

2010

# Qualitätsleitfaden

DIG GmbH, Dach & Fassade

Vorstellung des Qualitätsleitbildes der Fa. DIG GmbH



**Ihr Dach und Ihre Fassade in guten Händen**



Firmenbezeichnung	Dachdeckungs- Isolierungs- und Spenglerei GmbH
Postanschrift:	Aguntstrasse 5, A-9900 Lienz in Osttirol
Telefonnummer:	+43 (0) 4852-64090
Faxnummer:	+43 (0) 4852.61090
Handy - Notfallnummer:	+43 (0) 664-230 6524
Internet:	<a href="http://www.digdach.at">http://www.digdach.at</a>
Email:	<a href="mailto:office@digdach.at">office@digdach.at</a>

Dieser Qualitäts-Leitfaden ist Eigentum der Firma  
**DIG-Dach GmbH**  
© 2010

DIG GmbH, Lienz

## Inhaltsverzeichnis

<b>Das Unternehmen</b>	<b>6</b>
<b>Anwendungsbereich</b>	<b>7</b>
Verwendung des Qualitätsleitfadens	7
<b>Leitsatz</b>	<b>7</b>
<b>Zielvorgaben</b>	<b>7</b>
<b>Planung</b>	<b>7</b>
<b>Qualitätssystem</b>	<b>7</b>
Qualitätsgrundlage	7
Qualitätsverbesserung	8
<b>Kundenorientierung</b>	<b>8</b>
Ermittlung der Kundenforderungen	8
<b>Interne Kommunikation</b>	<b>8</b>
<b>Verwaltung und Organisation</b>	<b>9</b>
Organisation	9
Beauftragte/r	9
Einführung neuer MitarbeiterInnen	10
Fähigkeit, Bewusstsein und Schulung	10
Personelle Ressourcen	11
Infrastruktur und Arbeitsumgebung	12
Reparaturen	12
Arbeitsumgebung	12
<b>Produkt- / Dienstleistungsrealisierung</b>	<b>13</b>
Produkterstellung / Dienstleistungserbringung	13
Prozessabwicklung	13
<b>Einkauf</b>	<b>16</b>
Beschaffungsangaben	16
Prüfung von beschafften Produkten	16
Eigentum des Kunden / Beigestelltes Material	16
Lieferantenbewertung	16
Beschaffungsablauf	17
Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit	19
Produkterhaltung	19
<b>Instandhaltung</b>	<b>19</b>
<b>Mess- und Prüfmittel</b>	<b>20</b>

<b>Messung, Analyse und Verbesserung</b>	<b>20</b>
Dokumentenverwaltung	20
Lenkung von Dokumenten	20
Datensicherung	22
Kundenzufriedenheit	22
Behandlung von Kundenreklamationen	22
Überwachung und Messung der Prozessleistung	24
<b>Interne Überprüfung</b>	<b>24</b>
Ergebnisse der Prüfung	26
Korrekturmaßnahmen	26
Vorbeugungsmaßnahmen	26
Überwachung und Messung	26
<b>Begriffe</b>	<b>27</b>

## Das Unternehmen

Die Firma **DIG GmbH Dach & Fassade** wurde im Jahr 1975 als Dachdeckerei gegründet. Seit dieser Zeit haben wir noch die Gewerbe für Schwarzdeckungen und Spenglerei erworben. Speziell im Industriebau wurde die Firma über die Region bekannt. Aufgrund der Kombination von Spenglerei, Schwarzdeckung, Dachdeckung wurde die Firma bald Spezialist für alle Arbeiten rund ums Dach. Ebenso wird ein Handel mit Dachartikeln betrieben.

Seit dieser Zeit wurde das Unternehmen ständig ausgebaut, Maschinen und Fuhrpark komplett erneuert und beschäftigt derzeit Saisonal abhängig zwischen 12 - 20 Mitarbeiter.

### **Wir sind ein Meisterbetrieb für Dachdeckung, Isolierung und Spenglerarbeiten.**

DIG ist Ihr kompetenter Komplettanbieter wenn es um das Dach geht. Ob ein kleines Einfamilienhaus, ein zeitkritisches Industrieprojekt oder ein Großauftrag der öffentlichen Hand – die Firma **DIG führt Reparaturarbeiten sowie Komplettdachlösungen wie Spenglerei, Isolierungs- und Dachdeckerarbeiten in höchster Qualität** durch.

Bei uns liegt „alles in einer Hand“-vom Angebot über die Planung, Beratung, den Verkauf, der Anfertigung, Lieferung bis zur Endmontage.

## Anwendungsbereich

### Verwendung des Qualitäts- Leitfadens

Der Qualitätsleitfaden ist für das gesamte Unternehmen (Dachdeckerei, Spenglerei, Isolierung sowie Fachmarkt) gültig. Der Qualitätsleitfaden ist allgemein zugänglich und wird auf [www.digdach.at](http://www.digdach.at) publiziert.

## Leitsatz

### Ihr Dach in guten Händen

Wir machen alles rund ums Dach.

Wir sind ein Meisterbetrieb und bieten umfassende und hoch stehende Fachleistung rund ums Dach. Ob ein kleines Einfamilienhaus, ein zeitkritisches Industrieprojekt oder ein Großauftrag der öffentlichen Hand -

die Firma **DIG-DACH** führt **Reparaturarbeiten sowie Komplett Dachlösungen wie Spenglerei-, Isolierungs- und Dachdeckerarbeiten in höchster Qualität** durch.

## Zielvorgaben

1. Verbesserung der internen Kommunikation
2. Die Qualität der gelieferten Leistung zu steigern sowie die
3. Reklamationskosten (Nachbesserungsarbeiten) um mind. 15% reduzieren.

## Planung

### Qualitätssystem

#### Qualitätsdenken - Leitfaden für eine erfolgreiche Zusammenarbeit!

Das Qualitätsdenken von DIG GmbH ist die Grundlage für unsere Leistungserbringung. Unser Qualitätsleitfaden umfasst im Wesentlichen sämtliche Aktivitäten des Unternehmens, die zur Erfüllung von Kundenanforderungen und Weiterentwicklung des Unternehmens erforderlich sind.

### Qualitätsgrundlage

Unser Unternehmen ist ein Handwerks- und Dienstleistungsunternehmen. Somit hat die Unternehmensleitung die erste Verantwortung für die Qualität der Leistungen. Der Grundgedanke des Qualitätssystems ist, dass das Arbeitsergebnis und die Entwicklung des Unternehmens jeder Mitarbeiter mitträgt. Durch die Anwendung eines zweckmäßigen und wirtschaftlichen Qualitätssystem wird gewährleistet, dass Abläufe, Zuständigkeiten

und Verantwortlichkeiten geregelt sind und somit Kundenforderungen erfüllt werden können.

## **Qualitätsverbesserung**

Die Qualitätsverbesserung ist vorrangig eine Führungsaufgabe der Unternehmensleitung. Alle Mitarbeiter des Unternehmens sind verpflichtet, erkannte Fehler zu beseitigen und an die Unternehmensleitung zu melden. Den Qualitätsverbesserungsprozess systematisch voranzutreiben, ist die Aufgabe jedes einzelnen Mitarbeiters.

Die Planung erfolgt in Form von Vorgaben bzw. aus den für die Zielerreichung erforderlichen Verbesserungsmaßnahmen. Weiters fließen die Ergebnisse der internen Prüfungen, der Kundenzufriedenheit und Verbesserungsvorschläge der Mitarbeiter in die Planung ein.

Vor Angebotslegung oder Leistungserbringung werden die finanziellen und personellen Ressourcen von uns geprüft. Änderungen werden mit dem Kunden besprochen und dokumentiert. Änderungen des Liefertermins werden mit dem Kunden frühzeitige abgestimmt.

Mit der Auftragsbestätigung wird dem Kunden die mündliche oder schriftliche Akzeptanz seiner Bestellung mit eventuell sinnvollen Änderungen mitgeteilt.

8

## **Kundenorientierung**

### **Ermittlung der Kundenforderungen**

Es ist unser erklärtes Ziel, alle Leistungen zur vollsten Zufriedenheit der Kunden zu erbringen. Wir analysieren den Bedarf zusammen mit unseren Kunden und sehen sie als Partner, für die wir eine fehlerfreie Dienstleistung erbringen wollen. Wir schließen mit unseren Kunden klare mündliche oder schriftliche Vereinbarungen. Änderungen werden durch Nachtragsangebot festgelegt. Terminverschiebungen werden dem Kunden mitgeteilt.

## **Interne Kommunikation**

Um eine optimale Ausnützung der vorhandenen Ressourcen zu erreichen, ist ein einwandfrei funktionierendes Informationssystem zu gewährleisten. Dies wird durch Ausgabe der erforderlichen Dokumente, durch regelmäßige Besprechungen mit den Mitarbeitern und einer funktionierenden Infrastruktur sichergestellt.

Beschreiben sie hier, welche internen Besprechungen stattfinden, welche Themen in welchen Intervallen besprochen werden und wer daran teilnimmt.

Es soll nachvollziehbar sein, dass Informationen von Kunden oder Partnerfirmen / Lieferanten im Unternehmen entsprechend verbreitet und bearbeitet werden und besprochene Punkte verfolgt bzw. weitergetragen werden.

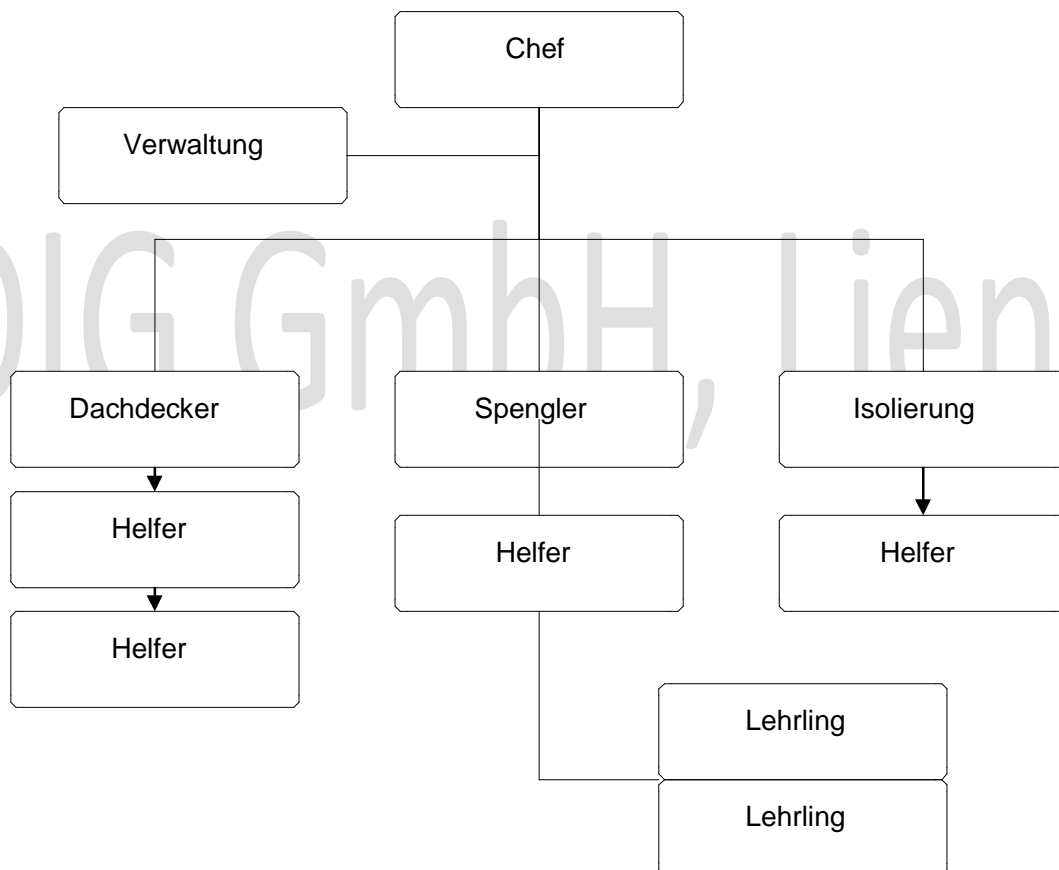


## Verwaltung und Organisation

### Organisation

#### Organisation

Interne und externe organisatorische Abläufe sind durch das Officemanagement geregelt. In den Projektplanungen ist die Verantwortung des einzelnen Mitarbeiters festgelegt und auch die Stellvertretung bei Abwesenheit klar geregelt.



### Beauftragte/r

Verwaltung - als Bindeglied zwischen Chef & Mitarbeitern

## **Einführung neuer MitarbeiterInnen**

Neue Mitarbeiter werden vor Beginn der Tätigkeit mit der Evaluierungsmappe unterwiesen.

Berücksichtigen Sie dabei insbesondere gesetzliche Anforderungen wie die Sicherheitsunterweisung und natürlich Ihren Qualitätsleitfaden.

## **Fähigkeit, Bewusstsein und Schulung**

„Das Unternehmen sieht es als wesentliche Aufgabe durch Weiterbildung auf fachlicher Ebene und im Bereich der Persönlichkeitsentwicklung die notwendige Unterstützung zu geben und ist sich dessen bewusst, dass Motivation nur aus dem Zusammenwirken von Arbeitsfähigkeit und Arbeitsbereitschaft entstehen kann.

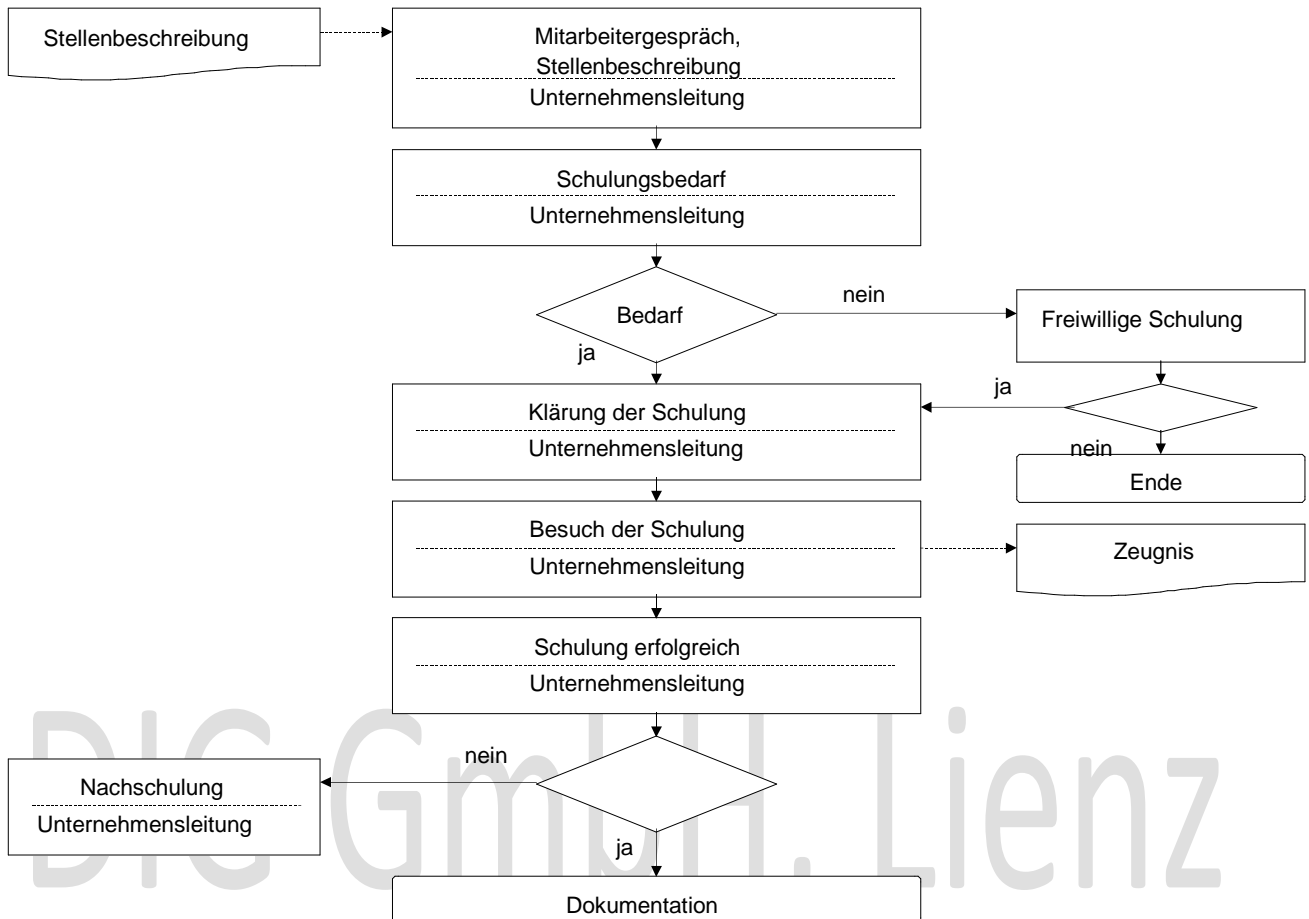
Die Qualifikation der Mitarbeiter wird konsequent durch interne und externe Weiterbildung den aktuellen Anforderungen angepasst.“

Es gibt keinen definierten Schulungsplan, da wir hier mit unseren Lieferanten eng zusammenarbeiten. Nach Bedarf bzw. Angebot wird hier ein Kurs organisiert, um auf dem letzten Stand der Technik (NORM) zu sein.

Wir erhalten von den Schulungsfirmen ein Zeugnis, das aufgelegt wird!

# Qualitätsleitfaden DIG GmbH 2010

## Musterablauf:



11

## Personelle Ressourcen

### Mitarbeiter und Partner

Das Unternehmen sieht die Mitarbeiter als Einflussfaktor auf die Qualität. Daher ist es das Ziel, entsprechend qualifizierte und motivierte Mitarbeiter zu haben.

Dazu ist die Förderung von Eigeninitiative, Eigenverantwortung und unternehmerisches Denken notwendig. Die Unternehmenskultur ermöglicht allen Mitarbeitern ein Mitgestalten und somit Freude an der Arbeit.

Die Verantwortung, Befugnisse, Kenntnisse, Erfahrungen und Fertigkeiten der einzelnen Mitarbeiter sind in den Arbeitsplatzbeschreibungen klar geregelt.

### *Weiterbildung*

Das Unternehmen sieht es als wesentliche Aufgabe, durch Weiterbildung auf fachlicher Ebene und im Bereich der Persönlichkeitsentwicklung die notwendige Unterstützung zu geben und ist sich dessen bewusst, dass Motivation nur aus dem Zusammenwirken von Arbeitsfähigkeit und Arbeitsbereitschaft entstehen kann.

Die Qualifikation der Mitarbeiter wird konsequent durch interne und externe Weiterbildung den aktuellen Anforderungen angepasst.

## **Infrastruktur und Arbeitsumgebung**

Als weiterer wesentlicher Aspekt ist die Funktionalität und Verfügbarkeit der Einrichtungen zu sehen. Durch gezielte Instandhaltungs- und Kontrollmaßnahmen werden funktionstüchtige Einrichtungen bereitgestellt. Die Verantwortung für die Instandhaltung obliegt dem jeweiligen Mitarbeiter. Die Gestaltung und Verbesserung der Arbeitsumgebung erfolgt in Zusammenhang mit der erforderlichen Arbeitsplatzevaluierung. Es kommt das österreichische Arbeitsgesetz zur Anwendung.

Dieser Prozess stellt sicher, dass:

- die Reinigung zu den vorgegebenen Zeiten erfolgt
- die Reparaturen an den Einrichtungen durchgeführt werden
- die haustechnischen Anlagen gewartet werden
- Umbauarbeiten zeitgerecht geplant und durchgeführt werden."

## **Reparaturen**

12

Gemeinsam mit unseren Lieferanten haben wir Verträge bezüglich der Wartung der Großmaschinen & Prüfpflichtigen Geräte. Kaputte Kleinteile werden an die Verwaltung gemeldet bzw. selbständig zu Vertragspartnern (Elektro-Green, Elektro Ortner, etc.) zur Reparatur weitergeleitet.

## **Arbeitsumgebung**

„Eine angemessene Arbeitsumgebung stellt einen wesentlichen Rahmen für die Leistungsprozesse dar und ist auch für die Mitarbeitermotivation von Bedeutung.

Durch die gesetzlichen Rahmenbedingungen hat das Unternehmen Betreuung durch einen ArbeitsmedizinerIn und einer Sicherheitsfachkraft organisiert. Die Aufgaben dieser Präventivkräfte sind im ArbeitnehmerInnenschutzgesetz eindeutig geregelt.

Die Gestaltung und Verbesserung der Arbeitsumgebung erfolgt in Zusammenhang mit der laufend erforderlichen Arbeitsplatzevaluierung."

Diese Aussagen sollten Sie durch das Vorhandensein der Besuchsprotokolle der Präventivdienste und einer aktuellen Arbeitsplatzevaluierung untermauern können.

## **Produkt- / Dienstleistungsrealisierung**

### **Produkterstellung / Dienstleistungserbringung**

#### **Leistungserbringung**

Die Festlegung der Arbeitsschritte für die Prozesse basieren auf einem Projektplan, in welchem die Art der zu erbringenden Leistung dargestellt wird. Um eine einwandfreie Leistung zu gewährleisten, erfolgen genaue Anweisungen. Bei Erkennen von Fehlern während der Dienstleistungserbringung werden diese mit dem Kunden besprochen und korrigiert. Das Ziel heißt: „Fehlervermeidung statt Fehlerentdeckung“. Dies erfordert Prozessfähigkeit und eine kontinuierliche Verbesserung aller Prozesse und Abläufe.

Um eine einwandfreie Dienstleistung zu gewährleisten, erfolgen genaue Anweisungen für spezielle Arbeitsgänge. Durch diese detaillierte Beschreibung ist eine Beeinflussung durch das ausführende Personal nur in engen Grenzen möglich.

Die Festlegung der Arbeits- und Prüfschritte für die Abläufe basieren auf einem Terminplan. Dabei wird auf die Produkt- / Dienstleistungsart und die Lieferart berücksichtigt. Die Identifikation erfolgt mit einer laufenden Nummer oder durch die Zuordnung zum Kunden.

Um eine einwandfrei Lieferung zu gewährleisten, erfolgen genaue Anweisungen für spezielle Arbeitsgänge. Durch diese detaillierte Beschreibung ist eine Beeinflussung durch das ausführende Personal nur in engen Grenzen möglich.

Die Lieferaufträge sind so aufgebaut, dass vor der Bereitstellung der gesamten Kunden- Lieferung ein Prüfarbeitsgang durch den verantwortlichen Mitarbeiter durchgeführt wird.

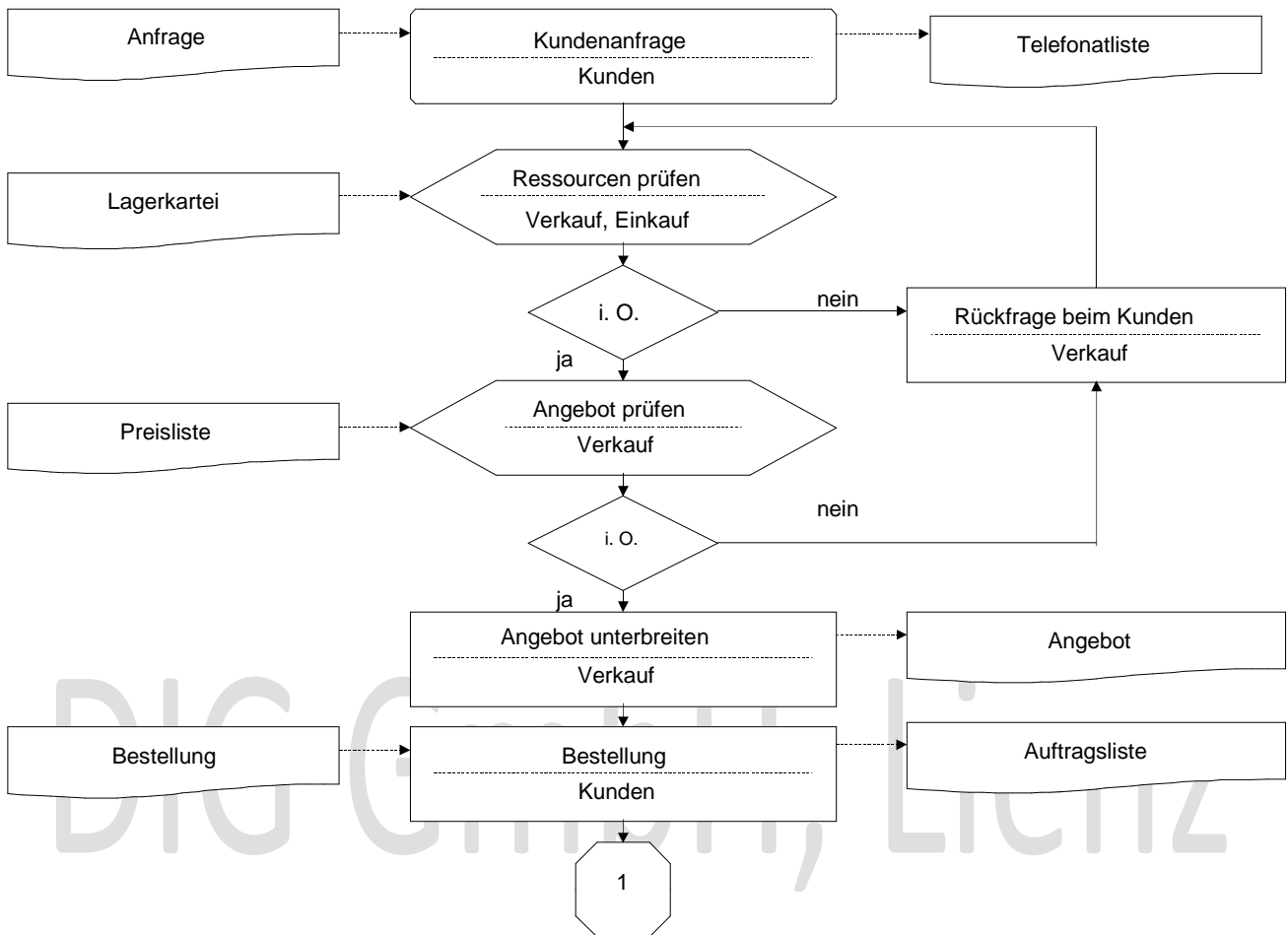
Bei erkennen von systematischen Fehlern während der Dienstleistungserbringung werden diese analysiert, Änderung festgelegt und mit dem Kunden besprochen. Die Aufträge sind so aufgebaut, dass nach Bereitstellung der Dienstleistung / Produkte ein Prüfarbeitsgang durch den verantwortlichen Mitarbeiter durchgeführt wird."

#### **Prozessabwicklung**

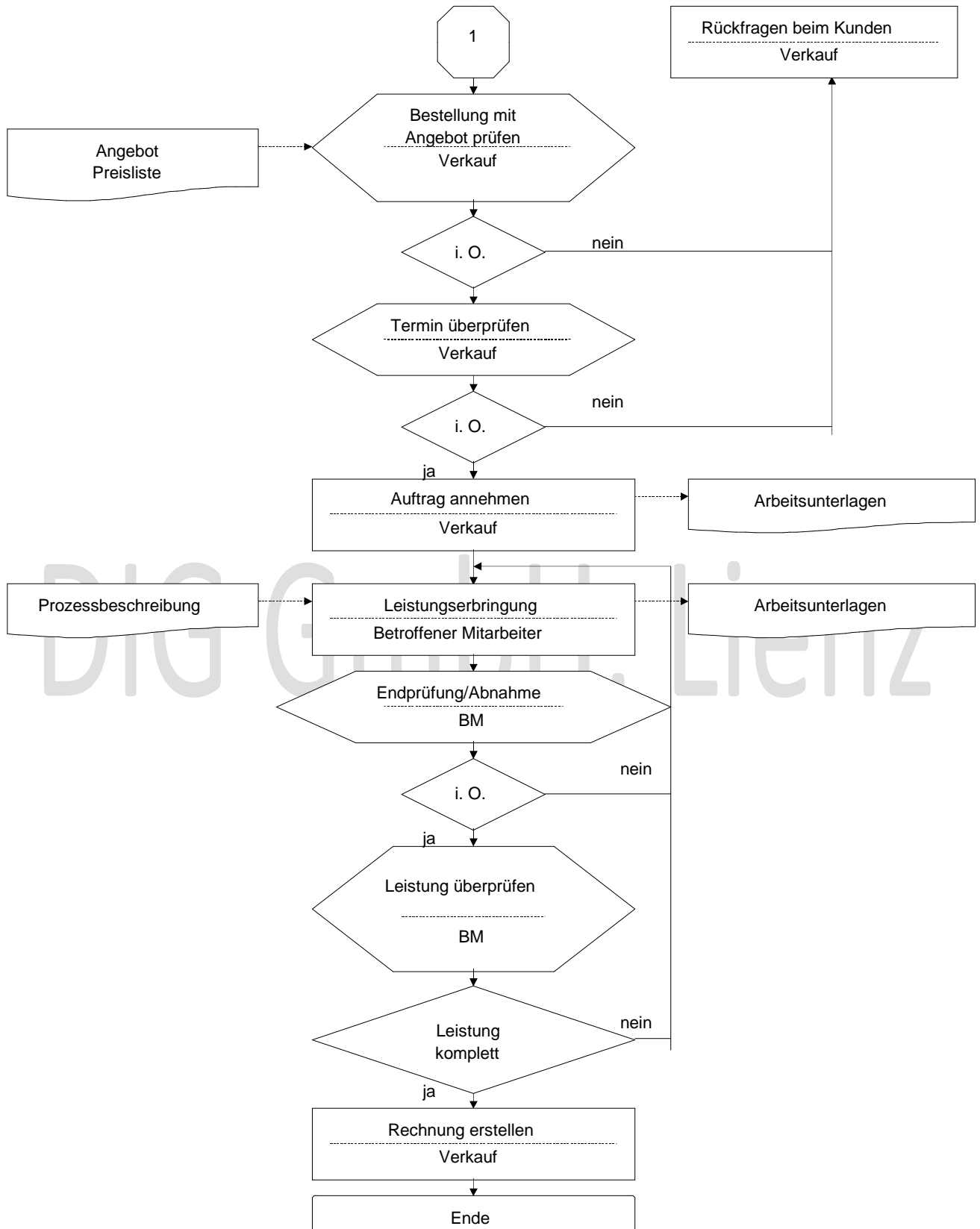
Beschreiben Sie hier, wie der Ablauf von einer Kundenanfrage bis zur Auslieferung des Produktes bzw. der tatsächlichen Erbringung der Dienstleistung aussieht. Berücksichtigen Sie dabei die im jeweiligen notwendigen bzw. entstehenden Dokumente und Aufzeichnungen.

# Qualitätsleitfaden DIG GmbH 2010

Ein Beispiel:



# Qualitätsleitfaden DIG GmbH 2010



15

BM = Betroffener Mitarbeiter

## **Einkauf**

### *Beschaffung*

Der Projektleiter ist für die zeitgerechte Abwicklung der Bestellungen verantwortlich. Eingehende Dienstleistungen werden auf ihre Richtigkeit geprüft und freigegeben. Basis für die Überprüfung ist die Dienstleistungsanforderung des Kunden.

Bestellungen werden an den Einkauf weitergeleitet. Dieser macht bei unseren Lieferanten wenn kein Standardprodukt -eine schriftliche Preisanfrage. Bestellungen werden nur schriftlich gemacht (Ausnahmen Standardbestellungen mit Hauptlieferanten). Die Bestellscheine werden in die jeweiligen Baustellenmappen eingelegt.

### **Beschaffungsangaben**

Lieferungen erfolgen in unser Lager Lienz. Abweichende Lieferadressen (zu den Baustellen) werden auf den Bestellformularen eingegeben.

### **Prüfung von beschafften Produkten**

Bei Lieferungen soll die Warenannahme soll durch jeden Mitarbeiter anhand des Lieferscheines stichprobenartig geprüft werden. Bei Glasprodukten bzw. bei Produkten, dessen Verpackung beschädigt ist, ist eine Prüfung unbedingt erforderlich. Anschließend hat auf dem Gegenschein der Eingangstempel „Waren mit Vorbehalt übernommen“ Bei Fehlmengen oder Qualitätsmängeln ist der Einkauf zu benachrichtigen! Lieferscheine müssen ins Büro gebracht werden!

### **Eigentum des Kunden / Beigestelltes Material**

Wenn Sie vom Kunden Material (z.B. Einbaugeräte) oder Unterlagen (z.B. Pläne) zur Verfügung gestellt bekommen, so werden diese in den Auftragsmappen verwahrt bzw. im Produktionsprozess in geeignete Stellflächen (Halbfertiglager) zwischengelagert.

### **Lieferantenbewertung**

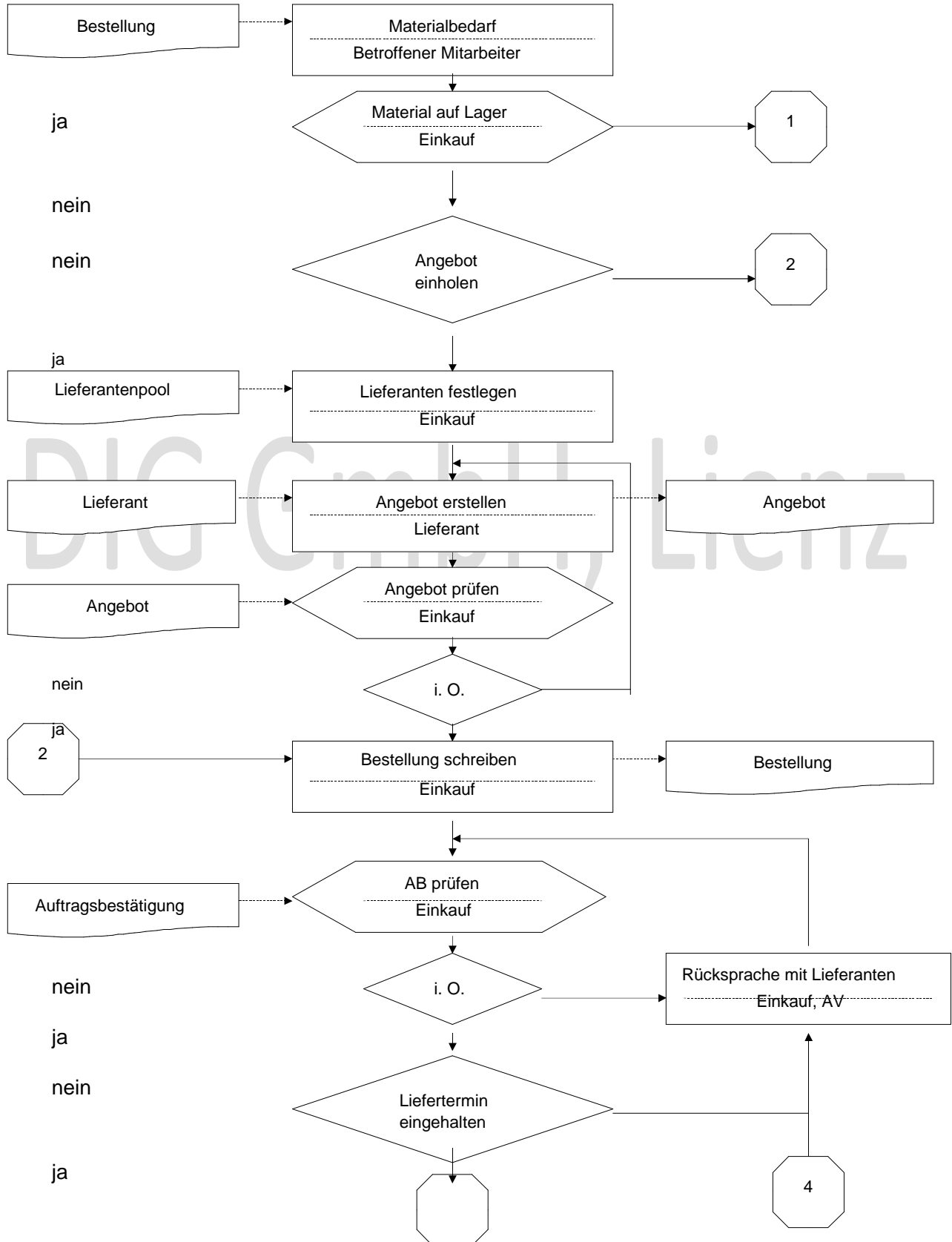
#### *Partnerbewertung*

Die Bewertung der externen Partner erfolgt projektbezogen nach festgelegten Qualitäts-Kriterien. (Lieferbereitschaft, Fehlerquote, Qualität, Preis)

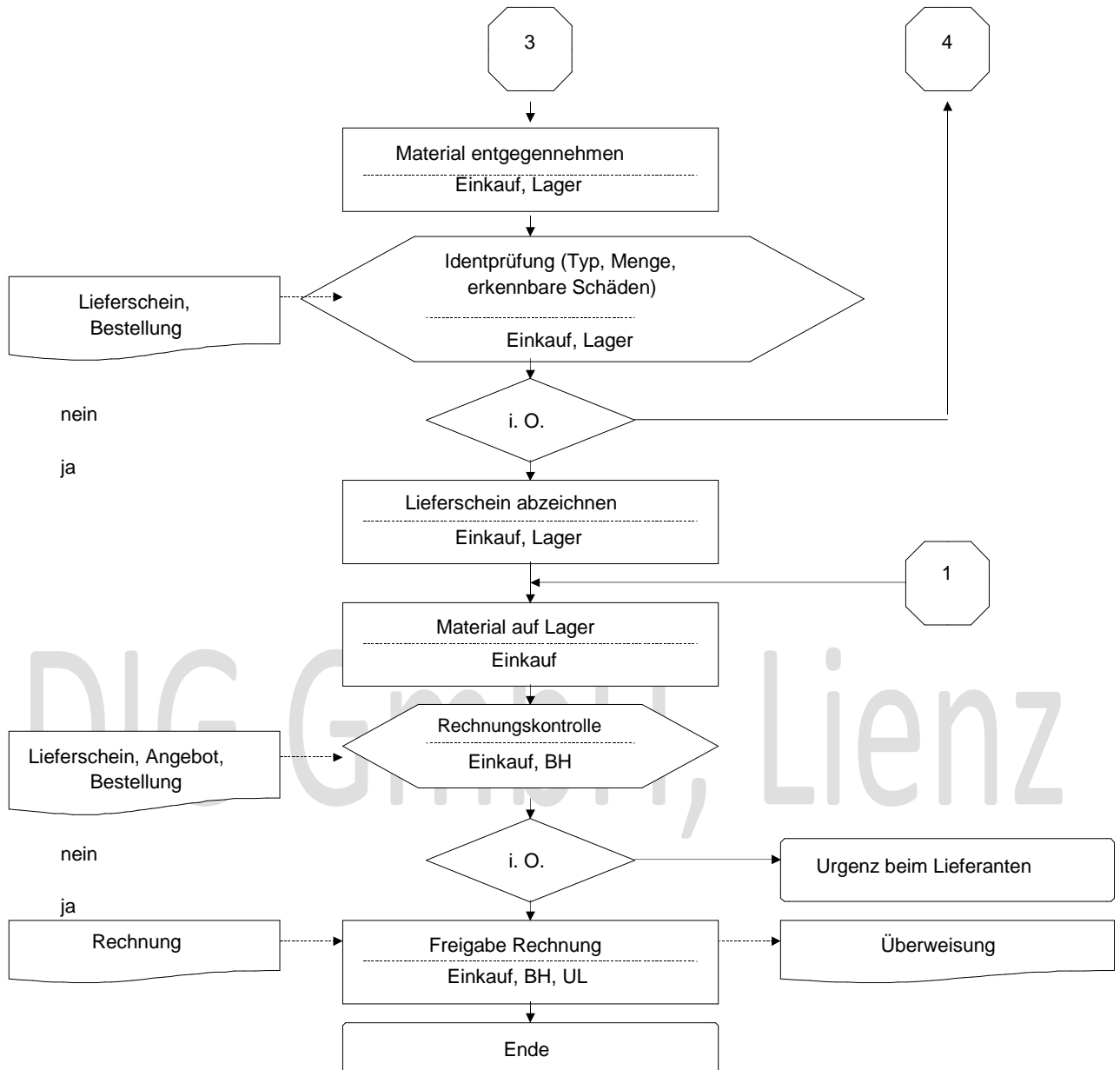


Der Ablauf des Einkaufsvorganges kann auch wie folgt dargestellt werden

## Beschaffungsablauf



# Qualitätsleitfaden DIG GmbH 2010



18

AB = Auftragsbestätigung  
 AV = Arbeitsvorbereitung  
 BH = Buchhaltung  
 UL = Unternehmensleitung

## **Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit**

Die Unterlagen werden im betriebseigenen EDV System sowie in den Auftragsmappen eindeutig zugeordnet und gespeichert.

Datenblätter (Auftragsliste, Stücklisten in Kopie) für Kantteile etc. werden an die Werkstätte weitergegeben und nach Fertigung gemeinsam mit dem Stundenzettel wieder retour gebracht.

## **Produkterhaltung**

Um die Qualität der Waren zu erhalten, werden empfindliche Unterlagen entsprechend gelagert oder verpackt. Die Verpackung ausgehender Unterlagen erfolgt in Absprache mit dem Kunden. Die Identität der Produkte wird vor der Auslieferung geprüft .

Beim innerbetrieblichen Transport wird ein kontinuierlicher Einsatz der Betriebsmittel und Materialien durch die Vermeidung von Transportschäden sichergestellt. Die Transporte außer Haus werden in der Regel mit dem hauseigenen KFZ durchgeführt oder im Bedarfsfälle ein Spediteur beauftragt."

## **Instandhaltung**

Für die Instandhaltung der Kantbiegemaschine ist (siehe Arbeitsanweisung) verantwortlich, Aufzeichnungen darüber werden in einem Schmierbuch geführt. Darüber hinaus wird mit der Lieferfirma 1x jährlich ein Kontrolltermin bezüglich der Arbeitssicherheit vereinbart.

Für die KFZ ist jeder Fahrzeughalter selbst verantwortlich. Termine bezüglich Überprüfungen liegen im Büro auf.

## **Mess- und Prüfmittel**

Für zu prüfende Geräte wird ein Dokument erstellt.

Es ist zweckmäßig, solche Geräte in einer Liste zu führen, in der für jedes Gerät zumindest das Datum der nächsten Prüfung / Kalibrierung ersichtlich ist.

## **Messung, Analyse und Verbesserung**

### **Dokumentenverwaltung**

Den Mitarbeitern stehen immer die aktuellsten Informationen zur Verfügung. Die Identifikation der Dokumente erfolgt über einer klaren Zuordnung zum Kunden und Projekt. Alle Dokumente, Aufzeichnungen und Formblätter werden kundenbezogen gekennzeichnet und nach den gesetzlichen Bestimmungen aufbewahrt. Eine standardisierte Dokumentation der einzelnen Dienstleistungen dient auch der Rückverfolgbarkeit und gewährleistet eine eindeutige Zuordnung.

### **Lenkung von Dokumenten**

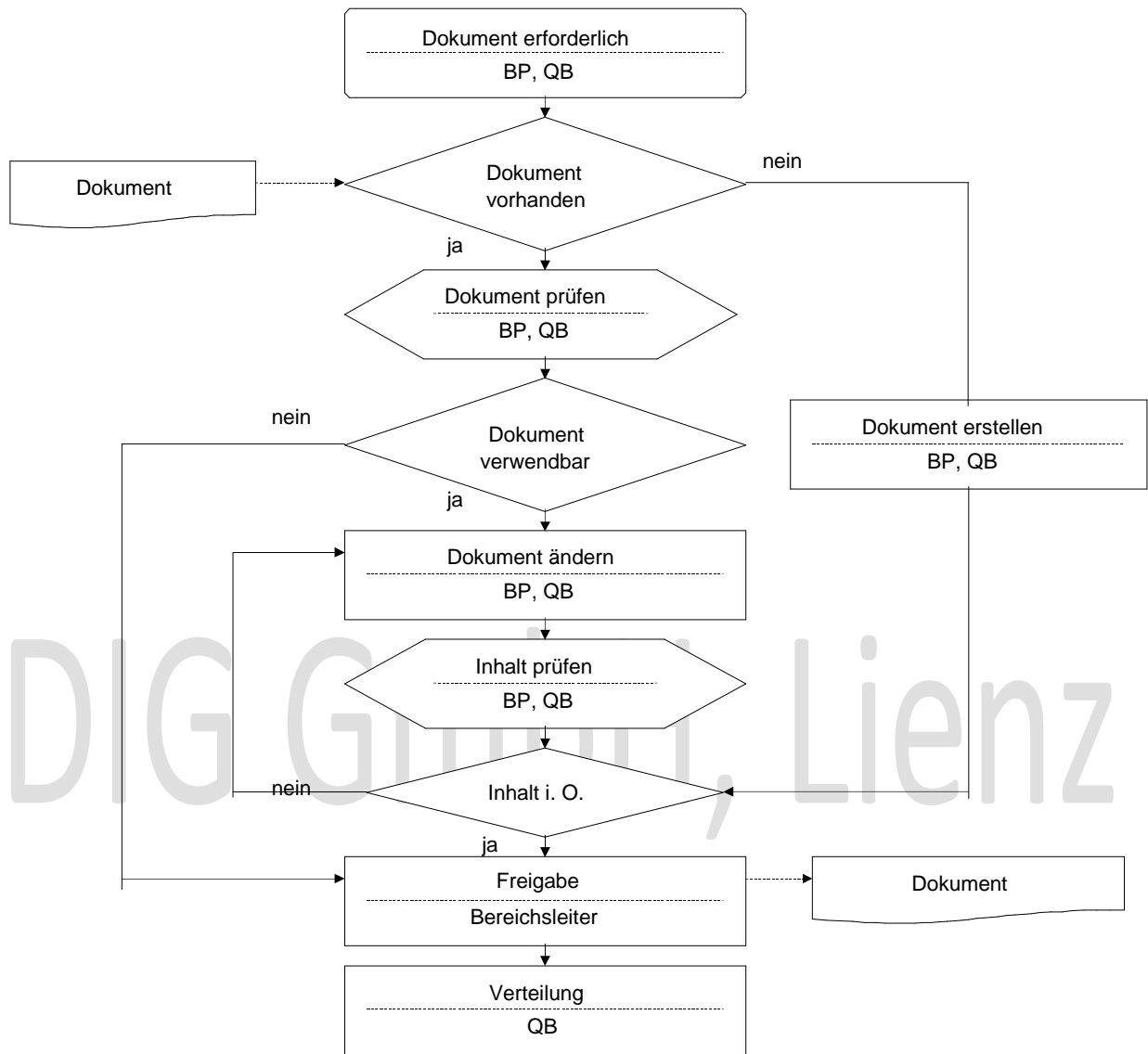
20

Dokumente sind Vereinbarungen, Vorgaben, Richtlinien, Gesetze, Normen und Standards. Sie bilden die Grundlage für die Aktivitäten des Unternehmens. Diese können in schriftlicher Form oder als Dateien in der EDV vorhanden sein.

Änderungen werden dem Mitarbeiter in mündlicher Form, wenn neue Pläne vorhanden sind auch in schriftlicher Form mitgeteilt.

Diese Daten werden im betriebseigenen EDV System gespeichert. (Telefonnotizen) E-mails, Faxe werden den Aufträgen zugeordnet und abgelegt!

# Qualitätsleitfaden DIG GmbH 2010



21

BP = Betroffene Person  
QB = Qualitätsbeauftragter

## **Datensicherung**

Um die Sicherheit der Dienstleistung zu erhalten, werden die Dokumente entsprechend gespeichert und gesichert. Für die Datensicherung ist jeder Mitarbeiter selbst verantwortlich. (Fibu, K-Plus) Dafür wurde ein Servernetzwerk eingerichtet, das Sicherungskopien selbständig nach einem Terminplan durchführt. (Spiegelung)

## **Kundenzufriedenheit**

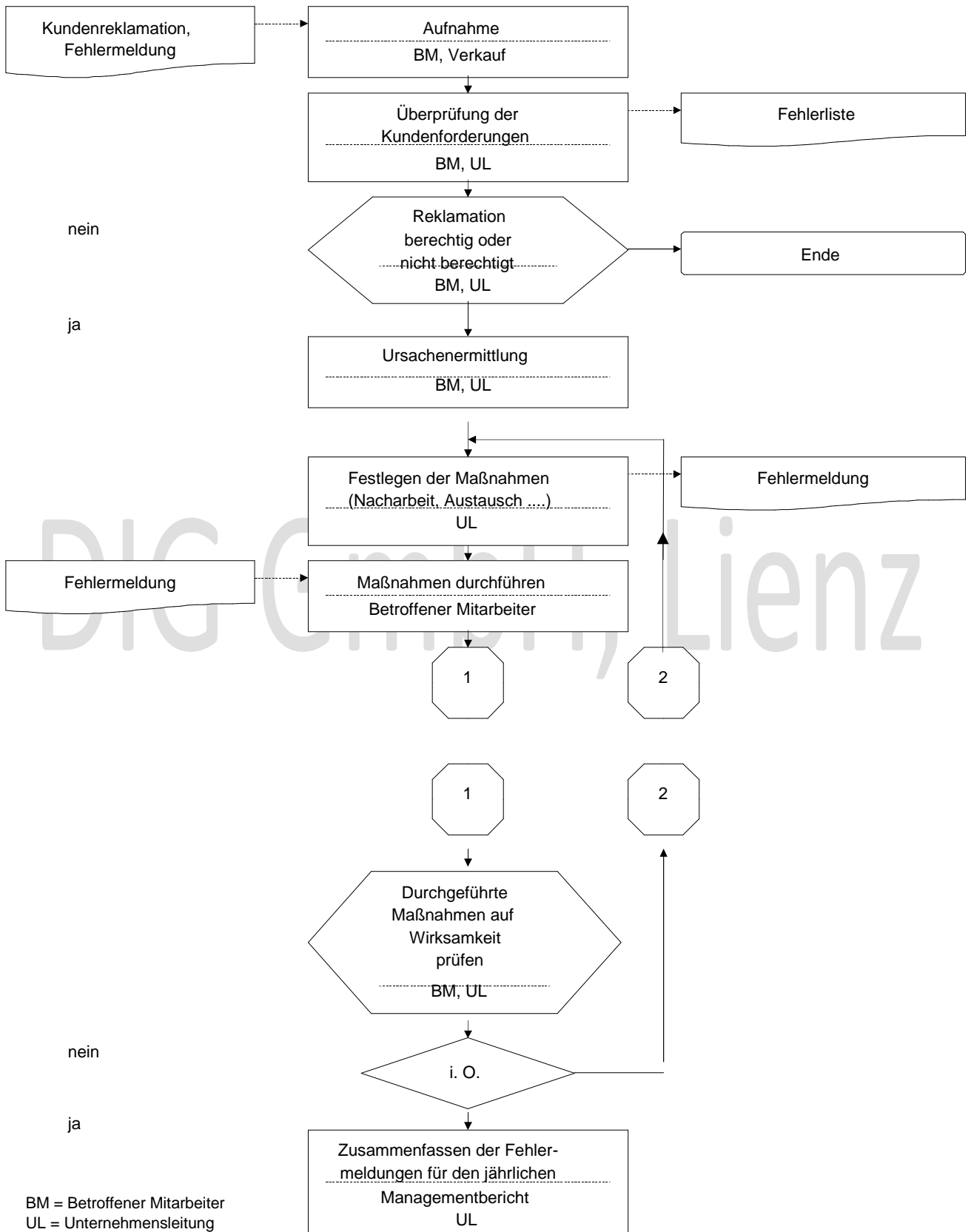
Eine Messung der Kundenzufriedenheit für uns von hoher Bedeutung. Die Bewertung der Kundenzufriedenheit erfolgt im permanenten Kundendialog, am Ende einer Auftrags- abwicklung durch ein persönliches Feedbackgespräch mit dem Kunden über das Kundenmanagement.

## **Behandlung von Kundenreklamationen**

Alle Kundenreklamationen werden systematisch erfasst und analysiert, die entsprechenden Maßnahmen eingeleitet und auf Erfolg überprüft. Ziel ist die schnelle und konsequente Behandlung der Beschwerde, um den Kunden zufrieden zu stellen und den Dienstleistungs-Prozess nicht zu stoppen.

Ein Ziel des Unternehmens ist es, die Bedürfnisse unserer Kunden zu erkennen. Diese bilden die Grundlage für unser Handeln.

# Qualitätsleitfaden DIG GmbH 2010



## **Überwachung und Messung der Prozessleistung**

Definieren Sie, welche Prozesse sie verfolgen wollen. Es sollten insbesondere jene sein, deren Ergebnis den Kunde direkt betrifft.

Legen Sie für diese Prozesse konkrete Meßgrößen und auch Ziele fest (sh. auch „Ziele“). Aus der laufenden Bewertung der Prozesse können Sie direkt Korrekturmaßnahmen ableiten und ihre Leistungsfähigkeit laufend verbessern.

## **Interne Überprüfung**

Die interne Überprüfungen dient der Aufrechterhaltung und Verbesserung des Qualitätssystems und der Anpassung des Systems an neue Forderungen. Die interne Überprüfung ist ein Führungselement der Unternehmensleitung und diese ist für die Überwachung und Wirksamkeit zuständig.

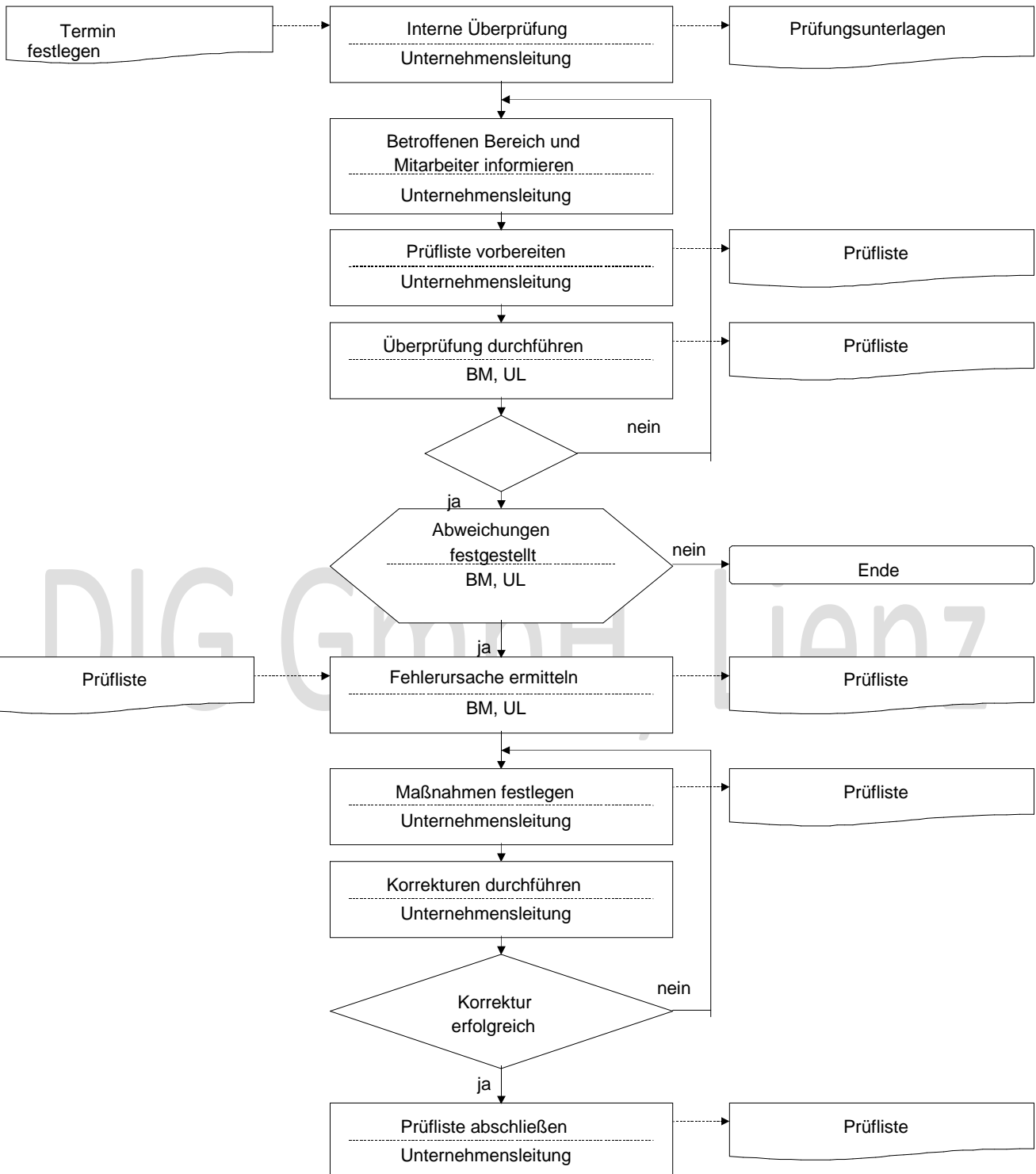
Die interne Überprüfung erfolgt einmal jährlich unabhängig zur externen Überprüfung.

Überprüfungsergebnisse werden dokumentiert und festgestellte Abweichungen mit den jeweiligen Mitarbeitern des betroffenen Bereiches besprochen. In diesem Gespräch werden erforderliche Korrekturmaßnahmen (was, wer, bis wann) vereinbart."



# Qualitätsleitfaden DIG GmbH 2010

## Musterablauf:



BM = Betroffener Mitarbeiter  
UL = Unternehmensleitung

## **Dokumentation der Prüfung**

Die Ergebnisse der Prüfung sollten schriftlich zusammengefasst werden. Dabei sollten Sie insbesondere auf die Angemessenheit und die Erreichung der festgelegten Ziele eingehen.

Der Bericht ist Basis für den Vergleich bei der nächsten internen Prüfung.

Beschreiben Sie, wer den Bericht verfasst und welche Inhalte konkret darin stehen sollten.

## **Ergebnisse der Prüfung**

Beschreiben Sie, wie die Ergebnisse der internen Prüfung den Mitarbeitern mitgeteilt werden und welche Maßnahmen Sie daraus ableiten.

Diese Maßnahmen sind Basis für eine ständige Verbesserung, die Fristen für die Umsetzung und die Kontrolle der Wirksamkeit sollten daher angemessen kurz sein.

## **Korrekturmaßnahmen**

Beschreiben Sie, wie Korrekturmaßnahmen dokumentiert und verfolgt werden. Wesentlich ist dabei die Kontrolle der Wirksamkeit.

Dafür wird gerne eine fortlaufende Liste verwendet, da diese auch die Möglichkeit zur Auswertung auf Fehlerhäufungen im Laufe der Zeit bietet.

## **Vorbeugungsmaßnahmen**

„Den Qualitätsverbesserungsprozess systematisch voranzutreiben ist die Aufgabe jedes einzelnen Mitarbeiters.

Um sicherzustellen, dass Verbesserungen erarbeitet wurden, in ausreichendem Maße umgesetzt und in das Qualitätssystem eingearbeitet werden, gibt es periodische Gespräche der Unternehmensleitung mit den betroffenen Mitarbeitern.

Die Durchführungsverantwortung aller sich aus Verbesserungsvorschlägen ergebenden Maßnahmen liegt bei der Unternehmensleitung.“

## **Überwachung und Messung**

Messungen und Analysen sind integraler Bestandteil der Leistungserbringung und im Regelfall eine Selbstprüfung durch die Mitarbeiter, welche für den Prozess verantwortlich sind.

## Begriffe

Durch eine genaue Definition der verwendeten Abkürzungen, Begriffe und Wörter soll eine Vereinheitlichung des Sprachgebrauches und die Verbesserung der Kommunikation sichergestellt werden.

<b>Begriff</b>	<b>Erklärung</b>
<b>Produkt</b>	Ist das Ergebnis eines Produktionsprozesses
<b>Prozess</b>	Sind Wechselbeziehungen oder Wechselwirkungen welche die Eingaben in Ergebnisse umwandeln
<b>Qualität</b>	Die Kundenforderungen an die gelieferten Produkte des Unternehmens
<b>Kundenzufriedenheit</b>	Wahrnehmung des Kunden, wie weit seine Anforderungen erfüllt worden sind
<b>Fähigkeit</b>	Eignung eines Prozesses zum Realisieren eines Produkts, das die Kundenforderungen erfüllt
<b>System</b>	Festgelegte Anforderung zum Erreichen dieser Ziele
<b>Leitsatz</b>	Absichten und Ausrichtung des Unternehmens zur Qualität
<b>Planung</b>	Das Festlegen der Qualitätsziele und der notwendigen Ausführungsprozesse sowie der zugehörigen Ressourcen zur Erfüllung der Zielvorgaben
<b>Lenkung</b>	Teil des Qualitätssystems der auf die Erfüllung von Kundenforderungen gerichtet ist
<b>Ständige Verbesserung</b>	Wiederkehrende Tätigkeiten zum Erhöhen der Fähigkeit, Anforderungen zu erfüllen
<b>Wirksamkeit</b>	Ausmaß, in dem geplante Tätigkeiten verwirklicht und geplante Ergebnisse erreicht werden
<b>Organisation</b>	Gruppe von Personen und Einrichtungen mit einem Gefüge von Verantwortungen, Befugnissen und Beziehungen
<b>Dokument</b>	Information und ihr Trägermedium
<b>Leitfaden</b>	Dokument, in dem das Qualitätssystem festgelegt ist
<b>Aufzeichnung</b>	Dokument, das erreichte Ergebnisse angibt oder einen Nachweis ausgeführter Tätigkeiten bereitstellt
<b>Infrastruktur</b>	System von Einrichtungen, Ausrüstungen und Dienstleistungen, die für den Betrieb einer Organisation erforderlich sind
<b>Arbeitsumgebung</b>	Satz von Bedingungen unter denen Arbeiten ausgeführt werden
<b>Kunde</b>	Organisation oder Personen, die ein Produkt erwartet

<b>Lieferant</b>	Organisation oder Person, die ein Produkt bereitstellt
<b>Projekt</b>	Einmaliger Prozess, der aus einem Satz von abgestimmten und gelenkten Tätigkeiten mit Anfangs- und Endterminen besteht und durchgeführt wird, um ein Ziel zu erreichen, das spezifische Anforderungen erfüllt, wobei Zeit-, Kosten- und Ressourcenbeschränkungen eingeschlossen sind
<b>Zuverlässigkeit</b>	Zusammenfassender Ausdruck zur Beschreibung der Verfügbarkeit und ihrer Einflussfaktoren Funktionsfähigkeit, Instandhaltbarkeit und Instandhaltungs-Bereitschaft
<b>Rückverfolgbarkeit</b>	Fähigkeit, den Werdegang, die Verwendung oder den Ort des Produktes zu verfolgen
<b>Fehler</b>	Nichterfüllung einer Anforderung
<b>Mangel</b>	Nichterfüllung einer Anforderung in Bezug auf einen beabsichtigten oder festgelegten Gebrauch
<b>Vorbeugungsmaßnahme</b>	Maßnahme zur Beseitigung der Ursache eines möglichen Fehlers oder einer anderen, unerwünschten, möglichen Situation
<b>Korrekturmaßnahme</b>	Maßnahme zur Beseitigung der Ursache eines erkannten Fehlers oder einer anderen, erkannten, unerwünschten Situation
<b>Korrektur</b>	Maßnahme zur Beseitigung eines erkannten Fehlers
<b>Nacharbeit</b>	Maßnahme an einem fehlerhaften Produkt, damit es die Anforderungen erfüllt
<b>Reparatur</b>	Maßnahme an einem fehlerhaften Produkt, damit es für den Verwendungszweck annehmbar ist
<b>Sonderfreigabe</b>	Erlaubnis, ein Produkt, das festgelegte Anforderungen nicht erfüllt, zu gebrauchen oder freizugeben
<b>Überprüfung</b>	Systematischer, unabhängiger und dokumentierter Prozess zur Erlangung von Nachweisen und zu deren objektiver Auswertung, um zu ermitteln, inwieweit festgelegte Kriterien erfüllt sind
<b>Prüfkriterien</b>	Satz von Fragen, Verfahren oder Anforderungen, der als Referenz herangezogen wird
<b>Nachweis</b>	Aufzeichnungen, Tatsachenfeststellungen oder andere Informationen, die für die Kriterien zutreffen und erfüllbar sind
<b>Prüfer</b>	Person mit der Qualifikation eine Prüfung durchzuführen.
<b>Messprozess</b>	Satz von Tätigkeiten zur Ermittlung eines Größenwertes
<b>Messmittel</b>	Messgerät, Software, Referenzmaterial oder Hilfsmittel oder eine Kombination davon, benötigt für einen Messprozess