

QM

Handbuch



Dieses Qualitätsmanagement Handbuch beschreibt
die Anforderungen des Qualitätsmanagementsystems der Wilbers Gruppe,
welches implementiert und aufrechterhalten wird.

Dieses Handbuch dient als
Präsentation des Systems für alle Interessierten Parteien,
inklusive der Mitarbeiter.



wilbers.de · wilbers.de/shop



Inhaltsverzeichnis

1. Vorwort	4
1.1. Gleichbehandlungsgesetz.....	4
2. Vorstellung.....	4
2.1. Das Unternehmen.....	4
2.2. Die Firmenphilosophie	4
3. Erklärungen	5
3.1. Abkürzungen/Definitionen.....	5
3.2. Anwendungsbereich.....	5
3.3. Normenanforderung/Ausschluss	6
4. Kontext der Organisation.....	6
4.1. Verstehen der Organisation und deren Kontext	6
4.2. Interessierte Parteien und deren Erwartungen	6
4.3. Anwendungsbereich des Qualitätsmanagements	7
4.4. Qualitätsmanagementsystem und dessen Prozesse	7
5. Führung.....	8
5.1. Führung und Verpflichtung.....	8
5.2. Politik.....	9
5.3. Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse.....	9
6. Planung	9
6.1. Risiken und Chancen.....	10
6.2. Qualitätsziele	10
6.3. Planung von Änderungen	10
7. Unterstützung	10
7.1. Ressourcen	10
7.2. Kompetenz.....	10
7.3. Bewusstsein	11
7.4. Kommunikation	11
7.4.1. Interne Kommunikation.....	11
7.4.2. Externe Kommunikation.....	12
7.5. Dokumentierte Informationen.....	12
8. Betrieb	13
8.1. Betriebliche Planung und Steuerung.....	13
8.2. Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen	14
8.3. Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen.....	14
8.4. Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen.....	15
8.5. Entwicklung von Produkten und Dienstleistungserbringung	15
8.6. Freigabe von Produkten und Dienstleistungen.....	16
8.7. Steuerung nichtkonformer Ergebnisse	16
9. Bewertung der Leistung	16
9.1. Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung.....	16





9.1.1.	Kundenzufriedenheit	16
9.1.2.	Produkt/Dienstleistung	17
9.1.3.	Prozesse	17
9.2.	Internes Audit	17
9.2.1.	Allgemein	17
9.2.2.	Auditplanung	17
9.2.3.	Anforderungen an Interne Auditoren	18
9.2.4.	Bewertung	18
9.3.	Management Bewertung	18
9.3.1.	Eingaben für die Managementbewertung	18
9.3.2.	Ergebnisse der Managementbewertung	19
10.	Verbesserung	19
10.1.	Allgemein	19
10.2.	Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen	19
10.3.	Fortlaufende Verbesserung	20





1. Vorwort

Die WILBERS Products GmbH und die WPP Wilbers GmbH sind Unternehmen, die sich die Entwicklung, den Vertrieb und den Service von fahrwerkstechnischen Produkten zur Aufgabe gemacht haben. Diese beiden Firmen bilden die Wilbers Gruppe.

Unser Ziel ist es, unseren Kunden immer qualitativ hochwertige Produkte sowie den maximal möglichen Service zu bieten und so den Kundenforderungen in allen Punkten zu entsprechen. Nur so können wir den hohen Anteil an Stammkunden weiter halten, unseren guten Ruf am Markt bestätigen und festigen sowie jeden einzelnen Arbeitsplatz sichern und weitere Arbeitsplätze schaffen.

Um sicherzustellen, dass die Kundenforderungen zuverlässig umgesetzt werden, haben wir uns bereits im Jahre 2003 entschlossen, ein Qualitätsmanagementsystem einzuführen, das von allen Mitarbeitern mitgetragen werden muss und das qualitätsfähige Lieferanten voraussetzt. Es ist für uns ein wichtiges Instrument zur optimalen Umsetzung der Wünsche und Erwartungen unserer Kunden, der gesetzlichen Vorschriften und technischen Regeln und zur Einhaltung der Umweltschutzbestimmungen im Einklang mit unseren wirtschaftlichen Interessen.

Kundenzufriedenheit und Qualität sind für uns die vordringlichsten Grundsätze in unserem Produkt- und Serviceangebot. Aus dieser Überzeugung heraus werden mit dem hier vorliegenden Handbuch die Anforderungen der Norm DIN EN ISO 9001:2015 umgesetzt und die Grundregeln festgelegt, nach denen unsere Mitarbeiter arbeiten und danach streben sollen, die Qualität unserer Leistungen und Produkte permanent zu verbessern, Reklamationen zu vermeiden, Kosten zu senken und unsere Marktposition auszubauen.

Die Qualitätsmanagement-Beauftragte ist bevollmächtigt, das Qualitätsmanagementsystem in allen Bereichen umzusetzen und weiterzuentwickeln, sowie die Einhaltung des Systems zu überwachen.

Das Qualitätsmanagement-Handbuch wird ergänzt durch Verfahrens- bzw. Arbeitsanweisungen und hat Weisungscharakter für alle Mitarbeiter.

1.1. Gleichbehandlungsgesetz

Aus Gründen der leichteren Lesbarkeit wird in der QM-Dokumentation in Teilen auf eine geschlechtsspezifische Differenzierung, wie z. B. Teilnehmer/Innen, verzichtet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung für alle Geschlechter.

2. Vorstellung

2.1. Das Unternehmen

Seit 1985 beschäftigt sich die Firma WILBERS Products GmbH mit der Entwicklung, Optimierung und Einstellung von Sonderfahrwerken sowie dem Vertrieb von Fahrzeugtechnik. Im Jahre 1999 wurde als zweites Unternehmen die WPP Wilbers GmbH gegründet, die fortan die von der WILBERS Products GmbH entwickelten und vertriebenen Federbeine – exakt nach zertifizierter Stückliste und unter Berücksichtigung strengster Qualitätskontrollen – produzierte.

2.2. Die Firmenphilosophie

Es ist seit jeher unsere oberste Maxime, individuell abgestimmte Fahrwerke nach Kundenwunsch und Bedürfnis zu fertigen. Um dieses Ziel zu verfolgen, braucht es neben einem guten Draht zum Markt auch eine hohe Produktqualität. Diese gewährleisten wir unter anderem dadurch, dass wir ausschließlich Bauteile aus





Deutschland und Westeuropa verwenden und alle Wilbers Federbeine vor Ort in Handarbeit anhand von Stücklisten gefertigt werden.

Um den Kunden dann fair und objektiv beraten zu können, braucht es eine genaue Bedarfsermittlung, an deren Ende wir das Fahrwerk empfehlen, was er wirklich benötigt. Dazu gehört auch, dass wir den Kunden Optionen aufzeigen und nicht krampfhaft versuchen, ihm das teuerste Produkt zu verkaufen. Es ist wichtiger, dass der Kunde nach der Bedarfsermittlung mit seinem Kauf hundertprozentig zufrieden ist und dazu braucht es meist nicht die kostspieligsten Fahrwerkslösungen.

Wir sind ein kleines und familiäres Team und als solches sind uns Kundennähe, persönliche Beratung und individuelle Abstimmung der Fahrwerke vielleicht wichtiger als unseren Mitbewerbern.

3. Erklärungen

3.1. Abkürzungen/Definitionen

Wilbers Gruppe	WILBERS Products GmbH + WPP Wilbers GmbH, nachfolgend auch „das Unternehmen“ genannt
ABE	Allgemeine Betriebserlaubnis
QMH	Qualitätsmanagementhandbuch
KBA	Kraftfahrt-Bundesamt
GRA	Genehmigungsrelevante Anforderungen
GF	Geschäftsführung (gem. Organigramm)
QMS	Qualitätsmanagement-System
QMB	Qualitätsmanagementbeauftragter

3.2. Anwendungsbereich

Dieses QM-Handbuch ist gültig für die gesamte Wilbers Gruppe. Die Erstellung und Aktualisierung des Handbuchs wird von der QM-Abteilung verwaltet und sichergestellt, freigegeben durch die Geschäftsführung.



3.3. Normenanforderung/Ausschluss

Das Qualitätsmanagementsystem basiert auf den Anforderungen der ISO 9001:2015. Ausschlüsse sind nicht definiert.

Die zugrundeliegende Norm ISO 9001 ermöglicht eine Firmenorganisation, die auch den Anforderungen bezüglich der Anforderungen des KBA (GRA) gerecht wird.

4. Kontext der Organisation

4.1. Verstehen der Organisation und deren Kontext

Die Firmen der Wilbers Gruppe haben externe und interne Themen identifiziert, die die Organisation sowie deren Kontext und das damit verbundene Qualitätsmanagementsystem beeinflussen können. Informationen über externe oder interne Themen werden kontinuierlich überwacht und untersucht.

Externe Themen	Interne Themen
Gesetzgebung	Management
Verfügbare Technologien	Organisatorische Struktur
Soziales Umfeld	Rollen/Aufgaben/Verantwortlichkeiten
Firmenstandort	Kompetenz
Politische Situation	Erfahrung
finanzielle Möglichkeiten	Kapital
Wirtschaftliches Umfeld	Ziele und Strategie
Wettbewerb	Interne Vorschriften, Dokumentation
Beziehung zu externen interessierten Parteien	Firmenkultur
Firmenkooperation	Sicheres Arbeitsumfeld

4.2. Interessierte Parteien und deren Erwartungen

Die nachfolgende Tabelle zeigt auf, welche interessierten Parteien ermittelt wurden, die mit deren Themen Einfluss auf das Qualitätsmanagementsystem ausüben. Diese können Auswirkungen auf die Fähigkeit der Organisation haben, Produkten und Dienstleistungen gem. deren Vorgaben bereitzustellen.

Interessierte Parteien	intern / extern	Erwartungen	Anforderungen
Kunde	Extern	<ul style="list-style-type: none"> • Lieferung gem. Bestellung, in Zeit mit gutem Preis/ Leistungsverhältnis • Hochwertige Qualität • Streuung von Informationen über Social Media 	<ul style="list-style-type: none"> • Konforme Produkte mit hoher Kundenzufriedenheit • Individuell abgestimmte Fahrwerke • Zeitnahe Information zu Produkten, Events, Servicearbeiten, Entwicklungen
Mitarbeiter	Intern	<ul style="list-style-type: none"> • Fairer und respektvoller Umgang miteinander, • Gleichberechtigung, offene und ehrliche Kommunikation • Persönliches Entwicklungspotential • Eigenverantwortliches Arbeiten 	<ul style="list-style-type: none"> • Infrastruktur, • Firmenstruktur mit klar definiert Rollen und Verantwortlichkeiten, • gut organisierte Kommunikation • Auftragslage • Familiäre Atmosphäre



Interessierte Parteien	intern / extern	Erwartungen	Anforderungen
Stadt Nordhorn	Extern	<ul style="list-style-type: none"> • Jobs • Stadtentwicklung 	<ul style="list-style-type: none"> • ausreichende Beschäftigungsmöglichkeiten • niedrige Arbeitslosigkeit • Steuern und Gebühren zahlen • Einhaltung der Rechtsvorschriften
Firmeninhaber	Intern	<ul style="list-style-type: none"> • Zukunftsorientiertes und wirtschaftliches Denken 	<ul style="list-style-type: none"> • Gem. Firmenphilosophie
Dienstleister/Lieferanten	Extern	<ul style="list-style-type: none"> • Faires Geschäftsverhalten • Beziehungs-management • Klar definierte Bestellanforderungen 	<ul style="list-style-type: none"> • Einhaltung der vertraglichen Bedingungen, • langfristige Beziehungen
KBA	Extern	<ul style="list-style-type: none"> • Konformität im Hinblick auf ABEs 	<ul style="list-style-type: none"> • Einhaltung der Anforderungen • Kommunikation im Bedarfsfall
Berufsgenossenschaft/ Gesetzgeber	Extern	<ul style="list-style-type: none"> • Einhaltung der Vorgaben/Gesetzte 	<ul style="list-style-type: none"> • Umsetzung der Vorgaben • Kommunikation im Bedarfsfall
Datenschutz	Extern	<ul style="list-style-type: none"> • Einhaltung des Datenschutzes 	<ul style="list-style-type: none"> • Gem. Datenschutzverordnung
Stützpunktthändler/ Importeure	Extern	<ul style="list-style-type: none"> • Einhaltung der Vorgaben aus Vertriebspolitik 	<ul style="list-style-type: none"> • Bewertung und Bonusleistungen, Marketing-Support, Einhaltung der Konditionen
Kooperationspartner (ZF)	Extern	<ul style="list-style-type: none"> • Einhaltung der vertraglichen Bedingungen 	<ul style="list-style-type: none"> • Konformität der Produkte • - Optimiertes Reklamationsmanagement (Großenduro)
Markenbotschafter/ Influencer	Extern	<ul style="list-style-type: none"> • Faires Geschäftsverhalten • Beziehungsmanagement • Klar definierte Anforderungen durch Auftraggeber 	<ul style="list-style-type: none"> • Einhaltung der vertraglichen Bedingungen • langfristige Beziehungen

4.3. Anwendungsbereich des Qualitätsmanagements

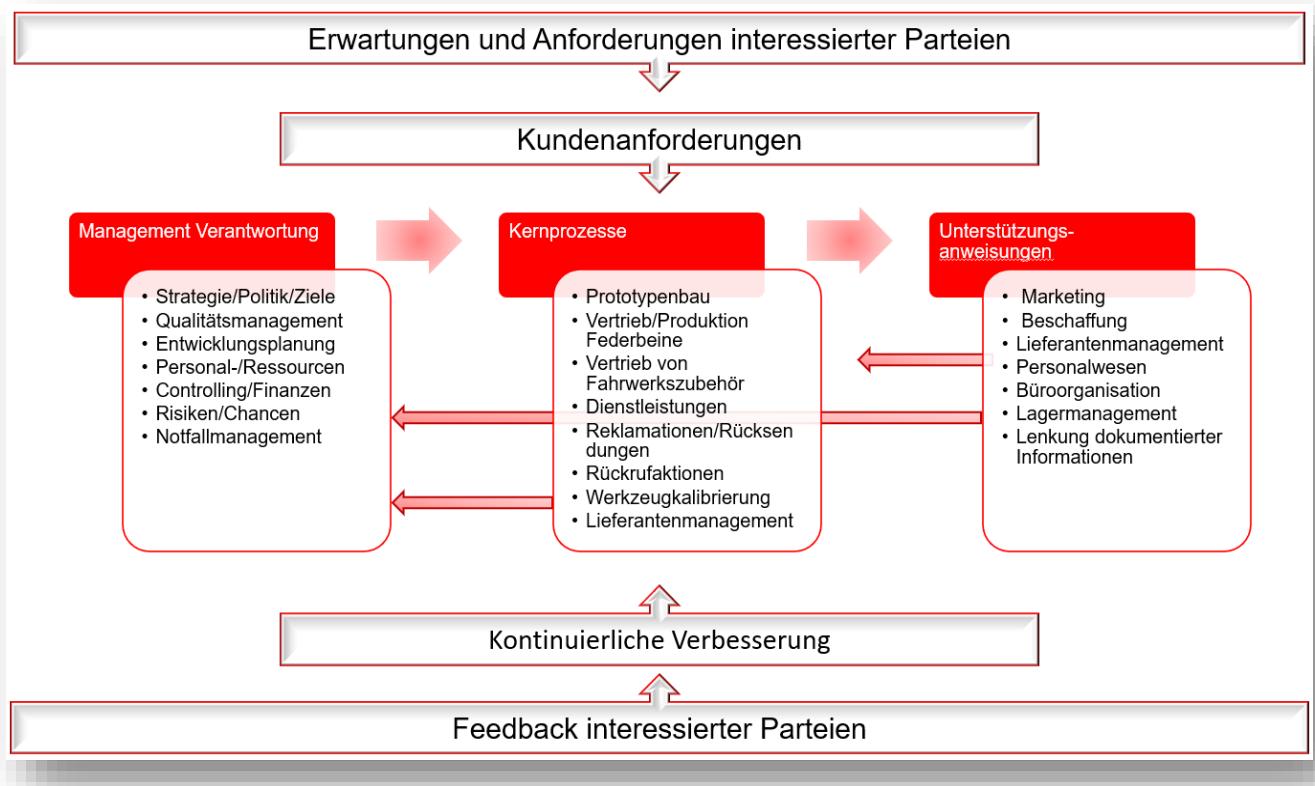
Der Umfang des Qualitätsmanagementsystems umfasst die Entwicklung, Produktion, Handel von Feder- und Dämpfungselementen für Kraftfahrzeuge sowie entsprechende Serviceleistungen, Leistungssteigerungen an Kraftradmotoren.

4.4. Qualitätsmanagementsystem und dessen Prozesse

Die Firmen der Wilbers Gruppe haben gem. den Anforderungen der Norm ISO 9001:2015 ein Qualitätsmanagementsystem aufgebaut und verwirklicht, welches aufrechterhalten und fortlaufend verbessert wird, einschließlich der benötigten Prozesse und ihrer Wechselwirkungen. Die QM-relevanten Prozesse wurden definiert und deren Abfolge und Wechselwirkungen festgelegt, wie in der nachfolgenden Prozesslandschaft dargestellt. Die jeweiligen Verantwortlichkeiten und Befugnisse können den einzelnen Prozessen entnommen werden. Das Management hat sich verpflichtet, die Aktualität der Prozesse in den planmäßig durchzuführenden Managementbewertung zu bewerten und entsprechende Maßnahmen einzuleiten, die das QMS verbessern und um sicher zu stellen, dass die Prozesse ihre beabsichtigten Ergebnisse erzielen.



Prozesslandschaft



5. Führung

5.1. Führung und Verpflichtung

Die Geschäftsführung der Firmen der Wilbers Gruppe verpflichtet sich, alles zu tun, um die Qualität und Wettbewerbsfähigkeit deren Produkte und Dienstleistungen ständig weiter zu steigern.

Hierbei ist der Firma wichtig,

- den hohen Wissensstandard der Organisation zu erhalten
- die Teamfähigkeit zu fördern
- die Prozesse des QM-Systems zu leben und zu verbessern,
- den Anforderungen der Kunden gerecht zu werden
- ein gutes Beziehungsmanagement zu leben und aufrecht zu erhalten
- die Anforderungen und Erwartungen der interessierten Parteien zu bewerten und in das QM-System einfließen zu lassen.

5.2. Politik

Aus der Erkenntnis heraus, dass Unternehmen nur erfolgreich sein können, wenn sie innovativ sind und Verbesserungsprozesse aktiv bewirken, sehen wir die Herausforderung, Bestehendes in Frage zu stellen. Das erreichen wir durch kontinuierliche Verbesserung sowie der Erarbeitung zukunftsweisender Lösungen. Dabei bedienen wir uns festgelegten Zielen, deren Einhaltung stets überprüft wird.

Wir wollen durch systematische Qualitätsverbesserung und Einhaltung zutreffender Anforderungen unsere Produkte fehlerfrei und zu vertretbaren Kosten produzieren. Durch einen stetigen Ausbau unseres Servicebereichs wollen wir alle Kundenwünsche und Bedürfnisse abdecken und, wo möglich, übertreffen. Wer Kundenwünsche und Kundenerwartungen verstehen will, muss mit den Kunden kommunizieren. Wir wollen die Bedürfnisse und künftigen Aufgabenstellungen unserer Kunden frühzeitig erkennen und zuverlässig lösen.

5.3. Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse

Für die erfolgreiche Umsetzung des Qualitätsmanagement Systems hat die Geschäftsführung Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse der Organisation festgelegt.

Diese können folgenden Dokumenten entnommen werden:

- Organigramm
- Stellenbeschreibungen
- Verfahrens-/Arbeitsanweisungen

6. Planung

Bei der Planung seiner Prozesse und Ressourcen berücksichtigt das Unternehmen seine Themen, wie im Kapitel 4 beschrieben. Das beinhaltet insbesondere Fragen, die sich auf die Bedürfnisse der interessierten Parteien beziehen. Gesetzliche Anforderungen und mögliche Einschränkungen und die daraus resultierenden Risiken spielen eine wesentliche Rolle.

Das Unternehmen plant und entwickelt die zur Umsetzung des Produkts bzw. Dienstleistung erforderlichen Prozesse und berücksichtigt dabei

- Produktanforderungen;
- Vorhandenen Ressourcen/Infrastruktur;
- Erforderliche Dokumente (Verfahrens-, Arbeitsanweisungen ...);
- Erforderliche Validierungs-, Überwachungs-, Kontroll- und Testaktivitäten (Analyseergebnisse, Kontrolle der Messketten, Qualitätspläne ...);
- Erforderliche Aufzeichnungen (Prozessaufzeichnungen, Nachweise, Analysen ...).

6.1. Risiken und Chancen

Die Betrachtung von Risiken und Chancen wird in geplanten Abständen durchgeführt. Alle definierten Risiken/Chancen werden in einer Risikoanalyse zusammengetragen und entsprechend bewertet. Wo notwendig, werden entsprechende Maßnahmen geplant, die das Risiko minimieren bzw. die bei Risikoeintritt umzusetzen sind, sowie Verantwortlichkeiten definiert.

6.2. Qualitätsziele

Qualitätsziele werden zu Beginn eines Jahres durch die Geschäftsleitung definiert und innerhalb der Firma an alle kommuniziert. Hierbei wird berücksichtigt, dass diese im Einklang mit der Qualitätspolitik und den Themen der interessierten Parteien stehen. Die definierten Ziele sind messbar und werden planmäßig überwacht und ggf. Maßnahmen ergriffen, um die Zielerreichung zu ermöglichen bzw. Begründungen festgehalten, falls ursprünglich geplante Ziele nicht erreicht werden können. Qualitätsziele stehen als dokumentierte Informationen zur Verfügung.

Die Prüfung der Ziele auf Aktualität und Angemessenheit erfolgt quartalsweise oder aus gegebenem Anlass jederzeit, wenn begründet, z. B. wenn sich organisatorische Änderungen im Hinblick auf Rollen und Verantwortlichkeit sowie der Ressourcen ergeben.

6.3. Planung von Änderungen

Änderungen am Qualitätsmanagementsystem werden auf geplante Weise durchgeführt. Hierbei wird jeweils folgendes berücksichtigt:

- den Zweck der Änderungen und deren mögliche Konsequenzen;
- die Integrität des Qualitätsmanagementsystems;
- die Verfügbarkeit von Ressourcen;
- die Zuweisung oder Neuzuweisung von Verantwortlichkeiten und Befugnissen.

7. Unterstützung

7.1. Ressourcen

Ressourcen, die für die Einführung, Pflege und Verbesserung des Managementsystems notwendig sind, basieren auf den Zielen und Plänen des Unternehmens. Diese werden bei Bedarf aktualisiert und in Besprechungen zusammen mit der Geschäftsführung festgelegt. Grundlegende Ressourcen hierfür sind:

- Finanzielle, materielle Aspekte,
- Personalressourcen, die direkt vom Management des Unternehmens bereitgestellt werden.

Der Personalbedarf wird durch eine Organisationsübersicht bestimmt und von der Geschäftsführung festgelegt. Diese stellt eine Infrastruktur bereit, die zur Einhaltung der Qualitätsanforderungen erforderlich ist.

7.2. Kompetenz

Die Wilbers Gruppe hat Anforderungen an die Kompetenz und Fachkenntnisse - bezogen auf die verschiedenen Positionen/Stellen - festgelegt. Basis für die Personalplanung sind die Bedürfnisse und Erwartungen der Interessierten Parteien, die in Kapitel 4.2 gelistet sind. Die von jedem Mitarbeiter erwartete Fachkompetenz wird in den Stellenbeschreibungen festgehalten. Die Beurteilung der Fähigkeiten und Kompetenz der Mitarbeiter wird durch das Management vorgenommen, ggf. werden Maßnahmen eingeleitet, um die Kompetenz zu erwerben und





die Wirksamkeit der getroffenen Maßnahme zu bewerten. Hierüber werden entsprechende dokumentierte Informationen aufbewahrt.

7.3. Bewusstsein

Das Unternehmen achtet darauf, dass die Mitarbeiter die Verpflichtungen und Bedürfnisse des Unternehmens kennen, sowie der Auswirkungen ihrer Aktivitäten auf die Qualität von Produkt bzw. Dienstleistung. Dies wird durch angemessene Kommunikation und Aufklärung gewährleistet.

Neuerungen bzw. Änderungen im QM-System (Verfahrens-/Arbeitsanweisungen) werden den Mitarbeitern per E-Mail kommuniziert oder ausgedruckt, sofern diese keinen E-Mail Zugang haben. Die Mitarbeiter müssen schriftlich bestätigen, dass die Anweisungen gelesen und verstanden wurden, bzw. können entsprechende Rückfragen stellen, sofern etwas unklar ist.

7.4. Kommunikation

Die interne und externe Kommunikation zwischen den Verantwortlichen erfolgt schriftlich oder durch persönliche Gespräche und anlassbezogene Besprechungen. Folgende Themen des Qualitätsmanagementsystems müssen intern kommuniziert werden.

7.4.1. Interne Kommunikation

Thema	Wer	An	Wann (Zeitpunkt/Intervall)	Wie
Ziele / Politiken	GF	Mitarbeiter	Jährlich	Schriftlich
Änderungen in Organisationsstruktur	GF/Person alabteilung	Mitarbeiter	Im Bedarfsfall	Schriftlich
Personelle Veränderungen	Personal-abteilung	Mitarbeiter	Zu- bzw. Weggang von Mitarbeitern	Schriftlich
QM-System / Dokumentation	QM	Mitarbeiter	Bei Neuerungen oder Änderungen	Schriftlich
Änderungen im Hinblick auf Wilbers Portfolio	GF	Mitarbeiter	Im Bedarfsfall, bei Änderungen	Schriftlich
Neue Projekte	GF/Projekt-Leiter	Mitarbeiter	Neues Projekt bzw. Projektänderungen	Schriftlich
Prototypen	Prototypen-Team	Mitarbeiter	Unmittelbar nach abgeschl. Test eines Prototypens	Schriftlich
Anpassung der Modell- und Preisliste	Daten-pflege	Mitarbeiter	Nach Aktualisierung	Schriftlich
Paketeingang	Zuständiger MA Vertrieb	Adressaten	Unmittelbar nach Paketeingangs-bearbeitung	Mündlich (ggf. schriftlich über GDI)
Nicht-Konformität von Produkten	GF/Leiter WPP	Lieferant	Im Ereignisfall	Schriftlich
Ermittlung von Risiken und Chancen	Mitarbeiter/ GF	GF	Im Ereignisfall	Schriftlich
Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen	GF	Mitarbeiter	Im Ereignisfall	Mündlich/ Schriftlich
Auditprogramm	QM	Mitarbeiter/GL	Jährlich	Schriftlich
Ergebnisse von Audits	QM	GF/ auditierte Mitarbeiter	Nach Auditabschluss	Schriftlich



Thema	Wer	An	Wann (Zeitpunkt/Intervall)	Wie
Aktionen aus Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung sowie Management Bewertung	GF	Mitarbeiter	im Bedarfsfall	Schriftlich
Allgemeine Firmeninformationen	GF/ Marketing	Mitarbeiter	Monatlich	Interner Newsletter (WWW)

7.4.2. Externe Kommunikation

Folgende Themen des Qualitätsmanagementsystems müssen extern kommuniziert werden.

Thema	Wer	An	Wann (Zeitpunkt/Intervall)	Wie
Angebote / Portfolio	Marketing	Kunde	Bei Neuerungen/-änderungen	Schriftlich (per Mail und/oder Social Media)
Vertriebspolitik	Marketing	Händler/ Importeure	Bei Änderungen	Schriftlich (per Mail und/oder Social Media)
Firmeninformationen inkl. Corporate Identity	Marketing	Interessierte Parteien	Bei Neuerungen/-änderungen	Schriftlich (per Mail und/oder Social Media)
Zukauf von Komponenten/ Produkten	Einkauf	Zulieferer	Bei Bedarfsermittlung	Schriftlich
Nicht-Konformitäten an Komponenten (Rückruf)	GF	Kunde	Im Ereignisfall	Schriftlich
Firmen-Politik	Marketing	Interessierte Parteien	Bei Aktualisierung	Per Homepage
Zulassungen und Zertifizierungen	GF	Kunde	Kontinuierlich	Per Homepage
Maßnahmen im Umgang mit Risiken/Chancen	GF	Interessierte Parteien	Im Ereignisfall	Mündlich / Schriftlich
Datenschutz-Themen	GF/QM	Datenschutz- beauftragter ggf. interessierte Parteien	Im Bedarfsfall	Schriftlich/Mündlich

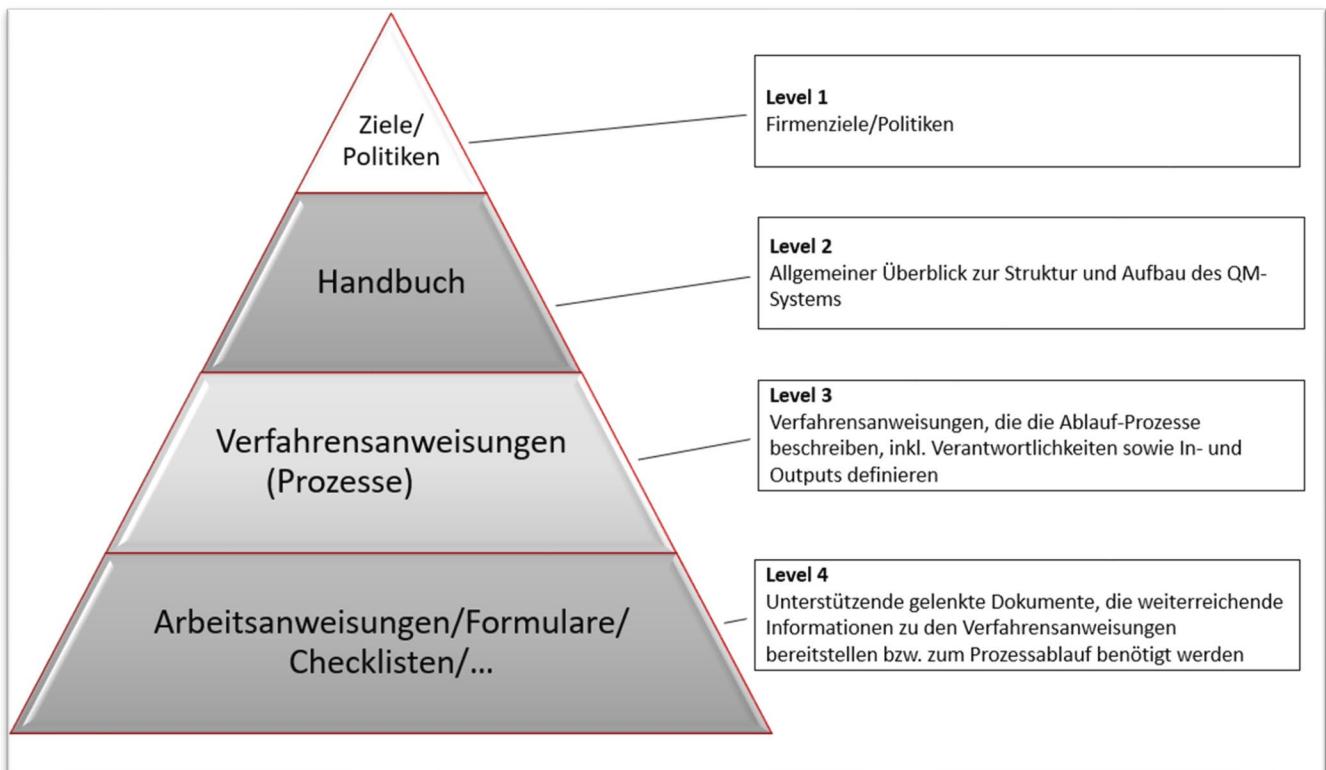
7.5. Dokumentierte Informationen

Die dokumentierten Informationen (Dokumentation) des Unternehmens werden zum Zweck der Transparenz und des Nachweises erstellt, die für das optimale Funktionieren wichtiger Prozesse des Qualitätsmanagementsystems relevant sind. Die dokumentierten Informationen sind wie folgt festgelegt:

- Dokumentierte Firmenpolitik und -ziele
- Qualitätshandbuch, welches allgemein das QM-System der Wilbers Gruppe beschreibt
- Dokumentierte Informationen, welche sich in Vorgabedokumente und Aufzeichnungen zum Nachweis der Konformität unterscheiden
- Dokumente externer Herkunft, die als notwendig für die Planung und den Betrieb des QM-Systems bestimmt wurden



Struktur des Qualitätsmanagement-Systems



8. Betrieb

8.1. Betriebliche Planung und Steuerung

Das Unternehmen hat Prozesse zur Implementierung von Produkten und Dienstleistungen identifiziert, die in der Prozesslandschaft gelistet sind.

Das Unternehmen plant und entwickelt die zur Bereitstellung des Produkts bzw. zur Erfüllung der Serviceleistung erforderlichen Prozesse. Die Planung stimmt mit den Anforderungen anderer Prozesse und Anforderungen anderer Systemkomponenten überein. Bei der Planung der Produktimplementierung berücksichtigt das Unternehmen folgendes:

- Qualitätsziele und Produktanforderungen
- Produktressourcen (Kundenanforderungen, ...);
- Erforderliche Unterlagen;
- Erforderliche Validierungs-, Überwachungs-, Überprüfungs- und Testaktivitäten und
- Erforderliche Aufzeichnungen.

Die verschiedenen Prozesse werden in der "Prozesslandschaft" (s. Kapitel 4.4) dargestellt.



8.2. Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen

Die Organisation hat wirksame Maßnahmen zur Kommunikation mit Kunden eingeführt. Im Hinblick auf die Themen des Unternehmens ist die Art und Weise der Kommunikation festgelegt, wie in Kapitel 7.4 Kommunikation dargestellt.

Im Hinblick auf das Produkt bzw. die Dienstleistung sind die entsprechenden Anforderungen festgelegt, um diese dem Kunden anbieten zu können. Hierbei werden sowohl die Kundenanforderung als auch die Anforderung berücksichtigt, die vom Kunden nicht adressiert wurden, jedoch für die Nutzung des Produktes bzw. Inanspruchnahme der Dienstleistung notwendig sind. Ferner werden zutreffenden gesetzlichen und behördlichen Anforderungen berücksichtigt.

Das Unternehmen verfügt über ein Verfahren zur Überprüfung der Anforderungen an Produkt und Dienstleistung bei Vertragsabschluss. Die Überprüfung wird vor dem Erhalt von Bestellungen für das Produkt durchgeführt. Sofern im Auftrag bzw. Vertrag Anforderungen definiert sind, die sich von den zuvor genannten Anforderungen unterscheiden, werden diese vor Vertragsabschluss geklärt. Kundenanforderungen werden vor der Annahme des Auftrages von der Organisation bestätigt, wenn der Kunde keine dokumentierten Angaben über seine Anforderungen macht.

Sofern sich Änderungen an Produkt und/oder Dienstleistung ergeben, werden relevante dokumentierte Informationen angepasst und diese an die zuständigen Personen kommuniziert.

8.3. Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen

Das Unternehmen hat Prozesse und Arbeitsanweisungen erarbeitet und in das QM-System implementiert, die die Produktion bzw. Dienstleistungserbringung und eine systematische Entwicklungsplanung sicherstellen.

Zur Produktrealisierung verwendet das Unternehmen Materialien, Technologien und technologische Verfahren, die entsprechend mit dem Kunden vereinbart und von diesem genehmigt wurden. Darüber hinaus arbeitet das Unternehmen gemäß den Anforderungen aus den einschlägigen Normen und Gesetzen.

Design- und Entwicklungs-Input können Kundenspezifikationen, gesetzliche Anforderungen und Ergebnisse aus vorangegangenen Konstruktionstätigkeiten sein. Dies bezieht Anforderungen der interessierten Parteien, Budgetberechnungen usw. mit ein. Die Entwurfsprüfung wird in den festgelegten Stufen durchgeführt, um sicherzustellen, dass die Eingaben erfolgt sind, die für die Design- und Entwicklungszwecke geeignet sind.

Übliche dokumentierte Informationen sind Zeichnungen, Anweisungen, Zeitplan, usw. Alle relevanten dokumentierten Informationen werden entsprechend gelenkt und archiviert.

Um sicherzustellen, dass das Produkt die Entwicklungsanforderungen erfüllt, muss eine Validierung durchgeführt werden. z.B. Testen des Prototyps unter definierten Einsatzbedingungen. Ergebnisse des Validierungsprozesses und die entsprechenden durchgeführten Aktivitäten bleiben als dokumentierte Informationen erhalten. Hierzu gehören Testergebnisse, Anwendertests usw. Änderungen an den Entwicklungsanforderungen können jederzeit erfolgen und können sich aus vielen Faktoren ergeben.

Sie können auch einen erheblichen Einfluss auf den laufenden Entwicklungsprozess haben.



8.4. Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen

Wenn ein externer Bestellvorgang erforderlich ist, müssen die angegebenen Anforderungen vertraglich festgelegt werden, damit das entsprechende Produkt geliefert bzw. Serviceleistung durchgeführt werden können.

Der Vertrag mit dem Anbieter des extern bereitgestellten Prozesses dokumentiert in der Regel:

- Anforderungen an das Produkt oder die Dienstleistung; inkl. der gesetzlichen oder behördlichen Auflagen;
- Anforderungen an das Qualitätsmanagementsystem, einschließlich Anforderungen an die Prozessüberwachung oder -messung, Prozessleistungsziele und Berichterstattung;
- Erforderliche Inspektionen und Prüfungen, die durch den Auftraggeber vorzunehmen sind;
- Überprüfung und Validierung der ersten Proben und der Serie
- Ggf. Regeln bzgl. der Kommunikation mit dem Auftraggeber.

Die Einkaufsbedingungen für die Bestellung dieser Prozesse, Produkte und Dienstleistungen sind im Einkaufsprozess festgelegt. Das Unternehmen hat die Kriterien für die Bewertung der Lieferantenauswahl festgelegt. Das Bewertungsergebnis wird von der Geschäftsführung genehmigt. Basierend auf den Ergebnissen wird der Lieferant für Bestellungen freigegeben.

Zusätzlich erfolgt eine Lieferantenbewertung, die in regelmäßigen Abständen, mindestens einmal im Jahr vorgenommen wird. Für die Bewertung wurden Kriterien definiert.

Der nächste Schritt, um sicherzustellen, dass der Einkaufs-Prozess die Anforderungen erfüllt, ist die Bereitstellung aller notwendigen Informationen an den Lieferanten bezüglich Produktanforderungen, Qualitätskontrolle/-sicherung, Dokumentation, Liefertermine usw. Die entsprechenden dokumentierten Informationen hierzu umfassen Lieferantenangebote, Bestellungen, ggf. Verträge und relevante Aufzeichnungen aus der Bewertung. Die Überprüfung des Prozesses, des Produkts oder der Dienstleistung wird auf verschiedene Weisen durchgeführt, z.B. durch Sichtung der vorhandenen Unterlagen, mittels Erstmusterprüfung und/oder ein Vor-Ort Audit.

8.5. Entwicklung von Produkten und Dienstleistungserbringung

Das Unternehmen entwickelt Produkte bzw. erbringt Dienstleistungen unter kontrollierten Bedingungen und hat Bedingungen dafür festgelegt:

- Entwicklung von neuen Produkten bzw. die Erbringung von Dienstleistungen entlang eines strukturierten Prozesses
- Rückverfolgbarkeit von Dienstleistungsergebnissen bzw. der Produktidentifikation;
- Verfügbarkeit von Informationen zu Produktfunktionen;
- Verfügbarkeit von Arbeitsabläufen und Anweisungen;
- Verwendung geeigneter Maschinen und Geräte;
- Nutzung und Verfügbarkeit von Ressourcen zur Messung und Überwachung;
- Festgestellte gesetzliche Anforderungen für die Produktion;

Es wird sichergestellt, dass die produzierten Produkte vor, während und nach der Produktion entsprechend gekennzeichnet werden, um eine eindeutige Identifizierung zu gewährleisten. Das Unternehmen stellt dafür ein geeignetes System zur Identifizierung von Eingangsmaterial, Betriebsmitteln, Zwischenprodukten und Fertigprodukten zur Verfügung, das in dokumentierten Informationen festgehalten sind.



8.6. Freigabe von Produkten und Dienstleistungen

Der Abschluss der geplanten Aktivitäten in der Produktion von Produkten bzw. der Abschluss einer Dienstleistung wird im Unternehmen dokumentiert. Die Freigabeinformation enthält das Ergebnis und die Bestätigung der Konformität mit den Annahmekriterien.

Für den Fall, dass einige Produkt- oder Serviceparameter unvollständig oder nicht konform sind, wird das Produkt oder die Dienstleistung nicht freigegeben.

8.7. Steuerung nichtkonformer Ergebnisse

Das Unternehmen bestimmt und stellt sicher, dass ein Produkt, dass die Anforderungen nicht erfüllt, identifiziert und verwaltet wird. Es wurde ein Verfahren festgelegt, das die Nichtkonformitätsbehandlung im Zusammenhang mit Materialeinkäufen im Produktionsprozess sowie für die Lieferung und Verwendung von Produkten beim Kunden regelt. Der Prozess umfasst die Kontrolle fehlerhafter Produkte, wie z. B. Fehler- und Abweichungsmanagement, Reklamationsverfahren, Kundenansprüche und Lieferansprüche.

Die grundlegende Aufgabe aller Mitarbeiter des Unternehmens besteht in der Verantwortung für die Qualität ihrer Arbeit und für die Schaffung von Bedingungen, um das Auftreten von Fehlverhalten zu minimieren. Die Absicht, ein fehlerhaftes Produkt zu verwalten besteht darin, um

- zu verhindern, dass fehlerhafter Produkte entstehen.
- nichtkonforme Produkte zu erkennen und identifizieren;
- nichtkonforme Produkte zu kennzeichnen und ggf. aus dem Produktionsprozess zu entfernen
- Ursachen fehlerhafter Produkte beseitigen zu können und das Ergreifen von Maßnahmen, um deren Wiederholung zu verhindern

9. Bewertung der Leistung

Das Unternehmen plant und wendet die erforderlichen Überwachungs-, Mess-, Analyse- und Verbesserungsprozesse an,

- um die Konformität von Produkten und Dienstleistungen nachzuweisen;
- um die Einhaltung der Anforderungen sicherzustellen;
- um ständige Verbesserung des QM-System zu bewirken

9.1. Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung

Die Konformität mit den festgelegten Anforderungen, aber auch Leistungsverbesserungen können nur aufgezeigt werden, wenn eine regelmäßige Leistungsüberwachung erfolgt. Aus diesem Grund werden im Unternehmen alle erforderlichen und geeigneten Daten zielgerichtet gewonnen, aufgezeichnet und ausgewertet. Die Ergebnisse dieser Analyse sind nicht nur Grundlage für die Managementbewertung (s. Kapitel 9.3) und der Festlegung realistischer neuer Ziele, sondern fördert auch das Finden neuer, kreativer und innovativer Ansätze.

9.1.1. Kundenzufriedenheit

Die Zufriedenheit unserer Kunden ist für unser Unternehmen das Maß aller Dinge. Die Messung / Überwachung der Kundenzufriedenheit basiert auf dem Feedback des Kunden. Informationen zum Feedback können enthalten:

- Rückmeldung zu den Eigenschaften des Produktes bzw. der Serviceleistung (Reklamationen/Rücksendungen)
- Erfüllung der Kundenanforderungen;





- Kundenbeschwerden;
- Kundenzufriedenheit in Bezug auf - Qualität, Zuverlässigkeit, Lieferung, Service nach Auslieferung, etc.

In den einzelnen Prozessen ist vorgegeben, wann aktiv Kundenfeedback eingeholt wird, z. B. nach Schulungen unserer Händler oder nach abgeschlossenem Serviceauftrag für unsere Kunden.

Außerdem hat unser Kunde selbstverständlich jederzeit auch per Internet die Möglichkeit, uns seine Meinung mitzuteilen.

Das Feedback wird analysiert und ausgewertet. Diese Analyse ist fester Bestandteil der Managementbewertung (s. Kapitel 9.3)

Online-Bewertungen auf verschiedenen Plattformen (z. B. Google)

9.1.2. **Produkt/Dienstleistung**

Es erfolgt eine ständige Überwachung und Kontrolle des Produktes bzw. der Dienstleistung, um sicherzustellen, dass die ursprüngliche Planung wirksam umgesetzt wurde. Dies beinhaltet auch die Leistung möglicher externer Anbieter sowie Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen.

9.1.3. **Prozesse**

Die Überwachung und Messung von Prozessen erfolgt durch interne Audits und, sollten die geplanten Ergebnisse nicht erreicht worden sein, in der Festlegung und Durchführung von Korrekturmaßnahmen.

9.2. **Internes Audit**

9.2.1. **Allgemein**

Das Unternehmen führt in geplanten Abständen Interne Audits durch. Hiermit wird ermittelt, ob

- die Anforderungen des QMS sowie der ISO 9001 erfüllt sind
- das System wirksam umgesetzt und aufrechterhalten wird.

Der Zweck von Audits besteht darin, den Status des QMS permanent zu überprüfen sowie die Einhaltung der Audit-Kriterien zu ermitteln und festzustellen. Durch das Audit wird festgestellt, ob die Aktivitäten im System effizient implementiert bzw. die Anforderungen des QMS entsprechend umgesetzt wurden. Die Gültigkeit, Richtigkeit und Verfügbarkeit der erforderlichen dokumentierten Informationen wird im Sinne der oben genannten Normen überprüft und dokumentiert.

9.2.2. **Auditplanung**

Interne Audits werden gemäß dem Auditprogramm durchgeführt, welches der QMB plant und mit der Geschäftsführung abstimmt. Innerhalb eines 3 Jahres-Rhythmus muss jeder Fachbereich mindestens einmal auditiert worden sein. Dabei wird ein besonderer Schwerpunkt auf Bereiche gelegt, in dem Mitarbeiter neu eingearbeitet wurden oder in denen Korrekturmaßnahmen durchgeführt werden mussten.

Jede Prüfung wird schriftlich dokumentiert (Auditbericht), mit dem Auditierten abgestimmt und an die Geschäftsführung berichtet. Informationen über die Durchführung von internen Audits fließen in die Managementbewertung ein.



9.2.3. Anforderungen an Interne Auditoren

Auditoren werden entsprechend ihren Erfahrungen, Kenntnissen und ihrer Integrität von der Geschäftsführung zur Durchführung Interner Audits ausgewählt. Dabei ist zu berücksichtigen, dass eine Unabhängigkeit zur zu auditierenden Stelle sichergestellt ist, um die Objektivität und Unbefangenheit zu bewahren. Hierzu können auch externe Auditoren beauftragt werden.

Die Qualifizierung der Auditoren für Interne Audits wird in der Regel durch entsprechende externe Schulungen von qualifizierten Instituten (z. B. TÜV, DGQ, DNV/GL) durchgeführt. Eine erfolgreiche Teilnahme wird mit einem Zertifikat belegt.

9.2.4. Bewertung

Für die Interne Audits wird ein Audit-Fragenkatalog genutzt. Dieser enthält eine systematische Abfrage der Inhalte des QMS und ein entsprechendes Bewertungsschema. Für Prozessaudits wird der Fragenkatalog jeweils individuell erstellt; das Bewertungsschema ist jedoch identisch.

Maßnahmen, die aufgrund der Auditbewertung durchgeführt werden müssen, werden in der gesonderten Liste „Maßnahmenplan“ geplant und nachverfolgt.

9.3. Management Bewertung

Die Geschäftsführung führt in regelmäßigen Abständen, mindestens einmal jährlich, eine Überprüfung des erreichten Reifegrades des QMS sowie der Ergebnisse der Managementsysteme durch, um Kontinuität, Angemessenheit und Effizienz des Systems sicherzustellen. Die Überprüfung des QMS umfasst auch eine Bewertung der Möglichkeiten zur allgemeinen Verbesserung und der Notwendigkeit von Systemänderungen einschließlich der Richtlinien und Ziele.

9.3.1. Eingaben für die Managementbewertung

In die Bewertung fließen folgende Themen ein:

- Status von Maßnahmen vorheriger Managementbewertungen;
- Veränderungen bei externen und internen Themen, die das Qualitätsmanagementsystem betreffen (z. B. Datenschutzrichtlinie, Vorgaben/Gesetze)
- Informationen über die Leistung und Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems, einschließlich Entwicklungen bei:
 - der Kundenzufriedenheit und Rückmeldungen von relevanten interessierten Parteien;
 - dem Umfang, in dem Qualitätsziele erfüllt wurden;
 - Prozessleistung und Konformität von Produkten und Dienstleistungen;
 - Nichtkonformitäten und Korrekturmaßnahmen;
 - Ergebnissen von Überwachungen und Messungen;
 - Auditorgebnissen;
 - der Leistung von externen Anbietern;
 - Schulung und Weiterbildungsmaßnahmen – Status und Effektivität
- der Angemessenheit von Ressourcen;
- der Wirksamkeit von durchgeführten Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen (siehe 6.1);
- Möglichkeiten zur Verbesserung.

9.3.2. Ergebnisse der Managementbewertung

Die Ergebnisse der Managementbewertung enthalten Entscheidungen und Maßnahmen zu

- Möglichkeiten der Verbesserung
- jeglichen Änderungsbedarf am QM-System
- Bedarf an Ressourcen

Das Ergebnis der Managementbewertung wird in einem Bericht festgehalten, der von der Geschäftsführung freizugeben ist.

10. Verbesserung

10.1. Allgemein

Die Prozesse zur Bewertung des Unternehmensverhaltens sind die Grundlage, um Möglichkeiten zur kontinuierlichen Verbesserung zu erkennen.

Entscheidend sind die Anforderungen und Bedürfnisse des Kunden und anderer interessierter Parteien, die folgendes betreffen:

- Produkt/Service-Leistungsverbesserung
- Korrigieren, verringern oder vermeiden unerwünschter Auswirkungen
- Maßnahmen aus Risiko- und Chancenbewertung
- Allgemeine Verbesserung des QMS

Zur Verbesserung des Systems nutzt das Unternehmen folgende Programme:

- Qualitätsziele
- Auditergebnisse
- Management Bewertung
- Datenanalyse
- Interne, und externe Kommunikation

10.2. Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen

Korrekturmaßnahmen zielen darauf ab, die Effizienz von Managementsystemen, einschließlich Leistungs- und Verhaltenstrends, ständig zu verbessern. Um ein erneutes Auftreten zu verhindern, ergreift das Unternehmen Maßnahmen, um die Ursachen von Nichtkonformitäten zu beseitigen. Korrekturmaßnahmen sind proportional zu den Ergebnissen der festgestellten Nichtkonformitäten und werden in den jeweiligen Prozessen bzw.

Arbeitsanweisungen beschrieben. Schritte für Abhilfemaßnahmen:

- Überprüfung und Analyse von Abweichungen (z. B. aus Audits oder Lieferantenbewertung);
- genaue Ermittlung der Ursachen für Nichtkonformitäten mittels Qualitätsabweichungsbericht;
- Bewertung der Notwendigkeit von Maßnahmen, um sicherzustellen, dass Abweichungen nicht erneut auftreten;
- genaue Festlegung und Umsetzung der notwendigen Maßnahmen mittels eines Projektplanungs-Programms;
- Aufzeichnungen über die Ergebnisse der ergriffenen Maßnahmen;
- Überprüfung der Wirksamkeit der ergriffenen Korrekturmaßnahmen
- Aktualisieren von Risiken und Chancen, um das System anzupassen.





Die Geschäftsführung der Wilbers Gruppe legt geeignete Maßnahmen fest, um die Ursachen einer möglichen Nichtkonformität zu beseitigen, um deren Auftreten zu verhindern. Informationen zu Abweichungen und Maßnahmen werden dokumentiert.

10.3. Fortlaufende Verbesserung

Das Unternehmen ist ständig auf der Suche nach Möglichkeiten, die Leistungsfähigkeit und die Prozesseffizienz zu verbessern, und wartet nicht auf mögliche Probleme, sondern versucht sie zu vermeiden. Dabei werden die Qualitätspolitik, Qualitätsziele und Ergebnisse aus internen und externen Audits, Korrekturmaßnahmen sowie Best Practices, einschließlich Entscheidungen und Maßnahmen hinsichtlich Verbesserungsmöglichkeiten, sowie jegliche anderen Notwendigkeiten für die Änderung des QMS, berücksichtigt.

