



	<b>QUALITÄTSMANAGEMENTHANDBUCH</b> <i>VERFAHRENSANWEISUNG 001</i>	
<b>ERSTELLEN VON VERFAHRENSANWEISUNGEN</b>		

## Inhaltsverzeichnis

1. Zweck
2. Geltungsbereich
3. Begriffe, Abkürzungen
4. Zuständigkeiten
5. Beschreibung
6. Qualitätsaufzeichnungen
7. Mitgeltende Unterlagen
8. Änderungsdienst
9. Verteiler
10. Anlagen

### 1. Zweck

Durch Verfahrensanweisungen werden einzelne Vorgehensweisen ( Verfahren) innerhalb des Qualitätsmanagements detaillierter beschrieben. Sie werden für alle Themengebiete erstellt, bei denen eine solche zusätzliche Beschreibung erforderlich ist.

Diese VA regelt die Zuständigkeiten und Vorgehensweise für das Erstellen, Prüfen, Einführen und Pflegen von Verfahrensanweisungen. Diese Verfahrensanweisung gilt auch für das Erstellen von Arbeitsanweisungen. Diese VA gilt ebenso für die Erstellung von Arbeitsanweisungen und Prüfanweisungen, soweit diese erforderlich sind.

### 2. Geltungsbereich

Diese Verfahrensanweisung gilt für alle Bereiche der Unternehmung.

### 3. Begriffe, Abkürzungen

- GF - Geschäftsführer
- QM - Qualitätsmanagement, Qualitätsbeauftragter des Unternehmens
- MA - Mitarbeiter

### 4. Zuständigkeiten

Verantwortung:

- A - führt aus
- E - entscheidet
- M - wirkt mit
- I - wird informiert

Aufgaben	Bereich / Mitarbeiter	Verantwortung
Veranlassung der Ausfertigung/ Änderung einer VA und Themenkreis festlegen	QM; GF	E
Erstellen von Verfahrensanweisungen	MA	A
Prüfen der Verfahrensanweisung	QM	A
Freigabe der Verfahrensanweisung	GF	E
Verteilung, Änderung und Pflege der Verfahrensanweisung	QM	A
Einfügen von Verweisen auf die VA im Handbuch	QM	A
Pflege des VA- Verzeichnisses	QM	A

	<b>QUALITÄTSMANAGEMENTHANDBUCH</b> VERFAHRENSANWEISUNG 001	
<b>ERSTELLEN VON VERFAHRENSANWEISUNGEN</b>		

## 5. Beschreibung

### 5.1 System der Registriernummern

Die Verfahrensanweisungen sind in der Form **VA XXX** gekennzeichnet. Hierbei ist XXX die laufende Nummer der Verfahrensanweisung. Der Status wird durch das Ausgabedatum bezeichnet.

### 5.2 Gestaltungsrichtlinien

Die Gestaltung anderer Verfahrensanweisungen orientiert sich an dieser VA.

### 5.3 Einheitliche Gliederung der Verfahrensanweisungen

Die Verfahrensanweisungen sind wie folgt gegliedert:

- 1. Zweck  
Kurze Beschreibung des Zwecks der VA
- 2. Geltungsbereich  
Auflistung aller Bereiche, Stellen und Personen, für die die VA relevant ist
- 3. Begriffe, Abkürzungen  
Kurze Erläuterungen von Begriffen, die zum Verständnis wichtig sind
- 4. Zuständigkeiten  
Festlegung der Zuständigkeiten einzelner Bereiche
- 5. Beschreibung  
Dieser Punkt erläutert ausführlich alle Regelungen
- 6. Qualitätsaufzeichnungen  
Regelung, in welcher Form Aufzeichnungen zu erfolgen haben
- 7. Mitgeltende Unterlagen  
Verweise auf Unterlagen, Hinweise
- 8. Änderungsdienst  
Festlegung, wer den Änderungsdienst der VA durchführt.
- 9. Verteiler  
Festlegungen, wer die VA erhält
- 10. Anlagen  
Auflistung der Anlagen zur VA

Mit Ausnahme zu Punkt 5 sollten die Abschnitte sehr knapp gehalten werden. Alle Beschreibungen in knapper, jedoch klar und eindeutig verständlicher Form verfassen!!!.

	<b>QUALITÄTSMANAGEMENTHANDBUCH</b> <i>VERFAHRENSANWEISUNG 001</i>	
<b>ERSTELLEN VON VERFAHRENSANWEISUNGEN</b>		

#### **5.4 Bestimmung von Freigabe und Verteilerschlüssel**

Der Ersteller der VA bestimmt den Verteilerschlüssel. Die Prüfung der VA muss durch den QM und den von der VA betroffenen Leiter erfolgen. Die Freigabe einer Verfahrensanweisung obliegt dem GF.

#### **6. Qualitätsaufzeichnungen**

Jede VA enthält einen Verteilerschlüssel. Alle Empfänger einer VA bewahren die jeweils aktuelle Version ohne zeitliche Begrenzung auf. Da dem QM sämtliche Verfahrensanweisungen des Unternehmens vorliegen, lässt sich immer nachvollziehen, welche VA's an welchen Plätzen vorhanden sind.

#### **7. Mitgeltende Unterlagen**

Qualitätsmanagementhandbuch  
Liste der Verfahrensanweisungen

#### **8. Änderungsdienst**

Der Änderungsdienst wird durch QM in Zusammenarbeit mit der Unternehmensleitung ausgeführt. Bei Überarbeitung sind ungültige Ausgaben einzuziehen und zu vernichten.

#### **9. Verteiler**

alle Unternehmensbereiche

#### **10. Anlagen**

keine

	<b>QUALITÄTSMANAGEMENTHANDBUCH</b> <i>VERFAHRENSANWEISUNG 002</i>	
<b>LENKUNG VON AUFZEICHNUNGEN</b>		

## Inhaltsverzeichnis

1. Zweck
2. Geltungsbereich
3. Begriffe, Abkürzungen
4. Zuständigkeiten
5. Beschreibung
6. Qualitätsaufzeichnungen
7. Mitgeltende Unterlagen
8. Änderungsdienst
9. Verteiler
10. Anlagen

	<b>QUALITÄTSMANAGEMENTHANDBUCH</b> VERFAHRENSANWEISUNG 002	
<b>LENKUNG VON AUFZEICHNUNGEN</b>		

### 1. Zweck

Dieses Verfahren regelt den Umgang mit den von dem Unternehmen zu erstellenden qualitätsrelevanten Aufzeichnungen.

### 2. Geltungsbereich

Diese Verfahrensanweisung gilt für das gesamte Unternehmen.

### 3. Begriffe, Abkürzungen

- QM - Qualitätsmanagement, Qualitätsbeauftragter des Unternehmens
- Aufzeichnungen - Auf der Basis der qualitätsrelevanten Dokumente erstellte Schriftstücke, zur Dokumentation der durchgeführten Arbeiten

### 4. Zuständigkeiten

Verantwortung:

- A - führt aus  
E - entscheidet  
M - wirkt mit  
I - wird informiert

Aufgaben	Bereich / Mitarbeiter	Verantwortung
Aufzeichnungen zugehöriger Tätigkeiten, deren Verteilung, Aufbewahrung und Ausgabe	Ersteller	A

### 5. Beschreibung

#### 5.1 Erstellung von Aufzeichnungen

Aus den Kapiteln des Qualitätsmanagementhandbuches bzw. den dazugehörigen Verfahrensanweisungen kann entnommen werden, welche Aufzeichnungen und Auswertungen zu erstellen sind. Aufzeichnungen und Auswertungen erfolgen anhand von Formblättern oder durch EDV- Erfassung.

Wenn Aufzeichnungen (bzw. Auswertungen) erforderlich sind,

- sind Art, Aufbau und Umfang der Aufzeichnungen festzulegen
- sind Zuständigkeiten für die Erstellung zu regeln
- ist die Zuordnung von Aufzeichnungen zu Dienstleistungen, Verfahren, Einrichtungen und Personen sicherzustellen
- ist der Verteiler festzulegen
- ist die Registrierung und Identifizierbarkeit sicherzustellen
- ist Aufbewahrungsort- und Dauer zu bestimmen
- sind die Aufzeichnungen vor Beeinträchtigung, Beschädigung und Verlust zu schützen
- ist die Leserlichkeit sicherzustellen

	<b>QUALITÄTSMANAGEMENTHANDBUCH</b> <i>VERFAHRENSANWEISUNG 002</i>	
<b>LENKUNG VON AUFZEICHNUNGEN</b>		

**6. Qualitätsaufzeichnungen**

Aufzeichnungen

**7. Mitgeltende Unterlagen**

Qualitätsmanagementhandbuch

**8. Änderungsdienst**

Der Änderungsdienst dieser VA obliegt dem QMB.

**9. Verteiler**

alle Unternehmensbereiche

**10. Anlagen**

keine



	<b>QUALITÄTSMANAGEMENTHANDBUCH</b> <i>VERFAHRENSANWEISUNG 003</i>	
<b>LENKUNG VON DOKUMENTEN</b>		

## Inhaltsverzeichnis

1. Zweck
2. Geltungsbereich
3. Begriffe, Abkürzungen
4. Zuständigkeiten
5. Beschreibung
6. Qualitätsaufzeichnungen
7. Mitgeltende Unterlagen
8. Änderungsdienst
9. Verteiler
10. Anlagen

	<b>QUALITÄTSMANAGEMENTHANDBUCH</b> VERFAHRENSANWEISUNG 003	
<b>LENKUNG VON DOKUMENTEN</b>		

### 1. Zweck

Diese Verfahrensanweisung beschreibt das Vorgehen zur Erstellung, Prüfung, Freigabe, Verwaltung, Verteilung und Änderung qualitätsrelevanter Dokumente. Zu den zu lenkenden Dokumenten gehören auch solche externer Herkunft. Damit ist sichergestellt, dass am Arbeitsplatz jeweils gültige Unterlagen vorliegen.

### 2. Geltungsbereich

Diese Verfahrensanweisung gilt für alle Bereiche der Unternehmung.

### 3. Begriffe, Abkürzungen

QM - Qualitätsmanagement, Qualitätsbeauftragter des Unternehmens  
 Dokumente - Vorschriften, Richtlinien, Regeln oder Anweisungen nach denen die Prozesse des Unternehmens abzuwickeln sind (auch Unterlagen).

### 4. Zuständigkeiten

Verantwortung:

- A - führt aus
- E - entscheidet
- M - wirkt mit
- I - wird informiert

Aufgaben	Bereich / Mitarbeiter	Verantwortung
Verteilung, Änderung und Aufbewahrung von Unterlagen Freigabe	Ersteller QM Alle Mitarbeiter GF	A M I E

### 5. Beschreibung

#### 5.1 Prüfung und Freigabe

Alle qualitätsrelevanten Unterlagen werden nach der Erstellung in angemessenem Umfang geprüft und dann freigegeben.

	<b>QUALITÄTSMANAGEMENTHANDBUCH</b> VERFAHRENSANWEISUNG 003	
<b>LENKUNG VON DOKUMENTEN</b>		

## 5.2 Verteilungsrichtlinien

Die Unterlagen werden an die Stellen verteilt, die nach diesen Unterlagen arbeiten und zum einwandfreien Durchführen eines Auftrages beitragen. Bei der Verteilung ist auf die Leserlichkeit der Dokumente zu achten.

Alle empfangenden Stellen sind verpflichtet, bei Erhalt geänderter Unterlagen alte und ungültige zu vernichten und haben dafür zu sorgen, dass ausschließlich nach den neuesten Unterlagen gearbeitet wird. Ungültige Revisionsstände werden digital archiviert.

## 5.3 Durchführung von Änderungen

Jede Person, die mit einer Unterlage arbeitet, kann bei der zuständigen Stelle Änderungsvorschläge machen.

Alle Änderungen werden schriftlich festgehalten, so dass der gültige Änderungsstand klar ersichtlich ist.

Geänderte Unterlagen werden nach dem gleichen Verfahren geprüft, freigegeben und verteilt wie neu erstellt Unterlagen.

## 5.4 Aufbewahrung

Systembezogene Unterlagen haben Gültigkeit, solange keine Änderung erfolgt. Eine Ausfertigung der gültigen Ausgabe ist beim Qualitätsmanagementbeauftragten unbegrenzt zu archivieren. Somit ist das leichte Auffinden aller Unterlagen gewährleistet. Dienstleistungsbezogene Unterlagen werden durch den Ersteller archiviert und für den im QMHB festgelegten Zeitraum aufbewahrt. Ungültige Dokumente, die aus gesetzlichen Gründen oder als Belegexemplare aufbewahrt werden, werden eindeutig als solche gekennzeichnet.

## 5.5 Dokumente externer Herkunft

Dokumente externer Herkunft sind durch die entgegennehmende bzw. beschaffende Stelle als solche zu kennzeichnen (EDxxx). Mit ihnen wird analog zu den internen Dokumenten verfahren.

Zu den externen Dokumenten gehören unter anderem

- Sicherheitsbestimmungen
- Brandschutzbestimmungen
- Normwerke
- Arbeitsschutzbestimmungen
- Ggf. Umweltauflagen

	<b>QUALITÄTSMANAGEMENTHANDBUCH</b> <i>VERFAHRENSANWEISUNG 003</i>	
<b>LENKUNG VON DOKUMENTEN</b>		

**6. Qualitätsaufzeichnungen**

Qualitätsrelevante Unterlagen.

**7. Mitgeltende Unterlagen**

Qualitätsmanagementhandbuch  
VA 001

**8. Änderungsdienst**

Siehe Absatz 5.3 dieser Verfahrensanweisung

**9. Verteiler**

alle Unternehmensbereiche

**10. Anlagen**

keine

	<b>QUALITÄTSMANAGEMENTHANDBUCH</b> <i>VERFAHRENSANWEISUNG 005</i>	
<b>KORREKTURMAßNAHMEN</b>		

## Inhaltsverzeichnis

1. Zweck
2. Geltungsbereich
3. Begriffe, Abkürzungen
4. Zuständigkeiten
5. Beschreibung
6. Qualitätsaufzeichnungen
7. Mitgeltende Unterlagen
8. Änderungsdienst
9. Verteiler
10. Anlagen

### 1. Zweck

Zur Beseitigung von Fehlern werden gezielte Einzelmaßnahmen ergriffen. Diese Maßnahmen erstrecken sich auf Verfahren, Abläufe, Personal und Technik.

### 2. Geltungsbereich

Diese Verfahrensanweisung gilt für alle Bereiche der Unternehmung.

### 3. Begriffe, Abkürzungen

Korrekturmaßnahme	Maßnahme, die zur Beseitigung der Ursache eines erkannten Fehlers oder einer anderen unerwünschten Situation ergriffen wird.
Systematischer Fehler	Fehler im Managementsystem, der sich aus sonstigen Fehlern ergibt.
QM	Qualitätsmanagementbeauftragter

### 4. Zuständigkeiten

Verantwortung:

- A - führt aus
- E - entscheidet
- M - wirkt mit
- I - wird informiert

Aufgaben	Bereich / Mitarbeiter	Verantwortung
Fehlermeldung an Qualitätsmanagementbeauftragten	Verantwortl. Mitarbeiter	A
Fehleranalyse	Werkstattmeister, MA	A
Maßnahmefestlegung (nach Bedeutung)	Werkstattmeister GF	E E
Maßnahmefestlegung systematischer Natur	QM GF	E M

### 5. Beschreibung

#### 5.1 Durchführung der Korrekturmaßnahmen

Sofern Korrekturmaßnahmen erforderlich sind, werden diese durch den QM veranlasst. Für die Durchführung der Maßnahmen sind die vom Fehler betroffenen Arbeitsbereiche zuständig. Nach Abschluss der Korrekturmaßnahmen werden diese protokolliert und, soweit notwendig, Änderungen an den Verfahren und Unterlagen veranlasst. Die Wirksamkeit der durchgeführten Maßnahmen wird vom QM überprüft. Sämtliche Änderungen werden in den betroffenen Bereichen mit den beteiligten Mitarbeitern besprochen.

Bei Korrekturmaßnahmen, die einen Lieferanten betreffen, nimmt der Einkauf Kontakt mit dem Lieferanten auf und sorgt für dauerhafte Lösung des Problems. Die zuständigen Mitarbeiter werden zu den eingeleiteten Maßnahmen informiert.

	<b>QUALITÄTSMANAGEMENTHANDBUCH</b> <i>VERFAHRENSANWEISUNG 005</i>	
<b>KORREKTURMAßNAHMEN</b>		

## **6. Qualitätsaufzeichnungen**

Dokumentation der Korrekturmaßnahme

## **7. Mitgeltende Unterlagen**

Qualitätsmanagementhandbuch  
Fehlermeldung

## **8. Änderungsdienst**

Die Änderung dieser Verfahrensanweisung obliegt dem Qualitätsmanagement-beauftragten

## **9. Verteiler**

alle Unternehmensbereiche

## **10. Anlagen**

keine

	<b>QUALITÄTSMANAGEMENTHANDBUCH</b> <i>VERFAHRENSANWEISUNG 006</i>	
<b>VORBEUGEMAßNAHMEN</b>		

## Inhaltsverzeichnis

1. Zweck
2. Geltungsbereich
3. Begriffe, Abkürzungen
4. Zuständigkeiten
5. Beschreibung
6. Qualitätsaufzeichnungen
7. Mitgeltende Unterlagen
8. Änderungsdienst
9. Verteiler
10. Anlagen



### 1. Zweck

Zur Vorbeugung gegen Qualitätsprobleme und zur kontinuierlichen Verbesserung werden gezielte Einzelmaßnahmen bzw. geplante systematische Maßnahmen ergriffen.

### 2. Geltungsbereich

Diese Verfahrensanweisung gilt für alle Bereiche der Unternehmung.

### 3. Begriffe, Abkürzungen

Vorbeugemaßnahme      Maßnahme, die zur Beseitigung der Ursache eines möglichen Fehlers oder einer anderen unerwünschten Situation ergriffen wird.

QM                              Qualitätsmanagementbeauftragter

### 4. Zuständigkeiten

Verantwortung:

- A      - führt aus
- E      - entscheidet
- M      - wirkt mit
- I      - wird informiert

Aufgaben	Bereich / Mitarbeiter	Verantwortung
Meldung möglicher Fehlerursachen oder Verbesserungsvorschläge an den betreffenden Vorgesetzten des jeweiligen Bereiches.	Jeder Mitarbeiter	A
Art und Umfang einer möglichen Vorbeuge- oder Verbesserungsmaßnahme festlegen	QM	E
Durchführung betreffender Maßnahmen	QM GF	A E
Durchführung regelmäßiger Analysen zur Vorbeugung, und Maßnahmefestlegung	QM GF	A E

### 5. Beschreibung

#### 5.1 Notwendigkeit von Vorbeugemaßnahmen

Zur Erkennung systematischer Fehler und zur Vorbeugung werden Fehlermeldungen, Reklamationen und Kundenzufriedenheitsmessungen regelmäßig ausgewertet, Verfahren und Abläufe überprüft sowie Beschwerden und Hinweise untersucht. Anlass für Verbesserungsmaßnahmen können auch Vorschläge von Mitarbeitern sein sowie Ergebnisse von Auswertungen von Reklamationen sowie Hinweise interessierter Parteien.

	<b>QUALITÄTSMANAGEMENTHANDBUCH</b> VERFAHRENSANWEISUNG 006	
<b>VORBEUGEMAßNAHMEN</b>		

## 5.2 Durchführung von Vorbeugungsmaßnahmen

Sofern aus äußerem Anlass Vorbeugemaßnahmen erforderlich sind, werden diese durch den QM veranlasst. Für die Durchführung der Maßnahmen sind die vom möglichen Fehler betroffenen Mitarbeiter/ Prozesseigner in Zusammenarbeit mit dem QM zuständig.

Nach Abschluss der Vorbeugungsmaßnahmen werden diese protokolliert und, soweit nötig, Änderungen von Unterlagen und Verfahren veranlasst. Die Wirksamkeit der durchgeführten Maßnahmen wird vom QM überprüft.

Ohne weiteren Anlass und nach Zufallsprinzip werden in den einzelnen Bereichen durch den QM oder durch beauftragte Dritte nach für den Einzelfall festgelegter Methodik vorbeugend nach möglichen Fehlerquellen gesucht.

## 6. Qualitätsaufzeichnungen

Dokumentation der Vorbeugungsmaßnahme

## 7. Mitgeltende Unterlagen

Qualitätsmanagementhandbuch  
 Relevante Protokolle interner Audits  
 Dokumentationen aus Reklamationen  
 Verfahrensanweisung Korrekturmaßnahmen  
 Fehlermeldungen  
 Checklisten

## 8. Änderungsdienst

Die Änderung dieser Verfahrensanweisung obliegt dem Qualitätsmanagementbeauftragten

## 9. Verteiler

alle Unternehmensbereiche

## 10. Anlagen

keine

	<b>QUALITÄTSMANAGEMENTHANDBUCH</b> <i>VERFAHRENSANWEISUNG 007</i>	
<b>INTERNES AUDIT</b>		

## Inhaltsverzeichnis

1. Zweck
2. Geltungsbereich
3. Begriffe, Abkürzungen
4. Zuständigkeiten
5. Beschreibung
6. Qualitätsaufzeichnungen
7. Mitgeltende Unterlagen
8. Änderungsdienst
9. Verteiler
10. Anlagen

	<b>QUALITÄTSMANAGEMENTHANDBUCH</b> <i>VERFAHRENSANWEISUNG 007</i>	
<b>INTERNES AUDIT</b>		

## 1. Zweck

Diese Verfahrensanweisung regelt die Vorgehensweise bei der Vorbereitung, Durchführung sowie Dokumentation und Auswertung der internen Audits.

Zur Überprüfung der Wirksamkeit des Managementsystems werden regelmäßig und planmäßig Audits durchgeführt. Die Durchführung der Audits und Prüfungen orientiert sich an der Norm DIN ISO 19011. Mit den internen Audits und Prüfungen werden folgende Ziele verfolgt:

- Ermittlung, ob die Angaben im Managementsystem die festgelegten Forderungen erfüllen;
- Ermittlung der Wirksamkeit des Managementsystems in bezug auf die Erfüllung der festgelegten Qualitätsziele,
- Verbesserung des Managementsystems,
- Sicherstellung und Einhaltung von Forderungen aus Vorschriften.

Die Methodik der Audits und Prüfungen ermöglicht es, die Wirksamkeit der Arbeitsabläufe darzustellen. Diese Art einer objektiven und unabhängigen Überprüfung von Systemen, Verfahren und Prozessen/ Dienstleistungen führt zu klaren und transparenten Strukturen. Dieses trägt in hohem Maße dazu bei, frühzeitig Schwachstellen zu erkennen und konkrete Maßnahmen zur Schwachstellenbereinigung zu ergreifen. Audits werden so geplant, dass sie helfend und unterstützend wirken und nicht den Charakter einer Revision haben.

## 2. Geltungsbereich

Diese Verfahrensanweisung gilt für alle Bereiche der Unternehmung.

## 3. Begriffe, Abkürzungen

Internes Audit	planmäßige Überprüfung der Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems durch internen Auditor.
QM	Qualitätsmanagementbeauftragter

#### 4. Zuständigkeiten

Verantwortung:

- A - führt aus
- E - entscheidet
- M - wirkt mit
- I - wird informiert

Aufgaben	Bereich / Mitarbeiter	Verantwortung
Planung und Vorbereitung	QM GF	A I
Auftrag	GF	E
Durchführung betreffender Maßnahmen	Auditor	A
Dokumentation und Auswertung der Maßnahme	Auditor GF MA	A I I
Festlegung von Folgemaßnahmen und Ausführung	GF QM MA	E A A

#### 5. Beschreibung

##### 5.1 Planung des Audits

Interne Audits werden in festgelegten Abständen durchgeführt. Hierzu erstellt der Qualitätsmanagementbeauftragte jährlich einen Auditplan. Neben den geplanten Audits und Prüfungen können außerplanmäßige Audits/ Prüfungen durchgeführt werden. Anlass für ein außerplanmäßiges Audit kann sein:

- ein erkennbares oder vermutetes Risiko
- Organisationsänderungen
- Prozessänderungen
- Abweichungen bei der Dienstleistungserbringung
- Abweichungen und Änderungen der unternehmensseitig festgelegten Ziele

##### 5.2 Auftrag zum Audit

Auftrag eines Audits/ Prüfung ist die Unternehmensleitung. Der QM erarbeitet den Auditplan, der durch die Unternehmensleitung genehmigt wird. Im Auditplan sind festgelegt:

- Ziel und inhaltliche Schwerpunkte
- Art und Umfang
- Grundlage
- Auditor
- Zeitrahmen (mindestens 1x pro Jahr)

	<b>QUALITÄTSMANAGEMENTHANDBUCH</b> VERFAHRENSANWEISUNG 007	
<b>INTERNES AUDIT</b>		

### 5.3 Vorbereitung der Audits

Für die Auditvorbereitung ist der Auditor verantwortlich. Die Vorbereitung beinhaltet:

- Erstellen eines Audit- bzw. Prüfplanes
- Abstimmung mit dem zu auditierenden Bereich über
  - Zeitraum, Ort und Ablauf
  - Interviewpartner
  - Termine des Eröffnungs- und Abschlussgespräches
- Festlegen der Bewertungskriterien
- Überprüfen der Management- Dokumentation
- Erstellen des Fragebogens bzw. der Checklisten

### 5.4 Durchführung des Audits/ der Prüfung

Das Eröffnungsgespräch wird in der Regel mit dem GF der Unternehmung geführt. Der weitere Verlauf erfolgt gemäß dem vorbereiteten Fragenkatalog bzw. der Checkliste. Festgestellte Abweichungen bzw. Empfehlungen werden protokolliert und vom GF bestätigt.

### 5.5 Abschluss des Audits

In einem Abschlussgespräch werden dem GF das Ergebnis sowie die vorläufige Bewertung vorgestellt. Der Auditbericht wird an den GF und den QMB verteilt und beinhaltet das Auditergebnis, die Bewertung sowie die abgestimmte weitere Vorgehensweise. Der Qualitätsmanagementbeauftragte ist für die Festlegung, Abarbeitung und die terminliche Verfolgung der Korrekturmaßnahmen verantwortlich und informiert die Unternehmensleitung über deren erfolgreichen Abschluss. Festlegungen im Ergebnis des internen Audits werden in einer Maßnahmenliste dokumentiert.

## 6. Qualitätsaufzeichnungen

Auditplan  
Maßnahmenliste

## 7. Mitgeltende Unterlagen

Qualitätsmanagementhandbuch  
Berichte vorheriger Audits  
Maßnahmenliste  
Auditplan/ Checklisten  
FB Internes Audit  
FB Auditplan

## 8. Änderungsdienst

Die Änderung dieser Verfahrensanweisung obliegt dem Qualitätsmanagementbeauftragten

	<b>QUALITÄTSMANAGEMENTHANDBUCH</b> <i>VERFAHRENSANWEISUNG 007</i>	
<b>INTERNES AUDIT</b>		

**9. Verteiler**

alle Unternehmensbereiche

**10. Anlagen**

keine

	<b>QUALITÄTSMANAGEMENTHANDBUCH</b> <i>VERFAHRENSANWEISUNG 008</i>	
<b>ERSTEINWEISUNG</b>		

## Inhaltsverzeichnis

1. Zweck
2. Geltungsbereich
3. Begriffe, Abkürzungen
4. Zuständigkeiten
5. Beschreibung
6. Qualitätsaufzeichnungen
7. Mitgeltende Unterlagen
8. Änderungsdienst
9. Verteiler
10. Anlagen



	<b>QUALITÄTSMANAGEMENTHANDBUCH</b> <i>VERFAHRENSANWEISUNG 008</i>	
<b>ERSTEINWEISUNG</b>		

## 1. Zweck

Dieses Verfahren regelt die Ersteinweisung von Mitarbeitern in das Unternehmen, in neue Projekte, von Mitarbeitern erstmalig benutzte Systeme sowie in die Belange des gesetzlichen und speziellen Arbeitsschutzes. Hiermit wird bezweckt, dass vor der ersten Berührung eines jeden Mitarbeiters mit einer im Unternehmen neuen Technik oder Aufgabe bzw. Personalie sichergestellt wird, dass alle relevanten Informationen zur Vermeidung von künftigen Fehlern/ Fehlverhalten vermittelt und dokumentiert wurden.

## 2. Geltungsbereich

Diese Verfahrensanweisung gilt für alle Bereiche der Unternehmung.

## 3. Begriffe, Abkürzungen

Keine

## 4. Zuständigkeiten

Beschreibung der einzelnen Zuständigkeiten siehe Absatz 5.

## 5. Beschreibung

### 5.1 Ersteinweisung neuer Mitarbeiter

Neue Mitarbeiter **werden vor Arbeitsaufnahme** über die im Unternehmensbereich und für die Stelle erforderlichen Vorschriften und Regelungen informiert. Dies sind im Einzelnen:

- das Qualitätsmanagementhandbuch
- die für den betreffenden Arbeitsplatz gültigen Unfallverhütungsvorschriften
- die dem betreffenden Arbeitsplatz zugeordneten Verantwortlichkeiten, Pflichten und Vollmachten (soweit vorhanden)

Diese Ersteinweisung ist auf dem Formblatt Belehrung zu protokollieren und vom Belehrteten zu unterschreiben. Diese Ersteinweisung ist somit Bestandteil des Dienstvertrages und wird bei diesem abgelegt.

Diese Belehrung ist auf dem Formblatt Belehrung zu dokumentieren und von dem Belehrteten gegenzuzeichnen sowie im Projektordner abzulegen.

### 5.2 Ersteinweisung in ein neues Produkt/ System

Bei Einführung eines neuen Produktes/ Systems in die Dienstleistungserstellung der Unternehmung. Sind vor erster Verarbeitung die hiermit betrauten Mitarbeiter in das Produkt einzuweisen. Hierbei sind vorzugsweise Schulungen durch die Vertreter der Hersteller zu nutzen bzw. interne Schulungen durchzuführen.

Diese Ersteinweisung ist auf dem Formblatt Schulungen zu dokumentieren und in der Ablage über durchgeführte Schulungen abzulegen.

Die Festlegungen in bezug auf Termin und Teilnehmerkreis wird durch die Unternehmensleitung getroffen.

	<b>QUALITÄTSMANAGEMENTHANDBUCH</b> <i>VERFAHRENSANWEISUNG 008</i>	
<b>ERSTEINWEISUNG</b>		

## **6. Qualitätsaufzeichnungen**

Belehrungsnachweis  
Schulungsnachweis

## **7. Mitgeltende Unterlagen**

Qualitätsmanagementhandbuch  
Technische Spezifikationen  
Arbeitsschutzbestimmungen  
FB Belehrungen  
FB Schulungsplan

	<b>QUALITÄTSMANAGEMENTHANDBUCH</b> <i>VERFAHRENSANWEISUNG 008</i>	
<b>ERSTEINWEISUNG</b>		

## **8. Änderungsdienst**

Der Änderungsdienst dieser Verfahrensanweisung obliegt dem Qualitätsmanagementbeauftragtem.

## **9. Verteiler**

alle Unternehmensbereiche

## **10. Anlagen**

keine

	<b>QUALITÄTSMANAGEMENTHANDBUCH</b> <i>VERFAHRENSANWEISUNG 009</i>	
<b>LENKUNG VON FEHLERN</b>		

## Inhaltsverzeichnis

1. Zweck
2. Geltungsbereich
3. Begriffe, Abkürzungen
4. Zuständigkeiten
5. Beschreibung
6. Qualitätsaufzeichnungen
7. Mitgeltende Unterlagen
8. Änderungsdienst
9. Verteiler
10. Anlagen

	<b>QUALITÄTSMANAGEMENTHANDBUCH</b> VERFAHRENSANWEISUNG 009	
<b>LENKUNG VON FEHLERN</b>		

## 1. Zweck

Dieses Verfahren regelt den Umgang mit fehlerhaft erbrachten Dienstleistungen bzw. fehlerhaft erstellten Unterlagen, um zu verhindern, dass diese irrtümlich als ordnungsgemäß erbrachte Leistungen betrachtet werden.

## 2. Geltungsbereich

Diese Verfahrensanweisung gilt für alle Bereiche der Unternehmung.

## 3. Begriffe, Abkürzungen

Keine

## 4. Zuständigkeiten

Beschreibung der einzelnen Zuständigkeiten siehe Absatz 5.

## 5. Beschreibung

### 5.1 Behandlung fehlerhaft erbrachter Dienstleistungen

Fehler, welche an der erbrachten Dienstleistung/ dem hergestelltem Produkt festgestellt werden, sind sofort durch den verantwortlichen Mitarbeiter zu beheben. Durch Dritte festgestellte Fehler sind sofort durch diese an den Werkstattmeister zu melden.

Sollte es aus objektiven Gründen nicht möglich sein, einen aufgetretenen Fehler sofort zu beheben, ist durch den Verantwortlichen sofort die übergeordnete Stelle zu informieren. Fehler von bedeutsamer Wertigkeit in Bezug auf Kosten oder termintreuer Fertigstellung eines Kundenauftrages sind umgehend an die GF zu melden.

### 5.2 Behandlung fehlerhafter Unterlagen

Wenn Abweichungen an Unterlagen festgestellt werden, sind diese mit einem Fehlerhinweis an den Ersteller weiterzuleiten. Gleichzeitig wird vom zuständige Verantwortlichen überprüft, ob der betroffene Prozess oder die betroffene Leistungserstellung von den fehlerhaften Unterlagen betroffen ist. Trifft dies zu, sind sofort die notwendigen Korrekturmaßnahmen zu ergreifen und Meldung hierüber an GF zu machen.

### 5.3 Fehlleistungen von Lieferanten

Durch Lieferanten verursachte Fehler, wie Fehllieferungen (Falsch oder Menge falsch), zu späte Lieferungen oder nicht mitgelieferte, jedoch geschuldete Dokumentationen sind dem Beschaffungsverantwortlichen und dem Werkstattmeister zu melden. Es sind angemessene Korrekturmaßnahmen festzulegen sowie durchzuführen. Lieferantenfehler sind ebenso über das Formblatt „Fehlermeldung“ zu lenken.

	<b>QUALITÄTSMANAGEMENTHANDBUCH</b> <i>VERFAHRENSANWEISUNG 009</i>	
<b>LENKUNG VON FEHLERN</b>		

## **6. Qualitätsaufzeichnungen**

Fehlermeldung

## **7. Mitgeltende Unterlagen**

Formblatt Fehlermeldung  
Qualitätsmanagementhandbuch

## **8. Änderungsdienst**

Der Änderungsdienst dieser Verfahrensanweisung obliegt dem Qualitätsmanagementbeauftragtem.

## **9. Verteiler**

alle Unternehmensbereiche

## **10. Anlagen**

keine

	<b>QUALITÄTSMANAGEMENTHANDBUCH</b> <i>VERFAHRENSANWEISUNG 011</i>	
<b>PRÜFMITTELÜBERWACHUNG</b>		

## Inhaltsverzeichnis

1. Zweck
2. Geltungsbereich
3. Begriffe, Abkürzungen
4. Zuständigkeiten
5. Beschreibung
6. Qualitätsaufzeichnungen
7. Mitgeltende Unterlagen
8. Änderungsdienst
9. Verteiler
10. Anlagen

### 1. Zweck

Diese VA beschreibt die Beschaffung, Überwachung und Auswahl der Prüfmittel.

### 2. Geltungsbereich

Der Geltungsbereich bezieht sich auf alle Mess- und Prüfmittel, die Einfluss auf die Qualität der Arbeit haben und diejenigen, die sich in Benutzung oder Umlauf der Unternehmung befinden.

### 3. Begriffe, Abkürzungen

QM                                      Qualitätsmanagement, Qualitätsbeauftragter des Unternehmens

Mess- und Prüfmittel              Alle Geräte, Einrichtungen, Hilfsmittel zur Prüfung von Prüfmerkmalen.

### 4. Zuständigkeiten

Verantwortung:

- A - führt aus
- E - entscheidet
- M - wirkt mit
- I - wird informiert

Aufgaben	Bereich / Mitarbeiter	Verantwortung
Beschaffung	GF, QMB MA	E M, A
Erfassung/ Kennzeichnung von Prüfmitteln	QM	A
Führen der Prüfmittelkartei	QM	A
Planmäßige Überwachung von Prüfmitteln	QM	A
Überprüfung und Meldung von beschädigten oder funktionsuntüchtigen Prüfmitteln	QM	A
Reparatur von Prüfmitteln	GF extern	E A

### 5. Beschreibung

#### 5.1 Beschaffung

Der Prüfmittelbedarf mit den erforderlichen technischen Spezifikationen wird in den betroffenen Abteilungen festgelegt. Neu beschaffte Prüfmittel durchlaufen die Wareneingangsprüfung und werden anschließend zwecks Kennzeichnung und Aufnahme in die Prüfmittelkartei dem Prüfmittelbeauftragten übergeben. Nach Kennzeichnung des Prüfmittels und Anbringen einer Prüfplakette mit dem Datum der nächstfälligen Prüfung ist das Prüfmittel freigegeben.



	<b>QUALITÄTSMANAGEMENTHANDBUCH</b> <i>VERFAHRENSANWEISUNG 011</i>	
<b>PRÜFMITTELÜBERWACHUNG</b>		

## 5.2 Prüfmittelkarte

Die Prüfmittel werden in einer Kartei hinterlegt. Dort sind zu jedem Prüfmittel ein Stammbblatt und ein Prüfblatt vorhanden. Weiterhin wird eine Prüfmittelliste geführt, wo fällige Prüftermine sofort zu erkennen sind. Die Kartei enthält u.a. folgende Angaben:

- Art des Prüfmittels und Hersteller
- Alu-Nr./Ser.-Nr./Typ
- Messbereich, Toleranz
- Lagerort oder Benutzer
- Durchgeführte Prüfungen/Prüfintervall/Nächster Prüftermin

## 5.3 Überwachung

Prüfmittel, deren planmäßiger Überwachungstermin fällig ist, werden zur Prüfung eingezogen. Sie werden, wie im dazugehörigen Stammbblatt beschrieben, geprüft. Zur Prüfung werden, wenn möglich, hochwertige Referenzgeräte eingesetzt. Ist eine Prüfung im Hause nicht möglich, so sind die Prüfmittel zur Prüfung an externe Firmen weiterzuleiten.

Das Ergebnis der Prüfung wird auf dem Prüfblatt dokumentiert. Bei bestandener Prüfung wird das Prüfmittel mit einer gültigen Plakette versehen.

## 5.4 Auswahl und Handhabung

Vor dem Gebrauch eines Prüfmittels hat sich der Benutzer von dem einwandfreien Zustand sowie von der Gültigkeit der Prüfplakette zu überzeugen. Prüfmittel werden bei Verdacht auf Beschädigung, Verlust und bei abgelaufener Prüfplakette dem Abwicklungsleiter gemeldet, der daraufhin eine Prüfung auf Funktionsfähigkeit und Genauigkeit veranlasst.

Die Mitarbeiter sorgen für einen sachgemäßen Einsatz der Prüfmittel bei geeigneten Umgebungsbedingungen. Sie stellen sicher, dass die Handhabung, der Schutz und die Lagerung so erfolgen, dass die Genauigkeit und Gebrauchtauglichkeit aufrechterhalten bleiben.

Bei Feststellung einer Prüfabweichung, die durch ein fehlerhaftes Prüfmittel entstanden ist, erfolgt eine sofortige Sperrung des Prüfmittels und die Messung wird evtl. mit einem intakten Prüfmittel wiederholt und dokumentiert. Der Abwicklungsleiter veranlasst, wenn möglich, die Reparatur des Prüfmittels oder sorgt bei Aussonderung für Ersatz. Jeder Defekt eines Prüfmittels ist durch den betroffenen Mitarbeiter dem QMB zu melden.

	<b>QUALITÄTSMANAGEMENTHANDBUCH</b> <i>VERFAHRENSANWEISUNG 011</i>	
<b>PRÜFMITTELÜBERWACHUNG</b>		

## **6. Qualitätsaufzeichnungen**

Prüfmittelkartei

## **7. Mitgeltende Unterlagen**

Qualitätsmanagementhandbuch  
FB Prüfmittel-Stammblatt  
FB Prüfmittelkartei

## **8. Änderungsdienst**

Die Änderung dieser Verfahrensanweisung obliegt dem Qualitätsmanagement-beauftragten.

## **9. Verteiler**

alle Unternehmensbereiche

## **10. Anlagen**

keine