

Management Handbuch



RMG Messtechnik GmbH

Butzbach / Beindersheim / Zorneding

10.12.2020

INHALTSVERZEICHNIS

4	KONTEXT DER ORGANISATION.....	5
4.1	Verstehen der Organisation und ihres Kontextes	5
4.2	Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien	5
4.3	Anwendungsbereich der integrierten Managementsysteme	5
4.3.1	Spezifische Vorgaben aus dem Anforderungsbereich	6
4.3.1.1	Vorschriften / Richtlinien / Gesetze / Normen	6
4.3.1.2	Abkürzungen.....	6
4.4	Managementsysteme und dessen Prozesse	7
5	FÜHRUNG.....	8
5.1	Führung und Verpflichtung.....	8
5.1.1	Allgemeines	8
5.1.2	Kundenorientierung	8
5.2	Qualitäts-, Umweltschutz- und Arbeitsschutzpolitik	9
5.3	Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation	9
5.3.1	Verantwortung und Befugnis	9
5.3.2	Beauftragte der obersten Leitung	9
6	PLANUNG DER MANAGEMENTSYSTEME.....	11
6.1	Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen	11
6.2	Ziele und Planung zu deren Erreichung	11
6.3	Planung von Änderungen	11
7	UNTERSTÜTZUNG.....	12
7.1	Ressourcen	12
7.1.1	Allgemeines	12
7.1.2	Personen	12
7.1.3	Infrastruktur.....	12
7.1.4	Umgebung zur Durchführung von Prozessen	12
7.1.5	Ressourcen zur Überwachung und Messung	12
7.1.6	Wissen der Organisation	13
7.2	Kompetenz	13
7.3	Bewusstsein	13
7.4	Kommunikation	13
7.5	Dokumentierte Information.....	13
7.5.1	Allgemeines	13
7.5.2	Erstellen und Aktualisieren	13
7.5.3	Lenkung dokumentierter Informationen.....	13
8	BETRIEB.....	14
8.1	Betriebliche Planung und Steuerung	14
8.2	Anforderung an Produkte, Dienstleistung und der Notfallplanung.....	14
8.2.1	Kommunikation mit dem Kunden.....	14
8.2.2	Bestimmen von Anforderungen für Produkte und Dienstleistung	14
8.2.3	Überprüfen der Anforderung für Produkt und Dienstleistung	14




8.2.4	Vorbereitung auf Notfallsituationen	Fehler! Textmarke nicht definiert.
8.3	Entwicklung von Produkten und Dienstleistung.....	15
8.3.1	Allgemeines	15
8.3.2	Entwicklungsplanung.....	15
8.3.3	Entwicklungseingaben.....	15
8.3.4	Entwicklungssteuerung.....	15
8.3.5	Entwicklungsergebnisse	15
8.3.6	Entwicklungsänderungen	15
8.4	Steuerung von externen bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen....	16
8.4.1	Allgemeines	16
8.4.2	Art und Umfang der Steuerung.....	16
8.4.3	Informationen für externe Anbieter	16
8.5	Produktion und Dienstleistungserbringung	16
8.5.1	Steuerung der Produktion und Dienstleistungserbringung.....	16
8.5.2	Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit.....	17
8.5.3	Eigentum des Kunden oder der externen Anbieter	17
8.5.4	Erhaltung	17
8.5.5	Tätigkeiten nach der Lieferung	17
8.5.6	Überwachen von Änderungen	17
8.6	Freigabe von Produkten und Dienstleistungen.....	17
8.7	Steuerung nichtkonformer Ergebnisse	18
9	BEWERTUNG DER LEISTUNG.....	19
9.1	Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung	19
9.1.1	Allgemeines	19
9.1.2.1	Kundenzufriedenheit.....	19
9.1.2.2	Bewertung der Compliance	19
9.1.3	Datenanalyse.....	19
9.2	Internes Audit.....	19
9.3	Managementbewertung	20
9.3.1	Allgemeines	20
9.3.2	Eingaben für die Bewertung	20
9.3.3	Ergebnisse der Bewertung	20
10	VERBESSERUNG.....	22
10.1	Allgemeines.....	22
10.2	Vorfall, Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen.....	22
10.3	Fortlaufende Verbesserung	22

Freigabe und Änderungshistorie

Dieses Dokument ist geprüft und freigegeben durch Thorsten Dietz (GF), Ann-Cathrine Heymann (HSE+F) und Jörg Hasselbach (QMB) der RMG Messtechnik GmbH.

Änderungshistorie

Stand	Datum	Beschreibung	Geprüft durch
Erstausgabe	04.11.2011	Neuerstellung, um die Anforderungen des Global Honeywell HPS QMS zu erfüllen	Albrecht Jakob
1. Ausgabe	26.11.2012	Aufnahme der MID-Richtlinie (2014/32/EU) und der ATEX-Richtlinie (94/9/EG) im Glossar. Entfernen der Gasgeräterichtlinie.	Albrecht Jakob
2. Ausgabe	31.10.2013	5.4.2 Erweiterung des Punktes mit dokumentierten QM Maßnahmen 5.5.2 beauftragte für Ex-Schutz, DGRL als Beauftragte der obersten Leitung mit aufgenommen. 7.4.1 Festlegung der Qualifizierungsanforderung von Lieferanten gemäß der RL (94/9/EG, 97/23/EG, 2014/32/EU)	Tobias Windrich
3. Ausgabe	23.12.2014	Änderung der Firmenadresse von Ebersberg in Zorneding. Aufnahme des neuen MessEG/EV. SCC ^P – Zertifizierung in die Verpflichtung der Leitung mit aufgenommen.	Thorsten Dietz
4. Ausgabe	04.10.2016	Änderung der GF, Anpassung der Richtlinien	Dr. Michael Grexa
5. Ausgabe	09.03.2017	Anpassung an die ISO 9001:2015, komplett überarbeitet.	Dr. Michael Grexa Dr. Jörg Riedel
6. Ausgabe	01.02.2018	Es wurden redaktionelle Präzisierungen mit inhaltlichen Verbesserungen vorgenommen. Ergänzungen zur Anforderung der DIN EN ISO 9001:2015 wurden aktualisiert.	Dr. Michael Grexa Dr. Jörg Riedel
7. Ausgabe	02.01.2019	Änderung in der Geschäftsführung. Dr. Michael Grexa scheidet aus der Geschäftsführung aus.	Thorsten Dietz Dr. Jörg Riedel
8. Ausgabe	10.04.2020	Komplett überarbeitet mit Aufnahme der Anforderung aus den Managementsystemen UMS (DIN EN ISO 14001:2015) und SGAMS (DIN ISO 45001:2018). Anpassung der Personen die an der Änderung beteiligt sind.	Thorsten Dietz
9. Ausgabe	01.09.2020	Aufnahme der Jahrespläne QM und HSE+F in Kapitel 7.1.3.	Thorsten Dietz
10. Ausgabe	10.12.2020	Aktualisierung des neuen RMG Logo. Neue „verständlichere“ Bezeichnung gewählt „Management Handbuch“.	Thorsten Dietz

Geändert		Geprüft / Freigegeben
am: 10.12.2020		am: 10.12.2020
 Jörg Hasselbach (QMB)	 Ann-Cathrine Heymann (HSE+F)	 Thorsten Dietz (GF)

4 KONTEXT DER ORGANISATION

4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes

In diesem Managementhandbuch sind die spezifischen lokalen Prozesse und Methoden der RMG Messtechnik beschrieben. Es dient den Führungskräften und Mitarbeitern als Leitwerk und Arbeitsdokument bei der Gestaltung sowie Umsetzung der Geschäftsprozesse und Arbeitsabläufe.

Des Weiteren liefert es im Außenverhältnis den Nachweis über den Aufbau und der Wirksamkeit der integrierten Managementsysteme. Für die interessierten Parteien werden die relevanten Maßnahmen transparent dargestellt.

Der Kontext der Organisation wird bei der RMG Messtechnik in interne und externe Themen gegliedert, die für ihren Zweck und ihre strategische Ausrichtung für das Unternehmen relevant sind und sich auf unsere Fähigkeiten auswirken, die beabsichtigten Ergebnisse der Managementsysteme zu erreichen. Interne und externe Themen schließen die Umweltzustände mit ein, die durch die Organisation beeinflusst werden können.

4.2 Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien

Zur Aufrechterhaltung der Organisation verpflichtet sich die Leitung die interessierten Parteien des Unternehmens und die relevanten Anforderungen zu bestimmen, zu überwachen und zu prüfen. Ziel ist es, mit der Verbesserung der Qualität, der Umweltleistung, der Arbeitssicherheit, des Gesundheitsschutzes und der Wirtschaftlichkeit des Unternehmens eine kontinuierliche Verbesserung der Unternehmensleistung zu erreichen.

4.3 Anwendungsbereich der integrierten Managementsysteme

Allgemeines zur RMG Messtechnik

In Butzbach werden nach den neuesten Technologien und Verfahren Messgeräte für Gasdurchfluss und Gasqualität sowie Umwertungssysteme entwickelt und produziert. Diese Geräte und Systeme bieten höchste Genauigkeit und Zuverlässigkeit in der praktischen Anwendung.

Für die eichamtliche Abnahme steht der RMG eine staatlich anerkannte Prüfstelle für Gasmessgeräte zur Verfügung. Der Prüfstand ist für Normdurchflüsse bis 25.000 m³/h zugelassen.

Die RMG Messtechnik GmbH ist aus der Firma Pintsch Bamag Gastechnik hervorgegangen. Ab 1981 gehörte das Unternehmen der Gasmesstechnik zur RMG Group.

2005 erfolgte der Zusammenschluss mit der Karl Wieser GmbH, Ebersberg unter dem Namen RMG Messtechnik GmbH. Dies ermöglichte eine Vereinheitlichung von Produktpalette und Service sowie eine effektivere Entwicklung von Komplettsystemen.

Ab August 2009 gehörte die RMG Gruppe zum amerikanischen Honeywell Konzern und war dort der Geschäftseinheit Honeywell Process Solutions (HPS) zugeordnet.

Mit dem Verkauf der RMG Messtechnik aus dem Honeywell Konzern an Energas Turbines B.V. wurde das Unternehmen zum 01. Oktober 2016 wieder eigenständig unter der Verantwortung der Geschäftsführung mit der Firmenbezeichnung **RMG Messtechnik GmbH**.

QMS-UMS-SGAMS

Der Anwendungsbereich des integrierten Managementsystems bezieht sich auf die benannten internen und externen Themen, gesetzlichen, behördlichen und anderen bindenden Verpflichtungen.

Der Anwendungsbereich der Managementsystems erstreckt sich auf die Standorte der RMG als auch der Außendienstmitarbeiter vor Ort bei unseren Kunden.

Das integrierte Managementsystem ist für alle Mitarbeiter verbindlich. Ausschlüsse bezüglich anzuwendender Normkapitel sind nicht gegeben. Der Anwendungsbereich ist als dokumentierte Information verfügbar.

4.3.1 Spezifische Vorgaben aus dem Anforderungsbereich

4.3.1.1 Vorschriften / Richtlinien / Gesetze / Normen

2014/68/EU	Druckgeräte Richtlinie (DGRL, engl. PED)
2014/34/EU	ATEX Richtlinie
2014/32/EU	Richtlinie über Messgeräte (MID)
2014/35/EU	EMV-Richtlinie
MessEG	Mess- und Eichgesetz
MessEV	Mess- und Eichverordnung
SCCP ^P	Sicherheits Certifikat Kontraktoren für die Petro-Chemie
CSA	Canadian Standards Assoziation
DIN EN ISO 9001:2015	Qualitätsmanagementsysteme – Anforderungen
DIN EN ISO 14001:2015	Umweltmanagementsysteme
DIN ISO 45001:2018	Managementsysteme für Gesundheit und Sicherheit bei der Arbeit.

Eine komplette Übersicht der gesetzlichen und behördlichen Vorschriften wird im Rechtskataster der RMG Messtechnik dargestellt und regelmäßig auf Aktualität überprüft.

4.3.1.2 Abkürzungen

SOP	Standard Operation Plan's (Prozess der Standardarbeit),
ROS	RMG Operating System
HSE&F	Heath, Safety, Environmental & Facility.
OTTR	On Time To Request – Liefertermintreue zum Wunschliefertermin. Kennzahl, die für die regelmäßige Bewertung der Liefertermintreue zum Kunden und vom Lieferanten genutzt wird.
PPM	Parts Per Million – Anzahl defekter Teile auf eine Million ausgelieferte Teile hochgerechnet. Kennzahl die für die regelmäßige Bewertung von Lieferanten – und Kundenreklamationen genutzt wird.
COPQ	Cost Of Poor Quality – Kosten schlechter Qualität (zum Umsatz). Kennzahl, die für die regelmäßige Bewertung der internen und externen Qualität zum Umsatz errechnet wird.
PDCA	Plan Do Check Act (Planen-Umsetzen-Prüfen-Wirksamkeitskontrolle)
QMS	Qualitäts - Management - System nach DIN EN ISO 9001:2015
TPM	Total Productive Maintenance
UMS	Umweltmanagementsysteme nach DIN EN ISO 14001:2015
ETO	Engineered to Order

SGAMS **Managementsysteme für Gesundheit und Sicherheit bei der Arbeit nach DIN ISO 45001:2018.**

4.4 Managementsysteme und dessen Prozesse

Die Einführung, Dokumentation, Aufrechterhaltung und die kontinuierliche Verbesserung entspricht den Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2015, DIN EN ISO 14001:2015 und der DIN ISO 45001:2018.

Die Entscheidung, in welcher Weise und mit welchem Umfang die Managementsysteme umgesetzt werden, verbleibt bei der Geschäftsführung. Sie legt den Umfang und die Intensität in Übereinstimmung mit den Anforderungen der Normen fest. Im Rahmen dieser Festlegung ist die Geschäftsführung rechenschaftspflichtig über alle unternommenen Tätigkeiten und Leistungen.

Die standortspezifischen Anforderungen sind in den Prozessbeschreibungen, Prüfungsanweisungen, Arbeitsanweisungen, Standard Operation Plan's (SOP's), Checklisten, Formblätter und Kataster beschrieben und in der Prozessmatrix dokumentiert.

5 FÜHRUNG

5.1 Führung und Verpflichtung

5.1.1 Allgemeines

Das oberste Management hat sich zum Ziel gesetzt, die Kunden mit Produkten und Leistungen von ausgezeichneter Qualität zu beliefern, sowie nach Bedarf nur

- **ATEX (2014/34/EU),**
- **PED (2014/68/EU),**
- **MID (2014/32/EU),**
- **EMV (2014/35/EU)**

konform der Richtlinie oder Geräte gemäß der

- **MessEG/EV – Mess- und Eichgesetz / Mess- und Eichverordnung**

in den Verkehr zu bringen. Die Ausführungen orientieren sich an den Anforderungen der interessierten Parteien. Zum Erreichen dieses Ziels werden die Vorgaben der Managementsysteme gemäß der

- **DIN EN ISO 9001:2015 – Qualitätsmanagementsysteme,**
- **DIN EN ISO 14001:2015 – Umweltmanagementsysteme,**
- **DIN ISO 45001:2018 – Managementsysteme für Gesundheit und Sicherheit bei der Arbeit,**

herangezogen.

Grundlage und Vorgabe der Kundenorientierung (Interessierte Parteien) bilden die Politik und die Ziele sowie das Streben nach ständiger Verbesserung. Kennzahlen und Maßnahmenpläne unterstützen den Verbesserungsprozess. Die Bewertung der Managementsysteme wird durch jährliche Managementreviews durchgeführt.

5.1.2 Kundenorientierung

Grundlage und Vorgabe unserer Kundenorientierung bildet die Politik sowie das Streben nach ständiger Verbesserung. ROS, KAIZEN, Six-Sigma-Werkzeuge. Ziele und Kennzahlen unterstützen den Verbesserungsprozess.

Das Unternehmen verpflichtet sich die gesetzlichen und behördlichen Anforderungen der Kunden zu erfüllen, sowie auf die Verbesserung der Kundenzufriedenheit hinzuwirken. Eine Kundenzufriedenheit wird jährlich durch den Fachbereich Marketing durchgeführt und im Führungskreis bewertet. Maßnahmen aus der Umfrage werden gemeinsam festgelegt und nachverfolgt.

Risiken und Chancen, welche die Konformität von Produkten, Dienstleistungen, Umwelt- und Arbeitsschutz beeinflussen werden analysiert, bewertet und gegebenenfalls Korrekturmaßnahmen eingeleitet.

Als Zulieferer für die Gasindustrie pflegen wir die Nähe zum Kunden und gehen bei jeder Kundenanfrage auf die spezifischen Anforderungen und Erwartungen unserer interessierten Parteien ein.

Eine kompetente Beratung, bedarfsbezogene Lieferantenauswahl und im Eintrittsfall die zielgerichtete Reklamationsbearbeitung sind Grundwerte unserer Kundenorientierung.

5.2 Qualitäts-, Umweltschutz- und Arbeitsschutzpolitik

Die in der Prozessbeschreibung niedergeschriebene Politik (FP-0.2.1 - Integrierte Managementsysteme) gilt für alle Standorte der RMG Messtechnik GmbH. Das oberste Management unterstützt die Umsetzung der Politik indem sie sicherstellt, dass sie allen Mitarbeitern und interessierten Parteien zugänglich gemacht und von ihnen verstanden wird.

Es werden Vorkehrungen getroffen durch die gewährleistet wird, dass die auf dem Betriebsgelände gelegentlich arbeitenden Vertragspartner des Unternehmens die gleichen Umwelt- und Sicherheitsvorschriften anwenden wie wir selbst. Das gleich gilt auch für externe Tätigkeiten, die auf den Baustellen (Gasstationen) gemäß der SCC^P Anforderungen durchgeführt werden. Die Politik schließt folgende Aspekte mit ein:

- Verhütung von Unfällen,
- Verhütung von Berufskrankheiten,
- Verhütung von arbeitsbedingten Gesundheitsgefahren,
- Verhütung von Umwelt- und Sachschäden,
- Bemühung um eine ständige Verbesserung der Standards.

Vor Einführung neuer Technologien, Verfahren und Produkten werden die voraussichtlichen Umweltauswirkungen und möglichen Gefährdungen für Mitarbeiter betrachtet und bewertet.

In Zusammenarbeit mit den zuständigen Behörden, Entsorgungsbetrieben und interessierten Parteien werden Fragen zum Thema Umweltschutz erörtern und mögliche Lösungen entwickeln. Hier finden besonders die Vorsorgemaßnahmen für die Minimierung von Auswirkungen durch Unfälle, dem Verhindern von Umweltbelastungen und Havarien Berücksichtigung. Für den Erfolg des integrierten Managementsystems sind die Mitwirkung und das Engagement aller Beschäftigten ausschlaggebend.

5.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation

5.3.1 Verantwortung und Befugnis

Die Leitung stellt sicher, dass die Führungskräfte der einzelnen Abteilungen für die Einhaltung der Aufgaben in ihrem Verantwortungsbereich sorgen. Der Vorgesetzte ist für das Wissen (Ausbildung, Schulung und dem Einsatz von qualifiziertem Personal) zuständig. Er hat die kurz- und mittelfristige Planung von Strategie, Personal, Kapazität und Kosten sowie deren Überwachung in seinem Verantwortungsbereich zu übernehmen.

5.3.2 Beauftragte der obersten Leitung

Für den Standort sind Qualitätsbeauftragter, Ex-Beauftragte, Abnahmebeauftragte (gemäß der Druckgeräterichtlinie nach DIN EN 10204), Abfallbeauftragter, Brandschutzbeauftragter, Zollverantwortlicher, Ausführverantwortlicher, Betriebsarzt, Fachkraft für Arbeitssicherheit, Sicherheitsbeauftragte, Flurförderfahrzeugführer und Kranführer schriftlich benannt. Die Beauftragten halten das Qualitätsmanagementsystem gemäß der DIN EN ISO 9001:2015, DIN EN ISO 14001:2015, DIN ISO 45001:2018, Richtlinien 2014/34/EU (ATEX), Richtlinie 2014/68/EU (DGRL eng. PED), Richtlinie 2014/32/EU (MID), MessEG/EV, SCC^P Regelwerk und CSA innerhalb ihrer Organisation aufrecht und informieren die Leitung über Verbesserungen und ihre Wirksamkeit.

Die Organigramme sind eine graphische Darstellung der Aufbauorganisation und der hierarchische Ordnung im Unternehmen. Organisatorische Einheiten sowie deren Verantwortlichkeit, Befugnisse und Kommunikationsbeziehungen werden ersichtlich. Regelungen und Zuständigkeiten werden als Basis für die prozessorientierten Ansätze verwendet.

Die Beauftragte stellen sicher, dass alle für die Managementsysteme relevanten Prozesse eingeführt, verifiziert und validiert werden.

Für alle Fragen zum Thema MessEG/EV und MID steht der Prüfstellenleiter zur Verfügung. Er berät und schult bei Bedarf die relevanten Mitarbeiter des Unternehmens in Fragen zur Metrologie.

6 PLANUNG DER MANAGEMENTSYSTEME

6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen

Das integrierte Managementsystem wurde geplant, realisiert und validiert, um Anforderungen aus der Norm DIN EN ISO 9001:2015, DIN EN ISO 14001:2015, DIN ISO 45001:2018, die Konformität der Produkte gemäß den Richtlinien sowie alle bindenden Verpflichtungen, gesetzlichen, behördlichen und technischen Forderungen zu erfüllen.

Festgelegte Anforderungen und Maßnahmen werden in Verfahrensanweisungen beschrieben und dokumentiert.

Der risikobasierte Ansatz wird in einer umfassenden Risikobetrachtung bewertet, welche über Geschäftsprozesse und Produkte hinausgeht. Dabei geht es um die Ermittlung von Risiken und Chancen, die zur Sicherstellung des gewünschten Ergebnisses und der fortlaufenden Verbesserung beitragen.

Es ist ein Prozess für die Identifizierung im Umgang mit Gefährdungen festgelegt. Die Konzeption der Prozesse schließt auch die Werkzeuge ein, die zur Erstellung einer Gefährdungsbeurteilung erforderlich sind.

Die RMG Messtechnik hat die relevanten Umweltaspekte bestimmt, auf die es einen direkten Einfluss gibt, mit den dazugehörigen Umweltauswirkungen. Dazu wird auch der Lebenszyklus, soweit als möglich, mit betrachtet und dargestellt.

6.2 Ziele und Planung zu deren Erreichung

Die Leitung des Unternehmens definiert für die wesentlichen Funktionsbereiche interne Ziele, welche im Einklang mit der Politik stehen.

Zum Erreichen der Ziele wurde ein Programm erstellt, welches die Einführung, Verwirklichung und Aufrechterhaltung der Ziele reflektiert, sowie die Vermeidung von Unfällen (Beinaheunfällen) bzw. Reduzierung der Unfallhäufigkeit im Unternehmen. Es liegen dokumentierte Verfahren zur Meldung und Erfassung von Unfällen, mit und ohne Ausfallzeit, vor. Das Programm berücksichtigt die Darstellung, mit welchen Maßnahmen und unter welchen Verantwortlichkeiten, mit welchen Fristen die Zielverwirklichungen geplant werden.

6.3 Planung von Änderungen

Notwendige Änderungen werden sorgfältig geplant, verifiziert und in das System in der Art und Weise eingeführt, dass die Funktionsfähigkeit des Systems aufrechterhalten bleibt.

7 UNTERSTÜTZUNG

7.1 Ressourcen

Die Unternehmensleitung stellt sicher, dass ausreichend Ressourcen zur Aufrechterhaltung und der ständigen Verbesserung der Wirksamkeit der Managementsysteme und zur Steigerung des Bewusstseins der interessierten Parteien zur Verfügung stehen.

7.1.1 Allgemeines

Das Unternehmen sorgt dafür, dass die Managementsysteme verwirklicht und aufrechterhalten sowie seine Wirksamkeit kontinuierlich verbessert wird. Hierzu werden die erforderlichen Ressourcen ermittelt und bereitgestellt.

7.1.2 Personen

Durch die Personalpolitik trägt das Unternehmen dafür Sorge, dass nur qualifizierte Mitarbeiter mit ausreichender Erfahrung für die jeweiligen Tätigkeitsgebiete eingesetzt werden. Bedarf und Umfang von Schulungsmaßnahmen liegen in der Verantwortung der Führungskräfte. Die Auswahl der Mitarbeiter erfolgt gemäß der Skillmatrix.

7.1.3 Infrastruktur

Die Leitung ermittelt die zur Produktrealisierung erforderlichen Ressourcen. Diese werden in der Unternehmensplanung verifiziert und validiert. Die für die effiziente Produktrealisierung notwendige Infrastruktur wird ständig auf ihre Funktionsfähigkeit, Leistung, Angemessenheit und auf erforderliche Erneuerung geprüft.

Die Produktions-, Montage- und Prüfeinrichtungen werden laufend überwacht (TPM), um ihre Einsatzfähigkeit sicherzustellen.

Für die Überwachung und Sicherstellung der Rechtskonformität, sowie der interessierten Parteien, finden die Jahrespläne von QM und HSE+F ihre Anwendung.

7.1.4 Umgebung zur Durchführung von Prozessen

Die Sicherheit und Gesundheit unserer Mitarbeiter stehen an erster Stelle. Die HSE+F Leiterin unterstützt die Führungskräfte in der Umsetzung zur Erfüllung aller gesetzlichen und behördlichen Anforderungen. Über Kennzahlen und die regelmäßige Meldung von Beinaheunfällen sollen alle Mitarbeiter sensibilisiert und zu hoher Aufmerksamkeit motiviert werden. Es finden regelmäßig dokumentierte Begehungen mit den Verantwortlichen aus den Fachbereichen statt.

7.1.5 Ressourcen zur Überwachung und Messung

Die Überwachung der Mess- und Prüfmittel wird über eine Excel-Datei gesteuert. Die Kalibrierung wird durch anerkannte und zertifizierte Prüflaboratorien durchgeführt. Die Messmittel sind auf nationale Normale rückführbar und mit einer Ident-Nummer sowie dem nächsten Prüfdatum gekennzeichnet.

Fehlerhafte und defekte Mess- und Prüfmittel werden sofort gekennzeichnet, aussortiert und separat gelagert, damit eine weitere Nutzung ausgeschlossen ist.

7.1.6 Wissen der Organisation

Das Wissen der Organisation wird über die Zuordnung der Perspektiven: „ermitteln, aufrechterhalten, vermitteln und erweitern“ dargestellt. Mit der Erkenntnis des Wissensstandes werden geeignete Maßnahmen für weitere Schulungen festgelegt.

7.2 **Kompetenz**

Die Organisation bestimmt die notwendige Kompetenz, welche erforderlich ist die Leistung und Wirksamkeit der Managementsysteme positiv zu beeinflussen. Durch Schulungen und Weiterbildung können die Mitarbeiter ihren Wissensstand erweitern. Nachweise werden entsprechend aufbewahrt.

7.3 **Bewusstsein**

Das oberste Management unterstützt die Umsetzung der Politik und Ziele indem es sicherstellt, dass sie allen Mitarbeitern zugänglich gemacht und von ihnen verstanden wird.

7.4 **Kommunikation**

Die Leitung des Unternehmens sorgt durch regelmäßige Veröffentlichungen, Town Hall Meetings, Newsletter, Bekanntmachungen, Reviews und Besprechungen dafür, dass die Anforderungen, Ziele und Ergebnisse der Politik den Abteilungen bekannt gemacht werden.

7.5 **Dokumentierte Information**

7.5.1 Allgemeines

Die Management-Dokumentation besteht aus Vorgaben und Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2015, DIN EN ISO 14001:2015, DIN ISO 45001:2018 und den lokalen Prozessbeschreibungen. Für eine anschauliche Darstellung der Anforderung, stehen entsprechende Verfahrensanweisungen zur Verfügung.

7.5.2 Erstellen und Aktualisieren

Alle Unterlagen der QMS-, UMS- und SGAMS-Dokumentation werden vor ihrer Herausgabe auf angemessene Kennzeichnung, Format, Eignung, Angemessenheit und Beschreibung geprüft (Vier-Augen-Prinzip). Die Erstellung und Pflege der Prozessbeschreibungen unterliegt den Fachverantwortlichen.

7.5.3 Lenkung dokumentierter Informationen

Bei der Abwicklung der Geschäftsprozesse werden getroffene Festlegungen, durchgeführte Maßnahmen, ermittelte Daten und erzielte Ergebnisse in Aufzeichnungen dokumentiert. Diese Nachweise dienen der Rückverfolgbarkeit von Vorgängen, der Analyse von Maßnahmen, der Entwicklung und Einleitung von geeigneten Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen. Regelungen bezüglich Erstellung, Zugriff sowie Ort und Dauer der Aufbewahrung der Dokumente und Aufzeichnungen sind in einer Dokumentenmatrix dargestellt.

8 BETRIEB

8.1 Betriebliche Planung und Steuerung

Das Unternehmen plant, entwickelt und verwirklicht Prozesse für die Herstellung der Produkte und Dienstleistungen, die Erfüllung der Anforderung an das Umweltmanagementsystem und den Arbeitsschutzbestimmungen. Die Beschaffung von Maschinen, Geräten, Ausrüstungen und Arbeitsstoffen folgt den üblichen gesetzlichen Regelungen.

Alle direkten Führungskräfte haben die Pflicht, ihre Mitarbeiter zu belehren und zur Befolgung der Umwelt- und Arbeitsschutzbestimmungen anzuhalten.

Wichtige Änderungen und/oder Ereignisse, werden aussagefähig dokumentiert und aufbewahrt, um sicherzustellen, dass die Prozesse und Beschaffungen wie geplant durchgeführt wurden.

8.2 Anforderung an Produkte, Dienstleistung und der Notfallplanung

8.2.1 Kommunikation mit dem Kunden

Das Unternehmen kommuniziert mit seinen Kunden auf vielfältige Art:

- Außendienstmitarbeiter / Vertriebsrepräsentanten,
- Kundengespräche / Besuche durch Mitarbeiter vor Ort,
- Handhabung von Kundeneigentum,
- Bereitstellung von Informationen über Produkte und Dienstleistungen,
- Veröffentlichungen in Fachzeitschriften,
- Teilnahme an Messen und Gremien,
- Internetauftritt (www.rmg.com - Homepage),
- Anfragebearbeitung / Auftragsbearbeitung,
- Reklamationsbearbeitung aus Rückmeldungen von Kunden,
- Kundenzufriedenheitsumfrage / -analyse.

8.2.2 Bestimmen von Anforderungen für Produkte und Dienstleistung

Durch die Kenntnis und Aktualisierung der Richtlinien, Gesetze und Normen werden alle Anforderungen und Änderungen berücksichtigt und an die Wünsche der interessierten Parteien angepasst.

8.2.3 Überprüfen der Anforderung für Produkt und Dienstleistung

Über das ERP-System werden sämtliche Anforderungen an das Produkt eingegeben, gelenkt und dokumentiert. Durch entsprechende Prüfungen wird bei der Auftragseingabe die Machbarkeit bereits im Vertrieb geprüft. Bei Sonderausführungen bzw. Anforderungen außerhalb des Standards wird Abwicklung über das ETO Meeting getroffen, sodass Havarien und Vorfälle weitestgehend vermieden werden können. Kann dies nicht erreicht werden, so sind geeignete Notfallmaßnahmen installiert, die einen höchstmöglichen Schutz sicherstellen. Hierbei werden die Eintrittswahrscheinlichkeit und die Tragweite der Auswirkung berücksichtigt.

8.3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistung

8.3.1 Allgemeines

Für die Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen steht dem Unternehmen ein detaillierter beschriebener Prozess zur Verfügung. Alle Phasen in der Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen werden als dokumentierte Information gespeichert.

8.3.2 Entwicklungsplanung

In Zusammenarbeit mit Marketing und Produktmanagement werden die Entwicklungsprojekte festgelegt, priorisiert und budgetiert. Nach der Freigabe der Projekte und des Budgets durch das Management, werden alle Neuentwicklungen von der Entwicklung in das zentrale System zur Weiterverfolgung eingetragen.

8.3.3 Entwicklungseingaben

Aus den Erfordernissen und Erwartungen der Kunden oder des Marktes wird das Lastenheft vom Marketing erstellt. Dabei werden gesetzliche und/oder behördliche Vorschriften sowie Festlegungen durch Normen, Richtlinien und Regelwerke berücksichtigt.

Im Pflichtenheft werden später die spezifischen Anforderungen detailliert beschrieben und umgesetzt.

8.3.4 Entwicklungssteuerung

Die Entwicklungsschritte eines Produktes werden in einzelne Phasen unterteilt. Für den Übergang in die nächste Phase, wird eine Bewertung des aktuellen Standes durch das Gremium durchgeführt. Nur bei positiver Bewertung kann ein Phasenwechsel erfolgen. Das Ergebnis wird dokumentiert.

In regelmäßigen Abständen werden alle laufenden Entwicklungsprojekte durch die Entwicklungsabteilung verifiziert. Es werden die dazugehörige Dokumentation (z. B. Versuchsprotokolle/-berichte, Berechnungen, Simulationen, Prüfpläne) geprüft und ggf. weitere Maßnahmen festgelegt.

Um sicherzustellen, dass das Produkt den Designvorgaben und somit den Forderungen des Marktes/des Kunden entspricht, wird eine Validierung durchgeführt.

In den meisten Fällen wird das Entwicklungsergebnis externen Stellen wie z. B. dem DVGW, TÜV, PTB, Dekra oder Kunden zur Verifizierung und Validierung vorgelegt. Über die Ergebnisse der Freigabe werden Aufzeichnungen geführt.

8.3.5 Entwicklungsergebnisse

Die Entwicklungsergebnisse werden so dokumentiert und dargestellt, dass sie gegenüber den Vorgaben verifizierbar sind. Vor der Freigabe werden die Ergebnisse durch das entsprechende interne Gremium gemäß der Prozessbeschreibung.

8.3.6 Entwicklungsänderungen

Konstruktionsänderungen werden im ERP-System und in einer Datenbank dokumentiert. Sämtliche Änderungen durchlaufen den Änderungsprozess, und alle internen interessierten Parteien werden dementsprechend informiert.

Steuerung von externen bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen

8.3.7 Allgemeines

Um die Qualität der eigenen Produkte sicherzustellen, werden die Lieferanten sowie die zu beschaffenden Produkte und Dienstleistungen vor der ersten Auftragsvergabe, in Bezug auf die Beschaffungsanforderungen, geprüft.

Art und Umfang der Überwachung sind dabei vom beschafften Produkt abhängig. Lieferanten von Produkten oder Dienstleistungen, die die Übereinstimmung des Produktes mit den relevanten Vorschriften und Anforderungen der Richtlinien (ATEX, MID, EMV, MessEG/EV, CSA, DGRL) beeinträchtigen können, dürfen nur ausgewählt werden nachdem eine Bewertung gezeigt hat, dass alle festgelegten Anforderungen erfüllt sind.

8.3.8 Art und Umfang der Steuerung

Die Angaben zur Beschaffung (Bestellanforderungen) beschreiben dem Lieferanten das zu liefernde Produkt, die zu erbringende Dienstleistung und/oder die benötigte Dokumentation eindeutig, ggf. werden dem Lieferanten dazu Zeichnungen und/oder Spezifikationen zur Verfügung gestellt.

Die Auswahl und Beurteilung der Lieferanten erfolgte anhand festgelegter Kriterien durch den Einkauf mit Unterstützung der Beauftragten. Qualität und Termintreue der Lieferanten werden kontinuierlich überwacht und die Ergebnisse dokumentiert. Anhand dieser Ergebnisse erfolgt eine regelmäßige Beurteilung der Lieferanten.

Die Verifizierung der beschafften Produkte erfolgt mittels Wareneingangsprüfungen oder durch Prüfungen beim Lieferanten.

8.3.9 Informationen für externe Anbieter

Die Basis der Information für externe Anbieter bildet die Beschreibung der bereitzustellenden Prozesse, Produkte und Dienstleistungen. Anforderungen zur Genehmigung werden dem jeweiligen externen Anbieter mitgeteilt, sowohl in Bezug auf Produkte und Dienstleistungen und deren Freigabe als auch auf Methode, Prozesse oder Ausrüstung.

Die Qualifikation und die geforderte Kompetenz der eingesetzten Personen werden dargestellt. Anforderungen an das Zusammenwirken der Nahtstellen innerhalb der Wertschöpfungskette beider Managementsysteme werden mitgeteilt. Die beabsichtigte Art der Steuerung, Überwachung, Verifizierung und Validierung beim externen Anbieter werden bei Auftragsvergabe abgestimmt.

Die Angemessenheit der definierten Anforderungen wird von der RMG sichergestellt.

Die festgestellten Abweichungen aus den internen Kontrollen und Bewertungen für Produkte und Dienstleistungen fließen in die Beurteilung der Lieferanten mit ein.

8.4 **Produktion und Dienstleistungserbringung**

8.4.1 Steuerung der Produktion und Dienstleistungserbringung

Die für die Produktion und Dienstleistungserbringung notwendigen Prozesse werden EDV gestützt geplant und überwacht.

Für die termingerechte und qualitativ einwandfreie Ablieferung der Produkte ist der Produktionsleiter verantwortlich. Er veranlasst über seine Mitarbeiter, dass nur qualifizierte und geschulte Arbeitskräfte an den einzelnen Arbeitsplätzen zum Einsatz kommen.

Im Rahmen seiner Verantwortung sorgt der Produktionsleiter dafür, dass für die erforderlichen Prozesse geeignete Produktions-, Montage- und Prüfeinrichtungen sowie Mess- und/oder Prüfmittel vorhanden sind und diese in einwandfreiem Zustand zur Verfügung stehen.

8.4.2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit

Alle unsere gelieferten Produkte und Geräte sind eindeutig mit einer Fabriknummer gekennzeichnet.

Um eine uneingeschränkte Rückverfolgbarkeit bei sämtlichen nachweispflichtigen Bauteilen gemäß den Richtlinien DGRL, MID, ATEX, EMV, MessEG/EV und CSA gewährleisten zu können, wird über das gesamte Unternehmen eine konsequente Chargendokumentation durchgeführt. Dank einer eindeutigen Kennzeichnung ist der Status jedes Produkts und Bauteils zu erkennen. Alle Lagerplätze und -bereiche sind eindeutig gekennzeichnet und zugeordnet.

8.4.3 Eigentum des Kunden oder der externen Anbieter

Wird Kundeneigentum zur Weiterverarbeitung oder zur Einbeziehung beigestellt, so wird dieses hinsichtlich Kontrollen, Prüfungen und Lagerung wie alle anderen Zukaufteile, behandelt.

8.4.4 Erhaltung

Zum Erhalt des Produktes, während der internen Verarbeitung und Auslieferung, stehen den einzelnen Abteilungen geeignete Mittel zur Verfügung. Während der Verarbeitung wird dies durch Transport und Lagerung in sachgerechten Behältnissen und Beförderungsmitteln gewährleistet. Das mit diesen Aufgaben betraute Personal ist entsprechend geschult und angewiesen. Für den Versand unserer Produkte stehen geeignete Verpackungen und Hilfsmittel zur Verfügung.

8.4.5 Tätigkeiten nach der Lieferung

Für die Abläufe nach der Lieferung werden die gesetzlichen und behördlichen Anforderungen, Kundenanforderungen und die Rückmeldung von Kunden berücksichtigt.

8.4.6 Überwachen von Änderungen

Alle im Unternehmen durchgeführten Prozesse werden überwacht. Über regelmäßig stattfindende Reviews werden die Prozesse validiert.

Wichtige Prozesse des Unternehmens werden über Kennzahlen gesteuert. Es finden regelmäßige Überprüfungen der Kennzahlen statt, um die Übereinstimmung mit den Zielen zu gewährleisten. Daraus resultierende Maßnahmen werden dokumentiert und durch die verantwortlichen Funktionen weiterverfolgt.

8.5 **Freigabe von Produkten und Dienstleistungen**

Die Sicherheit unserer Produkte gehört zu den wichtigsten Anforderungen, weshalb das Unternehmen sämtliche kritischen Parameter permanent überwacht. In allen Bereichen sind entsprechende Prüfungen und Freigabekriterien festgelegt. Sämtliche Prüfungen werden durch geschultes und erfahrenes Personal durchgeführt. Die Durchführung der Prüfungen ist in Prüf- und Arbeitsanweisungen geregelt.

8.6 Steuerung nichtkonformer Ergebnisse

Werden bei den Prüfungen Fehler oder Mängel festgestellt, so werden diese Produkte gekennzeichnet und der festgestellte Fehler dokumentiert. Die Qualitätsabteilung entscheidet über die weitere Vorgehensweise (Nacharbeit, Ausschuss, Nachkontrolle, etc.). Bis zur Entscheidung werden die beanstandeten Einheiten separat gelagert (Sperrlager).

9 BEWERTUNG DER LEISTUNG

9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung

9.1.1 Allgemeines

Es wurden Verfahren zur Überwachung von Arbeitsabläufen und Tätigkeiten implementiert, die geeignet erscheinen, Auswirkungen auf Qualitätsanforderungen, Umweltschutzaspekten und Arbeitsschutzbestimmungen zu kontrollieren. Hierfür stehen Prüfanweisungen und Prüfpläne zur Verfügung, die eine systematische und vollständige Kontrolle gewährleisten.

Über regelmäßige Auswertungen und internen Besprechungen werden Verbesserungspotentiale erkannt und Maßnahmen eingeleitet.

9.1.2.1 Kundenzufriedenheit

Die Zufriedenheit unserer Kunden ist unser oberstes Ziel. Wir pflegen einen engen und direkten Kontakt durch die Teilnahme an Messen, Tagungen, dem Durchführen von regelmäßigen Kundenbesuchen und RMG Produktschulungen, um frühzeitig geänderte Anforderungen oder neue Marktbedürfnisse zu erfahren. Anfallende Reklamationen sowie Abweichungen in unserer Liefertreue werden analysiert, ausgewertet und Korrektur- und Präventivmaßnahmen zur kontinuierlichen Verbesserung umgesetzt.

Durch regelmäßige Kundenbefragungen erhalten wir eine direkte Rückmeldung zu der Zufriedenheit mit unseren Produkten und Leistungen. Die daraus entstehenden Maßnahmen fließen in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess ein.

9.1.2.2 Bewertung der Compliance

Die Bewertung der Rechtskonformität wird detailgetreu mithilfe umfangreicher Checklisten vorgenommen. Die Checklisten basieren auf den Anforderungen gesetzlicher, behördlicher und den bindenden Verpflichtungen.

Die Bewertung der Einhaltung von gültigen Rechtsvorschriften und Selbstverpflichtungen, werden in diesen Aufzeichnungen aufgegriffen und evaluiert. Die Beauftragten der RMG oder die Fachexperten bilden die Grundlage für die Einschätzung von Compliance.

9.1.3 Datenanalyse

Das Unternehmen ermittelt, erfasst und analysiert Daten, Hinweise von Kunden, Märkten, Prozessabläufen und relevanter interessierter Parteien.

In regelmäßigen Überprüfungen durch die verschiedenen Funktionsbereiche werden die Informationen analysiert, bewertet und im Bedarfsfall Korrekturen angestoßen.

9.2 Internes Audit

Die Audits dienen der Überprüfung auf Einhaltung von internen und/oder externen Vorgaben bei Produkten, Prozessen, Dienstleistungen, Umweltschutz, Sicherheit und Gesundheitsschutz. Zur Bewertung und systematischen Prüfung der Managementsysteme werden Audits über die vorhandenen Auditprogramme durchgeführt, damit die Geschäftsleitung über die Wirksamkeit des Systems informiert und die Managementsysteme kontinuierlich verbessert werden können. Damit direkt verbundene Ziele sind die Erhöhung der Wirtschaftlichkeit, Schutz der Umwelt und der Mitarbeiter, die Optimierung von Prozessen und Schnittstellen, sowie die bessere Nutzung von Ressourcen.

Weiterer Zweck dieser Audits ist die Bewertung auf Eignung der Führungs-, Leistungs- und Unterstützungsprozesse, um die Unternehmensziele effizient zu erfüllen. Audits werden abhängig von ihrer Zielsetzung oder ihres Schwerpunktes in verschiedene Untersuchungsverfahren eingeteilt.

Festgestellte Abweichungen aus internen und externen Audits werden mit Korrekturmaßnahmen belegt und an die Verantwortlichen zur Erledigung weitergegeben. Die Lenkung der Audits und Maßnahmen wird von einer zentralen Datenablage unterstützt.

9.3 Managementbewertung

9.3.1 Allgemeines

Die Geschäftsleitung bewertet regelmäßig die Managementsysteme. Hierbei werden die Möglichkeiten zu Verbesserungen und Änderungen des Managementsystems gewürdigt. Damit wird die Angemessenheit und Wirksamkeit des Systems bezüglich der Forderungen der ATEX-, Druckgeräte-, MID-, EMV-Richtlinie, MessEG/EV, DIN EN ISO 9001:2015, DIN EN ISO 14001:2015, DIN ISO 45001:2018, SCC^P Regelwerk und CSA Zertifizierung der vorgegebenen Politik und der Ziele sichergestellt.

9.3.2 Eingaben für die Bewertung

Für die Managementbewertung werden folgende Eingaben berücksichtigt:

- Status von Maßnahmen vorheriger Managementbewertung
- Veränderungen bei externen und internen Themen
- Informationen über die Leistungen und Wirksamkeit des QMS, UMS und SGAMS
- Veränderungen rechtlicher und anderer bindender Verpflichtungen
- Bewertung der Compliance
- Veränderungen bei bedeutenden Umweltaspekten
- Bericht über den Erreichten Erfüllungsgrad der Politik und Ziele
- Angemessenheit von Ressourcen
- Wirksamkeit von durchgeführten Maßnahmen im Umgang mit Risiken und Chancen
- Möglichkeiten zur Verbesserung
- Ergebnisse der internen und externen Audits
- Kundenrückmeldungen und Reklamationen
- Kundenzufriedenheit
- Qualitätskennzahlen
- Liefertermintreue
- Lieferantenqualität
- Vorbeuge- und Korrekturmaßnahmen
- KAIZEN Betrachtungen
- Lean Operating System (ROS)
- Unfallstatistik und Einhaltung der Arbeitsschutzbestimmungen
- Wichtige Änderungen, die die Managementsysteme betreffen
- Betrachtung aus den Jahresplänen QM und HSE+F

9.3.3 Ergebnisse der Bewertung

Das Ergebnis der Managementbewertung beinhaltet Entscheidungen und Maßnahmen zur Verbesserung der Wirksamkeit der Managementsysteme und seiner Prozesse, zur Verbesserung der Produkte und Dienstleistungen bezogen auf die Kundenanforderungen den

Bedarf an Ressourcen und jegliche Auswirkung auf die strategische Ausrichtung der Organisation.

10 VERBESSERUNG

10.1 Allgemeines

Das Unternehmen ist bestrebt, die Wirksamkeit seines Managementsystems kontinuierlich zu verbessern und weiter zu entwickeln.

Neben dem Arbeiten mit Kennzahlen stellt ROS eine der wichtigsten Initiativen dar. Durch die konsequente Umsetzung der ROS Philosophie und Werkzeuge im kompletten Unternehmen, ist ein dauerhafter und durchgängiger Verbesserungsprozess (KVP) gewährleistet.

10.2 Vorfall, Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen

Es existiert ein Verfahren zur Registrierung und Untersuchung von Vorfällen im Unternehmen, welche aus den Analyseergebnissen Maßnahmen zur Prävention ableiten.

Verbessernde Maßnahmen werden ermittelt und zu Korrekturmaßnahmen in dokumentierten Verfahren angewendet (PDCA-Zyklus).

Für jede beschlossene Korrekturmaßnahme werden eine verantwortliche Person und ein Fälligkeitsdatum festgelegt. In regelmäßig stattfindenden Besprechungen wird der Stand der Umsetzung abgefragt und dokumentiert.

10.3 Fortlaufende Verbesserung

Vorbeugungsmaßnahmen stellen ein aktives Vorgehen dar, mit denen ein mögliches Auftreten von Fehlern ausgeschlossen werden soll und die im Weiteren zur Beseitigung der Ursachen eines möglichen Fehlers, Mangels oder einer anderen unerwünschten Situation dienen, um so deren Vorkommen vorzubeugen. Dazu werden unterschiedliche Werkzeuge von ROS / Six Sigma verwendet. Die Ergebnisse werden aufgezeichnet und bewertet.