

AgiloTEC 
GmbH 

QM Handbuch



AgiloTEC 
GmbH 

Vorwort

Das vorliegende Qualitätsmanagementhandbuch stellt das Qualitätsmanagement-System der AgiloTEC GmbH mit Sitz im Bartweg 16a in 30453 Hannover vor. Die Geschäftsführung der AgiloTEC GmbH setzte im Januar 2013 das Handbuch erstmalig in Kraft. Die festgelegten Regelungen werden somit für verbindlich erklärt.

Das Qualitätsmanagementhandbuch beschreibt das QM-System der AgiloTEC, das die Anforderungen der DIN EN ISO 9001 erfüllt. Das Qualitätsmanagementhandbuch gilt für die komplette AgiloTEC GmbH und damit für alle Produkte, Dienstleistungen und Entwicklungen. Das Qualitätsmanagementhandbuch ist ein elektronisch gelenktes Dokument innerhalb des firmeninternen Portals, auf das alle Mitarbeiter einen personalisierten Zugriff haben. Hardcopy-Exemplare unterliegen nicht dem Änderungs-dienst.

Damit das QM-System erfolgreich umgesetzt werden kann, trägt jeder Mitarbeiter durch die Übernahme seiner Verantwortung einen wesentlichen Teil dazu bei. Die Geschäftsführung zeigt durch ihre Führungsaufgaben im QM-System ihr besonderes Qualitätsbewusstsein.

Wir danken allen Mitarbeitern für ihr persönliches Engagement und die Eigenverantwortung, mit der sie ihre Aufgaben in unserem Unternehmen gewissenhaft wahrnehmen! Lasst uns weiter gemeinsam besser werden!



Die Geschäftsführung der
AgiloTEC GmbH
im Januar 2019

Vorstellung des Unternehmens

AgiloTEC

Wir sind ein mittelständisches Handwerksunternehmen mit Sitz in Hannover. Unser Angebot umfasst die Entwicklung, Fertigung und Montage von kompletten Systemlösungen im Bereich der Handhabungstechnik und individuell konzipierten Sondermaschinen.

Produkte aus unserem Haus kommen überall dort zum Einsatz, wo durch spezielle Vorrichtungen industrielle Fertigungsprozesse ermöglicht bzw. vereinfacht werden sollen. Durch unsere lastgewicht- gesteuerten Handlingsysteme wird der Mitarbeiter vor Ort bei der Handhabung schwerer Bauteile unterstützt und der jeweilige Montage- bzw. Fügeprozess präzisiert.

Effiziente Produktionsabläufe

Bei uns arbeiten Planung und Fertigung Hand in Hand - also: in stetigem Austausch - miteinander. Jede Konstruktion kann direkt umgesetzt und im Haus getestet werden, Schwachstellen gegebenenfalls sofort behoben. Dies gewährleistet - auch aufgrund unserer hohen Fertigungstiefe - einen effizienten und ökonomischen Produktionsablauf und höchste

Funktionalitätssicherheit für den Kunden, da die Produkte nicht nur "auf dem Papier" entstehen.

Unser Service- und Leistungsspektrum im Überblick:

- Projektierung
- Sondermaschinenbau
- CAD-Konstruktion
- Fertigung im eigenen Meisterbetrieb
- Entwicklung und Aufbau von pneumatischen und elektrischen Steuerungen
- Montage und Inbetriebnahme vor Ort
- Einweisung / Schulung Ihrer Mitarbeiter
- Technische Dokumentation
- UVV-Prüfung gemäß BetrSichV



Qualitätspolitik

Der Anspruch der AgiloTEC GmbH ist die Stellung am Markt auszubauen, hierfür sind folgende Grundsätze für die Geschäftsführung maßgeblich:

1. **Lösungsorientiert** denken und handeln.
2. **Preis- und kostenoptimal** im **Sinne** unserer **Kunden** denken und handeln.
3. Alle **Produkte** in **kunden- und marktgerechter Qualität** herzustellen.
4. **Sichere Prozesse**, die zur **Produkt-Qualität** beitragen.
5. **Qualität vor Quantität. Fehlerverhütung vor Fehlerentdeckung.**
6. **Kundenzufriedenheit** steht an oberster Stelle unserer Tätigkeit.



Aufbauorganisation

Verantwortung und Verpflichtung der Geschäftsleitung

Die Geschäftsführung koordiniert alle entwicklungs- und verkaufstechnischen Belange. Sie ist verantwortlich für die Produktqualität, das Qualitätsmanagement sowie die organisatorische Gliederung des Unternehmens. Sie bewertet das QMS regelmäßig. Es werden in Verantwortung der Geschäftsführung Managementreviews durchgeführt. Dazu gehören u.a.:

- Jährliche Festlegung der Unternehmensziele für alle Bereiche
- Prüfung der Wirksamkeit des QMS
- Schaffung der Voraussetzung für einen fortlaufenden Qualitätsverbesserungsprozess durch die Geschäftsführung, ausgehend von der Anpassung der Organisationsstrukturen, dem Einsatz geeigneter Mittel sowie der Qualifizierung der Mitarbeiter.

Die Geschäftsführung stellt im Rahmen ihrer Führungsverantwortung die ordnungsgemäße Anwendung aller QM-Grundsätze sicher. Alle Mitarbeiter sind für die sach- und fachgerechte Durchführung ihrer Tätigkeiten verantwortlich.

Für jeden Prozess gibt es einen Prozessverantwortlichen, der für die Koordination mit anderen Beteiligten und den reibungslosen Ablauf des Prozesses verantwortlich ist.

Der QMB ist verantwortlich für die Normgemäße Umsetzung und Durchführung aller Prozesse. Deshalb sind alle Prozessverantwortlichen verpflichtet, den QMB über Änderungen der Prozesse und gravierende Störungen im Ablauf zu informieren.



Qualitätsmanagement-Beauftragter (QMB)

Der QMB ist direkt der Geschäftsführung unterstellt, oder Mitglied der Geschäftsführung. Er ist ausgestattet mit den erforderlichen Befugnissen und übernimmt die Verantwortung dafür, dass:

- ein QMS festgelegt, verwirklicht und aufrechterhalten wird
- alle lfd. und angeordneten QM-Maßnahmen umgesetzt werden
- die Wirksamkeit der QM-Maßnahmen kontinuierlich geprüft und dargestellt werden
- eine Anpassung des QMS an sich verändernde Zielsetzungen und Organisationsstrukturen durchgeführt sowie veränderte gesetzliche Anforderungen berücksichtigt werden
- das interne QMS-Schulungen für die Mitarbeiter durchgeführt werden

Da die Wirksamkeit des QMS maßgebend für den Entlastungsbeweis im Produkt haftungsfall ist, ist die oberste Pflicht des QMB, die Wirksamkeit des QMS aufrecht zu erhalten und bei Abweichungen direkt an die Geschäftsleitung zu berichten.

Hierzu hat er folgende organisatorischen Unabhängigkeiten und Befugnisse:

- Zugang zu allen qualitätsrelevanten Daten und Informationen
- Maßnahmen einzuleiten, um die Produktqualität zu sichern
- Verhütungsmaßnahmen gegen Qualitätsabweichungen zu veranlassen
- Bei Änderungen von Arbeitsprozessen Prüfungen durchzuführen
- Festlegung und Durchführung interner Qualitätsaudits

Entwicklung und Konstruktion

Die Projektleiter überwachen und koordinieren alle Planungs- Entwicklungs- und Konstruktionsaufgaben, um die festgelegten Qualitätskriterien gegenüber unseren Kunden zu erfüllen.

Im Einzelnen sind die Aufgaben der Projektleiter wie folgt festgelegt:

- Planung von Projekten
- Darstellung von Projektumfängen
- Kostenüberwachung
- Durchführungen aller Entwicklungs- und Konstruktionsaufgaben
- Genehmigung von Konstruktionsänderungen
- Qualitätsprüfung verwendeter Fremdprodukte
- Schulung der Mitarbeiter bei der Einführung neuer Systeme
- Weiterentwicklung der Produkte
- Endabnahme beim Kunden durchführen
- Personalplanung /Auswahl, Einarbeitung, Weiterbildung, Urlaub, Beurteilung
- Beschaffung von Material und Fremdleistungen

Fertigung

Die Projektleiter überwachen und koordinieren alle produktiven Aufgaben der pneumatischen, elektrischen und mechanischen Fertigung unter Berücksichtigung der für **AgiloTEC** festgelegten Qualitätskriterien. Die Projektleiter berichten dem Technischen Leiter.

Im Einzelnen sind die Aufgaben der Fertigung wie folgt festgelegt:

- Herstellung aller Anlagen nach Vorgabe der Konstruktion
- Warenannahme und Wareneingangsprüfung
- Verwaltung des Fertigungsmaterials und des Materiallagers
- Regelmäßige Prüfung aller Mess- und Prüfmittel
- Regelmäßige Pflege und Wartung aller Maschinen und Anlagen
- Personalplanung /Auswahl, Einarbeitung, Weiterbildung, Urlaub, Beurteilung

Montage und Service

Die Projektleiter koordinieren und überwachen die Montage und die Serviceleistungen beim Kunden und berücksichtigt die qualitätsrelevanten Anforderungen.

Im Einzelnen sind die Aufgaben der von Montage und Service wie folgt festgelegt:

- Installation, Probelauf und Abnahme der eigenen Anlagen
- Installation, Änderungen, Probelauf und Abnahme von Fremdanlagen
- Instandhaltung und Wartung
- Bearbeiten von Reklamationen mit Dokumentation
- Gewährleistungsansprüche durchführen
- Erweiterung der Serviceangebote z.B. vorbeugende Wartung
- Kundenwünsche aufnehmen
- Personalplanung /Auswahl, Einarbeitung, Weiterbildung, Beurteilung

Finanzen

Zuständig für das Rechnungswesen. Unter der Berücksichtigung von qualitätsbedingten Anforderungen.

Im Einzelnen sind die Aufgaben des Rechnungswesens wie folgt festgelegt:

- Kontenverwaltung – Debitoren u. Kreditoren
- Verträge
- Kostenabrechnungen
- Controlling
- Beschaffung von Investitionsgütern, Dienstleistungen und Verbrauchsmaterialien

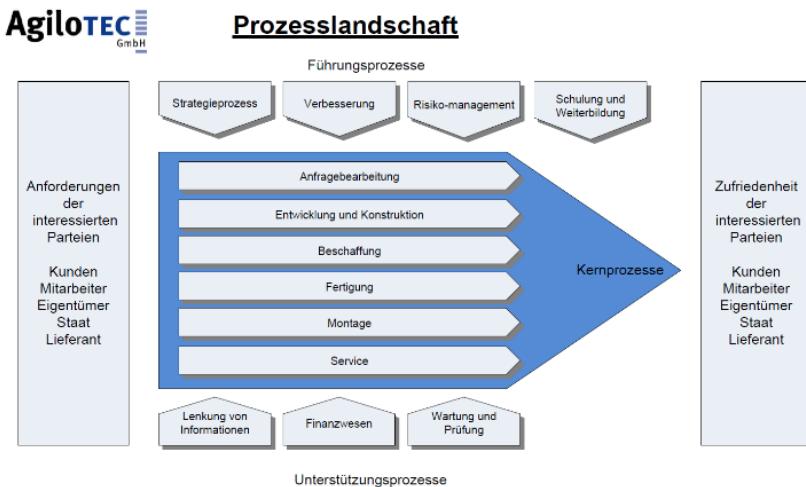


Prozessmodell

Standardisierte Prozesslandschaft von AgiloTEC

Wesentlicher Bestandteil einer Standardisierung ist die Definition der Ablauforganisation. Die Prozesse sind alle mit dem Prozessmanagementtool **sycaT** beschrieben und stehen allen Nutzern auf einer Plattform zur Verfügung. Im Sinne des QM und mit dem Ziel der Standardisierung beschreiben die Prozesse **wer** (verantwortliche Rolle) **was** (auszuführende Tätigkeit) **wie** (mit welchen Hilfsmitteln) unter Verwendung **welcher** Entscheidungskriterien und **wann** (in welcher Reihenfolge, mit Einhaltung

welcher Fristen) zu tun hat. Außerdem halten wir in den Prozessen unsere Erfahrungen fest und bauen somit unseren Wissensstand weiter auf. Die Lenkung und Bereitstellung aller Prozesse und Dokumente für sämtliche Mitarbeiter über das firmeninterne Portal ist die Grundlage für eine hohe Transparenz.



VERANTWORTLICHKEITEN

Darstellung der Organisationsstruktur von AgiloTEC Verantwortlichkeiten

Die Geschäftsführung stellt im Rahmen ihrer Führungsverantwortung die ordnungsgemäße Anwendung aller QM-Grundsätze sicher.

Alle Mitarbeiter sind im Rahmen ihrer Handlungsverantwortung für die sachgerechte Durchführung der in Anweisungen festgelegten Tätigkeiten verpflichtet.

Für jeden Prozess gibt es einen Prozessverantwortlichen, der für die Koordination mit anderen und den reibungslosen Ablauf des Prozesses verantwortlich ist. Der QMB ist verantwortlich für die normkonforme Umsetzung und Durchführung aller Prozesse. Deshalb sind alle Prozessverantwortlichen verpflichtet, ihn über Änderungen der Prozesse und gravierende Störungen im Ablauf zu informieren.

PROZESSE

Die Prozesslandschaft bildet die Struktur der Arbeitsabläufe unseres Unternehmens ab. So sind die Prozesse zunächst in drei Gruppen untergliedert:

Unter den Führungsprozessen sind die Prozesse zusammengefasst, die dazu dienen, das Unternehmen zu leiten, zu steuern und weiterzuentwickeln. Dies sind die Prozesse der Strategie, der kontinuierlichen Verbesserung, der internen Audits, der Reklamationsbearbeitung und Schulung.

Die Kernprozesse enthalten diejenigen Abläufe, in denen wir direkt mit und für unsere Kunden tätig sind: in der Anfragebearbeitung ermitteln wir den Bedarf der Kunden und entwickeln Lösungen zusammen.

In der Produktion setzen wir die Kundenaufträge um bis zur Montage der Anlagen vor Ort.

Die unterstützenden Prozesse beschreiben die Tätigkeiten, die unterstützend für alle anderen Aufgaben notwendig sind, wie das Finanzwesen, die Lenkung von Informationen und Wartung und Prüfung.

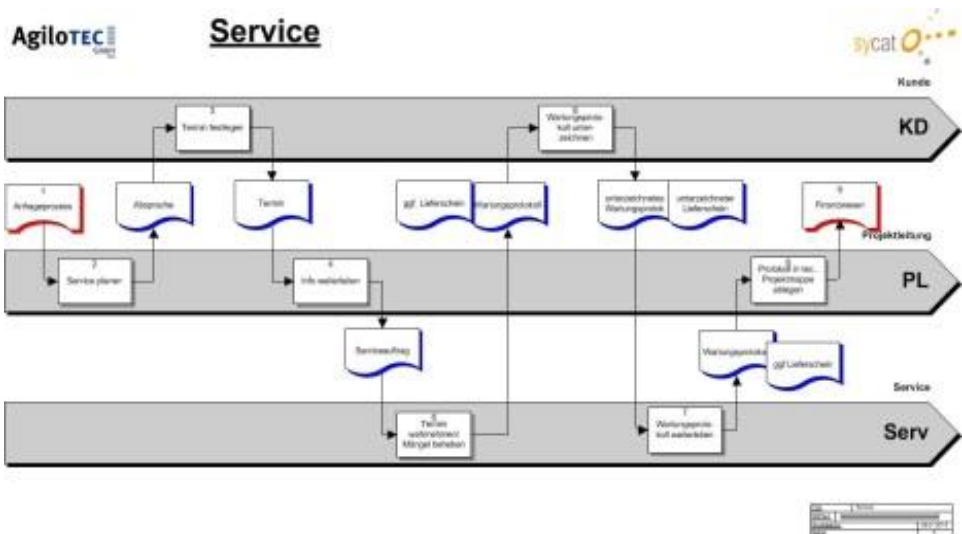
Die Prozesscharakteristika bieten eine kurze Zusammenfassung des Prozesses und benennen das Prozessziel, die Kennzahlen, die Risiken sowie den Prozessverantwortlichen.

Aus der Prozessgrafik (siehe Abbildung) gehen in übersichtlicher Form die Beteiligten (Organisationseinheiten), die Tätigkeiten, der Informationsfluss sowie die Schnittstellen zu angrenzenden Prozessen hervor. Dabei ist die Wechselwirkung der Prozesse durch Prozessschnittstellen visualisiert.

In der tabellarischen Prozessablaufbeschreibung sind alle Details in Form von Anmerkungen und Arbeitsschritten zu finden.

Eine zusätzliche Detaillierungsstufe bilden die Vorgabedokumente, die auf allen Ebenen, also den Prozessen, Tätigkeiten und Arbeitsschritten direkt zugeordnet sein können. Dies sind beispielsweise Formulare, Checklisten, Dokumentvorlagen oder kurze Arbeitsanweisungen.

Beispiel:





Um die Umsetzung und kontinuierliche Verbesserung unserer Prozesse sicherzustellen, ist für jeden Prozess eine verantwortliche Person benannt. Diesen Prozessverantwortlichen obliegen folgende Aufgaben:

- Regelmäßige Überprüfung der Angemessenheit des Prozesses, auch anhand der Prozesskennzahlen:
- Ist der Prozess aktuell?
- Wird er so eingehalten wie er beschrieben ist?
- Erreicht er die festgelegten Kennzahlen?
- Überprüfung des Zusammenspiels der Organisationseinheiten an den Schnittstellen
- Überprüfung der Dokumente und Aufzeichnungen (Aktualität der Vorgaben, Erfüllung der Nachweispflicht)
- Ansprechpartner bei Prozessstörungen
- Umsetzung von Veränderungen in Rücksprache mit dem Qualitätsmanagementbeauftragten (QMB) und dem jeweiligen Vorgesetzten

Hinweise zur Benutzung und Änderung des Qualitätsmanagementhandbuchs

Dieses Handbuch beschreibt das innerhalb der AgiloTEC realisierte Qualitätsmanagementsystem und ist zur allgemeinen externen und internen Darstellung dessen bestimmt.

Einführung und Gebrauch

Bei der Einführung dieses Management Handbuches durch die Geschäftsführung wurde die internationale Norm DIN EN ISO 9001: 2015 zugrunde gelegt. Die geforderten Verfahren der Norm werden in unserem Managementsystem berücksichtigt.

Das Handbuch soll als Hilfsmittel für unsere Mitarbeiter bei der Erledigung ihrer Aufgaben dienen. Daneben soll es aber auch zur Darlegung unseres QM-Systems gegenüber Dritten genutzt werden.

Um den Mitarbeitern den Zugriff auf und den Gebrauch der Vorgabedokumente im Qualitätsmanagement zu erleichtern und dadurch die Identifikation aller mit dem QM-System zu gewährleisten, orientiert sich die Gliederung an den Prozessabläufen unseres Unternehmens.

Zusätzlich sind alle Dokumente nach Dokumentenarten gegliedert. Ihre Bereitstellung erfolgt über das firmeninterne Portal.

Alle Mitarbeiter sind aufgefordert, die gültigen Regelungen gewissenhaft zu befolgen, damit sichergestellt wird, dass das QM-System zum Nutzen unserer Kunden und unseres Unternehmens wirkungsvoll eingesetzt wird und dadurch den gewünschten Erfolg erzielt.