



LEITLINIEN

In der QM-Dokumentation sind zusammen mit den qualitätssichernden Maßnahmen auch die Verantwortlichkeiten zur Umsetzung festgelegt.

SELBSTVERPFLICHTUNG DER LEITUNG

Der Erfolg jedes QM-Systems und damit jeder Organisation hängt von der Denk- und Handlungsweise, vom Engagement und von der Glaubwürdigkeit aller Führungskräfte ab. Deshalb ist es ihre Aufgabe, durch Bewusstseinsbildung und Vorleben die entscheidende Voraussetzung für den Erfolg von QM zu schaffen, sowie durch Einbindung aller Mitarbeiter die Qualitätspolitik umzusetzen und die Qualitätsziele zu verfolgen.

Soweit es gesetzliche oder behördliche Anforderungen (sowie diesbezügliche Neuerungen und Änderungen) gibt, die sich auf Entwicklung, Beschaffung, Umgang (z. B. Sicherheit), Herstellung, Vertrieb und Entsorgung unserer Produkte beziehen, werden diese Anforderungen den relevanten Stellen bekannt gegeben und eingehalten.

KUNDENORIENTIERUNG

Aufgrund unserer ganzheitlichen Sichtweise werden unter dem Begriff Kunde folgende interne und externe Gruppen angesprochen:

- ▶ (End-)Verbraucher / Auftraggeber
- ▶ Mitarbeiter (= interner Kunde)
- ▶ Eigentümer / Gesellschafter

Es ist Aufgabe der Unternehmensleitung, die unterschiedlichen Erwartungen und Anforderungen der o. g. Gruppen zu erfassen, im gegenseitigen Interesse in Einklang zu bringen und den Nutzen möglichst für alle zu erhöhen.

QUALITÄTSPOLITIK

Die Basis des Handelns der AK Regeltechnik GmbH ist die Einhaltung der Gesetze. Ebenso verpflichtet sich das Unternehmen zur kontinuierlichen Verbesserung. Insofern sind die Grundsätze des strategischen Managements feste Bestandteile der Unternehmensphilosophie, die um die Festlegung und Bewertung von Qualitätszielen ergänzt werden.

Alle Mitarbeiter erkennen und behandeln die Kunden als Mittelpunkt der Bemühungen des Unternehmens. Die Qualitätspolitik des Unternehmens ist allen Mitarbeitern bekannt und wurde mit ihnen diskutiert.

Die AK Regeltechnik GmbH strebt sowohl die Optimierung der innerbetrieblichen Organisationsstrukturen und - abläufe an als auch die an externen Nahtstellen. Ziel der Qualitätspolitik ist es, Fehler zu vermeiden und die Arbeit nach dem jeweiligen Stand der Technik durchzuführen. Dies wird unterstützt durch das Informationssystem und die kontinuierliche und systematische Weiterbildung der Mitarbeiter.

Die Qualitätspolitik der AK Regeltechnik GmbH ist in zehn Leitsätzen festgehalten, die Grundlage des täglichen Handelns sind.

LEITSÄTZE ZUR QUALITÄTSPOLITIK DER AK REGELTECHNIK GMBH:

Qualität ist gleichrangiges Unternehmensziel neben der Erhaltung der Unternehmung durch wirtschaftliches Verhalten im Markt.

Der Kunde wird von allen Mitarbeitern als Mittelpunkt der Bemühungen unseres Unternehmens erkannt und behandelt.

Mit unserem integrierten Managementsystem stellen wir sicher, dass wichtige organisatorische Verbesserungspotentiale in allen Bereichen identifiziert und dem kontinuierlichen Verbesserungsprozess zugeführt werden.

In regelmäßigen Abständen (mind. 1 x jährlich) führen wir Bewertungen unseres Managementsystems durch und überprüfen unsere Arbeit auf die Erreichung der uns gesteckten Ziele.

Wir erhalten die Motivation unserer Mitarbeiter durch regelmäßige Aus- und Weiterbildung auf allen Gebieten und den internen sowie externen Austausch zu wichtigen Fragestellungen.

Untereinander und gegenüber unseren Kunden, Partnern und Mitbewerbern wollen wir uns fair und offen verhalten.

Mit unseren Kunden, Lieferanten und Partnern pflegen wir den fachlichen Austausch zu allen aktuellen qualitätsrelevanten Fragestellungen.

Bei der Planung und Realisierung unserer Leistungen gehen wir immer mindestens vom jeweiligen Stand der Technik aus.

Energieeinsparung und Ressourcenschonung sind für uns wichtige Bestandteile unseres täglichen Verhaltens.

Um sicherzustellen, dass auch unsere Lieferanten und Vertragspartner die gleichen Qualitätsstandards setzen wir wir, beurteilen und bewerten wir diese in regelmäßigen Abständen nach ihrer Leistungsfähigkeit

Wenn doch einmal etwas nicht ordnungsgemäß ablaufen sollte, werden Fehler und Mängel festgehalten und systematisch nach ihren Ursachen ausgewertet, um in Zukunft Mängeln dieser Art vorzubeugen.

PLANUNG UND BEWERTUNG DES QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEMS

Die aus dem Leitbild, der Qualitätspolitik und aus den aktuellen Anforderungen abgeleiteten Qualitätsziele und die sich daraus ergebenden Maßnahmen zur Zielerreichung sind Teile unserer Strategie zur Erlangung einer hohen Kundenzufriedenheit (siehe auch den jährlich fortgeschriebenen strategischen Geschäftsplan).

PLANUNG VON QUALITÄTSZIELEN

Unser oberstes Ziel, nämlich die interne und externe Kundenzufriedenheit in effektiver und wirtschaftlicher Weise zu erreichen, wird zunächst durch folgende allgemeine Qualitätsziele unterstützt:

- ▶ Einhaltung zugesagter Termine und Konditionen
- ▶ Hohe Sicherheit und Zuverlässigkeit unserer Produkte und Dienstleistungen
- ▶ Vollständige und fehlerfreie Lieferung
- ▶ Schaffung der Rahmenbedingungen für gute Arbeit
- ▶ Gute Aus- und Weiterbildung unserer Mitarbeiter
- ▶ Optimale Nutzung von Mitteln (Ressourcen), d. h. Vermeidung bzw. Reduzierung von Verschwendung jeglicher Art
- ▶ Kontinuierliche Verbesserung aller Abläufe und Methoden

Um diese allgemeinen Qualitätsziele zu erreichen, werden auf Basis der aktuellen Kundenerwartungen und -anforderungen jeweils zusätzlich konkrete, messbare Monatsziele erarbeitet. Anschließend werden mit allen Abteilungen daraus abgeleitete Abteilungsziele erstellt. Auf diese Weise ist sichergestellt, dass jeder Mitarbeiter seinen Beitrag zur Zielerreichung kennt. Die konkreten Ziele werden im Rahmen der Monatsauswertungen und der QMBewertung überprüft.

PLANUNG DES QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEMS

Unser oberstes Ziel, nämlich die interne und externe Kundenzufriedenheit in effektiver und wirtschaftlicher Weise zu erreichen, wird zunächst durch folgende allgemeine Qualitätsziele unterstützt:

- ▶ Qualitätsvorausplanung
- ▶ Produktion und vorbeugende Wartung
- ▶ Prüfverfahren und Prüfmittelüberwachung
- ▶ Schulung inkl. Einarbeitung neuer Mitarbeiter
- ▶ Wartung
- ▶ Durchführung interner Qualitätsaudits und QM-Bewertungen
- ▶ Lenkung von Dokumenten und Qualitätsaufzeichnungen

Die Durchführung der wiederkehrenden Planungstätigkeiten wird durch die Einhaltung der entsprechenden Anweisungen sichergestellt. Sollten diese Anweisungen nicht ausreichen, werden bestehende Anweisungen erweitert und/oder zusätzliche (z. B. auftrags- oder produktbezogene) Anweisungen erstellt. Durch entsprechende Maßnahmen (z. B. Absprachen, Schulungen, Qualitätssicherungsvereinbarungen) wird sichergestellt, dass auch

- ▶ Leiharbeiter / Aushilfen
- ▶ Niederlassungen
- ▶ Zulieferanten / Dienstleister

im Sinne unseres QM-Systems arbeiten.

BEWERTUNG DES QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEMS

Eine Bewertung unseres gesamten QM-Systems, im Besonderen der Qualitätspolitik und Qualitätsziele sowie der Effizienz aller Prozesse, bezüglich Eignung, Wirksamkeit und Angemessenheit sowie möglicher Verbesserungen, wird einmal pro Jahr von der Geschäftsführung vorgenommen. Hierzu zählen auch die Auswertungen laut VA Auswertungen.

Dabei werden neben den Audit-Berichten auch weitere qualitätsrelevante Unterlagen und Ergebnisse (siehe Auflistung in der DIN EN ISO 9001:2008) hinzugezogen.

Das Ergebnis der Bewertung, inklusive eventueller Abweichungen und/oder Verbesserungsvorschläge, wird aufgezeichnet und allen Mitarbeitern bekannt gegeben.

Die Umsetzung von sich daraus ergebenden Korrektur-, Vorbeugungs- und Verbesserungsmaßnahmen wird im Rahmen von internen Audits überprüft.

VERANTWORTUNG UND BEFUGNIS

Ein detailliertes Organigramm ist in der QMD enthalten. Weitere Aufgaben und Befugnisse gehen aus dem QMH, den Verfahrensanweisungen, dem Verzeichnis der Vollmachten, dem ergänzenden Verzeichnis diverser Zuständigkeiten und der Schulungsmatrix hervor. Die kontinuierliche Verbesserung sonstiger Prozesse, die Feststellung und Aufzeichnung von Problemen, die Erarbeitung von Problemlösungen sowie die Veranlassung und Überprüfung von Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen, obliegen denjenigen Führungskräften, in deren Bereich die entsprechende Maßnahme fällt

In allen Schichten ist Personal anwesend, welches qualitätsrelevante Entscheidungen fällen kann. Dazu gehört auch, die Produktion zur Lösung von Qualitätsproblemen anzuhalten.

FÜHRUNGSLEITLINIEN

Führung wird bei uns anhand folgender Leitlinien vollzogen:

- ▶ Führung ist eine Dienstleistung am Mitarbeiter, ganz im Sinne des internen Kunden-Lieferanten-Verhältnisses.
- ▶ Führung bedeutet das Schaffen optimaler Voraussetzungen und Rahmenbedingungen, damit die Mitarbeiter in der Lage sind, eine gute Arbeit zu leisten.
- ▶ Führung ist nur mit messbaren Zielen und klar definierten Messkriterien nachvollziehbar.
- ▶ Führung darf von anderen nur das verlangen, was sie selbst vorlebt und darf andere nur so behandeln, wie sie selbst behandelt werden möchte, Reden und Handeln müssen also eine Einheit bilden.
- ▶ Führung ist nur so gut wie die Summe der jeweiligen Mitarbeiter, was Aus- und Weiterbildung zu einer der wichtigsten Aufgaben werden lässt.

QUALITÄTSMANAGEMENTBEAUFTRAGTER

Die Unternehmensleitung hat einen Qualitätsmanagementbeauftragten (QMB) benannt. Es handelt sich dabei um ein Mitglied des eigenen Führungskreises, das in dieser Funktion der Unternehmensleitung direkt unterstellt und allen Mitarbeitern bezüglich Qualität weisungsbefugt ist.

Die Hauptaufgaben des QMB bestehen darin, ein prozessorientiertes QM-System zu pflegen und der obersten Leitung über die Leistung des QM-Systems und über jegliche Möglichkeiten und Notwendigkeiten für Verbesserungen zu berichten und das Bewusstsein für Kundenanforderungen in der gesamten Organisation sicherzustellen und zu fördern.

Gleichzeitig ist der QMB bezüglich Qualität Ansprechpartner und Interessenvertreter für alle Geschäftspartner. Der QMB wurde so aus- und wird so weitergebildet, dass er den geforderten Aufgaben und Befugnissen qualifiziert nachkommen kann.

INTERNE INFORMATION UND KOMMUNIKATION

Ein detailliertes Organigramm ist in der QMD enthalten. Weitere Aufgaben und Befugnisse gehen aus dem QMH, den Verfahrensanweisungen, dem Verzeichnis der Vollmachten, dem ergänzenden Verzeichnis diverser Zuständigkeiten und der Schulungsmatrix hervor. Die kontinuierliche Verbesserung sonstiger Prozesse, die Feststellung und Aufzeichnung von Problemen, die Erarbeitung von Problemlösungen sowie die Veranlassung und Überprüfung von Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen, obliegen denjenigen Führungskräften, in deren Bereich die entsprechende Maßnahme fällt

In allen Schichten ist Personal anwesend, welches qualitätsrelevante Entscheidungen fällen kann. Dazu gehört auch, die Produktion zur Lösung von Qualitätsproblemen anzuhalten.