

pewag group

LEADING TO EXCELLENCE

Integriertes Management-Handbuch

April 2011, Revision D



Informationen & Kontakt

Ing. Klaus Huber
Chief Quality Officer (CQO)

pewag International GmbH
A-8020 Graz, Bahnhofgürtel 59
Phone: +43 (0) 316 / 60 70-139
Fax: +43 (0) 316 / 60 70 80-139
hu@pewag.com
www.pewag.com

Vorwort

Der Aufbau unseres Integrierten Managementsystems (IMS) richtet sich nach Systemelementen der folgenden Normen aus den letztgültigen Ausgaben:

Qualitätsmanagementsystem nach EN ISO 9001,
Umweltmanagementsystem nach ISO 14001,
Qualitätsanforderungen für das Schmelzschweißen von
metallischen Werkstoffen nach ISO 3834-2,
Occupational Health and Safety Assessment
nach OHSAS 18001, Risikomanagement ISO 31000,
Informationstechnologie – Sicherheitstechnik nach ISO 27001

Eine Zertifizierung nach den angeführten Normen ist nicht zwingend vorgeschrieben. Alle unsere Fertigungsstandorte sind nach ISO 9001 zertifiziert und sind bzw. werden nach ISO 14001 zertifiziert.

Wir wollen mit unserem dokumentierten und in unserer Betriebsorganisation integrierten Managementsystem unseren Kunden aufzeigen, dass wir in der Lage sind, ihre Forderungen und Erwartungen mit Sicherheit zu erfüllen.

Neben der Herstellung von Produkten, die den Kundenforderungen entsprechen, sind wir bestrebt, unseren Kunden eine kompetente Beratung und effiziente Unterstützung bei speziellen Problemstellungen anzubieten. All unsere Aktivitäten haben das Ziel einer ständigen Verbesserung, um unseren Kunden eine optimale Qualität bei gleichzeitig rücksichtsvollem Umgang unserer natürlichen Ressourcen zu bieten.

Graz, im April 2011



Beauftragter der Leitung:
Klaus Huber
Chief Quality Officer (CQO)



Inhalt

pewag Management-Handbuch

Vorwort	3
Geltungsbereich	4
Verbindlichkeitserklärung und Inkraftsetzung	4
Unternehmensleitbild	5
Sicherheit, Umwelt und Risikomanagement	6
Grundsätze	7
Integriertes Managementsystem	8–10
Verantwortung der Leitung	11–13
Messung, Analyse und Verbesserung	13–15
Umweltbericht	15

2 Geltungsbereich

Die in diesem Handbuch dokumentierten Regelungen haben für alle Mitarbeiter der pewag group verbindlichen Charakter. Sie ersetzen jedoch nicht die Eigenverantwortlichkeit jedes Einzelnen für die Qualität seiner Leistungen sowie für den Umwelt- und Arbeitsschutz im Rahmen seiner Zuständigkeit.

3 Verbindlichkeitserklärung und Inkraftsetzung

Der Geschäftsführer der Metallwaren Beteiligungsgesellschaft mbH (CEO) bestätigt hiermit, dass das Managementsystem die in diesem Handbuch beschriebenen Forderungen erfüllt und setzt es in Kraft.
Zudem bestätigt der CEO, dass alle in diesem Handbuch beschriebenen Festlegungen verbindliche Verpflichtungen für alle Mitarbeiter sind.

Klagenfurt, im April 2011
Geschäftsführung der Metallwaren Beteiligungsgesellschaft mbH:



Ägyd Pengg
General Manager (CEO)

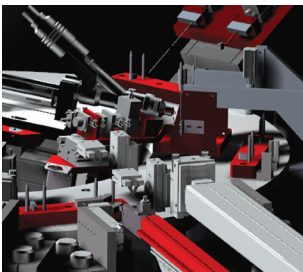


4 Unternehmensleitbild

Das Leitbild ist ein gemeinsam getragener Grundsatz für unser Unternehmen und damit für alle Handlungen und Entscheidungen im Unternehmen bindend.

Freude an Innovation Das pewag Leitbild formuliert die Ziele unseres Handelns:

Durch unsere Freude an Innovationen stellen wir von pewag heute und in Zukunft die besten Ketten der Welt her. Die hohe Qualität unserer Produkte und Dienstleistungen sowie der leidenschaftliche Einsatz unserer Mitarbeiter garantieren Sicherheit bei Bewegung von Mensch und Gütern. Den Bewertungsmaßstab dafür setzen unsere Kunden.



5 Sicherheit, Umwelt und Risikomanagement

Das Leitbild ist ein gemeinsam getragener Grundsatz für unser Unternehmen und damit für alle Handlungen und Entscheidungen im Unternehmen bindend.

5.1 Sicherheit

- Die Gesundheit unserer Mitarbeiter steht an oberster Stelle.
- Wir treffen im Bereich Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz geeignete und präventive Maßnahmen und Regelungen.
- Wir unterstützen unsere Mitarbeiter bei der Einhaltung und Beachtung der präventiven Schutzmaßnahmen, um jederzeit die Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz zu gewährleisten.
- Wir werden Mitarbeiter im Bereich der Arbeitssicherheit qualifizieren und benennen, um sicherzustellen, dass alle getroffenen Maßnahmen umgesetzt werden.

5.2 Umwelt

- Wir versuchen, den Einfluss unseres Unternehmens auf unsere Umwelt möglichst gering zu halten. Wir arbeiten kontinuierlich daran, diesen Einfluss zu reduzieren.
- Unsere Produktion und Lagerhaltung wird so ausgerichtet, dass sämtliche behördlichen Anforderungen an den Umweltschutz erfüllt sind. Die Einhaltung dieser Vorschriften stellt für uns die Minimalanforderung in Sachen Umweltschutz dar.
- Wir beziehen eine ökologische Ausrichtung unserer Produkte, Prozesse und Vertriebswege in die unternehmerische Planung ein.

5.3 Risikoabsicherung

- In Bezug auf unsere Kunden und Lieferanten bauen wir auf langfristige Zusammenarbeit.
- Intern streben wir nach einer effizienten Organisation mit klar definierten Zuständigkeiten und Abläufen, sowie einem optimalen Kommunikationsfluss.
- Eine klare Dokumentation sowie ein funktionierendes (schriftliches) Berichtswesen schaffen Transparenz als Entscheidungsgrundlage für unternehmerisches Handeln und Mitarbeiterführung.
- Die wirtschaftlichen Ziele Rentabilität, Liquidität und Wachstum müssen derart in Einklang gebracht werden, dass wir unseren Zahlungsverpflichtungen jederzeit nachkommen können, unseren Mitarbeitern eine leistungsgerechte Entlohnung und unserem Unternehmen eine gesunde Kapitalbasis schaffen und erhalten können.
- Erkennbare Risiken werden entweder vermieden, versichert oder bewusst eingegangen.

6 Grundsätze

6.1 Marken

- Die Werte der Premiummarken von pewag werden insbesondere durch erstklassige Produktqualität und Innovationen gelebt, und regelmäßig und einheitlich kommuniziert.
- Wir antizipieren Marktbedürfnisse und Umfeldveränderungen, und adaptieren in Folge unsere Strategien, Organisation und Handlungen.

6.2 Wirtschaftlichkeit

- Wir stellen bei allen unseren Prozessen die Wirtschaftlichkeit und Effizienz sicher, und verbessern diese kontinuierlich.
- Durch hohe Gewinne sichern wir den nachhaltigen Bestand und das Wachstum der pewag group.

6.3 Technologieführerschaft

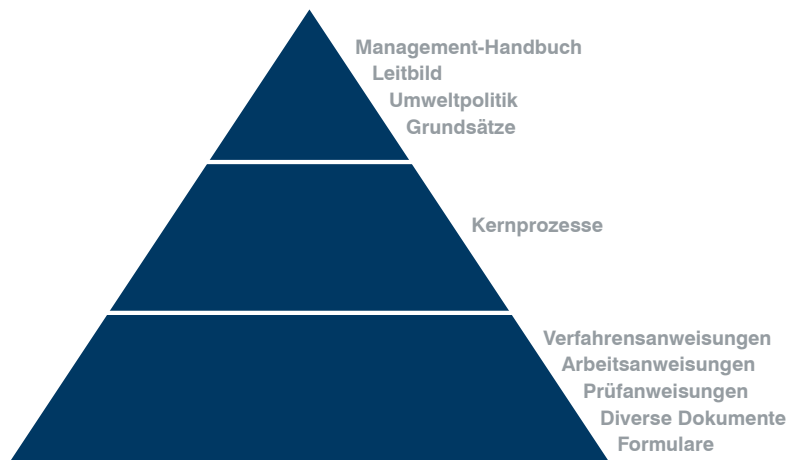
- Wir sichern die Technologieführerschaft durch höchste Qualität, ständige Verbesserung und Innovierung der Produkte und Produktionsprozesse.
- Wir verpflichten uns zu einem schonenden Umgang mit der Umwelt durch Reduktion des Energie- und Rohstoffeinsatzes, Wiederverwertbarkeit unserer Produkte, sowie deren langer Lebensdauer.

6.4 Menschen

- Wir schätzen eine offene, ehrliche und teamorientierte Arbeitsweise, welche auf transparenter Kommunikation beruht.
- Die Ideen, Meinungen und Erfahrungen unserer Mitarbeiter sind auch wertvolle Entscheidungshilfen für die Unternehmensführung.
- Wir streben stabile und faire Partnerschaften mit den Menschen in den Organisationen unserer Kunden, Lieferanten und anderen Geschäftspartnern an.
- Wirtschaftliche Entscheidungen werden auch unter Berücksichtigung sozialer Aspekte getroffen.
- Um die Kreativität und Leistungsfähigkeit unserer Mitarbeiter zu erhalten, ist uns das Wohlbefinden und die Gesundheit aller ein wichtiges Anliegen.
- Die Aus- und Weiterbildung unserer Mitarbeiter wird entsprechend deren Potential zum Nutzen des Unternehmens gefördert.
- Wir führen und motivieren unsere Mitarbeiter durch Ziele, und unterstützen sie durch regelmäßige Mitarbeitergespräche.

7 Integriertes Managementsystem

7.1 Aufbau des IM-Systems



Zur Beschreibung des IMS gibt es eine Dokumentenhierarchie

Managementhandbuch

Das Managementhandbuch enthält eine übergeordnete Darstellung der Maßnahmen zum integrierten Management. Es werden die Prozesse und Organisation im Allgemeinen beschrieben und soll unseren Kunden, den Prüfstellen, Behörden und unseren Mitarbeitern einen Einblick geben, wie die Unternehmen die Kundenanforderungen, sowie nationale und internationale Richtlinien erfüllen.

Kernprozesse

Als Kernprozesse wurden definiert:

- Managementprozesse (GMP)
- Ressourcenprozesse (GRP)
- Produktionsprozesse (GPP)
- Messungen, Analyse und Verbesserung (GAP)

Die Kernprozesse, die an allen Standorten ihre Gültigkeit haben und die 3. Ebene gilt als firmenvertraulich und darf ohne Genehmigung der Geschäftsführer und/oder Beauftragten nicht extern weitergegeben werden.

Dokumentenarten der 3. Ebene

die zur Umsetzung der Managementvorgaben dienen und in den einzelnen Firmen auch unterschiedlich aufgebaut sein können, sind

- Verfahrensanweisungen
- Arbeitsanweisungen
- Prüfanweisungen
- Diverse Dokumente
- Formulare
- Technische Lieferbedingungen

7.2 Dokumentenlenkung

Sämtliche Dokumente sind in der aktuellen Fassung allen Mitarbeitern in der jeweiligen Landessprache über ein internes EDV-System zugänglich. Der Vorgang Erstellen, Prüfen, Genehmigen, Inkraftsetzen, Verteilen, Ändern, außer Kraft setzen und Archivieren von QM-Dokumenten ist im Detail in Prozessbeschreibungen und Verfahrensanweisungen geregelt.

In jenen Bereichen, wo es nicht für alle Mitarbeiter einen eigenen Computer gibt, ist der Abteilungsleiter verantwortlich, dass alle Mitarbeiter die aktuellen Informationen erhalten.

Managementhandbuch

Der CQO der pewag group ist für den aktuellen Inhalt, die Verteilung und die Zurücknahme des Handbuches verantwortlich. Aufgrund ständiger Prüfungen der Wirksamkeit qualitätsrelevanter Aktivitäten werden Organisation und Methoden in den Unternehmen den neuesten Erkenntnissen und Erfordernissen angepasst.

Fremdsprachige Fassung

- Übersetzungen in fremdsprachige Fassungen des Handbuches müssen durch geeignete Übersetzer durchgeführt werden.
- Für die Interpretation und im Falle von Auslegungsunterschieden ist die Ursprungsversion in deutscher Sprache gültig.
- Eine aktuelle Version wird auf der Homepage www.pewag-group.com als pdf zum Download zur Verfügung gestellt.

Vervielfältigung

Das Handbuch ist geistiges Eigentum der Metallwaren Beteiligungs GmbH. Es wird ersucht, im Sinne der Umwelt auf einen Ausdruck zu verzichten.

Kernprozesse

Für die Kernprozesse wurden Prozessverantwortliche festgelegt, die mit ihrem Team für die Erstellung und den Ablauf der Prozesse, sowie die Erstellung der Schulungsunterlagen verantwortlich sind.

In einzelnen Fällen ist in Abstimmung mit dem CEO bzw. CQO eine Abweichung gestattet.

Dokumente der 3. Ebene

Für die Herausgabe ist die jeweilige Abteilung verantwortlich.

Gliederung der Kapitel

Basierend auf der ISO 9001 und ergänzt um Kapitel für die im Vorwort angeführten Normen.

04	Qualitätsmanagementsystem
05	Verantwortung der Leitung
06	Management von Ressourcen
07	Produktrealisierung
07.01	Planung der Produktrealisierung
07.02	Kundenbezogene Prozesse
07.03	Entwicklung
07.04	Beschaffung
07.05	Produktion und Dienstleistungserbringung
07.06	Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln
08	Messung, Analyse und Verbesserung
08.01	Allgemeines
08.02	Überwachung und Messung
08.03	Lenkung fehlerhafter Produkte
08.04	Datenanalyse
08.05	Verbesserung
09	Sicherheit
09.01	Allgemein
09.02	Brandschutz
09.03	Arbeitsplatzevaluierung
09.04	IT-Security
09.05	IKS (Internes Kontrollsystem)
10	Umwelt
10.01	Allgemein
10.02	Abfallwirtschaftskonzept
10.03	Recht

7.3 Qualitäts- und Umweltaufzeichnungen

- Sämtliche system-, auftragsbezogenen und übergeordneten Aufzeichnungen sind in Dokumenten erfasst und die Ablageart, der Ablageort sowie Aufbewahrungsdauer festgelegt.
- Alle Mitarbeiter sind für die sorgfältige Behandlung und Aufbewahrung der Dokumente verantwortlich, während sich diese in ihrer Obhut befinden.
- Während der Handhabung und Aufbewahrung sind die Aufzeichnungen vor Schäden, Verlust oder Beeinträchtigungen durch Umwelteinflüsse zu schützen.
- EDV-Daten werden in festgelegten Abständen gespeichert und aufbewahrt. Dies gilt sowohl für die Großrechneranlage als auch für die einzelnen EDV-Arbeitsplätze. Die Sicherungen werden getrennt gelagert.

8 Verantwortung der Leitung

8.1 Qualitätspolitik

Unser oberstes Ziel ist die Kundenzufriedenheit

Die Qualitätspolitik der pewag group, bestimmt durch den Grundsatz: „Wir liefern unseren Kunden hochwertige Produkte und Dienstleistungen, die dem Standard der Technik und seinen Anforderungen voll entsprechen!“, ist in den vier nachfolgenden verbindlichen Grundsätzen zusammengefasst.

Marktorientierte Qualität

Zum Halten bzw. Ausbauen der Wettbewerbsposition der pewag group hat die Qualität unserer Erzeugnisse und Dienstleistungen sowohl den vereinbarten Vorgaben des Kunden als auch deren berechtigten Erwartungen an den Technologieführer zu entsprechen.

Wirtschaftliche Qualität

Als gewinnorientiertes Unternehmen ist die Qualität unter Berücksichtigung der gegebenen materiellen, personellen und finanziellen Möglichkeiten – d.h. in vom Kunden auch honoriertem Rahmen – festzulegen und zu sichern.

Verantwortung für die Qualität

Das Qualitätsmanagement ist Aufgabe und Verpflichtung der Führungskräfte in allen Ebenen. Jeder Mitarbeiter der pewag group ist von den Führungskräften bei der Vorbereitung, Durchführung und Auswertung der Qualitätsmanagementmaßnahmen einzubeziehen.

Zur Wahrung des hohen Qualitätsbewußtseins ist besondere Beachtung der adäquaten verhältnismäßig hohen Ausbildung unserer Mitarbeiter gemessen an den sich wandelnden Anforderungen zu legen. Jeder Mitarbeiter trägt die Verantwortung für die Qualität seiner Arbeit.

Für jeden unserer Mitarbeiter muss gelten: „**Qualität beginnt bei mir!**“

Ablauforientierte Qualitätssicherung

Das enge Zusammenwirken von Verkauf, Entwicklung, Fertigung bis zum Kundendienst wird innerhalb der einzelnen Unternehmen und auch untereinander durch festgelegte Abläufe und Tätigkeiten geregelt sowie deren Zuständigkeit und Verantwortung festgelegt, mit dem Ziel, die definierte Qualität zu sichern.

8.2 Umweltpolitik

Der Standort Hansenhütte wird seit über 270 Jahren für die Metallverarbeitung genutzt. Der Standort Brückl wurde bereits 1479 erstmalig urkundlich erwähnt. Aus dieser langen Tradition heraus nehmen wir die Verantwortung für unsere Produkte, Mitarbeiter, den Standort und die Umwelt sehr ernst. Daher ist es für uns selbstverständlich, Ressourcen so effizient wie möglich einzusetzen und dies auch für die Zukunft durch die Entwicklung neuer Produktionstechnologien sicherzustellen. Konsequenterweise entwickeln wir auch unsere Produkte laufend weiter, um bei langer Lebensdauer, niedrigem Gewicht eine immer höhere Tragfähigkeit und Sicherheit bei unseren Kunden zu erreichen.



Wir verpflichten uns, alle umweltrelevanten Vorschriften einzuhalten und mit Hilfe von definierten Zielen unsere Umweltleistungen kontinuierlich zu verbessern. Dazu setzen wir moderne Fertigungstechnologien ein. Das Umweltbewusstsein aller Mitarbeiter fördern wir laufend durch Schulungen. Wir sind überzeugt, dass informierte und motivierte Mitarbeiter aktiv Umweltschutz betreiben.

Wo wir Umweltbelastungen nicht vermeiden können, setzen wir uns das Ziel, den Einsatz von Energie, umweltbelastenden Emissionen und das Abfallaufkommen auf ein Mindestmaß zu verringern. Bei Neuanschaffungen von Maschinen beschaffen wir für den jeweiligen Anwendungszweck die dem Stand der besten wirtschaftlich vertretbaren Technik entsprechende Technologie.

Unser prozessorientiertes Managementsystem regelt die Dokumentation aller umweltrelevanten Abläufe. Dies schließt auch Vorsorgemaßnahmen für Störfälle, sowie das Verhalten im ordentlichen und außerordentlichen Betriebsablauf ein. Durch systematische Beobachtung und Prüfung unserer umweltbezogenen Aktivitäten und Vorbeugemaßnahmen werden Abweichungen und Schwachstellen erkannt und Korrekturmaßnahmen eingeleitet. Dies erfolgt ebenso im Hinblick auf die Organisation der betriebswirtschaftlichen Abläufe, um auch dort Verbesserungen zu erreichen. Wir wollen mit unseren Kunden, Nachbarn und den Behörden einen offenen Dialog führen und in geeigneter Form über unser Umweltengagement informieren.

Durch gezielte Beratung wollen wir unsere Kunden über die Umweltaspekte in Zusammenhang mit dem Einsatz unserer Produkte – insbesondere deren Langlebigkeit – informieren. Wir sind bestrebt, durch ehrliche Kommunikation unsere Lieferanten und Kunden zu motivieren, über Umweltschutz in ihrem Einflussbereich nachzudenken und die gleichen Umweltnormen wie wir anzuwenden.

8.3 Bewertung des Managementsystems durch die Leitung

Die Geschäftsführungen der pewag group haben die Verantwortung, die Anwendung des Managementhandbuches sicherzustellen und die im IMS beschriebenen Maßnahmen durchzusetzen.

Die Leiter der einzelnen Organisationseinheiten, die mit Qualitäts- und Umweltaufgaben beauftragt sind, sind angewiesen, ständig die Wirksamkeit der Managementmaßnahmen, für die sie im einzelnen zuständig sind, zu überwachen.

Die Geschäftsführungen/Profitcenterleitungen und in Folge der CEO bewerten und beurteilen den Zustand und die Wirksamkeit des Managementsystems mindestens jährlich, anhand der Ergebnisse interner Audits und anderer Informationen. Die Bewertungen des Managementsystems durch die Geschäftsführungen / Profitcenterleitungen wird dokumentiert und aufbewahrt.

8.4 Verantwortlichkeiten

Allgemeines

Sämtliche Verantwortlichkeiten und Kompetenzen sind in Stellenbeschreibungen und Verfahrensanweisungen einschließlich der Vertretung geregelt. Weiters regeln diese Dokumente das Berichtswesen, die Ziele und das Anforderungsprofil für die auszuführenden Tätigkeiten.

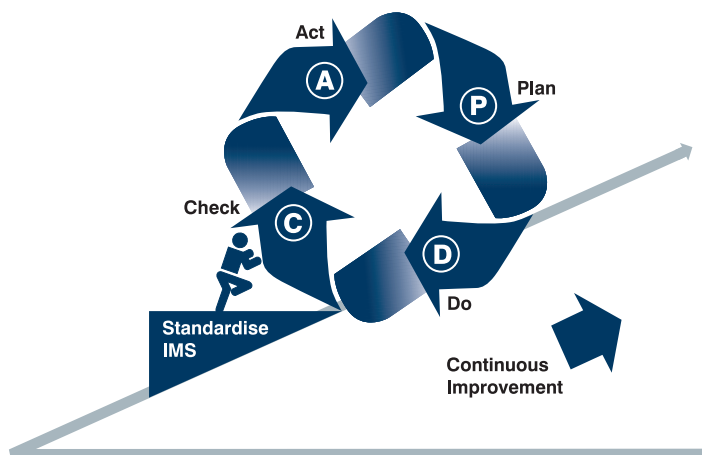
Aufgaben und Tätigkeiten können delegiert werden, nicht jedoch die Verantwortung!

Managementaufgaben betreffend Qualitäts- und Umweltmanagement

- Der CEO ist für die Verwirklichung und Aufrechterhaltung der Qualitäts- und Umweltpolitik im Gesamtbereich der pewag group verantwortlich und hat die Verantwortung für das Managementsystem inne.
- Der Beauftragte der obersten Leitung (CQO) ist für das Managementsystem und dessen Gesamtbewertung verantwortlich und dem CEO direkt unterstellt.
- Die Geschäftsführung der angegliederten Unternehmen sind für die Verwirklichung und Aufrechterhaltung der Qualitätspolitik verantwortlich und haben die Verantwortung für das Qualitätsmanagementsystem und dessen Bewertung in ihrem Bereich inne.
- Diese Bereichsbewertung ist für die Gesamtbewertung an den Beauftragten der Metallwareneteiligungsgesellschaft mbH weiter zu leiten.
- Qualitätsmanagement der Unternehmen: Die Qualitätsmanager der Unternehmen/Profitcenter sind für die Aufrechterhaltung und Bewertung des Qualitätsmanagementsystems innerhalb ihres Bereiches sowie für die Freigabe von Dokumenten verantwortlich.

9 Messung, Analyse und Verbesserung

Unsere Prozesse und Produkte werden regelmäßig untersucht und verbessert. Wir halten uns dabei an den PDCA-Ablauf nach Deming.



9.1 Kundenzufriedenheit

Die Kundenzufriedenheit wird durch die Verkaufsabteilung mittels Business Trip Report und Umfragebögen ermittelt, dokumentiert und ausgewertet. Der Business Trip Report ist als EDV Datenbank angelegt, wobei qualitätsrelevante Daten wie:

- Qualität
- Preis
- Kundenservice
- Lieferperformance

als zwingende Eingaben für die automatische Auswertung eingegeben werden müssen.

9.2 Internes Audit

Regelmäßige interne Audits dienen der Überwachung, Einhaltung und Wirksamkeit der festgelegten Forderungen und einer gemeinsamen Erarbeitung des Verbesserungspotentials. Der Ablauf und die Qualifikation der Auditoren sind in festgelegten Verfahren geregelt, die in einer standortübergreifenden EDV-Datenbank abgebildet werden, womit eine wesentliche Verbesserung der Transparenz gegeben ist.

Auditplanerstellung

Der CQO erstellt einmal jährlich einen Basisauditplan für alle Unternehmen in der EDV-Datenbank und sendet diesen zur Genehmigung an den CEO. Dieser beinhaltet die zu auditierenden Bereiche, Elemente bzw. Prozesse sowie die Namen der Auditoren. Pro Standort kann der Basisauditplan von allen Qualitätsmanagern ergänzt und vom zuständigen Geschäftsführer genehmigt werden.

Der genehmigte Auditplan wird über die EDV-Datenbank verteilt. Zusätzliche Audits können jederzeit von der zuständigen Geschäftsführung, Profitcenterleitung und/oder QM veranlasst werden.

Die Durchführungsüberwachung der internen Audits obliegt den zuständigen Qualitätsmanagern. Die Objektivität der Audits ist dadurch gewährleistet, dass mindestens ein Auditor nicht dem auditierten Unternehmen und/oder Profitcenter und/oder Abteilung angehört. Bei der Zusammenstellung des Auditorenteams wird darauf geachtet, dass ein Auditor einschlägige Fachkenntnisse in der auditierten Einheit besitzt. Es gibt z.B. in der pewag group mehrere Standorte mit einer Galvanik. Die Leiter dieser Abteilungen sind mit dem Prozess, mit dem Umgang und Lagerung von Gefahrenstoffen, mit den Abfällen, etc. vertraut. Durch dieses Fachwissen wird mehr im Detail hinterfragt und das Audit wird noch effizienter. Zusätzlich kann der Auditor auch vom auditierten Bereich lernen und Verbesserungen in seinem Verantwortungsbereich umsetzen. Damit wird gewährleistet, dass das Managementsystem auf Einhaltung, sowie die Prozesse auf Verbesserungspotential auditiert werden.

Durchführung von internen Audits

- System-/Prozessaudit
Die Durchführung interner Audits erfolgt an Hand von Checklisten und alten Auditberichten. Abweichungen von den Forderungen aus dem QM-System werden in einem Auditbericht schriftlich festgehalten und an die entsprechenden Stellen verteilt. Für die Abarbeitung der Abweichungen sind bereits beim Audit Termine zu vereinbaren. Die Verteilung der Auditberichte sowie das automatische Urgenzzwesen erfolgt über die Datenbank.
- Produktaudit
Diese werden durch Prozessveränderungen, Qualitätsprobleme, Reklamationen etc. ausgelöst.

9.3 Lenkung fehlerhafter Produkte

In Prozessbeschreibungen, die verbindlich sind, sind die Abläufe und Verantwortungen für den Umgang mit Fehlern während der Auftragsabwicklung, sowie der Umgang mit Kundenreklamationen geregelt.

Mit der Dokumentation über Fehler bzw. Abweichungen wird das Ziel verfolgt. Fehler offen zu diskutieren, zu analysieren und Aktivitäten zur Fehlerbehebung zu setzen, um ein Wiederauftreten von Fehlern künftig zu vermeiden.

Dazu dienen auch die Ergebnisse der Eigenüberwachung.

Die Fehler-Problemmeldungen und Reklamationen der pewag group werden in einer standortübergreifenden EDV-Datenbank erfasst, verarbeitet und ausgewertet, womit eine wesentliche Verbesserung der Transparenz gegeben ist.

9.4 Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen

Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen dienen zur Beseitigung der Ursachen von tatsächlichen oder möglichen Fehlern bzw. Mängel. Dadurch sollen Wiederholungsfehler vermieden werden.

Die Basis für die Einleitung von Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen sind folgende Faktoren:

- Fehler-, Problemmeldungen
- Reklamationen
- Ergebnisse der Lieferantenbewertungen
- Berichte aus internen und externen Audits
- Service- und Business Trip Reports, etc.
- Bewertung des QM-Systems durch die Geschäftsführung bzw. PC-Leiter
- Innerbetriebliches Vorschlagwesen
- Umweltaspekte
- Umweltprogramm

Die Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen sowie die Wirksamkeitsprüfung dieser, werden der pewag group in einer standortübergreifenden EDV Datenbank bearbeitet, womit eine wesentliche Verbesserung der Transparenz gegeben ist.

10 Umweltbericht

Von unseren nach ISO 14001 zertifizierten Unternehmen wird jährlich ein Umweltbericht erstellt und als Download auf www.pewag-group.com zu Verfügung gestellt.

In diesem Umweltbericht werden anhand unserer ökologischen Betriebsbilanz, unseren Umweltkennzahlen und unserer Unfallstatistik gezeigt, dass hinter unserer Strategie auch Fakten stehen. Unsere Umweltprogramme werden ebenfalls dargestellt.

Die Zuordnung vom Management-Handbuch zu den Qualitäts- und Umweltmanagement relevanten Dokumenten ist durch die Dokumentenverzeichnisse gewährleistet.

Dieses Integrierte Management Handbuch ist geistiges Eigentum der Metallwaren Beteiligungs GmbH und wird als Download allen Interessierten auf unserer Homepage www.pewag-group.com zur Verfügung gestellt und unterliegt keinem Änderungsdienst.



Bitte denken Sie an Ihre Verantwortung gegenüber unserer Umwelt, bevor Sie dieses Manual ausdrucken.

pewag International GmbH

A-9020 Klagenfurt, Schleppe-Platz 8, Phone: +43 (0) 463 / 48 80-0, Fax: +43 (0) 463 / 48 80-400
office-mwb@pewag-group.com, www.pewag-group.com

