

Managementhandbuch

planistar Lichttechnik GmbH



Wiesenweg 4, 97267 Himmelstadt, Tel. 09364 80600, Fax 09364 80600 29

info@planistar.de www.planistar.de

Das im vorliegenden Management Handbuch dargelegte Qualitätsmanagementsystem für das Unternehmen planistar Lichttechnik GmbH basiert auf der Norm

DIN EN ISO 9001 : 2015.



Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	2
Kontext der planistar Lichttechnik GmbH.....	3
Unternehmenspolitik	4
Unternehmensgrundsätze	4
Interessierte Parteien	4
Organisation.....	7
Unternehmensstruktur	7
QS-Struktur im externen EDV-Netzwerk.....	8
Prozesslandschaft	9
2-00 Personal und Schulung	10
2-01 Lenkung von Qualitätsaufzeichnungen	12
2-05 Entwicklung	13
2-10 Beschaffung.....	14
2-15 Vertragsprüfung	15
2-20 Produktion / Fertigungsprozess	16
2-30 Geräteendkontrolle, Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit	17
4-30 Prüfmittel	18
4-50 Datensicherung	19
9-10 Managementbericht	19
Messen, Analyse u. Verbesserung	20
Messung und Überwachung der Kundenzufriedenheit	21
internes Audit.....	21
Messung und Überwachung der Produkte.....	21
Lenkung von Fehlern	21
Verbesserungen	22
Planung der ständigen Verbesserung.....	22
Korrekturmaßnahmen.....	22
Vorbeugemaßnahmen.....	22

Kontext der planistar Lichttechnik GmbH

Externer Kontext:

Die planistar Lichttechnik GmbH ist ein familiengeführtes, klein- bis mittelständisches Unternehmen, das hochwertige lichttechnische Produkte für verschiedene Preissegmente inkl. Zubehör mit hohen Ansprüchen an die Qualität

- **entwickelt,**
- **herstellt und**
- **verreibt.**

Wir vertreiben unsere Produkte ausschließlich an gewerbliche Kunden und sehen uns nicht nur als Hersteller, sondern als Partner für unsere Kunden. Zu diesen gehören unter anderem:

- **der Maschinenbau in allen Bereichen**
- **Systemintegratoren für industrielle Bildverarbeitung**
- **Endkunden wie die Auto- oder Verpackungsindustrie**
- **verschiedene Händler für unsere Leuchten**
- **Grafiker und Archive**
- **über dort, wo eine Qualitätssicherung stattfindet**

Unsere Lieferungen gehen hauptsächlich nach **Deutschland und Europa**.
USA, Canada und China sind aus Versicherungs- und Verwaltungstechnischen ausgeschlossen.

Unsere Arbeit endet in der Regel mit der Auslieferung der Produkte an unsere Kunden.

Eine Montage oder Einrichtung vor Ort ist nicht vorgesehen.

Eine Beratung und Hilfestellung ist natürlich immer vorhanden.

Service und Kontakt zu unseren Kunden ist uns sehr wichtig, aus diesem Grund bieten wir neben unserer Fertigung

- **telefonische Beratung über die Anwendung unseren Kunden**
- **Beratung im Hause von planistar und vor Ort bei unseren Kunden**
- **Machbarkeitsuntersuchungen**
- **gute Erreichbarkeit bei wichtigen Fragen**
- **umfangreiche Datenblätter und technische Informationen zu unseren Leuchten**

Interner Kontext:

Die Firmenleitung praktiziert einen familiären Führungsstil und ist stets bestrebt, auf die Bedürfnisse und Wünsche unserer Mitarbeiter einzugehen. Sie ist bestrebt, einen festen Mitarbeiterstamm mit langjähriger Betriebszugehörigkeit zu halten, um einen möglichst kontinuierlichen und gleichbleibend hohen fachlichen Kenntnisspool im Haus zu haben. Dies wird auch durch Ergebnisorientierte Prämien unterstrichen.

In jeder Abteilung bei planistar ist Fachpersonal mit sehr guten Kenntnissen über die Tätigkeiten vorhanden, die jeweils erbracht werden müssen. Unsere Mitarbeiter können aber auch Abteilungsübergreifend arbeiten, so können Urlaubs- und Krankheitszeiten jederzeit überbrückt werden.

Anwendungsbereich / Prozessausschlüsse

Der Anwendungsbereich der ISO9001 / 2015 gilt für die gesamte Organisation der planistar Lichttechnik GmbH im Wiesenweg 4 in 97267 Himmelstadt. Der Prozess der Pulverbeschichtung der Gehäuseteile sind nicht in die ISO9001 / 2015 integriert (Dies wird von einem externen Dienstleister übernommen). Ansonsten werden keine weiteren Prozesse ausgeschlossen. Tätigkeiten nach der Lieferung beziehen sich lediglich auf Tätigkeiten, die im Rahmen von Gewährleistungsansprüchen anfallen; diese werden über den Prozess Reklamationsbearbeitung gesteuert.

Unternehmenspolitik

Unternehmensgrundsätze

Eine wichtige Aufgabe von planistar mit all seinen Mitarbeitern ist die Ausrichtung an den heutigen und zukünftigen Anforderungen unserer Kunden.

Um diesen gerecht zu werden, stellen wir einen hohen Qualitätsstandard unsere Produkte sicher. Die Einhaltung aller einschlägigen Gesetze, Normen und Regelwerke ist für uns eine selbstverständliche Verpflichtung. Neben diesen erfolgt eine kontinuierliche Verbesserung aller Unternehmensprozesse und unseres Leistungsangebots. Durch diesen stetigen Innovationsprozess sichern wir nachhaltig einen hohen Kundennutzen.

Interessierte Parteien

Geschäftsleitung:

Ein hohes Qualitätsniveau unserer Leistungen und Produkte ist die wichtigste Grundlage für eine langfristige, wirtschaftlich stabile Entwicklung unseres Unternehmens. Die Geschäftsleitung ist bestrebt, ein gleichmäßig gutes Ergebnis zu erzielen und dabei steht's die Belange der interessierten Parteien zu berücksichtigen.

Den Gesellschaftern ist es wichtig, ein kleineres Familien geführtes Unternehmen zu bleiben, um unsere Flexibilität und Schnelligkeit durch die kurzen Informationswege beizubehalten.

- Denn dies ist das, was planistar ausmacht.

Ebenfalls ist der Geschäftsleitung wichtig, die Entwicklung der Produkte im Hause planistar zu halten. So wird gewährleistet, dass ein großes Wissen über unsere Produkte und Anwendungen vorhanden ist und auch in der Firma verbleibt.

Die Betriebsergebnisse und Kennzahlen werden von der Geschäftsleitung ständig überwacht, um rechtzeitig auf Ereignisse reagieren zu können. Außerdem werden unter anderem durch eine Chancen-Risiken-Analyse und durch eine Kompetenz Matrix eventuelle Schwachstellen gefunden, bewertet und verbessert.



Kunden:



Die Bedürfnisse unserer Kunden stehen bei planistar klar im Vordergrund. Wir sind stets um einen engen Kontakt und um großes Vertrauen zwischen unseren Kunden und planistar bemüht und arbeiten mit vielen Kunden bereits seit vielen Jahren zusammen. Dieser Kundenstamm soll auch weiterhin vergrößert werden.

Unsere Kunden erwarten eine gute, sachliche Beratung und eine Lösung, die den Anwendungen und Vorgaben gerecht wird. Diese soll langfristig und mit gleichbleibender Qualität über die gesamte Lebensdauer der Anwendung laufen.

Anfragen und Aufträge unserer Kunden werden seit Jahren genau dokumentiert, um hier eine gute Betreuung auch bei älteren Projekten zu gewährleisten.

Die Kundenbedürfnisse und –erwartungen werden ermittelt durch:

- Gespräche mit unseren Kunden
- individuelle Ermittlung in der Anfrage- / Angebotsphase
- recherchieren von Vorschriften und Verordnungen (u.a. gesetzliche Forderungen)
- Fachzeitschriften
- Messen

Mitarbeiter:

Die Firmenleitung praktiziert einen familiären Führungsstil und geht stets auf die Bedürfnisse und Wünsche unserer Mitarbeiter ein. Sie ist bestrebt, einen festen Mitarbeiterstamm mit langjähriger Betriebszugehörigkeit zu halten, um einen möglichst kontinuierlichen und gleichbleibend hohen fachlichen Kenntnisspool im Haus zu haben.

In jeder Abteilung bei planistar ist Fachpersonal mit guten Kenntnissen über die Tätigkeiten vorhanden, die jeweils erbracht werden müssen.

Unsere Mitarbeiter haben Abteilungsübergreifende Kenntnisse, dass Urlaubs- und Krankheitszeiten jederzeit überbrückt werden können.

Die Gesundheit unserer Mitarbeiter und deren Arbeitsumfeld werden regelmäßig von unserem Betriebsarzt überprüft.



Unsere Mitarbeiter sollen stets in einem guten Arbeitsumfeld tätig sein.

Dazu gehören:

- ein sauberes, aufgeräumtes Umfeld
- hohe Sicherheit am Arbeitsplatz
- übertarifliche Bezahlung, Urlaubs- und Weihnachtsgeld, Erfolgsprämien
- personalisiertes Werkzeug und Arbeitsmittel
- persönliche Schutzausrüstung
- Kaffee und Getränke sind frei
- Betriebsfeiern (wie Weihnachtsfeier, Betriebsausflug, Sommerfest, usw.)

Durch regelmäßige Gespräche mit unseren Mitarbeitern werden Zufriedenheit, Verbesserungsvorschläge und Wünsche erfragt.

Lieferanten und Dienstleister:



planistar ist immer bestrebt, langjährige Lieferanten und Dienstleister im Pool zu haben, zu denen ein guter Kontakt und eine zuverlässige Leistung gewährleistet ist. Unsere hauptsächlichen Kriterien sind:

- Fertigung oder Standort in Deutschland (gute Erreichbarkeit)
- Lieferanten und Dienstleister in Deutschland (gute Erreichbarkeit)
- schnelles Reagieren bei engen Lieferzeiten möglich
- gleiche Ansprechpartner, die wissen, was man benötigt

Im in einem guten Verhältnis zu stehen, sind wir stets bestrebt, Zahlungen im Rahmen der Zahlungsbedingungen einzuhalten. Ebenso ist uns wichtig, bei eventuellen Schwierigkeiten eine gemeinsame Lösung für alle Parteien zu finden.

Gemeinde und Umwelt:

In unserer kleinen Gemeinde Himmelstadt ist es wichtig, einen guten Kontakt zu den verschiedensten Parteien zu pflegen.

Dazu gehören unter anderem:

- Bürgermeister und Gemeinderat
- Bauhof und Gemeindemitarbeiter
- Nachbarn der planistar Lichttechnik GmbH
- Behörden und Ämter

Um einen guten und positiven Kontakt zu halten, setzen wir uns bei den verschiedensten Projekten in Himmelstadt ein:

- Beratung bei unterschiedlichen Belangen der Gemeinde
- Beschilderung der Wanderwege
- Beschilderung des Museums „Weihnachtspostfiliale“
- Unterstützung des Kindergartens und der Grundschule
- Mitglied im Touristenverband Himmelstadt
- Unterstützung von Vereinen in Verbindung von Kinder- und Jugendarbeit



Da wir unseren Sitz in der Gemeinde Himmelstadt haben, ist der Umweltaspekt ebenfalls ein wichtiger Teil im Gemeindeleben:

- Geringe Energiekosten
- Energiegewinnung durch Solaranlage
- keine störenden Einflüsse in die Umgebung

Durch den regelmäßigen Kontakt mit Nachbarn und Gemeinde sind keine störenden Einflüsse in die Umgebung oder andere Unstimmigkeiten bekannt. Aus diesem Grund ist hier kein Handlungsbedarf notwendig.

Organisation

Die uneingeschränkte Verantwortung für das Qualitätsmanagementsystem trägt der Geschäftsführer. Die Verantwortung, Befugnisse bzw. Zuständigkeiten und die gegenseitigen Beziehungen aller Mitarbeiter, die leitende und überwachende Tätigkeiten ausüben, sind festgelegt in:

- Managementhandbuch
- Stellenbeschreibungen
- Qualitätsmanagement Verfahrensanweisungen
- Arbeits- und Prüfanweisungen



Unternehmensstruktur

Unsere Unternehmensstruktur ist einfach und mit kurzen Informationswegen gehalten.

Dies ist bewusst gestaltet und macht planistar zu einem flexiblen Unternehmen mit schnellen Abwicklungszeiten.

Geschäfts- leitung	Vertrieb / Marketing	Vertrieb, Beratung Marketing, Neukundengewinnung Versand	
	Einkauf	Bestellwesen Wareneingang	
	Fertigung / Montage	Prüfplanung, Arbeitsplanung, Arbeitsvorbereitung Blechverarbeitung Montage, Elektronik, Lagerverwaltung Acrylverarbeitung, Druck	
	Produktprüfung	Wareneingangsprüfung Zwischen- und Endkontrolle von Produkten techn. Dokumentation von Produkten	
	Verwaltung / Buchhaltung	Finanzbuchhaltung, Personalbuchhaltung Betriebliche Organisation Aus- und Weiterbildung des Personals EDV, Datenschutz Sekretariat Abfallmanagement	
	Entwicklung, Forschung		
	Qualitätsmanagementbeauftragter		
	Beauftragter für Arbeitssicherheit		

QS-Struktur im externen EDV-Netzwerk

Die vorliegende Dokumentation ist prozessorientiert und gliedert sich in Führungs-, Kern- und unterstützende Prozesse auf. Die Gesamtgliederung ist auf der Prozesslandschaft dargestellt und stellt einen Überblick über die Aufbau- und Ablauforganisation des Qualitätsmanagement-Systems dar.

1. Management Handbuch (M-Handbuch)
Es stellt einen Überblick über die Aufbau- und Ablauforganisation des Qualitätsmanagements-Systems dar.
2. Verfahrensanweisungen (VA) und Arbeitsanweisungen (AA)
Verfahrensanweisungen enthalten exakte und detaillierte Aufgabenbeschreibungen, Abläufe und Hilfsmittel.
Arbeitsanweisungen enthalten Regelungen von Einzelheiten sowie Detailanweisungen, die sich auf die Betriebsorganisation und die Ausführung von QM-Tätigkeiten beziehen, wie Betriebsanweisungen, Richtlinien, Verhaltensregeln und Anweisungen zur Gewährleistung einheitlicher betrieblicher Regeln.

Struktur der Dokumentation



< Qualitätsmanagement Handbuch (QMH)

< Verfahrensanweisungen (VA)

< Arbeits- & Betriebsanweisungen (AA & BA)

< ergänzende Formblätter (Fbl.) und Checklisten

Die QS-Struktur nach ISO 9001 ist bei planistar im externen EDV-Netzwerk zu finden.
Die Ablage in „Schrankordnern“ ist auf das Minimum reduziert, um die Umwelt zu schonen und um die Unterlagen für jedermann im Unternehmen zu erleichtern.

EDV Struktur (externes Netzwerk):

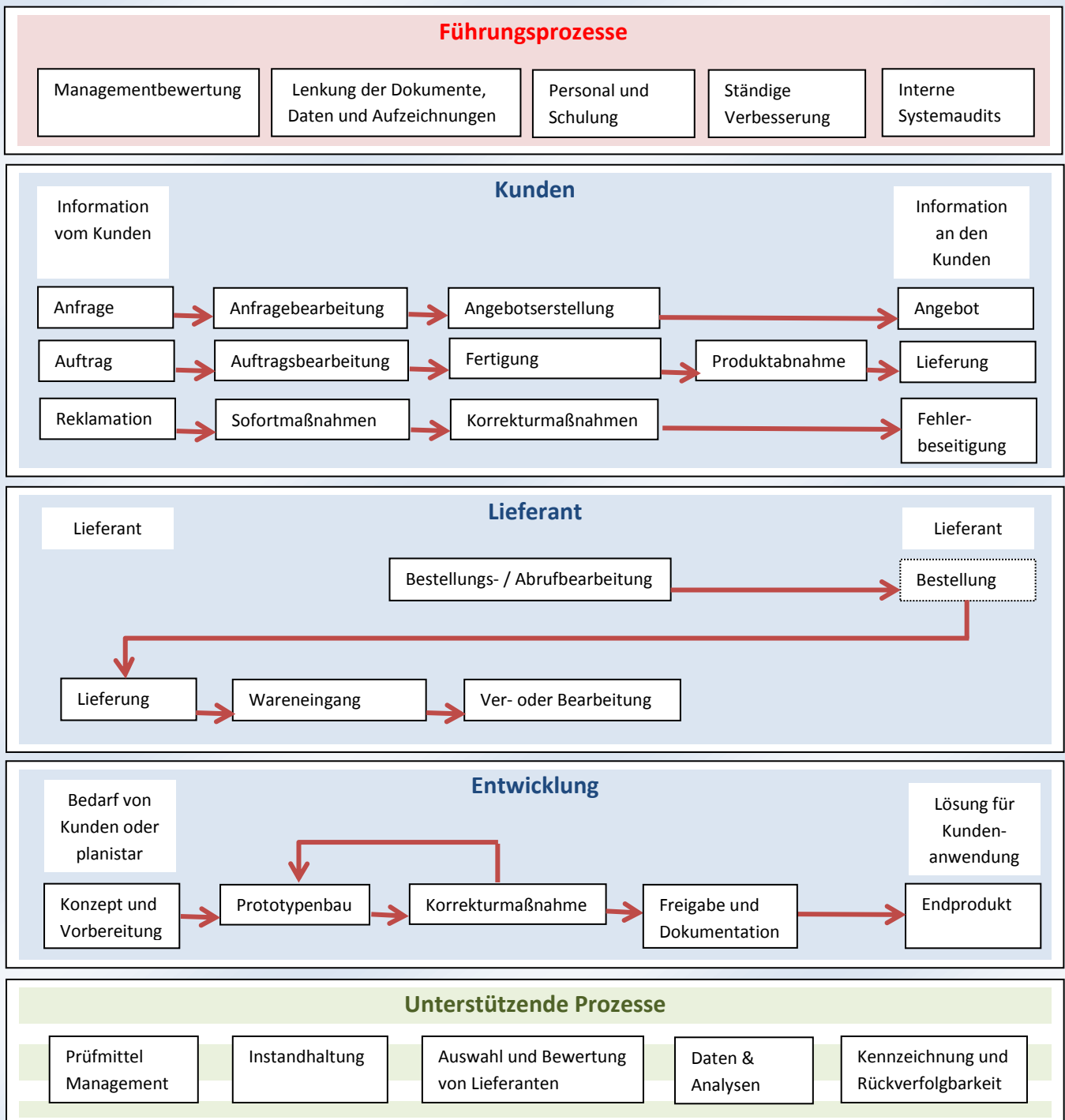
- Managementhandbuch
- Dokumentenliste
- Audit, Schulungs- und Terminplanung

- ISO 9001.2015 als pdf.

Ordnerstruktur:

- 1.0 Betriebliches
- 2.0 Verfahrens- und Arbeitsanweisungen
 - 2.1 Betriebsanweisungen
 - 2.2 Betriebsstoffe, Gefahrstoffe
- 3.0 Audits und Berichte
- 4.0 Wartung und Prüfung
- 5.0 Reklamations- und Fehlermanagement
- 6.0 Unterweisungen und Schulungen
- 9.0 Ziele und Auswertung

Prozesslandschaft



Da das Managementhandbuch nur einen Überblick über Prozesse darstellt, sind die Verweise auf Verfahrens-, Arbeitsanweisungen und Formblätter im Formblatt 2-00 Prozesslandschaft enthalten.

2-00 Personal und Schulung

Da Personal wird sorgfältig ausgewählt und den jeweiligen Aufgaben zugeordnet. Dadurch wird sichergestellt, dass das Personal, dessen Tätigkeit sich auf die Erfüllung von Anforderungen an die Produkte / Dienstleistungen auswirkt, die erforderliche Kompetenz aufgrund geeigneter Ausbildung, Schulung, Fertigkeiten und Erfahrung hat.

Schulung, Bewusstsein und Fähigkeit im Unternehmen:

- wird der Bedarf an Fähigkeiten des Personals ermittelt, welches qualitätsrelevante Tätigkeiten ausübt (Kompetenzmatrix)
- wird für Schulungen gesorgt, die diesem Bedarf entsprechen
- wird die Wirksamkeit der Schulungen beurteilt
- wird sichergestellt, dass die Mitarbeiter sich der Bedeutung und der Wichtigkeit ihrer Tätigkeiten bewusst sind
- wird sichergestellt, dass die Mitarbeiter wissen, was sie zur Erreichung der Ziele beitragen
- es werden Aufzeichnungen zu Ausbildung, Erfahrung, Schulung und Qualifikation geführt.



Arbeitsumfeld:

Im Arbeitsumfeld werden die menschlichen und physischen Faktoren ermittelt, die erforderlich sind, um die Forderungen an Produkte und / oder Dienstleistungen zu erfüllen. Die Bedingungen des Arbeitsumfeldes sind angemessen gestaltet. Sie werden im Rahmen der internen Audits ständig überprüft und ggf. den neuen Bedingungen und Erkenntnissen angepasst.



Einbezogene menschliche Faktoren:

- Kreative Arbeitsmethoden
- Einbeziehung der Mitarbeiter
- Sicherheit (Bestimmungen, Anleitungen und Schutzeinrichtungen)
- Ergonomie (oder Zwangshaltung) etc.
- Sozialeinrichtungen

Einbezogene physikalische Faktoren:

- Temperatur, Feuchtigkeit, Luftstrom
- Schwingungen
- Licht, Lärm
- Hygiene, Sauberkeit, etc.

Diese Faktoren beeinflussen die Motivation, Zufriedenheit und Leistung der Mitarbeiter und damit die Leistung des Unternehmens. Die Geschäftsführung sorgt ständig für gute Rahmenbedingungen.

Der Qualitätsbeauftragte ist dafür verantwortlich, dass die Angemessenheit der Arbeitsumgebung bei internen Audits überprüft wird. Mängel und Verbesserungspotentiale werden in der Managementbewertung schriftlich fixiert.

Arbeitssicherheit:

Die Arbeitssicherheit dient der Verbesserung von Sicherheit, Arbeitsschutz und Gesundheitsschutz der Mitarbeiter im Betrieb.

Der zuständige Mitarbeiter für Arbeitssicherheit (Kleinunternehmermodell) überwacht die Einhaltung der Forderungen der zuständigen Berufsgenossenschaft und belehrt die Belegschaft regelmäßig.

Der Betriebsarzt unternimmt ebenfalls regelmäßig eine Begehung im Betrieb.

Bestandteile hierfür sind:

- Grundlagen der Arbeitssicherheit
- Führungsverantwortung und Versicherungsschutz
- Grundlagen des betrieblichen Arbeits- und Gesundheitsschutzes
- Wirtschaftliche Auswirkung des Arbeits- und Gesundheitsschutzes
- Regelmäßige Überprüfung der Werkzeuge und Arbeitsmittel gemäß BGV A3



Einrichtungen:

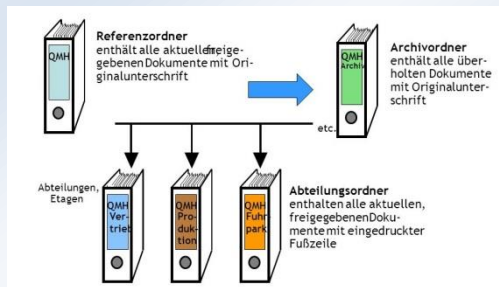


Die zur Erreichung anforderungsgerechter Produkte notwendigen Einrichtungen werden ermittelt, bereitgestellt und instand gehalten.

Dazu gehören (mit Verantwortlichkeiten):

Arbeitsort und angeschlossene Einrichtungen	
Arbeitsplätze der Verwaltung und Produktion	Geschäftsführung
Ausrüstungen, Hardware und Software	
Beschaffung Investitionsgüter:	Geschäftsführung
Instandhaltung Produktion:	Fertigungsleitung
Hilfs- und Betriebsstoffe:	Fertigungsleitung
EDV und Kommunikation:	Geschäftsführung
Unterstützende Dienstleistungen	
Transport:	Vertriebsleitung
Prüfmittelüberwachung:	Vertriebsleitung
Verpackung und Versand:	Vertriebsleitung

2-01 Lenkung von Qualitätsaufzeichnungen



Qualitätsaufzeichnungen sind der Nachweis dafür, dass Forderungen erfüllt sind und das QM-System effektiv arbeitet. Eingeschlossen sind Qualitätsaufzeichnungen von und über Lieferanten. Die Verfahren zur Kennzeichnung und Aufbewahrung von Qualitätsaufzeichnungen, Erstellung, Kennzeichnung, Sammlung, Ablage, Archivierung, Schutz, Wiederauffinden, Aufbewahrungsfristen und Beseitigung von Qualitätsaufzeichnungen sind in VA 5-01 „Lenkung der Dokumente“ festgelegt.

In der Organisation wird sichergestellt, dass neue und geänderte Dokumente (einschließlich externer Dokumente wie Kundeunterlagen und Normen / Richtlinien / Gesetze) gelenkt werden.

Es ist gewährleistet, dass:

- Dokumente auf Angemessenheit geprüft werden
- Dokumente bewertet und falls erforderlich, überarbeitet und neu verteilt werden
- Dokumente mit dem aktuellen Revisionsstand gekennzeichnet werden
- Aktuelle Ausgaben relevanter Dokumente überall dort verfügbar sind, wo sie benötigt werden
- Dokumente lesbar, leicht identifizierbar und wieder auffindbar sind
- Dokumente externer Herkunft gekennzeichnet und verteilt werden
- Die Verwendung veralteter Dokumente verhindert wird und sie geeignet gekennzeichnet werden.

2-05 Entwicklung

Die wesentlichen Bestandteile des Entwicklungsprozesses bestehen aus:

Entwicklungsplanung

- Planung der Phasen des Entwicklungsprozesses mit Entwicklungstätigkeiten einschließlich Bewertung, Verifizierung und Validierung
- Bereitstellen der erforderlichen Unterlagen

Die einzelnen Phasen der Entwicklung sind in VA 7-15 „Entwicklung“ und mit Verantwortlichkeiten, Eingangs- & Ausgangsinformationen, Schnittstellen und Prüfungen festgelegt.



Entwicklungsvorgaben

- Erstellung von Entwicklungsvorgaben einschließlich Grenzwerte
- Festlegung von Annahmekriterien für Entwicklungsverifizierung und –validierung
- Funktions- und Leistungsforderungen
- Zutreffende behördliche und gesetzliche Forderungen
- Zutreffende Informationen aus früheren ähnlichen Produkten
- Bewertung der Entwicklungsvorgaben auf Angemessenheit
- Klärung unvollständiger, mehrdeutiger oder widersprüchliche Forderungen. Die Entwicklungsvorgaben werden auf im Fbl. 3-20 „interner Entwicklungsauftrag“ dokumentiert

Dieses Formblatt wird durch den Entwicklungsbearbeiter in Zusammenarbeit mit der Geschäftsführung und ggf. in Abstimmung mit dem Kunden erarbeitet.

Entwicklungsergebnisse



- Aufzeichnung der Entwicklungsergebnisse (ggf. in Zeichnungen, Stücklisten, etc.)
- Einschließlich geeigneter Informationen für die Produktion
- In einer Form, die eine Verifizierung gegenüber den Entwicklungsvorgaben ermöglicht.
- Inkl. Annahmekriterien (Grenzwerte, Spezifikationen, etc.) oder Verweise darauf
- Einschließlich der für einen bestimmungsgemäßen Gebrauch notwendiger Produktmerkmale
- Genehmigung (Freigabe) der Entwicklungsergebnisse vor Herausgabe
Entwicklungsergebnisse werden im Fbl. 3-20 „interner Entwicklungsauftrag“ dokumentiert

Entwicklungsbewertung, -verifizierung und Validierung

Bewertung der Entwicklung in den Phasen, für die es festgelegt ist zur:

- Ermittlung der Fähigkeit, die Produktforderungen und Entwicklungsvorgaben zu erfüllen
- Erkennung möglicher Probleme und Festlegung von Vorbeugungsmaßnahmen
- Durchführung von Entwicklungsverifizierungen
- zur Sicherstellung, dass die Entwicklungsforderungen erfüllt werden
- und Aufzeichnung der Ergebnisse und der ggf. erforderlichen Korrekturmaßnahmen
- Durchführung von Entwicklungsvalidierungen
- um zu bestätigen, dass das resultierende Produkt den Verwendungszweck erfüllt
- und Aufzeichnungen der Ergebnisse und der ggf. erforderlichen Korrekturmaßnahmen

Entwicklungsänderungen

- Festlegung, Durchführung, Aufzeichnung und Prüfung von Entwicklungsänderungen



2-10 Beschaffung



Lenkung der Beschaffung:

Zu beschaffende Produkte, Materialien und Dienstleistungen werden nach dem in VA 2-10 „Beschaffung“ beschriebenen Verfahren durchgeführt. Es darf nur bei beurteilten und freigegebenen Lieferanten bestellt werden.

Neue Lieferanten werden nach festgelegten Kriterien (siehe AA 2-01 „Lieferantenbewertung“) beurteilt und ausgewählt.

Positiv beurteilte Lieferanten werden als freigegebene Lieferanten aufgenommen und sind damit für Bestellungen freigegeben.

Regelmäßige Lieferantenbeurteilung:

Die Qualitätsleistungen der Lieferanten während der laufenden Lieferungen werden durch eine permanente Überwachung und eine quantifizierte Bewertung sichergestellt. Das Bewertungsverfahren ist ebenfalls in AA 2-01 „Lieferantenbewertung“ festgelegt und erfolgt ausschließlich im PC.

Beschaffungsangaben:

Die Beschaffungsunterlagen haben klare, angemessene Beschreibungen der Forderungen an den Lieferanten. Das betrifft insbesondere Forderungen hinsichtlich der Genehmigung bzw. Qualifikation von Produkten, Verfahren, Prozessen, Ausrüstung und Personal sowie Forderungen an das QM System.

Beschaffungsunterlagen sind vor Freigabe hinsichtlich der Angemessenheit der festgelegten Forderungen zu prüfen und zu genehmigen.



Verifizierung beschaffter Produkte:

Durchzuführende Prüfungen an beschafften Produkten werden durch die Geschäftsführung für die nachfolgenden Prozesse festgelegt. Die Prüfungen werden von der Wareneingangskontrolle ausgeführt.

Die Prüfung von beschafften Produkten ist in VA 2-11 „Wareneingang“ beschrieben.

2-15 Vertragsprüfung



Ermittlung der Kundenforderungen:

Im Rahmen der Marktanalyse und –bearbeitung, sowie der direkten Kundenbetreuung bei der Bearbeitung von Anfragen, Angeboten und Aufträgen (siehe VA 2-15 „Vertragsprüfung“ werden die Kundenanforderungen ermittelt. Dabei werden berücksichtigt:

- vom Kunden festgelegte Forderungen an das Produkt einschließlich Forderungen an Verfügbarkeit, Lieferung und Unterstützung
- Forderungen, die vom Kunden nicht explizit festgelegt bzw. ausgesprochen werden, aber zur Erfüllung des Zwecks nötige sind.
- Verpflichtungen, die mit dem Produkte verbunden sind, einschließlich behördlicher und gesetzlicher Forderungen

Bewertung der Produktanforderungen:

Bei allen eingehenden Anfragen (sowohl schriftliche als auch mündliche) erfolgt grundsätzlich eine sorgfältige Bewertung der Forderungen an das Produkt. Diese Bewertung schließt die über die Kundenforderungen hinaus festgelegten Forderungen ein und muss durchgeführt werden, bevor eine Lieferverpflichtung gegenüber dem Kunden eingegangen wird. Damit wird sichergestellt, dass:

- Produktforderungen angemessen festgelegt sind
- Kundenforderungen vor Auftragsannahme bestätigt werden, sofern sie nicht oder nicht ausreichend vom Kunden fixiert sind
- Widersprüche ausgeräumt werden zwischen dem Vertrag oder Auftrag und vorausgegangen Festlegungen
- Die festgelegten Forderungen an das Produkt erfüllt werden können

Das erfordert folgende Maßnahmen:

- Angebote werden erst nach abgeschlossener Bewertung freigegeben
- Kundenbestellungen werden überprüft, ob die darin gemachten Angaben identisch mit den Angaben im Angebot sind. Ist dies nicht der Fall, so wird eine erneute Bewertung der Produktforderungen durchgeführt (jeweils bezogen auf die Abweichungen zwischen Angebot und Kundenbestellung)
- Aufträge ohne vorangegangenen Angebot werden vor Annahme bewertet.
- Produktforderungen werden auch bei Auftragsänderungen bewertet. Änderungen werden dokumentiert und schnellstmöglich allen betroffenen Stellen zur Kenntnis gebracht

Die Ergebnisse der Bewertung und gegebenenfalls die erforderlichen Maßnahmen werden aufgezeichnet.

Kommunikation mit dem Kunden:

Für die Gestaltung einer wirksamen Zusammenarbeit mit dem Kunden ist die Geschäftsführung verantwortlich. Die Handhabung von Anfragen und Aufträgen ist in VA 2-15 „Vertragsprüfung“ festgelegt.

Kundenreklamationen und andere Berichte über die Nichterfüllung von Anforderungen werden als Fehlermeldung erfasst. Das Vorgehen bei Auftreten fehlerhafter Produkte ist in VA 2-25 „Reklamationsmanagement“ beschrieben. Die Kundenreaktion auf (Kundenunzufriedenheit und – zufriedenheit) werden durch den Vertriebsleiter erfasst, im Unternehmen ausgewertet und dem Geschäftsführer vorgelegt.



2-20 Produktion / Fertigungsprozess



Lenkung der Produktion:

Die Lenkung von Prozessen beinhaltet die nachfolgend beschriebenen Punkte:

- Sicherstellen, dass alle Angaben verfügbar sind, welche die Produktmerkmale festlegen
- Erstellen von Arbeitsanweisungen, wo sie erforderlich oder hilfreich sind
- Festlegen und Nutzen geeigneter Ausrüstungen für die Produktion
- Instandhaltung der Ausrüstung
- Verfügbarkeit und Nutzung von Prüfmitteln
- Überwachung der Produktionstätigkeiten
- Freigabe und Lieferung entsprechend der Festlegungen in der Logistikkumentation

Die Planung und organisatorische Abwicklung von Kundenaufträgen ist in VA 2-20 „Fertigungsprozess“ festgelegt.

Prozessplanung (Arbeitsvorbereitung):

Der Produktionsleiter ist zuständig für die Planung und Steuerung der Fertigung.

Er ist zugleich verantwortlich für die Verwendung geeigneter Produktions-, Montage- und Wartungseinrichtungen.

Prozessüberwachung:

Die Überwachung der Produktion erfolgt über das Fbl. 9-20 „Auftragsplanung“.

Einrichtung der Arbeitsplätze:

Die Einrichtung der Arbeitsplätze und der Maschinen erfolgt ausschließlich durch den Maschineneinrichter oder durch den Produktionsleiter.



2-30 Geräteendkontrolle, Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit

Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit:

Alle Produkte werden so gekennzeichnet, dass sie eindeutig zu identifizieren sind.

CE-Kennzeichnung:

Alle Leuchten von planistar erhalten das CE Zeichen, das planistar selber vergibt.

Externe Einzelprüfungen jeder Leuchte wären bei der Menge an Produkten zeitlich und kostentechnisch nicht machbar.

Systemrelevante Leuchten aus Baugruppen werden bei Systemänderungen in einem externen Labor mit entsprechenden Zertifikaten geprüft.

Bei ähnlichen Baugruppen, Gerätegrößen oder Bauarten findet die Bewertung im Hause planistar durch geschultes Fachpersonal (Elektro-Meister/Elektroniker/Ingenieur) statt. Hier können wir auf einen großen Erfahrungsschatz, den wir seit 1990 aufgebaut haben, zurückgreifen.



Unsere Partner sind unter anderen:

- TÜV Rheinland: EN60598-2-1, EN605598-1 (Leuchten, allgemeine Anforderungen und Prüfungen)
- CE-LAB GmbH: EN61000-6-3, EN61000-6-2 (Störfestigkeit Industrie)
- Ilexa GbR: EN62471 (photobiologische Sicherheit)
- ESD Akademie: DIN EN 61340-5-1 Teil 5-1 (Anforderungen zur Verwendung in ESD-Schutzbereichen EPA)
- IHK und HWK: beratende Funktion

Produktstatus:

Alle Produkte werden in einem durchgängigen Produktionsfluss gefertigt. Der Produktstatus erfolgt am fertigen und geprüften Produkt. Fehlerhafte Produkte werden sofort gesperrt und in das Sperrregallager oder wieder in die Fertigung zur sofortigen Nachbesserung zurückgegeben.

Dies ist bei der VA 2-30 „Geräteendkontrolle + Dokumentation“ festgelegt.



100 % Prüfung:

Bei planistar findet eine 100 % Prüfung unserer Produkte statt. Die Funktion, das Äußere, die Vollständigkeit und die Kundenforderungen werden bei jedem einzelnen Produkt überprüft.

Rückverfolgbarkeit:

Die Rückverfolgbarkeit von Produkten ist meist vom Kunden nicht gefordert, jedoch durch die Kennzeichnung im Unternehmen gegeben. Die Gerätenummern sind in Datenbanken hinterlegt.

Eigentum des Kunden:

Beistellungen werden wie selbst beschaffte Produkte behandelt. Der Vermerk als Kundeneigentum erfolgt bei handelsüblichen Produkten auf den Produktionsauftrag und nur in besonderen Fällen mit Kennzeichnungen auf den Teilen.

4-30 Prüfmittel

Prüfmittelenkung:

Alle Prüfmittel, mit denen die Konformität von Produkten mit festgelegten Forderungen gemessen werden soll, müssen ermittelt werden. Sie müssen so eingesetzt und gelenkt werden, dass die Fähigkeit der Messung mit der Anforderung an die Messung vereinbar ist.

Für alle Belange der Prüf- und Messmittel ist der Messmittelverantwortliche zuständig.

Dazu müssen Prüfmittel

- Regelmäßig oder vor Gebrauch überprüft werden
- Vor Verstellen gesichert werden
- Vor Beschädigung oder Beeinträchtigung während Handhabung, Instandhaltung und Lagerung geschützt werden.

Wenn im Nachhinein festgestellt wird, dass Prüfmittel falsche Messwerte anzeigen, sind die Ergebnisse vorausgegangener Prüfungen mit diesem Prüfmittel neu zu bewerten und entsprechende Korrekturmaßnahmen einzuleiten.



Prüfmittelplanung:

Typische Fälle, aus denen sich ein Bedarf an Prüfmitteln ergibt, sind:

Bedarf an Standardprüfmitteln aufgrund neuer Messaufgaben, erhöhten Bedarfs oder Ersatzbeschaffung.

Bedarf an produktspezifischen Prüfmitteln aufgrund spezieller Prüfaufgaben. Hierbei werden die benötigten Prüfmittel im Rahmen der Prüfplanung für Produkte ausgewählt und festgelegt.

Festlegung von Anforderungen:

Grundsätzlich müssen die Grenzwerte für Messabweichungen der Prüfmittel festgelegt werden.

Bei Standardprüfmitteln wird der Grenzwert für die Messabweichung aufgrund typischer Anforderungen bei den Produktprüfungen und aufgrund der tatsächlichen Messabweichung des jeweiligen Prüfmitteltyps festgelegt.

Gegebenenfalls werden unterschiedliche Anforderungen für den Neuzustand und den Zustand während der Nutzung festgelegt.

Grundsätzlich werden die Grenzwerte für die Messabweichung mit dem Fbl. 4-30 „Messmittel“ festgelegt.

Prüfmittelbeschaffung:

Die Prüfmittel werden entsprechend den festgelegten Anforderungen beschafft, erfasst und die Überprüfungsintervalle festgelegt.

Anhand der intern oder extern festgestellten Messabweichungen des Prüfmittels wird durch Vergleich mit den festgelegten Grenzwerten über Annahme oder Rückweisung des Prüfmittels entschieden.

Alle Prüfmittel, die zur Überprüfung von Qualitätsmerkmalen benutzt werden, unterliegen grundsätzlich der Prüfmittelüberwachung, siehe auch Fbl. 4-30 „Messmittel“. Hier sind auch die Messzyklen festgelegt.

Der Leiter für die Fertigung ist für die Auswahl, Beschaffung und regelmäßiger Überprüfung zuständig.



Überwachungsverfahren:

Alle Prüfmittel werden gekennzeichnet. Bei Fälligkeit werden sie nach festgelegten Abläufen (siehe Fbl. 4-30) überprüft. Bei negativem Befund werden die Messgeräte ausgesondert und ersetzt.

Die Überprüfungsergebnisse werden aufgezeichnet (siehe Fbl. 4-30 „Messmittel“).

Prüfmittelnutzung:

Bei der Nutzung der Prüfmittel ist auf ordnungsgemäße Handhabung, Schutz und Lagerung zu achten, damit die Genauigkeit und Gebrauchstauglichkeit nicht beeinträchtigt werden. Wo erforderlich, werden die Prüfmittel gegen Verstellen gesichert. Bei erkennbaren oder vermuteten Schäden oder Beeinträchtigung sind die Prüfmittel umgehend einer außerplanmäßigen Überprüfung zuzuführen.

4-50 Datensicherung

planistar unterhält zwei völlig getrennte Datensysteme.

- Intranet für alle relevanten Daten. Diese werden nach dem Generationenprinzip (GVS) gesichert. Sicherungskopien werden intern, als auch extern gelagert. Ein externer Zugriff ist nicht möglich.
- Server als Kontaktmittel nach außen. Die Sicherungen werden von einem externen Anbieter betreut und überwacht. Zusätzliche Datensicherungen werden von planistar durchgeführt.



Durch ein internes autarkes Netzwerk, ein externes Netzwerk und das Bestreben, unsere Soft- und Hardware auf einem aktuellen Stand der Technik zu halten, haben wir ein hohes Maß an Datensicherheit. Dabei ist uns auch die Datensicherung und Archivierung ein wichtiges Augenmerk.

9-10 Managementbericht

Die Angemessenheit und Wirksamkeit aller Elemente des QM Systems sowie die Eignung zur Erfüllung der Forderungen der DIN EN ISO 9001:2015 werden in regelmäßigen Abständen durch die Geschäftsleitung überwacht.

In Bezug auf Leistung und Verbesserungsmöglichkeiten werden bewertet:

- Ergebnisse von Audits
- Erfüllung der Qualitätsziele
- Rückmeldungen von Kunden und Kundenbefragung
- Gewinn und Umsatz
- Liquidität
- Materialeinsatz und Lohnkosten
- Stand von Vorbeugungs-, und Korrekturmaßnahmen
- Veränderungen, die Auswirkungen auf das QM System haben



Die Kennzahlen der Auswertung stammen aus:

- Fbl. 9-20 Betriebliche Kennzahlen (Managementbericht)
- Fbl. 9-05 Kompetenzmatrix
- Fbl. 9-06 Chancen-Risiken Analyse

Im Rahmen der QM Bewertung wird der Bedarf an Aktualisierung des QM Systems, an Qualitätspolitik und an Qualitätszielen ermittelt. Der Managementbericht Fbl. 9-10 enthält die Ergebnisse der QM Bewertung und den aktuellen Stand von Maßnahmen:

- Verbesserung des QM Systems und der zugehörigen Prozesse
- Produktverbesserungen in Bezug auf Kundenforderungen oder interner Audits
- Bedarf an Mitteln und werden in einem Bericht mit Maßnahmenplan zusammengefasst.
- Stand und Entwicklung der Kosten (z.B. Fehlerkosten, Qualitätskosten u.ä.)
- Bewertung der Arbeitsumgebung

Messen, Analyse u. Verbesserung



Durch geplante Messungen, Überwachungen, Analyse der Messergebnisse und Verbesserungen soll sichergestellt werden, dass die Produkte mit den Kundenforderungen konform sind, dass die Prozesse (zur Produktrealisierung und im administrativen Bereich) überwacht und gelenkt werden und dass die Leistung der Organisation /des Unternehmens mess- und steuerbar wird. Durch die Planung soll eine organisierte Durchführung und die Vergleichbarkeit von Messungen sichergestellt werden. Die Aufzeichnung der Prüfergebnisse macht die Messungen nachvollziehbar und nachweisbar. Die Analyse von Daten dient der Leistungsbewertung und Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen. Die Festlegungen in diesem Kapitel gelten für Produkte und Produktionsprozesse, sowie für alle Geschäftsprozesse.

Messung, Analyse und Verbesserungen:

Die durchzuführenden Messungen lassen sich in folgende Kategorien unterteilen:

- Messungen am Produkt (Feststellen der Konformität mit den Anforderungen)
- Messung am Produktionsprozess (Feststellen der Konformität des Prozesses mit den Anforderungen)
- Messungen am QM System, das heißt an Geschäftsprozessen und der Organisation (Feststellen der Leistungsfähigkeit der Prozesse / Systemleistung) einschließlich der Kundenzufriedenheit

Neben dem Nachweis der Konformität, der Lenkung von Prozessen und Feststellung von Leistung dienen die Daten zur Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen. Dazu ist die Analyse der Messergebnisse notwendig. Nach Durchführung von Verbesserungsmaßnahmen dienen die Messergebnisse zur Überprüfung von deren Wirksamkeit.

Im Zusammenhang mit der Analyse von Daten wird die Wirksamkeit der eingeführten Messungen bewertet. Die Bewertung kann zur Implementierung neuer Messungen, zum Wegfall ineffektiver Messungen oder zur Veränderung der Häufigkeit von Messungen führen.

Zur Ermittlung der Prozessleistung und zur Analyse von Daten kann der Einsatz statistischer Daten sinnvoll sein.

Planung:

Prüftätigkeiten werden im Unternehmen festgelegt, geplant und umgesetzt, um die Konformität des QM Systems, der Produkte und der Prozesse sicherzustellen und um Verbesserungen zu erreichen.

Ermittlung des Bedarfs an Analysen und statistischen Methoden:

Die Geschäftsführung ist zuständig für die Ermittlung des Bedarfs an statistischen Methoden während der Prozessplanung und -entwicklung.

Der Bedarf ergibt sich außerdem z.B. aus:

- Kundenforderungen
- Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen
- Risikobewertungen

Statistische Methoden werden in folgenden Bereichen angewendet:

- Betriebliche Kennzahlen
- Produktgruppen
- Fehlererfassung
- Kundenanalyse

Die GF und der Qualitätsbeauftragte sind zuständig für die Überwachung der Anwendung und der statistischen Auswertung.

Messung und Überwachung der Kundenzufriedenheit

Die Ermittlung der Leistung des QM-Systems erfolgt unter anderem durch Messung und Bewertung der Kundenzufriedenheit und / oder –unzufriedenheit. Die wird in Fbl. 9-20 „Kundenzufriedenheit“ erfasst. Daten zur Messung der Kundenzufriedenheit werden in den Managementbericht einbezogen.



internes Audit

Die Messung und Überwachung von Prozessen bezieht sich auf alle Geschäftsprozesse. Zur Messung der Leistung des QM-System sind für wichtige Geschäftsprozesse in den zugehörigen Verfahrensanweisungen Messgrößen festgelegt. Verantwortlich für die Erfassung und Bewertung der Daten sowie die Berichterstattung der ermittelten Kennzahlen ist die Geschäftsführung.



Interne Audits werden durchgeführt, um Schwachstellen zu ermitteln und bei Abweichungen die Normkonformität wieder herzustellen. Dies wird in einem internen Auditbericht Fbl. 3-21 aufgezeichnet. Bei Abweichungen legt die Geschäftsführung Korrekturmaßnahmen im Hinblick auf die beim Qualitätsaudit gefundenen Unzulänglichkeiten fest. Verschieden Ergebnisse werden mit der Belegschaft durchgesprochen.

Die Verwirklichung und Wirksamkeit der ergriffenen Korrektur- und Verbesserungsmaßnahmen werden nochmals überprüft und aufgezeichnet. Falls erforderlich, werden die QM Dokumente aktualisiert, um die dauerhafte Umsetzung der wirksamen Maßnahmen zu gewährleisten. Das Ergebnis der Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen wird im Managementbericht aufgeführt.

Messung und Überwachung der Produkte

Produktmerkmale werden während des Realisierungsprozesses geprüft, um die Konformität mit Produktforderungen zu verifizieren. Dazu sind Zwischenprüfungen (in VA 2-20) Produktprüfungen (VA 2-30 „Geräteendkontrolle + Dokumentation“) beschrieben. Die Produktfreigabe erfolgt erst, wenn alle Tätigkeiten entsprechend der Vorgaben durchgeführt wurden.



Lenkung von Fehlern

Fehlerhafte Leistungen werden so gelenkt, dass sie nicht unbeabsichtigt weiter bearbeitet, gebraucht oder übergeben werden. Über die Behandlung fehlerhafter Leistungen entscheidet die Fertigungsleitung (Nachbesserung, Verschrottung, Rückweisung, Sonderfreigabe, Herabstufung). Nachgebesserte Leistungen werden erneut überprüft.

Werden Fehler nach Übergabe während der Nutzung festgestellt, so werden neben der Nachbesserung Maßnahmen zur Behebung von Wiederhol- oder Folgefehlern ergriffen.

Alle Fehler werden erfasst und nach ausgewählten Kriterien analysiert. Jeder Fehler wird erfasst und in der Fehleranalyse (Fbl. 9-20 Kunden-Zuf.) eingetragen.

Verbesserungen

Zur Ermittlung der Ursachen und zur Festlegung von Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen bei intern oder extern entdeckten Fehlern sowie Nicht-Erfüllung von Forderungen werden ggf. systematische Problemlösungsverfahren angewendet. Die Auswahl der Methode erfolgt durch die Geschäftsführung.

Bei der Festlegung von Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen hat die Fehlervermeidung, d.h. die Beseitigung von Fehlerursachen, Vorrang vor qualitätssichernden Prüfungen.



Planung der ständigen Verbesserung

Die Planung von Verbesserungsprozessen ausgerichtet auf:

- Geschäftsprozesse
- Produktionsprozesse
- Regelmäßige oder außerordentliche Analyse von Daten zur Ermittlung von Verbesserungspotentialen und Ableiten von Verbesserungsmaßnahmen
- Verbesserungen mit Innovationscharakter und im Rahmen der Geschäftsplanung

Im Zusammenhang mit der QM Bewertung und / oder der jährlichen Geschäftsplanung – falls nötig auch außerordentlich – werden Ziele zur Verbesserung definiert und entsprechende Maßnahmen festgelegt.

Ausgangspunkte für ständige Verbesserungen sind:

- Qualitätspolitik & Qualitätsziele
- Auditergebnisse, Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen & Managementbewertung
- Datenanalyse & Fehlererfassung

Korrekturmaßnahmen

Korrekturmaßnahmen werden eingeleitet nach Feststellung von Fehlern bzw. Abweichungen vom Sollzustand. Die Vorgehensweise ist in VA 2-25 „Reklamationsmanagement“ beschrieben.



Neben den Maßnahmen zur unmittelbaren Fehlerbehebung werden bei Kundenreklamationen oder Berichten über Fehler am Produkt / Prozess / QM System Analysen der Fehlerursachen durchgeführt. Das Problem wird beurteilt, um den Handlungsbedarf zur Vermeidung des erneuten Auftretens von Fehlern zu vermeiden. Wo erforderlich, werden auf der Grundlage der Fehleranalyse Korrekturmaßnahmen festgelegt und umgesetzt, damit das ursächliche Problem nachhaltig beseitigt wird. Die Ergebnisse der Maßnahmen werden aufgezeichnet und hinsichtlich Wirksamkeit bewertet.

Außerdem ist zu prüfen, ob die Abstellmaßnahmen sich auf ähnliche Produkte oder Prozesse übertragen lassen und gegebenenfalls wird hierauf mit entsprechenden Maßnahmen reagiert.

Vorbeugemaßnahmen

In analoger Weise zu den Korrekturmaßnahmen werden Vorbeugungsmaßnahmen durchgeführt (Ermittlung potentieller Fehler und deren Ursachen).

Als Anlass zur Analyse potentieller Fehlerursachen werden Informationsquellen wie Qualitätsberichte, qualitätsrelevante Prozesse und Arbeitsvorgänge, Ergebnisse von Qualitätsaudits, Qualitätsaufzeichnungen, Kundenbeschwerden etc. genutzt.