

Qualitäts-Management-Handbuch (QMH) nach der DIN EN ISO 9001:2015

Verband der Schweißfachhändler e.V. (VDS)

Exemplar Nr.:
(wird nach den Nummern der Zertifikate festgelegt)

Inhaber:

1. Inhaltsverzeichnis:

Deckblatt

1. Inhaltsverzeichnis

2. Begriffe und Abkürzungen

3. Geleitwort

4. Die Organisation und ihr Umfeld

- 4.1 Selbstbestimmung der Organisation
- 4.2 Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien
- 4.3 Anwendungsbereich des QM-Systems
- 4.4 QM-System und dessen Prozesse

5. Führung

- 5.1 Führung und Verpflichtung
- 5.2 Qualitätspolitik
- 5.3 Funktionen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation

6. Planung

- 6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen
- 6.2 Qualitätsziele und Planung
- 6.3 Planung von Änderungen

7. Unterstützung

- 7.1 Ressourcen
- 7.2 Kompetenz
- 7.3 Bewusstsein
- 7.4 Kommunikation
- 7.5 Dokumentierte Information

8. Betrieb

- 8.1 Betriebliche Planung und Steuerung
- 8.2 Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen
- 8.3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen
- 8.4 Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen
- 8.5 Produktion und Dienstleistung
- 8.6 Freigabe von Produkten und Dienstleistungen
- 8.7 Steuerung nichtkonformer Ergebnisse

9. Bewertung der Leistung

- 9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung
- 9.2 Internes Audit
- 9.3 Managementbewertung

10. Verbesserungen

- 10.1 Messung und Überwachung von Prozessen und Produkten
- 10.2 Reklamationen und Korrekturmaßnahmen
- 10.3 Fortlaufende Verbesserung

Anlage 1 – Aufstellung der Mitgliedsunternehmen (nur in der Zentrale)

Anlage 2 – Prozesslandschaft

Anlage 3 – Matrix zur Darstellung der Wechselwirkung

Anlage 4 – Beschlüsse des VDS

2. Begriffe und Abkürzungen

In diesem Handbuch werden folgende Abkürzungen verwendet:

Begriffe, Abkürzungen **Bedeutung**

EDV	Elektronische Datenverarbeitung
Mitgliedsunternehmen	An der Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2015 teilnehmendes Mitglied des VDS
Oberste Leitung	Entscheidungsgremium nach Abschnitt 5.1 des QMH
Operative Einheit	Mitgliedsunternehmen des VDS
Organisation	Die Gesamtheit der an der gemeinschaftlichen Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2015 teilnehmenden Mitgliedsunternehmen des VDS
QM	Qualitäts-Management
QMB	Qualitäts-Management-Beauftragter
QMH	Qualitäts-Management-Handbuch
Rev.	Revisionsstatus
VDS	Verband der Schweißfachhändler e.V.
Zentrale	Zentrale des VDS, vertreten durch einen Vorstand, den Geschäftsführer oder den QMB

Qualitäts-Management-Handbuch (QMH)

3. GELEITWORT

Der **Verband der Schweißfachhändler e.V.**, nachfolgend als **VDS** bezeichnet, ist der Zusammenschluss von **Fachhandelsfirmen** zur Wahrung und Förderung des Handels und der gemeinsamen fachlichen und wirtschaftlichen Interessen.

Der **VDS** ermöglicht hiermit seinen Mitgliedern, im Rahmen einer Matrix-, Verbund- oder Mehrplatz Zertifizierung an einem gemeinsamen Qualitäts-Management-System teilzunehmen.

Der **VDS** und seine Mitglieder dokumentieren in diesem QMH ihre Qualitätspolitik im Rahmen einer Zertifizierung auf der Grundlage der DIN EN ISO 9001:2015.

Mitglieder des Verbandes sind Handelsunternehmen, die auch zum Handel gehörende Dienstleistungen erbringen. Design und Entwicklung finden in ausgewählten Standorten statt und werden mit in den Auditierungsprozess einbezogen.

Geschäftsgegenstand der Mitglieder des **VDS** ist:

Die Entwicklung, Herstellung und der Vertrieb von schweißtechnischen und schneidtechnischen Produkten, wie Geräte, Maschinen, Absaugeinrichtungen, Zubehör und Hilfsstoffe,

der Vertrieb von Schweißzusatzwerkstoffen, Produkten der Löt-, Klebe-, Drucklufttechnik, des Arbeitsschutzes und von Produkten des angrenzenden Bedarfs, wie Schleifmittel, Werkzeuge und Halbzeug aus Sonderwerkstoffen,

Dienstleistungen, wie Analysen, Verfahrensforschung, Planung, Beratung, Aufbau von Anlagen sowie Reparaturen und Vermietung von Maschinen und Geräten, die sicherheitstechnische Überprüfung und Kalibrierung von Schweiß- und Schneidanlagen sowie der Handel mit Gasen.

4. Die Organisation und ihr Umfeld

4.1 Selbstbestimmung der Organisation

Die Organisation ist eingebettet in den eingetragenen gemeinnützigen Verband VDS und verfolgt die in der Satzung festgelegten Ziele. Unterstützt durch die DIN EN ISO 9001:2015 sollen die Ziele leichter erreicht werden. Die Satzung des VDS ist für die Organisation verbindlich.

Die Organisation hält in der Geschäftsstelle ein Verzeichnis aktuell, aus dem Mitglieder des VDS hervorgehen, die sich zur gemeinschaftlichen Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001 verpflichtet haben. Die Verpflichtung ist in einem Vertrag dokumentiert.

4.2 Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien

Die interessierten Parteien sind die Kunden, Lieferanten, Dienstleister, Mitarbeiter und ihre Angehörigen, Behörden, Geldgeber, Nachbarn und alle, die sich aus wichtigem Grund an ein Mitgliedsunternehmen wenden, das sich an der gemeinschaftlichen Zertifizierung beteiligt.

Anforderungen der interessierten Parteien sind Anfragen, Aufträge und Wünsche. Sie werden überprüft und überwacht.

4.3 Anwendungsbereich des QM-Systems

Der Anwendungsbereich wird bestimmt durch die DIN EN ISO 9001 aus 2015 sowie durch die Satzung des VDS und dokumentiert in diesem QMH. Die Wünsche der interessierten Parteien werden berücksichtigt.

Produkte und Dienstleistungen der Organisation sind im Geleitwort und ab Abschnitt 5 dieses QMH beschrieben. Dazu gehört nicht die Entwicklung von Produkten entsprechend Abschnitt 8.3 der Norm.

4.4 QM-System und dessen Prozesse

Das QM-System und dessen Prozesse sind mit ihren Eingaben und den zu erwartenden Ergebnissen in diesem QMH beschrieben. Änderungen des QMH erfolgen insgesamt, werden mit der fortlaufenden Nummer des Revisionsstatus' gekennzeichnet und datiert.

Die Wechselwirkungen zwischen den operativen Prozessen und der Bewertung mit den daraus zu schließenden Folgerungen, die in die Planung münden, wie auch die übrigen Kriterien der in Abschnitt 4.4 der DIN EN ISO 9001:2015, sind in diesem QMH dargestellt. Die Wechselwirkung der Prozesse geht aus der Anlage 3 zu diesem QMH hervor.

Soweit Prozesse über die Festlegungen dieses QMH hinausgehen, müssen sie gelenkt sein. Das betrifft die operativen Prozesse mit ihren Eingaben und

Ergebnissen, wie auch die Formulare, die Lenkungsfunktion haben. Sie sind in einer Lenkungsliste zusammengefasst. Aus ihr geht Thema, Prozess/Formular, Geltungsbereich und Gültigkeit hervor. Sie muss mit Datum und Verantwortung gekennzeichnet sein.

Ort und Frist der Aufbewahrung sowie die Sicherung der elektronischen Daten müssen geregelt sein. Auf Abschnitt 7.5 diese QMH wird verwiesen.

5. Führung

5.1 Führung und Verpflichtung

5.1.1.1 Führung

Die Organe des VDS sind die Mitgliederversammlung, die Geschäftsführung, die Geschäftsstelle und der QMB.

Das Entscheidungsgremium des VDS, sind die Mitgliederversammlung und der Vorstand mit dem Vorsitzenden. Stimmberechtigte Teilnehmer der Mitgliederversammlung der Organisation sind die Inhaber bzw. Geschäftsführer oder deren Bevollmächtigte der Mitgliedsunternehmen. Sie sind im Sinne der DIN EN ISO 9001 die oberste Leitung.

Weitere Einzelheiten sind in der Satzung des VDS geregelt. Dabei sind die Beschlüsse der Mitgliederversammlung (Anlage 4) zu beachten, die für alle Teilnehmer der Verbundzertifizierung verbindlich sind.

Die oberste Leitung hat den Qualitäts-Management-Beauftragten (QMB) ernannt.

Die Organigramme der Mitgliedsunternehmen zeigen die Struktur auf. Die Aufgaben und der Verantwortungsbereich des einzelnen Stelleninhabers gehen daraus oder aus vergleichbaren Festlegungen hervor. Die Aufgaben, Befugnisse und Verantwortungen sind mit jedem einzelnen Mitarbeiter besprochen.

Die oberste Leitung ist in der Zusammenarbeit mit dem QMB verantwortlich für die Durchsetzung der Qualitätspolitik. Jedes einzelne Mitglied der obersten Leitung ist speziell verantwortlich für die Durchsetzung der Qualitätspolitik in dem Mitgliedsunternehmen, für das er verantwortlich ist.

Jeder einzelne Mitarbeiter ist verantwortlich für die Qualität seiner Arbeit, entsprechend den Richtlinien.

5.1.1.2 Verpflichtung

Der **Verband der Schweißfachhändler e.V.** und die Geschäftsführer oder Verantwortlichen seiner in der Anlage 1 aufgeführten Mitgliedsunternehmen verpflichten sich im Rahmen einer Zertifizierung auf der Grundlage der DIN EN ISO 9001 aus 2015 zu einem gemeinsamen QM-System.

Diese Verpflichtung äußert sich durch:

- die Entwicklung von Visionen zur Zukunftssicherung der einzelnen Mitgliedsunternehmen sowie des VDS,
- eine daraus abgeleitete Qualitätspolitik mit ihren Zielen,
- die Führung durch Vorbild, Zielorientierung und Verlässlichkeit,
- die Förderung eines prozessorientierten Ansatzes und dem risikobasierten Denken,
- die Integration des Qualitätsmanagements an jedem Standort mit Unterstützung durch den QMB,
- das Schaffen eines Klimas, welches das Bewusstsein für die Anforderungen der Kunden und anderer interessierten Parteien sowie ihre Erfüllung begünstigt,
- die offene Kommunikation mit der Vermittlung des Qualitätsmanagementsystems,
- Personen einsetzen, anleiten und unterstützen, um die Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems sicherzustellen,
- das Sicherstellen der benötigten Unterstützung nach Abschnitt 7 dieses QMH,
- die Überprüfung des Qualitätsmanagementsystems und seine Bewertung,
- das Entwickeln, Verwirklichen und Aufrechterhalten eines permanenten Verbesserungsprozesses als System.

5.1.2 Kundenorientierung

Die Informationsquellen zur Ermittlung der Kundenbedürfnisse und -anforderungen sind die direkten persönlichen und telefonischen sowie schriftlichen Informationen der Kunden. Die Auswertungen der statistischen Daten geben Hinweise.

Die Mitgliedsunternehmen verpflichten sich die Anforderungen der Kunden unter Beachtung der gesetzlichen und behördlichen Vorgaben zu erfüllen sowie Chancen und Risiken zu beachten. Das Ziel der Informationsermittlung ist die Erhöhung der Kundenzufriedenheit. (siehe Abschnitte 9.1.2 dieses QMH).

5.2 Qualitätspolitik

5.2.1 Festlegen der Qualitätspolitik

Die Grundlage der Qualitätspolitik ist ein gesamtheitlicher dynamischer Prozess zur ständigen Qualitätsverbesserung für alle am Prozess beteiligten Parteien, wie die Kunden, die Lieferanten, die Mitarbeiter, die Anteilseigner und die Öffentlichkeit.

Der VDS, will im Verbund

- die höhere Kundenzufriedenheit leichter erreichen,
- die Gesamtqualität ihrer Leistungen und Dienstleistungen verbessern,
- die Ausbildung der Mitarbeiter koordinieren und optimieren,
- die technischen und sonstigen Probleme im Rahmen von Arbeitskreisen lösen,
- durch die Marketing- und Aktionsmaßnahmen die Position im Markt weiterentwickeln und stärken,
- im Sinne des Gemeinschaftsgedankens die Zusammenarbeit innerhalb des VDS intensivieren.

Wir, der VDS, stellen sicher, dass unsere Politik, sowie die Strategie und Ziele auf allen Ebenen der Organisation verstanden, verwirklicht, weiterentwickelt und aufrechterhalten werden.

5.2.2 Bekanntmachen der Qualitätspolitik

Die in Abschnitt 5.2.1 festgelegte Qualitätspolitik wird über das QMH des VDS an die Mitglieder des Verbandes sowie in den Konferenzen und Workshops vermittelt.

In den internen Audits wird festgestellt werden, ob die Informationen angekommen sind sowie verstanden und angewendet werden. Soweit angemessen, werden die interessierten Parteien zur Qualitätspolitik des VDS informiert.

5.3 Funktionen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation

Die Organisation ist Teil des eingetragenen Verbandes VDS. Grundlage des VDS ist seine Satzung. Der Vorstand beauftragt den QMB, der QMB bestimmt die Auditoren.

QMB und Auditoren haben u. A. folgende Aufgaben:

- zur Erfüllung der Normenforderungen in den Partnerunternehmen der Organisation beitragen
- Sicherstellen, dass die Prozesse den beabsichtigten Ergebnissen entsprechen
- Bericht zu schreiben mit der Darstellung der Konformität zur Norm mit den zu erledigenden Aufgaben und Empfehlungen an die jeweilige Geschäftsleitung
- Sicherstellen, dass die Kundenorientierung gewährleistet ist und das System in seiner Normenorientierung auch bei Änderungen erhalten bleibt.

6 Planung

6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen

Grundlage der Planung sind die Strategie und Ziele des VDS und seiner Mitgliedsunternehmen.

Die Details der Planung werden mindestens einmal jährlich festgelegt und dokumentiert.

Die Planung für das laufende Jahr erfolgt auf der Grundlage der Bewertung des vorangegangenen Jahres. Spätestens bis zum 30.4. (bei Mitgliedsunternehmen, die ein anderes Geschäftsjahr haben als das Kalenderjahr innerhalb von 4 Monaten nach Ende des Geschäftsjahres) ist die Planung abgeschlossen. Die permanente Planung ersetzt die jährliche.

Die Geschäftsführer der Mitgliedsunternehmen verpflichten sich zur Planung in ihrer Einheit und in der Gemeinschaft unter Berücksichtigung möglicher Risiken und Chancen.

Die Planung umfasst:

- die Ermittlung und Zuteilung von Ressourcen (Investitionen), Verantwortungen und Befugnissen (Organisation),
- die Abläufe und deren Anwendung in der Organisation mit ihren Wechselwirkungen,
- die erforderlichen Kriterien und Methoden, um die Abläufe und deren Wirksamkeit sicherzustellen,
- die Ermittlung geeigneter Prüf- und Kontrollverfahren, auch um Verbesserungen zu ermitteln,
- besondere Einzelmaßnahmen.

Im Rahmen der Planung werden Mittel für qualitätsbezogene Maßnahmen festgelegt und die Mittel bereitgestellt.

Der VDS versteht die Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001 als Verpflichtung, die Informationen über Kundenbedürfnisse und –anforderungen richtig zu erfassen und Maßnahmen zu konzipieren und umzusetzen, die den höchstmöglichen Grad an Kundenzufriedenheit erreichen lassen. Die Ergebnisse werden periodisch kontrolliert und auf den daraus resultierenden Erkenntnissen die Planungen der nächsten Periode aufgebaut.

Dieser Ablauf ist ein sich wiederholender Prozess, der der Verwirklichung des Ziels dient.

Die Risiken werden ermittelt und können nach Häufigkeit und Schwere in einer Matrix oder vergleichbarem Instrument dargestellt werden. Danach muss

entschieden werden, ob das einzelne Risiko vermieden, vermindert, übertragen (Versicherung) oder getragen werden kann.

Die Maßnahmen richten sich nach den jeweils gegebenen Möglichkeiten. Der Erfolg sollte im Rahmen des Managementreview bewertet werden.

Die Quellen zum Erkennen von Chancen sind die gewollte Wahrnehmung durch die Leitung, speziell geschulter Außendienst, Informationen bei Treffen z. B. von Verbänden oder im Erfakreis, Informationen auf Messen und aus Fachzeitschriften sowie die gezielte qualitative Marktrecherche.

Die Chancen müssen zur Strategie des Unternehmen passen, realisierbar sein und im Einklang von Aufwand und zu erwartendem Ertrag stehen. Die Risiken des Scheiterns sind zu betrachten.

6.2 Qualitätsziele und Planung

Die Ziele des VDS, und die jedes einzelnen Mitgliedunternehmens sind die langfristige Existenzsicherung und Zukunft durch positive Ergebnisse. Nur ein hoher Grad an **Kundenzufriedenheit** lässt diese Strategie erfüllen. Grundbedingung für die Kundenzufriedenheit ist die an den Kundenwunsch angepasste und gleichmäßige Qualität von Produkten.

Deshalb erklären wir, der VDS, die Erhöhung der Kundenzufriedenheit zu unserem wichtigsten Ziel. Das Erreichen der Ziele wird z. B. über Auswertung der Reklamationen oder Abfragen dargestellt.

Zum besseren Erreichen des Ziels hat sich der VDS 10 Leitsätze gegeben, die in den Mitgliedsunternehmen und in der Zentrale des VDS umgesetzt werden:

- Der Wunsch des Kunden ist unsere Orientierung.
- Wir sind alle Mitglieder im VDS, und wollen durch zufriedene Kunden Erfolg am Markt.
- Wir sichern dadurch die Zukunft unseres Unternehmens und die unserer Arbeitsplätze.
- Wir denken und arbeiten nach diesen Grundsätzen wie ein Unternehmer.
- Wir fordern von uns optimale Qualität, Zuverlässigkeit und Termintreue.
- Wir koordinieren unsere Arbeitsabläufe, um Aufwand und Kosten zu sparen.
- Wir nutzen die Informationsquellen der internen Besprechungen, der Reklamationsstatistik und der Audits, um die Qualität unserer Leistung zu steigern.
- Wir wollen Schwachstellen früh erkennen, um Vorbeugemaßnahmen einzuleiten.

- Wir sorgen für die Sicherheit unserer Mitarbeiter und für den Schutz der Umwelt.
- Wir sind stets an einer Weiterbildung interessiert und fördern die der Mitarbeiter.

Zeitliche und unternehmensspezifische Einzelziele werden in der strategisch-operativen Planung der Mitgliedsunternehmen und der Zentrale des VDS, festgelegt. Diese Planung kann im Rahmen der Managementbewertung erfolgen, dazu hat der QMB Vorschläge erarbeitet.

In der Planung kann bestimmt werden, was getan wird, welche Ressourcen erforderlich sind, wer verantwortlich ist und wie die Ergebnisse nach dem geplanten Abschluss bewertet werden.

6.3 Planung von Änderungen

Werden Änderungen erforderlich, müssen sie geplant werden. Dabei sind Ziel und Zweck mit den Konsequenzen der Änderung zu definieren, die Verfügbarkeit von Ressourcen zu prüfen und die Verantwortlichkeiten mit den Befugnissen festzulegen.

Die Änderungen müssen in das QM-System integriert werden.

7. Unterstützung

7.1 Ressourcen

7.1.1 Allgemeines

Die Ressourcen sind die Mitarbeiter (ihr Engagement, ihre Kompetenz, sowie ihre Ziel- und Kundenorientierung), der Standort, die internen und externen Informationssysteme, die Einrichtungen von Lager und Logistik und das geistige, kundenorientierte Klima.

Die oberste Leitung stellt die Ressourcen in angemessener und ausreichender Weise zur Verfügung und sorgt für die Kenntnisse und Fähigkeiten der Mitarbeiter sowie für das entsprechende Klima.

Die Beobachtungen und die Auswertungen zur Fluktuation und dem Krankenstand geben Hinweise auf Verbesserungspotenziale im Personalbereich.

Beim Fehlen oder bei Beschränkungen von Ressourcen ist zu entscheiden, ob und von wem die Leistungen durch externe Anbieter erbracht werden können.

7.1.2 Personen

Die Organigramme der Mitgliedsunternehmen zeigen die Struktur auf. Die Aufgaben und der Verantwortungsbereich des einzelnen Stelleninhabers gehen

ebenfalls aus dem Organigramm hervor oder sind in der jeweiligen Verantwortungsmatrix geregelt.

Die eingesetzten Mitarbeiter erfüllen aufgrund ihrer Ausbildung und Erfahrung die Anforderungen der jeweiligen Stelle. Trifft das nicht oder nur unvollständig zu, müssen sie geschult werden.

Der Wissensstand oder die vorhandenen Fähigkeiten können in einer Qualifikationsmatrix abgebildet werden.

7.1.3 Infrastruktur

Zur Infrastruktur, die von der Organisation bereitgestellt wird, gehören Gebäude mit den dazu gehörenden Versorgungseinrichtungen, Ausrüstungen, einschließlich der Hard- und Software, Transporteinrichtungen sowie die Informations- und Kommunikationstechnik.

7.1.4 Prozessumgebung

Die Organisation schafft die Voraussetzungen für ein Arbeitsklima, das die Leistungsfähigkeit und –bereitschaft der Mitarbeiter erhält und, falls notwendig, steigert. Das betrifft soziale, psychologische und physikalische Faktoren.

7.1.5 Ressourcen zu Überwachung und Messung

7.1.5.1 Mess- und Prüfmittel

In den Mitgliedsunternehmen werden für mechanische Messungen in der Regel nur Mess- und Prüfhilfsmittel benötigt. Sie müssen nicht überwacht werden. Vor Gebrauch sollte aber die einwandfreie Funktionalität gewährleistet sein. So können z. B. Messschieber mit der Lichtspaltprüfung geprüft werden.

Soweit Prüfungen und Messungen durchgeführt werden bzw. erfolgen, auf deren Genauigkeit es ankommt, sind die Mess- und Prüfmittel nach den gesetzlichen und behördlichen Vorschriften zu verwenden und regelmäßig zu kalibrieren.

Das betrifft im Besonderen die Prüfmittel zur sicherheitstechnischen Überprüfung von Schweißmaschinen, zum Beispiel das A3 S. Werden Schweißmaschinen kalibriert, müssen die dafür verwendeten Messmittel die erforderliche Prüfgenauigkeit besitzen und nach den Vorgaben kalibriert werden.

Der Rhythmus der Überwachung muss eindeutig festgelegt sein, entweder durch eine Kennzeichnung am Gerät oder einer separaten Festlegung wie zum Beispiel in einer Liste mit der Identnummer, Typ, Aufbewahrungsort, Datum der Anschaffung, Überwachungsfrist, Datum der nächsten Überwachung und der Verantwortung.

7.1.5.2 Messtechnische Rückführbarkeit

Sofern die Genauigkeit von Prüfungen eine Rolle spielt, werden die einer Überwachung zu unterwerfenden Prüfmittel ausgewählt und in einer Liste erfasst oder entsprechend gekennzeichnet.

In dieser Liste sind die Prozesse der Kalibrierung aufgeführt, die der Kalibrierung zugrunde liegenden Normen und wie die Prüfmittel zu kennzeichnen, zu handhaben, zu lagern und instand zu halten sind. Es liegt ein Zeitplan vor mit den Angaben zur Verantwortlichkeit und welche Prüfmittel wie oft und wann kalibriert werden.

Alle vorgenannten Erfordernisse werden dokumentiert. Die kalibrierten Messmittel sind entsprechend separat gelagert (QM-Prüfmittel) oder eindeutig gekennzeichnet. Fehlerhafte oder ungenaue Messmittel werden aus dem Verkehr gezogen oder als „kein Prüfmittel“ gekennzeichnet.

Sollte sich herausstellen, dass frühere Messergebnisse fehlerhaft waren, da z. B. falsche Messmittel benutzt wurden, sind Maßnahmen zur Behebung der Fehler, soweit erforderlich, zu ergreifen.

7.1.6 Wissen der Organisation

Die eingesetzten Mitarbeiter müssen, ausgehend von den organisatorischen und logistischen Gegebenheiten des Unternehmens, die Kenntnisse, Methoden und Fertigkeiten beherrschen, welche zur Erledigung der ihnen gestellten Aufgaben erforderlich sind und sich der Bedeutung und Wichtigkeit ihrer Tätigkeit bewusst sein.

Die Fähigkeiten sollen dazu beitragen, die Ziele des Unternehmens zu erreichen, Fehler zu vermeiden und das Unternehmen damit weiterzuentwickeln.

7.2 Kompetenz

Der Vorgesetzte stellt das Leistungsdefizit des Mitarbeiters fest und ermittelt zusammen mit dem Mitarbeiter, ob und welcher Schulungsbedarf besteht. Die Genehmigung zur Schulungsmaßnahme erteilt der jeweilige Verantwortliche.

Bei Einsatz neuer Techniken oder vor wesentlichen Umstellungen werden generelle Schulungs- und Unterweisungsmaßnahmen mit allen betroffenen Mitarbeitern durchgeführt. Die Maßnahmen werden dokumentiert.

Externe Schulungsmaßnahmen des einzelnen Mitarbeiters, wie z. B. mehrtägige Seminare, werden in der Personalakte oder einer speziellen Schulungsakte dokumentiert.

Wurde ein Mitarbeiter extern geschult, so muss sich der Vorgesetzte überzeugen, ob die Schulung wirksam war. Die Wirksamkeit der Schulungsmaßnahmen wird durch den Erfolg in der täglichen Arbeit ermittelt. So kann z. B. die Beherrschung eines neuen EDV-Programms oder die Umsatzsteigerung bei Produkten, zu denen geschult wurde, als Nachweis der Wirksamkeit gewertet werden. Die Wirksamkeit wird dokumentiert, z. B. durch Vermerke auf den Schulungsunterlagen.

Alternativ kann der Geschulte die übrigen Mitarbeiter nach dem Seminar über die Inhalte der Schulung informieren, oder einen entsprechenden Bericht schreiben. Damit wird eine Intensivierung des Gelernten, sowie die Information der übrigen

Mitarbeiter erreicht. Im Protokoll darüber wird die Wirksamkeit der Schulung beurteilt und dokumentiert.

Ebenfalls alternativ oder ergänzend dazu können im Dialog der Geschäftsleitung mit dem Geschulten Zielvereinbarungen getroffen werden, anhand derer die Bewertung der Schulungswirksamkeit erleichtert wird.

7.3 Bewusstsein

In diesem Zusammenhang wird auf Abschnitt 7.1.1 dieses QMH verwiesen. Die Mitarbeiter müssen über die Qualitätspolitik, Qualitätsziele sowie über Sinn und Zweck der Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001 und die Folgen der Nichterfüllung informiert sein.

7.4 Kommunikation

Die interne Kommunikation dient der Einbeziehung, sowie der Einbindung der Mitarbeiter und der Verbesserung der Leistung.

Mittel der Kommunikation auf der Verbundebene sind Rundschreiben, Protokolle und Berichte. Die Kommunikationsmedien sind Brief, Fax, E-Mail, Internet und Telefon.

Mittel der internen Kommunikation sind Anschlagtafeln, interne Zeitschriften, Rundschreiben, Intranet, Protokolle, Berichte und Kommunikationsmedien wie E-Mail und interne Mailsysteme.

Die Besprechungen zu geplanten Maßnahmen, Verantwortungszuweisungen oder Änderungen in den Abläufen werden mindestens mit dem/der Thema/Aufgabe, der Verantwortung und dem Erledigungstermin protokolliert.

Die Organisation der Kommunikation zwischen Geschäftsstelle des VDS und den Mitgliedsunternehmen wird so geregelt, dass sämtlicher Schriftverkehr zu Händen der benannten Geschäftsführer und/oder deren Beauftragten versandt wird. Die interne Weiterleitung und Verteilung erfolgt in den Mitgliedsunternehmen.

7.5 Dokumentierte Information

7.5.1 Umfang

Das Qualitäts-Management-System des VDS ist im Qualitäts-Management-Handbuch (QMH) dokumentiert. Auf der Ebene der Mitgliedsunternehmen des VDS werden Verfahrens- und Arbeitsanweisungen nach Bedarf erstellt. Schriftliche Festlegungen sind dann erforderlich, wenn die Einheitlichkeit der Prozesse nicht gewährleistet und die Prüfung nach Plausibilität nicht möglich ist.

7.5.2 Erstellen und Aktualisieren

Die Dokumente müssen Titel, Datum, Autor und Referenznummer enthalten. Sie sind in angemessenem Format per Papier und/oder elektronisch zu erstellen. Bei Prozess- oder sonstigen Änderungen sind sie anzupassen.

7.5.3 Lenkung dokumentierter Information

7.5.3.1 Die zu lenkenden Dokumente sind in und mit der Dokumenten-Lenkungsliste festgelegt. Die Lenkungsliste, wie auch die darin aufgeführten Dokumente müssen an dem Ort, wo sie benötigt werden, verfügbar sein. Sie müssen angemessen geschützt sein. Wenn Vertraulichkeit gefordert ist, sind Maßnahmen zu ergreifen, um sie zu sichern.

7.5.3.2 Für die Überwachung der Gültigkeit und der Lesbarkeit, die Verteilung, das Entfernen ungültiger Dokumente sowie die Archivierung im Einzelnen und die Vernichtung ist der für die Herausgabe Zuständige verantwortlich.

Die Lenkung und der Umgang mit externen Dokumenten regelt das einzelne Mitgliedsunternehmen selbst. Sie müssen angemessen gekennzeichnet und gelenkt sein.

8 Betrieb

8.1 Betriebliche Planung und Steuerung

Entsprechen der in Abschnitt 6 festgelegten Maßnahmen sind die Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen, auch bei Änderungen, zu ermitteln und festzustellen, ob die Vorgaben erfüllt werden können. Die erforderlichen Ressourcen müssen vorhanden und die Prozesse geplant sein. Die Kontrolle muss die Übereinstimmung von Kundenwunsch und Leistung ergeben.

Bei unbeabsichtigten Änderungen sind Maßnahmen zu ergreifen, um nachteilige Auswirkungen zu vermindern. Ausgelagerte Prozesse sind zu steuern.

Die Schritte sind zu dokumentieren und die Rückverfolgbarkeit ist zu sichern.

8.2 Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen

8.2.1 Kommunikation mit den Kunden

Die Werbung muss der Leistungsfähigkeit entsprechen. Grundlage der Kommunikation mit den Kunden sind Anfragen, Angebote, Aufträge, Bestätigungen, Rechnungen sowie Reklamationen und deren Bearbeitung. Dazu gehören Notfallmaßnahmen.

Die persönliche Beziehung zum Kunden ist unersetzlich. Die Besuchsfrequenz richtet sich nach der Bedeutung (Deckungsbeitrags-Potenzial) des Kunden.

Kundeneigentum muss als solches gekennzeichnet sein. Der Umgang damit muss sach- und fachgerecht erfolgen.

8.2.2 Bestimmen von Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen

Das Unternehmen muss sicherstellen, dass die Anforderungen an das Produkt und die Dienstleistung klar und erfüllbar sind sowie den gesetzlichen und behördlichen Anforderungen entsprechen.

Anfragen und Aufträge werden mündlich oder schriftlich entgegengenommen. Der Vertrieb prüft anhand der vorliegenden Informationen und Vereinbarungen, ob die Vorgaben des Kunden eindeutig sind und eingehalten werden können. Können die Bedingungen nicht eingehalten werden, erfolgt eine mündliche oder schriftliche Abstimmung. Die Ergebnisse mündlicher Abstimmungen werden handschriftlich oder über das EDV-System dokumentiert (z.B. Änderung von Lieferterminen).

Bei Darstellung einer technischen Aufgabe wird geprüft, ob ein Standardprodukt oder ein Spezialprodukt zur Verfügung gestellt werden kann und welches.

Der Vertragsabschluss erfolgt, wenn zwischen Kunden und Unternehmen Übereinstimmung hinsichtlich Art des Produktes, Qualität, Quantität, Lieferzeit, Preis und allgemeinen Geschäftsbedingungen besteht. Der Auftrag wird in der Regel durch die sofortige Ausführung bestätigt.

Alle Abläufe sind schriftlich dokumentiert und nachvollziehbar.

Über das richtige Verstehen der Kundenanforderungen hinaus werden Neuheiten und Ergänzungen angeboten. Besteht der Eindruck, dass der Kunde die Bestimmung der Ware nicht ausreichend oder die im Zusammenhang mit seiner Forderung verbundenen behördlichen und gesetzlichen Bestimmungen nicht kennt, erfolgt eine entsprechende Information. Das stellt keine Beratungsleistung dar.

8.2.3 Überprüfung der Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen

Das Unternehmen muss sicher sein, dass die Anforderungen den Erwartungen des Kunden entsprechen, z. B. durch Vergleich mit vorangegangenen Prozessen. Abweichungen müssen geklärt werden und ob die Anforderung erfüllbar sind. Die Klärung umfasst auch nicht gestellte Anforderungen, die aber nach den Umständen erforderlich sind (z. B. ergänzende Leistungen).

Der Verkauf ist freundlich und kompetent. Wenn eine Antwort nicht sofort gegeben werden kann, sind Fachkräfte einzuschalten. Der Kunde ist auch dann zu kontaktieren, wenn er getröstet werden muss.

Reklamationen werden sachorientiert und zuvorkommend behandelt. Werden Fehler eines Produktes bekannt, wird der Kunde, ohne seine Reklamation abzuwarten, informiert und Abhilfe angeboten.

8.2.4 Änderungen von Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen

Sie müssen beachtet, dokumentiert und die zuständigen Personen müssen entsprechend informiert sein.

8.3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen

Die Entwicklung von Produkten findet im VDS bei der Mehrzahl der Mitglieder nicht statt. Kundenaufträge zu Dienstleistungen, wie die spezielle Konfiguration, sind keine Entwicklung.

Wenn Entwicklung im Geltungsbereich enthalten ist, wird das betreffende Mitgliedsunternehmen das Verfahren zur Design- und Entwicklungsplanung mit den Vorgaben, der Prüfung und Bewertung der Vorgaben und des Ergebnisses, einschließlich der Verifizierung und Validierung, mit den organisatorischen und technischen Notwendigkeiten festlegen. In gleicher Weise werden von dem Mitgliedsunternehmen Designänderungen behandelt.

Einzelheiten sind in speziellen Anweisungen des betreffenden Mitgliedsunternehmens geregelt.

8.4 Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen

8.4.1 Voraussetzungen zur Zusammenarbeit mit Lieferanten und Dienstleistern

Zu den Leistungen externer Dienstleister sind dieselben Forderungen zu stellen wie an vergleichbare eigene Leistungen. Das Ergebnis der Leistung muss den Vorgaben entsprechen. Die Übereinstimmung ist sicherzustellen und zu dokumentieren. Die Dienstleister sind zu bewerten und die Unterlagen aufzubewahren.

Die Produkte werden von Lieferanten nach den Anforderungen des Marktes und Vorgaben der Kunden beschafft.

Kriterien für die Auswahl des Lieferanten sind:

- Erfüllbarkeit von Kundenanforderungen,
- Qualität und Verlässlichkeit von Produkten,
- Zuverlässigkeit in der Lieferung,
- Zuverlässigkeit bei Informationen und in der Abwicklung,
- Preis-/Leistungs-Verhältnis,
- Empfehlung Dritter.

Die Eignung und Fähigkeit des Lieferanten, Produkte mit festgelegten Qualitätsanforderungen herzustellen und zu liefern, wird festgestellt und überwacht durch:

- Erstmusterbewertung,
- Erfahrung mit ähnlichen Produkten,

- Bewertung des Zulassungsumfangs,
- Ergebnisse aus der Auswertung der Reklamationen,
- Jahresgespräche und Besuche bei den Lieferanten

Die Mitgliedsunternehmen wenden ein standardisiertes Verfahren zur Lieferantenbewertung an. Sie verwenden dazu das aktuell vom VDS festgelegte Formblatt 8, das jährlich zum Ende des Jahres von der Geschäftsstelle verteilt wird und werten die Ergebnisse für das vergangene Jahr aus.

Einer der Grundlagen der Bewertung ist die Reklamationsstatistik auf Formblatt 3, siehe Abschnitt 8.4.5.

8.4.2 Art und Umfang der Steuerung

Das Managementsystem des Unternehmens muss Maßstab für die extern erbrachte Dienstleistung sein. Die Anforderungen an den Dienstleister müssen klar und eindeutig sein. Das Unternehmen muss geeignete Prüfverfahren festlegen.

8.4.3 Informationen für externe Anbieter

Die Informationen müssen angemessen sein und Aussagen zur Qualifikation des Personals, zu Prüfungen und zur Frage der Prüfungen beim Dienstleister enthalten.

Bei der Beschaffung von Dienstleistungen werden die Anforderungen genau spezifiziert und damit die Voraussetzungen geschaffen, dass nur Personen die Arbeit ausführen, die die Qualifikation entsprechend den Anforderungen besitzen. Dienstleistungen haben denselben Rang wie eigene Leistungen.

8.4.4 Beschaffung von Produkten

Produkte werden auf Grund besonderer Kundenwünsche und anhand der Lagerbestandsüberwachung mit Lieferzeitangabe bestellt.

Die Identifikation und Eindeutigkeit der einzelnen Produkte werden aus den Unterlagen des Lieferanten, wie z.B. technische Informationen, Prospekte, Preislisten, ermittelt und in der Bestellung so umfassend dargestellt, dass eine Produktverwechslung auszuschließen ist. Die offenen Bestellungen werden nachverfolgt.

8.4.5 Prüfung beschaffter Produkte und Dienstleistungen

Die Prüfungen der Produkte bei den Lieferanten entfallen im Regelfall. Im Wareneingang des Mitgliedunternehmens erfolgen:

- Prüfung der Verpackung auf Transportschäden,
- die Identitätsprüfung, d.h. das Feststellen der Übereinstimmung der Ware mit den Angaben in den Lieferpapieren und ob die Ware überhaupt bestellt wurde,

- Prüfung der Menge,
- Prüfung der Vollständigkeit.

Bei Sonderanfertigungen wird darüber hinaus die Maßhaltigkeit nach den Kundenanforderungen geprüft. Liegen diesbezüglich keine schriftlichen Anforderungen vor, reichen die oben genannten Kriterien aus.

Das Prüfergebnis wird in den Liefer- oder Wareneingangspapieren vermerkt und von dem Prüfer durch Unterschrift oder Abzeichnen und Datum bestätigt.

Die Produkte werden erst eingelagert oder an Kunden abgegeben, wenn sichergestellt ist, dass die Ware nach diesen Prüfungen in Ordnung ist.

Ergeben sich Beanstandungen von Kunden über Eigenschaften, die nach diesen Prüfungen nicht feststellbar sind und eine weitergehende Prüfung die Berechtigung der Reklamation bestätigt, werden Sofortmaßnahmen ergriffen, die geeignet sind, weiteren Schaden zu verhindern.

Reklamationen werden in geeigneter Form auf Grundlage der Kriterien aus dem VDS-Formblatt 1 „Abweichungsprotokoll“ schriftlich erfasst und fließen in die Reklamationsstatistik VDS-Formblatt 3 ein. Bei Überschreiten einer Toleranzfrist werden auch Lieferverzögerungen eingetragen.

Die Lieferantenfehler sind je nach Umfang pro Jahr auf dem Formblatt 3 statistisch auszuwerten. Die Auswertung ist dem QMB zur Auswertung bis Ende Januar des Folgejahres zu übersenden.

Die Lenkung fehlerhafter Produkte ist in Abschnitt 8.7 dieses QMH geregelt.

8.5 Produktion und Dienstleistung

8.5.1 Steuerung

Produktion und Dienstleistung müssen unter beherrschten Bedingungen durchgeführt werden. Die Festlegungen enthalten die Verfügbarkeit von Informationen, Ressourcen, die Überwachung und Messung, Hinweise auf Fehlerquellen und das Verfahren für die Freigabe.

8.5.2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit

Aus den Unterlagen muss der Bearbeitungs- und Prüfstatus nach Personen und Datum hervorgehen. Die Dokumente dazu müssen die Rückverfolgbarkeit ermöglichen und sicher aufbewahrt werden.

Die Rückverfolgbarkeit von Produkten erfolgt über die Kombination von Produktbezeichnung, Artikelnummer und Fabrikationsnummer, Chargennummer oder entsprechende andere Kennzeichnungen der Lieferanten.

Werden Produkte bearbeitet, so ist die Veränderung, auch innerhalb der einzelnen Bearbeitungsschritte, aus der Kennzeichnung ersichtlich.

Bei Produkten, die als Handelsware unter der Kennzeichnung des Lieferanten gehandelt oder verliehen werden, wird auf eine eigene Kennzeichnung verzichtet.

Maschinen und Geräte zur Vermietung sind durch Aufkleber als Eigentum gekennzeichnet oder durch Unterlagen entsprechend ausgewiesen. Der Prüfstatus der Geräte ist aus der Kennzeichnung wie Prüfplaketten oder anderen Unterlagen erkennbar.

Die Rückverfolgbarkeit von Vorgängen ist über die Vergabe von Nummern, z. B. für Aufträge, Lieferscheine, Rechnungen, die ordnungsgemäße Ablage (siehe Abschnitt 7.5.3 dieses QMH und die Auflistung der Qualitätsaufzeichnungen) und das EDV-System gegeben.

8.5.3 Eigentum der Kunden oder externer Anbieter

Von Externen, wie Kunden oder Dienstleistern, überlassene Gegenstände werden sorgfältig und bestimmungsgemäß behandelt. Die Gegenstände sind als Eigentum des entsprechenden Externen oder auf eine andere Art gekennzeichnet, aus der die Herkunft und Bestimmung hervorgehen. Werden Gegenstände beschädigt, unbrauchbar oder gehen verloren, wird der Betreffende unmittelbar verständigt. Hierüber sind Aufzeichnungen zu führen und aufzubewahren.

Geistiges Eigentum von Externen und vertrauliche Mitteilungen werden als solche behandelt.

8.5.4 Erhaltung

Produkte müssen so geschützt sein und behandelt werden, dass ihr Wert erhalten bleibt. Das betrifft z. B. die Kennzeichnung, den Umgang mit den Produkten, Schutz vor Verunreinigungen, die Lagerung und den Transport.

Die Wünsche der Kunden nach Produkten, der richtigen Menge und Qualität, dem Zeitpunkt der Anlieferung und Empfangsort sind zu erfüllen.

Der Ablauf von Wareneingang bis zum Versand muss so gestaltet sein, dass Beschädigungen der Ware festgestellt bzw. verhindert werden. Das Risiko der unbeabsichtigten Verwendung, Auslieferung und Übergabe von fehlerhafter Ware an den Kunden ist durch die Einrichtung und Kennzeichnung eines Sperrlagers oder die deutliche Kennzeichnung (z. B. mit einem Signalband) der gesperrten Produkte minimiert.

Vor der Wareneingangsprüfung erfolgt eine getrennte Lagerung. Die Wareneingangsprüfung erfolgt nach den Ausführungen im QMH, Abschnitt 8.4.5. Danach wird die Ware in die dafür vorgesehenen Regale als geprüfte und in Ordnung befundene Ware eingeräumt oder für den Versand an den Kunden bereitgestellt.

Die einzelnen Lagerplätze sind deutlich abgegrenzt und, wenn vorgesehen, gekennzeichnet. Die Lagerung erfolgt in der Regel getrennt nach Produktgruppen.

Auf die Kennzeichnung der Regale wird verzichtet, wenn aus der Kennzeichnung der Produkte die Eindeutigkeit hervorgeht und eine Verwechslung auszuschließen ist. Wenn das nicht zutrifft, sind die Regale (Räume) in Klarschrift und/oder mit Artikelnummern gekennzeichnet. Die Regale mit Produkten, deren Lebensdauer beschränkt ist, sollten hervorgehoben oder gekennzeichnet sein.

Bei der steuerrechtlich vorgeschriebenen einmal im Jahr stattfindenden Inventur wird die Qualität einzelner Produkte geprüft. Produkte, die der geforderten Qualität nicht mehr entsprechen, werden aussortiert und wie reklamierte Produkte behandelt. Alternativ kann der Prozess permanent stattfinden.

Metalle, Maschinen, Werkzeuge und andere feuchtigkeitsempfindliche Produkte sind trocken zu lagern und vor Feuchtigkeit (Abdecken, Korrosionsschutzöle) zu schützen.

Produkte mit Verfallsdatum werden auf die Gebrauchsdauer hin überwacht und sind nach dem „FiFo-Prinzip“ (First in – First out) zu behandeln. Bei Überschreiten der Verfallsfrist werden sie wie reklamierte Produkte behandelt.

Kommissioniert werden nur einwandfreie Produkte. Die Kommissionierung wird geprüft und die Prüfung dokumentiert.

Gebrauchte Verpackung kann, soweit verwertbar, benutzt werden. Die Produkte müssen so verpackt werden, dass eine Beschädigung auf dem Transport auszuschließen ist. Das gilt insbesondere für größere Gegenstände, die fest verankert sein müssen.

Aus der Etikettierung und den Versandpapieren muss die eindeutige Zuordnung des Materials zu einer Sendung für einen bestimmten Kunden hervorgehen.

Liefertermine sind einzuhalten. Ergeben sich Verzögerungen, ist der Kunde über den Verkaufsdienst zu verständigen. Die Fahrer sind Repräsentanten des Unternehmens und müssen sich freundlich und hilfsbereit (soweit sachlich gerechtfertigt) verhalten sowie Kenntnisse über andere Kunden vertraulich behandeln. Der Fahrer ist verpflichtet, die Ware dort abzustellen, wo der Kunde es wünscht. Ist der Aufwand außergewöhnlich hoch, ist vor der nächsten Anlieferung die Zustimmung der Leitung erforderlich.

Der Fahrer lässt sich, soweit möglich (Baustellen sind nicht immer besetzt) als Bestätigung für den Empfang der Ware die Kopie des Lieferscheins oder ein damit vergleichbares Papier vom Kunden unterschreiben.

8.5.5 Tätigkeit nach der Lieferung

Darunter sind u. A. Gewährleistungen oder Dienstleistungen, wie Reparatur und Wartung sowie Arbeiten infolge einer Reklamation zu verstehen. Garantieabwicklungen müssen nachvollziehbar dokumentiert und archiviert werden.

8.5.6 Überwachung von Änderungen

Änderungen müssen gelenkt und mit dem Verantwortlichen, dem Prozess und Ergebnis dokumentiert sein. Die Dokumentation ist aufzubewahren.

8.6 Freigabe von Produkten und Dienstleistungen

Die Freigabe darf erst erfolgen, wenn die Ergebnisse den Anforderungen des Kunden entsprechen. Die Prüfung muss mit dem Ergebnis und dem Prüfer dokumentiert sein. Die Dokumentation muss aufbewahrt werden.

8.7 Steuerung nichtkonformer Ergebnisse

8.7.1 Lenkung fehlerhafter Produkte

Produkte, die die Anforderungen nicht erfüllen müssen entsprechend gekennzeichnet sein und getrennt gelagert werden, um deren unbeabsichtigten Gebrauch oder die Auslieferung zu verhindern.

Dasselbe gilt für die vom Kunden zurückgekommenen, reklamierten Produkte, wenn die Berechtigung der Reklamation festgestellt wurde.

Werden Fehler eines Produktes bekannt, wird der Kunde, ohne seine Reklamation abzuwarten, informiert und Abhilfe angeboten. Die Ursachen von Fehlern müssen ermittelt und behoben werden.

Möglichkeiten der Verwendung nichtkonformer Produkte sind:

- Rücklieferung an den Hersteller.
- Nachbesserung, Reparatur.
- Sonderverkauf an Abnehmer, bei denen der Produktfehler keine Auswirkung hat, unter Hinweis auf den Fehler.
- anderweitige, artfremde Verwendung, falls möglich.
- Vernichtung.

Der Kunde, der die Ware reklamiert hat, erhält Ersatzlieferung, Nachbesserung, Gutschrift, Schadenersatz, je nach Situation und Vereinbarung.

Alle Maßnahmen werden erfasst und dokumentiert.

8.7.2 Dokumentation

Die aufzubewahrende Dokumentation muss den Umgang mit fehlerhaften Produkten beschreiben sowie die eingeleiteten Maßnahmen. Sie muss Sonderfreigaben enthalten und wer für alle Maßnahmen verantwortlich ist.

9 Bewertung der Leistungen

9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung

9.1.1 Allgemeines

Das Unternehmen muss festlegen, was wann und wie gemessen und in welchem Rhythmus die Ergebnisse bewertet werden, um die gewünschten Ergebnisse zu erreichen.

Die betriebswirtschaftlichen und statistischen Daten aus dem Warenwirtschaftsprogramm im Vergleich zum Vorjahr und zur Planung sind ein wichtiger Bestandteil des QM-Systems.

Das QM-System ist zu bewerten und die Unterlagen als Nachweis der Ergebnisse aufzubewahren.

9.1.2 Kundenzufriedenheit

Die Informationsquellen zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit sind:

- Die Umsatzstatistik nach Kunden
- Die Angebotserfolgskontrolle
- Die Reklamationsstatistik
- Die Auswertung der Gutschriften an Kunden
- Die Erfahrungen aus den persönlichen und telefonischen Kontakten
- Die Kundenbefragung nach Formblatt
- Die Informationen aus Besuchsberichten
- Die Lieferantenbewertungen der Kunden

Werden andere Methoden zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit genutzt, müssen sie zum Ziel führen und beschrieben werden.

Die Mitgliedsunternehmen legen für sich den Umfang und die Methode zur Kundenzufriedenheitsermittlung fest.

9.1.3 Analyse und Bewertung

Der VDS, sowie die Mitgliedsunternehmen müssen die entsprechenden Daten und Informationen, die sich aus der Überwachung und Messung ergeben, analysieren und bewerten.

Die betriebswirtschaftlichen und statistischen Daten müssen regelmäßig, mindestens einmal jährlich, ausgewertet werden.

Einmal jährlich nehmen ausgewählte vergleichbare Mitgliedsunternehmen am Betriebsvergleich des VDS teil. Die Teilnahme ist nach der Satzung verbindlich.

9.2 Internes Audit

Mit Qualitäts-Audits werden die Wirksamkeit und die Einhaltung des vorliegenden QM-Systems überprüft und beurteilt, sowie die Konformität zur DIN EN ISO 9001:2015 festgestellt. Dazu hat der VDS einen QMB und Auditoren bestimmt.

Der QMB und die Auditoren sind unabhängig und nur der obersten Leitung verantwortlich. Sie sind mit der Durchführung und Bewertung der internen Audits beauftragt. Die Audits müssen die Überprüfung der Prozesse und Ressourcen nach allen Abschnitten dieses QMH innerhalb eines Jahres umfassen.

Die jeweiligen internen Audits werden vom QMB oder dem Auditor auf der Grundlage einer Check-Liste, entsprechend dem QMH und der Anlage 1 zum QMH, unter Einbeziehung der Ergebnisse aus früheren Audits durchgeführt. Die Audits werden vom QMB oder dem Auditor entsprechend den Forderungen der Norm protokolliert und, soweit erforderlich, darin die Abweichungen mit Vorschlägen zu Korrekturen und Korrekturmaßnahmen beschrieben.

Die Korrekturmaßnahmen und ihre Ausführung mit Terminierung werden vom QMB oder dem Auditor in Abstimmung mit dem betroffenen Mitgliedsunternehmen festgelegt und die Durchsetzung vom QMB überwacht, indem in den Folgeaudits die Wirksamkeit der Maßnahmen überprüft und protokolliert wird.

Niederlassungen der Mitgliedsunternehmen können, unter Anleitung und Kontrolle des QMB oder des Auditors, selbst auditiert werden.

Auditergebnisse werden als Nachweis für die Art und Weise der Durchführung und ihrer Ergebnisse aufbewahrt.

9.3 Managementbewertung

Der VDS, sowie die Mitgliedsunternehmen bewerten mindestens einmal jährlich die Funktionsfähigkeit und Wirksamkeit des QM-Systems, seine Verbesserungsmöglichkeiten und den Änderungsbedarf, auch in Fragen der Qualitätspolitik und der Qualitätsziele. Die Bewertung orientiert sich an der QM-Planung (Soll/Ist-Vergleich) und der Bewertung des Vorjahres.

Die Bewertung oder das Managementreview muss vom Geschäftsführer oder dem Verantwortlichen des Mitgliedsunternehmens (oberste Leitung) unterschrieben werden.

Zu den ersten Punkten muss die Bewertung nach der Norm zwingend erfolgen. Die Auswahl der übrigen Punkte ist als Anregung gedacht.

Die zu bewertenden Themen sind:

- Stand der Maßnahmen im Vergleich zur Planung (Folgemaßnahmen vorangegangener Managementbewertungen),
- Veränderungen bei externen und internen Themen, die das Qualitätsmanagement betreffen,
- Die Erfüllung der Qualitätsziele, bezogen auf die betriebswirtschaftlichen und statistischen Daten im Vergleich zum Vorjahr und zur Planung,
- die Rückmeldungen von Kunden und Grad der Kundenzufriedenheit (z. B. Erkenntnisse aus den Außendienstberichten, Auswertung der Reklamations-Statistik, Bewertungen durch die Kunden),
- die Ergebnisse aus der Reklamationserfassung.
- die Ergebnisse aus den Audits,
- die Bewertung der Leistung von externen Anbietern,
- die Angemessenheit von Ressourcen (Mitarbeiter, Fahrzeuge, Gebäude, etc.),
- die Wirksamkeit von durchgeführten Maßnahmen im Umgang mit Risiken und Chancen,
- die Möglichkeiten und Empfehlungen für Verbesserungen (wie z. B. die der Mitarbeiter, Kunden, Lieferanten oder aus Konferenzen),

Die freiwillig zu ergänzenden Themen sind:

- die Informationen über die allgemeine Marktsituation und ihre potenzielle Entwicklung,
- die Ergebnisse spezieller Marktbeobachtungen, z. B. Leistung der Wettbewerber,
- die Stärken- und Schwächenanalyse,
- die Bewertung von fördernden und behindernden Faktoren,
- das Verhältnis zu den interessierten Parteien anstelle einer separaten Aufstellung.

Alternativ dazu können für Mitgliedsunternehmen, die regelmäßig Besprechungen unter Einbindung der Geschäftsleitung durchführen, die Protokolle gelten, in denen Datum, Themen, Teilnehmer, Maßnahmen, Erledigungstermine und Verantwortungen festgelegt sind.

Auf die jährliche Bewertung kann verzichtet werden, wenn nach den Besprechungsprotokollen zum jeweiligen Anlass innerhalb eines Jahres auf alle Themen eingegangen worden ist.

Die Ergebnisse der Bewertungen werden in jedem Fall protokolliert und die Qualitätsziele und Maßnahmen durch das Mitgliedsunternehmen für die nächste Periode festgelegt. Unerledigte Themen werden zur nächsten Besprechung (Bewertung) vorgetragen.

Für den VDS, werden die Ergebnisse vom QMB zusammengefasst. Sie enthalten Aussagen zum QM-System, zur Qualitätspolitik, zu den Qualitätszielen, zur Qualitätssituation im Verbund und in den Mitgliedsunternehmen, im Hinblick auf die Kundenforderungen und zur Frage erneuter Audits.

10 Verbesserungen

10.1 Messung und Überwachung von Prozessen und Produkten

Die Messung und Überwachung von Prozessen erfolgt durch die regelmäßige Kontrolle (EDV-gesteuert oder an Hand von Papierkopien) offener Vorgänge aus der Bearbeitung von Kundenanfragen, -aufträgen, Rücksendungen, Bestellungen an die Lieferanten und im Logistikbereich.

Die Projektangebote werden auf ihren Erfolg hin überprüft und der Erfolg, sowie die Ursachen des Misserfolges, fallweise ermittelt und, sofern erforderlich, statistisch aufbereitet.

Eine wichtige Informationsquelle zur Ermittlung der Prozessleistung ist die Auswertung der Reklamationen auf Grund eigener Fehler. Ein entscheidendes Kriterium für die Brauchbarkeit der Informationen ist die Vollständigkeit der Erfassung.

Deshalb wird es angestrebt, die Reklamationserfassung über bestimmte Vorgänge, wie Gutschriften, Retouren, kostenlose Ersatzlieferungen oder Garantiereparaturen abzubilden. Im Übrigen wird die Vollständigkeit der Erfassung im internen Audit überprüft.

Ziel der Maßnahmen ist die Verbesserung der Leistung und Wirksamkeit des QM-Systems.

10.2 Reklamationen und Korrekturmaßnahmen

Vom Lieferanten zugesandte und als mangelhaft festgestellte Produkte werden sofort als „gesperrt“, oder auf eine andere, gleichwertige Art gekennzeichnet. Die Produkte werden getrennt gelagert. Die Reklamation wird entsprechend erfasst.

Dasselbe gilt für die vom Kunden zurückgekommenen, reklamierten Produkte, wenn die Berechtigung der Reklamation festgestellt wurde. Produkte, die eindeutig als einwandfrei identifiziert werden, werden eingelagert und wieder verkauft.

Werden Fehler eines Produktes bekannt, wird der Kunde, ohne seine Reklamation abzuwarten, informiert und Abhilfe angeboten.

Gespernte Produkte werden getrennt gelagert und das Fach entsprechend gekennzeichnet.

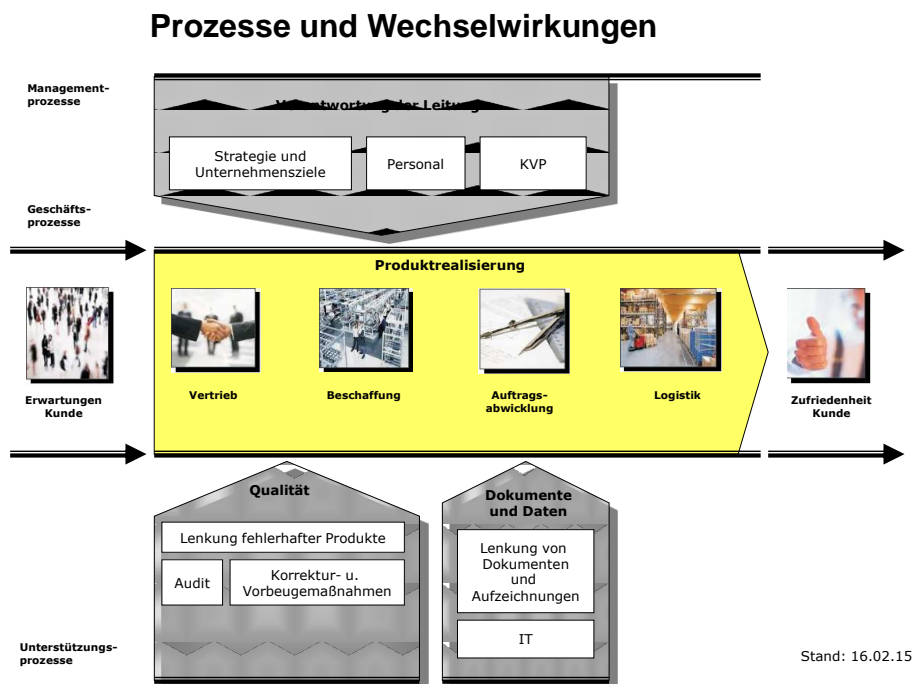
Die Ursachen der Fehler sind zu ermitteln und zu prüfen, ob vergleichbare Fehler bei anderen Produkten auftreten können. Korrekturmaßnahmen müssen festgelegt und die Wirksamkeit überprüft werden.

Reklamationen sind als Chancen für Verbesserungen zu erkennen und unter der Betrachtung von Risiken zu neuen Leistungen zu nutzen.

10.3 Fortlaufende Verbesserung

Der sich wiederholende Prozess der Qualitätsverbesserung hat zum Ziel, die Anzahl von Fällen fehlerhafter Produkte periodisch zu reduzieren. In der Planung sind Umfang und Maßnahmen festgelegt.

Anlage 2 – Prozesslandschaft



Anlage 3 – Matrix zur Darstellung der Wechselwirkung

Prozesse	QMH – Kapitel-Nr.	Abteilung/Verantwortung							Prozess Verantwortlicher
		Leitung	QMB	Verkauf	Einkauf	Lager/Logistik	Anarbeitung		
Ändern des QMH	4.4	X	X	betroffene Abteilung				QMB	
Erstellen und Ändern von Verfahrensanweisungen	7.5	X	X	betroffene Abteilung				Leitung Mitarbeiter	
Ändern der Politik	5.2	X	X	betroffene Abteilung				Leitung	
Festsetzen von Zielen und Plan	6.2	X	X	betroffene Abteilung				Leitung	
Festsetzen und Ändern von Verantwortungen	5.3	X		betroffene Abteilung und Mitarbeiter				Leitung	
Organisationsänderungen	6.3	X		betroffene Abteilung und Mitarbeiter				Leitung	
Festsetzen und Überwachen von Schulungen	7.2 7.3	X		betroffene Abteilung und Mitarbeiter				Leitung Mitarbeiter	
Management anderer Ressourcen als Personal	7.1 8.1	X		betroffene Abteilung				Leitung	
Kundenbezogene Prozesse	8.2	X	X	X	X	X	X	Verkauf	
Prozesse	QMH – Kapitel-Nr.	Abteilung/Verantwortung							Prozess Verantwortlicher
Design und Entwicklung	8.3								
Beschaffung	8.4	X	X	X	X	X		Einkauf	
Produktion und Dienstleistung	8.5	X		X	X	X	X	Produktion leitung	
Marktforschung	9.1	X	X	X			X	Leitung QMB	
Internes Audit und das Messen von Prozessen und Produkten	10.1	X	X	QMB Leitung					
Bewertung und Planung	6.2 9.1	X	X	X	X	X	X	Leitung QMB	

Anlage 4 – Beschlüsse des VDS



Beschluß der Zertgemeinschaft des VDS bei der Tagung am 09.April 2011 im Welcome Hotel, Bad Arolsen und Bestätigung der Beschlüsse vom 05.April 2008 im Hotel La Strada in Kassel :

1. **Fehlende Reklamationsmeldung und fehlende Lieferantenbewertung**
entsprechend der gültigen Formblätter je 100,--€ + Mwst Versäumniszuschlag
2. **Nichtteilnahme an der jährlichen Zerttagung :**
Einmaliges Fehlen 300,-- € und zweimaliges Fehlen 500,-- €
Versäumniszuschlag + Mwst. Um die Verbundzertifizierung nicht zu gefährden erfolgt nach dem zweimaligen Fehlen ein Gespräch
TÜV/QMB/Auditor/VDS/Mitglied.
3. **Nichtteilnahme am GBV-größer Betriebsvergleich (IFH) des Verbandes 200.-- €**
Versäumniszuschlag + Mwst.

NEU NEU NEU

4. **Ist ein Termin für das interne Audit in Kombination mit Audits in anderen Unternehmen nicht zu vereinbaren und ein separater Termin erforderlich und somit eine gesonderte Anreise fällig werden ab sofort auch die Reisezeiten gemäß einstimmigem Beschluß berechnet.**
5. **Ist aus Gründen eines Mitglieds der Zertgemeinschaft das interne Audit nicht 4 Wochen vor dem TÜV-Audit durchzuführen, ist die Zertgemeinschaft, vertreten durch den Geschäftsführer des VDS und den QMB, berechtigt, das Mitglied aus der Zertgemeinschaft auszuschließen.**

VDS e.V
Verband der Schweißfachhändler
15.April 2011