

Handbuchkapitel 4

Messung, Analyse und Verbesserung

- 1.0 Zweck**
- 2.0 Anwendungsbereich**
- 3.0 Begriffe**
- 4.0 Verantwortlichkeiten**
- 5.0 Beschreibungen**
 - 5.1 Prüfungen und Überwachungen**
 - 5.1.1 Prüfungen**
 - 5.1.2 Überwachungen**
 - 5.1.3 Prozeßüberwachungen**
 - 5.2 Interne Audits**
 - 5.3 Lenkung fehlerhafter Produkte / Prozesse**
 - 5.3.1 Lenkung fehlerhafter Produkte**
 - 5.3.2 Lenkung fehlerhafter Prozesse**
 - 5.4 Datenanalyse**
 - 5.5 Korrektur-, Vorbeugungs- und Verbesserungsmaßnahmen**
- 6.0 Mitgeltende Unterlagen**

Handbuchkapitel 4

Messung, Analyse und Verbesserung

1.0 Zweck

Mit Hilfe des Handbuchkapitels soll erreicht werden, dass Prüfungen der Qualität und die Überwachung der Umweltdaten kontinuierlich in einem angemessenen Umfang vorgenommen werden. Fehlerhafte Produkte und Prozessen sollen so gelenkt werden, dass sie beherrscht und ihre Ursachen analysiert und beseitigt werden.

2.0 Anwendungsbereich

Dieses Handbuchkapitel gilt für alle Bereiche der W.O. Müller.

3.0 Begriffe

4.0 Verantwortlichkeiten

Die Geschäftsführung ist dafür verantwortlich, dass das vorliegende Handbuchkapitel den aktuellen Gegebenheiten bei W.O. Müller entspricht.

5.0 Beschreibungen

5.1 Prüfungen und Überwachungen

5.1.1 Prüfungen

Durch eindeutige Festlegung von Prüfverfahren und -abläufen soll in Verbindung mit den anderen Verfahren des Qualitäts- und Umweltmanagementsystems sichergestellt werden, daß Probleme und Fehler frühestmöglich erkannt und Gegenmaßnahmen rechtzeitig getroffen werden und somit eine gleichbleibende Qualität der Leistungen sichergestellt wird.

Die Geschäftsführung ist dafür zuständig zu prüfen, ob die Quantität der Prüfungen und die Prüfmethodik den Ansprüchen von W.O. Müller genügt. Die zur Zeit durchgeführten Prüfungen sind in den jeweiligen Verfahrensanweisungen zum Prozessablauf an den Stellen dargestellt, an denen sie zum Einsatz kommen.

5.1.2 Überwachungen

Mit dem Ziel, alle internen und externen Auflagen jederzeit einzuhalten, muß neben den Prüfungen zur Qualität der Leistungen eine systematische Überwachung der durch W.O. Müller verursachten Umweltauswirkungen erfolgen.

Die dabei ermittelten Werte dienen als Grundlage zur ständigen Beurteilung und Verbesserung der technischen Verfahren und des betrieblichen Umweltschutzes.

Die Geschäftsführung überprüft, welche Daten ermittelt werden sollen. Dies geschieht mit Hilfe der Liste der umweltrelevanten Gesetze und Verordnungen, sowie der diesbezüglichen sonstigen externen und internen Auflagen. Alle Listen werden ständig aktuell gehalten. Weiterhin werden neben diesen Übersichten, Erkenntnisse aus dem Verlauf der Leistungserbringung berücksichtigt.

Handbuchkapitel 4

Messung, Analyse und Verbesserung

In einer Verfahrensanweisung ist festgehalten, wann diese Daten zu ermitteln sind und wie sie ausgewertet werden.

5.1.3 Prozeßüberwachungen

Durch eine gezielte Überwachung der Prozesse soll erreicht werden, dass die Prozessstabilität sichergestellt wird.

Insbesondere im Bereich der Galvanik soll dies durch eine gezielte Überwachung erreicht werden.

Im Bereich der mechanischen Fertigung stellt die Werkerselbstkontrolle eine ausreichende Prozessstabilität sicher.

Die Geschäftsführung von W.O. Müller stellt in Zusammenarbeit mit dem jeweiligen Fachverantwortlichen die Planung der Prozessüberwachung sicher. Die Vorgaben dafür sind in den verschiedenen Verfahren festgelegt.

5.2 Interne Audits

Mit Hilfe von internen Audits wird geprüft

- ob das aufgebaute Qualitäts- und Umweltmanagementsystem den zugrundeliegenden Regelwerken entspricht,
- ob das aufgebaute System von allen Mitarbeitern gelebt und umgesetzt wird
- inwieweit die aufgestellten Ziele verwirklicht wurden.

Einmal jährlich wird das gesamte Qualitäts – und Umweltmanagementsystem einer internen Auditierung unterzogen.

Der QM / UM Beauftragte ist für die Aufstellung eines Auditplans und die Information der Mitarbeiter verantwortlich.

Als Auditoren werden ausgebildete Mitarbeiter oder Externe Dritte, die über die notwendige Fachkenntnis verfügen, eingesetzt.

Die in den Audits erkannten Abweichungen werden durch die Auditoren protokolliert.

In Zusammenarbeit mit der Geschäftsführung werden Korrekturmaßnahmen festgelegt und im Bericht vermerkt. Die Geschäftsführung gibt die Korrekturmaßnahmen zur Umsetzung frei.

5.3 Lenkung fehlerhafter Produkte / Prozesse

5.3.1 Lenkung fehlerhafter Produkte

Für die einzelnen Prozessschritte der Leistungserbringung ist festgelegt, wie bei Erkennen eines Fehlers vorzugehen ist.

Diese Vorgaben umfassen die Dokumentation dieser Fehler, welcher Vorgesetzte zu informieren ist und die zu ergreifenden Erstmaßnahmen.

Darüber hinaus sind auch Vorgaben für die weitere Bearbeitung des Sachverhalts hinsichtlich einer Fehlerursachenbekämpfung festgelegt.

5.3.2 Lenkung fehlerhafter Prozesse

Ein Prozeß gilt als fehlerhaft, wenn unzulässige Abweichungen von vorgegebenen und einzuhaltenden Prozeßparametern / Grenzwerten auftreten.

Die Auswirkungen können sich hierbei u.a. auf Gefährdung von Menschen, der sonstigen Umwelt, der Anlage oder Anlagenteile resp. das Übertreten von Gesetzen und Verordnungen beziehen.

Jeder Mitarbeiter im Unternehmen ist aufgefordert, beim Erkennen von fehlerhaften Prozessen auf Verfahrensanweisungen beruhende Informationswege einzuhalten und darauf hinzuwirken, daß der Fehler eingegrenzt und Folgeschäden verhindert werden.

Gemeinsam mit den Vorgesetzten soll versucht werden, den Ursachen in sachlicher Weise auf den Grund zu gehen, um zu dauerhaften Lösungen einer zukünftigen Fehlervorbeugung zu kommen.

Unabhängig davon ist beim Auftreten von Prozeßfehlern den Störfall- und Alarmplänen entsprechend zu handeln und grundsätzlich den Weisungen der Vorgesetzten zu folgen.

5.4 Datenanalyse

Es ist Aufgabe der Geschäftsführung, laufend Anlässe wie z.B. die Prüf- und Überwachungsplanung, die Prozessüberwachung, und die Messung der Kundenzufriedenheit auf Möglichkeiten einer sinnvollen Datenanalyse zu überprüfen.

Sowohl im Qualitäts- als auch im Umweltbereich wird die Datenanalyse und die Ableitung evtl. Maßnahmen von der Geschäftsführung vorgenommen.

Die zur Zeit vorgenommenen Datenanalysen sind in den verschiedenen Verfahren zum System beschrieben und werden im Rahmen der Management-Reviews hinsichtlich ihrer Aktualität und Eignung überprüft.

5.5 Korrektur-, Vorbeugungs- und Verbesserungsmaßnahmen

Qualitäts- und umweltrelevante Probleme und Mängel an der Leistung von W.O. Müller, im betrieblichen Umweltschutz oder in der Gestaltung des Arbeitsablaufes oder des Informationsflusses müssen zunächst umgehend beseitigt werden.

Weitaus wichtiger ist jedoch, eine dauerhafte Behebung der Ursachen anzustreben, um das wiederholte Auftreten von Fehlern zu vermeiden.

Es geht also darum, Wege zu finden, die Wiederholung von Fehlern zu vermeiden und deren Folgen zu verringern.

Diese Verfahren zur Korrektur und Vorbeugung von Fehlern beinhalten die Analyse der Ursachen sowie die Erarbeitung, Umsetzung und anschließende Prüfung der eingeleiteten Maßnahmen.

Qualitäts- und Umweltmanagementsystem W.O.Müller GmbH & Co.KG

Handbuchkapitel 4

Messung, Analyse und Verbesserung

Der Qualitäts- und Umweltpolitik folgend, sollen dabei das Qualitäts- und Umweltmanagementsystem sowie die betrieblichen Qualitäts- und Umweltleistungen kontinuierlich weiterentwickelt bzw. verbessert werden.

Dafür wurde ein Verfahren festgelegt, wie dieses gewährleistet werden soll.

6.0 Mitgeltende Unterlagen

V-56 Prüfmittel

V-57 Abwasseranalytik

V-58 Überwachungsplanung

V-59 Umgang mit Behörden, Störfälle

V-61 Audits

V-64 Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen

V-65 Kundenbetreuung

V-68 Korrekturmaßnahmen