstmöglich (wieder) einsatzbereit ist. Um dies zu erreichen, führen wir auf Wunsch Montageberatungen bei unseren Kunden durch. Darüber hinaus unterstützen wir die Service-Werkstätten telefonisch bei der Fehlersuche und Reparatur und halten einen umfassenden Bestand an Ersatzteilen vor, um das benötigte Teil umgehend zum Versand zu bringen.

Auch der Prozess der Garantieabwicklung wurde dahingehend optimiert, um unnötige Wartezeiten zu vermeiden. Nachdem der Kunde seinen Garantiefall in unserem komfortablen Online-Portal erfasst hat, erhält er die Garantieentscheidung umgehend und die erforderlichen Teile werden sofort zum Versand gebracht.

- >> [PB Garantiebearbeitung](#)
- >> [PB Ladebordwand-Reparatur](#)
- >> [PB Reparaturberatung](#)
- >> [PB Ersatzteilverkauf](#)

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

Kommt es zu nachträglichen Änderungen an bereits freigegebenen Aufträgen, ist eine erneute Freigabe und ggfs. Auftragsbestätigung erforderlich. Bezüglich der Überprüfung und Freigabe der Änderungen sowie daraus abgeleiteter Maßnahmen werden dokumentierte Informationen aufbewahrt.

## **8.6. Produktfreigabe**

Um sicherzustellen, dass unsere Ladebordwände den Anforderungen entsprechen finden in unterschiedlichen Phasen Prüfungen statt. Die Produktfreigabe erfolgt erst, wenn alle Prüfungen mit einem positiven Ergebnis abgeschlossen wurden.

- >> [PB Wareneingang](#)
- >> [PB Produktion](#)
- >> [PB QS-Kontrolle](#)
- >> [PA Prüfungen 1](#)
- >> [AA Prüfungen / Dauertest](#)
- >> [VA EG-Typgenehmigungsverfahren](#)
- >> [PA Prüfungen 2](#)

## **8.7. Steuerung nichtkonformer Ergebnisse**

Als nichtkonforme Ergebnisse oder interne Fehler bezeichnen wir im Unternehmen alle Arten von Fehlern, die eine zur Produktion freigegebene Ladebordwand (Produktion eines Hubwerkes oder einer Plattform) während des Produktionsvorganges zum Stoppen bringt.

Im Falle eines internen Fehlers wird zunächst die zuständige Leitung informiert, die dann entscheidet um welche Art von Fehler es sich handelt und welche Maßnahmen einzuleiten sind. Nichtkonforme Ergebnisse werden mit einem „Gesperrt-Aufkleber“ gekennzeichnet und gesteuert, damit ein unbeabsichtigter Gebrauch oder eine Auslieferung auszuschließen. Sollten nichtkonforme Produkte erst nach Auslieferung erkannt werden, findet ebenfalls eine umgehende Bewertung der Nichtkonformität und eine Einleitung der erforderlichen Maßnahmen in Abstimmung mit dem Kunden statt. Im Falle einer Korrektur wird vor Freigabe überprüft, ob die Anforderungen erfüllt sind.

>> VA Interne Fehler in der Produktion

>> VA Lenkung fehlerhafter Produkte

## **9. Bewertung der Leistung**

### **9.1. Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung**

#### **9.1.1. Allgemeines**

Um unsere Qualität zu steuern und zu beherrschen, wird die Erfüllung der Anforderungen regelmäßig überwacht. Die Ergebnisse der Überwachung werden analysiert und bewertet, um Verbesserungspotenziale zu identifizieren und entsprechende Maßnahmen abzuleiten.

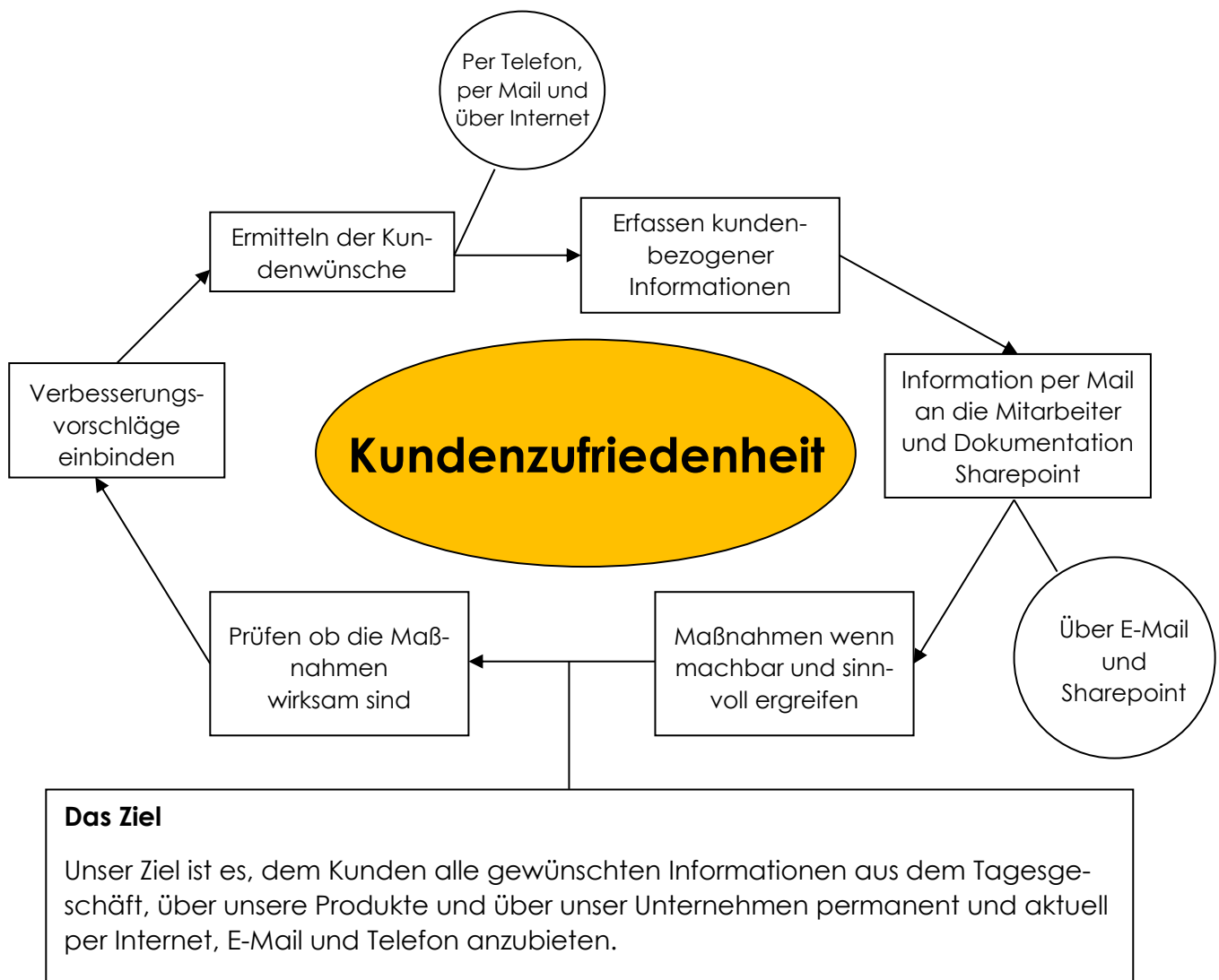
Als Beispiele für Messungen und Überwachungen können genannt werden:

- Interne und externe Audits
- Prüfung des Produktes durch QS
- Feldversuche mit Vorserien
- Kundenbewertungen sowie Kundengespräche zum Thema Kundenzufriedenheit
- Auswertung von Prozesskennzahlen
- Garantiewertungen (Art, Anzahl und Wert von Garantiefällen)
- Risikoanalyse und -bewertung
- Analysen im Bereich Arbeits- und Gesundheitsschutz
- Betriebswirtschaftliche Analysen

### 9.1.2. Kundenzufriedenheit

Die Zufriedenheit unserer Kunden hat für uns oberste Priorität. Die Erkenntnisse aus der Ermittlung der Kundenzufriedenheit liefern uns wichtige Ansätze für Verbesserungsmöglichkeiten. Daher überwachen wir die Kundenzufriedenheit mit unterschiedlichen Methoden:

- Persönliche Gespräche mit unseren Kunden
- Auswertung von Lieferantenbeurteilungen unserer Kunden
- Analyse der Marktanteile
- Analyse der Garantiekosten und Ausfallursachen





### **9.1.3. Analyse und Bewertung**

Die im Zuge der Überwachungs- und Messtätigkeiten gewonnenen Daten werden regelmäßig analysiert und bewertet, um Handlungsbedarf abzuleiten und Schwerpunkte für Verbesserungsmöglichkeiten zu erkennen. Die Ergebnisse der Auswertungen fließen in die Managementbewertung ein.

Die Ergebnisse der Analyse dienen den folgenden Zielsetzungen:

1. Belegung der Produktkonformität
2. Bewertung der Kundenzufriedenheit
3. Überprüfung der Leistung und Wirksamkeit des QMS
4. Belegung der Wirksamkeit der Planung
5. Überprüfung der Wirksamkeit durchgeführter Maßnahmen zum Umgang mit Chancen und Risiken
6. Bewertung der Leistung externer Anbieter
7. Identifikation von Verbesserungsbedarf des QMS

### **9.2. Interne Audits**

Die Wirksamkeit des implementierten und praktizierten QMS im Unternehmen wird systematisch in allen Unternehmensbereichen, die QM-Maßnahmen gemäß der QM-System-Vorgaben zu erfüllen haben, mittels interner Qualitätsaudits überprüft. Im Rahmen dessen wird kontrolliert, ob qualitätsbezogenen Tätigkeiten und die damit zusammenhängenden Ergebnisse den geplanten Vorgaben entsprechen und ob diese Vorgaben effizient verwirklicht und geeignet sind, die Ziele zu erreichen.

In einem jeweils für drei Jahre festgelegten Auditprogramm werden neben den jährlich durchzuführenden internen System-, Prozess- und Produktaudits auch die alle zwei Jahre stattfindenden Lieferantenaudits geplant und Verantwortlichkeiten festgelegt. Die Audits werden von entsprechend qualifizierten internen Auditoren durchgeführt, die keine direkte Verantwortung für den zu auditierenden Bereich haben, sodass Objektivität und Unparteilichkeit sichergestellt sind.

Im Zuge der Auditvorbereitung werden Auditkriterien (z.B. relevante Normvorgaben und QM-Dokumente wie Prozessbeschreibungen, Verfahrens- oder Arbeitsanweisungen) sowie der Umfang des Audits definiert. Die Ergebnisse des Audits werden im Auditbericht festgehalten und der zuständigen Leitung, der Geschäftsführung sowie dem QM-Team mitgeteilt. Werden Abweichungen zu unserem QMS festgestellt, werden Korrektur- bzw. Vorbeugungsmaßnahmen ausgelöst.

>> VA Interne Audits

### **9.3. Managementbewertung**

#### **9.3.1. Allgemeines**

Die oberste Leitung bewertet das QM-System einmal jährlich, um dessen fort-dauernde Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit sicherzustellen. Bei dieser Bewertung wird der Änderungsbedarf für das QM-System des Unternehmens einschließlich der Qualitätspolitik und der Qualitätsziele ermittelt. Darüber hinaus erfolgt eine Analyse der Prozessleistung und es wird eine Chancen-Risiken-Analyse inkl. Ableitung erforderlicher Maßnahmen durchgeführt.

#### **9.3.2. Eingaben für die Managementbewertung**

Grundlage zur Bewertung des QM-Systems bilden:

- Verfolgung von Maßnahmen, die in vorangegangenen Managementbewertungen festgelegt wurden
- Veränderungen bei externen und internen Themen
- Informationen über die Leistung und Wirksamkeit des QM-Systems, einschließlich Entwicklungen bei:
  - der Kundenzufriedenheit (Ergebnisse von Kundenbefragungen im Rahmen von Kundenbesuchen, Messen und Service-Seminaren) sowie Rückmeldungen interessierter Parteien
  - der Erreichung der festgelegten Qualitätsziele
  - Prozessleistung und Konformität von Produkten
  - Nichtkonformitäten und Korrekturmaßnahmen
  - Ergebnissen von Überwachungen und Messungen
  - Ergebnissen interner und externer Audits
  - der Leistung von externen Anbietern
- Angemessenheit von Ressourcen
- der Wirksamkeit von durchgeführten Maßnahmen zum Umgang mit Chancen und Risiken
- Möglichkeiten zur Verbesserung

### **9.3.3. Ergebnisse der Managementbewertung**

Die Ergebnisse der Managementbewertung werden im Managementreview zusammengefasst und dokumentiert. Sie umfassen je nach Notwendigkeit Maßnahmen zur Verbesserung sowie Entscheidungen bezüglich des Bedarfs an Ressourcen.

Die Ergebnisse der QM-Bewertung konzentrieren sich auf:

- Schaffen von Werten für interessierte Personen und Parteien,
- Leistungsverbesserungen bei Produkten und Prozessen,
- Eignung der Struktur und der Mittel der Organisation,
- Fähigkeit zur rechtzeitigen Markteinführung neuer Produkte,
- Handhaben von Risiken,
- Einhaltung zutreffender gesetzlicher und behördlicher Forderungen,
- Planung künftiger Mittel.

Die Ergebnisse der Managementbewertung werden dokumentiert und aufbewahrt.

## **10. Verbesserung**

### **10.1. Allgemeines**

Unser Unternehmen strebt nach einer ständigen Verbesserung unserer Produkte und aller Prozesse. Die Maßnahmen zur Verbesserung zielen dabei insbesondere darauf ab, die Anforderungen unserer Kunden zu erfüllen und zukünftige Erwartungen und Erfordernisse zu berücksichtigen. Darüber hinaus sollen dadurch unerwünschte Auswirkungen verringert oder sogar verhindert werden und die Leistung unseres QM-Systems verbessert werden.

### **10.2. Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen**

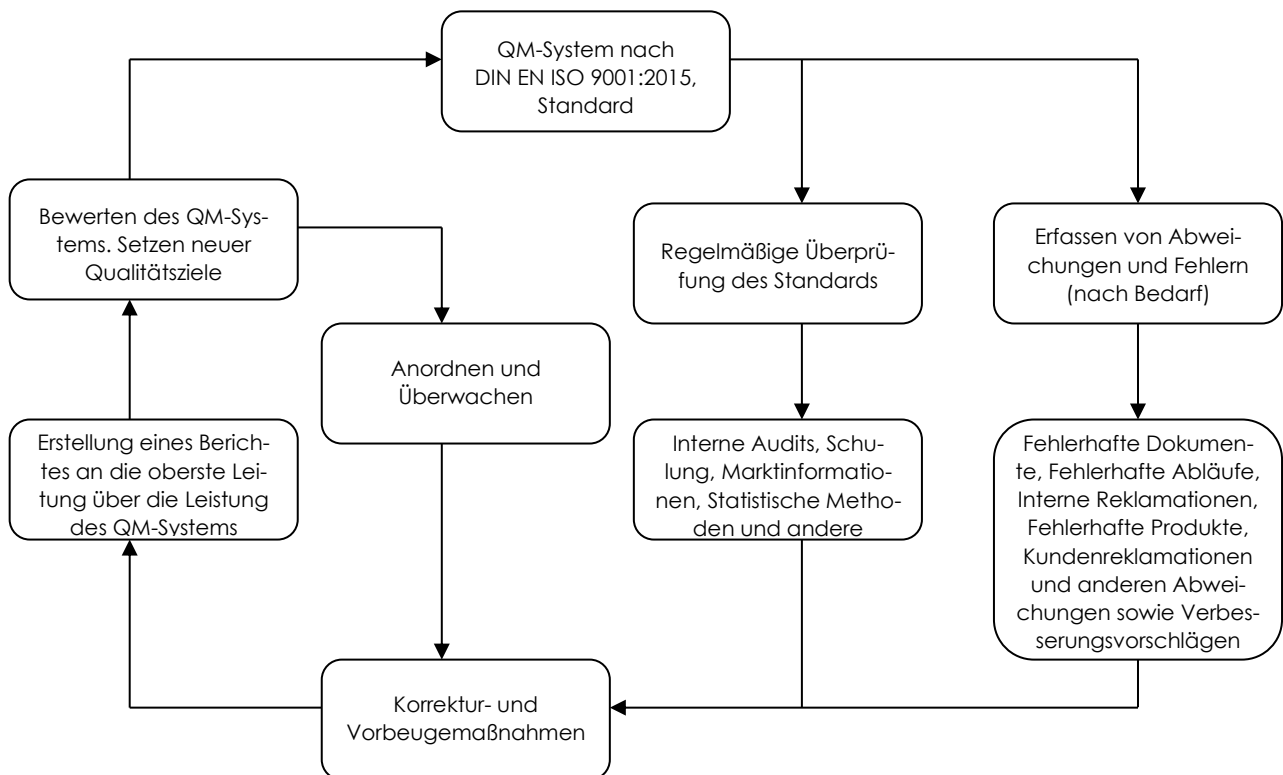
Wenn eine Nichtkonformität festgestellt wird, werden Maßnahmen festgelegt, um die Ursachen systematisch zu ermitteln und zu beseitigen, damit durch geeignete korrigierende Maßnahmen eine Wiederholung vermieden werden kann. Ziel ist die künftige Verhinderung eines einmal erkannten Fehlers unter dem Gesichtspunkt einer stetigen Qualitätsverbesserung. Nach Abschluss der Korrekturmaßnahme erfolgt eine Wirksamkeitsprüfung. Die identifizierten Nichtkonformitäten sowie die eingeleiteten Korrekturmaßnahmen werden in der Liste Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen überwacht und dokumentiert.

>> Liste Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen

### 10.3. Fortlaufende Verbesserung

Das folgende Schema zeigt den kontinuierlichen Verbesserungsprozess, den unser Unternehmen anstrebt.

Dieser Kreislauf von der regelmäßigen Überprüfung des Standards und konsequenter Erfassung von Fehlern und Abweichungen vom Standard hin bis zur Bewertung der Wirksamkeit des QM-Systems und Festlegung neuer – messbarer – Qualitätsziele muss einmal im Jahr durchlaufen werden.

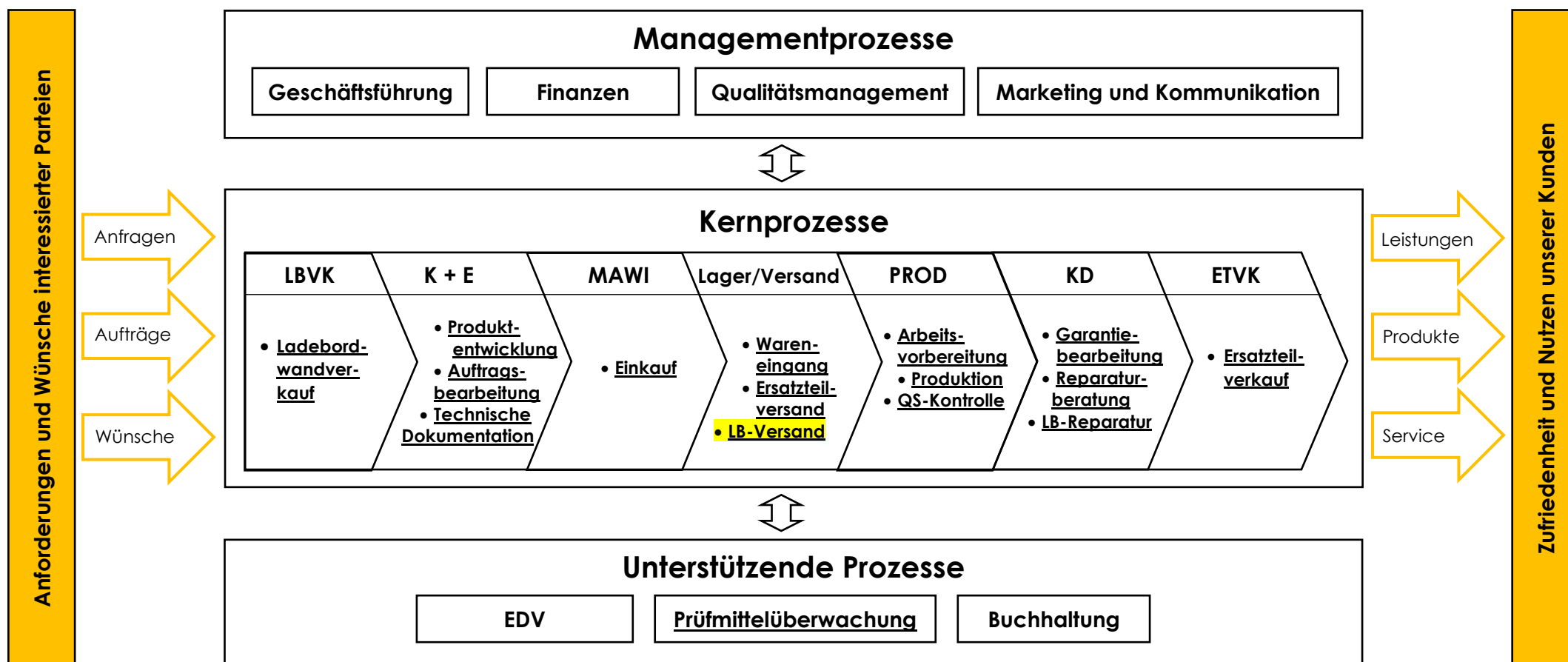


Änderungen im QM-System werden in Zusammenarbeit mit den beteiligten Mitarbeitern festgelegt; das QM-System muss während dieser Änderungen aufrechterhalten werden.

## Anhang

French Version

# Prozesslandkarte



## Matrix QM-Dokumentation

	Revision	Geschäftsführung	LB-Verkauf	K+E	Einkauf	Lager/ Versand	Produktion	Kundendienst	Buchhaltung	ET-Verkauf	EDV	QM
<a href="#">PB Ladebordwandverkauf</a> <a href="#">PD tail-lift sales</a>	2 / 20.11.2025		X	X			X		X			
<a href="#">PB Konstruktion und Entwicklung</a>	6 / 13.08.2024		X	X				X				
<a href="#">PB Einkauf</a>	6 / 09.05.2018			X	X						X	
<a href="#">PB Wareneingang</a>	7 / 20.11.2025				X	X			X			
<a href="#">PB Ersatzteilversand</a>	4 / 20.11.2025				X	X				X		
<a href="#">PB Arbeitsvorbereitung</a>	1 / 30.05.2018		X	X	X		X				X	
<a href="#">PB Produktion</a>	4 / 27.11.2025		X	X			X					
<a href="#">PB QS-Kontrolle</a>	7 / 26.11.2025			X	X	X	X					
<a href="#">PB Ladebordwandversand</a>	3 / 08.08.2024		X			X			X		X	
<a href="#">PB Garantiebearbeitung</a>	0 / 02.08.2017					X		X	X			
<a href="#">PB Reparaturberatung</a>	3 / 14.11.2025			X				X		X		
<a href="#">PB Ladebordwand-Reparatur</a>	3 / 20.11.2025	X						X	X			
<a href="#">PB Ersatzteilverkauf</a>	4 / 28.11.2025				X	X				X		
<a href="#">PB Prüfmittelüberwachung</a>	1 / 26.11.2025			X		X	X	X				

5.3	<a href="#">Abteilungs- und Stellenkürzel/ Vertretung bei Abwesenheit</a>	21 / 12.11.2025	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7.1	<a href="#">Ressourcen Management</a>	10 / 12.11.2025	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7.1.2	<a href="#">AA zur Arbeitszeit</a>	0 / 26.02.2014	X	X	X	X			X	X	X	X	X
7.1.3	<a href="#">AA Einsatz von mobilen Geräten</a> <a href="#">WD Use of mobile devices</a>	0 / 05.04.2017	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7.1.3	<a href="#">AA Informationssicherheit</a>	0 / 06.04.2017	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7.1.3	<a href="#">AA IT-Sicherheit und Anweisung EDV-Nutzung</a> <a href="#">WD IT-Security and PC usage</a>	0 / 15.02.2014	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7.1.5	<a href="#">AA Prüf- und Messmittel</a>	5 / 08.08.2024			X			X	X				
7.1.5	<a href="#">Liste Messmittelgenauigkeit</a>	9 / 01.04.2025			X		X	X	X				
7.1.5	<a href="#">Toleranz DIN ISO 2768</a>	0 / 24.08.2015			X		X	X	X				
7.5.2	<a href="#">AA Erstellen von QM-Dokumenten</a>	4 / 01.06.2018	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7.5.2	<a href="#">AA Erstellen von Technischen Informationen</a>	0 / 01.02.2020	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7.5.3	<a href="#">VM Lenkung dokumentierter Information</a>	7 / 22.05.2018	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7.5.3	<a href="#">VA Aufzeichnungen</a>	8 / 15.08.2014	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7.5.3	<a href="#">AA Erstellen und Aktualisieren von Zeichnungsunterlagen</a>	4 / 22.11.2023			X	X							
7.5.3	<a href="#">Liste der Aufzeichnungen</a>	10 / 22.06.2020	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7.5.3	<a href="#">Listung externer Dokumente</a>	7 / 01.03.2021	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7.5.3	<a href="#">VA Lenkung von Dokumenten und Daten</a>	7 / 24.05.2018	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

		Revision	Geschäftsführung	LB-Verkauf	K+E	Einkauf	Lager/ Versand	Produktion	Kundendienst	Buchhaltung	ET-Verkauf	EDV	QM
8.2.1	<a href="#">AA MyFactory Anlage Interessent</a>	0 / 20.11.2025	X	X					X	X	X		
8.2.1	<a href="#">AA MyFactory Anlage Besuchsbericht</a>	0 / 20.11.2025	X	X									
8.2.1	<a href="#">VA Angebot Ersatzteile</a>	0 / 20.07.2016				X			X	X			
8.2.1	<a href="#">AA ET-Verkauf an Maxon</a>	5 / 20.08.2021				X	X	X		X			
8.2.1	<a href="#">AA Export LB in nicht EU-Länder</a>	1 / 29.05.2018		X			X	X					
8.2.2	<a href="#">AA Marktüberwachung</a>	0 / 01.08.2020	X	X	X	X		X					
8.2.3	<a href="#">VA EG-Typgenehmigungsverfahren</a>	6 / 26.11.2025	X		X								
8.2.3	<a href="#">AA KKK-Typgenehmigung</a>	1 / 06.10.2023	X		X								
8.2.3	<a href="#">AA UFZ-Typgenehmigung</a>	1 / 06.10.2023	X		X								
8.2.3	<a href="#">AA EMV-Typgenehmigung</a>	4 / 26.11.2025	X		X								
8.3.4	<a href="#">PA Prüfungen 2</a>	9 / 06.10.2023			X		X	X					
8.3.5	<a href="#">AA Prüfungen / Dauertest</a>	4 / 20.11.2023			X								
8.4.1	<a href="#">VA Lieferantenbewertung</a>	8 / 28.05.2018	X		X	X		X					
8.4.1	<a href="#">AA Lieferantenerklärung / Ursprungserzeugnis</a>	3 / 11.07.2017				X							
8.4.2	<a href="#">PA Allgemeine Prüfanweisung</a>	8 / 26.11.2025			X	X	X	X					
8.4.2	<a href="#">PA Prüfungen 1</a>	8 / 26.11.2025			X	X	X	X					
8.4.2	<a href="#">AA Stichprobenverfahren</a>	9 / 26.11.2025			X	X	X	X					
8.4.2	<a href="#">AA Öl-Rückstellprobe</a>	1 / 06.10.2023					X						
8.4.2	<a href="#">Sörensen Oberflächen-Spezifikation</a>	3 / 01.06.2023			X	X	X	X					
8.4.2	<a href="#">Sörensen Schweiß-Spezifikation Aluminium</a>	0 / 16.01.2023			X	X	X	X					
	<a href="#">Sörensen Schweiß-Spezifikation Stahl</a>	0 / 02.03.2023			X	X	X	X					
8.5.1	<a href="#">AA Plattform-Finalisierung</a>	2 / 06.10.2023		X			X						
8.5.1	<a href="#">AA Hubwerk-Finalisierung</a>	1 / 28.05.2018		X	X		X	X					
8.5.1	<a href="#">AA Vormontage Aggregat</a>	0 / 27.10.2007					X						
8.5.1	<a href="#">AA Aggregat Saugfilter</a>	1 / 29.01.2015					X						
8.5.1	<a href="#">AA Vormontage Zylinder</a>	4 / 25.11.2025			X		X						
8.5.1	<a href="#">AA Aggregat Druck einstellen</a>	0 / 07.05.2008					X						
8.5.1	<a href="#">AA Hubwerk-Finalisierung</a>	1 / 28.05.2018		X	X		X	X					
8.5.1	<a href="#">AA Wareneingang Garantieteile</a>	5 / 20.11.2025					X		X				
8.5.1	<a href="#">AA Montage Hubwerke</a>	2 / 27.11.2025					X						
8.5.1	<a href="#">AA Wareneingang Rücklieferung Neuteile</a>	5 / 20.11.2025					X		X	X			

		Revision	Geschäftsführung	LB-Verkauf	K+E	Einkauf	Lager/ Versand	Produktion	Kundendienst	Buchhaltung	ET-Verkauf	EDV	QM
8.5.2	<a href="#">VA Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit</a>	2 / 15.08.2014		X	X		X	X					
8.5.2	<a href="#">AA Kennzeichnung fertiger Geräte</a>	6 / 21.11.2023		X	X			X					
8.5.2	<a href="#">AA Genehmigungskennzeichnung KBA</a>	8 / 21.11.2023			X		X	X					
8.5.3	<a href="#">VA Eigentum der Kunden und externer Anbieter</a> <a href="#">PD Client's / external supplier's property</a>	1 / 12.11.2025	X	X	X	X	X		X	X	X	X	
8.5.4	<a href="#">AA Handhabung, Verpackung, Lagerung, Versand</a>	6 / 30.05.2018			X		X	X					
8.5.5	<a href="#">AA Montageberatung</a> <a href="#">WD Assembly assessment</a>	3 / 15.08.2014		X	X			X					
8.7	<a href="#">VA Lenkung fehlerhafter Produkte</a> <a href="#">PD Handling of nonconforming products</a>	9 / 24.06.2020		X	X	X	X	X	X				X
8.7	<a href="#">VA Interne Fehler in der Produktion</a>	0 / 27.12.2008		X	X	X	X	X					
9.2	<a href="#">VA Interne Audits</a>	4 / 14.10.2019	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	<a href="#">AA Inventur</a>	2 / 29.05.2018	X				X	X		X			



## Abkürzungsverzeichnis

QM	Qualitätsmanagement
QMS	Qualitätsmanagementsystem
QMH	Qualitätsmanagement-Handbuch
QMB	Qualitätsmanagement-Beauftragter
GF	Geschäftsführung
DIN	Deutsche Industrienorm
EN	Europäische Norm
ISO	Internationale Organisation für Normung
SHH	Sörensen Hydraulik GmbH Hamburg
SHU	Sörensen Hydraulik GmbH Ulfborg
K+E	Konstruktion und Entwicklung
ETMA	Europäischer Verband der Hersteller von Hubladebühnen
LBVK	Ladebordwand-Verkauf
KD	Kundendienst
ETVK	Ersatzteilverkauf
IP	Interessierte Partei
Org.	Organisation
u.a.	unter anderem
inkl.	Inklusive
o.g.	oben genannten
z.B.	zum Beispiel
KBA	Kraftfahrtbundesamt