

Datum: 21.07.2008	<h1 style="margin: 0;">QM-Handbuch</h1> <p style="margin: 0;">Fischer Industrieanstriche/ Fischer Oberflächentechnik</p>	
-------------------	--	--

1 Inhaltsverzeichnis

1 Inhaltsverzeichnis	1
2 Unternehmensvorstellung	2
3 Qualitätsmanagementsystem	2
3.1 Allgemeine Anforderungen	2
3.2 Dokumentationsanforderungen	3
4 Verantwortung der Leitung	4
4.1 Verpflichtung der Leitung	4
4.2 Kundenorientierung	4
4.3 Qualitätspolitik	5
4.4 Planung	5
4.5 Verantwortung, Befugnis und Kommunikation	6
4.6 Managementbewertung	7
5 Management von Ressourcen	7
5.1 Bereitstellung von Ressourcen	7
5.2 Personelle Ressourcen	7
5.3 Infrastruktur	8
5.4 Arbeitsumgebung	8
6 Produktrealisierung	8
6.1 Planung der Produktrealisierung	8
6.2 Kundenbezogene Prozesse	9
6.3 Entwicklung	9
6.4 Beschaffung	10
6.5 Produktion und Dienstleistungserbringung	11
6.6 Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln	12
7 Messung, Analyse und Verbesserung	12
7.1 Allgemeines	12
7.2 Überwachung und Messung	12
7.3 Lenkung fehlerhafter Produkte	14
7.4 Datenanalyse	14
7.5 Verbesserung	14
8 Revisionsverzeichnis	16

Dok.-Name/Nr.	Revisionsstand	erstellt/geändert Signum	geprüft/freigegeben Signum	Seite
2008.04.25 Handbuchttext- Final.doc	25.04.2008			1

Datum: 21.07.2008	<h1 style="margin: 0;">QM-Handbuch</h1> <h2 style="margin: 0;">Fischer Industriefanstriche/ Fischer Oberflächentechnik</h2>	
-------------------	---	--

2 Unternehmensvorstellung

Das folgende Qualitätsmanagementsystem bezieht sich auf die Firmen Industriefanstriche und Malerwerkstätten Arenshausen GmbH (IMA) und Fischer Oberflächentechnik (OTA) als Verbundzertifizierung.

Vorstellung der Industriefanstriche und Malerwerkstätten Arenshausen GmbH (IMA):

Die IMA mit der Rechtsform einer GmbH besteht seit 1990 und entwickelte sich aus dem seit 1959 bestehenden Maler- und Industriefanstrich-Unternehmen der ehemaligen DDR. In ihr halten die Gesellschafter Franz Josef Fischer, Alice Fischer und Sebastian Fischer die Geschäftsanteile. Als Geschäftsführer trägt Franz Josef Fischer die Verantwortung allein vertretungsberechtigt. Die IMA GmbH ist als Handwerksbetrieb in die Handwerkerrolle eingetragen. Das Unternehmen führt schwerpunktmäßig klassische Malerarbeiten und Industrieleistungen wie Korrosionsschutz, Betonsanierung und Industriebodenbeschichtung aus.

Die IMA GmbH erwirtschaftet mit durchschnittlich 35 Mitarbeitern einen Umsatz von 2,5 Mio. Euro.

Vorstellung der Fischer Oberflächentechnik Arenshausen (OTA):

Die Fischer Oberflächentechnik, als stationäres Werk, wurde zur Spezialisierung und besseren Positionierung am Markt 1999 aus der IMA GmbH mit dem Leistungsspektrum Untergrundvorbereitung und Beschichtung von

Maschinen-, Bau- und Anlagenteilen ausgegründet und wird als eigenständiges Einzelunternehmen geführt. Die Geschäftsführung in der OTA wird durch Maria Fischer wahrgenommen. Die OTA ist in der Industrie- und Handelskammer eingetragen.

Mit 11 Mitarbeitern erreicht die OTA einen jährlichen Kunden-Umsatz von 0,9 Mio. Euro.

Vorteile im Markt:

Die IMA GmbH mit Ihren Geschäftsfeldern klassische Malerarbeiten und Industrieleistungen Korrosionsschutz, Betonsanierung, Industriebodenbeschichtung im Verbund mit den stationären Leistungsangeboten der OTA schafft im Markt für die Kunden eine optimale Angebotspalette für Oberflächengestaltungen.

3 Qualitätsmanagementsystem

3.1 Allgemeine Anforderungen

Die Firmen Industriefanstriche und Malerwerkstätten Arenshausen GmbH (IMA) und Fischer Oberflächentechnik (OTA) haben ein Qualitätsmanagement nach der Struktur der DIN EN ISO 9001:2000 aufgebaut und erfüllen damit die folgenden Vorgaben:

- a) die für das Qualitätsmanagementsystem erforderlichen Prozesse und ihre Anwendung sind erkannt, strukturiert und in einer elektronischen Form detailliert abgebildet,
- b) die Nahtstellen zwischen den einzelnen Prozessketten sind klar definiert und entsprechend dokumentiert (vgl. a),
- c) für die wirksame Durchführung der Abläufe sind die jeweiligen verantwortlichen Mitarbeiter benannt, die gesamte Prozessdokumentation ist durch entsprechende Vorlagen und die damit verbundene Ablage festgeschrieben
- d) die genannten Verantwortlichen sind für die Abwicklung der Prozesse qualifiziert, Informationen stehen für die jeweils berechtigten Mitarbeiter im Netzwerk zur Verfügung
- e) anhand festgelegter Kennzahlen wird die Abwicklung dieser Prozesse überwacht, gemessen und analysiert
- f) auf Basis der Messungen und Analysen werden die erforderlichen Maßnahmen für eine ständige Weiterentwicklung des Unternehmens eingeleitet und damit die Verbesserung der Prozesse erreicht.

Die folgende Dokumentation unseres Qualitätsmanagementsystems berücksichtigt die Vorgaben der genannten Norm, der Bereich der Designlenkung sowie die vom Kunden beigestellten Produkte sind in den Unternehmen Fischer ausgeschlossen, dieser Ausschluss wird an der entsprechenden Stelle dokumentiert.

Dok.-Name/Nr.	erstellt/geändert	geprüft/freigegeben	Seite
2008.04.25 Handbuchttext-Final.doc			2

Datum: 21.07.2008	<h1 style="margin: 0;">QM-Handbuch</h1> <h2 style="margin: 0;">Fischer Industrieanstriche/ Fischer Oberflächentechnik</h2>	
-------------------	--	--

3.2 Dokumentationsanforderungen

3.2.1 Allgemeines

Die Dokumentation unseres Qualitätsmanagementsystems enthält:

- a) unsere Qualitätspolitik und die Qualitätsziele,
- b) ein Qualitätsmanagementhandbuch,
- c) dokumentierte Verfahren für die Bereiche:
 - Lenkung von Dokumenten,
 - Lenkung von Aufzeichnungen,
 - Lenkung von Fehlern,
 - Lenkung interner Audits,
 - Lenkung von Korrekturmaßnahmen,
 - Lenkung von Vorbeugungsmaßnahmen
- d) eine Zusammenstellung aller Dokumentationen innerhalb der qualitätsrelevanten Abläufe
- e) eine Festlegung der innerhalb der qualitätsrelevanten Abläufe entstehenden Aufzeichnungen.

Die Qualitätsunterlagen sind - soweit sinnvoll - elektronisch gepflegt und verwaltet.

3.2.2 Qualitätsmanagementhandbuch

Unser Qualitätsmanagementhandbuch lehnt sich in der Struktur an die Gliederung der DIN EN ISO 9001:2000 an und enthält:

- a) den Anwendungsbereich des Qualitätsmanagementsystems einschließlich der Begründungen für Ausschlüsse (Design u. beigestellte Produkte),
- b) alle qualitätsrelevanten Verfahren in Form von Ablaufdiagrammen mit Verweisen auf die damit verbundene Dokumentation und
- c) die Darstellung der Nahtstellen innerhalb der Prozessketten.

3.2.3 Lenkung von Dokumenten

Alle unsere Qualitätsdokumente werden nach folgendem Verfahren gelenkt.

- a) Anlässe zur Erstellung neuer Dokumente bzw. zur Veränderung von bestehenden Unterlagen entstehen in der täglichen Nutzung und werden durch den jeweiligen Bearbeiter vorgeschlagen bzw. eingeleitet. Bei Bedarf findet hier eine Rücksprache mit anderen betroffenen Unternehmensbereichen statt.
- b) Der Bearbeiter entwirft eine neue Dokumentenvorlage bzw. eine Änderung und gibt die entsprechende Info per Email an den QMB.
- c) Der QMB prüft die Unterlage und stellt sie auf dem Server für alle Mitarbeiter zur Verfügung. Nur Dokumente auf dem Server im Verzeichnis Q:\ Vorlagen sind gültige Dokumente.
- d) Durch das Veröffentlichen aller gültigen Dokumente ausschließlich auf dem Server ist sichergestellt, dass gültige Fassungen dieser Unterlagen für alle Mitarbeiter zur Verfügung stehen.
- e) Dokumente sind entsprechend auch für alle Mitarbeiter lesbar, da mit einheitlicher Software auf allen PC's gearbeitet wird.
- f) Externe Dokumente werden von der Geschäftsleitung geprüft und verteilt.
- g) Bei Änderungen von Dokumenten werden auf dem Server durch den QMB die alten Versionen überschrieben. Vorhandene Kopien dieser Vorlagen (die insbes. durch gewerbliche Mitarbeiter genutzt werden) werden vom Lagersachbearbeiter eingezogen.

Dok.-Name/Nr.	erstellt/geändert	geprüft/freigegeben	Seite
2008.04.25 Handbuchttext-Final.doc			3

Datum: 21.07.2008	<h1 style="margin: 0;">QM-Handbuch</h1> <h2 style="margin: 0;">Fischer Industriebeschichte/ Fischer Oberflächentechnik</h2>	
-------------------	---	--

3.2.4 Lenkung von Aufzeichnungen

Die Lenkung unserer Aufzeichnungen haben wir im Einzelnen innerhalb der Prozessketten unserer qualitätsrelevanten Prozesse hinterlegt. Die Grundlegende Ablagestruktur sieht wie folgt aus:

- Betriebs- und Baustellenakten (Papier) haben eine festgelegte Ablagestruktur.
- Die Ablage der elektronischen Dokumentation der Projekte erfolgt in gleicher Weise auf dem Server. Hier besteht eine Beispielakte, die für jedes neue Projekt kopiert und im Projektverlauf mit den benötigten Informationen befüllt wird.
- Unterlagen zur Angebotserstellung, Mit- und Nachkalkulation sowie Rechnungsstellung sind in der genutzten Branchensoftware unter dem jeweiligen Projekt abgelegt.
- Es erfolgt eine tägliche Datensicherung auf dem Server über ein Streamer-Band.
- Die Archivierung unserer Aufzeichnungen erfolgt nach der Liste Archivierungsdauern bzw. nach den buchhalterische festgeschriebenen Zeiten.
- Die Dokumentation unseres Qualitätsmanagementsystems wird zum Einen über diese Streamer-Sicherung täglich gesichert. Zum Anderen brennen wir halbjährlich eine CD mit dem aktuellen Versionsstand. Die Versionsverwaltung selbst wird automatisiert in der EDV gepflegt.

3.2.4.1 Liste Archivierung

- Liste Archivierung

4 Verantwortung der Leitung

4.1 Verpflichtung der Leitung

Als Geschäftsführung sind wir verpflichtet, die gesetzlichen Normen und behördlichen Vorschriften einzuhalten, das Unternehmen zukunftsorientiert auszurichten und gewinnbringend wirtschaftlich zu führen.

Es besteht erkannter Weise eine Wechselwirkung zwischen gewinnorientierter Unternehmensführung sowie Schaffung und Durchsetzung von qualitätsorientierten Standards, die sich fest in der Prozesskette des Unternehmens verankern. Mit dieser Erkenntnis und einer angemessenen Vorbereitung durch Erfahrungsaustausch mit kompetenten Partnern innerhalb der Branche sowie auch im Bereich der Beratung haben wir die Zertifizierung unseres Unternehmens eingeleitet.

Durch die permanente Fortführung des Vergleichs mit den Besten der Branche und durch klar formulierte Zielstellungen für unser Unternehmen werden wir in enger Zusammenarbeit mit allen Mitarbeitern diesen Weg fortsetzen und unser System kontinuierlich verbessern.

Dem betrieblichen Controlling sowie der Transparenz des Unternehmens gegenüber wichtigen Partnern der Finanzwirtschaft messen wir besondere Bedeutung bei.

Durch unser gewinnorientiertes Handeln wird die Grundlage für die Bildung von Ressourcen sowohl für die Erwirtschaftung des Fremdkapitals als auch zur Erweiterung des geistigen Potenzials geschaffen.

4.2 Kundenorientierung

Kundenorientierung bedeutet für uns die Erhaltung der materiellen Werte unserer Kunden sowie deren Verschönerung zum besten Preis-Leistungsverhältnis. Die Ausrichtung unseres Unternehmens auf eine bestimmte Kundengruppe ist einem ständigen gesellschaftlich und wirtschaftlich bedingten Wechsel unterzogen. Diesen Gegebenheiten passen wir uns durch bestmögliche Spezialisierung auf das von der Zielgruppe geforderte Leistungsspektrum an.

Dok.-Name/Nr.	erstellt/geändert	geprüft/freigegeben	Seite
2008.04.25 Handbuchttext-Final.doc			4

Datum: 21.07.2008	<h1 style="margin: 0;">QM-Handbuch</h1> <h2 style="margin: 0;">Fischer Industriebanstriche/ Fischer Oberflächentechnik</h2>	
-------------------	---	--

4.3 Qualitätspolitik

Unser Leitbild heißt:

beraten, gestalten, erhalten.

Damit wird zum Ausdruck gebracht:

Wir „beraten“, d.h.

- wir sind ein gut ausgebildetes Unternehmen mit einem hohen Qualifikationsstand
- wir sind in der Lage, den Kundenwunsch zu analysieren und sinnvolle Lösungsvorschläge zu unterbreiten/ beratend tätig zu sein

Wir „gestalten“:

Unser Berufsbild hat die Grundaufgabe, Produkte mit unserer Arbeit zu schützen und sie auch mit einer angemessenen Ästhetik zu versehen.

Wir treten hier auch als Farb- und Formgestalter auf.

Weiterhin und insbesondere steht der Begriff „Gestalten“ dafür, dass wir unsere Abläufe wirtschaftlich gestalten und dabei die Fähigkeiten unserer Mitarbeiter nutzen zur Erreichung der Ziele von Kunden und Unternehmen.

Wir „erhalten“:

Wir sind angetreten, Werte zu erhalten und haben uns spezialisiert auf die Sanierung von bestehenden Gebäuden, Anlagen und Ingenieurbauwerken.

Wir bauen auf langjährige Tradition innerhalb unseres handwerklichen Könnens. Hinter unserer Unternehmensleistung stehen 40 Jahre Erfahrung auf unserem Fachgebiet.

Wir sind ständig bestrebt, uns dem technischen Fortschritt und den Anforderungen der Zeit durch kontinuierliche Ausbildung von Lehrlingen, aber auch durch die ständige Weiterqualifikation unserer Mitarbeiter die Grundlagen für die Beherrschung der Technik zu verschaffen.

Wir sind ein Unternehmen mit einem sehr starken Umweltbewusstsein. Das spiegelt sich darin wieder, dass wir ein geprüfter Fachbetrieb nach dem Wasserhaushaltsgesetz sind und wir jährlich eine reduzierten Lösemittelbilanz vorweisen können.

Im Mittelpunkt unseres Qualitätsbestrebens stehen unsere Mitarbeiter. Sie sind das wichtigste Kapital des Unternehmens und genießen höchste Priorität im Arbeits- und Gesundheitsschutz. Durch ständige und enge Kommunikation zwischen der Unternehmensleitung und den ausführenden Mitarbeitern stellen wir eine kontinuierliche und basisnahe Umsetzung und Weiterentwicklung unseres Qualitätsgedankens sicher. Nur mit motivierten und qualifizierten Mitarbeitern können wir anspruchsvolle Kundenwünsche erfüllen.

Als Leitung des Unternehmens haben wir erkannt, dass wir eine Vorbildfunktion einnehmen und somit maßgeblichen Einfluss auf die reibungslose Abwicklung der betrieblichen Prozesse nehmen. Eine selbstkritische Bewertung des Ist-Zustandes und eine Ausrichtung der Unternehmensziele nach den Besten der Branche ist eine wesentliche Grundlage der Führungstätigkeit.

4.4 Planung

4.4.1 Qualitätsziele

In unserem Unternehmen werden klare Festlegungen getroffen in Bezug auf Beschäftigung, Ausbildung und Weiterbildung und es werden Erhaltungsmaßnahmen und Ausbau der materiell-technischen Basis geplant und festgelegt.

Die Entwicklung des Unternehmens wird durch ein Controllingssystem mit branchenvergleichbaren Kennziffern gesteuert. In periodischen Abständen erfolgt ein Soll-Ist-Vergleich der Ergebnisse gemeinsam mit den verantwortlichen Mitarbeitern.

Dok.-Name/Nr.	erstellt/geändert	geprüft/freigegeben	Seite
2008.04.25 Handbuchttext-Final.doc			5

Datum: 21.07.2008	<h1 style="margin: 0;">QM-Handbuch</h1> <h2 style="margin: 0;">Fischer Industriebeschichte/ Fischer Oberflächentechnik</h2>	
-------------------	---	--

Resultierend aus einer jährlich durchgeführten Schwachstellenanalyse erfolgt im ablauf-organisatorischen Bereich die Aufstellung einer Prioritätenliste mit Formulierung der zu erreichenden Ziele, die wiederum am Ende des Jahres abgerechnet und bewertet wird.

Desweiteren gibt es eine Liste der Qualitätsziele, die jedes Jahr im Zuge der Managementbewertung beurteilt u. erneuert wird.

4.4.2 Planung des QMS

Im vorangegangenen Abschnitt wurde der Weg der Zieldefinition für unser Unternehmen beschrieben.

Auf Basis der so gesteckten Ziele wurden die Prozesse im Unternehmen analysiert und mit festen Plankennzahlen versehen. Im Rahmen der Audits werden die Istkennzahlen ermittelt und die Ergebnisse werden mit der Unternehmensführung ausgewertet. Mit Hilfe dieser Kennzahlen kann nun die Unternehmensführung die entsprechenden Prozesse steuern.

4.5 Verantwortung, Befugnis und Kommunikation

4.5.1 Verantwortung und Befugnis

Alle Verantwortungen und Befugnisse in den Firmen Fischer sind klar geregelt und werden durch folgende Mittel festgelegt und den Mitarbeitern bekanntgegeben.:

- Organigramme
- Prozessketten mit klarer Benennung von Verantwortlichkeiten
- Arbeitsplatzspezifikationen
- Stellenbeschreibungen.

4.5.2 Beauftragter der obersten Leitung

Als Beauftragten für das Qualitätsmanagementsystem hat die Geschäftsleitung Frau Alice Fischer

benannt und mit folgenden Aufgaben vertraut:

- a) sicherzustellen, dass die für das Qualitätsmanagementsystem erforderlichen Prozesse eingeführt, verwirklicht und aufrechterhalten werden (an sinnvollen Stellen wird diese Aufgabe übertragen an die Geschäftsleitung bzw. die jeweiligen Bereichsleiter bzw. es wird zur weiteren Bearbeitung und Verbesserung der Abläufe eine externe Beratung hinzugezogen),
- b) der obersten Leitung über die Leistung des Qualitätsmanagementsystems und jegliche Notwendigkeit für Verbesserungen zu berichten und
- c) die Förderung des Bewusstseins über die Kundenanforderungen in der gesamten Organisation sicherzustellen (auch diese Aufgabe wird bei Bedarf entsprechend an die Geschäftsleitung übertragen).

4.5.3 Interne Kommunikation

Interne Kommunikation im Unternehmen wird durch mehrere Wege realisiert:

- Email - Kommunikation zwischen allen PC-Mitarbeitern im Unternehmen
- Besprechungen an Nahtstellen innerhalb der Prozessabläufe
- Festgelegte Sitzungen:
 - o wöchentliche Einsatzplanung zur Abstimmung der Meisterbereiche u. des Fuhrparkmeisters für die jeweils folgende Woche
 - o dezentrale Auswertung der Baustellenergebnisse (Bereichsleiter u. Controlling)
 - o Übergabegespräche zw. Vorarbeiter u. Bereichsleiter

Dok.-Name/Nr.	erstellt/geändert	geprüft/freigegeben	Seite
2008.04.25 Handbuchttext-Final.doc			6

Datum: 21.07.2008	<h1 style="margin: 0;">QM-Handbuch</h1> <h2 style="margin: 0;">Fischer Industrieanstriche/ Fischer Oberflächentechnik</h2>	
-------------------	--	--

- monatliche Auswertung von Produktionszahlen, Liquiditätszahlen (Betriebswirtsch. Auswertungen) und deren Besprechung (Bereichsleiter, Geschäftsführung, Controlling)
- Schulungen und Einweisungen von Mitarbeitern
- monatliche Meetings zur Legung von abrechenbaren Leistungen (Bereichsleiter, Geschäftsführung, Controlling).

4.6 Managementbewertung

4.6.1 Allgemeines

Die Geschäftsleitung bewertet das Qualitätsmanagementsystem der IMA und OTA jährlich auf Basis festgelegter Unterlagen und Auswertungen, um dessen Angemessenheit und Wirksamkeit sicherzustellen. Diese Bewertung stellt den Änderungsbedarf für das Qualitätsmanagementsystem einschließlich der Qualitätspolitik und der Qualitätsziele fest und beeinflusst die weitere Qualitätsplanung.

4.6.2 Eingaben für die Bewertung

Eingaben für die Managementbewertung müssen Informationen zu Folgendem enthalten:

- a) Ergebnisse von internen Audits,
- b) Ergebnisse des vorangegangenen TÜV-Audits
- c) Rückmeldungen von Kunden sowie Reklamationen,
- d) Kennzahlen aus der Messung der Abläufe und Leistungen des Unternehmens,
- e) Ergebnisse von definierten Vorbeugungs- und Korrekturmaßnahmen,
- f) Folgemaßnahmen vorangegangener Managementbewertungen,
- g) Änderungen im Unternehmen, die sich auf das Qualitätsmanagementsystem auswirken könnten, und
- h) aktuelle Marktsituation.

4.6.3 Ergebnisse der Bewertung

Die Ergebnisse der Managementbewertung müssen Entscheidungen und Maßnahmen zu Folgendem enthalten:

- a) Verbesserung der Unternehmensprozesse sowie der Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems,
- b) Produktverbesserung in Bezug auf Markt- und Kundenanforderungen, und
- c) Bedarf an Ressourcen/ Vorbereitung der Budgetierung von Maßnahmen.

5 Management von Ressourcen

5.1 Bereitstellung von Ressourcen

Für die definierte Abläufe sowie die Erhaltung des Qualitätsmanagementsystems der IMA und OTA werden die erforderlichen Mitarbeiter, Maschinen, Geräte sowie das benötigte Budget ermittelt und bereitgestellt, um

- a) das Qualitätsmanagementsystem zu leben und aufrechtzuerhalten
- b) die Wirksamkeit ständig zu verbessern, und
- c) die Kundenzufriedenheit durch Erfüllung der Kundenanforderungen zu erhöhen.

5.2 Personelle Ressourcen

5.2.1 Allgemeines

Wir sind uns bewusst, dass unser Personal nur dann erfolgreiche Arbeit leistet, wenn die Mitarbeiter über entsprechende Fähigkeiten und Erfahrungen verfügen und eine angemessene Ausbildung und Schulung erfolgt.

Dok.-Name/Nr.	erstellt/geändert	geprüft/freigegeben	Seite
2008.04.25 Handbuchttext-Final.doc			7

Datum: 21.07.2008	<h1 style="margin: 0;">QM-Handbuch</h1> <h2 style="margin: 0;">Fischer Industriebeschichte/ Fischer Oberflächentechnik</h2>	
-------------------	---	--

5.2.2 Fähigkeit, Bewusstsein und Schulung

Die IMA und OTA

- a) ermitteln jährlich den Schulungs- und Weiterbildungsbedarf ihrer Mitarbeiter auf Basis aktueller Vorkommnisse sowie Neuerungen und Änderungen sowohl im Leistungsspektrum, bei Änderungen von rechtlichen Vorschriften als auch bei den angewendeten Technologien,
- b) erstellen auf Basis dieser Ermittlungen einen jährlichen Schulungsplan,
- c) bewerten - wenn sinnvoll - die Wirksamkeit der ergriffenen Maßnahmen gemeinsam mit den jeweils beteiligten Mitarbeitern,
- d) stellen sicher, dass die Mitarbeiter alle notwendigen Informationen über das eingeführte Qualitätsmanagementsystem haben und sich der Bedeutung und Wichtigkeit ihrer Arbeit bewusst sind, und
- e) dokumentieren die durchgeführten Maßnahmen im Bereich der Ausbildung und Schulung.

5.3 Infrastruktur

Zur Sicherstellung der Qualität unserer Arbeiten pflegen und warten wir die Infrastruktur unserer Unternehmen:

- a) Gebäude, Arbeitsort und zugehörige Versorgungseinrichtungen werden eigen- oder fremdüberwacht, die Überwachung wird entsprechend dokumentiert.
- b) Baustellen-, Lager- und Büroeinrichtungen sind verzeichnet und werden entsprechend ihrer Funktionen gewartet und geprüft.
- c) unterstützende Dienstleistungen, die unsere Leistungen beeinflussen (Transport, Software/ Kommunikation) werden nur durch bewertete Unternehmen ausgeführt.

5.4 Arbeitsumgebung

Jeder Arbeitsplatz in unserem Unternehmen ist durch Arbeitsplatzanalysen des Arbeitsmedizinischen Dienstes bewertet und es werden durch diesen Dienstleister auch die entsprechenden regelmäßigen Untersuchungen durchgeführt.

Jede Baustelle ist gemäß den Sicherheitsvorgaben gestaltet und es werden bei jedem Baustellenbeginn die notwendigen Unterweisungen durch den Bereichsleiter durchgeführt.

In der stationären Produktion wird auf eine sichere Ausstattung geachtet und es finden regelmäßige Begehungen statt.

Bei den Büroarbeitsplätzen wird auf eine gesundheitsorientierte Gestaltung geachtet und externe Prüfungen durch den Arbeitsmedizinischen Dienst zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen finden regelmäßig statt.

Zur Sicherstellung der korrekten Erfüllung der Vorgaben aus dem Bereich der Arbeitssicherheit ist das Unternehmen Haase zur Überprüfung, Planung und Umsetzung der Anforderungen beauftragt. Für die interne Umsetzung und Kontrolle ist Herr Michael Windolph als Sicherheitsbeauftragter zuständig.

6 Produktrealisierung

6.1 Planung der Produktrealisierung

Wir - die Firmen IMA und OTA planen unsere Projektabwicklungen, um die Erfüllung der Wünsche unseres Kunden sicherzustellen und uns selbst im Vorfeld Unvorhersehbarkeiten gegenüber abzusichern.

Bei der Planung wird Folgendes festgelegt:

- a) Anforderungen für das Produkt bzw. die auszuführende Leistung;

Dok.-Name/Nr.	erstellt/geändert	geprüft/freigegeben	Seite
2008.04.25 Handbuchttext-Final.doc			8

Datum: 21.07.2008	QM-Handbuch Fischer Industriebeschichte/ Fischer Oberflächentechnik	
-------------------	--	--

- b) Notwendige im Vorfeld vorzubereitende Dokumente und notwendige Ressourcen (Mitarbeiter - sowie deren Qualifikationsnachweise u. Sachmittel);
- c) Notwendige Überwachungs- und Prüftätigkeiten im Verlauf der Projektabwicklung (Festlegung von Prüfung u. Prüfmittel);
- d) Erforderliche Aufzeichnungen, die im Verlauf der Abwicklung entstehen, um einen Nachweis der vorgeschriebenen Anforderungen an unsere Produkte und Leistungen zu haben.

Die Vorbereitung der Leistung ist in der Prozessbeschreibung der Angebotsphase sowie der Arbeitsvorbereitung für die Bereiche:

- IMA Maler
- IMA Industrie
- OTA

ausführlich beschrieben.

6.2 Kundenbezogene Prozesse

6.2.1 Ermittlung der Anforderungen in Bezug auf das Produkt

Vor Beginn der Angebotserstellung werden folgende Kriterien ermittelt:

- a) die vom Kunden festgelegten Anforderungen einschließlich der Anforderungen hinsichtlich Lieferung/ Leistung und Tätigkeiten nach der Lieferung/ Leistungserbringung
- b) vom Kunden nicht angegebene Anforderungen, die jedoch für den festgelegten oder beabsichtigten Gebrauch, soweit bekannt, notwendig sind,
- c) gesetzliche und behördliche Anforderungen in Bezug auf das Produkt, und
- d) alle weiteren von der Organisation festgelegten Anforderungen.

6.2.2 Bewertung der Anforderungen in Bezug auf das Produkt

Die zuvor ermittelten Anforderungen werden im Anschluss bzgl. ihrer Realisierbarkeit bewertet. Diese Bewertung erfolgt vor dem Eingehen einer Lieferverpflichtung gegenüber dem Kunden (z.B. Abgabe von Angeboten, Annahme von Verträgen oder Aufträgen, Annahme von Vertrags- oder Auftragsänderungen) und stellt sicher,

- a) dass die Anforderungen an unsere Leistungen u. Produkte festgelegt sind,
- b) dass Unterschiede zwischen den Anforderungen im Vertrag oder Auftrag und den früher ausgedrückten Anforderungen beseitigt werden, und
- c) dass wir in der Lage sind, die festgelegten Anforderungen zu erfüllen.

Kann eines der Kriterien nicht erfüllt werden, wird Rücksprache mit dem Kunden gehalten und im Ernstfall auch eine Angebotserstellung abgelehnt.

6.2.3 Kommunikation mit dem Kunden

Die Kommunikation mit unseren Kunden ist an jeder Stelle der Zusammenarbeit geregelt.

- a) Bestehende Kunden werden kontinuierlich über unsere Leistungen und Produkte informiert
- b) In der Phase der Angebots- und Auftragsbearbeitung ist immer ein Ansprechpartner für den Kunden im Unternehmen benannt und
- c) Insbesondere zur Klärung von ggf. auftretenden Problemen einschließlich Kundenbeschwerden ist eine sofortige Bearbeitung gewährleistet.

6.3 Entwicklung

Das Kapitel der Entwicklung ist ausgeschlossen, da

Dok.-Name/Nr.	erstellt/geändert	geprüft/freigegeben	Seite
2008.04.25 Handbuchttext-Final.doc			9

Datum: 21.07.2008	<h1 style="margin: 0;">QM-Handbuch</h1> <h2 style="margin: 0;">Fischer Industriebeschichtungen/ Fischer Oberflächentechnik</h2>	
-------------------	---	--

- die IMA die Arbeitsbereiche Korrosions- und Betonschutz, Fassadengestaltung, Malerarbeiten durchführt und da hier keine Entwicklungsarbeiten im Sinne der Norm anfallen
- die OTA Metallbeschichtungen durchführt und auch hier keine Eigenentwicklungen zum Einsatz kommen.

6.4 Beschaffung

6.4.1 Beschaffungsprozess

Unser Prozess der Beschaffung von Materialien und Dienstleistungen ist eindeutig geregelt, um Fehler in der Leistungserbringung bzw. der Produktherstellung zu verhindern.

Die verwendeten Produkte müssen unseren und den Qualitätsanforderungen des Kunden entsprechen, daher haben wir uns für eine festgelegte Produktpalette pro Leistung entschieden.

Verantwortlich für die Durchführung der Lieferantenbewertung sind die einzelnen Einkäufer. Frau Alice Fischer ermittelt die Lieferanten und deren Umsätze anhand der FiBu regelmäßig und leitet die entsprechende Datei an die verantwortlichen Einkäufer weiter. Die Einkäufer aktualisieren dann die Lieferantenbewertung oder erstellen eine neue Bewertung.

Unsere Lieferanten werden gemäß dieser Vorgaben ausgewählt. Wir pflegen eine Lieferantenbewertung. Bewertungskriterien sind:

- o Leistungsspektrum
- o Umsatzvolumen des Vorjahres
- o Schwierigkeitsgrad der Leistung
- o Erreichbarkeit
- o Preis-Leistungsverhältnis
- o Kulanz
- o Beratungskompetenz
- o Kundenservice
- o Qualitätssicherung
- o Erfüllung der Anforderungen
- o Systematik
- o Fachkenntnisse/ Kompetenz
- o Seriosität
- o Service/ Garantie
- o Reklamationsbearbeitung.

Damit ist sichergestellt, dass jeder Bearbeiter über die Vor- und Nachteile aller Lieferanten bescheid weiß und Fehler in der Bestellung weitestgehend ausgeschlossen werden können. Weiterhin ist festgelegt, dass vorrangig diese Lieferanten ausgewählt werden. Nur wenn die bewerteten Lieferanten eine benötigte Leistung nicht anbieten, werden neue Lieferanten gesucht.

Eine gleiche Bewertung wird auch für Subunternehmer gepflegt.

6.4.2 Beschaffungsangaben

Jede unserer Bestellungen enthält:

- a) Anforderungen zur Genehmigung von Produkten, Verfahren, Prozessen und/ oder Ausrüstung,
- b) Anforderungen an die Qualifikation des Personals, und
- c) bei Bedarf Anforderungen an das Qualitätsmanagementsystem.

Jede Bestellung erfolgt schriftlich durch uns oder über eine schriftliche Bestätigung des Lieferanten/ Subunternehmers.

Dok.-Name/Nr.	erstellt/geändert	geprüft/freigegeben	Seite
2008.04.25 Handbuchttext-Final.doc			10

Datum: 21.07.2008	<h1 style="margin: 0;">QM-Handbuch</h1> <h2 style="margin: 0;">Fischer Industriebeschichtungen/ Fischer Oberflächentechnik</h2>	
-------------------	---	--

6.4.3 Verifizierung von beschafften Produkten

Für jede Materiallieferung wird eine ausführliche Wareneingangsprüfung durchgeführt. Damit stellen wir sicher, dass das beschaffte Produkt die festgelegten Beschaffungsanforderungen erfüllt. Weiterhin wird jede Subunternehmerleistung durch den jeweiligen Projektverantwortlichen abgenommen. Bei größeren Projekten können auch Teilabnahmen stattfinden, um Fehler und Probleme rechtzeitig zu erkennen.

6.5 Produktion und Dienstleistungserbringung

6.5.1 Lenkung der Produktion und Dienstleistungserbringung

Unsere Produktion und Erbringung von Bauleistungen findet unter beherrschten Bedingungen statt.

- a) Auf der Baustelle und in der stationären Fertigung stehen den betroffenen Mitarbeitern vollständige Unterlagen bzgl. der Merkmale der Leistung/ des Produkts zur Verfügung,
- b) Wo notwendig, ist eine Ausführung mit Hilfe von bspw. Herstelleranweisungen genauer beschrieben,
- c) Wir setzen für unsere Leistungen geeignete Ausrüstung ein,
- d) Bei Bedarf sind Überwachungs- und Messmittel verfügbar,
- e) Durchgeführte Überwachungen und Messungen sind eindeutig dokumentiert
- f) Nach der Verwirklichung der Aufträge werden eindeutige Freigabe (Abnahme bzw. Prüfungen) erteilt.

6.5.2 Validierung der Prozesse zur Produktion und Dienstleistungserbringung

Sämtliche Prozesse der Leistungserstellung sowie der stationären Produktion werden kontinuierlich hinterfragt, um deren Fähigkeit zu überprüfen. D.h.

- a) wir stellen anhand von Prüfungen, Fehler im Ablauf fest und bewerten damit unsere Prozesse
- b) die Ausrüstung und die Qualifikation unseres Personals sind eindeutig festgelegt,
- c) für die Leistungserbringung werden festgelegte Verfahren geschult und angewendet,
- d) wir haben definierte Anforderungen für Aufzeichnungen im Projektverlauf und
- e) hinterfragen diese Punkte in internen Sitzungen hinsichtlich möglicher Verbesserungen.

6.5.3 Kennzeichnung der Rückverfolgbarkeit

Als weitere Sicherheit bzw. Maßnahme zur Vermeidung von Fehlern haben wir unsere Prozesse hinterlegt mit eindeutigen Kennzeichnungen.

Der Status eines Projekts ist in Bezug auf die stattfindenden Überwachungs- und Messanforderungen gekennzeichnet.

- So wird jede durchzuführende Prüfung im Vorfeld geplant und durch ein entspr. Prüfprotokoll gekennzeichnet.
- In den Projektunterlagen ist der Status eines Projekts jederzeit erkennbar.
- Der Prüfstatus unserer Prüfmittel, Anlagen etc. ist an den Geräten direkt oder in Form vorliegende Prüfprotokolle ersichtlich. In diesem Bereich besteht eine Liste der überwachungspflichtigen Güter im Unternehmen sowie deren Kennzeichnung.

6.5.4 Eigentum des Kunden

Der Bereich der vom Kunden beigestellten Produkte kann für den Bereich der IMA ausgeschlossen werden.

In der stationären Fertigung (OTA) stellt der Kunde teilweise Farben und Materialien zur Verfügung. Diese sind eindeutig gekennzeichnet und werden in einem separaten Lagerbereich gelagert und gemäß den technischen Vorschriften behandelt.

Dok.-Name/Nr.	erstellt/geändert	geprüft/freigegeben	Seite
2008.04.25 Handbuchttext-Final.doc			11

Datum: 21.07.2008	<h1 style="margin: 0;">QM-Handbuch</h1> <h2 style="margin: 0;">Fischer Industriebeschichte/ Fischer Oberflächentechnik</h2>	
-------------------	---	--

6.5.5 Produkterhaltung

Die Produkterhaltung ist insbesondere bei der OTA ein wichtiges Qualitätsmerkmal, wenn der Transport der bearbeiteten Güter durch uns übernommen wird.

Dieser Ablauf ist in der Verfahrensbeschreibung Ausführungsphase OTA eindeutig beschrieben.

Bei der IMA ist die Produkterhaltung dann relevant, wenn Materialien u. Geräte auf die Baustelle transportiert werden. Die Ware wird korrekt auf den Fahrzeugen gesichert. Weiterhin erhält der Fahrer für einen Gefahrstofftransport einen entsprechenden Fahrauftrag sowie die relevanten DIN-Sicherheitsdatenblätter und es wird auf die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften hinsichtlich der Massenbeschränkung geachtet. Verantwortlich für die Koordination der eigenen Transporte ist die Betriebsleiterin.

6.6 Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln

Zum Nachweis der Konformität unsere Leistungen und Produkte mit festgelegten Anforderungen sind Überwachungen und Messungen und die erforderlichen Überwachungs- und Messmittel ermitteln.

Durch festgelegte Vorgehensweisen stellen wir sicher, dass die benötigten Überwachungen und Messungen durchgeführt werden können und die Messmittel:

- a) in festgelegten Abständen oder vor dem Gebrauch kalibriert oder verifiziert werden;
- b) bei Bedarf justiert oder nachjustiert werden;
- c) gekennzeichnet werden, damit der Kalibrierstatus erkennbar ist;
- d) gegen Verstellungen gesichert werden, die das Messergebnis ungültig machen würden;
- e) vor Beschädigungen und Verschlechterung während der Handhabung, Instandhaltung und Lagerung geschützt werden.

Die Vorgehensweise und Dokumentation ist in der entspr. Verfahrensbeschreibung dargestellt.

7 Messung, Analyse und Verbesserung

7.1 Allgemeines

Auf Basis der zuvor beschriebenen Überwachungs-, Mess- und Analysetätigkeiten planen wir unseren kontinuierlichen Verbesserungsprozess, um:

- a) qualitativ hochwertige Leistungen sicherzustellen,
- b) die Übereinstimmung der Dokumentation unseres Qualitätsmanagementsystems mit den tatsächlichen Abläufen im Unternehmen sicherzustellen und
- c) unsere Abläufe ständig zu verbessern.

7.2 Überwachung und Messung

7.2.1 Kundenzufriedenheit

In der IMA war bis vor einigen Jahren der Privatkunde wichtigste Kundengruppe und es wurden starke Aktivitäten im Bereich der Befragung durchgeführt. Dieser Privatkundenbereich wird aktuell nur in geringem Maße gepflegt, da insbesondere aufgrund nicht mehr vorhandenen Förderungen dieser Bereich kleiner wurde. Die Orientierung ging danach hin zu Immobilienintensiven Großunternehmen. Auch hier entstanden erhebliche wirtschaftliche Schwierigkeiten und somit wurde auch dieser Kundenkreis wieder abgetan.

Im IMA-Industriebereich werden derzeit Industriekunden präferiert. Die Fokussierung auf öffentliche Auftraggeber tritt wegen weitgehender Haushaltssperren zurück.

Grundsätzliche Kriterien unserer Auswahl der beliebtesten Kundengruppe sind für uns:

- die personelle Besetzung des Unternehmens
- die wirtschaftliche Situation der Kundengruppe

Dok.-Name/Nr.	erstellt/geändert	geprüft/freigegeben	Seite
2008.04.25 Handbuchttext-Final.doc			12

Datum: 21.07.2008	<h1 style="margin: 0;">QM-Handbuch</h1> <h2 style="margin: 0;">Fischer Industriefanstriche/ Fischer Oberflächentechnik</h2>	
-------------------	---	--

· die Möglichkeiten einer personengebundenen Stammkundenpflege in unserem Hause, d.h. bestimmte Stammkunden werden durch einen bestimmten Ansprechpartner gepflegt und es entsteht dadurch eine starke Kundenbindung, die jedoch fast nur durch diesen Mitarbeiter aufrechterhalten werden kann.

Zur Ermittlung der Zufriedenheit unserer Kunden führen wir eine Kundenbewertung durch.

Bewertungskriterien sind:

- Anforderungsspektrum
- Gebiet
- Wachstum
- Potenzial
- Bonität
- Organisation
- Zahlungsbereitschaft
- Kooperation
- Akzeptanz
- Einstellung
- Umsatz.

Diese Bewertung dient zum Einen der Auswahl unserer Kundengruppe und zum Anderen auch der Bewertung unseres Gesamtsystems/ unserer Abläufe.

Die erwähnten Bewertungskriterien werden durch die QMB vorgegeben. Weiterhin ermittelt Sie die Kunden und deren Umsätze anhand der FiBu regelmäßig und leitet die entsprechende Datei an die verantwortlichen Ansprechpartner weiter. Die Ansprechpartner aktualisieren dann die Kundenbewertung oder erstellen eine neue Bewertung.

Darüber hinaus erfolgt mit Schlussrechnungslegung eine Abfrage der Kundenzufriedenheit anhand des vorgegebenen Fragebogens "Kundenzufriedenheitsanalyse", welcher dem Kunden mit Rechnungslegung übersandt wird.

Einmal jährlich erfolgt eine Auswertung mit der GL und den BL hinsichtlich ihrer Kundenstruktur und der Kundenzufriedenheit.

In der OTA besteht grundsätzlich eine starke Fixierung auf Stammkunden, deren Zufriedenheit direkt abgefragt werden kann.

7.2.2 Internes Audit

Um die Übereinstimmung der Dokumentation unseres Qualitätsmanagementsystems mit den tatsächlichen Abläufen im Unternehmen zu prüfen und auch zur Erkennung von Schwachstellen und Verbesserungspotenzialen führen wir geplante interne Audits durch.

Es gibt einen Auditplan, der die zu auditierenden Prozesse und Bereiche für ein Jahr sowie die durchführenden Auditoren festlegt. Zur Unterstützung in diesem Bereich ziehen wir externe Beratungen hinzu. Für die Überwachung der Wirksamkeit der festgestellten Kritikpunkte ist die Qualitätsbeauftragte verantwortlich.

7.2.3 Überwachung und Messung von Prozessen

Zur Überwachung der Prozesse unseres Qualitätsmanagementsystems wenden wir festgelegte Kennzahlen an, um zu prüfen, ob die Prozesse in der Lage sind, die geplanten Ergebnisse zu erreichen. Werden die geplanten Ergebnisse nicht erreicht, werden Korrekturen und Korrekturmaßnahmen ergriffen, um die Produktkonformität sicherzustellen.

Folgende Prozesskennzahlen werden herangezogen:

- Anzahl und Kosten von Reklamationen
- Umsatz pro Beschäftigtem
- Std.-Verrechnungssatz
- Deckungsbeitrag pro Stunde

Dok.-Name/Nr.	erstellt/geändert	geprüft/freigegeben	Seite
2008.04.25 Handbuchttext-Final.doc			13

Datum: 21.07.2008	<h1 style="margin: 0;">QM-Handbuch</h1> <h2 style="margin: 0;">Fischer Industriebeschichte/ Fischer Oberflächentechnik</h2>	
-------------------	---	--

- Produktivität (Ermittlung über eine Betriebsanalyse des Instituts für Betriebsberatung des Deutschen Maler- und Lackierhandwerkes und Vergleich mit dem Querschnitt der Branche)
- Liquiditätsgrade (entspr. Auswertezahlen durch das Institut)
- Krankheitstage
- Überstunden.

Zu den einzelnen Kennzahlen haben wir Eingriffsgrenzen festgelegt, bei denen gesonderte Maßnahmen eingeleitet werden müssen.

7.2.4 Überwachung und Messung des Produkts

Die Messung unserer Produkte und Leistungen erfolgt kontinuierlich im Verlauf einer Projektabwicklung durch den jeweiligen Bereichsleiter. Dieser ist verantwortlich für die Überwachung die Kontrolle der:

- Durchführung festgelegter technischer Prüfungen im Projektverlauf
- Abnahmen auf der Baustelle
- Auswertung der Abwicklung von Projekten nach Abschluss einer Leistung.

Weiterhin sollen unsere internen Audits Aufschluss geben über die Fähigkeit unserer dokumentierten Abläufe.

7.3 Lenkung fehlerhafter Produkte

Sollten trotz der zuvor beschriebenen Maßnahmen Fehler in der Projektabwicklung auftreten, werden die entsprechenden Produkte oder Leistungen gekennzeichnet, um einen unbeabsichtigten Gebrauch oder eine Weiterbearbeitung/ Auslieferung zu verhindern.

- Mängel im Verlauf der Bauabwicklung werden durch eine Fotodokumentation festgehalten und im Bautagebuch vermerkt (zuständig: Bereichsleiter u. Vorarbeiter IMA).
- Mängel im Verlauf der stationären Fertigung werden durch den Vorarbeiter festgestellt, mit der Bereichsleitung besprochen und entsprechend auf den Auftragsunterlagen dokumentiert (zuständig: Bereichsleiter u. Vorarbeiter OTA).
- Auftretende Probleme mit Materialien werden wie folgt behandelt: Wenn möglich wird fehlerhafte Ware nicht angenommen. Als fehlerhaft erkannte Ware im Haus wird umgehend aus dem Lager entfernt und in unser "Sperrlager" gestellt, um eine weitere Verwendung auszuschließen bzw. direkt der Entsorgung zugeführt (zuständig: Lagerleitung).

7.4 Datenanalyse

Zur Prüfung der Eignung und Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems bzw. unserer internen Abläufe, ermitteln wir Daten zur

- a) Kundenzufriedenheit (vgl. oben)
- b) Messungen im Projektverlauf (vgl. oben)
- c) Messung unserer Produkte (vgl. oben)
- d) Lieferanten- und Subunternehmerbewertungen (vgl. oben)
- e) Buchhalterische Auswertungen.

7.5 Verbesserung

7.5.1 Ständige Verbesserung

Durch die genannten Maßnahmen wie die Festlegung von Qualitätspolitik, Qualitätszielen, Auditergebnissen sowie die Durchführung unserer Datenanalysen versuchen wir, unsere Abläufe ständig zu verbessern.

Weiterhin betreiben wir ein kontinuierliches Benchmarking durch:

Dok.-Name/Nr.	erstellt/geändert	geprüft/freigegeben	Seite
2008.04.25 Handbuchttext-Final.doc			14

Datum: 21.07.2008	<h1 style="margin: 0;">QM-Handbuch</h1> <h2 style="margin: 0;">Fischer Industriebeschichte/ Fischer Oberflächentechnik</h2>	
-------------------	---	--

- unsere Mitarbeit im Institut für Betriebsberatung des Deutschen Maler- und Lackiererhandwerks sowie
- Workshops (bspw. m2K-Workshop od. operative Arbeitskreise, bei denen man sich mit den Besten der Branche vergleichen kann).

Die Ergebnisse fließen ein in unsere Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen sowie unsere Managementbewertung.

7.5.2 Korrekturmaßnahmen

Zur Beseitigung der Ursachen von Fehlern u. Problemen und um deren erneutes Auftreten zu verhindern ergreifen wir Korrekturmaßnahmen. Folgende Vorgehensweise wird hier gewählt:

- Dokumentation des aufgetretenen Fehlers
- Bewertung des Fehlers
- Ermittlung der Ursachen von Fehlern,
- Beurteilung des Handlungsbedarfs, um das erneute Auftreten von Fehlern zu verhindern,
- Ermittlung und Verwirklichung der erforderlichen Maßnahmen,
- Aufzeichnung der Ergebnisse der ergriffenen Maßnahmen und
- Bewertung der ergriffenen Korrekturmaßnahmen.

Beispiele hierfür sind:

- die Dokumentation von aufgetretenen Fehlern im Bautagebuch bzw. in Abnahmeprotokollen, die Bewertung der Fehler durch den Bereichsleiter ggf. in Rücksprache mit der Geschäftsleitung incl. der entsprechenden Ursachenermittlung. Handlungsbedarf hier können Schulungen und Unterweisungen sein oder auch der Einsatz anderer Materialien.
- die Dokumentation von Reklamationen: wichtige Reklamationen werden nach der Art der Arbeit, bei der der Mangel aufgetreten ist, durch die Geschäftsleitung ausgewertet. Die Dokumentation von wichtigen Reklamationen erfolgt über ein Protokoll sowie einer Info an die beteiligten Mitarbeiter und die Mitarbeiter, die mit den gleichen Abläufen in Verbindung kommen (um das erneute Auftreten dieser Probleme zu vermeiden). Handlungsbedarf kann auch hier die Durchführung von Schulungen und Unterweisungen sein bzw. der Einsatz anderer Materialien.
- Für Reklamationen in der Gewährleistungszeit gibt es eine separate Dokumentation, welche Einfluss haben kann auf die Auswahl unserer Produkte und Lieferanten/ Subunternehmer).
- die Auswahl bzw. Bewertung der angestrebten Kunden- und Gewerksausrichtung. D.h. es wird nach einer entspr. Analyse eine Marktnische besetzt und festgestellt, dass den Mitarbeitern Fähigkeiten zur professionellen Umsetzung der Arbeiten fehlen. Hieraus ergeben sich entsprechende Schulungsmaßnahmen als strategische Maßnahmen zur Verbesserung unserer Abläufe sowie zur Gewinnung neuer Kundengruppen.

7.5.3 Vorbeugungsmaßnahmen

Vorbeugemaßnahmen unterliegen der gleichen Vorgehensweise, die wir bei unseren Korrekturmaßnahmen anwenden und haben längerfristigen Charakter.

Hinzu kommt hier noch die jährliche Auswertung unserer Abläufe im Managementreview sowie in unserer betriebswirtschaftlichen Auswertung als Indikator für die Erkennung notwendiger Vorbeugemaßnahmen.

Auch die Bewertung der Vorbeugungsmaßnahmen erfolgt im jährlichen Turnus.

Dok.-Name/Nr.	erstellt/geändert	geprüft/freigegeben	Seite
2008.04.25 Handbuchtext-Final.doc			15

Datum: 21.07.2008	<h1 style="margin: 0;">QM-Handbuch</h1> <h2 style="margin: 0;">Fischer Industriebeschichte/ Fischer Oberflächentechnik</h2>	
-------------------	---	--

8 Revisionsverzeichnis

Revision	Erstellt am	Erstellt durch	Wesentliche Änderungsmerkmale
5	25.04.2008	Stephanie Broschart	Überarbeitung der Abläufe zum Überwachungsaudit 2008
4	15.03.2006	Stephanie Broschart	Überarbeitung der Abläufe zum ersten Wiederholungsaudit
3	01.03.2006	Stephanie Broschart	Überarbeitung des Handbuchs als Vorbereitung zum 2. Wiederholungsaudit
2	06.05.2004	Stephanie Broschart	Überarbeitung des Kapitels im Zuge des Überwachungsaudits
1	02.04.2003	Stephanie Broschart	Freigabe des Ordners "Qualitätsmanagementsystem". Die Versionen der einzelnen Unterkapitel sind direkt auf den entspr. Seiten vermerkt.

Dok.-Name/Nr.	erstellt/geändert	geprüft/freigegeben	Seite
2008.04.25 Handbuchttext-Final.doc			16