

# Leitlinien des Qualitätsmanagement- systems

der Firma



**friedr. freek**  
GmbH

in

58708 Menden (Sauerland)  
Sudetenstraße 9

© Diese Leitlinien dürfen weder kopiert noch auf eine andere Weise vervielfältigt werden!

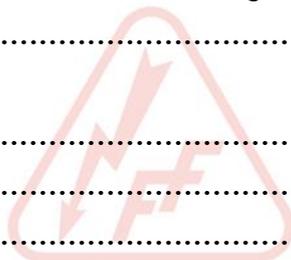
Revision 01				
	Datum	Bereich	Name	Unterschrift
erstellt/ geändert	29.10.2021	QM	E. Heimbuch	
geprüft	09.11.2021	GL	S. Kaiser	
freigegeben	11.11.2021	GL	W. Kaiser	



**friedr. freek**  
GmbH

## Inhalt

1	Kontext der Organisation	3
1.1	Verstehen der Organisation und ihres Kontextes .....	3
1.2	Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien .....	3
1.3	Festlegung des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems .....	4
1.4	Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse .....	4
2	Führung	5
2.1	Führung und Verpflichtung .....	5
2.1.1	Allgemeines .....	5
2.1.2	Kundenorientierung .....	5
2.2	Qualitätspolitik .....	5
2.3	Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnissen in der Organisation .....	6
3	Planung	7
3.1	Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen .....	7
3.2	Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung .....	7
3.3	Planung von Änderungen .....	8
4	Unterstützung	8
4.1	Ressourcen .....	8
4.1.1	Personen .....	8
4.1.2	Infrastruktur .....	8
4.1.3	Prozessumgebung .....	9
4.1.4	Ressourcen zur Überwachung und Messung .....	9
4.1.5	Wissen der Organisation .....	9
4.2	Kompetenz .....	9



## 1 Kontext der Organisation

### 1.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes

Zu den wichtigsten internen Themen der Friedr. Freek GmbH gehören die im Unternehmen gelebten Werte und die Unternehmenskultur. Sie finden Ausdruck in der **Qualitätspolitik**, den **Qualitätszielen** sowie den **Team-Spielregeln** und **Meeting-Regeln**. Alle vier Regelwerke bzw. Leitbilder hängen im Unternehmen für jeden Mitarbeiter sichtbar aus.

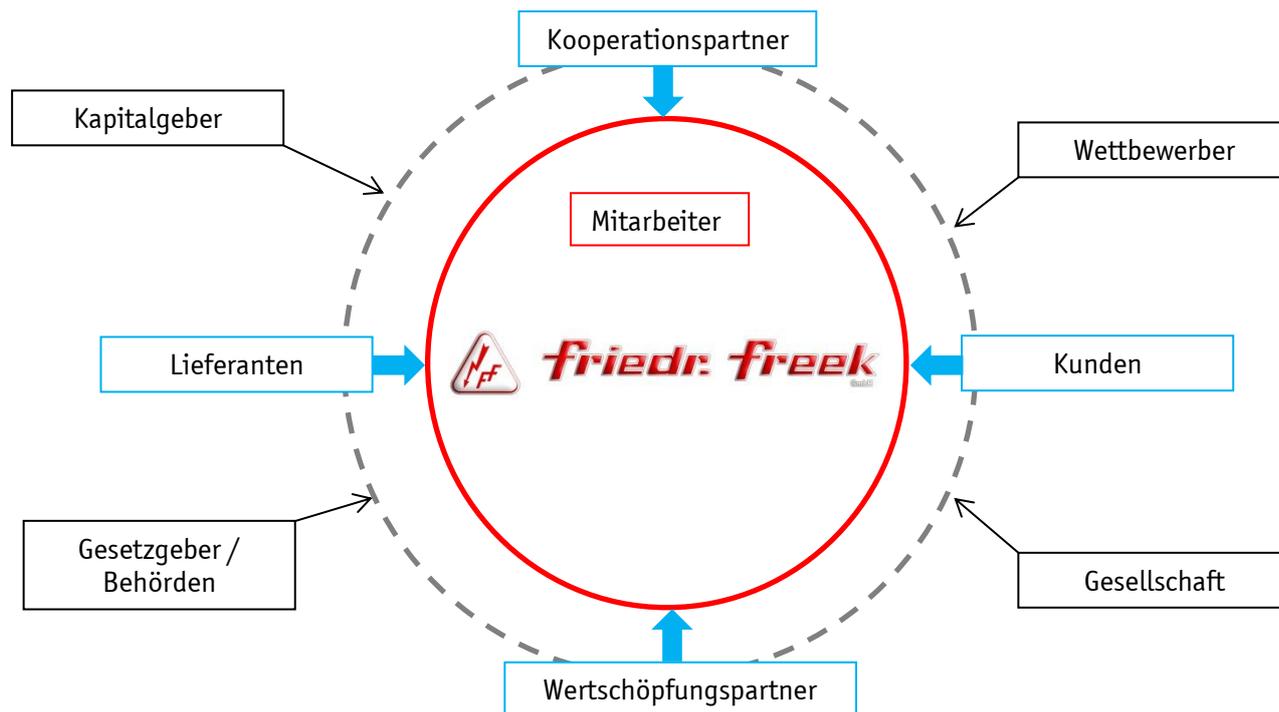
Zu den wichtigsten externen Themen gehören die **Kooperationen** - ganz nach unserem Unternehmensleitsatz „Cooperation Beats Competition“. Die enge Zusammenarbeit mit unseren Kooperationspartnern ist vielschichtig, gehört zur strategischen Ausrichtung unseres Unternehmens und beeinflusst uns als Unternehmen maßgeblich. Da auch ein erheblicher Teil unseres Umsatzes durch den Verkauf bzw. die Weiterverarbeitung von Partnerprodukten erzielt wird, haben die strategischen Partnerschaften nicht nur Einfluss auf unsere Unternehmenswerte, sondern auch auf unseren wirtschaftlichen Erfolg.

Die genannten internen und externen Themen begleiten uns seit vielen Jahren und sollen auch weiterhin einen hohen Stellenwert bei Freek genießen.

Darüber hinaus gibt es viele weitere interne und externe Themen von besonderer Relevanz für unser Unternehmen. Da diese Themen von veränderlichen zeitaktuellen Einflüssen bestimmt werden, handelt es sich hier folglich um Themen, die sich ebenfalls von Zeit zu Zeit ändern. In der Regel werden solche „variablen“ Themen in der jährlich stattfindenden Strategiebesprechung aufgegriffen und spiegeln sich in unseren Zielen und Risikoanalysen wider.

### 1.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien

Die wichtigsten interessierten Parteien werden im nachfolgenden Diagramm festgehalten. Die Anforderungen der interessierten Parteien werden von den entsprechenden Fachabteilungen überwacht. Rückmeldungen dieser interessierten Parteien werden in den wöchentlichen Routinebesprechungen oder unserer jährlichen Strategiebesprechung thematisiert.



### 1.3 Festlegung des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems

Das Qualitätsmanagementsystem wird im gesamten Unternehmen angewandt und umfasst daher alle Unternehmensprozesse und -produkte.

### 1.4 Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse

Die Friedr. Freek GmbH hat vier Kernprozesse definiert:

- a) Angebotserstellung
- b) Produktion
- c) Kommissionieren, Prüfen und Liefern von Handelsware
- d) Entwicklung

Für jeden Prozess gibt es eine Prozessbeschreibung, die sowohl im QM-System als auch im FreekLernCenter abliegt und für alle Mitarbeiter zugänglich ist. Die Wirksamkeit der Prozesse wird anhand von geeigneten Kennzahlen ermittelt. Die Kennzahlen sind in den jeweiligen Prozessbeschreibungen benannt und werden mindestens einmal im Jahr ermittelt und bewertet. Die Verantwortung dafür trägt die Geschäftsleitung.

## 2 Führung

### 2.1 Führung und Verpflichtung

#### 2.1.1 Allgemeines

Die Geschäftsleitung der Fa. Friedr. Freek GmbH übernimmt eine aktive Rolle bei der Implementierung, Aufrechterhaltung, Überwachung und Sicherstellung der Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems. Zu der Selbstverpflichtung der Geschäftsführung gehören folgende Aufgaben:

- Rechenschaftspflicht für die Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems
- Qualitätspolitik und -ziele, die mit der strategischen Ausrichtung des Unternehmens vereinbar sind, definieren
- Aufgaben verteilen und Verantwortlichkeiten festlegen
- Bereitstellung aller notwendigen Ressourcen
- Kontrolle der Zielerreichung
- Fördern ständiger Verbesserung

#### 2.1.2 Kundenorientierung

Da die Zufriedenheit der Kunden unseren Unternehmenserfolg maßgeblich mitbestimmt, ist jeder Mitarbeiter aufgefordert, kundenorientiert zu denken. Um die Kundenzufriedenheit festzuhalten, wird die Reklamationsquote jährlich ermittelt und ausgewertet. Die Reklamationsquote spiegelt die Konformität bzw. Nonkonformität unserer Produkte mit den Kundenanforderungen wider und hilft uns, die Qualität unserer Produkte stetig zu verbessern.

### 2.2 Qualitätspolitik

Die besondere Bedeutung unserer Produkte für den Erfolg unserer Kunden und die Einbindung unseres Unternehmens in einen starken globalen Wettbewerb diktieren die Verpflichtung zu höchster Qualität unserer Arbeit. Technische Innovation und die Erwartung der Endverbraucher von stetig verbesserter Produktleistung und -sicherheit bedeuten für uns die Notwendigkeit zur ständigen Verbesserung all unserer Wertschöpfungsabläufe. Qualität, Termintreue, Service und Preis sind die wichtigsten Kriterien, um die Erwartungen unserer Kunden zu erfüllen. **Nicht das einmalig hergestellte Spitzenprodukt ist das Ziel, sondern eine gleichbleibende Qualität auf höchstem Niveau.**

Zur Erreichung dieser Qualitätsziele haben wir ein Qualitätsmanagementsystem nach DIN EN ISO 9001 aufgebaut, das transparent und leicht zugänglich ist.



**Qualitätsmanagement ist nicht Teil unserer Organisation, Qualitätsmanagement ist unsere Organisation.**

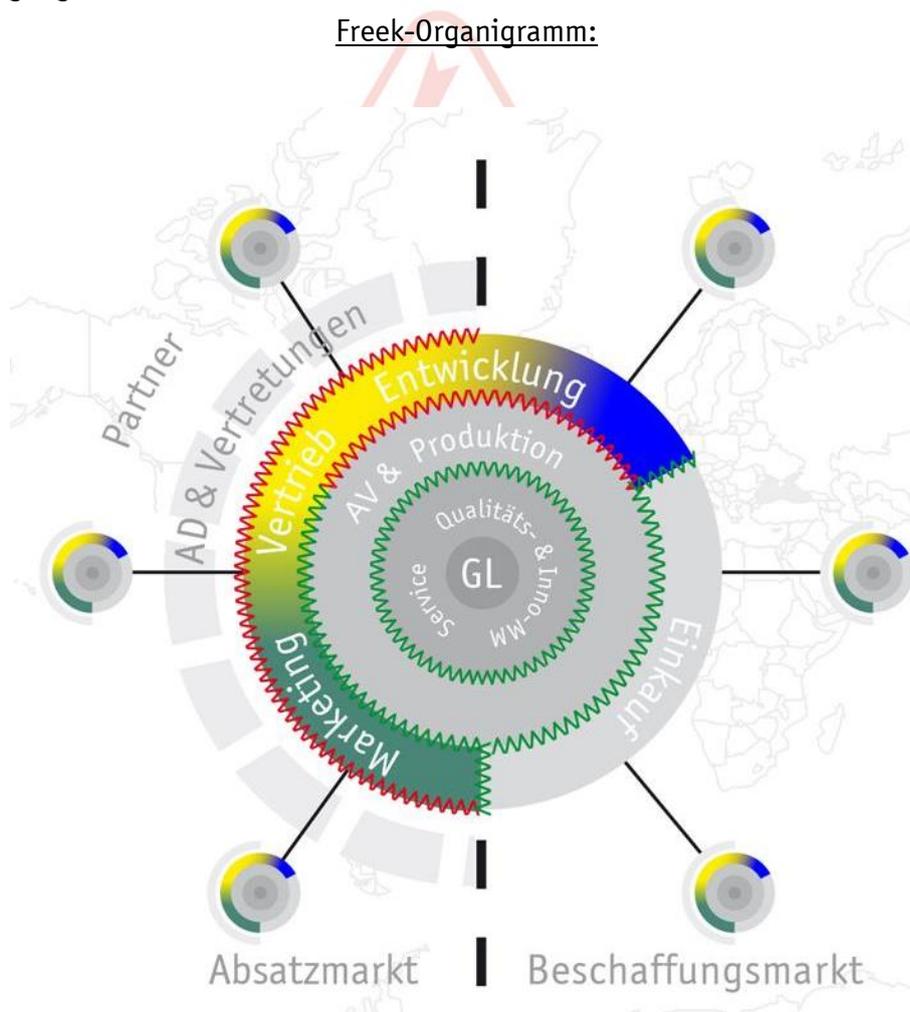
Unser QM-System wird deshalb von uns verstanden und gelebt. Das beweisen wir gerne mit der verlässlich hohen Qualität unserer Produkte und Dienstleistungen.

Die Qualitätspolitik der Fa. Friedr. Freek GmbH hängt im Unternehmen aus und kann von jedem Mitarbeiter jederzeit eingesehen werden. Die Bekanntmachung der Qualitätspolitik soll ein einheitliches Qualitätsverständnis fördern.

**2.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnissen in der Organisation**

Die Rollen, Aufgaben sowie Verantwortlichkeiten aller Mitarbeiter bei der Friedr. Freek GmbH sind klar geregelt und innerhalb der sogenannten Aufgabenmatrizen schriftlich festgehalten. Für den Produktionsbereich wird eine Kompetenzmatrix geführt. Die genannten Matrizen sind für alle Mitarbeiter zugänglich.

Freek-Organigramm:



### 3 Planung

#### 3.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen

Eine Risiko-Chancen-Analyse wird von der Geschäftsleitung zur jährlichen Strategieberesprechung durchgeführt. Dabei werden Risiken und Chancen differenziert nach zentralen Handlungs- bzw. Gestaltungsfeldern ermittelt und im Hinblick auf die von der Geschäftsleitung festgelegten Ziele bewertet. Von der Risiko-Chancen-Analyse ausgehend, werden zugleich Maßnahmen abgeleitet, die geeignet sind, die erkannten Chancen zu ergreifen und die bestehenden Risiken zu minimieren.

Die Ergebnisse der Strategieberesprechung, und insbesondere der Risiko-Chancen-Analyse, werden intern verteilt und im Unternehmen ausgehängt.

Alltagsrisiken, wie z. B. Lieferengpässe oder Qualitätsabweichungen, werden in den wöchentlichen Routinebesprechungen diskutiert.

#### 3.2 Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung

Folgende Qualitätsziele sind von der Geschäftsführung festgelegt:

##### **Kundenzufriedenheit**

Wir wollen durch die Qualität unserer Leistungen überzeugen und somit zum wirtschaftlichen Erfolg unserer Kunden beitragen. Dafür müssen wir die Bedürfnisse der Kunden erkennen, erfassen und technisch sowie wirtschaftlich kompetente Lösungen finden. Nur so können wir die Kundenzufriedenheit garantieren und auf Dauer sichern.

##### **Reproduzierbare Produktion**

Die reproduzierbare Produktion dient der Senkung der Fehler- und Ausschussquote. Zudem ermöglicht sie eine stabile und planbare Fertigung, was eine gleichbleibende Qualität gewährleistet. Zur Erreichung dieses Ziels müssen alle relevanten Fertigungsunterlagen vollständig, eindeutig und korrekt sein.

##### **Wirtschaftliche Stabilität**

Wir wollen alle vorstehenden Qualitätsziele erfüllen, um eine kontinuierliche Steigerung der Effizienz und die daraus folgende Ertragsstärke zu garantieren. Dies ist einer der Hauptgründe für den dauerhaften Bestand unseres Unternehmens und den damit verbundenen Erhalt der Arbeitsplätze.

Die Planung zur Erreichung der oben genannten Ziele ist Aufgabe der Geschäftsleitung. Dabei werden Verantwortlichkeiten festgelegt und Ressourcen geplant. Die Durchführung der geplanten

Maßnahmen wird von den zuständigen Mitarbeitern übernommen. Grundsätzlich ist die Erreichung der Qualitätsziele eine Gemeinschaftsaufgabe aller Unternehmensbereiche und Mitarbeiter. Daher ist jeder Mitarbeiter aufgefordert, seinen Beitrag zur Zielerreichung und damit zur Aufrechterhaltung des Qualitätsmanagementsystems zu leisten.

Die Zielerreichung wird anhand geeigneter Kennzahlen überprüft. Ihre Ermittlung ist Teil des Qualitäts-Reviews, dessen Ergebnis in einem jährlichen Q-Bericht dokumentiert wird. Unterjährig werden die Kennzahlen zudem für das Monitoring der Wirksamkeit unseres Qualitätsmanagementsystems genutzt.

### 3.3 Planung von Änderungen

Änderungen am Qualitätsmanagementsystem werden von der Geschäftsleitung zusammen mit dem Qualitätsmanager geplant und von den zuständigen Mitarbeitern umgesetzt. Der Qualitätsmanager unterstützt die Umsetzung und stellt sicher, dass die mit den Änderungen verfolgten Ziele erreicht werden. Alle betroffenen Mitarbeiter müssen über Änderungen am QM-System informiert werden.

## 4 Unterstützung



### 4.1 Ressourcen

Die notwendigen Mittel und Ressourcen zum Aufbau, zur Aufrechterhaltung und zur ständigen Verbesserung des QMS werden von der Geschäftsführung geplant, bereitgestellt und dokumentiert.

#### 4.1.1 Personen

Die Auswahl des geeigneten Personals stellt die Geschäftsführung sicher. Dabei wird durch persönliche Bewertung festgelegt, über welche Ausbildungen, Schulungen, Fertigkeiten und Erfahrungen das Personal verfügen soll. Durch Weiterbildungsmaßnahmen sollen alle Mitarbeiter die notwendige Kompetenz erlernen und aufrechterhalten. Schulungsunterlagen als Nachweis für die Kompetenz und Eignung der Mitarbeiter werden dokumentiert und aufbewahrt.

#### 4.1.2 Infrastruktur

Die Geschäftsleitung stellt alle zur Arbeitsdurchführung notwendigen Räumlichkeiten, Anlagen, Arbeitsmittel sowie die technische Ausrüstung zur Verfügung.

## 4.1.3 Prozessumgebung

Während der Leistungserbringung ist im gesamten Betrieb auf soziale, psychologische und physikalische Faktoren zu achten. Störende Einflüsse sollen beseitigt und förderliche Einflüsse verstärkt werden. Jeder Mitarbeiter ist aufgefordert, leistungshemmende und leistungsfördernde Einflussfaktoren zu melden, damit der Vorgesetzte sich ihrer annehmen und Verbesserungen herbeiführen kann.

## 4.1.4 Ressourcen zur Überwachung und Messung

Die Geschäftsleitung sorgt für ausreichende personelle Ressourcen und schafft die organisatorisch-technischen Voraussetzungen zur Überwachung der Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems und der abgestimmten Qualitätsziele. Dies geschieht durch regelmäßige Messung und Bewertung der dafür festgelegten Kennzahlen.

Gleiches gilt für die Messung und Überwachung der Produktqualität. Die hierfür bestimmten Mitarbeiter werden im Umgang mit den gängigen Prüf- und Messmitteln bei der Fa. Friedr. Freek GmbH geschult, und alle Prüfmittel, die zum Nachweis von Qualitätsanforderungen dienen, müssen kalibriert werden. Die Prüfmittel werden in das Tool zur Prüfmittelüberwachung (PMÜ) aufgenommen und in festgelegten Abständen kalibriert. Der Kalibrierstatus ist anhand der Prüfplakette eindeutig erkennbar. Hiervon ausgenommen sind Stahlmaßstäbe und Bandmaße.

## 4.1.5 Wissen der Organisation

Jegliches erlangtes Wissen und Erfahrungen sollen dokumentiert und zur Verfügung gestellt werden. Insbesondere Wissen, das für die Leistungserbringung erforderlich ist, muss gesichert und den jeweiligen Prozessbeteiligten zugänglich gemacht werden können. Die für diesen Zweck in der Vergangenheit vorzugsweise verwendeten gelenkten Dokumente sollen zukünftig durch moderne Internetfunktionalität und Multimedia-Formate, z.B. Hyperlinks, Wikis, Bilder, Videos und Tutorials, inhaltlich aufgewertet oder ganz abgelöst werden. Dort wo gelenkte Dokumente zum Einsatz kommen, müssen diese bei ihrer Erstellung und bei Änderungen einen Genehmigungsprozess durchlaufen.

## 4.2 Kompetenz

Die Geschäftsleitung muss im Rahmen einer Bildungsbedarfsanalyse festlegen, welche Qualifikationen die Mitarbeiter zur Erledigung ihrer betrieblichen Tätigkeit benötigen und für geeignete Schulungs- und Weiterbildungsmaßnahmen sorgen. Welche Schulungen und Fortbildungsmaßnahmen der einzelne Mitarbeiter benötigt, wird gemeinsam mit der Geschäftsleitung im jährlichen Mitarbeitergespräch geplant.