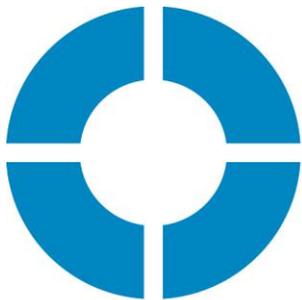


Qualitäts-, Umwelt- und Arbeits- und Gesundheitsmanagement - Handbuch

Dieses Managementhandbuch gibt einen allgemeinen Überblick über das in der Fa. AGRU Kunststofftechnik GmbH (Werk I bis V in Bad Hall) und deren Tochterfirmen (in der Folge **AGRU** genannt), installierte Qualitäts- nach ISO 9001:2015, Umweltmanagement- nach ISO 14001:2015 und Arbeits- und Gesundheitsschutzsystem nach ISO 45001:2018.

Dieses Managementhandbuch ist geistiges Eigentum von **AGRU**
Es darf nicht missbräuchlich verwendet werden.



The Plastics Experts.



SYSTEMZERTIFIZIERT

ISO 9001:2015 NR.00618/1
ISO 14001:2015 NR.02740/0
ISO 45001:2018 NR.00171/1



AGRU Kunststofftechnik GmbH
Ing.-Pesendorfer-Str. 31
A - 4540 Bad Hall

☎ +43 (0) 7258 790
☎ +43 (0) 7258 2850
✉ office@agru.at

Ersteller:	Großbauer, K. / Narbeshuber, T.	Prüfer:	Narbeshuber, T.	Freigeber:	Gruber, Mag. Alois
Rev.:	006	Dokumenten - ID	438	Freigabe:	06.05.2019

Qualitäts-, Umwelt- und Arbeits- und Gesundheitsmanagement - Handbuch

VORWORT

Sie haben ein Exemplar des Managementhandbuches von **AGRU** erhalten.

Es soll Sie mit den wesentlichen Grundzügen unseres QM/UM/AS-GS Systems und unserer grundsätzlichen Einstellung zur Qualität, Umwelt, Prozessorientierung, Kundenorientierung und der Verpflichtung der ständigen Verbesserung vertraut machen.

Durch die Zertifizierung unseres Systems nach ISO 9001, ISO 14001 und ISO 45001 wollen wir auch den Beweis erbringen, dass die anerkannte Qualität unserer Produkte nicht zufällig, sondern nach systematischen, geplanten und dokumentierten Verfahren entsteht.

Das Managementhandbuch und die dazugehörige Dokumentation sind nach der Strukturierung der ISO 9001, ISO 14001 und ISO 45001 aufgebaut. Sinn und Zweck dieses Handbuches ist es, den Kunden, Lieferanten und Mitarbeitern einen Überblick über den Aufbau des Qualitäts-, Umwelt- und Arbeits- und Gesundheitsmanagements zu geben.

Sie sollen damit einen Einblick erhalten, auf welche Art und Weise **AGRU** das Qualitäts- Umwelt- und Arbeits- und Gesundheitsmanagement betreibt und welche Instrumentarien zur Aufrechterhaltung, Weiterentwicklung und ständigen Verbesserung des Systems verwendet werden.

Die Maßnahmen und Festlegungen in diesem QM/UM/AS-GS-Handbuch sichern aber nur die Basis für einwandfreie Produkte.

Die Festlegungen in diesem M-Handbuch, sowie alle mitgeltenden Regelungen und QM/UM/AS-GS-Dokumente sind für alle Mitarbeiter des Unternehmens verbindlich.

Es bedarf auch weiterhin der gemeinsamen Anstrengungen aller Mitarbeiter, Partner, Lieferanten und Kunden, um auftretende Probleme zu analysieren, Lösungen zu erarbeiten und eine ständige Verbesserung der Leistungsfähigkeit in allen Bereichen sicherzustellen.

Wir laden Sie ein, diesen Weg partnerschaftlich mit uns zu gehen.

Ersteller:	Großbauer, K. / Narbeshuber, T.	Prüfer:	Narbeshuber, T.	Freigeber:	Gruber, Mag. Alois
Rev.:	006	Dokumenten - ID	438	Freigabe:	06.05.2019

Qualitäts-, Umwelt- und Arbeits- und Gesundheitsmanagement - Handbuch

LEITBILD

🌀 Unsere Position am Markt

Die Firma AGRU ist ein führendes Kunststoffverarbeitungsunternehmen. Vor allem mit den Produkten aus unserer Produktionsstätte Österreich wollen wir unseren weltweiten Kunden ein marktorientiertes Leistungspaket offerieren.

Wir wollen unsere Position auf dem Weltmarkt durch zuverlässige Leistung ausbauen bzw. erhalten sowie unsere Eigenständigkeit als Familienbetrieb erhalten.

Respekt und vertrauensvoller Umgang mit unseren Partnern, Kunden und Lieferanten sind die Basis für eine langjährige gute Zusammenarbeit.

🌀 Produktpolitik

Wir bieten unseren Kunden hochwertige Kunststoffrohrsysteme sowie Halbzeuge für den Geräte- und Anlagenbau, gefertigt aus umweltfreundlichen Werkstoffen wie Polyolefinen und Fluorpolymeren.

Wir wollen mit modernen Anlagen und neuesten Technologien in der Lage sein, wettbewerbsfähige Produkte sowohl in qualitativer als auch in preislicher Hinsicht zu offerieren, um langfristig und eigenständig am Markt bestehen zu können.

🌀 Qualität

An erster Stelle steht für AGRU die Erbringung einer exzellenten Leistung für Kunden.

Dies bedeutet Zuverlässigkeit, Schnelligkeit sowie auch die Flexibilität bei Sonderwünschen.

Qualität steht im Mittelpunkt der AGRU Qualitätsstrategie und ist ein gelebter Bestandteil unserer Unternehmensstruktur.

🌀 Qualitätspolitik

Wir sehen uns als DER Anbieter technisch hochwertiger Systeme in unseren Produktbereichen und grenzen uns gegenüber dem Wettbewerb dadurch ab.

🌀 Qualitätsführerschaft

Realisiert durch: ⇒ hochwertige Produkte, die mehr als die Normanforderungen erfüllen

⇒ innovative Produkte

⇒ kundenspezifische Lösungen

⇒ Service und Beratung von Kunden

🌀 Wirtschaftliche Fertigung

Durch eine nachhaltige wirtschaftliche Fertigung soll die Basis erarbeitet werden, um mittel- und langfristig die finanziellen Mittel für den kontinuierlichen Ausbau unserer weltweiten Aktivitäten zu erarbeiten. Insbesondere steht der optimierte Ressourceneinsatz im Vordergrund - einerseits aus Kostengründen bzw. auch um die erbrachte Leistung möglichst umweltschonend zu produzieren.

Insbesondere sind geringe Fehler- und Ausschussquoten sowie Reklamationsraten ein erklärtes Ziel unserer Unternehmenspolitik.

🌀 Umweltpolitik

Wir sind uns unserer Verantwortung gegenüber der Umwelt bewusst und wissen, dass wir mit unserem wirtschaftlichen Handeln und innovativen Gestalten oftmals Eingriffe in die Umwelt vornehmen. Wir bekennen uns als Wirtschaftsunternehmen zu unserer besonderen Verantwortung und wollen unseren Beitrag zur Bewahrung möglichst naturnaher Bedingungen erfüllen.

Innerhalb unserer Wertschöpfungsprozesse erfüllen wir nicht nur die rechtlichen Anforderungen, sondern übertreffen diese in vielen Bereichen schon heute. Darüber hinaus haben wir uns freiwillig verpflichtet, eine nachhaltige Unternehmensführung einzuhalten.

Die Förderung des Umweltbewusstseins wird bei allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern als zentrale Aufgabenstellung angesehen. Insbesondere die Führungskräfte sind dazu angehalten, innerhalb des Unternehmens und Ihren Abteilungen dies voranzutreiben.

🌀 Arbeits- und Gesundheitspolitik

Wir verpflichten uns durch gesetzestkonformes, vorbeugendes Handeln und durch Minimierung des Risikos für Menschen, Produkte und Anlagen, zur Einhaltung dieser **Arbeits- und Gesundheitsschutzpolitik**.

Ersteller:	Großbauer, K. / Narbeshuber, T.	Prüfer:	Narbeshuber, T.	Freigeber:	Gruber, Mag. Alois
Rev.:	006	Dokumenten - ID	438	Freigabe:	06.05.2019

Qualitäts-, Umwelt- und Arbeits- und Gesundheitsmanagement - Handbuch

KONTEXT DES UNTERNEHMEN

Mitarbeiter

Wir betrachten unsere Mitarbeiter als wichtige Partner. Durch ein kontinuierliches Schulungsprogramm sollen die Fähigkeiten der Mitarbeiter entsprechend den Möglichkeiten optimal gefördert werden. Insbesondere soll die Eigenverantwortung jedes einzelnen Mitarbeiters gesteigert werden. Die Gesundheit der Mitarbeiter wird durch Programme optimiert.

Kunden

Unser Denken und Handeln ist auf Kundenzufriedenheit aufgebaut. Wir betrachten uns als zuverlässigen Partner für unsere Kunden. Unsere Dienstleistungen und Produkte richten sich nach den Bedürfnissen unserer Kunden und werden stetig verbessert und weiterentwickelt.

Lieferanten

Wir sehen in unseren Lieferanten Geschäftspartner, mit denen wir eine langfristige Zusammenarbeit anstreben.

- Dazu bieten und erwarten wir:
- ⇒ Kompetenz
 - ⇒ technische Unterstützung
 - ⇒ faire wirtschaftliche Rahmenbedingungen

Umfeld

- ⇒ Unserer Geschäftstätigkeit sind keinerlei politische, religiöse und weltanschauliche Grenzen gesetzt.
- ⇒ Wir sind uns der Verantwortung als größter Arbeitgeber der Stadt bewusst.
- ⇒ Wir unterstützen örtliche Hilfsorganisationen.
- ⇒ Wir pflegen einen korrekten und konsensorientierten Umgang mit Ämtern und Behörden.

- #### Rechtliche Themen
- ⇒ Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG)
 - ⇒ Datenschutzgrundverordnung (DSGVO)
 - ⇒ Gewerbeordnung (GewO) §82b

Dieses Leitbild wird nicht als endgültig angesehen.

Es ist entsprechend der Umwelt und der Unternehmensentwicklung regelmäßig zu überprüfen und gegebenenfalls zu revidieren.

Ersteller:	Großbauer, K. / Narbeshuber, T.	Prüfer:	Narbeshuber, T.	Freigeber:	Gruber, Mag. Alois
Rev.:	006	Dokumenten - ID	438	Freigabe:	06.05.2019

Qualitäts-, Umwelt- und Arbeits- und Gesundheitsmanagement - Handbuch

GESCHICHTE

Das Unternehmen AGRU ist ein leistungsstarkes, österreichisches Unternehmen mit weltweiten Aktivitäten in der Produktion und im Vertrieb hochwertiger Kunststoffprodukte für den anspruchsvollen Rohrleitungs- und Apparatebau, die Umwelttechnik und Gebäudetechnik.

Das Familienunternehmen wird von den Eigentümern unter der Führung von Herrn Mag. Alois Gruber geleitet, denen die Qualität im Produkt-, Service- und Verfahrensbereich ein besonderes Anliegen ist.

Ein Exportanteil von ca. 90% dokumentiert die international ausgerichtete Vertriebspolitik und macht innovative Produkte aus Oberösterreich so zu einem weltweiten Begriff.



AGRU-Produkte kommen in den verschiedensten Industriebereichen erfolgreich zum Einsatz und werden oft in besonders kritischen Einsatzgebieten verwendet.

Der Erfolg des Unternehmens basiert auf der Unternehmerpersönlichkeit, dem Weitblick und der Tatkraft des Firmengründers Alois Gruber sen., der sich 1948 mit einer Schlosserei und einem Eloxierwerk selbständig machte.

Während das Schlossereihandwerk im Lauf der 50er Jahre aufgelassen wurde, kam es zur Erweiterung des Eloxalbereiches um eine Pulverbeschichtung und eine Nasslackieranlage.

Diesen Geschäftsbereich nimmt heute die AGRU-Oberflächentechnik GmbH wahr.

Den eigentlichen Grundstein unserer heutigen Marktstellung in der Kunststofftechnik legte Herr Alois Gruber sen. 1961 mit der Entscheidung, die Kunststoffrohrproduktion aufzunehmen.

In den Folgejahren wurde dieser Bereich kontinuierlich ausgebaut - zunächst mit der Produktion von Polypropylen- und Polyethylenrohren, später auch durch die Herstellung von Platten, Vollstäben und Schweißdraht aus Kunststoff.

Die ersten Spritzgussformen für die Erzeugung von Formstücken für den Rohrleitungsbau wurden 1966 in Betrieb genommen.

Seither konzentriert man sich bei AGRU auf den weiteren Ausbau sowie die Optimierung des Kunststoff-Produktionsprogrammes.

Ersteller:	Großbauer, K. / Narbeshuber, T.	Prüfer:	Narbeshuber, T.	Freigeber:	Gruber, Mag. Alois
Rev.:	006	Dokumenten - ID	438	Freigabe:	06.05.2019

Qualitäts-, Umwelt- und Arbeits- und Gesundheitsmanagement - Handbuch

AGRU beschäftigt heute am Standort Bad Hall etwa 750 Mitarbeiter und am Standort Grünburg etwa 150 Mitarbeiter und verfügt im Rahmen von Joint-Ventures über Produktionsstandorte in den USA Georgetown & Reno (Dichtungsbahnen), weiters Andrews (Fittinge) und Charleston (Rohre), Deutschland (Rohre) und China (Rohre/Platten).

Im **Werk I** (Spritzguss) werden weltweit die größten Formteile (Ø 630 mm mit einem Stückgewicht von 90 kg) produziert.



Das **Werk II** umfasst alle Extrusionsbereiche (Rohre, Platten, Stäbe) sowie die Fertigung der Pressplatten und Großmuffen, ein Hochregallager, gesamte Energie- und Wasserversorgung und die Verwaltung.

Das Bürogebäude im **Werk III** beherbergt die Abteilungen Forschung & Entwicklung, Verkauf, Vertrieb, Anwendungstechnik und Schweißabteilung sowie Auftragsabwicklung, das Palettenhochregallager (55.000 Palettenstellplätze) und Schulungsräume.



Im **Werk IV** ist seit 2011 die Fertigung von Kunststoffdichtungsbahnen und die Fertigung für segmentierte Großformteile untergebracht. Im **Werk V** ist seit Anfang 2016 die Fertigung von PVDF und ECTFE Formteile und Rohre angesiedelt.

MÄRKTE

Unseren Verkaufsbemühungen sind keine geographischen Grenzen gesetzt.

AGRU-Produkte werden über lokale Vertriebspartner in über 100 Länder der Erde verkauft.

Ein Großteil unserer Produkte geht in die Europäische Union (ca. 60%).

Etwa ein Viertel des Umsatzes wird in Übersee erwirtschaftet, hier im Bereich von PVDF-Rohrsystemen und PE-Dichtungsbahnen.

Unser Hauptabnehmerkreis besteht aus Unternehmen der Wasser- bzw. Gasversorgung, Deponiebetreibern und der chemischen Industrie.

Über unsere weltweiten Beteiligungen werden bestimmte regionale Märkte direkt von den Tochterfirmen bedient.

Wir sehen unsere Kunden nicht nur als Käufer, sondern bemühen uns auch, ihnen durch unsere Erfahrung, Dynamik und Vielfalt bestmöglichen Nutzen zu bieten. Wir kooperieren vor allem mit jenen Unternehmen, mit denen uns die gleichen Zielvorstellungen verbinden.

Ersteller:	Großbauer, K. / Narbeshuber, T.	Prüfer:	Narbeshuber, T.	Freigeber:	Gruber, Mag. Alois
Rev.:	006	Dokumenten - ID	438	Freigabe:	06.05.2019
			Seite 6 von 18		

Qualitäts-, Umwelt- und Arbeits- und Gesundheitsmanagement - Handbuch

PRODUKTIONSSTANDORTE

Neben dem Hauptwerk in Bad Hall betreibt AGRU Produktionen in Georgetown/USA, Andrews/USA, Reno/USA, Taicang China und ist weiters an Produktionsstätten in Deutschland und Polen beteiligt.

Georgetown, South Carolina/USA



Nevada, Reno/USA



Charleston, South Carolina/USA



Andrews, South Carolina/USA - Werk I



Andrews, South Carolina/USA - Werk II

Taicang/China



QM/UM/AS-GS-System

Die Strukturierung der Prozesse wurde gemäß der Nomenklatur der ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 und der ISO 45001:2018 vorgenommen. Die im Qualitätsmanagementsystem von AGRU inkludierten Prozesse sind nachfolgend angeführt.

1 Ausgegliederte Prozesse

Eine Festlegung dieses Prozesses ist nicht erforderlich, da keine Prozesse ausgegliedert sind. Sollten in Zukunft Prozesse ausgelagert werden, werden dementsprechende Prozessanweisungen erstellt.

2 Managementsystem Handbuch

Im vorliegenden Managementhandbuch (M-Handbuch) werden die Grundlagen des Qualitäts-, Umwelt-, Arbeits- und Gesundheitsmanagementsystems beschrieben.

Die Gliederung bzw. Strukturierung des M-Handbuches entspricht der Norm ISO 9001, ISO 14001 und ISO 45001. Hierin sind Qualitäts- und Umweltpolitik, Qualitäts- und Umweltziele, Prozessverantwortliche, usw. festgelegt.

Dieses Management-Handbuch enthält kein spezifisches Know-How und wird deshalb auch jedem Kunden (Download per Internet) zugänglich gemacht.

Es gibt jedoch darüber Aufschluss, wie die Normen ISO 9001, ISO 14001 und ISO 45001 verstanden, angewendet und umgesetzt werden.

- Im Einzelnen sind dies:
- ⇒ Qualitäts-, Umweltpolitik und Arbeits- und Gesundheitspolitik
 - ⇒ Qualitäts- und Umweltziele
 - ⇒ Prozesslandschaft bzw. dokumentierte Verfahren
 - ⇒ Lenkung von dokumentierter Informationen (Dokumente und Aufzeichnungen)

Ersteller:	Großbauer, K. / Narbeshuber, T.	Prüfer:	Narbeshuber, T.	Freigeber:	Gruber, Mag. Alois
Rev.:	006	Dokumenten - ID	438	Freigabe:	06.05.2019

Qualitäts-, Umwelt- und Arbeits- und Gesundheitsmanagement - Handbuch

3 Geltungsbereich

Das Qualitäts-, Umwelt-, Arbeits- und Gesundheitsmanagementsystem ist für die gesamte AGRU Kunststofftechnik GmbH in Bad Hall, sowie Charleston und Andrews in South Carolina USA, gültig.

4 Kontext des Unternehmens (QMPA 4.1)

Mit dieser Prozessanweisung wird nachgewiesen, wie die Organisation interne und externe Themen bestimmt und die für ihre strategische Ausrichtung relevant sind.

Die AGRU Kunststofftechnik handelt in wirtschaftlichen und rechtlichen Zusammenhängen, die wesentlichen Einfluss auf die Gestaltung des Qualitätsmanagement haben.

Auch sind interessierte Parteien festgelegt, welche auf des Managementsystem Einfluss haben.

Interessierte Parteien können sein:

- ⇒ Eigentümer
- ⇒ Mitarbeiter
- ⇒ Rohmateriallieferanten
- ⇒ Kunden
- ⇒ Ämter

5 Verantwortung der Leitung

5.1 Führung und Verpflichtung (QMPA 5.1)

Bei der Prozessanweisung „Führung und Verpflichtung“ ist dokumentiert, wie die oberste Leitung der Führung und Verpflichtung im Hinblick auf die Entwicklung und Verwirklichung des Qualitäts-, Umwelt-, **Arbeits- und Gesundheitsmanagements** nachkommt und daraus schließend ein prozessorientiertes System einführt und aufrechterhält, sich der ständigen Verbesserung verpflichtet fühlt und die Erhöhung der Kundenzufriedenheit angestrebt wird.

Mit der Entscheidung auch ein zertifiziertes Umweltmanagementsystem einzuführen, wurde ein weiterer Schritt in Richtung Total Management gesetzt.

Die **Festlegungen** in den spezifischen Prozessanweisungen, Arbeitsanweisungen, Prüfplänen, Werksnorm, Sicherheitsvorschriften, Organisationshandbuch und Mitarbeiterhandbuch sind für alle Mitarbeiter bindend.

Die oberste Leitung verpflichtet sich mindestens 1 mal jährlich ein **Management-Review** durchzuführen, um die Wirksamkeit der Systems zu überprüfen.

6 Qualitäts-, Umwelt- und Arbeits- Gesundheitspolitik

6.1 Qualitätspolitik (QMPA 5.2)

Die oberste Leitung trägt die Verantwortung für die Qualitätspolitik des Unternehmens.

Die **Angemessenheit** der Qualitätspolitik lässt sich aus der Historie nachvollziehen.

Als **Politik** verstehen wir auch die **gemeinsame Erarbeitung** von Neu- und Weiterentwicklungen mit unseren **Kunden und Lieferanten**.

Speziell ist es auch in Bezug auf die **Vorlieferanten**, insbesondere Rohstofflieferanten bzw. Lieferanten, die Produkte herstellen, die direkt in das Produkt eingehen, wesentlich, dass diese ebenfalls in die **AGRU-Qualitätspolitik integriert** werden und sich den Anforderungen der AGRU-Qualitätsphilosophie unterwerfen.

Erhöhtes Augenmerk widmen wir der Erfüllung von Anforderungen, die sich aus Normen, technischen Regelwerken und produktspezifischen Zulassungen ergeben (z.B.: Clause 4.3.3/PCP).

Die allgemeinen **Festlegungen** der Qualitätsziele sind im Leitbild Abschnitt 02 beschrieben.

6.2 Umweltpolitik (QMPA 5.2.1)

Wir sind uns unserer Verantwortung gegenüber der Umwelt bewusst und wissen, dass wir mit unserem wirtschaftlichen Handeln und innovativen Gestalten oftmals Eingriffe in die Umwelt vornehmen. Wir bekennen uns als Wirtschaftsunternehmen zu unserer besonderen Verantwortung und wollen unseren Beitrag zur Bewahrung möglichst naturnaher Bedingungen erfüllen.

Innerhalb unserer Wertschöpfungsprozesse erfüllen wir nicht nur die rechtlichen Anforderungen, sondern übertreffen diese in vielen Bereichen schon heute. Darüber hinaus haben wir uns freiwillig verpflichtet, eine nachhaltige Unternehmensführung einzuhalten.

Die allgemeinen **Festlegungen** der Qualitätsziele sind im Leitbild beschrieben.

6.3 Arbeits- und Gesundheitspolitik (QMPA 5.2.2)

Wir streben eine ständige Verbesserung bei Sicherheit und Gesundheitsschutz an. Hierzu erheben wir systematisch die Gefahren der Arbeiten, bewerten das Risiko und treffen vorbeugende Sicherheitsmaßnahmen entsprechend dem Stand der Technik, um das

Ersteller:	Großbauer, K. / Narbeshuber, T.	Prüfer:	Narbeshuber, T.	Freigeber:	Gruber, Mag. Alois
Rev.:	006	Dokumenten - ID	438	Freigabe:	06.05.2019

Qualitäts-, Umwelt- und Arbeits- und Gesundheitsmanagement - Handbuch

vorhandene Risiko zu minimieren. Ein effektives Sicherheitsmanagement erfordert Kommunikation, Koordination und Kontrolle, welches bei AGRU aktiv gelebt wird. Wir binden unsere interessierten Parteien und unser Umfeld aktiv in unsere Sicherheitsaktivitäten ein und fördern ständig das Bewusstsein für Sicherheit und Gesundheitsschutz.

Wir verpflichten uns durch gesetzeskonformes, vorbeugendes Handeln und durch Minimierung des Risikos für Menschen, Produkte und Anlagen, zur Einhaltung dieser **Arbeits- und Gesundheitsschutzpolitik**.

Die **festgelegte Qualitäts-, Umwelt- und Arbeits- und Gesundheitspolitik** wird regelmäßig auf **Aktualität überprüft** und den Marktgegebenheiten bzw. Kundenanforderungen angepasst.

7 Verantwortung und Befugnis (QMPA 5.5.1)

Die oberste Leitung trägt die Gesamtverantwortung des Unternehmens.

Die Verantwortungen und Befugnisse sind zum einem im Organisationshandbuch durch das Organigramm und die Stellenbeschreibungen festgehalten, zum anderen im QM-Plan und den Prozessbeschreibungen.

Das Mitarbeiterhandbuch gibt ebenfalls Aufschluss darüber, wie die Verantwortungen und Befugnisse zugeordnet sind.

Die Gesellschafterversammlung bzw. die Geschäftsleitung bestimmt aus ihrem Kreis den Beauftragten der obersten Leitung, der die Gesamtverantwortung für das gesamte Qualitätswesen bzw. die Managementsysteme trägt.

8 Planung des Qualitäts- und Umweltmanagementsystems (QMPA 6)

In diesem Punkt wird eine Darstellung über das Qualitätsmanagement gegeben, welches nach ISO 9001 aufgebaut ist. Die vordergründigen Zielsetzungen sind Kundenorientierung, Prozessorientierung und die Verpflichtung zur ständigen Verbesserung hinsichtlich Qualität und Umwelt. Das bei **AGRU** implementierte Qualitätsmanagement gliedert sich dokumentarisch in die unten angeführten Gruppen.

Der Leiter des Qualitätsmanagements hat die Verantwortung und Befugnis, um die für das QM/UM-System erforderlichen Prozesse einzuführen, zu verwirklichen und aufrechtzuerhalten, Informationen über die Leistung des QM/UM-Systems und der ständigen Verbesserung an die oberste Leitung weiterzugeben und die Förderung des Bewusstseins in Bezug auf Kundenzufriedenheit sicherzustellen.

In den **Prozessanweisungen** (QMPA) sind die wesentlichen **bereichsübergreifenden Abläufe** dargestellt.

Werden in der QM/UMPA Prozesse beschrieben aus denen hervorgeht, dass bestimmte Arbeitsabläufe genauer zu spezifizieren sind, so sind diese in den **Arbeitsanweisungen** (QM/UMAA) und **Prüfplänen** (QM/UMPP) beschrieben.

In den **Sicherheitsvorschriften** sind arbeitsplatzspezifische Sicherheitsvorkehrungen und Richtlinien festgelegt, um die Arbeitssicherheit zu erhöhen.

In der **Werksnorm** sind alle von AGRU produzierten Produkte definiert.

Diese Zusammenstellung enthält alle wichtigen Normen und Toleranzen, um ein einwandfreies Produkt herzustellen.

Im **Organisationshandbuch** sind die organisatorischen Zuständigkeiten und Kompetenzen geregelt und die Stellenbeschreibungen enthalten. Jedem Mitarbeiter der Firma AGRU Kunststofftechnik GmbH wird der Zugang zu einem **Mitarbeiterhandbuch** als Hardcopy oder der Zutritt mittels EDV ermöglicht. Im Mitarbeiterhandbuch sind **essentielle Informationen** über die Firma AGRU enthalten.

Die **Orientierung** richtet sich von **Kundenwunsch** zur **Kundenzufriedenheit**, gleichgültig, ob es sich um Standardaufträge oder Sonderaufträge handelt.

Qualitäts-, Umwelt- und Arbeits- und Gesundheitsmanagement - Handbuch

9 Qualitäts- und Umweltziele

9.1 Qualitätsziele (QMPA 6)

Unsere Qualitätsziele sind festgelegt und werden gemessen und stehen im Einklang mit der Qualitätspolitik.

Allen Zielen gemeinsam ist die Erhöhung der Kundenzufriedenheit.

Es sind Qualitätsziele festgelegt, die sowohl direkt auf die Produktqualität abzielen, genauso wie andere Qualitätsziele auf die Verbesserung von Prozessabläufen ausgerichtet sind, um im Endeffekt die Kundenzufriedenheit und die Wirtschaftlichkeit zu verbessern.

Den Einzelprozessen sind Ziele und Messgrößen zugeordnet, die im Zuge von internen Audits, Besprechungen oder beim Management Review bewertet werden.

9.2 Umweltziele (QMPA 6.2)

Umweltziele werden einmal jährlich im Managementreview durch den Beauftragten der obersten Leitung festgelegt und umfassen Ziele, wie z.B. Energiereduzierung, Mahlgutreduzierung und Erfüllungsgrad von behördlichen Auflagen!

10 Risikobewertung (QMPA 6.1)

Risikobewertungen werden in den allen Bereichen und Abteilungen des Unternehmens durchgeführt und werden herangezogen um erwünschte Auswirkungen zu verstärken und Verbesserungen zu erreichen, aber auch um die unerwünschten Auswirkungen zu verringern oder zu verhindern.

11 Management von Ressourcen

11.1 Bereitstellung von Ressourcen (QMPA 7.1)

Die **Erfordernisse** an benötigte Ressourcen (z.B. Personal, Maschinen, Software, Hardware) werden von den Abteilungsleitern und Prozessverantwortlichen ermittelt und der Geschäftsleitung bekannt gegeben.

Auch die **Ergebnisse** aus internen Audits, Kennzahlen aus der Datenanalyse, die Auswertungen von Kundenreklamationen und Kundenbefragungen werden herangezogen um zu ermitteln, welche **Ressourcen benötigt** werden.

11.2 Infrastruktur (QMPA 7.1.3)

Die Ermittlung der benötigten Infrastruktur erfolgt laufend im täglichen Arbeitsablauf sowie durch Marktbeobachtung und durch Informationen, welche sich aus den Kundenkontakten jeglicher Art ergeben.

11.3 Arbeitsumgebung (QMPA 7.1.3)

Um jene Produktqualität zu erreichen die erforderlich ist, um den Kundenanforderungen gerecht zu werden bzw. die Kundenzufriedenheit zu steigern, wird die **Arbeitsumgebung ermittelt, gelenkt und aufrechterhalten**.

Besondere Verantwortung obliegt hier der **Sicherheitsfachkraft** und dem **Betriebsarzt** von **AGRU**. Der Betriebsarzt und der Sicherheitsbeauftragte führen 1 mal jährlich Arbeitsplatzevaluierungen durch. Es dienen die durchgeführten Mitarbeitergespräche dazu, die Arbeitsumgebung so zu gestalten, dass die Qualität in Bezug auf Arbeit und Produkt ständig verbessert wird. Der Prozess der ständigen Verbesserung (Korrekturmaßnahmen, 5S) ist ebenfalls ein adäquates Instrument um die Arbeitsumgebung veränderten Ansprüchen anzupassen.

11.4 Lenkung von Überwachungs- und Messmittel (QMPA 7.1.5)

Diese Festlegung dient der Sicherung der Einsatzbarkeit, sodass Prüfmittel die erforderliche Genauigkeit und die Eignung für die Messaufgabe besitzen.

Jedes Prüfmittel ist mit einer **Ordnungsnummer** versehen und und in der Prüfmittelsoftware gespeichert.

Nach jeder **positiven** Überprüfung wird eine **Prüfplakette** am Prüfmittel angebracht.

Auch alle Messmittel, die für **umweltrelevante Messungen** herangezogen werden, sind in der Messmittelüberwachung aufgenommen.



11.5 Personelle Ressourcen (QMPA 7.1)

Der Punkt „personelle Ressourcen“ dient dazu um sicherzustellen, dass das produktbeeinflussende Personal die **erforderliche** Ausbildung, Schulung, Fertigkeit, Erfahrung und Kompetenz hat, um die ihm zugeordneten Tätigkeiten im Sinne der Qualitätspolitik der Fa. AGRU auszuführen. Auf Grund des jährlichen Schulungsplanes und der langjährigen Erfahrung legen die Geschäftsleitung und der Schulungsbeauftragte die Ressourcen fest.

Qualitäts-, Umwelt- und Arbeits- und Gesundheitsmanagement - Handbuch

12 Kompetenz, Bewusstsein und Schulung (QMPA 7.2)

AGRU stellt damit sicher, dass alle Mitarbeiter die für ihre Tätigkeit erforderlichen Qualifikationen besitzen.

Ziel ist es, **allen Mitarbeitern** die für ihre Tätigkeit erforderlichen Qualifikationen zukommen zu lassen, d.h. entsprechende **Schulungen anbieten** und durchzuführen.

13 Interne und externe Kommunikation sowie Kommunikation im Ernstfall (QMPA 7.4)

Unter interner- und externer Kommunikation, aber auch die Kommunikation bei einem Ernstfall verstehen wir die Festlegung, **WER spricht mit WEM**, bzw. gibt oder erhält Informationen.

Sie kennzeichnet sich durch:

- Auditberichte
- Datenanalyse
- Management-Review
- Quartalsmäßige Reklamationsstatistiken
- Roxtra – Intranet

Eine externe Kommunikation unserer Umweltaspekte findet nicht statt!

14 Dokumentierte Informationen (QMPA 7.5)

In diesen Prozessanweisungen wird beschrieben bzw. ist festgelegt, wie Dokumente erstellt, geprüft, freigegeben, aktualisiert, verteilt und archiviert werden. Ebenso ist die Nomenklatur für QM/UM-Dokumente und Formulare festgehalten.

Die Lenkung und Archivierung von qualitätsrelevanten Aufzeichnungen sind sowohl zur Nachweisführung innerhalb des QM/UM-Systems als auch aus rechtlicher Sicht im Sinne des Produkthaftungs- und Rechnungsgesetzes und der Gewährleistung von besonderer Bedeutung.

15 Notfallvorsorge und Gefahrenabwehr (QMPA 8.2)

Die Risikobewertung für die AGRU Kunststofftechnik wird durch die Betriebsleitung durchgeführt. Die Bewertung umfasst die Bereiche Brand und Lagerung von Gefahrgütern.

Aus den Ergebnissen der Bewertung werden Maßnahmen abgeleitet! Diese werden mit der örtlichen Feuerwehr und Rettung abgestimmt. Naturereignisse können ausgeschlossen werden, da der Standort in keiner kritischen Zone angesiedelt ist.

16 Produktrealisierung

16.1 Betriebliche Planung und Steuerung (QMPA 8.1)

AGRU plant und entwickelt die erforderlichen Prozesse die für die Produktrealisierung erforderlich sind.

Die **Anforderungen** an das Produkt ergeben sich aus den einschlägig angewandten Normen und Richtlinien, aus den Produktzulassungen und den sich daraus ergebenden Fremdüberwachungen sowie den spezifischen Kundenanforderungen.

16.2 Auftragsabwicklung (QMPA 8.2.2 / 8.2.3)

Die Auftragsabwicklung ist festgelegt, um AGRU Produkte gemäß den Kundenforderungen bzw. den in der Werksnorm festgelegten Forderungen herzustellen.

Für die eindeutige Spezifikation der Aufträge sind die Abteilungen Verkauf und Vertrieb zuständig.

Die Abteilungen Planung bzw. Arbeitsvorbereitung erstellen die Produktionspläne und sind für die Einteilung der Produktionsaufträge verantwortlich, um einerseits den Kundenanforderungen gerecht zu werden, aber auch um wirtschaftlich produzieren zu können.

16.3 Kommunikation mit dem Kunden (QMPA 8.2.1)

Die Kommunikation mit dem Kunden ergibt sich aus einer Vielzahl von **Einzelprozessen** des täglichen Arbeitsablaufes.

Im Besonderen sind diese Kundenkontakte des Verkaufs, der Vertriebsabteilungen, bei Reklamationen, durch die allgemeine Kundenbetreuung, Beistellung von technischen Informationen, Preislisten und Konditionsblätter sowie Kundenbesuche und Messebesuche.

Bei der Kommunikation mit dem Kunden wird bereits der Ansatz für den praktischen Umweltschutz gelegt!

16.4 Reklamationsbearbeitung (QMPA 8.2.1.5)

Die Festlegungen in diesem Kapitel dienen dazu, den **Ablauf** der Bearbeitung von Kunden-Reklamationen zu **fixieren** und die Rückmeldung an den betroffenen Kunden in möglichst **kurzer Zeit** und mit kompetenten Informationen sicherzustellen.

Weiters sind die Daten der Kundenreklamationen als **Beurteilungskriterium** für das **Qualitätsmanagementsystem** systematisch zu erheben und auszuwerten.

Ergeben sich aus einer Reklamation notwendige **Korrekturmaßnahmen**, so fließen diese direkt in die Prozessanweisung ein.

Ersteller:	Großbauer, K. / Narbeshuber, T.	Prüfer:	Narbeshuber, T.	Freigeber:	Gruber, Mag. Alois
Rev.:	006	Dokumenten - ID	438	Freigabe:	06.05.2019

Qualitäts-, Umwelt- und Arbeits- und Gesundheitsmanagement - Handbuch

16.5 AGRU Internet

Auf der AGRU Homepage (www.agru.at) sind verschiedene Instrumentarien installiert, um z.B. Lagerbestände einzusehen, technische Informationen, Projektberichte und/oder Prospekte downzuloaden, den richtigen Ansprechpartner für die jeweilige Produktgruppe zu finden, zu erfahren, wann AGRU auf welcher Messe vertreten ist oder welche neuen Produkte es gibt.

16.6 Verkauf (QMPA 8.2.2)

Der Verkauf regelt den Ablauf in Bezug auf die **Ermittlung** der Anforderungen auf das Produkt.

Die **Informationsflüsse** zwischen den betroffenen Abteilungen und dem Kunden sind beschrieben, genauso die Festlegung der Entscheidungskriterien und der Durchführung und Mitarbeit.

16.7 Vertrieb (QMPA 8.2.3)

Die Vertriebsabteilungen sind primär für die Auftragsabwicklung zuständig. So wird sichergestellt, dass die Anforderungen an das Produkt und die Dienstleistungen, die Kunden angeboten werden, zu erfüllen. Von den einzelnen Sachbearbeitern ist bei jedem Auftrag die technische und kaufmännische Machbarkeit zu prüfen.

16.8 Entwicklung (QMPA 8.3)

Wesentlicher Bestandteil der Unternehmenspolitik von **AGRU** ist die ständige **Erweiterung** des bestehenden Produktprogrammes sowie die **Entwicklung** neuer Produkte und Verarbeitungsverfahren. Durch innovative Leistungen wird die Ertragskraft des Unternehmens gesichert, immer in Hinblick auf die Marktsituation, den technischen und kaufmännischen Rahmenbedingungen sowie der Wirtschaftlichkeit.

17 Steuerung von extern bereitgestellten Produkten und Dienstleistungen (Beschaffung) (QMPA 8.4)

Durch die Anforderungen an unsere Produkte hinsichtlich Langlebigkeit und Eignung unter Gebrauchsbedingungen kommen der **Auswahl der Rohstoffe** und **Zulieferteile** sowie den Lieferanten **besondere Bedeutung** zu.

Im diesem Prozess ist **festgelegt**, wie der Ablauf bei der Beschaffung von Rohstoffen, Zulieferteilen und Investitionsgüter ist.

Sämtliche bei AGRU verwendeten Rohstoffe und Zulieferteile sind durch **Lieferspezifikationen** bzw. durch die **Werksnorm** definiert. Bei **allen** bestellten Rohstoffen und Zulieferteilen müssen von den Lieferanten Produktdokumentationen in Form von Zeugnissen nach **EN 10204** beigelegt werden.

17.1 Lieferantenbewertung

In diesem Subprozess festgelegt, wie die **Lieferantenbeurteilung** zu vollziehen ist, respektive welche Lieferanten zur Auswahl gelangen.

Die **Auswahl** und **Bewertung** der **Lieferanten** unterliegen besonderen Bestimmungen, die alle kaufmännischen und technischen Kriterien umfassen. Die Lieferanten werden in dieser Weise in das AGRU Managementsystem einbezogen und unterliegen daher einer regelmäßigen wiederkehrenden Bewertung.

18 Wertschöpfende Kernprozesse zur Produktrealisierung

Zur Erzielung einer gleichbleibend hohen und reproduzierbaren Qualität der AGRU Produkte sind die verwendeten Herstellungsprozesse besonderen Anforderungen hinsichtlich der Verwendung geeigneter Rohstoffe, Maschinen und Werkzeuge, der Überwachung, Optimierung und Verbesserung von Prozessparametern sowie der vorbeugenden Instandhaltung unterworfen.

18.1 Planung (QMPA 8.5.1.1)

Unsere Planung regelt die **terminliche** und **organisatorische** Erledigung von **Aufträgen**, welche die Abteilungen Planung, Spritzguss, Endfertigung und Verpackung betreffen.

18.2 Spritzgussfertigung (QMAA 8.5.1.2)

Dieser Prozess regelt den Produktionsablauf in der Abteilung Spritzguss von der Einhaltung der vorgegebenen Produktionstermine über das dokumentierten von Kontroll- und Prüfschritten in der Produktion, bis hin zur Verpackung der Formteile.

Auf die Dokumentation der einzelnen Maßnahmen zur Optimierung der Verarbeitungsprozesse wird besonderes Augenmerk gelegt.



Qualitäts-, Umwelt- und Arbeits- und Gesundheitsmanagement - Handbuch

18.3 Mechanische Endfertigung (QMPA 8.5.1.3)

Diese Abteilung ist für die ordnungsgemäße Nachbearbeitung der Formstücke und für die Fertigung von Sonderartikel verantwortlich.

18.4 Extrusionsfertigung (QMPA 8.5.1.4)

Diese Prozessanweisung regelt den Produktionsablauf in der Abteilung Extrusion für die Fertigung von Rohren, Halbzeugen und Dichtungsbahnen von der Einhaltung der vorgegebenen Produktionstermine über das dokumentierten von Kontroll- und Prüfschritten in der Produktion, bis hin zur Verpackung der Produkte.



18.5 Schweißen (QMPA 8.5.1.5)

Diese Prozessanweisung regelt den Produktionsablauf in der Schweißabteilung.

Die Fertigung richtet sich nach den DVS - Merkblättern und Richtlinien, welche das Prüfen, Fügen und Berechnen von thermoplastischen Kunststoffen bzw. das Prüfen von Kunststoffschweißern betreffen, enthalten.

Bei AGRU kommen **nur geprüfte Schweißer zum Einsatz.**



18.6 Werkzeugbau / Kontruktion (QMPA 8.5.1.6)

Diese Prozessanweisung regelt den Ablauf im Werkzeugbau/Konstruktion betreffend der Fertigung von Neuwerkzeugen bzw. Reparaturen von Werkzeugen.



18.7 Wartung (QMPA 8.5.1.7)

Unter diesem Prozess sind die Wartungs-, Instandhaltungs- und Kontrolltätigkeiten mit Verweisen auf die dazugehörigen Prozess- und Arbeitsanweisungen geregelt.

18.8 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit von Produkten (QMPA 8.5.2.1)

Die Kennzeichnung der AGRU Produkte gliedert sich in folgende Abschnitte:

- ➊ Kennzeichnung von Formstücken
- ➋ Kennzeichnung von Rohren, Dichtungsbahnen und Halbzeugen
- ➌ Kennzeichnung von Schweißkonstruktionen

Die jeweilige **Kennzeichnungsvorschrift** ist in der **AGRU-Werksnorm** enthalten.

Die Kennzeichnung von Rohren, Halbzeugen, Dichtungsbahnen und Schweißkonstruktionen erfolgt mittels **mehrstelliger Seriennummern.**

Die drei Darstellungen zeigen ein Beispiel für die Kennzeichnung eines Formstückes.



18.9 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit im Werkzeugbau (QMPA 8.5.2.2)

Die **Rückverfolgbarkeit** von Werkzeugen, Werkzeugelementen und Reparaturarbeiten vom **Rohling** bis hin zum fertigen **Werkzeug** ist im Werkzeugbau ein Thema und in diesem Prozess verankert. Bei der Fertigung eines Neuwerkzeuges wird bei **Beginn** der Werkzeugkonstruktion eine laufende **Werkzeugnummer** vergeben. Bei **Reparaturarbeiten** wird ebenfalls eine **laufende Nummer** vergeben, damit die Zuordnung der Rohlinge gegeben ist.

18.10 Eigentum des Kunden oder externer Anbieter (QMPA 8.5.3)

In dieser Prozessbeschreibung ist festgehalten, wie die Erhaltung der Qualität von Kundeneigentum sichergestellt ist. Jedes beigestellte Produkt wird beim Eingang auf Mängel kontrolliert. Bei der Feststellung von fehlerhaften Produkten, wird der Kunde umgehend informiert.

Qualitäts-, Umwelt- und Arbeits- und Gesundheitsmanagement - Handbuch

18.11 Produkterhaltung Werk I bis V (QMPA 8.5.4)

Mit diesen Prozessen wird die die kontinuierliche, rationelle und kundengerechte Verpackung von Formteilen, Verpackung und den Versand von Rohren, Halbzeugen, Dichtungsbahnen, segmentierten Formteilen, Schweißkonstruktionen und Rohstoffen geregelt. Die Lagerung bzw. der Versand darf erst nach erfolgter Freigabe durch die Qualitätssicherung erfolgen.

Die **spezifischen** Verpackungsvorschriften sind in der **AGRU-Werksnorm** festgehalten.

Auch **während** des Verpackens werden noch **stichprobenartige** Überprüfungen vorgenommen.

Detaillierte Verpackungsvorschriften sind in der AGRU-Werksnorm, auf dem Entnahmeschein, der Laufkarte bzw. Produktionsorder enthalten.

Der inner- und außerbetriebliche Versand von AGRU-Produkten erfolgt mittels **geeigneter** Geräte und Einrichtungen, sodass eine **Beschädigung** weitestgehend **ausgeschlossen** werden kann.

18.12 Überwachung und Messung des Produkts (QMPA 8.6)

Diese Prozessanweisung legt dar, wie die Merkmale der Produkte überwacht und gemessen werden, um den Anforderungen (Kundenanforderungen) gerecht zu werden.

Im wesentlichen sind die Überwachung und die Messung der Produkte in den einschlägigen **Produktnormen** und **Richtlinien** vorgeschrieben.

Jedes von AGRU produzierte Produkt wird anlog den dazugehörigen Prüfplänen überwacht und gemessen.



18.13 Lenkung fehlerhafter Produkte (QMPA 8.7)

Damit wird sichergestellt, dass nicht spezifikationsgerechte Produkte gelenkt und gekennzeichnet und nicht versehentlich weiterverarbeitet oder ausgeliefert werden.

Ein **Fehler** liegt vor, wenn das Produkt **nicht** den **Kundenabforderungen** oder den Anforderungen gemäß **AGRU-Werksnorm** und **Prüfplänen** entspricht.

Produkte die **nicht** den **Anforderungen** entsprechen, sind mit dem Aufkleber oder Klebeband „**GESPERRT**“ zu kennzeichnen.



19 Bewertung der Leistung

19.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung (QMPA 9.1.1)

Diese Prozessanweisung legt dar, wie die Überwachung und Messung der im AGRU-Qualitätsmanagementsystem inkludierten Prozesse bezüglich der Produktkonformität erfolgt.

Die Verantwortungen teilen sich auf die Prozessverantwortlichen für das QM/UM/AS-GS-System und den Prozessverantwortlichen für die Datenanalyse auf.

Durchgeführte Audits, Kundenbefragungen und Lieferantenbeurteilungen geben unter anderem **Aufschluss** über die **Funktionsfähigkeit** der Prozesse.

Daten zu ermitteln, erfassen, analysieren und daraus Kenntnisse und Verbesserungsmöglichkeiten zu erzielen, ist Zweck dieser Prozessanweisung.

Die ermittelten Daten fließen in die **Jahresaudits** ein und sind ein Werkzeug für die Festlegungen betreffend **Korrekturmaßnahmen**.

19.2 Messung der Kundenzufriedenheit (QMPA 9.1.2)

Die **Messung** der Kundenzufriedenheit gibt **Aufschluss** über die Prozessfähigkeit und ist ein wesentlicher **Input** für die permanente, vorbeugende **Prozessverbesserung** und Verbesserung der **Kundenzufriedenheit**.

Die Ergebnisse und Analysen aus den Auswertungen der Kundenbefragungen fließen in das **Management-Review** ein und führen zu **Verbesserungszielen** und **Maßnahmen**.

19.3 Interne Audits (QMPA 9.2)

Interne Audits dienen zur Beurteilung der Wirksamkeit der Managementsysteme und zur Feststellung der Einhaltung der im M-System festgelegten Regelungen und Maßnahmen.

Der Leiter QM erstellt den **Jahresauditplan**, welcher alle Bereiche und Auditarten umfasst.

Die Berichte aus den internen Audits werden von der **Geschäftsleitung** für die **Beurteilung** des Qualitätsmanagementsystems herangezogen.

Qualitäts-, Umwelt- und Arbeits- und Gesundheitsmanagement - Handbuch

19.4 Managementbewertung (QMPA 9.3)

Einmal jährlich werden alle Management Systeme anhand deren Bericht bewertet. Der Beauftragte der obersten Leitung ist verpflichtet, durch die Auswertung der Berichte, interner Statistiken und ähnlicher Datenmengen einen Gesamtüberblick über die Situation der Managementsysteme, auch in Hinblick auf Veränderungen im Unternehmen, vorzubereiten und der Gesellschafterversammlung zu berichten.

20 Verbesserung

20.1 Ständige Verbesserung (QMPA 10.1)

Das bei AGRU implementierte Prozessmanagement ist so eingerichtet, dass die vereinbarten und erwarteten Kundenanforderungen mit der geplanten Qualität konform gehen.

Die **Wirksamkeit** der Einzelprozesse wird am **Erfüllungsgrad** der **Prozessziele** gemessen.

20.2 Korrekturmaßnahmen (QMPA 10.2)

In dieser Prozessanweisung werden die Einleitung und die Durchführung von Korrekturmaßnahmen geregelt, um Fehlerursachen zu beseitigen, Wiederholungsfehler zu vermeiden und die Fehlerkosten zu senken.

Eine **Korrekturmaßnahme** beginnt mit der **Feststellung** eines qualitätsrelevanten **Problems** und beinhaltet das **Ergreifen von Maßnahmen** zur Ausschaltung oder Minimierung des Problems. Dies bezieht sich sowohl auf produktbezogene als auch auf prozessbezogene Probleme.

20.3 5S (QMPA 10.3)

Diese Methode der Lean Philosophie sind erste Schritte zu einer schlanken und effizienten Fertigung. Diese Methode wird in allen Bereichen angewendet werden.

Sie kennzeichnet sich durch:

- Kurze Such- und Findezeiten
- Alle Schichten arbeiten zusammen und gleich
- Strukturierte Arbeitsweise und Einsparung von Fläche
- Verbessert Bedingungen der Arbeit, Gesundheit und Sicherheit
- Beseitigt Hindernisse und Frustration bei der Arbeit
- Mitarbeiterverantwortung steigt
- Weniger Reklamationen
- Positive Innen- und Außenwirkung (Motivation, Zufriedenheit)
- Mitarbeiter und Kunden fühlen sich wohl

CE**^ä!~ & Ä } e | a * ä ä ä Ö [\ { ^ } ö ä @ ä ^ { Ä } ä ! ~ } * • ä ä } • c

Qualitäts-, Umwelt- und Arbeits- und Gesundheitsmanagement - Handbuch

21 ZERTIFIKATE

21.1 ÖQS - Zertifikat



21.2 IQNet - Zertifikat



Ersteller:	Großbauer, K. / Narbeshuber, T.	Prüfer:	Narbeshuber, T.	Freigeber:	Gruber, Mag. Alois
Rev.:	006	Dokumenten - ID	438	Freigabe:	06.05.2019

Qualitäts-, Umwelt- und Arbeits- und Gesundheitsmanagement - Handbuch

21.3 ÖQS - Zertifikat



21.4 IQNet - Zertifikat



Ersteller:	Großbauer, K. / Narbeshuber, T.			Prüfer:	Narbeshuber, T.		Freigeber:	Gruber, Mag. Alois	
Rev.:	006	Dokumenten - ID	438	Seite 17 von 18			Freigabe:	06.05.2019	

