



Elektro
Lück

Fuggerstraße 35, 92224 Amberg

Innungsfachbetrieb für
■ Energietechnik
■ Sicherheitstechnik
■ Gebäudesystemtechnik

Telefon 0 96 21/1 35 79
Telefax 0 96 21/7 69 49 29
E-Mail: info@elektrolueck.de
www.elektrolueck.de

HANDBUCH

zum

QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEM

Version 2.0

01.03.2010

 Elektro Lück	Qualitätsmanagement Handbuch	Dokument HB 0 Inhaltsverzeichnis.doc	Seite 1 / 1
HB 0	INHALTSVERZEICHNIS	Änd. Datum 01.03.2010	Änd. Stand 2.0

- 1. Verbindlichkeitserklärung der Geschäftsleitung**
- 2. Unternehmensdarstellung**
 - 2.1 Firmenhistorie**
 - 2.2 Aufbauorganisation**
- 3. Qualitätspolitik**
- 4. Qualitätsmanagement-System**
- 5. Prozessmodell**
 - 5.1 Managementprozesse**
 - 5.2 Kernprozesse**
 - 5.3 Unterstützende Prozesse**
 - 5.4 Messungs-, Analyse- und Verbesserungsprozesse**

 Elektro Lück	Qualitätsmanagement Handbuch	Dokument HB 1 Verbindlichkeitserklärung der Geschäftsleitung	Seite 1 / 2
HB 1	Verbindlichkeitserklärung der Geschäftsleitung	Änd. Datum 01.03.2011	Änd. Stand 2.1

Qualität bedeutet die Erfüllung von Anforderungen und Erwartungen gegenüber unseren Interessenspartnern: also den Kunden, Behörden, Eigentümern, Mitarbeitern, Lieferanten und der Bevölkerung.

Mit diesem Handbuch wollen wir den Interessenspartner dokumentieren, dass wir diesen Ansprüchen gerecht werden und dass wir ein wirksames, prozessorientiertes Qualitätsmanagementsystem (QM-System) unterhalten. Es entspricht der internationalen Norm

DIN EN ISO 9001:2008

Es soll über die Ziele, Abläufe, Aufgaben, Zuständigkeiten und Hilfsmittel informieren und uns bei der Ausführung unserer Aufgaben unterstützen. Das vorliegende Qualitätsmanagement-Handbuch (HB) gibt einen Überblick über alle Maßnahmen des prozessorientierten Qualitätsmanagementsystems unseres Unternehmens.

Das Qualitätsmanagement-Handbuch steht jedem Mitarbeiter in schriftlicher Form an einer zentralen Stelle in unserem Hause zur Verfügung. Das Exemplar ist registriert und unterliegt einem ständigen Änderungsdienst. Über Änderungen wird jeder Mitarbeiter benachrichtigt.

Zusätzlich haben wir ein Firmen-Leitbild verfasst. Dieses wird jedem Mitarbeiter zur Kenntnisnahme ausgehändigt und mit Datum und Unterschrift als gelesen dokumentiert wieder zurückgegeben. An das Leitbild ist ebenfalls das Qualitätsmanagement-Handbuch, sowie eine Checkliste für Bestandsunterlagen beigeheftet.

Die für die einzelnen Mitarbeiter wichtigen Arbeitsunterlagen – von uns Prozessdetails (PD) genannt – liegen an den Arbeitsplätzen aus – oder sind auf den PCs gespeichert – und sind ständig auf dem neuesten Stand greifbar. Alle im Hause benutzten Dokumente sind registriert und unterliegen ebenfalls dem Änderungsdienst.

Grundlage unseres QM - Systems ist die Qualitätspolitik und die daraus abgeleiteten Qualitätsziele. Jeder von uns ist für die Einhaltung der Qualität in seinem Arbeitsbereich verantwortlich. Die gemeinsam entwickelten Ziele und Festlegungen sowie die internen Anweisungen dienen der Zielerreichung und sind für uns bindend. Wir sind alle zur aktiven Mitarbeit aufgefordert, damit das bisher erreichte Qualitätsniveau erhalten bleibt und seine Wirksamkeit noch gesteigert wird.

Wir verpflichten uns hiermit zur ständigen Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems.

Das Qualitätsmanagement-Handbuch kann extern für die Imagepflege unseres Unternehmens gegenüber unseren Interessenspartnern verwendet werden. Dagegen sind Prozessbeschreibungen und Prozessdetails in der Regel nur für den internen Gebrauch bestimmt. Eine Weitergabe dieser Unterlage an Dritte ist nur mit schriftlicher Genehmigung der Geschäftsführung zulässig.

Das vorliegende Qualitätsmanagement-Handbuch wird vom Qualitätsmanagementbeauftragten (**QMB**) gepflegt. Er stellt auch sicher, dass die Forderungen DIN EN ISO erfüllt werden mit dem Ziel, die Wirksamkeit zu steigern.

Dieses Handbuch wurde am 01.05.2004 in Kraft gesetzt.

.....
Geschäftsführer

.....
QM-Beauftragter

 Elektro Lück	Qualitätsmanagement Handbuch	Dokument HB 2.1 Firmenhistorie	Seite 1 / 1
HB 2.1	Die Firma Elektro-Lück GmbH Firmenhistorie	Änd. Datum 10.05.2012	Änd. Stand 2.4

1962: Gründung der Firma durch Bernhard Lück

1974: Elektro Lück wächst stetig und genießt bereits einen guten Ruf in Amberg und Umgebung.

1995: Übernahme durch Georg Wittmann. Das Team besteht bereits aus 3 Meistern, 7 Monteuren und 8 Auszubildenden.

Ab 1996: Integration neuer Geschäftsbereiche in das bestehende Angebot (Sicherheitstechnik, EDV-Netzwerktechnik, Elektroinstallation mit Bussystemen).

1997: Umbau der Büroräume; Die Firma wächst weiter und wird zu einem der führenden Elektrobetriebe der Region.

2002: 40-jähriges Firmenjubiläum; Elektro Lück geht mit einer eigenen Homepage online.

2004: Einführung des prozessorientierten Qualitätsmanagement nach DIN EN ISO 9001:2000 mit der Zertifizierung nach DIN 14675 für Planung, Installation und Wartung von Brandmeldeanlagen.

2006: Baubeginn im Industriegebiet West, Fuggerstraße 35, 92224 Amberg

2007: Einzug in das neue Firmengebäude, das auch als Schau- und Vorführhaus dient.

2008: Preisträger des „Wirtschaftspreises 2008“

2011: Ehrung durch das bayerische Wirtschaftsministerium für Leistungen und Verdienste um die berufliche Ausbildung im Handwerk.

2012: Derzeitiger Personalstand:

- 6 Elektrotechnikermeister
- 18 hochqualifizierte Monteure
- 8 Auszubildende
- 1 IT-Fachkraft (Informatiker)
- 1 CAD-Fachkraft
- 3 Bürofachkräfte
- 1 Lagerist



HB 2.2

Qualitätsmanagement Handbuch

Aufbauorganisation

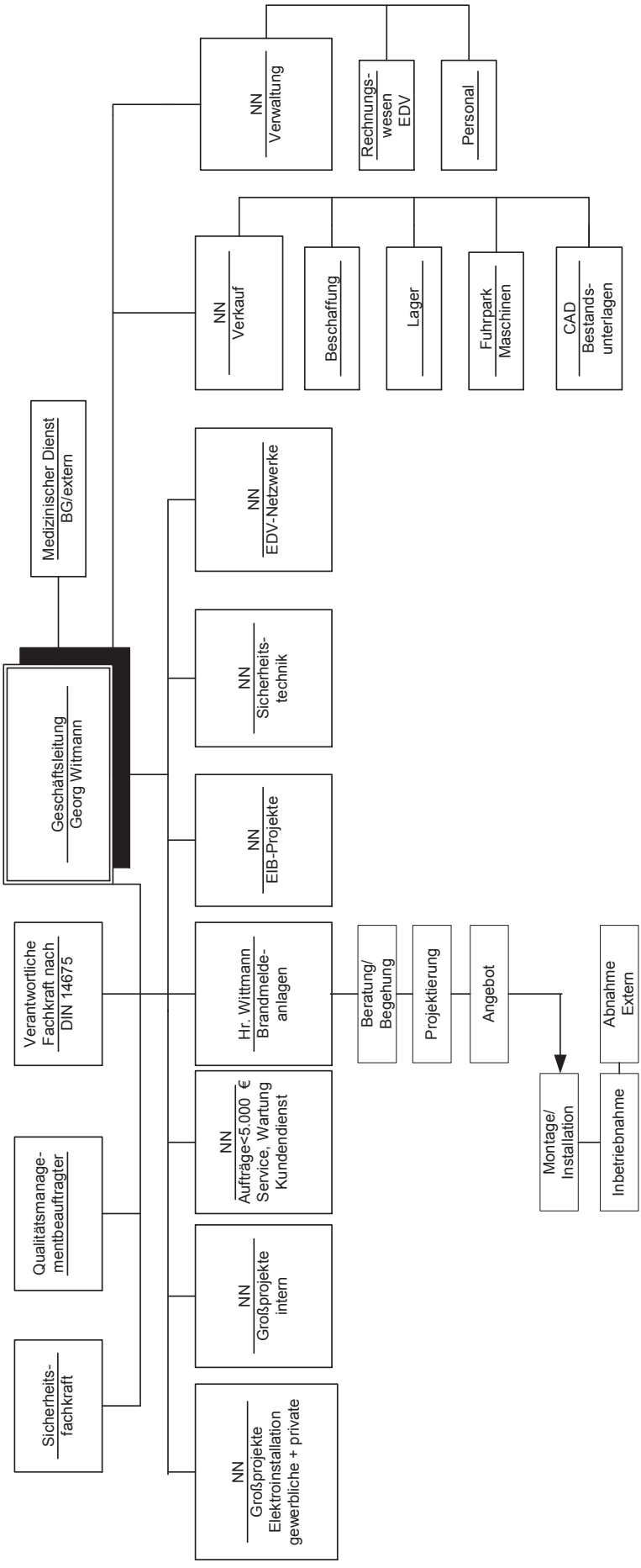
Dokument
HB 2.2
Aufbauorganisation

Änd. Datum
01.03.2010

Seite
1 / 1

Änd. Stand
2.1

ORGANIGRAMM



Das Organigramm zeigt unsere Organisationsstruktur. Im Unternehmen dokumentieren wir das aktuelle Organigramm mit den Namen der Stelleninhaber. Für die Aktualisierung ist der GF zuständig

HB 2.2.01.02.2004 1.1

 Elektro Lück	Qualitätsmanagement Handbuch	Dokument HB 3 Qualitätspolitik	Seite 1 / 2
HB 3	Firmenpolitik	Änd. Datum 01.03.2010	Änd. Stand 2.1

3. Unsere Firmenpolitik

Wir sind seit Jahren in folgenden Geschäftsfeldern tätig:

1. Elektroprojektierung

2. Elektroinstallation allgemein

- gewerbliche und private Objekte
- Kleinmontagen
- Kundendienst – Service
- Abnahme- und Wiederholungsprüfung (E-Check)

3. Gebäudesystemtechnik

- Telekommunikationsanlagen
- Informationstechnische / strukturierte Verkabelung
- Bussysteme
- Bürokommunikationsanlagen
- Beschallungsanlagen

4. Sicherheitstechnik

- Brandmeldeanlagen
- Einbruchmeldeanlagen
- Videoüberwachungsanlagen
- Zutritts-Kontroll-Systeme
- Fluchtwegsicherung
- Vorbeugender Brandschutz
- Wartung der Anlagen

5. Lichttechnik

- Innen- und Außenbeleuchtung
- Sicherheitsbeleuchtung, Installation und Wartung

 Elektro Lück	Qualitätsmanagement Handbuch	Dokument HB 3 Qualitätspolitik	Seite 2 / 2
HB 3	Firmenpolitik	Änd. Datum 01.03.2010	Änd. Stand 2.1

1. Alle Leistungen wollen wir mit einem hohen Maß an Kundenzufriedenheit unter bestmöglicher Ausnutzung aller unserer Ressourcen erreichen.
2. Wir wollen unsere Mitarbeiter durch kreative Arbeitstechniken, optimale Gestaltung der Arbeitsplätze und Schulungen motivieren. Wir wollen dadurch die Zufriedenheit unserer Mitarbeiter fördern und ihr Wissen zur Erlangung eines optimalen Arbeitsergebnisses nutzen. Auch sind wir der Meinung, dass sich die Zufriedenheit unserer Mitarbeiter auf die Zufriedenheit unserer Kunden auswirkt.
3. Unser Mitarbeiter sind angehalten die Aspekte des Umweltschutzes zu beachten.
4. Das Qualitätsmanagementsystem ist so aufgebaut, dass die geplanten Prozesse ständig auf Ihre Effizienz und Effektivität überprüft werden.
5. Die Geschäftsleitung hat innerhalb der Organisation die Verantwortungen und Befugnisse festgelegt und sie überwacht in regelmäßigen Abständen die Angemessenheit und Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems sowie dessen Eignung zur Erfüllung der Forderungen der DIN EN ISO 9001:2008.
6. Eine funktionierende Kommunikation, intern zwischen den Mitarbeitern und extern insbesondere mit unseren Kunden betrachten wir als eine der Grundvoraussetzungen für den ordnungsgemäßen Ablauf aller Prozesse im Unternehmen.
7. Alle Interessenten erhalten von uns Auskunft über unser Qualitätsmanagementsystem.
8. Aus unserer Qualitätspolitik leiten wir die Qualitätsziele unserer Mitarbeiter ab.
9. Die Idee der kontinuierlichen Verbesserung wird immer mehr ein wesentlicher Bestandteil unseres Qualitätsmanagementsystems werden.

 Elektro Lück	Qualitätsmanagement Handbuch	Dokument HB 4 QM-System	Seite 1 / 1
HB 4	Qualitätsmanagementsystem	Änd. Datum 01.03.2010	Änd. Stand 2.0

Ebene

Gesamtes Unternehmen intern und extern

Bereiche Prozesse nur intern

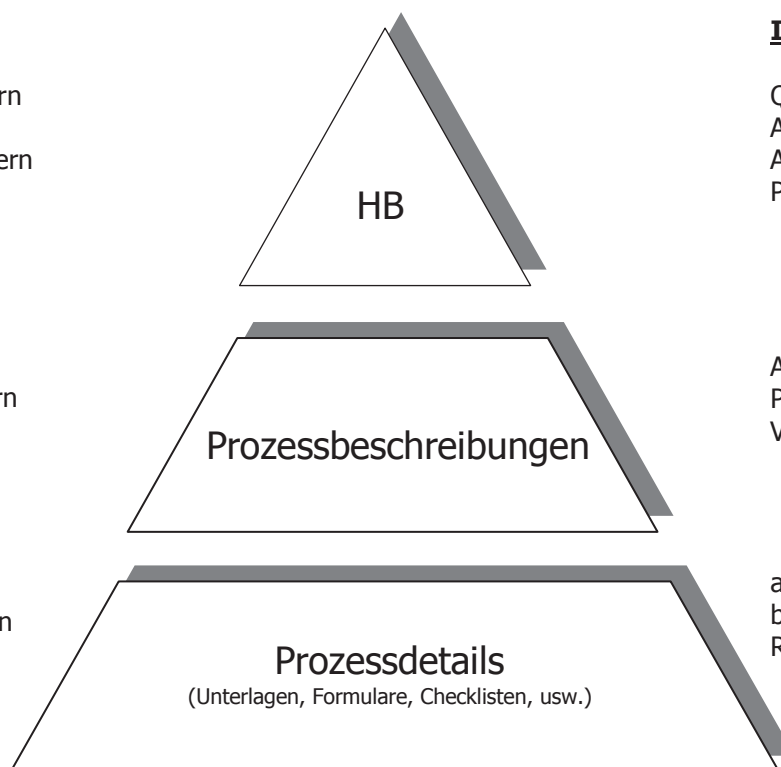
operative Ebene nur intern

Inhalt

Q-Politik, Q-Ziele
Aufbau- und Ablauforganisation
Prozesslandschaft

Ablauforganisation
Prozessabläufe und Verantwortlichkeiten

arbeitsplatz-bezogene Regelungen



 Elektro Lück <small>Fuggerstraße 35, 92224 Amberg</small>	Qualitätsmanagement Handbuch	Dokument HB 5 Prozessmodell.doc	Seite 1/2
HB 5	Prozessmodell	Änd. Datum 09.06.2011	Änd. Stand 2.1

5. Prozessmodell unseres Unternehmens

Die Struktur unseres Unternehmens spiegelt sich in unserem Prozessmodell wider.

Die Prozesse unseres Unternehmens gliedern wir in die nachstehenden Prozessarten auf.

5.1 Managementprozesse

..... sind die Prozesse, die der strategischen Ausrichtung des Unternehmens dienen.
Festlegung der Forderungen und Verantwortungen für das QMS

5.2 Kernprozesse

..... sind die Prozesse, die der direkten Wertschöpfung dienen.

5.3 Unterstützende Prozesse

..... sind die Prozesse, die uns bei der Leistungserbringung bzw. bei den Kernprozessen unterstützen.

5.4 Prozesse der Messung, Analyse- und Verbesserungsprozesse

..... sind die Prozesse zur Messung, Überwachung und kontinuierlichen Verbesserung des Systems, der Prozesse sowie der Dienstleistungen.

Diese Prozesse sind in dem auf der Seite 2 folgenden **Prozessmodell** nochmals dargestellt.

Leistungsbild

Elektroprojektion

Elektroinstallation
allgemein

Gebäudesystem-
technik

Sicherheitstechnik

Lichttechnik

Brandmeldeanlagen

5.1 Managementprozesse

Anforderung
vom
Kunden

5.1.10
Unternehmens-
politik und
Unternehmensziele

5.1.20
QM-System

5.1.30
Marketing/Vertrieb

Kunden

Kompetente
Beratung

5.1.40
Personalwesen

5.1.50
Kommunikation

5.1.60
Managementbewertung

Kommunen

Pünktliche,
techn.
einwandfreie
Auftragsabfertigung

5.2.10
Kunden-
anfrage-
bearbeitung

5.2.20
Auftrags-
abwicklung
Montage/
Installation

5.2.30
Auftrags-
abwicklung
Wartung/
Instandsetzung

5.2.40
Abwicklung
Rufbereit-
schaft/
Störungs-
meldung

5.2.50
Leistungs-
abrechnung

Industrieunter-
nehmen

Gewerbe

Zuverlässiger
Wartungsservice

5.3.10
Beschaffung

5.3.20
Lager

5.3.30
Fuhrpark/
Maschinen

5.3.40
CAD Bestands-
unterlagen

5.3.50
Rechnungs-
wesen//EDV

Krankenhäuser

Schnelle
Einsatzbereitschaft
bei Störungen

5.4 Messung, Analyse- u Verbesserungsprozesse

5.4.10
Kundenzufrie-
denheits-
ermittlung

5.4.20
Interne
Audits

5.4.30
Prozess-
messung

5.4.40
Dienstleis-
tungsmessung

5.4.50
Lenkung
fehlerhafter
Dienstleis-
tungen/
Produkte

5.4.60
KVP

Private
Kunden

 Elektro Lück	Qualitätsmanagement Handbuch	Dokument HB 5.1 Management Prozesse.doc	Seite 1 / 4
HB 5.1	Management Prozesse	Änd. Datum 01.03.2010	Änd. Stand 2.3

5.1 Management Prozesse

5.1.10 Unternehmenspolitik und –ziele

In diesem Managementprozess legen wir die Grundsätze des Unternehmens fest.
Die Hauptaufgaben sehen wir

- in dem ständigen Bemühen um die Erfüllung von Anforderungen, Erwartungen und Interessen der externen und internen Partner

Die tragenden Säulen unserer Unternehmenspolitik sind

- die Zufriedenheit unserer Kunden
- kompetente Mitarbeiter
- hochwertige Ausführung unserer Arbeiten
- sichere Prozesse
- Zusammenarbeit mit zuverlässigen Lieferanten

Soweit sinnvoll, ordnen wir den einzelnen Punkten Ziele zu, um somit die Umsetzung unserer Politik messen können. Zumindest einmal jährlich überprüfen wir in einer Bewertung durch das Management, ob und bis zu welchem Grad uns die Umsetzung gelungen ist.

5.1.20 QM-System

Unser prozessorientiertes Qualitätsmanagementsystem (**QM-S**) hat das Ziel, unseren Qualitätsstandard sicherzustellen und ständig zu verbessern. Dabei unterstützt uns das QM-System mit seiner Dokumentation.

Die Geschäftsleitung verpflichtet sich, sowie alle Mitarbeiter, die in der Dokumentation beschriebenen Festlegungen auszuführen und einzuhalten.

Das **Qualitätsmanagement Handbuch (HB)** zeigt die Struktur unseres QM -Systems auf. Es enthält grundsätzliche Aussagen zu unserem Unternehmen wie Geschichte, Geschäfts- und Qualitätspolitik, Organisation, Prozesslandschaft und grundsätzliche Aussagen zum QM-System.

In den **Prozessbeschreibungen (PB)** sind die Abläufe unserer Aktivitäten beschrieben. Ebenso sind die Zuständigkeiten und Kompetenzen in den Prozessen so beschrieben, dass für jeden von uns ein systematisches Vorgehen bei der täglichen Arbeit gegeben ist. Die Festlegungen passen wir ständig den Erwartungen der Kunden und des Marktes, unseren Bedürfnissen und Erfordernissen sowie allen anderen Interessenspartner an.

Alle Prozesse laufen auf eine umweltschonende und gesetzeskonforme Art und Weise ab.

Bei den **Prozessdetails (PD)** handelt es sich um Unterlagen, die den Mitarbeitern zur Erledigung Ihrer Tätigkeiten am Arbeitsplatz und bei den Außeneinsätzen zur Verfügung gestellt werden oder von Ihnen selbst erarbeitet wurden. Hierbei handelt es sich um Vorgabeinformationen jeder Art, wie z.B. einschlägige DIN-Bestimmungen, Formulare, Checklisten, Preislisten, Kundenunterlagen, Richtlinien und Gesetzestexte, Pläne, Technische Beschreibungen und Arbeits- und Prüfanweisungen.

	Qualitätsmanagement Handbuch	Dokument HB 5.1 Management Prozesse.doc	Seite 2 / 4
HB 5.1	Management Prozesse	Änd. Datum 01.03.2010	Änd. Stand 2.3

Die Festlegungen in diesem prozessorientierten QM - System dienen jedem Mitarbeiter der

ELEKTRO-LÜCK GmbH

als Leitfaden bzw. als Orientierungshilfe durch unser QM -System.

Alle qualitätsrelevanten Dokumente und Daten unseres Unternehmens sind nach einheitlichen Vorgaben erstellt. Wir verwenden nur aktuelle und geprüfte Unterlagen. Diese Dokumente sind in einer Dokumentenmatrix aufgelistet. Vor deren Herausgabe oder Einziehung ist die Freigabe entsprechend der Dokumentenmatrix einzuholen. Dokumente externer Herkunft behandeln wir ebenso.

Neben den **Dokumenten**, die einer ständigen Anpassung unterliegen können, gibt es bei uns noch **Qualitätsaufzeichnungen**. Dies sind Dokumente und Daten, die von uns entweder manuell oder mittels EDV erarbeitet bzw. erstellt werden. Diese dürfen nicht verändert werden. Da sie als Nachweis für qualitätsrelevante und sicherheitsrelevante Tätigkeiten dienen, bewahren wir sie so auf, dass sie vor Beschädigung geschützt und jederzeit auffindbar sind. Die Qualitätsaufzeichnungen kennzeichnen wir so, dass sie dem jeweiligen Geschäftsfall eindeutig zugeordnet werden können.

Der Zugang und die Nutzung von DV- gestützten Dokumenten sowie die der zentral gespeicherten Daten ist über Passwörter und individuelle Anwendungsmenüs nach Funktionen oder Personen geregelt.

In Funktionsbeschreibungen sind die Anforderungen an die Mitarbeiter der einzelnen Funktionsbereiche, deren Kompetenzen und Befugnisse sowie die Einbindung des Arbeitsplatzes in die Organisation beschrieben.

Die Geschäftsführung bekennt sich zu Ihrer besonderen Verpflichtung, für ein sich ständig weiter entwickelndes Qualitätsmanagementsystem zu sorgen. Sie legt die Qualitätsplanung fest und orientiert sich dabei an den Bedürfnissen unserer Kunden. Sie engagiert sich besonders, den Mitarbeitern die Bedeutung der Erfüllung von Kundenanforderungen sowie der gesetzlichen und behördlichen Forderungen zu vermitteln.

Die Geschäftsführung sieht u.a. ihre Aufgabe darin, Maßnahmen zur Erfüllung der Anforderungen festzulegen und ausreichend Mittel hierfür bereitzustellen. Sie will durch geeignete Maßnahmen zur Erneuerung des Wissenstandes der Mitarbeiter sorgen.

Das QM-System umfasst alle Forderungen der DIN EN ISO 9001:2008.

Brandmeldeanlagen (BMA)

Im Bereich Brandmeldeanlagen (BMA) arbeiten wir nach den einschlägigen Richtlinien, Normen und Vorschriften.

Wir stellen in unserem QM – System sicher, dass die Zertifizierungsstelle für BMA bei Änderungen unverzüglich benachrichtigt wird. Änderungen in diesem Sinne sind: Verlegung Firmenstandort, Änderung Firmierung, Ausscheiden Fachkraft.

	Qualitätsmanagement Handbuch	Dokument HB 5.1 Management Prozesse.doc	Seite 3 / 4
HB 5.1	Management Prozesse	Änd. Datum 01.03.2010	Änd. Stand 2.3

Ausschluss Normkapitel

Unser QM-System umfasst die Forderungen der DIN EN ISO 9001:2008.
Folgende Forderungen schließen wir jedoch aus:

7.3 Entwicklung - Wir betreiben keine Entwicklung im Sinne der Norm
7.5.4 Eigentum des Kunden - Im Sinne der Norm verwalten bzw. lagern wir kein Kundeneigentum. Sofern wir bei der Ausführung unserer Dienstleistungen mit Kundeneigentum in Berührung kommen ist der Umgang damit in der notwendigen Norm beschrieben.

5.1.30 Marketing/Vertrieb

Wir verstehen uns als Dienstleistungsunternehmen. Für uns ist es daher selbstverständlich, die Bedürfnisse und Erwartungen unserer Kunden zu ermitteln, zu verstehen und zu erfüllen. Wir wollen durch eine ständige Verbesserung des Systems unsere Kunden an uns binden oder neue Kunden gewinnen.

Unsere Qualitätspolitik zielt darauf ab, die höchstmögliche Kundenzufriedenheit zu erreichen. Wir bieten unseren Kunden eine fachgerechte Beratung und erbringen unsere Dienstleistungspalette mit motivierten Mitarbeitern und einer zukunftsorientierten Technik. Den Grad der Kundenzufriedenheit ermitteln wir durch Kundenbefragungen sowie der Auswertung von Besuchsberichten und eventuelle Kundenreklamationen.

5.1.40 Personal

Die Geschäftsführung plant den Personalbedarf.

Schon bei der Personalauswahl achten wir darauf, dass unser Personal die erforderliche Qualifikation für die anfallenden Tätigkeiten aufweist. Bei Defiziten oder Neuanforderungen bieten wir die Möglichkeiten ausreichender Schulung bzw. Weiterbildung.

Wir motivieren unsere Mitarbeiter durch respektvollen Umgang, Führen mit Zielen und kreative Arbeitstechniken sowie optimale Gestaltung der Arbeitsplätze.

Die Zufriedenheit unserer Mitarbeiter zu erhalten und Ihr Wissen zu verbessern betrachten wir als ständige Aufgabe.

5.1.50 Kommunikation

5.1.50.1 Externe Kommunikation

Die Kommunikation mit unseren Kunden ist uns sehr wichtig, damit wir unsere Leistungen optimal erbringen können. Wichtig für uns ist zu verstehen, was unsere Kunden von uns wollen und erwarten. Dies zu erkennen und entsprechend umzusetzen ist für uns wesentlich.

Hier schließen wir auch die Art und Weise ein, wie wir mit unseren Kunden umgehen. Wie wir sie behandeln, beraten und betreuen und Ihre Probleme individuell lösen. Auch wie wir uns bei evtl. Kundenreklamationen verhalten.
Die Weitergabe und Bereitstellung von Produktdokumentationen, von technischem Wissen usw. gehört dazu.

	<h1>Qualitätsmanagement Handbuch</h1>	Dokument HB 5.1 Management Prozesse.doc	Seite 4 / 4
HB 5.1	Management Prozesse	Änd. Datum 01.03.2010	Änd. Stand 2.3

Grundsätzliche Regelungen hierzu haben wir jeweils in unseren Dokumenten festgelegt.

Auf Wunsch erhalten alle interessierten Kreise Auskunft über unser QM –System. Wir führen einen ständigen Dialog mit den Interessenten und Verbänden in den verschiedensten Gremien.

5.1.50.2 Interne Kommunikation

Das Funktionieren der internen Kommunikation ist für uns eine entscheidende Grundvoraussetzung für ein funktionierendes QM -System. Die gegenseitige Information zwischen den Bereichen bzw. Mitarbeitern und die Information innerhalb der einzelnen Bereiche wünschen wir daher ausdrücklich. Wir führen regelmäßige Informationsgespräche. Wenn für die Absicherung eines Prozesses notwendig, geben wir Informationen schriftlich weiter und erläutern sie in persönlichen Gesprächen.

Wir sehen in einer transparenten Informationspolitik eine weitere Möglichkeit, unsere Mitarbeiter zu motivieren und um letztendlich dadurch unserem Ziel der permanenten Verbesserung unseres QM -System entsprechende Impulse zu geben.

Der Informationsfluss für den ordnungsgemäßen Ablauf aller Prozesse ist in den Prozessbeschreibungen (**PB**) festgelegt. Er erfolgt über definierte Schnittstellen (Inputs/Outputs).

5.1.6 Managementbewertung

Die Geschäftsleitung bewertet regelmäßig, mindestens 1x im Jahr, die Angemessenheit und die Leistungsfähigkeit des QM - Systems sowie die Wirksamkeit der Unternehmenspolitik und –ziele zur Erfüllung der Forderungen der DIN EN ISO 9001:2008. Wir bewerten finanzielle und nichtfinanzielle Messgrößen.

Die Geschäftsleitung sammelt mit Hilfe der Funktionsträger das zur Bewertung notwendige Informationsmaterial und wertet dieses aus. Über die Ergebnisse stellen wir einen Soll/Ist-Vergleich an. Ergebnisse halten wir im Managementbericht fest. Ursachen für Abweichungen ermitteln wir.

Im Rahmen der Managementbewertung wird der Bedarf an Aktualisierung des QM - Systems, der Qualitätspolitik und der Qualitätsziele ermittelt und in einem Maßnahmenplan festgelegt, der dann Basis für neue Aktivitäten zur Verbesserungen ist, deren Wirksamkeit dann wiederum überprüft wird.

 Elektro Lück	Qualitätsmanagement Handbuch	Dokument HB 5.2 Kernprozesse.doc	Seite 1 / 1
HB 5.2	Kernprozesse	Änd. Datum 01.03.2010	Änd. Stand 2.0

5.2 Kernprozesse

Die Haupttätigkeiten und damit Kernprozesse unseres Unternehmens sind die Leistungen, die der direkten Wertschöpfung dienen. Wir haben Sie in der Prozesslandschaft dargestellt. Die Abrechnung unserer Leistungen ordnen wir den Kernprozessen zu.

Den Ablauf der verschiedenen Prozesse haben wir in unseren internen Prozessbeschreibungen beschrieben. Alle sich um die Kernprozesse gruppierenden Prozesse dienen dazu, diese Kernprozesse effizient und effektiv zu gestalten. Die formulierten Ziele dienen uns dabei als Bewertungsmaßstab.

Schon vor Abgabe eines Angebots prüfen wir, ob wir in der Lage sind einen evtl. Auftrag mit den vorhandenen Ressourcen in Übereinstimmung mit unseren Qualitätszielen zu erledigen. Ist dies mit den vorhandenen Mitteln fachlich oder personell nicht möglich, erstellen wir ein Verzeichnis über die Maßnahmen, die notwendig sind um einen evtl. Auftrag zu erledigen.

Ausdrücklich gehört hierzu auch die Frage ob ein Schulungsbedarf für unser Personal entsteht.

 Elektro Lück	Qualitätsmanagement Handbuch	Dokument HB 5.3 Unterstützende Prozesse.doc	Seite 1 / 3
HB 5.3	Unterstützende Prozesse	Änd. Datum 01.03.2011	Änd. Stand 2.1

5.3 **Unterstützende Prozesse**

5.3.10 **Beschaffung/Einkauf**

Unter Beschaffung verstehen wir den Einkauf von Materialien und Dienstleistungen aller Art. In unserem Hause hat der GF diese Aufgaben übernommen.

Der GF legt die Lieferanten fest, holt Angebote ein, verhandelt die Konditionen und erteilt Aufträge in Form von Rahmenaufträgen. Einzelne Mitarbeiter sind befugt unter Bezug auf diese Rahmenaufträge Material zu disponieren oder abzurufen.

Wie schon oben erwähnt, gehört die Beschaffung von Dienstleistungen z.B. in Form von Planungskapazität ebenfalls in den Funktionsbereich Einkauf.

Unsere Lieferanten qualifizieren und beurteilen wir gemäß den Vorgaben des QM - Systems. Großen Wert legen wir auf dauerhafte Geschäftsverbindungen.

5.3.20 **Lager**

In der Regel laufen alle Einkaufsteile über unser Lager. Ausnahmen machen wir z.B. bei großvolumigen Teilen. Neben besonderen Zukaufteilen, die speziell für vorhandene Aufträge eingekauft wurden, lagern wir alle Standardmaterialien und -teile dort ein.

Bei der Lagerung achten wir auf umweltgerechte Lagerung sowie auf gesetzlich vorgeschriebene Besonderheiten.

Eine Kontrolle der Wareneingänge findet in der Form statt, dass wir die Mengen der angelieferten Waren mit den im Lieferschein angegebenen Mengen vergleichen und die äußere Verpackung auf Beschädigungen kontrollieren. Den Umgang mit fehlerhaften Produkten haben wir in einer entsprechenden Prozessbeschreibung festgelegt.

Unsere Monteure übernehmen jeweils vor Beginn einer neuen Arbeit/Baustelle die im Lager für den Auftrag jeweils zusammengestellten Materialien. Den Verbrauch notieren unsere Mitarbeiter und evtl. nicht benötigtes Material wird an das Lager rückgeliefert.

Die Disposition erfolgt für Standardmaterial aufgrund von Sichtkontrollen. Spezielles Material disponieren wir für den jeweiligen Auftrag. Es gilt das Prinzip, die Lagerbestände möglichst gering zu halten, jedoch aber niemals die Versorgung unserer Monteure zu gefährden.

Material für **Brandmeldeanlagen** behandeln wir nach dem gleichen Prinzip. Jedoch sind unsere Kundendienstwagen für diesen Bereich mit den notwendigsten Ersatzmaterialien bestückt. Damit gewährleisten wir die optimale Betreuung bei Störfällen.

5.3.30 **Fuhrpark/Maschinen/Werkzeuge/Messgeräte**

Zu unserem Fuhrpark gehören die Fahrzeuge, mit denen unsere Montagemitarbeiter zu den Baustellen und Einsätzen fahren sowie die Fahrzeuge für die Geschäftsführer und die Montageleiter.

 Elektro Lück	Qualitätsmanagement Handbuch	Dokument HB 5.3 Unterstützende Prozesse.doc	Seite 2 / 3
HB 5.3	Unterstützende Prozesse	Änd. Datum 01.03.2011	Änd. Stand 2.1

Großen Wert legen wir auf die aufgabengerechte Ausstattung der Fahrzeuge mit Werkzeugen, Materialien und Sondermaschinen, die für die Ausführung von bestimmten Arbeiten notwendig sind. (z.B. Wartung Brandmeldeanlagen) In unserem Lager halten wir eine Reihe von Werkzeugen und Maschinen vor, die jeweils nach Einsatz von den Monteuren zur Verfügung stehen. Die Fahrzeuge, Maschinen, Werkzeuge und Messgeräte werden von uns stets in ordnungsgemäßem und einsatzfähigem Zustand gehalten.

Da unsere Mitarbeiter in der Regel immer mit demselben Fahrzeug fahren, ist der jeweilige Fahrer auch für den einsatzfähigen Zustand der erwähnten Arbeitsmittel verantwortlich. Jeder unserer Mitarbeiter ist verpflichtet, uns rechtzeitig von evtl. Problemen zu unterrichten. Bei der Disposition von Montageeinsätze stimmen wir die Zeitpunkte für notwendige kurz- oder langfristig zu planenden Reparaturen oder Wartungen ab.

Jeder Fahrzeugführer ist auch für die Einhaltung der gesetzlichen Prüfungen an Fahrzeugen und Ausrüstungsgegenständen verantwortlich.

5.3.40 CAD Bestandsunterlagen

Mit der Beendigung von Bauvorhaben erhält der Auftraggeber – falls vereinbart – eine Zusammenstellung von technischen Unterlagen. Dies sind z.B. Stromkreisverzeichnisse, Verteilungspläne, Mess- und Abnahmeprotokolle (sog. Bestandsunterlagen). Sie stellen den Stand einer Anlage dar und sind eine bedeutende Unterlage für z.B. Gewährleistungsfragen, Probleme, Änderungen usw.

5.3.50.1 Rechnungswesen/EDV

Dem Rechnungswesen ist eine Reihe von Arbeiten zugeordnet.

Dies sind u.a.: Buchung und Bezahlung der Eingangsrechnungen (Kreditoren), Bankkontenverwaltung, Mahnwesen, Allgemeiner Schriftverkehr, Postein- und -ausgang, Statistiken, Vorbereitung von Jahresabschlüssen, Lohn- und Gehaltsabrechnung.

Das Rechnungswesen liefert zahlreiche Daten, die zur Beurteilung der Leistungsfähigkeit unseres QM-S benötigt werden.

Die Abrechnung unserer Leistungen (**Bauabrechnung**) ordnen wir aufgrund Ihrer Bedeutung für uns unter die Kernprozesse ein.

 Elektro Lück	Qualitätsmanagement Handbuch	Dokument HB 5.3 Unterstützende Prozesse.doc	Seite 3 / 3
HB 5.3	Unterstützende Prozesse	Änd. Datum 01.03.2011	Änd. Stand 2.1

5.3.50.2

EDV

Unserer Unternehmensgröße entsprechend unterhalten wir ein Netzwerk mit PC. Jeder Mitarbeiter erhält über ein Passwort den Zugang zu den Programmmodulen, die er für die Erledigung seiner Aufgabe benötigt. Für spezielle Aufgaben sind unsere Servicewagen mit Notebooks und entsprechender anwenderspezifischer Software ausgerüstet.

Die Pflege der Programme und die Wartung der Anlage vergeben wir bei Bedarf.

Die Sicherung der Daten erfolgt nach intern festgelegten Richtlinien.

Um den Anforderungen in Zukunft gerecht zu werden haben wir ein neues zeitgemäßes Serversystem angeschafft. Dieses System ist mit einem RAID5-Festplattenspeicher ausgestattet und garantiert einen nahezu ausfallsicheren Betrieb.

E-Mail-Versand, Aus- und eingehende Faxe, unser Warenwirtschaftsprogramm, zentrale Kundenstammverwaltung, CTI-Telefonie, usw. stellen seither keine Probleme mehr dar.

 Elektro Lück	Qualitätsmanagement Handbuch	Dokument HB 5.4 Messungs-, Analyse- und Verbesserungspro- zesse.doc	Seite 1 / 2
HB 5.4	Messungs-, Analyse- und Verbesserungspro- zesse	Änd. Datum 01.03.2010	Änd. Stand 2.0

5.4 **Messung, Analyse und Verbesserung**

Wir wollen uns ständig den Markt- und Kundenanforderungen anpassen. Deshalb wollen wir uns ständig verbessern in

- unseren Dienstleistungen
- der Wirksamkeit und der Effizienz unserer Prozesse
- dem gesamten QM -System und in der Organisation

Durch geplante Messungen, Überwachung, Analysen der Messergebnisse und ständige Verbesserungen dieser Methoden stellen wir das sicher. Die so gewonnenen Erkenntnisse sind unsere Grundlage zur Entscheidungsfindung.

5.4.10 **Kundenzufriedenheitsermittlung**

Eine wesentliche Aufgabe unseres Qualitätsmanagementsystems ist, die absolute Zufriedenheit unserer Kunden sicher zu stellen.

Wir informieren uns daher ständig bei den Kontakten mit den Kunden über deren Zufriedenheit, Erwartungen und Wünschen, um so Anregungen für Verbesserungen zu erhalten.

5.4.20 **Interne Audits**

Wir sehen in der Durchführung von internen Audits ein Instrument, mit dessen Hilfe wir feststellen können, ob wir die Normforderungen erfüllen und die in den Prozessbeschreibungen und Arbeitsunterlagen festgelegten Abläufe auch in die Praxis umgesetzt werden. Die internen Audits bieten uns zusätzlich auch die Möglichkeit, Verbesserungen zu finden.

Den Auditprozess haben wir entsprechend der Normenforderung organisiert.

5.4.30 **Überwachung und Messung von Prozessen (Prozessmessung)**

Wir messen an unseren Prozessen der Leistungserbringung, ob die Ausführungen dieser Prozesse den Anforderungen entsprechen.

Wir führen aber auch Messungen und Untersuchungen an unserem QM-System durch, d.h. an den Geschäftsprozessen und an der Organisation. Wir hinterfragen also ob die Prozesse leistungsfähig sind. Ob unser QM - System leistungsfähig ist.

Die gewonnenen Kenntnisse werden allen Beteiligten bekannt gegeben. Sie dienen der Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen, die wir wiederum nach der Durchführung auf Ihren Erfolg oder Ihre Wirksamkeit untersuchen.

5.4.40 **Überwachung und Messung von Dienstleistungen (Produktmessung)**

Unsere Dienstleistungen und die Ausführung der Arbeiten werden in der Regel einer Abnahme unterzogen. Diese werden vom Kunden, evtl. von neutralen Institutionen oder von uns vorgenommen. Aber auch schon während der Arbeiten prüfen wir nach bestimmten Schritten ob unsere Arbeit den zugesagten Arbeitsergebnissen entspricht.

Maßgebend hierfür sind die Vertragsvereinbarungen und/oder gesetzliche Vorschriften.

 Elektro Lück	Qualitätsmanagement Handbuch	Dokument HB 5.4 Messungs-, Analyse- und Verbesserungspro- zesse.doc	Seite 2 / 2
HB 5.4	Messungs-, Analyse- und Verbesserungspro- zesse	Änd. Datum 01.03.2010	Änd. Stand 2.0

Die jeweils erstellten Prüfaufzeichnungen bringen uns neben der Nachvollziehbarkeit auch Rechtssicherheit und führen zur Senkung von Haftungsrisiken.

5.4.50 Lenkung fehlerhafter Produkte/Dienstleistungen

Jeder Mitarbeiter hat die Pflicht, Fehler die entstanden sind oder evtl. auftreten könnten, aufzuzeigen bzw. nach festgelegten Richtlinien mit fehlerhaften Produkten umzugehen. Dieser Fehlerbehandlungsprozess ist entsprechend definiert.

5.4.60 Ständige, kontinuierliche Verbesserung (KVP)

Die Idee der ständigen Verbesserung stellt einen wesentlichen Inhalt unseres QM - Systems dar. Verbesserungspotentiale können durch jeden Mitarbeiter aufgezeigt werden.

Ausgangspunkt für ständige Verbesserungen sind: Qualitätspolitik, Qualitätsziele, Umweltaspekte, Umsetzung und Kontrolle des Qualitätsmanagementprogramms, Auditergebnisse, Datenanalyse, Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen sowie die Managementbewertung.

Durch die Auswertung von Daten und Fakten wollen wir feststellen wo Schwachstellen sind und wo noch Verbesserungen möglich sind. Wir wollen in unserem QM-S möglichst schon Fehler vor dem Auftreten verhindern, weshalb wir uns bei wichtigen Prozessen schon im Vorfeld überlegen, durch welche Maßnahmen wir evtl. auftretende Fehler vermeiden können.

Wir wollen Entscheidungen auf Daten basierend fällen und unsere Entscheidungen immer wieder kritisch auf Ihre Wirksamkeit betrachten.

Ein wesentlicher und wichtiger Punkt ist aber, dass alle Mitarbeiter aufgefordert sind, den Verbesserungsgedanken mit „Leben“ zu erfüllen und Ihre Vorschläge und Ideen zur Verbesserung einzubringen.