

Qualitätsmanagement der
Buresch Sicherheitstechnik GmbH
Stand: April 2019

DIN EN ISO 9001 Revision 2015



CRANACHWEG 1
93051 REGENSBURG
TEL.: 0941/55782
FAX: 0941/54461
Home Page: <http://www.Buresch-Sicherheitstechnik.de>
E-Mail: info@buresch-sicherheitstechnik.de

Andreas Buresch,
Geschäftsführer

Inhaltsverzeichnis:

Kapitel 4: Kontext der Organisation

- 4.1. Verstehen der Organisation und ihres Kontextes
- 4.2. Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien
- 4.3. Festlegung des Anwendungsbereiches des QM-Systems
- 4.4. QM-System und dessen Prozesse

Kapitel 5: Führung

- 5.1. Führung und Verpflichtungen
- 5.2. Qualitätspolitik
- 5.3. Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation

Kapitel 6: Planung für das Managementsystem

- 6.1. Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen
- 6.2. Qualitätsziele und deren Planung zur Erreichung
- 6.3. Planung von Änderungen

Kapitel 7: Unterstützung

- 7.1. Ressourcen
- 7.2. Kompetenz
- 7.3. Bewusstsein
- 7.4. Kommunikation
- 7.5. Dokumentierte Information

Kapitel 8: Betrieb

- 8.1. Betriebliche Planung und Steuerung
- 8.2. Bestimmung von Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen
- 8.3. Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen
- 8.4. Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Prod. und Dienstl.
- 8.5. Produktion und Dienstleistungserbringung
- 8.6. Freigabe von Produkten und Dienstleistungen
- 8.7. Steuerung nichtkonformer Ergebnisse

Kapitel 9: Bewertung der Leistung

- 9.1. Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung
- 9.2. Internes Audit
- 9.3. Managementbewertung

Kapitel 10: Verbesserung

- 10.1. Allgemeines
- 10.2. Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen
- 10.3. Fortlaufende Verbesserung

Anhang

Kapitel 4: Kontext der Organisation:

4.1. Verstehen der Organisation und ihres Kontextes:

Die Firma Buresch Sicherheitstechnik GmbH versteht sich als Dienstleister zur Errichtung von sicherheitstechnischen Anlagen (z.B. Alarmanlagen, Brandmeldeanlagen, Videoüberwachung, etc.) an der Schnittstelle zwischen dem Auftraggeber (z.B. Gebäudeeigentümer, -betreiber) und den interessierten Parteien.

Die Firma Buresch Sicherheitstechnik GmbH handelt dabei nach wirtschaftlichen und marktüblichen Grundsätzen unter Beachtung der jeweils aktuellen Regeln und der Technik (z.B. Normen, Gesetze, Richtlinien, etc.).

Externer Kontext:

Stand der Technik:

- Aktuelle DIN- und VDE-Normen.
- VdS- Richtlinien.
- Laufende Aktualisierung.

Marktübliche, kulturelle und soziale Zusammenhänge:

- Stetiger Anstieg der Anzahl der Einbrüche bzw. Diebstähle und daraus folgend Erhöhung der Sicherheitsbedürfnisse in der Gesellschaft.
- Strengere Brandschutz-Auflagen durch den Gesetzgeber.
- Anstieg der Kaufbereitschaft in der Gesellschaft in Bezug auf die Sicherheit.

Wettbewerbsstärke des Unternehmens:

- Geringe regionale Konkurrenz.
- Aufrechterhaltung der Sicherheitsgewährleistung aus einer Hand.
- Laufende Sicherstellung eines ansprechenden Preis-Leistungs-Verhältnisses.
- Schnelle Reaktionszeiten durch Kundennähe, verhältnismäßig kurze Anfahrtswege und eines 24h-Bereitschaftsdienstes.
- Flache Hierarchieebene und daraus folgend direkte Erreichbarkeit der jeweiligen Ansprechpartner.

Gesetzliche Lage:

- Strengere Brandschutzverordnungen für Gebäude in Bayern.
- Gewerbeordnung, baurechtliche Vorgaben und VOB.
- Brandschutznachweise.
- UVV-Kassen: Gesetzliche Vorschriften für Videoüberwachungs- und Überfallmeldeanlagen.
- Anforderungen der Versicherungen.
- Garantieleistungen und Qualitätsnachweise von Produkten.

Interner Kontext: Werte und Unternehmensleitbild:

Zuverlässigkeit:

- „Unsere Kunden und Mitarbeiter können sich auf uns verlassen und uns vertrauen.“

Kundenzufriedenheit:

- „Der Kunde ist König.“

Qualität:

- „Wir arbeiten mit hochwertigen Produkten und schulen unsere Mitarbeiter zur Aufrechterhaltung der Qualität.“

Integrität:

- „Unsere Mitarbeiter, Kollegen und Vorgesetzte werden wertgeschätzt und neue Mitarbeiter schnell integriert. Persönlicher Kontakt durch eine flache Hierarchieebene ist uns wichtig.“

Teamwork:

- „Wir möchten durch Teamevents den Zusammenhalt, die Teambildung und das Teamwork im Unternehmen fördern und aufrechterhalten.“

Buresch Sicherheitstechnik GmbH - Errichter mit (VdS-)Anerkennungen und Zertifizierungen:

- Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001.
- VdS-Anerkennung als Errichterfirma für Einbruchmeldeanlagen.
- Zertifizierung als Fachfirma für Brandmeldeanlagen gemäß DIN 14675.
- Geprüfte Fachkräfte für Rauchwarnmelder gemäß DIN 14676.
- Sachkundige Fachkräfte für Türschließer und Feststellanlagen gemäß DIN- und DIBt-Richtlinien.
- Sachkundige Fachkräfte für Fluchtweg-Sicherungssysteme gemäß EN 179, EN 1125 und EltVTR-Richtlinien.
- Sachkundige Fachkräfte für RWA-Anlagen.
- Zertifizierung einer verantwortlichen Person für Sprachalarmanlagen.
- Meisterbetrieb im Elektrohandwerk.

4.2. Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien:

Interessierte Parteien der Buresch Sicherheitstechnik GmbH:

Die interessierten Parteien der Firma Buresch werden im Anhang 4.2.1.: „Interessierte Parteien der Buresch Sicherheitstechnik GmbH“ aufgelistet.

Erfordernisse und Erwartungen der interessierten Parteien (Quelle: ISO 9004)

Die Anforderungen der interessierten Parteien der Firma Buresch Sicherheitstechnik GmbH, werden in die Kern- und Unterstützungsprozesse des Unternehmens integriert. Die Erfordernisse und Erwartungen der interessierten Parteien werden im Anhang 4.2.2.: „Erfordernisse und Erwartungen der interessierten Parteien“ genauer definiert.

4.3. Festlegung des Anwendungsbereiches des QM-Systems

Anwendungsbereich:

Firma Buresch
Sicherheitstechnik GmbH
Cranachweg 1
D - 93051 Regensburg

Die Firma Buresch Sicherheitstechnik GmbH plant, projiziert und errichtet Einbruchmelde- und Brandmeldeanlagen, sowie Videoüberwachungen nach Kundenwunsch. Dabei werden ggf. geltende Vorgaben (DIN 14675, DIN 14676, VDE 0833, VdS 2311 und 2095) beachtet. Das Dienstleistungsangebot wird ergänzt durch Instandhaltungs- und Wartungstätigkeiten sowie einem 24h-Bereitschaftsdienst zur Störungsbeseitigung.

4.4. QM-System und dessen Prozesse

In der Firma Buresch Sicherheitstechnik GmbH sind zur Sicherung der Qualität im Unternehmen folgende Prozesse festgelegt.

- Dabei wird das Qualitätsmanagement-System verwirklicht, aufrechterhalten und kontinuierlich verbessert, einschließlich der benötigten Prozesse.
- Eine genaue Beschreibung und Visualisierung dieser Prozesse erfolgt im Laufe dieses Handbuches.



Zur Steuerung der Prozesse und des Systems wird die PDCA-Methode verwendet:

Planen:

- Planen des Prozesses
- Eingaben und erwartete Ergebnisse
- Abfolge und Wechselwirkungen
- Zuweisung von Verantwortungen und Befugnisse für Prozesse

Durchführen:

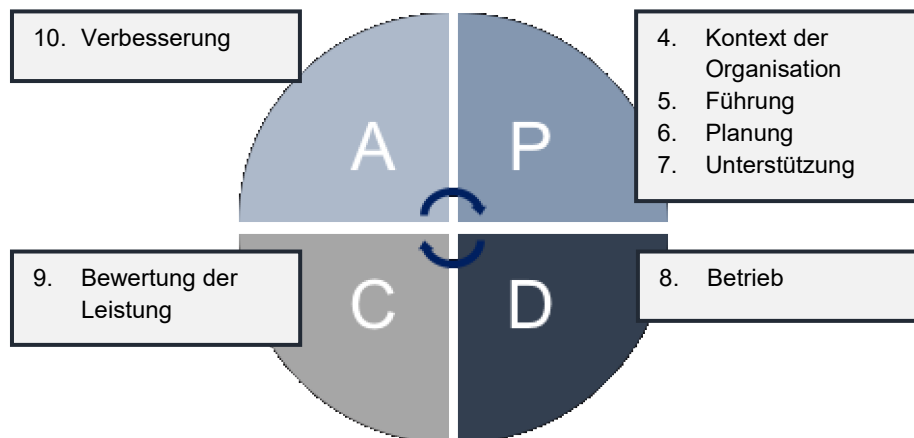
- Kriterien, Methoden, Messungen und Leistungsindikatoren für das wirksame Durchführen und Lenkung von Prozessen
- Benötigte Ressourcen und Sicherstellung der Verfügbarkeit

Check / Prüfen:

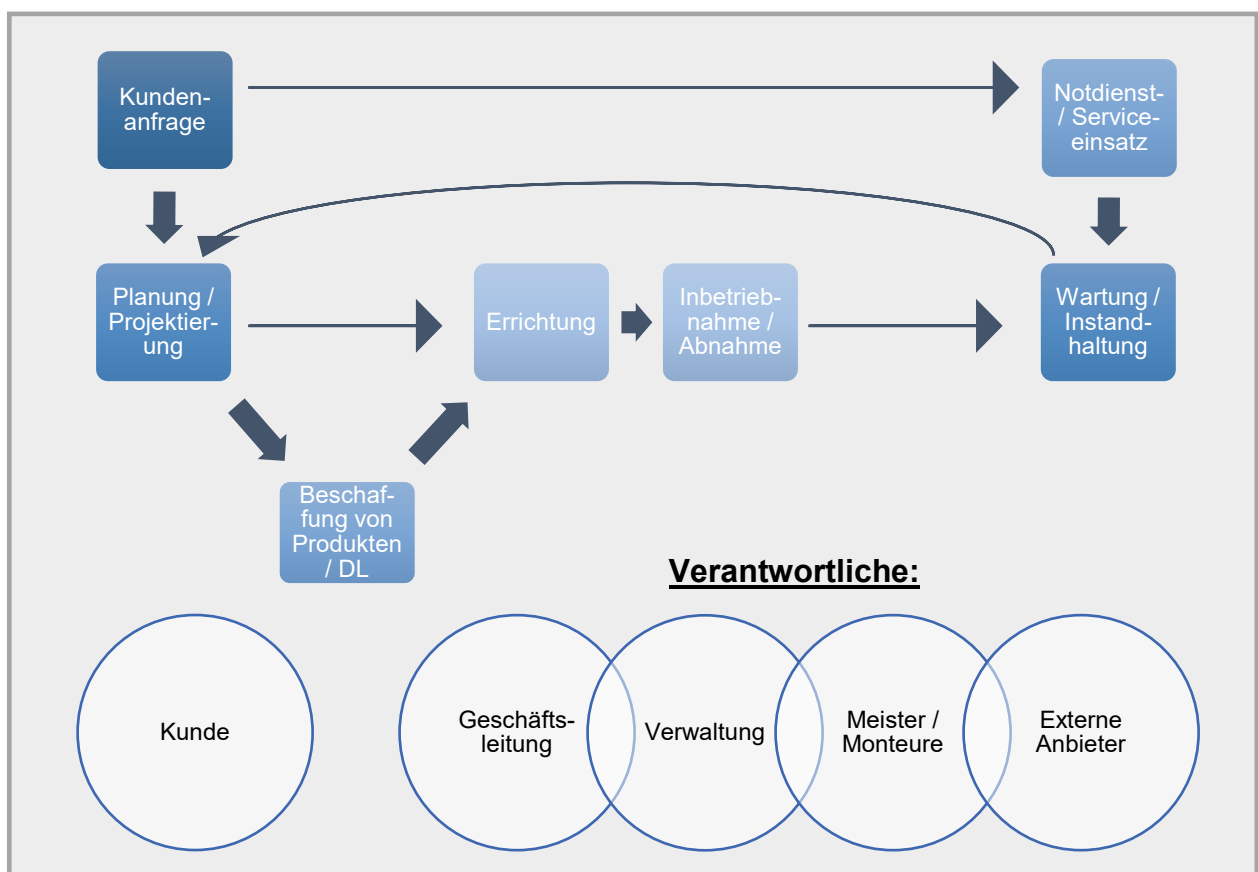
- Überwachung Messen der Prozessleistung
- Risiken und Chancen in Übereinstimmung mit den Anforderungen
- Planung und Umsetzung geeigneter Maßnahmen
- Chancen zur Verbesserung des Prozesses und des QMS

Act / Handeln: Verbesserung umsetzen

Die einzelnen Kapitel dieses Handbuchs werden in den PDCA-Zyklus integriert:



Prozesse und Wechselwirkungen bei der Auftragsbearbeitung:



Ziele der Herausgabe:

- Beschreibung des Qualitätsmanagement-Systems (QM-System) in der Buresch Sicherheitstechnik GmbH unter Berücksichtigung der Norm DIN EN ISO 9001 Revision 2015, soweit diese auf das Unternehmen zutreffen.
- Sicherstellung der nachhaltigen Qualitätssicherung in der Buresch Sicherheitstechnik GmbH.
- Darstellung der vorherrschenden und geplanten Qualitätsmanagementprozesse in der Organisation.
- Planung, Umsetzung, Dokumentation, Überprüfung, Bewertung und gegebenenfalls Anpassung zur Verbesserung der Qualitätssicherungsstandards im Unternehmen.
- Kontrolle der durchgängigen Einhaltung von Qualitätssicherungsmaßnahmen.
- Festlegung von Rollen und Verantwortungen.
- Leistungsbewertung und fortwährendes Verbesserungsmanagement mit eventuellen Korrekturmaßnahmen.
- Offenlegung der Chancen und Förderung des risikobasierten Denkens in der Buresch Sicherheitstechnik GmbH.

Kapitel 5: Führung

5.1. Führung und Verpflichtungen

5.1.1. Führung und Verpflichtung für das Qualitätsmanagementsystem:

Im Rahmen unseres Qualitätsmanagement - Systems werden alle Verfahren und Anweisungen dokumentiert, die im Unternehmen zur Anwendung kommen.

Die ständige Überprüfung und Aktualisierung des beschriebenen Systems stellt sicher, dass alle, an die Produkte und Tätigkeiten gestellten Anforderungen, bezüglich Ausführung und Qualität, fortlaufend erfüllt werden und dass die Erwartungen und Bedürfnisse unserer Kunden erkannt und erfüllt werden.

Dies gilt auch für alle Ergebnisse, die aus einem beliebigen Ablauf („Prozess“) im Unternehmen resultieren, z.B. beschaffte Produkte, Produkte aus ausgegliederten Prozessen („Outsourcing“) etc.

Aufbau und Anwendungen:

- Das Qualitätsmanagement-System ist entsprechend der Norm DIN EN ISO 9001:2015 aufgebaut.
- Die Anwendung des, in den folgenden Abschnitten, beschriebenen Qualitätsmanagement-Systems gewährleistet einen fortlaufend hohen Qualitätsstandard aller, innerhalb dieses Systems erbrachten Tätigkeiten und Dienstleistungen.

Dazu gehören:

- Qualitätsplanung, d. h. praxisbezogenes Festlegen sämtlicher Abläufe zu einem Auftrag (=Festlegen aller Beteiligten, Prüfschnitte, zeitl. Ablauf). All diese Informationen werden in einem Arbeitsheft zusammengestellt und dienen unseren Monteuren mit als Grundlage zur Auftragsbearbeitung.
- Lenkung und Steuerung, d. h. ermitteln der Kundenwünsche, sowie Analyse und Auswertung von Reklamationen, durchführen gezielter Korrekturmaßnahmen;
- Überwachen der Qualität mittels Prüfungen und Audits;
- Qualitätsförderung, d. h. Schulen der Mitarbeiter und Einsatz ausgewählten Personals.

Verantwortlichkeiten:

- Für die Aufrechterhaltung des gesamten Qualitätsmanagement-Systems ist die Unternehmensleitung verantwortlich.
- Die laufende Umsetzung der einzelnen Elemente dieses Qualitätsmanagement-Systems obliegt der Verantwortung eines jeden einzelnen Mitarbeiters im Rahmen seines Aufgaben- oder Verantwortungsbereiches.

5.1.2. Kundenorientierung

Die Geschäftsleitung ist der Mittler zwischen den Kunden und der Firma. Sie hat maßgeblichen Anteil daran, dass die erbrachten Leistungen den Forderungen der Kunden gerecht werden. Ziel unserer Kundenorientierung ist es Sicherheitsbedürfnisse und -erwartungen genau zu analysieren, in Zielvorgaben für die Mitarbeiter umzuwandeln und sicherzustellen, dass diese im Unternehmen erfüllt werden.

Zudem steht die Verbesserung der Kundenzufriedenheit im Fokus. Um eine einwandfreie Bearbeitung sicherzustellen, werden schon bei der ersten Kontaktaufnahme mit dem Kunden bzw. bei der Auftragsannahme folgende Regeln beachtet:

- Gründliche Aufklärung des Kunden über Einsatzmöglichkeiten, Art der Auftragsausführung, mögliche Leistungsgrenzen, usw.
- Sorgfältige Prüfung der vertraglich festgelegten Anforderungen auf Erfüllbarkeit.
- Behandlung nachträglicher Änderungen unter den vor genannten Gesichtspunkten.
- Organisation von internen und externen Schulungsmaßnahmen zur Förderung des Qualitätsbewusstseins und der Motivation in der Buresch Sicherheitstechnik GmbH.

- Rechtzeitiges Heranziehen von qualifizierten Mitarbeitern durch fach- und arbeitsplatzbezogene Ausbildung.
- Beachtung der einschlägigen Regelwerke im Sicherheitsgewerbe.
- Es werden Risiken und Chancen, gesetzlicher und behördlicher Forderungen miteinbezogen, welche die Konformität der Produkte und Dienstleistungen beeinflussen können und zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit beitragen.

Risiken und Chancen in Bezug auf die Kundenanforderungen:

Gesetzliche / behördliche Forderung	Chancen	Risiken	Maßnahmen
Forderung zur Errichtung von Brandmeldeanlagen durch Baubehörde / Versicherungen	<ul style="list-style-type: none"> • Erfüllung der Forderung in Einklang mit Kundenwunsch. • Kundenzufriedenheit • Freigabe durch den Sachverständigen-Prüfer / mängelfreie Anlage; Wirksamkeitsbescheinigung vorhanden • Gebäude kann genutzt werden 	<ul style="list-style-type: none"> • Nicht-Erfüllung der gesetzlichen Forderung; Sachverständiger-Prüfer gibt die Anlage nicht frei; keine Wirksamkeitsbescheinigung • Kunde ist unzufrieden • Gebäude darf nicht genutzt werden 	<ul style="list-style-type: none"> • Laufende Information über aktuelle Vorschriften und Gesetze • Erfüllung aller Forderungen und Kundenwünsche. • Ggf. Mängelbeseitigung
Forderung zur Errichtung von Alarmanlagen durch Versicherungen	<ul style="list-style-type: none"> • Erfüllung der Forderung in Einklang mit Kundenwunsch. • Kundenzufriedenheit • Freigabe durch den Meister • Versicherung übernimmt das Risiko, da die Anlage mängelfrei ist (VdS-Attest) 	<ul style="list-style-type: none"> • Nicht-Erfüllung der Forderung der Versicherung • Mängel an der Anlage → Keine Haftung der Versicherung • Kunde ist unzufrieden 	<ul style="list-style-type: none"> • Laufende Information über aktuelle Vorschriften und Gesetze • Erfüllung aller Forderungen und Kundenwünsche. • Ggf. Mängelbeseitigung

5.2. Qualitätspolitik:

Grundsatzerklärung zur Qualitätspolitik

- Oberstes Ziel unserer Qualitätspolitik ist es, die Zufriedenheit unserer Kunden zu erreichen. Durch ständige Verbesserung unserer Qualitätsleistung wollen wir unseren Marktanteil sichern und neue Marktpotentiale erschließen.
- Unter Anwendung eines QM-System nach DIN EN ISO 9001:2015 werden vom Unternehmen „Buresch Sicherheitstechnik GmbH“ nach dem aktuellen Stand der Sicherheitstechnik projektiert, montiert und gewartet.
- Die eingebauten Produkte und die Ausführung der Montagetätigkeiten werden laufend dem neuesten Stand der Technik angepasst. Durch unsere Aufgeschlossenheit für Innovationen und die ständige Schulung unserer Mitarbeiter, streben wir eine kontinuierliche Qualitätsverbesserung an.

- Das Umweltbewusstsein aller Mitarbeiter, ist ein wichtiger Gesichtspunkt für unser Unternehmen. Durch Information und Motivation wollen wir dieses Bewusstsein bei allen Mitarbeitern fördern und laufend steigern.
- Zufriedene Mitarbeiter sind ein wichtiger Schlüssel für unseren Erfolg, deshalb müssen die Qualitätspolitik und die daraus resultierenden Ziele, jedem Mitarbeiter bekannt sein. Das Verständnis hierfür schaffen wir durch laufende Kommunikation, Information und Schulung unserer Mitarbeiter.
- Ein weiteres wichtiges Ziel unseres Qualitätsmanagements ist die fortlaufende Verbesserung unserer Prozesse. Hierbei gilt es entstandene Fehler zu analysieren, die Fehlerursachen zu ermitteln und durch wirkungsvolle Abstell- und Vorbeugemaßnahmen das wiederholte Auftreten von Fehlern und damit unnötigen Kosten zu vermeiden. Nur wenn unnötige Kosten konsequent vermieden werden, kann das Unternehmen auf Dauer Gewinne erwirtschaften und damit die gesteckten Ziele erreichen.
- Alle Mitarbeiter, die durch Zuverlässigkeit, schnellen und soliden Kundenservice und qualitativ hochwertige Arbeit dazu beitragen, die gesteckten Ziele zu erreichen, werden eine Anerkennung bekommen.
- Die Unternehmensleitung und alle Mitarbeiter des Unternehmens müssen das beschriebene Qualitätsmanagement - System in Ihrer täglichen Arbeit umsetzen und damit zum Erfolg führen.
- Die Qualitätspolitik der Buresch Sicherheitstechnik GmbH ist für relevante interessierte Kreise zugänglich und verfügbar. Auf Anfrage der interessierten Parteien, wird das aktuelle QM-System in Form eines Handbuchs gegen Unterschrift ausgehändigt.
- Das Handbuch wird in der Verwaltung aufbewahrt und steht für jeden Mitarbeiter zur Verfügung. Zudem werden unsere Mitarbeiter über interne Audits in Bezug Qualitätspolitik sensibilisiert und laufend geschult.
- Die Überprüfung und Aktualität der Qualitätspolitik ist durch interne Audits sichergestellt. Anhand der Ergebnisse der internen Audits, werden die Wirksamkeit des QM-Systems laufend bewertet und, falls notwendig, umgehend Verbesserungsmaßnahmen eingeleitet, wodurch die Aufrechterhaltung der Qualitätspolitik erfolgt.

5.3. Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation

5.3.1. Allgemeines:

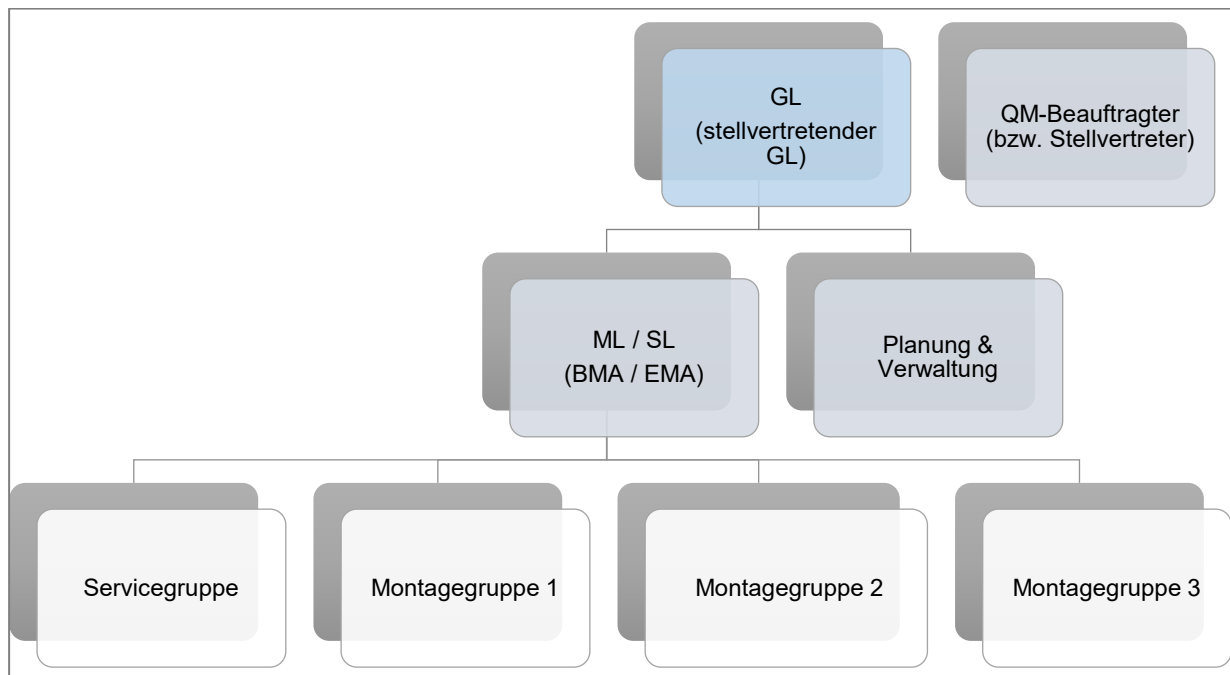
Das Qualitätsmanagement ist eine übergreifende Funktion. Deshalb ist es erforderlich zu regeln:

- welche Pflichten und Vollmachten ein Mitarbeiter hat
- wer zu welchen Entscheidungen befugt ist
- wie Informationen im Unternehmen ausgetauscht werden
- Aufbauorganisation

Aufbauorganisation

- Die Aufbauorganisation (Organigramm) beschreibt die Zuordnung aller Organisationseinheiten innerhalb des Unternehmens.
- Die Aufbauorganisation wird von der Unternehmensleitung festgelegt, in Kraft gesetzt und laufend auf ihre Angemessenheit hin überprüft und angepasst.
- Die Tätigkeitsmerkmale und Verantwortlichkeiten der einzelnen Personen oder Funktionen werden in Stellenbeschreibungen festgelegt.
- Das Qualitätsmanagement ist eine übergreifende Funktion. Deshalb ist es erforderlich zu regeln:
 - welche Pflichten und Vollmachten ein Mitarbeiter hat
 - wer zu welchen Entscheidungen befugt ist
 - wie Informationen im Unternehmen ausgetauscht werden

Diagramm: Aufbauorganisation der Firma Buresch Sicherheitstechnik GmbH



Stand: 2019

Abkürzungen:

- GL = Geschäftsleitung
- ML = Montageleitung
- SL = Serviceleitung

Anmerkungen:

- Der Serviceleiter ist einer Person fest zugeordnet.
- Der Montageleiter ist einer Person fest zugeordnet.
- Die Montagegruppen werden nach Erfordernis der auszuführenden Tätigkeit eingeteilt.
- Die Einteilung erfolgt durch den Montageleiter oder der Geschäftsleitung

5.3.2. Stellenbeschreibungen

Alle Stellen der Firma Buresch Sicherheitstechnik GmbH werden im Anhang 5.3.2.: „Stellenbeschreibungen“ genauer definiert.

Kapitel 6: Planung für das Managementsystem

6.1. Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen

Ablauf:

Zur Betrachtung von Risiken und Chancen wird in der Buresch Sicherheitstechnik GmbH auf das **Ishikawa-Diagramm** zurückgegriffen.

Hierbei handelt es sich um die Analyse der Kern- und Unterstützungsprozesse in der Buresch Sicherheitstechnik GmbH anhand der folgenden sieben wichtigsten Faktoren:

- Mensch
- Maschine / Material
- Money (Geld)
- Methode
- Milieu / Mitwelt
- Management
- Messbarkeit

Daraufhin werden die einzelnen Risiko-Faktoren aus dem Ishikawa-Diagramm mit Hilfe der **Risikomatrix von Nohl** (Anhang 6.1. „Risikomatrix von Nohl“) betrachtet, um anzugeben, wie hoch das jeweilige Risiko ist.

Je nach Risikogruppe müssen – falls notwendig - geeignete Maßnahmen zur Risikominimierung und Prozessverbesserung ergriffen werden, welche in der Umsetzung überwacht werden. Um die nachhaltige Wirksamkeit der eingeführten Verbesserungsmaßnahme zu kontrollieren, wird das Risiko nach der Implementierung ein weiteres Mal bestimmt. Sollte das Risiko trotz der eingeleiteten Maßnahme angestiegen oder unverändert geblieben sein, müssen weitere Vorkehrungen getroffen werden, so dass die nachhaltige Qualitätssicherung gewährleistet wird.

Die Risikobetrachtung der Firma Buresch Sicherheitstechnik GmbH wird laufend aktualisiert und als dokumentierte Information aufbewahrt. Für die Risikobetrachtung und Maßnahmenimplementierung ist die Geschäftsleitung zuständig. Aufgaben in Bezug auf die Umsetzung können jedoch delegiert werden. Mindestens einmal jährlich erfolgt eine Revision der Risikomatrix und eine Überprüfung und Archivierung, der Änderungen vorherigen Jahres.

6.2. Qualitätsziele und deren Planung zur Erreichung

Qualitätsziele

Die QM-Ziele der Buresch Sicherheitstechnik GmbH werden jährlich neu festgelegt und für die Mitarbeiter ausgehängt. Die gesetzten Qualitätsziele werden außerdem überwacht und wenn notwendig aktualisiert. Alle Qualitätsziele der Firma Buresch werden als dokumentierte Information aufbewahrt.

Umsetzungsplan

Um die Erreichung der Ziele zu gewährleisten und zu überprüfen, wird ein Umsetzungsplan definiert. Im Zuge dessen wird nicht nur das Qualitätsziel festgelegt sondern auch, in welchem Zeitraum das Ziel angegangen, erreicht und abgeschlossen werden soll, welche Ressourcen dafür benötigt werden und ob diese zur Verfügung stehen, wer verantwortlich ist und zuletzt wie die Ergebnisse bewertet werden.

Qualitätsplanung

- Die hohe Qualität unserer Dienstleistungen im Sicherheitsgewerbe ist eines der wichtigsten Grundlagen unserer Geschäftstätigkeit. Sie ist ein wichtiges Kriterium für unsere Kunden, uns ihr Vertrauen zu schenken.

- Ferner ist es uns eine Verpflichtung, den Ruf und Erfolg unseres Hauses zu wahren und zu verstärken. Wir sind bestrebt, die Forderungen unserer Kunden vollständig zu erfüllen.
- Es kommt darauf an, in allen Bereichen unseres Unternehmens, beginnend bei der ersten Kontaktaufnahme mit dem Kunden, über die Auftragsabwicklung im Hause, bis hin zur Dienstleistungserbringung beim Kunden Fehler zu vermeiden und erkannte Fehlerquellen konsequent zu beseitigen.
- Die Sicherung und gezielte Verbesserung der Qualität ist Aufgabe aller bei der Buresch Sicherheitstechnik GmbH beschäftigten Mitarbeiter. Das fordert bewusstes Engagement und aktives Zusammenwirken.
- Werden einzelne Geschäftsabläufe und Verfahren bei der Buresch Sicherheitstechnik GmbH ausgegliedert (im Sinne von „ausgegliederten Prozessen“) - zum Beispiel durch Outsourcing, externe Beauftragung, Fremdvergabe, auch Subunternehmer -, so nimmt auch bei solchen Ausgliederungen die Geschäftsleitung die Überwachung dieser Prozesse persönlich wahr. Sie kontrolliert und verantwortet alle externen Abläufe und legt vor einer Ausgliederung fest, welche Prozesse wie und in welchem Umfang ausgegliedert und deren Umsetzung überwacht werden. Die Erfüllung aller vertraglichen, gesetzlichen und behördlichen Kundenanforderungen stellt die Geschäftsleitung dabei lückenlos sicher.

6.3. Planung von Änderungen

Wenn am QMS der Buresch Sicherheitstechnik GmbH Änderungen notwendig werden, werden diese geplant und systematisch durchgeführt und folgendes berücksichtigt:

- Zweck der Änderung
- Konsequenzen der Änderung
- Integrität des QMS
- Verfügbarkeit von Ressourcen
- Zuweisung von Verantwortung & Befugnisse

Dieses Änderungsmanagement trägt zur Sicherung der Qualität im Unternehmen bei.

Kapitel 7: Unterstützung

7.1. Ressourcen

Darunter verstehen wir das Bestimmen und rechtzeitige Bereitstellen aller notwendigen Mittel (Personen, Finanzen und sonstige Ressourcen) zur Verwirklichung und Verbesserung unseres QM-Systems.

Personen:

Personal:

- Gerade für ein Unternehmen, das im Sicherheitsgewerbe tätig ist, sind gut ausgebildete und zuverlässige Mitarbeiter ein Garant für den Unternehmenserfolg.

Zuordnung von Personal:

- Die Zuordnung von Personal zu bestimmten Bereichen ist aus dem Organigramm ersichtlich. Die Geschäftsleitung legt fest, welche Stelle der Mitarbeiter besetzt.

Risikobasierter Ansatz:

- Die GL prüft jährlich, ob für die geplanten Tätigkeiten zur Erfüllung der Kundenanforderungen ausreichend Personal mit den benötigten Qualifikationen zur Verfügung stehen. Bei einem Defizit wird frühzeitig ausreichend qualifiziertes Personal gesucht und eingestellt, um die Erfüllung der Anforderungen nicht zu gefährden.

Infrastruktur:

- Die GL bestimmt die notwendige Infrastruktur, die zur Durchführung der Unternehmensprozesse gebraucht wird, stellt diese zur Verfügung und hält sie instand. Für die Durchführung aller Montagen und Dienstleistungen, die von der Buresch Sicherheitstechnik GmbH angeboten werden, stehen somit alle dazu notwendigen Werkzeuge, Materialien und Unterlagen jederzeit zur Verfügung.
- Zur erforderlichen Infrastruktur der Buresch Sicherheitstechnik GmbH zählen:
 - Büro- und Lagergebäude und die zugehörige Gebäudetechnik
 - Technische Ausrüstung: Material, Hard- & Software
 - IT: Ausreichend schneller Internetzugang, sichere E-Mail-Accounts; Datensicherung über Server und Verteilung der Zugänge zum Server
 - Fahrzeuge
 - PC's und Diensthandys zur Information und Kommunikation.
- Diese werden regelmäßig überprüft und gewartet, um immer einsatzbereit zu sein und um zu gewährleisten, dass sie den Anforderungen an unsere Arbeitsprozesse jederzeit entsprechen. Jeder Mitarbeiter ist dazu verpflichtet jegliche Schäden sofort zu melden, so dass die Infrastruktur durch die GL instandgehalten werden kann.

Prozessumgebung:

- Alle Bedingungen, unter denen die Arbeiten ausgeführt werden, werden vor Aufnahme einer Tätigkeit und auch weiterhin laufend geprüft.
- Es wird dabei hauptsächlich auf folgende Einflussfaktoren geachtet:
 - Soziale Faktoren: Gleichberechtigung, keine Diskriminierung, ruhige und freundliche Arbeitsatmosphäre, Arbeitsklima, Miteinander statt Gegeneinander, Empathie)
 - Psychologische Faktoren: Stressminderung durch z.B. Flexibilisierung der Arbeitszeit; Gemeinsame Lösungsfindung über Mitarbeitergespräche
 - Physikalische Faktoren: Lärm, Temperatur, Feuchtigkeit, Wärme, Beleuchtung, Luftzufuhr, Hygiene, Wetter, etc.). Die vorhandenen Arbeitsplätze entsprechen zudem allen ergonomischen Vorschriften und werden regelmäßig überprüft.

- Gefährdungsbeurteilung und Maßnahmenfestlegung:

Chance	Risiko (R)	Maßnahme (M)
Soziale Faktoren:		
<ul style="list-style-type: none"> • Gleichberechtigung • Keine Diskriminierung • Ruhige und freundliche Arbeitsatmosphäre • Miteinander statt Gegeneinander • → Zufriedenheit der Mitarbeiter, fairer Umgang, Arbeitsleistung steigt, Freude an der Arbeit, Employer Branding 	<ul style="list-style-type: none"> • Mitarbeiter werden ungleich behandelt oder sogar diskriminiert • Das Arbeitsklima ist konfrontativ und böswillig • Kein Wir-Gefühl • → Kündigung, Frust, Wut, Unzufriedenheit, Arbeitsleistung sinkt, negatives Image der Firma 	<ul style="list-style-type: none"> • Für Gleichberechtigung sorgen und diese überprüfen • Teambildung, Wir-Gefühl aufbauen • gewünschten Umgang und Unternehmensklima kommunizieren • Einstellung auch vorleben und überprüfen • MA bei nicht-konformen Verhalten Konsequenzen ziehen; MA-Gespräch
Psychologische Faktoren:		
<ul style="list-style-type: none"> • Stressminderung • Work-life-Balance, Vereinbarkeit von Beruf und Familie • Arbeitsproduktivität und MA-Zufriedenheit steigen; Mitarbeiterbindung 	<ul style="list-style-type: none"> • Stress, Burnout, Psychische Krankheiten • Work-Family-Conflict • Arbeitsproduktivität und MA-Zufriedenheit sinken; Fluktuation 	<ul style="list-style-type: none"> • Arbeitszeitflexibilisierung • Präventionsmaßnahmen zur psychischen Gesundheit der MA • Empathie, Zuhören, Gemeinsam eine Lösung finden • Individuell angepasste Regelungen finden, gemeinsam eine Lösung erarbeiten
Physikalische Faktoren:		
<ul style="list-style-type: none"> • Gesundheitsförderung der MA • Als angenehm empfundene Arbeitsumgebung • MA-Zufriedenheit steigt, Krankentage sinken, Employer Branding 	<ul style="list-style-type: none"> • MA sind häufig krank • MA fühlen sich nicht wohl in ihrer Arbeitsumgebung • Arbeitsleistung sinkt • Evtl. Fluktuation 	<ul style="list-style-type: none"> • Ergonomische Arbeitsplätze • Klimaanlage, Heizung • Lärmschutz • Reinigungskraft • Tageslicht im Büro und zusätzlich ausreichend indirekte Beleuchtung • Arbeitseinsätze an Witterung anpassen

Ressourcen zur Überwachung und Messung:

Personelle Ressourcen:

- Bei der Errichtung unserer Anlagen übernimmt die GL gemeinsam mit der zuständigen Abteilungsleitung die Besichtigung und die Planung, die Montageleitung bzw. die Serviceleitung die Bauüberwachung, Sachverständiger bzw. Meister nehmen die Gebaute Anlage ab.

Methodische Ressourcen:

- Eingangsprüfung, Zwischenprüfung, Inbetriebsetzung, Probedurchlauf, Abnahme

Materielle Ressourcen:

- Laserentfernungsmesser, Schallpegelmessgeräte, Digitalmultimeter, Prüfvorrichtung für Rauchwarnmelder, Laptop mit notwendiger Anlagensoftware

- Parametrierungssoftware zur Ermittlung von Verschmutzungsgraden und Ansprechverhalten von Rauchwarnmeldern, Verfügbarkeit von Funkmeldern sowie Erdschlüsse in Bussystemen
- Firmware von Zentralen (z.B. die Meldung von Alarmen und Störungen)
- Die eingesetzte Software z.B. in Gefahrenmeldeanlagen überwacht den ordnungsgemäßen Betrieb der Anlage und die Parametrierungs-Software dient zur Konfiguration und teilweise zur Prüfung.

Ablauf:

- Die GL bestimmt alle nötigen Ressourcen zur Sicherstellung gültiger und zuverlässiger Überwachungs- und Messergebnisse und stellt diese bereit. Dabei werden festgelegte Anforderungen und die Eignung für die jeweilige Art der Überwachungs- und Messtätigkeit berücksichtigt.
- Für die Durchführung aller Überwachungen und Messungen, die von der Buresch Sicherheitstechnik GmbH angeboten werden, stehen somit alle dazu notwendigen Ressourcen (Werkzeuge, Materialien und Unterlagen) jederzeit zur Verfügung.
- Diese werden regelmäßig überprüft und gewartet, um immer einsatzbereit zu sein und um zu gewährleisten, dass sie den Anforderungen an unsere Arbeitsprozesse jederzeit entsprechen. Somit wird eine fortlaufende Eignung sichergestellt.
- Als Nachweis zur Eignung der Ressourcen zur Überwachung und Messung werden in der Buresch Sicherheitstechnik GmbH dokumentierte Informationen aufbewahrt.

Messtechnische Rückführbarkeit:

- Dieser Abschnitt beschreibt alle Maßnahmen im Bereich Sicherheitstechnik und dass die von der jeweiligen Abteilung für Einbruchmeldeanlagen und Brandmeldeanlagen eingesetzten Prüfmittel (Multimeter) den gestellten Anforderungen, bezüglich Funktion und erforderlicher Genauigkeit, entsprechen.
- Für Prüfungen im weitesten Sinne eingesetzte Computersysteme und -software (z.B. Parametrierungs- und Test-Programme für Gefahrenmeldeanlagen der Hersteller) werden in diesem Zusammenhang gleichfalls als Prüfmittel betrachtet. Insbesondere sind diese regelmäßig auf Funktionsfähigkeit und Aktualität der eingesetzten Software-Releases zu überprüfen. Die Softwarestände und Prüfungen werden dokumentiert, entsprechend gekennzeichnet und auf dem Server in der Verwaltung archiviert. Wo sinnvoll und möglich werden anlässlich der Softwareprüfungen auch unterschiedliche Systemkonfigurationen getestet.

Ablauf:

- Die Kalibrierung der eingesetzten Multimeter erfolgt 1x jährlich bei einer zugelassenen Stelle. Die Ergebnisse dieser Kalibrierung werden in einem von der Kalibrierstelle mitgelieferten Protokoll dokumentiert.
- Alle Prüfmittel sind nummeriert und werden nach erfolgreicher Kalibrierung mit einer Prüfplakette versehen, aus dem das Datum der nächsten Kalibrierung ersichtlich ist.
- Alle Prüfmittel des Bereichs Sicherheitstechnik werden in einer Prüfmittelliste aufgeführt. Nicht mehr gebrauchsfähige Multimeter werden verschrottet.
- Sollte das Messmittel als ungeeignet eingestuft werden, wird erhoben, ob frühere Messergebnisse eventuell beeinträchtigt wurden. Soweit erforderlich werden geeignete Maßnahmen eingeleitet.

Verantwortlichkeiten:

- Für die regelmäßige Kalibrierung der Prüfmittel und die Rekalibrierung des Betriebsnormales ist der Montageleiter verantwortlich.
- Für die Einhaltung der Kalibrierintervalle und die ordnungsgemäße Behandlung der Prüfmittel ist jeder Mitarbeiter verantwortlich.

Dokumentation:

- Aufstellung über Messgeräte-Kalibrierung
- Gerätelisten

Wissen der Organisation:

Zweck:

Um die Prozesse durchzuführen und um die Konformität unserer Produkte und Dienstleistungen zu erhalten, bestimmen die GL das Wissen, welches dafür benötigt wird.

Ablauf:

- Die GL bestimmt das Wissen, welches zur Durchführung der Prozesse benötigt wird.
- Die Wissens- und Kompetenzbestimmung in der Buresch Sicherheitstechnik GmbH erfolgt durch eine Qualifikationsmatrix aller Mitarbeiter, welche laufend aktualisiert wird. Diese ist als dokumentierte Information vorhanden. Zudem erfolgt jährlich eine Archivierung der Qualifikationsmatrix des vorherigen Jahres und eine Planung der Weiterbildungen für das aktuelle Jahr.
- So können Ausbildungs- und Anforderungsprofil der Mitarbeiter einfach und transparent miteinander verglichen und sowohl Defizite als auch Möglichkeiten der Personalentwicklung aufgezeigt werden.
- Der betriebsinterne Wissenstand ist ständig zu beobachten und zudem müssen Neuerungen z.B. durch neue Normanforderungen oder VdS Richtlinien durchgeführt werden.
- Das derzeitige Ausbildungsprofil aller Mitarbeiter wird auf Aktualität und Angemessenheit überprüft und daraufhin ggf. erweitert oder nachgeschult.
- Es werden Maßnahmen eingeleitet, um das nötige Wissen zu erhalten.

Mögliche Maßnahmen, um das benötigte Wissen in der Organisation zu erhalten sind:

- Schulung (z.B. Systemschulung / Nachschulung beim Hersteller)
- Interne Quellen: Mentoring (Training on the job, interner Wissenstransfer, betriebliches Humankapital weitergeben); Lernen aus Fehlern und erfolgreichen Projekten; Dokumentation von Wissen und Erfahrungen der Experten innerhalb des Unternehmens
- Anstellung / Beauftragung zusätzlicher, nachweislich kompetenter Personen
- Versetzung (Veränderung des Aufgabenprofils)
- Externe Quellen: Normen, Hochschulen, Konferenzen, Wissenserwerb durch Kunden oder externen Anbietern.

7.2. Kompetenz

Zweck:

- Alle Mitarbeiter, die mit qualitätsrelevanten Tätigkeiten befasst sind, oder Aufgaben ausführen, die spezielles Wissen erfordern, werden für diese Tätigkeiten so aus- und weitergebildet, dass ihr Wissen und ihre Fähigkeiten ständig dem aktuellen Stand der Technik entsprechen.
- Auch bei externen Anbietern wird die Qualifikation vorab geprüft, um einen hohen Qualitätsstandard zu gewährleisten.

Ablauf:

- Die dazu erforderliche Qualifikation (Kompetenz) wird von der Geschäftsleitung oder den zuständigen Vorgesetzten ermittelt und festgelegt. Wichtig ist es sicherzustellen, dass nur Mitarbeiter eingesetzt werden, welche eine angemessene Ausbildung, Schulung oder Erfahrung haben.
- Auch die Kompetenz externer Anbieter wird sichergestellt, indem nur Fachfirmen mit notwendigen Qualifikationen (z.B. Meisterbetrieb; ISO 9001 zugelassen Lieferanten etc.) beauftragt werden.
- Ist die notwendige Qualifikation zu verbessern sind z.B. Schulungsmaßnahmen durchzuführen oder qualifiziertere externe Anbieter einzusetzen.
- Nach durchgeführten Schulungen überprüft die Geschäftsleitung zumindest stichprobenartig, ob der geschulte Mitarbeiter die Schulungsinhalte auch verstanden hat und beherrscht. So wird die Wirksamkeit der getroffenen Maßnahmen bewertet. Dies kann durch eine Beobachtung bei Tätigkeiten, eine kurze Befragung oder durch die Dokumentation von Schulungszertifikaten und Urkunden erfolgen. Die Geschäftsleitung kann diese Tätigkeiten an den Montageleiter oder das Büro (Verwaltung) delegieren. (Weitere Maßnahmen zum Erhalt von Wissen sind unter 7.1 aufgeführt). Bei externen Anbietern erfolgt zum einen eine Lieferantenbeurteilung zum anderen werden Subunternehmen, mit deren Leistung wir nicht zufrieden waren, nicht erneut rekrutiert, sondern durch qualifiziertere Firmen ersetzt.

Neue Mitarbeiter / Neue Tätigkeiten:

- Mitarbeiter, die neu in das Unternehmen eintreten, oder Mitarbeiter, die ihren Tätigkeitsbereich innerhalb des Unternehmens ändern, werden durch interne Schulungen und Unterweisungen auf ihre zukünftigen Aufgaben vorbereitet.
- Dabei trägt die Geschäftsleitung die Verantwortung für die Planung, Durchführung und die Erfolgskontrolle dieser Maßnahmen.
- Sind externe Maßnahmen notwendig, so wird der betreffende Mitarbeiter zu diesen Kursen oder Seminaren abgestellt.

Wiederholung und Auffrischung:

- Auch bei Mitarbeitern, die bereits längere Zeit im Unternehmen tätig sind, werden im Bedarfsfall Wiederholungsschulungen oder -unterweisungen durchgeführt. Die Ermittlung des Schulungsbedarfes obliegt den zuständigen Vorgesetzten.
- Werden neue Technologien oder Produkte eingesetzt, so werden die betroffenen Mitarbeiter eingewiesen, um einen reibungslosen Ablauf zu gewährleisten.

Verantwortlichkeiten:

- Die Hauptverantwortung für die Einrichtung und Durchführung eines funktionierenden Aus- und Weiterbildungssystems obliegt der Geschäftsleitung.

Dokumentation:

- Grundsätzlich werden alle Aufzeichnungen über Unterweisungen, interne und externe Schulungen in der Verwaltung dokumentiert und archiviert. Solche Aufzeichnungen können sein:
 - Teilnahmelisten interner Schulungen
 - Teilnahmebestätigungen oder Zeugnisse
 - Schulungsprotokolle etc.

Der genaue Ablauf wird im Anhang 7.2. „Ablaufdiagramm des Schulungs- & Qualifizierungsprozesses“ genauer dargestellt.

7.3. Bewusstsein

- Die GL der Buresch Sicherheitstechnik GmbH stellt durch interne Audits und dem Zugang zum QM-Handbuch sicher, dass alle Mitarbeitern des Unternehmens die Qualitätspolitik, die relevanten Qualitätsziele sowie den Beitrag zur Wirksamkeit kennen.
- Neue Mitarbeiter werden in einem Mitarbeitergespräch sofort darüber informiert.
- Zudem wird dadurch das Bewusstsein der Möglichkeit zur Verbesserung sowie die Folgen einer Nichterfüllung der Anforderungen des QMS gefördert.

7.4. Kommunikation

Interne Kommunikation

- Interne Kommunikation im Unternehmen wird durch regelmäßige Besprechungen realisiert.

Externe Kommunikation:

- Kommunikation über persönlichen Kontakt, E-Mail und Telefon mit Kunden und externen Anbietern sowie mit Mitarbeitern.
- Firmeninterne Whats-App-Gruppe für wichtige und schnelle Informationsweitergabe.
- Rechnungen, Mahnungen und Angebote werden neben E-Mails und Fax auch über den Postweg verschickt.
- Dokumentation: E-Mails, Speicherung von Rechnungen und Angeboten am Server; Besprechungsprotokolle, Protokolle interner Audits.

7.5. Dokumentierte Information

Die GL ist zuständig für die Lenkung aller dokumentierter Informationen in der Buresch Sicherheitstechnik GmbH und stellt daher sicher und überprüft, dass alle notwendigen, erforderlichen und von der Norm geforderten dokumentierten Informationen verfügbar, für die Verwendung geeignet und vor Ort vorhanden sind. Zudem werden die dokumentierten Informationen entsprechend der aktuellen Normforderung angepasst.

Die dokumentierten Informationen werden bzgl. Verlust, Vertraulichkeit und Gebrauch geschützt. Zum einen werden diese auf dem firmeninternen Server mit Datensicherung gespeichert und somit geschützt und archiviert. Zum anderen werden die ausgedruckten Kundendaten vertraulich in abgeschlossenen Schränken aufbewahrt.

Zugriff auf die dokumentierten Informationen haben neben der Geschäftsleitung – falls erforderlich - auch die Planungsabteilung und die Abteilungs- bzw. Serviceleitung. Die Zugriffsrechte werden von der Geschäftsleitung bestimmt und individuell festgelegt. So kann gewährleistet werden, dass personenbezogene Daten geschützt und vertraulich behandelt werden.

Herausgeber der dokumentierten Informationen ist die GL, beziehungsweise dessen Qualitätsbeauftragter.

Externe dokumentierte Informationen werden grundsätzlich und für jeden Techniker zugänglich auf dem Server abgespeichert. Darüber hinaus wird bei allen beschafften Anlagenteilen eine Montageanleitung mitgeliefert. Sollte sich die Montageanleitung noch nicht auf dem firmeninternen Server befinden, wird diese vom externen Anbieter downgeloadet und abgelegt.

Lenkung der geforderten dokumentierten Informationen:

Es erfolgt eine jährliche Bedarfsanalyse der geforderten dokumentierten Informationen laut ISO 9001:2015. Hierfür geht die GL die Checkliste zur Verifizierung durch, aktualisiert diese und unterschreibt bei Vollständigkeit. Die vorhandenen dokumentierten Informationen werden somit auf Vollständigkeit geprüft und ggf. ergänzt oder erweitert. Nicht vorhandene Dokumentationen werden eingeführt.

Lenkung von Dokumenten:

Die Planungsabteilung bereitet anhand einer Checkliste die notwendigen Unterlagen für ein anstehendes Projekt vor und verteilt diese an die zuständige Abteilung. Der Mitarbeiter erhält somit bei jedem Projekt einen Ordner mit den notwendigen Dokumenten und Protokollen, welche auszufüllen sind. Diese werden vom AL am Ende vom Auftrag auf Vollständigkeit und Lesbarkeit geprüft und an die Verwaltung weitergeleitet. Hier werden die dokumentierten Informationen überarbeitet, abgelegt und gespeichert.

Zweck:

Dieser Abschnitt stellt sicher, dass alle verwendeten Dokumente, Daten und Unterlagen vor ihrer Verteilung geprüft und freigegeben werden. Weiterhin wird sichergestellt, dass diese Unterlagen und Daten allen betroffenen Bereichen und Mitarbeitern vorliegen oder zur Verfügung stehen und ständig auf dem neuesten Stand gehalten werden. Werden Dokumente oder Daten nicht mehr aktuell benötigt, so wird geregelt, wie, durch wen und wie lange diese Dokumente und Daten archiviert werden.

Die Dokumente werden mit einer Dok.-Nr. versehen. Ungültige Dokumente müssen ungültig gestempelt werden. Die Dokumente sind im Büroschrank aufbewahrt und für alle Mitarbeiter zugänglich. Dokumente werden geändert, indem diese mit einer neuen Revisions-Nr. versehen werden.

Ablauf:

Alle verwendeten Dokumente und Daten werden vor ihrer Freigabe oder Herausgabe vom Ersteller geprüft und freigegeben. Durch die Anwendung dieser Regelungen ist sichergestellt, dass nur gültige Unterlagen verwendet werden. Die Art und Weise und die Dauer der Archivierung von Unterlagen, sowie die Häufigkeit und Art der Datensicherung sind in zusätzlichen Anweisungen festgelegt. Die betreffenden Dokumente und Daten gliedern sich in drei verschiedene Arten:

QM-Systemdokumente und Daten:

Hierzu gehören:

- das QM-Handbuch bzw. alle einzureichenden dokumentierten Informationen
- Verfahrens- und Arbeitsanweisungen
- Ablaufbeschreibungen
- QM-Normen und –Regelwerke

Auftragsbezogene Dokumente und Daten:

Hierzu gehören:

- Angebotsunterlagen
- Pläne, Leistungsverzeichnisse
- Projektierungsunterlagen
- Stücklisten
- Montagepläne
- Meldegruppenpläne
- Aufschaltungsausführung
- Verteilerlistenpläne
- Aufschaltung
- Dokumentationscheckliste
- Bestückungstürliste
- allgemeingültige Normen, Vorschriften und Regelungen

Qualitätsaufzeichnungen

Hierzu gehören:

- Abnahmeprotokolle

- Wartungsprotokoll
- Melderprüfliste
- RWA-Protokoll
- Inbetriebsetzungs- & Wartungsprotokoll
- Reklamationsunterlagen
- Auditpläne, Ergebnisprotokolle

Verantwortlichkeiten:

Hauptverantwortlich für die Lenkung der Dokumente und Daten ist die Unternehmensleitung in Verbindung mit der Planung und Verwaltung. Die übrigen Beteiligten sind für die Aufgaben verantwortlich, die ihren Arbeitsbereich betreffen.

Dokumentation:

- Katalog über Formulare
- Aufstellung über Verfahrensanweisungen
- Auditberichte
- Schulungszertifikate
- Schulungsplan
- Lieferantenbeurteilung
- Mindestaufbewahrungszeiten
- Verfahrensanweisung VA 50 „Lenkung der Dokumente und Daten“

Lenkung von Qualitätsaufzeichnungen

Zweck:

Lenkung, Sammlung, Aufbewahrung, Pflege und Beseitigung von Qualitätsaufzeichnungen.

Ablauf

Alle Aufzeichnungen die zur Verwirklichung und zum Nachweis des QM-Systems gehören sind Qualitätsaufzeichnungen.

Qualitätsaufzeichnungen sind als materielle Kopie im Büro archiviert, damit die Unterlagen leicht auffindbar sind. Sie sind gut leserlich und die Dauer der Aufbewahrung ist in der betreffenden Liste der Mindestaufbewahrungszeiten festgelegt. Alle QM-Aufzeichnungen, Formulare und Checklisten müssen freigegeben sein. Formulare und Checklisten werden in einen Katalog erfasst. Nach Ablauf der Aufbewahrungsdauer werden die Aufzeichnungen vernichtet. Dazu muss vorher das Einverständnis des QM-Beauftragten eingeholt werden. Der Umfang der QM-Aufzeichnungen ist in einer Liste festgelegt. Änderungen werden nur nach Prüfung durch den QM-Beauftragten durchgeführt.

Lenkung des QM-Handbuches:

Änderungen der Herausgabe des QM-Handbuches:

- Die Herausgabe wird vom Qualitätsbeauftragten laufend überprüft und den neuesten Gegebenheiten angepasst.
- Änderungen werden themenbezogen vorgenommen, müssen vom Qualitätsbeauftragten genehmigt werden und werden vor Verteilung vom Herausgeber geprüft und mit Datum und Unterschrift in nachfolgendem „Änderungsregister“ bestätigt.

Herausgaben, die dem Änderungsdienst unterliegen:

Die Herausgabe wird an registrierte Empfänger ausgegeben, dies können sein:

- Mitarbeiter des Unternehmens
- Personen, die im Gültigkeitsbereich dieses Handbuches beschäftigt sind
- Behörden

- Kunden etc.

Der Änderungsdienst der Herausgabe wird wie folgt gewährleistet:

- Nummerierung der Herausgaben.
- Registrierung der Empfänger in einer Verteilerliste.
- Verwaltung und laufende Aktualisierung der Verteilerliste vom Qualitätsbeauftragten.
- Rückgabe von nicht mehr benötigten Herausgaben.
- Informationsherausgaben:

Die Herausgaben tragen den Vermerk „Nur zur Information“ und unterliegen folgenden Regelungen:

- Begrenzter Nutzungszeitraum.
- Gültigkeit ab dem Ausgabedatum.
- Keine Nummerierung der Herausgabe, da diese dem Änderungsdienst nicht unterliegt.
- Rückgabe von nicht mehr benötigten Herausgaben.

Einhaltung von Regeln und Normen:

- Die Übereinstimmung der Herausgabe mit allen derzeit relevanten Normen und Regelwerken wird durch eine Überprüfung des Qualitätsbeauftragten überprüft und gewährleistet.

Sonstige dokumentierte Informationen:

- „Verteilerliste QM-Handbuch“
- „Empfangsbestätigung QM-Handbuch“

Kapitel 8: Betrieb

8.1. Betriebliche Planung und Steuerung

Sämtliche Realisierungsprozesse bei der Buresch Sicherheitstechnik GmbH zur Erfüllung der Anforderungen an die Bereitstellung von Produkten und Dienstleistungen und zur Durchführung sind geplant und in unserer Dokumentation mit Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten beschrieben. Zudem werden diese Prozesse verwirklicht und gesteuert.

Geplante und unbeabsichtigte Änderungen der Realisierungsprozesse werden überwacht und ggf. nötige Maßnahmen eingeleitet, um negative Konsequenzen zu reduzieren.

Darüber hinaus werden ausgelagerte Prozesse ebenfalls gesteuert um den Qualitätsstandard zu sichern.

Die Haupttätigkeiten der Firma Buresch Sicherheitstechnik GmbH sind folgende:

- Entwicklung, Bau und Inbetriebnahme von VdS-anerkannten Gefahrenmeldeanlagen
- Durchführung von Wartungs- und Notdienstservicearbeiten an Gefahrenmeldeanlagen

8.2. Bestimmung von Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen

8.2.1. Kundenbezogene Prozesse:

- Die im folgendem beschriebene Vorgehensweise stellt sicher, dass wir die Forderungen unserer Kunden optimal erfüllen, d.h. die Machbarkeit ist sichergestellt, sowie den allgemeinen Richtlinien und Normen und den geltenden gesetzlichen und behördlichen Anforderungen stets voll entsprechen.
- Gibt es Widersprüche zwischen den Kundenanforderungen und allgemein gültigen Regelungen, so werden diese vor der Auftragsausführung mit dem Kunden geklärt.
- Erst wenn alle, die Ausführung des Auftrages betreffenden Unklarheiten beseitigt sind, kann mit dem Einbau begonnen werden.

8.2.1. Kommunikation mit dem Kunden

Ein genauer Ablauf wird im Anhang 8.2.1. „Ablaufprozess: Vertragsprüfung“ definiert.

Neuanfragen der Kunden werden durch die Verwaltung angenommen und an die Geschäftsleitung weitergegeben. Reparaturanfragen bzw. Störungsmeldungen werden ebenfalls durch die Verwaltung oder nach 17 Uhr durch den zuständigen Notdienst entgegengenommen und an die Serviceleitung weitergegeben oder in dringenden Notfällen direkt durch den Notdienst abgewickelt. Anfragen zu einem bereits laufenden Projekt werden an den zuständigen Montageleiter übergeben.

- Bei der Besichtigung vor Ort durch die Geschäftsleitung, wird der Kunde über die Produkte und Dienstleistungen der Firma Buresch Sicherheitstechnik GmbH informiert. Hierbei können bei Rückfragen des Kunden gerne alle entsprechenden Nachweise und dokumentierten Informationen eingesehen oder übermittelt werden.
- Die Geschäftsleitung ist zuständig für die Angebotserstellung, welche individuell an die Kundenwünsche und aktuellen Anforderungen angepasst wird. Der Vertrag kommt erst nach einer Auftragsbestätigung durch den Kunden zu Stande. Bei Änderungswünschen wird das Angebot überarbeitet, entsprechend angepasst und neu zugesendet. Bei nachträglichen Änderungswünschen des Kunden oder Ergänzungen, wird durch die

Geschäftsleitung ein Nachtragsangebot erstellt, welches wiederum durch den Kunden beauftragt werden muss.

- Nach erfolgreicher Übergabe der errichteten Gefahrenmeldeanlage wird dem Kunden ein Wartungsvertrag angeboten. Hier gilt wiederum, dass der Vertrag – falls durch den Kunden gewünscht – abgeändert und individuell angepasst werden kann.
- Der geplante Montagetermin (Zeitpunkt und voraussichtliche Dauer) wird mit dem Kunden abgesprochen und in den Auftragsunterlagen vermerkt.
- Während der Montage wird sich die GL oder ML mehrmals nach dem Stand der Montage und den Wünschen des Kunden informieren, ob die Abwicklung zu seiner Zufriedenheit abläuft (Kundenzufriedenheit).
- Kundenmeinungen- und -eindrücke werden jederzeit entgegengenommen und an den ML bzw. an den GL weitergeleitet. Eventuell Beschwerden oder Wünsche müssen sofort vom ML abgeklärt werden.

8.2.2. Bestimmen von Kundenanforderungen in Bezug auf Prod. und Dienstleistungen

- Aufgrund einer Kundenanfrage wird, nach vorheriger Besichtigung der Gegebenheiten vor Ort, die gesamte Anlage konzeptionell festgelegt und dem Kunden ein detailliertes Angebot erstellt.
- Prinzipiell gilt bei Vertragsänderungen der gleiche Ablauf, wie bei der Vertragsprüfung. Bei Aufträgen, die bereits bearbeitet werden, ist jedoch zu beachten, dass:
 - die Bearbeitung sofort unterbrochen wird.
 - alle zu ändernden Unterlagen eingezogen und geändert werden.
 - der Einfluss der Änderung auf Kosten oder Termine festgestellt und ggf. dem Kunden mitgeteilt wird.
 - bei fortgeschrittener oder beendeter Montage, in Absprache mit dem Kunden entschieden wird, ob die Anlage abgeändert wird.

Freigabe zur Bearbeitung:

- Nach erfolgter Vertragsprüfung oder -änderung erfolgt die Freigabe zur weiteren Auftragsbearbeitung. Dokumentiert wird dies durch Datum und Unterschrift auf den Auftragsunterlagen (Angebot).

Verantwortlichkeiten:

- Hauptverantwortlich für die Vertragsprüfung ist die Geschäftsleitung.
- Die übrigen Beteiligten sind für die Aufgaben verantwortlich, die ihren Arbeitsbereich betreffen.

Dokumentation:

- VdS-Richtlinien 2311
- VDE-Richtlinien 0833
- DIN 14675
- Angebot
- Auftragsbestätigung
- Begleitlisten von Projekten
- Anlagenbeschreibung
- Verfahrensweisung VA 40 - „Designlenkung“

8.2.3. Überprüfung von Anforderungen in Bezug auf Prod. und Dienstleistungen

- Die Überprüfung der Anforderungen findet vor der Übergabe des Produktes und Verpflichtung zur Dienstleistung an den Kunden statt, so dass eventuelle Unstimmigkeiten aufgezeigt und beseitigt werden können.
- Die Anforderungen und Kundenwünsche werden durch eine schriftliche Bestätigung des erstellten Angebotes durch den Kunden akzeptiert. Das vom Kunden unterschriebene Angebot und die Auftragsbestätigung der Buresch Sicherheitstechnik GmbH werden als dokumentierte Information aufbewahrt.
- Im Rahmen der Vertragsprüfung wird geklärt, ob zum Montagebeginn alle erforderlichen Teile und Komponenten der Anlage in ausreichender Anzahl zur Verfügung stehen.
- Die GL sorgt auch nach der Lieferung und nach der Erbringung der Leistung für alle vertraglich vereinbarten Tätigkeiten gegenüber dem Kunden, wie z.B. für die Einhaltung der Gewährleistungsbestimmungen, der Verpflichtungen zur Instandhaltung oder anderer Vertragspflichten (soweit ein solcher Vertrag besteht) sowie alle ergänzenden Leistungen, wie Recycling oder Entsorgung.

8.3. Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen

Zweck:

- Die von uns eingeführten Prozesse stellen sicher, dass alle zu errichtenden Anlagen nach den Anforderungen der Kunden, den allgemeinen Richtlinien und Normen, sowie den geltenden Gesetzen und behördlichen Anforderungen konzipiert und ausgearbeitet werden.

Entwicklungsplanung und Entwicklungsstufen:

- Aufgrund einer Kundenanfrage wird, nach vorheriger Besichtigung der Gegebenheiten vor Ort, oder auf Grundlagen der ggf. zur Verfügung gestellten Planungsunterlagen oder Leistungsverzeichnisse, die gesamte Anlage konzeptionell festgelegt.
- Hierbei wird geprüft, ob bzw. welche Anforderungen seitens der Versicherer bezüglich der erforderlichen Sicherheitsklasse bestehen. Gemäß dieser Forderungen und der zusätzlich geltenden allgemeinen Regeln der Technik, wird die gesamte Anlage im Hinblick auf den geforderten Leistungsumfang projiziert und die Angaben in den entsprechenden Unterlagen schriftlich festgehalten.
- Die Geschäftsleitung stellt sicher, dass im Rahmen der Festlegung der Entwicklungsergebnisse, welche die Produkte und Leistungen gegenüber dem Kunden festschreiben, auch bereits Informationen über die Produkt- und Dienstleistungserhaltung („Konservierung“), wo sinnvoll und notwendig, enthalten sind.
- Nach Abschluss der Projektierungsarbeiten wird noch einmal geprüft, ob der festgelegte Aufbau allen Anforderungen in vollem Maße entspricht. Wenn dies der Fall ist, kann die Freigabe zur weiteren Auftragsbearbeitung erfolgen.
- Unter einer Designlenkung verstehen wir die fertig montierte Anlage.

Ressourcen:

- Erst wenn alle planerischen Aufgaben und Tätigkeiten erledigt sind, kann die Beschaffung der erforderlichen Komponenten erfolgen.
- Hierfür prüft die Abteilungsleitung die für den Auftrag notwendigen Ressourcen.
- Sollten diese nicht ausreichend vorhanden sein, sind die benötigten Ressourcen bei der Geschäftsleitung anzufordern.

Lenkung von Entwicklungsänderungen

- Mit Änderungen laufender oder bestehender Anlagen wird verfahren wie vor beschrieben.

Überwachung der Entwicklung:

- Die Abteilungsleitung überprüft, ob der Auftrag von den eingeteilten Monteuren nach den Kundenwünschen und gesetzlichen Anforderungen ausgeführt wurde.

Entwicklungsergebnisse:

- Das Designergebnis besteht aus einer fertigprojektierten Gefahrenmeldeanlage. Designänderungen werden dokumentiert. Die Designlenkung eines Angebotes ist mit einer erfolgreichen Validierung abgeschlossen.

Entwicklungsverifizierung:

- Die Erfüllung des Entwicklungsergebnisses stellt die Erstprüfung der erstellten Anlage dar (Erstinbetriebnahme).

Entwicklungsvalidierung:

- Unsere Anlagen gelten als validiert, wenn die Anlage vom Kunden abgenommen worden ist und die Anlagenbeschreibung und das Aufmaß unterzeichnet hat. Bei VdS-Anlagen wird dann noch ein VdS-Attest für den Kunden erstellt.

Verantwortlichkeiten:

- Hauptverantwortlich für die Designlenkung ist die Geschäftsleitung.
- Die Designlenkung wird nur von einer Person durchgeführt, die Prüfung auf organisatorische und technische Ausführung validiert. Deshalb sind keine organisatorischen Schnittstellen vorhanden.
- Die Überwachung der Umsetzung übernimmt die jeweilige Abteilungsleitung gemeinsam mit der Geschäftsleitung.
- Die Umsetzung erfolgt durch die Montagegruppen.
- Für die Entgegennahme der Kundenanfrage und die Zuweisung zur zuständigen Abteilung ist die Verwaltung zuständig.

Dokumentation:

- VdS 2311
- VDE 0833
- DIN 14675
- Lageplan (Skizze)
- Stückliste
- Anlagenbeschreibung
- Angebots-Checkliste
- Abnahme- u. Übergabeprotokoll
- Verfahrensanweisung VA 40 - „Designlenkung“
- Verfahrensanweisung VA 30

8.4. Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Prod. und Dienstl.

Dieser Abschnitt stellt sicher, dass alle verwendeten Zukaufteile oder Komponenten sowie die extern bereitgestellten Prozesse und Dienstleistungen den gestellten Anforderungen entsprechen. Die Buresch Sicherheitstechnik GmbH gewährleistet zudem, dass durch extern bereitgestellte Prozesse, Produkte und Dienstleistungen die Konformität nicht negativ beeinflusst wird.

8.4.1. Prozesse:

Beschaffung von Produkten:

Ablaufprozess: Beschaffung von Produkten

	Prozessschritt	Verantwortliche	Dokumentation
1	Anforderung durch Auftrag, Notdienst, Wartung etc.	GL, Monteur, AL	
2	Ermittlung der Auftragsanforderung und Prüfung des Lagerbestandes	GL, Montageleiter, AL	
2a	Bestand vorhanden → Prozessende	GL, Montageleiter, AL	
2b	Bestand nicht vorhanden → Bestellung	GL, Montageleiter, AL	
3	Bestellung und Bestellbestätigung	GL, externer Anbieter	Erfolgt schriftlich gemäß Profukliste
4	Lieferung	Externer Anbieter	Lieferschein
5	Warenannahme und Wareneingangsprüfung (Identität, Menge, äußere Beschädigung) *	Verwaltung	Stempel auf Lieferschein
5a	Nicht in Ordnung: Reklamation, Rücklieferung, Ersatz	Verwaltung	Es folgen erneut die Schritte 4-5
5b	In Ordnung: Einlagerung oder Zuordnung zum Auftrag	Verwaltung, Monteur	Abzeichnen und Ablage des Lieferscheins

* Im Rahmen der Identitätsprüfung wird gleichzeitig geprüft ob offensichtliche Mängel oder Beschädigungen an der gelieferten Ware zu erkennen ist. Die Identitätsprüfung wird durch Abzeichnen des Lieferscheines dokumentiert.

Beschaffung von Dienstleistungen:

Ablaufprozess: Beschaffung von Dienstleistungen

	Prozessschritt	Verantwortliche	Dokumentation
1	Kundenanforderung	GL	
2	Prüfung der unternehmensinternen Kapazität / Qualifikation gemäß der Kundenanforderung	GL	
2a	Bestand vorhanden → Prozessende	GL	
2b	Bestand nicht vorhanden → Information des Kunden; Die Bestellung der Dienstleistung durch Beauftragung eines ausgewählten externen Anbieters (Meisterbetrieb, Erfahrungswerte) erfolgt durch den Kunden selbst.	GL, Kunde, Externer Anbieter	
3	Information des vom Kunden ausgewählten externen Anbieters über die Planvorgaben	GL, externer Anbieter	
4	Lieferung = Ausführung des Auftrages durch den externen Anbieter gemäß den Planvorgaben	Externer Anbieter	
5	Prüfung des Ergebnisses der Dienstleistung und Abnahme	AL, Sachverständiger, Prüfer, externer Anbieter	
5a	Nicht in Ordnung: Mängelbeseitigung durch externen Anbieter		Es folgen erneut die Schritte 3-4
5b	In Ordnung: Abnahme → Prozessende		Abnahmeprotokoll

8.4.2. Art und Umfang der Steuerung:

Beschaffung von Produkten:

Lenkung der Beschaffung:

- Aufgrund festgelegter Mindestbestände im Lager oder durch konkrete Anforderungen aus einem Kundenauftrag wird ein Bedarf an Kaufteilen oder Komponenten ermittelt. Die Bestellung erfolgt schriftlich beim festgelegten Lieferanten (Artikel, Hersteller und dessen Bestellnummer).
- Bei Wareneingang der Bestellung wird eine Wareneingangsprüfung durchgeführt. Ergibt die Prüfung einen i.O. Befund, so wird die Ware eingelagert oder sofort dem entsprechenden Montageauftrag zugeordnet.
- Wird eine Beanstandung festgestellt, so erhält der Lieferant eine Reklamation und die fehlerhafte Ware wird als nicht verwendbar gekennzeichnet und ggf. an den Lieferanten zurückgeschickt und Ersatzlieferung gefordert.
- Die Prüfung auf Verwendbarkeit bzgl. technischer Anforderungen erfolgt in der Regel bei der Montage der Komponenten auf der Baustelle durch das Montagepersonal.
- Mängel- und Reparaturberichte sollen bei der Lieferantenbeurteilung mit einbezogen werden.
- Die Lieferantenbewertung erfolgt monatlich und wird 1x jährlich ausgewertet und schriftlich festgehalten. Es ist nach der Verfahrensanweisung VA 60 vorzugehen.

Verantwortlichkeiten:

- Hauptverantwortlich für die Beschaffung sind die GL und der Montageleiter in Zusammenarbeit mit der Verwaltung (Büro).
- Jeder Monteur ist für die technische Prüfung bei der Verarbeitung der Kaufteile verantwortlich.

Beschaffungsangaben

- Bei der Beschaffung werden alle vom Lieferanten benötigten Daten und alle zu erfüllenden Forderungen in eindeutiger Weise in die Bestellunterlagen eingetragen.
- Die Beschaffungsunterlagen müssen eine eindeutige Bestellung ergeben und werden von der Geschäftsleitung überprüft.

Verifizierung von beschafften Produkten

- Nach Eingang der Lieferung wird aufgrund der Angaben in der Bestellung und auf dem Lieferschein verglichen, ob die richtige Ware in der geforderten Menge geliefert wurde.

Beschaffung von Dienstleistungen:

Lenkung der Beschaffung: siehe Ablaufprozess: Beschaffung von Dienstleistungen

- In der Buresch Sicherheitstechnik GmbH werden Prozesse bzw. Teilprozesse nur dann ausgelagert, wenn die unternehmensinterne Kapazität oder Qualifikation für die Erfüllung dieser Prozesse nicht ausreichend gegeben ist oder der Kunde diese Auslagerung explizit wünscht.
- Der Kunde wird über alle notwendigen Beschaffungsangaben und gesetzlichen Anforderungen, die der externe Anbieter erfüllen muss, informiert.
- Basierend auf diesen Vorgaben, kann der Kunde frei entscheiden, welchen externen Anbieter er beauftragt. Dem Kunden wird jedoch empfohlen hierfür eine Fachfirma z.B. einen Meisterbetrieb einzusetzen, damit die Qualität der Dienstleistung sichergestellt werden kann.
- Nach Ausführung der Dienstleistung durch den externen Anbieter, werden die ausgelagerten (Teil-)Prozesse wieder in die unternehmensinternen Prozesse integriert. Hierfür wird die Qualität der Dienstleistung in einer Abnahme durch den Abteilungsleiter überprüft (siehe Verifizierung der beschafften Dienstleistungen).
- Sollten im Nachgang Probleme mit den ausgelagerten (Teil-)Prozessen auftreten, kann die Firma Buresch Sicherheitstechnik GmbH nicht zur Verantwortung gezogen werden, da der externe Anbieter vom Kunden selbst ausgewählt und beauftragt wurde.

Verantwortlichkeiten:

- Für die Prüfung der unternehmensinternen Kapazität ist die Geschäftsleitung zuständig.
- Sollte die interne Kapazität nicht ausreichen, wird dies dem Kunden durch die Geschäftsleitung mitgeteilt.
- Die Beauftragung eines externen Anbieters – falls notwendig – wird vom Kunden selbst übernommen.
- Für die Prüfung des Ergebnisses und die Abnahme der Dienstleistung ist die zuständige Abteilungsleitung bzw. ein Sachverständiger-Prüfer verantwortlich.

Beschaffungsangaben

- Bei der Beschaffung werden dem Kunde alle vom externen Anbieter benötigten Daten und alle zu erfüllenden Forderungen in eindeutiger Weise mitgeteilt.

Verifizierung von beschafften Dienstleistungen

- Nach Ausführung des Auftrages durch den externen Anbieter gemäß den Planvorgaben wird gemäß den Planvorgaben verglichen, ob die richtige Dienstleistung in der geforderten Menge geliefert wurde.
- Die Prüfung der Dienstleistungsqualität erfolgt direkt vor Ort durch den Abteilungsleiter. Eine Abnahme der beschafften Dienstleistung erfolgt nur bei mängelfreier Ausführung.
- Eventuelle Mängel werden dokumentiert, aufbewahrt und dem Kunden mitgeteilt, sodass eine Mängelbeseitigung beim externen Anbieter direkt vom Kunden eingeleitet werden kann. Danach erfolgt eine erneute Überprüfung der Mängelbeseitigung.

8.4.3. Informationen für externe Anbieter:

Folgende Informationen und Anforderungen über die Planvorgaben werden dem Kunden durch die Buresch Sicherheitstechnik GmbH mitgeteilt und von diesem an den externen Anbieter weitergeleitet:

- Art und Umfang, Prozesse und Tätigkeiten, die bereitzustellen sind
- Genehmigungs- und Freigabeverfahren
- Methoden, Prozesse und Ausrüstung
- Kompetenz und Qualifikation der Mitarbeiter
- Zusammenwirken mit dem QMS der Buresch Sicherheitstechnik GmbH
- Steuerung und Überwachung der Leistungen / der Ergebnisse
- Verifizierungen (Prüfungen) und Validierung (Gebrauchstauglichkeit) von Produkten und Dienstleistungen durch den Auftraggeber oder Kunden

Bei Rückfragen stehen wir dem externen Anbieter gerne auch direkt zur Verfügung.

8.5. Produktion und Dienstleistungserbringung

Ablaufdiagramm des Prozesses: Planung, Projektierung, Errichtung und Montage

	Prozessschritt:	Verantwortlichkeit:	To do und Dokumentation:
1	Anfrage	Kunde, GL	<ul style="list-style-type: none"> • Evtl. mit LV
2	Besichtigung vor Ort	GL, Kunde, Planungsabteilung	<ul style="list-style-type: none"> • Erstellung des Sicherheitskonzeptes • Mündl. Klärung d. Kundenanforderung / Berücksichtigung der Kundenwünsche • Gesetzliche Vorschriften und technische Voraussetzungen erläutern und berücksichtigen • Skizzen und anschließende Erstellung des Gebäudeplans durch die Planungsabteilung
3	Konzeptionelle Ausarbeitung der Anlage	GL	<ul style="list-style-type: none"> • Auf Basis von LV o. Plan & eigener Aufzeichnung
4	Erstellung des Angebotes und Durchsprache mit Kunden	GL, Kunde	<ul style="list-style-type: none"> • GL erstellt Angebot • Durchsprache des Angebotes mit dem Kunden
5	Antwort/Reaktion	Kunde	<ul style="list-style-type: none"> • E-Mail
5a	Nein:	GL	<ul style="list-style-type: none"> • Grund erfragen • Evtl. Angebot überarbeiten • Sonst: Ende des Prozesses
5b	Falls Ja: Auftragsbestätigung		<ul style="list-style-type: none"> • E-Mail
6	AB an Kunde	Kunde	<ul style="list-style-type: none"> • Schriftlich oder mündlich
7	Beschaffung (siehe auch Prozess 1 & 2)	GL, externer Anbieter	<ul style="list-style-type: none"> • Bestandsprüfung und ggf. Bestellung bei externem Anbieter → Disposition der Teile bzw. Komponenten
8	Lieferung der Bestellung	Externer Anbieter	<ul style="list-style-type: none"> • Gemäß Bestellbestätigung
9	Ausführung	Monteur	<ul style="list-style-type: none"> • Auftragsunterlagen • Anlagebeschreibung

10	Abnahme bzw. evtl. nötige Korrekturmaßnahme		<ul style="list-style-type: none"> Abnahmeprotokolle
10a	Bei Alarmanlagen:	Monteur, AL	<ul style="list-style-type: none"> Alarmanlagen-Abnahmeprotokoll mit Unterschrift von AL
10b	Bei Brandmeldeanlagen	Sachverständiger-Prüfer, Monteur	<ul style="list-style-type: none"> Prüfbescheinigung (Prüfprotokoll mit Unterschrift des Sachverständigen-Prüfers)
11	Übergabe	Kunde, Monteur/AL	<ul style="list-style-type: none"> Einweisung in die Bedienung der Anlage Unterschrift des Kunden bei Abnahme Abfrage der Kundenzufriedenheit
→ Ziel: Kundenzufriedenheit bei Übergabe			
12	Korrekturmaßnahmen / Mängelbeseitigung und erneute Abnahme	Kunde, Monteur/AL	<ul style="list-style-type: none"> Bei Nicht-Zufriedenheit erfolgen erneut die Schritte 9 - 11

Steuerung der Produktion und der Dienstleistung:

- Ziel dieses Abschnittes ist die Festlegung eines geregelten Ablaufes bei der Montage der Anlagen, um eine qualitativ hochwertige Ausführung der Anlageninstallation dauerhaft sicherzustellen.
- Durch die entsprechende Dokumentation wird ein nachvollziehbarer Ablauf gewährleistet. Folgende Prozesse bilden die Hauptaufgaben der Buresch Sicherheitstechnik GmbH.

Montage von Anlagen:

- Auf der Grundlage der Projektierungsunterlagen (Pläne, Skizzen, Angebot) erfolgt die Montage der Anlagen.
- In diesen Unterlagen ist die Konzeption der gesamten Anlage beschrieben, sie gelten gleichzeitig als Montageanweisung für den jeweiligen Auftrag.
- Zusätzlich sind auch alle allgemeingültigen Vorschriften (z.B. VDE, VdS usw.) gültig.
- Die Zusammenstellung der Montagegruppen erfolgt für jeden Auftrag gesondert durch den Montageleiter. Die Größe der Gruppe richtet sich nach dem Auftragsumfang und den Terminen. Ein Monteur aus der Gruppe wird als Verantwortlicher für diesen Auftrag bestimmt. Der für einen Auftrag verantwortliche Monteur erhält die Auftragsunterlagen durch den Montageleiter.
- Aufgrund dieser Unterlagen stellt er das benötigte Material zusammen, oder prüft das bereitgestellte Material auf Richtigkeit und Vollständigkeit. Das gleiche gilt für die benötigten Maschinen und Werkzeuge.
- Vor Ort bei den Kunden ist der verantwortliche Monteur Ansprechpartner für den Kunden, er überwacht die ordnungsgemäße Ausführung der Montage und ist auch für die Ordnung und Sauberkeit auf der Baustelle zuständig.
- Nach Fertigstellung der Anlage führt der verantwortliche Monteur die Endprüfung durch.
- Ist diese in Ordnung, wird der Kunde in die Bedienung der Anlage eingewiesen.

- Bei der Schlüsselübergabe unterzeichnen der Kunde und der verantwortliche Monteur die Anlagenbeschreibung. Jeder Unterzeichner erhält eine Ausfertigung dieses Protokolls.

Verantwortlichkeiten:

- Für die Planung der Auftragsreihenfolge und die Einteilung der Montagegruppen ist der Montageleiter verantwortlich.
- Die eingeteilten Monteure sind für die ordnungsgemäße Ausführung der einzelnen Aufträge verantwortlich.

Dokumentation:

- Angebot
- Stückliste
- Plan/Skizze
- Montageleitung des Herstellers
- VdS-Richtlinien
- VDE-Richtlinien –
- Anlagenbeschreibung
- Schulungszertifikate
- Verfahrensanweisung VA 90
- Verfahrensanweisung VA 100 - Prüfungen

Service und Wartung von Anlagen:

Zweck

- Zweck dieses Abschnittes ist die Erfüllung der kundenerwartenden, bzw. durch Vorschriften geforderten Kundendienstleistungen oder Wartungstätigkeiten nach der Lieferung.

Ablauf:

- Nach Übergabe der betriebsfertigen Anlage bzw. nach Ablauf der Garantie wird dem Kunden ein Wartungs- bzw. Inspektionsvertrag angeboten, sowie die Art und Nutzung mitgeteilt. Auch eventuelle Risiken in Verbindung mit den Produkten und Dienstleistungen werden erläutert.
- Die Wartungsintervalle betragen in der Regel 3 Monate. Nach individueller Festlegung mit dem Kunden, bzw. mit dessen Versicherer, können diese Intervalle eventuell auch auf 6 oder 12 Monate ausgedehnt werden. Bei Fälligkeit einer Wartung wird ein Termin mit den Kunden vereinbart. Die Wartungstätigkeit selbst erfolgt nach festgelegter Checkliste.
- Sollte der Kunde keinen Wartungsvertrag wünschen, werden erforderliche Kundendienstleistungen nach ausdrücklicher Anforderung der Anlagenbetreiber durchgeführt.
- Im Rahmen der Wartungsverträge wird ein 24 Std.-Service gewährleistet. Kunden, die keinen Wartungsvertrag abgeschlossen haben, erhalten den 24 Std.-Service gegen separate Berechnung (Notdienstzeit: 17 - 7 Uhr)
- Im Rahmen von Wartungs- und Kundendiensttätigkeiten sind die Monteure angehalten, eventuell erforderliche Änderungen (Neuerungen) zu dokumentieren, damit dem Kunden ein entsprechendes Angebot unterbreitet werden kann. Bei nachgewiesener Fehlbedingung durch den Betreiber oder bei eventuellem Personalwechsel wird eine

neuerliche Einweisung durchgeführt und dokumentiert. Eine Kopie dieser Dokumentation erhält der Kunde.

- Bei defekten Anlagen bzw. Bauteilen werden diese ausgebaut und daraufhin fachgerecht entsorgt. Im Garantiefall wird das defekte Bauteil zum Hersteller zur Reparatur und Wiederverwertung oder ggf. zum Garantieaustausch eingeschickt.

Verantwortlichkeiten:

- Geschäftsleitung, Montageleiter und die Verwaltung sind verantwortlich für das Angebot eines Wartungsvertrages und der terminlichen Überwachung.
- Die Monteure sind für die ordnungsgemäße Ausführung des Wartungs-, sowie des Kundendienstes und die entsprechende Unterweisung der Betreiber verantwortlich.

Dokumentation:

- Wartungsvertrag
- Wartungscheckliste
- Arbeitsbericht
- Lieferschein
- Reparaturzettel

Ablaufdiagramm des Prozesses: Wartungs-Serviceeinsätze

	Prozessschritt	Verantwortlichkeit	Dokumentation
1	Entgegennahme der Störungsmeldung (telefonisch oder schriftlich)	Kunde, Monteur, Verwaltung, Bereitschaft	Kundendienstauftrag
2	Weiterleitung an Serviceleitung	Monteur, Verwaltung, Bereitschaft, AL	E-Mail, Arbeitsnachweis, Notdienstannahmeblatt
3	Störung telefonisch beheben		
3a	Ja: Einsatz nicht nötig → Prozessende		
3b	Nein: Serviceleitung vereinbart einen Termin mit Kunden (Priorisierung beachten!)	Serviceleiter, Monteur, Kunde	
3c	Falls Ersatzteile nötig → siehe Prozess 1: Beschaffung		
4	Einsatz an verfügbaren Techniker weiterleiten	Serviceleiter, Monteur	Schriftlich oder telefonisch
5	Störung vor Ort beheben	Monteur, Kunde	
5a	Erfolgreich: Reparaturschein mit Unterschrift	Monteur, Kunde	Reparaturschein mit Unterschrift
5b	Provisorische Behebung: Folgetermin vereinbaren und ggf. Ersatzteile bestellen → siehe Prozess 1 Beschaffung	Monteur, Kunde,	
5c	Keine Behebung: neues Angebot erstellen		

Ablaufdiagramm des Prozesses: Notdienstesinsätze

	Prozessschritt	Verantwortlichkeit	Dokumentation
1	Entgegennahme der Störungsmeldung durch die Bereitschaft	Kunde, Bereitschaft	Kundendienstauftrag
2	Störung evtl. telefonisch beheben → Einsatz nicht nötig	Kunde, Bereitschaft	
Falls telefonische Behebung NICHT möglich:			
3	Terminvereinbarung & Einsatz je nach Dringlichkeit		
3a	Terminvereinbarung & Einsatz durch Notdienst (falls dringend)	Kunde, Bereitschaft	
3b	Serviceleiter vereinbart Termin am Folgetag (weniger dringend)	Serviceleiter, Kunde	
4	Behebung der Störung		
4a	erfolgreich: Reparaturschein mit Unterschrift	Monteur, Kunde	Reparaturschein mit Unterschrift
4b	Monteur erstellt Provisorium und Serviceleiter vereinbart Folgetermin	Monteur, Kunde, Serviceleiter	

Spezielle Anforderungen an Notfallmaßnahmen (für unvorhersehbare Ereignisse):

- Nach Störungsmeldung durch den Kunden bei einem Notfall, wird nach der VDS-Richtlinie vorgegangen. Gemäß dieser Anforderung hat die Störungsbehebung spätestens 24h nach dem Eingang der Störungsmeldung durch den Kunden zu erfolgen.
- Ersatzteile und erforderliche Reparaturausrüstungen müssen stets im Lager in ausreichender Anzahl vorhanden sein, um eine schnelle Störungsbehebung im Notfall gewährleisten zu können. Die Serviceleitung steht hierbei in der Verantwortung alle erforderlichen Komponenten zu überprüfen und der Geschäftsleitung frühzeitig mitzuteilen, falls Nachbestellung notwendig werden.

Kennzeichnung und Rückerverfolgbarkeit von Produkten

Zweck:

- Verfahren und Abläufe beschreiben und festlegen, wie die Kennzeichnung und im Bedarfsfall eine ausreichende Rückverfolgbarkeit von Produkten und Komponenten gewährleistet werden kann.

Ablauf:

- Im Bereich des Wareneinganges zugekaufter Teile und Komponenten, bzw. deren Lagerung ist eine ausreichende Kennzeichnung sichergestellt durch:
 - Lager- bzw. Lagerplatz mit zugehöriger Kennzeichnung
 - Kennzeichnung an den Teilen oder Komponenten durch die Hersteller
 - Verpackung mit Typ bzw. Bestellnummer
- Bei der Montage der Anlagen werden alle verwendeten Komponenten in einer auftragsbezogenen Stückliste festgehalten. Hier erfolgt die Identifikation der einzelnen Komponenten durch eintragen des Typs und der Serien- bzw. Artikelnummer des Herstellers, sowie der verbrauchten Menge.
- Nach der Fertigstellung und der Endabnahme der gesamten Anlage wird an der Anlagenzentrale eine eindeutige Kennzeichnung angebracht, welche die Zuordnung der Anlage zu den entsprechenden Projektunterlagen auf Dauer sicherstellt.

- Während der Prozesslenkung und Bereitstellung der Produkte bis zum endgültigen Einbau müssen die dazugehörigen Teile in einer Stückliste, aus dem der Name des Kunden zu ersehen ist, aufgeführt sein.

Verantwortlichkeiten:

- Für die Kennzeichnung im Bereich Wareneingang und Lagerung ist der Montageleiter bzw. dessen eingeteilten Personen dafür zuständig.
- Für die Eintragungen und die abschließende Kennzeichnung der fertiggestellten Anlage ist derjenige Mitarbeiter verantwortlich, der die Montage bzw. Endabnahme durchgeführt hat.
- Für die Projektunterlagen und deren Aufbewahrung ist der Bereich Verwaltung (Büro) zuständig.

Eigentum des Kunden oder der externen Anbieter

Zweck:

- Dieser Abschnitt stellt sicher, dass alle Produkte und Komponenten, die vom Kunden oder externen Anbietern beigestellt werden, den gestellten Anforderungen entsprechen, um die ordnungsgemäße Ausführung und Funktion der installierten Anlagen sicherzustellen.
- Hierzu zählen nicht nur Materialien, Bauteile, Werkzeuge und Ausrüstungen, sondern in gleichem Maße auch Betriebsstätten sowie personenbezogene Kundendaten und geistiges Eigentum (z.B. Kennwörter, Codes etc.).

Ablauf:

- Bereits im Rahmen der Vertragsprüfung bzw. der Designlenkung ist darauf zu achten, ob Komponenten oder Baugruppen einer Anlage, die der Kunde selbst beistellt, die ordnungsgemäße Funktion der gesamten Anlage evtl. beeinträchtigen können. Dies ist in erster Linie dann gegeben, wenn eine vorhandene Anlage erweitert oder modernisiert werden soll.
- Hierbei ist im Rahmen der Vertragsprüfung zu untersuchen, inwieweit die bereits vorhandenen Anlagenteile den aktuellen Anforderungen und den geltenden allgemeinen Regelungen und Vorschriften entsprechen.
- Bereitgestellte Produkte müssen einer Funktionsprüfung unterzogen werden. Bei Fehlern, Mängeln oder anderweitig für unbrauchbar befundenes Eigentum des Kunden oder externen Anbieters sowie bei Beschädigung oder Verlust durch unsere Firma wird dies dem Kunden oder dem externen Anbieter mitgeteilt.
- Sofern beigestellte Produkte verarbeitet werden, ist sicherzustellen, dass diese so sorgfältig behandelt werden, dass keine Beeinträchtigung der Funktionsfähigkeit entsteht. Die Produkte werden ordnungsgemäß gelagert und erhalten.
- Fremdes Eigentum wird somit gekennzeichnet, geprüft und geschützt.

Verantwortlichkeiten:

- Verantwortlich für die Lenkung der beigestellten Produkte ist jeder Mitarbeiter des Unternehmens, der mit diesen Produkten zu tun hat.
- Bei Beschädigung oder Verlust ist dies der Geschäftsleitung schriftlich mitzuteilen.

Erhaltung / Produktkonservierung:

Zweck:

- Sorgfalt bei der Lagerhaltung ist oberstes Ziel des Unternehmens. Dabei muss genau auf die Verpackung, Lagerung und den Transport der Waren geachtet werden. Ein Lageraudit wird 1 x jährlich durchgeführt

Ablauf:

- Nach vollzogener Wareneingangsprüfung wird das Material im Lager an den dafür gekennzeichneten Plätzen eingeräumt.
- Vorhandene Ware muss zuerst verwendet werden, damit immer die neusten Teile im Lager sind.
- Sollte einmal nichtverpackte Ware von einer Baustelle zurückkommen, ist diese in Plastikfolie und in einem Karton zu verpacken und eindeutig zu kennzeichnen. Die Kennzeichnung soll Fabrikat und Produktnummer enthalten. Da erkennbar sein soll, dass es sich nicht um ein fehlerhaftes Teil handelt, muss das ausgepackte Teil mit einem blauen Punkt gekennzeichnet werden. Ausnahmen sind Kleinteile z.B. Reedkontakte, Relais oder ähnliches. Bei diesen Produkten sind fehlerhafte Teile sofort aus dem Lager auszugliedern.
- Werden verpackte Waren aus dem Lager entnommen, sollen diese bis zum endgültigen Einbau in der Originalverpackung bleiben, sowie sorgfältig im Auto und auf der Baustelle aufbewahrt werden, um beim Transport keine Schäden zu verursachen. Unverpackte Bauteile müssen zum Schutz in einer geeigneten Verpackung untergebracht werden, bevor sie transportiert werden dürfen.

Verantwortlichkeiten:

- Für die Einhaltung der Verpackung und Konservierung sind alle Monteure, die Montageleitung und die GL verantwortlich.
- Von der Verwaltung müssen diese unterstützt werden.
- Alle Mitarbeiter haben Zugang zum Lager und sind für die Ein- und Auslagerung verantwortlich.

Dokumentation:

- Lieferschein
- Arbeitsanweisungen
- Wareneingang
- Versand von Waren

Prozessvalidierung:

- Da bei allen unseren Prozessen die Feststellung von Mängeln an Produkten erst beim Gebrauch erkennbar wird, betreiben wir derzeit keine Prozessvalidierung

Überwachung von Änderungen:

- Ungeplante Änderungen während der Produktion und Dienstleistungserbringung werden von der Abteilungsleitung bewertet und überwacht.
- Die dazugehörigen dokumentierten Informationen werden aufbewahrt und beinhalten das Ergebnis dieser Bewertung, den Verantwortlichen für die Genehmigung der Änderung und die entsprechenden durchgeführten Tätigkeiten.

8.6. Freigabe von Produkten und Dienstleistungen

- Um die Produktion und Dienstleistungserbringung der Buresch Sicherheitstechnik GmbH zu überprüfen erfolgt nach der Ausführung der Tätigkeiten durch den Monteur eine Abnahme dieser.
- Die Verantwortlichkeit der Überprüfung und Freigabe ist abhängig von der Art der Errichtung. So liegt die Zuständigkeit bei der Freigabe von Alarmanlagen beim Abteilungsleiter, wohingegen bei Brandmeldeanlagen in der Regel zusätzlich ein Sachverständiger-Prüfer für die Freigabe zuständig ist. Die Freigabe darf erst nach einer zufriedenstellenden Vollendung der Tätigkeit im Rahmen der Verifizierung erfolgen.
- Bei der Errichtung von Alarmanlagen fungiert das Abnahmeprotokoll als Nachweis über die Konformität mit den Annahmekriterien, bei Brandmeldeanlagen das Prüfprotokoll und die Wirksamkeitsbescheinigung.
- Diese werden vom jeweiligen Verantwortlichen der Freigabe unterzeichnet und danach aufbewahrt.

8.7. Steuerung nichtkonformer Prozessergebnisse, Produkte und Dienstleistungen

- Bei Produkten und Dienstleistungen sowie Prozessergebnissen der Firma Buresch Sicherheitstechnik GmbH, welche die Anforderungen nicht erfüllen, müssen geeignete Korrekturmaßnahmen zur Mängelbeseitigung eingeleitet werden, um die Konformität der Produkte und Dienstleistungen sicherzustellen.
- Dies gilt auch für Nichtkonformitäten, die erst nach oder während der Lieferung und Leistungserbringung erkannt werden.
- Nach den Korrekturmaßnahmen erfolgt eine erneute Freigabe der durchgeführten Tätigkeiten durch den jeweiligen Verantwortlichen.
- Über die Nichtkonformitäten und die dafür eingeleiteten Maßnahmen sowie den zuständigen Verantwortlichen werden dokumentierte Informationen aufbewahrt.

Kapitel 9: Bewertung der Leistung

9.1. Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung

- Wir legen großen Wert auf alle Maßnahmen, die darlegen, welchen Stellenwert die Buresch Sicherheitstechnik GmbH besitzt, zum anderen, welche Verbesserungspotenziale in unseren betrieblichen Abläufen stecken.

Kundenzufriedenheit:

- Die Kundenzufriedenheit ermitteln wir dadurch, dass wir in ständigem Kontakt mit unseren Kunden sind. Die Geschäftsleitung ermittelt dabei selbst durch Rückfragen die Zufriedenheit mit unseren Produkten und Leistungen, wo sinnvoll und machbar, auch durch die Auswertung entgangener Aufträge („verlorene Ausschreibungen“, zu Gunsten von Wettbewerbern entschiedene Aufträge etc.), zu leistende Garantie- und Kulanzfälle, Informationen von Herstellern und Handelspartnern und vieles anderes mehr.
- Des Weiteren pflegen wir ein ausgeprägtes Beschwerdemanagement. Beschwerden, die die Buresch Sicherheitstechnik GmbH erreichen, werden dokumentiert, gesammelt und sofort überprüft. Die Geschäftsleitung nimmt Kontakt mit den Kunden auf, klärt Probleme und stimmt die weitere Vorgehensweise mit dem Kunden ab.
- Ein Ziel unseres QM-System ist es unter anderem, die Anzahl der Beschwerden so gering wie möglich zu halten, bzw. durch gezielte Maßnahmen auf ein Mindestmaß zu reduzieren.

Analyse und Bewertung:

Mittels passender statistischer Methoden werden Daten ausgewertet, die von der Geschäftsleitung festgelegt werden. Aus Statistik aufbereitete Informationen lassen Rückschlüsse auf wichtige Prozesse zu.

Ablauf:

Derzeit werden folgende Daten erfasst und statistisch ausgewertet:

- Jährliche Statistikauswertung über die Anzahl der Garantiefälle, Wartungsgarantien und Kulanzfälle zur Ermittlung der gesamten kostenfreien Einsätze und Stunden pro Jahr
- Bewertung der Kriterien Qualität, Termintreue und Sauberkeit durch die Rewe-Handwerkerkopplung
- Risikobetrachtung der Buresch Sicherheitstechnik GmbH
- Qualifikationsmatrix über alle Mitarbeiter der Buresch Sicherheitstechnik GmbH
- Umsetzungsplan der Qualitätsziele
- Betriebswirtschaftliche Auswertungen über Umsatz, Gewinn, Kosten etc.
- Monatliche Auswertung und Jahresbewertung durch die Steuerberaterin
- Analyse der Entlohnung der Mitarbeiter und Prüfung auf Angemessenheit

Zweck:

Die Ergebnisse dieser Analyse werde verwendet, um folgende Bewertungen durchzuführen:

- Konformität der Produkte und Dienstleistungen
- Grad der Kundenzufriedenheit
- Leistung und Wirksamkeit des QMS
- Wirksame Umsetzung der Planung
- Wirksamkeit durchgeführter Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen
- Leistung externer Anbieter
- Bedarf an Verbesserung des QMS

- Ermittlung des Schulungs- und Qualifizierungsbedarfes
- Accounting und Controlling
- Erhalt der Mitarbeiterzufriedenheit

Verantwortlichkeiten:

- Die GL ist für die Analyse und Bewertung der Daten verantwortlich.
- Die Steuerberaterin ist für die Analyse der Kennzahlen zuständig.
- Geschäftsleitung, Montageleitung und die Verwaltung sind für die Erfassung der Beschwerden verantwortlich, sowie auch für die Erledigung.

Dokumentation:

- Aufbewahrung der schriftlichen Beschwerden
- Erfassen der telefonischen Beschwerden
- VA 200
- Statistikauswertung über die Anzahl der Garantiefälle, Wartungsgarantien und Kulanzfälle zur Ermittlung der gesamten kostenfreien Einsätze und Stunden pro Jahr
- Bewertung der Rewe-Handwerkerkopplung
- Risikobetrachtung
- Qualifikationsmatrix
- Umsetzungsplan
- Jahresbewertung der Bilanz durch die Steuerberaterin und monatliche Auswertung.

Messung und Überwachung von Prozessen

Im Rahmen der durchzuführenden Prüfungen wird festgestellt, inwieweit die Produkte oder Tätigkeiten die gestellten Anforderungen erfüllen.

Eingangsprüfung:

- Bei der Eingangsprüfung wird eine Identitätsprüfung bezüglich Menge, Typs und äußere Beschädigung durchgeführt.
- Die Dokumentation erfolgt durch Abzeichnen des Lieferscheines, mit Datum und Unterschrift.
- Der Ablauf ist aus der Arbeitsanweisung zu ersehen.

Zwischenprüfungen:

- Prüfungen während der Installation der Anlage sind zwingend erforderlich, wenn komplexe Anlagen mit Unterzentralen errichtet werden.
- In diesem Falle ist nach Fertigstellung einer Unterzentrale eine Funktionsprüfung durchzuführen und die Prüfergebnisse zu dokumentieren.

Endprüfungen:

- Nach Fertigstellung der gesamten Anlage wird eine Abnahmeprüfung durchgeführt. Die Ergebnisse dieser Prüfung werden in einer Anlagenbeschreibung dokumentiert. In diesem Protokoll sind die erforderlichen Prüfungen als Checkliste festgelegt. Wurden Zwischenprüfungen durchgeführt, so werden diese Prüfprotokolle dem Abnahmeprotokoll hinzugefügt.
- Nach erfolgreichem Abschluss der Abnahmeprüfung wird an der Anlagenzentrale eine Prüfplakette angebracht. Bei Anlagen, die den VdS-Anforderungen entsprechen müssen, wird ein Betriebsbuch angelegt, in dem die Abnahme und alle folgenden Wartungen dokumentiert werden.

Verantwortlichkeiten:

- Für die Zwischen- und Endprüfung ist der jeweilige verantwortliche Monteur zuständig.

Dokumentation:

- Prüfplakette
- Anlagenbeschreibung
- Verfahrensanweisung VA 100 - Prüfungen

Messung und Überwachung von Produkten

Durch Kapitel Prüfstatus gehen die erforderlichen Prüfungen hervor. Die Prüfungen dienen als Nachweis.

Ablauf:

- Material, das defekt ist, oder die Qualitätsanforderungen nicht erfüllt, wird mit einem roten Aufkleber gekennzeichnet und zurückgeschickt.
- Bei der Wareneingangsprüfung wird die Ware auf Menge geprüft, die Ware wird mit dem Lieferschein verglichen und es erfolgt eine Sichtprüfung. Das Material wird ins Lager eingeräumt. Der Lieferschein wird mit Datum und Unterschrift des Prüfenden ins Büro gebracht.
- Bei der Montage wird auf die fertiggestellte und geprüfte Anlage ein Aufkleber mit Datum geklebt. Nur so gekennzeichnete Anlagen werden zur Übergabe freigegeben.
- Die Prüfungen auf Verwendbarkeit der Teile erfolgt in der Regel auf der Baustelle.
- Prüfungen der erforderlichen Werkzeuge und Maschinen werden mit einem Aufkleber versehen, auf dem der Prüfstatus zu ersehen ist.

Verantwortlichkeiten:

- Jeder Monteur ist für die erforderlichen Prüfungen verantwortlich.

Dokumentation:

Unterlagen, Formulare, Verfahrensanweisungen

- Verfahrensanweisung VA 100 – „Prüfungen“

9.2. Internes Audit

Zweck

- In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie die Wirksamkeit des nach DIN EN ISO 9001:2015 installierten Qualitätsmanagement-Systems systematisch überwacht und nachgewiesen wird und der Erfüllungsgrad der Norm festgestellt.

Ablauf:

- Mindestens einmal im Jahr wird die Wirksamkeit des installierten Qualitätsmanagement-Systems im Rahmen eines umfassenden Systemaudits überprüft und nachgewiesen.
- Die aus dem internen Audit resultierenden Berichte sind die Grundlage für die Bewertung der Wirksamkeit des QM-Systems durch die Unternehmensleitung.
- Zusätzlich erfolgt bei schwerliegenden Fällen ein Audit.

Planung und Vorbereitung des Audits:

- Der Qualitätsbeauftragte bereitet die internen Audits vor und ist in der Regel auch für die Durchführung zuständig. Er leitet die Audits und bestimmt ggf. die Mitarbeiter, die ihn bei der Durchführung der Audits unterstützen.

Auditdurchführung:

- Audits können bereichsweise oder im gesamten Unternehmen durchgeführt werden.
- Systemaudits werden in der Regel im gesamten Unternehmen durchgeführt, um die Wirksamkeit der umgesetzten Maßnahmen umfassen zu verifizieren.
- Produkt- oder Verfahrensaudits werden in einzelnen Bereichen, nach festgelegter Planung oder im Bedarfsfall durchgeführt.
- Nach Abschluss eines Audits wird vom Auditleiter ein detaillierter Bericht erstellt. Im Auditbericht werden die Termine für evtl. notwendige Korrekturmaßnahmen festgelegt, um die Mängelabstellung überwachen zu können.
- Nach Abschluss des Audits werden die Auditberichte durch den Qualitätsbeauftragten archiviert.

Verantwortlichkeiten:

- Die Hauptverantwortung für die Einrichtung und Durchführung eines funktionierenden Audit-Systems hat alleine die Geschäftsleitung.
- Die Durchführung der Audits kann an andere interne oder externe Stellen, oder Personen, die dazu befähigt sind, delegiert werden.
- Die Kontrollfunktion für die Wirksamkeit obliegt jedoch immer der Geschäftsleitung und stellt dabei sicher, dass alle in den Audits festgelegten Korrekturmaßnahmen schnellstmöglich und termingerecht umgesetzt werden.

Ablaufdiagramm des Prozesses: Planung und Durchführung von internen Audits

	Prozessschritt	Verantwortlichkeiten
1	Erstellung eines Jahresauditplanes im Dez. vom Vorjahr oder im Jan. des aktuellen Jahres; Berücksichtigung vorheriger Auditergebnisse	GL
2	Festlegung monatlicher Termine (ca. alle 2 Monate → 6x pro Jahr); noch keine fixen Tage	GL
3	Genaue Terminfestlegung am Anfang des geplanten Monats unter Berücksichtigung von Aufträgen, Urlauben und des Krankenstandes	GL
4	Themenvorbereitung für das Audit (aktuelle Anforderungen); Bestimmung des Audit-Umfangs	GL, AL
5	Festlegung und Einladung der am internen Audit teilnehmenden Mitarbeiter.	GL, AL
6	Zu- bzw. Absage der eingeladenen Mitarbeiter; Evtl. Verschiebung des Termins bei zu vielen Absagen.	GL, AL, eingeladenes Personal
7	Durchführung des internen Audits.	GL, eingeladenes Personal
8	Dokumentation des internen Audits bzw. der abgeleiteten Maßnahmen, Besprechungsthemen, Verantwortlichkeiten, Zeitraum der Umsetzung sowie Chancen und Risiken. Archivierung der dokumentierten Information über Auditprogramme und deren Ergebnisse.	GL
9	Umsetzung der Maßnahmen	

10	Kontrolle der Korrekturmaßnahmen und ggf. neue Zielsetzung Archivierung der dokumentierten Information.	Gl
-----------	--	----

9.3. Managementbewertung (MM-Bewertung):

- Die Geschäftsleitung bewertet einmal jährlich, anhand der Ergebnisse der internen Qualitätsaudits, die Wirksamkeit des QM-Systems, um die Eignung und Angemessenheit sicherzustellen und leitet, falls erforderlich, umgehend Verbesserungsmaßnahmen ein. Die Verbesserungsmaßnahmen werden schriftlich festgehalten und mit Terminen versehen. Die Umsetzung der Maßnahmen wird laufend überprüft.
- Die Durchführung der internen Audits kann delegiert werden. Nicht delegiert werden die Verantwortung und die Bewertung der Ergebnisse der internen Audits.
- Weitere, zur Bewertung notwendigen Informationen erhält die Geschäftsleitung aus gemeinsamen Besprechungen, Berichten über besondere Vorkommnisse, sowie aus Mitarbeitergesprächen und Baustellenkontrollen.
- Die Bewertung des QM-Systems wird mind. 1 x jährlich durchgeführt. Nach einem festgelegten Jahresplan werden die internen Audits durchgeführt.
- Die sich dabei ergebenden Korrekturmaßnahmen werden durch allgemeine Arbeitsanweisungen bekannt gegeben und sollen sofort umgesetzt werden.

Die MM-Bewertung wird nach den folgenden Kriterien durchgeführt:

- Erfüllung der QM-Ziele
- Auditauswertungen
- Kundenzufriedenheit
- Kundenreklamation

Alle dokumentierten Informationen (Bericht) der MM-Bewertung werden aufbewahrt.

Ablaufdiagramm des Prozesses Managementbewertung

Prozessschritt	Verantwortlichkeiten
1	<ul style="list-style-type: none"> • Immer im Januar erfolgt die MM-Bewertung des vergangenen Jahres
2	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse der gesetzten Ziele und Verbesserungen bzw. Korrekturmaßnahmen
3	<ul style="list-style-type: none"> • Dokumentation der MM-Bewertung
4	<ul style="list-style-type: none"> • Erarbeitung neuer Ziele • Dokumentation und Aushang / Kommunikation der neuen Ziele
5	<ul style="list-style-type: none"> • Archivierung der dokumentierten Information über die MM-Bewertung

Kapitel 10: Verbesserung

Wir legen großen Wert auf alle Maßnahmen, die darlegen, welchen Stellenwert die Buresch Sicherheitstechnik GmbH besitzt, zum Anderen, welche Verbesserungspotenziale in unseren betrieblichen Abläufen stecken.

10.1. Allgemeines

- Beim Auftreten von Nichtkonformitäten oder Reklamationen wird in der Firma Buresch Sicherheitstechnik unmittelbar reagiert.
- Es werden den aufgetretenen Nichtkonformitäten angemessene Maßnahmen zur Überwachung und Korrektur eingeleitet, welche wiederum bewertet, auf Wirksamkeit geprüft und gegebenenfalls optimiert werden. Mit eventuellen Konsequenzen wird umgegangen und Fehlerursachen werden nachhaltig beseitigt. Nichtkonformitäten werden geprüft und analysiert, die Ursache bestimmt und ermittelt, ob bereits ähnliche oder gleiche Nichtkonformitäten bestanden.
- Für alle Nichtkonformitäten, Gegenmaßnahmen und Ergebnisbewertungen werden dokumentierte Informationen aufbewahrt, sodass eine fortlaufende Verbesserung gewährleistet ist.

10.2. Nichtkonformitäten und Korrekturmaßnahmen

Lenkung von Fehlern

- Ziel dieses Abschnittes ist es, fehlerhafte Produkte so früh wie möglich zu erkennen und zu kennzeichnen, dass eine versehentliche Weiterverarbeitung vermieden wird.

Ablauf:

- Wird ein Teil als fehlerhaft erkannt, so muss dieses sofort mit einem roten Punkt/Aufkleber versehen werden. Zusätzlich wird ein Reparaturzettel ausgefüllt, auf dem das fehlerhafte Teil identifiziert, durch Fabrikat, Typ und zusätzlich der aufgetretene Fehler möglichst genau beschrieben wird.
- Das gekennzeichnete defekte Teil muss zusammen mit dem ausgefüllten Reparatur-Zettel ins Büro zum Versand gebracht werden.
- Durch die Geschäftsleitung wird entschieden, ob die Reparatur im Haus durchgeführt wird, oder ob das Gerät verschrottet wird, oder evtl. Verkauf unter Preis.
- Durch eine separate Lagerung ist sichergestellt, dass die fehlerhaften Teile nicht mehr verwendet werden können.
- Wieder angelieferte reparierte Teile werden beim Wareneingang mit einem blauen Punkt/Aufkleber versehen. Durch diese Kennzeichnung sind diese wieder zum Einbau freigegeben, aber nach wie vor als repariertes Teil zu erkennen.
- Sonderfreigaben durch den Kunden sind nicht vorgesehen.

Verantwortlichkeiten:

- Für die Kennzeichnung fehlerhafter Produkte ist jeder Mitarbeiter verantwortlich, der ein Produkt als fehlerhaft erkennt.
- Der Versand erfolgt durch die Verwaltung.
- Bei Wiederanlieferung sind die Teile wie neu zu behandeln.

Dokumentation:

- Reparatur-Zettel

- Lieferschein

Korrekturmaßnahmen

- Durch das Aufzeichnen von Fehlern in allen Bereichen des Unternehmens wird die Grundlage geschaffen, um Fehlerschwerpunkte zu erkennen und dadurch wirkungsvolle Abstellmaßnahmen einzuleiten.
- Grundlage hierfür sind Aufzeichnungen in Abnahmeprotokollen, Kundendienstberichten, Auditorunterlagen Kunden- oder Wareneingangsreklamationen. Zudem wird im Betriebsbuch der jeweiligen Anlage vor Ort jede Art der Nichtkonformität und die getroffene Korrekturmaßnahme dokumentiert.

10.3. Fortlaufende Verbesserung (KVP)

Planung der kontinuierlichen Verbesserung

- Das QMS in der Buresch Sicherheitstechnik GmbH wird laufend verbessert, um die Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit zu optimieren.
- Zweck dieses Abschnittes ist es, wirksame Korrekturmaßnahmen beim Auftreten von Fehlern zu ermitteln und umzusetzen, um ein wiederholtes Auftreten dieser Fehler zu vermeiden.
- Weiterhin soll durch risikobasiertes Denken und entsprechende Vorbeugungsmaßnahmen das Auftreten von Fehlern bereits vor deren Entstehung verhindert werden.
- Weiterhin dienen auch die regelmäßigen Schulungs- und Weiterbildungsmaßnahmen für alle Mitarbeiter der Fehlervorbeugung und kontinuierlichen Verbesserung.

Verantwortlichkeiten:

- Jeder Mitarbeiter, der Fehler feststellt, ist verantwortlich diese aufzuzeichnen.
- Für die Einleitung und Aufrechterhaltung von Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen ist die Geschäftsleitung ebenso hauptverantwortlich, wie für die Überprüfung der Werkzeuge zur kontinuierlichen Verbesserung.

Dokumentation:

- Reparatur-Zettel
- Lieferschein
- Risikobetrachtung

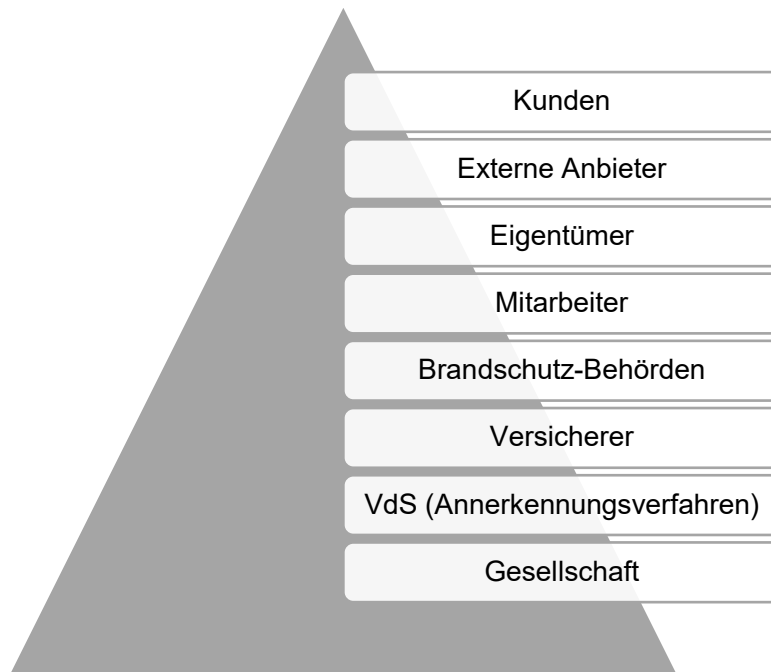
Vorbeugungsmaßnahmen

- Vorbeugemaßnahmen werden in erster Linie nach aufgetretenen Fehlern im Rahmen der regelmäßig stattfindenden Mitarbeiterbesprechungen festgelegt und bei der Durchführung von System- und Produktaudits auf Wirksamkeit geprüft.
- Notwendige Korrekturmaßnahmen werden allen Mitarbeitern mittels Anschlag bekannt gegeben.
- Alle vorgenommenen Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen werden nicht nur, wo sinnvoll und möglich, dokumentiert, sondern die Geschäftsleitung überprüft und bewertet nach dem Abschluss auch deren Wirksamkeit dahingehend, ob der Fehler mit der ausgewählten und umgesetzten Maßnahme auch wirklich vermieden und beseitigt werden konnte. Ggf. werden Maßnahmen daraufhin geändert und neu eingeleitet.

- Zudem werden Ergebnisse von Analysen und Bewertungen sowie die Ergebnisse aus der MM-Bewertung auch im Rahmen der fortlaufenden Verbesserung berücksichtigt.

Anhang:

Anhang 4.2.1.: „Interessierte Parteien der Buresch Sicherheitstechnik GmbH“



Anhang 4.2.2.: „Erfordernisse und Erwartungen der interessierten Parteien“

Interessierte Partei	Erfordernisse und Erwartungen
Kunden	<ul style="list-style-type: none"> • Qualität, Preis und Lieferleistung von Produkten und Dienstleistungen • Einhalten von gesetzlichen und behördlichen Anforderungen • Kundenorientierte Serviceleistung • Laufende Erreichbarkeit • Möglichst schnelle Reaktionszeiten • Ausführung nach dem neuesten Stand der Technik
Externe Anbieter (Lieferanten & Partner)	<ul style="list-style-type: none"> • Gegenseitiger Nutzen und Kontinuität
Eigentümer	<ul style="list-style-type: none"> • Nachhaltige Rentabilität • Transparenz • Zufriedene, gesunde und leistungsbereite Mitarbeiter • Geringe Fluktuation • Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens
Mitarbeiter	<ul style="list-style-type: none"> • Gute Arbeitsumgebung • Zufriedenheit • Arbeitsplatzsicherheit • Anerkennung und Entgelt
Brandschutz-Behörden	<ul style="list-style-type: none"> • Baurechtliche Vorgaben • Gesetze und Normen (z.B. Brandschutznachweise)
Versicherer	<ul style="list-style-type: none"> • Einhaltung der VdS-Richtlinien • VdS-Zulassung des Unternehmens
VdS	<ul style="list-style-type: none"> • Anerkennungsverfahren und Zertifizierungen
Gesellschaft	<ul style="list-style-type: none"> • Sicherheitsbedürfnis

(Quelle: ISO 9004)

Anhang 5.3.2.: „Stellenbeschreibungen“

Geschäftsleitung (GL) bzw. stellvertretende GL

Die GL ...

- übernimmt die Angebotserstellung und deren Abwicklung, sowie den Materialeinkauf und die dafür notwendigen Preisverhandlungen.
- bearbeitet die Beschwerden der Kunden und sorgt für die Beseitigung.
- ist für die Rechnungserstellung verantwortlich.
- kümmert sich um die Beschaffung der notwendigen Betriebsmittel (Kfz, Werkzeuge, Messgeräte).
- überprüft die Lieferscheine von umgehenden Waren und teilt diese seinen Kommissionen zu.
- fügt Auftragsänderungen dem jeweiligen Angebot schriftlich hinzu.
- überprüft die erstellten Protokolle und Atteste auf Richtigkeit.
- ermittelt den Schulungsbedarf der Mitarbeiter und ordnet an, welche internen und externen Schulungen durchgeführt werden.
- ist auch ausführend tätig und hat die Entscheidung, welche Aufträge angenommen werden.
- nimmt die Aufgaben des Qualitätsbeauftragten wahr.
- Laufende Information über aktuelle gesetzliche Anforderungen und Vorschriften. Kommunikation sowie Implementierung dieser im Unternehmen.
- ermittelt den Personalbedarf, ist zuständig für das Personalrecruiting, die Personaleinsatzplanung, die Personalfreisetzung sowie notwendiger Arbeitsflexibilisierungen.

Montageleitung (ML):

Die ML...

- ist ein von der Geschäftsleitung (GL) eingesetzter Mitarbeiter, der selbst ausführend tätig ist. Seine Arbeitsinhalte werden nicht durch bestimmte Schnittstellen abgegrenzt.
- bespricht täglich mit dem GL die auszuführenden Arbeiten und teilt den Monteuren die Montagen zu.
- überwacht die termingerechte Ausführung. Bei größeren Projekten sollte sie bei der Übergabe dabei sein, die Funktionskontrolle mitdurchführen und Protokolle erstellen.
- ist für die Projektierungsarbeiten und Erstellung von Bestandplänen (Begleitmappe für Meldeanlagen) zuständig.
- gibt an die GL weiter, welche Ware, zu welchem Zeitpunkt bestellt werden muss.
- überprüft stichprobenmäßig die Auftragszusammenstellung der einzelnen Montagegruppen.
- ist für die festgelegten Lagerbestände verantwortlich.
- muss täglich mit der SL absprechen, welche Techniker der SL für Servicezwecke zur Verfügung stehen. Da die SL ständig im Kontakt mit dem Kunden steht, sollte sie den ML ständig über den Zustand der Anlage informieren und technische Verbesserungen ansprechen.
- übernimmt die Urlaubsgenehmigung der Montagegruppen
- Die Tätigkeiten des ML werden in Vertretung durch einen fest ausgewählten Stellvertreter aus der Montagegruppe übernommen.

Serviceleitung (SL)

Die SL...

- hat die Aufgabe Reparaturen-, Service-, Wartungsarbeiten und kleinere Erweiterungen zu koordinieren und mit dem Kunden terminlich zu vereinbaren.
- hat dafür zu sorgen, bei Störungen kurze Reaktionszeiten zu gewährleisten. Wenn möglich sollten Einbruchmeldeanlage am selben Tag aber spätestens 24 Std. nach Bekanntgabe der Störung behoben werden.
- hat die für den Service eingeteilten Techniker sinnvoll einzusetzen.
- muss täglich mit der ML absprechen, welche Techniker ihm für Servicezwecke zur Verfügung stehen. Da die SL ständig im Kontakt mit dem Kunden steht, sollte sie den ML ständig über den Zustand der Anlage informieren und technische Verbesserungen ansprechen.
- übernimmt die Urlaubsgenehmigung der Servicegruppen.
- Die Tätigkeiten des SL werden in Vertretung durch einen fest ausgewählten Stellvertreter aus der Servicegruppe übernommen.

Planung und Verwaltung:

- Erstellen von Angeboten sowie von Rechnungen anhand von Montage-Lieferscheinen und Aufmaßen an den Kunden. Die jeweiligen Anlagendokumentationen werden nach Bearbeitung ggf. kopiert und abgeheftet.
- Kundenanfragen werden angenommen und an die GL oder SL weitergegeben.
- Die notwendigen Unterlagen für die Buchhaltung durch Steuerberater werden vorbereitet.
- Die Eingangsrechnungen werden mit den Bestellungen verglichen und im PC eingegeben.
- Außerdem werden Lieferungen, defekte Bauteile oder Warensendungen verpackt und mit dem Paketdienst versendet.
- Erstellen von Projektierungsplänen für die Errichtung von Einbruch- und Brandmeldeanlagen sowie eine laufende Aktualisierung dieser.
- Aktualisierung der Kundendaten bzw. der Personalakten.
- Verwaltung der Zeiterfassung.

Monteur / Techniker

- Den Monteuren und Technikern werden von der ML und SL die täglichen Arbeiten zugewiesen, die er je nach seiner Qualifikation selbständig durchzuführen hat.
- Nach Abschluss ist je nach Arbeiten ein Lieferschein, Übergabeprotokoll bzw. ein Wartungsprotokoll mit Unterschrift des Kunden oder seinen Stellvertreter zu erstellen.
- Ein Stunden- und Materialaufmaß ist täglich zu führen. Seine Betriebszettel hat er sorgfältig zu behandeln und zu pflegen.
- Die eingehenden Warensendungen hat er auszupacken, auf Vollständigkeit zu überprüfen, eventuell Beschädigungen festzuhalten, sowie die Ware im Lager einzuräumen. Der Lieferschein ist bei Richtigkeit mit Namen und Datum zu versehen und im Büro abzugeben. Bei Reparaturteilen ist nach Arbeitsanweisung zu verfahren.
- Der Monteur hat nach Auftrag sein notwendiges Material zusammenzustellen (Angebotsunterlagen).
- Alle notwendigen Zwischen- und Endprüfungen werden vom Monteur eigenverantwortlich durchgeführt und in entsprechenden Protokollen dokumentiert.

QM-Beauftragter (QMB)

- Die Funktion des QMB wird durch die Unternehmensleitung wahrgenommen. Dadurch ist eine hinreichende Unabhängigkeit zur Durchsetzung der QM-Anforderungen sichergestellt.

- Die erforderlichen Mittel (Personal, Geld und Arbeitsmittel), die zur Aufrechterhaltung des QM-Systems nötig sind, werden durch die GL bereitgestellt.
- Der QM-Beauftragte hat zudem die Wirksamkeit das gesamte QM-System regelmäßig zu prüfen.
- Er hat folgende Aufgaben:
 - Erstellen, verwalten und verteilen des QM-Handbuches, sowie sonstige Anweisungen
 - Ausführen von Audits
 - Beratung aller Mitarbeiter in QM-Fragen
 - Bedarfsermittlung, Organisation und Veranlassung von Schulungen, besonders im Bereich QM-Management

Laufende Information über aktuelle Anforderungen und Revisionen nach ISO 9001 und ggf. Einführung neuer Regelungen.

Anhang 6.1. „Risikomatrix von Nohl“

Mit Hilfe der Risikomatrix kann nun aus der ermittelten Eintrittswahrscheinlichkeit (W) und den zu erwartenden gesundheitlichen Folgen (F) das Risiko (R) abgeschätzt werden.

		Risiko R = W x F					
		0	4	8	16	32	
Wahrscheinlichkeit (W)	immer	4	0	4	8	16	32
	wahrscheinlich	3	0	3	6	12	24
	gelegentlich	2	0	2	4	8	16
	ausnahmsweise	1	0	1	2	4	8
	nie	0	0	0	0	0	0
		0	1	2	4	8	
		ohne Folgen	gering	mäßig	hoch	Extremfall (Tod)	
		Folgen (F)					

In der Matrix lässt sich aus dem Schnittpunkt von Eintrittswahrscheinlichkeit (W) und Folgen (F) direkt die Risikogruppe **0** **1-2** **3-6** **8-32** ablesen.

Quelle: DGUV Information 205-021

- Risikogruppe 0: keine Maßnahmen (stabiler und sicherer Prozess)
- Risikogruppe 1-2: Maßnahmen in geringfügigem Umfang
- Risikogruppe 3-6: Notwendige Maßnahmen (Prozessanalyse und Verbesserung)
- Risikogruppe 8-32: Sofortmaßnahme (Prozessänderung, Risikominimierung)

Anhang 7.2. „Ablaufdiagramm des Schulungs- & Qualifizierungsprozesses“

	Prozessschritt	Verantwortlichkeit	Dokumentation
1	Jährl. Besprechung z.B. im Zuge interner Audits	GL	Interne Audits
2	<u>Bedarfsanalyse:</u> Ermittlung des aktuellen Schulungsbedarfes (vorhandene Qualifikation < Anforderungen) → Durch Abfrage der Abteilungsleiter & Mitarbeiter → Durch Entscheidung der Vorgesetzten → Gesetzliche Vorgaben	GL, Abteilungsleiter, Mitarbeiter	Bisherige Schulungen (Personalakte); Beurteilungen und Arbeitsergebnisse
2a	Kein Schulungsbedarf → Prozessende		
2b	Individueller Schulungsbedarf erforderlich → Auswahl der Teilnehmer und Einholen des Einverständnisses	GL, AL, MA	
3	<u>Zielplanung:</u> Entwicklungsziel festlegen; Berücksichtigung von Kosten, Priorisierung von Entwicklungszielen und evtl. zeitlicher Restriktionen	GL, AL, MA	
4	<u>Design von Maßnahmen:</u> → Auswahl einer geeigneten Schulung; Konzept der Schulung (intern/extern; Lernform) → Auswahl der Teilnehmer und Einholen des Einverständnisses	GL, AL, MA	
Externe Schulung:			
5	<u>Organisation:</u> Auswahl des externen Anbieters, Buchung der Schulung sowie Anmeldung der Teilnehmer. Anschließende Bestätigung. → Terminwahl → Übernachtungsmöglichkeiten → Vereinbarkeit der Schulung sowohl aus Mitarbeitersicht (Freizeit, Urlaub, Familie) als auch aus Unternehmenssicht (Aufträge) gewährleisten. → Einladung der Teilnehmer mit Bitte um verbindlicher Zusage/Absage	externer Anbieter, Verwaltung, GL, AL, MA	Bestätigungsemail

	→ Bei Übernachtungsmöglichkeit und externen Anbieter genaue Teilnehmeranzahl kurz vorher bestätigen & Erinnerungsemail an Teilnehmer		
6	<u>Durchführung der Schulung</u>		
7	<u>Kontrolle der Entwicklung:</u> (Möglichkeiten: Befragung, Test, Prüfung und Selbsteinschätzung sowie Rückmeldung der Teilnehmer und des externen Anbieters) Fazit für die Zukunft ziehen; Lieferantenbeurteilung		
Interne Schulung:			
5	<u>Organisation:</u> → Terminwahl → Verantwortlichen für Schulung festlegen (Lehrperson) → Vereinbarkeit der Schulung sowohl aus Mitarbeitersicht (Freizeit, Urlaub, Familie) als auch aus Unternehmenssicht (Aufträge) gewährleisten. → Einladung der Teilnehmer mit Bitte um verbindlicher Zusage/Absage → Kurz vorher: Erinnerungsemail verschicken	Verwaltung, GL, AL, MA	Bestätigungsemail
6	<u>Durchführung der Schulung</u>	Externer Anbieter oder interner Spezialist	
7	<u>Kontrolle der Entwicklung:</u> (Möglichkeiten: Befragung, Test, Prüfung und Selbsteinschätzung sowie Rückmeldung der Teilnehmer und der Lehrperson) Fazit für die Zukunft ziehen	GL, ML, AL	Interne Audits, Nächste Schulungsbedarfsermittlung

Anhang 8.2.1. „Ablaufprozess: Vertragsprüfung“

	Prozessschritt	Verantwortlichkeit	Dokumentation
1	Anfrage	Kunde, Monteur, Verwaltung, Bereitschaft	Evtl. mit LV
2	Besichtigung vor Ort; Information über Produkte und Dienstleistungen	Kunde, GL	Pläne, Skizzen, mündl. Klärung d. Kundenanforderungen
3	Konzeptionelle Ausarbeitung der Anlage	GL	Auf Basis von LV oder Plan & eigener Aufzeichnungen
4	Angebot	GL	Angebot
5	Antwort / Reaktion	Kunde	Rückmeldung
5a	Nein: Nachfrage nach Grund und ggf. Überarbeitung des Angebots	GL	
5b	Ja: Auftrag → AB an Kunden	GL, Kunde	Schriftlich oder mündlich
6	Disposition der Teile bzw. Komponenten	GL	Bestandsprüfung / Bestellung
7	Ausführung	Monteur	Auftragsunterlagen, Anlagebeschreibung
8	Abnahme	Monteur, Meister	Abnahmecheckliste
9	Übergabe	Monteur / Meister, Kunde	Einweisung in die Bedienung der Anlage
10	Angebot eines Wartungsvertrages	GL, Kunde	
11	Antwort / Reaktion	Kunde	Rückmeldung
11a	Nein: Nachfrage nach Grund und ggf. Überarbeitung des Angebots	GL	
11b	Ja: Auftrag → AB an Kunden	GL, Kunde	Schriftliche Antwort