

Erstellt:  
01.06.2016 Schwarz

Geprüft:  
MS

*M. Schwarz*

Freigegeben:  
HS

*HS*

# Qualitäts Management Handbuch

Rev. 9

Datum: 06/2016

## Inhaltsverzeichnis

### Qualitätsmanagement-Handbuch-Kapitel

Inhaltsverzeichnis.....	2
Unser Unternehmen und seine Leitlinien .....	3
<i>Das Unternehmen und seine Produkte</i> .....	3
<i>Unsere Unternehmensleitlinien</i> .....	4
<i>VERSTEHEN DER ERFORDERNISSE UND ERWARTUNGEN INTERESSIERTER PARTEIEN</i> .....	4
<i>Unser Managementsystem</i> .....	5
Aufbau unseres Managementsystems .....	6
1. <i>Managementprozesse</i> .....	7
2. <i>Kernprozesse</i> .....	8
3. <i>Unterstützende Prozesse</i> .....	8

## Unser Unternehmen und seine Leitlinien

### *Das Unternehmen und seine Produkte*

Wir bereichern eine Zusammenarbeit täglich mit neuen Ideen, Anstrengungen und Leistungen für eine gemeinsame und erfolgreiche Zukunft:

#### ***Geprüfte Qualität***

Ein umfassendes Qualitätsmanagemetsystem nach EN ISO 9001:ff gewährleistet höchste Sorgfalt in allen Prozessabläufen und sichert die Einhaltung der Qualitäts- und Sicherheitsstandards, auch unserer Zulieferanten.

#### ***Hohe Flexibilität***

Ein Armaturenprüfstand mit eigenem Mess- und Kalibrierlabor ermöglicht uns schnell auf individuelle Kundenwünsche einzugehen und gewährleistet eine kurzfristige Verfügbarkeit von Sonder- und Spezialarmaturen.

#### ***Beratung und Engineering***

Unser erfahrenes, qualifiziertes Personal bietet fachgerechte Beratung und garantiert in enger Zusammenarbeit mit den Kunden technisch optimale Lösungen.

#### ***Umfangreiche Lagerhaltung***

Aus einem gut sortierten Lager liefern wir hochwertige Armaturen und Messgeräte u.a. für die Industrie, Pharma, Chemie, Raffinerie, Energie- und Kraftwerkstechnik; schnell und zuverlässig.



## ***Unsere Unternehmensleitlinien***

Das Leitbild dient dem Ziel, zwischen Gesellschaftern, Geschäftsführung und allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein Fundament des Vertrauens zu schaffen, eine über das Tagesziel hinausgehende verbindliche Zielorientierung zu gewährleisten und ein konzentriertes Handeln im langfristigen Interesse des Unternehmens sicherzustellen.

- Unsere Kunden sind unsere Partner, sie entscheiden über den Erfolg unseres Unternehmens.
- Wir wollen die Wünsche und künftigen Aufgabenstellungen unserer Kunden frühzeitig erkennen und zuverlässig lösen.
- Unsere Ideen und unser Wissen schaffen neue Produkte und sichern unsere Zukunft.
- Augenmerk legen wir auf die Einhaltung von Umweltauflagen und die Schonung von Ressourcen.
- Wir wollen unseren Kunden und auch uns klare Wettbewerbsvorteile schaffen in
  - technischer Ausführung,
  - Wirtschaftlichkeit,
  - Qualität und Zuverlässigkeit,
  - Liefertermintreue und
  - Service.
- Unsere Unternehmenskultur ist geprägt durch eine offene Information und eine Ziel orientierte Zusammenarbeit.
- Wir sehen es als Aufgabe und Herausforderung an, Bestehendes in Frage zu stellen und durch kontinuierliche Verbesserung zukunftsweisende Lösungen unserer Aufgaben zu erarbeiten.
- Probleme und erkannte Fehler sind für uns Chancen zur Innovation und zur Verbesserung.
- Die Qualifikation, Information und Motivation aller Mitarbeiter ist grundlegende Voraussetzung für den Unternehmenserfolg.
- Ziel unseres Unternehmens ist es, uns fern von Bestechung und Korruption zu halten. Ein fairer Handel ist der Garant einer langjährigen und zuverlässigen Zusammenarbeit.

## ***Kontext der Organisation***

Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien

Bei der Management-Planung werden vom Unternehmen neben den Anforderungen der Kunden auch technische Neuerungen, gesetzliche und behördliche Bestimmungen sowie gesellschaftliche und marktspezifische Gegebenheiten unter unternehmerischen Gesichtspunkten berücksichtigt.

Es erfolgt eine ständige Prüfung und Anpassung des Managementsystems. Von der GF festgelegte Änderungen des Managementsystems werden bis zu ihrer endgültigen Übernahme vom MB überwacht, so dass die Wirksamkeit jederzeit sichergestellt wird.

## ***Unser Managementsystem***

Zur Verwirklichung unserer Unternehmensleitlinien und zur Realisierung der gesteckten Ziele hat die

MiTec Industrietechnik Vertriebs GmbH  
Puchheim

ein Prozess- und Kundenorientiertes Qualitätsmanagement-System auf der Basis der  
DIN EN ISO 9001:ff

aufgebaut, dokumentiert und umgesetzt. Es umfasst  
den Vertrieb, die Herstellung und den Service  
von Industrietechnik, - Messtechnik und Armaturentechnik.

Durch diese Erklärung setzt die Geschäftsführung das Qualitätsmanagement-System in Kraft. Sie verpflichtet sich und alle Mitarbeiter, ihre Aufgaben gemäß den Festlegungen des Qualitätsmanagement-Systems durchzuführen.

Die wichtigste Aufgabe unseres Qualitätsmanagement-Systems ist es, auf neue Anforderungen schnell zu reagieren und durch innovative Lösungen unseren Wettbewerbsvorteil auszubauen.

Ich fordere ausdrücklich alle Mitarbeiter auf, sich an der kontinuierlichen Verbesserung unserer Abläufe und unserer Kundenorientierung aktiv zu beteiligen.

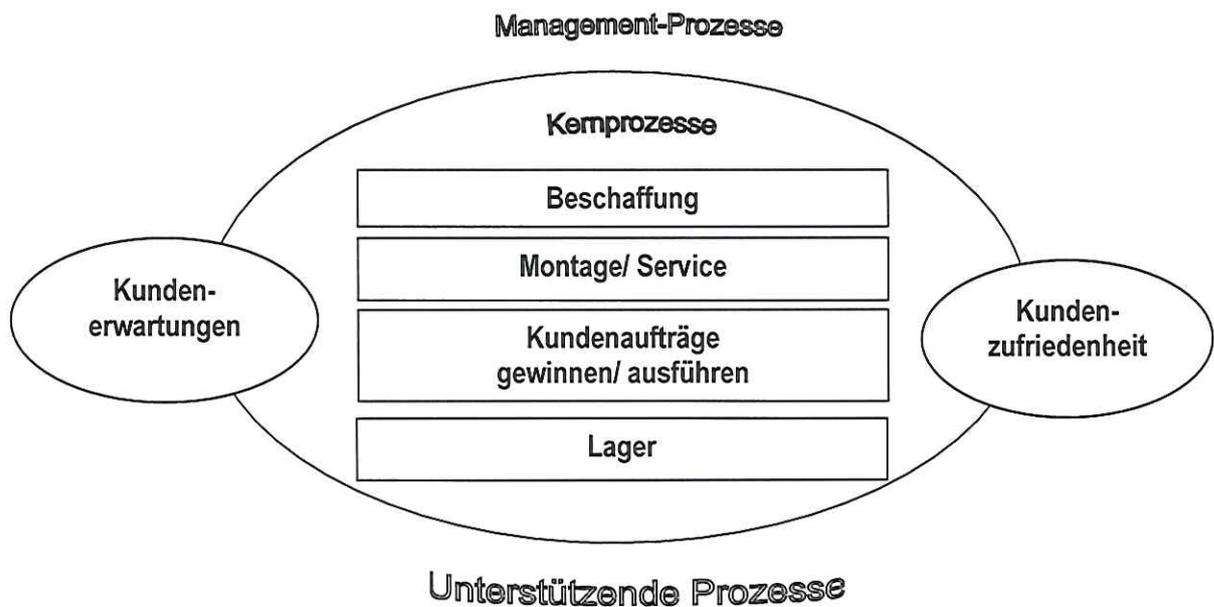
## Aufbau unseres Managementsystems

Unser Managementsystem bildet die Prozesse unseres Unternehmens ab.

Es ist gegliedert in Management-Prozesse, Kern-Prozesse sowie Unterstützende Prozesse.

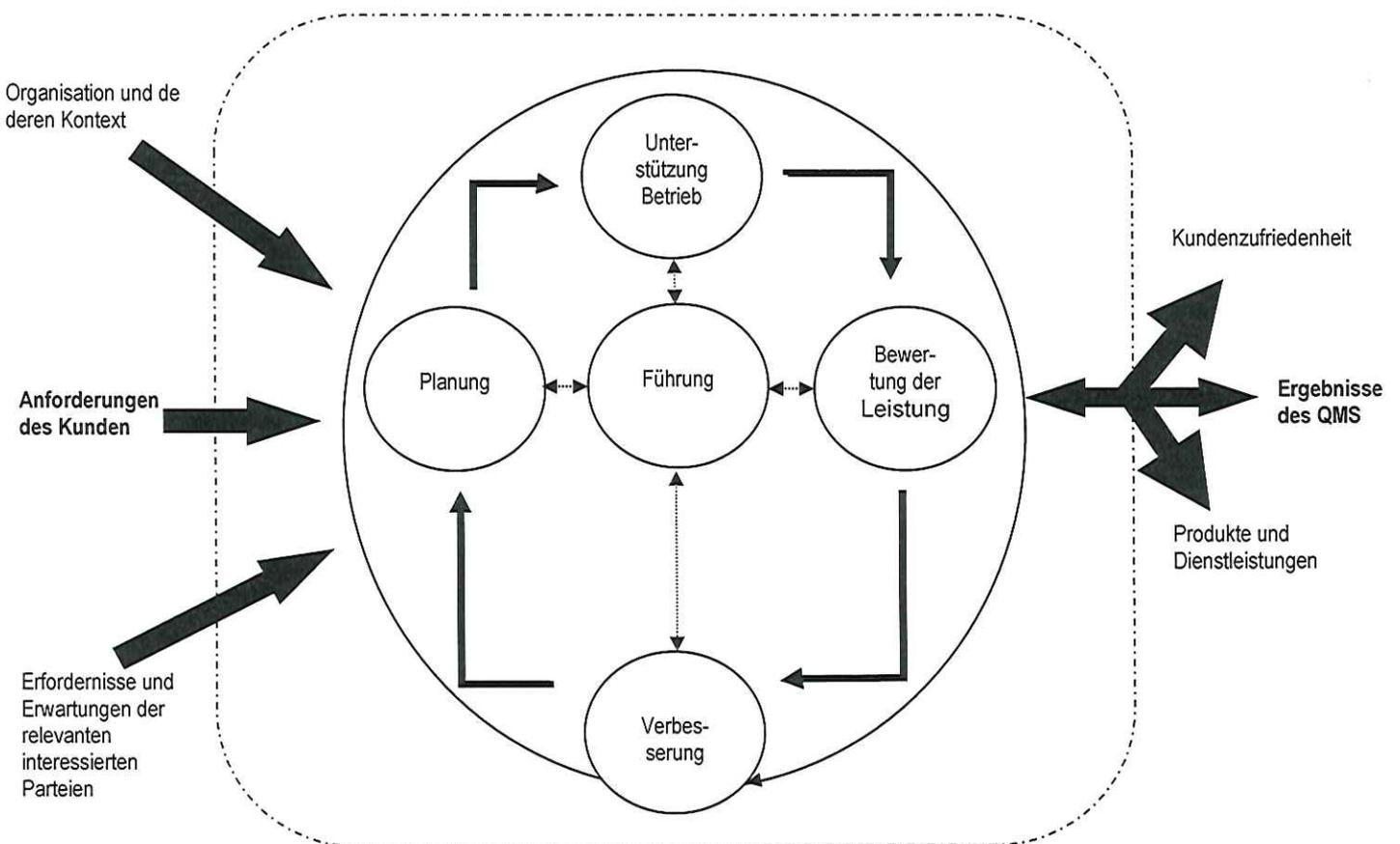
Die einzelnen Prozessbeschreibungen definieren jeweils die Verantwortlichen, das Ziel, die Vorgehensweise sowie die Schnittstellen und Kompetenzen. Sofern erforderlich, gliedern sie sich in weitere Teilprozessbeschreibungen und werden durch Arbeitsanweisungen/Checklisten ergänzt.

Da in unserem Haus keine Entwicklung von Produkten betrieben wird, wird diese hier nicht beschrieben.



## 1. Managementprozesse

Die Managementprozesse sind unternehmerische Führungsprozesse, die die Prozessziele spezifizieren, die Ressourcen, d. h. den Handlungsrahmen für die Kern- und unterstützenden Prozesse planen und die Unternehmens- und Prozessleistungen bewerten.

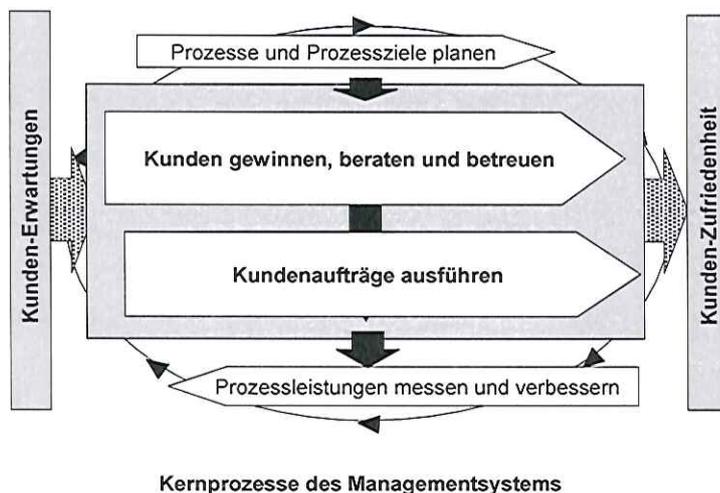


Darstellung der Struktur dieser Norm im PDCA-Zyklus Anlage 1

Im Organigramm sind die Verantwortlichen ersichtlich, siehe Anlage 2

## 2. Kernprozesse

Die Kernprozesse beschreiben die Wert schöpfenden Abläufe Abteilungsübergreifend. Sie enthalten unsere Kernkompetenzen und sind die wichtigen Leistungsprozesse, die den Unternehmenserfolg und das Erreichen der geplanten Unternehmensziele gewährleisten. Alle Kernprozesse erbringen Leistungen für unsere Kunden. Sie starten mit einer Forderung des Marktes, der Kunden. Ihr Ergebnis ist immer die kundenbezogene, messbare Leistung, zum Beispiel eine „erfüllte“ Kundenerwartung an das Produkt oder ein erfüllter Kundenauftrag.



## 3. Unterstützende Prozesse

Unterstützende Prozesse erfüllen Aufgaben, die nicht direkt kundenbezogen, aber für ein optimales Funktionieren der Kernprozesse notwendig sind. Hierzu zählen u.a.

- 1.1.1.1 Lenkung von Dokumenten
- 1.1.1.2 Fehlerhafte Teile und Produkte sowie Reklamationen handhaben
- 1.1.1.3 Arbeitssicherheit und Umweltschutz

## Anlagen

- 1.1.1.4 Anlage 1: Struktur der QM- Systems
- 1.1.1.5 Anlage 2: Organigramm
- 1.1.1.6 Anlage 3: Übersicht der Prozesse