



Qualitätsmanagement– Handbuch

DIN EN ISO 9001 - 2008



Burgbenden 36, 47929 Grefrath,
Tel: 02158-951-487
Fax: 02158-951-486,
Mobil: +49 163 9262372

Dipl. Ing. Chem. Werner Huppertz
Fachkraft für Arbeitssicherheit.



0. Vorwort

Herzlich willkommen bei H.U.T Huppertz Umwelt & Technik

Ihrem Partner zum Thema Umweltmanagement in Grefrath

Dipl. Ing. Chem. Werner Huppertz, Sicherheitsingenieur

Im Jahr 2010 wurde das Ingenieurbüro, die **H.U.T** Huppertz Umwelt & Technik, gegründet. Ziel und Philosophie ist es, dem zu beratendem Unternehmen, eine umfassende Beratung im jeweiligen Themenbereich anzubieten.

Unser Team setzt sich aus Dipl. Ing. Chem. Werner Huppertz und Kooperationen mit anderen Unternehmensberatungen im Partnernetzwerk zusammen. Dies ermöglicht auch die Bearbeitung größerer Aufträge und rundet unsere Fachkompetenz ab.

Wesentliche Schwerpunkte der Beratung sind:

- Aufbau und Einrichtung von Managementsystemen (9001, 14001, 18001
- Genehmigungsverfahren im Bereich Umwelt, Wasserrecht & Immissionsschutz
- Sicherheitstechnische Betreuung – FaSi u. andere Betriebsbeauftragte (z.B. Störfallbeauftragter)
- Projektierung von Industrieanlagen (Verfahrenstechnik, Abwassertechnik)
- CE –Kennzeichnung von Maschinen und Anlagen (Risikoanalyse nach DIN 12100)
- Schulungen im Bereich Qualität, Umwelt- und Arbeitsschutz
- Projektleitung und Fachplanung bei gewerblichen Bauvorhaben
- Und noch weitere Themen

Weitere detailliertere Informationen weiter unten in diesem Handbuch und auch auf unseren Internetseiten:

<http://www.dergruenehut.de>

<http://www.umweltschutz-management.de>

Handbuch freigegeben am 25.2.2013

Management Handbuch	Seite 2 von 21	FB-001 - Revision: 01
Erstellt von Werner Huppertz	Freigegeben von Werner Huppertz	Freigabedatum: 25.2.2013
Erstelldatum: 11.2.2013		Zuletzt geändert: 3.4.2014



1. Inhaltsverzeichnis

0.	Vorwort	2
	<i>Wesentliche Schwerpunkte der Beratung sind:</i>	2
1.	Inhaltsverzeichnis	3
2.	Unternehmensprofil	5
2.1.	Firmenziel	5
2.2.	Leitbild.....	5
2.2.1.	Fachliches und geographisches Anwendungsgebiet:	5
2.2.2.	Mitarbeiter:	5
2.2.3.	Kunden:.....	5
3.	Managementsystem	8
3.1.	Benutzerhinweise	8
3.2.	Prozessmodell und Wechselwirkungen	8
4.	Dokumentation des Managementsystems	9
4.1.1.	Struktur des Managementsystems	9
4.1.2.	Aktualisierung des Managementsystems	9
4.2.	Lenkung von Dokumenten & Aufzeichnungen	10
4.2.1.	Lenkung der Dokumente und Aufzeichnungen außerhalb des Managementsystem.....	10
4.2.2.	Lenkung der Dokumente zum Managementsystem	10
4.2.3.	Lenkung der Aufzeichnungen zum Managementsystem	10
4.2.4.	Mitgeltende Unterlagen.....	10
5.	Verantwortung der Leitung	11
5.1.	Verpflichtung der Leitung.....	11
5.2.	Kundenorientierung	11
5.2.1.	Vorgehensweise	11
5.3.	Unternehmenspolitik	12
5.3.1.	Unternehmenspolitik des Netzwerkes	12
5.4.	Planung.....	13
5.4.1.	Ziele	13
5.5.	Verantwortung, Befugnis und Kommunikation	13
5.5.1.	Beauftragter der obersten Leitung, Qualitätsmanagementbeauftragter (QMB)	13
5.5.2.	Interne Kommunikation	13
5.6.	Managementbewertung	14
5.6.1.	Allgemeines	14
5.6.2.	Grundlagen für die Bewertung.....	14
5.6.3.	Bewertung.....	14
6.	Management von Ressourcen	15
6.1.	Bereitstellung von Ressourcen	15
6.2.	Personelle Ressourcen.....	15
6.2.1.	Allgemeines	15
6.2.2.	Kompetenz Schulung und Bewusstsein	15
7.	Dienstleistungsrealisierung	16

Management Handbuch	Seite 3 von 21	FB-001 - Revision: 01
Erstellt von Werner Huppertz	Freigegeben von Werner Huppertz	Freigabedatum: 25.2.2013
Erstelldatum: 11.2.2013		Zuletzt geändert: 3.4.2014



7.1.	Planung der Dienstleistungsrealisierung	16
7.2.	Kundenbezogene Prozesse.....	16
7.3.	Entwicklung.....	17
7.4.	Beschaffung	17
7.5.	Dienstleistungserbringung	17
7.5.1.	Beratungsleistung und Erstellen von Unterlagen	17
7.5.2.	Prozessvalidierung	17
7.5.3.	Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit	17
7.5.4.	Eigentum des Kunden	17
7.5.5.	Erhaltung des Dienstleistungsergebnisses.....	18
7.6.	Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln.....	18
8.	Messung, Analyse und Verbesserung.....	19
8.1.	Allgemeines	19
8.2.	Überwachung und Messung.....	19
8.2.1.	Kundenzufriedenheit.....	19
8.2.2.	Internes Audit.....	19
8.2.3.	Überwachung und Messen von Prozessen	19
8.2.4.	Überwachung und Messung des Dienstleistungsprozesses	19
8.3.	Lenkung fehlerhafter Dienstleistungen	19
8.4.	Datenanalyse	20
8.5.	Verbesserung	20



2. Unternehmensprofil

2.1. Firmenziel

Firmenziel ist die Erbringung qualifizierter, gesetzes- und richtlinienkonformer Sachverständigenleistungen auf dem Gebiet der Verbesserung der Wettbewerbsfähigkeit durch Schwachstellenanalyse und Implementation von Managementsystemen, Genehmigungsverfahren im Umweltrecht, Sicherheitstechnische Betreuung, Sicherheit von Maschinen und maschinellen Anlagen, speziell der Verfahrens- und Umwelttechnik sowie der technischen Dokumentation, Konzeption von Gefahrstofflagern und Schulung im Bereich Qualität, Umwelt- und Arbeitsschutz.

2.2. Leitbild

Das Leitbild für unsere Arbeit sind die vom VDI eV. veröffentlichten „Ethischen Grundsätze des Ingenieurberufs.“

Siehe unter: <http://www.vdi.de/fileadmin/media/content/hg/16.pdf>

2.2.1. Fachliches und geographisches Anwendungsgebiet:

Erbringung von Beratungsleistungen im Wesentlichen in Deutschland.

2.2.2. Mitarbeiter:

Das Ingenieurbüro beschäftigt neben dem Inhaber keine weiteren festangestellten Mitarbeiter.

2.2.3. Kunden:

Die wichtigsten Kunden kommen aus den Bereichen:

Kleine und mittelständige gewerbliche Kunden aus allen Wirtschaftszweigen.

Management Handbuch	Seite 5 von 21	FB-001 - Revision: 01
Erstellt von Werner Huppertz	Freigegeben von Werner Huppertz	Freigabedatum: 25.2.2013
Erstelldatum: 11.2.2013		Zuletzt geändert: 3.4.2014



2.2.3.1. Erläuterungen zum Firmenziel:

- Der Begriff gesetzeskonform meint die Ausrichtung der begutachtenden und beratenden Tätigkeit an den geltenden nationalen Gesetzen im Geltungsbereich des Tätigwerdens und deren Beachtung bei der Erstellung von Dokumenten als Ergebnis der Tätigkeit. Dabei werden, soweit zutreffend Gesetzeslagen früherer Zeiträume beachtet, sofern der Gegenstand des Tätigwerdens in einem früheren zeitlichen Geltungsbereich liegt.
- Der Begriff richtlinienkonform meint konform mit den Grundsätzen und Anforderungen der Richtlinien des "Neuen Ansatzes" ("new approach") der Europäischen Gemeinschaft.
- Der Begriff Sachverständigenleistungen umfasst Gutachter-, Beratungs- und Inspektionsleistungen.
- Der Begriff Gutachterleistungen umfasst das Erstellen von:
 - Gutachten als Privatgutachten, Gutachterlicher Stellungnahmen, Sonstigen Fachbewertungen
- Der Begriff Schwachstellenanalyse und Implementation von Managementsystemen meint die Analyse der wirtschaftlichen und organisatorischen Abläufe eines Unternehmens und deren Verbesserung im Sinne einer Verbesserung der Unternehmenspotentiale.
- Der Begriff Beratungsleistungen schließt das Erstellen von Unterlagen ein, die ein Kunde bei der Implementation von Managementsystemen, Planung von Anlagen, Maschinen sowie maschineller und verfahrenstechnischer Anlagen verwenden kann, Genehmigungsplanung und Antragstellung an die Behörden im Bereich Immissionsschutz, Wasser und Baurecht insbesondere:
 - Auf dem Gebiet der Genehmigungsplanung
 - Betriebsbeschreibungen
 - Anträge gemäß 4.BimSchV
 - Sicherheitsberichte und Störfallanalysen
 - Erlaubnisse nach § 11 BetriebssicherheitsV.
 - Wasserrechtliche Genehmigungen bspw. für betriebliche Abwasseranlagen
 - Erläuterungsberichte
 - VaWS – Anlagenbeschreibungen
 - Auf dem Gebiet der Schwachstellenanalyse und Implementation von Managementsystemen schließt dies folgende Unterlagen ein:
 - Managementhandbücher, Verfahrens und Arbeitsanweisungen
 - Formulare und Tabellenkalkulationen sowie Datenbanken (Access)
 - Messtechnische Systemanalyse
 - Kennzahlen und Leistungsindices
 - Interne Audits
 - Unterlagen für EG — Konformitätsverfahren zusammen mit Risikobeurteilungen
 - Abnahmedokumente / Qualitätssicherungsdokumente / Bedienungsanleitungen
 - Interne und externe Dokumentationsunterlagen
 - Auf dem Gebiet der Abwasser und Verfahrenstechnik schließt dies zusätzlich ein:
 - Projektplanung
 - Fließschema und Stoffstromanalyse
 - Leistungs- und Durchsatzplanungen
 - Komponentenauswahl, Berechnungen von Rohrleitungen und Behältern
 - Immissions-, Gewässerschutzmaßnahmen sowie dazu gehörende beh. Dokumente
- Der Begriff Beratungsleistungen schließt ebenfalls die Durchführung von Schulungen ein, zu den Themen:
 - EG - Konformität
 - Risikobeurteilungen
 - Sicherheitstechnologie
 - Qualitätssicherung
- Der Begriff Maschinen / Maschinensicherheit schließt angrenzende Felder ein, bspw.:
 - Sicherheit elektrischer Betriebsmittel
 - Elektromagnetische Verträglichkeit
- Der Begriff Sicherheitstechnische Betreuung schließt auch ein:
 - Sicherheit von Druckgeräten
 - Sicherheit von Betriebsmitteln in explosionsgefährdeten Bereichen
 - Betriebssicherheit und Arbeitssicherheit
- Die Ausführung von Sachverständigenleistungen kann Projektmanagementleistungen beinhalten. (z.B. definiert nach VDI 6600)

Management Handbuch	Seite 6 von 21	FB-001 - Revision: 01
Erstellt von Werner Huppertz	Freigegeben von Werner Huppertz	Freigabedatum: 25.2.2013
Erstelldatum: 11.2.2013		Zuletzt geändert: 3.4.2014



2.2.3.2. Erläuterung zu den Leistungen bezüglich der Implementation von Managementsystemen

Wir implementieren Managementsysteme nach den folgenden Standards:

- DIN EN ISO 9001 Qualitätsmanagementsysteme
- DIN EN ISO 14001 Umweltmanagementsysteme
- OSHAS 18001 A Managementsysteme Anforderungen (DIN EN ISO 45001)
- DIN EN ISO 13485 Medizinprodukte – Qualitätsmanagementsysteme
- KT 1405 Qualitätsmanagementsysteme – Kerntechnische Anlagen
- DIN EN ISO 50001 Energiemanagementsysteme
- DIN EN ISO 22000 Managementsysteme für die Lebensmittelsicherheit
- DIN EN ISO/IEC 17025 Prüf & Kalibrierlaboratorien
- DIN ISO/IEC 27001 Informationssicherheits-Managementsysteme, Anforderungen
- SCC / SCP SGU - Managementsysteme für Kontraktoren
- KAS19 Sicherheitsmanagement – zur Verhinderung von Störfällen

Leistungen im Einzelnen:

- Erläuterung der Normenforderungen
- Soll-Ist-Analyse (Welche Normen-Forderungen sind noch nicht umgesetzt.)
- Erstellen der dokumentierten Verfahren (Prozesse) für das **Managementsystem**
- Interne Audits und Management Review
- Wahl des Zertifizierers
- Begleitung bis zur Zertifizierung und danach
- Bedarfsweise operative Unterstützung, Erstellung Management- Handbuch
- Gesamtunterstützung durch uns als externen MM- Beauftragten
- Dieses System ist für sich alleine nicht Zertifizierungsfähig

Management Handbuch	Seite 7 von 21	FB-001 - Revision: 01
Erstellt von Werner Huppertz	Freigegeben von Werner Huppertz	Freigabedatum: 25.2.2013
Erstelldatum: 11.2.2013		Zuletzt geändert: 3.4.2014



3. Managementsystem

3.1. Benutzerhinweise

Dieses Managementhandbuch dient zur Darstellung des eingeführten Managementsystems gegenüber den eigenen Unternehmensbereichen sowie anderen interessierten Parteien. Die darin beschriebenen Abläufe sind für alle Funktionen des Ingenieurbüros H.U.T Dipl. Ing. Werner Huppertz im angegebenen Geltungsbereich gültig.

Darlegungsnorm:	DIN EN SO 9001:2008, Anforderungen an Qualitätsmanagementsysteme
Geltungsbereich:	Erbringung von Beratungsleistungen, Sicherheitstechnische Betreuung, Gutachterliche Stellungnahmen, Genehmigungsplanung, Projektmanagement und EG-Konformität
Ausschlüsse:	Kapitel 7.3 Entwicklung
Ausgliederte Prozesse:	keine

3.2. Prozessmodell und Wechselwirkungen

Mit dem hier beschriebenen Prozessmodell werden die Art der Prozesse und deren Wechselwirkungen festgelegt. Die ermittelten Kernprozesse sind im Bereich der kundenbezogenen Prozesse und der Dienstleistungserbringung beschrieben. Diese sind die Auftragsprüfung (bedingt, abhängig von der Auftragsart) und die Gutachtenerstellung.

Management Handbuch	Seite 8 von 21	FB-001 - Revision: 01
Erstellt von Werner Huppertz	Freigegeben von Werner Huppertz	Freigabedatum: 25.2.2013
Erstelldatum: 11.2.2013		Zuletzt geändert: 3.4.2014



4. Dokumentation des Managementsystems

Eine am Arbeitsprozess orientierte Dokumentation der Anwendung des Managementsystems sichert die Reproduzierbarkeit und die Einhaltung der angewendeten qualitätssichernden Maßnahmen in Bezug auf alle Geschäftsprozesse.

4.1.1. Struktur des Managementsystems

Aufbau- und Ablauforganisation sind festgelegte Grundalge des Managementsystems und sind im vorliegenden Managementhandbuch und den mitgeltenden Unterlagen dokumentiert. Die prozessorientierte Gestaltung der ISO 9001:2008 bildet wird in der Gliederung abgebildet. Die Listen gültiger Unterlagen geben den aktuellen Stand der Dokumentation wieder.

4.1.1.1. Managementhandbuch (MH)

Das MH enthält politische Grundsätze, die übergreifenden organisatorischen Beschreibungen und zum Teil auch Beschreibungen der Prozesse des Managementsystems.

4.1.1.2. Verfahrensanweisungen (VA)

Die VA regeln bei Bedarf die Aktivitäten zur Prozessausführung im Unternehmen. Sie werden an die betroffenen Stellen verteilt. Detaillierte Anweisungen erfolgen in Form von Arbeitsanweisungen oder Richtlinien.

4.1.1.3. Formblätter (Checklisten, Formulare, etc.)

Diese Unterlagen stellen Hilfsmittel zur Arbeitsausführung dar. Sie werden an den vorgesehenen Stellen eingesetzt.

4.1.2. Aktualisierung des Managementsystems

Das Managementsystem wird regelmäßig, zumindest einmal jährlich, auf seine Aktualität bezüglich interner und externer Anforderungen überprüft. Verantwortlich hierfür und für die Änderungen im System und in dessen Dokumentation ist der Managementbeauftragte. Weitere Einzelheiten und Verweise zur Organisation sind im Kapitel 4.3 beschrieben.

4.1.2.1. Dokumentierte Verfahren

Die von der Norm geforderten zu dokumentierenden Verfahren sind in folgenden Handbuchkapiteln und in den jeweils mitgeltenden Unterlagen aufgeführt:

Prozess	Unterlage
Lenkung von Dokumenten	Kapitel 4.3 MH
Lenkung von Aufzeichnungen	Kapitel 4.3 MH
Durchführung von internen Audits	Kapitel 8.4 MH
Lenkung fehlerhafter Produkte	Kapitel 8.2 QMH
Korrekturmaßnahmen	Kapitel 8.4 QMH
Vorbeugemaßnahmen	Kapitel 8.4 QMH

4.1.2.2. Mitgeltende Unterlagen

- Liste gültiger Unterlagen Verfahrensanweisungen
- Liste gültiger Unterlagen Formblätter
- Liste gültiger Unterlagen Handbücher

Management Handbuch	Seite 9 von 21	FB-001 - Revision: 01
Erstellt von Werner Huppertz	Freigegeben von Werner Huppertz	Freigabedatum: 25.2.2013
Erstelldatum: 11.2.2013		Zuletzt geändert: 3.4.2014



4.2. Lenkung von Dokumenten & Aufzeichnungen

Bei der Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen ist grundsätzlich zu unterscheiden, ob es sich um Dokumente und Aufzeichnungen des Managementsystems handelt oder um solche, die außerhalb des Managementsystems (MMS) stehen.

4.2.1. Lenkung der Dokumente und Aufzeichnungen außerhalb des Managementsystem

Hierzu zählen auftragsbezogene Dokumente und Daten sowie gesetzliche Vorschriften und externe Dokumente. Wie diese gelenkt werden, ist in einer Verfahrensanweisung detailliert beschrieben.

4.2.2. Lenkung der Dokumente zum Managementsystem

Dokumente (Vorgabedokumente bspw. Anweisungen, Prüfvorschriften, Betriebsanweisungen etc.) werden ausnahmslos im Dateisystem des Netzwerkspeichers erstellt. Für diesen Zweck wurde eine entsprechende Ordnerstruktur erstellt.

Der Arbeitsablauf ist im dokumentierten Verfahren: „VA-001 Lenkung von Dokumenten“, beschrieben. Zur Absicherung erfolgt eine Synchronisation zu einem anderen Netzwerkspeicher und zu einer mobilen, verschlüsselten Festplatte, die bei Abwesenheit mitgeführt wird.

4.2.2.1. Änderungen bestehender Dokumente

Änderungen bestehender Dokumente oder die Einführung neuer Dokumente in das Managementsystem erfolgen nach fest vorgegebenen Regeln, ebenso wie die Archivierung. Diese Regeln sind in einer Prozessbeschreibung detailliert erläutert.

Die Verantwortlichkeiten für Prüfung, Freigabe und Ablage sowie die festgelegte Aufbewahrungsdauer von Dokumenten sind in der Liste 5 Archivierungsordnung dokumentiert.

Die Verantwortlichkeiten für die Erstellung und Aufbewahrung sowie für die Dauer der Aufbewahrung und die genaue Identifikation von Aufzeichnungen sind ebenfalls in einer Verfahrensanweisung festgelegt.

4.2.3. Lenkung der Aufzeichnungen zum Managementsystem

Die Lenkung der Aufzeichnungen erfolgt grundsätzlich in gleicher Weise wie unter 4.2.2 beschrieben. Allerdings entfällt der Schritt Freigabe. Die Registrierung, Kennzeichnung und Wiederauffindbarkeit sind durch das Lenkungslisten gewährleistet.

Der Arbeitsablauf ist im dokumentierten Verfahren: „VA-002 Lenkung von Aufzeichnungen“, beschrieben.

4.2.4. Mitgeltende Unterlagen

Auftragsunterlagen

Liste Anweisungen, Vorlagen, Formblätter, Richtlinien und Arbeitsanweisungen

Liste gültiger Unterlagen Archivierungsordnung (Liste L005)

Management Handbuch	Seite 10 von 21	FB-001 - Revision: 01
Erstellt von Werner Huppertz	Freigegeben von Werner Huppertz	Freigabedatum: 25.2.2013
Erstelldatum: 11.2.2013		Zuletzt geändert: 3.4.2014



5. Verantwortung der Leitung

5.1. Verpflichtung der Leitung

Die aktive Beteiligung des Inhabers an der Einführung, der Aufrechterhaltung und der Verbesserung des Managementsystems gewährleistet dessen Wirksamkeit und Wirtschaftlichkeit. Damit sichern wir den Nutzen für alle Parteien und erhöhen die Zufriedenheit unserer Kunden.

Verpflichtungen

- Vermittlung eines durchgängigen Bewusstseins zur Erfüllung der Anforderungen der Kunden und der gesetzlichen sowie behördlichen Anforderungen.
- Festlegung von Unternehmenspolitik und Zielen im Einklang mit dem Unternehmenszweck
- Ernennung des Managementbeauftragten und Kompetenzfestlegung
- Gestaltung der Personal- und Partnerqualifikation des Unternehmens unter besonderer Beachtung der Sachkunde und der Eignung für die Tätigkeit im Ingenieurbüro.
- Bereitstellung von Mitteln und Ressourcen
- Bewertung des Managementsystems und Beteiligung an Maßnahmen zur stetigen Verbesserung der Qualität und der Unternehmensleistung
- Bewertung von Fehlern und der Korrektur sowie Vorbeugung
- Bewertung und Ursachenbeseitigung bei Kundenbeschwerden
- Bewertung der Leistungen der Partner im Netzwerk

11.2.2013

5.2. Kundenorientierung

Der Kunde und dessen Zufriedenheit mit der Dienstleistung der H.U.T Umwelt und Technik stehen im Vordergrund der Unternehmensziele. Daher ist es wichtig die Anforderungen und Wünsche, sowie Anregungen der Kunden genauestens mit der vom Unternehmen erbrachten Leistung abzugleichen um die bestmöglichen Ergebnisse zu erzielen.

5.2.1. Vorgehensweise

5.2.1.1. Ermittlung der Kundenanforderungen

Kundenanforderungen ergeben sich aus:

- Kundenanfragen und Angebotsanforderungen
- Zugehörigen Unterlagen, sowie der Auswertungen dieser Unterlagen
- Rücksprachen mit Kunden
- Ggf. Ortsbesichtigungen

Überprüfung der eigenen Kompetenz

Für eine kompetente Betreuung müssen die folgenden Kriterien erfüllt sein:

- Unabhängigkeit
- Fachwissen im entsprechenden Bereich
- Persönliche Eignung

Management Handbuch	Seite 11 von 21	FB-001 - Revision: 01
Erstellt von Werner Huppertz	Freigegeben von Werner Huppertz	Freigabedatum: 25.2.2013
Erstelldatum: 11.2.2013		Zuletzt geändert: 3.4.2014



5.2.1.2. Ermittlung der Kundenzufriedenheit

Durch eine tel. oder schriftliche Befragung auch im laufenden Tagesgeschäft, mittels vorgegeben Formular (FB-010) wird die Kundenzufriedenheit mit der erbrachten Dienstleistung ermittelt. Die Ergebnisse werden anschließend ausgewertet und als Kennzahl in das Kennzahlensystem eingepflegt. Die Vorgehensweise ist in der Verfahrensanweisung VA-012 dokumentiert.

Nutzung von Verbesserungspotentialen

Die Auswertungen der Kundenbefragungen, aber auch die von erbrachten Dienstleistungen liefern wichtige Hinweise zur Qualität der erbrachten Leistung. Bei Bedarf werden Maßnahmen eingeleitet, um die Kundenzufriedenheit zu verbessern.

5.3. Unternehmenspolitik

Die Unternehmenspolitik ist im Einklang mit den Geschäftsgrundsätzen erstellt worden. Sie ist die Leitlinie für die ständige Verbesserung unserer Leistungen und dokumentiert unsere Verantwortung gegenüber allen Parteien.

Aufgabe der Geschäftsführung ist es, diese Unternehmenspolitik bekannt zu machen, vorzuleben und regelmäßig auf ihre Angemessenheit zu überprüfen. Die Unternehmenspolitik ist im Büro der H·U·T und auf der Internetseite veröffentlicht.

5.3.1. Unternehmenspolitik des Netzwerkes

- Wir kennen die Anforderungen und Wünsche unserer Kunden, sowie ihr Urteil über unsere Dienstleistungen. Dies versetzt uns in die Lage, unser Denken und Handeln stets verantwortungsbewusst auf die Erfüllung ihrer Bedürfnisse auszurichten.
- Wir setzen Qualitätsstandards durch kurze Reaktionszeiten, Zuverlässigkeit, Genauigkeit, Vollständigkeit, Transparenz für den Kunden sowie durch die Kompetenz und die Freundlichkeit unserer Mitarbeiter.
- Qualität bedeutet für uns Wirtschaftlichkeit infolge Fehlervermeidung und ständiger Verbesserung unserer Produkt-, Prozess- und Systemleistungen.
- Durch eine flexible, lernende Unternehmensorganisation schaffen wir die Voraussetzungen, um den Kundenanforderungen stets gerecht zu werden und auf dem Markt erfolgreich zu sein.
- Unser Personal wird konsequent im Bereich der Fach-, Methoden- und Sozialkompetenz gefördert und weiterqualifiziert.

Management Handbuch	Seite 12 von 21	FB-001 - Revision: 01
Erstellt von Werner Huppertz	Freigegeben von Werner Huppertz	Freigabedatum: 25.2.2013
Erstelldatum: 11.2.2013		Zuletzt geändert: 3.4.2014



5.4. Planung

Durch die systematische und regelmäßige Planung von Unternehmenszielen und durch Planungen zur Gestaltung des Managementsystems bei Bedarf wird die ständige Weiterentwicklung der Leistungen im Sinne der Unternehmenspolitik sichergestellt. Ein wesentlicher Bestandteil ist die wirtschaftliche Planung, die über ein eigens erstelltes Datenbanksystem realisiert wird. Die Bewertung findet im Rahmen der jährlichen Managementbewertung statt.

5.4.1. Ziele

Die Unternehmensziele werden mindestens einmal jährlich überprüft und aktualisiert. Die Überprüfung erfolgt im Rahmen der Managementbewertung. Das Vorgehen beim Ableiten und Festlegen der Ziele ist in der VA003 Managementbewertung beschrieben.

5.5. Verantwortung, Befugnis und Kommunikation

Im Unternehmen ist nur der Inhaber tätig, insofern ist eine detaillierte Festlegung nicht erforderlich. Sollten Mitarbeiter oder Partner eingeschaltet werden, so werden die o.g. Themen vertraglich festgelegt.

5.5.1. Beauftragter der obersten Leitung, Qualitätsmanagementbeauftragter (QMB)

Der Beauftragte der Leitung ist zurzeit der Inhaber selbst. Weitere Festlegungen werden getroffen, wenn das Unternehmen ggf. erweitert wird.

5.5.2. Interne Kommunikation

Die Interne Kommunikation ist im Wesentlichen auf die korrekte Organisation der Ablage im Netzwerk beschränkt. Da der Inhaber alleine arbeitet, sind folgende Festlegungen nur für den Fall der Geschäftserweiterung gültig:

- Regelmäßige TEAM-Gespräche mindestens alle 4 Wochen
- ASA - Sitzungen
- Schulungen und Workshops zu wichtigen Themen
- Gruppenmails mit Nachverfolgung (z.B. bei der Änderung von Anweisungen)
- Zentral im Intranet bereitgestellte Vertriebsinformationen
- Zentral im Intranet bereitgestellte technische Informationen
- via E-Mail
- Tägliche direkte Gespräche unter den Kollegen
- Schriftliche Arbeits- und Betriebsanweisungen
- Aushänge und Informationsrundläufe

Management Handbuch	Seite 13 von 21	FB-001 - Revision: 01
Erstellt von Werner Huppertz	Freigegeben von Werner Huppertz	Freigabedatum: 25.2.2013
Erstelldatum: 11.2.2013		Zuletzt geändert: 3.4.2014



5.6. Managementbewertung

5.6.1. Allgemeines

Der Inhaber der H·U·T bewertet die Entwicklung des Managementsystems sowie die Erfüllung der zugrunde gelegten Normen in der gültigen Version mindestens einmal jährlich. Die Form der Bewertung ist in einer Verfahrensanweisung festgelegt (vergleiche MMV003 Managementbewertung).

5.6.2. Grundlagen für die Bewertung

- Interne Audits
- Das letzte Audit der externen Zertifizierer
- Anzahl und Umfang von Kundenreklamationen (Reklamationsbericht)
- Status der verwendeten Prüfmittel für die Kalibrierung
- Kundenzufriedenheit
- Krankenstand und Unfallzahlen
- Ergebnisse der ASA Sitzungen
- Der Bericht des QMB zu Kennzahlen und Zielerreichung
- Stand der Vorbeuge- und Korrekturmaßnahmen (TEAM- Sitzungsprotokolle)
- Die Managementbewertung des Vorjahres
- Die Bewertung möglicher Änderungen bezüglich des MMS
- Empfehlungen zur Verbesserung
- Verbesserungsprogramme

5.6.3. Bewertung

Die Bewertung enthält Angaben zu Verbesserung der Wirksamkeit des Systems, der Dienstleistungen in Bezug auf die Kundenforderungen und die Forderungen der Kalibrier-Normen, Planung von Mitteln.

Die Aufzeichnungen über die Bewertung werden 3 Jahre aufbewahrt. Vergleiche auch: Kapitel 5.1 Verpflichtung der Leitung Seite 11

Mitgeltend

- Verfahrensanweisungen mit Bezug auf dieses Element
- Dokumente zum MMS
- Aufzeichnungen mit Bezug auf dieses Element

Management Handbuch	Seite 14 von 21	FB-001 - Revision: 01
Erstellt von Werner Huppertz	Freigegeben von Werner Huppertz	Freigabedatum: 25.2.2013
Erstelldatum: 11.2.2013		Zuletzt geändert: 3.4.2014



6. Management von Ressourcen

6.1. Bereitstellung von Ressourcen

Die folgenden Ressourcen werden im Unternehmen rechtzeitig geplant und bereitgestellt:

- Personal
- Infrastruktur
- Arbeitsumgebung

Wie dabei jeweils vorgegangen wird, ist in Verfahrensanweisungen beschrieben. Im Rahmen der jährlichen Planung oder bedarfsorientiert werden aus den aktuellen Zielsetzungen die Realisierungspläne für das Folgejahr und für mittelfristige Zeiträume spezifiziert. Die Ergebnisse dieser Planung können zum Beispiel sein:

- Personalbedarf
- Schulungspläne
- Investitionspläne
- Optimierung oder Erweiterung des bestehender Dienstleistungen

Mitgeltend

- Verfahrensanweisungen mit Bezug auf dieses Element VA007, VA011
- Dokumente zum MMS
- Aufzeichnungen mit Bezug auf dieses Element

6.2. Personelle Ressourcen

6.2.1. Allgemeines

Sofern Personal benötigt wird, legt die Anforderung an das Personal in Stellenbeschreibungen fest. Die Anforderungen werden insbesondere im Hinblick auf die Erfordernisse der Dienstleistungsrealisierung und der Fachkenntnisse ermittelt. Die Stellenbeschreibungen enthalten auch Anforderungen und Kompetenzen bezüglich Arbeits- und Gesundheitsschutz.

6.2.2. Kompetenz Schulung und Bewusstsein

Die Kompetenz der Mitarbeiter ist in den Stellenbeschreibungen hinterlegt. Darin ist beschrieben, welche Erfahrungen und welches Wissen (Qualifikation) für die Aufgabe erforderlich sind. Im Laufe des Jahres werden notwendige Schulungen ermittelt und in die Schulungsmatrix eingetragen. Kommen die Schulungen zum Tragen, so wird nach spätestens 6 Monaten vom Inhaber bzw. der H•U•T eine Betrachtung der Wirksamkeit durchgeführt (siehe Schulungslenkung L010). Die Schulungen betreffen Prozesse und Arbeitsabläufe, spezielle Schulung zu Betriebs- und Arbeitsanweisungen sowie Fremdsprachenkenntnisse.

Gesetzlich vorgeschriebene Schulungen werden von den Vorgesetzten (Inhaber) durchgeführt, bewertet und in die Schulungsmatrix (L-0010-Lenkung-der-Schulungen) eingetragen. Die Wirksamkeit wird vom Inhaber bewertet (siehe auch MMV013).

Management Handbuch	Seite 15 von 21	FB-001 - Revision: 01
Erstellt von Werner Huppertz	Freigegeben von Werner Huppertz	Freigabedatum: 25.2.2013
Erstelldatum: 11.2.2013		Zuletzt geändert: 3.4.2014



6.2.2.1. Datenschutz

Mit Beginn des Inkrafttretens der EU-Richtlinie 95/46/EG wird in den Mitgliedsländern und dort auf Basis der Datenschutzgesetze, eine Sicherstellung des Schutzes natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und im freien Datenverkehr umgesetzt.

Der Inhaber der H·U·T und seine Partner haben in diesem Zusammenhang bei der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung von personenbezogenen Daten die gültigen Gesetzesbestimmungen einzuhalten. Hiernach gilt als allgemeiner Grundsatz das Verbot mit Erlaubnisvorbehalt. Das bedeutet, die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung von Daten sind verboten, es sei denn,

sie sind durch eine andere Rechtsvorschrift ausdrücklich erlaubt oder angeordnet oder der Betroffene hat dazu seine freie Einwilligung erklärt.

Der Inhaber der H·U·T und seine Partner sind verpflichtet sich bei der Speicherung und gegebenenfalls bei der Übermittlung dieser Daten an seinen Auftraggeber an die gültigen Rechtsvorschriften zu halten. Zum Schutz der Daten sind Maßnahmen festgelegt in den Bereichen:

- Infrastruktur
- Organisation
- Personal
- Hardware/Software/Datenspeicherung
- Kryptographie
- Kommunikation
- Notfallvorsorge

6.2.2.2. Datenvernichtung

Bei der Vernichtung vertraulicher Unterlagen, insbesondere personifizierter Daten, ist durch Anweisung der Mitarbeiter (z.B. „Schredder Verfahren oder sicheres Löschen von Festplatten“) sichergestellt, dass Informationen und Daten von unbefugten Dritten nicht rekonstruiert bzw. wieder lesbar gemacht werden können.

7. Dienstleistungsrealisierung

7.1. Planung der Dienstleistungsrealisierung

Die Produktrealisierungsplanung stellt den wirksamen und effizienten Ablauf der Prozesse über alle Phasen der Auftragsbearbeitung sicher.

Vorgehensweise

Bei der Planung der Prozesse zur Realisierung der Dienstleistung wird, soweit erforderlich, folgendes festgelegt:

- Qualitäts- und Umfeldziele für die Dienstleistung
- Bedarf an Mitteln (personell, organisatorisch, technisch)
- Zutreffende Gesetze und Vorschriften
- Regeln und Normen zum Stand der Technik
- Prüftätigkeiten zur Realisierung und Bestätigung der Qualität der Leistungserbringung
- Vorgaben zur Arbeitsausführung
- Notwendige Aufzeichnungen
- Ergänzt werden diese Prozesse durch die Prozesse des Managementsystems und Änderungsmanagement

7.2. Kundenbezogene Prozesse

Management Handbuch	Seite 16 von 21	FB-001 - Revision: 01
Erstellt von Werner Huppertz	Freigegeben von Werner Huppertz	Freigabedatum: 25.2.2013
Erstelldatum: 11.2.2013		Zuletzt geändert: 3.4.2014



Durch die wirksame und effiziente Kommunikation mit dem Kunden und der Prüfung und Bewertung der Aufgabenstellung wird die Realisierbarkeit der Anforderungen und Erwartungen sichergestellt, damit diese in vollem Umfang erfüllt werden können.

Die Ermittlung und Bewertung von Kundenanforderungen sowie die Kommunikation mit dem Kunden sind detailliert in der VA005 beschrieben.

7.3. Entwicklung

Dieses Kapitel wurde begründet ausgeschlossen.

7.4. Beschaffung

Um sicherzustellen, dass alle zugekauften Produkte oder Dienstleistungen, die direkt die Qualität der Dienstleistungen beeinflussen, den Anforderungen entsprechen, sind bestimmte

Vorgehensweisen festgelegt, die vom Inhaber der H•U•T und beteiligten Partners eingehalten werden. Diese sind detailliert in der VA011 Beschaffungsprozess und Lieferantenbewertung festgelegt.

Da die H•U•T keinen Warenhandel betreibt, beschränkt sich der Einkauf auf Dienstleistungen und auf Betriebs- und Hilfsmittel.

Betriebs- und Hilfsmittel werden nicht bewertet, nur die Leistungen von beteiligten Partnern im Netzwerk werden in die Lieferantenbewertung mit einbezogen.

7.5. Dienstleistungserbringung

Die sichere Realisierung der Anforderungen an die Dienstleistung wird durch systematisch geplante und gelenkte Prozesse von der Auftragsvorbereitung bis zur Übermittlung des Gutachtens ermöglicht.

7.5.1. Beratungsleistung und Erstellen von Unterlagen

Mit Eingang des Auftrags und Versand der Auftragsbestätigung, des Vertrags wird der Beratungsauftrag ausgelöst. Er beinhaltet alle Informationen aus der Auftragsprüfung und ist Grundlage der Beratungsleistung und Erstellung von Unterlagen. Alle Aspekte, die bei der Erstellung einer Dienstleistung (bspw. Genehmigungsantrag) zu berücksichtigen sind, sind in der VA015 Dienstleistungserbringung beschrieben.

7.5.2. Prozessvalidierung

Alle Ergebnisse der Dienstleistung sind messbar, eine Validierung des Prozesses ist nicht erforderlich.

7.5.3. Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit

Durch das Kennzeichnungssystem der H•U•T wird sichergestellt, dass die erstellten Leistungen und die zugehörigen Ausführungsunterlagen in allen Leistungsphasen sicher identifiziert werden können, um Verwechslungen zu vermeiden. Nähere Details sind im dokumentierten Verfahren MMV015 Dienstleistungserbringung zu finden.

7.5.4. Eigentum des Kunden

Eigentum des Kunden muss sorgfältig behandelt werden, solange es sich im Verantwortungsbereich unseres Unternehmens befindet. Kundeneigentum, welches in unserem Haus genutzt bzw. Teil unserer Produkte wird, ist zu kennzeichnen, zu verifizieren, zu schützen und instand zu halten. Geht Kundeneigentum verloren oder wird es beschädigt oder unbrauchbar, so müssen entsprechende Aufzeichnungen gemacht und der Kunde benachrichtigt werden. Unterlagen des Kunden sind generell vertraulich zu behandeln; Unterlagen, die ausdrücklich vom Kunden als vertraulich bezeichnet sind, müssen unter Verschluss gehalten und dürfen nur durch autorisiertes Personal verwendet werden.

Management Handbuch	Seite 17 von 21	FB-001 - Revision: 01
Erstellt von Werner Huppertz	Freigegeben von Werner Huppertz	Freigabedatum: 25.2.2013
Erstelldatum: 11.2.2013		Zuletzt geändert: 3.4.2014



7.5.5. Erhaltung des Dienstleistungsergebnisses

Alle auftragsbezogenen Unterlagen und Gegenstände werden sorgfältig gekennzeichnet, Gehandhabt, gelagert, geschützt, versendet.

Damit wird deren Qualität über alle Phasen der Dienstleistungserbringung aufrechterhalten.

7.6. Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln

Durch die systematische Lenkung der Überwachungs- und Messmittel (= Prüfmittel) wird sichergestellt, dass alle zu Begutachtungszwecken eingesetzten Prüfmittel im Hinblick auf den vorgesehenen Einsatz geeignet sind.

Vorgehensweise

Zur Lenkung der Überwachungs- und Messmittel werden diese der Aufgabe entsprechend ausgewählt und in festgelegten Abständen auf ihre Tauglichkeit überprüft.

Das genaue Vorgehen bei der Lenkung ist in VA008 erläutert.

Dieses Verfahren wird nur dann angewendet, wenn die Prüfmittelgenauigkeit ein wichtiges Kriterium für die Qualität des Gutachtens darstellt. Wird zum Beispiel ein Bandmaß für die Abschätzung einer ungefähren Strecke verwendet, dann reicht es aus, wenn das Bandmaß eine Güteklassekennzeichnung besitzt und erkennbar in Ordnung ist.

Mitgeltend

VA008 Lenkung von Messmitteln

Management Handbuch	Seite 18 von 21	FB-001 - Revision: 01
Erstellt von Werner Huppertz	Freigegeben von Werner Huppertz	Freigabedatum: 25.2.2013
Erstelldatum: 11.2.2013		Zuletzt geändert: 3.4.2014



8. Messung, Analyse und Verbesserung

8.1. Allgemeines

Das Managementsystem der H•U•T wird in regelmäßigen Abständen vom Management bewertet, daraus werden Maßnahmen für den KVP abgeleitet. Die Bewertung der Produkte erfolgt dabei durch die Produktionsleitung und durch die Leitung Entwicklung. Wirksamkeit und Konformität des MMS werden durch den Inhaber und in Abständen durch Partner bewertet.

8.2. Überwachung und Messung

Um die Leistung des Unternehmens bewerten zu können, sind Messungen, Vergleiche und Auswertungen erforderlich.

8.2.1. Kundenzufriedenheit

Die Kundenzufriedenheit wird nach jedem Projekt in einem Abschlussgespräch ermittelt und im Rahmen der Managementbewertung ausgewertet. Verbesserungspotentiale werden in der Liste L003 verfolgt.

8.2.2. Internes Audit

Einmal im Jahr wird ein internes Audit durch Partner aus dem Netzwerk durchgeführt.

8.2.3. Überwachung und Messen von Prozessen

Die Messung und Überwachung von Prozessen bezieht sich auf Geschäftsprozesse, die für den Erfolg des Unternehmens wichtig sind.

Zur Messung der Leistung des Managementsystems werden für wichtige Geschäftsprozesse in der Managementbewertung Messgrößen (Kennzahlen) festgelegt. Verantwortlich für die Erfassung und Bewertung der Daten und für die Festlegung von Verbesserungen ist zurzeit der Inhaber selbst.

8.2.4. Überwachung und Messung des Dienstleistungsprozesses

Die Überwachung der Dienstleistung erfolgt über die Messung, Verifizierung und Validierung der zuvor festgelegten Spezifikationen. Dazu kommen folgende Methoden zum Einsatz.

- Korrekturabgleich mit dem Kunden
- Korrekturabgleich mit einem der Partner im Netzwerk

Vergleiche auch MMV015 Dienstleistungslenkung und MMV009 Lenkung von Korrektur und Vorbeugemaßnahmen.

8.3. Lenkung fehlerhafter Dienstleistungen

Durch die klare Festlegung der Vorgehensweise nach der Feststellung von Abweichungen von den Vorgaben wird sichergestellt, dass fehlerhafte Leistungen im Sinne des Kunden behandelt werden. Die Weitergabe von fehlerhaften Unterlagen (Genehmigungsanträge, Handbücher, Gutachten ..) ist in allen Fällen auszuschließen.

Fehlerhafte Unterlagen werden auf Papier mit einem Roten Stift lesbar quergestrichen und mit Datum versehen.

Fehlerhafte Dateien werden im Dateinamen und in der Fußzeile mit dem Zusatz gesperrt versehen.

Die Dateien werden sobald alles aufgeklärt ist vernichtet bzw. archiviert.

Mitgeltend

VA016 Fehlerhafte Dienstleistung

Management Handbuch	Seite 19 von 21	FB-001 - Revision: 01
Erstellt von Werner Huppertz	Freigegeben von Werner Huppertz	Freigabedatum: 25.2.2013
Erstelldatum: 11.2.2013		Zuletzt geändert: 3.4.2014



8.4. Datenanalyse

Die Analyse von Daten dient der Entscheidungsfindung zur Bewertung der Zielerreichung und zur Ermittlung von Verbesserungsbereichen. Weiterhin trägt die Datenanalyse dazu bei, die Ursachen von vorhandenen oder potentiellen Problemfeldern zu finden.

Vorgehensweise

Die Daten aus den Prozessen der Messung und Überwachung sowie der Lenkung fehlerhafter Produkte werden mittels geeigneter Methoden verdichtet, weiter ausgewertet und analysiert. Diese Daten liefern uns Angaben zu folgenden Bereichen:

- Grad der Kundenzufriedenheit
- Erreichung der Qualitätsziele
- Erfüllung der Dienstleistungsanforderungen
- Umfang der Fehlleistungen
- Prozessleistungskennzahlen
- Leistungen von Lieferanten
- Funktion des Managementsystems
- Umsetzung und Wirksamkeit von Verbesserungsmaßnahmen

Die Daten werden vom Inhaber der H•U•T erfasst, ausgewertet und als Basis für weitere Entscheidungen wie Verbesserungsmaßnahmen oder Zielsetzungen verwendet.

8.5. Verbesserung

Über kontinuierliche Verbesserungsprozesse, die nachhaltige Fehlerbeseitigung und Fehlervermeidung ermöglichen, wird die Qualität unserer Dienstleistung ständig verbessert. Die Verbesserungen ergeben sich aus:

- Unternehmenspolitik und -zielen
- Interne und externe Audits
- Datenanalysen
- Korrekturmaßnahmen und Vorbeugemaßnahmen
- Verbesserungsvorschlägen

Die Basis für die Einleitung von Korrekturmaßnahmen bilden festgestellte oder gemeldete Schwachstellen aus folgenden Bereichen:

- Kundenbeanstandungen
- Fehleraufzeichnungen
- Sonstigen Fehlerfeststellungen
- Vorbeugemaßnahmen

Vorbeugemaßnahmen beruhen im Wesentlichen auf Risikoeinschätzungen über mögliche Fehler. Diese werden im Ingenieurbüro bei Bedarf im Falle von komplexen Aufträgen durchgeführt. Die Entscheidung liegt hier beim Sachverständigen. Die Grundlage bildet die vorliegende Aufgabenstellung.

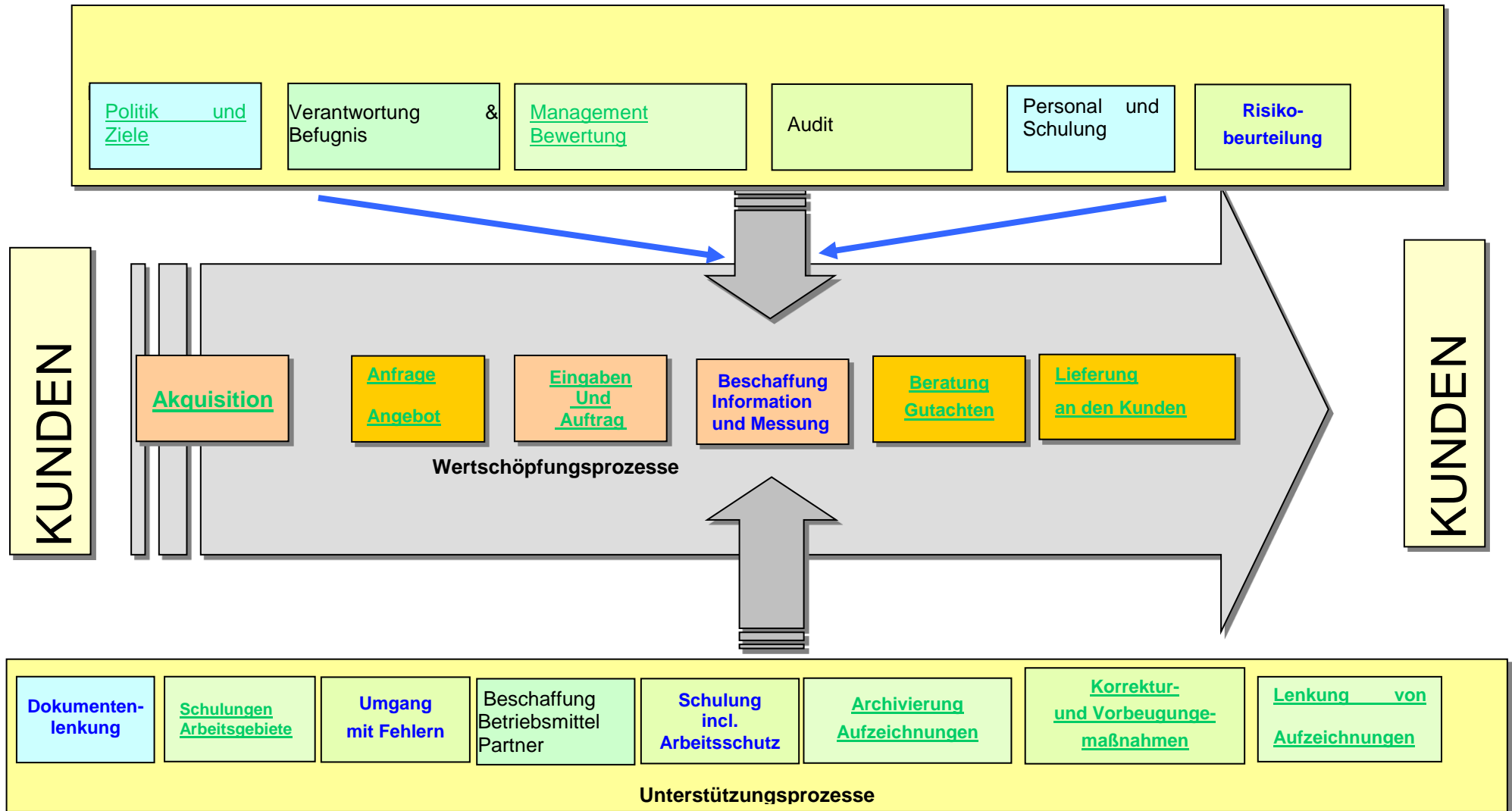
Über Kreativitätstechniken wie zum Beispiel Brainstorming werden alle Bereiche des Prozesses der Gutachten- bzw. Antragserstellung nach potentiellen Fehlern überprüft. Diese potentiellen Fehler werden im Hinblick auf ihre Auswirkung auf das Gutachten bewertet. Sind deutliche Auswirkungen erkennbar, dann ermittelt der Ingenieur die Ursache(n) und leitet Vorbeugemaßnahmen ein.

Die Festlegung, Durchführung und Wirksamkeitsüberprüfung von Verbesserungsmaßnahmen sind in der VA009 detailliert beschrieben.

Management Handbuch	Seite 20 von 21	FB-001 - Revision: 01
Erstellt von Werner Huppertz	Freigegeben von Werner Huppertz	Freigabedatum: 25.2.2013
Erstelldatum: 11.2.2013		Zuletzt geändert: 3.4.2014



Abbildung 1 Prozessdiagramm



Management Handbuch	Seite 21 von 21	FB-001 - Revision: 01
Erstellt von Werner Huppertz	Freigegeben von Werner Huppertz	Freigabedatum: 25.2.2013
Erstelldatum: 11.2.2013		Zuletzt geändert: 3.4.2014