

Integriertes Management-Handbuch

September 2016



Informationen & Kontakt

Ing. Klaus Huber
Chief Quality Officer (CQO)

pewag International GmbH
A-8041 Graz, Gaslaternenweg 4
Phone: +43 316 6070-139
Fax: +43 316 607080-139
hu@pewag.com
www.pewag.com

Inhalt

1	Vorwort	4
2	Verbindlichkeitserklärung und Inkraftsetzung	5
3	Code of Contact	6
4	Kontext der Organisation	6
4.1	Verstehen der Organisation	6
4.2	Verstehen der Erfordernisse und der Erwartungen interessierter Parteien	6
4.3	Festlegung und Anwendung des IMS	6
4.4	IMS und seine Prozesse	8
5	Führung	9
5.1	Führung und Verpflichtung	9
5.2	Unsere Politiken	10
5.3	Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation	12
6	Planung	12
6.1	Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen	12
6.2	IMS – Ziele und Planung zu deren Erreichung	12
6.3	Planung von Änderungen	12
7	Unterstützung	13
7.1	Ressourcen	13
7.2	Kompetenz	13
7.3	Bewusstsein	13
7.4	Kommunikation	13
7.5	Dokumentierte Information	14
8	Betrieb	15
8.1	Betriebliche Planung und Steuerung	15
8.2	Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen / Notfallvorsorge und Gefahrenabwehr	15
8.3	Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen	15
8.4	Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen	15
8.5	Produktion und Dienstleistungserbringung	15
8.6	Freigabe von Produkten und Dienstleistungen	16
8.7	Steuerung nichtkonformer Ergebnisse	16
9	Bewertung der Leistung	16
9.1	Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung	16
9.2	Internes Audit	17
9.3	Managementbewertung	17
10	Verbesserung	18
10.1	Allgemeines	18
10.2	Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen	18
10.3	Fortlaufende Verbesserung	18

1 Vorwort

Der Aufbau unseres Integrierten Managementsystems, in weiterer Folge kurz IMS genannt, richtet sich nach der High Level Structure der Revision 2015 des Qualitätsmanagementsystems nach ISO 9001 bzw. des Umweltmanagementsystems nach ISO 14001.

Weitere Normen, wie

- Energiemanagementsystem nach ISO 50001
- Qualitätsanforderungen für das Schmelzschweißen von metallischen Werkstoffen nach ISO 3834-2
- Lerndienstleistungen für die Aus- und Weiterbildung gemäß ISO 29990

sind ein Bestandteil des IMS.

Eine Zertifizierung nach den angeführten Normen ist nicht zwingend vorgeschrieben.

Alle unsere Fertigungsstandorte sind bzw. werden gemäß einer Vorgabe unseres CEO, Dipl. Ing. Mag. Ägyd Pengg, nach ISO 9001 und ISO 14001 zertifiziert.

Alle Fertigungsstandorte in Frankreich, Österreich und Tschechien sind zusätzlich nach EN ISO 50001 zertifiziert.

Den jeweiligen Stand der Zertifizierungen entnehmen Sie unserer Homepage. Wir wollen mit unserem dokumentierten und in unserer Betriebsorganisation integrierten Managementsystem unseren Kunden aufzeigen, dass wir in der Lage sind, ihre Forderungen und Erwartungen mit Sicherheit zu erfüllen.

Neben der Herstellung von Produkten, die den Kundenforderungen entsprechen, sind wir bestrebt, unseren Kunden eine kompetente Beratung und effiziente Unterstützung bei speziellen Problemstellungen anzubieten. Alle unsere Aktivitäten haben das Ziel einer ständigen Verbesserung, um unseren Kunden eine optimale Qualität mit einem rücksichtsvollen Umgang unserer natürlichen Ressourcen zu bieten.

Graz, im September 2016



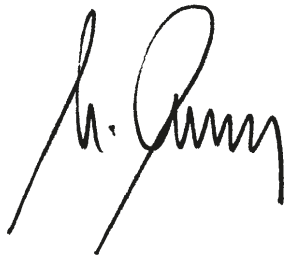
Beauftragter der Leitung:
Ing. Klaus Huber
Chief Quality Officer (CQO)



2 Verbindlichkeitserklärung und Inkraftsetzung

Als Konzern-Geschäftsführer (CEO) bestätige ich hiermit, dass das Managementsystem die in diesem Handbuch beschriebenen Forderungen erfüllt und setze es in Kraft.
Zudem bestätige ich, dass alle in diesem Handbuch beschriebenen Festlegungen verbindliche Verpflichtungen für alle Mitarbeiter der pewag group sind.

Klagenfurt, im September 2016



Dipl. Ing. Mag. Ägyd Pengg
CEO



3 Code of Conduct

Für die pewag group ist die Verbindung von unternehmerischem Handeln mit ethischen Grundsätzen eine Tradition und einer der wesentlichen Faktoren für den langfristigen Erfolg.

In unserem Code of Conduct (Verhaltenskodex) sind die Mindestanforderungen definiert, deren Einhaltung wir von unseren Mitarbeitern, Kunden, Lieferanten und anderen Vertragspartnern erwarten.

Dazu gehören:

- Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen jedes einzelnen anwendbaren Gesetzes
- Vermeidung von Interessenskonflikten
- Aktive und wirksame Bekämpfung jeder Form von Korruption und Bestechung
- Verbot von Zwangs- und Kinderarbeit
- Die Achtung der Menschenrechte
- Faire Arbeitsbedingungen
- Übernahme von Verantwortung für die Gesundheit und Sicherheit der Mitarbeiter
- Respekt für den Umweltschutz
- Vertraulichkeit

Unser Code of Conduct steht ebenfalls für alle Kunden, Lieferanten und anderen Vertragspartnern auf unseren Länderseiten als Download zur Verfügung.

4 Kontext der Organisation

4.1 Verstehen der Organisation

Unter Einbindung aller Vertriebstöchter, werden im Jahresrhythmus die Strategien der einzelnen Segmente überprüft und adaptiert. Die Konzernstrategie besteht neben den Segmenten auch aus Gesamtentwicklungsplänen, die über die bestehenden Segmente hinausgehen.

Für das IMS wurde erstmalig Ende 2013 eine 5-Jahresstrategie vom CQO erstellt, die 2016 aktualisiert wurde.

4.2 Verstehen der Erfordernisse und der Erwartungen interessierter Parteien

In den unter 4.1 angeführten Strategien, werden neben eigenen Innovationen insbesondere Markt- und Kundenanforderungen berücksichtigt.

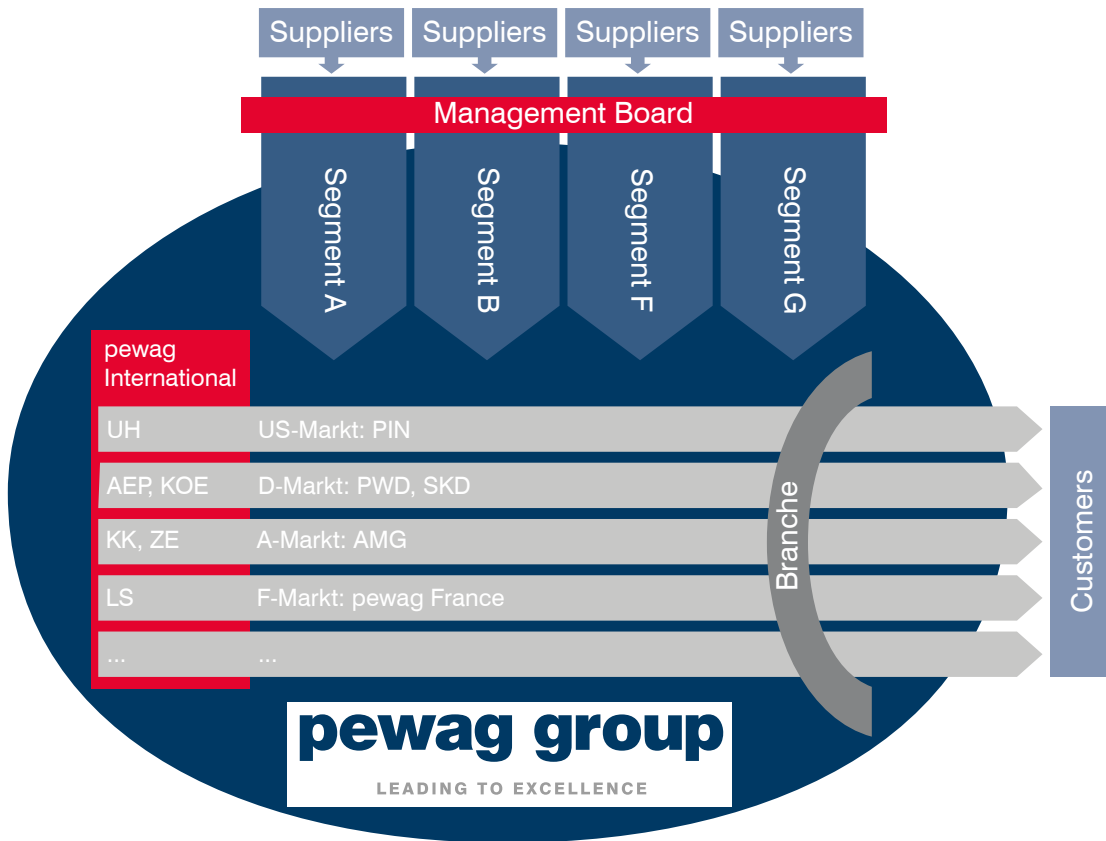
Die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben und die Zusammenarbeit mit den Behörden ist selbstverständlich.

4.3 Festlegung und Anwendung des IMS

Die in diesem Handbuch dokumentierten Regelungen haben für alle weiblichen und männlichen Mitarbeiter der pewag group verbindlichen Charakter.

Sie ersetzen jedoch nicht die Eigenverantwortlichkeit jedes Einzelnen für die Qualität seiner Leistungen sowie für den Umwelt- und Arbeitsschutz im Rahmen seiner Zuständigkeit.

Um das Schreiben und Lesen der Dokumente zu vereinfachen, wird in der deutschen Sprache auf die Genderschreibweise verzichtet.

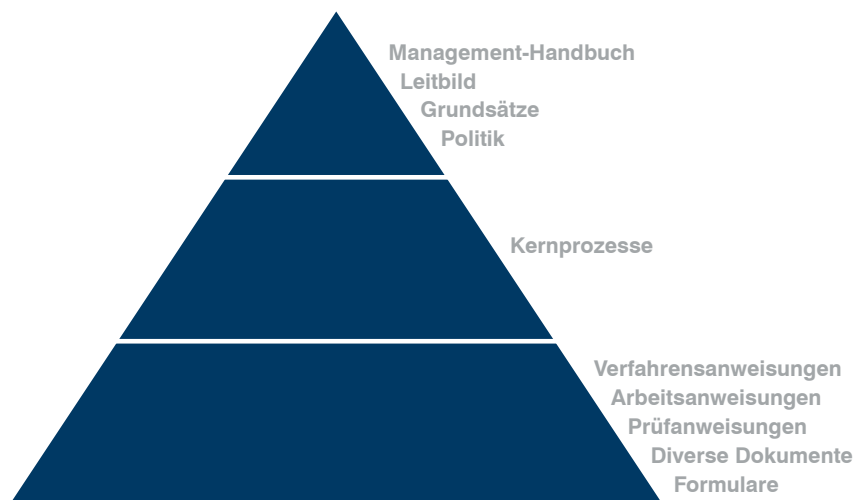


Strukturorganigramm der pewag group



Weltkarte: 40 Tochtergesellschaften (rot), 12 Werke (blau)

4.4 IMS und seine Prozesse



Zur Beschreibung des IMS gibt es eine Dokumentenhierarchie. Die Kernprozesse, die an allen Standorten ihre Gültigkeit haben und die Dokumentenarten der 3. Ebene gelten als firmenvertraulich und dürfen ohne Genehmigung der Geschäftsführer und/oder Beauftragten nicht extern weitergegeben werden.

4.4.1 Managementhandbuch

Das Managementhandbuch enthält eine übergeordnete Darstellung der Maßnahmen zum IMS. Es werden die Prozesse und Organisation im Allgemeinen beschrieben und soll unseren Kunden, den Prüfstellen, Behörden und unseren Mitarbeitern einen Einblick geben, wie die Unternehmen die Kundenanforderungen, sowie nationale und internationale Richtlinien erfüllen.

Der CQO der pewag group ist für den aktuellen Inhalt, die Verteilung und die Zurücknahme des Handbuches verantwortlich. Aufgrund ständiger Prüfungen der Wirksamkeit qualitätsrelevanter Aktivitäten werden Organisation und Methoden in den Unternehmen den neuesten Erkenntnissen und Erfordernissen angepasst.

Fremdsprachige Fassung

Übersetzungen in fremdsprachige Fassungen des Handbuches müssen durch geeignete Übersetzer durchgeführt werden. Es muss zumindest in den Landessprachen der Produktionsstandorte vorliegen.

Für die Interpretation und im Falle von Auslegungsunterschieden ist die Ursprungsversion in deutscher Sprache gültig.

Eine aktuelle Version wird auf der Homepage www.pewag-group.com als pdf zum Download zur Verfügung gestellt.

4.4.2 Kernprozesse

Es gibt vereinzelte Kernprozesse, die vom CQO erstellt werden und in der gesamten pewag group Gültigkeit besitzen, z. B.

- Management Review
- Projektmanagement
- Durchführung von Audits

Auch diese Dokumente liegen in den Landessprachen der Produktionsstandorte vor.

4.4.3 Dokumentenarten der 3. Ebene

Dokumentenarten der 3. Ebene die zur Umsetzung der Qualitäts- und Umweltmanagementvorgaben dienen und in den einzelnen Unternehmen auch unterschiedlich aufgebaut sein können, sind

- Verfahrensanweisungen
- Arbeitsanweisungen
- Prüfanweisungen
- Diverse Dokumente
- Formulare
- Technische Lieferbedingungen

Diese Dokumente werden in den jeweiligen Landessprachen erstellt. Sollten diese Dokumente an mehreren Standorten gelten, werden sie in die jeweiligen Landessprachen übersetzt.

Für die Interpretation und im Falle von Auslegungsunterschieden ist die Ursprungsversion gültig.

5 Führung

5.1 Führung und Verpflichtung

5.1.1 Unser Leitbild

Das pewag Leitbild formuliert die Ziele unseres Handelns wie folgt:

Durch unsere Freude an Innovationen stellen wir sicher, dass alle Produkte der pewag group heute und in Zukunft die jeweils besten in ihrem Markt sind. Die hohe Qualität unserer Produkte und Dienstleistungen sowie der leidenschaftliche Einsatz unserer Mitarbeiter ist unsere Basis um hervorragende Leistung und vollkommene Kundenzufriedenheit zu erreichen.

5.1.2 Unsere Grundsätze



Leading in Quality

Die Werte der Produktmarken der pewag group werden insbesondere durch erstklassige Produktqualität und Innovation gelebt und regelmäßig und einheitlich kommuniziert.

Wir antizipieren Marktbedürfnisse und Umfeldveränderungen und adaptieren Strategien, Organisation und Handlungen, um durch ein optimales Preis-Leistungsverhältnis, termingerechte Lieferung und einen zuvorkommenden Service, die Bedürfnisse unserer Kunden zu befriedigen.

Leading in Responsibility

Wir verpflichten uns zu einem schonenden Umgang mit der Umwelt durch Reduktion des Energie- und Rohstoffeinsatzes, Wiederverwertbarkeit unserer Produkte, sowie deren langer Lebensdauer.

Wir schätzen eine offene, ehrliche und teamorientierte Arbeitsweise, welche auf transparenter Kommunikation beruht und die Ideen, Meinungen und Erfahrungen unserer Mitarbeiter als wertvolle Entscheidungshilfen schätzt.

Wir streben stabile und faire Partnerschaften mit den Menschen in den Organisationen unserer Kunden, Lieferanten und anderen Geschäftspartnern an und treffen wirtschaftliche Entscheidungen auch unter Berücksichtigung sozialer Aspekte.

Leading in Technology

Wir sichern unsere technologische Stärke durch Streben nach Qualität, ständiger Verbesserung und Innovierung der Produkte und Produktionsprozesse.

Wir streben danach an der Spitze bei Produkttechnologien zu bleiben, um zu sichern, dass für unsere Kunden immer die optimalen Produktlösungen bereitstehen und dass wir unsere Marktposition schützen und erweitern können.

Leading in Economics

Wir stellen bei allen unseren Prozessen die Wirtschaftlichkeit und Effizienz sicher, und verbessern diese kontinuierlich.

Wir stellen eine nachhaltig erfolgreiche Zukunft für unsere Organisation sicher. Durch das ständige Verbessern unserer Leistung wird unsere gemeinsame Stärke erhöht, um ein andauerndes Wachstum zu erreichen.

5.2 Unsere Politiken

Unsere diversen Politiken werden regelmäßig auf ihre Aktualität überprüft und als gelenktes Dokument in unserem IMS abgelegt. Vereinzelt kann es zu Abweichungen zu den folgenden Zeilen kommen. Es ist immer die letztgültige Version im IMS bindend.

5.2.1 Qualitätspolitik

Unser oberstes Ziel ist die Kundenzufriedenheit. Qualität heißt dabei, nur solche Produkte und Leistungen zu entwickeln, herzustellen und zu liefern, die den Kunden ohne Einschränkung zufriedenstellen.

Die Qualitätspolitik der pewag group, bestimmt durch den Grundsatz:

"Wir liefern unseren Kunden hochwertige Produkte und Dienstleistungen, die dem Standard der Technik und seinen Anforderungen voll entsprechen!", ist in den vier nachfolgenden verbindlichen Grundsätzen zusammengefasst.

Marktorientierte Qualität

Zum Halten bzw. Ausbauen der Wettbewerbsposition der pewag group hat die Qualität ihrer Erzeugnisse und Dienstleistungen sowohl den vereinbarten Vorgaben des Kunden als auch deren berechtigten Erwartungen an den Technologieführer zu entsprechen. Von keinem Produkt darf eine Gefährdung von Mensch und Umwelt ausgehen.

Wirtschaftliche Qualität

Als gewinnorientiertes Unternehmen ist die Qualität unter Berücksichtigung der gegebenen materiellen, personellen und finanziellen Möglichkeiten – d.h. in einem angemessenen Preis-/Leistungsverhältnis vom Kunden auch honoriertem Rahmen – festzulegen und zu sichern.

Verantwortung für die Qualität

Eine hohe Qualität setzt hohe Anforderungen an alle Mitarbeiter.

Das Qualitätsmanagement ist Aufgabe und Verpflichtung der Führungskräfte in allen Ebenen. Jeder Mitarbeiter der pewag group ist von den Führungskräften aufzuklären, zu motivieren und zu schulen.

Zur Förderung des Qualitätsbewusstseins ist der Ausbildung und Fortbildung aller Mitarbeiter größte Beachtung zu schenken. Jeder Mitarbeiter trägt die Verantwortung für die Qualität seiner Arbeit.

Für jeden unserer Mitarbeiter gilt: „**QUALITÄT BEGINNT BEI MIR**“

Ablauforientierte Qualitätssicherung

Das enge Zusammenwirken von Verkauf, Entwicklung, Fertigung bis zum Kundendienst wird innerhalb der einzelnen Unternehmen und auch untereinander durch festgelegte Abläufe und Tätigkeiten geregelt sowie deren Zuständigkeit und Verantwortung festgelegt. Eine ständige Verbesserung von Technik und Abläufen soll sicherstellen, dass die Effektivität unserer Arbeit und die Qualität ständig weiterentwickelt werden.

5.2.2 Energie- und Umweltpolitik

Der österreichische Standort in Kapfenberg wird seit über 220 Jahren für die Metallverarbeitung genutzt. Der ebenfalls in Österreich befindliche Standort Brückl wurde bereits 1479 erstmalig urkundlich erwähnt.

Aus dieser langen Tradition heraus nehmen wir an allen internationalen Standorten die Verantwortung für unsere Produkte, Mitarbeiter und die Umwelt sehr ernst. Daher ist es für uns selbstverständlich Ressourcen so effizient wie möglich einzusetzen und dies auch für die Zukunft durch die Entwicklung neuer Produktionstechnologien sicherzustellen.

Ein wichtiges Anliegen ist für uns, die Energieeffizienz laufend zu verbessern und damit den Energieverbrauch langfristig zu senken. Konsequenterweise entwickeln wir auch unsere Produkte laufend weiter, um bei langer Lebensdauer und niedrigem Gewicht eine immer höhere Tragfähigkeit und Sicherheit bei unseren Kunden zu erreichen. Wir verpflichten uns, alle energierechtlichen und umweltrelevanten Vorschriften einzuhalten und mit Hilfe von definierten Zielen unsere Leistungen kontinuierlich zu verbessern. Dazu setzen wir moderne Fertigungstechnologien ein. Die Bereitstellung der zur Umsetzung dieser Ziele und Informationen als auch die Einbeziehung aller Mitarbeiter ist dabei ein wichtiger Schritt. Wir sind überzeugt, dass informierte und motivierte Mitarbeiter aktiv Umweltschutz betreiben.

Wo wir Umweltbelastungen nicht vermeiden können, setzen wir uns das Ziel, den Einsatz von Energie, umweltbelastenden Emissionen und das Abfallaufkommen kontinuierlich zu reduzieren.

Bei Neuanschaffungen von Maschinen beschaffen wir für den jeweiligen Anwendungszweck die dem Stand der besten wirtschaftlich vertretbaren Technik entsprechende Technologie. Wichtig ist uns dabei vor allem, den energieeffizienten Einkauf von Produkten und Dienstleistungen zu forcieren.

Unser prozessorientiertes Managementsystem regelt die Dokumentation aller umweltrelevanten Abläufe. Dies schließt auch Vorsorgemaßnahmen für Störfälle, sowie das Verhalten im ordentlichen und außerordentlichen Betriebsablauf ein.

Durch systematische Beobachtung und Prüfung unserer umweltbezogenen Aktivitäten und Vorbeugemaßnahmen werden Abweichungen und Schwachstellen erkannt und Korrekturmaßnahmen eingeleitet. Dies erfolgt ebenso im Hinblick auf die Organisation der betriebswirtschaftlichen Abläufe, um auch dort Verbesserungen zu erreichen. Wir wollen mit unseren Kunden, Nachbarn und den Behörden einen offenen Dialog führen und in geeigneter Form über unser Energie- und Umweltengagement informieren.

Durch gezielte Beratung wollen wir unsere Kunden über die Umweltaspekte in Zusammenhang mit dem Einsatz unserer Produkte – insbesondere deren Langlebigkeit – informieren. Wir sind bestrebt, durch ehrliche Kommunikation unsere Lieferanten und Kunden zu motivieren, über Umweltschutz in ihrem Einflussbereich nachzudenken und die gleichen Umweltnormen wie wir anzuwenden.



5.2.3 Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

- Es ist unser Ziel, **Unfälle und Krankheiten** zu vermeiden. Diesen Grundsatz wollen wir auch in der Freizeit umsetzen
- Wir sorgen unter Mitwirkung und Anhörung der Mitarbeitenden dafür, dass durch **laufende Schulungen, Information** und Motivation ein gesundheits- und sicherheitsförderndes Betriebsklima gewährleistet ist
- Die **Mitarbeitenden** sind bei ihrem Handeln **mitverantwortlich** für ihre Sicherheit und Gesundheit. Gleichfalls auch für die Menschen in ihrer Umgebung
- Sie kennen die **geltenden Sicherheits- und Gesundheitsvorschriften**
- Sie arbeiten aktiv mit beim **Erkennen, Melden und Beseitigen von Gefahren**
- Wo erforderlich, werden **Spezialisten der Arbeitssicherheit** von außen beigezogen
- Wir sorgen durch periodische **Überprüfungen und Wartungen** dafür, dass die Arbeitsräume, Anlagen und Betriebseinrichtungen sicher sind
- Wir führen eine zweckmäßige **Dokumentation über die Ereignisse und Vorkehrungen betreffend Arbeitssicherheit und Gesundheit** und leiten gegebenenfalls die notwendigen Maßnahmen daraus ab.

5.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation

Sämtliche Verantwortlichkeiten und Kompetenzen sind in Stellenbeschreibungen und Anweisungen einschließlich der Vertretung geregelt. Weiters regeln diese Dokumente das Berichtswesen, die Ziele und das Anforderungsprofil für die auszuführenden Tätigkeiten.

Aufgaben und Tätigkeiten können delegiert werden, nicht jedoch die Verantwortung!

Managementaufgaben betreffend Qualitäts- und Umweltmanagement

Die CEO ist für die Verwirklichung und Aufrechterhaltung der Qualitäts- und Umweltpolitik im Gesamtbereich der pewag group verantwortlich und hat die Verantwortung für das Managementsystem inne.

Der Beauftragte der obersten Leitung (CQO) ist für das Managementsystem und dessen Gesamtbewertung verantwortlich und dem CEO direkt unterstellt.

Die Segmentleiter und Geschäftsführer der pewag group sind für die Verwirklichung und Aufrechterhaltung der Qualitätspolitik verantwortlich und haben die Verantwortung für das Qualitätsmanagementsystem und dessen Bewertung jeweils in ihrem Bereich inne.

Die Qualitätsmanager der Unternehmen/Segmente sind für die Aufrechterhaltung und Bewertung des Qualitätsmanagementsystems innerhalb ihres Bereiches sowie für die Freigabe von Dokumenten verantwortlich.

6 Planung

6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen

Risikoabsicherung

In Bezug auf unsere Kunden und Lieferanten bauen wir auf langfristige Zusammenarbeit.

Intern streben wir nach einer effizienten Organisation mit klaren Zuständigkeiten und Abläufen, sowie einer sehr gut funktionierenden internen Kommunikation und Information.

Eine klare Dokumentation sowie ein funktionierendes (schriftliches) Berichtswesen schaffen Transparenz als Entscheidungsgrundlage für unternehmerisches Handeln und Mitarbeiterführung.

Die wirtschaftlichen Ziele Rentabilität, Liquidität und Wachstum müssen derart in Einklang gebracht werden, dass wir unseren Zahlungsverpflichtungen jederzeit nachkommen können, unseren Mitarbeitern eine leistungsgerechte Entlohnung und unserem Unternehmen eine gesunde Kapitalbasis geschaffen und erhalten wird. Erkennbare Risiken werden entweder vermieden, versichert oder bewusst eingegangen.

6.2 IMS – Ziele und Planung zu deren Erreichung

In Mitarbeitergesprächen, werden die Ziele besprochen und gemeinsam festgelegt.

Die Gespräche sollen nach Möglich top-down geführt werden.

Das Ziel der Mitarbeitergespräche ist das Führen eines Gesprächs auf Augenhöhe zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitern, das auf Vertrauen und gegenseitigem Respekt beruht und mindestens einmal im Jahr durchgeführt wird. Es soll ein strukturiertes Feedback für Mitarbeiter und Vorgesetzten über die eigene Leistung geben.

6.3 Planung von Änderungen

Änderungen im IMS werden in der 5 Jahresstrategie geplant und dokumentiert.

Durch eine regelmäßige Überprüfung der Aktualität, können notwendige Änderungen kurzfristig berücksichtigt werden.

7 Unterstützung

7.1 Ressourcen

Vom jeweiligen Unternehmen werden die notwendigen Maschinen, mit allen notwendigen Sicherheitseinrichtungen bereitgestellt. Die Verfügbarkeit der Anlagen ist unter anderem durch Wartungspläne und Serviceverträge gewährleistet.

Die IT-Infrastruktur wird von Österreich vorgegeben und immer wieder durch interne Audits mit externen Experten auf Sicherheitslücken überprüft.

Bei Neu- bzw. Umbauten werden stets energieeffiziente Maßnahmen berücksichtigt, wenn das ROI wirtschaftlich vertretbar ist.

7.2 Kompetenz

Neue Mitarbeiter erhalten beim Eintritt in die pewag group einen Schulungsplan, um sie für geplante Tätigkeiten mit dem notwendigen Wissen und Fähigkeiten auszustatten.

In der pewag academy werden mittels e-learning Produktschulungen durchgeführt.

Das Programm wird laufend erweitert. Sicherheitsunterweisungen sollen zukünftig ebenfalls hier durchgeführt werden.

7.3 Bewusstsein

Neben der Dokumentation in den Notes Datenbanken, werden unser Leitbild, sowie die Politiken an allen Standorten ausgehängt.

Die Datenbanken werden allen Mitarbeitern mittels Video der pewag academy erklärt.

7.4 Kommunikation

7.4.1 pewag Welcome Mappe

Jeder Mitarbeiter erhält den Zugriff auf eine Welcome Mappe in der pewag academy, in der die wichtigsten Informationen über die pewag group dargestellt werden. Derzeit steht sie nur in Deutsch zur Verfügung, wird aber laufend um die anderen Sprachen ergänzt.

7.4.2 pewag times

Mit Jahresende erscheint die pewag times, mit diversen Berichten zu Projekten, Events, neuen Produkten, ..., von allen Standorten, die jeder Mitarbeiter in der jeweiligen Landessprache erhält.

7.4.3 Newsletter

An den deutschsprachigen Standorten erscheint monatlich ein Newsletter, in dem über neuen Mitarbeiter, Stand bei aktuellen Projekten, etc. berichtet wird.

7.4.4 Energie- und Umweltbericht

Von unseren nach ISO 14001 bzw. ISO 50001 zertifizierten Unternehmen wird jährlich ein Energie- und Umweltbericht erstellt und als Download auf www.pewag-group.com zu Verfügung gestellt.

In diesem Bericht wird anhand unserer ökologischen Betriebsbilanz gezeigt, dass hinter unserer Strategie auch Fakten stehen. Dargestellt werden unsere Umweltkennzahlen, unsere Entwicklung bei der Energieeffizienz und unsere Unfallstatistik. Natürlich wollen wir unsere Pläne zum Umweltschutz für die Zukunft ebenfalls darstellen.

7.5 Dokumentierte Information

7.5.1 Dokumentenlenkung

Sämtliche Dokumente gelten für weibliche und männliche Mitarbeiter. Zwecks Verbesserung der Lesbarkeit wird auf die Genderschreibweise verzichtet. Die Dokumente sind in der aktuellen Fassung den im Verteiler angeführten Mitarbeitern in der jeweiligen Landessprache über ein internes EDV-System zugänglich. Der Vorgang Erstellen, Prüfen, Freigeben, Verteilen, Ändern, außer Kraft setzen und Archivieren von QM-Dokumenten ist im Detail in Prozessbeschreibungen und Verfahrensanweisungen geregelt.

In jenen Bereichen, wo es nicht für alle Mitarbeiter einen eigenen Computer gibt, ist der Abteilungsleiter verantwortlich, dass alle Mitarbeiter die aktuellen Informationen erhalten.

Standortübergreifende Dokumente werden in die jeweiligen Landessprachen übersetzt. Vereinzelt ist eine englische Übersetzung ausreichend. Für die Interpretation und im Falle von Auslegungsunterschieden ist die Ursprungsversion gültig.

7.5.2 Gliederung der Kapitel

Unser IMS wurde an die sogenannte High Level Structure (HLS) der Revision 2015 der ISO 9001 bzw. 14001 angepasst.

Zusätzliche Normen, wie ISO 50001, etc., werden dieser Gliederung zugeordnet.

Sollten zukünftig weitere Normen in das IMS aufgenommen werden, werden sie auch gemäß dieser High Level Structure gegliedert.

4 Kontext der Organisation

- 4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes
- 4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien
- 4.3 Festlegung des Anwendungsbereiches des IMS
- 4.4 IMS und seine Prozesse

5 Führung

- 5.1 Führung und Verpflichtung
- 5.2 Politik
- 5.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation

6 Planung

- 6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen
- 6.2 Ziele und Planung zu deren Erreichung
- 6.3 Planung von Änderungen

7 Unterstützung

- 7.1 Ressourcen
- 7.2 Kompetenz
- 7.3 Bewusstsein
- 7.4 Kommunikation
- 7.5 Dokumentierte Information

8 Betrieb

- 8.1 Betriebliche Planung und Steuerung
- 8.2 Anforderung an Produkte und Dienstleistungen / Notfallvorsorge und Gefahrenabwehr
- 8.3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen
- 8.4 Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen
- 8.5 Produktion und Dienstleistungserbringung
- 8.6 Freigabe von Produkten und Dienstleistungen
- 8.7 Steuerung nichtkonformer Ergebnisse

9 Bewertung der Leistung

- 9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung
- 9.2 Internes Audit
- 9.3 Managementbewertung

10 Verbesserung

- 10.1 Allgemeines
- 10.2 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen
- 10.3 Fortlaufende Verbesserung

7.5.3 Qualitäts- und Umweltaufzeichnungen

Sämtliche system-, auftragsbezogenen und übergeordneten Aufzeichnungen sind in Dokumenten erfasst und die Ablageart, der Ablageort sowie Aufbewahrungsdauer festgelegt.

Alle Mitarbeiter sind für die sorgfältige Behandlung und Aufbewahrung der Dokumente verantwortlich, während sich diese in ihrer Obhut befinden.

Während der Handhabung und Aufbewahrung sind die Aufzeichnungen vor Schäden, Verlust oder Beeinträchtigungen durch Umwelteinflüsse zu schützen.

EDV-Daten werden in festgelegten Abständen gespeichert und aufbewahrt.

Dies gilt sowohl für die Großrechneranlage als auch für die einzelnen EDV-Arbeitsplätze.

Die Sicherungen werden getrennt gelagert.

8 Betrieb

8.1 Betriebliche Planung und Steuerung

Aufbauend auf jährlichen Budgetzahlen, werden die benötigten Ressourcen geplant und in regelmäßigen Abständen überprüft.

8.2 Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen / Notfallvorsorge und Gefahrenabwehr

Wie in der Qualitätspolitik der pewag group beschrieben, liefern wir unseren Kunden hochwertige Produkte und Dienstleistungen, die dem Standard der Technik und seinen Anforderungen voll entsprechen!

Notfallvorsorge und Gefahrenabwehr

Die Gesundheit unserer Mitarbeiter steht an oberster Stelle. Wir treffen im Bereich Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz geeignete und präventive Maßnahmen und Regelungen.

Wir unterstützen unsere Mitarbeiter bei der Einhaltung und Beachtung der präventiven Schutzmaßnahmen, um jederzeit die Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz zu gewährleisten.

Wir werden Mitarbeiter im Bereich der Arbeitssicherheit qualifizieren und benennen, um sicherzustellen, dass alle getroffenen Maßnahmen umgesetzt werden.

8.3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen

Durch unsere Freude an Innovationen stellen wir sicher, dass alle Produkte der pewag group heute und in Zukunft die jeweils besten in ihrem Markt sind.

Der Ablauf von der Idee bis zur Freigabe ist im Projektmanagement der pewag group beschrieben. Dieser Prozess kommt auch bei Organisationsprojekten zum Tragen.

8.4 Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen

Die Lieferanten erhalten alle notwendigen Spezifikationen, Zeichnungen, etc. um die pewag Qualität bei ihren Produkten und Dienstleistungen zu gewährleisten.

Durch Audits, Bewertungen und Jahresgespräche unterstützen wir unsere wichtigsten Lieferanten und bauen auf eine langfristige Zusammenarbeit.

8.5 Produktion und Dienstleistungserbringung

Mitarbeiter in der Produktion erhalten Arbeitspapiere, die stets auf Aktualität überprüft werden. In diesen Unterlagen sind ebenfalls notwendige Qualitätsprüfungen aufgelistet. Abhängig vom Produkt werden unterschiedliche Kennzeichnungen zwecks Rückverfolgung dokumentiert.

Sollte während der Produktion eine Änderung des Produktes notwendig werden, ist die weitere Vorgehensweise geregelt.

8.6 Freigabe von Produkten und Dienstleistungen

Alle Produkte der pewag group werden einer Endkontrolle unterzogen. Abhängig vom Produkt bzw. den Anforderungen erfolgt die Freigabe durch das Produktionspersonal oder durch Mitarbeiter der Qualitätssicherung.

8.7 Steuerung nichtkonformer Ergebnisse

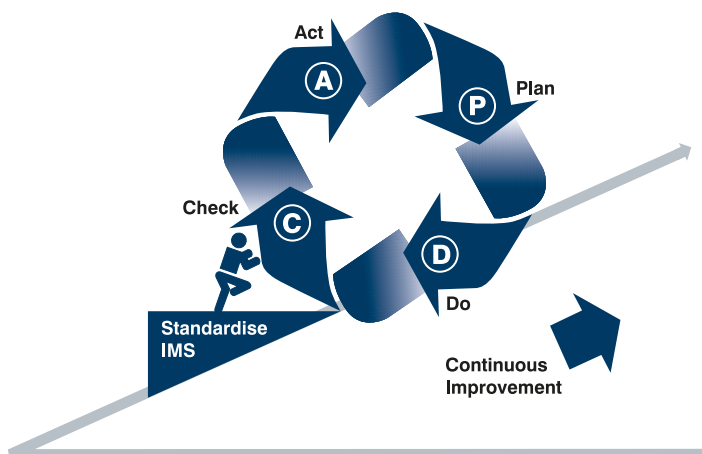
Der Ablauf ist unter 10.2.1 beschrieben.

Sollte durch einen Mangel in der Produktion ein Terminverzug unvermeidlich sein, wird der Kunde sofort verständigt, um für ihn die bestmögliche Lösung zu erarbeiten.

9 Bewertung der Leistung

9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung

Unsere Prozesse und Produkte werden regelmäßig untersucht und verbessert. Wir halten uns dabei an PDCA-Ablauf nach Deming.



Kundenzufriedenheit

Ein sehr wichtiges Ziel ist die Kundenzufriedenheit. Qualität heißt dabei, nur solche Produkte und Leistungen zu entwickeln, herzustellen und zu liefern, die den Kunden ohne Einschränkung zufriedenstellen.

Die Kundenzufriedenheit wird durch die Verkaufsabteilung mittels Business Trip Report und Umfragebögen ermittelt, dokumentiert und ausgewertet. Zusätzlich werden auch empirische Forschungsarbeiten zur Messung der Kundenzufriedenheit beauftragt. Zudem wir auch wissen, dass die Liefertreue in unserem Marktumfeld ein sehr wichtiger Aspekt in der Kundenzufriedenheit darstellt, werden auch hier Indikatoren gemessen und deren Veränderung beobachtet.

Der Business Trip Report ist als EDV Datenbank angelegt, wobei qualitätsrelevante Daten wie:

- Qualität
- Preis
- Kundenservice
- Lieferperformance

als zwingende Eingaben für die automatische Auswertung eingegeben werden müssen.

Falls vorhanden, werden Lieferantenbewertungen des Kunden in die Bewertung aufgenommen.

Last but not least wird die Auswertung der Reklamationsstatistik für die Kundenzufriedenheit berücksichtigt.

9.2 Internes Audit

Regelmäßige interne Audits dienen der Überwachung, Einhaltung und Wirksamkeit der festgelegten Forderungen und einer gemeinsamen Erarbeitung des Verbesserungspotentials. Der Ablauf und die Qualifikation der Auditoren sind in festgelegten Verfahren geregelt, die in einer standortübergreifenden EDV-Datenbank abgebildet werden, womit eine wesentliche Verbesserung der Transparenz gegeben ist.

9.2.1 Auditplanerstellung

Der CQO erstellt einmal jährlich einen Basisauditplan für alle Unternehmen in der EDV-Datenbank und sendet diesen zur Genehmigung an den CEO. Dieser beinhaltet die zu auditierenden Bereiche, Elemente bzw. Prozesse sowie die Namen der Auditoren.

Pro Standort kann der Basisauditplan von allen Qualitätsmanagern ergänzt und von der zuständigen Geschäftsführung genehmigt werden.

Der genehmigte Auditplan wird über die EDV-Datenbank verteilt. Zusätzliche Audits können jederzeit von der zuständigen Geschäftsführung, Segmentleitung und/oder QM veranlasst werden.

Die Durchführungsüberwachung der internen Audits obliegt den zuständigen Qualitätsmanagern. Die Objektivität der Audits ist dadurch gewährleistet, dass mindestens ein Auditor nicht dem auditierten Unternehmen und/oder Segmenten und/oder Abteilung angehört. Bei der Zusammenstellung des Auditorenteams wird darauf geachtet, dass ein Auditor Fachkenntnisse besitzt. Damit wird gewährleistet, dass das Managementsystem auf Einhaltung, sowie die Prozesse auf Verbesserungspotential auditiert werden.

Für Spezialgebiete, z. B. Legal Compliance, Zollabwicklung können auch Externe als Auditoren herangezogen werden.

9.2.2 Durchführung von internen Audits

System-/Prozessaudit

Die Durchführung interner Audits erfolgt an Hand von Checklisten und alten Auditberichten. Abweichungen von den Forderungen aus dem QM-System werden in einem Auditbericht schriftlich festgehalten und an die entsprechenden Stellen verteilt. Für die Abarbeitung der Abweichungen sind bereits beim Audit Termine zu vereinbaren. Die Verteilung der Auditberichte sowie das automatische Urgenzwesen erfolgt über die Datenbank.

Produktaudit

Diese werden durch Prozessveränderungen, Qualitätsprobleme, Reklamationen etc. ausgelöst.

9.3 Managementbewertung

Die Geschäftsführer bzw. Segmentleiter der pewag group haben die Verantwortung, die Anwendung des Managementhandbuches sicherzustellen und die IMS beschriebenen Maßnahmen umzusetzen.

Die Leiter der einzelnen Organisationseinheiten, die mit Qualitäts- und Umweltaufgaben beauftragt sind, sind angewiesen, ständig die Wirksamkeit der Managementmaßnahmen, für die sie im Einzelnen zuständig sind, zu überwachen.

Die Geschäftsführer bzw. Segmentleiter bewerten und beurteilen den Zustand und die Wirksamkeit des Managementsystems mindestens jährlich, anhand der Ergebnisse interner Audits und anderer Informationen. Die Bewertungen des Managementsystems werden dokumentiert und aufbewahrt.

10 Verbesserung

10.1 Allgemeines

Die Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen sowie die Wirksamkeitsprüfung dieser, werden der pewag group in einer standortübergreifenden EDV-Datenbank bearbeitet, womit eine wesentliche Verbesserung der Transparenz gegeben ist.

Die Einbindung aller Standorte ist im Aufbau.

10.2 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen

10.2.1 Lenkung fehlerhafter Produkte

In Prozessbeschreibungen, die verbindlich sind, sind die Abläufe und Verantwortungen für den Umgang mit Fehlern während der Auftragsabwicklung, sowie der Umgang mit Kundenreklamationen geregelt.

Mit der Dokumentation über Fehler bzw. Abweichungen wird das Ziel verfolgt, Fehler offen zu diskutieren, zu analysieren und Aktivitäten zur Fehlerbehebung zu setzen, um ein Wiederauftreten von Fehlern künftig zu vermeiden.

Dazu dienen auch die Ergebnisse der Eigenüberwachung.

Die Fehler-Problem Meldungen und Reklamationen der pewag group werden mehrheitlich in einer standortübergreifenden EDV-Datenbank erfasst, verarbeitet und ausgewertet, womit eine wesentliche Verbesserung der Transparenz gegeben ist.

Eine, für alle Mitglieder der pewag group verbindliche Datenbank, ist im Aufbau.

10.2.2 Korrekturmaßnahmen

Korrekturmaßnahmen dienen zur Beseitigung der Ursachen von Fehlern bzw. Mängel. Dadurch sollen Wiederholungsfehler vermieden werden.

Die Basis für die Einleitung von Korrekturmaßnahmen sind folgende Auslöser:

- Reklamationen
- Reklamationsstatistik
- Fehlerproblem Meldungen
- Ergebnisse der Lieferantenbewertungen unserer Kunden
- Berichte aus internen und externen Audits
- Service- und Business Trip Reports, etc.
- Bewertung des QM-Systems durch die Geschäftsführung bzw. Segmentleiter
- Umweltaspekte
- Umweltprogramm

Die Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen sowie die Wirksamkeitsprüfung dieser, werden in der pewag group in einer standortübergreifenden EDV-Datenbank bearbeitet, womit eine wesentliche Verbesserung der Transparenz gegeben ist.

10.3 Fortlaufende Verbesserung

Mit einem Knowhowtransfer zwischen den einzelnen Produktionsstandorten ist gewährleistet, dass Verbesserungen in Prozessen, bei Maschinen, etc. weitergegeben und eingeleitet werden.

Es werden unterschiedliche KVP Systeme verwendet, in denen die Mitarbeiter zum Einbringen von Verbesserungsideen animiert werden.



Dieses Integrierte Management-Handbuch ist geistiges Eigentum der Metallwaren Beteiligungsgesellschaft mbH und wird als Download allen Interessierten auf unserer Homepage www.pewag-group.com zur Verfügung gestellt und unterliegt keinem Änderungsdienst.



Bitte denken Sie an Ihre Verantwortung gegenüber unserer Umwelt, bevor Sie dieses Manual ausdrucken.

pewag International GmbH

A-9020 Klagenfurt, Schleppe-Platz 8, Phone: +43 463 4880-0, Fax: +43 463 4880-400
office-mwb@pewag-group.com, www.pewag-group.com

