

Qualitätsmanagementhandbuch

0.	Änderungshistorie	2
1.	Vorwort	2
2.	Qualitätsmanagement bei IK Elektronik	3
2.1	Unternehmensprofil	3
2.2	Unternehmenspolitik und Unternehmensziele.....	3
	Unternehmenspolitik ist Qualitätspolitik.....	3
	Übernahme von Verantwortung	3
	Unternehmensziele	4
2.3	Umsetzung der Unternehmensziele.....	4
	Kunden	4
	Produkte	4
	Innerbetriebliche Prozesse.....	4
	Geschäftsführung und Leitung	5
	Richtige Mitarbeiter.....	5
	Wachstum und Nachhaltigkeit	6
	Standort und Region.....	6
	Umwelt.....	6
3.	Prozesse und Organisation.....	6
3.1	Prozesse	7
3.2	Organisation.....	9
4.	Das Qualitätsmanagementsystem	10
4.1	Umfang des Qualitätsmanagementsystem	10
4.2	Bezug zur DIN ISO 9001:2000.....	11
4.3	Benutzerhinweise	12

Achtung:
Ein Ausdruck des Dokuments
unterliegt nicht dem Änderungs-
dienst und ist unverbindlich!

0. Änderungshistorie

Datum	Ggf. Anlass	Autoren	wichtige Änderungen
08.10.2009	Organisations- änderung	JEK	Materialwirtschaft entfallen → Organigramm angepasst Neue Arbeitsanweisungen eingestellt
17.10.2008		JEK	Gesundheit Mitarbeiter als weiteres Unternehmensziel
15.10.2008		JEK	Überarbeitung Prozesslandschaft
30.09.2008		JEK	Neugliederung und inhaltliche Neugestaltung entsprechend den erweiterten und geänderten Unternehmensstrukturen und Unternehmensprozessen
04.11.2005	Überarbeitung / Freigabe	JEK	Inhaltliche Überarbeitung und Erweiterung
17.10.2005	Ersterstellung	JR	

1. Vorwort

Das vorliegende Qualitätsmanagement-Handbuch (QM-Handbuch) der IK Elektronik GmbH (nachfolgend „Unternehmen“ oder „IK“) dokumentiert die inhaltliche und organisatorische Gestaltung des unternehmensspezifischen Qualitätsmanagementsystems (QM-System) auf der Grundlage der DIN EN ISO 9001:2000. Es beschreibt im Zusammenhang mit anderen qualitätsrelevanten Dokumenten (Prozessbeschreibungen und Arbeitsanweisungen, Pläne und Formulare) die Leitlinien und die Abläufe im Unternehmen und ist verbindliche Arbeitsgrundlage für alle Führungskräfte und Mitarbeiter.

Das QM-System gilt hiermit als genehmigt und in Kraft gesetzt.



Jan-Erik Kunze
Geschäftsführer
IK Elektronik GmbH
04.11.2005

2. Qualitätsmanagement bei IK Elektronik

2.1 Unternehmensprofil

IK Elektronik GmbH wurde am 01.07.2005 gegründet. Das Unternehmen entstand durch Umwandlung aus dem Einzelunternehmen Ingenieurbetrieb Kunze Hochfrequenztechnik e.K. in eine Kapitalgesellschaft. Das Einzelunternehmen wurde am 01.12.1996 von Dipl.-Ing. Jan-Erik Kunze gegründet und bestand in dieser Konstellation kontinuierlich bis zur Gründung der GmbH.

Alleingesellschafter und Geschäftsführer ist Dipl.-Ing. Jan-Erik Kunze.

Das Unternehmen hat seinen Sitz in 08269 Hammerbrücke, Friedrichsgrüner Straße 11-13.

Unternehmensgegenstand ist die Entwicklung, industrielle Produktion von und der Handel mit elektrischen und elektronischen Baugruppen, Geräten und Systemen, insbesondere solchen für die Funkkommunikation, die genehmigungsfreie Verwaltung von eigenem Vermögen und der Handel mit Sachen und Rechten sowie alle damit im Zusammenhang stehenden Geschäfte.

Im Unternehmen werden ausschließlich Dienstleistungen in den Bereichen Entwicklung und Produktion für elektronische Baugruppen, Geräte und Systeme erbracht. Alle Leistungen und Produkte sind kundenspezifisch.

Ausführliche und aktuelle Informationen zum Unternehmen sind auf der Webseite des Unternehmens www.ik-elektronik.com veröffentlicht.

2.2 Unternehmenspolitik und Unternehmensziele

Unternehmenspolitik ist Qualitätspolitik

Alle Prozesse bei IK Elektronik sind qualitätsbestimmend und werden im Unternehmen bis in jedes Detail als Bestandteil des Qualitätsmanagementsystems verstanden.

Jede Entscheidung der Geschäftsleitung und der Bereichsleiter, jeder Handgriff und jede mündliche und schriftliche Äußerung jedes Mitarbeiters und jeder Prozess im Unternehmen ist qualitätsrelevant.

Die optimale Gestaltung aller Prozesse und Regeln im Unternehmen ist daher sowohl unternehmerische Herausforderung, Notwendigkeit des Qualitätsmanagements als auch Anspruch an jeden Mitarbeiter des Unternehmens. Jeder Mitarbeiter wird hierbei umfassend einbezogen.

Unternehmenspolitik bzw. Qualitätspolitik ist die entscheidende Voraussetzung für den langfristigen Erfolg des Unternehmens, sichert damit Arbeitsplätze und ist primäres Interesse jedes einzelnen Mitarbeiters.

Übernahme von Verantwortung

Die Übernahme von Verantwortung durch das Unternehmen selbst und jeden Mitarbeiter des Unternehmens ist Kernthema der gesamten Unternehmenspolitik bei IK Elektronik. Jeder Mitarbeiter des Unternehmens repräsentiert das Unternehmen. Er trägt damit eine hohe Verantwortung auch für das Unternehmen und letztlich für sich selbst als Teil des Unternehmens. Zentrale Ansprüche an jeden Mitarbeiter sind:

- diszipliniertes Denken,
- diszipliniertes Handeln,
- persönliche Integrität,
- das Streben nach ständiger persönlicher und fachlicher Weiterentwicklung.

Unternehmensziele

Ziel aller Aktivitäten des Unternehmens ist die Erreichung der maximalen Zufriedenheit der Kunden.

- Sie ist Voraussetzung für alle anderen Unternehmensziele wie:
- die Nachhaltigkeit der gesamten Unternehmensentwicklung,
- die höchstmögliche Qualität der Produkte,
- das ständigen Streben nach Einfachheit und Klarheit in Prozessen, Konzepten und Regeln als grundlegendes Arbeitsprinzip.

2.3 Umsetzung der Unternehmensziele

Kunden

Als Dienstleister und Lieferant trägt IK Elektronik eine hohe Verantwortung für die Produkte und Projekte der Kunden. Ziel ist die langfristige Bindung von Kunden an das Unternehmen und deren Zufriedenheit mit dessen Produkten und Leistungen. Das bedeutet:

- Die optimale Konzeption und Gestaltung der Produkte in Bezug auf technische Möglichkeiten, Preise und Bedarf des Kunden,
- Höchstmögliche Termintreue,
- Flexibilität und Kreativität bei der Realisierung von Kundenwünschen,
- Schnelle Reaktionen auf Kundenwünsche und -anfragen,
- Vorausschauende Beschaffung und Lagerhaltung.

Produkte

Die Produkte eines Unternehmens repräsentieren dessen Leistung. Die Forderungen, die das Unternehmen an seine Produkte stellt, sind daher gleich den Forderungen des Kunden:

- Höchstmögliche Qualität der Produkte durch umfassende Prüfung und Überwachung,
- Angemessene, innovative und optimale technische Lösungen vom Konzept bis zum Detail,
- Der sparsame Umgang mit Energie, Material und Raum,
- Die Einhaltung der technischen Normen und gesetzlichen Regulierungen,
- Die Auswahl und Bewertung geeigneter Vorlieferanten.

Innerbetriebliche Prozesse

Einfachheit und damit Klarheit aller innerbetrieblichen Prozesse sind wichtige Voraussetzung für deren Handhabbarkeit. Sie bestimmen unmittelbar den unternehmerischen Erfolg. Maßstab und Ziel sind hierbei folgende Parameter:

- Transparenz aller Prozesse und Abläufe,
- Effizienz der Arbeit,
- Präzision der Arbeit,
- Termintreue für Lieferungen und Leistungen,
- Fehlerfreiheit aller Abläufe und Prozesse,
- Die Einhaltung der normativen und gesetzlichen Regeln,
- Weitgehende Rückverfolgbarkeit aller Prozesse.

Als Mittel zum Erreichen der Ziele werden eingesetzt:

- Eine schlanke Verwaltung und Administration,
- Die Systematisierung und Vereinfachung aller Abläufe in Verwaltung, Entwicklung und Produktion,
- Eindeutige und transparente Aufgabenverteilung innerhalb des Unternehmens,
- Vorbeugung und Fehlerfrüherkennung durch ständige Prüfung und Überwachung der Organisation, der Prozesse, der Unterlagen, der technischen Ausrüstung und Prüfmittel,
- Der konsequente Einsatz von IT,
- Eigenverantwortliches und umsichtiges Handeln aller Mitarbeiter,
- Kontrollen und Audits durch Bereichsleiter, Qualitätsmanager und Geschäftsführung.

Geschäftsführung und Leitung

Die Arbeit der Geschäftsführung und der leitenden Mitarbeiter ist der entscheidende Faktor für den Erfolg und die Entwicklung des Unternehmens.

Jeder Mitarbeiter in leitender Funktion muss neben seiner vorbildlichen Funktion als Repräsentation des Unternehmens nach außen auch nach innen die Ansprüche an Mitarbeiter von IK Elektronik hinsichtlich Disziplin, Fähigkeiten und Ethik in besonders vorbildlicher Weise erfüllen. Er prägt damit das Ansehen des Unternehmens, seine Leistungsfähigkeit und das Unternehmensklima entscheidend.

Das Geschäftsführung trägt insbesondere Verantwortung in folgenden Bereichen:

- Gesamtverantwortung bei der Umsetzung der Unternehmenspolitik,
- Festlegung der Qualitätsziele des Unternehmens und der einzelnen Unternehmensbereiche,
- Ausrichtung des Unternehmens durch Festlegung der Produktlinien, des Geschäftsfeldes und der Marktausrichtung,
- Organisation des Unternehmens und strategische Planung,
- Personalentscheidungen,
- Festlegung und Weiterentwicklung der Unternehmensziele,
- Festlegung, Überprüfung und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems,
- Ermittlung des Ressourcenbedarfs und Bereitstellung von Ressourcen (Personal, Infrastruktur, Arbeitsumgebung, Informationen, Lieferanten, Partner, Finanzen) inkl. des für die Durchsetzung der Qualitätsmanagementsystems notwendigen Umfeldes.
- Basis der gesamten Arbeit der Geschäftsführung ist der ständige Informationsaustausch im Unternehmen auf Basis des in separater Arbeitsanweisung festgelegten Berichtswesens und der regelmäßigen und operativen Besprechungen.

Richtige Mitarbeiter

Die richtigen Mitarbeiter sind die wichtigste Ressource eines Unternehmens. Die Arbeitsleistung jedes Mitarbeiters ist neben seinen individuellen Leistungsvoraussetzungen und seinem Leistungswillen Ausdruck der Personalpolitik des Unternehmens. Die Personalpolitik von IK Elektronik wird daher bestimmt durch:

- Langfristigkeit bei der Beschäftigung von Mitarbeitern,
- Vorausschauende und nachhaltige Personalplanung,
- Angemessene und an der individuellen und der Unternehmensleistung orientierte Entlohnung,
- Personalentwicklung durch Schulungen und Weiterbildungen,
- Förderung der Gesundheit der Mitarbeiter,
- Angemessene und ständig zu verbessernde Arbeitsbedingungen,
- Qualifikations- und fähigkeitsgerechter Einsatz aller Mitarbeiter,

Wachstum und Nachhaltigkeit

Die Umsetzung der Unternehmensziele erfordert die Stabilität des Unternehmens und ein maßvolles Wachstum. Die Unternehmensgrundsätze hierzu sind:

- Erwirtschaftete Gewinne verbleiben vorrangig im Unternehmen. Sie setzen den Rahmen für die weitere Ausgestaltung und Weiterentwicklung des Unternehmens.
- Der unternehmerische Erfolg definiert sich direkt durch die Entwicklung des Unternehmens, gemessen an den Kennzahlen Umsatz, Gewinn, Anzahl und Qualifikation der Mitarbeiter, Anzahl und Zufriedenheit der Kunden, Langfristigkeit der Kundenbeziehungen.
- Alle Abläufe und alle technischen und geschäftlichen Konzepte werden ständig und kritisch hinterfragt und verbessert.

Standort und Region

Als mittelständisches Unternehmen trägt IK Elektronik eine hohe Verantwortung für den Standort und die Region und ist gleichzeitig auf eine gesunde regionale Struktur angewiesen. Die Ziele sind daher:

- Unternehmenserweiterung finden nach Möglichkeit in der Region statt,
- Aufträge werden wenn sinnvoll an regionale Unternehmen vergeben,
- Es wird vorrangig das Arbeitskräftepotenzial der Region genutzt.

Umwelt

IK Elektronik befindet sich in einer für ein Industrieunternehmen nicht typischen landschaftlichen Umgebung: Am südöstlichen Rand des Vogtlands, im Südwesten von Sachsen liegt inmitten dichter Wälder der Ort Hammerbrücke. Die Industriegemeinde ist geprägt von rauem Mittelgebirgsklima, besitzt mehrere Flächen-Naturschutzgebiete und Einzelbiotope und liegt in einem Trinkwassereinzugsgebiet.

Bereits durch diese spezielle Lage spielt der möglichst umfassende und effektive Schutz der Umwelt in der Unternehmenspolitik von IK Elektronik eine wesentliche Rolle. Die Gebäude und technischen Anlagen des Unternehmens müssen verträglich mit den Umweltbedingungen sein und den besonders harten Anforderungen stand halten – und neben den technischen Anforderungen auch hohen architektonischen und funktionalen Ansprüchen genügen.

Diesen Ansprüchen stellt sich das Unternehmen.

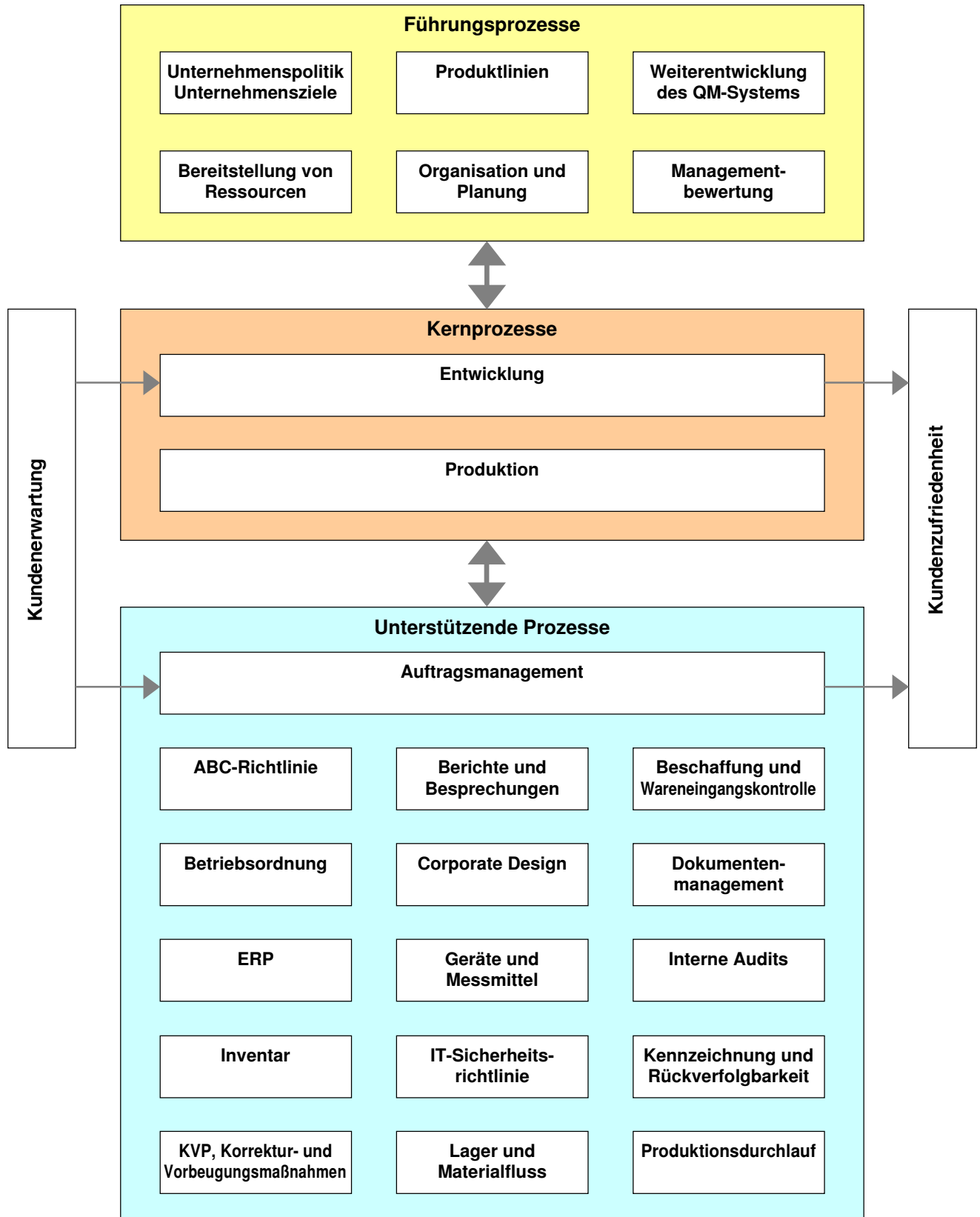
Darüber hinaus werden durch fortschrittliche Technologien, durch sachgerechten Einsatz und regelmäßige Wartung verlängerte Lebensdauer von Maschinen und Ausrüstungen, durch sparsamen Umgang mit Material und Energie und nicht zuletzt durch die Entwicklung sparsamer, Umweltressourcen schonender Produkte Umweltbelastungen weiter minimiert.

Bei der Planung und Durchführung von baulichen Erweiterungen wird vorrangig der Einsatz von alternativen und regenerativen Energien für die Klimatisierung der Gebäude berücksichtigt.

3. Prozesse und Organisation

Voraussetzung für die Erreichung der Unternehmensziele und die Durchsetzung der Unternehmenspolitik sind eine geeignete Prozesslandschaft und eine passende Organisationsstruktur. Sie werden nachfolgend beschrieben (siehe auch Abschnitt „Das Qualitätsmanagementsystem“).

3.1 Prozesse



Führungsprozesse:

Führungsprozesse werden überwiegend in diesem Dokument beschrieben.

Für Produktlinien und Managementbewertung siehe auch die Arbeitsanweisung Produktlinien sowie Berichte und Besprechungen.

Verantwortlich für die Durchführung und ständige Verbesserung der Führungsprozesse ist die Geschäftsführung.

Kernprozesse:

Kernprozesse werden in Prozessbeschreibungen und deren Anlagen beschrieben.

Verantwortlich für die Durchführung und ständige Verbesserung der Führungsprozesse sind die Bereichsleiter Entwicklung und Produktion.

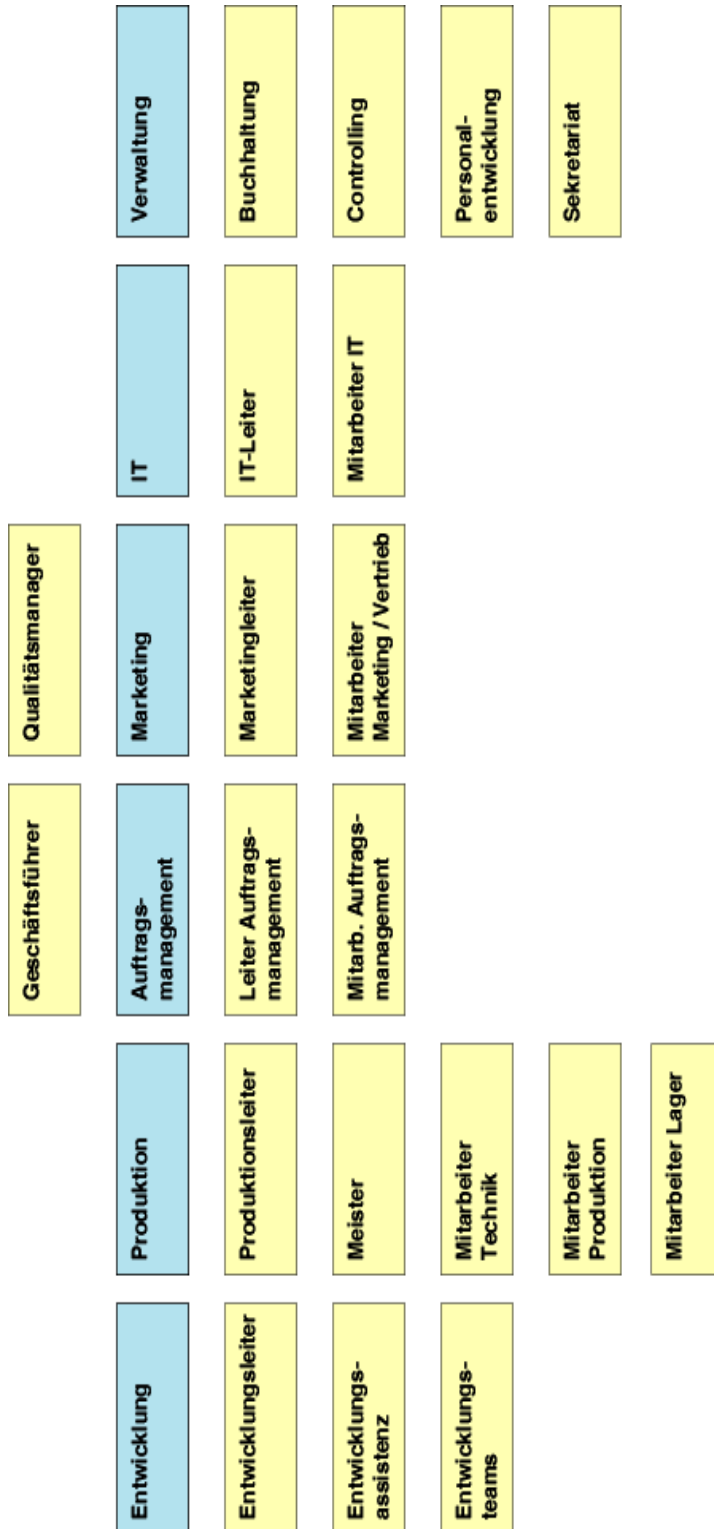
Unterstützende Prozesse:

Unterstützende Prozesse werden in Form von Arbeitsanweisungen und deren Anlagen beschrieben.

Verantwortlich für die Durchführung und ständige Verbesserung der unterstützenden Prozesse sind die in der Arbeitsanweisung jeweils genannten Mitarbeiter und Bereiche.

Über den gezeigten Umfang hinaus sind weitere, insbesondere bereichsinterne Arbeitsanweisungen gültig und veröffentlicht.

3.2 Organisation



Weitere Informationen zum Organigramm, zu den Mitarbeitern, die Beschreibung der Aufgaben und Stellen sind im Intranet von IK Elektronik veröffentlicht.

4. Das Qualitätsmanagementsystem

4.1 Umfang des Qualitätsmanagementsystem

Das QM-System ist in 3 Prozessebenen unterteilt:

- Führungsprozesse
- Kernprozesse
- Unterstützende Prozesse

Die QM-Dokumente bestehen aus:

- Qualitätsmanagement-Handbuch (QM-Handbuch),
- Prozessbeschreibungen der Kernprozesse im Unternehmen und deren Anlagen,
- Arbeitsanweisungen der unterstützenden Prozesse im Unternehmen und deren Anlagen,
- Plänen,
- Formblättern,
- Qualitätsaufzeichnungen,
- Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Allgemeinen Einkaufsbedingungen,
- Betriebsordnung.

Änderungen des QM-Handbuches, der Prozessbeschreibungen und der für das gesamte Unternehmen gültigen Arbeitsanweisungen, Pläne und Formulare sind ausschließlich durch die Geschäftsführung durchzuführen bzw. zu veranlassen und freizugeben.

Änderungen von bereichsinternen Arbeitsanweisungen, Plänen und Formularen müssen durch die verantwortlichen Bereichsleiter durchgeführt bzw. veranlasst und freigegeben werden.

Änderungen aller qualitätsrelevanten Dokumente und Vorlagen werden in einer Änderungshistorie am Anfang jedes Dokuments nachgewiesen.

Für die Koordination der Aktualisierung der QM-Dokumente sind die Qualitätsmanager Entwicklung und Produktion zuständig.

4.2 Bezug zur DIN ISO 9001:2000

Dokument	Anlage zu	Bezug zu ISO 9001:2000
Qualitätsmanagement-handbuch		4.1 Allgemeine Anforderungen 4.2.1 Allgemeine Dokumentationsanforderungen 4.2.2 Qualitätsmanagementhandbuch 5.1 Verpflichtung der Leitung 5.2 Kundenorientierung 5.3 Qualitätspolitik 5.4 Planung 5.5 Verantwortung 5.6 Managementbewertung 6.1 Bereitstellung von Ressourcen 6.2 Fähigkeit, Bewusstsein und Schulung 6.3 Infrastruktur 6.4 Arbeitsumgebung Link zu den anderen QM-Bestandteilen Allgemeine Informationen und Struktur
Organigramm	QM-Handbuch	
Arbeitsanweisung Produktlinien	QM-Handbuch	
Prozessbeschreibung Entwicklung		7.1 Planung der Produktrealisierung 7.2 Kundenbezogene Prozesse 7.3 Entwicklung 7.5 Produktion und Dienstleistungserbringung
Prozessbeschreibung Produktion		7.1 Planung der Produktrealisierung 7.2 Kundenbezogene Prozesse 7.4 Beschaffung 7.5 Produktion und Dienstleistungserbringung
Arbeitsanweisung ABC-Richtlinie		7.2 Kundenbezogene Prozesse 7.4.1 Lieferantenbewertung 8.5.2 Korrekturmaßnahmen 8.5.3 Vorbeugungsmaßnahmen
Arbeitsanweisung Auftragsmanagement		7.2 Kundenbezogene Prozesse 7.4 Beschaffung 8.2.4 Überwachung und Messung des Produkts 8.5.2 Korrekturmaßnahmen 8.5.3 Vorbeugungsmaßnahmen
Arbeitsanweisung Berichte und Besprechungen		5.1 Verpflichtung der Leitung 5.4 Planung 5.6 Managementbewertung
Arbeitsanweisung Beschaffung und Wareneingangskontrolle		7.4 Beschaffung 7.4.1 Lieferantenbewertung 8.2.4 Überwachung und Messung des Produkts
Betriebsordnung		
Arbeitsanweisung Corporate Design	QM-Handbuch	
Arbeitsanweisung Dokumentenmanagement		4.2.3 Lenkung von Dokumenten 4.2.4 Lenkung von Aufzeichnungen
Arbeitsanweisung ERP		7.2 Kundenbezogene Prozesse 7.4 Beschaffung

		7.5 Produktion und Dienstleistungserbringung 8.3 Lenkung fehlerhafter Produkte 8.5.2 Korrekturmaßnahmen 8.5.3 Vorbeugungsmaßnahmen
Arbeitsanweisung Geräte und Messmittel		7.6 Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln
Arbeitsanweisung Interne Audits		8.2.2 Internes Audit
Arbeitsanweisung Inventar	Betriebsordnung	
IT-Sicherheitsrichtlinie	QM-Handbuch Arbeitsanweisung Dokumentenmanagement	
Arbeitsanweisung Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit	Prozessbeschreibung Produktion	8.2.4 Überwachung und Messung des Produkts 7.5.3 Aufzeichnungen über die individuelle Kennzeichnung des Produkts zur Rückverfolgung
Arbeitsanweisung Kontinuierlicher Verbesserungsprozess, Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen		8.5.2 Korrekturmaßnahmen 8.5.3 Vorbeugungsmaßnahmen
Arbeitsanweisung Lager und Materialfluss	Prozessbeschreibung Produktion	8.3 Lenkung fehlerhafter Produkte
Arbeitsanweisung Produktionsdurchlauf	Prozessbeschreibung Produktion	8.3 Lenkung fehlerhafter Produkte
Arbeitsanweisung Technisches Schreiben	Prozessbeschreibung Entwicklung	

4.3 Benutzerhinweise

Eine vollständige Liste aller gültigen Dokumente ist im Intranet von IK Elektronik veröffentlicht und wird hier stets aktuell gehalten. Verantwortlich für die Pflege der Liste sind die Qualitätsmanager Entwicklung und Produktion.

Für den Umgang mit QM-Dokumenten gilt die *Arbeitsanweisung Dokumentenmanagement*.

Der Text des QM-Handbuches und aller mitgeltenden Unterlagen verwendet einheitlich die männliche Form gleichermaßen für männliche und weibliche Personen und Sachverhalte. Ausdrücklich sei darauf hingewiesen, dass alle Aussagen geschlechterunspezifisch sind.

Das vorliegende Qualitätsmanagementhandbuch wird auf der Webseite von IK Elektronik veröffentlicht und darf Kunden, Lieferanten und Dritten uneingeschränkt zugänglich gemacht werden.

Alle anderen QM-Dokumente sind wie alle betriebsinternen Dokumente und Informationen vertraulich. Eine Weitergabe an Dritte ist nur mit ausdrücklicher Genehmigung der Geschäftsführung gestattet.

Vertraulichkeit gilt unabhängig davon, ob die Informationen schriftlich, mündlich oder in anderer Form übermittelt werden und unabhängig davon, ob die Informationen im Einzelfall ausdrücklich als „vertraulich“ gekennzeichnet sind oder nicht.

Als vertraulich gelten ferner sämtliche in schriftlicher Form übermittelten, in elektronischer Form übertragenen oder auf Datenträgern gespeicherten personenbezogenen Daten gemäß dem Bundesdatenschutzgesetz.