**Managementhandbuch**

**nach DIN/EN ISO 9001:2015**

**OsTech GmbH**

Plauener Straße 163-165  
Haus i, 3. OG  
13053 Berlin

**Inhaltsverzeichnis**

1 Benutzerhinweise 4

2 Vorbemerkung 4

2.1 Grundsatzerklärung der Geschäftsführung 4

2.2 Verbindlichkeitserklärung 4

3 Unternehmensdarstellung 5

3.1 Über uns 5

3.2 Unsere Produkte 5

4 Kontext der Organisation 5

4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes 5

4.2 Relevante interessierte Parteien und deren Anforderungen 6

4.3 Anwendungsbereich des Managementsystems 6

4.4 Das Managementsystem und seine Prozesse 6

5 Führung 7

5.1 Führung und Verpflichtung 7

5.1.1 Allgemeines 7

5.1.2 Kundenorientierung 7

5.2 Qualitätspolitik 8

5.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse 8

6 Planung 9

6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Chancen und Risiken 9

6.1.1 Allgemeines 9

6.2 Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung 9

6.2.1 Ziele 9

6.2.2 Planung von Maßnahmen zur Erreichung der Ziele 9

6.3 Planung von Änderungen 9

7 Unterstützung 10

7.1 Ressourcen 10

7.1.1 Allgemeines 10

7.1.2 Personen 10

7.1.3 Infrastruktur 10

7.1.4 Prozessumgebung 10

7.1.5 Ressourcen zur Überwachung und Messung 10

7.1.5.1 Überwachung Mess- und Prüfmittel 11

7.1.6 Wissen der Organisation 11

7.2 Kompetenz 11

7.3 Bewusstsein 11

7.4 Kommunikation 12

7.4.1 Allgemeines 12

7.4.2 interne Kommunikation 12

7.4.3 Externe Kommunikation 12

7.5 Dokumentierte Informationen 12

7.5.1 Allgemeines 12

7.5.2 Erstellen und Aktualisieren 12

7.5.3 Lenkung dokumentierter Informationen 13

8 Betrieb 13

8.1 Betriebliche Planung und Steuerung 13

8.2 Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen 14

8.2.1 Kommunikation mit dem Kunden 14

8.2.2 Bestimmen von Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen 14

8.2.3 Überprüfen von Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen 14

8.2.4 Änderung von Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen 14

8.3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen 15

8.3.1 Allgemeines 15

8.3.2 Entwicklungseingaben 15

8.3.3 Entwicklungsergebnisse 15

8.4 Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten, Dienstleistungen 15

8.5 Produktion und Dienstleistungserbringung 15

8.5.1 Steuerung der Produktion und der Dienstleistungserbringung 15

8.5.2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit 16

8.5.3 Eigentum der Kunden oder der externen Anbieter 16

8.5.4 Erhaltung 16

8.5.5 Tätigkeiten nach der Lieferung 17

8.5.6 Überwachung von Änderungen 17

8.6 Freigabe von Produkten und Dienstleistungen 17

8.7 Steuerung nichtkonformer Ergebnisse 17

9 Bewertung der Leistung 17

9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung 17

9.1.1 Allgemeines 17

9.1.2 Kundenzufriedenheit, Bewertung der Einhaltung von Verpflichtungen 18

9.1.3 Analyse und Bewertung 18

9.2 Internes Audit 18

9.3 Managementbewertung 18

9.3.1 Allgemeines 18

9.3.2 Eingaben für die Managementbewertung 18

9.3.3 Ergebnisse der Managementbewertung 18

10 Verbesserung 19

10.1 Allgemeines 19

10.2 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen 19

10.3 Fortlaufende Verbesserung 19

11 Mitgeltende Unterlagen 19

# 1 Benutzerhinweise

Der aktuelle Stand des Managementhandbuchs ist für jeden Mitarbeiter über den zentralen Server zugänglich. Bei Überarbeitung des Managementhandbuchs werden alle Mitarbeiter informiert.

Die Anwendung aller zum Managementhandbuch mitgeltenden Dokumente ist für alle Mitarbeiter konsequent zu verfolgen.

Dieses Managementhandbuch und alle mitgeltenden Dokumente sind und bleiben Eigentum der OsTech GmbH, im Folgenden „Gesellschaft“ genannt.

**Der Inhalt ist vertraulich zu behandeln!**

# 2 Vorbemerkung

## 2.1 Grundsatzerklärung der Geschäftsführung

Die grundsätzliche Überlegung für die Praktizierung eines Qualitätsmanagementsystems, liegt einerseits in dem Wunsch der Kunden der Gesellschaft nach einer ISO-Zertifizierung begründet und andererseits im eigenen Bestreben alle bewährten und relevanten Abläufe innerhalb der Gesellschaft einheitlich zentral zu dokumentieren. Das Ziel dieser Dokumentation soll sein, das erreichte hohe Qualitätsniveau und die Wettbewerbsfähigkeit der Gesellschaft zu festigen und kontinuierlich zu verbessern. Weitere Zielsetzungen sind, die strukturierte innere Organisation dem ständigen Wandel anzupassen, sowie weiterhin eine kooperative und erfolgreiche Zusammenarbeit mit Lieferanten und Kunden zu garantieren.

Die Strategie, diese Ziele zu erreichen, wurde mit der Überlegung ausgearbeitet, alle zur Verfügung stehenden Ressourcen des Unternehmens so zu nutzen, dass sämtliche Bereiche der Organisation mit den Möglichkeiten zeitgemäßer Technik und Methoden abgewickelt werden können.

## 2.2 Verbindlichkeitserklärung

Das Managementhandbuch, das die Qualitäts-, Arbeits- und Gesundheitsschutzpolitik der Gesellschaft festlegt, besitzt grundsätzlichen Charakter und bleibt damit verbindlich für alle Mitarbeiter/Innen, bei allen Tätigkeiten und im Hinblick auf alle Prozesse der Gesellschaft.

Die Geschäftsführung ist für die Einhaltung der Vorgaben verantwortlich. Durch das Managementhandbuch, die zugehörigen Prozesse, sowie zugehörige Anweisungen, Richtlinien und gesetzliche Vorschriften sind die qualitätssichernden Maßnahmen für die Gesellschaft festgelegt.

Berlin, 01.04.2024

Dipl.-Ing. Robby Oswald – Inhaber, Geschäftsführer

# Unternehmensdarstellung

## 3.1 Über uns

OsTech electro-optical-instruments wurde 1998 von Dipl.-Ing. Robby Oswald gegründet.

Die Firma ist spezialisiert auf die Entwicklung und Herstellung von Geräten zur Ansteuerung von Laserdioden und Peltierelementen.

OsTech bietet ein modulares System, das Diodenlaser und Peltierelemente mit verschiedenen Maximalströmen und Spannungen ansteuern kann. Dabei wird eine Vielzahl von Ansteueroptionen in einem standardisierten Interface zur Verfügung gestellt, bei hoher Präzision und Sicherheit.

OsTech kann von diesem Standard ausgehend schnell und zuverlässig kundenspezifische Versionen entwickeln und fertigen. Zum Beispiel sehr kompakte, kostenoptimierte Versionen, Versionen mit spezifischen Laseransteuerungen und besonders auch medizinische Lasertreiber. OsTech kann hohe Qualität und Verfügbarkeit seiner Treiber gewährleisten.

## 3.2 Unsere Produkte

* Lasertreiber
* TEC-Regler
* Diodenl
* asersysteme
* Kühlkörper
* Zubehör

# Kontext der Organisation

## 4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes

Es wird sichergestellt, dass der Kontext der Gesellschaft mitsamt den relevanten internen und externen Themen, interessierte Parteien und Anforderungen verstanden wird. Die relevanten internen und externen Themen des Unternehmens werden von der Geschäftsführung bestimmt und jährlich auf Aktualität überprüft.

Folgende interne und externe Themen des Unternehmens sind relevant:

| **Relevante interne Themen** | | **Relevante externe Themen** | |
| --- | --- | --- | --- |
| Themen | Bewertungsmaßstab | Themen | Bewertungsmaßstab |
| Mitarbeiter- zufriedenheit | Mitarbeitergespräche  Fluktuation | Wirtschaftliche Entwicklung | Konjunktur  Branchendaten |
| Mitarbeiter- qualifikation | Schulungen/ Fortbildungen  Ausbildung Praktische Erfahrung | Marktsituation | Marktvolumen  Marktanteil |
| Infrastruktur | Vorhandene Infrastruktur  Neuinvestitionen | Wettbewerbs- situation | Bench Mark Konkurrenz |
| Behörden und Gesetzgebung | Zertifizierungen  Aktuelle Gesetze | Kundenzufriedenheit | Laufzeit Verträge  Anzahl Beanstandungen  Kundenrückmeldungen |

Tabelle 1: Relevante interne und externe Themen

## 4.2 Relevante interessierte Parteien und deren Anforderungen

Die relevanten interessierten Parteien und deren Anforderungen werden ermittelt. Die Informationen hierzu werden regelmäßig überwacht und überprüft. Für das Managementsystem der Gesellschaft sind folgende interessierte Parteien und Anforderungen relevant:

| **Relevante interessierte Parteien** | **Anforderungen** |
| --- | --- |
| Auftraggeber | Konforme Leistungen, Qualität, Preis |
| Partner | Wechselseitiger Nutzen |
| Mitarbeiter | Arbeitsplatzsicherheit, Gehalt |
| Eigentümer | Rentabilität |
| Behörden | Gesetzliche und behördlichen Anforderungen |
| Konkurrenten | Fairer Wettbewerb |
| Gesellschaft | Steuern |

Tabelle 2: Relevante interessierte Parteien und deren Anforderungen

## 4.3 Anwendungsbereich des Managementsystems

Das Managementsystem der OsTech GmbH findet auf die Bereiche Entwicklung und Herstellung von Geräten zur Ansteuerung von Laserdioden und Peltierelementen, sowie Lasersystemen Anwendung. Es gilt für das gesamte Unternehmen am Standort Berlin.

## 4.4 Das Managementsystem und seine Prozesse

Die Prozesse der Gesellschaft wurden festgelegt. Hierzu wurden die benötigten Eingaben (Inputs) und die zu erwarteten Ergebnisse (Outputs) der Prozesse bestimmt, alle erforderlichen Maßnahmen getroffen, um die geplanten Ergebnisse zu erreichen und die Prozesse als auch das Managementsystem ständig zu verbessern, die Abfolgen der Prozesse und deren Wechselwirkung festgelegt Die Kriterien, Methoden, Messungen und ggf. Leistungsindikatoren, die zur Durchführung und Lenkung notwendig sind, definiert, die erforderlichen Ressourcen und Informationen bestimmt und sichergestellt, Prozessverantwortliche festgelegt und befugt, Chancen und Risiken bestimmt und geeignete Maßnahmen umgesetzt und Festlegungen zur Dokumentation getroffen.

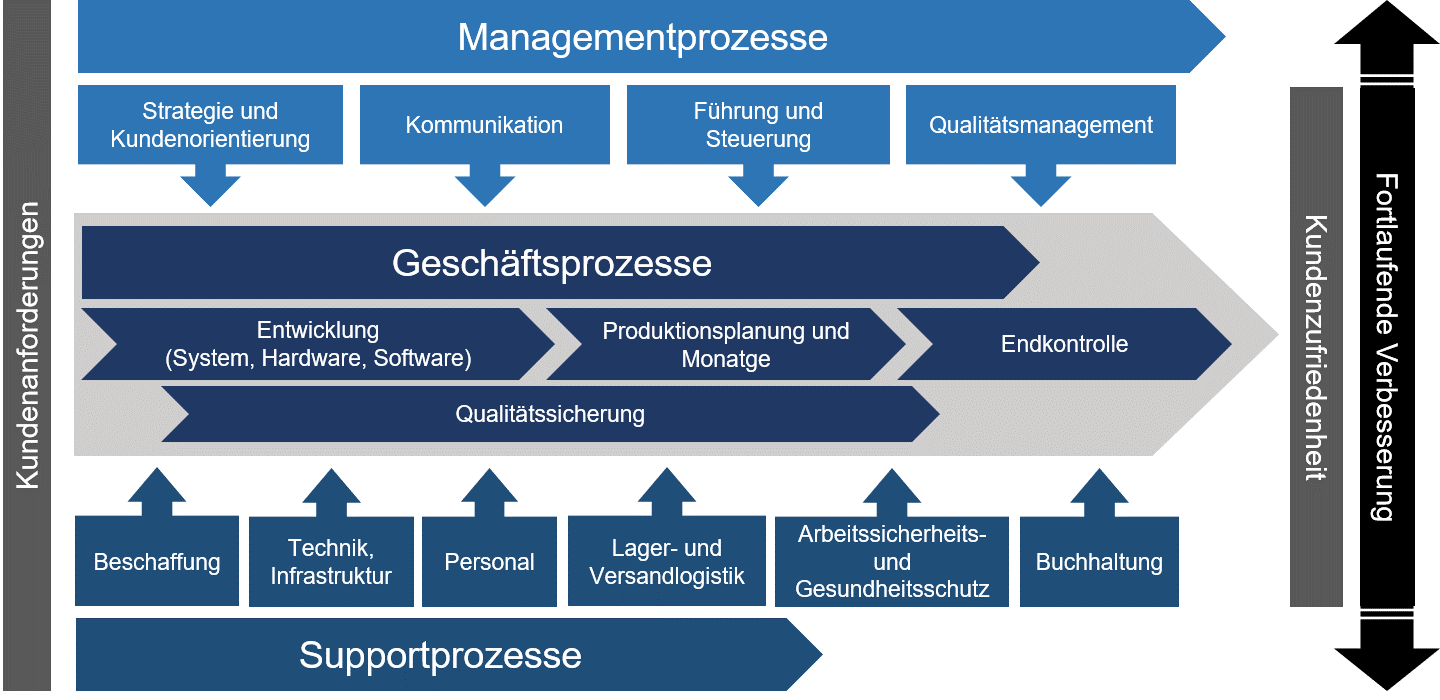


Abbildung 1 - Prozesslandkarte

Das Managementsystem gliedert sich in Managementprozesse, Geschäftsprozesse und Supportprozesse. Das Managementsystem der Gesellschaft ist prozessorientiert aufgebaut und orientiert sich an den Forderungen der DIN EN ISO 9001:2015. Für die Erreichung der Ziele sind Prozesse identifiziert und dokumentiert. Nach Identifizierung der Prozesse erfolgt in einer zweiten Stufe die Konkretisierung der einzelnen Prozesse eines Bereichs in den Prozessbeschreibungen (hauptsächlich für die Geschäftsprozesse und wo im Managementhandbuch nicht ausreichend dargestellt auch für die weiteren Prozesse). Bei Bedarf werden zudem Arbeitsanweisungen erstellt. Das Managementsystem hat zum Ziel, die Qualitätspolitik und Qualitätsziele im Unternehmen umzusetzen.

Es regelt:

* die organisatorischen Abläufe
* das Erkennen von Fehlern
* die Bereitstellung der erforderlichen Mittel

Durch regelmäßig durchgeführte Prüfmaßnahmen, Leistungskontrollen und Audits wird die Wirksamkeit des Managementsystems laufend überwacht, angepasst und verbessert.

# 5 Führung

## 5.1 Führung und Verpflichtung

### 5.1.1 Allgemeines

Die Geschäftsführung legt die Unternehmenspolitik fest. Die Grundsätze der Gesellschaft enthalten die Verpflichtung zur kontinuierlichen Verbesserung aller Prozesse und zur Einhaltung aller relevanten Gesetze und Verordnungen. Die Geschäftsführung stellt in Zusammenarbeit mit dem Qualitätsmanagementbeauftragten sicher, dass die Grundsätze und die Bedeutung der Erfüllung von Kundenforderungen und der gesetzlichen Forderungen von allen Mitarbeitern verstanden und umgesetzt werden. Die Geschäftsführung demonstriert ihre Verpflichtung, Kundenforderungen zu erfüllen, durch:

* Schaffung und Erhaltung des Bewusstseins über die Wichtigkeit des Kundenfokus bei allen Mitarbeitern und bei allen Tätigkeiten
* Die Festlegung dieses Managementsystems
* Die Durchführung von Managementbewertungen
* Die Bereitstellung der erforderlichen Mittel

### 5.1.2 Kundenorientierung

Die Geschäftsführung ermittelt die Bedürfnisse und Erwartungen der Kunden und setzt diese mit dem Ziel der Kundenzufriedenheit in spezifische Forderungen um. Dabei werden alle relevanten behördlichen und gesetzlichen Forderungen berücksichtigt.

## 5.2 Qualitätspolitik

Die Qualität unserer Produkte und Leistungen und damit die Zufriedenheit unserer Kunden sind für die Existenz unserer Firma von entscheidender Bedeutung.

Kundenzufriedenheit

Wir wollen für alle Kunden ein bevorzugter Lieferant sein. Dieses Ziel gilt für alle internen und externen Kunden. Wir wollen die Anforderungen unserer Kunden stetig übertreffen.

Fehlervermeidung

Wir wollen Fehler vor dessen Entstehung vermeiden. Die Fehlerverhütung hat gegenüber der Fehlerbehandlung Vorrang.

Verbesserung

Wir streben nach fortlaufender Verbesserung unserer Leistungen in den Bereichen Qualität und Dienstleistungserbringung. Die Dynamik Marktes macht es erforderlich, auf eine geringere Nachfrage sehr schnell zu reagieren und Leistungen schnell aus dem Portfolio zu nehmen.

Beherrschbarkeit der Leistungen

Alle von der Gesellschaft erbrachten Leistungen müssen machbar sein und von allen Beteiligten vollständig verstanden und entsprechend gesteuert werden.

Umsetzung der Kundenanforderungen

Die Einhaltung und Umsetzung der Kundenanforderungen sowie der gesetzlichen Normen und Vorschriften ist eine Verpflichtung für alle Mitarbeiter der Gesellschaft.

Qualitätsverantwortung

Jeder Mitarbeiter übernimmt in seinem Bereich Qualitätsverantwortung. Dies beinhaltet die Verpflichtung, beim Nichterreichen von Qualitätsvorgaben Maßnahmen zu ergreifen, um mögliche Auswirkungen zu mindern. Unsere Mitarbeiter sind das tragende Element unserer Gesellschaft und wir wollen das Qualitätsbewusstsein durch gezielte Sensibilisierung und Vorbildfunktion weiterentwickeln. **Diese Grundsätze zur Unternehmenspolitik sind verbindlich. Zusätzliche Forderungen unserer Geschäftspartner müssen beachtet werden.**

## 5.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse

Die Aufgabenbereiche, Verantwortungen und Befugnisse sind in der Managementdokumentation festgelegt. Die Zuordnung und Kompetenzen sind den Stellenbeschreibungen und dem Organigramm und der Vertretungsregelung zu entnehmen.

Der Qualitätsmanagementbeauftragte nimmt die auf ihn von der Geschäftsführung delegierten Aufgaben wahr. Der QMB ist weisungsbefugt in allen Fragen des Managementsystems und kann sich lückenlos über sämtliche Qualitätsbelange im Unternehmen informieren.Abbildung 2 - Organisationsstruktur

# Planung

## 6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Chancen und Risiken

### 6.1.1 Allgemeines

Die Planung des Managementsystem umfasst unter Berücksichtigung der Sicherstellung seiner Wirksamkeit, der Interessen Dritter und des Kontextes des Unternehmens die Ermittlung und Behandlung der entsprechenden Chancen und Risiken. Die Chancen und Risiken werden in einer Risiko- und Chancen-Matrix erfasst und bewertet.

Der aktuelle Stand sowie die Wirksamkeit der Maßnahmen in Bezug auf die Risiken und Chancen wird jährlich von der Geschäftsführung im Rahmen des Management Reviews beurteilt.

## 6.2 Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung

### 6.2.1 Ziele

Die Geschäftsführung legt Ziele für das laufende Jahr fest. Hierbei werden messbare Ziele und bereits Ansätze zur Zielerreichung definiert. Die Ziele sind ausgerichtet auf die kontinuierliche Verbesserung der Prozesse und unserer Leistung und berücksichtigen ebenfalls unsere Risiken und Chancen Bewertung.

* Qualität der Leistungserfüllung
* Flexibilität in der Reaktion auf Kundenerwartungen
* Effizienzsteigerung

Die Geschäftsführung sorgt für die Bekanntmachung der Ziele und informiert regelmäßig über die Zielerreichung.

### 6.2.2 Planung von Maßnahmen zur Erreichung der Ziele

Die strategische Unternehmens- und Budgetplanung ergibt sich sowohl aus den Unternehmens- als auch den Qualitätszielen. Die Unternehmensziele werden von der Geschäftsführung definiert und in regelmäßigen Abständen auf deren Umsetzung hin überprüft.

Die Geschäftsführung führt jährlich eine Unternehmensplanung durch, welche aus der strategischen Planung resultiert. Die Qualitätsplanung erfolgt unter Beachtung der festgelegten Unternehmens- und Qualitätsziele und den vom Kunden im Allgemeinen in Anfragen oder in Verträgen festgelegten Forderungen. Die Verantwortung für die Festlegung der Aufgaben und Kompetenzen für die Qualitätsplanung, als auch die Realisierung der Unternehmens- und Qualitätsziele liegt bei der Geschäftsführung.

## 6.3 Planung von Änderungen

Änderungen am Managementsystem werden im Unternehmen strukturiert und geplant durchgeführt.

Bei der Durchführung von Änderungen am Managementsystem berücksichtigt das Unternehmen:

* die Zielsetzung der Änderungen,
* die Auswirkungen, die sich durch die Änderungen insbesondere auf die Konformität der Produkte und Leistungen und das Managementsystem ergeben,
* den Erhalt der Funktionsfähigkeit des Managementsystems,
* die Ressourcen, die für die Änderung benötigt werden
* und die Änderung von Verantwortlichkeiten sowie Befugnissen.

# Unterstützung

## 7.1 Ressourcen

### 7.1.1 Allgemeines

Zur Verwirklichung, Aufrechterhaltung und Verbesserung des Managementsystems und seiner Prozesse sowie zur Sicherstellung der Kundenzufriedenheit, sind die erforderlichen Ressourcen bereitgestellt hinsichtlich geeigneten Personals, Märkte und Produkte, Infrastruktur und Ausstattung, Organisation und Kommunikation sowie technischer und finanzieller Mittel.

### 7.1.2 Personen

Personal, dessen Arbeit die Qualität beeinflusst, muss aufgrund der zutreffenden Ausbildung, Schulung, Fertigkeiten und Erfahrungen dafür befähigt sein. Sich aus eventuellem Schulungsbedarf ergebende Aus- und Fortbildungen werden unmittelbar und individuell veranlasst und durch berechtigte Mitarbeiter oder externe Schulungsveranstalter durchgeführt. Weiterer Schulungsbedarf wird von der GF u.a. im Mitarbeitergespräch ermittelt, bewertet und gedeckt. Aufzeichnungen zu den durchgeführten Maßnahmen sind Protokolle über Mitarbeitergespräche, Schulungsplan, Q-Matrix, sowie Schulungs- und Unterweisungsnachweise.

### 7.1.3 Infrastruktur

Alle zum Erreichen der Produktkonformität benötigten Einrichtungen werden durch den Planungsprozess ermittelt, bereitgestellt und aufrechterhalten. Anforderungen an folgende Faktoren werden während der Prozessplanung identifiziert:

* Arbeitsort, verbundene Einrichtungen, Maschinen und Werkzeuge
* Ausrüstung, Hardware und Software
* Unterstützende Dienstleistungen

### 7.1.4 Prozessumgebung

Alle zum Erreichen der Produktkonformität erforderlichen menschlichen und physikalischen Faktoren der Arbeitsumgebung werden durch den Planungsprozess ermittelt und gelenkt. Anforderungen an folgende Faktoren werden während der Produktions- und Prozessplanung identifiziert:

* Umgebungsbedingungen der Arbeit
* Gesundheits- und Sicherheitsbedingungen

Entsprechend §5 Abs. 1 des Arbeitsschutzgesetzes sind durch eine Beurteilung der für die Beschäftigten mit ihrer Arbeit verbundenen Gefährdungen zu ermitteln, welche Maßnahmen des Arbeitsschutzes erforderlich sind. Im Rahmen einer umfassenden Gefährdungsbeurteilung wurden alle Faktoren, Gefährdungen und Belastungsfaktoren der Arbeitsbereiche und Anlagen ermittelt und optimale Rahmenbedingungen für alle Arbeitsplätze geschaffen. Dies unterstützt uns dabei, die Erfordernisse der Menschen, Produkte und Prozesse bestmöglich zu erfüllen und durch die Zufriedenheit der Mitarbeiter die Leistung des Unternehmens positiv zu beeinflussen.

### 7.1.5 Ressourcen zur Überwachung und Messung

Es wurden Ressourcen bestimmt, um die Konformität von Produkten mit bestimmten Anforderungen nachzuweisen, um gültige und verlässliche Überwachungsergebnisse sicherzustellen. Jeder Mitarbeiter ist für die Ergebnisse seines Arbeitsganges eigenverantwortlich. Vor Auslieferung an den Kunden erfolgt grundsätzlich eine Warenausgangsprüfung durch den Zuständigen Mitarbeiter.

#### 7.1.5.1 Überwachung Mess- und Prüfmittel

Alle zur Sicherung der Produktkonformität vorzunehmenden Messungen / Prüfungen werden von der Gesellschaft spezifiziert und die dafür erforderlichen Mess- und Prüfmittel ermittelt. Die Produktionsplanung ist für die Prüfmittelüberwachung zuständig.

Auswahl und Beschaffung von neuen Mess- und Prüfmitteln geschieht in Abspräche zwischen Produktionsplanung und Geschäftsführer. Die Wartung von Mess- und Prüfmitteln wird durch autorisierte Stellen (z.B. Hersteller) durchgeführt.

Alle Mess- und Prüfmittel sind eindeutig gekennzeichnet und in einer Prüfmittelliste dokumentiert. Mess- und Prüfmittel, an denen Mängel festgestellt wurden, werden für die weitere Benutzung gesperrt und repariert oder aus dem Verkehr gezogen.

Jeder Benutzer, der Mess- und Prüfmittel verwendet, ist für deren sorgfältige Behandlung, Lagerung und vorschriftsmäßige Benutzung verantwortlich. Bei Abweichungen oder Zweifeln an der Genauigkeit des Mess- und Prüfmittels sind diese aus dem Verkehr zu ziehen.

### 7.1.6 Wissen der Organisation

Das Wissen der Gesellschaft, welches benötigt wird um die Konformität der Produkte und Leistungen zu erreichen und die notwendigen Prozesse auszuführen, wird kontinuierlich ermittelt, bereitgestellt und weiterentwickelt. Damit soll erreicht werden, das Wissen zum einen im Unternehmen bleibt, die Wissensbasis verbreitert wird und Wissen kontinuierlich vergrößert wird.

|  |  |
| --- | --- |
| **Wir generieren Wissen:** | **Wir speichern Wissen:** |
| * Mitarbeitergespräche | * standardisierte Verzeichnisstrukturen |
| * Kundenbefragungen | * EDV-Systeme |
| * Schulungen |  |
| **Wir verteilen Wissen:** | **Wir wenden Wissen an:** |
| * standardisierte Verzeichnisstrukturen | * Mittels Prozessbeschreibungen |
| * Über Mitarbeiterinformation | * Mittels Arbeitsanweisungen |
| * Im Rahmen der Regelkommunikation | * Mittels EDV-Systemen |
| * Über Arbeits- und Auftragspapiere |  |

## 7.2 Kompetenz

Zur Sicherung der Kompetenz, des Qualitätsbewusstseins und des Schulungsbedarfs der Mitarbeiter wird der Bedarf fortlaufend – in Fällen, die QM-Themen betreffen, durch den QMB – ermittelt, gedeckt und die Wirksamkeit überprüft. Falls notwendig werden Schulungen auch außerplanmäßig durchgeführt. Die Planung erfolgt abteilungsbezogen, die Führung der entsprechenden Aufzeichnungen personenbezogen.

Unterweisungen am Arbeitsplatz werden vom Unterweisenden/Unterwiesenen dokumentiert und aufbewahrt.

## 7.3 Bewusstsein

Größte Bedeutung messen wir der Kenntnis jedes Mitarbeiters bezüglich

* der Qualitätspolitik,
* seines Beitrags zum Erreichen der für ihn zutreffenden Qualitätsziele,
* der Folge von Fehlern bzw. Nichterfüllung von Anforderungen für Kunden und das Unternehmen,
* dem eigenen Beitrag zur Wirksamkeit des Managementsystems
* und der Vorteile, die Verbesserungen mit sich bringen.

Dieses Bewusstsein wird von der Geschäftsführung kommuniziert und vorgelebt.

## 7.4 Kommunikation

### 7.4.1 Allgemeines

Eine offene Kommunikation über alle Themen des Qualitätsmanagements bildet die Grundlage für unser Managementsystem.

### 7.4.2 interne Kommunikation

Über alle Bereiche hinweg existieren Informationsgeber für die Mitarbeiter, wenn nötig mit Unterstützung des QMB. Bei Angelegenheiten, die für die gesamte Gesellschaft bedeutsam sein können, ist in jedem Fall die Geschäftsleitung zu informieren. Die Managementdokumentation steht auf dem zentralen Server zur Verfügung, wo notwendig zusätzlich in Papierform.

### 7.4.3 Externe Kommunikation

Wir bekennen uns zu einem offenen Dialog mit allen interessierten Kreisen (Behörden, Kunden, Nachbarn und Verbänden. Erster Ansprechpartner für Informationen über das Qualitätsmanagement ist die Geschäftsführung. Informationen über die Gesellschaft werden ausschließlich im Bedarfsfall an interessierte Dritte ausgegeben. Entsprechende Anfragen werden durch die GF aufgezeichnet.

## 7.5 Dokumentierte Informationen

### 7.5.1 Allgemeines

Alle Informationen, die in einem Qualitätsmanagementsystem dokumentiert werden müssen, werden in diesem Handbuch als dokumentierte Informationen bezeichnet.

Es handelt sich somit um einen Sammelbegriff unter dem Dokumente, Daten, externe Dokumente, Formblätter, Checklisten, Aufzeichnungen, Prozessbeschreibungen und Anleitungen fallen. Die dokumentierte Information kann sowohl in Papierform existieren oder auch elektronisch gespeichert werden.

### 7.5.2 Erstellen und Aktualisieren

Für das Qualitätsmanagement zentrale relevante interne Dokumente sind

* Qualitätsmanagementhandbuch (dieses Dokument),
* Prozessbeschreibungen, sowie
* Arbeitsanweisungen.

Als Vorgabedokumente sind sie weisungsgebend.

Qualitätsaufzeichnungen dienen der Gesellschaft als Nachweis für das Funktionieren des QM-Systems und sind somit Nachweisdokumente.

Diese Dokumente werden durch den QMB oder einen Mitarbeiter erstellt, vom QMB geprüft, durch die Geschäftsführung genehmigt und von den Beauftragten ausgegeben. Mitwirkende interne und externe Dokumente sind die hier jeweils referenzierten Gesetze, Normen und Informationen. Die jeweils aktuell gültigen Dokumentversionen stehen auf dem zentralen Server zur Verfügung und sind damit freigegeben und gültig.

Alle Ausdrucke der QM-Dokumentation, der Prozessbeschreibungen, der Anweisungen, etc. besitzen ausschließlich Informationscharakter. Dies bedeutet, dass sich jeder Nutzer rückversichern muss, ob das ausgedruckte Dokument aktuell ist.

Eine Übersicht aller QM-relevanten Dokumente ist der Dokumentenliste zu entnehmen. Der QMB informiert bei weitreichenden Änderungen alle Mitarbeiter über die Neuerungen. Ungültige Dokumente werden entfernt bzw. archiviert.

### 7.5.3 Lenkung dokumentierter Informationen

Im Folgenden werden die in der Gesellschaft verwendeten Systeme und Verzeichnisstrukturen zur Organisation von Aufzeichnungen und Dokumenten dargestellt.

* ERP-IntarS
  + Rechnungen
  + Lieferscheine
  + Artikelstamm teilweise
  + Einkauf (teilweise)
  + RMA`s
    - Upgrades
    - Kalibrierservice
    - Reklamationen
    - Reparaturen
* Lagerverwaltung ELeLA
* BUHA LinHabu
* Libre Office
* Eagle (Leiterplatten-Layout)
* Jetbrains – Softwareentwicklung
* Versionsverwaltung GitLab
* Jitsi
* Mayan EDMS
* Ablage Dokumente auf zentralem Server-Laufwerk (verschiedene Bereiche mit differenzierten Freigaben und Berechtigungen)

Aufbewahrungszeiten

Dokumente und Qualitätsaufzeichnungen in Papier werden in entsprechend gekennzeichneten Ordnern aufbewahrt. Die Aufbewahrungsdauer beträgt insoweit diese gesetzlich nicht vorgegeben sind grundsätzlich mindestens 10 Jahre.

Die Erstellung, Änderung und Verwaltung sowie die Veranlassung der Vernichtung von Dokumenten obliegt den Verantwortlichen.

# Betrieb

## 8.1 Betriebliche Planung und Steuerung

Die Zielsetzung unserer Gesellschaft ist die langfristige Kundenbindung mit der Erbringung von qualitativ hochwertigen Produkten, die langfristigen Nutzen stiften – und nicht der kurzfristige wirtschaftliche Effekt.

Die Gesellschaft berücksichtigt bei der der Planung zur Produktrealisierung folgende Punkte:

* interne und/oder von Kunden vorgegebene Qualitätsziele
* Qualität und Anforderungen an die Produkte
* Bedarf an einzuführenden Prozesse, zu erstellende Dokumente und bereitzustellende Ressourcen wie Parameter, Arbeitshilfsmittel, IT
* Erforderliche Verifizierungs-, Überwachungs- und Prüftätigkeiten, sowie Auftragsannahmekriterien
* Erstellung der erforderlichen Aufzeichnungen zum Nachweis, dass die Prozesse und die daraus resultierenden Leistungen den Anforderungen entsprechen
* Beachten der gesetzlichen Normen und Kundenrichtlinien
* Einbeziehen der Anforderungen und technischen Spezifikationen von Kunden

## 8.2 Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen

### 8.2.1 Kommunikation mit dem Kunden

Für die Kommunikation mit dem Kunden, einschließlich

* Der Weitergabe von Information zu den Produkten
* Anfragen, Verträge oder Auftragsbearbeitung
* Kundenreaktionen, Kundenbeschwerden

sind Zuständigkeiten festgelegt.

Kundenreaktionen, insbesondere Kundenbeschwerden, werden erfasst und den zuständigen Mitarbeitern mitgeteilt. Unter Kundenreaktionen und Beschwerden verstehen wir Mängel. Für die Beseitigung von Mängeln sind die auftragsdurchführenden Mitarbeiter verantwortlich.

### 8.2.2 Bestimmen von Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen

Vor Abschluss eines Vertrages muss sichergestellt sein, dass

* die Konformität mit gesetzlichen Bestimmungen gewahrt ist,
* die Qualitätsanforderungen verstanden sind,
* der Vertrag im Einklang mit den Regelungen unseres Unternehmens steht,
* eine Übereinstimmung zwischen Angebot und Auftrag besteht,
* der betriebswirtschaftliche Nutzen für unser Unternehmen gewährleistet ist,
* Kapazitäten verfügbar sind.

Es ist das erklärte Ziel, durch eine Angebots- und Vertragsüberprüfung vor Vertragsabschluss an der Schnittstelle Fehler zu vermeiden und dadurch optimale Produktrealisierung zu gewährleisten. Um dies sicherzustellen, sind Prozesse definiert – von der Erstellung eines Angebots, über die Abgabe eines Angebots bis hin zum Vertragsabschluss - die eingehalten werden müssen. Zudem ist die Verwendung standardisierter Angebots- und Vertragsmuster verpflichtend. Für Vertragsprüfungen ist die Geschäftsführung zuständig.

Werden während oder nach erfolgter Vertragsprüfung wesentliche Änderungen in den bestehenden oder zu prüfenden Verträgen relevant, werden diese hinsichtlich ihrer Auswirkungen gewürdigt und das Ergebnis schriftlich festgehalten. Für die Ermittlung der Kundenforderungen ist übergeordnet die Geschäftsführung zuständig. Er stellt sicher, dass Kundenforderungen an das Produkt und vom Kunden nicht spezifizierte Forderungen, die für den bestimmungsgemäßen Gebrauch notwendig sind, ermittelt werden. Hierzu zählen auch die gesetzlichen und behördlichen Forderungen.

### 8.2.3 Überprüfen von Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen

Vor jeder Abgabe von Angeboten, der Annahme eines Vertrages oder eines Auftrags überprüft die Geschäftsführung ob die Gesellschaft in der Lage ist, die festgelegten Anforderungen zu erfüllen. Abweichungen oder Widersprüche zwischen den im Auftrag/Angebot festgelegten Forderungen und früher niedergelegten Forderungen oder Änderungen der Anforderungen werden vor Vertragsabschluss mit dem Kunden geklärt.

### 8.2.4 Änderung von Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen

Änderungen von Anforderungen werden grundsätzlich dokumentiert und den betroffenen Stellen mitgeteilt. Durch die Versionierung der Informationen wird die Rückverfolgbarkeit und Zuordnung zu einzelnen Leistungen und Produkten gewährleistet.

## 8.3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen

### 8.3.1 Allgemeines

Das Ziel unserer Gesellschaft ist es, hochwertige und innovative Produkte entsprechend den Kunden- und Marktanforderungen zu entwickeln und anzubieten.

### 8.3.2 Entwicklungseingaben

Sämtliche relevanten internen und externen Kunden- und Marktanforderungen werden ermittelt und auf ihre Angemessenheit hin überprüft. Unvollständige, unklare oder nicht angemessene Forderungen werden durch die Produktentwicklung im Rahmen von Entwicklungsbesprechungen mit den internen und externen Entwicklungsbeteiligten geklärt und abgestimmt. Die ermittelten Forderungen werden aufgezeichnet.

### 8.3.3 Entwicklungsergebnisse

Die Dokumentation der Ergebnisse enthält alle für die Realisierung erforderlichen Angaben. Besonders wird darauf geachtet, dass:

* die Vorgaben erfüllt werden,
* Annahmekriterien für Prüf-, Verifizierungs- oder Validierungsmaßnahmen (z.B. Tests) enthalten sind,
* alle relevanten Merkmale eindeutig definiert und beschrieben sind.

## 8.4 Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten, Dienstleistungen

Als wertschöpfende Materialien und Leistungen beziehen wir Produktionsmaterialien, Lohnbearbeitungen und Oberflächenveredelung. Zusätzlich beziehen wir IT-Support, Wartung und Instandhaltung von Maschinen- und Infrastruktur. In Bedarfsfällen setzen wir auch externes Personal über Personaldienstleister ein.

Bei allen anderen Beschaffungsvorgängen handelt es sich um Verbrauchsgüter.

Die Bestellunterlagen für den Lieferanten enthalten alle kaufmännischen und technischen Vorgaben.

Beschaffte Waren (Wareneingänge) werden vom entgegennehmenden Mitarbeiter einem Soll- / Ist Vergleich gemäß Beschaffungsangaben unterzogen, ggf. wird die GF informiert und hinzugezogen.

## 8.5 Produktion und Dienstleistungserbringung

### 8.5.1 Steuerung der Produktion und der Dienstleistungserbringung

Es ist sichergestellt, dass die Prozesse, die die Qualität der Produktrealisierung direkt beeinflussen, geplant und festgelegt sind und unter beherrschten Bedingungen ablaufen. Dazu gehören:

* dokumentierte Prozesse
* geeignete Arbeitsbedingungen
* Erfüllung einschlägiger Normen und Regelwerke, insbesondere Kundenvorgaben
* Überwachung und Lenkung anhand geeigneter Prozess- und Leistungsmerkmale
* Genehmigung von Prozessen
* Kriterien für die Arbeitsausführung durch schriftliche Anweisungen

Für alle qualitätsbestimmenden Funktionsbereiche sind Arbeitsabläufe geplant und festgelegt, um sicherzustellen, dass die Leistungserbringung nach beherrschten, vorgegebenen Bedingungen abläuft. Die Dokumentation dieser Prozesse erfolgt in Produktionspapieren, denProzessbeschreibungen und wo notwendig in Anweisungen.

Zuständig für die Erstellung und Pflege der Unterlagen ist der Bereich, der auch für die Ausführung der Arbeiten zuständig ist.

In den Dokumentationen sind festgelegt:

* Merkmale der Leistungen,
* welche Arbeitsschritte nacheinander folgen und mit welchen Mitteln unter welchen Bedingungen diese durchzuführen sind,
* welche Kriterien für die Arbeitsausführung erfüllt werden müssen und welche Genehmigungen/Freigaben vorliegen müssen,
* welche Prüf-, Überwachungsmaßnahmen durchzuführen sind
* und welche Aufzeichnungen zu führen sind.

Weiterhin werden Festlegungen zur Freigabe getroffen und verwirklicht.

Alle Wertschöpfungsprozesse, deren Ergebnisse nicht in einem wirtschaftlich vertretbaren Rahmen oder gar nicht durch Abschlusskontrollen verifiziert werden können, werden durch unsere Gesellschaft validiert. Dies schließt Leistungen ein, bei denen sich Mängel eventuell erst zeigen, nachdem der gesamte Prozess abgeschlossen wurde. Diese Prozesse werden validiert, um ihre Fähigkeit zur Erreichung der geplanten Ziele zu demonstrieren.

Die Maßnahmen für die Prozessvalidierung sind festgelegt und beinhalten als ein Minimum:

* die Prozessbeschreibung,
* die Qualifikation des Personals,
* die notwendige Prozessumgebung und Infrastruktur,
* den Gebrauch festgelegter Methoden oder Verfahren,
* die Re-Validierung
* sowie Qualifizierungsaufzeichnungen der validierten Prozesse und des Personals werden unterhalten.

Die Validierung von Prozessen und Arbeitsabläufen ist Teil der Prozessplanung/‑entwicklung.

### 8.5.2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit

Eine eindeutige Zuordnung von Produkten zu zugehörigen Spezifikationen oder anderen Dokumenten ist während der gesamten Prozesskette festgelegt und gewährleistet. Einzelne Fertigungsschritte mittels Barcode, Materialien, Einzelteile und Baugruppen mittels Beschriftung.

### 8.5.3 Eigentum der Kunden oder der externen Anbieter

Eigentum Dritter (Daten, Produkte, etc.), die von der Gesellschaft genutzt, oder Teil von Produkten sind, werden bei der Warenannahme oder durch die Annahme der Auftragsverantwortlichen (Daten) entsprechend verifiziert und gekennzeichnet. Bei Verlust oder Beschädigung wird der Kunde bzw. Dritte umgehend informiert. Vertrauliche Kundenunterlagen werden unter Verschluss gehalten und nur durch befugte Mitarbeiter verwendet.

### 8.5.4 Erhaltung

Unsere Prozesse stellen sicher, dass bei der innerbetrieblichen Verwendung, wie Weitergabe, Speicherung Daten/Informationen nicht beschädigt werden. Folgende Voraussetzungen sind hierfür erfüllt:

* Geregelte Annahme
* Zweckentsprechende Speicherung und Lagerung
* Zweckentsprechende Kennzeichnung in jeder Phase des Prozesses

### 8.5.5 Tätigkeiten nach der Lieferung

Durch das Unternehmen sind die Tätigkeiten nach der Erbringung von Leistungen bestimmt und verwirklicht worden. Insbesondere wurde Folgendes berücksichtigt:

* die Risiken, die sich ergeben können,
* die Art und Nutzung der Produkte,
* Kundenrückmeldungen
* sowie gesetzliche und behördliche Bestimmungen.

### 8.5.6 Überwachung von Änderungen

Änderungen werden grundsätzlich in Interaktion mit den Kunden durchgeführt, oder durch diesen veranlasst. Änderungen sind mittels Versionsständen gekennzeichnet und vom Kunden autorisiert und abgenommen.

## 8.6 Freigabe von Produkten und Dienstleistungen

Zur Verifizierung der Anforderungen sind angemessene Prüfungen in allen Auftragsschritten festgelegt.

Während der gesamten Produktion wird durch jeden Mitarbeiter an verschiedenen Stellen und während verschiedener Phasen der Produktion kontrolliert und geprüft, ob der tatsächliche Stand der durchgeführten Tätigkeit mit dem geplanten übereinstimmt (Soll / Ist-Vergleich).

Durch entsprechend geplante Prüfungen bzw. Kontrollen werden Abweichungen und Fehler frühzeitig erkannt und bei Bedarf geeignete Korrekturmaßnahmen veranlasst.

Das Qualitätsmanagement ist ein wesentlicher Bestandteil der Gesellschaft. Es wird als auftragsbegleitender und abschließender Prozess verstanden, für den alle Mitarbeiter verantwortlich sind. Wesentliche Merkmale des Qualitätsmanagements sind:

* eine klare Festlegung und Priorisierung von Aufgaben und Verantwortungen,
* das Ableiten sinnvoller Qualitätssicherungs-Maßnahmen aus diesen Aufgaben,
* die Prüfung und Überwachung der einzelnen Arbeitsschritte
* das Kundengespräch.

## 8.7 Steuerung nichtkonformer Ergebnisse

Fehlerhafte Produkte werden mit einem Sperrzettel gekennzeichnet und separiert, so dass eine unbeabsichtigte Weiterverarbeitung ausgeschlossen ist.

Nicht gekennzeichnete oder verdächtige Produkte werden grundsätzlich mit einem Sperrzettel versehen und gesperrt. Wenn notwendig wird der Kunde informiert.

Die Weiterverwendung von Produkten bei internen Abweichungen/Reklamationen wird durch entsprechende Kennzeichnung verhindert.

# 9 Bewertung der Leistung

## 9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung

### 9.1.1 Allgemeines

Die Messung und Überwachung von Prozessen bezieht sich auf Geschäftsprozesse und auf unsere wertschöpfenden Prozesse. Verantwortlich für die Erfassung und Bewertung der Daten ist der QMB.

### 9.1.2 Kundenzufriedenheit, Bewertung der Einhaltung von Verpflichtungen

Die Kundenzufriedenheit wird im Rahmen des kontinuierlichen Kontaktes mit unseren Kunden ermittelt, die Gesellschaft stellt dadurch sicher, dass im Falle von Änderungen, Beanstandungen eine zeitnahe Reaktion erfolgen kann.

Um zudem sicherzustellen, dass interne organisatorische Abläufe, die technischen Vorgaben sowie die gesetzlichen Vorschriften eingehalten werden, finden interne Begehungen und Audits statt. Abweichungen von den Sollwerten werden dokumentiert und Vorschläge zur Mängelbeseitigung erstellt. Von den Verantwortlichen werden die erforderlichen Eigenkontrollen sichergestellt.

### 9.1.3 Analyse und Bewertung

Festgelegte Umfänge werden durch die Verantwortlichen in den definierten Zeiträumen analysiert und bewertet. Die Ergebnisse bilden einen Bestandteil der Managementbewertung des Gesamtsystems.

## 9.2 Internes Audit

Die Wirksamkeit unseres Qualitätsmanagementsystems und deren Prozesse werden regelmäßig durch interne Audits (Ablaufüberprüfungen) überprüft. Der QMB stellt die Umsetzung von ggf. notwendigen Korrektur- und Verbesserungsmaßnahmen sicher.

## 9.3 Managementbewertung

### 9.3.1 Allgemeines

Einmal jährlich erfolgt die Bewertung des Managementsystems auf dessen Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit. Ziel dieser Bewertungen ist die Ermittlung von eventuellem Änderungsbedarf des QM-Systems, der Unternehmenspolitik und der Unternehmensziele. Die Ergebnisse werden ausgewertet und wo nötig Maßnahmen ergriffen.

### 9.3.2 Eingaben für die Managementbewertung

Folgende Themen fließen in die Bewertung ein:

* den Status von Maßnahmen vorheriger Managementbewertungen
* externen und internen Themen, die das QM-System betreffen
* Erfordernissen und Erwartungen interessierter Parteien, einschließlich bindender Verpflichtungen
* Risiken und Chancen
* Erfüllungsgrad Qualitätsziele
* Nichtkonformitäten und Korrekturmaßnahmen
* Auditergebnisse
* relevante Äußerungen interessierter Parteien, einschließlich Beschwerden
* Strategie und Markt
* Kundenorientierung
* Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz
* Partner und Lieferanten
* Personal
* Gesetze und Verordnungen
* Verbesserungen

### 9.3.3 Ergebnisse der Managementbewertung

Handlungsbedarfe die aus der Managementbewertung hervorgehen werden in einen Maßnahmenplan übernommen und sukzessive abgearbeitet.

# 10 Verbesserung

## 10.1 Allgemeines

Um die Konformität von Prozessen, Produkten und des Qualitätsmanagementsystems mit allen Anforderungen sicherzustellen, sind von der Gesellschaft Überwachungs-, Mess-, Analyse- und Verbesserungsprozesse installiert. Diese Ergebnisse dienen als Basis für Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen.

## 10.2 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen

Die Gesellschaft verfügt über ein System von Prozessen und Daten zur Überwachung von Risiken für das Unternehmen wie für jede einzelnen Aufträge. Für alle erkannten Mängel wird durch eine systematische Verfolgung und Behandlung eine qualifizierte Bearbeitung sichergestellt. Erkannte Mängel in den Unternehmensprozessen werden vom Qualitätsmanagementbeauftragten analysiert, der gemeinsam mit den betroffenen Bereichen daraus die notwendigen Maßnahmen ableitet.

Werden hier Fehler erkannt, die nicht sofort, oder einfach abzustellen sind, fließen diese in einen Maßnahmenplan ein und werden nach Prioritäten abgearbeitet. Maßnahmenpläne werden gemeinsam zwischen Qualitätsmanagementbeauftragten und der Geschäftsführung abgestimmt. Die Koordination und Überwachung der beschlossenen Maßnahmen liegt beim Qualitätsmanagementbeauftragten.

Ablauf: Ermittlung potentieller Fehler und deren Ursachen, Ergreifung von Vorbeugungsmaßnahmen und Überwachung der Durchführung, Aufzeichnung der Ergebnisse und Bewertung der Wirksamkeit der Maßnahmen.

Zur Beseitigung von Fehlerursachen werden gezielte Einzelmaßnahmen bzw. geplante systematische Maßnahmen ergriffen.

Diese Maßnahmen erstrecken sich auf zugekaufte Waren, Leistungen sowie auf die Realisierungsprozesse.

## 10.3 Fortlaufende Verbesserung

Die Gesellschaft versucht ständig, die Auftrags- und Unternehmensziele auf Soll-Ist-Abweichungen zu untersuchen. Erkannte Mängel werden von der Gesellschaft auf ihre Ursachen und Auswirkungen hin untersucht. Es sind Maßnahmen zu treffen werden, um eine Wiederholung der Mängel möglichst auszugeschlossen oder ihre Auswirkungen künftig gering zu halten. Die Wirksamkeit solcher Anpassungs- bzw. Korrekturmaßnahmen wird überwacht. Zur Ermittlung der Ursachen und zur Festlegung von Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen bei intern oder extern entdeckten Abweichungen, sowie bei der Nichterfüllung von Anforderungen werden systematische Verfahren angewendet, die unter dem Namen kontinuierlicher Verbesserungsprozess subsumiert werden.

# 11 Mitgeltende Unterlagen

Alle zu diesem Handbuch mitgeltenden Unterlagen sind in einer Dokumentenliste aufgeführt.