

Mitarbeiterleitfaden

Qualitätsmanagement

der dynarep Electronic Vertriebs GmbH, An den Holzwiesen 6, 82131 Gauting

Inhalt

1. Qualitätspolitik.....	3
2. Kontext der Organisation.....	4
2.1. Firmenvorstellung.....	4
2.2. Kontext der Organisation.....	4
2.3. Interessierte Parteien.....	4
2.4. Anwendungsbereich und Grenzen des Qualitätsmanagementsystems.....	5
2.4.1. Anwendungsbereich.....	5
2.4.2. Grenzen/ Nichtanwendung.....	6
2.5. Qualitätsmanagementsystem und dessen Prozesse.....	6
2.5.1. Aufbau des Qualitätsmanagementsystems.....	7
2.5.2. Wechselwirkung der Prozesse.....	8
2.5.3. Regelung des Verteilungs- und Änderungsdienstes.....	9
3. Führung und Verpflichtung.....	9
3.1. Selbstverpflichtung der Leitung, Vorbildfunktion und Kundenorientierung.....	9
3.2. Stellen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation.....	10
4. Planung des Qualitätsmanagementsystems.....	10
5. Unterstützung.....	11
5.1. Ressourcen.....	11
5.2. Wissen, Kompetenz, Bewusstsein, Kommunikation.....	11
5.3. Dokumentierte Informationen.....	11
6. Betrieb.....	12
7. Bewertung der Leistung.....	12
8. Verbindlichkeitserklärung der Geschäftsleitung.....	12

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in der Regel die männliche Schreibweise verwendet. Wir weisen an dieser Stelle deshalb ausdrücklich darauf hin, dass die ausschließliche Verwendung der männlichen Form explizit als geschlechtsneutral verstanden werden soll.

1. Qualitätspolitik

Unsere Philosophie ist eine sichere Zukunft für das Unternehmen und somit auch für unsere Mitarbeiter. Dies wollen wir durch nachhaltiges Wirtschaften und angemessenes Wachstum erreichen.

An erster Stelle stehen die Menschen, als Mitarbeiter, als Kunden, als Lieferanten. Der Umgang mit Mitarbeitern, Kunden und Lieferanten ist stets menschlich und fair. Probleme werden partnerschaftlich und kulant gelöst.

Durch innovative, erstklassige Produkte und Dienstleistungen und überdurchschnittliches Engagement sichern wir unseren Vorsprung und unsere Zukunft.

Von unseren Mitarbeitern erwarten wir die Bereitschaft zu Leistung und unternehmerischem Denken.

Die ständige Sicherstellung der Zufriedenheit unserer Kunden und deren kontinuierliche Verbesserung gehören zu unseren obersten Unternehmensgrundsätzen. Deshalb ist das Urteil der Kunden über unsere Qualität ausschlaggebend.

Alle unsere Produkte sind von gleichbleibend hoher Qualität. Zur Sicherung unseres Qualitätsstandards trägt jeder einzelne Mitarbeiter durch seine persönliche Leistung bei.

Mit risikobasiertem Denken messen wir der Fehlervermeidung gegenüber der Fehlererkennung besondere Bedeutung bei.

Qualitäts- und sicherheitsrelevante Tätigkeiten werden durchgängig geplant, gesteuert und überwacht. Damit stellen wir sicher, dass neben den Qualitätsanforderungen unserer Kunden die zutreffenden gesetzlichen und behördlichen Vorschriften beachtet werden.

Durch einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess soll über das Engagement aller Mitarbeiter auf allen Ebenen die Qualität unserer Produkte permanent gesteigert werden.

Unsere Qualitätspolitik ist im gesamten Unternehmen bekannt und wird im Rahmen des Managementreviews regelmäßig auf ihre fortdauernde Angemessenheit hin überprüft.

Schließlich stellen wir die Qualitätspolitik relevanten interessierten Parteien auf Anfrage zur Verfügung, soweit wir diese Information als angemessen betrachten.

2. Kontext der Organisation

2.1. Firmenvorstellung

Die Dynarep Electronic Vertriebs GmbH, Gauting, wurde im Jahre 1985 gegründet und ist ein modernes, mittelständisches und international ausgerichtetes Handelsunternehmen.

Kerngeschäft unseres Unternehmens ist in 2 Sparten aufgeteilt zum einen die Distribution von elektronischen und elektromechanischen Bauelementen (wie z.B. Lüfter und Sensortechnik), der Handel mit elektronischen und elektromechanischen Produkten (wie z.B. Folientastaturen) sowie Kunststoff- und Metallgehäusen für unsere Vertragspartner als Handelsvertretung. Wir betreuen die unterschiedlichsten Märkte der Industrie wie z.B. den Maschinenbau, Gerätebau, Anlagenbau aber auch Bereiche wie Medizintechnik oder die Kosmetikindustrie.

Folgende Produkte umfasst das Produktportfolio:

- Flacheingabesysteme
- Kunststoffgehäuse
- Lüfter – Lüfter Zubehör
- Schaltschrankklimatisierung
- Sensortechnik – Automation
- Metall- und Blechbearbeitung

2.2. Kontext der Organisation

Der Kontext der Organisation wird systematisch über die Risikomatrix erfasst und bewertet, der Kontext der Organisation betrifft die folgenden Bereiche:

Kunden, Personal, Finanzen, Marktstrukturen sowie Prozessrisiken.

2.3. Interessierte Parteien

Relevante interessierte Parteien sind unsere Kunden, Mitarbeiter, Lieferanten, Kooperationspartner, Gesellschafter, Behörden und die Konkurrenz. Wir setzen uns systematisch

und regelmäßig mit den relevanten interessierten Parteien, deren Anforderungen und den Veränderungen der Einfluss- und Interessenslagen auseinander.

2.4. Anwendungsbereich und Grenzen des Qualitätsmanagementsystems

Die Regelungen des Qualitätsmanagementsystems gelten für alle Mitarbeiter/ Standorte/ Produkte/ Dienstleistungen der dynarep Electronic Vertriebs GmbH. Hiermit sind alle Mitarbeiter aufgerufen, ihren Beitrag zur Verwirklichung, Aufrechterhaltung und Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems zu leisten.

2.4.1. Anwendungsbereich

Bei der Festlegung des Anwendungsbereiches wurden sowohl der Kontext der Organisation als auch die Anforderungen relevanter interessierter Parteien, als auch die o. g. Produkte und Dienstleistungen berücksichtigt. Der Anwendungsbereich des Qualitätsmanagementsystems erstreckt sich auf den Vertrieb von Elektronik- und Industrieprodukten und die Übernahme von Handelsvertretungen.

Das Qualitätsmanagementsystem erfüllt die Forderungen der DIN EN ISO 9001:2015 (im Folgenden ISO 9001).

Eigentum der Kunden und der externen Anbieter wird sorgfältig behandelt und gelenkt, so dass die Regelungen des Qualitätsmanagementsystems auch das Eigentum der Kunden und externen Anbieter einschließen.

Ferner sind auch extern bereitgestellte Prozesse, Produkte und Dienstleistungen, die die Konformität der Produkte mit den Anforderungen beeinflussen, im Geltungsbereich dieses Qualitätsmanagementsystems. Als ausgelagerte Prozesse haben wir die Konfektionierung der Lüfter beim Konfektionär Ludwig Hartmann identifiziert.

2.4.2. Grenzen/ Nichtanwendung

Die Grenzen unseres Qualitätsmanagementsystems sind:

- 8.3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen: die Anforderungen aus Kapitel 8.3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen sind nicht anwendbar, da keinerlei Produkte oder Dienstleistungen entwickelt werden, zum Geschäftszweck der dynarep Electronic Vertriebs GmbH zählen lediglich der Vertrieb von Elektronik- und Industrieprodukten und die Übernahme von Handelsvertretungen.
- 8.5.1 Steuerung der Dienstleistungserbringung, Absatz g) Validierung: da alle Dienstleistungsergebnisse durch Messung/Überwachung verifiziert werden können, ist auch die Anforderung zur Validierung der Dienstleistungsprozesse gemäß Kapitel 8.5.1 Steuerung der Dienstleistungserbringung, Absatz g) nicht anwendbar.
- 7.1.5 Ressourcen zur Überwachung und Messung; Kalibrierung. Da die Rückverfolgbarkeit der Messungen keine gesetzliche, behördliche Anforderung darstellt und auch von unseren Kunden oder anderweitig interessierten Parteien nicht erwartet wird und wir keine Mess- und Prüfmittel im Sinne der Norm verwenden

Unsere Fähigkeit oder Verantwortung zur Bereitstellung von Produkten, die den Kundenanforderungen und zutreffenden gesetzlichen oder behördlichen Anforderungen entsprechen, wird dadurch nicht beeinträchtigt.

2.5. Qualitätsmanagementsystem und dessen Prozesse

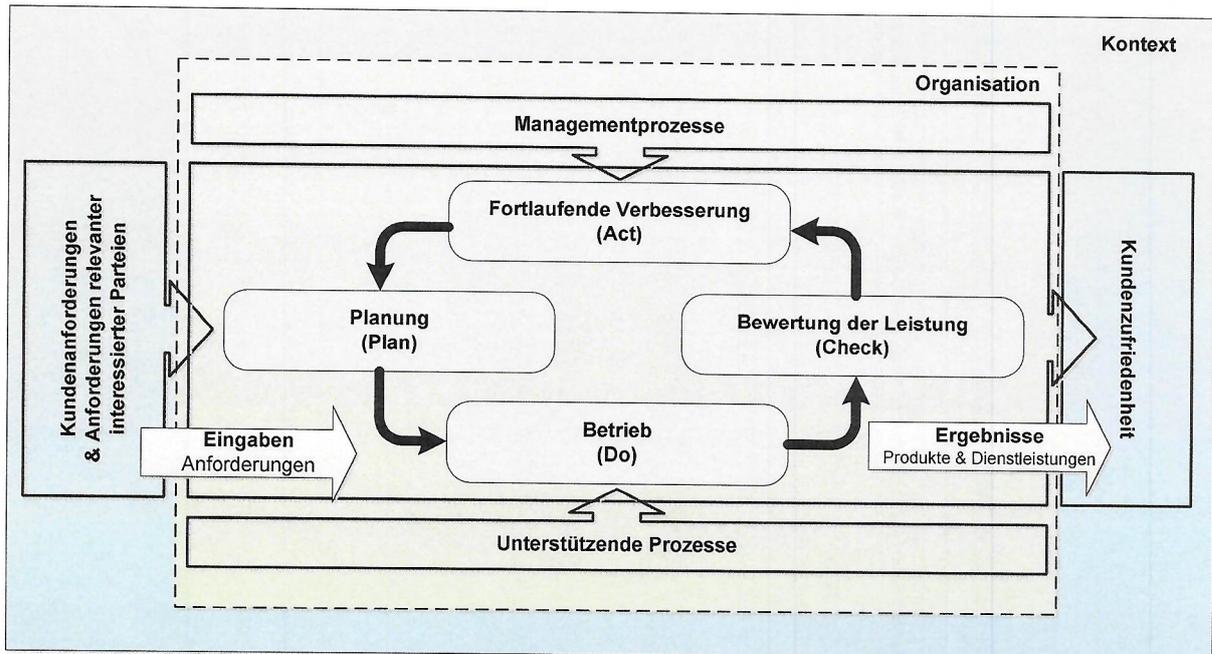
Dieser Leitfaden gibt einen Überblick über unser Qualitätsmanagementsystem.

Das Fundament unseres Qualitätsmanagementsystems ist Kundenorientierung.

Um sicherzustellen, dass unsere Produkte und Dienstleistungen die an sie gestellten Ansprüche im Sinne unserer Kunden erfüllen können, haben wir ein prozessorientiertes Qualitätsmanagementsystem aufgebaut, das alle Anforderungen der ISO 9001 erfüllt.

Wir stellen sicher, dass alle Geschäftsprozesse, die Auswirkungen auf die Qualität haben, durchgängig geplant, gesteuert und überwacht werden. Dabei betrachten wir auch den Kontext der Organisation, relevante interessierte Parteien, sowie Risiken/ Chancen und berücksichtigen diese in der Planung und Steuerung des Qualitätsmanagementsystems und seiner Prozesse.

Eine grundlegende Methode zur Planung, Steuerung und Überwachung des gesamten Qualitätsmanagementsystems sowie der einzelnen Prozesse ist der sog. PDCA-Zyklus, Diese Methode, kombiniert mit risikobasiertem Denken, haben wir verinnerlicht und wenden diese auf das gesamte Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse an.



Neben der Erfüllung von Kundenforderungen ist die kontinuierliche Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems ein zentraler Bestandteil der Ziele des Unternehmens.

Um diese Ansprüche zu erfüllen, wurden:

- die erforderlichen Prozesse, Eingaben in die Prozesse, erwartete Ergebnisse und deren Abfolge & Wechselwirkung festgelegt
- die Kriterien und Methoden, z.B. Leistungsindikatoren und Messungen zur Durchführung und Lenkung der Prozesse definiert
- die erforderlichen Ressourcen und Informationen sichergestellt
- Verantwortlichkeiten und Befugnisse für den jeweiligen Prozess zugewiesen
- Chancen und Risiken berücksichtigt sowie ggf. Maßnahmen zum Risikomanagement definiert
- die Überwachung, Messung und Analyse geregelt
- alle erforderlichen Maßnahmen getroffen, um die geplanten Ergebnisse zu erreichen und ständig zu verbessern
- Dokumentationen, die für Prozesse notwendig sind, identifiziert und erstellt

2.5.1. Aufbau des Qualitätsmanagementsystems

Der Aufbau der Dokumentation des gesamten Qualitätsmanagementsystems gliedert sich in fünf Ebenen, die im Intranet realisiert sind:

- **Ebene A – QM-Mitarbeiterleitfaden**

Der hier vorliegende Mitarbeiterleitfaden Qualitätsmanagement beschreibt übergeordnete Aspekte des Qualitätsmanagementsystems und gibt einen Überblick über das installierte Qualitätsmanagementsystem. Es demonstriert unseren Willen zum Qualitätsmanagement und zur Kundenorientierung. Der Leitfaden oder Auszüge davon kann ggf. auch interessierten, externen Parteien zur Verfügung gestellt werden, sofern die Geschäftsleitung die Weitergabe genehmigt. Die Prozesslandschaft gibt einen Überblick über die Prozesse des Qualitätsmanagementsystems. Darüber hinaus sind Schnittstellen und Wechselwirkungen ersichtlich. Die Darstellung der Prozesslandschaft erfolgt auf Ebene A.

- **Ebene –B – QM-Prozessbeschreibungen**

Mit Hilfe der detaillierten Prozessbeschreibungen ist die Umsetzung aller Elemente des Qualitätsmanagementsystems im Unternehmen sichergestellt. Diese Ebene ist bewusst nicht Teil des Mitarbeiterleitfadens, wird aber im Rahmen der Dokumentation des Qualitätsmanagementsystems allen Mitarbeitern intern zugänglich gemacht.

Die Prozessbeschreibungen sind analog den Kapitelnummern der Basisnorm ISO 9001 gegliedert und zusätzlich fortlaufend nummeriert. Zusätzliche Prozessbeschreibungen der spezifischen Norm werden thematisch der Grundstruktur zugeordnet.

- **Ebene C - QM-Arbeitsanweisungen**

Die 3. Ebene C spiegelt den höchsten Detaillierungsgrad der Dokumentation wider. Arbeitsanweisungen werden insbesondere dann erstellt, wenn einzelne Prozessschritte sinnvollerweise weiter zu präzisieren sind, schriftliche Regelungen zweckmäßig, vorgeschrieben oder erforderlich sind (z. B. Prüfanweisungen).

- **Ebene D – QM-Checklisten und Formulare**

Checklisten und Formulare sind als Vorlagen in diesem Bereich hinterlegt. Es sind Werkzeuge, die uns helfen die Anforderungen des Qualitätsmanagementsystems umzusetzen.

- **Ebene N – QM-Nachweise**

Im Rahmen der Nachweisführung werden von der Norm geforderte oder weitere sinnvolle Aufzeichnungen dokumentiert. Nachweise beweisen, dass z. B. bestimmte Prüfungen durchgeführt oder spezifische Kompetenzen erworben wurden.

2.5.2. Wechselwirkung der Prozesse

Das Qualitätsmanagementsystem unseres Unternehmens ist prozessorientiert aufgebaut. Die beschriebenen Prozesse untergliedern sich wie folgt:

- Managementprozesse: Sie tragen zur Festlegung der Unternehmenspolitik und -ziele bei.
- Kernprozesse: Sie tragen direkt zur Produktrealisierung, von der Identifikation der Kundenbedürfnisse bis zu deren Befriedigung bei.
- Unterstützende Prozesse: Sie tragen zum reibungslosen Ablauf der Wertschöpfungsprozesse bei, indem sie diese mit benötigten Ressourcen versorgen.

Die Darstellung der Prozesslandschaft unter A - QM-Mitarbeiterleitfaden zeigt das Zusammenwirken der Prozesse.

2.5.3. Regelung des Verteilungs- und Änderungsdienstes

Die Verteilung der Qualitätsmanagementdokumentation bzw. einzelner Kapitel erfolgt über das Intranet durch den Qualitätsmanagementbeauftragten (QMB). Dieser stellt ebenfalls sicher, dass die Mitarbeiter Zugriff auf die für sie relevanten Teile der Dokumentation haben.

Bei fehlendem Zugriff auf das Intranet können auch Papierversionen verteilt werden. Ausdrücke vom Intranet sind jedoch lediglich Arbeitsexemplare, die nicht dem Änderungsdienst unterliegen. Nur die im Intranet stehende Fassung der Dokumentation ist die gültige Version.

Der QMB ist für die Aktualisierung der Qualitätsmanagement-Inhalte im Intranet und deren Bekanntmachung verantwortlich. Das Qualitätsmanagementsystem und seine gesamte Dokumentation werden vom QMB in regelmäßigen Abständen überprüft und aktualisiert. Änderungen werden mittels Revisionsindex gekennzeichnet.

Die Qualitätsmanagementdokumentation ist Eigentum der Dynarep Electronic Vertriebs GmbH. Informationsexemplare oder Teile daraus können mit Zustimmung der Geschäftsleitung an Externe ausgegeben werden. Diese Informationsexemplare unterliegen nicht dem Änderungsdienst. Der QMB notiert, wer Empfänger eines solchen Informations-exemplars ist.

3. Führung und Verpflichtung

3.1. Selbstverpflichtung der Leitung, Vorbildfunktion und Kundenorientierung

Die Geschäftsleitung ist verantwortlich für die Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems.

Sie geht mit gutem Beispiel voran, transportiert die Bedeutung des Qualitätsmanagementsystems und unterstützt Mitarbeiter sowie Führungskräfte bei der Umsetzung, Auf-

rechterhaltung sowie Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems, indem die Geschäftsleitung den notwendigen Rahmen sowie Ressourcen zur Verfügung stellt.

Sie legt die Qualitätspolitik fest und stellt sicher, dass daraus Qualitätsziele abgeleitet werden, die zur Strategie und zum Kontext passen, die in der Organisation bekannt sind und zu deren Erreichung jeder Mitarbeiter im Rahmen seiner Möglichkeiten beitragen kann.

Die Geschäftsleitung stellt ferner mittels geeigneter Maßnahmen sicher, dass Kundenanforderungen, rechtliche Anforderungen sowie Chancen und Risiken bezüglich der Konformität der Produkte und Dienstleistungen bestimmt und in die Geschäftsprozesse integriert sind sowie für die Verbesserung der Kundenzufriedenheit berücksichtigt werden.

Die Geschäftsleitung wird darüber hinaus ihrer Selbstverpflichtung mit der Durchführung einer jährlichen Bewertung des Qualitätsmanagementsystems, der sog. Managementbewertung gerecht.

Schließlich verpflichtet sich die Geschäftsleitung die notwendigen Ressourcen für die Verwirklichung und Aufrechterhaltung des Qualitätsmanagementsystems bereitzustellen.

3.2. Stellen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation

Verantwortlichkeiten und Befugnisse sind bei uns in Stellenbeschreibungen definiert.

Jeder Mitarbeiter hat mindestens eine Stellenbeschreibung. Das Organigramm stellt den hierarchischen Zusammenhang und die Struktur des Stellengefüges dar.

4. Planung des Qualitätsmanagementsystems

Die Planung des Qualitätsmanagementsystems berücksichtigt den Kontext der Organisation, die Anforderungen der interessierten Parteien und die sich daraus ergebenden Chancen und Risiken, damit Chancen genutzt, Risiken minimiert und die Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems fortlaufend verbessert werden kann.

Getreu dem Motto „nur, wer sein Ziel kennt, findet auch den Weg“ planen, dokumentieren und überwachen wir mindestens einmal im Jahr unsere Ziele. Die Bewertung der Zielerreichung erfolgt im Rahmen des jährlichen Managementreviews.

In die Planung des Qualitätsmanagementsystems integrieren wir auch etwaige Änderungen, um deren Auswirkungen auf das Qualitätsmanagementsystem systematisch zu berücksichtigen. Änderungen, die Auswirkungen auf das Qualitätsmanagementsystem haben, können in allen Unternehmensbereichen entstehen. Deshalb ist es notwendig, dass alle Mitarbeiter notwendige Änderungen an den QMB kommunizieren.

Notwendige Änderungen werden darüber hinaus auch im Rahmen von Audits und der Managementbewertung systematisch identifiziert, bewertet und bei Bedarf mit Maßnahmen belegt. Die Umsetzung wird mit Verantwortlichkeiten und Terminen mittels Aktionsplans verfolgt. Dies kann auch die erneute Definition von Verantwortlichkeiten und Befugnissen sowie die Bereitstellung von Ressourcen bedeuten.

5. Unterstützung

5.1. Ressourcen

Zur Verwirklichung, Aufrechterhaltung und kontinuierlichen Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems bestimmen wir auf geeigneten Wegen die notwendigen Ressourcen (Personen, Infrastruktur, Arbeitsumgebung, Ressourcen zur Überwachung und Messung, Wissen der Organisation) und sorgen für deren Überprüfung und Aufrechterhaltung.

5.2. Wissen, Kompetenz, Bewusstsein, Kommunikation

Wir sorgen auch dafür, dass das notwendige Wissen und die Kompetenzen im Unternehmen vorhanden sind. Das Bewusstsein für das Qualitätsmanagement regelmäßig geschult sowie interne wie auch externe Kommunikationswege definiert ist.

5.3. Dokumentierte Informationen

Dokumentierte Informationen erstellen wir dann, wenn diese

- a) Von der Norm gefordert werden (siehe PB-7-5-1-Dokumentierte-Information)
- b) Essenziell für das Qualitätsmanagementsystem sind
- c) Sinnvoll für die erfolgreiche Durchführung unserer Prozesse sind
- d) Für den Nachweis erreichter Ergebnisse notwendig sind

Eine Übersicht der gültigen Dokumente und Aufzeichnungen gibt die Liste „FB-7-5-01-Dokumentierte-Information“ die im Ordner N - QM-Nachweise\Dokumentierte Information zu finden ist.

Formblätter und Vorlagen des Qualitätsmanagementsystems werden unter D - QM-Formblätter und Checklisten abgelegt.

Fragen zu Anforderungen der Norm an Erstellung, Aktualisierung und Steuerung von dokumentierten Informationen, beantwortet der QMB, was im Einzelnen bei der Erstellung von Dokumenten und Aufzeichnungen zu beachten ist.

6. Betrieb

Im Rahmen der definierten Kernprozesse sorgen wir dafür, dass die Dienstleistungserbringung sowie Tätigkeiten nach der Lieferung unter beherrschten Bedingungen ablaufen (vgl. B - QM-Prozessbeschreibungen\8 – Betrieb).

Neben der systematischen Planung und Steuerung der betrieblichen Abläufe, sind die Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen bekannt sowie die Kommunikation mit dem Kunden definiert und die Machbarkeit sichergestellt.

Extern bereitgestellte Prozesse, Produkte und Dienstleistungen werden auf Übereinstimmung mit den Anforderungen überprüft, die notwendigen Informationen vorab an die externen Anbieter übermittelt.

Während der Dienstleistungserbringung sorgen wir dafür, dass der Status der Prozessergebnisse, Eigentum von Kunden oder externen Anbietern jederzeit durch geeignete Kennzeichnung nachvollziehbar ist und Prozessergebnisse und Produkte sorgfältig behandelt und dadurch erhalten bleiben.

Prozessergebnisse, Produkte und Dienstleistungen, die die Anforderungen nicht erfüllen (Nichtkonformitäten/ Fehler) werden durch systematische Planung und Steuerung so weit als möglich reduziert. Eingetretene Fehler werden ebenfalls durchgängig nachvollziehbar gekennzeichnet und dokumentiert, Maßnahmen zur Ursachenbeseitigung ergriffen (vgl. PB-8-7-1-Steuerung-Nichtkonformitäten).

7. Bewertung der Leistung

Für die kontinuierliche Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems und ganz im Sinne des PDCA-Zyklus überwachen, messen, analysieren und bewerten wir in regelmäßigen Abständen verschiedene Themenbereiche, wie z. B. Kundenzufriedenheit, Lieferanten, Qualitätsmanagementsystem (vgl. PB-9-1-1-Bewertung-Leistung), um SOLL- und IST-Situation abzugleichen sowie bei Bedarf korrigierende Maßnahmen zur Erreichung der Ziele einzuleiten und die stetige Verbesserung kontinuierlich im Blick zu haben.

8: Verbindlichkeitserklärung der Geschäftsleitung

Die Geschäftsleitung setzt hiermit das Qualitätsmanagementsystem der dynarep Electronic Vertriebs GmbH in Kraft.

Die darin dokumentierten Regelungen haben für alle Mitarbeiter verbindlichen Charakter. Diese ersetzen jedoch nicht die Eigenverantwortlichkeit jedes Einzelnen für die Qualität seiner Leistungen.

Der QMB hat die Verantwortung und die Befugnis für die Planung, Überwachung und Korrektur des Qualitätsmanagementsystems, sowie für die Erstellung, Genehmigung, Verteilung und Pflege der Qualitätsmanagementdokumentation durch die Geschäftsleitung übertragen bekommen.

Ort, Datum

Stempel, Geschäftsleitung

