

# MANAGEMENT HANDBUCH



Flottmannstraße 24  
D-44807 Bochum-Riemke

## Einleitung, Anwendungsbereich und Verpflichtungserklärung

Das vorliegende prozessorientierte Managementhandbuch beschreibt das Qualitätsmanagementsystem unseres Unternehmens auf der Grundlage der aktuellen DIN EN ISO 9001. Das Handbuch gilt für das gesamte Unternehmen DRUWEKO GmbH in Bochum, ist Eigentum der DRUWEKO GmbH und darf ohne ausdrückliche, schriftliche Zustimmung weder ganz noch in Auszügen vervielfältigt werden.

Dieses Handbuch gilt für alle qualitätsrelevanten Tätigkeiten (Produktentwicklung ist nicht relevant) sowie verbindlich für alle Mitarbeiter, insbesondere für solche, die mit Führungsaufgaben betraut sind. Alle Bereiche der DRUWEKO GmbH sind hiermit beauftragt, ihren Beitrag für die Verwirklichung der Qualitätspolitik, die Erreichung der Qualitätsziele und die Durchsetzung der qualitätsrelevanten Unternehmensgrundsätze zu leisten.

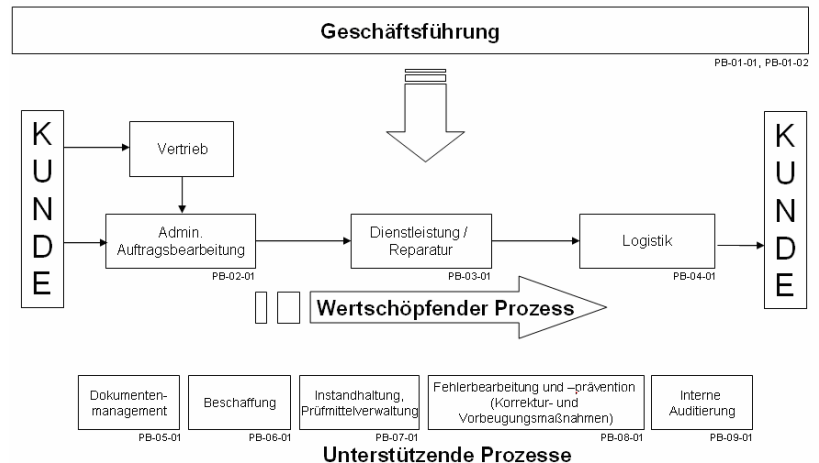
Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter unseres Unternehmens hat das Recht und die Pflicht, auf Umstände hinzuweisen, die in irgendeiner Phase der Leistungsentstehung die geforderte Qualität verhindern sowie auf die Beseitigung dieser Umstände zu bestehen.

Insbesondere die Geschäftsführung und Mitarbeiter in Führungsfunktionen verpflichten sich dazu, die Verwirklichung, Entwicklung und ständige Verbesserung des Managementsystems zu verfolgen.

## Qualitätsmanagementsystem

Folgende Prozesse und ihre gegenseitige Beziehungen wurden in der DRUWEKO GmbH identifiziert – Details sind nach Bedarf in den mitgeltenden Prozessbeschreibungen und Dokumenten festgelegt:

### Prozessübersicht



Prozessübersicht

\*PB = Prozessbeschreibung

Die Geschäftsführung stellt die Bereitstellung aller erforderlichen Ressourcen sicher, die für das QM-System erforderlichen Prozesse werden durch die Prozessverantwortlichen überwacht und analysiert.

Alle im Unternehmen qualitätsrelevanten Beschreibungen sind separat gelistet und werden in Überwachung durch den Qualitätsmanagementbeauftragten gelenkt und nach Bedarf aktualisiert. Ferner gewährleisten die mitgeltenden Unterlagen und Beschreibungen sowie deren Umsetzung die Normkonformität des QM-Systems.

Durch regelmäßige Interne Audits unabhängiger externer zertifizierter Auditoren wird das Managementsystem von DRUWEKO aus eigenem Antrieb heraus hinsichtlich weitergehender Optimierungspotentiale überprüft.

Nicht zuletzt beurteilt die Geschäftsführung jährlich die Leistungsfähigkeit der DRUWEKO GmbH in der Managementbewertung.

## **Verantwortung der Leitung**

Durch die Geschäftsführung werden jährlich messbare Zielsetzungen definiert und überwacht. Die Systemdokumentation ist der Nachweis für die Planung des Managementsystems. Funktionsbereiche, Verantwortlichkeiten und Wechselbeziehungen sind geregelt (s. Organigramm). Der QMB ist mit den Kompetenzen ausgestattet, das Managementsystem weiter zu entwickeln und das Bewusstsein über alle Anforderungen sicherzustellen. Die interne Kommunikation erfolgt unmittelbar, unter Zuhilfenahme zeitgemäßer Technik.

## **Auftragsbearbeitung**

Kundenanforderungen werden bewertet und anforderungsgerecht erfüllt. Die Erbringung der Leistungsprozesse wird durch die Projekt- und Managementsoftware **factro®** unterstützt - gelenkt und überwacht durch die Werkstattleitung. Erforderliche Prüfungen und Prozessdokumente werden arbeitsbegleitend erstellt. Produktentwicklung ist im Leistungsspektrum der DRUWEKO nicht enthalten.

## **Messung, Analyse und Verbesserung**

Die Überwachung der Kundenzufriedenheit, der Leistungsfähigkeit des Managementsystems sowie der Arbeitsergebnisse ist sichergestellt. Fehlerhafte Produkte bzw. Leistungen werden zuverlässig erkannt und mittels Korrekturmaßnahmen nachhaltig korrigiert, mögliche Fehler werden bereits vor deren Eintreten identifiziert und beseitigt.

## **Qualitätspolitik**

Als einer der größten Anbieter von Instandsetzungsdienstleistungen für Druckluftwerkzeuge in Deutschland ist die DRUWEKO GmbH der Qualität, d.h. zur Erfüllung von Anforderungen und ständigen Verbesserung, verpflichtet. Seriosität und Kompetenz sind weitere wesentliche Elemente unserer Unternehmensidentität. Dies gilt für jeden einzelnen unserer Mitarbeiter, als Garanten unseres Markterfolgs. DRUWEKO strebt an, im Markt das Image des dienstleistungsorientierten und insbesondere kundennahen Serviceunternehmens zu haben.

Wesentliche Maßnahmen zur Verfestigung dieses Ziels sind die konsequente Anhebung der Mitarbeiterqualität durch entsprechende Schulungen, das Anbieten eines in allen Regionen umfassenden Dienstleistungspakets sowie einer einheitlichen und durchgängig guten Dienstleistung. Dabei gilt in unserem Unternehmen: Erfolge fangen beim Menschen an, bei unseren Mitarbeitern. Ihre optimale Motivation und Einstellung führt zur bestmöglichen Leistungserstellung und den entsprechenden Ergebnissen. Daher sind sowohl Aus- und Weiterbildung, als auch Ausstattung mit zeitgemäßen Arbeitsmitteln und ihre Information über Unternehmensziele für uns unerlässlich. Unsere Mitarbeiter sind unser wichtigstes Kapital. Nur mit ihnen erreichen wir unser oberstes Ziel der Kundenorientierung und -zufriedenheit.

Gegenüber unseren Kunden verpflichten wir uns hiermit zur Qualität aller unserer Dienstleistungen. Den Erwartungen und Erfordernissen unserer Kunden stellen wir uns zu jeder Zeit.

Die Weiterentwicklung dieses Managementsystems soll uns unseren Zielen noch näherbringen. Noch mehr als bisher soll Qualität zur obersten Maxime des Handelns, ja zur Selbstverständlichkeit werden.

So stellen wir uns auf die Herausforderung des Marktes der Zukunft aktiv ein. Die Weichen hierzu werden heute gestellt. Nutzen wir die Chancen und begegnen wir den Risiken mit Phantasie und unternehmerischem Augenmaß.

Das Qualitätsmanagementhandbuch nach DIN EN ISO 9001:2008 tritt mit Wirkung vom 15.10.2009 in Kraft.

Bochum, 15.10.2009

Marco Radermacher, Geschäftsführer