

# Qualitätsmanagement-Handbuch

(Ausgabe 2018)



**LFS**

**Laser Formschnitt GmbH**

## Impressum

**Herausgeber:**

LFS  
Laser-Formschnitt GmbH  
Handwerkerstraße 48, 15366 Dahlewitz-Hoppegarten  
Tel.: 03342 4214600  
Mail: [info@lfs-berlin.de](mailto:info@lfs-berlin.de)



## Freigabe

Durch diese Freigabe setzt die Leitung der LFS Laser Formschnitt GmbH das Qualitätsmanagement-Handbuch in Kraft. Die im Handbuch und in den Anweisungen dokumentierte Unternehmenspolitik, Grundsätze und Verfahrensregelungen sind für alle Mitarbeiter der LFS Laser Formschnitt GmbH verbindlich und uneingeschränkt anzuwenden.

Freigegeben:

Datum:

Unterschrift:

Das Qualitätsmanagement-Handbuch mit allen Anlagen ist Eigentum der LFS Laser Formschnitt GmbH.

## Inhaltsverzeichnis

1	Abkürzungsverzeichnis.....	4
2	Grundsatzklärung .....	5
3	Die LFS Laser Formschnitt GmbH .....	6
3.1	Aufgabenstellung der LFS .....	6
3.2	Unternehmensphilosophie .....	6
3.3	Entwicklung des Unternehmens .....	6
3.4	Strategie der LFS .....	7
4	Organisationsstruktur der LFS.....	8
5	Allgemeines zum Qualitätsmanagement-Handbuch.....	9
5.1	Administration.....	9
5.2	Aktualisierung der Qualitätsmanagement-Dokumentation.....	9
5.3	Mitgeltende Dokumente.....	9
6	Prozesslandkarte der LFS .....	11
7	Herstellungsprozess der LFS .....	12
7.1	Kernprozesse .....	12
7.1.1	Auftragsbearbeitung.....	12
7.1.2	Arbeitsvorbereitung.....	12
7.1.3	Fertigung.....	13
7.1.4	Kommissionierung .....	13
7.1.5	Auslieferung .....	13
7.2	Unterstützungsprozesse.....	14
7.2.1	Prozesse im Personalwesen.....	14
7.2.2	Materialwirtschaftliche Prozesse.....	14
7.2.3	Prozesse im Finanzwesen .....	14
7.2.4	IT-Prozesse.....	15
7.2.5	Instandhaltungs- und Wartungsprozesse.....	15
8	Managementprozesse / Lenkungsprozesse .....	16
8.1	Umsetzung der Dokumentationsanforderungen .....	16
8.2	Verantwortung der Leitung .....	16
8.3	Verpflichtung der Leitung.....	17
8.4	Kundenorientierung .....	17
8.5	Qualitätspolitik .....	18
8.6	Qualitätsplanung .....	19
8.7	Qualitätsziele.....	19
8.8	Verantwortung und Befugnisse .....	20
8.9	Beauftragter der Leitung.....	20
8.10	Interne Kommunikation .....	21
8.11	Managementbewertung.....	21
8.12	Management von Ressourcen .....	22
8.13	Infrastruktur / Arbeitsumgebung .....	22
8.14	Personelle Ressourcen .....	22
8.15	Überwachung und Messung des Produkts.....	22
8.16	Lenkung fehlerhafter Produkte .....	23
8.17	Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen.....	23
8.18	Verbesserung.....	23
	Änderungshistorie.....	25

## 1 Abkürzungsverzeichnis

AW	Arbeitsanweisung
EN	Europäische Norm
LFS	LFS Laser Formschnitt GmbH
QM	Qualitätsmanagement
QMH	Qualitätsmanagement-Handbuch
QMS	Qualitätsmanagement-System
UVV	Unfall-Verhütungsvorschriften
VR	Verfahrensregelung

## 2 Grundsatzerklärung

Die Erfüllung der Qualitätsanforderungen unserer Kunden und Mitarbeiter ist eine wesentliche Voraussetzung zur Erreichung der Kundenzufriedenheit. Die Anforderungen, die unsere Kunden an uns stellen, sind Maßstab für die Qualität unserer Produkte unter Beachtung der von Sicherheitsbestimmungen sowie sonstiger gesetzlicher und behördlicher Anforderungen.

Dieses Management-Handbuch beschreibt das Qualitätsmanagement-System der LFS Laser Formschnitt GmbH (nachfolgend LFS genannt), das den Forderungen der DIN EN ISO 9001:2015 entspricht. Alle Mitarbeiter der LFS sind verpflichtet, sich an die Bestimmungen unseres Qualitätsmanagement-Systems zu halten.

Die Leitung der LFS ist für die Überwachung der Wirksamkeit sowie für die Weiterentwicklung unseres Qualitätsmanagement-Systems verantwortlich.

### **Anwendungsbereich**

Der Geltungsbereich des Qualitäts-Management-Systems auf der Normengrundlage der DIN EN ISO 9001:2015 erstreckt sich auf das gesamte Unternehmen mit der Lösung von Aufgaben im Laserschweiß- und Laserschneidbereich nach Kundenzeichnung bzw. Kundenvorgaben.

Nicht anwendbar sind die Normpunkte:

- 8.3 Entwicklung: Wir fertigen ausschließlich nach Kundenzeichnung, d.h. wir leisten keine eigene Entwicklungsarbeit, sondern führen nur aus.

Die Leistungen des Unternehmens umfassen die im QMH Kap. 3.1 „Aufgabenstellung der LFS“ benannten Aufgaben von der Auftragsbearbeitung über die Arbeitsvorbereitung, Fertigung und Kommissionierung bis zur Auslieferung. Derzeit existieren keine ausgelagerten Prozesse.

Der Geltungsbereich schließt auch die identifizierten externen und internen Themen sowie die Erwartungen der benannten interessierten Parteien mit ein.

Die Leistungen externer Anbieter werden überwacht (Lieferantenbewertung).

## **3 Die LFS Laser Formschnitt GmbH**

Die LFS wurde 1995 als Gesellschaft mit beschränkter Haftung gegründet und ist im Handelsregister eingetragen. Sie ist Mitglied der Handwerkskammer und der Innung für Metall- und Kunststofftechnik.

### **3.1 Aufgabenstellung der LFS**

Die Aufgabe der LFS ist die Herstellung und Bearbeitung von Zuschnitten unterschiedlichster Formgebung und verschiedener Materialien, EDV gerecht aufgearbeitet und CNC gesteuert mittels Lasertechnik.

(Siehe auch Eintragung im Handelsregister)

### **3.2 Unternehmensphilosophie**

Umfassendes Know-how, ständige Innovationen und das Engagement aller Mitarbeiter sind die wesentlichen Erfolgsfaktoren der LFS.

Durch eine konsequente Investitionspolitik, verbunden mit dem Aufbau eines zertifizierten Qualitätsmanagementsystems, sind wir heute in der Lage, selbst schwierigste Aufgaben im Laserschweiß- und Laserschneidbereich zu lösen.

Die Zufriedenheit unserer Kunden steht für uns an oberster Stelle. Auf hohem technischem Niveau nutzen wir spezielle Fertigungsmethoden, die an die jeweiligen Produkte angepasst sind.

### **3.3 Entwicklung des Unternehmens**

Die im Jahre 1995 neu gegründete LFS verfolgte die Grundidee ein flexibles Fertigungsverfahren zu betreiben, welches es ermöglicht ohne Werkzeugtechnik Blechzuschnitte zu erstellen.

Durch das Reagieren auf spezifische Auftragssituationen und gezielte Investitionen entwickelte sich im Laufe der Jahre des Bestehens der LFS die Kompetenz, die gesamte Blechbearbeitungspalette abzudecken.

## Zeittafel

- 1995** Gründung des Unternehmens mit erster LI 1200 Laserschneidanlage
- 1998** Umzug in neue Räume und Erweiterung zweite LI 600 Laserschneidanlage
- 2000** Einführung von Laserschweiß- und Laserbeschriftungstechnik mittels Laser-Scanner-Anlage
- 2001** Einführung der CNC Biegetechnik
- 2002** Anmietung und Herrichtung zusätzlicher Räume mit gleichzeitiger Erweiterung dritte LI 1000 Laserschneidanlage
- 2004** Erweiterung vierte LI 600 Laserschneidanlage
- 2006** Umzug an neuen, größeren Standort mit gleichzeitiger Erweiterung weiterer Blechbearbeitungsverfahren und Oberflächentechnik
- 2008** Erweiterung fünfte leistungsstärkere Laserschneidanlage und Erweiterung der CNC Biegetechnik, sowie weiterer Blechbearbeitungsverfahren.
- 2009** Zertifizierung nach ISO 9001: 2008
- 2010** Inbetriebnahme einer neuen hochwertigen CNC Biegepresse
- 2014** Kauf einer Grundstückes und Planung eigener Geschäftsräume um unabhängig von Vermietern zu sein.
- 2015** Bau einer Fertigungshalle auf eigenem Grundstück und deren Bezug
- 2016** Inbetriebnahme einer neuen hochwertigen CNC Biegepresse (xpert 40)
- 2018** Umstellung des QMS gemäß der Revision ISO 9001:2015

### 3.4 Strategie der LFS

Die Strategie der LFS ist definiert durch Beständigkeit, Zuverlässigkeit und Effizienz. Konkret bedeutet dies ein sukzessives Wachstum, angepasst an die Kundenwünsche sowie eine enge Zusammenarbeit mit dem Kunden zur Gestaltung einer hohen Fertigungseffizienz.

## 4 Organisationsstruktur der LFS





## **5 Allgemeines zum Qualitätsmanagement-Handbuch**

### **5.1 Administration**

Hauptverantwortlich für das QMS, d. h. für dessen Umsetzung und der Einhaltung der festgeschriebenen Qualitätspolitik und -ziele ist die Geschäftsführung der LFS. Der Geschäftsführer nimmt gleichermaßen die Rolle des Qualitätsmanagement-Beauftragten ein und wird nachfolgend und in allen Dokumentationen des QMS als „Leitung“ bezeichnet.

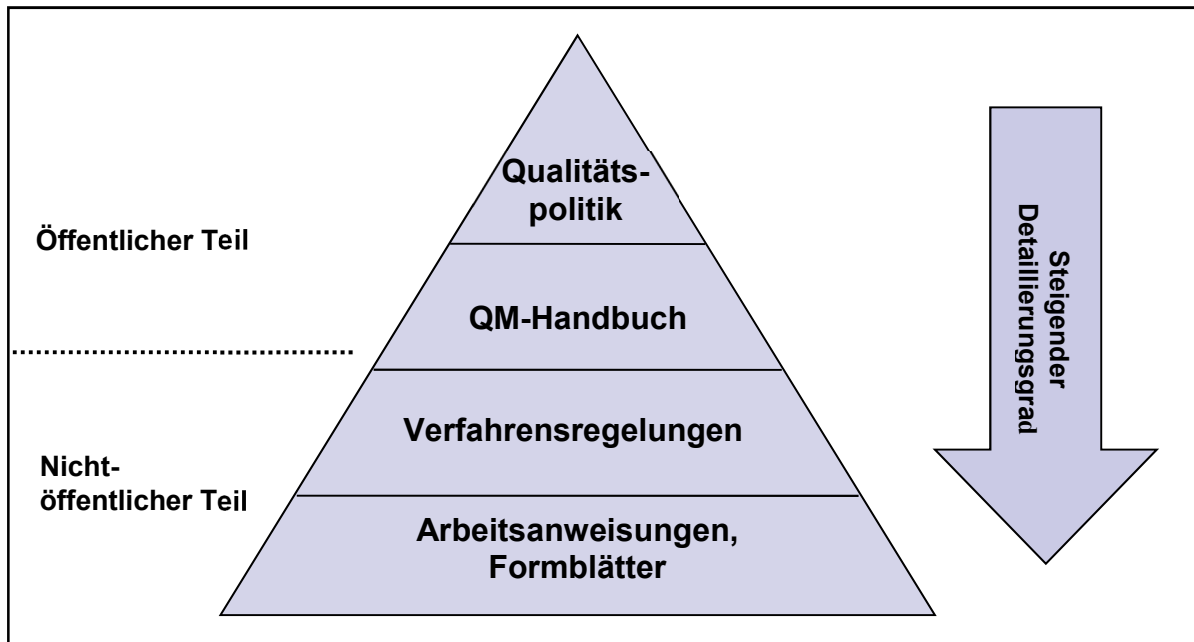
### **5.2 Aktualisierung der Qualitätsmanagement-Dokumentation**

Die Erstellung, die Verteilung und der Änderungsdienst dieses Qualitätsmanagement-Handbuches erfolgen entsprechend dem Prozess „Lenkung Dokumente“ und obliegen dem Verantwortungsbereich der Leitung.

Die Freigabe des QMH erfolgt durch die Leitung. Änderungen im QMH können von allen Mitarbeitern vorgeschlagen werden.

### **5.3 Mitgeltende Dokumente**

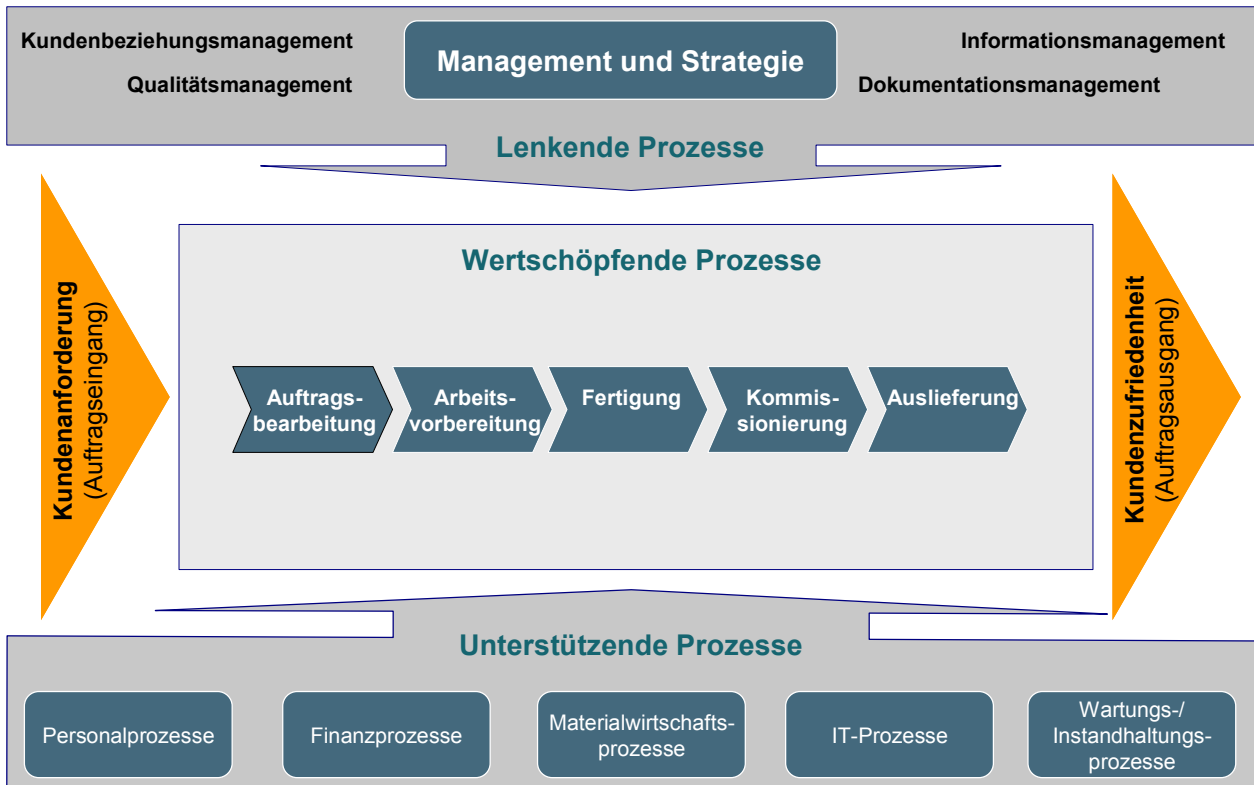
Die Dokumentation unseres Qualitätsmanagementsystems besteht aus zwei Teilen. Der öffentliche Teil umfasst die Festlegungen zur Qualitätspolitik und das Qualitätsmanagement-Handbuch. Im nicht öffentlichen Teil ist festgelegt, wie und in welchem Rahmen die Umsetzung der Qualitätspolitik erfolgt. Dies wird in Verfahrensregelungen und Arbeitsanweisungen dokumentiert. Sie belegen das Prozesswissen so, dass jeder Mitarbeiter jederzeit in der Lage sein kann, die ihm übertragenen Aufgaben kompetent zu erfüllen. Neue Mitarbeiter sind somit in der Lage, sich zeitnah in die Arbeitsweisen und Vorgänge der LFS einzuarbeiten.



Die jeweils aktuelle Version des Qualitätsmanagement-Handbuches sowie weitere Unterlagen der Qualitätsdokumentation sind im Büro der Leitung für jeden Mitarbeiter zugänglich. Die Verfahrensregelungen und Arbeitsanweisungen werden nicht an externe Stellen herausgegeben.

## 6 Prozesslandkarte der LFS

In der Prozesslandkarte sind die Kernprozesse = wertschöpfende Prozesse zusammen mit den lenkenden Prozessen und den unterstützenden Prozessen dargestellt.



## 7 Herstellungsprozess der LFS

Der Herstellungsprozess der LFS umfasst fünf Kernprozesse. Diese Kernprozesse werden durch weitere Prozesse, die zu deren Realisierung notwendig sind, unterstützt.

Für die Gestaltung dieser Prozesse ist primär die Leitung der LFS verantwortlich. Die Prozesse werden regelmäßig durch die Leitung auf ihre Wirksamkeit überprüft.

Die zur Realisierung des Herstellungsprozesses sowie die lenkenden und unterstützenden Prozesse sind in Verfahrensregelungen dokumentiert und ggf. durch Arbeitsanweisungen unterlegt.

### 7.1 Kernprozesse

#### 7.1.1 Auftragsbearbeitung

Einer der Kernprozesse der LFS ist die Bearbeitung von Aufträgen. Dieser umfasst die Entgegennahme, Priorisierung sowie die Einordnung der Aufträge in den Auftragsablauf. Die stetige Kommunikation mit dem Kunden ist hier eine grundlegende Voraussetzung.

#### 7.1.2 Arbeitsvorbereitung

Der zweite Kernprozess der LFS besteht in der Aufbereitung von Aufträgen zur Überleitung an die Produktion. Eine umfassende Vorbereitung beinhaltet u.a. die Planung der zur Verfügung stehenden Zeit, die Planung der Maschinenauslastung, die Bereitstellung von Material sowie die Bereitstellung des Auftragsablaufplanes in Form eines Produktbegleitscheines.

## **7.1.3 Fertigung**

Der Kernprozess „Fertigung“ erfolgt auf Basis der Arbeitsvorbereitung und besteht in der stringenten Befolgung des Auftragsablaufplans, der Herstellung des Produkts und der anschließenden Qualitätskontrolle des Produktes.

## **7.1.4 Kommissionierung**

Der Kernprozess „Kommissionierung“ umfasst das Zusammenstellen von bestimmten Teilmengen (Artikeln) aus einer bereitgestellten Gesamtmenge (Sortiment), entsprechend dem Kundenauftrag. Es erfolgt eine Auftragszusammenstellung mit mehreren Positionen unterschiedlichster Endbearbeitungszustände (darunter ggf. auch Fremdleistungen).

## **7.1.5 Auslieferung**

Der Kernprozess „Auslieferung“ besteht zum einen in der finalen Qualitätskontrolle und zum anderen in der sachgerechten Verpackung und Bereitstellung bzw. Versendung des hergestellten Produkts.

## 7.2 Unterstützungsprozesse

Die Realisierung der Kernprozesse bedarf zahlreicher unterstützender Tätigkeiten. Diese sind strukturiert in Prozessen definiert, dokumentiert und werden in der Regel durch die Leitung der LFS wahrgenommen oder koordiniert.

### 7.2.1 Prozesse im Personalwesen

Die Prozesse des Personalmanagements dienen der Steuerung des Personals im Unternehmen. Geregelt sind hier die

- Personalbeschaffung,
- Urlaubsplanung,
- Personalveränderungen inklusive Lohnveränderung und die
- Bildungsmaßnahmen der Mitarbeiter.

### 7.2.2 Materialwirtschaftliche Prozesse

Der Prozess „Materialwirtschaft“ dient der Sicherung der Verfügbarkeit des erforderlichen Materials in der erforderlichen Menge und Qualität. Definiert werden hier die Mindestbestände an Material. Geregelt werden die Materialbestellung und -lagerung.

Grundlage der Materialbestellung bildet die jährlich durchgeführte Lieferantenbewertung. Die Bewertung beschränkt sich auf die Hauptlieferanten. Diese werden 1x im Jahr entsprechend der definierten Kriterien bewertet.

### 7.2.3 Prozesse im Finanzwesen

Die Prozesse des Finanzmanagements dienen der Steuerung der Finanzen des Unternehmens und beschränken sich innerhalb der LFS auf die Finanzplanung. Weitere Finanzprozesse, wie die Verwaltung der Finanzen, Buchhaltung, Kostenrechnung und der Jahresabschluss werden durch das beauftragte Steuerbüro abgewickelt.

## **7.2.4 IT-Prozesse**

IT-Prozesse dienen der Sicherstellung des Einsatzes und der fehlerfreien Funktion der im Unternehmen eingesetzten IT. Sie beinhalten den technischen und funktionalen Support sowie die Datensicherung.

## **7.2.5 Instandhaltungs- und Wartungsprozesse**

Die Sicherung der regelmäßigen Instandhaltung und Wartung der Anlagen und Technik des Unternehmens ist in einem Wartungsplan sowie durch entsprechende Wartungsverträge mit externen Auftragnehmern geregelt.

## 8 Managementprozesse / Lenkungsprozesse

### 8.1 Umsetzung der Dokumentationsanforderungen

Der Prozess „Lenkung von Dokumenten“ sichert die folgenden Anforderungen:

- Bewertung der Notwendigkeit von Dokumenten
- Genehmigung von Dokumenten
- Verfügbarkeit von aktuell gültigen Dokumenten überall dort, wo sie benötigt werden
- Erkennbarkeit von Status, Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten für Dokumente

Dieser Prozess findet im Umgang mit jeglicher Dokumentation im Unternehmen Anwendung.

Der Prozess „Lenkung von Aufzeichnungen“ stellt sicher, dass

- Aufzeichnungen entsprechend den Anforderungen des Qualitätsmanagements erstellt werden und
- Aufzeichnungen gemäß den geltenden Regelungen aufbewahrt werden.

Innerhalb der Prozesse der LFS wurde festgelegt wo und wann Aufzeichnungen entstehen. Diese Festlegungen sind verbindlich.

### 8.2 Verantwortung der Leitung

Die Tradition der LFS ist Verpflichtung und Herausforderung zugleich. Denn die Anforderungen der Kunden an die LFS werden immer vielfältiger und komplexer. Dies erfordert ein optimales Zusammenarbeiten innerhalb des Unternehmens, aber auch ein intensives Kunden-Beziehungsmanagement.

Wir sind davon überzeugt, mit einem prozessorientierten Managementsystem das Bewusstsein unserer Mitarbeiter zu stärken und mit dem Ziel zu koordinieren, dass unsere Produkte den Anforderungen unserer Kunden genügen und kontinuierlich verbessert werden.



## 8.3 Verpflichtung der Leitung

Das Ziel der LFS ist es, Produkte zu liefern, die Kundenanforderungen erfüllen. Damit jeder im Rahmen seiner Tätigkeit in diesem Sinne effektiv arbeiten kann, verpflichtet sich die Leitung zu

- einer klaren Unternehmensphilosophie mit offenem Informationsaustausch,
- prozessorientierten Abläufen mit eindeutigen Kompetenz- und Aufgabenbereichen und
- einer Unterstützung mit notwendigen Ressourcen

Die Leitung ist dafür verantwortlich, dass die Forderungen, welche sich aus dem QMH ergeben, den Mitarbeitern in ausreichendem Maße bekannt sind und bei der Aufgabenerfüllung berücksichtigt werden. Jeder Mitarbeiter ist verpflichtet, die Festlegung dieses Qualitätsmanagementhandbuches und der ergänzenden Anweisungen einzuhalten.

## 8.4 Kundenorientierung

Die LFS stellt sich den eingangs erwähnten Herausforderungen und will sich konsequent weiterentwickeln. So sind z. B. die Anregungen und Kritikpunkte unserer Kunden stets willkommen und finden Berücksichtigung in unserer täglichen Arbeit.

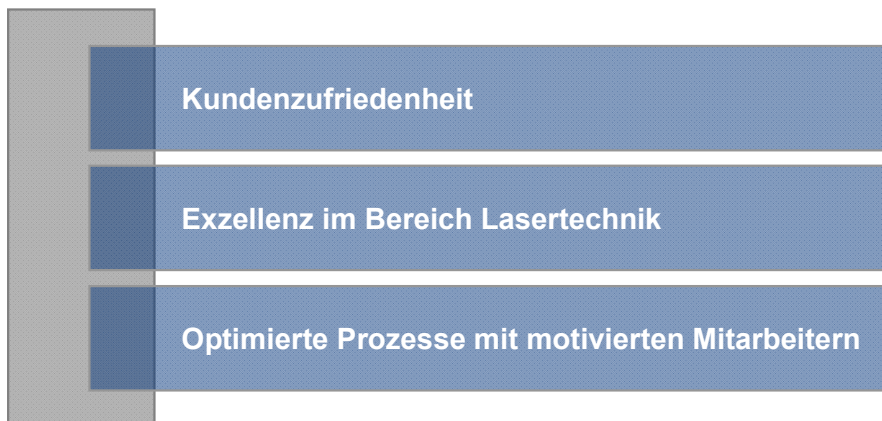
Die Kundenzufriedenheit wird laufend bewertet anhand der Kriterien: Wiederkehrender Kunde (Wiederholauftrag / neuer Auftrag), Weiterempfehlungen, Reklamationen und anhand verbaler Aussagen in persönlichen Gesprächen. Wenn der Eindruck entsteht, dass ein Kunde unzufrieden ist, wird sofort gehandelt.

Die Erwartungen unserer Kunden bestehen in der Lieferung einer hohen Qualität sowie eine hohe Flexibilität bzgl. des Liefertermins. Kundenorientierung bedeutet für uns, diesen Anforderungen gerecht zu werden.

## 8.5 Qualitätspolitik

Qualität ist die Übereinstimmung der Ausführung des Produktes mit den effektiv gestellten Anforderungen. Es ist die Zielsetzung der Leitung, die langfristige Zufriedenheit der Kunden zu erreichen und zu erhalten. Die dafür notwendige Produktqualität ist die gemeinsame Leistung aller am Entstehungsprozess unmittelbar und mittelbar beteiligten Mitarbeiter.

Ziel des Qualitätsmanagementsystems ist das Erreichen von:



Im Rahmen der Unternehmenspolitik werden die folgenden Leitsätze zur Qualität der LFS festgelegt:

- Den Maßstab für unser Handeln setzt der Kunde. Das Urteil des Kunden über unsere Produkte ist ausschlaggebend.
- Zur Qualität zählt, dass Aufträge korrekt, zügig und fristgemäß bearbeitet werden.
- Jeder Mitarbeiter ist unseren Qualitätszielen verpflichtet und hat die Aufgabe, an seinem Arbeitsplatz durch einwandfreie Arbeit zu deren Verwirklichung beizutragen. Dies erhöht nicht nur die Qualität, sondern senkt auch Kosten.
- Wer einen Mangel erkennt, ist verpflichtet, diesen zu beseitigen oder der Leitung zu melden.
- Jeder Mitarbeiter ist zur ständigen Verbesserung der Qualität verpflichtet.
- Das Schaffen von Qualitätsbewusstsein ist eine Aufgabe der Leitung.

## 8.6 Qualitätsplanung

Die Planung der Qualität dient der Festlegung und Überprüfung der Qualitätsziele sowie der Kontrolle, inwieweit die Anforderungen der Norm erfüllt sind und das QMS wirksam ist, um so eventuelle Verbesserungsmaßnahmen abzuleiten.

- Eine Betrachtung von Risiken wird durchgeführt, die die Qualität der Produkte beeinträchtigen können.
- Es erfolgt die Bereitstellung von Informationen, Wissen und Belegen, Materialien etc.
- Die Leitung ist dafür verantwortlich, dass die Planung des Qualitätsmanagementsystems erfolgt. Hierfür führt die Leitung jährlich eine Managementbewertung durch. Anhand dieser Ergebnisse werden die Wirksamkeit des QMS beurteilt und Verbesserungsmaßnahmen geplant. Die Planung erfolgt, um die Anforderungen der Norm zu erfüllen und die Qualitätsziele zu erreichen.

## 8.7 Qualitätsziele

Mit dem Blick auf ständige Verbesserungen sollen Zielsetzungen, die jährlich aktualisiert werden, zur Entwicklung des Unternehmens beitragen. Grundlage hierzu sind die Leitsätze zur Qualität, welche durch strategische Ziele ergänzt werden können.

Detailliert lassen sich unsere Qualitätsziele wie folgt beschreiben:

1. Erreichen einer Fehlerquote  $< 0,5 \%$
2. Reduzierung von Kundenreklamationen auf ein Minimum ( $\leq 5$ )

Diese Ziele werden folgendermaßen überwacht:

1. Führen eines Fehlerprotokolls im Rahmen der Reklamationsbearbeitung, d.h. Fehler aus reklamierten Bestellungen werden im Fehlerprotokoll festgehalten.
2. Messung der Anzahl dokumentierter Fehler in einem festgelegten Zeitabschnitt.

3. Gegenüberstellung der Anzahl der Fehler und der Anzahl der Bestellpositionen im gleichen Zeitabschnitt.
4. Definition der Fehlergröße:  
Fehlergröße < 0,5 % = Qualitätsziel erreicht  
Fehlergröße > 0,5 % = Qualitätsziel nicht erreicht

Die Bewertung des Erreichens der Qualitätsziele erfolgt im Rahmen der jährlichen Managementbewertung.

Ressourcenbedarf zur Erreichung der Ziele:

- Motivierte und geschulte Mitarbeiter
- Dem Stand der Technik entsprechende und gewartete Betriebsmittel
- Zu verarbeitendes Material und Normteile entsprechend benötigter Qualität

## 8.8 Verantwortung und Befugnisse

Die Leitung stellt sicher, dass die Verantwortungen und Befugnisse innerhalb des Unternehmens festgelegt, bekannt gegeben und umgesetzt sind.

Die Aufgaben der Mitarbeiter sind in den Arbeitsverträgen dokumentiert. Jedem Mitarbeiter werden die für die Ausübung der definierten Verantwortung notwendigen Befugnisse übertragen.

## 8.9 Beauftragter der Leitung

Der Beauftragte für das Qualitätsmanagement wird von der Leitung ernannt bzw. der Geschäftsführer nimmt die Rolle des QMB ein.

Die Aufgaben des QMB beinhalten insbesondere:

- Koordination aller Maßnahmen zur Qualität
- Koordination der Einführung und Entwicklung des QMS
- Erstellung, Änderung und Verteilung des QMH

- Information und Beratung der Arbeitsgruppen und Prozesseigner zu allen Fragen der Qualität
- Planung und Koordination der internen und externen Audits
- Berichterstattung über das QMS an die Leitung (Auditberichte)
- Mitwirkung bei der Managementbewertung

## 8.10 Kommunikation

Die interne Kommunikation ist im Rahmen des Informationsmanagements geregelt. Es erfolgen regelmäßige Besprechungen zwischen der Leitung und den Mitarbeitern. Darüber hinaus informieren Aushänge an der Informationswand „Mitarbeiter informieren Leitung“, die Leitung über relevante Themen. Jegliche Dokumentation ist für jeden Mitarbeiter im Büro der Leitung ersichtlich.

Auftragsbezogen ist die Kommunikation (intern / extern) in den Verfahrensregelungen zu den Prozessen geregelt.

Die externe Kommunikation, die nicht in den Verfahrensregelungen zu den Prozessen geregelt ist, erfolgt ausschließlich über die Unternehmensleitung.

## 8.11 Managementbewertung

Im Rahmen der jährlichen Managementbewertungen erfolgt die Überprüfung und Bewertung des QMS, um dessen fortdauernde Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit sicherzustellen. Die Bewertung erfolgt mittels regelmäßiger Reviews, welche durch die Leitung selbst oder deren Beauftragten durchgeführt werden.

Die Teilnehmer der Managementbewertung werden durch die Leitung/QMB festgelegt. Die Bewertung des QMS erfolgt in Form einer Analyse, auf Basis einer Checkliste, welche zugleich der Protokollierung des Management-Reviews dient. Diese Bewertung dient der Verbesserung und Änderung des QMS sowie der Qualitätspolitik und Qualitätsziele.

Als Ergebnisse der Bewertung werden die jeweils neuen Zielsetzungen für das kommende Jahr festgelegt und protokolliert. Diese Aufzeichnungen dienen wiederum

als Input für die folgende Managementbewertung. Die Ergebnisse der ständigen Bewertung fördern den Prozess der ständigen Verbesserung des gesamten QMS.

## **8.12 Management von Ressourcen**

Die Bereitstellung von Mitteln für einen reibungslosen Herstellungsprozess, für die Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems sowie zur Erreichung der Kundenzufriedenheit, erfolgt durch die Leitung.

## **8.13 Infrastruktur / Arbeitsumgebung**

Für die notwendige Infrastruktur ist in ausreichendem Maße gesorgt. Sie wird im Laufe der Arbeitstätigkeiten in der LFS den Bedürfnissen angepasst.

Die Aufrechterhaltung der Gebäude, Anlagen und Geräte wird durch Instandhaltungsmaßnahmen und geplante Wartungsarbeiten gesichert.

Ersatz- und Neuinvestitionen werden jährlich geplant und durchgeführt.

## **8.14 Personelle Ressourcen**

Die Leistungsfähigkeit unserer Mitarbeiter wird aufgrund deren angemessener Ausbildung, Schulung, Fertigkeiten und Erfahrungen gewährleistet. Die Sicherung der Leistungsfähigkeit und des Qualitätsbewusstseins unserer Mitarbeiter erreichen wir durch systematische und funktionsgerechte Einweisungen und Schulungen. Die Schulungen werden je nach Bedarf intern durch kompetente Mitarbeiter oder extern durchgeführt. Externe Schulungsmaßnahmen werden durch die Leitung entsprechend organisiert. Für die gezielte Einarbeitung neuer Mitarbeiter ist die Leitung verantwortlich. Die Leitung hat die Mitarbeiter ständig über Neuerungen zu informieren und einzuweisen. Sie ermittelt den Schulungsbedarf der Mitarbeiter und leitet erforderliche Maßnahmen ein. Eine entsprechende Dokumentation erfolgt im Schulungsplan.

## **8.15 Überwachung und Messung des Produkts**

Die Kontrolle der Qualität des Produktes wird innerhalb des Fertigungsprozesses durch eine Überwachung des Arbeitsverfahrens sowie in Rahmen der

Qualitätsendprüfung des Endprodukts durchgeführt. Die Ergebnisse der Überwachung und der Qualitätsendprüfung werden dokumentiert.

Im Rahmen der Qualitätsendprüfung werden nur Prüfmittel mit entsprechendem Prüfsiegel zugelassen. Das Prüfsiegel wird durch einen unabhängigen Kalibrierdienst, nach aktueller Kalibrierung der Prüfmittel vergeben. Die Aktualität der Kalibrierung wird durch den beauftragten Kalibrierdienst überwacht. Messmittel ohne Prüfsiegel gelten als Hilfsmittel und sind nicht zur Qualitätsendprüfung zugelassen.

## **8.16 Lenkung fehlerhafter Produkte**

Die Entfernung fehlerhafter Produkte im Rahmen der Fertigung und die Qualitätsendprüfung bzw. Behebung des Fehlers/Schadens werden mit dem Prozess „Lenkung fehlerhafter Produkte“ sichergestellt.

## **8.17 Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen**

Der Prozess zur Korrektur und Durchführung von Vorbeugemaßnahmen stellt sicher, dass erkannte Fehlerquellen (Korrektur) bzw. potentielle Fehlerquellen (Vorbeugung) systematisch beseitigt werden. Hierzu dienen die Ergebnisse der Internen Audits sowie der Managementbewertungen. Entsprechende Maßnahmen werden festgelegt, dokumentiert und auf ihre Wirksamkeit geprüft.

## **8.18 Verbesserung**

Zur Erreichung einer ständigen Verbesserung unserer Prozesse und unseres Qualitätsmanagementsystems wenden wir folgende Verfahren an:

- Internes Audit
- Managementbewertungen
- Protokollierte Qualitätskontrollen

Dabei orientieren wir uns am Qualitätsregelkreis.



## Qualitätsmanagement-Handbuch

Ausgabe: März 2018, Version 1.4

Durch die Einführung des Qualitätsmanagement-Systems wollen wir dazu beitragen, die Tradition der LFS zu bewahren und die Bereitstellung unserer Produkte an Kunden zur bestmöglichen Zufriedenheit zu gewährleisten.



## Änderungshistorie

Version	Datum	Beschreibung der Änderung	Verantwortlich
0.1	10/2008	Erstellung	Cathrin Fischer
0.2	13.03.2009	Änderung und Ergänzung nach Abstimmung	Cathrin Fischer
0.3	25.03.2009	Änderung und Ergänzung nach Dok.audit	Cathrin Fischer
0.4	01.04.2009	Ergänzung nach Dok.audit	Cathrin Fischer
1.0	13.05.2009	1. Freigabe durch Leitung	Rüdiger Drescher
1.1	03.05.2010	Änderung und Freigabe durch Leitung	Rüdiger Drescher
1.2	19.05.2012	Ergänzung und Freigabe durch Leitung	Rüdiger Drescher
1.3	25.04.2016	Änderung der Adresse, Zeittafel erweitert	Rüdiger Drescher
1.4	03/2018	Überarbeitung im Zuge der Revision 9001:2015	Rüdiger Drescher