

Qualitätsmanagement-Handbuch der Firma CB-Tech GmbH

Version: 4

Erstelldatum: 20.09.2023

Änderung: 28.05.2025

Erstellt durch: Geschäftsführung

Dieses Exemplar

- unterliegt dem Änderungsdienst
- dient nur zur Information

Inhalt

1	Einleitung	4
2	Die Unternehmensleitung	5
2.1	Verbindlichkeitserklärung der Leitung	5
2.2	Kontext der Organisation.....	6
3	CB-Tech stellt sich vor	7
3.1	Die Geschichte der CB-Tech	7
3.2	Unseren Kunden verpflichtet	8
3.3	Leistungsspektrum	8
3.4	Die Organisationsstruktur der CB-Tech	10
4	Qualitätsmanagementpolitik	11
5	Qualitätsmanagementziele	13
6	Qualitätsmanagement-System nach ISO 9001:2015	14
6.1	Aufbau des Qualitätsmanagement-Systems	14
6.2	Für das QM-System relevante Begriffsdefinitionen	14
6.3	Für das QM-System relevante Aufgabenbereiche und Verantwortungen	17
6.4	Für das Unternehmen relevante Aufgabenbereiche und Verantwortungen	19
6.5	Ausschließungen aus dem Qualitätsmanagement-System	20
7	Prozesslandschaft	21
8	Managementprozesse	22
8.1	Unternehmen lenken	22
8.2	Personal managen	22
8.3	Zentrale Dienste	22
8.4	Dokumente und Daten lenken	22
8.5	Risiko managen	23
9	Geschäftsprozesse	24
9.1	Verkauf betreiben	24
9.2	Auftrag abwickeln	24
9.3	Instandhaltung abwickeln	24
9.4	Störung beheben	24
10	Unterstützende Prozesse	26
10.1	Material beschaffen und lagern	26

10.2	Prüf- und Messmittel kontrollieren	26
10.3	Produktleben überwachen.....	26
11	Messung, Analyse und Verbesserung.....	27
11.1	Kundenzufriedenheit ermitteln.....	27
11.2	Reklamationen bearbeiten.....	27
11.3	Intern auditieren	27
11.4	Korrigieren, Vorbeugen und ständiges Verbessern.....	27
12	Abkürzungen	29

1 Einleitung

Das QM- Handbuch dokumentiert die Anforderungen an das QM- System der Firma CB-Tech GmbH. Dieses Managementsystem legt die Vorgehensweise in allen Unternehmensbereichen zur Qualität fest.

Die Anforderungen an dieses Managementsystem sind definiert in der Norm

EN ISO 9001:2015

Alle Mitarbeiter der Firma CB-Tech GmbH sind Teil dieses QM-Systems und sind basierend auf der Eigenverantwortung der Bereiche für die Umsetzung der sie betreffenden Anforderungen verantwortlich.

Deshalb sind für alle im Unternehmen tätigen Personen klare Anforderungen und Abläufe zu definieren, so dass alle Kundenforderungen, Gesetzesvorschriften, Normen und Richtlinien sowie eigene Forderungen erfüllt werden und dass nur Produkte geliefert und Leistungen erbracht werden, die diesen Forderungen genügen.

Durch die Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung dieses QM-Systems wird ein erfolgreiches Führen und Betreiben der Organisation durch systematisches und wahrnehmbares Leiten und Lenken erreicht.

2 Die Unternehmensleitung

2.1 Verbindlichkeitserklärung der Leitung

Die Firma CB-TECH GmbH (in der Folge kurz CB-TECH genannt) vertreibt, projiziert, errichtet und nimmt Sicherheitsanlagen in Betrieb, die dem Schutz von Menschenleben und Sachwerten dienen. Hieraus ergibt sich in besonderer Weise eine Verpflichtung bei allen angebotenen Produkten und Dienstleistungen.

Wir verpflichten uns im Sinne des Qualitätsgedankens,

- Unsere Kunden zufriedenzustellen
- Das QM-System ständig zu verbessern
- Verschwendung zu vermeiden
- Flexibel auf Marktveränderungen zu reagieren

Unser Leitsatz im Sinne des Qualitätsgedanken lautet:

„Wer aufhört, besser zu werden, hat aufgehört, gut zu sein“

Hierdurch stellen wir Qualität, Konkurrenzfähigkeit, Ertragskraft und damit langfristige Überlebensfähigkeit unseres Unternehmens sicher.

Die Geschäftsführer tragen die unmittelbare Verantwortung für das gesamte QM-System und die Überwachung der Wirksamkeit der festgelegten Qualitätssicherungsmaßnahmen sowie für die Umsetzung der festgelegten Qualitätsziele. Die operativen Tätigkeiten, die das QM-System betreffen, werden an den QM-Beauftragten delegiert. Die Leitung verpflichtet sich, den QM-Beauftragten zu unterstützen.

Die Geschäftsführer verpflichten sich, jeden Mitarbeiter und auch Sub-Unternehmer dazu anzuhalten, seine Tätigkeit entsprechend dem Qualitätsgedanken auszuüben.

2.2 Kontext der Organisation

Die Unternehmensleitung stellt durch Ihr handeln sicher, dass die Erfordernisse und Erwartungen aller interessierter Parteien verstanden und berücksichtigt werden. Interessierte Parteien sind Anspruchsgruppen, Personen oder Organisationen, die eine Entscheidung oder Tätigkeit beeinflussen können, die davon beeinflusst werden oder die sich davon beeinflusst fühlen können.

Um diese Anforderungen erfüllen zu können, bestimmt die Organisation durch geeignete Instrumente die interessierten Parteien, die für Ihr Qualitätsmanagementsystem relevant sind. Danach werden die relevanten Erfordernisse und Erwartungen dieser interessierten Parteien bestimmt. Abschließend legt die Organisation fest, welche von diesen Erfordernissen und Erwartungen für sie zu bindenden Verpflichtungen werden.

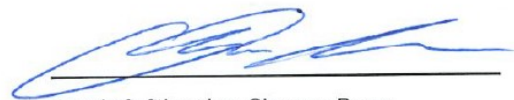
Durch geeignete Prozesse und den damit verbundenen Instrumenten (SWOT Analyse, Stakeholderanalyse, etc.) wird sichergestellt, dass die gewünschten Ergebnisse erzielt werden.

Die Geschäftsführung

Parndorf, am 28.05.2025



Geschäftsführer Ing. Carsten Bayer



Geschäftsführer Ing. Clemens Bayer

3 CB-TECH stellt sich vor

3.1 Die Geschichte der CB-TECH

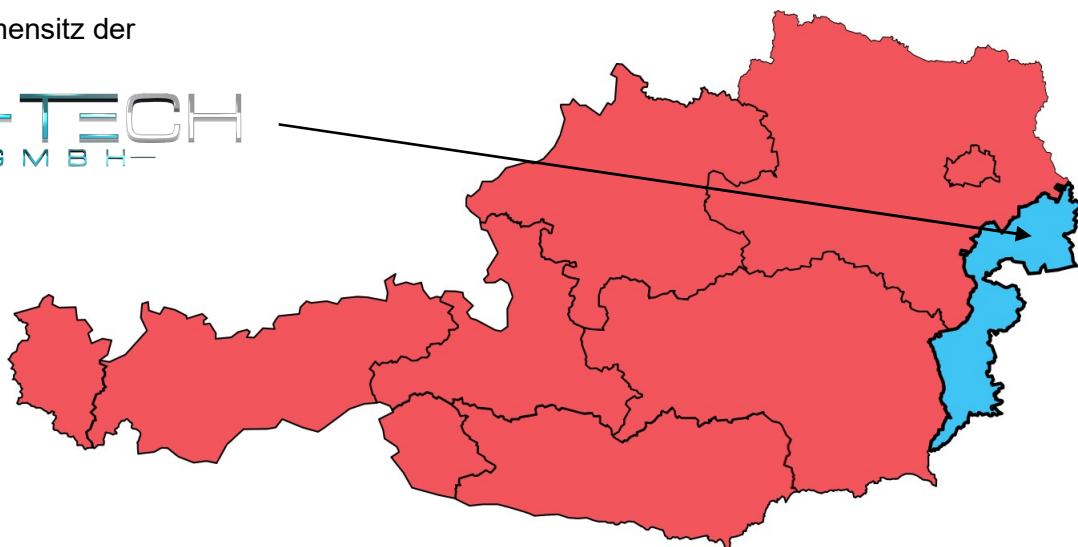
Im Jahr 2023 wurde die CB-Tech GmbH gegründet. Aufgrund unserer langjährigen Erfahrung im Bereich der Sicherheitstechnik schafften wir uns ein großes Netzwerk an Partnerfirmen, die ebenfalls sicherheitstechnische Anlagen errichten. In dieser Zeit wurde unter anderem auch mit dem Produkt "Esser by Honeywell" gearbeitet, dadurch wurde so zu sagen eine "Marktlücke" durch das Brandmeldesystem der Firma "NSC-Sicherheitstechnik" entdeckt.

Da das Gewerk in Österreich sehr selten vertreten ist, erwarteten wir uns hier bei der Errichtung, sowie im Wartungsgeschäft weniger Mitbewerber als bei anderen Herstellern. Der Gedanke, ein Unternehmen mit einem neuen interessanten Produkt zu gründen, war schon seit dem Jahr 2021 im Gespräch zwischen uns.

Diesen Schritt wagten wir sorglos, da der Geschäftsführer Ing. Clemens Bayer seit 2019 für eine Partnerfirma mehrere Brandmeldeanlagen des Herstellers "NSC-Sicherheitstechnik", plante, in Betrieb genommen als auch die Störungs- und Wartungsarbeiten betreut hat. Aufgrund der überwiegenden technischen- als auch kaufmännischen Vorteile, setzte sich das Produkt der Firma "NSC-Sicherheitstechnik" gegenüber den anderen Herstellern durch.

Dieses Potential machten wir uns zu nutzen und begannen mit diesem Produkt Kunden zu lukrieren.

Firmensitz der

CB-TECH
- G M B H -

3.2 Unseren Kunden verpflichtet

In sämtlichen Tätigkeiten der CB-TECH steht der Kunde im Vordergrund. Durch das frühe Erkennen der Kundenanforderungen soll sichergestellt werden, dass Angebote und die anschließende Projektabwicklung immer mit den Kundenwünschen übereinstimmen. Die Zufriedenheit unserer Kunden wird durch eine regelmäßige Kundenzufriedenheitsanalyse geprüft. Durch diese Maßnahme wird sichergestellt, dass sich die Qualität der angebotenen und durchgeführten Dienstleistungen kontinuierlich verbessert wird.

3.3 Leistungsspektrum

Die Firma CB-TECH vertreibt, projiziert, errichtet und nimmt Anlagen im Bereich der Sicherheitstechnik in Betrieb.

Hierbei handelt es sich hauptsächlich um folgende Produktlinien:

- Brandmeldesysteme
- Lichtrufsysteme inkl. Desorientierten Systeme
- Einbruchmeldesysteme
- Videosysteme
- Zutrittskontrollen
- Leitstände

Diese Produkte entsprechen allesamt den einschlägigen Normen und Richtlinien.

Die CB-TECH plant, projiziert und errichtet sämtliche Projekte nach den einschlägigen österreichischen Normen und Richtlinien.

Die CB-TECH nimmt des Weiteren sämtliche angebotenen Systeme in Betrieb, wartet diese und hält einen Servicedienst aufrecht. Hierbei tritt die CB-TECH gegebenenfalls auch dem Endkunden gegenüber als Gesamtverantwortlicher für die Lieferung und Installation mit Endabnahmen auf, wobei der Part der Installation auch an einen Subunternehmer unserer Wahl weitergegeben werden kann. Auch bei den Dienstleistungen wie Inbetriebnahme,

Störungsbehebung und Instandhaltung, kann bei Bedarf auf ausgebildete Subunternehmer zurückgegriffen werden.

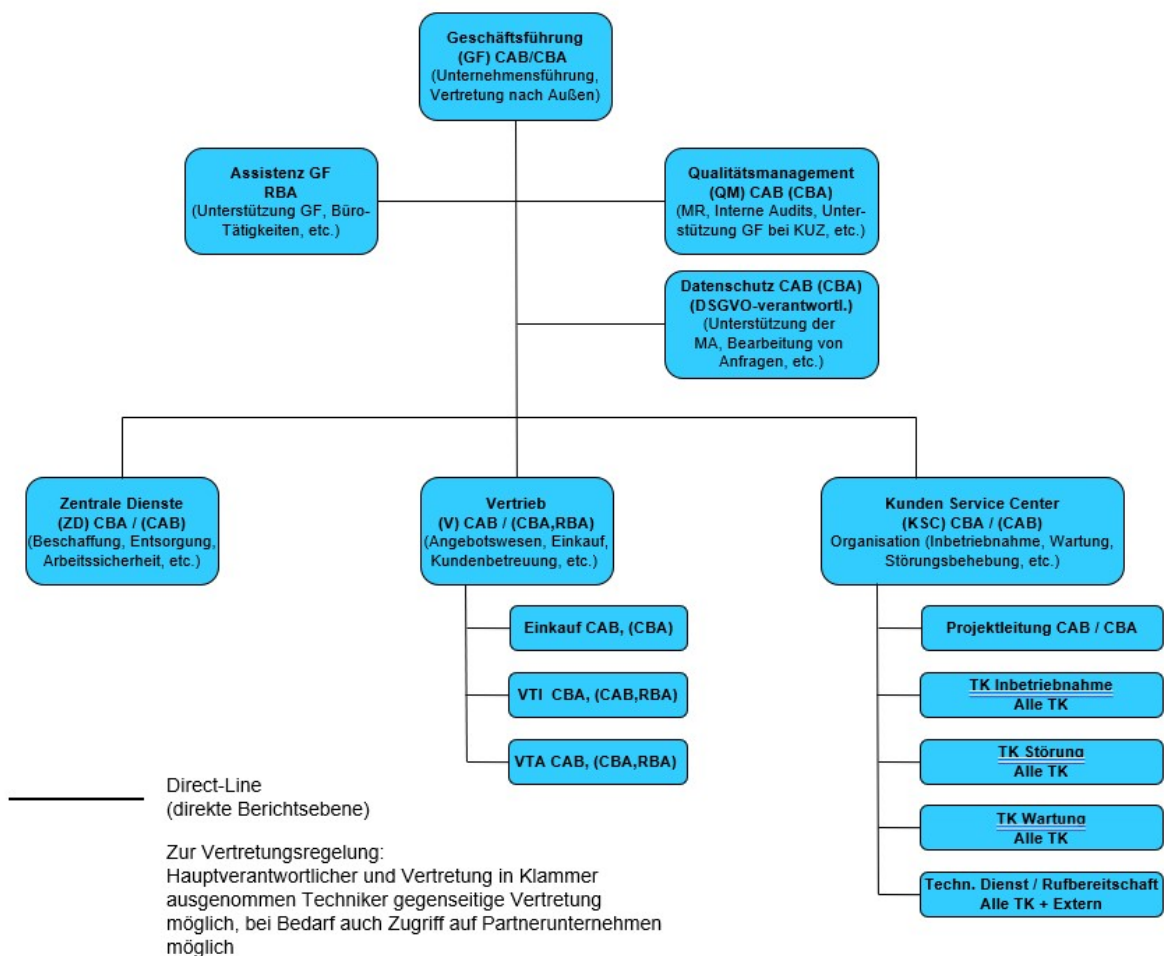
Unter diesem Aspekt beschränkt sich die Produktpalette der CB-TECH nicht nur auf den reinen Handel mit Komponenten oder Systemen, sondern umfasst auch die Dienstleistung in Form von:

- Planung
- Projektierung
- Errichtung
- Inbetriebnahme
- Instandhaltung
- Service inkl. 24-Stunden Hotline / Rufbereitschaft
- Kundenschulungen
- Gesamtverantwortung inkl. Installation

3.4 Die Organisationsstruktur der CB-TECH

Damit die Umsetzung des QM-Systems reibungslos funktioniert, ist es notwendig die Befugnisse auf gegenseitige Beziehung sowie Kommunikationswege organisatorisch zu regeln. Die Strukturierung dieser organisatorisch geregelten Beziehungen werden im nachfolgenden Organigramm dargestellt.

Organigramm CB-Tech GmbH



Organigramm CB-TECH GmbH

Stand: Mai 2025

4 Qualitätsmanagementpolitik

Die QM-Politik der CB-TECH gilt für alle Unternehmensbereiche. Sie ist die Richtlinie aller Beschäftigten im Unternehmen. Für die Erfüllung der Qualitätsanforderungen sind alle Mitarbeiter verantwortlich. Es ist daher ihre Pflicht, die vorgegeben Richtlinien und Anweisungen einzuhalten. Kundenorientierung ist oberstes Prinzip der CB-TECH. Das Unternehmen CB-TECH verpflichtet sich nach allen aktuellen und einschlägigen Normen und Gesetzen zu arbeiten.

Kunden	Unseren Kunden bieten wir höchste Qualität der Produkte und Dienstleistungen und reagieren flexibel auf ihre Wünsche. Das Qualitätsmanagementsystem unterstützt alle unsere Mitarbeiter, um dieses Ziel zu erreichen.
Mitarbeiter	Wir fördern unsere Mitarbeiter durch gezielte interne und externe Weiterbildung und stellen ein attraktives Arbeitsklima sicher. Unsere Mitarbeiter fühlen sich der umfassenden ständigen Verbesserung verpflichtet. Die Sicherung der Arbeitsplätze ist uns ein Anliegen.
Eigentümer	Kontinuierliches Wachstum sichern wir im Sinne des Eigentümers durch Umsatzsteigerung und Profit sowie Sicherstellung der Ertragskraft unseres Unternehmens mit dem Ziel eine herausragende Eigenkapitalrendite zu erwirtschaften.
Lieferanten	Unseren Lieferanten bieten wir dauerhafte und vertragskonforme Partnerschaft. Die prozessorientierte Gestaltung der Ablauforganisation gewährleistet eine optimale Schnittstellengestaltung.
Gesellschaft	Die CB-Tech GmbH plant und errichtet Sicherheitsanlagen, welche Personen und Sachwerte schützen. Dies stellt einen wesentlichen Beitrag zur allgemeinen Sicherheit dar.
Umwelt	Im Sinne der Nachhaltigkeit aller Tätigkeiten werden Umweltaspekte berücksichtigt und gesetzeskonform gearbeitet. Die CB-Tech GmbH ist kein Produktionsunternehmen, sondern lediglich ein Handels- und Dienstleistungsunternehmen. Unsere Produkte beziehen wir nur von namhaften Herstellern, welche ebenso einen hohen Qualitätsanspruch haben.

Die CB-Tech GmbH stellt fest, dass der Klimawandel ein relevantes Thema ist. Dementsprechend werden alle Unternehmensbereiche durchleuchtet und dahingehend optimiert.

Relevante Interessenten könnten Anforderungen im Zusammenhang mit dem Klimawandel an die CB-Tech GmbH haben. Hinsichtlich unserer Wettbewerbsfähigkeit haben wir großes Interesse nachhaltige Produkte am Markt anzubieten. Problemstoffe werden fachgerecht entsorgt.

5 Qualitätsmanagementziele

Die Qualitätsmanagementziele von CB-TECH sind sehr eng mit der Verbindlichkeitserklärung der Leitung (siehe Kapitel 2) verbunden.

Die Qualitätsmanagementziele des Unternehmens sind in folgenden Prozessen verankert:

- M1 – Unternehmen lenken
- M2 – Personal managen
- M3 – Zentrale Dienste
- M5 – Risiko managen
- G1 – Verkauf betreiben
- G2 – Auftrag abwickeln
- G3 – Instandhaltung abwickeln
- G4 – Störung beheben
- V1 – Kundenzufriedenheit ermitteln

Die Qualitätsmanagementziele sind so ausgewählt, dass die Kundenzufriedenheit im Vordergrund steht, jedoch die Ziele zum Fortbestand und zur Weiterentwicklung des Unternehmens ebenfalls Berücksichtigung finden. Die Ziele werden regelmäßig bewertet und auf die Zielerreichung untersucht. Die Dokumentation darüber erfolgt im jährlichen Management Review.

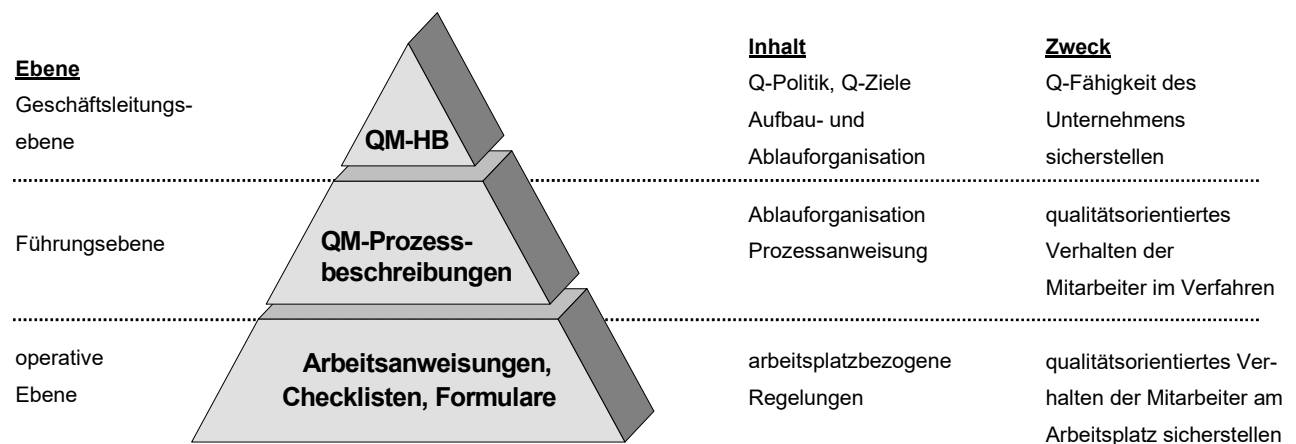
6 Qualitätsmanagement-System nach ISO 9001:2015

6.1 Aufbau des Qualitätsmanagement-Systems

Das QM-System der CB-TECH basiert auf den 5 Hauptelementen eines QM-Systems nach ISO 9001:2015:

- Allgemeine Anforderungen und Dokumentationsanforderungen
- Verantwortung der Leitung
- Management von Ressourcen
- Produktrealisierung
- Messung, Analyse und Verbesserung.

Das QM-System setzt sich aus folgenden Elementen zusammen:



6.2 Für das QM-System relevante Begriffsdefinitionen

- **QM-Handbuch**

Im QM-Handbuch wird die Aufbauorganisation, das QM-System, die QM-Politik und die QM-Ziele der CB-TECH grundsätzlich beschrieben. Es dient als Basis-Information für alle Mitarbeiter und die externen Partner (Kunden, Lieferanten, Subunternehmer, etc.).

- **Dokument**

QM-Dokumente haben Weisungscharakter und gelten über einen längeren Zeitraum. Sie müssen geprüft und freigegeben werden und unterliegen einem Änderungsdienst.

QM-relevante Dokumente sind u.a.:

- Prozessbeschreibung
- Arbeitsanweisung
- Prozesslandschaft
- Organigramm

Nummernsystem der QM- Dokumentation:

Die Prozesse und Dokumente unterliegen einem eindeutigen Nummernsystem. Der erste Buchstabe kennzeichnet die Prozesskategorie, die erste Zahl die Prozessnummer innerhalb der Prozesskategorie. Formulare unterliegen dem nachstehend angeführten fortlaufenden Nummernsystem.

Beispiel zu Verdeutlichung:

M1	Managementprozess „Unternehmen lenken“
F05	Formular „Zielematrix“

Um die Zuordnung der Formulare zu den einzelnen Prozesskategorien zu erleichtern, wurde nachfolgendes System eingeführt. Dadurch ist auch gewährleistet, dass die Nummernkreise geschlossen bleiben.

- **Aufzeichnung**
Aufzeichnungen sind erfasste Daten, die einen Nachweis über eine ausgeführte Tätigkeit oder über erzielte Ergebnisse enthält. Eine Aufzeichnung kann aufgeschrieben oder auf einem Datenträger gespeichert sein.
- **Formular**
Ein Formular ist ein Medium, das zur Festhaltung der erfolgten Durchführung einer Tätigkeit oder von erzielten Ergebnissen dient. Formulare sind in unausgefülltem Zustand Dokumente, wenn sie ausgefüllt sind, werden sie zu Aufzeichnungen.
- **Qualitätsmanagementbeauftragter (QM-Beauftragter)**
Für ein erfolgreiches QM-System benötigt die Organisation einen Qualitätsbeauftragten, der die Grundlagen eines QM-System kennt, das eigene QM-System versteht und in Zusammenarbeit mit allen Mitarbeitern des Unternehmens an der Weiterentwicklung dieses arbeitet. Er wird vom Geschäftsführer bestimmt und nimmt im Unternehmen eine Stabsfunktion ein.
- **Prozesseigner (PE)**
Der Prozesseigner hat im Sinne eines gelebten QM-Verständnisses die Aufgabe „seinen“ Prozess ständig zu verbessern.
- **Prozessteam**
Je nach der in Bearbeitung befindlichen Aufgabenstellung eines Prozesses werden Prozessteams gebildet, die diese gemeinsam bearbeiten und hierfür die Prozessbeschreibung erstellen und aktualisieren.

Wichtige Schritte zur Planung von Änderungen:

- **Zweck & Risiken:** Der Zweck der Änderung und mögliche Folgen für das QM-System müssen bewertet werden.
- **Ressourcen & Integrität:** Verfügbarkeit von Ressourcen sicherstellen und die Aufrechterhaltung der Systemintegrität gewährleisten.
- **Verantwortlichkeiten:** Zuständigkeiten und Befugnisse neu festlegen oder anpassen.
- **Dokumentation:** Änderungen müssen nachweisbar sein (z.B. durch Protokolle, aktualisierte Dokumente).
- **Kommunikation:** Betroffene interne und externe Stakeholder informieren.

6.3 Für das QM-System relevante Aufgabenbereiche und Verantwortungen

Sämtliche Aufgabenbereiche und Verantwortungen für QM-relevante und organisatorische Vorgänge werden bei der CB-TECH durch die GF geklärt. Die Funktion des QMB wird auch durch einen der GF ausgeübt. Die GF/der QMB stellen somit das Qualitätsmanagementteam dar. Um neue Aspekte und Verbesserungen zu erzielen, werden gelegentlich externe Auditoren hinzugezogen.

Die Aufgabenbereiche der GF:

- Führung, Verpflichtung und die aktive Beteiligung der obersten Leitung am QM-Managementsystem
- Festlegung und Bekanntmachung der Verantwortungen und Befugnisse innerhalb der Organisation
- Definition der QM- Politik
- Vereinbarung der Vertriebs-, Finanz-, Personal- und QM- Ziele
- Bereitstellung der für die Zielerreichung erforderlichen Strukturen, Personal-, Sach- und Finanzmittel in ausreichender Quantität und Qualität, die zur Unterstützung der strategischen Pläne der Organisation notwendig sind
- Durchführung von Managementbewertungen
- Teilnahme an Verbesserungsprojekten, Suche nach neuen Methoden, Lösungen und Produkten, Einholung unmittelbarer Rückmeldungen
- Planen der Zukunft der Organisation sowie Leiten und Lenken von Veränderungen
- Personaleinstellung und Kündigung

Der QM-Beauftragte hat folgende Befugnisse und Verantwortungen:

- Sicherstellen, dass die für das QM-System erforderlichen Prozesse eingeführt, verwirklicht und aufrechterhalten werden
- Den Eigentümer und die Geschäftsführung über die Leistung des QM-Systems und über eventuell notwendige Verbesserungen zu berichten
- Die Förderung des Bewusstseins der CB-Tech über die Kundenanforderungen in der gesamten Organisation sicherzustellen
- Schulung und Information vorhandener Mitarbeiter in QM-relevanten Themen
- Ermittlung und Analyse von Gefährdungen, Durchführung von Risikoanalysen

- Analyse von Vorfällen und Ableitung von Korrektur- bzw. Verbesserungsmaßnahmen

Vom Schulungsverantwortlichen werden folgende Aufgaben bearbeitet:

- Beratung und Unterstützung der Führungskräfte und Mitarbeiter in Personalentwicklungsfragen wie Personalförderung und Personalschulung bzw. -weiterbildung
- Durchführung von Personalentwicklungsmaßnahmen

Vom DSGVO-verantwortlichen werden folgende Aufgaben bearbeitet:

- Sensibilisierung von neuen Mitarbeitern mit dem Thema DSGVO. Speziell der Punkt, dass keine personenbezogenen Daten von Kunden und Lieferanten verwendet bzw. gespeichert werden dürfen.
- Alle 3 Jahre Update Gespräch mit Bestandsmitarbeitern
- Ansprechperson für alle Mitarbeiter im Bedarfsfall
- Bearbeitung von internen und externen Anfragen zum Thema Datenschutz und DSGVO im Allgemeinen

Anmerkung: Es werden im Unternehmen generell keine personenbezogenen Daten von Kunden und Lieferanten aufgezeichnet und archiviert. Die CB-TECH GmbH benötigt für keinen Geschäftsfall derartige Daten.

Es wird daher kein Datenschutzbeauftragter oder Datenschutzkoordinator im Unternehmen installiert.

Bei Bedarf kann der DSGVO-Verantwortliche externe Spezialisten hinzuziehen.

6.4 Für das Unternehmen relevante Aufgabenbereiche und Verantwortungen

Aufgrund der Unternehmensgröße werden in der CB-TECH im Bereich Technik Funktionen teilweise von derselben Person besetzt. Nachfolgend sind die drei Hauptbereiche / Tätigkeiten des Unternehmens kurz anhand der Aufgaben beschrieben.

Die Aufgabenbereiche (Funktion) des Vertriebsmitarbeiters:

- Betreuung der Bestandskunden
- Neukundengewinnung
- Angebotswesen inkl. -nachfassung
- Angebotsverhandlung
- Aufbereitung der Unterlagen für Projektleitung
- Angebotswesen für Instandhaltungsverträge

Die Aufgabenbereiche (Funktion) des Projektleiters:

- Übernahme des Projektes vom Vertriebsmitarbeiters
- Projektierung des Projektes
- Abstimmungsgespräche mit Behörden und Inspektionsstellen
- Laufende kaufmännische Kontrolle
- Ablage des Projektordners
- Angebotswesen für Instandhaltungsverträge

Die Aufgabenbereiche (Funktion) des Servicetechnikers:

- Inbetriebnahme von sicherheitstechnischen Anlagen
- Instandhaltung von sicherheitstechnischen Anlagen
- Störungsbehebung von sicherheitstechnischen Anlagen
- Durchführung von kleinen Installationstätigkeiten
- Erstellen von sämtlichen Dokumentationen für die durchgeführten Tätigkeiten (Arbeitscheine, Instandhaltungsberichte, Einschulungs- und Übergabeprotokolle)
- Unterstützung bei Revisionen und Abnahmen der Inspektionsstelle

6.5 Ausschließungen aus dem Qualitätsmanagement-System

Das QM-System der CB-TECH ist für folgende Unternehmensbereiche und Tätigkeiten aufgebaut:

Vertrieb, Planung und Projektierung, Errichtung, Inbetriebsetzung (Inbetriebnahme) und Instandhaltung (Wartung) von sicherheitstechnischen Anlagen

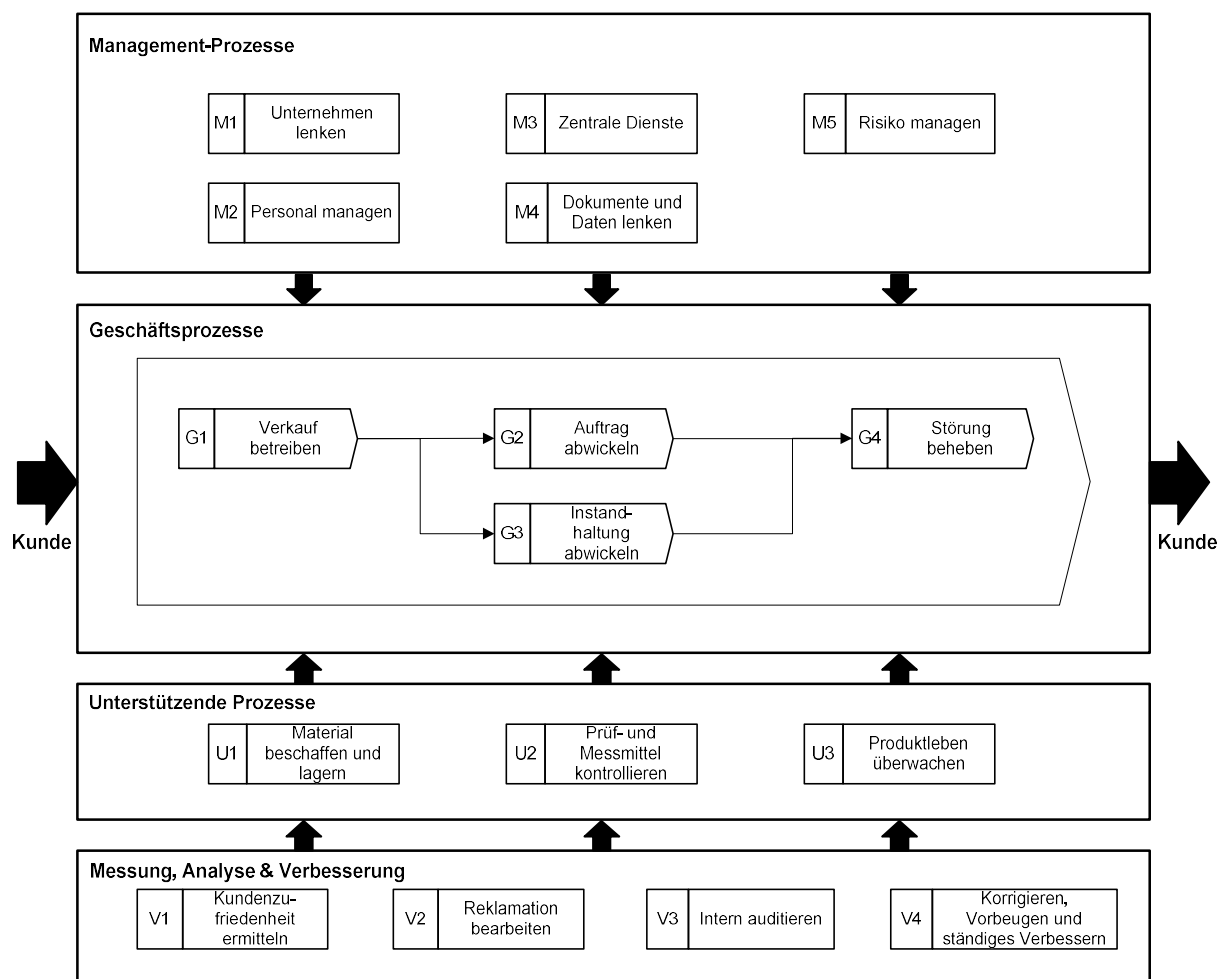
Ausschließungen aus der ÖNORM EN ISO 9001:

- 8.3 Entwicklung:
Beim vorliegenden Unternehmen ist das Produkt eine Dienstleistung. Eine Weiterentwicklung dieser Dienstleistung wird im Prozess „V1 Kundenzufriedenheit ermitteln“ sichergestellt. Eine Entwicklung eines Produktes im herkömmlichen Sinn liegt nicht vor.
- 8.5.3 Eigentum des Kunden:
Es wird kein Eigentum des Kunden zur Erfüllung der vom Kunden beauftragten Dienstleistungen verwendet.

Anmerkung: Es werden keine Prozesse ausgelagert, die die Produkt- und Dienstleistungsqualität beeinflussen.

7 Prozesslandschaft

Die Prozesslandschaft stellt den Überblick über sämtliche bei der CB-TECH existierenden Prozesse dar. Hier sind jene Prozesse dargestellt, die einerseits Leistungen für den Kunden erbringen (Geschäftsprozesse), und andererseits auch jene Prozesse, die diese Leistungserbringung steuern (Managementprozesse), unterstützen (Unterstützende Prozesse) und verbessern (Mess-, Analyse- und Verbesserungsprozesse).



8 Managementprozesse

... sind Prozesse, die der strategischen Ausrichtung der Organisation dienen bzw. den strukturellen Rahmen bilden.

8.1 Unternehmen lenken

Dieser Prozess regelt alle Aspekte, die für eine erfolgreiche Führung der Organisation notwendig sind. Dient auch zur Strategieentwicklung unter Berücksichtigung der Interessen von Kunden, Partner, Lieferanten, etc...

8.2 Personal managen

Dieser Prozess dient der Sicherstellung von motivierten und qualifizierten (methodisch, fachlich, sozial) Mitarbeitern, um die geforderten Aufgaben herausragend zu erledigen. Er erstreckt sich von der Auswahl geeigneter Mitarbeiter über die laufende Betreuung bis zum Austritt des Mitarbeiters aus dem Unternehmen. Besonderer Wert wird auf die Zufriedenheit der Mitarbeiter mit den Arbeitsbedingungen gelegt. Dies wird durch regelmäßig stattfindende Mitarbeitergespräche evaluiert.

8.3 Zentrale Dienste

Dieser Prozess stellt sicher, dass notwendige Infrastruktur rechtzeitig zur Verfügung steht und dass die Arbeitssicherheit der Mitarbeiter gewährleistet ist. Weiters ist der Bereich Zentrale Dienste für die Entsorgung von Materialien jeglicher Art zuständig.

8.4 Dokumente und Daten lenken

Dieser Prozess regelt die Erstellung, die Handhabung und die Ausscheidung aller qualitätsrelevanten Dokumente bei der CB-TECH. Ziel ist die Verwendung der jeweils gültigen Unterlagen am Arbeitsplatz sowie die bestmögliche Unterstützung der Mitarbeiter durch die entsprechenden Dokumente.

Weiters regelt der Prozess den Umgang mit den Prozesszielwerten der Prozesse. So wird sichergestellt, dass sich die Unternehmensleitung mit den qualitätsrelevanten Zahlen beschäftigt und dadurch eine ständige Verbesserung sichergestellt ist.

8.5 Risiko managen

Dieser Prozess regelt die Bewertung von möglichen Risiken und den daraus abgeleiteten Maßnahmen. Hier kann es sich z.B. um wirtschaftliche-, gesundheitliche-, technische-, projektbezogene- und personelle Risiken handeln. Durch die aktive Risikominimierung soll das Unternehmen vor Schäden jeglicher Art bewahrt werden.

Anmerkung: Es handelt sich um kurze Erläuterungen zu den vorhandenen Managementprozessen, der genaue Zweck, Ablauf und Inhalt ist in den einzelnen Prozessbeschreibungen dargelegt.

9 Geschäftsprozesse

... sind Prozesse, die der Wertsteigerung des Unternehmens im Rahmen des Verkaufs von Produkten bzw. der Erbringung von Dienstleistungen dienen.

9.1 Verkauf betreiben

Dieser Prozess stellt einen der wichtigsten wertschöpfenden Abläufe dar. Durch eine einheitliche Vorgehensweise bei der Abwicklung von Geschäften soll die korrekte und nachvollziehbare Geschäftsgebarung sichergestellt werden. Die Ausschöpfung der am Markt vorhandenen Potentiale ist anzustreben.

9.2 Auftrag abwickeln

Dieser Prozess legt sämtliche Abläufe die nach Auftragseingang durchzuführen sind fest. Durch die strukturierte Abarbeitung der durchzuführenden Tätigkeiten wird eine hohe Kundenzufriedenheit garantiert.

9.3 Instandhaltung abwickeln

Dieser Prozess schließt nahtlos an den Prozess „Verkauf betreiben“ an und dient der Funktionserhaltung sämtlicher Anlagen mit gültigen Instandhaltungsverträgen. Um den Kunden bestmöglichen Service zu bieten, erfolgt die Terminkoordination mit dem Anlagenbetreiber so, dass dieser in seinen Arbeitsabläufen nicht behindert wird. Dieser Prozess deckt somit einen der wichtigsten Bereiche des Unternehmens ab.

9.4 Störung beheben

Sicherheitsanlagen sind ein wichtiger Bestandteil zum Schutz von Menschenleben und Sachanlagen. Dieser Prozess regelt den Ablauf eines von CB-TECH durchgeführten Störungseinsatzes. Je nach Störungsart geschieht dies durch die hauseigene Hotline oder durch unsere kompetenten Servicetechniker vor Ort.

Anmerkung: Es handelt sich um kurze Erläuterungen zu den vorhanden Geschäftsprozessen, der genaue Zweck, Ablauf und Inhalt ist in den einzelnen Prozessbeschreibungen dargelegt.

10 Unterstützende Prozesse

... sind Prozesse zur Unterstützung der anderen Prozesse, um eine reibungslose Leistungserbringung zu gewährleisten.

10.1 Material beschaffen und lagern

Dieser Prozess gewährleistet die termingerechte Beschaffung von Waren um Liefertermine ordnungsgemäß einhalten zu können. Weiters wird durch diesen Ablauf sichergestellt, dass die Servicetechniker der CB-TECH für alle Instandhaltungsarbeiten mit den benötigten Materialien versorgt werden.

10.2 Prüf- und Messmittel kontrollieren

Dieser Prozess regelt die Überwachung von Prüfmitteln, die zur Sicherstellung der Produktqualität eingesetzt werden. Dies umfasst sämtliche qualitätsrelevanten Geräte zur Inbetriebnahme, Instandhaltung und Störungsbeseitigung im Unternehmen CB-TECH. Ziel hierbei ist die Minimierung falscher Ergebnisse durch Benutzung ungenauer Prüfmittel, was zu sinkender Produktqualität und damit zu Reklamationen oder Nacharbeiten führen würde.

10.3 Produktleben überwachen

Dieser Prozess regelt die Kennzeichnung von qualitätsrelevanten Produkten zur optimalen Rückverfolgbarkeit bei Reklamationen. Dadurch wird sichergestellt, dass der Kunde umgehend mit Ersatzmaterial versorgt werden kann.

Anmerkung: Es handelt sich um kurze Erläuterungen zu den vorhandenen Unterstützendenprozessen, der genaue Zweck, Ablauf und Inhalt ist in den einzelnen Prozessbeschreibungen dargelegt.

11 Messung, Analyse und Verbesserung

... sind Prozesse zur Messung, Überwachung und kontinuierlichen Verbesserung des Systems, der Prozesse sowie der Produkte bzw. Dienstleistungen.

11.1 Kundenzufriedenheit ermitteln

Dieser Prozess dient der Ermittlung und Analyse der Kundenzufriedenheit. Mittels des Ergebnisses werden beim Management Review eventuell notwendige Maßnahmen zur Verbesserung der Qualität festgelegt.

11.2 Reklamationen bearbeiten

Dieser Prozess regelt den Umgang und die durchgehend einheitliche Bearbeitung von Kundenreklamationen. Ziel ist eine stetige Reduktion von Reklamationen.

11.3 Intern auditieren

Der Prozess dient der umfassenden Erhebung der Verbesserungspotentiale in den Abläufen bei CB-TECH. Inhalt des Prozesses „Intern auditieren“ ist die Planung, Durchführung und Nacharbeit interner Qualitätsaudits. Um die Maxime der ständigen Verbesserung zu erfüllen, werden alle Bereiche innerhalb eines Jahres auditiert. Die Umsetzung der ermittelten Maßnahmen ist der Motor des lebenden QM-Systems.

11.4 Korrigieren, Vorbeugen und ständiges Verbessern

Dieser Prozess regelt den systematischen Umgang mit internen Fehlern und deren Korrektur. Die Förderung und Nutzung des Ideenreichtums der Mitarbeiter wird von der Leitung gewährleistet. Durch die Festlegung von Vorbeugemaßnahmen werden potentielle Gefahren- und Fehlerquellen frühestmöglich eliminiert.

Anmerkung: Es handelt sich um kurze Erläuterungen zu den vorhandenen Messungen, Analyse und Verbesserungsprozessen, der genaue Zweck, Ablauf und Inhalt ist in den einzelnen Prozessbeschreibungen dargelegt.

12 Abkürzungen

AA	Arbeitsanweisung
F	Formular
FM	Formular Managementprozess
FG	Formular Geschäftsprozess
FU	Formular unterstützenden Prozess
FV	Formular Messung, Analyse & Verbeugungsprozess
GF	Geschäftsführung
HB	Handbuch
KSC	Kunden Service Center
PE	Prozesseigner
PB	Prozessbeschreibung
QM	Qualitätsmanagement
QMB	Qualitätsmanagement-Beauftragter
QM-HB	Qualitätsmanagement-Handbuch
QMS	Qualitätsmanagement-System
V	Vertrieb
ZD	Zentrale Dienste
CAB	Carsten Bayer
CBA	Clemens Bayer
TK	Servicetechniker