Management-Handbuch der ALLWEILER GmbH, Werk Radolfzell nach DIN EN ISO 9001:2015

ALLWEILER ist ein Unternehmen der CIRCOR International, Inc. und gehört zur Gruppe CIRCOR PUMPING TECHNOLOGIES.

Dieses Management-Handbuch gilt für alle Bereiche der ALLWEILER GmbH am Standort Radolfzell. Es steht im Intranet und Internet zur Verfügung. Ein aktueller Stand ist ausschließlich im Intranet und Internet gewährleistet.

Erstellung:	Datum	QM-System - Hr. Ulrich Wegmann
Prüfung & Freigabe:	Datum	QM-Beauftragter - Hr. Günter Sontheimer
Freigabe:	Datum	Geschäftsführer - Hr. Matthias Probian

Dieses ist eine Web-Version des Originaldokumentes und ist ohne Unterschrift gültig.

1 Inhaltsverzeichnis

0 Deckblatt 1
1 Inhaltsverzeichnis 2
2 Einleitung 4
2.1 Netzwerk der Geschäftsprozesse 4
3 Grundsatzerklärung und Freigabe 5
4 Kontext der Organisation 6
4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes 6
4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien 6
4.3 Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagement-systems 6
4.4 Qualitätsmanagementsystem und dessen Prozesse 6
5 Führung 6
5.1 Führung und Verpflichtung 6
5.1.1 Führung und Verpflichtung für das Qualitätsmanagementsystem 7
5.1.2 Kundenorientierung 8
5.2 Qualitätspolitik 9
5.3 Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation 10
5.3.1 Qualitätsziele 10
5.3.2 Qualitätsplanung 10
5.3.3 Managementbewertung 11
6 Planung 11
7 Unterstützung 12
7.1 Ressourcen 12
7.1.1 Allgemeines 12
7.1.2 Personal 12
7.1.3 Infrastruktur 12
7.1.4 Prozessumgebung 12
7.1.5 Ressourcen zur Überwachung und Messung 12
7.1.6 Wissen der Organisation 13
7.2 Kompetenz 13
7.3 Bewusstsein 13
7.4 Kommunikation 14
7.5 Dokumentierte Information 14

8 Betrieb 15
8.1 Betriebliche Planung und Steuerung 15
8.2 Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen 15
8.3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen 16
8.4 Steuerung von extern bereitgestellten Produkten und Dienstleistungen 16
8.5 Produktion und Dienstleistungserbringung 17
8.6 Freigabe von Produkten und Dienstleistungen 18
8.7 Steuerung nichtkonformer Ergebnisse 18
9 Bewertung der Leistung 19
9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung 19
9.1.1 Allgemeines 19
9.1.2 Kundenzufriedenheit 20
9.1.3 Analyse und Bewertung 21
9.2 Internes Audit 21
9.3 Managementbewertung 21
10 Verbesserung 22
10.1 Allgemeines 22
10.2 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen 22
10.3 Fortlaufende Verbesserung 22
11 Hinweise und Anmerkungen 23
11.1 Mitgeltende Dokumente 23
11.2 Abkürzungsverzeichnis 23
12 Änderungen zu vorangegangenen Ausgaben [1+2] 23
13 Impressum 24

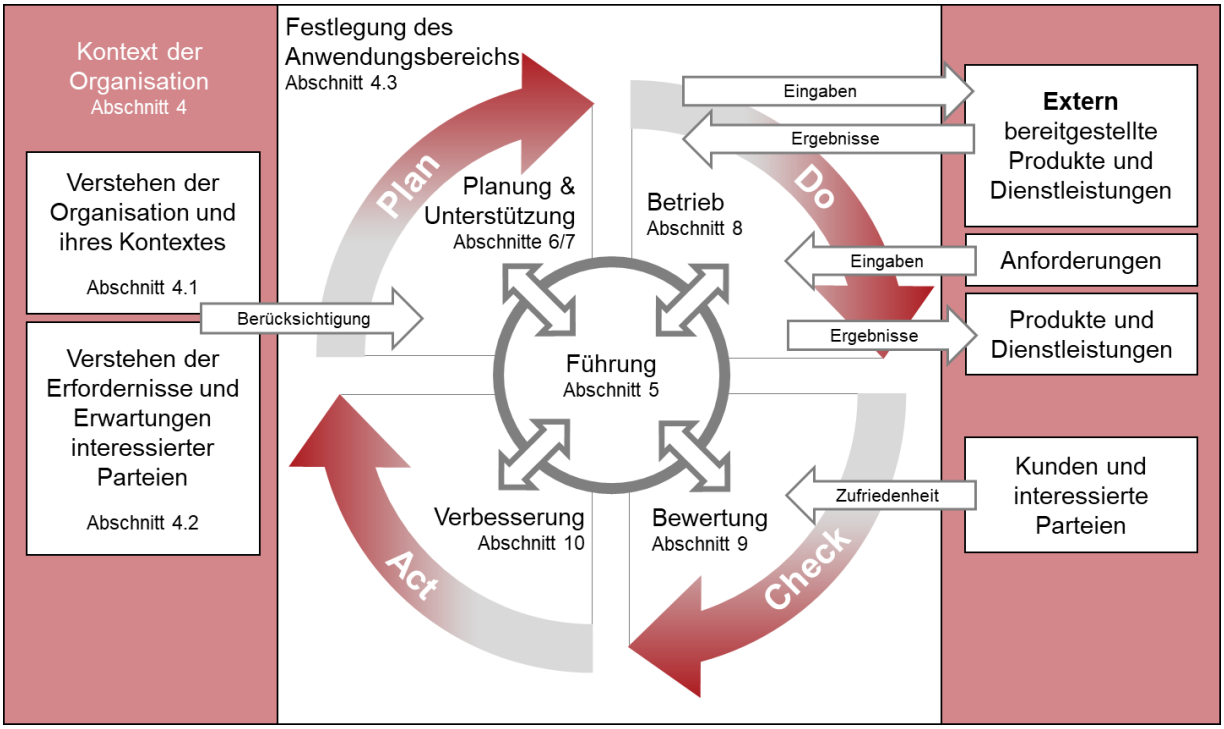
2 Einleitung

In diesem Management-Handbuch und in den mitgeltenden Unterlagen sind die Forderungen der DIN EN ISO 9001 verständlich und nachvollziehbar beschrieben.

Die zu diesem Managementhandbuch gehörenden Prozessbeschreibungen und Verfahrensanweisungen sind separat tabellarisch gelistet. Die Tabelle steht im Intranet und Internet zusammen mit diesem Managementhandbuch zur Verfügung.

Alle zugehörenden Qualitätsdokumentationen (PB, VA, PA, AA, FB) stehen im Intranet im Volltext zur Verfügung. Diese sind ausschließlich für den internen Gebrauch bestimmt und dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden.

2.1 Netzwerk der Geschäftsprozesse



3 Grundsatzerklärung und Freigabe

Dieses Management-Handbuch inklusive aller zugehörenden Qualitätsdokumentationen ist verbindlich für alle Mitarbeiter des Unternehmens.

Die Geschäftsleitung verpflichtet sich zur Aufrechterhaltung, Weiterentwicklung, Verbesserung und übernimmt die Rechenschaftspflicht für die Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems.

Der Leiter Qualitätsmanagement hat die Durchführungspflicht zu gewährleisten, dass das Qualitätsmanagementsystem aufrechterhalten wird, regelmäßig über die Leistungsfähigkeit des Qualitätsmanagementsystems und notwendige Verbesserungen zu berichten und im Unternehmen das Bewusstsein zur Erfüllung der Kundenforderungen zu fördern. Er erhält dafür die Unterstützung der Geschäftsleitung und aller Mitarbeiter im Unternehmen.

Radolfzell, 01. März 2018

Matthias Probian

Geschäftsführung
ALLWEILER Radolfzell

4 Kontext der Organisation

4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes

Wir definieren die für uns relevanten internen und externen Themen. Die zugrundeliegenden Informationen strategischer Ziele werden überwacht, überprüft und hinsichtlich Risiken und Chancen bewertet.

4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien

Die festgelegten Themen werden mit zugehörigen interessierten Parteien verbunden und in Funktionsbereiche kategorisiert eingeordnet. Die Anforderungen, Risiken und Chancen werden bewertet und die sich daraus ergebende Entscheidungen bzw. Maßnahmen werden durch die Führungskräfte der Funktionsbereiche festgelegt und verfolgt.

Als Hilfsmittel und zur Übersicht verwenden wir das Formblatt FB 2660 Kontext des Unternehmens zu strategischen Zielen, deren Risiken und Chancen.

4.3 Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagement-systems

Die Festlegungen in diesem Management Handbuch und den zugehörigen Dokumenten gelten für alle Unternehmensbereiche.
Das Management System umfasst alle Forderungen der DIN EN ISO 9001.
Es gibt keine Ausschlüsse von Normforderungen, jedoch ist bei deren Anwendung die Angemessenheit hinsichtlich der Betriebsgröße zu berücksichtigen.

4.4 Qualitätsmanagementsystem und dessen Prozesse

Hier wird auf das Prozessmodell „Netzwerk der Geschäftsprozesse“ verwiesen, Kapitel 2.1, sowie auf das Register der Prozessbeschreibungen (PB) und Verfahrensanweisungen (VA) zum Management-Handbuch.

5 Führung

5.1 Führung und Verpflichtung

Durch das Qualitätsmanagementsystem sollen alle Prozesse im Unternehmen, die direkten oder indirekten Einfluss auf die Erstellung unserer Produkte / Erbringung unserer Dienstleistung soweit festgelegt werden, dass die Erfüllung der Kundenforderungen sichergestellt wird. Dazu ist es erforderlich, dass diese Festlegungen in der täglichen Arbeit umgesetzt werden, sowie ständig den Bedürfnissen des Unternehmens und der Kunden bzw. der Märkte angepasst werden.
Qualitätspolitik und Qualitätsziele gelten als Leitlinie für das Handeln im gesamten Unternehmen.

Den Rahmen für die Verwirklichung der Qualitätspolitik und das Erreichen der Qualitätsziele bildet das Qualitätsmanagementsystem. In ihm werden Zuständigkeiten, Aufbau- und Ablauforganisation im Unternehmen festgelegt, qualitätsrelevante Tätigkeiten im Unternehmen geplant und auf den Kunden ausgerichtet, um diesen langfristig an das Unternehmen zu binden.
Schriftlich fixierte Vorgaben und deren interne Kommunikation schaffen Klarheit für alle Handlungen im Unternehmen. Durch dokumentierte Informationen sollen die wirksame Funktion des Qualitätsmanagementsystems und die Erfüllung der Kundenforderungen nachvollziehbar gemacht und nachgewiesen werden.

Durch die aktive Einbringung der Geschäftsleitung, des Qualitätsmanagers, sowie des Management Teams und durch die regelmäßige Überprüfung des Qualitätsmanagement-systems durch organisatorisch unabhängige Personen wird die Wirksamkeit des Management Systems sichergestellt.

Mit mindestens einmal jährlichen, regelmäßigen Managementbewertungen wird die fortdauernde Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit des Management Systems sichergestellt. Managementbewertungen werden der Geschäftsleitung präsentiert und von Ihr freigegeben.

Die Qualitätspolitik unseres Unternehmens wurde von der Geschäftsleitung formuliert und wird regelmäßig im Rahmen der Managementbewertung auf Angemessenheit und Effektivität überprüft und erforderlichenfalls überarbeitet. Die Qualitätspolitik berücksichtigt die Kundenerwartungen und -bedürfnisse, beinhaltet die Verpflichtung aller Unternehmensebenen zur Erfüllung der festgelegten Forderungen sowie zur ständigen Verbesserung und bildet den Rahmen zur Festlegung und Überprüfung der Qualitätsziele. Die Qualitätspolitik dient allen Mitarbeitern als Leitlinie für die Ausführung ihrer Arbeiten. Die Unternehmensleitung ist verantwortlich dafür, dass die Qualitätspolitik im gesamten Unternehmen bekannt gemacht, verstanden und umgesetzt wird.

5.1.1 Führung und Verpflichtung für das Qualitätsmanagementsystem

In Kapitel 2 dieses Management Handbuches ist das „Netzwerk der Geschäftsprozesse“ dargestellt. Es ist Teil der Leitungsverantwortung, die Prozessführung kundenorientiert zu gestalten. Das bedeutet, dass sich alle Tätigkeiten im Unternehmen unter Beachtung wirtschaftlicher Aspekte am Kundennutzen orientieren.

Die Unternehmensleitung demonstriert ihr Engagement bei der Erfüllung der Kundenanforderungen durch:

- Übernahme der Rechenschaftspflicht für die Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems.
- Vermittlung der Bedeutung der Erfüllung aller Kunden- und Produktanforderungen, sowie gesetzlicher und behördlicher Forderungen.
- Festlegung der Qualitätspolitik und den Qualitätszielen.
- Aufbau eines Managementsystems, welches das risikobasierte Denken fördert.
- Durchführung von Managementbewertungen.
- Sicherstellung der Verfügbarkeit der erforderlichen Ressourcen.
- Kommunikation der Bedeutung eines wirksamen Qualitätsmanagements und der Wichtigkeit der Erfüllung der Anforderungen des Qualitätsmanagementsystems.

- Sicherstellung, dass das Qualitätsmanagementsystem seine beabsichtigten Ergebnisse erzielt.
- Einsatz, Anleitung und Unterstützung von Personen, damit diese zur Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems beitragen.
- Förderung von Verbesserungen.
- Unterstützung von anderen relevanten Führungskräften um deren Führungsrolle in deren jeweiligem Verantwortungsbereich deutlich zu machen.

5.1.2 Kundenorientierung

Durch das Management System sollen alle Prozesse im Unternehmen, die direkten oder indirekten Einfluss auf die Erstellung unserer Produkte / Erbringung unserer Dienstleistung soweit festgelegt werden, dass die Erfüllung der Kundenforderungen sichergestellt wird. Dazu ist es erforderlich, dass diese Festlegungen in der täglichen Arbeit umgesetzt werden sowie ständig den Bedürfnissen des Unternehmens und der Kunden bzw. der Märkte angepasst werden.

Kundenbedürfnisse und -erwartungen sind zu ermitteln und in Form festgelegter Forderungen zu spezifizieren mit dem Ziel, das Vertrauen des Kunden in das gelieferte Produkt sowie die erbrachte Dienstleistung zu erreichen. Die Kundenbedürfnisse und -erwartungen werden ermittelt durch:

- Marktanalysen
- Kundenbefragungen
- Individuelle Ermittlung in der Anfrage / Angebotsphase

Entsprechende Festlegungen sind in den zugehörigen dokumentierten Informationen enthalten.

Die Geschäftsleitung und die Führungskräfte haben die Verantwortung, durch Überwachung und Steuerung der entsprechenden Prozesse dafür zu sorgen, dass die Kundenbedürfnisse und -erwartungen in festgelegte Forderungen umgesetzt und zur Zufriedenheit der Kunden erfüllt werden.

Um sicherzustellen, dass die Anforderungen unserer Kunden erfüllt werden, ist es notwendig, alle Prozesse vom ersten Kundenkontakt bis zur Lieferung und zum Service festzulegen, zu steuern und im Sinne der Kundenzufriedenheit zu gestalten.

Dazu gibt das „Netzwerk der Geschäftsprozesse“ eine Übersicht über alle wesentlichen Prozesse im Unternehmen. Es enthält Verweise auf Normabschnitte und Handbuchkapitel. Einzelne Prozesse sind in Prozessbeschreibungen festgelegt. Es dient somit als Wegweiser durch das Qualitätsmanagementsystem. Das Qualitätsmanagementsystem und die zugehörigen dokumentierten Informationen werden ständig entsprechend der Änderungen in der Aufbau- und Ablauforganisation des Unternehmens angepasst.

Das Qualitätsmanagementsystem basiert auf den Forderungen der DIN EN ISO 9001. In den Qualitätsdokumentationen sind die Prozesse unter Berücksichtigung folgender Punkte dokumentiert (siehe auch Kapitel 2):

- Abfolge der Tätigkeiten und Wechselwirkungen zwischen den Prozessen (insbesondere Input / Output an den Schnittstellen)
- Kriterien und Methoden zur wirksamen Lenkung der Prozesse
- Erforderliche Informationen zur Ausführung der Prozesseschritte
- Messen, überwachen und analysieren der Prozesse, um das Erzielen der geplanten Ergebnisse zu überprüfen und Verbesserungen zu erzielen

5.2 Qualitätspolitik

Unser oberstes Ziel ist die Zufriedenheit unserer Kunden. Dazu und ebenso zu den folgenden Werten fühlt sich sowohl das Management Team, als auch jeder Mitarbeiter verpflichtet.

1. **Hoch qualifizierte Mitarbeiter**
   Jeder Mitarbeiter fühlt sich für seine Arbeitsergebnisse und deren Qualität verantwortlich.

2. **Die Stimme der Kunden**
   Wir lernen aus unseren Fehlern, ergreifen daraus resultierende Maßnahmen und sehen in Fehlern eine Chance zur Verbesserung.

3. **Langfristig ausgerichtetes Lieferantenmanagement**

4. **Produkt-Entwicklungsprozess**
   Durch Quality Gates stellen wir sicher, dass alle Kundenanforderungen und gesetzlichen Anforderungen erfüllt werden.

5. **Kontinuierliche Verbesserung**
   Durch das Messen von Schlüsselindikatoren, klare Kommunikation von Zielen, Analyse von Abweichungen und Ableiten von Maßnahmen streben wir die Null-Fehler-Rate an.

6. **Standardisierung**
   Wir dokumentieren unsere Prozesse und halten uns an definierte Standards, um die gleichbleibend hohe Qualität jederzeit sicherstellen zu können.

5.3 Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation

Die Verantwortungen und Befugnisse von leitendem und ausführendem Personal der Funktionsbereiche, sind in Management-Dokumentationen festgelegt (u.a. im Unternehmens-Organigramm, den Stellenbeschreibungen).

Wechselbeziehung von Personal (Über- und Unterstellungen, Vertretungsregelungen, Abgrenzungen und Übergänge der Aufgabenbereiche und Tätigkeiten) und die Zuordnungen der Stellen zu den jeweiligen Mitarbeitern sind dem Organigramm zu entnehmen. Die jeweiligen Führungskräfte sind in Zusammenarbeit mit den Prozessverantwortlichen dafür zuständig, dass die für Ihren Verantwortungsbereich relevanten Festlegungen in der Qualitätsmanagement Dokumentation den Mitarbeitern bekannt sind, um ein effizientes Qualitätsmanagement zu erreichen. Die aktuelle Version des Organigramms ist für alle Mitarbeiter im Intranet verfügbar.

Der Leiter des Qualitätsmanagements hat die Aufgabe und besitzt dabei insbesondere die organisatorische Unabhängigkeit und Befugnis,

- sicherzustellen, dass die Prozesse des Qualitätsmanagementsystems eingeführt und aufrechterhalten werden.
- der Unternehmensleitung zur Managementbewertung einen Überblick über die Leistung des Qualitätsmanagementsystems zu geben und über die Notwendigkeit für Verbesserungen zu berichten.
- das Bewusstsein für Kundenbedürfnisse und -anforderungen im ganzen Unternehmen zu fördern.
- Verbindungen zu externen Organisationen in Qualitätsfragen zu unterhalten, insbesondere zu Kunden, Lieferanten und Zertifizierungsgesellschaften.

5.3.1 Qualitätsziele

Aus der Qualitätspolitik werden quantifizierbare Ziele für alle Funktionen und Ebenen des Unternehmens abgeleitet. Zielsetzung und Überwachung der Zielerreichung sind Bestandteil der Managementbewertung. Bei der Festlegung der Ziele sind die Erfüllung der Forderungen an Produkte, Dienstleistungen und damit verbundene Prozesse mit zu berücksichtigen.
Zur Überwachung des Fortschritts und der Zielerreichung werden regelmäßig (monatlich) Daten ermittelt und als Bestandteil des Managementberichts der Unternehmensleitung mitgeteilt bzw. zur Bewertung vorgelegt. Die Analyse dieser Daten ist u.a. Ausgangspunkt für Verbesserungsprozesse.

5.3.2 Qualitätsplanung

Durch eine angemessene Qualitätsplanung sollen die zur Erfüllung der Qualitätsziele notwendigen Prozesse festgelegt werden. Alle relevanten Prozesse sind im Kapitel 2.1 Netzwerk der Geschäftsprozesse enthalten und in Prozessbeschreibungen festgelegt und dokumentiert. Näheres hierzu ist im Kapitel 6 Planung dokumentiert.

5.3.3 Managementbewertung

Die Angemessenheit und Wirksamkeit aller Elemente des Qualitätsmanagementsystems sowie die Eignung zur Erfüllung der Normforderungen werden in regelmäßigen Abständen durch die Geschäftsleitung überwacht.
Näheres hierzu ist im Kapitel 9 Bewertung der Leistung dokumentiert.

6 Planung

Die Planung ist Grundlage für die ständige Verbesserung, d.h. die festgelegten Prozesse müssen ständig weiter verbessert werden. Verantwortlich für die Planung, Aufrechterhaltung und Verbesserung der Prozesse sind die jeweils in den Prozessbeschreibungen festgelegten Prozessverantwortlichen.

Die Prozessverantwortlichen haben durch entsprechende Planung und Überwachung dafür Sorge zu tragen, dass bei organisatorischen Änderungen der reibungslose Ablauf der Prozesse während der Umstellung gewährleistet bleibt.

Bei Planungen für das Qualitätsmanagementsystem wird ein besonderes Augenmerk auf Risiken und Chancen in Zusammenhang mit externen und internen Themen und deren interessierten Parteien gerichtet.

Die Vorgehensweise zur Behandlung von Risiken und Chancen ist im Kapitel 4 „Kontext der Organisation“ beschrieben.

Die Ergebnisse stehen anhand dokumentierter Informationen zur Verfügung. Beispiele dafür sind KPI´s oder Lieferantenbewertungen.

Die Bewertung der Ergebnisse finden auf unterschiedlichen Ebenen täglich (z.B. Gemba Walks), monatlich (z.B. KPIs, Reports) und jährlich (z.B. KPIs, Managementbewertung) statt.

Im Kapitel 5 „Führung“ wird beschrieben wie Qualitätsziele definiert werden und wie die Planung zu deren Erreichung aussieht.

Änderungen am Qualitätsmanagementsystem werden geplant und liegen in Form von dokumentierten Informationen vor (z.B. Excel Dateien zur Umstellung auf eine neue Normrevision).

7 Unterstützung

7.1 Ressourcen

7.1.1 Allgemeines

Durch die Festlegungen in diesem Kapitel und in den zugehörigen Prozessbeschreibungen soll sichergestellt werden, dass rechtzeitig die erforderlichen Mittel bereitgestellt werden, um Prozesse den Zielvorgaben entsprechend durchzuführen und zu verbessern und um Kundenzufriedenheit zu erreichen.

7.1.2 Personal

Personal wird sorgfältig ausgewählt und den jeweiligen Aufgaben zugeordnet. Dadurch soll sichergestellt werden, dass Personal, dessen Tätigkeit sich auf die Erfüllung von Anforderungen an die Produkte / Dienstleistungen auswirkt, die erforderliche Kompetenz aufgrund geeigneter Ausbildung, Schulung, Fertigkeiten und Erfahrung hat.

7.1.3 Infrastruktur

Die zur Erreichung anforderungsgerechter Produkte notwendigen Einrichtungen müssen ermittelt, bereitgestellt und instandgehalten werden.

7.1.4 Prozessumgebung

Im Arbeitsumfeld sind die menschlichen und physischen Faktoren zu ermitteln, die erforderlich sind, um die Forderungen an Produkte und / oder Dienstleistungen zu erfüllen. Die Bedingungen des Arbeitsumfeldes sind angemessen zu gestalten.

7.1.5 Ressourcen zur Überwachung und Messung

Alle Prüfmittel, mit denen die Konformität von Produkten mit festgelegten Forderungen gemessen werden soll, müssen ermittelt werden. Sie müssen so eingesetzt und gelenkt werden, dass die Fähigkeit der Messung mit der Anforderung an die Messung vereinbar ist.

Die grundsätzlichen Forderungen und Regeln, die Kalibrierverantwortung, sowie die Verwaltungs- und Durchführungsverfahren sind detailliert in der mitgeltenden Verfahrensanweisung Mess- und Prüfmittel dokumentiert und festgelegt.

7.1.6 Wissen der Organisation

Erforderliches Wissen wird systematisch anhand strategischer Ziele und deren analysierten Risiken und Chancen abgeleitet, sowie durch die Prozesse zur kontinuierlichen Herstellung konformer Produkte und Dienstleistungen geplant und bestimmt. Grundlegend basiert unserer Wissen auf internen und externen Quellen.

Beispiele für interne Quellen sind u.a. aus Erfahrung gesammeltes Wissen, Ergebnisse aus Entwicklungen, Projekten, dokumentierte Informationen, etc.
Es wird bei Einarbeitungen per Wissenstransfer, Schulungen, oder während der täglichen Zusammenarbeit, der Weiterbildung, etc. erworben oder weitergegeben.

Wissen aus externen Quellen liegt vor allem in Form von dokumentierten Informationen vor, wie u.a. aus Normen, Besuchsberichten, Protokollen, internen Mitteilungen, Auswertungen und Aktionsplänen, etc., oder wird bei Bedarf über z.B. aus Weiterbildungsmaßnahmen, Beratungen, etc. neu erworben.

Jeder Funktionsbereich führt eine Qualifikationsübersicht des Personals. Mit jeder Person führt die verantwortliche Führungskraft jährlich eine Qualifizierungsgespräch, aus welchem neuer Wissensbedarf abgeleitet werden kann, aber auch die Wirksamkeit vorangegangener Qualifizierungsmassnahmen verifiziert werden. Die Forderungen und Regeln sind detailliert in der mitgeltenden Prozessbeschreibung Personalentwicklung dokumentiert festgelegt.

7.2 Kompetenz

Im Unternehmen ist/sind:

- Bedarf an Fähigkeiten des Personals zu ermitteln (Qualifizierungsgespräche)
- für Schulungen zu sorgen, die diesem Bedarf entsprechen (Schulungsplanung)
- die Wirksamkeit der Schulungen zu beurteilen (Formblatt Qualifizierungs-gespräche)
- Aufzeichnungen zu Ausbildung, Erfahrung, Schulung und Qualifikation zu führen (Schulungsnachweise, Qualifizierungsmatrix)

7.3 Bewusstsein

Im Unternehmen ist:

- sicherzustellen, dass die Mitarbeiter sich der Bedeutung und der Wichtigkeit ihrer Tätigkeiten bewusst sind, sowie die Qualitätspolitik und -ziele kennen.
- sicherzustellen, dass die Mitarbeiter wissen, was sie zur Erreichung der Ziele beitragen.

7.4 Kommunikation

Das Funktionieren der internen und externen Kommunikation ist eine Grundvoraussetzung für den ordnungsgemäßen Ablauf aller Prozesse im Unternehmen.

Generell gilt für interne und externe Kommunikation:

Themen können u.a. sein: kundenauftragsbezogen, organisatorisch, Reviews, Bewertungen, Personal. Termine finden regelmäßig und bei Bedarf statt.
Sie findet schriftlich, persönlich oder mittels Telekommunikation statt.

Die interne und externe Kommunikation zwischen den Verantwortlichen erfolgt schriftlich oder durch persönliche Gespräche und regelmäßige Besprechungen, Gemba Walks, Telcons, etc.

7.5 Dokumentierte Information

Die „Elektronische QM System Dokumentation“ beschreibt die Geschäftsprozesse des Unternehmens.
Der Umfang und der Detaillierungsgrad der Management Dokumentation entspricht der Komplexität der in unserem Unternehmen ausgeführten Arbeiten, den angewendeten Methoden sowie den Fertigkeiten und der Schulung der jeweils arbeitsausführenden Personen.

Erstellen und Aktualisieren
Notwendigkeit und Befugnis ergeben sich in den jeweiligen Funktionsbereichen. Kompetenz ist nachgewiesen durch Qualifikation, Weiterbildung, Einarbeitung und Erfahrung. Das jeweilige Ordnungssystem, Format sowie Prüfung und Genehmigung sind, wenn nicht anders vorgegeben, im jeweiligen Aufgabenbereich organisiert.

Lenkung
In der Organisation muss sichergestellt werden, dass neue und geänderte Dokumente, einschließlich externer Dokumente wie Kundenunterlagen, Richtlinien, Normen und Gesetze gelenkt werden, das heißt, dass die Aktualität und Angemessenheit der Dokumente sichergestellt wird.

Dazu muss gewährleistet sein, dass:

- eine systematische Bereitstellung von Dokumenten organisiert ist und der Zugang gewährt wird
- Archivierungen aller relevanten Dokumente im Unternehmen geplant sind und dazu eine angemessene Infrastruktur zur Verfügung steht
- Der Umgang und die Verwendung der Dokumente geregelt ist
- Ordnungs- und Ablagesysteme bekannt sind, z.B. die Dokumentendatenbank im Intranet (Suchfilter)
- Wo erforderlich aktuelle Ausgaben relevanter Dokumente überall dort verfügbar sind, wo sie benötigt werden
- Dokumente auf Angemessenheit geprüft werden
- Dokumente bewertet und falls erforderlich überarbeitet und neu verteilt werden
- Dokumente mit dem aktuellen Revisionsstand gekennzeichnet werden

- Dokumente lesbar, leicht identifizierbar und wiederauffindbar sind
- Dokumente externer Herkunft gekennzeichnet und verteilt werden (z.B. Normen, Kundenspezifikationen)
- die Verwendung veralteter Dokumente verhindert wird und sie geeignet gekennzeichnet werden
- Nachweisdokumente zur Konformität (z.B. Qualitätsaufzeichnungen) vor unbeabsichtigter Änderung geschützt sind. Eingeschlossen sind Nachweisdokumente von Lieferanten. Sie sind der Nachweis dafür, dass Forderungen erfüllt sind und das QM-System effektiv arbeitet.

Die Anforderungen aus der DIN EN ISO 9001 an dokumentierte Informationen und wie sie in unserer Organisation realisiert werden, sind beschrieben in den Prozessbeschreibungen „Management - Dokumentation“ und „Lenkung der Dokumente und Aufzeichnungen“.

8 Betrieb

8.1 Betriebliche Planung und Steuerung

Durch die Lenkung der Fertigungsprozesse soll die Erfüllung der festgelegten Anforderungen an das Produkt unter beherrschten Bedingungen sichergestellt werden.

Planung der Realisierungsprozesse
Aufgabe des Prozessmanagements ist es, alle mit der Realisierung der Produkte / Dienstleistungen verbundenen Prozesse im Unternehmen zu gestalten.

Das bedeutet, dass durch die Planung und Festlegung der Prozesse in Prozessbeschreibungen und Arbeitsanweisungen sowie auftrags- / produkt- / projektbezogenen Unterlagen sichergestellt werden soll, dass alle Tätigkeiten und Ergebnisse im Unternehmen mit den Anforderungen des Kunden und den Zielen des Unternehmens übereinstimmen. Die Tätigkeiten beinhalten Prüfungen, durch welche die Übereinstimmung von Tätigkeiten und Ergebnissen mit den Kundenforderungen nachgewiesen werden soll. Die Nachweisbarkeit erfordert die Erstellung von Aufzeichnungen zu den Tätigkeiten und Ergebnissen.

8.2 Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen

Kundenbezogene Prozesse, Ermittlung der Kundenforderungen, Kommunikation mit den Kunden

Für die Gestaltung einer wirksamen Zusammenarbeit mit dem Kunden sind alle Stellen verantwortlich die Kontakt mit dem Kunden haben. Hauptansprechpartner ist dabei der Vertrieb.
Vertrieb und Marketing sind für die Information des Marktes und der Kunden über Produkte und Dienstleistungen zuständig.
Die Handhabung von Anfragen und Aufträgen sowie die Bearbeitung von Kundenreklamationen und andere Berichte über die Nichterfüllung von Anforderungen, z.B. das Vorgehen bei Auftreten fehlerhafter Produkte, sind in entsprechenden Prozessbeschreibungen festgelegt.

Kundenzufriedenheitsanalysen werden durch den Vertrieb / Kunden-Service erfasst und ausgewertet. Dabei unterstützt das Qualitätsmanagement. Das Verfahren ist in der Verfahrensanweisung Kundenzufriedenheit beschrieben.

Bewertung der Produkt- und Dienstleistungsforderungen
Bei allen eingehenden Anfragen (sowohl schriftliche als auch mündliche Anfragen) erfolgt eine Machbarkeitsprüfung und Risikobewertung der Forderungen an das Produkt oder die Dienstleistung. Diese Bewertung schließt die über die Kundenforderungen hinaus festgelegten Forderungen ein und muss durchgeführt werden, bevor eine Lieferverpflichtung gegenüber dem Kunden eingegangen wird (z.B. durch Abgabe eines verbindlichen Angebots, Annahme eines Auftrags oder Eingehen eines Vertrags).

Anforderungsänderungen werden durch sog. "Nachträge zum Kundenauftrag" dokumentiert und gelenkt.

Zu diesen Bewertungen ist die Vorgehensweise in der Prozessbeschreibung Kunden- und Produktanforderungen und der Arbeitsanweisung Vertragsprüfung im Angebots- und Auftragsfall detailliert beschrieben.

8.3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen

Die wesentlichen Bestandteile des Entwicklungsprozesses bestehen aus:

- Entwicklungsplanung
- Entwicklungseingaben
- Steuerungsmaßnahmen
- Entwicklungsergebnisse
- Entwicklungsänderungen

Die einzelnen Phasen der Entwicklung sind in der Prozessbeschreibung "Produkt-entwicklungsprozess" festgelegt.

8.4 Steuerung von extern bereitgestellten Produkten und Dienstleistungen

Der geplante Umfang zur Steuerung der Beschaffung von Produkten oder Dienstleistungen ist vielfältig und hängt davon ab, ob einfache Katalogware (z.B. Schrauben), oder gegossene Bauteile (z.B. aus Edelstahl, was wir nicht selbst gießen), Antriebsmotoren, oder Bauteile, welche nach unserem Design extern teilbearbeitet, oder komplett für uns hergestellt werden.

Aber auch wie stark der Einfluss extern beschaffter Produkte oder Dienstleistungen auf unsere Fertigungs- / Montage-, Kundendienstprozesse, etc. eingeht, muss geplant sein und den vorgesehenen Anforderungen entsprechen (z.B. die Liefertreue).

Die Kriterien und Prozesse zur Lieferantenauswahl, Leistungsbeurteilung und Entwicklung, wie auch integrierte Verfahren zur Sicherstellung kontinuierlich konformer Produkte und Dienstleistungen (z.B. Wareneingangskontrollen, Erstbemusterungen, etc.) sind im

Einkaufshandbuch und weiter zugehörenden Verfahrensanweisungen ausführlich dokumentiert.

Informationen für externe Anbieter
Beschaffungsunterlagen müssen klare und angemessene Beschreibungen der Forderungen enthalten (Bestelltexte, Zeichnungen, Verträge, Qualitätsvereinbarungen, Spezifikationen, etc.).
Bestehen darüber hinaus noch Anforderungen hinsichtlich Genehmigung bzw. Qualifikation von Produkt und / oder Dienstleistung, von Verfahren, Prozessen, Ausrüstung und Personal sowie Forderungen an das Qualitätssicherungssystem des Lieferanten, kann dies ebenfalls mit der Übermittlung der Beschaffungsunterlagen gefordert werden oder - sofern diese wiederkehrend sind, auch in einem separaten übergeordneten Vertrag geregelt werden.

Für die Beschaffungsprozesse nutzen wir weitmöglichst SAP-Prozeduren.

8.5 Produktion und Dienstleistungserbringung

Die Lenkung von Prozessen beinhaltet die nachfolgend beschriebenen Punkte:

- Sicherstellen, dass alle Angaben verfügbar sind, welche die Produktmerkmale festlegen
- Erstellen von Arbeits- und Prüfanweisungen, wo sie erforderlich sind
- Festlegen und Nutzen geeigneter Ausrüstungen für die Produktion bzw. Dienstleistungserbringung
- Instandhaltung der Ausrüstung
- Verfügbarkeit und Nutzung von Prüfmitteln
- Überwachung der Produktions- / Montagetätigkeiten sowie Service
- Freigabe und Lieferung entsprechend der Festlegungen
- Kundendienst entsprechend der Festlegungen
- Prozessplanung (Arbeitsvorbereitung)

Prozessplanung
Die vorbereiteten Prozesse, z.B. die Erstellung und Aktualisierung von Arbeitsplänen sind in die Wertstromfunktionen der Produktionsbereiche integriert (vormals Arbeitsvorbereitung genannt).
Die Bereiche Wertstromplanungen sind dabei verantwortlich für die Verwendung geeigneter Produktions-, Montage- und Wartungseinrichtungen und für die Existenz geeigneter und sicherer Arbeitsumgebungen.

Prozessüberwachungs- sowie Arbeits- und Prüfanweisungen
Für die Erstellung und Aktualisierung von Anweisungen sind die jeweiligen Prozess-Owner verantwortlich. Sofern die Anforderungen an „gelenkte Dokumente“ im QM-System erfüllt werden muss, sind dabei die Vorgaben der Prozessbeschreibungen zu den Management-Dokumentationen und deren Lenkung zu beachten und anzuwenden.

Einrichtung der Maschinen
Die Maschinen werden durch das Bedienpersonal entsprechend der Vorgaben der Fertigungsauftrage und deren Einrichtedaten eingerichtet.

Grundsätzlich gilt in der gesamten Mechanischen Fertigung die Werkerselbstprüfung.

Prozessvalidierung
Geplante Prozesse müssen bei der Einrichtung validiert werden um sicherzustellen, dass sie den Anforderungen entsprechend konforme Produkte bzw. Dienstleistungen hervorbringen können. Dazu gehören z.B. Qualifizierungen von Ausrüstung und Personal, festgelegte Methoden und Verfahren, Forderungen zu Aufzeichnungen.

Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit
Die Art der Kennzeichnung von Produkten, dem Produktstatus und der Rückverfolgbarkeit ist in der VA „Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit“ festgelegt.
Alle Produkte werden vom Wareneingang bis zum Versand so gekennzeichnet, dass sie eindeutig zu identifizieren und bei Material mit Chargenverfolgung (Zeugnis gemäß den Vorgaben der DIN EN 10204 nach 3.1 oder 3.2) auch rückverfolgbar sind.

8.6 Freigabe von Produkten und Dienstleistungen

In geeigneten Phasen wird auf Konformität mit den Anforderungen geprüft. Dazu werden als Nachweis dokumentierte Informationen aufbewahrt. Sie ergeben in ihrer Gesamtheit die Freigabe von Produkten und Dienstleistungen.

8.7 Steuerung nichtkonformer Ergebnisse

Der Umgang mit nicht konformen Ergebnissen ist in der PB "Lenkung fehlerhafter Produkte" beschrieben.

Weiterführende Anweisungen enthalten fallbezogene Vorgaben:

- VA "Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit" (z.B. bei Ausschuss)
- PB "Korrektur- und Vorbeugungsmassmahmen" (siehe auch Kapitel 10)
- VA "Reklamationsmanagement" (Kunden)
- PB "Kunden- und Produktanforderungen" (z.B. bei Entdeckung bereits ausgelieferter, nicht konformen Produkte)

Es wird nach Fehlerquellen unterschieden, die interner oder externer Herkunft sein können. Siehe auch Kapitel 10.

9 Bewertung der Leistung

Zu diesem Kapitel sind Verfahren und Prozesse weiterführend beschrieben in der PB "Bewertung der Leistung".

9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung

9.1.1 Allgemeines

Durch geplante Messungen, Überwachung, Analyse der Messergebnisse und Verbesserungen soll sichergestellt werden, dass die Produkte mit den Kundenforderungen konform sind, dass die Prozesse überwacht und gelenkt werden und dass die Leistung der Organisation mess- und steuerbar wird. Die Planung stellt eine organisierte Durchführung und die Vergleichbarkeit von Messungen sicher. Die Analyse von Daten dient der Leistungsbewertung und Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen.

Die durchzuführenden Messungen lassen sich in folgende Kategorien unterteilen:

- Messungen am Produkt (Feststellen der Konformität mit den Anforderungen)
- Messungen am Produktionsprozess (Feststellen der Konformität des Prozesses mit den Anforderungen)
- Messungen am Qualitätsmanagementsystem, das heißt an Geschäftsprozessen und der Organisation (Feststellen der Leistungsfähigkeit der Prozesse / Systemleistung) einschließlich Kundenzufriedenheit

Neben dem Nachweis der Konformität, der Lenkung von Prozessen und Feststellung von Leistung dienen die Daten zur Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen. Dazu ist die Analyse der Messergebnisse notwendig. Nach Durchführung von Verbesserungsmaßnahmen dienen die Messergebnisse zur Überprüfung von deren Wirksamkeit.

Zur Ermittlung der Prozessleistung und zur Analyse von Daten kann der Einsatz statistischer Daten sinnvoll sein.
Prüftätigkeiten werden im Unternehmen festgelegt, geplant und umgesetzt, um die Konformität des Qualitätsmanagementsystems, der Produkte / Dienstleistungen und der Prozesse sicherzustellen und um Verbesserungen zu erreichen.

Die Ermittlung des Bedarfs an statistischen Methoden kann durch einen oder mehrere Funktionsbereiche gemeinsam erfolgen, z.B. Geschäftsleitung, Controlling, QM, Marketing, etc.

Statistische Methoden werden in z.B. folgenden Bereichen angewendet:

- Entwicklung / Konstruktion
- Controlling
- Qualität
- Produktion
- Service

Messung und Überwachung der Produkte und / oder Dienstleistungen
Produktmerkmale werden in geeigneten Phasen des Realisierungsprozesses geprüft, um deren Konformität mit Produktforderungen zu verifizieren.
Dazu werden Produktprüfungen einschließlich der Festlegung von Annahmekriterien geplant und durchgeführt (Eingangs-, Zwischen- und Endprüfungen).
Die Prüfergebnisse werden z.T. aufgezeichnet, um den Nachweis der Konformität der Produkte mit den Annahmekriterien nachvollziehbar zu machen.

Die Produktfreigabe darf erst erfolgen, wenn alle Tätigkeiten entsprechend der Vorgaben durchgeführt wurden, sofern nicht anderweitig vom Kunden genehmigt.

Messung und Überwachung der Prozesse
Die Messung und Überwachung von Prozessen bezieht sich sowohl auf Geschäftsprozesse als auch auf Produktionsprozesse, bzw. Prozesse der Dienstleistungserbringung.
Zur Messung der Leistung des Qualitätsmanagementsystems sind für wichtige Geschäftsprozesse Messgrößen festgelegt (z.B. Policy Deployment, KPIs, etc.).
Verantwortlich für die Erfassung und Bewertung der Daten sowie die Berichterstattung der ermittelten Kennzahlen sind die jeweiligen Prozessverantwortlichen. Die Verantwortlichkeiten ergeben sich aus den Funktionen / Rollen in der Matrixorganisation (s.a. Organigramm). Die Kennzahlen werden in den vorgesehenen Intervallen der Geschäftsleitung berichtet. Messungen an Produktionsprozessen können sich auf Prozessparameter beziehen, die überwacht werden, um die Konformität der Produkte sicherzustellen.

Lenkung von Fehlern
Fehlerhafte Produkte / Dienstleistungen müssen so gelenkt werden, dass sie nicht unbeabsichtigt weiterverarbeitet, gebraucht oder ausgeliefert werden.
Über die Behandlung fehlerhafter Produkte muss durch autorisierte Personen entschieden werden (Nachbesserung, Verschrottung, Rückweisung, Sonderfreigabe). Nachgebesserte Produkte müssen erneut verifiziert werden, Sonderfreigaben - wenn gefordert - von Kunden eingeholt werden.
Werden Fehler an Produkten nach Auslieferung oder beim Gebrauch festgestellt, so müssen Maßnahmen zur Behebung der Folgen ergriffen werden.

Zur Lenkung von Fehlern werden weiterführend und fallbedingt mehrere Verfahrens- und Prozessbeschreibungen angewendet:

PB "Lenkung fehlerhafter Produkte"
PB "Kunden- und Produktanforderungen"
VA "Reklamationsmanagement"

9.1.2 Kundenzufriedenheit

Kundenreaktionen auf erfüllte Anforderungen an Produkt / Dienstleistung werden durch Vertrieb und Kunden-Service erfasst und ausgewertet. Dabei unterstützt das Qualitätsmanagement. Die Ermittlung der Leistung des Management Systems erfolgt unter anderem durch die Messung der Kundenzufriedenheit. Das Verfahren ist beschrieben in der VA „Kundenzufriedenheit“.

9.1.3 Analyse und Bewertung

Zur Beurteilung, ob das Qualitätsmanagementsystem geeignet und wirksam ist und um Verbesserungspotential zu ermitteln, werden Daten erfasst und analysiert (PD, KPIs). Diese Daten schließen die aus Messungen und Überwachungen gewonnenen Daten ein. Sie müssen insbesondere Daten zu folgenden Punkten enthalten:

- Kundenzufrieden- und / oder -unzufriedenheit
- Einhaltung von Kundenforderungen
- Umsetzung von Planungen
- Prozess- und Produktmerkmale einschl. Trends
- Risiken und Chancen
- Lieferanten
- Bedarf an Verbesserungen

9.2 Internes Audit

Um zu ermitteln, ob das Qualitätsmanagementsystem den Forderungen der DIN EN ISO 9001 entspricht und effektiv verwirklicht und aufrechterhalten wird, werden interne Audits zu den im Auditplan festgelegten Terminen durchgeführt, oder außerplanmäßig bei gegebenem Anlass, z.B. bei plötzlich entdeckten Risiken, etc.

Die Festlegung des Auditumfangs ergibt sich anhand der Vorgaben der ISO 9001 und der Prozessgröße, von den Ergebnissen vorangegangener Audits, wie auch von der Wichtigkeit der zu auditierenden Bereiche oder Tätigkeiten zur Erfüllung der Kunden- und Produktanforderungen, oder zum Erreichen der Unternehmensziele.

Die internen Auditoren dürfen ihre eigenen Tätigkeitsbereiche nicht auditieren. Auditergebnisse werden wiederkehrend der Geschäftsleitung als Eingabe zur Managementbewertung berichtet.
Der gesamte Auditprozess ist ausführlich in der PB „Interne Audits“ dokumentiert.

9.3 Managementbewertung

Zur Bewertung der kontinuierlichen Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit des QM-Systems werden in periodischen Abständen durch QM Managementbewertungen erstellt und der Geschäftsführung präsentiert.

Das dokumentierte und verfolgte Verbesserungspotenzial betrifft einen grossen Teil der kontinuierlichen Verbesserung, unterstützt die Weiterentwicklung des QM-Systems und die Ausrichtung strategischer Ziele.

Managementbewertungen werden gem. den Vorgaben der VA Archivierung - Dokumenten und Aufzeichnungsmatrix archiviert.

Die PB "Bewertung der Leistung" beschreibt im Kapitel Managementbewertung die weiterführenden Vorgaben zum Umgang mit den Eingaben, Ergebnissen, den Verbesserungsmaßnahmen und deren Verfolgung.

10 Verbesserung

10.1 Allgemeines

Fortlaufend werden Chancen zur Verbesserung bestimmt um Anforderungen zu erfüllen, Kundenzufriedenheit zu erhöhen oder Nichtkonformitäten zu korrigieren.

Um die Chancen wahrzunehmen, werden Werkzeuge und Methoden angewendet, welche letzlich in der Auswahl von der erwarteten Verbesserung abhängig sind.

Siehe hierzu auch das Formblatt FB 2660 Kontext des Unternehmens zu strategischen Zielen, deren Risiken und Chancen.

10.2 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen

Typische Fälle, in denen Korrekturmaßnahmen erforderlich sind, sind das Auftreten von Fehlern am Produkt und von Abweichungen im Management-System, die z.B. durch Audits festgestellt werden.

Neben den Maßnahmen zur unmittelbaren Fehlerbehebung werden bei Kunden-reklamationen oder anhand von Berichten über Fehler am Produkt- Prozess- oder Management-System Analysen der Fehlerursachen durchgeführt. Das Problem wird beurteilt, um den Handlungsbedarf zur Vermeidung des erneuten Auftretens von Fehlern zu ermitteln. Wo erforderlich, werden auf der Grundlage der Fehleranalyse Korrektur-maßnahmen festgelegt und umgesetzt, damit das ursächliche Problem nachhaltig beseitigt wird. Die Ergebnisse der Maßnahmen werden aufgezeichnet und hinsichtlich der Wirksamkeit bewertet.

10.3 Fortlaufende Verbesserung

Zur Ermittlung von Fehlerursachen und zur Festlegung von Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen bei intern oder extern entdeckten Fehlern sowie Nicht-Erfüllung von Forderungen sind systematische Problemlösungsverfahren anzuwenden.
Bei der Festlegung von Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen muss die Fehlervermeidung, d. h. die Beseitigung von Fehlerursachen, Vorrang vor qualitätssichernden Prüfungen haben.

Es ist wichtig, dass Verursacher Kenntnis ihres Fehlers erhalten und soweit möglich die Verbesserungsmassnahme selbst durchführen, oder fallabhängig soweit möglich dabei beteiligt mitarbeiten. Dabei ist zuzüglich immer zu prüfen, ob sich Verbesserungs-maßnahmen vorbeugend auf ähnliche Produkte / Dienstleistungen oder Prozesse übertragen lassen.

Planung der fortlaufenden Verbesserung
Ausgangspunkte zur Planung sind Informationsquellen wie Qualitätspolitik, Qualitätsziele, Wissensmanagement, Datenanalyse, Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen, Massnahmen zu Risiken und Chancen, Auditergebnisse, Managementbewertung, etc.

Die weiterführende PB zu Korrektur- und Vorbeugungsmassnahmen, sowie zur fortlaufenden Verbesserung zeigt definierte Informationswege samt Unterstützung der Entscheidungsfindung und mit dem Ziel der Behebung und Vermeidung auch verschiedene Tools als Problemlöseverfahren auf, welche quasi eine Verknüpfung zu Kennzahlen herstellt und so die Bewertungen der Wirksamkeit der Verbesserungen ermöglicht.
Siehe auch Kapitel 8.7.

11 Hinweise und Anmerkungen

11.1 Mitgeltende Dokumente

Register der Prozessbeschreibungen (PB) und Verfahrensanweisungen (VA) zum Management-Handbuch gemäß DIN EN ISO 9001

11.2 Abkürzungsverzeichnis

PB = Prozessbeschreibung
VA = Verfahrensanweisung
PA = Prüfanweisung
AA = Arbeitsanweisung
FB = Formblatt

12 Änderungen zu vorangegangenen Ausgaben [1+2]

Ausgabe	Datum	Änderungen
38	01.03.2018	Dieses Management-Handbuch mit der Ausgabe 38 wurde aufgrund der aktualisierten Normausgabe ISO 9001:2015 völlig neu aufgebaut. Eine Auflistung der einzelnen Änderungen zur vorausgehenden Ausgabe 37 würde keinen Sinn ergeben. Besteht dennoch die Notwendigkeit des Vergleiches zur vorangegangenen Ausgabe, kann diese beim QM eingesehen werden.

1 Änderungen sind ab der Ausgabe 30 abgebildet. Zuvor wurden Änderungen ausschließlich werksintern per E-Mail bekannt gemacht.
2 Änderungen ab der Ausgabe 30 bis zur Ausgabe 37 sind je bis zur Ausgabe 37 vom 11.12.2017 abgebildet.

13 Impressum

ALLWEILER GmbH
Allweilerstraße 1
D-78315 Radolfzell am Bodensee
Germany
Tel. +49 (0)7732 86-0
Fax +49 (0)7732 86-436
E-mail: service@allweiler.de
Internet: http://www.allweiler.de

CIRCOR PUMPING TECHNOLOGIES
ALLWEILER® | HOUTTUIN® | IMO® | ROSSCOR® | WARREN® | ZENITH®

Internet: http://www.circorpt.com

ALLWEILER ist ein Unternehmen von CIRCOR - ALLWEILER is a business unit of CIRCOR
Firmensitz / Company Headquarters: Radolfzell. HR: Freiburg im Breisgau HRB 707701
Vorsitzender des Aufsichtsrates / Chairman of the Supervisory Board: Jens Ebinghaus
Geschäftsführer/ Managing Director: Matthias Probian, Florian Merkel
USt.-ID-Nr.: DE 142 767 191

© Copyright 2018 - Die Inhalte sind urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte, einschließlich der Vervielfältigung, Veröffentlichung, Bearbeitung und Übersetzung, bleiben vorbehalten.