

# **Organisations-Handbuch**

## **Quality-, Health-, Safety- and Environment-Handbuch (QHSE-Handbuch)**

nach DIN EN ISO 9001:2000  
nach DIN EN ISO 14001:2005  
nach EMAS II  
nach OHSAS 18001

### **Essmann GmbH**

Im Weingarten 2  
D-32107 Bad Salzuflen  
Tel.: +49(0)522 2791-0  
Fax: +49(0)522 2791-236

Ernst-Hilker-Straße 2  
D-32758 Detmold  
Tel.: +49(0)523 17403-0  
Fax: +49(0)523 17403-22

E-Mail: [info@essmann.de](mailto:info@essmann.de)  
Internet: [www.essmann.de](http://www.essmann.de)

Stand: 04/2005

## Inhaltsverzeichnis

<b>1.</b>	<b>Unternehmensporträt</b>
<b>2.</b>	<b>Vorwort der Geschäftsführung</b>
2.1	Organigramm
2.2	Prozesslandschaft
<b>3.</b>	<b>Organisationsprozesse</b>
3.1	Organisationssystem
3.1.1	Verantwortung der Geschäftsführung
3.1.2	Dokumentationssystem
3.1.3	Prozesslenkung und Steuerung
3.1.4	Infrastruktur und Arbeitsumgebung/Ressourcen
3.2	Zielvereinbarungen
3.3	Korrektur und Vorbeugungsmaßnahmen
3.4	Schulungsplanung
3.5	Berichte/Bewertung
3.6	QHSE-Zirkel/Arbeitskreise
3.7	Interne Audits
<b>4.</b>	<b>Kernprozesse</b>
4.1	Kundenanfragen
4.2	Auftragsbearbeitung
4.3	Produktentwicklung
4.4	Beschaffung/Materialwirtschaft
4.5	Produktionsplanung
4.6	Fertigungssteuerung
4.7	Versand
4.8	Montage
<b>5.</b>	<b>Unterstützungsprozesse</b>
5.1	Betriebstechnik/Instandhaltung
5.2	Bonitätsprüfung
5.3	Rechnungsprüfung
5.4	RWA-Wartung
5.5	Prüfungen
5.6	Dokumentation/Aufzeichnungen
5.7	Reklamationen
5.8	Kundenzufriedenheit
5.9	Prüfmittelüberwachung
5.10	Datensicherung

## 1. Unternehmensporträt

Das 1948 gegründete Unternehmen entwickelt, produziert und vertreibt mit ca. 300 Mitarbeitern Produkte und Dienstleistungen für

- Sichere Flachdachprodukte zur Belichtung und Entlüftung
- Produkte und Service für den vorbeugenden Brandschutz
- Flachdachentwässerung

Schwerpunkte sind

- Lichtkuppeln,
- Lichtbänder,
- Rauch- und Wärmeabzugsanlagen,
- Brandmeldeanlagen und
- Dachgullys.

Licht, Luft und Sicherheit sind zentrale Elemente moderner Flachdachgestaltung. Dafür steht seit Jahrzehnten der Name Essmann. Viele innovative Produktideen, qualitativ hochwertige Erzeugnisse und ein beispielhafter Service machen Essmann zu einem kompetenten Ansprechpartner. Lichtkuppeln und Lichtbänder von Essmann erfüllen als Oberlicht im Dach alle denkbaren Planungswünsche an die funktionsgerechte und anspruchsvolle Architektur.

Weitere, detaillierte und umfangreiche Informationen sind unserm Internetauftritt

[www.essmann.de](http://www.essmann.de)

zu entnehmen.

## 2. Vorwort der Geschäftsführung

Das vorliegende QHSE-Handbuch ist durch die Unterschrift der Geschäftsführung auf dieser Seite genehmigt und in Kraft gesetzt und somit eine für alle Mitarbeiter der Essmann GmbH verbindliche Beschreibung des Organisations-Systems. Das QHSE-Handbuch ist für alle Mitarbeiter verbindlich.

Das vorliegende QHSE-Handbuch basiert auf den Forderungen der Normen:

DIN EN ISO 9001:2000  
DIN EN ISO 14001:2005  
EMAS II  
OHSAS 18001

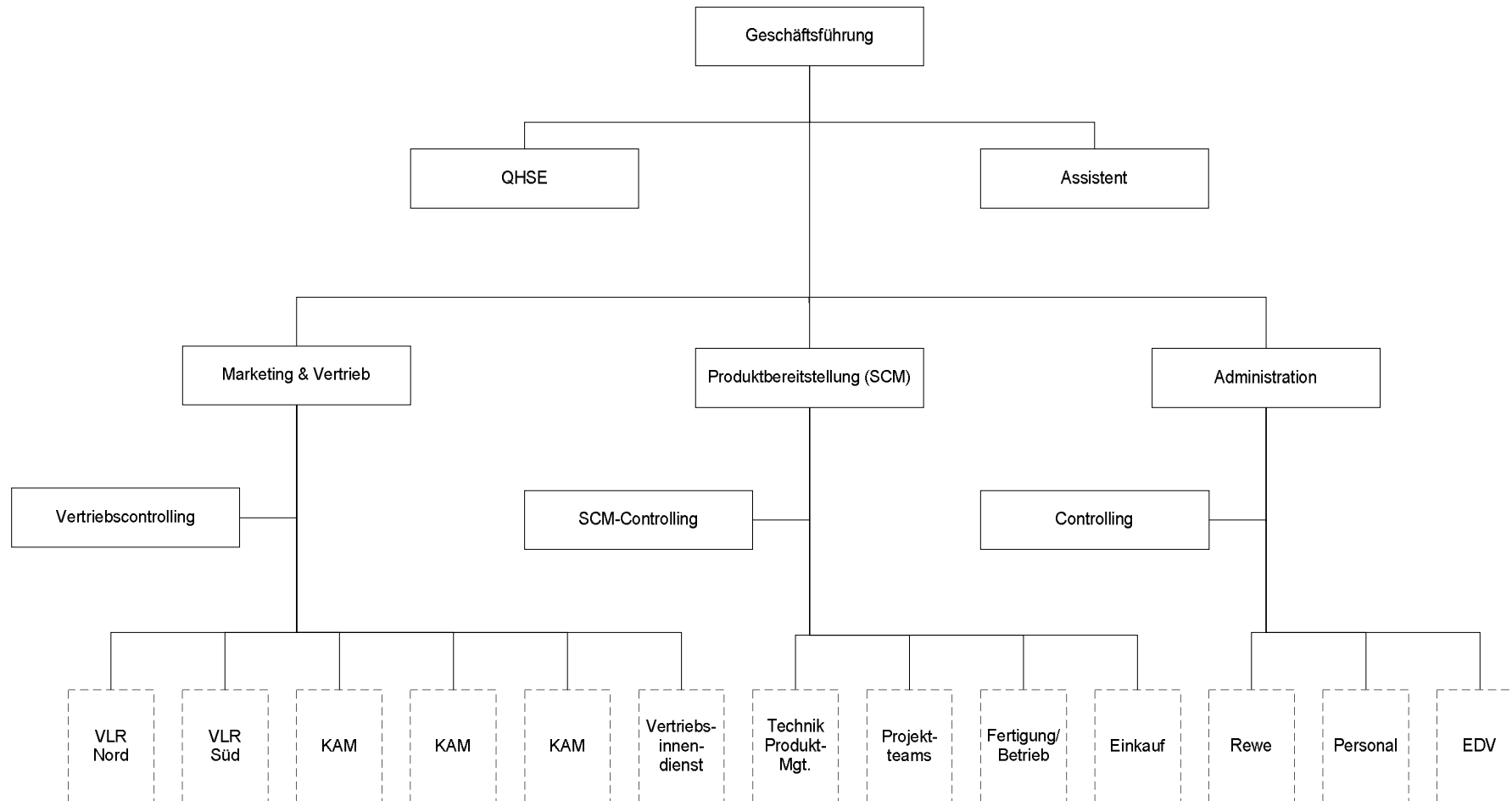
Das QHSE-Handbuch der Essmann GmbH hat den Zweck, die notwendigen organisatorischen und technischen Maßnahmen zur Sicherstellung der Qualität von Produkten und Dienstleistungen festzulegen und zu regeln. Darüber hinaus dient es der schnellen Orientierung innerhalb des Unternehmens.

Zur Verbesserung der betrieblichen Arbeits- und Umweltsituation ist der Aufbau des QHSE-Systems ein wirkungsvolles Instrument zur Sicherung von Umweltschutz und Arbeitssicherheit. Durch die Installation des Organisationssystems wird die unternehmerische Verantwortung und Führungsaufgabe wahrgenommen, Umweltschutz und Arbeitssicherheit innerbetrieblich sicher und effizient umzusetzen.

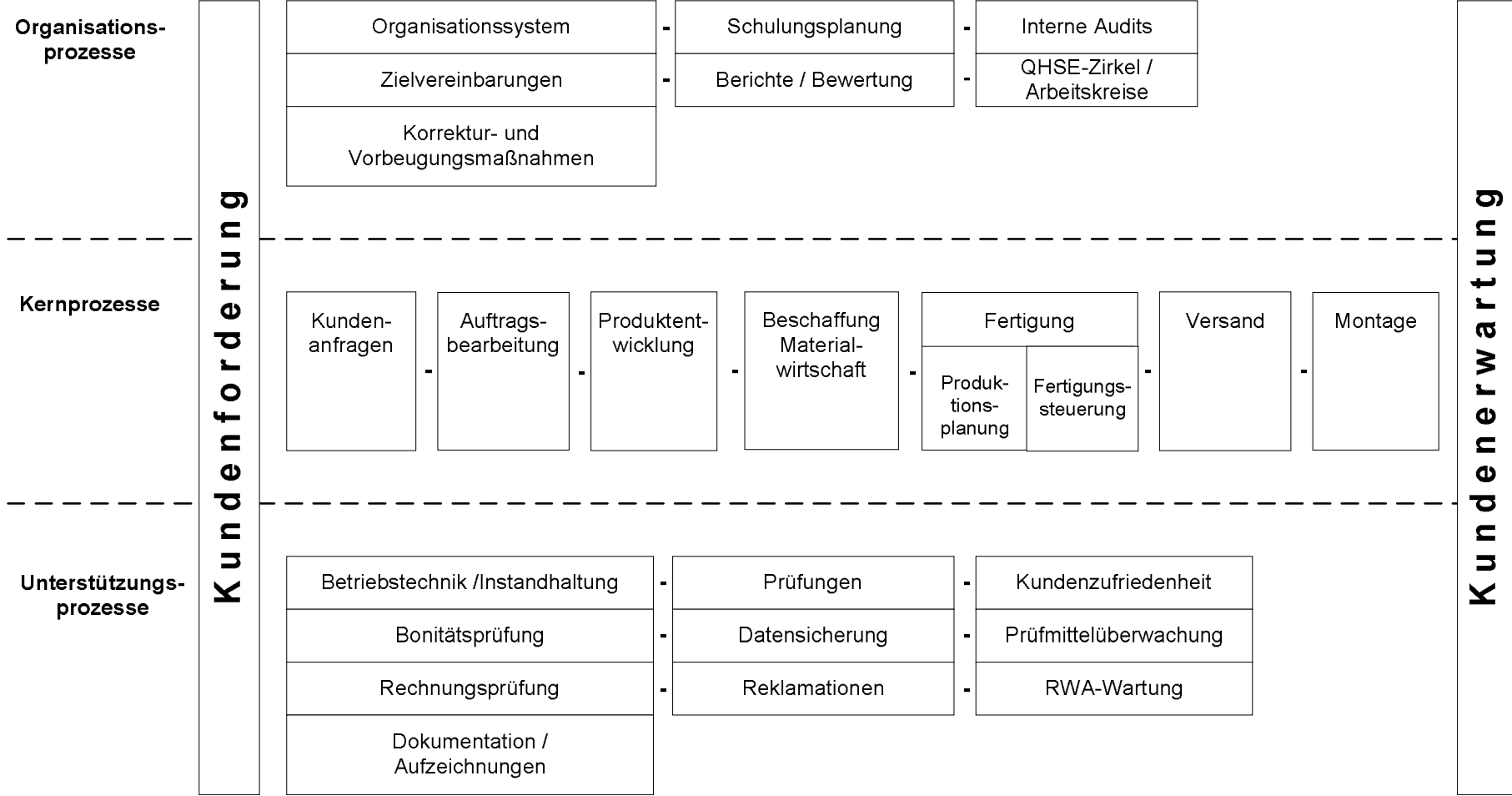
Dazu beschreibt das QHSE-Handbuch übersichtlich und kurz das Zusammenwirken aller Prozesse, um die Kundenforderungen so umsetzen zu können, dass die Kundenerwartungen erfüllt werden, sowie die wesentlichen Aufgaben und Verantwortungen der leitenden- und ausführenden Mitarbeiter.

Aktion	Funktion	Datum	Zeichen
Erstellung/Änderung:	QHSE		
Prüfung:	UMB/QMB		
Freigabe:	Geschäftsführung		

## 2.1 Organigramm



## 2.2 Prozesslandschaft



### 3. Organisationsprozesse

#### 3.1 Organisationssystem

Mit der Beschreibung des QHSE-Systems wird das Ziel verfolgt, die Qualität, die Umweltauswirkungen und die arbeitssicherheitlichen Gesichtspunkte, die mit der Tätigkeit des Unternehmens verbunden sind, zu überwachen und zu lenken. Im QHSE-Handbuch werden die Aufgaben, Befugnisse und Verantwortlichkeiten für die Ebenen mit Führungsfunktionen im Umwelt- und Arbeitsschutz beschrieben und festgelegt.

Eine Reihe von Vorteilen ist mit der Einführung und Umsetzung einer QHSE-Unternehmenspolitik durch Einführung eines QHSE-Systems verbunden. Innerbetrieblich bestehen die Vorteile für das Unternehmen in

- der Erkennung, Minimierung oder Beseitigung von Betriebsrisiken,
- der Regelung von Aufgaben, Befugnissen und Verantwortlichkeiten,
- einer Steigerung der Produktivität durch Verbesserung der Informationsdatenbasis und
- dem Imagegewinn bei den Mitarbeitern (Mitarbeitermotivation).

Vorteile des QHSE-Systems mit Außenwirkung ergeben sich gegenüber

- Kunden,
- den Genehmigungs- und Überwachungsbehörden,
- den Versicherungsunternehmen bei der Bemessung der Prämien,
- den Abnehmern von Zwischen- oder Endprodukten,
- der Öffentlichkeit, insbesondere der Nachbarschaft und
- Mitbewerbern am Markt durch die Zertifizierung.

Die nach außen sichtbaren Zeichen sind die Zertifikate nach DIN EN ISO 9001, nach EMAS II der Europäischen Union und der Arbeitsschutznorm OHSAS 18001. Diese können ein Wettbewerbsvorteil gegenüber den Mitbewerbern am Markt sein.

### **3.1.1 Verantwortung der Geschäftsführung**

#### **Qualitätspolitik**

Oberstes Ziel ist die absolute Zufriedenheit unserer Kunden und eine kontinuierliche Qualitätsverbesserung.

Hochmotivierte Mitarbeiter garantieren in allen Projektphasen eine optimale Umsetzung.

Interne Strukturen werden permanent den Bedürfnissen und Anforderungen des Marktes angepasst und die Mitarbeiter für die veränderten Anforderungen qualifiziert.

Grundlage unserer erfolgreichen Marktposition ist unter anderem die Produktqualität. Sie ist ausschlaggebend für die Kaufentscheidung unserer Kunden. Um auch weiterhin den Kundenanforderungen gerecht werden zu können, sind wir bestrebt, in allen Fachbereichen Fehler zu vermeiden und Fehlerquellen konsequent zu beseitigen.

Um unsere Kunden bedarfsgerecht bedienen zu können, verfügen wir über ein gut strukturiertes Vertriebs-, Produktions- und Dienstleistungssystem.

In allen Bereichen geben wir dem Qualitätsaspekt oberste Priorität und richten uns dabei nach den Vorgaben der DIN EN ISO 9001:2000.

Die Sicherung und gezielte Steigerung der Qualität ist nicht nur Aufgabe von Mitarbeitern des Qualitätsmanagements, für Qualität sind alle Mitarbeiter verantwortlich. Voraussetzung hierfür ist eine bewusste, aktive Zusammenarbeit aller Fachabteilungen und deren Mitarbeiter.

Alle Führungskräfte sind verpflichtet, die Wirksamkeit der in ihrem Verantwortungsbereich geltenden QM-Maßnahmen ständig einzuhalten und an Verbesserungen mitzuwirken.

#### **HSE-Politik**

Die HSE-Politik der Essmann GmbH beruht auf den nachfolgend aufgeführten Handlungsgrundsätzen. Der regelmäßige Abgleich der Handlungsgrundsätze mit der Betriebspraxis hat das Ziel einer stetigen Verbesserung der betrieblichen Prozesse.

Die Verbesserung der Leistungsfähigkeit im Wettbewerb, die Sicherheit und der Gesundheitsschutz der Mitarbeiter bei der Arbeit und der schonende Umgang mit der Umwelt sind feste Bestandteile unserer HSE-Politik.

Wir verpflichten uns deshalb insbesondere

- zum schonenden Umgang mit den natürlichen Ressourcen,
- zur kontinuierlichen Verbesserung unserer Leistungen im betrieblichen Arbeits-, Gesundheits- und Umweltschutz und
- zur Einhaltung aller relevanten Arbeitsschutzvorschriften und umweltrechtlichen Vorgaben

Wir haben deshalb ein HSE-System gemäß den Anforderungen der EMAS-Verordnung und Arbeitsschutznorm OHSAS 18001 eingeführt, daß uns in dem Bemühen unterstützen soll:

- Maschinen, Geräte und Arbeitsmittel immer bestimmungsgemäß verwenden,
- Mitarbeiter über Gefahren und Belastungen zu informieren und zu unterweisen,
- bei allen Anweisungen die Sicherheitsvorschriften in Betracht ziehen,
- organisatorische Vorkehrungen treffen, um bei Notfällen schnelle und die richtige Hilfe zu gewährleisten,
- Störungen und Mängel, die die Arbeitssicherheit beeinträchtigen, schnellstmöglich beheben,
- das Umweltbewusstsein bei allen Mitarbeitern durch Aushänge am schwarzen Brett zu fördern,
- unsere Produktionsverfahren möglichst umweltverträglich zu gestalten,
- den Ressourceneinsatz und das Abfallaufkommen im Einklang mit betriebswirtschaftlichen Mitteln zu optimieren,
- die Öffentlichkeit über die Umweltrelevanz unserer Tätigkeiten zu informieren.
- Zulieferer, Auftragnehmer und Dienstleister sind u. a. so auszuwählen, daß sie sich an der Verwirklichung unserer HSE-Politik möglichst beteiligen

Diese Vorhaben werden in neu erstellten bzw. überprüften HSE-Zielen weiter konkretisiert. Zur Umsetzung dieser Ziele werden entsprechende HSE-Programme im Unternehmen durchgeführt.

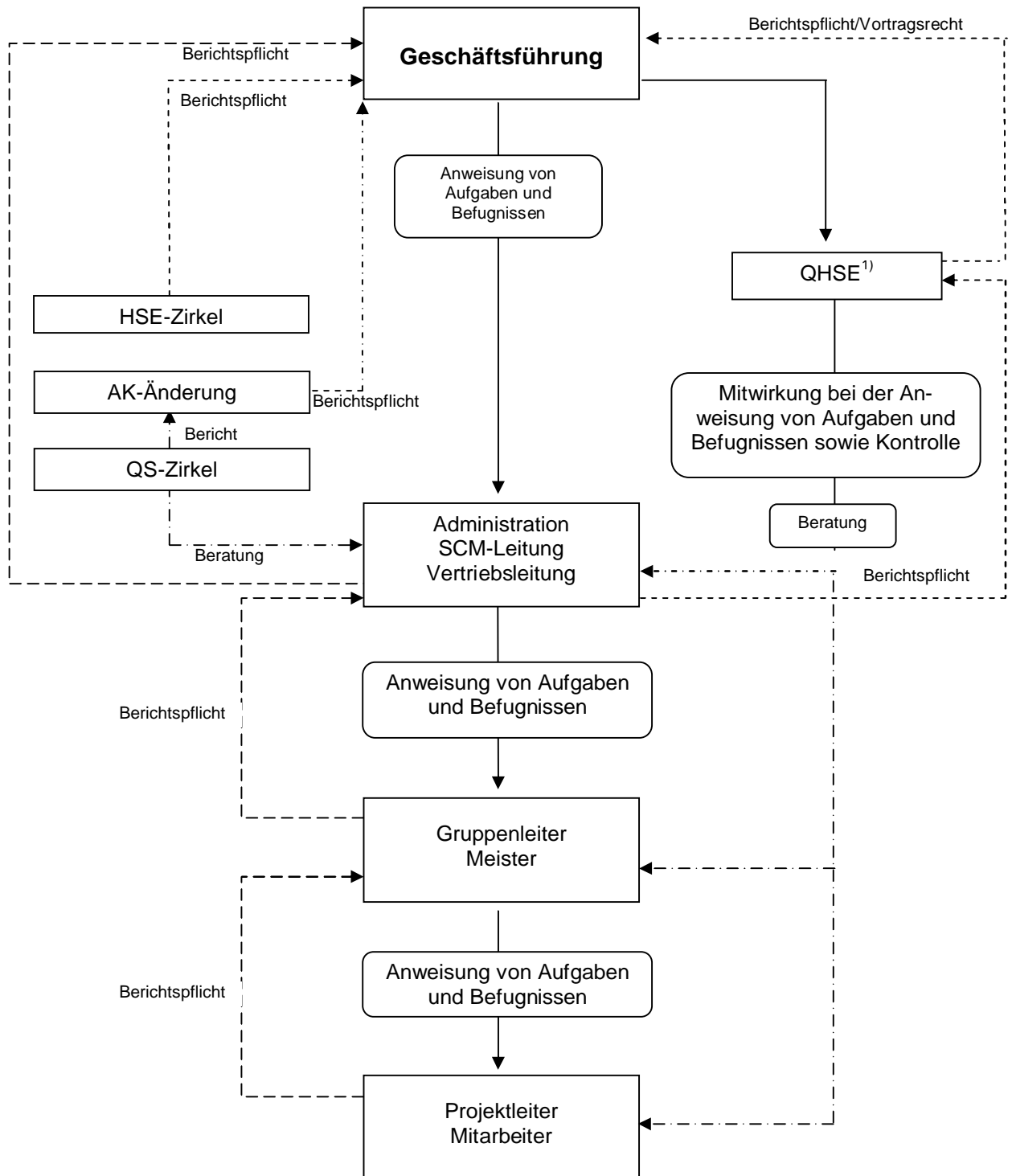
Die Effektivität unseres HSE-Systems überprüfen wir regelmäßig anhand von Audits, deren Ergebnisse von der Geschäftsleitung im Hinblick auf die weitere Unternehmensstrategie bewertet werden.

## **Organisation**

Der Geschäftsführung sind die einzelnen Fachbereichsleiter mit ihren Mitarbeitern unterstellt. Die Verantwortung für die Qualität von Produkten und Leistungen sowie Umwelt- und Arbeitsschutz tragen die jeweiligen Fachbereichsleiter.

Sie legen auch die Arbeitsweise für das Erreichen der Unternehmensziele fest, steuern Personal und Mitteleinsatz und sorgen für eine rückverfolgbare Dokumentation. Entstehen in den einzelnen Fachabteilungen Teilaufgaben, so bezieht sich die Verantwortung auf diese Bereiche. Die Gesamtverantwortung bleibt jedoch bei dem in auftraggebenden Bereich.

Die Zuständigkeiten werden in Verfahrens- und Arbeitsanweisungen festgelegt.



<sup>1)</sup> mit QMB, UMB, FASI

## **Mittel**

Investitionen für Mittel und Personal werden bedarfsweise geplant und nach Genehmigung realisiert. Entsprechende Anträge werden durch die einzelnen Fachbereichsleiter bei der Geschäftsführung gestellt. Weitere Grundlagen sind interne Audits.

## **Beauftragter der Geschäftsführung**

Die Geschäftsführung bestellt einen

- QMB Qualitätsmanagement-Beauftragten,
- UMB Umweltmanagement-Beauftragten und die
- FASI Fachkraft für Arbeitssicherheit.

Die Beauftragten der Geschäftsführung sind ermächtigt die Wirksamkeit des Organisationssystems regelmäßig zu prüfen und das Ergebnis der Geschäftsführung mitzuteilen. Offenstehende, vom QMB, UMB oder der Fachkraft für Arbeitssicherheit nicht zu lösende Probleme, werden der Geschäftsführung zur Entscheidung vorgelegt.

Des Weiteren sind sie verantwortlich für:

- Herausgabe und Pflege des QHSE-Handbuches
- Koordinieren von Änderungen im QHSE-Handbuch
- Prüfen von Änderungen oder Neuerungen hinsichtlich ihrer Gesetzes- und Normenkonformität
- Veranlassen von Präventivmaßnahmen
- Planen und durchführen von internen und externen Audits
- Erstellen des Auditjahresplanes (Freigabe durch GF)
- Vorschlagen von Korrektur- und Verbesserungsmaßnahmen in Abstimmung mit den betroffenen Fachbereichsleitern
- Bewerten der Wirksamkeit von Korrektur- und Verbesserungsmaßnahmen

Die Stellvertretung wird im Bedarfsfall durch die Geschäftsführung geregelt.

## **Bewertung des QHSE-Systems durch die Geschäftsführung**

Das Organisations-System wird planmäßig durch die Geschäftsführung bewertet. Die Ergebnisse werden in einem Bewertungsbericht festgehalten. Ferner dienen zur Auswertung Auditberichte, Mängelberichte und deren Korrekturmaßnahmen. Bei schwerwiegenden Mängeln gewährleistet die Geschäftsführung die Wiederherstellung der Wirksamkeit des Organisations-Systems. Das Ergebnis der Bewertung und die gegebenenfalls erforderlichen Maßnahmen werden im Bewertungsbericht aufgezeichnet.

### 3.1.2 Dokumentationssystem

#### Allgemeines

Um das QHSE-System zu lenken werden in allen Fachbereichen Maßnahmen geplant und durchgeführt. Das Organisations-System ist in einem QHSE-Handbuch dokumentiert.

#### Aufbau der Dokumentenhierarchie in 3 Ebenen

##### 1. Ebene

###### QHSE-Handbuch

Unternehmenspolitik und grundsätzliche Abläufe zum Organisations-System

##### 2. Ebene

###### Verfahrensanweisungen

Ablaufbezogene und abteilungsübergreifende Schritte zum Organisations-System

##### 3. Ebene

###### Arbeits- und Prüfanweisungen, Protokolle, Checklisten, Informationen

Arbeitsplatzbezogene, detaillierte Schritte zum Organisationssystem

#### Zuständigkeiten

Dokument	Erstellen / Ändern	Freigeben
<b>Qualitätsdokumentation</b>		
Organisations-Handbuch	QMB/UMB	GF
VA'S / PA'S	Fachabteilung	QMB
AA'S	Fachabteilung	Fachabteilung
<b>HSE-Dokumentation</b>		
VA'S	Fachabteilung	GF
AA's	Fachabteilung	UMB

Zuständigkeiten für die Prozesslandschaft gehen aus der Matrix hervor.

## **Aufbau und Inhalt von VA'S**

### **VA 30100**

<b>VA</b>	- Verfahrensweisung
<b>1. Ziffer</b>	- Kapitel des Organisations-Handbuches
<b>2. und 3. Ziffer</b>	- lfd.Nr.
<b>4. und 5. Ziffer</b>	- Revisionsnummer

Die VA beschreibt wie mit welchen Mitteln vorgegangen wird, zudem sind die Zuständigkeiten eindeutig festgelegt.

### **( AA ) - ( PA ) – ( IN ) – ( PR ) – ( CL )**

Sie sind individuell, arbeitsplatz- und produktbezogen durch die Fachabteilungen zu erstellen und werden abteilungsintern gelenkt. Die zentral vom UMB/QMB erstellten Dokumente werden analog den Verfahrensweisungen gekennzeichnet. An diese Kennung wird noch die laufende Nummer des Dokumentes (PR, AA, etc.) angehängt).

### **Änderungen**

Änderungen im Organisations-Handbuch werden durch Unterschrift der Geschäftsführung freigegeben. Dazu ist der Revisionsstand entsprechend mit zu ändern.

## Verantwortungsmatrix

Prozesse	GF	SCM	ADMIN	VT	QMB	UMB	FASI
3.1 Organisationssystem	X						
3.2 Zielvereinbarung	X	X	X	X	X	X	X
3.3 Korrektur/Vorbeugm.	X	X	X	X	X	X	X
3.4 Schulungsplanung			X				
3.5 Berichte/Bewertung	X	X	X	X	X	X	X
3.6 QHSE-Zirkel/Arbeitskr.					X	X	X
3.7 Interne Audits					X	X	X
4.1 Kundenanfragen				X			
4.2 Auftragsbearbeitung				X			
4.3 Produktentwicklung		X					
4.4 Besch./Materialwirt.		X					
4.5 Produktionsplanung		X					
4.6 Fertigungssteuerung		X					
4.7 Versand		X					
4.8 Montage				X			
5.1 Betriebstechnik/Instandh.		X					
5.2 Bonitätsprüfung			X				
5.3 Rechnungsprüfung			X				
5.4 RWA-Wartung				X			
5.5 Prüfungen					X	X	X
5.6 Doku./Aufzeichnungen	X	X	X	X	X	X	X
5.7 Reklamationen				X			
5.8 Kundenzufriedenheit				X			
5.9 Prüfmittelüberwachung					X		
5.10 Datensicherung			X				

- GF** = Geschäftsführung  
**SCM** = Supply Chain Management  
**ADMIN** = Administration  
**VT** = Vertrieb  
**QMB** = Qualitätsmanagementbeauftragter  
**UMB** = Umweltmanagementbeauftragter  
**FASI** = Fachkraft für Arbeitssicherheit

### **3.1.3 Prozesslenkung und Steuerung**

#### **Prozesse**

Produktions- und Montageprozesse werden geplant und in ihren einzelnen Ablaufschritten schriftlich festgehalten.

Produktions- und Montageschritte werden in Fertigungsanweisungen detailliert in Abhängigkeit ihrer richtigen Reihenfolge bei Bedarf dargestellt. Sie werden zusätzlich durch die Angabe mitgeltender Dokumente ergänzt.

#### **Produktions- und Montageeinrichtungen**

Um die gestellten Anforderungen erfüllen zu können, werden für den jeweiligen Produktverwendungszweck geeignete Produktions- und Montageeinrichtungen ausgewählt und installiert. Der Aufstellort und die Arbeitsplatzbedingungen werden nach qualitäts-, umwelt- und arbeitsschutzfördernden Gesichtspunkten ausgewählt:

- Arbeitsstättenverordnung
- Betriebssicherheitsverordnung
- Stand der Technik
- BG-Regelwerk
- Gesicherter Materialfluss und
- Umweltbedingungen.

#### **Qualitätslenkung**

Produkte der Essmann GmbH werden hinsichtlich qualitätsbeeinflussender Merkmale während ihrer Herstellung durch geplante und geeignete Prüfungen überwacht. Die entsprechenden Prüfanweisungen oder Überwachungsunterlagen berücksichtigen auch Forderungen normativer Regelwerke oder anderer Vorschriften. Wo gefordert, werden Prozesse oder Einrichtungen genehmigt und freigegeben.

Am Herstellprozess beteiligte Mitarbeiter erhalten eine Arbeitsplatzeinweisung durch ihren jeweiligen Vorgesetzten.

Um eine einmal erreichte Prozessfähigkeit aufrechterhalten zu können, werden prozessbeeinflussende Einrichtungen regelmäßig gewartet und instand gehalten. Für bestimmte Produktionseinrichtungen bestehen Wartungsverträge.

Prozessbeeinflussende Maßnahmen und Prüfungen werden aufgezeichnet und in angemessener Weise aufbewahrt.

Nötige Regelungen zur gesamten Prozesslenkung werden durch die Betriebsleitung in Verbindung mit dem QMB realisiert.

#### **Bauseitige Montagen**

Die Übergabe von Montageaufträgen erfolgt nur an Unternehmen, die von der Montageabteilung und dem Verkauf hinsichtlich ihrer Fähigkeit und Eignung zur Erfüllung der Montageaufträge nach festgelegten Kriterien ausgewählt wurden.

### **3.1.4 Infrastruktur und Arbeitsumgebung/Ressourcen**

Zur Erreichung der Unternehmensziele wird die nötige Infrastruktur und Arbeitsumgebung ermittelt, bereitgestellt und aufrechterhalten.

Zur Abstimmung und Ermittlung eines eventuellen Bedarfs werden in regelmäßigen Abständen Gespräche mit Mitarbeitern und Fachbereichsleitern durchgeführt.

Anforderungen werden abgefragt und in geeignete Maßnahmen umgesetzt, Ergebnisse werden in weiteren Gesprächen bewertet.

Berücksichtigung finden dabei auch:

- Betriebssicherheitsverordnung,
- Arbeitsstättenverordnung,
- BG-Regelwerk,
- Umweltbedingungen und
- Stand der Technik.
- Notfallvorsorge (Brandschutzordnung)

Ergänzend hierzu finden Sicherheitsbegehungen durch die Fachkraft für Arbeitssicherheit und die Sicherheitsbeauftragten statt.

Aufgetretene Mängel werden aufgenommen und in angemessenem Zeitraum beseitigt.

Zusätzlich finden mindestens einmal jährlich Sicherheitsunterweisungen statt.

Zu speziellen Themen werden u. a. gesonderte Unterweisungen vorgenommen:

- Unterweisung Meister,
- Elektrische Anlagen,
- Stapler,
- Gefahrstoffe,
- Ladungssicherung und
- Bildschirmarbeit.

### **Ressourcen**

Zur Unterstützung und Durchführung notwendiger Prozesse und Regeln wird entsprechendes Personal, Material und Know-how eingesetzt.

Für die Übernahme der Aufgaben werden ausgebildete Mitarbeiter eingesetzt. Alle bringen das erforderliche Maß an Kenntnissen und Fähigkeiten sowie Wissen und Erfahrung mit. Das fachliche und allgemeine Anforderungsprofil bestimmt den Einsatzbereich der Mitarbeiter.

Ständige Schulungen entsprechend der Schulungsplanung stehen für eine angepasste Weiterqualifizierung.

### 3.2 Zielvereinbarungen

Zur Erreichung der Unternehmensziele müssen die Gesamtprozesse der Essmann GmbH ständig verbessert werden.

Dazu zählen alle Zielsetzungen des Unternehmens (z.B. Umsatzziele, Marktanteile, Kostenziele, Qualitäts-, Umwelt-, Arbeitsschutzziele, etc.).

Ziele werden vereinbart und deren Erreichung verfolgt. Kennzahlen sind hier ein wichtiger Erfolgsmesser.

Zielvereinbarungen finden auf allen Führungsebenen statt. Stellvertretend sind hier VKL-Meeting, Meisterbesprechungen und sonstige Besprechungen zu nennen.

Die Systematik ist bei der Essmann GmbH folgendermaßen:

- Unternehmensziele,
- Qualitäts- und HSE-Politik,
- Einzelziel und nachgeordnet
- konkrete Maßnahmen.

Weil der motivierte und qualifizierte Mitarbeiter für die Zielerreichung ein entscheidender Faktor ist, kommt damit der Führung eine strategisch wichtige Bedeutung zu.

Führung erstreckt sich dabei einerseits auf die Unternehmung des Ganzen (Aufbau, Ablauf und Struktur) und andererseits auf die Führung der Mitarbeiter. Diese beiden Aspekte werden durch den Zielbildungsprozess miteinander verknüpft. Innerhalb dieses Prozesses leiten sich aus Unternehmenszielen die Einzelziele für die Fachbereiche und daraus wiederum die konkreten Maßnahmen für die einzelnen Mitarbeiter in ihren Funktionen ab.

Diese konkreten Maßnahmen werden gemeinsam zwischen Vorgesetzten und Mitarbeiter durchgeführt. Dabei ist darauf zu achten, dass die Ziele zeitbezogen, eindeutig formuliert, umsetzbar und erreichbar, quantifiziert, sowie mit Prioritäten versehen sind.

Die so erfolgte Planung bedarf danach der Umsetzung, welche über einen Vergleich überprüft wird.

Dieser Vergleich ergibt entweder eine Zielerreichung oder eine Abweichung. Abweichungen bedürfen der Analyse der Ursachen und Veränderungen des Verhaltens.

Vorgesetzte sind dabei verpflichtet die Mitarbeiter bei der Zielerreichung zu unterstützen.

### **3.3 Korrektur und Vorbeugungsmaßnahmen**

#### **Korrekturmaßnahmen**

Ausgangspunkt für die Durchführung von Korrekturmaßnahmen sind unter anderem Untersuchungen auf Grund von:

- Kundenreklamationen,
- Monteurberichten,
- Prüfaufzeichnungen,
- Personalberichten,
- Unfällen,
- Begehungen,
- internen Audits und
- Besprechungsprotokollen.

Ergebnisse von Abweichungsanalysen werden aufgezeichnet. Auf Basis dieser Ergebnisse werden Korrekturmaßnahmen zur Beseitigung der Fehlerursache festgelegt. Änderungen werden schriftlich festgehalten und fließen in alle nötigen Unterlagen ein.

#### **Vorbeugungsmaßnahmen**

Vorbeugungsmaßnahmen sind Bestandteil der allgemeinen Sorgfaltspflicht. Hierzu zählt unter anderem die Produktentwicklung, die Verringerung von Umweltauswirkungen und Präventionsmaßnahmen und die Auswahl von:

- Rohstoffen, Hilfs- und Betriebsstoffen,
- Fertigungsverfahren,
- Personal,
- Lieferanten und
- Subunternehmern.

Weitere Maßnahmen ergeben sich aus:

- Auswertungen von Auditberichten,
- Meisterbesprechungen,
- Arbeitskreisen,
- Betrieblichem Vorschlagswesen,
- Untersuchungen von Beinaheunfällen und
- Projektbesprechungen.

Bei diesen Maßnahmen, mit Ausnahme des betrieblichen Vorschlagswesens, sind feste Termine vorgegeben. Es werden bedarfsweise Protokolle geführt und aufbewahrt.

Die Durchführungsverantwortung für Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen liegt bei dem jeweiligen Fachbereichsleiter.

Durch nachfolgende Prüfungen wird die Wirksamkeit der veranlassten Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen sichergestellt und überwacht.

### **3.4 Schulungsplanung**

Grundlage der Personalschulung ist die allgemeine Ausbildung, erlangte Fertigkeiten und die erworbene Erfahrung. Unterschieden wird zwischen:

- Einführungsschulung,
- Interner Schulung und
- Externer Schulung.

Der Schulungsbedarf wird durch die einzelnen Fachbereichsleiter ermittelt und der Schulungsart zugeordnet. Genehmigungen erfolgen in Absprache mit dem Personalleiter.

#### **Einführungsschulung**

Diese Schulungsart betrifft neue Mitarbeiter. Neben der Arbeitsplatzeinweisung erhalten sie eine allgemeine Schulung. Diese beinhaltet Angaben zur Unternehmensphilosophie und zur Produktpalette der Essmann GmbH. Kenntnisse werden durch Vorträge, Musterteile, Betriebsbegehungen und Übungen in Arbeitsgruppen vermittelt.

#### **Interne Schulung**

Interne Schulungen erfolgen nach einem festgelegten Schulungskonzept. Dieses ist produkt- und/oder tätigkeitsbezogen.

#### **Externe Schulung**

Kenntnisse und Fertigkeiten, die im Unternehmen nicht vermittelt werden können, werden bei externen Stellen durchgeführt.

#### **Aufzeichnungen**

Unterlagen und Aufzeichnungen von Einführungs- und internen Schulungen verbleiben in den mit der Durchführung beauftragten Fachbereichen.

Teilnahmebescheinigungen, Zertifikate und Zeugnisse von extern durchgeführten Schulungsmaßnahmen werden in der Personalakte hinterlegt.

### **Wirksamkeit**

Um Rückschlüsse über die durchgeführten Maßnahmen zu bekommen, wird die Wirksamkeit in einem angemessenen Zeitraum danach überprüft.

## **3.5 Berichte/Bewertung**

Um die Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit des Organisationssystems sicherzustellen wird das System einmal jährlich von der Geschäftsführung bewertet und eventueller Änderungsbedarf ermittelt.

Dabei werden sowohl die Qualitäts- und HSE-Politik, die Unternehmensziele wie auch die einzelnen Prozesse betrachtet.

Die notwendigen Daten für die Bewertung liefern die einzelnen Fachabteilungsleiter und der QMB, UMB und die Fachkraft für Arbeitssicherheit.

Grundlagen für die Bewertung sind unter anderen:

- Erfüllungsgrad der Ziele,
- QS-Monatsbericht,
- QM-Jahresbericht/Auswertung,
- Interne Audits,
- Reklamationsmanagement,
- Kennzahlbewertungen zur Bewertung der Prozess- und Umweltleistungen,
- Wirksamkeit vorangegangener Maßnahmen,
- Umsetzung von Verbesserungsvorschlägen,
- Protokolle aus Arbeitskreisen und Besprechungen,
- HSE-Jahresbericht,
- Unfallstatistik,
- Einhaltung der Rechtsvorschriften und
- Bearbeitung externer Anfragen.

Die Ergebnisse der Bewertung werden aufgezeichnet, eventuell erforderlicher Änderungsbedarf wird ermittelt und mit den entsprechenden Fachabteilungsleitern besprochen.

Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen werden umgesetzt und überprüft.

Ergebnisse werden in weiteren Bewertungen mit berücksichtigt.

### **3.6 QHSE-Zirkel/Arbeitskreise**

#### **QS-Zirkel**

In diesem Arbeitskreis werden Probleme und Mängel bearbeitet, bei denen das Fachwissen mehrerer Abteilungen gefragt ist.

In der Regel handelt es sich hier um Verbesserungen und Abstellmaßnahmen die einen etwas längeren Zeitraum zur Umsetzung beanspruchen.

Im Tagesgeschäft auftretende Probleme werden über Mängelberichte zeitnah behandelt.

In festgelegten Abständen und mit einem festgelegten Teilnehmerfeld werden Themen aufgenommen und diskutiert.

Mögliche Themenvorschläge können aus folgenden Bereichen kommen:

- Monteurmitteilungen,
- Baustellenberichten,
- Reklamationen (allgemeiner Art),
- Fertigungsproblemen und
- Verbesserungsvorschlägen.

Zu den bearbeiteten Themen werden Abstellmaßnahmen vereinbart. Die festgelegten Verantwortlichen haben diese zu einem festgesetzten Termin zu erledigen.

Die Umsetzung, Terminverfolgung und Wirksamkeit wird in einem Protokoll festgehalten.

#### ***HSE-Zirkel***

Dem HSE-Zirkel unseres Unternehmens gehören folgende Funktionen an:

- Leitung Quality, Health, Safety and Environment (QHSE),
- Leiter Administration,
- Leiter SCM,
- Leiter Vertrieb,
- Betriebsarzt,
- Fachkraft für Arbeitssicherheit (vertretungsweise ein Sicherheitsbeauftragter),
- zwei Vertreter des Betriebsrates und
- ein Sicherheitsbeauftragter.

Die Leitung des HSE-Zirkels nimmt die Leitung QHSE wahr. Er lädt auch zu den Sitzungen ein. Jedes Mitglied des HSE-Zirkels hat die Möglichkeit gesonderte Sitzungstermine zu beantragen. Der HSE-Zirkel hat die Aufgabe, Entscheidungen zu

treffen und Vorschläge zu machen. Der HSE tagt mindestens in dreimonatigem Turnus. Die Aufgaben des HSE-Zirkels bestehen in

- der Erarbeitung von Vorschlägen zum Maßnahmenkatalog,
- der Erarbeitung von Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen und Richtlinien,
- der Überwachung der Einhaltung der Unternehmensziele
- der Konzeption eines Informationswesens für den Umwelt- und Arbeitsschutz,
- der Gründung von Arbeitskreisen zu Sachthemen,
- der Ausarbeitung eines Jahresberichtes zur Vorlage bei der Geschäftsleitung,
- dem Vorschlag für Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen und
- der Beratung bei umwelt- und arbeitsschutzrelevanten Verbesserungsvorschlägen.

### **Arbeitskreise**

Ergeben sich Aufgaben oder Probleme, die nur in Zusammenarbeit spezieller Fachleute zu bewältigen sind, werden diese bis zum Projektabschluss in einem Arbeitskreis zusammengezogen.

Somit ist die Zusammensetzung einzelner Arbeitskreise recht unterschiedlich.

Die Installation eines Arbeitskreises ist situationsabhängig und manchmal sehr kurzfristig.

Ausnahme ist hier der Arbeitskreis „Änderungen“, der aus allen Fachabteilungen besetzt ist und regelmäßig zusammenarbeitet.

Jeder Arbeitskreis hat zur Aufgabensteuerung einen Koordinator (Leiter).

Erarbeitete Ergebnisse fließen dort ein, wo sie benötigt werden.

### **3.7 Interne Audits**

Um sicherzustellen, dass unser Organisation-System wirksam ist und die geforderten Festlegungen erfüllt werden, finden in regelmäßigen Abständen geplante Audits statt. Auditsergebnisse werden zur Systemverbesserung und zur Ergreifung geeigneter Korrektur- und Verbesserungsmaßnahmen benutzt. Dieses gilt für alle Abteilungen und Unternehmensbereiche.

Zielsetzung ist eine kontinuierliche Verbesserung aller Prozesse und eine Erhöhung der Kundenzufriedenheit.

Basis für die Durchführung interner Audits ist der Auditjahresplan. Dieser ist so angelegt, dass alle Abteilungen und Unternehmensbereiche die durch das Organisationssystem erfasst werden, mindestens einmal jährlich auditiert werden.

Abweichungen dieser Regelung sind durch die Geschäftsführung zu genehmigen und aufzuzeichnen.

Bei gravierenden Abweichungen ist der QMB, UMB und die Fachkraft für Arbeitssicherheit ermächtigt, abweichend vom Auditplan, zusätzliche Audits durchzuführen.

Planung und Durchführung von Audits wird durch den QMB, UMB oder die Fachkraft für Arbeitssicherheit organisiert.

Audits für den Verantwortungsbereich des QMBs / UMBs und die Fachkraft für Arbeitssicherheit werden durch die Geschäftsführung veranlasst.

Audits werden durch Personal ausgeführt, das unabhängig von dem zu auditierenden Bereich ist, die Ergebnisse werden aufgezeichnet.

Sollten Abweichungen auftreten, so schlägt der jeweilige Fachbereichsleiter in Abstimmung mit den Auditoren Korrekturmaßnahmen vor.

Der betroffene Fachbereichsleiter ist für die Umsetzung verantwortlich.

Durch Folgeaudits wird die Wirksamkeit der ergriffenen Korrekturmaßnahmen überprüft, Ergebnisse werden aufgezeichnet. Weiterhin werden Verbesserungsmöglichkeiten als Ergebnis des internen Audits aufgezeigt.

#### **4.1 Kundenanfragen**

Kundenanfragen werden sachlich und preislich, unter Berücksichtigung der Abgabetermine erstellt.

Nach Erhalt der Kundenanfragen werden diese entsprechend der Gebietsaufteilung weitergeleitet.

Handelt es sich um Standardaufträge wird dann sofort unter Berücksichtigung der Kalkulation ein Angebot erstellt.

Bei Sonderentwicklungen (SE-Aufträge) wird im Technischen Büro diese Möglichkeit geprüft, gegebenenfalls ausgearbeitet.

Nach Prüfung der erstellten Angebote werden diese dem Kunden übermittelt.

#### **4.2 Auftragsbearbeitung**

Es wird sichergestellt, dass Aufträge so bestätigt werden, dass Übereinstimmung mit der Kundenforderung besteht. Dieses setzt voraus, dass alle relevanten Forderungen klar definiert sind.

Abweichungen von ggf. vorliegenden Angeboten, sofern im Auftrag Bezug genommen wird, werden geklärt.

Es wird sichergestellt, dass die Forderungen mit den vorhandenen technologischen Mitteln zum vereinbarten Termin erfüllt werden.

Darüber hinaus wird sichergestellt, dass Auftragsänderungen in die Auftragsabwicklung einfließen bzw. wie Übereinkunft mit dem Kunden erzielt wird,

wenn dies nicht, nicht mehr oder nur unter bestimmten Voraussetzungen erfolgen kann. Aufzeichnungen über Vertragsänderungen werden in der Auftragsakte aufbewahrt.

### **4.3 Produktentwicklung**

Die Entwicklung ist in die Bereiche Anwendungstechnik (AWT) und Neuentwicklungen (TB) aufgeteilt.

AWT-Aufträge sind in der Regel geänderte Standardaufträge, diese werden geprüft und mit den entsprechend geänderten Unterlagen an den Verkauf/AV weitergeleitet. Neuentwicklungen werden unter Berücksichtigung von gesetzlichen Vorschriften, Normen, Kundenforderungen und dem Aspekt der Wirtschaftlichkeit geplant und realisiert.

#### **Vorgaben**

Produkt und marktbezogene Forderungen werden in Arbeitskreisen besprochen und in Vorgaben / Protokollen festgelegt.

#### **Planung**

In den Planungsunterlagen werden Entwicklungstätigkeiten, Zuständigkeiten und die terminliche Abfolge festgehalten. Der jeweilige Entwicklungsstand ist diesen Unterlagen zu entnehmen. Bei abteilungsübergreifenden Arbeiten werden diese dokumentiert und beigelegt. Die Einzelaufgaben sind Personen oder Projektgruppen zugeordnet.

#### **Ergebnisse**

Die Entwicklungsergebnisse in den jeweiligen Entwicklungsstufen werden in Form von Zeichnungen und Produktunterlagen dokumentiert. Die Einzelergebnisse müssen konform mit den Anforderungen sein.

#### **Prüfung von Entwicklungsergebnissen**

Sie werden hinsichtlich ihrer Vorgaben geprüft und getestet. Nach bestandener Überprüfung wird eine festgelegte Anzahl von Mustern unter Serienbedingungen hergestellt. Soweit erforderlich werden zusätzliche Prüfungen bei den zuständigen Zulassungsstellen durchgeführt. Alle Prüfungsergebnisse werden aufgezeichnet. Nach bestandener Prüfung der Musterteile erfolgt die Freigabe.

#### **Änderungen**

Änderungen an freigegebenen Unterlagen oder Produkten erfolgen nach festgelegten Verfahren.

#### **4.4 Beschaffung/Materialwirtschaft**

Die zu liefernden Produkte und Dienstleistungen, sowie deren Anforderungsprofile, werden in entsprechenden Beschaffungsdokumenten eindeutig und klar dargestellt. Bestellungen gehen erst nach deren Prüfung und Genehmigung an den Lieferanten.

Lieferanten räumen der Essmann GmbH das Recht ein auf deren Betriebsgelände Produkte zu prüfen, um die gestellten Qualitätsanforderungen sicherzustellen.

Diese Beschaffungsmodalitäten haben für Produkte und Produkte Einzelkomponenten, die qualitätsrelevant sind, Gültigkeit. Ebenso sind alle mit der Beschaffung beauftragten Fachbereiche eingeschlossen.

#### **Lieferantenauswahl**

Lieferanten werden nach der Art und dem Einsatzzweck von benötigten Produkten oder Dienstleistungen vorausgewählt. Als Auswahlverfahren dienen:

- Erfahrung aus bestehenden Verträgen,
- Beurteilung von Produktmustern,
- Erfahrung bei ähnlichen Erzeugnissen und
- Veröffentlichte Erfahrungen anderer Anwender.

#### **Lieferantenbewertung**

Lieferanten der Essmann GmbH werden nach folgenden Kriterien bewertet:

- Qualität der Produkte oder Dienstleistungen,
- Liefertermine, Liefertreue,
- Lieferpreis,
- Konfliktbewältigung,
- Reklamationshäufigkeit,
- Reklamationsabwicklung und
- Umwelt- und Arbeitsschutzgesichtspunkte.

Neue Lieferanten, die dem Unternehmen nicht ausreichend bekannt sind, können zusätzlich vor Ort bewertet werden, um die geforderten Ansprüche sicherzustellen.

#### **Annahme beschaffter Produkte**

Die Anlieferung erfolgt an der Warenannahmestelle. Hier erfolgt eine Identitätskontrolle (liegt eine Bestellung vor, Menge, Beschädigungen) die mit Unterschrift auf dem Lieferschein bestätigt wird. Nach anschließenden Kontrollen, auf der Basis eines Prüfplans, werden die einzelnen Lose gekennzeichnet. Nicht gekennzeichnete Lose gelten als nicht geprüft, und somit als gesperrt.

## **4.5 Produktionsplanung**

Die Produktionsplanung umfasst die Jahresplanung und die Auftragsbearbeitung von Kundenaufträgen.

### **Jahresplan**

Um ständig eine hohe Lieferbereitschaft garantieren zu können, wird ein Jahresplan erstellt.

Unsere Kunden können innerhalb kürzester Lieferzeiten, saisonunabhängig mit Standardprodukten beliefert werden.

Angestoßen durch den Verkauf und das Rechnungswesen werden Produktionszahlen einzelner Produktgruppen ermittelt.

Grundlage dieser Berechnung sind unter anderem Absatzzahlen des letzten Jahres und Marktanalysen.

Der hieraus resultierende Produktionsplan wird über Monatszahlen bis zur Tagesproduktion hin aufgeschlüsselt.

Monatliche Soll/Ist-Vergleiche garantieren das Erreichen unserer Vorgaben und ermöglichen eventuell nötige Kapazitätsanpassungen.

### **Auftragsbearbeitung**

Hier werden die Aufträge hinsichtlich der Kundenwünsche erneut sondiert.

Produktgruppenbezogen wird nach Standard- und Sonderlösungen unterschieden.

Bei Standardprodukten erfolgt eine Abfrage ob ein entsprechender Lagerbestand vorhanden ist.

Sollte dieses nicht der Fall sein, werden die nötigen Fertigungsunterlagen erstellt und zur Produktion freigegeben.

Sonderlösungen werden durch Unterlagen der Technik ergänzt.

Ist eine Unterstützung durch Fremdfertigung nötig geht ein entsprechender Bestellvorschlag an den Einkauf.

Alle Arbeitsschritte der Planung und Bearbeitung garantieren, dass die Kundenforderungen an das Produkt erfüllt werden.

## **4.6 Fertigungssteuerung**

Durch die Fertigungssteuerung wird sichergestellt, dass vorgegebene Termine eingehalten werden und der Kunde zum vereinbarten Zeitpunkt über das von ihm gewünschte Produkt verfügen kann.

Aufbauend auf die Auftragsbearbeitung werden alle Einflussfaktoren koordiniert, um den Erwartungen aller Kunden gerecht werden zu können.

Das tägliche Fertigungsvolumen wird in Arbeitsverteilisten aufgeführt und nach vorgegebenen Prioritäten abgearbeitet.

Mögliche Terminänderungen finden hier Berücksichtigung.

## **4.7 Versand**

### **Handhabung**

Für die Handhabung von Produkten und Material werden geeignete Mittel und Verfahren angewendet. Produktbezogen werden unterschiedliche Transporteinheiten und Behältnisse benutzt. Für den innerbetrieblichen Transport stehen auf das Produkt oder die Transporteinheit abgestimmte Fahrzeuge und Transportmöglichkeiten zur Verfügung.

Geräte zur Handhabung werden in festgelegten Abständen, oder zustandsabhängig, geprüft und instand gehalten.

### **Lagerung**

Lagereinrichtungen und Stellplätze sind hinsichtlich der zu lagernden Produkte gekennzeichnet. Sie sind so beschaffen, dass Beschädigungen oder Beeinträchtigungen ausgeschlossen sind. Die Umgebungsbedingungen sind dem weiteren Verwendungszweck der einzelnen Produkte angepasst.

Der Produktzustand im Lager wird in angemessenen Zeitabständen beurteilt, um Beeinträchtigungen zu entdecken. Befugtes Personal für die Annahme und Ausgabe wird durch den Fachbereichsleiter eingesetzt.

### **Verpackung und Schutz**

Um die Erfüllung der festgelegten Anforderungen sicherzustellen, werden die Produkte mit geeigneten Materialien eingepackt, verpackt, gekennzeichnet und wenn gefordert, konserviert. Die Wirksamkeit der getroffenen Maßnahmen wird überprüft.

Produkte werden solange getrennt gelagert, bis sie einer Kommission entsprechend zusammengestellt und versandfertig gemacht werden.

### **Versand**

Die Versandmethode wird in Abhängigkeit von technischen und logistischen Anforderungen ausgewählt.

Bei der Verpackungsart werden die Transportbedingungen, bei Anlieferung direkt an die Baustelle zusätzlich die örtlichen Umgebungsbedingungen, berücksichtigt.

### **Zuständigkeiten**

Die Zuständigkeiten für Handhabung, Lagerung, Verpackung, Schutz und Versand von Produkten und Materialien liegen im Verantwortungsbereich der einzelnen Fachbereichsleiter.

## **4.8 Montage**

Zielsetzung dieses Prozesses ist es, eine den Kundenforderungen entsprechende Montageleistung vor Ort beim Kunden zu erbringen, um Kundenzufriedenheit im Hinblick auf Montageleistung und organisatorische Abwicklung zu erreichen.

Dieses ist mit geeigneten Mitteln zu realisieren (Montageeinsatzplan, Technische Unterlagen, Funktionsbeschreibung).

Terminabsprachen mit dem Kunden werden handschriftlich aufgezeichnet und in der Auftragsakte verwahrt. Gleiches gilt für Montageabrufe vom Kunden in schriftlicher Form. Diese Termine werden in einer Terminüberwachungsregistratur wochenweise nachgehalten bzw. fest eingeplant.

Auftragsänderungen die sich während der Montage ergeben, werden kurzfristig geklärt und kundengerecht berücksichtigt.

Bei Änderungen technischer Art wird nochmals Rücksprache durch die Planungsmitarbeiter mit der Technik gehalten, um möglichst dem Kundenwunsch zu entsprechen.

Ebenso wird sichergestellt, dass die RWA-Anlagen funktionstüchtig montiert werden, da es sich um Sicherheitsanlagen handelt. Dieses wird durch eine Funktionsprobe unter Einsatzbedingungen bei jeder Anlage überprüft.

Abnahmeergebnisse und Freigaben werden aufbewahrt.

Verpackungsmaterial und Altprodukte werden über Branchenlösungen entsorgt. Dienstleistungen werden unter Einhaltung der rechtlichen Vorgaben angeboten. Auftragnehmer werden vertraglich zur Einhaltung umwelt- und arbeitsschutzrelevanter Vorschriften verpflichtet.

## **5.1 Betriebstechnik und Instandhaltung**

Um unseren Kunden eine gleich bleibend hohe Produktqualität liefern zu können, werden unsere Produktionseinrichtungen geplant gewartet und instand gehalten.

Bei Maschinen und Anlagen wird die Instandhaltung nach vorliegenden Arbeitsanweisungen, oder auf Grund von Wartungsverträgen durchgeführt.

Ergebnisse werden in Berichten festgehalten. Bei Abweichungen plant die Betriebsleitung die Instandsetzung zur Fehlerbehebung.

## **5.2 Bonitätsprüfung**

Mit der Prüfung der Bonität des Kunden soll vor Bestätigung des Auftrags an den Kunden sichergestellt werden, dass dieser über eine ausreichende Bonität zur Erfüllung seiner vertraglichen Verpflichtung verfügt. Die Prüfung ist ab einer festgelegten Summe gegeben, ab einem bestimmten Gesamtauftragsvolumen wird dieses über Versicherungen abgedeckt.

Damit soll Forderungsausfällen vorgebeugt werden. Zielsetzung ist die Vermeidung von Forderungsausfällen.

Bei ablehnendem Bescheid wird mit dem Kunden der Sachverhalt besprochen und gesonderte Zahlungssicherungsvereinbarungen getroffen.

### **5.3 Rechnungsprüfung**

Mit der Prüfung der Rechnungen wird sichergestellt, dass nur korrekt ausgestellte und den vertraglichen Vereinbarungen entsprechende Rechnungen freigegeben werden.

Zielsetzung ist ein fehlerfreier Rechnungsdurchlauf.

Bei der Prüfung durch die Projektteams finden Abgleiche mit Angeboten und Aufträgen statt.

### **5.4 RWA-Wartung**

Um die einwandfreie Funktion unserer Produkte gewährleisten zu können, unterhält die Essmann GmbH einen entsprechend organisierten Kundendienst. Basis regelmäßiger Überprüfungen sind die mit dem Kunden abgeschlossenen Wartungsverträge.

Dieses gilt für alle durch die Essmann GmbH produzierten oder vertriebenen Produkte und Fremdfabrikate, eingeschlossen die den Kundendienst unterstützenden Fachbereiche.

Im Zuge von Neuinstallationen werden Angebote für Wartungsverträge projektbezogen kalkuliert und dem Kunden unterbreitet (siehe Vertragsprüfung). Wartungsverträge werden aufwandsbezogen und individuell für jedes einzelne Bauvorhaben erstellt. Weitere wesentliche Aufgaben des Kundendienstes sind:

- Zusammenarbeit mit den unterstützenden Fachbereichen,
- Kundenunterweisung durch Kundendienstberater,
- Wartungsdurchführung,
- Funktionsaufrechterhaltung von Produkten,
- Behandlung und Weiterverfolgung von Kundenreklamationen,
- Informationsrückfluss an Fachabteilungen,
- Erstellung von Wartungsangeboten für Fremdanlagen und
- Erstellung von Umrüstungs- und Instandsetzungsangeboten.

Kundendiensttätigkeiten werden geplant, Ergebnisse werden aufgezeichnet.

## **5.5 Prüfungen**

Eingangs-, Zwischen- und Endprüfungen werden nach vorhandenen Prüfplänen durchgeführt. Diese können auch als Selbstprüfung ausgeführt werden.

Die Planung der einzelnen Prüfungen wird durch Mitarbeiter des Qualitätsmanagements durchgeführt. Die Ausführungen erfolgen gemäß der Planung durch QS-Mitarbeiter oder als Selbstprüfung. Die Ergebnisse der Prüfungen werden aufgezeichnet.

### **Eingangsprüfung**

Bei diesen Prüfungen wird sichergestellt, dass zugelieferte Produkte nach ihren Vorgaben und Qualitätsanforderungen geprüft und freigegeben werden. Prüfungen des Lieferanten werden bei der Prüfplanung berücksichtigt.

Muss aus gegebenen Gründen ein zugeliefertes Produkt ungeprüft weiterverarbeitet werden, so wird dieses dokumentiert, um im Falle von Nichterfüllung festgelegter Forderungen geeignete Maßnahmen ergreifen zu können.

### **Zwischenprüfung**

Diese Prüfungen werden während der Weiterverarbeitung oder Montage durchgeführt. Es wird sichergestellt, dass Folgearbeitsgänge nur nach positiv ausfallenden Zwischenprüfungen ausgeführt werden dürfen.

### **Endprüfung**

Die Endprüfung stellt sicher, dass alle Anforderungen die an das Endprodukt gestellt werden erfüllt sind.

Unter Berücksichtigung aller Daten und Dokumente aus Eingangs- und Zwischenprüfungen erfolgt die Freigabe. Bei bauseitiger Montage wird die Endabnahme als Endprüfung und Freigabe gewertet.

### **Prüfaufzeichnungen**

Prüfaufzeichnungen, die auf Grund der vorherigen Prüfplanung erstellt worden sind, sagen klar aus, ob die geprüften Arbeitsgänge und das gefertigte Endprodukt die gestellten Qualitätsanforderungen erfüllen oder nicht.

Bei Nichterfüllung wird nach Verfahren für Lenkung fehlerhafter Produkte vorgegangen. Aufzeichnungen der Selbstprüfung werden durch QS-Mitarbeiter überprüft.

## **Lenkung fehlerhafter Produkte**

Werden festgelegte Qualitätsforderungen nicht erfüllt, wird sichergestellt, dass diese Produkte von unbeabsichtigter Benutzung oder Montage ausgeschlossen werden.

Werden Fehler an Produkten festgestellt, so werden diese zur Unterscheidung mit einem Sperraufkleber gekennzeichnet. Um das Ausmaß der betroffenen Produkte zu ermitteln, werden weitere Produkteinheiten, deren Produktionsmittel oder bei Kaufteilen im Haus befindliche Lieferungen, überprüft.

Alle wichtigen Daten werden auf einem Mängelbericht zusammengefasst. Dieser Mängelbericht wird allen betroffenen Abteilungen, bei Kaufteilen dem Lieferant, zugestellt. Der Mängelbericht beschreibt u. a. die Fehlerart, Fehlerursache und die Fehlerbewertung.

## **Weitere Behandlung**

Je nach Verwendungszweck und Fehlerart wird über die weitere Behandlung entschieden.

Mögliche Entscheidungen sind:

- Nacharbeit,
- Reparatur,
- Sonderfreigabe,
- Zurückstufung für andere Verwendung und
- Rückweisung oder Verschrottung.

Die endgültige Entscheidung über die weitere Vorgehensweise obliegt dem QMB, unter Mitwirkung und Berücksichtigung von Vorschlägen der anderen betroffenen Fachabteilungen.

## **5.6 Dokumentation/Aufzeichnungen**

Alle Dokumente und Unterlagen werden, bevor sie in Umlauf gebracht werden, geprüft und freigegeben. Die herausgebende Abteilung legt den Verteiler fest und stellt die ordnungsgemäße Verteilung sicher. Dokumente sind mit der Dokumentenart gekennzeichnet und weisen den Ersteller / Änderer und den Änderungsstand aus.

### **Änderungen**

Änderungen dürfen nur von den zuständigen Stellen ausgeführt werden, die auch die Erstausgabe erstellt haben. Die neuen Dokumente und Unterlagen sind zusätzlich mit der Art der Änderung gekennzeichnet.

### **Verteilung, Vernichtung, Sicherung**

Neue oder geänderte Unterlagen werden bedarfsweise mit einer internen Mitteilung in Verkehr gebracht, diese enthält auch den Verteilerschlüssel. Alte ungültige Unterlagen sind mit Erhalt der Neuen von den empfangenden Stellen zu vernichten. Originale werden in den erstellenden Abteilungen archiviert und geschützt. Teilweise geschieht dieses mit EDV-Unterstützung, hier erfolgt eine automatische Datensicherung.

Zusätzlich werden in bestimmten Abständen Daten auf Band oder Diskette zusammengefasst und feuer- und diebstahlsicher aufbewahrt.

### **Normative Regelwerke**

Nationale und internationale Normen und Vorschriften sind dem Verwendungszweck entsprechend in den einzelnen Abteilungen zusammengefasst und allen Mitarbeitern zugänglich. Sie werden in regelmäßigen Abständen aktualisiert.

### **Aufzeichnungen**

Aufzeichnungen werden unter geeigneten Aufbewahrungsbedingungen zur Vermeidung von Beschädigungen oder Beeinträchtigungen und Verlust aufbewahrt. Aufzeichnungen sind produktspezifisch gekennzeichnet und geordnet. Aufzeichnungen von Lieferanten sind der Essmann GmbH jederzeit zugänglich.

Art, Dauer und Zuständigkeit für die Aufbewahrung von Aufzeichnungen sind in einer VA oder gesetzlich geregelt, diese beinhaltet auch die Sicherung und Aufbewahrung EDV gestützter Daten.

Nach Ablauf der festgelegten Aufbewahrungsdauer werden die Aufzeichnungen vernichtet. Dieses wird durch den jeweils verantwortlichen Fachbereichsleiter veranlasst.

## 5.7 Reklamationen

Die Bearbeitung von Reklamationen muss geregelt erfolgen, damit zum einen der Kommunikationsweg aus Richtung des Kunden festgelegt ist (es wird damit geregelt, dass keine Informationen verloren gehen) und zum anderen aber auch Sorge dafür getragen wird, dass Verantwortlichkeiten und Termine eindeutig festgelegt werden. Eine schnelle Beseitigung der Reklamationsgründe, zur Zufriedenheit unserer Kunden, steht im Vordergrund. Darüber hinaus werden Analysen zur Ermittlung des Änderungs- und Verbesserungsbedarfs genutzt.

Nach Reklamationseingang wird durch den Kundendienst eine Akte angelegt. Durch eine Vorprüfung wird abgeklärt ob es sich um Gewährleistung handelt. Unabhängig hiervon werden Monteure zur Fehlerbehebung beauftragt. Aufgrund der Monteurberichte werden entsprechende Statistiken erstellt, diese gehen in festgelegten Abständen zur Technik, mit dem Ziel Verbesserungen durchführen zu können und Schwachstellen aufzudecken.

## 5.8 Kundenzufriedenheit

Durch aktive Kommunikation mit dem Kunden erhalten wir Informationen darüber, ob die Leistungserbringung der Essmann GmbH den Kundenerwartungen entsprochen hat und der Kunde mit der Leistungserbringung zufrieden ist. Die gesammelten Informationen sollen dazu beitragen Verbesserungspotentiale zu identifizieren, Wettbewerbsvorteile auszubauen, Wettbewerbsnachteile abzubauen und den Kunden langfristig zu binden.

Kundenzufriedenheit wird im Hause Essmann auf unterschiedliche Weise ermittelt.

- Beschwerdemanagement,
- Zielgruppenbefragungen durch Call-Center,
- Kundenbefragungen mittels Fragebogen,
- Kundenbesuche,
- Außendienstinformationen und
- Überprüfen von Montageleistungen durch Montageinspektoren.

Ergebnisse werden ausgewertet und analysiert.

## **5.9 Prüfmittelüberwachung**

Prüfmittel für qualitätsrelevante Prüfungen werden nach festgelegten Kriterien überwacht, kalibriert und instand gehalten. Dieses dient der Produktsicherheit und der Einhaltung von Qualitätsforderungen.

Dieses gilt für als geeignet befundene, festgelegte Prüfmittel, Software, Muster und Lehren der Essmann GmbH.

Prüfmittel werden in Abhängigkeit von ihrem Einsatzort, Einsatzhäufigkeit und Einsatzbedingungen in regelmäßigen, festgelegten Zeitabständen kalibriert und wenn nötig justiert.

Grundlage für dokumentierte Kalibrierverfahren sind Kalibriernormale, die auf nationale Standards zurückzuführen sind. Die Kalibrierergebnisse werden aufgezeichnet und aufbewahrt.

Neue Prüfmitteltypen oder Systeme werden hinsichtlich ihrer Fähigkeit bewertet.

Prüfmittel sind eindeutig gekennzeichnet und an Hand der Ident. - Nr. in der jeweiligen Prüfmittelgruppe aufzufinden. Hier werden für jedes einzelne Prüfmittel der Gruppe Stammdaten, Kalibrierergebnisse, Prüfintervall und der Status ausgewiesen.

Prüfmittel werden so gehandhabt und aufbewahrt, dass sie vor Beschädigungen oder Beeinträchtigungen geschützt sind.

Verantwortlich für die sachgerechte Behandlung ist jeder einzelne Mitarbeiter, unabhängig davon, ob es sich um persönliche oder allgemein zugängliche Prüfmittel handelt.

Überwachung, Kalibrierung und Instandhaltung der Prüfmittel werden von Mitarbeitern des Fachbereichs QS durchgeführt. Jedoch ist jeder Mitarbeiter verpflichtet, bei offensichtlichen Abweichungen die Prüfmittel auch zwischen den Prüfintervallen kalibrieren zu lassen.

### **Korrekturmaßnahmen von Prüfmitteln**

Werden bei der Kalibrierung fehlerhafte Prüfmittel gefunden, entscheidet der QMB unter Abwägung des Risikos, über Art und Umfang der zu wiederholenden Produktprüfung, sowie eventuell über weitere Maßnahmen. Diese werden aufgezeichnet.

## **5.10 Datensicherung**

EDV-Anwenderdaten müssen gegen Verlust gesichert werden. Die Datensicherung aller Server wird sichergestellt.

Die Sicherungsmedien werden täglich gegen die Vortagssicherung ausgetauscht. Erzeugte Datensicherungsprotokolle werden täglich kontrolliert.

### **Tagessicherung**

Dieses ist eine automatische Komplettsicherung, Sicherungskopien werden im Banksafe der Sparkasse aufbewahrt und täglich ausgetauscht.

### **Monatssicherung**

Die Vorgehensweise ist wie bei der Tagessicherung.

Am letzten Kalendertag des Monats wird vollautomatisch eine Monatssicherung durchgeführt.

Monatssicherungen werden ein Jahr aufbewahrt, um im Bedarfsfall auf Daten dieses Zeitraums zurückgreifen zu können.