

Page:	1/13	Qualitätsmanagementsystem Handbuch	ULLRICH CONSTRUCT GMBH 
Date :	2010-04-16		
Reference:	QM100		
Owner:	QMB		

Qualitätsmanagement– Handbuch der Firma Ullrich Construct GmbH

nach ISO 9001:2008

Das Qualitätsmanagement- Handbuch der Firma Ullrich Construct GmbH wird hiermit in Kraft gesetzt und für alle Mitarbeiter und Kunden für verbindlich erklärt.

Ort, Datum: Baar, 25.10.2010

Geschäftsführung: CEO, Hagen Ullrich,

QM, Arpad Szakács

Dieses Handbuch ist vertraulich zu behandeln. Eine Vervielfältigung oder Weitergabe ist ohne ausdrückliche Genehmigung der herausgebenden Stelle nicht zulässig.

Page:	2/13	Qualitätsmanagementsystem Handbuch	ULLRICH CONSTRUCT GMBH 
Date :	2010-04-16		
Reference:	QM100		
Owner:	QMB		

1. Das Qualitätsmanagementsystem der Firma Ullrich Construct GmbH

- 1.1. Allgemeine Anforderungen**
- 1.2. Dokumentationsanforderungen**

2. Verantwortung der Leitung

- 2.1. Selbstverpflichtung der Leitung**
- 2.2. Kundenorientierung**
- 2.3. Qualitätspolitik**
- 2.4. Planung (Ziele)**
- 2.5. Verantwortung, Befugnisse und Kommunikation**
- 2.6. Managementbewertung**

3. Management von Ressourcen

- 3.1. Bereitstellung von Ressourcen**
- 3.2. Personalressourcen**
- 3.3. Infrastruktur**

4. Produktrealisierung (Erstellen der 3D Pläne)

- 4.1. Planung der Produktrealisierung**
- 4.2. Anforderungen**
- 4.3. Ergebnisse**
- 4.4. Bewertung**
- 4.5. Kommunikation mit dem Kunden**
- 4.6. Verifizierung**
- 4.7. Validierung**
- 4.8. Lenkung von Änderungen**

5. Messung, Analyse, Verbesserung

- 5.1. Allgemeines**
- 5.2. Überwachung und Messung**
- 5.3. Lenkung fehlerhafter Produkte**
- 5.4. Verbesserung**

6. Anhang

- 6.1. Verfahrensanweisung „Kundenzufriedenheit“**
- 6.2. Verfahrensanweisung „ Konstruktion 3D- Pläne“**
- 6.3. Matrix „Registrierung, Lenkung und Änderung der 3D- Pläne“**
- 6.4. Matrix „KVP“**

Page:	3/13	Qualitätsmanagementsystem Handbuch	ULLRICH CONSTRUCT GMBH 
Date :	2010-04-16		
Reference:	QM100		
Owner:	QMB		

1. Qualitätsmanagementsystem

1.1 Allgemeine Anforderungen

Unser Qualitätsmanagementsystem basiert auf der prozessorientierten Norm ISO 9001; 2008.

Den Kernprozess der Ullrich Construct GmbH, bildet die 3D Konstruktion unter anderen in den Bereichen: Automobil-, Maschinen-, Metall-, und Fassadenbau um nur einige zu nennen.

Management- und Supportprozesse runden das Qualitätsmanagementsystem ab.

- Managementprozesse

Sie dienen zur Planung, Diagnose und Steuerung von Haupt- und Support Prozessen, mit dem Ziel die geforderte Qualität der Dienstleistungen zu erreichen. Zu den Managementprozessen zählen:

- Managementbewertung und Verbesserung
- Lenkung der Dokumente, Daten und Aufzeichnungen
- Prüfen und Überwachen des Konstruktionsprozesses
- Kommunikation mit dem Kunden
- Fortbildung
- Interne Audits durch die SQMC in Vorbereitung auf das Externe Audit

- Support Prozesse

Sie bündeln Servicefunktionen mit dem Ziel, dass der 3D-Konstruktionsprozess und die Managementprozesse reibungslos abgewickelt werden können. Zu den Supportprozessen zählen:

- Finanzbuchhaltung (Confidentia Treuhand)
- IT
- Akquise und Auftragsabwicklung

Die Prozessüberwachung erfolgt durch Messgrößen.

Page:	4/13	Qualitätsmanagementsystem Handbuch	ULLRICH CONSTRUCT GMBH 
Date :	2010-04-16		
Reference:	QM100		
Owner:	QMB		

Ullrich Construct GmbH ist ein kleines Unternehmen, das im Bereich Automobil-, Maschinen-, Metall-, und Fassadenbau, technische Dokumentation für die Kunden erstellt.

Die Anforderungen der Norm § 7.4 „Beschaffung“ und § 7.6 „Lenkung von Überwachungsmitteln und Messmitteln“ sind ausgeschlossen. Ebenfalls ausgeschlossen ist die Anforderung § 7.5.2 „Validierung der Prozesse zur Produktion und Dienstleistungserbringung“ (§ 4.4.2 des Qualitätsmanagementhandbuches).

Begründung:

- „ Beschaffung “ ist nicht im Geltungsbereich der Ullrich Construct GmbH.
- „ Lenkung von Überwachungsmitteln und Messmitteln “ tangiert nicht die Ullrich Construct GmbH.
- Die „ Validierung der Prozesse..“ bei der Herstellung des Produktes gehören zu den Aufgaben des Kunden.
- „ Eigentum des Kunden“ tangiert die Ullrich Construct GmbH insofern, als dass das geistige Eigentum des Kunden bewahrt und laut Vereinbarungen und Verträgen eingehalten werden muss.

IT Support wird von Ullrich Construct GmbH gewährleistet. Regelmässig wird die Hard- und Software der Ullrich Construct gewartet und die Systemdokumentation à jour gehalten. Anhand der vorhandenen Rechnungen kann man die Tätigkeiten der Ullrich Construct GmbH nachvollziehen und rückverfolgen.

Zwischen Ullrich Construct GmbH und Auftraggebern bestehen Verträge. Die Feedbacks vom Kunden erfolgen durch e-mails, Protokolle von Gesprächen mit dem Kunden, gemeinsame Meetings mit dem Kunden und Lieferanten.

Das QMS wird von der Firma SQMC, in Person von Herrn Arpàd Szakàcs betreut.

Page:	5/13
Date :	2010-04-16
Reference:	QM100
Owner:	QMB

Qualitätsmanagementsystem Handbuch

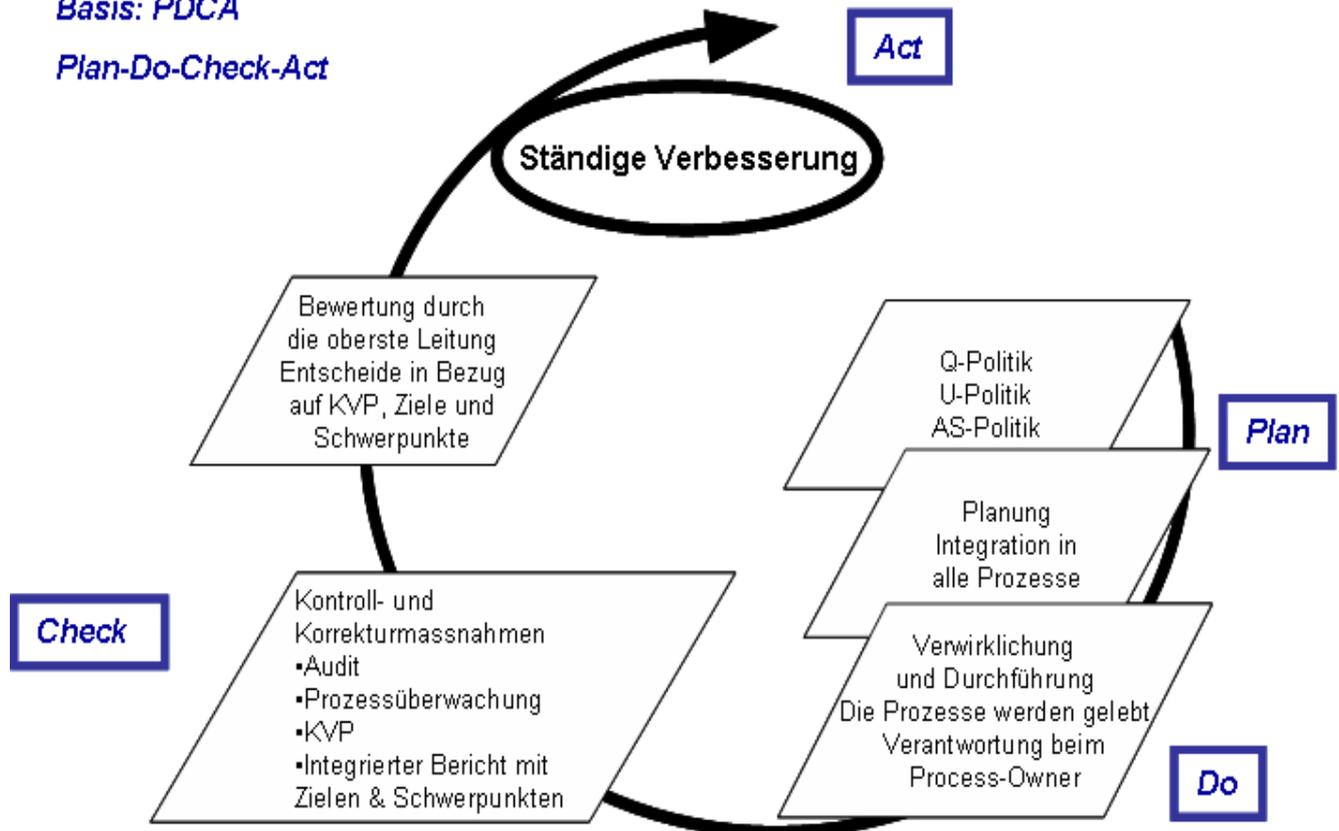
ULLRICH CONSTRUCT
GMBH



Die dargestellten Schnittstellen der Grafik entsprechen dem Grundsatz der ISO 9001, basierend auf dem bekannte Schema: PDCA

Basis: PDCA

Plan-Do-Check-Act

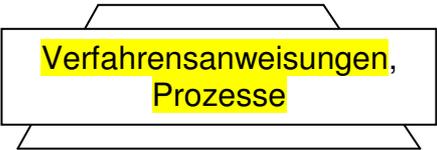
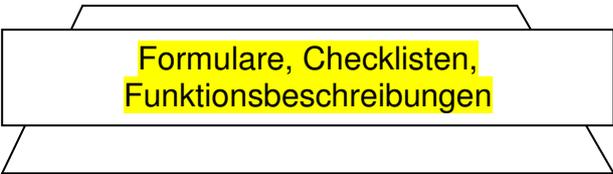


1.2 Dokumentationsanforderungen

Ziele:

- Eindeutige Identifikation der Dokumente und Vermeidung von Verwechslungen
- Sicherstellung, dass nur aktuelle Dokumente verwendet werden
- Einheitliche Richtlinien zur Erstellung von Vorgabedokumenten

Aufbau der QM – Dokumentation:

Dokumentationsgrundlagen	Beschreibung
 <p>Q- Handbuch</p>	Unternehmenspolitik, Grundsätze, Aufbau- und Ablauforganisation, Hinweise auf die Verfahrensanweisungen.
 <p>Verfahrensanweisungen, Prozesse</p>	Abläufe und Verantwortlichkeiten, organisatorisches Know-how, Arbeitsbeschreibungen; können flowcharts oder Prozessbeschreibungen sein
 <p>Formulare, Checklisten, Funktionsbeschreibungen</p>	Regelungen von Einzelheiten



Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen (Prozess)

Input	Prozesssequenz	Output	Bemerkungen	Verantwortlich
	<p align="center">Alle Prozesse</p> <p align="center">↓</p> <p align="center">Erstellen Dokument-entwurf</p> <p align="center">↓</p> <p align="center">Dokumentenregister QM004 → QS Check</p> <p align="center">↓</p> <p align="center">Freigabe</p> <p align="center">nein → Owner informieren</p> <p align="center">ja →</p> <p align="center">Bewerten und bei Bedarf aktualisieren</p> <p align="center">↓</p> <p align="center">ja → Aktualisieren</p> <p align="center">nein → Status der Überarbeitung markieren</p> <p align="center">↓</p> <p align="center">An Einsatzort weiterleiten</p> <p align="center">↓</p> <p align="center">Alle Prozesse</p>	<p align="center">Entwurf</p> <p align="center">↓</p> <p align="center">Endversion</p> <p align="center">↓</p> <p align="center">Dokumenregister QM004</p>	<p>Entwurf für Dokument oder Template für Aufzeichnungen</p> <p>Dokument check bezüglich Angemessenheit</p> <p>Dokument wird mit dem Ullrich Construct CI versehen</p> <p>Die Freigabe des Dokumentes bzw. der Templates für Aufzeichnungen erfolgt immer durch den QMB</p> <p>Dokument wird im Dokumentenregister aufgenommen</p> <p>Im Dokumentenregister ist immer die aktuelle Version mit dem Freigabe Datum erfasst.</p> <p>Der Status der Überarbeitung ist mit dem Datum der Freigabe markiert.</p> <p>Zurückgezogene bzw. ersetzte Versionen, werden im Verzeichnis „Archiv“ abgelegt mit dem Datum der Archivierung im Dateinamen markiert.</p>	<p>- Processowner</p> <p>- QMB</p> <p>- QMB</p> <p>- QMB</p> <p>- Processowner</p> <p>- Processowner</p> <p>- Processowner</p>

Der Ablauf ist für alle Dokumente und Aufzeichnungen gültig.
Für die 3D- Pläne wird im Detail in Kapitel § 4.4 „Dienstleistungserbringung“ eingegangen.

Page:	8/13	Qualitätsmanagementsystem Handbuch	ULLRICH CONSTRUCT GMBH 
Date :	2010-04-16		
Reference:	QM100		
Owner:	QMB		

2 Verantwortung der Leitung

2.1 Selbstverpflichtung der Leitung

Der Geschäftsführer der Ullrich Construct GmbH verpflichtet sich zur Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben bei der Erstellung der Pläne sowie zu einer kontinuierlichen Verbesserung der Dienstleistungserbringung.

Diese Selbstverpflichtung ist in der Qualitätspolitik dokumentiert.

2.2 Kundenorientierung

Die Anforderungen des Kunden fließen in das Pflichtenheft der Ullrich Construct GmbH ein.

Pflichtenheft der Konstruktion:

Der Konstrukteur hat die Funktion eines Selbstkontrolleurs. Hiermit übernimmt er folgende Aufgaben:

- Erstellen von 3D Plänen unter Berücksichtigung interner und externer Normungen.
- Kontrolle der Entwurfsstufen nach Prüfkriterien- Liste. Besitzt der Kunde keine Prüfkriterien seiner Konstruktion, wird die Prüfkriterien- Liste der Ullrich Construct GmbH herbeigezogen.
- Signierung der Pläne nach der entsprechenden Prüfkriterien- Liste im vorgesehenen Q- Feld.
- Veranlassung einer Gegenvisierung bezüglich Funktionsmassen
- Meldung an den Kunden, welche Unterlagen oder Informationen zur Durchführung der Selbstkontrolle fehlen oder zu ergänzen sind.
- Können die Pläne wegen fehlender Unterlagen nicht signiert werden, muss der Kunde ebenfalls informiert werden.
- Für die Einbringung von objektspezifischen Unterlagen (z.B. Protokolle von internen Konstruktionsbesprechungen, statischen oder anderen Berechnungen, usw.) ist der Kunde zuständig.
- Für die Einbringung von fehlenden system- oder normspezifischer Unterlagen (z.B. Ergänzungen, Änderungen oder Neu- Erstellungen von Systemordnern oder Werknormen) ist ebenfalls der Kunde verantwortlich. Ullrich Construct GmbH führt eine Datenbank mit dem aktuellen Stand der eingegangenen und selber erstellten Pläne.
- Die Kontrolle dieser Datenbank muss gewissenhaft und vollständig durchgeführt werden.

Page:	9/13	Qualitätsmanagementsystem Handbuch	ULLRICH CONSTRUCT GMBH 
Date :	2010-04-16		
Reference:	QM100		
Owner:	QMB		

2.3 Qualitätspolitik

- Wir sind ein kundenorientiertes Unternehmen und überzeugen unsere Kunden durch Fachkompetenz.
- Wir garantieren eine individuelle und langfristige Betreuung unserer Kunden.
- Durch stetige Weiterbildung sichern wir unseren Kunden, Dienstleistungen auf höchstem technischem Niveau.
- Wir verpflichten uns zur Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben, Normen und kundenspezifischen Qualitätskriterien.

2.4 Planung (Ziele)

- Ziel der Ullrich Construct GmbH ist die Einführung und Aufrechterhaltung eines QMS nach ISO 9001 bis Ende 2011, sowie externe Zertifizierung durch eine Schweizerische (akkreditierte) Zertifizierungsgesellschaft.
- Ziel der Ullrich Construct GmbH ist, langjährige Geschäftsbeziehungen mit Kunden aufzubauen, aufrecht zu erhalten und anfallende Probleme und Schwierigkeiten im Sinne dieser langfristigen Beziehungen zu lösen.

2.5 Verantwortung, Befugnisse und Kommunikation

Die Leitung der Ullrich Construct GmbH muss sicherstellen, dass eine Person die Verantwortung für die Aufrechterhaltung des Qualitätsmanagementsystems übernimmt, und die Befugnisse hat, die notwendigen Massnahmen einzuleiten um die Anforderungen der ISO 9001 zu erfüllen.

Die Firma Ullrich GmbH betraut Herrn Arpàd Szakàcs von der SQMC mit dieser Funktion.

Herr Arpàd Szakàcs hat ein Mandat bei der Ullrich Construct GmbH.

Die Kommunikation zwischen der Leitung der Ullrich Construct GmbH und SQMC ist regelmässig.

2.6 Managementbewertung

Die Aufzeichnungen über die Managementbewertung erfolgen jeweils einmal am Jahresende.

Quartalsweise wird ein internes Audit bei der Ullrich Construct GmbH durchgeführt. Für die Erstellung dieser Aufzeichnungen ist die SQMC verantwortlich. Für die Umsetzung des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses ist die Leitung der Ullrich Construct GmbH verantwortlich.

Page:	10/13	Qualitätsmanagementsystem Handbuch	ULLRICH CONSTRUCT GMBH 
Date :	2010-04-16		
Reference:	QM100		
Owner:	QMB		

3 Management von Ressourcen

3.1 Bereitstellung von Ressourcen

Die Ermittlung des Bedarfes materieller, finanzieller Ressourcen sowie Personalressourcen erfolgt durch Analyse und Auswertung der Kundenzufriedenheit. 2010 hat gezeigt dass die Ressourcen momentan ausreichen.

3.2 Personalressourcen

Durch die Beauftragung von Herrn Szakàcs als QM, wird das Qualitätsmanagementsystem optimal geführt und umgesetzt.

Die Auftragslage bei der Ullrich Construct ist sehr gut. Die Leitung überlegt für 2011 die Einstellung eines Konstrukteurs vorzunehmen.

Eines der wichtigsten Anforderungen der ISO 9001 bezüglich Personalressourcen, bildet bei der Ullrich Construct GmbH die Weiterbildung und Schulung, um das Erlagen der notwendigen Kompetenz für die Umsetzung der Kundenanforderungen zu gewährleisten.

Die rasante Entwicklung im 3D- Konstruktionsbereich, ist eine Herausforderung, bildet aber auch gleichzeitig die Chance, sich als neues, dynamisches Unternehmen zu etablieren.

3.3 Infrastruktur

Die Firma Ullrich Construct führt die Dienstleistungen vor Ort beim Kunden durch. Die Hard- und Software ist auf dem letzten Stand der Technik.

Es muss immer auf die Kompatibilität mit der Software des Kunden geachtet werden. Die Kommunikation mit dem Kunden ist über die eigene Homepage (Kundenlogin) und über Outlook abgedeckt.

4 Produktrealisierung

4.1 Planung der Produktrealisierung

Die Planung wird mit dem Kunden projektspezifisch abgesprochen.

Für jedes Projekt wird eine Prüfplanung intern von Ullrich Construct GmbH erstellt.

Mit dem Kunden werden Verträge ausgearbeitet in denen ersichtlich ist, welche Anforderungen an die Dienstleistung der Ullrich Construct GmbH gestellt werden, aber auch das Verifizierungs- und Validierungskriterien der Pläne klar definiert sind.

Page:	11/13	Qualitätsmanagementsystem Handbuch	ULLRICH CONSTRUCT GMBH 
Date :	2010-04-16		
Reference:	QM100		
Owner:	QMB		

4.2 Anforderungen

Die Anforderungen an die Dienstleistung der Ullrich Construct GmbH sind in den Verträgen mit den Kunden verankert.

Zusätzliche Anforderungen, die für die Funktionalität der Maschinen, Anlagen, Fassaden notwendig sind, aber vom Kunden nicht speziell aufgeführt wurden, werden ebenfalls von der Ullrich Construct GmbH berücksichtigt und in die Pläne integriert. Des Weiteren wird der Kunde über diese zusätzlichen Anforderungen informiert.

4.3 Ergebnisse

Die Ergebnisse sind die 2 / 3 D- Pläne.

Diese müssen in einer Zeichnungsablage registriert werden. Der Lebenslauf dieser Pläne wird hier eindeutig dokumentiert.

4.4 Bewertung

Ullrich Construct GmbH bewertet die Anforderungen der Kunden und überprüft deren Machbarkeit. Diese Bewertung muss vor dem Eingehen einer Verpflichtung gegenüber dem Kunden (z. B. Abgabe von Angeboten, Annahme von Verträgen oder Aufträgen, Annahme von Vertrags- oder Auftragsänderungen) vorgenommen werden und muss sicherstellen, dass die Anforderungen an die Dienstleistung der Organisation festgelegt sind, dass die Änderungen bezüglich Dienstleistung vertraglich geregelt sind und dass die Organisation in der Lage ist, die Qualität der Dienstleistung in der vorgegebenen Zeit mit den festgeschriebenen Kosten zu erbringen.

4.5 Kommunikation mit dem Kunden

Folgende Aspekte werden bei der Kommunikation mit dem Kunden berücksichtigt:

- Informationen über das zu konstruierende Produkt
- Auftragsbearbeitungsmodus (vor Ort, im eigenen Büro mit Kommunikation via Skype, Outlook, Homepage)
- Feedback vom Kunden inklusiv Reklamationen

4.6 Verifizierung

Die Firma Ullrich Construct GmbH führt ein Verifizierungsverfahren nach dem „4- Augen Prinzip“. Die Erstellung und Prüfung der Pläne erfolgt in Verantwortung der Ullrich Construct GmbH. Die Freigabe der Pläne erfolgt durch den Kunden. Die Pläne werden mit Status A, B, C usw. gekennzeichnet.

Page:	12/13	Qualitätsmanagementsystem Handbuch	ULLRICH CONSTRUCT GMBH 
Date :	2010-04-16		
Reference:	QM100		
Owner:	QMB		

4.7 Validierung

Die Validierung der konstruierten Produkte obliegt dem Kunden. Änderungen der Pläne ab Status A, werden nur auf schriftlicher Basis von Ullrich Construct GmbH durchgeführt.

Ullrich Construct GmbH strebt an, vom Kunden über die Validierungsprozesse informiert zu werden, um den internen KVP (kontinuierlicher Verbesserungsprozess) zu starten.

4.8 Lenkung von Änderungen

Änderungen sind meistens mit Kosten verbunden.

Die Änderungen müssen gekennzeichnet und aufgezeichnet werden.

Die Änderungen sind ebenfalls dem Kreislauf Bewertung, Verifizierung, Validierung unterworfen.

Die Lenkung von Änderungen ist in der genannten Zeichnungsablage ersichtlich.

5 Messung, Analyse, Verbesserung

5.1 Allgemeines

Durch die Messung der Prozesse der Ullrich Construct GmbH stellt die Organisation sicher dass:

- Die Anforderungen der Kunden in die Prozesse eingeflossen sind
- Das die Konformität dieser Anforderungen auf die Dienstleistung gegeben ist.
- Die Wirksamkeit des KVP aufgezeigt werden kann

5.2 Überwachung und Messung

Die Kundenzufriedenheit ist die wichtigste Kenngrösse im Konstruktionsprozess der Organisation.

Ullrich Construct GmbH führt eine Verfahrensanweisung „Kundenzufriedenheit“ bei welcher der Kunde aufgefordert wird, seine Bemerkungen bezüglich der Dienstleistung der Organisation zu erfassen.

Diese Bemerkungen und Reklamationen werden registriert und ausgewertet. Der Kunde wird über die Massnahmen informiert. Die Auswertung der Reklamationen dient der ständigen Verbesserung.

Der Kunde muss die Gewissheit haben, dass seine Kommentare und Bemerkungen in die Prozesse der Organisation eingeflossen sind.

Regelmässig (1- Mal im Quartal) werden interne Audits durch den QM Verantwortlichen, SQMC durchgeführt.

Page:	13/13	Qualitätsmanagementsystem Handbuch	ULLRICH CONSTRUCT GMBH 
Date :	2010-04-16		
Reference:	QM100		
Owner:	QMB		

Die Berichte werden der Leitung der Ullrich Construct GmbH vorgelegt. Die Beurteilung erfolgt in den jährlichen Management Reviews.

5.3 Lenkung fehlerhafter Produkte

Die Lenkung fehlerhafter Zeichnungen ist im Hauptprozess „Konstruktion“ erfasst. Die Abstufung der Fehler in den Plänen ist kundenspezifisch. Durch die Freigabe der Pläne durch den Kunden, (Status A) übernimmt die Organisation des Kunden für den weiteren Verlauf die Validierung. Ullrich Construct GmbH stellt sicher, dass alle fehlerhaften Pläne sofort zurückgezogen werden und die neue Indexierung erfolgt. Die Umsetzung dieses Verfahrens muss aber firmenintern der Kunde durchführen.

5.4 Verbesserung

Die Leitung der Ullrich Construct GmbH verpflichtet sich in ihrer Qualitätspolitik zu einer ständigen Verbesserung der QMS.

Die Korrekturmaßnahmen der Organisation beinhalten:

- Fehlerbewertungen inklusiv Kundenbeschwerden
- Ermittlung der Ursachen dieser Fehler
- Handlungsbedarf Prozesse einzuführen um das Auftreten dieser Fehler zu vermeiden
- Ermittlung der Massnahmen
- Aufzeichnung der Ergebnisse der ergriffenen Massnahmen
- Bewertung der Wirksamkeit dieser Massnahmen.

Diese Korrekturmaßnahmen werden in der Matrix „KVP“ geführt.

Wenn Vorbeugemaßnahmen angemessen sind, führt die Ullrich Construct GmbH Verfahren ein, um potentielle Fehler zu vermeiden.

Diese Vorbeugemaßnahmen werden ebenfalls in der Matrix „KVP“ geführt.

6 Anhang

Auf die im Anhang aufgeführten Verfahren und Dokumente, wird in den einzelnen Verträgen hingewiesen.

Diese Verfahren bilden die Richtlinien der Dienstleistungserbringung der Ullrich Construct GmbH.