

MÜME Müller Metallwaren GmbH	<u>MANAGEMENTHANDBUCH</u>	Revision Datum Seite 1 von
5 Verbesserungen, Überwachungs-, Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen		
<p>In diesem Kapitel werden die Regelungen zur Prüfung und Überwachung, zur Ursachenanalyse von festgestellten Abweichungen sowie zur Einführung von Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen beschrieben. Ziel ist es, ein Auftreten bzw. ein wiederholtes Auftreten von Fehlern zu vermeiden, um so zu einem kontinuierlichen Verbesserungsprozeß zu kommen.</p> <p>Die Regelungen beziehen sich auf alle qualitäts-, umwelt- und arbeitssicherheits-relevanten Vorgänge und Anlagen.</p> <p>5.1. Messungen und Prüfungen</p> <p>Die Zuständigkeiten und Vorgehensweisen für Messungen und Prüfungen sind in den jeweiligen Verfahrensanweisungen festgelegt. Prinzipiell sind für fest installierte Messungen und Prüfungen die jeweiligen Bereichsleiter zuständig.</p> <p>5.1.1 Prüfungen von Produkten und Dienstleistungen</p> <p>Grundlage für die Prüfungen sind die jeweiligen Prüfpläne und die spezifischen Prüfanweisungen. Für die Erstellung der Prüfpläne ist der Leiter Produktion in Zusammenarbeit mit der Stabstelle QUA zuständig. Es wird ggf. die Abteilung Einkauf eingebunden.</p> <p>An Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffen sowie Packmitteln werden im Rahmen der Eingangsprüfung folgende Prüfungen durchgeführt:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Identitätsprüfung (Identifikation, Menge, Beschädigung, Kennzeichnung) – Überprüfung der mitgelieferten Analysezertifikate, – ggf. analytische bzw. technische Qualitätsprüfungen. <p>Die Entnahme der repräsentativen Stichproben und die Durchführung von Qualitätsprüfungen wird anhand der vorgegebenen Prüfpläne und -anweisungen vorgenommen.</p> <p>Zwischenprüfungen werden vor, während und nach bestimmten Prozessschritten vorgenommen, um die Übereinstimmung der Produkt- und Prozessparameter mit den vorgegebenen Werten zu überprüfen. Die Zwischenprüfungen werden ggf. von der Stabstelle QUA und der jeweiligen Abteilung anhand der vorgegebene Prüfpläne und -anweisungen durchgeführt. Die Dokumentation erfolgt auf prozeßbegleitenden Formblättern, Laborformularen und über das EDV-System.</p> <p>Mitgeltende Unterlagen: VA Warenannahme und Wareneingangsprüfung</p>		
Erstellt: Datum:	Geprüft: Datum:	Freigegeben: Datum:

5 Verbesserungen, Überwachungs-, Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen**5.1.2 Prüfungen Umwelt- und Arbeitsschutz**

Umweltrelevante Prüfungen und Messungen werden aufgrund von Anforderungen seitens:

- Behörden
- Vorgaben von Anlagenherstellern,
- Kundenforderungen und
- eigenen Anforderungen

festgelegt. Für die Prüfplanung, Durchführung, Auswertung und Dokumentation ist die Stabstelle QUA verantwortlich. Der Ablauf von Prüfungen und Messungen ist in den mitgeltenden Dokumenten geregelt.

Dazu gehören z.B.:

- fest installierte Messungen im Rahmen der Luftreinhaltung
- Analyse des Abwassers
- lückenlose Erfassung sowie ordnungsgemäße Sammlung und Sortierung der Abfälle und Reststoffe
- Überwachung und Prüfung der sicherheitstechnisch bedeutsamen Anlagenteile durch einen Wartungsplan
- Sicherheitsbegehungen zur Überprüfung der Einhaltung aller Vorschriften und Maßnahmen zum Arbeitsschutz

Außerordentliche Messungen und Prüfungen werden durchgeführt im Rahmen von Neuerrichtungen oder wesentlichen Änderungen einer Anlage oder eines Verfahrens, bei Störungen oder Abweichungen vom bestimmungsgemäßen Betrieb, aufgrund von behördlichen Anordnungen und Beschwerden aus Belegschaft oder Nachbarschaft. Dies betrifft z.B.:

- Emissions- und Immissionsmessungen,
- Lärmmessungen an Arbeitsplätzen mit Lärmbelastigungen,
- Konzentrationsmessungen an Arbeitsplätzen mit Gefahrstoffen.

Mitgeltende Unterlagen sind:

- VA Abwasserüberwachung
- VA Beseitigung und Nachweis von Abfällen und Reststoffen
- VA Sicherheitsbegehungen
- VA Emissionsmessungen

MÜME

Müller
Metallwaren GmbH

MANAGEMENTHANDBUCH

Revision
Datum
Seite 3 von 30

5 Verbesserungen, Überwachungs-, Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen

5.1.3 Überwachung der Prozesse

5.1.4 Überwachung der Kundenzufriedenheit

5 Verbesserungen, Überwachungs-, Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen**5.2 Audits und Betriebsprüfungen**

Das Managementsystem wird hinsichtlich seiner Eignung und Wirksamkeit für die Qualität, den betrieblichen Umweltschutz und den Arbeitsschutz in internen Audits bewertet. Interne Audits sind Instrumentarien, mit denen systematisch, dokumentiert, regelmäßig und objektiv beurteilt werden soll, inwieweit die betriebliche Praxis mit allen internen, externen und gesetzlichen Vorgaben übereinstimmt. Die Ergebnisse der internen Audits dienen als Grundlage für das Einleiten geeigneter Korrekturmaßnahmen zur Optimierung des Systems.

Es wird angestrebt, die internen und externen Audits auf das notwendige und sinnvolle Maß zu begrenzen. Es werden daher nach Möglichkeit kombinierte Audits durchgeführt. In begründeten Fällen können auch separate Audits durchgeführt werden. Der Auditumfang und das Auditteam ist dann entsprechend der Fragestellung anzupassen.

Die Stabstelle QUA plant und koordiniert in enger Abstimmung mit den Auditoren und den betroffenen Organisationseinheiten die Durchführung.
Es werden die einschlägigen Vorschriften und Regelungen zur Auditdurchführung beachtet (EMAS, ISO 14010/14011/14012, ISO 10011).

In einem Auditplan sind in schriftlicher Form die Ziele jedes Audits und die Häufigkeit von Überprüfungen der einzelnen Tätigkeiten und Bereiche festgelegt. Die Häufigkeit hängt von der Relevanz der Tätigkeiten und Bereiche für das Funktionieren des Managementsystems und die Erfüllung der Vorgaben ab. Der Plan wird von dem Managementbeauftragten erstellt und von der Geschäftsführung in Kraft gesetzt.

Der Managementbeauftragte wählt geeignete fachkompetente Personen aus, die bei der Durchführung der Audits mitwirken. Dies können sowohl Betriebsangehörige als auch externe unabhängige Auditoren sein. Nach ausreichender Planung und Vorbereitung führen sie gemeinsam die internen Audits durch.

Im Anschluß an die Audits wird vom Auditleiter ein Bericht erstellt, in dem die Ergebnisse der Audits, festgestellte Abweichungen sowie ggf. erforderliche Korrekturmaßnahmen enthalten sind. Der Bericht wird der Geschäftsführung und den zuständigen Bereichs- und Abteilungsleitern vorgelegt. Die Umsetzung der Korrekturmaßnahmen obliegt dem Leiter des auditierten Bereiches und wird im Anschluß von dem Managementbeauftragten überprüft.

MÜME Müller Metallwaren GmbH	<u>MANAGEMENTHANDBUCH</u>	Revision Datum Seite 5 von
5 Verbesserungen, Überwachungs-, Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen		
<p>Zusätzlich können auf Veranlassung der Geschäftsführung ungeplante Audits durchgeführt werden.</p> <p>Anlass hierfür können sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Organisationsänderungen – Prozeßänderungen – ein erkanntes oder vermutetes Risiko. <p>Mitgeltende Unterlagen: VA Interne Audits Auditchecklisten Auditjahresplan Abweichungsberichte</p> <p>5.2.1 Qualitätsaudits</p> <p>Bei festgestellten Abweichungen aufgrund von Kundenforderungen oder nach wesentlichen Änderungen kann es erforderlich sein, separate Qualitätsaudits durchzuführen. Die Anforderungen an die Planung und Durchführung sind grundsätzlich wie oben beschrieben. Das Auditteam kann kleiner sein und es brauchen nur die Qualifikationen für die Durchführung von Q Audits vorhanden sein.</p> <p>5.2.2 Umweltaudits und Betriebsprüfungen</p> <p>Bei reinen Umweltaudits sollten immer die Bereiche „Compliance“ (Einhaltung der rechtlichen Rahmenbedingungen) und „performance“ (Leistungen im Umweltschutz) überprüft werden. Nach wesentlichen technischen oder organisatorischen Änderungen mit hoher Umweltrelevanz sollten entsprechende Audits durchgeführt werden.</p> <p>5.2.3 Arbeitsschutzaudits</p> <p>Auch für den Aspekt Arbeitsschutz sind ggf. separate Audits notwendig. In diesen Fällen kann ebenfalls mit reduziertem Auditteam und eng umgrenzter Fragestellung vorgegangen werden.</p>		
Erstellt: Datum:	Geprüft: Datum:	Freigegeben: Datum:

5 Verbesserungen, Überwachungs-, Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen**5.3 Meß- und Prüfmittel**

Zur Sicherstellung der Genauigkeit, Zuverlässigkeit und Einsatzfähigkeit aller Meß- und Prüfmittel, die für die Prüfungen benutzt werden, werden eine Prüfmittelverwaltung und -überwachung eingerichtet und nachfolgende Maßnahmen festgelegt. Sie gelten für alle Abteilungen, in denen zu kalibrierende oder zu eichende Meß- und Prüfmittel verwendet werden.

5.3.1 Auswahl, Beschaffung und Kennzeichnung von Meß- und Prüfmitteln

Meß- und Prüfmittel werden in Abhängigkeit von ihrem Einsatzgebiet vom Leiter Labor oder Leiter Instandhaltung ausgewählt und über den Einkauf entsprechend den festgelegten Spezifikationen bestellt. Vor dem Einsatz werden die Meß- und Prüfmittel überprüft, kalibriert und mit einer Plakette versehen. Außerdem werden sie in einer zentralen Prüfmitteldatei erfaßt, die über jedes Meß- und Prüfmittel folgende Daten enthält: Standort, Inventar-Nr./Prüfmittel-Nr., Hersteller, Beschaffungsdatum, Daten der Erstkalibrierung, Kalibrierintervall, Kalibrierungsverfahren mit Merkmalen und Grenzwerten, nächster Kalibrierungstermin sowie alle Ergebnisse der durchgeführten Kalibrierungen.

Mitgeltende Unterlagen:
Verzeichnis der Meß- und Prüfmittel

5.3.2 Überprüfungen der Meß- und Prüfmittel

In einem festgelegten Zeitintervall veranlaßt der jeweilige Verantwortliche eine Kalibrierung, Justierung und Überprüfung auf einwandfreie Funktion. Es wird eine Sofortprüfung durchgeführt, wenn der Verdacht besteht, daß ein Meß-/Prüfmittel fehlerhaft sein könnte.

Es werden ebenfalls in regelmäßigen Abständen im Zuge der Prüfmittelüberwachung die eingesetzten Chemikalien im Hinblick auf Lebensdauer und aktuell gültige Lagerungs-, Handhabungs- und Entsorgungsrichtlinien überprüft.

Es werden nur Mess- und Prüfmittel eingesetzt, die einen für den geplanten Einsatzzweck ausreichend genauen Meßbereich besitzen. In einer vom Qualitätsmanagement geführten Prüfmitteldatei werden grundsätzlich alle Meß- und Prüfmittel erfaßt. Es ist dort auch festgelegt, welches Meß- und Prüfmittel in welchen Intervallen überprüft wird. Auch die Art der Überprüfung und die erforderliche Dokumentation ist dort geregelt. Grundlage für die Prüfmittelüberwachung ist der Nachweis der Rückführung auf nationale oder internationale Normen. Wo in unserem Haus die Überprüfungsmöglichkeiten nicht mehr gegeben sind, werden diese Prüfungen an externe, akkreditierte Unternehmen weitergegeben.

MÜME Müller Metallwaren GmbH	<u>MANAGEMENTHANDBUCH</u>	Revision Datum Seite 7 von
5 Verbesserungen, Überwachungs-, Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen		
<p>5.3.3 Fehlerhafte Meß- und Prüfmittel</p> <p>Werden abweichende Meßergebnisse bei Gebrauch eines Meß-/Prüfmittels festgestellt, veranlaßt der Prüfer eine neue Justierung bzw. Nachbesserung des Gerätes. Bis zur Behebung der Abweichung darf das Gerät nicht weiter verwendet werden. Es wird bis dahin als gesperrt gekennzeichnet. Kann die Abweichung des Meß-/Prüfmittels nicht behoben werden, wird es aus der Prüfmitteldatei gestrichen.</p> <p>Sind, bedingt durch ein fehlerhaftes Meß-/Prüfmittel, fehlerhafte Freigaben von Produkten und Stoffen nicht auszuschließen, hat der Prüfer den zuständigen Abteilungsleiter und den Managementbeauftragten zu informieren. Diese entscheiden über die Notwendigkeit der Einleitung geeigneter Maßnahmen und dokumentieren dies.</p> <p>Detaillierte Regelungen sind in der Verfahrensanweisung Überwachung von Meß- und Prüfmittel geregelt.</p> <p>Mitgeltende Unterlagen: VA Überwachung von Meß- und Prüfmitteln</p> <p>5.4 Datenanalyse für Verbesserungen</p> <p>Es werden statistische oder andere sinnvolle Methoden zur Sammlung, Analyse und Auswertung von qualitäts-, umwelt- und sicherheitsrelevanten Daten eingesetzt. Sie dienen</p> <ul style="list-style-type: none"> – der Beurteilung des Herstellungsprozesses – der Beurteilung umweltrelevanter Prozesse, – der Ermittlung der betrieblichen Umweltstatistik, – der Beurteilung der Produkte. <p>Zuständig für die Bedarfsermittlung für die o. g. Methoden, ihre Durchführung und die Bewertung der Auswertung sind je nach Schwerpunkt:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Leiter Instandhaltung (z.B. bei Prozessen/Anlagen) – Leiter Labor (z.B. Produkte) – Managementbeauftragte (Verfahren/Abläufe) – Leiter Verkauf (z.B. Kundenreklamationen) <p>Die erlangten Ergebnisse werden zur Management-Bewertung und im Falle besonderer Abweichungen unmittelbar der Geschäftsführung zugeführt.</p>		
Erstellt: Datum:	Geprüft: Datum:	Freigegeben: Datum:

MÜME Müller Metallwaren GmbH	<u>MANAGEMENTHANDBUCH</u>	Revision Datum Seite 8 von
5 Verbesserungen, Überwachungs-, Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen		
<p>Die Fertigungs- und Dienstleistungsprozesse werden kontinuierlich beobachtet. Das Unternehmen bestimmte hierzu Kennzahlen. Dazu gehören z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Kunden- und produktbezogene Reklamationen/-Kosten – Mengen und Kosten für „Umwelt“ (z. B. Abfall, Immissionen, Energie, Wasser/Abwasser, Arbeitssicherheit, Brandschutz) <p>Die erfaßten Daten werden verdichtet, analysiert und ausgewertet. Sie dienen als Orientierungs- und Entscheidungshilfe für geplante Unternehmensaktivitäten. Die Erfassung und Bewertung der Kosten wird ständig weiterentwickelt.</p> <p>5.5 Feststellung von Abweichungen, Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen</p> <p>Die Umsetzung der Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen erfolgt z. B. in Form von Aktionsplänen. Der Leiter der betroffenen Abteilung überwacht die Durchführung und berichtet der Geschäftsführung über den Stand der Projekte im Zuge der monatlichen geplanten Projektbesprechungen. Ist die Einbeziehung des Kunden notwendig, so wird der Kunde in den Informationsfluß mit einbezogen.</p> <p>5.5.1 Analyse und Korrektur qualitätsrelevanter Abweichungen</p> <p>Die Durchführung von Korrekturmaßnahmen beginnt mit der Entdeckung einer Abweichung und schließt Maßnahmen zur Korrektur und Vorbeugung ein, sie wird z. B. veranlasst bei:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Kundenbeanstandungen und Kundenaudits – hausinternen Beanstandungen – Fehlerkostenanalysen – Auditberichten <p>Die zuständige Organisationseinheit überprüft die termingerechte Umsetzung und die Wirksamkeit der eingeleiteten Korrekturmaßnahmen. In komplexen Fällen werden Teams, bestehend aus fachkompetenten Mitarbeitern der betroffenen Organisationseinheiten unter der Leitung des Managementbeauftragten, einberufen und im Rahmen von Verbesserungsprojekten Korrekturmaßnahmen vorgenommen. In diesen Fällen überprüft der Managementbeauftragte die termingerechte Umsetzung und die Wirksamkeit der eingeleiteten Korrekturmaßnahmen. Die Vorgehensweise und die Maßnahmen werden angemessen dokumentiert.</p>		
Erstellt: Datum:	Geprüft: Datum:	Freigegeben: Datum:

MÜME Müller Metallwaren GmbH	<u>MANAGEMENTHANDBUCH</u>	Revision Datum Seite 9 von
5 Verbesserungen, Überwachungs-, Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen		
<p>5.5.2 Analyse und Korrektur umwelt- und sicherheitsrelevanter Abweichungen</p> <p>Umwelt- und sicherheitsrelevante Abweichungen werden festgestellt durch Aufmerksamkeit der Mitarbeiter, betriebliche Überwachung, Überwachung durch Berufsgenossenschaft und Behörden, interne Audits, Betriebs- und Arbeitsunfälle.</p> <p>Bei auftretenden Mängeln oder Abweichungen wird zunächst geprüft, ob eine Gefahr im Verzuge ist. Ist dies der Fall, wird sofort der nächste Vorgesetzte und der Managementbeauftragte verständigt. Nach Abstellen der Gefahr bzw. in allen übrigen Fällen wird durch den Leiter der Organisationseinheit in Zusammenarbeit mit dem Managementbeauftragten nach den Ursachen für die Abweichungen und Mängel gesucht und geeignete Gegenmaßnahmen werden festgelegt. Je nach Höhe der dafür zu tätigen Investitionen entscheiden darüber der Leiter der Organisationseinheit oder die Geschäftsführung. Nach Durchführung der Gegenmaßnahmen wird durch den Leiter der Organisationseinheit in Zusammenarbeit mit dem Managementbeauftragten und ggf. anderen Stellen die Eignung der Gegenmaßnahmen überprüft.</p> <p>Die Abweichungen und die damit zusammenhängende Maßnahmen werden durch den Managementbeauftragten dokumentiert.</p> <p>Über die oben beschriebenen Abläufe hinaus gelten die in den Alarm- und Gefahrenabwehrplänen beschriebenen Meldewege und Abläufe.</p> <p>5.5.3 Vorbeugungsmaßnahmen</p> <p>Vorbeugungsmaßnahmen dienen dazu, Fehler, Betriebsstörungen, Beeinträchtigungen und Gefährdungen für die Mitarbeiter und die Umwelt von vorneherein auszuschließen. Grundlage für die Einleitung solcher Maßnahmen sind z. B. die in den Risikobewertungsverfahren gewonnenen Erkenntnisse.</p> <p>Vorbeugungsmaßnahmen werden z. B. bei Entwicklungsarbeiten, Lieferantenbewertungen, Auswahl der Einsatz-, Betriebs- und Hilfsstoffe, bei der Beschaffung und Inbetriebnahme von Produktionseinrichtungen angewendet.</p>		
Erstellt: Datum:	Geprüft: Datum:	Freigegeben: Datum:

MÜME Müller Metallwaren GmbH	<u>MANAGEMENTHANDBUCH</u>	Revision Datum Seite 10 von
5 Verbesserungen, Überwachungs-, Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen		
<p data-bbox="204 539 1034 573">5.5.4.Kontinuierliche Verbesserung und Kostenverfolgung</p> <p data-bbox="204 611 1278 678">Die kontinuierliche Verbesserung wird durch die Beobachtung und Optimierung der jeweiligen Kennzahlen dokumentiert.</p> <p data-bbox="204 712 1380 846">Unser Unternehmen erfaßt die qualitäts-, umwelt- und arbeitsschutzrelevanten Kosten im Hinblick auf Fehlerverhütungs-, Prüf- und Fehlerkosten sowie intern als auch extern. Die Auswertung ist Bestandteil des Jahresberichts der Stabstelle QUA und dient als Grundlage für die Managementbewertung.</p>		
Erstellt: Datum:	Geprüft: Datum:	Freigegeben: Datum:

