

# Qualitätsmanagement- Handbuch

Ausgabe 01.2012



miku mitterberger  
kunststoffwerk GmbH

## Qualitätsmanagement-Handbuch

Ausgabe 01.2012

miku mitterberger kunststoffwerk GmbH  
Laudonstraße 14  
9020 Klagenfurt  
Österreich

Telefon: +43 (0)463 438438

Fax: +43 (0)463 438438 20

E-Mail: [office@miku.at](mailto:office@miku.at)Internet: <http://www.miku.at>

## Rechtliche Hinweise:

Dieses QM-Handbuch bleibt Eigentum der Firma miku mitterberger kunststoffwerk GmbH und darf ohne Genehmigung der Geschäftsführung weder teilweise noch vollständig vervielfältigt oder digital weitergegeben werden. Es ist urheberrechtlich geschützt.

	Datum	Name	Unterschrift
Erstellt	10.01.2012	DI Paul Mitterberger	
Gepprüft und Freigegeben	10.01.2012	Kurt Ernst Mitterberger	

# Inhaltsverzeichnis

<b>Einleitung</b> .....	<b>1</b>
Allgemeines.....	1
Firmengeschichte.....	1
<b>1 Anwendungsbereich</b> .....	<b>4</b>
1.1 Allgemeines.....	4
1.2 Anwendung.....	4
1.2.1 Geltungsbereiche.....	4
1.2.2 Ausschlüsse.....	4
<b>2 Verweise auf andere Normen und Regel</b> .....	<b>5</b>
<b>3 Begriffe und Abkürzungen</b> .....	<b>6</b>
<b>4 Qualitätsmanagementsystem</b> .....	<b>8</b>
4.1 Allgemeine Anforderungen.....	8
4.2 Dokumentationsanforderungen.....	9
4.2.1 Allgemeines.....	9
4.2.2 Qualitätsmanagement-Handbuch.....	10
4.2.3 Lenkung von Dokumenten.....	10
4.2.4 Lenkung von Qualitätsaufzeichnungen.....	10
<b>5 Verantwortung der Leitung</b> .....	<b>12</b>
5.1 Verpflichtung der Leitung.....	12
5.2 Kundenorientierung.....	12
5.3 Qualitätspolitik.....	13
5.4 Planung.....	14
5.4.1 Qualitätsziele.....	14
5.4.2 Planung des QM-Systems.....	14
5.5 Verantwortung, Befugnis, und Kommunikation.....	15
5.5.1 Verantwortung und Befugnis.....	15
5.5.2 Beauftragter der obersten Leitung.....	15
5.5.3 Interne Kommunikation.....	15
5.6 Managementbewertung.....	15
5.6.1 Allgemeines.....	15
5.6.2 Eingaben für die Bewertung.....	16
5.6.3 Ergebnisse der Bewertung.....	16
<b>6 Management der Ressourcen</b> .....	<b>17</b>
6.1 Bereitstellung der Ressourcen.....	17
6.2 Personelle Ressourcen.....	17
6.2.1 Allgemeines.....	17
6.2.2 Fähigkeit , Bewusstsein, Schulung.....	17
6.3 Infrastruktur.....	17
6.4 Arbeitsumgebung.....	17
<b>7 Produktrealisierung</b> .....	<b>18</b>
7.1 Planung der Produktrealisierung.....	18
7.2 Kundenbezogene Prozesse.....	18
7.2.1 Ermittlung der Anforderungen in Bezug auf das Produkt.....	18
7.2.2 Bewertung der Anforderungen in Bezug auf das Produkt.....	18
7.2.3 Kommunikation mit dem Kunden.....	18

7.3 Entwicklung.....	19
7.4 Beschaffung.....	19
7.4.1 Beschaffungsprozess.....	19
7.4.2 Beschaffungsangaben.....	19
7.4.3 Verifizierung der beschafften Produkte.....	19
7.5 Produktion und Dienstleistungserbringung.....	20
7.5.1 Lenkung von Produktion und der Dienstleistungserbringung.....	20
7.5.2 Validierung der Prozesse zur Produktion und zur Dienstleistungserbringung.....	20
7.5.3 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit.....	20
7.5.4 Eigentum des Kunden.....	20
7.5.5 Produkterhaltung.....	20
7.6 Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln.....	21
<b>8 Messung, Analyse und Verbesserung.....</b>	<b>22</b>
8.1 Allgemeines.....	22
8.2 Überwachung und Messung.....	22
8.2.1 Kundenzufriedenheit.....	22
8.2.2 Interne Audits.....	22
8.2.3 Überwachung und Messung von Prozessen.....	22
8.2.4 Überwachung und Messung des Produkts.....	22
8.3 Lenkung fehlerhafter Produkte.....	22
8.4 Datenanalyse.....	23
8.5 Verbesserung.....	23
8.5.1 Ständige Verbesserung.....	23
8.5.2 Korrekturmaßnahmen.....	23
8.5.3 Vorbeugemaßnahmen.....	24
<b>Anhang A: Liste der Verfahrensanweisungen.....</b>	<b>25</b>
<b>Anhang B: Zertifikat nach EN ISO 9001:2008.....</b>	<b>26</b>

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Produktauswahl.....	1
Abbildung 2: Unsere ersten Produktionsmaschinen.....	2
Abbildung 3: Unternehmenssitz.....	2
Abbildung 4: Produktion.....	3
Abbildung 5: Prozess-Struktur bei miku mitterberger kunststoffwerk GmbH.....	8
Abbildung 6: Organigramm von miku mitterberger kunststoffwerk GmbH.....	9

## Einleitung

### Allgemeines

Der Kernbereich von miku mitterberger kunststoffwerk GmbH ist die Produktion von Kunststoffflaschen in Extrusionsblasverfahren aus den gängigen Materialien entsprechend des Kundenwunsches. Ergänzt wird dieser Kernbereich durch die Produktion von Kunststoffverschlüssen und technischen Formteilen im Spritzgussverfahren sowie der Bereitstellung von Dienstleistungen, das heißt der Hilfestellung und Beratung bei der Planung, Konstruktion und im Formenbau.



Abbildung 1: Produktauswahl

#### Unser Leistungsspektrum:

- Extrusionsblasen bis zu einem Volumen von 1500ml
- Coextrusionsblasen (z.B.: Sichtstreifen) bis zu einem Volumen von 1000ml
- Spritzgießen bis 150g
- Tampondruck
- Siebdruck
- Heißfolienprägung

### Firmengeschichte

Das Unternehmen miku mitterberger kunststoffwerk GmbH wurde im November 1979 in der Form eines Einzelunternehmens gegründet.

Die ersten Produktionsräume befanden sich in der Ebenthaler Straße in Klagenfurt. Anfangs bestand unsere Produktion aus einer neuen Extrusionsblasmaschine und einer gebrauchten Spritzgussmaschine, die bald um weitere ergänzt wurden.



*Abbildung 2: Unsere ersten Produktionsmaschinen*

Bereits nach wenigen Jahren zwang uns unser Wachstum Umschau nach einer neuen Produktionsstätte zu halten. 1982 verlagerten wir unser Unternehmen in der Pischeldorferstraße 20 in Klagenfurt. Wie sich später herausstellte, war dies eine gute Wahl, da der Standort durch die Nebengebäude, die anfangs von anderen Firmen genutzt wurden, ausreichende Expansionsmöglichkeiten für die kommenden Jahre bot. In dieser Firmenepoche wurde unter anderem der Bereich der Oberflächenveredelung (Siebdruck) stark erweitert.

1997 erfolgte schließlich die Verlegung in den Norden von Klagenfurt, dem heutigen Unternehmenssitz.



*Abbildung 3: Unternehmenssitz*

Um den Anforderungen an die Produktion von Artikel für die pharmazeutische Industrie gerecht zu werden, wurde im darauf folgenden Jahr ein Laminar-Flow-System über einer Extrusionsblasmaschine angebracht.

Zusätzlich ließen wir 2000 unser Qualitätsmanagementsystem nach EN ISO 9001:2000 zertifizieren.

Mit 1. April 2003 änderte sich unsere Unternehmensform. Seither firmieren wir unter dem Namen miku mitterberger kunststoffwerk GmbH.

Die bisher letzte bauliche Erweiterung führten wir 2004 durch. Dabei wurden die alten Lagerhallen im Norden abgetragen und durch eine größere zeitgemäße Lagerhalle mit integrierter Überladebrücke ersetzt.



*Abbildung 4: Produktion*

Neben diesen Änderungen wurde selbstverständlich unser Maschinenpark kontinuierlich erweitert und modernisiert, so dass wir unseren Kunden stets eine leistungsfähige und effiziente Produktion anbieten können.

# 1 Anwendungsbereich

## 1.1 Allgemeines

Im vorliegenden Qualitätsmanagement-Handbuch beschreibt das Unternehmen

### **miku mitterberger kunststoffwerk GmbH**

(in weiterer Folge in der Kurzform miku angeführt) die organisatorischen und technischen Abläufe zur Erreichung, Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung ihres Qualitätsmanagement-Systems.

Die wesentliche Aufgabe des QM-Handbuchs ist die Darstellung des QM-Systems, damit bestehende und zukünftige Kunden sowie die ISO-Zertifizierungsstelle unser Bestreben nach bestmöglicher Erfüllung der an uns gerichteten Anforderungen bewerten können.

Die Hauptanwender des QM-Handbuch sind demnach externe Personen. Für Mitarbeiter bei miku hat es informativen Charakter. Detaillierter und für unsere Mitarbeiter verbindlich sind die Abläufe und Tätigkeiten in den Verfahrens-, Arbeits- und Prüfanweisungen niedergeschrieben. Diese sind nur für den internen Gebrauch bestimmt und werden nicht extern veröffentlicht. Zur allgemeinen Information befinden sich im QM-Handbuch trotzdem an gegebener Stelle Verweise auf die entsprechenden zusätzlich geltenden Dokumente.

## 1.2 Anwendung

### 1.2.1 Geltungsbereiche

Der Geltungsbereich des hier beschriebenen QM-Systems beschränkt sich auf miku. Es ist für alle Mitarbeiter des Unternehmens verbindlich.

### 1.2.2 Ausschlüsse

Das bei miku realisierte QM-System umfasst alle Bereiche der EN ISO 9001:2008 mit der Ausnahme des Abschnitts 7.3 *Entwicklung* mit folgender Begründung:

Das Hauptaugenmerk unserer Tätigkeit liegt in der Produktion. Da unsere Kunden die Form und die Farbe des Produktes sowie die Gestaltung des Aufdrucks vorgegeben, beschränkt sich unsere Aufgabe darauf, den Kunden bei der Umsetzung seiner Vorstellungen zu beraten und auf die technischen Möglichkeiten und Probleme mit dem Material Kunststoff in Bezug auf sein Produkt hinzuweisen. Diese beratende Tätigkeit unserer Kunden erfolgt im Zuge der Ermittlung der Produkthanforderungen (siehe Kapitel 7.2.1 *Ermittlung der Anforderungen in Bezug auf das Produkt*).

Entsprechend der Norm EN ISO 9001:2008 ist dieser Ausschluss zulässig.



## 2 Verweise auf andere Normen und Regel

Das gesamte QM-System berücksichtigt die Forderungen der Norm

EN ISO 9001:2008

Darüber hinaus gelten die gesetzlichen Vorschriften und Normen, die zum Beispiel aus dem ArbeitnehmerInnenschutzgesetz oder dem Umweltschutz hervorgehen, sowie mögliche kundenspezifische Zusatzvereinbarungen.

Im eigenen Interesse achten wir darauf, dass sämtliche produktionsspezifischen Vorschriften und Normen eingehalten werden. Durch Führung von Listen sind diese für unsere Mitarbeiter leicht auffindbar und werden gegebenenfalls aktualisiert (siehe Kapitel *4.2.3 Lenkung von Dokumenten*).

## 3 Abkürzungen und Begriffe

### A

- AA** Arbeitsanweisung  
Die Arbeitsanweisung beschreibt in Kurzform wie eine Arbeitsprozess erfolgt, welche Arbeitsmittel notwendig und welche Einflüsse zu beachten sind.
- Audit** Überprüfungsverfahren, das die Einhaltung von Richtlinien untersucht.
- AQL** Aceptance Quality Level ist das Qualitätsniveau, das ein Prüfling erfüllen muss, damit eine Produktlieferung (Charge) vom Kunden angenommen wird.

### B

- BF** Berichtformular  
Formularvorlage zur Erstellung eines Berichts.
- BSB** Brandschutzbeauftragter  
Das Aufgabengebiet des Brandschutzbeauftragten umfasst den innerbetrieblichen Brandschutz insbesondere der vorbeugenden Maßnahmen.

### C

- CL** Checkliste  
Hilfsmittel in Form eines Fragenkatalogs, mit dem die korrekte und vollständige Durchführung einer Tätigkeit überprüft werden kann.

### D

- Vorlagedokument** Ist ein Rahmendokument, mit denen immer wiederkehrende Dokumente erstellt werden; wie zum Beispiel für das Umbauprotokoll, Abmusterungsprotokoll, Produktionsablaufblatt, ...

### E

- EN** Europäische Norm

### F

- FAI** Erstmusterprüfung (First Article Inspection)

### I

- Intranet** Firmeninternes Rechnernetzwerk
- ISO** International Standards Organization (Internationale Organisation für Normung)

### M

**miku** Abkürzung für miku mitterberger kunststoffwerk GmbH und seit 2008 geschützte Gemeinschaftsmarke.

## P

**PA** Prüfanweisung  
Die Prüfanweisung ist eine Richtlinie, wie eine gewisse Messung zu erfolgen hat, wie sie auszuwerten ist und welches Prüfprotokoll verwendet werden muss.

**PP** Prüfprotokoll  
Prüfprotokolle dokumentieren die Ergebnisse von durchgeführten Prüfungen.

**PDF** Portable Document Format ist ein plattformunabhängiges Dateiformat zur einheitlichen Wiedergabe von elektronischen Dokumenten.

## Q

**QM** Qualitätsmanagement

**QRL** Qualitätsrichtlinie

## S

**Stellenbeschreibung** Eine Stellenbeschreibung ist eine personenneutrale Beschreibung eines Arbeitsplatzes, die seine Ziele, Aufgaben, Kompetenzen und Beziehungen zu anderen Stellen schriftlich festhält.

**SVP** Sicherheitsvertrauensperson  
Die Sicherheitsvertrauensperson ist gemäß EG Richtlinie 89/391 ein Arbeitnehmervertreter mit einer besonderen Funktion bei der Sicherheit und beim Gesundheitsschutz. Die SVP benötigt eine spezielle Ausbildung.

## V

**VA** Verfahrensanweisung  
Die Verfahrensanweisung beschreibt den Ablauf eines Prozesses anhand von Flussdiagrammen und Texten. Zusätzlich wird auf AA und PA verwiesen, die im Zusammenhang mit der VA zu beachten sind.

## 4 Qualitätsmanagementsystem

### 4.1 Allgemeine Anforderungen

Um den Anforderungen unserer Kunden gerecht zu werden, ist es notwendig, sämtliche Prozesse, die den Kunden und seine Zufriedenheit betreffen, zu erfassen und zu steuern. Das Vorhandensein eines QM-Systems fördert dieses Streben nach Kundenzufriedenheit erheblich. Daher unterhält miku ein dokumentiertes QM-System, das den Anforderungen der Norm EN ISO 9001:2008 Rechnung trägt und deren Einhaltung der TÜV Österreich im Zuge jährlicher Audits überprüft.

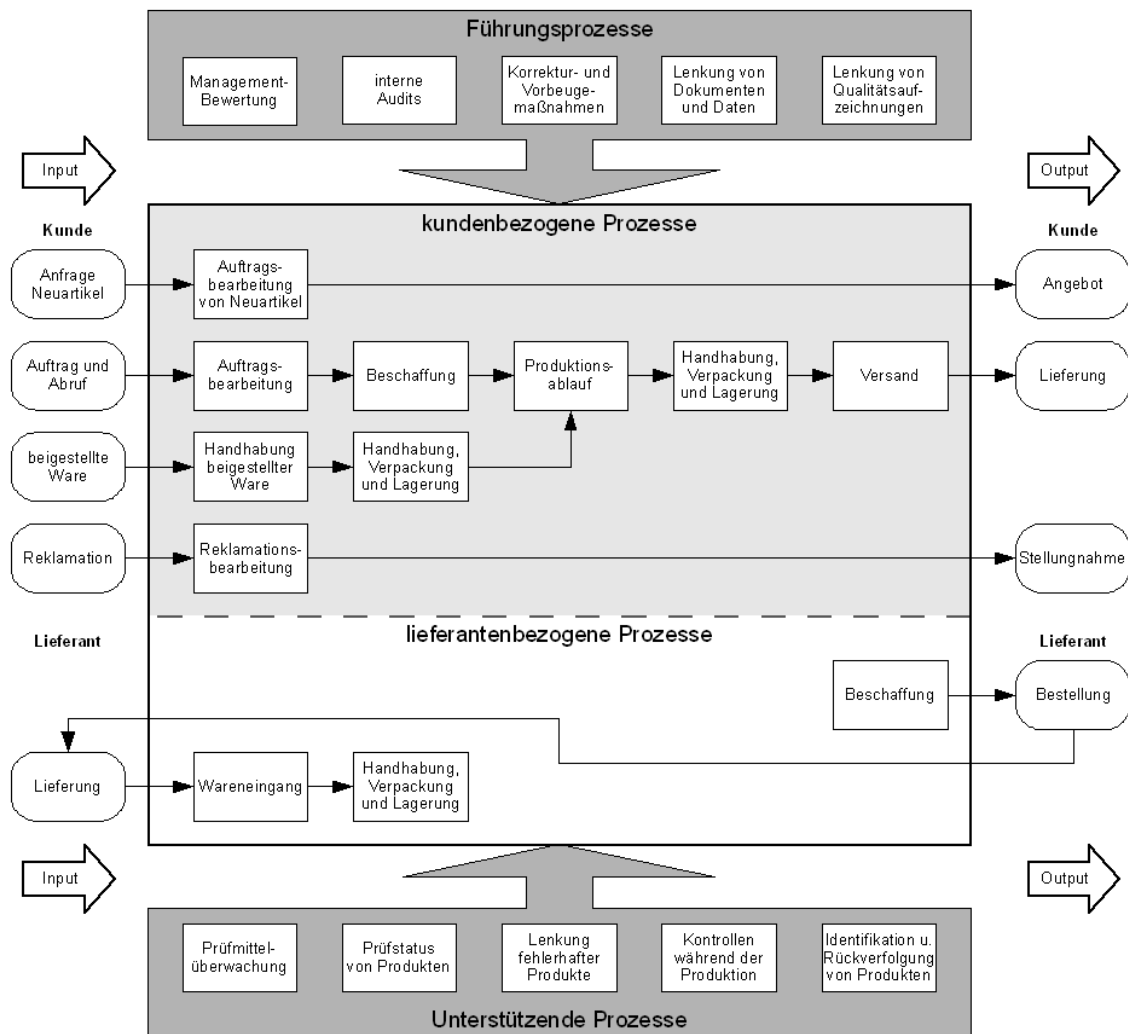


Abbildung 5: Prozess-Struktur bei miku mitterberger kunststoffwerk GmbH

Die Abbildung 5 gibt einen Überblick über die in unserem QM-System integrierten Prozesse, welche in Verfahrensweisungen ausführlicher beschrieben sind. Die Prozess-Struktur selbst orientiert sich an der Unternehmensstruktur, die auf der nächsten Seite in Abbildung 6 dargelegt ist.

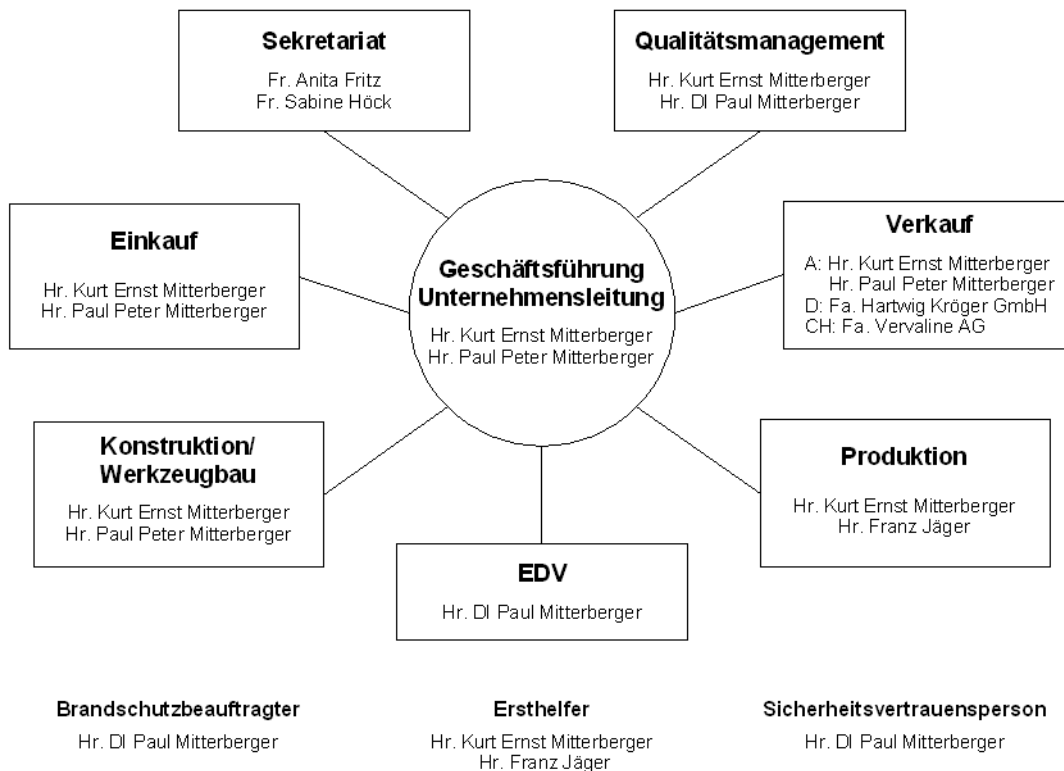


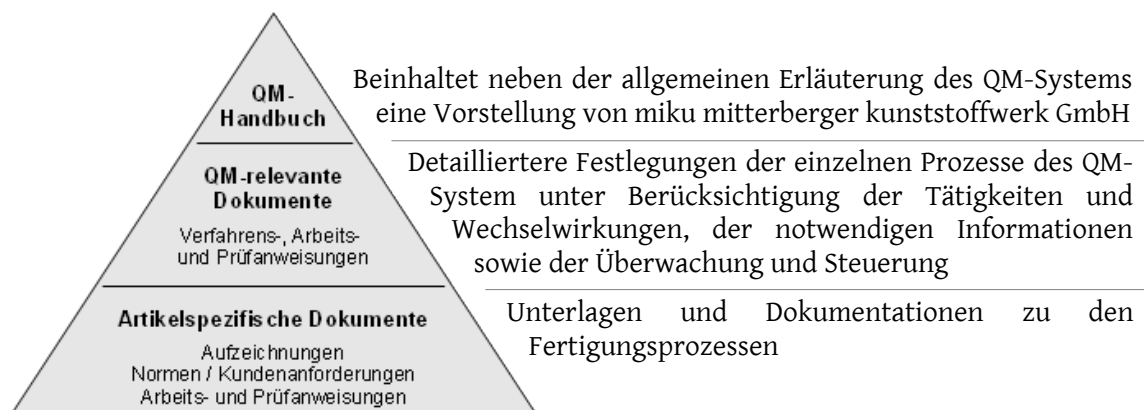
Abbildung 6: Organigramm von miku mitterberger kunststoffwerk GmbH

## 4.2 Dokumentationsanforderungen

### 4.2.1 Allgemeines

Die gesamte QM-Dokumentation wurde unter Berücksichtigung der Norm EN ISO 9001:2008 erstellt und ist in drei Teile gegliedert:

- Teil 1: QM-Handbuch
- Teil 2: QM-relevante Dokumente
- Teil 3: Artikelspezifische Dokumente



### 4.2.2 Qualitätsmanagement-Handbuch

Das QM-Handbuch beschreibt alle Prozesse, die am Entstehungsprozess eines Artikels beteiligt sind unter qualitätsrelevanten, organisatorischen und technischen Gesichtspunkten.

Sein Hauptzweck liegt in der Darstellung unseres QM-System gegenüber externe Personen. Daher ist es als eigenständiges Dokument zu verstehen, das keinem anderen Teil der QM-System-Dokumentation übergeordnet ist.

Da die Ausgabe von QM-Handbücher nicht registriert wird, ist es nicht Teil des Änderungsdienstes. Ergeben sich jedoch Änderungen in den Prozessen, der Organisationsform oder auf Grund von gesetzlichen Vorschriften oder Normen, wird das QM-Handbuch revidiert, wobei sich die Versionsnummer mit jeder Revision erhöht.

Zuständig für die Erstellung, die Aktualisierung und die Bereitstellung des QM-Handbuchs ist das Qualitätsmanagement. Die Freigabe einer neuen Revision erfolgt durch Unterschrift der Geschäftsführung auf einem Belegexemplar, das vom Qualitätsmanagement verwahrt wird.

Die jeweils gültige Fassung ist beim Qualitätsmanagement erhältlich und wird zusätzlich auf unserer Internetseite (<http://www.miku.at>) als PDF-Dokument veröffentlicht.

### 4.2.3 Lenkung von Dokumenten

Durch die Lenkung von Dokumenten wird sichergestellt, dass sämtliche Dokumente unseres QM-System

- auf Angemessenheit überprüft werden;
- bewertet und falls notwendig überarbeitet und neu verteilt werden;
- mit der aktuellen Revisionsnummer versehen werden;
- vom Verantwortlichen freigegeben werden;
- überall verfügbar gemacht werden, wo sie benötigt werden;
- verständlich, leicht identifizierbar und auffindbar sind.

Zusätzlich muss die Organisation der Dokumente gewährleisten, dass veraltete Dokumente nicht weiter verwendet werden. Dazu werden sie dementsprechend gekennzeichnet oder vernichtet.

Dokumente und Daten, die im EDV-System abgelegt werden, sind durch die Verwaltung der Zugriffsrechte geschützt. Lediglich die verantwortlichen Personen können Änderungen vornehmen. Somit ist garantiert, dass nur aktuelle Dokumente und Daten über das Intranet verfügbar sind. Im Zuge der Datensicherung werden sie täglich gesichert.

Die Aufbewahrungsfristen für Dokumente hängt von der Dokumentart ab.

Verfahrens-, Arbeits- und Prüfanweisungen sind vertrauliche firmeninterne Dokumente und werden nur mit ausdrücklicher Genehmigung der Geschäftsführung an firmenexterne Personen weitergegeben. Dies gilt unabhängig von der Übermittlung der Information (mündlich, schriftlich und in jeder anderen Form).

Genauer ist der Prozess in der „VA 1040 Lenkung von Dokumenten und Daten“ festgehalten.

### 4.2.4 Lenkung von Qualitätsaufzeichnungen

Qualitätsaufzeichnungen dokumentieren die erreichte Produktqualität und die ausgeführten Tätigkeiten. Zuständig für die Aufzeichnung und Bereitstellung dieser Daten sind die jeweiligen Unternehmensbereiche, in denen die Daten anfallen.

Zu den Qualitätsaufzeichnungen zählen ebenso die Aufzeichnungen von internen Audits, die die Grundlage zur Bewertung, Steuerung und Verbesserung des eigenen QM-Systems durch die Unternehmensleitung bilden.

Sonstige Daten, die im Zuge einer Produktentstehung anfallen, werden in zweckmäßiger Form erfasst, aufgezeichnet und archiviert. Nur bei Bedarf werden sie bearbeitet und ausgewertet.

Generell werden alle QM-bezogenen Dokumente und Daten drei Jahre aufbewahrt, sofern mit einem Kunden keine anders lautende Vereinbarung getroffen wurden.

Die Verfahrensanweisung „VA 1050 Lenkung von Qualitätsaufzeichnungen“ beschreibt die relevanten Vorgänge umfassender.

## 5 Verantwortung der Leitung

### 5.1 Verpflichtung der Leitung

Ein funktionierendes und gelebtes QM-System setzt voraus, dass sich alle Mitarbeiter des Unternehmens ihrer Aufgaben und Verantwortung bewusst sind. Eine besondere Rolle nimmt hierbei die Unternehmensleitung ein, die nicht nur die Umsetzung und Einhaltung des QM-Systems zusammen mit dem Qualitätsmanagement überwacht, sondern mit diesem stetig das QM-System evaluiert.

Zu den Aufgaben der Unternehmensleitung in Bezug auf das QM-System zählen unter anderem:

- Den Mitarbeitern den Wert der Umsetzung von Kundenanforderungen sowie der gesetzlichen und behördlichen Anforderungen unter anderem durch Bekanntgabe der Qualitätspolitik zu vermitteln.
- Die Qualitätsziele festzulegen, bekannt zu geben und durch regelmäßige Überprüfung deren konsequente Umsetzung zu kontrollieren.
- Durch interne Audits und regelmäßige Besprechungen die Wirksamkeit des QM-Systems anhand von Ergebnissen zu überwachen.
- Fragen der Qualität und der Qualitätssicherung zu entscheiden.
- Das QM-Handbuch und die Verfahrens-, Arbeits- und Prüfanweisungen in Kraft zu setzen.
- Sicherzustellen, dass die erforderlichen Mittel vorhanden sind.
- Die Einhaltung der gesetzlichen und sonstigen Vorschriften zu beachten.

Darüber hinaus ist es Aufgabe der Unternehmensleitung und eines jeden Mitarbeiters an der Verbesserung und Weiterentwicklung des QM-Systems mitzuwirken, erkannte Abweichungen sofort den Vorgesetzten zu melden und gegebenenfalls geeignete Maßnahmen zu veranlassen oder durchzuführen.

### 5.2 Kundenorientierung

Seit 1979 fertigt miku neben Standardprodukten im hohen Maße kundenspezifische Produkte. Kundenorientierung und Kundenzufriedenheit sind für uns daher keine Schlagworte, sondern haben einen großen Stellenwert, da sie die Basis für unser Wachstum und unseren Erfolg sind.

Schnelle und reibungslose Abwicklung von Aufträgen wird durch direkte Kommunikation und Rücksprache mit dem Kunden in den einzelnen Phasen erreicht. Als kompetenter Ansprechpartner steht unseren Kunden die Unternehmensleitung zur Seite, damit eventuell auftauchende Fragen und Probleme rasch gelöst werden können.

Aus diesem Grund und aus Gründen der Effizienz- und Kostenoptimierung halten wir unsere Verwaltung klein. Gleichzeitig sind wir bemüht, die Verwaltungsabläufe so zu gestalten, dass die Unternehmensleitung nicht mit Verwaltungsaufgaben überlastet wird, sondern sich intensiv dem Kunden widmen kann. Insofern ist sicher gestellt, dass auf Kundenbedürfnisse rasch eingegangen wird und wir diese in Form von Anforderungen festlegen können mit dem Ziel, die Erwartungen des Kunden in unser Produkt vollkommen zu erfüllen.



### 5.3 Qualitätspolitik

Die Qualitätspolitik ist Bestandteil der miku-Unternehmensphilosophie, die das Fundament unseres Unternehmens bildet. Sie ist geprägt von der Vision, uns in Europa als Lieferant für klein- und mittelgroße Serien zu etablieren. Das Hauptziel ist hierbei der Dienst am Kunden und die Flexibilität der Lösungen, wobei im Ersteren der Begriff Qualität enthalten ist, das heißt, der Dienst

**Produkte zu fertigen, die den Anforderungen und Erwartungen unserer Kunden gerecht werden.**

Die Realisierung der oben genannten Visionen und Ziele liegt in der Verantwortung der Unternehmensleitung, die durch ständiges Augenmerk auf die Kundenzufriedenheit und der damit verbundenen Qualität unserer Produkte die Verwirklichung der Zielsetzungen anstrebt.

Außerdem ist uns bewusst, dass eines unserer Potentiale in unseren Mitarbeitern steckt, die für die fehlerlose Ausführung unserer Produkte mitverantwortlich sind. Ihre stetige Schulung und Weiterbildung sowie ihre Identifikation mit unseren Zielen ist ein weiterer Garant dafür, unsere Visionen zu realisieren.

Um den hohen Standard in der Ausführung unserer Produkte zu erreichen, legen wir darüber hinaus Wert auf qualitativ hochwertige Werkzeuge und Geräte, die einer regelmäßigen Instandhaltung unterliegen.

Allgemein wird die Erreichung und Erhaltung des hohen Qualitätsniveaus als dynamischer Prozess verstanden, der durch ständiges Überprüfen unserer Problemlösungsansätze und der Zufriedenheit unserer Kunden verifiziert werden muss. Aus diesem Grund und um uns an den Gegebenheiten des Marktes sowie seiner Tendenzen anzupassen beziehungsweise diesem einen Schritt voraus zu sein, sind ständige Modifikationen an den Prozessen und Arbeitsabläufen unumgänglich.

Alle Mitarbeiter sind daher nicht nur verpflichtet, das dokumentierte QM-System und die darin enthaltenen Anweisungen in ihrem Bereich umzusetzen, sondern sie sind zusätzlich aufgerufen durch kontinuierliches Verbessern der Abläufe an der Sicherung und Steigerung unseres Qualitätsniveaus mitzuarbeiten.

Das Qualitätsmanagement zählt zu den zentralen unternehmerischen Aufgaben. Es sichert neben der Qualität unserer Artikel die Arbeitsplätze und das Wohl des Unternehmens.

Diese Verbindlichkeitserklärung zur Qualitätspolitik der Unternehmensleitung ist für alle Mitarbeiter verbindlich.

Klagenfurt, 01.04.2003

Kurt Ernst Mitterberger  
(Geschäftsführer)

## 5.4 Planung

### 5.4.1 Qualitätsziele

Um sicherzustellen, dass die Qualität unsere Produkte langfristig gewährleistet ist, legt die Unternehmensleitung folgende grundsätzliche Qualitätsziele fest, die für alle Mitarbeiter gelten.

Unsere grundsätzliche Qualitätsziele sind:

- die Erfüllung der Kundenanforderungen sowie aller gesetzlichen und behördlichen Anforderungen;
- das Vertrauen unserer Kunden zu erlangen und stetig zu verbessern;
- mit unseren Artikeln in Bezug auf die Qualität zu den Besten am Markt zu zählen;
- wirtschaftlich, effizient und umweltbewusst (ressourcenschonend) zu produzieren;
- Fehler zu vermeiden und nicht Fehler zu beseitigen;
- erkannte Fehlerquellen schnell und dauerhaft zu beheben, damit Produkt- und Leistungsqualität stetig optimiert werden;
- unsere Lieferantenbeziehungen im Eigen- wie auch im Kundeninteresse ständig zu verbessern;
- die Aufrechterhaltung und die Weiterentwicklung unseres QM-Systems, um eine kontinuierliche Prozessverbesserung zu erreichen;
- die Umsetzung und Verwirklichung unseres Qualitätsziele durch jeden Mitarbeiter an seinem Arbeitsplatz;
- die Unterstützung aller Mitarbeiter durch die Unternehmensführung durch die Bereitstellung der erforderlichen Mittel und Unterlagen, durch das Veranlassen geeigneter Maßnahmen sowie der Mitarbeiterschulung.

Mittelfristige Qualitätsziele, die quantifizierbar sein müssen, werden auf der Grundlage von Besprechungen und internen Audits definiert. Im Rahmen der jährlichen internen Audits und der Managementbewertung werden diese Ziele hinsichtlich Erreichung und Wirksamkeit bewertet und bei Bedarf angepasst oder neu definiert.

### 5.4.2 Planung des QM-Systems

Um die Qualitätsziele umzusetzen, ist die Planung eines angemessenen QM-Systems erforderlich, in dem alle notwendigen Prozesse aufgezeichnet sind. Diese Planung ist eine Aufgabe der Unternehmensleitung und aller Mitarbeiter, so dass alle relevanten Prozesse in der notwendigen Detaillierung im QM-System enthalten und in Verfahrens-, Arbeits- und Prüfanweisungen die jeweils durchzuführenden Maßnahmen und Zuständigkeiten festgelegt und dokumentiert sind. Infolgedessen werden unter anderem Schnittstellenprobleme bei bereichsübergreifend durchzuführenden Maßnahmen ausfindig gemacht und beseitigt.

Eine einmal durchgeführte Planung stellt jedoch keinen abgeschlossenen Prozess dar. Sie ist vielmehr eine Basis, die durch laufendes Überprüfen der Prozesse Verbesserungen und Anpassungen erfährt.

Die Erstellung und Pflege der in Verbindung mit der Planung des QM-Systems entstandenen QM-Dokumentation ist in Kapitel 4.2.3 *Lenkung von Dokumenten* beschrieben.

Für die Umsetzung des QM-Systems sind insbesondere die Unternehmensleitung und das Qualitätsmanagement verantwortlich (siehe Kapitel 5.5 *Verantwortung, Befugnis und Kommunikation*).

## 5.5 Verantwortung, Befugnis, und Kommunikation

### 5.5.1 Verantwortung und Befugnis

Die einzelnen Verantwortungsbereiche und Befugnisse von leitenden, ausführenden und prüfenden Mitarbeitern sind in den QM-relevanten Dokumenten und in den Stellenbeschreibungen festgelegt. Das Organigramm auf Seite 9 (Abbildung 6) vermittelt darüber hinaus die hierarchischen Beziehungen zwischen den einzelnen Stellen im Unternehmen.

Auf Grund der Größe unseres Unternehmens liegt die Verantwortung, dass allen Mitarbeitern die aktuellen Richtlinien der QM-Dokumentation bekannt sind und diese eingehalten werden, bei der Unternehmensleitung, die dabei vom Qualitätsmanagement unterstützt wird.

### 5.5.2 Beauftragter der obersten Leitung

Von der Unternehmensleitung wird ein QM-Beauftragter ernannt, der die notwendige organisatorische Unabhängigkeit und Befugnis besitzt, um:

- das QM-System mit seinen Prozessen einzuführen, zu erhalten, zu überprüfen und weiter zu entwickeln;
- den Mitarbeitern das Bewusstsein um die Kundenanforderungen und -bedürfnisse zu vermitteln;
- die Unternehmensleitung bei der Erstellung des Management-Berichts zu unterstützen;
- in Qualitätsfragen mit externen Qualitätsorganisationen (Kunden, Lieferanten, ...) Kontakte zu unterhalten.

Festgehalten sind die Aufgaben und Zuständigkeiten des QM-Beauftragten in der Stellenbeschreibung „Qualitätsmanagement“.

### 5.5.3 Interne Kommunikation

Kommunikation ist das Mittel um Informationen (Anforderungen und Erwartungen) an alle Mitarbeiter im Unternehmen weiterzugeben. Eine funktionierende interne Kommunikation und die Steuerung des Informationsflusses hat großen Anteil am Erfolg eines Unternehmens.

Durch die Verwendung von Formularen beziehungsweise Dokumentvorlagen, die in den VA, AA und PA festgelegt sind, wird die interne Kommunikation unterstützt. Der Informationsfluss vom Eingang (Input) bis zum Ausgang (Output) wird damit dokumentiert und ist für alle nachvollziehbar.

Das Funktionieren des Informationsflusses wird im Zuge der internen Audits überprüft.

## 5.6 Managementbewertung

### 5.6.1 Allgemeines

Unser QM-System wird mindestens einmal jährlich beziehungsweise nach Bedarf durch einen von der Unternehmensleitung festgelegten Auditbeauftragten intern überprüft und durch die Unternehmensleitung bewertet, um Angemessenheit und Wirksamkeit sowie Eignung des QM-Systems zu gewährleisten.

Zusätzlich werden in Rahmen von Besprechungen laufend die Zielvorgaben bezüglich Erreichung überprüft und gegebenenfalls. Korrekturmaßnahmen und Anpassungen veranlasst.

### 5.6.2 Eingaben für die Bewertung

Die Unternehmensleitung führt auf der Grundlage der folgenden Dokumente und Informationen jährliche eine Managementbewertung durch; diese sind:

- EN ISO 9001:2008
- gesetzliche und andere Vorschriften (Kundenanforderungen, VA, PA, etc.)
- Kundenbewertungen, Reklamationen und sonstige Vorkommnisse
- Aufzeichnungen der vorhergegangenen Managementbewertungen
- Audit-Dokumentationen von internen wie externen Audits
- Einschätzung der Aktualität der Qualitätspolitik
- Verbesserungsvorschläge

### 5.6.3 Ergebnisse der Bewertung

Die Ergebnisse der Managementbewertung sind Entscheidungen und Maßnahmen,

- die zur Verbesserung der Wirksamkeit des QM-Systems und seiner Prozesse führen,
- die die Umsetzung der Kundenanforderungen verbessern und die Kundenzufriedenheit steigern,
- die die Qualitätsziele festlegen, und
- die die Planung und den Einsatz von Ressourcen verbessern.

Die Managementbewertung wird in einem Bericht, der einen Maßnahmenplan enthält, zusammengefasst.

Die Durchführung der Managementbewertung erfolgt laut „VA 1010 Management-Bewertung“.

## 6 Management der Ressourcen

### 6.1 Bereitstellung der Ressourcen

Die Bestimmungen in diesem Kapitel sowie die dazugehörigen Verfahrensanweisungen (VA 2010, VA 2020; VA 2040 sowie VA 3010) sollen sicherstellen, dass die erforderlichen Ressourcen rechtzeitig bereitgestellt werden, um die Zielvorgaben einzuhalten und die Kundenanforderungen zu erfüllen.

### 6.2 Personelle Ressourcen

#### 6.2.1 Allgemeines

Die Personalauswahl für eine Tätigkeit führt die Unternehmensleitung entsprechend der jeweiligen Anforderungen unter Berücksichtigung der Ausbildung und Befähigung der einzelnen Mitarbeiter durch.

#### 6.2.2 Fähigkeit , Bewusstsein, Schulung

Die Qualifikation des Personals, die sich aus

- dem beruflichen Abschluss,
- der erworbenen Erfahrung aus der Praxis sowie
- externer und interner Weiterbildung

zusammensetzt, trägt wesentlich zur Sicherung des QM-Systems bei.

Durch gezielte Aus- und Weiterbildung unserer Mitarbeiter erreichen wir, dass sie die Qualifikation und das Fachwissen zum Ausführen der ihnen anvertrauten Tätigkeiten besitzen. Darüber hinaus erhält die entsprechende Motivation eines jeden Mitarbeiters und dessen Bewusstsein um die Bedeutung seiner Tätigkeit für den Kunden unser hohes Qualitätsniveau aufrecht. Verantwortlich für all diese Bereiche ist die Unternehmensleitung.

### 6.3 Infrastruktur

Unsere Infrastruktur orientiert sich an den aktuellen und zukünftigen Bedürfnissen zur Erreichung der Produktkonformität. Sie wird durch die Unternehmensleitung überprüft und bereitgestellt sowie den Anforderungen entsprechend gewartet.

### 6.4 Arbeitsumgebung

Das Arbeitsumfeld ist derart zu gestalten, dass die Anforderungen an unser Produkt erfüllt werden. Selbstverständlich wurden und werden bei der Gestaltung der Arbeitsumgebung die gesetzlichen Vorschriften und Richtlinien eingehalten. Diese betreffen insbesondere den Arbeitnehmerschutz, die Unfallverhütung sowie ergonomische Faktoren.

Ihre Einhaltung wird regelmäßig durch externe Fachkräfte und die Sicherheitsvertrauensperson überwacht und aufbauend auf der Arbeitsplatzevaluierung stetig verbessert. Zusätzlich werden in den internen Audits die Angemessenheit der Arbeitsumgebung überprüft. Mängel und Verbesserungsvorschläge werden in den Managementbewertungen schriftlich festgehalten.

## 7 Produktrealisierung

### 7.1 Planung der Produktrealisierung

Sämtliche Produkte, die wir fertigen, erfolgen im Auftrag vom Kunden. Insofern erfolgt die Planung der Projektrealisierung in Abstimmung mit diesem; das heißt, gemeinsam werden die Produkthanforderungen und der Zeitrahmen erarbeitet und festgelegt.

Dabei sind folgende Punkte zu beachten:

- Berücksichtigung aller Anforderungen des QM-Systems
- geeignet Dokumentation der Planungsstände
- Ziele bezüglich Produkt, Prozess und Vertrag
- Festlegung und Terminierung der notwendigen Ressourcen und Produktionsschritte
- Festlegung der erforderlichen Überwachungs- und Prüftätigkeiten.

### 7.2 Kundenbezogene Prozesse

Neben den in diesen Kapitel beschriebenen Vorgehensweisen gelten insbesondere die im Anhang A aufgelisteten Verfahrensanweisungen zu kundenbezogenen Prozessen.

#### 7.2.1 Ermittlung der Anforderungen in Bezug auf das Produkt

Als direkter Ansprechpartner ermittelt und vereinbart die Unternehmensleitung die Produkthanforderungen, Liefer- und Vertragsbedingungen mit dem Kunden.

#### 7.2.2 Bewertung der Anforderungen in Bezug auf das Produkt

Alle eingehenden Anfragen werden von der Unternehmensleitung sorgfältig bewertet, bevor eine Lieferverpflichtung gegenüber dem Kunden (Abgabe eines verbindlichen Angebots, Annahme eines Auftrags, Abschluss eines Vertrags, ...) eingegangen wird.

Bewertet werden dabei:

- physikalische und technische Realisierung;
- terminliche Realisierung;
- geeignete Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe und ihre Verfügbarkeit;
- geeignete Produktionsverfahren und -einrichtungen;
- Normenkonformität und Spezifikationen;
- Lieferform und Verpackung;
- Forderungen nach Prüfzertifikaten.

Bei der Bestellung von Standardartikel ohne Kundenvorgaben, beschränkt sich die Bewertung auf die terminliche Realisierung und die Verfügbarkeit der notwendigen Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe. Alle weiteren relevanten Punkte und ihre Handhabe sind in unseren Lieferbedingungen, die ebenso über unsere Internetseite <http://www.miku.at> abrufbar sind, geregelt.

#### 7.2.3 Kommunikation mit dem Kunden

Für eine dem Kunden zufriedenstellende Zusammenarbeit sind alle Mitarbeiter verantwortlich, die Kontakt mit unseren Kunden haben. Insbesondere jedoch die Unternehmensleitung, da sämtliche Belange unserer Kunden (von der Anfrage bis hin zu einer etwaigen Reklamation) an sie weitergeleitet und von ihr bearbeitet werden.

Des Weiteren zählt zu den Aufgaben der Unternehmensleitung die gründliche Aufklärung unserer Kunden über das technisch Realisierbare und das Vorschlagen kostengünstiger Alternativen.

## 7.3 Entwicklung

Neue Produkte werden von uns nicht selbständig entwickelt, sondern wir beraten unseren Kunden bei der Umsetzung seiner Vorstellungen hinsichtlich der technischen Möglichkeiten (Form, Größe, Farbe, Material, ...) und möglichen Probleme mit dem Material Kunststoff in Bezug auf sein Produkt. Diese Beratungsleistung ist beschrieben in der Verfahrensanweisung „VA 2010 Auftragsbearbeitung von Neuartikel“.

## 7.4 Beschaffung

Die Qualität der zugekauften Materialien und Werkzeuge hat einen bedeutenden Einfluss auf die Qualität unserer Produkte. Die Beschaffung dieser ist mit Sorgfalt durchzuführen und obliegt der Unternehmensleitung.

In den Verfahrensanweisungen „VA 3010 Beschaffung“ und „VA 3020 Wareneingang“ sind die relevanten Prozesse festgehalten.

### 7.4.1 Beschaffungsprozess

Neben der Bedarfsermittlung und der detaillierten Festlegung der Anforderungen steht am Anfang des Beschaffungsprozess die Auswahl geeigneter Lieferanten. Mit der Lieferantenbewertung steht ein Hilfsmittel zur Verfügung, das einerseits die Lieferantenauswahl unterstützt und andererseits gewährleistet, dass das erreichte Qualitätsniveau eines Lieferanten gehalten und eventuell verbessert werden kann.

Neu Lieferanten werden in unsere Lieferantenliste hinzugefügt, wenn sie unsere Qualitätsanforderungen erfüllen und die Leistung kostengünstiger anbieten oder bei gleichem Preis die Leistung zu einem höheren Qualitätsniveau liefern.

Der Beschaffungsprozess gliedert neben der Lieferantenauswahl und der Auftragserteilung in:

- ordnungsgemäße Annahme der Ware
- Durchführung von Mengen-, Identitäts- und Beschaffenheitsüberprüfung
- eventuelle erweiterte Wareneingangsprüfung nach Festlegung der Unternehmensleitung
- etwaige Reklamation
- Handhabung und Lagerung
- Lieferantenbewertung

### 7.4.2 Beschaffungsangaben

Alle Beschaffungsunterlagen (Bestellungen) müssen eindeutige und angemessene Beschreibungen der Anforderungen an den Lieferanten enthalten. Die Prüfung und Freigabe der Bestellung erfolgt durch die Unternehmensleitung.

Bestellungen von regelmäßig benötigten Materialien wie Bürobedarf und dergleichen führen die entsprechenden Bereiche selbständig durch.

### 7.4.3 Verifizierung der beschafften Produkte

Alle Waren werden beim Wareneingang mindestens geprüft auf:

- Übereinstimmung mit den Bestell- und Lieferpapieren
- Vollständigkeit
- korrekte Kennzeichnung
- erkennbare Beschädigungen bzw. Mängel

Darüber hinaus können weitere Prüfungen erfolgen, wenn sie von der Unternehmensleitung angeordnet werden; zum Beispiel bei vorangegangenen Qualitäts- und/oder Lieferproblemen.

## 7.5 Produktion und Dienstleistungserbringung

### 7.5.1 Lenkung von Produktion und der Dienstleistungserbringung

Auf der Grundlage von

- Aufträgen,
- Terminen,
- Personalkapazität und
- Maschinenbelegung

erfolgt durch die Unternehmensleitung die Produktionsplanung und -steuerung. Die Produktionsunterlagen für den Schichtführer enthalten alle Angaben, damit er die Produktion der Artikel durchführen kann.

Zusätzlich sind einzelne Prozesse der Produktion in Verfahrens-, Arbeits- und Prüfanweisungen dokumentiert.

### 7.5.2 Validierung der Prozesse zur Produktion und zur Dienstleistungserbringung

Die Produktfertigung begleitet ein kontinuierlicher Prüfungsprozess, der optische und maßliche Prüfungen sowie spezielle Test, wie zum Beispiel die Dichtheitsprobe, vorsieht. Die Ergebnisse der laufenden Prüfungen werden in einem Prüfprotokoll dokumentiert und je nach Kundenanforderungen unseren Kunden in Form eines Prüfzertifikats übermittelt.

Mit der Wareneingangsprüfung wird zusätzlich sichergestellt, dass die beigestellte Materialien und Waren den Anforderungen entsprechen (siehe Kapitel 7.4 *Beschaffung*).

Sämtliche Prüfverfahren sind, sofern notwendig, in Prüfanweisungen festgehalten.

### 7.5.3 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit

Die Rückverfolgbarkeit von Produkten und Dokumenten ist im notwendigen Ausmaß sichergestellt. Sämtliche mit dem Auftrag in Zusammenhang stehende Unterlagen sind im Kundenordner des Kunden oder im entsprechenden Artikelordner des Artikels abgelegt. Diese Ordner enthalten sämtliche produktrelevanten Aufzeichnungen.

„VA 4050 Identifikation und Rückverfolgbarkeit von Produkten“ dokumentiert diese Prozesse.

### 7.5.4 Eigentum des Kunden

Vom Kunden beigestellte Ware wird grundsätzlich wie zugekaufte Ware behandelt und derselben Eingangsprüfung unterzogen (siehe Kapitel 7.4.3 *Verifizierung der beschafften Produkte*). Bei allfälligen Beschädigungen oder Mängel wird der Kunde verständigt. Er entscheidet, ob die Ware freigegeben wird oder neu zu liefern ist.

### 7.5.5 Produkterhaltung

Durch die sachgerechte Handhabung, Verpackung und Lagerung unserer Produkte (siehe „VA 2050 *Handhabung, Verpackung und Lagerung*“) ist gewährleistet, dass sie bis zur Auslieferung an den Kunden keine Beschädigungen erfahren. Selbstverständlich werden, sofern vom Kunden gefordert, besondere Verpackungsrichtlinien berücksichtigt.



## 7.6 Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln

Alle für die Qualitätssicherung unserer Produkte notwendigen Überwachungs- und Messmittel werden laufend überprüft. Bei ihrer Benutzung ist auf sachgemäße Handhabung und Aufbewahrung sowie Schutz vor Beschädigung und Verschmutzung zu achten.

Treten bei der Verwendung eines Mittels Probleme auf, wird es umgehend zur Überprüfung ausgesondert und gekennzeichnet. Die mit dem fehlerhaften Messmittel durchgeführten Prüfungen werden wiederholt und zur Ursachenforschung bei eventuellen Reklamationen ein Vermerk bei den Prüfprotokollen angelegt.

Für die ordnungsgemäße Durchführung der Überprüfungen von Überwachungs- und Messmitteln ist das Qualitätsmanagement verantwortlich. Alle durchgeführten Prüfungen werden in einem Protokoll festgehalten und dieses in einem eigenen Ordner abgelegt.

Näheres steht dazu in der Verfahrensweisung „VA 4010 Prüfmittelüberwachung“.

## 8 Messung, Analyse und Verbesserung

### 8.1 Allgemeines

Geplante Messungen und Überwachungen sollen sicherstellen, dass unsere Produkte den Kundenanforderungen gerecht werden und die Prozesse zur Produkterzeugung besser beherrscht werden. Die Aufzeichnungen der Messergebnisse dokumentieren diese Tätigkeiten, machen sie nachvollziehbar und dienen der Leistungsbewertung sowie der Feststellung von Verbesserungsmöglichkeiten.

Prüfpläne legen fest, welche Prüfungen (siehe Verfahrensanweisung „VA 4040 Kontrollen während der Produktion“) wann zu erfolgen haben. Die Art der Prüfungen selbst sind in den Prüfanweisungen und den Prüfprotokollen festgelegt.

### 8.2 Überwachung und Messung

#### 8.2.1 Kundenzufriedenheit

Entsprechend unserer Unternehmensphilosophie legen wir Wert auf hohe Kundenzufriedenheit, die sich darüber hinaus positiv auswirkt auf

- Kundentreue,
- neue Bestellungen/Aufträge,
- Aufträge für neue Produkte und
- Weiterempfehlungen.

Die Ermittlung der Kundenzufriedenheit erfolgt durch die Unternehmensleitung auf der Basis von Lieferantenbewertungen, Reklamationen und internen Daten.

#### 8.2.2 Interne Audits

In geplanten Abständen werden interne Audits (siehe Abschnitt „5.6 Managementbewertung“) durchgeführt, die untersuchen, ob unser QM-System die Anforderungen der ISO 9001:2008 erfüllt und unsere Produkte und Prozessen den festgelegten Anforderungen gerecht werden.

#### 8.2.3 Überwachung und Messung von Prozessen

Alle relevanten Prozesse und Tätigkeiten (nicht nur jene der Produktion) werden überwacht und sofern möglich bewertet. Treten Prozessabweichungen auf, werden Korrekturmaßnahmen veranlasst, um die Konformität mit den Anforderungen aus dem QM-System sicherzustellen.

#### 8.2.4 Überwachung und Messung des Produkts

Während der Produktion erfolgt eine ständige Prüfung unserer Produkte. Dabei werden entsprechend dem Prüfplan Prüfungen (in abhängig vom Produkt und Material zum Beispiel stündlich) durchgeführt und in Protokollen dokumentiert. Bei Abweichungen werden umgehend Korrekturmaßnahmen ergriffen, so dass das Produkt den Anforderungen entspricht.

### 8.3 Lenkung fehlerhafter Produkte

Allgemein gilt: Für fehlerhafte Produkte besteht keine Alternative einer Sonderfreigabe.

Daher werden alle Produkte, die den Anforderungen nicht gerecht werden, entsprechend festgelegter Regeln behandelt.

Wird während der Produktion im Zuge einer planmäßigen Kontrolle ein Fehler erkannt, so werden alle Produkte, die seit der letzten fehlerfreien Kontrolle hergestellt wurden, ausgesondert und gekennzeichnet, wobei der jeweilige Prüfstatus auf der Etikette der Verpackung ersichtlich ist. Je nach Art des Fehlers wird entweder dieser Teil der Produktion gekennzeichnet mit

- „VERMAHLEN“, das heißt, die Ware wird vermahlen und das Mahlgut dem Produktionsprozess wieder zugeführt, oder
- „GESPERRT“, das heißt, die Ware einer neuerlichen Prüfung unterzogen und die dabei ausgesonderten fehlerhaften Produkte sofern möglich als Mahlgut wiederverwendet, ansonsten umweltgerecht entsorgt.

Produkte, die auf Grund einer Reklamation an uns zurück gesandt wurden, werden bereits bei der Warenannahme entsprechend gekennzeichnet. Mit diesen wird in Abhängigkeit von der Kennzeichnung wie vorhin beschrieben verfahren.

Weisen Produkte im Laufe des Produktionsprozesses optische Fehler auf, werden sie sofort wieder verwertet und nicht zwischengelagert. Daher erübrigt sich die Kennzeichnung dieser fehlerhaften Produkte.

Generell wird Kunststoffabfall, sofern er nicht intern wieder verwertet werden kann, in einem speziellen Container gesammelt, der durch ein externes Unternehmen der Wiederverwertung zugeführt wird.

Den Prozess der Lenkung von fehlerhaften Produkten beschreibt umfassend die Verfahrensweisung „VA 4030 Lenkung fehlerhafter Produkte“.

## 8.4 Datenanalyse

Zur Beurteilung der Wirksamkeit des QM-Systems und zur Ermittlung von Verbesserungsmöglichkeiten werden neben den erfassten Produktprüfungsdaten Daten

- zur Kundenzufriedenheit
- zur Einhaltung von Kundenanforderungen und
- zu den Lieferanten

untersucht und ausgewertet.

## 8.5 Verbesserung

### 8.5.1 Ständige Verbesserung

Die Wirksamkeit unseres Qualitätsmanagementsystems wird auf der Grundlage von Datenanalysen und Auditergebnissen, der Verfolgung unserer Qualitätsziele sowie durch Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen kontinuierlich verbessert.

### 8.5.2 Korrekturmaßnahmen

Treten Fehler auf, werden sie, sofern sie mit geringem Aufwand behoben werden können, vom jeweiligen Mitarbeiter eigenständig bewertet und beseitigt. Darüber hinausgehende Fehler werden dem Vorgesetzten gemeldet. Dieser bewertet den Fehler und entscheidet über sofortige Korrekturmaßnahmen und zukünftige Vorbeugemaßnahmen.

Generell gilt beim Auftreten von Fehlern, dass die Beseitigung der Fehlerursachen Vorrang hat vor qualitätssichernden Prüfungen.

Fehlerhafte Arbeits- und Hilfsmittel werden entweder umgehend repariert oder entsprechend gekennzeichnet und ausgesondert, damit sie nicht unabsichtlich weiterverwendet werden. Mit

fehlerhaften Produkten wird wie in Abschnitt 8.3 *Lenkung fehlerhafter Produkte* beschrieben verfahren.

Nach erfolgter Korrektur werden alle Produkte entsprechend der Prüfanweisungen auf Fehler kontrolliert.

### 8.5.3 Vorbeugemaßnahmen

Vorbeugemaßnahmen dienen dazu zukünftiges Auftreten von ähnlichen Fehlern zu verhindern oder mindestens zu minimieren.

Am Anfang steht die Analyse einer Fehlerursache, die zum Beispiel ausgelöst werden kann durch

- Probleme während der Fertigung,
- interne Fehlermeldungen,
- Kundenreklamation,
- Ergebnis eines Audits
- Auswertung von Qualitätsaufzeichnungen.

Daher werden unter anderem Reklamationen im Reklamationen-Logbuch festgehalten, das von allen Mitarbeitern, die mit Kundenreklamationen zu tun haben, geführt wird. Mit ihm können häufig auftretenden Fehlern identifiziert und somit „Fehlerkonzentrationen“ leichter erkannt werden.

Neben augenscheinlichen Fehlerursachen können fehlerhafte Produkte ihre Ursache in der Planung der Arbeitsmittel und -prozesse haben, weshalb dieser Teil in einer Fehleranalyse ebenfalls enthalten ist.

Ein weiteres Mittel zur Vorbeugung von Fehlern sind motivierte, gut ausgebildete Mitarbeiter, die am Fertigungsprozess aktiv teilnehmen und dadurch Fehler frühzeitig erkennen. Außerdem besteht für unsere Mitarbeiter jederzeit die Möglichkeit der Unternehmensleitung allgemeine und spezielle Verbesserungsvorschläge zu unterbreiten.

## Anhang A: Liste der Verfahrensanweisungen

### VA zu Führungsprozessen

- VA 1010 Management-Bewertung
- VA 1020 Interne Audits
- VA 1030 Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen
- VA 1040 Lenkung von Dokumenten und Daten
- VA 1050 Lenkung von Qualitätsaufzeichnungen

### VA zu kundenbezogenen Prozessen

- VA 2010 Auftragsbearbeitung von Neuartikel
- VA 2020 Auftragsbearbeitung
- VA 2030 Reklamationsbearbeitung
- VA 2040 Produktionsablauf
- VA 2050 Handhabung, Verpackung und Lagerung
- VA 2060 Handhabung beigestellter Ware
- VA 2070 Versand

### VA zu lieferantenbezogenen Prozessen

- VA 3010 Beschaffung
- VA 3020 Wareneingang

### VA zu unterstützenden Prozessen

- VA 4010 Prüfmittelüberwachung
- VA 4020 Artikelprüfstatus
- VA 4030 Lenkung fehlerhafter Artikel
- VA 4040 Kontrollen während der Produktion
- VA 4050 Identifikation und Rückverfolgung von Artikel

# Anhang B: Zertifikat nach EN ISO 9001:2008



# ZERTIFIKAT



**für das Managementsystem nach  
EN ISO 9001:2008**

Der Nachweis der regelwerkskonformen Anwendung wurde erbracht  
und wird gemäß TÜV AUSTRIA CERT-Verfahren bescheinigt für

**miku mitterberger kunststoffwerk GmbH  
Laudonstraße 14  
A-9020 Klagenfurt**

Geltungsbereich

**kundenspezifische Produktion von Flaschen, Verschlüssen und  
technischen Teilen aus Kunststoff im Extrusionsblas- und  
Spritzgussverfahren, sowie Veredelung von Kunststoffprodukten**

Zertifikat-Registrier-Nr. 20 100 0031

Gültig bis 2014-11-30

Zertifizierungsstelle  
der TÜV AUSTRIA CERT GMBH

Wien, 2011-12-01

Diese Zertifizierung wurde gemäß TÜV AUSTRIA CERT-Verfahren zur Auditierung und Zertifizierung  
durchgeführt und wird regelmäßig überwacht.  
TÜV AUSTRIA CERT GMBH Krugerstraße 16 A-1015 Wien www.tuv.at



ZERTIFIKAT | CERTIFICATE | CERTIFICAT | CERTIFICADO | СЕРТИФИКАТ | 証明書 | 인증서

Vervielfältigung nur mit Erlaubnis des TÜV AUSTRIA. The reproduction of this document is subject to the approval by TÜV AUSTRIA.