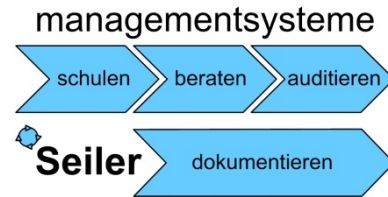


QM-Handbuch nach DIN EN ISO 9001:2008 mal etwas anders

Klaus Seiler, MSc.
managementsysteme Seiler
Zum Salm 27
D-88662 Überlingen / See

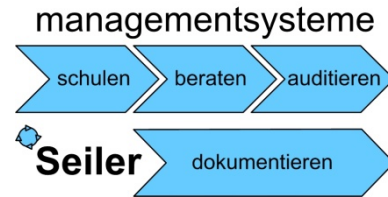




www.qmhandbuch.de

Musterhandbuch Spass

**Nach DIN EN ISO 9001:2008
und anderen Stellen, die in unserem Betrieb
mitreden wollen wie
Berufsgenossenschaften, Banken und sogar
Kunden.**

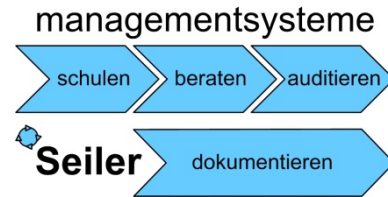


www.qmhandbuch.de

Gerne möchten wir Ihnen den Aufbau eines ISO-Handbuches mal aus einer anderen Sichtweise zeigen.

Sollten Sie Fragen haben, können Sie sich jederzeit telefonisch unter unserer kostenlosen Hotline **0800 430 5700** oder per E-Mail **info@4305700.de** an uns wenden.

Besuchen Sie unsere Webseite: **www.qmhandbuch.de**



www.qmhandbuch.de

1. Anwendungsbereich

Unsere Firma arbeitet nach den Vorgaben unseres Chefs, welche stets eindeutig sind.

Firmenname:

Mustermann Produktion und Dienstleistung e.K.

Anschrift:

So wie es im Telefonbuch steht.

Eine Bestätigung vom Amt kostet zusätzlich.

Telefon:

Für Aufträge, 122354

Chef

122355 (die Frau entscheidet dann, ob durchgestellt wird)

Fax:

122356

Internet:

www.qmhandbuch.de

E-Mail:

info@4305700.de (werden vom Sohn gelegentlich abgerufen)

Ansprechpartner:

Stets der Chef

Geschäftsleitung:

Eigentlich die Frau

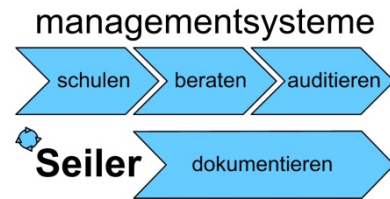
QM-Beauftragter:

Hans Mustermann

Arbeitsschutzbeauftragter:

In Planung





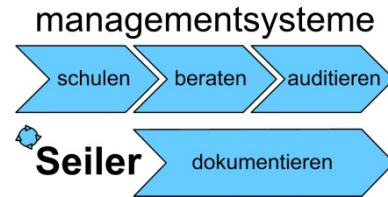
www.qmhandbuch.de

2. Normative Verweise

Normen werden zu Kalkulationszwecken beachtet, vorausgesetzt es ist eine Kopie verfügbar.

Der Inhalt ist aber bei der Produktion nicht wirklich wichtig.
Falls ein Kunde eine Norm beachtet haben will, kostet das zusätzlich.





www.qmhandbuch.de

4 Qualitätsmanagementsystem (QM-System)

4.1. Qualitätsmanagementsystem

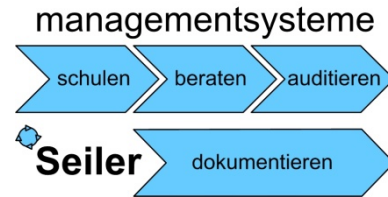
Allgemein Bekanntes

- ✓ Wir kennen natürlich alle unsere Arbeiten.
- ✓ Wir wissen stets, was als Nächstes zu tun ist.
- ✓ Wir versuchen immer, alles so einfach wie möglich zu machen.
- ✓ Was wir zum Arbeiten brauchen, hat der Chef auch gekauft.
- ✓ Nachdem wir was produziert haben, schauen wir meistens ob es auch so recht ist.
- ✓ Wenn wir was verbessern können machen wir es, wenn die Kosten gesenkt werden können.

Kundenorientierung:	Wir schauen stets, ob es neue Kunden gibt. Nur Neukunden machen den Abgang der Altkunden etwas erträglich.
Führung :	Das Unternehmen führt der Chef. Damit auch alles eingehalten wird, kann es keinen geben, der sonst noch was zu sagen hat.
Einbeziehung aller Mitarbeiter/-innen:	Alle haben stets genug Arbeit und müssen keine Pausen machen.
Prozessorientierter Ansatz :	Wir wollen es nicht, aber wenn es sein muss, gehen wir auch in einen Prozess.
Ständige Verbesserung :	Alles was Kosten spart, ist gut und muss dem Chef nach der Arbeit mitgeteilt werden.
Lieferantenbeziehungen:	Lieferanten dürfen liefern, wenn sie billig sind und noch ein paar Sachen einhalten. Im Kapitel 7.4.1 gibt's noch mehr Anforderungen.

Wechselwirkungen

Manchmal ist eine Arbeit so schwierig, dass nur der Chef weiß, was als nächstes zu tun ist. In dem Fall fragt man ihn direkt, wenn man sonst nicht weiter arbeiten kann.



www.qmhandbuch.de

4.2 Dokumentationsanforderungen

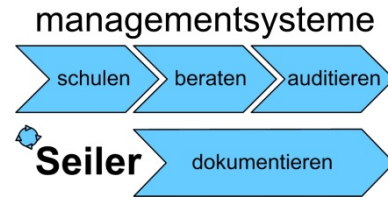
4.2.1 Allgemeines

Wenn was wichtig ist oder schon öfters falsch gemacht wurde, wird es so aufgeschrieben, dass die Anderen es auch kapieren können.

4.2.2 Qualitätsmanagementhandbuch (QM-Handbuch)

Der Begriff Handbuch ist dann etwas übertrieben. Das Handbuch sind bei uns die Zettel beim Chef, wo er sich aufgeschrieben hat, was man machen muss. Zum Handbuch gehören natürlich auch diese Regelungen. Das Handbuch ist nach der Wichtigkeit aufgebaut. Alle Mitarbeiter/-innen werden informiert, was drin steht.





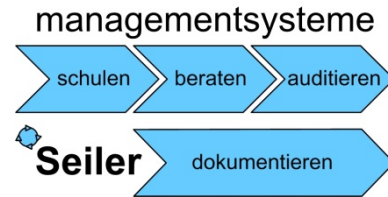
www.qmhandbuch.de

4.2.3 Lenkung von Dokumenten

Manchmal gibt es Blätter, die man aufheben muss und die so wichtig sind, dass man den Inhalt einhalten muss. Erst schaut mal der Chef, ob das wirklich wichtig ist. Wenn man den Inhalt unbedingt einhalten muss, sagt der Chef Bescheid. Um es mit den Aktenbergen nicht zu übertreiben, wird der Rest freitags zum Altpapier gebracht.

Worauf wir bestehen bei Dokumenten

- ✓ Nur der Chef schaut Dokumente an und legt fest, was wichtig ist
- ✓ Wenn ein Dokument geändert wird, dann sagt der Chef Bescheid (in der Regel bei der Weihnachtsfeier)
- ✓ Wer tatsächlich Kopien von den Dokumenten braucht, holt sich eine und schaut, dass er Änderungen mitbekommt
- ✓ Jeder passt auf, dass er wichtige Dokumente nicht verliert
- ✓ Dokumente zu erstellen ist nicht leicht. Aus diesem Grund darf in der Nähe von Dokumenten kein Vesper gemacht werden oder mit Öl und sonstigem Dreck gearbeitet werden.
- ✓ Alles was von außerhalb, kommt wird beim Chef ins Fach gelegt
- ✓ Alte Dokumente werden sofort weggeschmissen



www.qmhandbuch.de

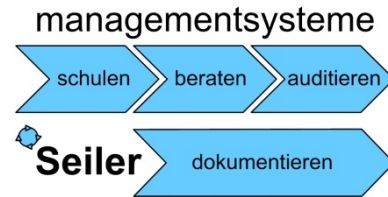
4.2.4 Lenkung von Aufzeichnungen

Wenn wir mal was aufschreiben, wird bewertet ob das der Chef braucht oder ob es nur für einen selbst ist. Wenn es für einen selbst ist, sollte das nach der Arbeit stattfinden. Wenn es für die Arbeit wichtig ist, wird es bei der Produktionsleitung aufbewahrt.

Datensicherung

Der Computer vom Chef ist meistens ein neues Modell, seine Bilder synchronisiert er mit dem Handy.





www.qmhandbuch.de

5. Verantwortung der Leitung

5.1 Selbstverpflichtung der Leitung

Der Chef verpflichtet sich, alles zu machen was dem Geschäft gut tut. Wenn mal was nicht passiert, greift er sofort ein und macht Druck.

Besonders achtet er auf:

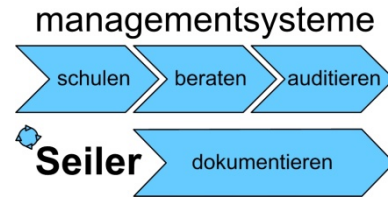
- ✓ Ertrag
- ✓ Pausenzeiten
- ✓ Kosten
- ✓ Ärger mit Kunden

5.2.1 Kundenorientierung

Wir orientieren uns natürlich nach den Kunden, weil die ja sonst nicht bestellen. Der Chef fragt im richtigen Moment nach dem Auftrag, da er da die meiste Erfahrung hat. Wenn es der Kunde eilig hat, können wir leider keine Rabatte geben. Unter Kapitel 7.2.1 mehr dazu.

5.2.2 Gesetzliche und behördliche Anforderungen

Wir halten Gesetze ein, wenn die Strafen für das Unternehmen nicht tragbar sind. Falls sich einer mal nicht sicher ist, wird der Chef gefragt was man machen soll.



www.qmhandbuch.de

5.3 Qualitätspolitik

Wir folgen einer Politik, die wir in einer kurzen Aufzählung auflisten können:

1. Wir wollen was verdienen.
2. Konkurrenz wird beobachtet.
3. Kunden werden bedient.
4. Schlechtzahler haben keinen Vorrang.
5. Wir halten die Außenanlage sauber
6. Wir sind unseren Mitarbeiter/-innen gegenüber treu, solange sie bei uns arbeiten

5.4 Planung

5.4.1 Qualitätsziele

Die Ziele in unserem Unternehmen überlegt sich der Chef. Wenn es Sinn macht, bekommen die Mitarbeiter/-innen die Ziele mitgeteilt.

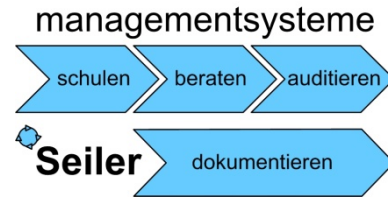
Ziele sind meistens:

- ✓ Fertigstellungstermine
- ✓ Optimale Kalkulationen
- ✓ 110% Auslastung
- ✓ Feststehende Löhne
- ✓ Lange Laufzeiten der Maschinen
- ✓ Kein Ärger, egal mit wem

5.4.2 Planung des Qualitätsmanagementsystems

Der Chef plant alles was geplant werden muß. Falls der Plan das Geschäft stören kann, wird er erst an Weihnachten umgesetzt (große Reparaturen...). Dann wird ein Mitarbeiter gesucht, der über Weihnachten alles richten kann. Falls der Chef im Urlaub ist, schreibt er seinen Plan auf. In jedem Fall muss alles wieder zu den üblichen Produktionszeiten laufen.





www.qmhandbuch.de

5.5 Verantwortung, Befugnis und Kommunikation

5.5.1 Verantwortung und Befugnis

Alle Entscheidungen trifft der Chef. Falls der Chef nicht da ist, wird seine Frau gefragt, ob man ihn anrufen kann. Manchmal ist es jedoch notwendig, dass man trotzdem was entscheiden muss. Das darf dann der Produktionsleiter, wenn es kein Geld kostet.

Alle Mitarbeiter dürfen zusätzlich:

- ✓ Aufräumen, wenn notwendig.
- ✓ Sich Material holen für den Auftrag.
- ✓ Die Maschine freihalten, so dass man arbeiten kann.
- ✓ Ölen und Schmieren.
- ✓ Selbstständig stempeln.
- ✓ Betriebsfremde vom Hof jagen.

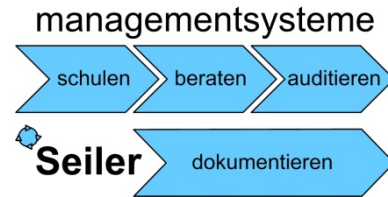
5.5.2 Beauftragter der obersten Leitung (zuvor QMB)

Der Chef arbeitet mit dem Produktionsleiter schon so lange zusammen, dass er ihm vertraut. Deshalb wird der Produktionsleiter auch Kümmerer genannt.

Er sammelt für den Chef Informationen, damit der:

- ✓ weiß was läuft
- ✓ mögliche Kosten erkennt
- ✓ nachbestellt, wenn es sein muss
- ✓ Abmahnungen schreibt

Vor dem Beauftragten der obersten Leitung muss man sich vorsehen, da er direkt beim Chef erzählt was los ist.



www.qmhandbuch.de

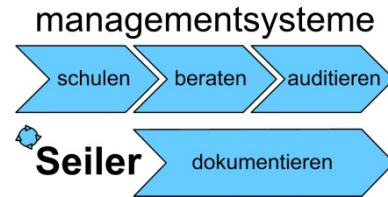
5.5.3 Interne Kommunikation

Wenn mal richtig was los ist, müssen alle zum Chef rein. Dann kommuniziert er, was ihm nicht passt und was im Unternehmen zu tun ist. Wenn alle ihr Paket haben, gehen die Mitarbeiter/-innen sofort an die Abarbeitung. Wenn der Chef es will sagt man, dass es erledigt ist. Diese Arbeiten sind vorzugsweise zu erledigen, wenn abgestempelt wurde.

5.6 Managementbewertung

Der Chef überlegt sich stets, ob alles in Ordnung ist. Manchmal fragt er dazu auch den Kümmerer oder den Steuerberater. Seine Frau ist stets an seiner Seite und bespricht abends, was er machen soll. Um kein Know-How heraus zu geben wird nichts aufgeschrieben.





www.qmhandbuch.de

6. Management von Ressourcen

6.1 Bereitstellung von Ressourcen

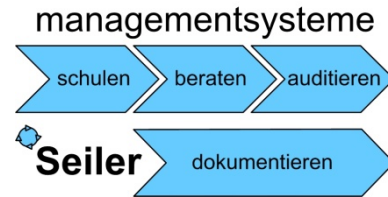
Ressourcen haben bei uns besonderes Augenmerk, weil halt auch alles teuer ist. Wenn was kaputt geht, wird der Chef sofort informiert mit Angabe des Verursachers.

6.2 Personelle Ressourcen

Wir benötigen zur Produktion derzeit noch Mitarbeiter/-innen. Auch wird für Kontrollfunktionen Personal benötigt.

Personal wird wie folgt ausgesucht:

- ✓ Volljährigkeit
- ✓ Berufsanfänger wenn möglich
- ✓ Bereitschaft zu einem kostenlosen Praktikum (kennen lernen)
- ✓ Ausbildung im Beruf
- ✓ Keine höherer Abschluss als der Chef
- ✓ Kleinwagen im Privatbesitz
- ✓ In keiner Arbeitnehmerorganisation
- ✓ Loyalität
- ✓ Bereitschaft zu Überstunden
- ✓ Belastungsfähigkeit
- ✓ Pünktlichkeit
- ✓ Keine Festplatzhupe
- ✓ Bereitschaft zum Zeitarbeitsvertrag



www.qmhandbuch.de

Zuständigkeiten

Der Chef schaut, wer für den Betrieb gut ist.

Einführung neuer Mitarbeiter/-innen

Auf die neuen Mitarbeiter/-innen hat der Chef ein besonderes Auge. Wenn was nicht passt, wird die Probezeit genutzt. Nach einem halben Jahr sagt der Chef den Neuen, ob sie bleiben dürfen.

Qualifikation und Anforderungsprofil

Unsere Mitarbeiter brauchen keine besonderen Qualifikationen. Sie müssen nur ihre Arbeit lieben und dem Geschäft dienlich sein. Der Rest ergibt sich von allein.

Planung und Durchführung von Ausbildungen:

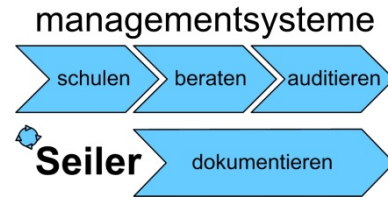
Ausbildungen werden mit den Lehrlingen durchgeführt, soweit das im Rahmen der Lehre notwendig ist. Falls wir mal was ganz Neues machen zeigt der Chef, wie das geht.

Nachweis und Berichterstattung

Schulungen werden nicht aufgeschrieben, damit die Mitarbeiter/-innen nicht überqualifiziert sind und woanders arbeiten wollen.

Einbeziehung von Mitarbeiter/-innen

Mitarbeiter/-innen werden in alles einbezogen, wenn das Sinn macht. Dies betrifft nicht kaufmännische Vorgänge. Mangelnde Arbeitsleistung oder häufige Krankheit werden in einem Vier-Augen-Gespräch geklärt.



www.qmhandbuch.de

6.3 Infrastruktur

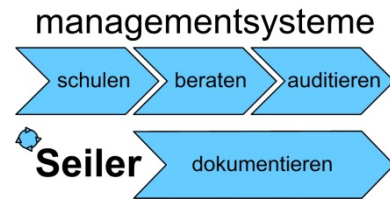
Auf Produktionsanlagen wird besonders geachtet. Wir handeln nach dem Grundsatz „Schmieren und salben hilft allenthalben“ und beachten „nach fest kommt ab“.

Nach der Arbeit schauen die Mitarbeiter/-innen nochmals, ob etwas Wartung durchgeführt werden kann. Für diese Arbeiten sollten täglich pauschal 30 Minuten eingeplant werden. Wenn etwas gar nicht mehr läuft, wird der Chef informiert mit Angabe:

- ✓ der Gründe
- ✓ den möglichen Verursachern
- ✓ dem Zeitpunkt der letzten Wartung und
- ✓ was genau nicht funktioniert.
- ✓ Der Chef klärt die Schuldfrage und prüft was man machen kann. Mögliche Maßnahmen sind Verschrottung, Reparatur oder Akzeptieren von fehlenden Sicherheitseinrichtungen.

6.4 Arbeitsumgebung

Unser Gebäude und unsere Einrichtungen sind so, dass wir alles produzieren können was wir wollen. Wenn mal was nicht passt, wird der Chef informiert. Der überlegt sich, ob man was machen muss. Falls das produzierte Produkt beeinträchtigt werden kann, wird mal sauber gemacht. Die Berufsgenossenschaft kommt nur nach Voranmeldung. Der Chef überlegt sich dann, was zuvor verändert werden muss.



www.qmhandbuch.de

7. Produkt- und Dienstleistungsrealisierung

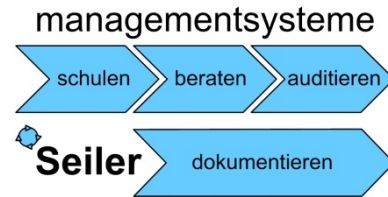
7.1 Planung der Produkt- / Dienstleistungsrealisierung

Wir planen unser Geschäft aufgrund:

- ✓ der Wirtschaftlichkeit
- ✓ der Auslastung der Mitarbeiter/-innen
- ✓ der Abzahlung der Maschinen
- ✓ der offenen Aufträge

Der Chef legt fest, wann was produziert wird. Das wird dem Produktionsleiter mitgeteilt, der alles macht, damit Termine gehalten werden.





www.qmhandbuch.de

7.2 Kundenbezogene Prozesse

7.2.1 Ermittlung der Anforderungen in Bezug auf das Produkt

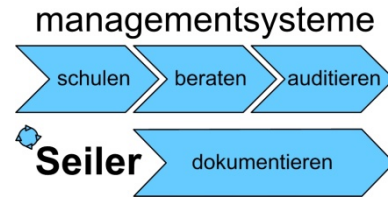
Der Chef überlegt genau, was der Kunde will und ob da ein Geschäft zu machen ist. Zu dem Zweck wird der Kunde ausgefragt, bis der Chef weiß, was er machen muss und was man verlangen kann.

7.2.2 Bewertung von Anforderungen in Bezug auf das Produkt

Falls die Anfrage ein echtes Geschäft beinhaltet, überlegt der Chef wie man es am schnellsten machen kann und wann. Wenn alles passt, teilt er dem Kunden mündlich einen groben Preis mit. Wenn der Kunde nicht will, geht der Chef vielleicht ein paar Prozente runter mit dem Preis (Achtung vorher einplanen). Wir bieten grundsätzlich all inklusive an, damit der Preis nicht detailliert besprochen werden muss.

7.2.3 Kommunikation mit den Kunden

Wir kommunizieren immer mit den Kunden. Es gibt jedoch Situationen, in denen der Kunde einen bestimmten Weg einhalten muss, damit sich der Chef ein Bild machen kann und ggf. etwas Zeit hat. Neue Kunden sind erst einmal auf Vorkasse.



www.qmhandbuch.de

7.3. Entwicklung

Wir entwickeln uns ständig weiter und haben bereits zweimal gebaut. Für Kunden entwickeln wir auch, wenn die Marge entsprechend ist.

7.3.1 Entwicklungsplanung

Die Entwicklung wird vom Chef geplant. Wenn sehr viel zu entwickeln ist, macht er sich einen Plan bzw. Handzettel. Es wird mit dem Kunden geplant, wann die Serienfertigung beginnt.

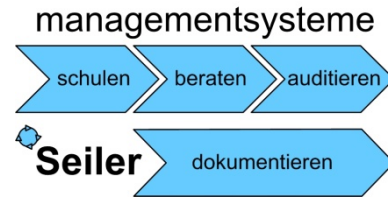
Der Handzettel oder Entwicklungsplan enthält meistens:

- den Zielpreis
- mögliche Stückzahl
- weitere Kunden
- eine grobe Zeichnung
- Projektname und
- weitere Notizen

7.3.2 Entwicklungseingaben

In die Entwicklung geben wir unser Know-how. Damit dieses nicht aus dem Haus geht, versuchen wir möglichst wenig Aufzeichnungen zu machen.





www.qmhandbuch.de

7.3.3 Entwicklungsergebnisse

Das Ergebnis ist immer ein Produkt. Wenn wir der Meinung sind, dass der Kunde das Produkt so abnimmt, geben wir es zur Produktion frei.

7.3.4 Entwicklungsbewertung

Der Chef prüft anhand des Produktionspreises, der Kundenmeinung und der Funktionalität, ob das Produkt gut ist. Wenn es nicht rentabel ist, wird das Projekt eben eingestellt.

7.3.5 Entwicklungsverifizierung

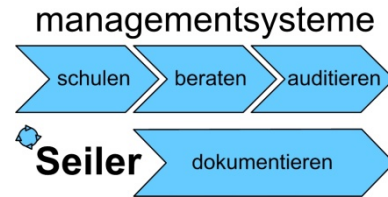
Wir prüfen anhand der Kundenwünsche, ob das Produkt so in Ordnung ist. Wenn dies nicht der Fall ist, wird solange mit dem Kunden diskutiert bis er das Ergebnis akzeptiert. Dabei muss jeder dem Chef helfen.

7.3.6 Entwicklungsvalidierung

Eignungsprüfungen am Produkt führt der Kunde durch. Sowie das Produkt produziert werden kann, wird es ohnehin ausgeliefert.

7.3.7 Lenkung von Entwicklungsänderungen

Entwicklungsänderungen sind notwendige Anpassungen wegen des Preises oder das Produkt kann schneller produziert werden. Diese Änderungen sind sofort wirksam, wenn sie erkannt werden. Geringfügige Änderungen an Kundenzeichnungen sind zu akzeptieren.



www.qmhandbuch.de

7.4 Beschaffung

7.4.1. Beschaffungsprozesse

Wir kaufen was wir brauchen bei Lieferanten und Bekannten des Unternehmens. Der Chef wird informiert, wenn was benötigt wird.

Dieser sucht dann einen Lieferanten, der mindestens eines oder alle der folgenden Kriterien erfüllt:

langes Zahlungsziel (besser noch die Rechnung wird als mal vergessen)

Preis (dieser muss mindestens 20 % unter dem Marktniveau liegen)

Rabatte (Es gibt ständig Rabatte für unsere Produkte)

Erreichbarkeit (Der Lieferant muss vor dem dritten Klingeln abheben)

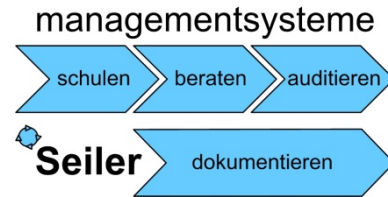
Flexibilität (Die Ware muss dann auch sofort geliefert werden)

Zertifizierung (Wenn es sich nicht auf den Preis ausschlägt ist das immer gut)

Telefonische Bestellannahme (da kann man am wenigstens nachweisen, was bestellt wurde)

Lieferantenbeurteilung

Wenn ein Lieferant mal einen Bock schießt, wird zuerst ein Preisnachlass eingefordert. Wenn man die Produkte überhaupt nicht gebrauchen kann, wird bei dem Lieferant nicht mehr bestellt. Der Chef teilt mit, welcher Lieferant gut ist.



www.qmhandbuch.de

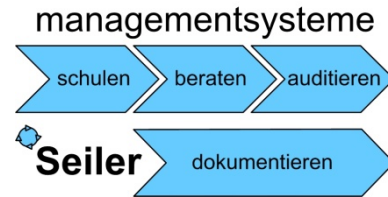
7.4.2. Beschaffungsangaben

Alle Angaben werden telefonisch abgegeben. Der Chef notiert sich aber, was er ausgemacht hat in Bezug auf den Preis, Zahlungsziel und Rabatte.

7.4.3 Wareneingang

Ware, die ins Unternehmen kommt wird sofort verarbeitet. Alle Mitarbeiter/-innen müssen bedenken, dass Ware, die herumsteht Geld kostet. Falls die Ware kaputt ist oder eine Maschine beschädigt hat, wird sofort der Chef gerufen, der dem Lieferanten dann eins überzieht. Bei der Lieferung wird sofort geprüft, ob die Rechnung irgendwie gekürzt werden kann. Dabei ist auch auf Kratzer an der Verpackung zu achten. Wenn ein Mangel gefunden ist, wird das auf dem Lieferschein notiert und der Verwaltung übergeben.





www.qmhandbuch.de

7.5.1 Lenkung der Produktion

Wir produzieren von 06.00 Uhr am Morgen bis 18.00 Uhr. Freiwillige Arbeit wird auch länger akzeptiert. Der Chef plant, wer an welcher Maschine arbeitet. Falls die Mitarbeiter das Produkt noch nicht kennen, informieren sie sich vor Arbeitsbeginn bei Kollegen, wie die Arbeit durchgeführt werden muss.

Wer keine Arbeit hat, meldet sich unverzüglich beim Chef.

Produktionsplanung

Um die ideale Auslastung zu haben, kommt der Chef eine viertel Stunde früher ins Geschäft und überlegt, ob alle beschäftigt sind. Hilfskräfte und Auszubildende werden so eingesetzt, dass sie voll abgerechnet werden können.

Produktionsunterlagen

Produktionsunterlagen werden vom Chef erstellt. Sie bestehen aus Zeichnungen, Hinweisen, Motivationsprüchen, Verboten und Materialhinweisen.

Sonstiges

Was schließen wir in der Produktion auf jeden Fall aus, um keinen Wasserkopf zu bekommen?

Pflichtenhefte (hier wird etwas vereinbart, was auch noch eingehalten werden muß)

Risikoanalysen (der Chef kennt alle Risiken)

Originalzeichnungen (Die muß man vielleicht zurückgeben, der Chef macht mit dem Handy ein Bild, was vollkommen ausreicht)

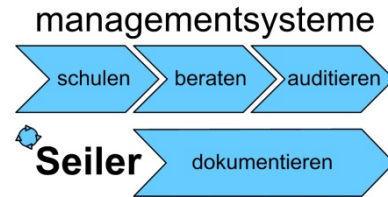
Anträge / Freigaben (Wenn ein Auftrag erst einmal da ist, wird er möglichst nicht geändert)

Konformitätserklärungen (Diese Erklärungen sind gefährlich wie Schuldanerkenntnisse)

produktbezogene Prüfpläne (Wir prüfen mit den Augen, was vollkommen ausreicht)

Produktionsüberwachung

Der Chef hat in seinem Büro einen Bildschirm, der mit mehreren Webcams verbunden ist. So prüft er in einem nicht bekannt gegebenen Zyklus jeden Arbeitsplatz.



www.qmhandbuch.de

7.5.2 Validierung der Prozesse zur Produktionserbringung

Alle Prozesse sind geeignet. Der Chef plant sie so, dass keine weitere Prüfung notwendig ist.

7.5.3 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit

Kennzeichnung

In unserem Unternehmen ist alles klar gekennzeichnet.

Beispiel:

- ✓ Das Gebäude
- ✓ Die Fahrzeuge
- ✓ Fertige Ware mit Kundennamen
- ✓ Gefährliche Stellen
- ✓ Toiletten gem. den gesetzlichen Regelungen
- ✓ Die Stempeluhr
- ✓ Personalakten
- ✓ Private Gegenstände der Leitung

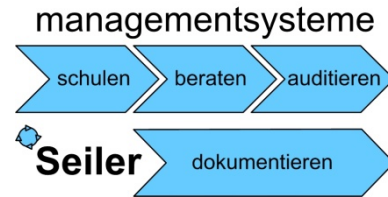


Rückverfolgung

Manchmal muss man im Unternehmen etwas rückverfolgen. Der Chef hat ein ausgeklügeltes System entwickelt, um alles notwendige rückverfolgen zu können.

Was ist möglich:

- Bestellungen → Die sind stets an der Rechnung
- Arbeitszeiten → Auswertung der Stempeluhr
- Produktivität → Aufzeichnungen der Mitarbeiter und Überwachung durch den Chef
- Reklamationen → Unterlagen beim Rechtsanwalt
- Zahlungseingang → Kontoauszüge beim Chef
- Produktionsjahr → Stets das letzte Jahr, da unsere Produkte nicht länger halten



www.qmhandbuch.de

7.5.4 Eigentum des Kunden

Kundeneigentum im Haus ist der Idealfall. Zwar wird Platz benötigt, aber der Auftrag ist sicher. Falls mal bei einem anderen Auftrag was fehlt, kann auch da mal was entnommen werden. Der Kunde wird nicht informiert, wenn die Ware da ist, da er sie vielleicht auch mal vergessen kann (100% Gewinn). Falls der Kunde seine Ware abholen will, wird er nicht ins Haus gelassen aus Sicherheitsgründen. Der Chef wird informiert und überlegt sich die richtige Strategie. Bei Werkzeugen muss der Kunde eine Pflegegebühr entrichten.

7.5.5 Produkterhaltung

Produkte müssen solange gepflegt werden bis sie aus dem Haus sind. Natürlich müssen die Maßnahmen so günstig wie möglich sein. Die Ware kann zum Beispiel mit Altöl eingesprüht werden, damit sie nicht rostet. Der Lagerist prüft was notwendig ist.

Zwischenlager

Zwischenlager werden an den Maschinen eingerichtet, damit die unnötige Laufzeit der Mitarbeiter/-innen minimiert werden kann.

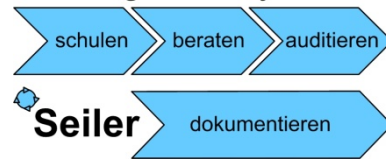
Lager

Die Einlagerung von Produkten in das Lager erfolgt nur, wenn der Kunde wahrscheinlich nicht zahlen kann. Alles andere wird in der Produktion abgestellt bis dies der Kunde abholt.

Verpackung / Versand

Verpackung und Versand sind sehr teuer. Wir sagen zwar die Verpackung und den Versand zu, warten aber bis der Kunde die Ware abholt, weil er sie dringend braucht.

managementsysteme

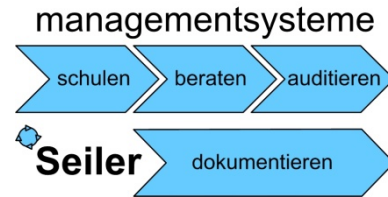


www.qmhandbuch.de

7.6 Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln

In den Arbeitsverträgen wird festgelegt, dass alle Mitarbeiter/-innen eine private Schieblehre haben. Diese geniale Regelung gewährleistet, dass alle auf ihre Prüfmittel aufpassen und deren Entwendung überwachen. Ersatz gibt es aufgrund der Gleichbehandlung nicht.





www.qmhandbuch.de

8. Messung, Analyse und Verbesserung

8.1 Messung, Analyse und Verbesserung

In unserem Unternehmen wird alles überwacht und verbessert, wenn es dem Unternehmenszweck dient.

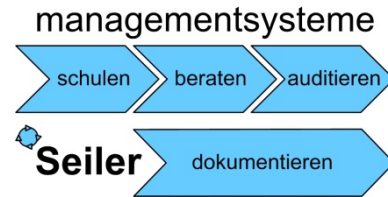
8.2 Messung und Überwachung

8.2.1 Kundenzufriedenheit

Der Kunde muss zufrieden sein, da er ja nochmal bestellen könnte. Manchmal werden Fehler eingeräumt, die aufgrund der Situation nur Folgekosten verursachen. Unzufriedene Kunden sind Kunden, die unsere Qualitätspolitik nicht verstehen. Sie kaufen bei uns zwar Produkte, werden aber nicht als wahre Kunden eingestuft.

Wenn ein Kunde mit schriftlichem Nachweis zufrieden ist, wird der Nachweis allen anderen Kunden sofort gefaxt.

An der Eingangstür pflegen wir ein Schild mit der Zahl der zufriedenen Kunden seit Firmengründung (derzeit 9).



www.qmhandbuch.de

8.2.2 Internes Audit

Da wir unseren Kunden bekannt gegeben haben, dass wir ein Qualitätsmanagementsystem haben, heißen die Durchgänge vom Chef ab sofort Audit. Dabei schaut der Chef, was falsch gemacht wird und wer seine Regelungen nicht einhält.

Verfahren

Der Chef beginnt stets im Umkleideraum und schaut, wer schon ein Bier offen hat (Abzug Arbeitszeit). Danach geht er in die Verwaltung und will anscheinend einen Kaffee. Dabei beobachtet er, ob irgendwelche Vorgänge auf dem Schreibtisch liegen und die Leute genug zu tun haben. Nach der Verwaltung wird die Produktion geprüft. Alles was nicht passt, wird mit der Digitalkamera aufgenommen.

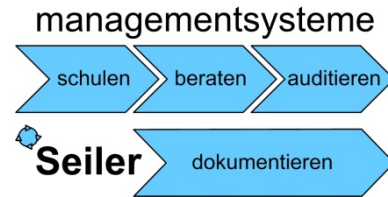
Auditergebnis / Abweichungen

Natürlich ergeben die Prüfungen des Chefs stets unangenehme Ergebnisse. Um den Betriebsfrieden nicht zu stören werden nach Feierabend Einzelgespräche geführt. Dabei entscheidet der Chef, ob der Mangel nach Feierabend abgestellt werden darf oder ob es zu einem Lohnabzug kommt.

8.2.3 Überwachung und Messung von Prozessen

Wir vermeiden Prozesse. Wenn dennoch ein Prozess läuft, überwacht der Rechtsanwalt den Prozess.





www.qmhandbuch.de

8.2.4 Überwachung und Messung des Produkts

Es kann bei niemandem im Sinn sein, Produkte nicht zu prüfen.

Wir prüfen:

- ✓ Den Preis (laufend)
- ✓ Beschädigungen durch den Lieferanten
- ✓ Übermaße (Material sparen)
- ✓ Taktzahlen (Auslastung Mitarbeiter/-innen)
- ✓ Und vieles mehr

8.3.1 Lenkung fehlerhafter Produkte

Fehlerhafte Produkte können nicht ausgeliefert werden und kosten Geld.

Wareneingang

Siehe Kapitel 7.4.3 Wareneingang. Da der Lieferant Ersatz oder Minderung leisten muss, gibt es hier keinen Spass.

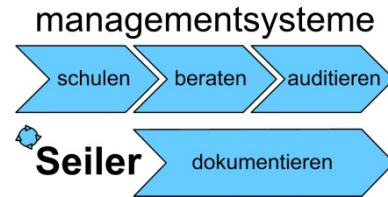
Fertigung

Das sind die teuersten Fehler, da sie noch nicht ausgeliefert sind. Falls der Kunde regelmäßig bestellt, wird bei jeder Lieferung eine kleine Menge vom Ausschuss hinzu gegeben. Bei Kunden wird vereinbart, dass 5% fehlerhafte Teile dabei sein dürfen. Wenn der Ausschuss höher ist, wird der Chef informiert, der dann 10% vereinbart. Totalverlust wird den verantwortlichen Mitarbeitern/-innen in Rechnung gestellt.

Nach Auslieferung

Dem Kunden wird mitgeteilt, dass der Fehler nicht von unserem Unternehmen kommt. Es wird darauf verwiesen, dass wir eine 100% Prüfung durchführen. Falls der Kunde auf eine Rücknahme besteht, zieht die Regelung unter „Fertigung“.





www.qmhandbuch.de

8.4 Datenanalyse

Daten werden bei uns ausgewertet soweit sie verfügbar sind. Dabei wird im Besonderen ausgewertet, was verbessert werden kann.

Folgende Daten sind möglich:

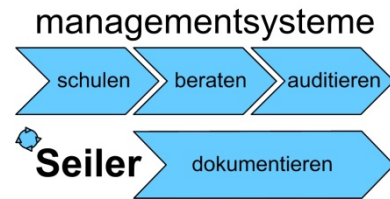
- ✓ Arbeitszeiten
- ✓ Erträge
- ✓ Offene Aufträge
- ✓ Maschinenlaufzeiten
- ✓ Umsatz
- ✓ sonstiges



8.5 Verbesserung

8.5.1 Ständige Verbesserung

An der Weihnachtsfeier fragt der Chef, wo wir uns verbessern können. Wenn keinem etwas einfällt, beginnt die Weihnachtsfeier. Bisher sind unsere Regelungen so gut, dass wir keine Verbesserungen nötig hatten.



www.qmhandbuch.de

8.5.2 Korrekturmaßnahmen / 8.5.3 Vorbeugemaßnahmen

Natürlich muss auch in unserem Unternehmen mal eine Korrektur durchgeführt werden. Diese unangenehme Fragestellung wird vom Chef wahrgenommen.

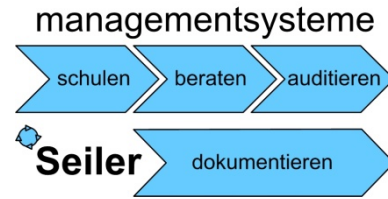
Beispiele Korrekturmaßnahmen:

- ✓ Mitarbeitergespräche
- ✓ Preisanpassungen
- ✓ Lohnverhandlungen

Beispiele Vorbeugemaßnahmen:

- ✓ Mitarbeitergespräche
- ✓ Auswertung von Bewerbungen
- ✓ Abschluss Versicherungen
- ✓ Kein Abschluss von Lieferverträgen





www.qmhandbuch.de

**Wenn Ihnen das Video gefallen hat,
geben Sie uns doch eine Bewertung**



**Abonnieren Sie uns für regelmäßige
Informationen und besuchen Sie uns
auf**

www.qmhandbuch.de

Die Bilderrechte liegen bei Fotolia