

**DIN EN ISO/IEC 17025**

**DIN EN ISO 9001:2000**

**Akkreditierungs- und  
Qualitätsmanagement Handbuch  
der**

**A**ri  
Automotives

**Ingenieurgesellschaft mbH**

**Webversion**

<b>1</b>	<b>Vorwort</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Benutzung des Qualitätsmanagementhandbuchs</b>	<b>6</b>
2.1	Zweck und Anwendungsbereich	6
2.2	Einführung und Gebrauch	6
2.3	Fortschreibung und Verteilung	6
2.4	Pflichten des Benutzers	6
2.5	Rechte	6
<b>3</b>	<b>Systembegleitende Dokumente und Richtlinien, Verweise</b>	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>Anforderungen an das Qualitätsmanagementsystem</b>	<b>7</b>
4.1	Organisation	7
4.1.1	Organigramm	8
4.2	Aufbau des QM-Systems	9
4.2.1	Qualitätsmanagementhandbuch	9
4.3	Dokumentationsanforderungen	10
4.4	Kundenbezogene Prozesse	10
<b>5</b>	<b>Technische Anforderungen</b>	<b>11</b>
5.1	Personalanforderungen	11
5.2	Personelle Ressourcen	11
5.3	Bereitstellen von Ressourcen	11
5.4	Prüfverfahren und deren Validierung	11
5.5	Einrichtungen	11
5.6	Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln	12
5.7	Probenahmen	12
5.8	Handhabung von Prüfgegenständen	12
5.9	Sicherung der Qualität von Prüfergebnissen	13
5.10	Ergebnisberichte	13
<b>6</b>	<b>Verantwortung der Leitung</b>	<b>13</b>
6.1	Die Qualitätspolitik	13
6.1.1	Qualitätsrelevante Tätigkeiten	14
6.1.2	Mittel und Personal	14
6.1.3	Beauftragter der obersten Leitung QM-Beauftragter (QMB)	14
6.1.4	Die Bewertung des QM-Systems durch die Leitung (Management Rev.)	15

<b>7</b>	<b><i>Dienstleistungsrealisierung</i></b>	<b>15</b>
7.1	Planung der Dienstleistungsrealisierung	15
7.2	Entwicklung	16
7.3	Beschaffung	16
7.4	Erbringung der Dienstleistung	17
<b>8</b>	<b><i>Messung, Analyse und Verbesserung</i></b>	<b>17</b>
8.1	Überwachung und Messung	17

## 1 Vorwort

Der Herausforderung des Marktes, höhere Qualitätsstandards für Produkte und Dienstleistungen zu erreichen, hat sich unser Unternehmen gestellt.

Sie ist fester Bestandteil unserer Qualitätspolitik.

Um dieses zu erreichen, wurde die Qualitätspolitik zur Chefsache erklärt und folgende Prinzipien in den Mittelpunkt unserer Geschäftspolitik gestellt:

- ***Wir wollen zu den kundenfreundlichsten und kompetentesten Unternehmen der Branche gehören.***

Für unser Unternehmen bedeutet dies:

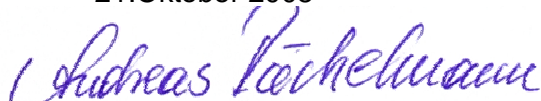
- ***für unsere Kunden innovative Spitzenprodukte und Dienstleistungen zu wettbewerbsfähigen Kosten zu erzeugen***
- ***für unsere Kunden Termintreue zu praktizieren***
- ***jeder Mitarbeiter ist dafür verantwortlich***

Alle diese Ansprüche sind Maßstab für die ständige Verbesserung der Geschäftsprozesse. Dies erfordert im besonderen Maße, alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter systematisch über die Ziele der Qualitätsbemühungen aufzuklären und in geeigneten Methoden zu schulen, damit die gesteckten Ziele erreicht werden können.

Wir sind ständig gefordert, ein Arbeitsumfeld zu schaffen, das jeder Mitarbeiterin und jedem Mitarbeiter die Chance gibt, sich motiviert und engagiert dieser Herausforderung zu stellen.

Nur durch den Beitrag eines jeden Mitarbeiters zur Sicherung der Qualität der Produkte und Dienstleistungen kann es gelingen, ausschließlich fehlerfreie Arbeitsergebnisse intern und extern an die Kunden weiterzugeben.

21. Oktober 2008

  
(Geschäftsführer)

Erstellt	Riechelmann am 21.10.2008
Geprüft	Katharina Taborskij am 22.10.2008
Freigabe	Riechelmann am 22.10.2008

**Webversion**

### Änderungen

Datum	Kapitel	Änderung
2.6.2008	4.1	Organigramm aktualisiert
2.6.2008	4.3	4 Augen Prinzip eingeführt
3.6.2008	6.1.1	Verantwortlichkeiten eingeführt
3.6.2008	7.3	keine Unterauftragsvergabe in akkreditiertem Bereich
3.6.2008	8.1	Verfahren zur Behandlung von Kundenkritik eingeführt
3.6.2008	8.1	Auswahl von internen Auditoren beschrieben

**2**

**Webversion**

## **Benutzung des Qualitätsmanagementhandbuchs**

### **2.1 Zweck und Anwendungsbereich**

Das vorliegende Qualitätsmanagementhandbuch dient als

- Grundlage für Revisionen, interne und externe Audits sowie für die Schulung von Mitarbeitern.
- Referenz bei Unklarheiten und Meinungsverschiedenheiten.

Bei Abschnitten mit notwendigerweise hohem Detaillierungsgrad bzw. vertraulichen Abläufen sind diese in separaten Anweisungen erstellt und werden nur in Referenzen mitgeführt. Abweichungen bedürfen der Genehmigung.

### **2.2 Einführung und Gebrauch**

Bei der Erstellung dieses Handbuches wurden als Nachweisstufen die Normen **DIN EN ISO/IEC 17025** sowie **DIN EN ISO 9001:2000** herangezogen.

Um dem Benutzer die Orientierung im Qualitätsmanagementhandbuch zu erleichtern, ist die Gliederung analog der Gliederung der **DIN EN ISO/IEC 17025** aufgebaut.

### **2.3 Fortschreibung und Verteilung**

Das vorliegende Handbuch wird vom Qualitätsbeauftragten des Unternehmens kontrolliert und wenn nötig den Erfordernissen angepasst. Die Geschäftsführung gibt die Änderung frei.

Das QM-Handbuch wird in regelmäßigen Abständen, mindestens jedes Jahr, überprüft, falls notwendig überarbeitet und neu herausgebracht.

Das Qualitätsmanagementhandbuch liegt im Unternehmen in folgenden Bereichen aus:

**Labor: Haberstraße 9, 91058 Erlangen**

**Verwaltung: Sonnenstraße 94, 91564 Neuendettelsau**

Die QM-Verfahrensweisungen, Arbeitsanweisungen bzw. Checklisten und Formulare liegen entweder an den jeweiligen Arbeitsplätzen oder bei der Laborleitung und bei dem Qualitätsmanagementbeauftragten (QMB) aus.

### **2.4 Pflichten des Benutzers**

Der Benutzer von Arbeitsexemplaren ist verpflichtet,

- ***alle in diesem QM-Handbuch dargestellten qualitätssichernden Maßnahmen gemäß ihrer Aufgabenbeschreibung konsequent anzuwenden und durchzusetzen.***

### **2.5 Rechte**

Das Unternehmen als Herausgeber des vorliegenden Qualitätsmanagement-Handbuches behält sich alle Rechte vor. Der Inhalt ist vertraulich zu behandeln. Ohne schriftliche Genehmigung des Unternehmens ist es nicht gestattet, das Qualitätsmanagement-Handbuch oder Teile daraus mit Hilfe irgendeines Verfahrens zu kopieren oder zu vervielfältigen oder in Maschinensprache zu übertragen.

**Webversion**

### 3 Systembegleitende Dokumente und Richtlinien, Verweise

Die aufgeführten Dokumente, Richtlinien und Verweise sind systembegleitende Unterlagen, in die das Qualitätsmanagementsystem unseres Unternehmens eingebettet ist.

DIN ISO 8402	Qualitätsmanagement und Qualitätssicherungsbegriffe
DIN EN ISO 9000	Qualitätsmanagement- und Qualitätssicherungsnormen, Leitfaden zur Auswahl und Anwendung
DIN EN ISO 9001	QM - Systeme - Modell zur Darlegung des Qualitätsmanagementsystems in Design/Entwicklung, Produktion, Montage und Kundendienst
DIN ISO 10 011 Teil 1-3	Leitfaden für das Audit von Qualitätsmanagementsystemen
DIN ISO 10 012 Teil 1	Forderungen an die Qualitätssicherung für Messmittel
DIN ISO 10 013	Leitfaden für die Erstellung von Qualitätsmanagement-Handbüchern
DIN EN ISO/IEC 17025	Allgemeine Anforderungen an die Kompetenz von Prüf- und Kalibrierlaboratorien

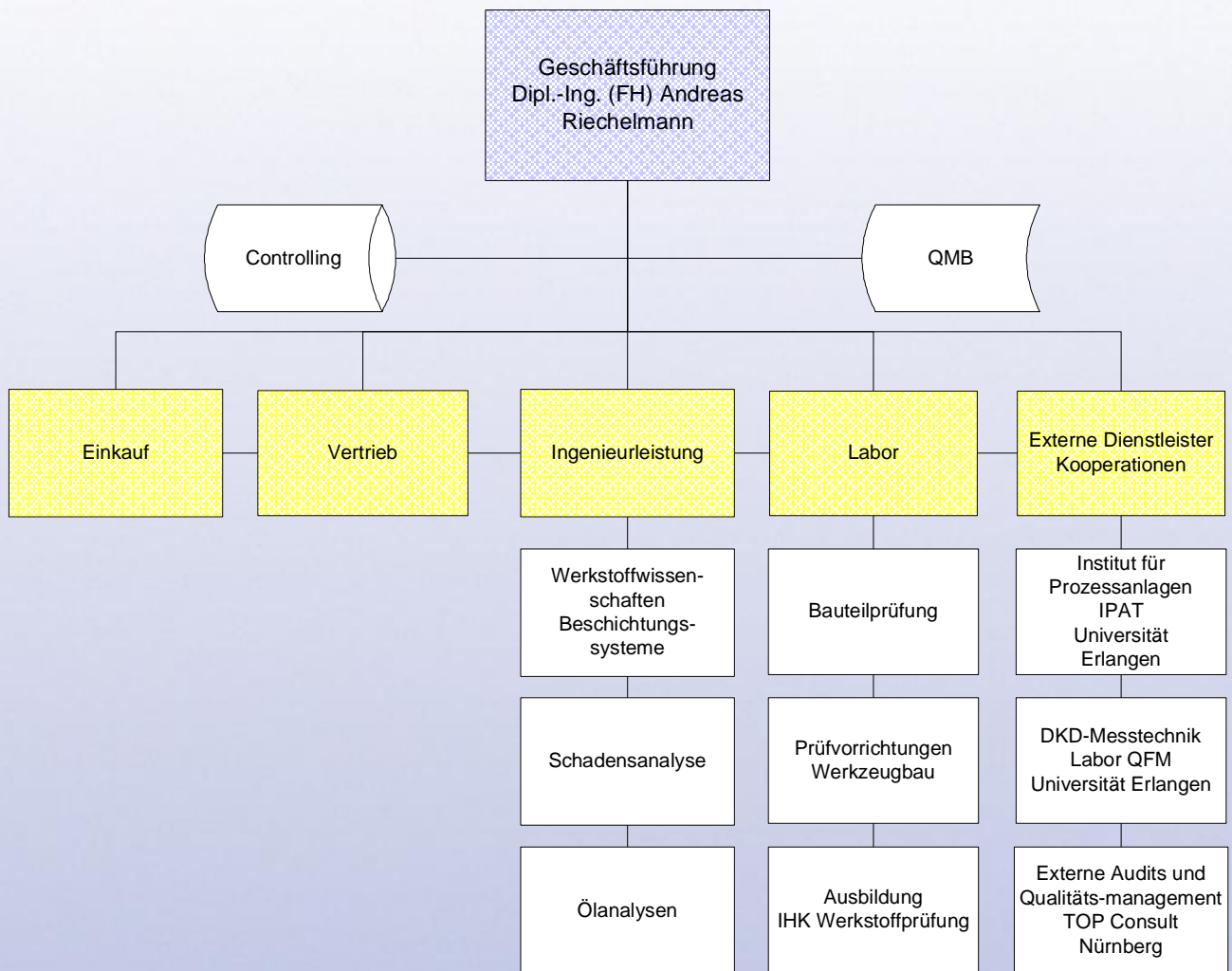
### 4 Anforderungen an das Qualitätsmanagementsystem

#### 4.1 Organisation

Die Verantwortungen und Befugnisse der Führungskräfte des Unternehmens sind im Rahmen der Verfahrensanweisungen und des Qualitätsmanagementhandbuches geregelt. Die Gesamtverantwortung für Belange des Qualitätsmanagements trägt die Geschäftsleitung. Die Geschäftsleitung erarbeitet die Unternehmensstrategien und überwacht die entsprechenden Umsetzungen. Entsprechend unserer Qualitätskonzeption ist die Unternehmensorganisation nach den Kundenbedürfnissen aufgebaut. Sie ist in der folgenden Abbildung dargestellt. Im Organigramm sind Organisationseinheit, Stelleninhaber und Stellvertreter aufgeführt. Die Organisation ist als Linienorganisation mit drei Stabsstellen aufgebaut. Die Stabsstelle QMB hat beratenden Charakter und ist weiter unten genauer beschrieben.

##### 4.1.1

### Organigramm



Webversion