
Walther-Werke Ferdinand Walther GmbH
Bosecker Verteilerbau Sachsen GmbH

Management
Handbuch
Qualität
& Energie



Bosecker
Stromverteilersysteme



walther
Elektrotechnische Systeme



Inkraftsetzung durch die Geschäftsführung

**Die Geschäftsführung
bestätigt hiermit, dass das vorliegende Handbuch das in den Unternehmen
praktizierte Qualitäts-und Energiemanagementsystem vollständig und richtig
beschreibt
und setzt es hiermit in Kraft.**

**Die im Handbuch beschriebene Unternehmenspolitik und dargestellten
Grundsätze, Verfahren und Regelungen sind für alle Mitarbeiter und
Funktionsbereiche verbindlich und anzuwenden.**

**Die Beauftragten der obersten Leitung sind zuständig für die
Aufrechterhaltung, weitere Entwicklung und Verbesserung des Qualitäts-und
Energiemanagementsystems und die Überwachung seiner Anwendung.**

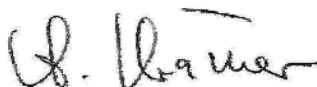
**Dieses Handbuch ersetzt folgende Dokumente oder Ausgaben: QMH Rev 02 der Walther-Werke
Ferdinand Walther GmbH und Bosecker Verteilerbau Sachsen GmbH (Ausg.: 2011)**

01.08.2015



**Kai Kalthoff
Geschäftsführung
Walther-Werke Ferdinand Walther GmbH**

**Bosecker
Verteilerbau Sachsen GmbH**



**Adelheid Krämer
Qualitätsmanagement
Walther-Werke Ferdinand Walther GmbH**

**Bosecker
Verteilerbau Sachsen GmbH**



**Erwin Seißler
Energiemanagement
Walther-Werke Ferdinand Walther GmbH**

Inhaltsverzeichnis

Inkraftsetzung durch die Geschäftsführung	II
Inhaltsverzeichnis	III
1. Organisation	1
2. Unternehmenspolitik und Ziele	2
3. Das Managementsystem.....	4
3.1. Anforderungen an das Managementsystem.....	4
3.2. Darlegung des Managementsystems	4
3.3. Die Systemverantwortlichen	5
3.4. Struktur, Aufbau und Gliederung des Systems.....	5
4. Managementprozesse	7
4.1. Verantwortung der Leitung	7
4.2. Kundenorientierung	7
4.3. Planung und Ziele.....	7
4.4. Verantwortung, Befugnisse und Kommunikation	8
4.5. Managementbewertung.....	8
5. Management von Ressourcen.....	9
5.1. Personelle Ressourcen	9
5.2. Infrastruktur und Arbeitsumgebung	9
6. Geschäftsprozesse / Produktrealisierung.....	10
6.1. Vertrieb.....	10
6.2. Entwicklung	12
6.3. Beschaffung	14
6.4. Produktion	15
6.5. Logistik	16
7. Unterstützende Prozesse / Messung, Analyse und Verbesserung	16
7.1. Überwachung und Messung.....	16
7.2. Lenkung fehlerhafter Produkte	18
7.3. Datenanalyse	18
7.4. Verbesserung.....	18
Änderungsverzeichnis	IV
Kontaktadressen	V

1. Organisation

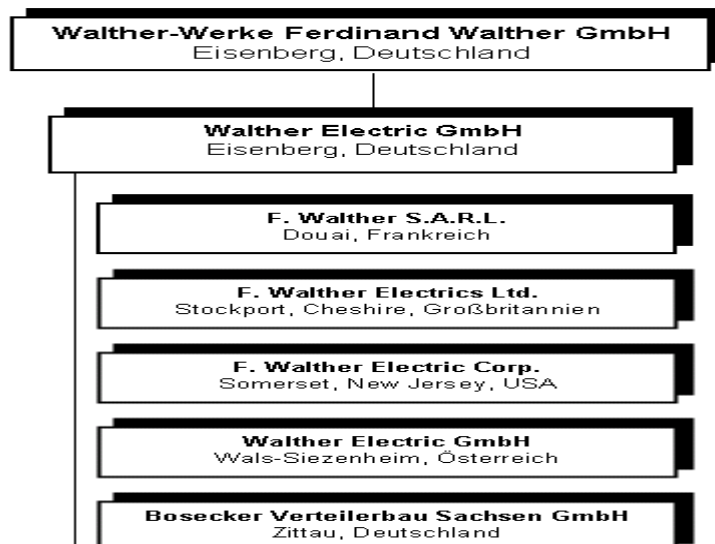


www.walther-werke.de
www.bosecker-verteilerbau.de

Die **Walther-Werke Ferdinand Walther GmbH** operiert weltweit mit Hilfe von Handelsvertretern und unterhält die Tochterfirma *Walther Electric GmbH*.

Die *Walther Electric GmbH* wiederum unterhält Töchter in:

Frankreich: *F. Walther S.A.R.L.*, Douai
Großbritannien: *F. Walther Electrics Ltd.* Stockport, Cheshire
USA: *F. Walther Electric Corp.* Somerset, New Jersey
Österreich: *Walther Electric GmbH*, Wals-Siezenheim
Deutschland: *Bosecker Verteilerbau Sachsen GmbH*, Zittau



Walther ist seit 1897 ein kompetenter, inhabergeführter, mittelständiger Anbieter der Elektroindustrie, der sich auf die Herstellung elektrotechnischer Systeme und Komponenten spezialisiert hat. Produziert wird ausschließlich an den Standorten in Deutschland.

Das Produktprogramm umfasst:

- Ladesteckvorrichtung für Elektroautos
 - CEE Steckvorrichtungen
 - PROCON Schwere Steckverbinder
 - CEPro
 - AutoboxX
 - EIB Komponenten
 - elektronische Komponenten für Ladestationen
 - Baustromverteiler
 - Stromverteiler
 - Energieverteiler
 - Ladestationen für Elektroautos
 - Transformatorstationen

Auf Grund der qualitativ hochwertigen Produkte und der vielschichtigen Programmstruktur ist Walther auf nationalen und internationalen Märkten zu Hause.

2. Unternehmenspolitik und Ziele

Als wesentliche Grundlage für die Erreichung der verfolgten Geschäftsziele legt die Geschäftsleitung für alle Mitarbeiter folgende Qualitäts-, Umwelt- und Energiepolitik fest. Diese Politik dient allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern als Leitlinie bei ihrer täglichen Arbeit. Mit dieser Politik streben die Walther-Werke Ferdinand Walther GmbH und die Bosecker Verteilerbau Sachsen GmbH danach, die Erwartungen all ihrer Interessenspartner dauerhaft zu erfüllen und kontinuierlich unsere Prozessabläufe, orientiert an messbaren Vorgaben, zu verbessern. Dies erfolgt durch stetiges Planen und Umsetzen von Verbesserung, sowie deren Erfolgskontrolle durch Messung der Ergebnisse.

Kunde

Zufriedene Kunden

Unsere Geschäftspartner können uns vertrauen, wir sind verlässlich und fair. Wir orientieren uns an den Bedürfnissen unserer Kunden. Wir hören unseren Kunden aufmerksam zu, verstehen ihre Erwartungen und erfüllen die vereinbarten Leistungen konsequent. Damit sichern wir unseren gemeinsamen Erfolg. Dabei geht der Maßstab für die Qualität unserer Produkte über ihre fehlerfreie Beschaffenheit deutlich hinaus. Jede Lieferung und Leistung muss eine Empfehlung für weitere Geschäfte sein.

Kapitaleigner

Unternehmenserfolg

Wir steigern den Wert unseres Unternehmens und sichern den Standort Deutschland. Wir streben ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Wachstum und finanzieller Stabilität an. Das konsequente Umsetzen der Unternehmenspolitik in allen Bereichen unseres Unternehmens ist ein wesentlicher Beitrag zur Erreichung unserer Ziele.

Mitarbeiter

Offene Kommunikation und Weiterbildung

Grundlage unseres Erfolges sind unsere Mitarbeiter. Offene und konstruktive Kommunikation, sowie Weiterbildung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind Voraussetzungen für das Qualitätsbewusstsein und die Innovationsfähigkeit.

Eigenverantwortung durch partnerschaftliche Zusammenarbeit

Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter ist für die Qualität ihrer/seiner persönlichen Arbeit selbst verantwortlich. Mitarbeiter sind unsere Partner, die nach unserem Managementsystem arbeiten, es unterstützen und bei seiner Weiterentwicklung mithelfen. Wir fördern unsere Personalentwicklung mit hoher Priorität.

Lieferant

Qualifizierte Lieferanten

Erfahrene und qualifizierte Lieferanten und Dienstleister steigern unsere Wettbewerbsfähigkeit.

Partnerschaft mit Lieferanten

Frühzeitige Einbindung, umfassende gegenseitige Information und der stete Wille, gemeinsam noch besser zu werden, sind die Grundlage der partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit unseren Lieferanten.

Öffentlichkeit

Umwelt und Sicherheit

Wir übernehmen soziale Verantwortung für Umwelt und Gesellschaft indem wir die Gefährdung für Mensch und Umwelt vermeiden, die Umweltbelastungen reduzieren und die Ressourcen durch kontinuierliche Prozess- und Produktverbesserung schonen. Zur allgemeinen Verbesserung der Sicherheitsstandards in der Elektrotechnik arbeiten wir, in den entsprechenden Gremien und Normenausschüssen mit.

Energie

Die effiziente und nachhaltige Nutzung von Energie ist für die uns als Betreiber energieintensiver Fertigungsprozesse zentraler Bestandteil der Unternehmenspolitik. Unser Energiemanagementsystem entsprechend der DIN EN ISO 50001 bildet dabei den Rahmen für die kontinuierliche Verbesserung unserer energetischen Leistung. Die Einhaltung geltender rechtlicher und behördlicher Vorschriften, sowie der an uns selbst gestellten Anforderungen bezüglich des Energieverbrauchs, des Energieeinsatzes und der Energieeffizienz verstehen wir als selbstverständlich. Zur Erreichung unserer strategischen und operativen Energieziele stellen wir die Verfügbarkeit und Informationen sowie der notwendigen personellen, sachlichen und finanziellen Ressourcen sicher. Darüber hinaus unterstützen wir die Beschaffung energieeffizienter Produkte und Dienstleistungen.

3. Das Managementsystem

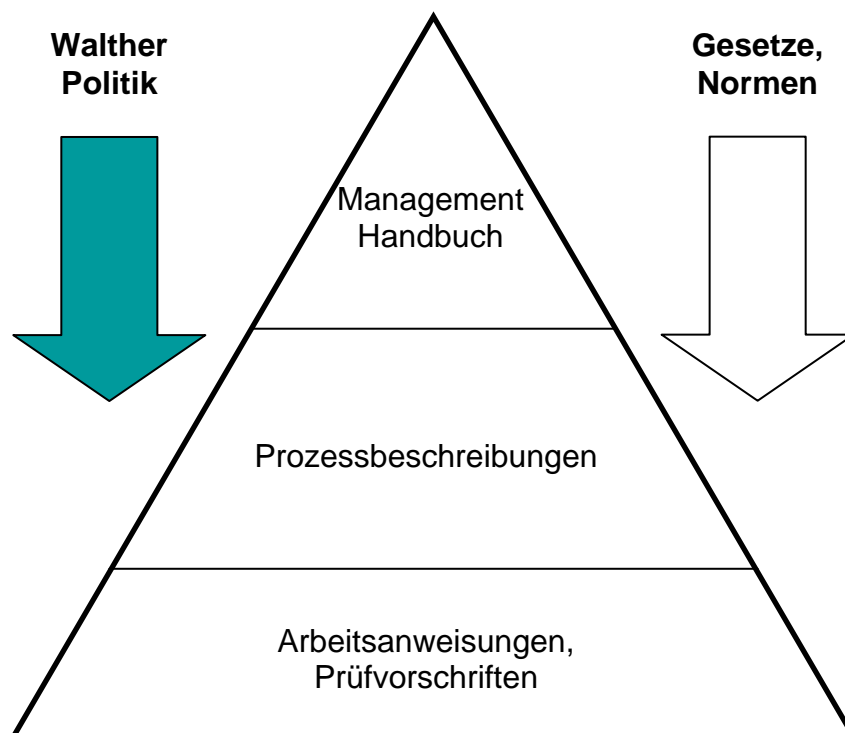
3.1. Anforderungen an das Managementsystem

Wir betreiben ein Managementsystem auf der Grundlage folgender Anforderungen:

- Qualitätsmanagementsystem nach DIN EN ISO 9001 und ISOTS 16949
- Energiemanagement nach DIN EN ISO 50001
- Gesetz zur Umsetzung der EG-Rahmenrichtlinie Arbeitsschutz und weiterer Arbeitsschutzrichtlinien sowie alle gesetzlichen Aufgaben und Pflichten des Unternehmens zur Erhaltung der Sicherheit und Gesundheit der Mitarbeiter.

3.2. Darlegung des Managementsystems

Die Grundsätze und Verfahren des Managementsystems sind hierarchisch gegliedert und in den folgenden Dokumenten dargelegt. Diese Dokumente des Managementsystems sind jedem Mitarbeiter im Rahmen einer EDV Datenbank verfügbar.



Managementhandbuch

Das Handbuch ist das wichtigste Bezugsdokument zur Beschreibung des Managementsystems. Es enthält die Grundsätze und die übergreifenden Methoden und Verfahren zu den Unternehmensprozessen. Es ist das Bezugsdokument zur Erarbeitung und Aufrechterhaltung des Management-Systems und Grundlage der Geschäftsprozesse.

Prozessbeschreibungen

Die Prozessbeschreibungen beschreiben in erster Linie die Geschäftsprozesse und die damit in direktem Zusammenhang stehenden funktions- bzw. abteilungsübergreifenden Prozessabläufe und Verfahren.

Arbeitsanweisungen

Die Arbeitsanweisungen und Prüfunterlagen sind produkt-, prozess- oder auftragsbezogene Dokumente, welche die Ausführung einer Tätigkeit festlegen und in der Verantwortung einer einzelnen Funktionseinheit bzw. Abteilung liegen.

Lenkung der Dokumente

In welcher Form die geschilderten Dokumente und Aufzeichnungen gelenkt werden, ist in einer speziellen Prozessbeschreibung detailliert geregelt. Damit ist sichergestellt, dass Genehmigung, Änderungsdienst, Lesbarkeit, unbeabsichtigte Verwendung und Verfügbarkeit am Einsatzort bei allen relevanten Unterlagen und bei Software gewährleistet ist.

3.3. Die Systemverantwortlichen

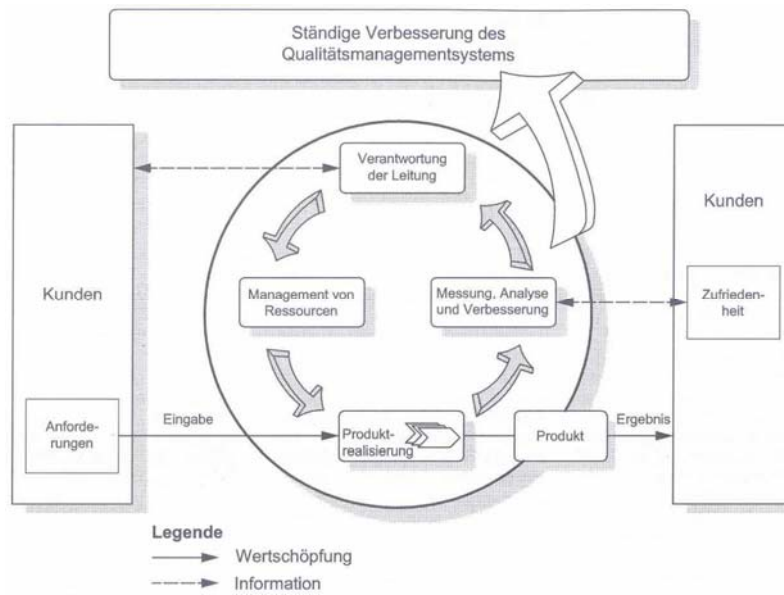
Die Geschäftsführung der Walther-Werke Ferdinand Walther GmbH und der Bosecker Verteilerbau Sachsen GmbH haben für das Managementsystem einen **Beauftragten der obersten Leitung** benannt.

Dies ist der/die Qualitätsmanagementbeauftragte (QMB) der Walther-Werke Ferdinand Walther GmbH und Bosecker Verteilerbau Sachsen GmbH und der Energiemanagementbeauftragte (EnMB) der Walther-Werke Ferdinand Walther GmbH. Sie haben im Rahmen des Management-Systems Richtlinienkompetenz um die Wirksamkeit des Management-Systems regelmäßig zu prüfen und die Verpflichtung der Geschäftsführung über den Stand des Management-Systems zu berichten.

Weiterhin sind die Beauftragten dazu verpflichtet das Management-System ständig zu verbessern und mit der Unternehmenspolitik sowie den Unternehmenszielen in Einklang zu bringen.

3.4. Struktur, Aufbau und Gliederung des Systems

Das Managementsystem basiert auf der DIN EN ISO 9001, ISO TS 16949 und der Integration der DIN EN ISO 50001 in das bestehende System, die nachfolgende Struktur leitet sich aus dem dort verwendeten Prozess-Modell ab.



Abgeleitet aus diesem Prozessmodell der ISO 9001/ISOTS 16949 strukturieren wir unser Managementsystem entsprechend in die folgende Grundstruktur.



Die nachfolgenden Kapitel stellen das Managementsystem anhand dieser Gliederung prozessbezogen dar.

4. Managementprozesse

4.1. Verantwortung der Leitung

Die Geschäftsführung hat die Unternehmenspolitik formuliert.

Um die in der Politik formulierten Ziele zu realisieren, wurden die organisatorischen Voraussetzungen geschaffen, indem folgende Verfahren und Abläufe bzw. Prozesse in die Organisation implementiert wurden.

4.2. Kundenorientierung

Um die Kundenzufriedenheit und somit die Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens kontinuierlich zu steigern, hat die Ermittlung der Kundenanforderung höchste Priorität.

Damit sichergestellt ist, dass alle Kundenerwartungen und Erfordernisse auch in vollem Umfang ermittelt und realisiert werden, enthalten unsere Geschäftsprozesse klar gegliederte Abläufe um diese Forderung nachhaltig umzusetzen.

Darüber hinaus wird sichergestellt, dass ebenso alle gesetzlichen Forderungen bezüglich Produktsicherheit und Konformität mit den einschlägigen Normen erfüllt, sowie die Auswirkungen auf die Umwelt überprüft werden.

Unterstützt wird die starke Fokussierung auf den Kunden durch die vielfältige Art der Kommunikation:

- Projektmanagement unter Einbeziehung des Kunden
- Kundenbefragungen durch Vertriebsaußendienst
- Marktforschung
- Kundenseminare
- Messekontakte
- Werksbesichtigungen
- Kontakte per Internet

4.3. Planung und Ziele

Das bestehende Managementsystem wird auf Basis einer ergebnisorientierten Planung regelmäßig den aktuellen Gegebenheiten angepasst.

Diese systematischen Planungen erfolgen mit Hilfe einer Vielzahl von Kennzahlen, die in den verschiedensten Funktionsbereichen und Ebenen innerhalb der Organisation erfasst werden. Dieses Kennzahlen-System, bildet die Grundlage für Verbesserungsmaßnahmen und für die Bewertung des Managementsystems.

Abgeleitet wird die Bewertung von Zielvorgaben, welche im Rahmen von z.B.:

- Projekten
- Key Performance Indicators
- Vorgaben einzelner Fachabteilungen
- Personalgesprächen

definiert und festgeschrieben werden.

4.4. Verantwortung, Befugnisse und Kommunikation

Die Verantwortlichkeiten und Befugnisse innerhalb der Organisation werden durch Organigramme, Stellenprofile, sowie Zuordnungen zwischen den Prozessen und der Aufbauorganisation beschrieben und festgelegt.

Die interne Kommunikation zwischen den verschiedenen Ebenen und Funktionsbereichen ist sehr vielschichtig und nutzt EDV Tools ebenso wie teamorientiertes Vorgehen (z.B. Projektmanagement).

Zur Sicherstellung, dass die Kundenanforderungen berücksichtigt werden, benennt die oberste Leitung Kundenbeauftragte, die im Vertrieb in einer Liste zusammengefasst dargestellt werden.

4.5. Managementbewertung

Um das Managementsystem bezüglich seiner Zweckmäßigkeit, Angemessenheit und Effektivität zu bewerten wird in regelmäßigen Abständen ein Review auf Basis der folgenden Daten durchgeführt:

- Berichte und Ergebnisse der internen Audits und Kundenaudits
- Kundenbeschwerden
- Qualitätskosten
- Energiekennzahlen
- Status von Projekten
- Status von Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen
- Folgemaßnahmen aus vorangegangenen Managementbewertungen
- Änderungen, die sich auf das Management-System auswirken könnten
- Analysen über tatsächliche und potentielle Ausfälle in der Gebrauchsphase und deren Einfluss auf die Qualität, Sicherheit oder Umwelt
- Status der Entwicklungsprojekte (Messgrößen wie Qualitätsrisiken, Kosten etc.)

Die Ergebnisse dieser Reviews werden schriftlich festgehalten und beinhalten Informationen über die beschlossenen Maßnahmen sowie die entsprechenden Auswirkungen auf die Zielvorgaben und Projekte.

5. Management von Ressourcen

5.1. Personelle Ressourcen

Für die Durchführung aller Arbeiten im Unternehmen wird qualifiziertes Personal eingesetzt.

Eine ausreichende Qualifikation des Personals wird durch:

- Überprüfung der Eignung bei der Einstellung und
- durch bedarfsorientierte Weiterbildung

sichergestellt.

Bei der Besetzung von Stellen durch neue Mitarbeiter / -innen wird deren Qualifikation gemäß den Anforderungen durch Stellenprofile nachgewiesen. Ergänzend dazu werden sie von erfahrenem Fachpersonal angeleitet und eingearbeitet. Dabei lernen die Mitarbeiter / -innen ebenfalls die für ihr Fachgebiet anzuwendenden qualitätssichernden und energierelevanten Anweisungen, Prozesse und Maßnahmen kennen.

Um die zielorientierte Weiterbildung zu gewährleisten, werden im Rahmen von Personalgesprächen mit den Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen der Schulungsbedarf und die daraus resultierenden Schulungsmaßnahmen für den kommenden Zeitraum festgelegt.

Das Personalwesen organisiert und koordiniert die entsprechenden Schulungen. Über Qualifikation, Schulung und Einweisung von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen werden entsprechende Aufzeichnungen geführt und eine Bewertung der Wirksamkeit der Schulung durchgeführt.

5.2. Infrastruktur und Arbeitsumgebung

Durch verschiedene Verfahrensabläufe z.B.:

- Regelungen zur Prozesslenkung
- Genehmigung von Prozessen und Einrichtungen

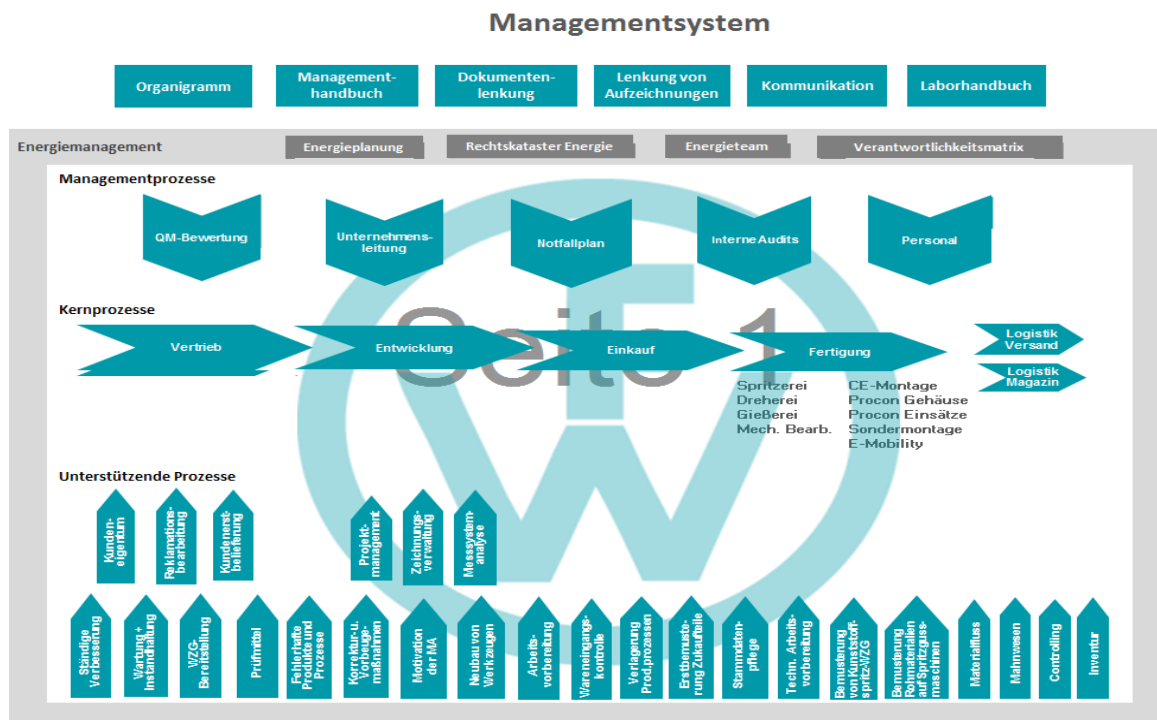
wird sichergestellt, dass für alle Geschäftsprozesse geeignete Produktionsmittel geplant und bereitgestellt werden.

Es werden auch Mittel zur Verwirklichung, Aufrechterhaltung und Verbesserung des Managementsystems und zur Erreichung der Kundenzufriedenheit durch die Erfüllung der Kundenanforderungen eingeplant.

Dieses Budget bzw. diese Investitionsplanung berücksichtigt zusätzlich die speziellen Belange des Energiemanagementsystems, des Umweltschutzes, der Arbeitssicherheit und der Ergonomie.

6. Geschäftsprozesse / Produktrealisierung

Die Geschäftsprozesse werden den Kundenanforderungen entsprechend strukturiert, dokumentiert, den sich veränderten Randbedingungen angepasst und laufend verbessert.



6.1. Vertrieb

Schnittstelle zum Kunden in Bezug auf Kundenanfragen ist der Vertrieb. Bei Anfragen wird grundsätzlich unterschieden, ob es sich um Emobility-Produkte, *Katalogartikel* oder um *Sonderanfragen* handelt.

Bei reinen Katalogartikeln wird entsprechend der Randbedingungen ein Standardangebot abgegeben und der Angebotsprozess ist abgeschlossen.

Bei Emobility-Produkten und Sonderanfragen wird von unserer Projekt-Abteilung zunächst die Machbarkeit geklärt und grundsätzlich entschieden, ob ein Angebot abgegeben wird.

Die eigentliche Angebotserstellung besteht aus einer Angebotsprüfung. In dieser Phase werden:

- Zahlungsbedingungen
- besondere Qualitätsanforderungen (kundenspezifische Forderungen)
- besondere Dokumentationsanforderungen
- Vertragsrecht
- technische Lieferbedingungen

geklärt und in das Angebot eingearbeitet.

Nachdem alle relevanten Eckpunkte geprüft und geklärt wurden, erfolgt für kundenspezifische Modifikationen und Neuentwicklungen eine vorläufige Projektierung.

In dieser Phase werden die ersten notwendigen technischen Unterlagen und Maßzeichnungen erstellt.

Auf Basis dieser ersten vorläufigen Dokumente wird mittels eines EDV gesteuerten Kalkulationsmodells die Kalkulation durchgeführt.

Alle Ergebnisse der drei Phasen, Angebotsprüfung, vorläufige Projektierung und Kalkulation werden in einem schriftlichen Angebot niedergelegt und an den Interessenten weitergeleitet.

Nach Eingang eines Auftrages wird dieser mit dem Angebot verglichen und bei positivem Ergebnis eine Auftragsbestätigung an den Kunden weitergeleitet.

6.2. Entwicklung

Bei der Entwicklung neuer oder Änderung bereits vorhandener Produkte stehen die Anforderungen des Kunden im Vordergrund.

Diese Kundenanforderungen werden durch die vielschichtige Kommunikation mit den Kunden auf den verschiedensten Funktionsebenen der Unternehmen erfasst. Diese Kundenanforderungen werden gebündelt und einer Bewertung unterzogen. Ergänzt werden diese Erkenntnisse durch gezielte Analysen des Marktes und der Wettbewerber.

Im Rahmen einer Entwicklungsplanung werden Projekte und Projektverantwortliche (Projektmanagement) benannt. Um das notwendige Know-how aus den Bereichen Beschaffung, Produktion, Qualität, Energie und Controlling miteinfließen zu lassen findet ein regelmäßiger Austausch und regelmäßige Kommunikation mit den genannten Bereichen statt. Für die Projekte werden Projektpläne erstellt, Termine geplant und die zuständige Organisationseinheit für die Ausführung, Prüfung und Freigabe der Entwicklungsergebnisse festgelegt.

Vor dem eigentlichen Entwicklungsbeginn wird ein Entwicklungskonzept erstellt, dessen Ergebnisse in einem Pflichtenheft festgehalten und dokumentiert werden. Dieses Pflichtenheft bildet die Basis für alle nachfolgenden Reviews, Verifizierungs- und Validierungs-Meilensteine.

Mit Vorlage eines konkreten Pflichtenheftes wird das Entwicklungsprojekt und die Entwicklung durch die Geschäftsleitung und ggf. den Kunden freigegeben.

Entwicklungsrealisierung

Der Ablauf der einzelnen Entwicklungsphasen erfolgt immer auf Basis eines individuell auf das Entwicklungsprojekt zugeschnittenen Projektplanes. Diese Projektpläne beinhalten in Abhängigkeit vom Entwicklungsfortschritt und somit phasenabhängig die notwendigen Meilensteine zur:

Entwicklungsbewertung (Review)

Früherkennung von Problemen und Beurteilung der Ergebnisse in der jeweiligen Phase bezüglich der Anforderungen.

- Entwicklungsfortschrittsbesprechungen
- Testkonzepte
- Projekt Meetings

Entwicklungsverifizierung

Meilensteine zur Überprüfung der Ergebnisse gegen die Vorgaben.

- Prototypenbewertung
- Untersuchung von Nullserien
- Prüfung der technischen Unterlagen
- Designvergleich mit ähnlichen, bewährten Produkten

Entwicklungsvalidierung

Meilenstein zur Überprüfung, ob das Produkt in der Lage ist, die Anforderungen für eine festgelegte Anwendung erfüllen zu können.

- Typprüfbericht
- Nachweise zur Herstellbarkeit
- Zertifikate von Approbationsstellen z.B. VDE, UL

Entwicklungsänderungen

Bei Änderungen von technischen Unterlagen, die sich aus Änderungen des Pflichtenheftes, Kundenanforderungen, Materialien oder modifizierten Herstellverfahren ergeben oder auf Grund von internen/externen Prüfergebnissen ausgelöst werden, erfolgt die Abwicklung entsprechend dem festgelegten Änderungsverfahren.

Als erfolgreicher Abschluss eines Entwicklungs-Projektes ist die Serienfreigabe des entwickelten Produktes anzusehen. Mit erfolgter Freigabe kann das Produkt den Kunden am Markt angeboten werden.

6.3. Beschaffung

Produkte und Dienstleistungen werden von den Unternehmen nur bei Herstellern und Dienstleistern in Auftrag gegeben, die auf Grund zufriedener Lieferungen und Leistungen ihre Qualifikation nachgewiesen haben. Lieferanten für den Emobility-Bereich müssen mindestens nach ISO 9001 zertifiziert sein, oder jährlich auf Einhaltung der Norm auditiert werden.

Bevor neue Lieferanten zugelassen werden, wird ein umfangreicher Qualifizierungsprozess durchlaufen, welcher aus verschiedenen alternativen Einzelschritten besteht:

- Lieferantenselbstauskunft
- Mustersendungen
- Lieferantenbeurteilung
- Lieferanten- und Herstellerfreigabe
- Abschluss von Partnerschaftsverträgen mit Lieferanten, welche auch Qualitätssicherungsvereinbarungen beinhalten.
- Bemusterungen von vorgegebenem Freigabeverfahren (PPAP gemäß AIAG oder PPF-Verfahren gemäß VDA Band 2)

Der kontinuierliche Beschaffungsprozess von freigegebenen Materialien bei den entsprechend zugelassenen Lieferanten ist durch die Verwendung von EDV Tools hoch automatisiert.

Beschaffungsangaben:

Die Bestellungen des Einkaufes beinhalten für die zu beschaffenden Produkte:

- Technische Spezifikationen einschließlich Qualitäts-, Energie-, Umwelt-, und Sicherheitsanforderungen
- Menge, Preis, Liefertermin
- Allgemeine Lieferbedingungen
- Ggf. kundenspezifische Forderungen

Von den Einkaufsstellen wird sichergestellt, dass Unterlagen, auf die Bezug genommen wird, geprüft und freigegeben sind und dem Lieferanten zur Verfügung stehen. Änderungen von Beschaffungsunterlagen werden sofort an den Lieferanten weitergeleitet.

Verifizierung von beschafften Produkten:

Die eingehenden Materialien bzw. Produkte werden in Bezug auf die Einhaltung der Qualitätsforderungen durch ein vorgegebenes Wareneingangsprüfverfahren überprüft.

Der Einkauf bewertet mit Unterstützung des Qualitätsmanagements die Hauptlieferanten hinsichtlich Qualität und Zuverlässigkeit in regelmäßigen Abständen.

6.4. Produktion

Der Produktionsprozess hat die Aufgabe, Katalogartikel, welche in alle Logistik- und Produktionsprozesse als Serienprodukt eingeführt sind, sowie kundenspezifische Modifikationen oder Sonderanfertigungen bei vorliegenden Kundenbestellungen zeit-, kosten- und qualitätsoptimiert zu produzieren.

Die Produktion von Katalogartikeln beinhaltet alle logistischen und technischen Prozesse, beginnend bei:

- Erstellung von Fertigungsaufträgen
- Fertigungsplanung
- Prüfplanung
- Kapazitäts-, Auftrags- und Terminsteuerung
- Kunststoff- / Metallbearbeitung
- Baugruppenvormontage
- Endmontage
- Zwischen- und Endprüfungen
- Verpackung
- Lagerung
- Kommissionierung
- Versand und Fakturierung

Festgelegte Merkmale an Produkten und Prozessen werden überwacht. Fehler werden erfasst, ausgewertet und entsprechende Korrekturmaßnahmen eingeleitet. Die Lenkung dieser fehlerhaften Produkte ist zusätzlich durch eine Prozessbeschreibung detailliert geregelt.

Die Produktion von kundenspezifischen Modifikationen und Sonderanfertigungen unterscheidet sich von der Fertigung der Einzelkomponenten an mehreren Punkten des Prozessablaufes durch folgende zusätzliche Prozessschritte:

- Projektierung
- Logistik der Materialversorgung
- Montageprozesse
- Prüfung der Modifikation, bzw. Sonderanfertigung
- ggf. Abnahmeprüfungen
- Art der speziellen Dokumentation

Die nachfolgenden geschilderten ergänzenden Produktionsprozesse gelten sowohl für die Produktion von Katalogartikeln, kundenspezifische Modifikationen, als auch für Sonderanfertigungen und beinhalten folgende Abläufe.

- Kennzeichnung der Produkte und Rückverfolgbarkeit
Diese Abläufe regeln abhängig vom Anwendungsfall, wo und in welchem Umfang Kennzeichnungen in Form von Typen-, Hersteller- oder Prüfkennzeichen sowie Produktionscode und Datum auf den Produkten angebracht werden. Durch diese Form der Kennzeichnung ist eine Rückverfolgbarkeit über die relevanten Produktionsschritte auch nachträglich gewährleistet.

- Lenkung und Überwachung von Messmitteln
Alle in der Produktion für geplante Prüfaufgaben-sowie für Messungen der energetischen Hauptmerkmale verwendeten Mess- und Prüfmittel sind datenmäßig erfasst und werden in festgelegten Intervallen kalibriert.
- Instandhaltung
Ebenso werden zur Sicherstellung einer gleichmäßigen Produktqualität und zur Erhaltung der Prozessfähigkeit für alle relevanten Produktionseinrichtungen Wartungs- und Instandhaltungsmaßnahmen festgelegt und deren Umsetzung überwacht.
- Validierung der Prozesse
Alle Produktionsprozesse werden überwacht. Dies erfolgt durch statistische Prozesskontrolle all jener Prozessparameter, welche die Fähigkeit des Prozesses zur Erreichung der geplanten Ergebnisse nachweisen.

6.5. Logistik

Wareneingang

Die eingehenden Materialien bzw. Produkte werden in Bezug auf die Einhaltung der Qualitätsforderungen durch ein vorgegebenes Wareneingangsprüfverfahren überprüft und ggf. eingelagert. Für die Produktion werden die richtigen Objekte, in der richtigen Menge, am richtigen Ort, zum richtigen Zeitpunkt, in der richtigen Qualität durch den innerbetrieblichen Transport bereitgestellt.

Versand

Die produzierten Artikel werden mittels einer EDV-technischen chaotischen Lagerhaltung ggf. eingelagert und anschließend kommissioniert. Die Kommissionierung wird überprüft und die entsprechende Verpackung zum Versand mit der Erstellung der notwendigen Begleitpapiere wird durchgeführt um die Ware an externe Spediteure zu übergeben.

7. Unterstützende Prozesse / Messung, Analyse und Verbesserung

7.1. Überwachung und Messung

Messung der Kundenzufriedenheit

Die Kundenzufriedenheit ist der primäre Maßstab, um die Ergebnisse des Managementsystems zu bewerten. Die Systematik, um ein schnelles und direktes Kundenfeedback zu bekommen, basiert auf der *kundenorientierten Vertriebsorganisation*.

Die Kundenzufriedenheit wird indirekt über folgende Leistungsindikatoren ermittelt:

- Qualitätsleistung der gelieferten Teile
- Störungen beim Kunden einschließlich Rücklieferungen aus dem Feld,
- Liefertreue (einschließlich, der mit Zusatzfrachtkosten verbundenen Vorfälle),
- Kundenbenachrichtigung bezüglich Qualitäts- oder Lieferproblemen.

Im Rahmen dieser Organisation ist die Abwicklung im Vertrieb angesiedelt und wird von einem zuständigen Sachbearbeiter und evtl. Außendienstmitarbeitern bis zur Auslieferung begleitet.

Kundenschulungen, Seminare und Messen

Diese regelmäßig durchgeführten Schulungsmaßnahmen unserer Kunden und Kontakte bei Messepräsentationen werden ebenfalls dazu genutzt, Informationen zur Kundenzufriedenheit zu erhalten.

Reklamationsauswertung

Diese EDV gestützte Datenbank wird als objektive Messgröße und als Informationsquelle zur Bewertung der Kundenzufriedenheit mit herangezogen.

Interne Audits

Die kontinuierliche Qualitätsfähigkeit und Wirksamkeit des Management-Systems wird auf Basis der internen Audits bewertet.

Dabei werden System-, Prozess- und Produktaudits als Werkzeuge eingesetzt. Es wird ein Auditjahresplan erstellt, der alle wichtigen Informationen und Vorgaben beinhaltet. Diese Planung ist mit der Geschäftsführung abgestimmt.

Zur Durchführung der internen Audits stehen qualifizierte Auditoren zur Verfügung. Die Auditergebnisse sowie die Korrekturmaßnahmen mit Terminangaben werden in einem Auditbericht festgehalten.

Die Durchführung dieser Korrekturmaßnahmen wird durch den / die Qualitätsmanagementbeauftragte(n) überwacht und auf Wirksamkeit überprüft.

Die Regelungen zur Durchführung von internen Audits sind in einer Prozessbeschreibung ergänzend dargelegt.

Messung von Prozessen

Für alle Prozesse, die für die Einhaltung der Kundenanforderungen relevant sind, werden Kenngrößen und Messmethoden festgelegt. Sie werden meist EDV-gestützt in regelmäßigen Abständen oder bei Bedarf ausgewertet und dokumentiert. Treten Trends oder Veränderungen auf, so werden diese Daten für Korrektur- und Steuerungsmaßnahmen genutzt.

Messung von Produkten

Die Überwachung der Qualitätsanforderungen an das Produkt wird durch Messung und Vergleich mit den Spezifikationen in Form von Prüfungen sichergestellt.

Die Art der durchzuführenden Prüfungen ist dokumentiert und erfolgt zum Beispiel in Form von:

- Wareneingangsprüfungen
- Zwischenprüfung während der Herstellung
- Endprüfungen in Form von Funktionstests

Ergebnisse der Tests werden je nach Anforderung dokumentiert und gegebenenfalls für weitere Analysen herangezogen.

Messung von Energie

Eine kontinuierliche Verbesserung der energetischen Leistung ist das Hauptziel des Energiemanagements. Um dies sicher zu stellen muss Transparenz und Klarheit über Verbräuche, deren Entstehung und Zurechnung zu Verbrauchern herrschen. Es werden deshalb regelmäßig definierte Energiemessungen und Erhebungen der Hauptmerkmale der energiebezogenen Leistung durchgeführt. Die Ergebnisse werden analysiert, um die Zielerreichung zu kontrollieren und mögliche Fehlentwicklungen zu erkennen.

7.2. Lenkung fehlerhafter Produkte

Produkte, welche die Anforderungen nicht erfüllen, werden grundsätzlich gekennzeichnet, um einen unbeabsichtigten Gebrauch bzw. die Auslieferung an den Kunden zu verhindern.

Einzelheiten bezüglich

- Kennzeichnung
- Genehmigung, Farbe
- Fehlerbeseitigung
- Dokumentation

sind detailliert in einer speziellen Prozessbeschreibung geregelt.

7.3. Datenanalyse

Ein großer Teil der Daten, die in Verbindung mit den geschilderten Methoden in den Prozessen oder an den Produkten ermittelt anfallen, werden weiterbearbeitet und ausgewertet.

7.4. Verbesserung

Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen

Die Ergebnisse der Datenanalysen und Messungen der Hauptmerkmale beim Energiemanagement dienen als Basis für die Entscheidungen bezüglich Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen.

Welche Abläufe und Verfahren dabei im Einzelnen zur Anwendung kommen, ist in einer Prozessbeschreibung für Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen detailliert dargelegt.

Die Anwendung der dort dargestellten Zusammenhänge stellt sicher, dass die festgelegte Qualitäts-, Energie und Umweltpolitik umgesetzt wird und eine ständige Verbesserung des Management-Systems gewährleistet ist.

Änderungsverzeichnis

Änderungsverzeichnis				
Änderungsindex	Seite Kapitel	Änderungen	Datum, Abt., Namen erstellt	Datum, Abt., Namen geprüft
00		Erstausgabe	18.09.09 QM Dirk Demmerle	15.02.10 QMB Adelheid Krämer
01	2	Artikelstamm erweitert	30.06.10 QM Reiner Zetto	30.06.10 QMB Adelheid Krämer
02	II	Organisations- änderung	15.06.11 QMB Adelheid Krämer	16.06.11 QMB Adelheid Krämer
03	Gesamtes QMH	Ergänzung der TS- spezifischen Anforderungen	14.06.13 QM Reiner Zetto	14.06.13 QMB Adelheid Krämer
04	In Kraft- setzung	Organisationsänderung Austritt GF Jürgen Kalthoff	01.06.15 QM Reiner Zetto	01.06.15 QMB Adelheid Krämer
05	Gesamtes QMH	Ergänzung der ISO 50001spezifischen Anforderungen	01.08.15 QM Adelheid Krämer	01.08.15 QMB Adelheid Krämer

Kontaktadressen



Walther-Werke Ferdinand Walther GmbH

Ramsener Straße 6
D-67304 Eisenberg
Phone+49(0)6351/475-0
Fax +49(0)6351/475-227
Internet <http://www.walther-werke.de>
E-Mail info@walther-werke.de



Bosecker Verteilerbau Sachsen GmbH

Hirschfelder Ring 3
D-02763 Zittau
Phone+49(0)3583/77241-10
Fax +49(0)3583/77241-24
Internet <http://www.bosecker-verteilerbau.de>
E-Mail bvs.info@Bosecker-Verteilerbau.de

Niederlassung Österreich

Walther Electric GmbH
Bayernstraße 39
Postfach 5
A-5071 Wals-Siezenheim
Tel.: +43 6 62 / 85 47 00
Fax: +43 6 62 / 85 46 32
www.schurrer.at
[mail\(at\)schurrer.at](mailto:mail(at)schurrer.at)

Niederlassung Frankreich

F. Walther Sarl
100 rue Edouard Branly
Z. I. Douai - Dorignies
F-59500 Douai
Tel.: +33 327 / 08 17 17
Fax: +33 327 / 97 68 33
www.walther-fr.com
[contact\(at\)walther-fr.com](mailto:contact(at)walther-fr.com)

Niederlassung Großbritannien

F. Walther Electrics Ltd.
Unit 4, Cromwell Trading Estate
Cromwell Road
GB-Bredbury, Stockport
Cheshire SK6 2RF
Tel.: +44 1 61 / 4 94 12 33
Fax: +44 1 61 / 4 94 50 55
[mail\(at\)walther.demon.co.uk](mailto:mail(at)walther.demon.co.uk)

Niederlassung USA

F. Walther Electric Corp.
12 World's Fair Drive, Unit F
USA-Somerset, NJ 08873
Tel.: +1 7 32 / 5 37 92 01
Fax: +1 7 32 / 5 37 92 09
www.waltherelectric.com
[custserv\(at\)waltherelectric.com](mailto:custserv(at)waltherelectric.com)