

2011



Qualitäts- Management- Handbuch



DIN EN ISO 9001:2008 – QMH Revision 2 vom: 11.10.2011

Inhalt

1.	Inkraftsetzung	2
2.	Verpflichtungserklärung, Geltungsbereich und Ausschuss.....	3
3.	Firmengeschichte	3
4.	Unternehmensleitbild	4
5.	Qualitätspolitik.....	4
6.	Qualitätsziele	5
7.	Management Dokumentation	5
8.	Prozesslandschaft	6
9.	Organigramm	7
10.	Prozessmanagement.....	7
11.	Interne Kommunikation.....	8
12.	Kundenorientierung.....	8
13.	Datenschutz und Geheimhaltung	8
14.	Management von Ressourcen – allgemein.....	8

1. Inkraftsetzung

Mit der Unterschrift der Geschäftsführung der **WiP- Industriedienstleistungen** wird das Managementsystem in Kraft gesetzt.

Datum: 11.10.2011

Unterschrift:

2. Verpflichtungserklärung, Geltungsbereich und Ausschuss

Das Qualitäts-Management-Handbuch, nachfolgend „QMH“ genannt, ist für alle Mitarbeiter der

Firma

WiP– Industriedienstleistungen

Am Hang 7

33415 Verl

gültig und verbindlich.

Sollten Abweichungen festgestellt werden, muss der Mitarbeiter seinen Vorgesetzten umgehend darüber informieren.

Das QMH ist die Basis allen Handelns. Unsere Mitarbeiter sind motiviert und involviert, um sämtliche Prozesse und Qualitätsmanagementaktivitäten zu beschreiben und umzusetzen.

Der kontinuierliche Verbesserungsprozess wird in allen Bereichen realisiert.

Verbesserungen sichern unseren Erfolg, sowie unsere Leistungsfähigkeit und machen uns zu starken Geschäftspartnern für unsere Kunden.

Dieses QMH beinhaltet die Anforderung nach DIN EN ISO 9001:2008.

Ausgeschlossen ist das Kapitel 7.3 Entwicklung, da kein eigenes Produkt entwickelt, hergestellt oder in Verkehr gebracht wurde. Die Entwicklungsverantwortung liegt grundsätzlich beim Kunden.

3. Firmengeschichte

Frau Iva Potrebova hat Anfang November 2005 die Firma „Industrie- und Frästechnik“ von Dieter Westerwalbesloh übernommen und in die Firma **WiP– Industriedienstleistungen** umbenannt. Die Firma hat sich danach von einer ausschließlich produzierenden Firma, in eine Dienstleistungsfirma entwickelt.

Die Firma **WiP– Industriedienstleistungen** ist ein deutsch-tschechisches Unternehmen, welches seine Geschäftstätigkeit vornehmlich auf Industriedienstleistungen spezialisiert hat. Sie kooperiert vornehmlich mit Geschäftspartnern aus Deutschland, Tschechien und der Slowakei.

Der Firmensitz ist seit Februar 2010 in 33415 Verl, Am Hang 7. Dort sind ca. 100 m² Betriebsräume angemietet.

Seit Juli 2011 unterstützt eine zusätzlich eingestellte Mitarbeiterin die Firma auf Minijob-Basis.

4. Unternehmensleitbild

Ein Schwerpunkt der Tätigkeit der **WiP– Industriedienstleistungen** ist das Beschaffen von Maschinen-, Dreh- und Frästeilen. Desweiteren werden auch Montage-, sowie Konfektionier-Arbeiten übernommen. Immer häufiger fungiert sie als Bindeglied zur Kooperation zwischen den jeweiligen Firmen für Prototyping und Beschaffung sowie auch deren Produktion.

Die Firma **WiP– Industriedienstleistungen** verfügt über sehr gute Kontakte zu Firmen aus allen Bereichen der industriellen Lohnfertigung sowohl in Deutschland, als auch in der Tschechischen Republik und in der Slowakei.

Sie möchte weiterhin die Aufträge ihrer Kunden möglichst schnell, flexibel und unbürokratisch abwickeln, sowie die Dienstleistungsangebote stetig erweitern, um den Kunden einen „Full-Service“ anbieten zu können. Was sie heute erreicht hat, will die Firma **WiP– Industriedienstleistungen** morgen übertreffen, weil es ihnen Freude macht, das anerkannt Beste zu liefern.

Sollte sich das Wachstum so kontinuierlich fortsetzen, wird in absehbarer Zeit ein Mitarbeiter in Vollzeit eingestellt.

5. Qualitätspolitik

Die **WiP– Industriedienstleistungen** verpflichtet sich zur stetigen kontinuierlicher Verbesserung. Die Grundsätze des Qualitätsmanagement sind dabei feste Bestandteile der Unternehmensphilosophie.

Alle Mitarbeiter erkennen und behandeln die Kunden als Mittelpunkt der Bemühungen des Unternehmens. Die Qualitätspolitik ist allen Mitarbeitern bekannt und wird von Ihnen gelebt.

Unsere Qualitätspolitik ist in mehreren Leitsätzen festgehalten:

- Null-Fehler-Qualität bei allen Produkten, Prozessen und Dienstleistungen ist die Voraussetzung zur Zukunftssicherung und somit der wichtigste Leitsatz der Fa. WiP.
- Die langfristige Zufriedenheit der Kunden ist für die Firma WiP ein vorrangiges Ziel. Hierfür müssen die Qualität der Produkte, Prozesse und Leistungen, der Umweltschutz und die Sicherheit dauerhaft gewährleistet werden.
- Wir wollen durch die Berufung eines Qualitätsbeauftragten sicherstellen, dass die erforderlichen qualitätssichernden Maßnahmen koordiniert und durchgesetzt werden.
- Wir wollen durch Wahl geeigneter Zulieferer und deren Produkte die Beschaffungsqualität wirtschaftlich realisieren und sicherstellen. Die Zulieferer müssen in die Qualitätspolitik mit einbezogen werden. Im Rahmen dieser Arbeitsbeziehung sind kontinuierliche Qualitätsverbesserungsprogramme zu vereinbaren.
- Die Führungskräfte und Mitarbeiter sind so weiterzubilden, dass sie den hohen Anforderungen gerecht werden.
- Wir leiten Unternehmensziele von Kunden- und Markterfordernissen ab und setzen sie entsprechend den ökologischen Anforderungen um.
- Wir wollen immer flexibel, schnell und möglichst unbürokratisch die Aufträge unserer Kunden bearbeiten, dabei aber nie die Grundsätze unserer Qualitätspolitik aus den Augen verlieren.

- Mit unseren Kunden, Lieferanten und Partnern stehen wir im fachlichen Gespräch zu allen aktuellen qualitätsrelevanten Fragestellungen.
- Um sicherzustellen, dass auch unsere Lieferanten die gleichen Qualitätsstandards haben wie wir, beurteilen und bewerten wir diese in regelmäßigen Abständen.

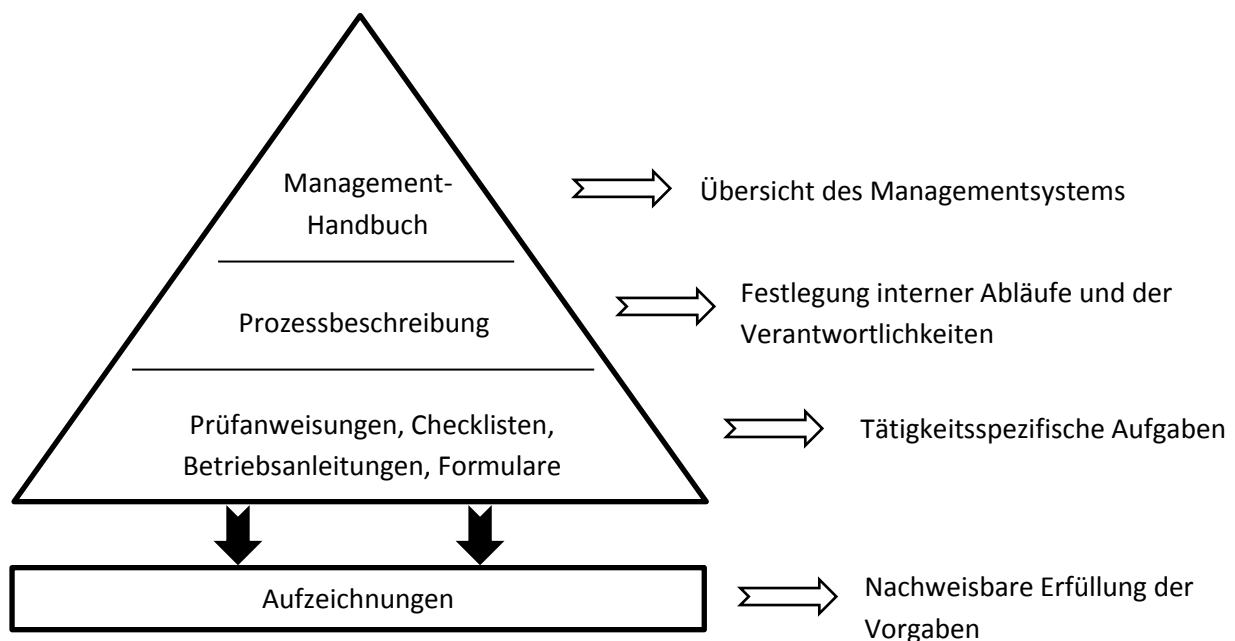
6. Qualitätsziele

Die Qualitätsziele der **WiP– Industriedienstleistungen** sind in einer Matrix festgelegt, wo auch die ermittelten Kennzahlen hinzugehören. Die Darstellung dieser Kennzahlen in Abhängigkeit der Art der Kenngröße erfolgt in Grafiken, die lediglich für die unterschiedlichen Berichte an die Geschäftsführung verwendet werden. Diese enthalten unter anderem die Ziele für die verschiedenen Bereiche.

In regelmäßigen Abständen wird die Zielmatrix in den Führungskreisbesprechungen abgeglichen und bei Bedarf werden dort zur Erreichung der Ziele weitere Maßnahmen eingeleitet.

7. Management Dokumentation

Die Dokumentation des Qualitätsmanagementsystem der Firma **WiP– Industriedienstleistungen** ist in drei Ebenen aufgeteilt:



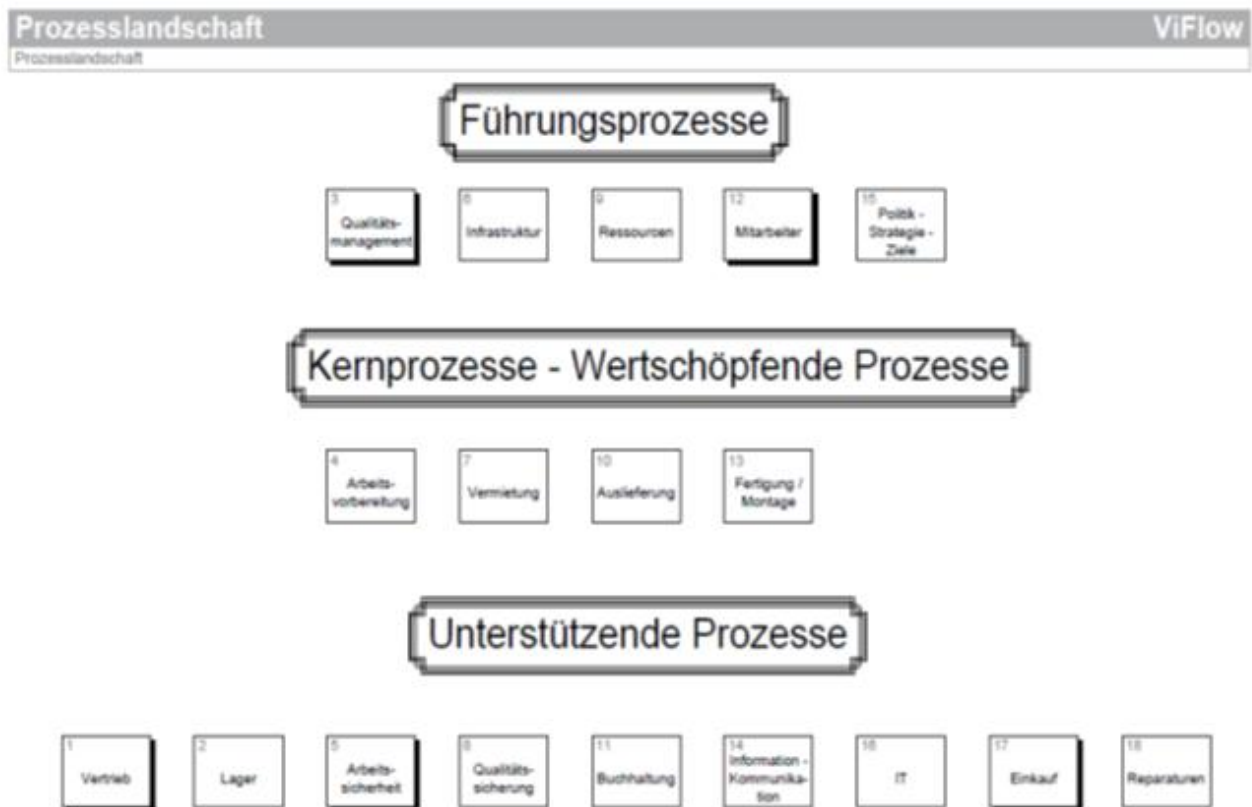
Die erste Ebene besteht aus diesem Qualitätshandbuch der **WiP– Industriedienstleistungen**, welches die Qualitätspolitik, in Bezug auf der DIN ISO EN 9001:2008, der Firma **WiP– Industriedienstleistungen** darlegt.

Die zweite Ebene der Qualitätsdokumentation bildet die Prozessbeschreibung der **WiP– Industriedienstleistungen**, welches die internen Abläufe und Verantwortlichkeiten innerhalb dieser Prozesse beschreibt. Diese Prozesse werden in Führungs-, Kern- und unterstützende Prozesse unterteilt (siehe Prozesslandschaft). Sie zeigen in ihrer Gesamtheit die organisatorische Vernetzung der Firma **WiP– Industriedienstleistungen** auf.

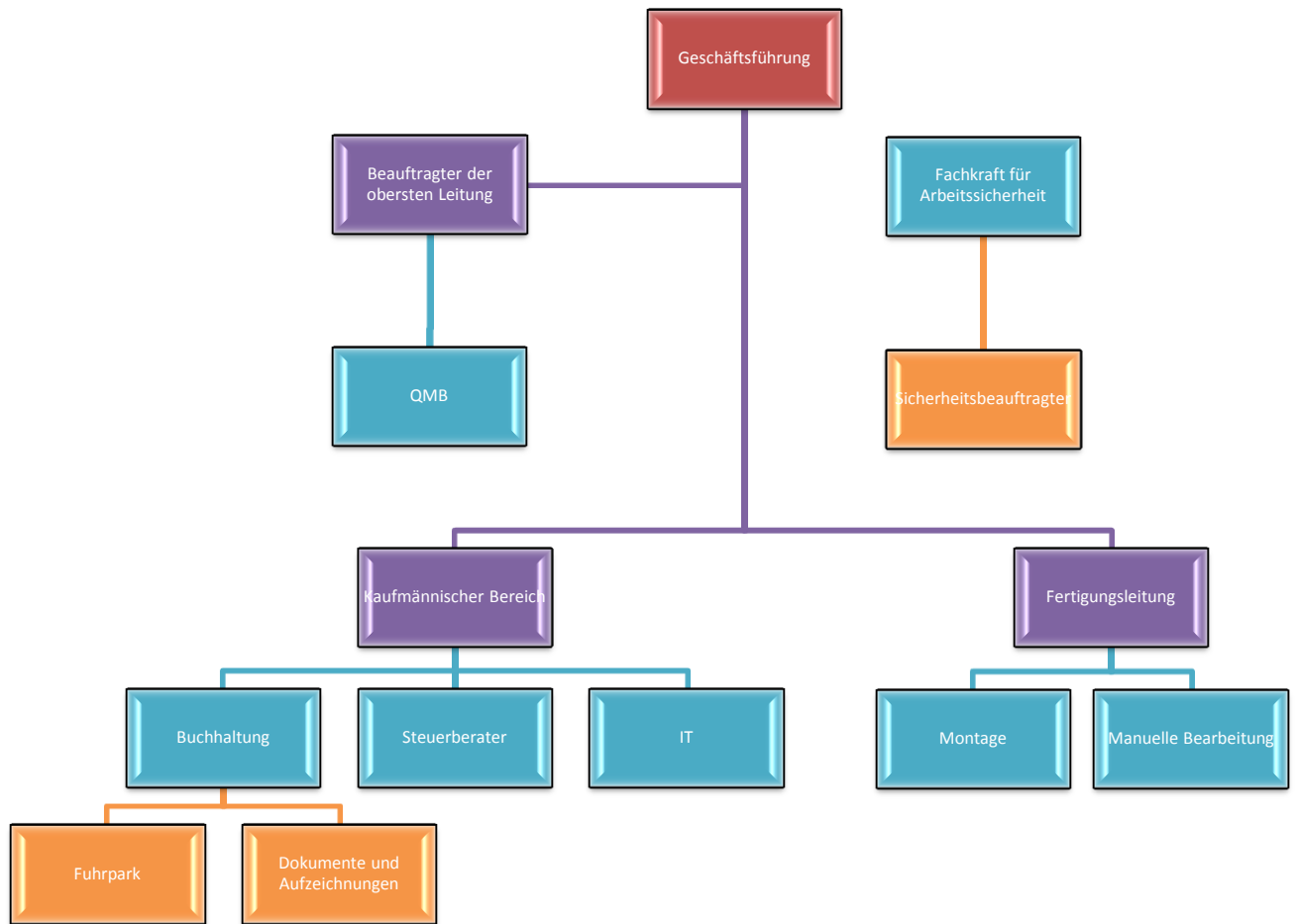
Die dritte Ebene umfasst die Prüfanweisung, Checklisten, Betriebsanleitungen und Formulare, quasi alle Dokumente die zum Ausführen der Abläufe innerhalb der **WiP– Industriedienstleistungen** benötigt werden.

In der jeweils zugehörigen Matrix sind Verfahrensanweisungen sowie Prozessbeschreibungen, Dokumente und Aufzeichnungen erfasst.

8. Prozesslandschaft

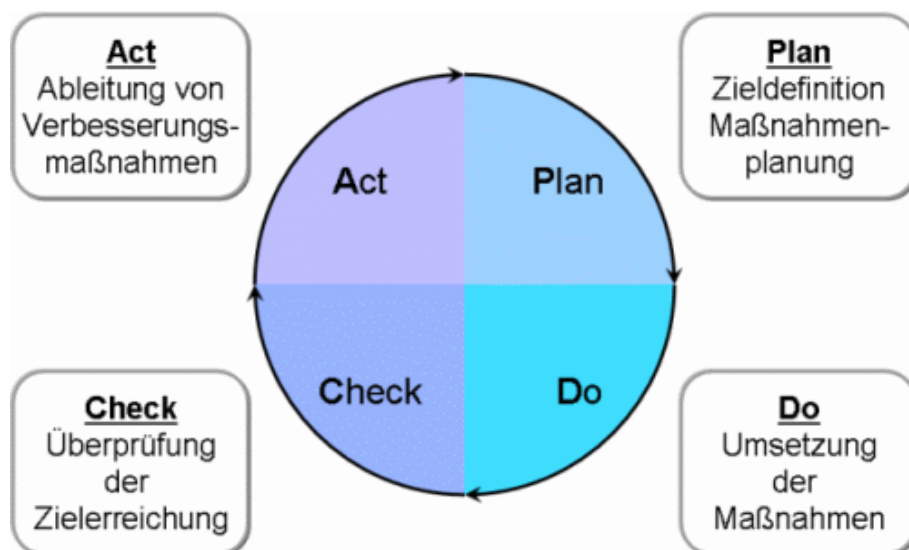


9. Organigramm



10. Prozessmanagement

Jeder einzelne Prozess der **WiP– Industriedienstleistungen** richtet sich nach dem PDCA-Regelkreis:



11. Interne Kommunikation

Die Geschäftsführung der **WiP– Industriedienstleistungen** legt großen Wert auf einen kontinuierlichen Informationsfluss von der Unternehmensleitung zu den Mitarbeitern und zurück. Durch Gesprächsrunden, Projektbesprechungen, Mitarbeitergespräche werden personen- und gruppenbezogene Informationen ausgetauscht.

Die Weitergabe der Informationsinhalte erfolgt, ausgerichtet auf den Informationsempfänger, regelmäßig und strukturiert.

12. Kundenorientierung

Die **WiP– Industriedienstleistungen** ist sehr kundenorientiert und stellt sich daher so weit wie möglich auf die Kundenwünsche ein.

Wir möchten in unseren Geschäftsbeziehungen ein faires Verhältnis mit langfristigen, soliden Beziehungen.

Um auch in Zukunft den wachsenden Ansprüchen unserer Kunden gerecht werden zu können, nehmen unsere Mitarbeiter an Fortbildungen teil. Unser Maschinenpark wird stetig weiter wachsen. So stellen wir sicher, dass wir ihre Anforderungen stets mit Hilfe modernster Technologie erfüllen. So frühzeitig wie möglich klären wir im direkten Gespräch mit dem Kunden die spezifischen Anforderungen an das Produkt ab und beraten ihn gerne und kompetent.

13. Datenschutz und Geheimhaltung

Der Datenschutz und somit auch die Geheimhaltung der Kundendaten hat in unserem Unternehmen einen hohen Stellenwert. Die **WiP– Industriedienstleistungen** verpflichtet sich zur strikten Einhaltung des Umgangs mit personenbezogenen Daten (von Mitarbeitern und natürlichen Personen bei Kunden und Lieferanten) nach BDSG.

Des Weiteren kennt jeder Mitarbeiter die betriebseigene Erklärung zum Schutz kundenbezogener Daten und hat diese auch schriftlich akzeptiert.

14. Management von Ressourcen – allgemein

Die Geschäftsführung der **WiP– Industriedienstleistungen** plant auf Basis der Qualitätsziele, unter Beteiligung des QM-Beauftragten, die qualitätsrelevanten Prozesse und stellt die dafür benötigten Ressourcen zur Verfügung.