

# Qualitätsmanagement- Handbuch

Der Firma

AHUB GmbH  
Dubener Bahnhofstraße 7  
15926 Duben



HB- Exemplar Nr.: 1  
Änderungsdienst: Ja / nein  
Ausgegeben an:

Ausgabedatum: 21.03.13

Dieses Handbuch bleibt Eigentum der AHUB GmbH

Es ist von allen Empfängern vertraulich zu behandeln und darf ohne ausdrückliche schriftliche Genehmigung des QMB weder ganz noch auszugsweise vervielfältigt oder an Unbefugte weitergegeben werden.

# QUALITÄTSMANAGEMENTHANDBUCH

## INHALTSVERZEICHNIS

Abschnitt	Titel	Status	Seiten
1.	Einleitung	B/21.03.2013	2
2.	Geltungsbereich/ Ausschlüsse/ ausgelagerte Prozesse	C/21.03.2013	1
3.	Aufbauorganisation	D/21.03.2013	1
4.	Managementprozesse	B/21.03.2013	8
4.1	Leitungsverantwortung		
4.2	Qualitätspolitik		
4.3	Qualitätsziele		
4.4	Qualitätsplanung		
4.5	Interne Kommunikation		
4.6	Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen		
4.7	Kundenerwartungen und Anforderungen		
5.	Kundenbezogene Prozesse	B/21.03.2013	2
5.1	Reklamationsmanagement		
5.2	Kundenbetreuung		
5.3	Angebotserstellung		
5.4	Neukundengewinnung		
5.5	Kommunikation		
5.6	Kundeneigentum		
6.	Mitarbeiterprozesse	B/21.03.2013	2
6.1	Ersteinweisung		
6.2	Weiterbildung, Schulung, Aufrechterhaltung von Qualifikationen		
6.3	Qualifikationsbedarfsanalyse		
7.	Stütz- und Verbesserungsprozesse	B/21.03.2013	2
7.1	Lenkung von Fehlern		
7.2	Datenanalyse und Auswertung		
7.3	Korrekturmaßnahmen		
7.4	Vorbeugemaßnahmen		
7.5	Verbesserungsmaßnahmen		
8.	Prozesse zur Dienstleistungsentstehung	B/21.03.2013	4
8.1	Beschaffung/ Lieferantenbewertung		
8.2	Dienstleistungserstellung		
8.3	Abnahmen/ Validierungen		
8.4	Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit		
8.5	Dienstleistungserhaltung		
8.6	Lenkung und Überwachung von Messmitteln		
9.	Überwachungsprozesse	B/21.03.2013	2
9.1	Internes Audit/ Review		
9.2	Kundenbefragungen		
9.3	Erfolgsmessung Dienstleistungserstellung/ der Prozesse		
9.4	Überwachung und Messung der Dienstleistung		
10.	Ressourcen	B/21.03.2013	2
10.1	Infrastruktur		
10.2	Arbeitsumgebung		
<b>Anhang</b>	Liste der Formblätter		
	Liste der Verfahrensanweisungen		
	Liste der Arbeitsanweisungen/ Prüfanweisungen		
	Liste der mitgeltenden Dokumente		
	Prozesslandschaft		

# QUALITÄTSMANAGEMENTHANDBUCH

## KAPITEL 1 EINLEITUNG

Das vorliegende Handbuch dokumentiert die entsprechend der Norm DIN EN ISO 9001: 2008 an das Qualitätsmanagementsystem der Organisation

AHUB GmbH  
Dubener Bahnhofstraße 7  
15926 Duben

bestehenden Anforderungen. Damit stellt das Unternehmen seine ständige Bereitschaft und Fähigkeit zur Bereitstellung der entsprechend seines Unternehmensgegenstandes offerierten Leistungserstellung und der Zufriedenstellung der damit verbundenen Erwartungen seiner Kunden und behördlicher Forderungen dar.

Gleichzeitig stellt das Qualitätsmanagement- Handbuch dar und legt fest, auf welche Weise und nach welchen konkreten Wirkprinzipien die Organisation nach der Verbesserung der Effektivität des Qualitätsmanagementsystems, also einer kontinuierlichen Entwicklung und Verbesserung der Qualität seiner Dienstleistungen arbeitet.

Das im vorliegenden Qualitätsmanagement- Handbuch dokumentierte Managementsystem findet Anwendung in den Geschäftsprozessen:

Handel, Instandhaltung, Revision und Umbau von eisenbahnzugelassenen Fahrzeugen und Schienenfahrzeugen

und den vor- und nachgelagerten Stütz- und Managementprozessen.

Das QMHB dokumentiert die

- Firmenpolitik zum Qualitätsmanagement
- Struktur des Qualitätsmanagementsystems
- Aufbau- und Ablauforganisation.

Eine umfassende Beschreibung aller Elemente des QMS mit QM- Grundsätzen und Zuständigkeiten ist im QMHB gegeben.

Es wurde im Auftrag der Unternehmensleitung nach Abstimmung mit allen Beteiligten erstellt, von der Unternehmensleitung verbindlich in Kraft gesetzt und ist in allen Bereichen verteilt bzw. zugänglich.

Für die Verteilung des QMHB, von Ergänzungen und Änderungen ist der Qualitätsmanagementbeauftragte der Firmenleitung zuständig.

Alle Ausgaben des Qualitätsmanagement- Handbuches, die dem Änderungsdienst unterliegen, sind nummeriert und gekennzeichnet.

Die Seiten des QMHB sind innerhalb der Kapitel fortlaufend nummeriert. Zu jedem Kapitel ist der aktuelle Status in Form von **TT. MM.JJ** angegeben.

Mit jeder Änderung wird eine neue Ausgabe des Inhaltsverzeichnisses verteilt, aus dem ein einfacher Überblick über die Änderungsstände möglich ist.

Neue und geänderte Unterlagen werden dem Geschäftsführer des Qualitätsmanagement- Handbuches zugestellt.

	<b>QUALITÄTSMANAGEMENTHANDBUCH</b>	
--	------------------------------------	--

	<i>KAPITEL 1</i> <i>EINLEITUNG</i>	
--	---------------------------------------	--

Des Weiteren liegt es in der Verantwortung der Geschäftsführers, Änderungen, insbesondere auch der Qualitätspolitik, innerhalb seines Verantwortungsbereiches zu kommunizieren sowie das Bewusstsein für die Erfüllung von Kundenanforderungen aufrechtzuerhalten und dies mittels eines Beleges zur Kenntnisnahme zu dokumentieren.

### **Selbstverpflichtung des Geschäftsführers**

Durch diese Erklärung verpflichten sich die Firmenleitung und alle Mitarbeiter, ihre Tätigkeiten entsprechend der Beschreibung dieses QMHB auszuführen.

Der Qualitätsmanagementbeauftragte der Firmenleitung ist verantwortlich für die Planung, Überwachung und Korrektur des Qualitätsmanagementsystems, sowie für die Erstellung, Genehmigung, Verteilung und Pflege des QMHB.

Das QMHB ist für die gesamte Organisation verbindlich und wird hiermit in Kraft gesetzt.

Das im vorliegenden Qualitätsmanagementhandbuch beschriebene Qualitätsmanagementsystem beschreibt die Fähigkeit der AHUB GmbH die durch deren Kunden und Dritte Parteien an sie gestellten Anforderungen dauerhaft und gleichbleibend zu erfüllen.

Gleichzeitig beschreibt das Handbuch das kontinuierliche Bestreben der Organisation durch Anwendung seines Qualitätsmanagementsystems die Leistung seiner Prozesse ständig zu verbessern und somit die Zufriedenstellung der Anforderungen an die AHUB GmbH zu erhöhen.

Das im Qualitätsmanagementhandbuch beschriebene Qualitätsmanagementsystem gilt für die gesamte Organisation und ist für jeden Mitarbeiter der AHUB GmbH verbindlich.

Der geographische Geltungsbereich ist für den Standort der AHUB GmbH und die von dort gesteuerten Dienstleistungen beschrieben. Der fachliche Geltungsbereich (siehe auch Kapitel 1) ist die

Handel, Instandhaltung, Revision und Umbau von eisenbahnzugelassenen  
Fahrzeugen und Schienenfahrzeugen

und den vor- und nachgelagerten Stütz- und Managementprozessen.

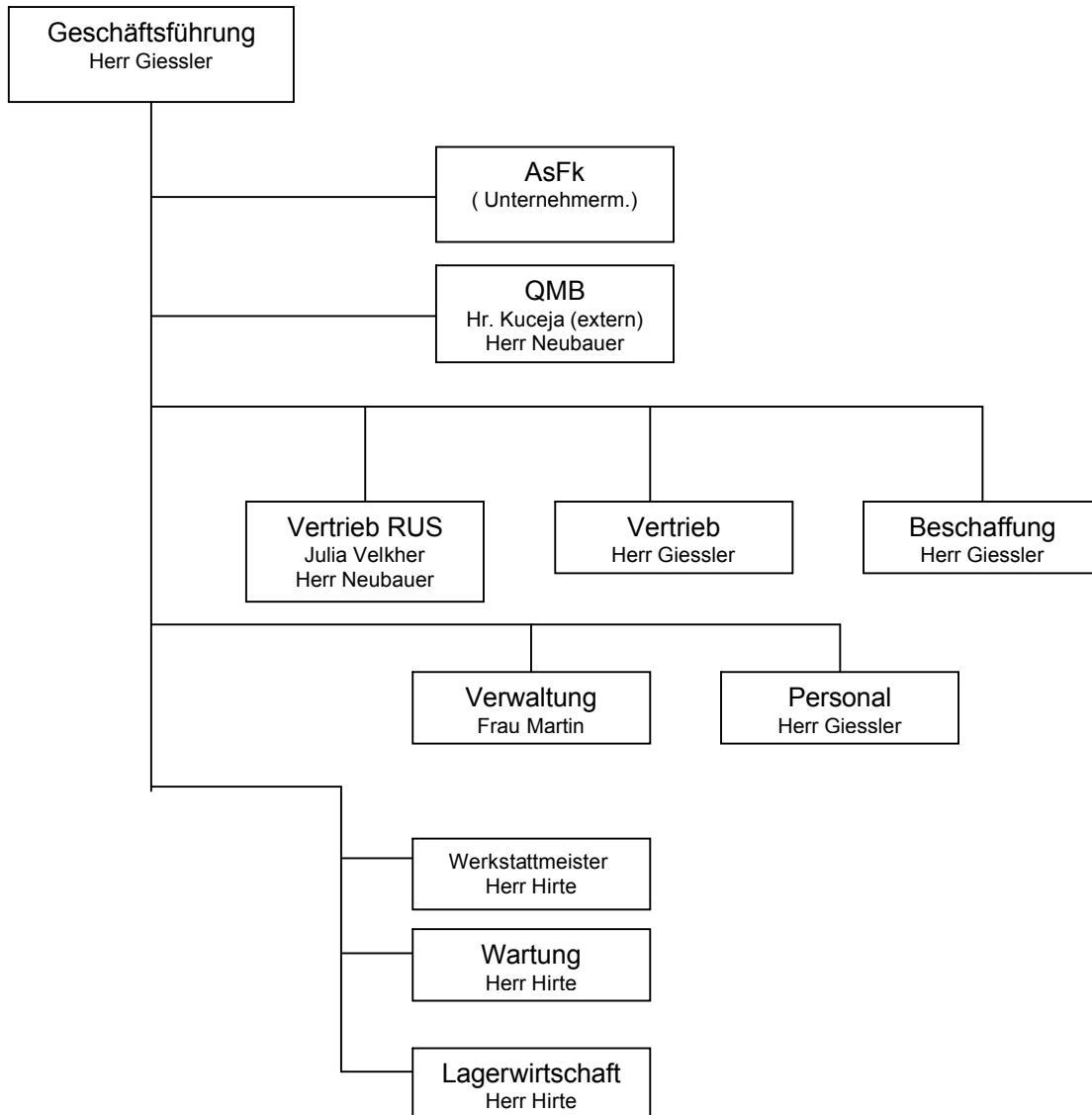
Ausgeschlossen wird die Entwicklung im Sinne des Normkapitels 7.3., weil in der AHUB GmbH lediglich Leistungen auf der Basis von markteingeführten Produkten erbracht werden.

Als ausgelagerte Prozesse sind definiert:

- Abnahmepflichtige Schweißarbeiten an Fahrzeugen der Deutschen Bahn, diese werden von den hierfür zugelassenen Unternehmen ThyssenKrupp oder Fahrzeugwerke Brandenburg ausgeführt und nachgewiesen.
- Unltraschall- und sonstige Prüfungen an Achsen, Radsätzen und Zugeinrichtungen werden von der hierfür zugelassenen Firma Applus/Schwarze Pumpe ausgeführt und nachgewiesen.
- Radsatzprofilierungen werden vom hierfür zugelassenen Unternehmen WISAG (Zulassung nach EBO §32) durchgeführt und nachgewiesen.
- Schweißungen an Rahmenkonstruktionen von DB Fahrzeugen werden von den hierfür zugelassenen Unternehmen WISAG oder Fahrzeugwerke Brandenburg ausgeführt und nachgewiesen.
- Sämtliche Ventile von KE- Bremsen werden ausschließlich von einem DB- Unternehmen in Fulda repariert.

# QUALITÄTSMANAGEMENTHANDBUCH

## KAPITEL 3 AUFBAUORGANISATION



AsFk Arbeitssicherheitsfachkraft  
QMB Qualitätsmanagementbeauftragter

# QUALITÄTSMANAGEMENTHANDBUCH

## KAPITEL 4 MANAGEMENTPROZESSE

### 4. Managementprozesse 4.1 Leitungsverantwortung

Der Geschäftsführer der AHUB GMBH nimmt seine Verantwortung zur ständigen Überprüfung, Entwicklung und Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems wahr, in dem er allen Mitarbeitern durch Schulungen, Erfahrungsaustausche und Einweisungen jedwede Änderung der Kundenanforderungen, der betrieblichen Organisation, der Qualitätspolitik sowie behördlichen, gesetzlichen und normativen Anforderungen vermittelt.

Zur Sicherstellung dieser Aufgabe hat die Firmenleitung einen Qualitätsmanagementbeauftragten bestellt, der ihn in Sachen Qualitätsmanagement vertritt und unterstützt.

Die Vermittlung der vorgenannten Themen sowie die kontinuierliche Verbesserung erfolgt planmäßig und werden ständig auf Leitungssitzungen auf ihre Angemessenheit überprüft.

Der Geschäftsführer lässt mindestens einmal jährlich und darüber hinaus aus besonderem Anlass Managementbewertungen durchführen. Diese werden in Form eines Review- Berichtes dokumentiert und archiviert.

Einzelverantwortlichkeiten sind in der folgenden Matrix festgelegt:

Qualitätsbezogene Aufgaben	Zuständige Instanzen		
Aufgaben Code	Geschäftsführer	Leistungserstellung/ g/ Ver-waltung/ Vertrieb/ Personal	QMB
<i>V</i> = Entscheidungs- und Ausführungsverantwortung <i>M</i> = Mitwirkungspflicht, beraten <i>I</i> = wird informiert			
<b>Qualitätsmanagementsystem</b>			
Formulierung der Qualitätspolitik	V		M
Aufbau des Qualitätsmanagementsystem	V		M
Bewerten des Qualitätsmanagementsystem	V		M
Festlegen der Verantwortlichkeiten	V		M
Leiter des QM- Wesens benennen	V		
Personalkapazitäten planen	V	M	M
Erstellen des QMHBs	M		V
Erstellen der VA und AA	V	M	M
Pflege des Qualitätsmanagements	M	M	V
Qualitätsplanung	V	M	M
Änderungsdienst für Verfahrens- und Arbeitsanweisungen	M	M	V
Erstellung dienstleistungsbezogener QM- Unterlagen		M	V
Änderungsdienst dienstleistungsbezogener QM- Unterlagen		M	V

# QUALITÄTSMANAGEMENTHANDBUCH

## KAPITEL 4 MANAGEMENTPROZESSE

Qualitätsbezogene Aufgaben	Zuständige Instanzen		
Aufgaben Code	Geschäftsführer	Leistungserstellung/ Verwaltung/ Vertrieb/ Personal	QMB
V = Entscheidungs- und Ausführungsverantwortung M = Mitwirkungspflicht, beraten I = wird informiert			
<b>Verantwortung der Leitung</b>			
Prüfung und Freigabe von Verfahrens- und Arbeitsanweisungen	V	M	M
Prüfung und Freigabe dienstleistungsbezogener QM- Unterlagen	V		M
Einzug/ Vernichtung dienstleistungsbezogener QM- Unterlagen	M	M	V
<b>Realisierung der Leistungserstellung</b>			
Festlegen der Verfahren zur Angebotsabgabe und Vertragsprüfung	V	M	I
Erarbeitung und Überprüfung der Angebote/ Kalkulationen	I	V	I
Überprüfen der Angebote und Verträge/ Aufträge	V	M	M
Festlegen der Dienstleistungsanforderungen	V	M	M
Dokumentation der Ergebnisse		V	
Überprüfung der Realisierbarkeit	V	M	M
Abstimmung mit den zuständigen Auftraggebern und Instanzen	M	V	M
Überarbeitung und Änderung der Dienstleistungsplanung	V	M	M
Beschaffung und Bestellung	V		I
Bewertung und Freigabe nach dem Lieferantenauswahlverfahren	V	M	M
Kennzeichnen der Dienstleistungen		V	M
Dienstleistungsplanung	V	M	I
Kundenbetreuung	V	M	M
Behandeln von Kundenreklamationen	M	V	M
Prüfmittelfestlegung sowie Beschaffung und Erfassung	M		V
Prüfmittelbeschaffung	V		M
Prüfmittelerfassung		V	M
Planung, Durchführung und Dokumentation der Prüfung		V	M
Sperrern von Prüfmitteln; Austausch	I	I	V
<b>Messung, Analyse und Verbesserung</b>			
Erstellen dienstleistungsbezogener Prüfvorschriften/ - unterlagen		V	M
Durchführen von Leistungserstellungsprüfungen		V	M
Kennzeichnung der Produkte		V	I
Erstellen der Fehlermeldung	I	V	I
Bearbeiten der Fehlermeldung	I	V	M
Durchführung von Sofortkorrekturen	I	V	M
Auswertung der Fehlermeldung und Erstellung der Statistik	V		M
Dokumentation durchgeführter Korrekturmaßnahmen	I	V	M
Erstellen, Prüfen, verwalten von Qualitätsaufzeichnungen	V		M
Auditplanung	M		V
Freigabe der internen Prüfungen/ Audits	V		
Durchführung interner System-, Verfahrens- und Produktsaudits	I	I	V
Erstellen von Auditberichten	I		V
Durchführen von QM- Systemkorrekturen	M		V
Festlegung anzuwendender statistischer Methoden			V
Beurteilung statistischer Daten	V		M
<b>Management der Ressourcen</b>			
Ermittlung des Schulungsbedarfs	V	M	M
Erstellung von Schulungsplänen/ Qualifizierungsplänen		V	M
Genehmigung des Schulungsplanes/ Qualifizierungsplanes (Budget)	V	M	I
Organisation und Koordination der Schulung		V	



## 4.2 Qualitätspolitik

Der Geschäftsführer der AHUB GMBH stellen hohe Anforderungen an die Qualität der Dienstleistungen. Der Kunde und die Erfüllung seiner Erwartungen sind wesentlicher Focus des Unternehmens.

Die Qualitätspolitik ist in Übereinstimmung mit den Unternehmensgrundsätzen und den kundenorientierten Qualitätsprinzipien festgelegt. Sie unterstützt die daraus abgeleiteten Ziele und Initiativen. Gleichzeitig schließt sie die Einhaltung externer Qualitätsnormen ein, die die Basis für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit mit dem Kunden bilden.

Die Erreichung der Qualitätsziele wird im Rahmen der jährlichen Überprüfung des Qualitätsmanagementsystems in Form von Reviews überprüft und hieraus schlussfolgernd weiterentwickelt.

Die Unternehmensgrundsätze sind folgende:

- Erfüllung der Kundenerwartungen an das Unternehmen und seine Dienstleistungen,
- Jedem Kunden wird über die formelle Dienstleistungspflicht hinaus geholfen, wo möglich,
- Lieferung einer stabilen Qualität zum geforderten Zeitpunkt, der geforderten Menge an den geforderten Ort und
- die Erfüllung aller behördlichen, normativen und gesetzlichen Forderungen.

## 4.3 Qualitätsziele

Die AHUB GMBH versteht sich bei der Realisierung der Dienstleistungen mit den entsprechenden Auftraggebern als Partner. Die Wünsche und Vorstellungen der Auftraggeber sowie die fachlich fundierte und optimale Bearbeitung der Aufträge stehen im Vordergrund.

Mit dem vorliegenden Qualitätsmanagementsystem soll der Qualitätsanspruch gegenüber den Kunden als auch den eigenen Mitarbeitern gewährleistet werden. Dabei gilt es, alle Aspekte inhaltlicher als auch organisatorisch- verwaltungstechnischer und termingerechter Abläufe zu beachten.

Im Einzelnen bedeutet dies für die Mitarbeiter:

- konsequente Orientierung auf die Kundenwünsche
- kontinuierliche Recherche und Sammlung von hilfreichen Informationen und deren zielgerichtete Weiterleitung innerhalb des Unternehmens für die qualitätsgerechte und effektive Planung, Vorbereitung und Durchführung von Dienstleistungen
- Einsatz von moderner Technik zur Erstellung der Dienstleistung
- Erzielung eines hohen Bearbeitungsniveaus der einzelnen verschiedenen Dienstleistungen
- Akquise von neuen Kunden

- Minimierung der Reklamationen und Auswertung jeder Reklamation zur Erhöhung der zukünftigen Qualität der Dienstleistung
- Sicherung einer effektiven Ablauforganisation unter Zusammenarbeit aller Unternehmensbereiche
- Planung des Einsatzes aller Mitarbeiter unter Beachtung ihrer persönlichen Fähigkeiten und unter betriebswirtschaftlichen Aspekten
- Sparsamer Verbrauch von Betriebsmitteln und Einsatzstoffen
- Kenntnis und Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben bei allen Tätigkeiten.
- Aktives Meldesystem bei besonderen Vorkommnissen und Notfällen.

Zur Erreichung der Qualitätsziele ist das Unternehmen fortwährend bestrebt, Verbesserungen herbeizuführen, die sich auf folgende Schwerpunkte konzentrieren:

- Förderung des Qualitätsbewusstseins durch das Management auf allen Ebenen
- Einhaltung aller relevanten Gesetze und Vorgaben
- Schulung und Motivation der Mitarbeiter
- Kooperation mit kompetenten Partnern
- Regelmäßige Überprüfung und Anpassung der Qualitätsziele
- Individuelle Beratung und kundengerechte Problemlösungen

Der entscheidende Faktor in der Umsetzung der Qualitätspolitik ist das Vorleben durch die Leitung. Die Geschäftsführer verpflichteten sich, das tägliche Handeln nach den dargelegten Qualitätszielen auszurichten.

#### 4.4 Qualitätsplanung

Die hohe Qualität und Einhaltung aller Gesetzlichkeiten und Bestimmungen in der Arbeit ist eine der Grundlagen für eine erfolgreiche Geschäftspolitik. Sie ist ein wichtiges Kriterium für die Entscheidung der verschiedenen Auftraggeber zur Übergabe und Durchführung von Aufträgen. Es ist weiterhin eine Verpflichtung eines jeden Mitarbeiters, den Ruf und Erfolg zu wahren und zu stärken. Das Unternehmen ist weiterhin daran interessiert, die Erfordernisse und Prämissen des Marktes sowie die Wünsche der Kunden zu erfüllen.

Es kommt darauf an, in allen Bereichen bei der Realisierung der täglichen Aufgaben Fehler zu vermeiden und Fehlerquellen konsequent zu beseitigen. Für die Realisierung, die Sicherung und die Verbesserung der Qualität sind nicht nur die Geschäftsleitung sowie der Qualitätsmanagementbeauftragte zuständig, sondern jeder Mitarbeiter ist für die Einhaltung des Qualitätsmanagementsystems verantwortlich.

Für die Realisierung der Qualitätsziele sowie für die konsequente Umsetzung des Qualitätsmanagementsystems stehen verschiedene Methoden zur Verfügung:

- Lenkung und Steuerung:
  - Optimale Gestaltung und Bearbeitung der Leistungserstellungsaufträge
  - Beratungen im Unternehmen (Toolboxmeeting sowie monatliche Mitarbeiterversammlung)

- Systematische Überwachung der Dienstleistungsqualität durch Kundengespräche und Fehlerüberwachung und -analyse
- Qualitätsaudits
- Prüfungen/ Kontrollen gemäß den Vorgaben der VA/ AA
- Qualitätsförderung
  - Schulungen zum QMS
  - Weiterbildung der Mitarbeiter

#### 4.5 Interne Kommunikation

Für die zu führende interne Kommunikation stehen die arbeitstägliche Kurzgespräche (auftragsbezogen/ keine Aufzeichnung) zur Verfügung. Gleichzeitig werden in Beratungen Schulungen zum Qualitätsmanagement, zu neuen Bestimmungen sowie die technische Anleitung der Mitarbeiter durchgeführt. Die Mitarbeiter werden in speziellen Beratungen über Veränderungen und Neuerungen informiert (informelle Form, situationsbedingt).

#### 4.6 Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen

Zu den qualitätsrelevanten sowie gelenkten Dokumenten gehören

- Dokumente, die eine Dienstleistung sicherstellen,
- Dokumente, die ein funktionierendes Management für Qualität nach Norm DIN EN ISO 9001:2008 garantieren
- Dokumente, die nach den Lenkungsregeln der DIN EN ISO 9001:2008 geführt, die Erfüllung spezieller Standards bei der Leistungserstellung erfüllen.

Alle Dokumente und Unterlagen für dieses Managementsystem unterliegen einem Verfahrensablauf (VA Lenkung von Dokumenten), das Anlage zum Handbuch ist.

Die Unterlagen, Dokumente und Qualitätsdokumente werden dabei wie folgt definiert:

- Unterlagen  
 Unterlagen sind alle innerhalb des Unternehmens verwendeten schriftlichen Dokumente und Aufzeichnungen. Hierbei beschreiben Dokumente den Sollzustand, Aufzeichnungen den Istzustand
- Dokumente

Dokumente sind alle innerhalb der Firma verwendeten Unterlagen, die als Qualitätsdokument behandelt werden (z.B. VA's; AA's und Formulare sowie externe Dokumente - ED).

Sie werden revisionssicher aufbewahrt.

#### Dokumenten- Lenkungsmatrix

Die nachstehende Dokumenten- Lenkungsmatrix gibt eine Übersicht über die wichtigsten Lenkungsdaten der jeweiligen Dokumente, die eine Allgemeingültigkeit für die Organisation haben.

# QUALITÄTSMANAGEMENTHANDBUCH

## KAPITEL 4 MANAGEMENTPROZESSE

Dokumente	Verantw. für: Erstellung und Änderung	Verantw. für: Prüfung	Verantw. für: Freigabe	Verantw. für: Verwaltung, Archivierung und Verteilung	Auf-be-wah-rungs-zeit	
<b>Firmenleitung:</b>						
Unternehmensstruktur Aufbauorganisation	Geschäftsführer	Geschäftsführer	Geschäftsführer	Organisation	1 J.	
Gesetze und Normen				Vertrieb Verwaltung Werkstatt Personal QM Arbeits-sicherheit	2 J.	
Verfahrens-, Arbeits- und Prüfanweisungen	Vertrieb Verwaltung Leistungserstellung Personal QM	QM	Vertrieb Verwaltung Leistungserstellung Personal QM	Vertrieb Verwaltung Werkstatt Personal QM	8 J.	
Formulare	Organisation (Mitwirkung aller Bereiche)	QM	Geschäftsführer	Organisation	0 J.	
<b>Personal:</b>						
Schulungsplan	Personal unter Mitwirkung aller Bereiche	QM	Geschäftsführer	Personal	2 J.	
<b>Vertrieb:</b>						
Aufträge	Vertrieb	Geschäftsführer	Geschäftsführer	Verwaltung	10 J.	
Angebote/ Kostenvoranschläge	Vertrieb	Geschäftsführer	Geschäftsführer	Vertrieb	3 Jahr	
<b>Beschaffung:</b>						
Bestell- und Lieferscheine	Leistungserstellung Vertrieb Verwaltung	Vertrieb Verwaltung Leistungserstellung	Vertrieb Verwaltung Leistungserstellung		10 J.	
Lieferantenliste	Beschaffung	QM	Einkauf	Einkauf	2 J.	
<b>Leistungserstellung:</b>						
Prüfmittelliste	Leistungs-erstellung QM	QM	Leistungser-stellung QM		8 J.	
Prüfmittelkartei	QM	QM	QM		8 J.	
<b>QM:</b>						
QM- Handbuch	QM	QM	Geschäftsführer	QM	2 J.	
Auditpläne	QM	QM	Geschäftsführer	QM	2 J.	
Checklisten	QM	QM	Geschäftsführer	QM	2 J.	

Die Archivierung der internen Kopien und Aufzeichnungen erfolgt chronologisch und themenbezogen und ist in der Verfahrensanweisung ‚Lenkung von Aufzeichnungen‘ definiert.

Alle Qualitätsaufzeichnungen im Unternehmensbereich werden gemäß der in der Liste der Qualitätsaufzeichnungen festgelegten Fristen aufbewahrt. Grundlage dafür bilden die gesetzlichen Grundlagen bzw. die Aufbewahrungsdauer wird vom Unternehmen frei gewählt.

Diese betrieblichen Aufzeichnungen dienen als Nachweis für das Funktionieren des Qualitätsmanagementsystems.

Änderungen an qualitätsrelevanten Aufzeichnungen werden durch den QMB vorgenommen bzw. durch eine von ihm beauftragte Person. Die Änderung erfolgt im Original und es wird der Revisionsstand sowie das Datum der Änderung angegeben.

Qualitätsaufzeichnungen	Verantwortlich für: Erstellung und Änderung	Verantwortlich für: Verwaltung, Archivierung und Verteilung	Aufbewahrungszeit	
<b>Firmenleitung:</b>				
QM- Bewertungen, Reviews	QM	QM	2 J.	
<b>QM:</b>				
Aufzeichnungen zu Korrekturmaßnahmen (Fehlermeldungen, Reklamationsauswertungen)	alle Bereiche	QM	2 J.	
Auditberichte, Reviews	QM	QM	2 J.	
Maßnahmepläne	QM	QM	2 J.	
<b>Personal:</b>				
Aufzeichnungen zu Mitarbeiterschulungen	Personal	Personal	2 J.	
<b>Vertrieb:</b>				
Aufzeichnungen zur Vertragsprüfung	Vertrieb	Verwaltung	10 J.	
Aufzeichnungen zur Kundenzufriedenheit	Vertrieb	Vertrieb	2 J.	
<b>Verwaltung:</b>				
Aufzeichnungen zur Vertragsprüfung (Lieferanten)	Verwaltung	Verwaltung	10 J.	
Bewertung von Lieferanten	Beschaffung	Beschaffung	2 J.	
<b>Leistungserstellung:</b>				
Aufzeichnungen zur Prozesslenkung	Leistungserstellung	Leistungserstellung	8 J.	
Aufzeichnungen zur Instandhaltung (Wartungsplan, Gerätekartekarten)	Leistungserstellung QM	Leistungserstellung	2 J.	
Überwachungsnachweise für Prüfmittel (Prüfmittelliste)	QM	QM	2 J.	

#### 4.7 Kundenanforderungen

Die Anforderungen der Kunden an die durch die AHUB GMBH erstellten Leistungen ergeben sich zum einen aus dem Kundenauftrag selbst sowie aus den gesetzlichen, behördlichen sowie vom Kunden beigestellten Vorschriften.

Typischerweise werden Leistungen auf direkte Kundenanfrage in der AHUB GMBH angeboten (Angebotserstellung).

Die Bewertung der Anfragen und Untersetzung mit Angeboten werden durch den Geschäftsführer vorgenommen. Die Vorgehensweise ist in der Prozesslandschaft aufgezeigt.

Bei der Vertragsprüfung wird vor Angebot und vor Auftragsannahme geprüft, ob:

- Anfrage, Angebot und ggf. Auftrag übereinstimmen,
- die Realisierbarkeit des Auftrages (räumlich, zeitlich und Ressourceneinsatz),
- die Vorgehensweise bei inhaltlichen Änderungen der Anforderungen in Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber.

Angebote werden durch den Geschäftsführer oder einen durch diesen beauftragten Mitarbeiter erstellt.

Eine Änderung von Angeboten oder Verträgen wird wie ein neuer Vertragsvorgang behandelt.

Die Prüfung der Machbarkeit obliegt den Geschäftsführern des Unternehmens bzw. einem dazu Beauftragtem.

Die Deckungsbeiträge für Lohnstunden sind ermittelt. Hieraus sind Preislisten entstanden. Ebenso sind Preislisten für fertige Leistungen verfügbar.

Nach erfolgter Prüfung und entsprechenden Freigabe des Auftrages werden die Auftragsunterlagen nach Vorgabe (Auftrag und weitere Begleitpapiere) erstellt und der Auftrag wird eingesteuert. Die Einsteuerung erfolgt operativ.

Die ermittelten Anforderungen werden dienstleistungsbezogen bzw. themenbezogen dokumentiert.

## 5. Kundenbezogene Prozesse

### 5.1 Reklamationsmanagement

Die Firma unterscheidet bei Reklamationen zwischen internen und externen Reklamationen. Damit werden interne Beziehungen in ihrer Bedeutung hervorgehoben, es werden alle Leistungen, die nicht mit Kunden der AHUB GMBH unmittelbar zu tun haben, als interne Kunden/ Auftragnehmerbeziehungen betrachtet.

Reklamationen werden als Fehler betrachtet und mittels Erfassungsformular erfasst, bearbeitet und dokumentiert. Es gilt die Verfahrensweisung „Lenkung von Fehlern“.

### 5.2 Kundenbetreuung

Kunden der AHUB GMBH werden im Rahmen der Angebotserarbeitung und Auftragsabwicklung betreut und erhalten alle relevanten Informationen zu Leistungen der Firma sowie den tatsächlichen Aufträgen.

Der Kontakt mit dem Kunden und dessen Vertretern erfolgt im wesentlichen durch den Geschäftsführer des Unternehmens in Abstimmung mit dem Werkstattmeister.

### 5.3 Angebotserstellung

Eine Angebotserstellung durch die AHUB GMBH erfolgt auf Anfrage der Kunden und folgt den unter 4.7 gemachten Ausführungen. Einzelaufträge werden auf der Basis der Machbarkeitsanalyse sowie den Preislisten durch benannte Personen angeboten.

Die Angebotserstellung erfolgt rechnergestützt.

### 5.4 Neukundengewinnung

Die AHUB GMBH gewinnt Neukunden durch die Zunahme des Bekanntheitsgrades sowie durch aktive Akquisition durch die Unternehmensleitung. Hierfür hat die AHUB GMBH Imagematerial zur Verfügung, es besteht ein Internetauftritt. Weiter werden durch Messbesuche Neukunden gewonnen.

### 5.5 Kommunikation

Durch den Geschäftsführer des Unternehmens sowie die benannten Auftragsbe-  
arbeiter wird der ständige Kontakt zu den Auftraggebern und dessen Vertretern  
gehalten, sofern erforderlich.

Die Auswertung der Kommunikation mit den verschiedenen Auftraggebern erfolgt  
durch den Geschäftsführer in Zusammenarbeit mit dem Werkstattmeister.

Ergebnisse der Auswertung werden in den täglichen operativen Kurzmeetings an die  
Mitarbeiter kommuniziert.

Die bei der Kommunikation aufgenommenen mündlichen Reklamationen /Beschwerden werden nach den Regeln der Verfahrensanweisungen „Reklamation“ und „Lenkung von Fehlern“ bearbeitet.

Die weiteren während der Kommunikation gesammelten Informationen werden ausgewertet und in Maßnahmen umgesetzt. Für längerfristige Maßnahmen werden Maßnahmepläne erstellt, deren Umsetzung durch den QMB überwacht wird.

### 5.6 Kundeneigentum

Bei Übernahme des Kundeneigentum wird mit dem Kunden der Ist- Zustand überprüft und festgestellt. Die Fahrgestellnummer wird registriert (Reparaturauftrag bzw. Begleitpapiere). Während der Auftragsbearbeitung wird sorgfältig mit dem Kundeneigentum umgegangen, bei Beschädigungen wird der Kunde informiert, die Beschädigung wird als Fehler erfasst, sofort werden Maßnahmen zu deren Beseitigung eingeleitet. Nach Fertigstellung verbleiben das Kundeneigentum geschützt auf dem Firmengelände. Bei Fertigstellung eines Auftrages wird das Fahrzeug durch den Kunden fertig abgenommen.



## 6. Mitarbeiterprozesse

### 6.1 Ersteinweisung

Jeder neu in die AHUB GMBH eingestellte Mitarbeiter wird entsprechend der Verfahrensanweisung „Ersteinweisung“ vor Antritt der Arbeit in die arbeitsschutzrechtlichen Belange und Erfordernisse eingewiesen. Diese Ersteinweisung wird dokumentiert.

Weiter wird jeder Mitarbeiter in das System und die Funktion des Qualitätsmanagementsystems eingewiesen. Diese Einweisung erfolgt bei neuen Mitarbeitern im Rahmen der Ersteinweisung, bereits bei der AHUB GMBH angestellte Mitarbeiter werden nach Inkrafttreten des beschriebenen Qualitätsmanagementsystems durch den Qualitätsmanagementbeauftragten im Rahmen einer Ersts Schulung unterwiesen. Diese Schulung wird dokumentiert.

### 6.2 Weiterbildung, Schulung, Aufrechterhalten von Qualifikationen

Weiterbildungsbedarf ergibt sich aus

- Anwendung neuer Technologien oder Technik
- Bedarf an Austauschbarkeit von Mitarbeitern (Vertretungen)
- Veränderungen in rechtlichen oder behördlichen Regelungen
- Veränderungen in normativen Forderungen.
- Erweiterung des Leistungsspektrums
- Veränderungen durch Kundenvorgaben (Produktspezifikationen)

Mitarbeiter werden durch gezielte Schulungen in die Lage versetzt, sämtliche Hilfen und Techniken, die das Managementsystem unterstützt zu erkennen und zu bedienen. Es werden Voraussetzungen geschaffen, die eine ausreichende Personalqualifikation.

Schulungsbedarf ergibt sich aus

- der Auswertung von Reklamationen
- Auswertung von Fehlermeldungen
- Veränderungen im Qualifikationsmanagementsystem
- Gesetzlich oder normativ geforderten Wiederholungslehrgängen, wie zum Beispiel Wiederholungseinweisungen im Bereich Arbeitsschutz.

Schulungen werden bei Bedarf und Veranlassung des Geschäftsführers der AHUB GMBH geplant und organisiert.

Die Wirksamkeit der Schulungen wird an der Zielstellung gemessen und jährlich zusammenfassend bewertet.

### 6.3 Qualifikationsbedarfsanalyse

Qualifikation im Sinne dieses Absatzes sind sowohl Ersteinweisungen/ Erstschulungen als auch Weiterbildungen als auch Schulungen zum Zweck der Aufrechterhaltung von Qualifikationen.

Diese Bedarfsanalyse wird einmal jährlich und ggf. aus besonderem Anlass durchgeführt und durch die Firmenleitung geplant und genehmigt.

Auf der Basis des ermittelten Bedarfes wird einmal jährlich ein Schulungsplan aufgestellt, die Schulungen externer oder interner Natur werden vom Geschäftsführer der Firma veranlasst. Der Geschäftsführer beauftragt geeignete Personen mit der Durchführung bzw. Organisation der Schulungen.

## 7. Stütz- und Verbesserungsprozesse

### 7.1 Lenkung von Fehlern

Auftretende Fehler und deren Bearbeitung werden nach der Verfahrensanweisung „Lenkung von Fehlern“ erfasst und bearbeitet. Hierbei betrachtet die AHUB GMBH jedwede Abweichung von Regeln als Fehler, unabhängig davon, ob diese ihre Ursache oder Wirkung unmittelbar innerhalb der AHUB GMBH begründen.

Fehler und deren Erfassung werden als Chance für Verbesserungen betrachtet und sind nicht Anlass für Maßregelungen.

Sämtliche Ereignisse und Maßnahmen werden auf dem Fehlermeldungsformular protokolliert. Der Erfolg der Fehlerbehebungsmaßnahmen wird von dem zuständigen Mitarbeiter kontrolliert und dokumentiert und dem QMB gemeldet.

### 7.2 Datenanalyse und Auswertung

Die während Berichtszeiträumen (Monat/ Jahr) zusammengetragenen Daten werden durch den Geschäftsführer in Zusammenarbeit mit dem QMB ausgewertet und als Steuerungswerkzeug für die Führung des Unternehmens in allen seinen betrieblichen Funktionen betrachtet.

Hierzu werden Daten aus der Auftragsbearbeitung, Marktdaten, interne Datensammlungen, wie Fehlermeldungen, Kundenbefragungen u.a.m. hinzugezogen.

### 7.3 Korrekturmaßnahmen

Korrekturmaßnahmen sind nach dem Verständnis der AHUB GMBH all diejenigen Maßnahmen, die nach erkanntem Fehler oder nach erkanntem möglichem Fehler bei Handlungen von Mitarbeitern oder Instabilität von Prozessen des Unternehmens aufgrund fehlerhafter Abwicklung eingeleitet werden. Die Vorgehensweise hierbei ist durch eine entsprechende Verfahrensanweisung beschrieben.

Grundsätzlich ist jeder Mitarbeiter, der eine Abweichung oder einen Fehler feststellt dafür verantwortlich, schützende Maßnahmen zu ergreifen und/ oder die Abstellung zu veranlassen. Von daher sind die Vorschläge zur Verbesserung der einzelnen Verfahrens- und Arbeitsschritte grundsätzlich erwünscht. Ist eine Fehlerkorrektur durch den Mitarbeiter nicht möglich, ist grundsätzlich der Geschäftsführer oder der QMB einzubinden.

### 7.4 Vorbeugemaßnahmen

Durch den Geschäftsführer oder den QMB werden geeignete Vorbeugemaßnahmen ausgewählt und deren Einsatz überwacht und kontrolliert.

Zu möglichen Vorbeugemaßnahmen zählen u.a.:

- Beratungen im Führungskreis
- Auswertungen von Reklamationen
- Regelmäßige Gespräche mit den Auftraggebern
- Auswertung und Bearbeitung von Meldungen von Mitarbeitern
- Weiterbildung und Schulung von Mitarbeitern.

Die hierbei anzuwendende Methodik ist in der Verfahrensanweisung „Vorbeugemaßnahmen“ beschrieben.

### 7.5 Verbesserungsmaßnahmen

Verbesserungsmaßnahmen werden durch die AHUB GMBH ergriffen, sofern sich aus Vorschlägen von Mitarbeitern, Kunden oder weiteren Parteien hierfür Veranlassung ergibt. Das Unternehmen sieht die Einführung von Verbesserungen im Ergebnis von Auswertungen von Daten und aus anderem Anlass als wesentliches Entwicklungspotential.

Jeder Mitarbeiter ist aufgefordert, hierbei aktiv mitzuarbeiten und Vorschläge zur Verbesserung zu entwickeln. Jedes Leitungsmitglied ist verpflichtet, Vorschläge zur Verbesserung aufzunehmen und gemeinsam mit dem betreffenden Mitarbeiter zu analysieren in Bezug auf seine Umsetzbarkeit und Maßnahmen der Realisierung zu organisieren.

Die Geschäftsführung verpflichtet sich, den Zustand und die Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems jährlich zu bewerten. Die Bewertung wird auf der Grundlage von verdichteten Qualitätsdaten und Ergebnissen der internen Audits vorgenommen, die der Qualitätsmanagementbeauftragte in regelmäßigen Abständen durchführt. Die Auditberichte werden bewertet, gegebenenfalls sind Entscheidungen über Maßnahmen zur Aufrechterhaltung des Qualitätsmanagementsystems sofort zu treffen.

Im internen Audit werden die Qualitätsziele für das folgende Zeitintervall festgelegt. Die regelmäßigen Kontrollen und Anpassungen führen zu einer Weiterentwicklung und Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems .

## 8. Prozesse zur Dienstleistungsentstehung

### 8.1 Beschaffung/ Lieferantenbewertung

Werden Unterauftragnehmer bei der Erbringung von Dienstleistungen einbezogen, so müssen sie dieselben Qualitätskriterien wie die AHUB GMBH erfüllen. Dies sind im besonderen Produktlieferanten.

Die Beschaffung von Gütern und Leistungen ist Sache der Geschäftsführung bzw. von der durch die Firmenleitung beauftragte Person.

Die Einstellung von geeignetem Personal zur Dienstleistungserbringung liegt in der Verantwortung der Geschäftsführung.

Die Auswahl von Lieferanten erfolgt durch den Einkauf, die Freigabe der Lieferanten erfolgt durch den Geschäftsführer. Die Auswahl stellt sicher, dass nur Lieferanten berücksichtigt werden, welche die Qualitätskriterien der AHUB GMBH erfüllen.

Die gelieferten Waren werden nach Eingangskontrolle entweder sofort an den Bestellauslöser (für Produkte/ Dienstleistungen im internen Bereich) übergeben oder für den späteren Gebrauch vorgehalten. Die Lieferscheine werden nach Prüfung der eingegangenen Ware oder Leistung abgezeichnet und an das Büro übergeben.

Im Büro werden die Lieferscheine den entsprechenden Rechnungen zugeordnet.

Die Beschaffung von Dienstleistungen bei durch das QMS freigegebenen Lieferanten erfolgt durch den Einkauf in enger Zusammenarbeit mit dem Werkstattbereich. Dadurch wird einerseits die Zuordnung der Lieferantenrechnungen zu dem Kundenauftrag ermöglicht und andererseits die eventuelle Weiterberechnung an den Kunden sichergestellt.

Änderungen in den Beschaffungsangaben sind dem Lieferanten mitzuteilen und in den dazugehörigen Unterlagen zu dokumentieren.

Die Verifizierung der beschafften Produkte/ Dienstleistungen erfolgt anhand der Bestellkriterien, der durch den Verbrauch vorgegebenen Beschaffenheitskriterien und/ oder anhand von Verordnungen/ Normen.

Bei der Lieferung von Waren oder Geräten erfolgt eine Eingangskontrolle und die Abzeichnung des Lieferscheines, gegebenenfalls erfolgt ein Vermerk über unvollständige oder beschädigte Sendungen.

Dienstleistungen werden endfertig abgenommen. Dies erfolgt nach den zuzuordnenden Verträgen und den gesetzlichen und normativen Regelungen.

Über technische Ausrüstungen, die einer ständigen Prüfung unterliegen, ist der Qualitätsmanagementbeauftragte zu informieren. Durch den Qualitätsmanagementbeauftragten bzw. eine von ihm beauftragte Person sind die erforderlichen Prüfungen einzuleiten, durchzuführen und zu überwachen.

Lieferantenbewertungen erfolgen planmäßig nach allgemeingültigen sowie speziellen Kriterien in enger Zusammenarbeit von Qualitätsmanagementbeauftragtem und Firmenleitung. Ausschließlich freigegebene Lieferanten werden vertraglich gebunden.

## 8.2 Dienstleistungserstellung

Die Dienstleistungserstellung in der AHUB GMBH folgt spezifizierten Verfahren und/oder Regeln, die Anlage zum Handbuch sind sowie wird ergänzt durch die Herstellerspezifikationen. (z.B. VPI, Schweißnorm u.a.).

Nach der Bestätigung der eingegangenen Aufträge durch den Auftraggeber wird der Auftrag zu dem festgesetzten Zeitpunkt begonnen.

In regelmäßigen Abständen erfolgen Kontrollen der Bearbeitungsstände bei den einzelnen Dienstleistungen. Bei Abweichungen erfolgt eine Korrektur.

Aufgetretene Mängel werden umgehend vor Abrechnung gegenüber dem Kunden durch die Mitarbeiter der Firma beseitigt. Bei schwerwiegenden Mängeln in der Bearbeitung des Auftrages durch die Mitarbeiter wird im Unternehmen eine Schulung der Mitarbeiter vorgenommen.

## 8.3 Abnahmen/ Validierungen

Während der Bearbeitung der verschiedenen Aufträge und Dienstleistungen erfolgen interne Kontrollen und Überwachungen durch den Geschäftsführer und Werkstattmeister. Fehler und Abweichungen sind auftrags-bezogen zu dokumentieren. Durch die entsprechenden Mitarbeiter ist die Behebung der Fehler bzw. Korrektur vorzunehmen.

Vor Auslieferung des fertigen Dienstleistungsobjektes erfolgt eine Endkontrolle/ Funktionsprüfung. Diese wird in den Begleitunterlagen dokumentiert.

Mit Übergabe des Dienstleistungsobjektes an den Kunden erfolgt der Gefahrenübergang sowie die Endabnahme. Diese wird protokolliert.

## 8.4 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit

Die Identifikation und Rückverfolgbarkeit von Dienstleistungen ist in allen Phasen der Leistungserbringung sichergestellt. Um dies zu ermöglichen, werden Dokumente eindeutig gekennzeichnet und die gesamte Auftragsabwicklung dokumentiert(auftragsbezogene Begleitdokumentation). Das zentrale Dokument hierfür ist der „Auftrag“. Falls erforderlich, werden die einzelnen Unterschritte zuordenbar und rückverfolgbar gekennzeichnet. Erbrachte Dienstleistungen sind jederzeit den Kundenaufträgen bzw. Verträgen zuordenbar zu gestalten.

Die entstandenen Aufzeichnungen sind als Qualitätsaufzeichnungen zu führen. Sie bilden die Grundlage für die Identifikation und Rückverfolgbarkeit der Produkte/ Dienstleistungen, für statistische Auswertungen, die Reklamationsbearbeitung, die Fehleranalyse und für Korrekturmaßnahmen.

Freigabe/Sonderfreigabe von Dienstleistungen zum Gebrauch muss von dem Verantwortlichen dokumentiert werden.

### 8.5 Dienstleistungs- bzw. Produkterhaltung

Sorgfalt in der Handhabung aller Dienstleistungen, Geräte und Maschinen sowie Einrichtungsgegenstände ist oberstes Ziel der Unternehmensleitung und jedes Mitarbeiters. Dasselbe gilt für Hilfs- und Betriebsstoffe und auch für Prüfmittel, die eine Qualitätsbeeinträchtigung der Dienstleistung verursachen können.

Abweichungen, Versäumnisse und andere Änderungen der Dienstleistung bzw. den Auftrag betreffend sind zu dokumentieren und die Behebung einzuleiten. Über Abweichungen, welche die Qualität der Dienstleistung bzw. des Auftrages sowie die Umwelt stark beeinträchtigen ist die Geschäftsleitung und der Qualitätsmanagementbeauftragte zu informieren.

Durch den Geschäftsführer erfolgt ständig die Pflege und Aktualisierung der einzelnen Dienstleistungen und der Dienstleistungsangebote. Damit wird sichergestellt, dass die angebotenen Dienstleistungen einem hohen Niveau entsprechen.

### 8.6 Lenkung und Überwachung von Messmitteln

Alle zur Sicherung der Dienstleistungs- und Anlagenkonformität vorzunehmenden Prüfungen sind spezifiziert und die dafür erforderlichen Prüfmittel ermittelt und erfolgen nur von hierfür benanntem Personal sowie nach Herstellervorschriften.

Die jeweiligen Bereiche, bei denen die Prüfmittel benötigt werden, sind in für die Auswahl und Beschaffung neuer Prüfmittel zuständig.

Alle Prüfmittel, die bei der Prüfung von Dienstleistungen und Produkten, zur Überwachung von speziellen Prozessen verwendet werden, werden turnusgemäß nach den schriftlich festgelegtem Verfahren überprüft und gewartet (wenn diese der Prüfpflicht unterliegen).

Zuständig für die Prüfmittelüberwachung ist der Eigner des Prüfmittels, welche mit der Ausführung bei einem bestimmten Auftrag beauftragt wurde.

Alle Prüfmittel sind eindeutig gekennzeichnet und registriert, aus welcher auch der Eigner des Prüfmittels hervorgeht. Aus dieser Kartei sind unter anderem das Datum der letzten Prüfung und der Termin für die nächste Überprüfung ersichtlich.

Die Prüfmittel werden entsprechend den Festlegungen in den Prüfmittelkarteien, den dort zitierten Normen, Richtlinien, Herstelleranleitungen oder Prüfanweisungen überprüft.

Prüfmittel, an denen Mängel festgestellt wurden, werden für die weitere Benutzung gesperrt. Sie werden entweder endgültig ausgesondert oder wieder verwendet, nachdem sie ordnungsgemäß nachgearbeitet und erneut überprüft und freigegeben wurden. Prüfmittel werden durch den Eigner so aufbewahrt, dass sie vor Beschädigungen geschützt sind und nach der Benutzung werden diese wieder an die Ausgabestellen zurückgebracht.

Jeder Benutzer, der Prüfmittel verwendet, ist für deren sorgfältige Behandlung und vorschriftsmäßige Benutzung verantwortlich.

Prüfmittel mit abgelaufenem Prüfdatum sowie bei Abweichungen oder Zweifeln an der Genauigkeit von der Verwendung auszuschließen- es ist sicherzustellen, dass sie nicht irrtümlich verwendet werden.

Der Ablauf ist in einem Verfahren beschrieben, das Anhang zum Handbuch ist.



## 9. Überwachungsprozesse

### 9.1 Internes Audit/ Review

Zur Überprüfung der Wirksamkeit des Managementsystems werden planmäßig, jedoch mindestens einmal jährlich 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
- Verbesserungen 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. Die Vorgehensweise bei internen Audits ist in der gleichnamigen Verfahrensanweisung beschrieben.

Am Ende einer Berichtsperiode, mindestens jedoch einmal jährlich werden zusammenfassend sämtliche ermittelten Daten aus internen Audits, Fehlermeldungen, Kundenbefragungen, Marktdaten sowie Produktions- und betriebswirtschaftlichen Kennzahlen verdichtet und zu einem Review zusammengefasst. Dieses Review ist geeignetes Werkzeug zum Soll/ Ist- Vergleich für die betrachtete Periode und damit Basis für die Neuorientierung und Zielfindung für die folgende Berichtsperiode.

Das Review orientiert sich in seinen Aussagen an der Norm DIN EN ISO 9001:2008, Kap. 5.6.

### 9.2 Kundenbefragungen

Kundenbefragungen sind geeignete Maßnahmen zur Erfassung all jener Faktoren, die nicht durch vertragliche Vereinbarungen beschrieben sind, aber für die Bindung des Kunden an die AHUB GMBH wichtig sind. Sie werden zur Ermittlung der Zufriedenheit des Kunden mit den Dienstleistungen als auch dem Serviceverhalten des Unternehmens verwendet.

Hierfür hat die AHUB GMBH eine Checklisten als Grundlage für Nachsprachen nach Fertigstellung von Dienstleistungsprojekten mit der Vorgehensweise „Interview“ erarbeitet und führt im Rahmen von persönlichen oder fernmündlichen Gesprächen die entsprechenden Befragungen durch.

Die so dokumentierten Ergebnisse fließen in die Auswertungen im Rahmen des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses als Basis für Verbesserungsmaßnahmen ein.

### 9.3 Erfolgsmessung Dienstleistungserstellung/ der Prozesse

Dienstleistungsergebnisse werden auf der Basis von betriebswirtschaftlichen Kennzahlen überwacht und sind im unterjährigen Zeitrahmen aktives Steuerungselement.

### 9.4 Überwachung und Messung der Dienstleistung

Diese erfolgt durch interne Kontrollen:

Durch den Werkstattmeister bzw. durch andere beauftragte Personen werden, wo erforderlich, in regelmäßigen Abständen bzw. Abschnittsweise Kontrollen der einzelnen Dienstleistungen und Aufträge durchgeführt. Die Dienstleistungen und Aufträge werden mit den Vorgaben aus dem bestätigtem Auftrag verglichen.

Abweichungen bei den Kontrollen werden dienstleistungs- und auftragsbezogen dokumentiert. Die Abweichungen sind zu beheben. Durch den Qualitätsmanagementbeauftragten bzw. eine beauftragte Person erfolgt die Kontrolle der Maßnahmen, die zur Behebung von Abweichungen eingesetzt wurden.

Abnahmen der fertigen Dienstleistungen werden mit den Auftraggebern abgewickelt.

## 10 Ressourcen

### 10.1 Infrastruktur

Für die Infrastruktur allgemein ist der Geschäftsführer verantwortlich.

Grundlage der Infrastruktur bildet das Dienstleistungsangebot. In die Planung fließt ebenfalls die Vertragsbestätigung mit den unterschiedlichen Trägern aus der Privatkunden bzw. von Firmenkunden mit ein. Dies erfolgt in der Regel operativ.

Für die Planung werden folgende Planungsmittel herangezogen:

- Kapazitätsplanung
- Personalplanung
- Terminplanung
- Maschinen- und Geräteplanung

Im Planungsprozess ist Geschäftsführer als auch die Benannten gefordert, Vorschläge zu unterbreiten und zu begründen.

Bei der Planung des Personals wird auf einen festen Bestand von eingewiesenen Mitarbeitern zurückgegriffen.

Die Kontrolle der Dienstleistungen erfolgt durch die Geschäftsführer.

Für die Beanstandungen und Fragen von Kunden steht während der regulären Bürozeit immer ein Ansprechpartner zur Verfügung. Können Anfragen nicht sofort geklärt werden, ist mit dem entsprechenden Kunden ein Rückruf zu vereinbaren. Ist eine Angelegenheit nicht in der vereinbarten Zeit zu erledigen, hat auf jeden Fall eine Zwischeninformation zu erfolgen.

Alle Verfahren, die die Qualität direkt oder indirekt beeinflussen, sind bekannt und beschrieben. Diese Verfahren sind durch die Mitarbeiter jederzeit einzuhalten. Störungen im Verfahrensablauf bzw. notwendige Änderungen in diesem sind unverzüglich den Geschäftsführern mitzuteilen.

Die zur Anwendung kommenden Bearbeitungsverfahren und Arbeitsanweisungen müssen die zutreffenden gesetzlichen Regeln einhalten.

### 10.2 Arbeitsumgebung

Für die Gestaltung, Aufrechterhaltung und Pflege der Arbeitsumgebung ist der Geschäftsführer verantwortlich. Unterstützt wird der Geschäftsführer durch den Qualitätsmanagementbeauftragten.

In der Verantwortung der Unternehmensleitung liegt die Planung der Investitionsmittel (Ersatzinvestition). Die Planung basiert auf der Auswertung der Beratungen sowie in Absprache mit dem Qualitätsmanagementbeauftragten.

Jeder Mitarbeiter ist verpflichtet, mit jeder zur Verfügung gestellten Ressource sorgsam umzugehen und Beeinträchtigungen oder Beschädigungen an dieser

umgehend zu beseitigen oder im Bedarfsfall deren Beschädigung oder Beeinträchtigung an die Geschäftsführern zu melden.

Die zuständige Berufsgenossenschaft führt in regelmäßigen Abständen Kontrollen über die Gestaltung der Arbeitsumgebung für die Mitarbeiter durch. Mängel sind durch die Geschäftsleitung bzw. in die Investitionsplanung aufzunehmen und in einem angemessenen Zeitrahmen zu beheben.

Eine Fachkraft für Arbeitssicherheit ist bestellt, es sind hinreichend Ersthelfer vorhanden. Ein Arbeitsmediziner ist mit der Betreuung der Mitarbeiter beauftragt.