 Sense Advanced Technology Gewerbestraße 4 83043 Bad Aibling	QM - System	Datum: 16.08.2010	Seite: 1 von 21
	4.2.2_QUMH_01 Qualitäts- und Umweltmanagement Handbuch	4.2.2_QUMH_01_00	

# DIN EN ISO 9001:2008 DIN EN ISO 14001:2004 + AC:2009

## Integriertes Managementsystem

Dokument Nr. 4.2.2\_QUMH 01 für


### SAT Electronic GmbH

Gewerbestraße 4

83043 Bad Aibling


Bad Aibling, den 16.08.2010

	Stelle	Name	Datum	Unterschrift
Erstellt:	Ext.	Ralf Schmale / Wolfgang Boehmelt	16.08.2010	
Geprüft:	BdoL	Melanie Fritz	23.08.2010	
Freigegeben:	GF	Hans Fritz	23.08.2010	


 Sense Advanced Technology Gewerbestraße 4 83043 Bad Aibling	QM - System	Datum: 16.08.2010	Seite: 2 von 21
	4.2.2_QUMH_01 Qualitäts- und Umweltmanagement Handbuch	4.2.2_QUMH_01_00	

## Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeines .....	4
1.1	Begriffe und Abkürzungen .....	4
1.2	Standort und Verteiler .....	4
1.3	Verweisungen auf Normen .....	4
2	Einleitung .....	5
2.1	Zweck und Geltungsbereich .....	5
2.2	Ausschlüsse des Anwendungsbereiches .....	6
2.3	Aufbau des Qualitätsmanagement-Systems .....	6
2.4	Verbindlichkeitserklärung der Geschäftsführung .....	7
3	Organisation und Verantwortung .....	8
3.1	Unternehmensprofil .....	8
3.2	Unternehmensphilosophie .....	8
3.3	Unternehmensorganisation .....	8
3.4	Leitung der Organisation .....	8
3.5	Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten .....	8
4	Qualitäts- und Umweltmanagement-System .....	9
4.1	Allgemeine Anforderungen .....	9
4.2	Dokumentationsanforderungen .....	10
4.2.1	Allgemeines .....	10
4.2.2	Qualitäts- und Umweltmanagement-Handbuch .....	11
4.2.3	Lenkung von Dokumenten .....	11
4.2.4	Lenkung von Qualitäts- und Umweltaufzeichnungen .....	11
5	Verantwortung der Leitung .....	12
5.1	Selbstverpflichtung der Leitung .....	12
5.2	Kundenorientierung .....	12
5.2.1	Ermittlung von Erfordernissen und Erwartungen der Kunden .....	12
5.2.2	Ermittlung von bedeutenden Umweltaspekten .....	13
5.2.3	Rechtliche Verpflichtungen und andere Anforderungen .....	13
5.3	Qualitäts- und Umweltpolitik .....	123
5.4	Planung .....	143
5.4.1	Qualitäts- und Umweltziele .....	143
5.4.2	Planung des Qualitäts- und Umweltmanagement-Systems .....	14
5.5	Verantwortung, Befugnis und Kommunikation .....	15
5.5.1	Verantwortung und Befugnis .....	15
5.5.2	Beauftragter der obersten Leitung .....	15
5.5.3	Interne Kommunikation .....	15
5.6	Managementbewertung .....	16
5.6.1	Allgemeines .....	16
5.6.2	Eingaben der Bewertung .....	17
5.6.3	Ergebnisse der Bewertung .....	17
6	Management und Ressourcen .....	18
6.1	Bereitstellung von Ressourcen .....	18
6.2	Personelle Ressourcen .....	18
6.2.1	Allgemeines .....	18
6.2.2	Kompetenz, Schulung und Bewusstsein .....	18
6.3	Infrastruktur .....	19

 Sense Advanced Technology Gewerbestraße 4 83043 Bad Aibling	QM - System	Datum: 16.08.2010	Seite: 3 von 21
	4.2.2_QUMH_01 Qualitäts- und Umweltmanagement Handbuch	4.2.2_QUMH_01_00	

6.4 Arbeitsumgebung.....	19
7 Realisierung der Produkt-, Dienstleistungs- und Umweltaforderungen.....	20
8 Messung, Analyse und Verbesserung.....	20

 Sense Advanced Technology Gewerbestraße 4 83043 Bad Aibling	QM - System	Datum: 16.08.2010	Seite: 4 von 21
	4.2.2_QUMH_01 Qualitäts- und Umweltmanagement Handbuch	4.2.2_QUMH_01_00	

## 1 Allgemeines

### 1.1 Begriffe und Abkürzungen

Im gesamten Text dieses integrierten Qualitäts- und Umweltmanagement-Handbuches bedeutet „Produkt“ immer auch „Dienstleistung“.

Die Begriffe und Abkürzungen des Qualitätsmanagement-System sind in der Verfahrensanweisung 7.0\_VA\_01 „Begriffe, Abkürzungen und Symbole“ genannt.

Die in diesem Handbuch verwendeten Abkürzungen sind nachfolgend aufgeführt.

BdOL	=	Beauftragter der obersten Leitung
DIN	=	Deutsche Industrienorm
EN	=	Europäische Norm
EDV	=	Elektronische Datenverarbeitung
GF	=	Geschäftsführung
GmbH	=	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
ISO	=	Internationale Organisation für Normung
PCB	=	Printed Circuit Board, elektronische Leiterplatte
QUM	=	Qualitäts- und Umweltmanagement

### 1.2 Standort und Verteiler

Das ausgedruckte, aktuelle Exemplar dieses integrierten Qualitäts- und Umweltmanagement-Handbuches, das Verfahrens-Handbuch mit Verfahrens- und Prozessanweisungen, eventuelle Arbeitsanweisungen, Checklisten sowie die übrigen Dokumente des Qualitäts- und Umweltmanagement - Systems werden im Zimmer der Geschäftsführung aufbewahrt.


Für die tägliche Arbeit mit dem QUM-System haben die Mitarbeitenden Zugriff auf dieses Exemplar.

Grundsätzlich steht auch eine elektronische Version im EDV-Netz der SAT Electronic GmbH zur Verfügung.

Bei der Gestaltung unseres Qualitäts- und Umweltmanagement - Systems werden evtl. Risiken aus der Umgebung des Unternehmens berücksichtigt, sowie gesetzliche und behördliche Anforderungen, die auf die Produkte und Dienstleistungen für unsere Kunden anwendbar und von Ihnen genannt worden sind.

### 1.3 Verweisungen auf Normen

Das Qualitäts- und Umweltmanagement-System der SAT Electronic GmbH basiert auf der DIN EN ISO 9001:2008 und DIN EN ISO 14001:2004 + AC:2009 unter Berücksichtigung von Gesetzen, Verordnungen und Richtlinien. Diese sind, wo erforderlich, in unserer Normenliste 1.3\_L\_10\_Normenliste genannt.

 Sense Advanced Technology Gewerbestraße 4 83043 Bad Aibling	QM - System	Datum: 16.08.2010	Seite: 5 von 21
	4.2.2_QUMH_01 Qualitäts- und Umweltmanagement Handbuch	4.2.2_QUMH_01_00	

## 2 Einleitung

### 2.1 Zweck und Geltungsbereich

Die SAT Electronic GmbH ist ein technologischer Dienstleister und unterstützt mit mehr als 15 Jahren Erfahrung die europäische PCB Industrie.

Wir bieten unseren Kunden Leistungen in den Bereichen

- Maschinen zur Herstellung von Leiterplatten
- Automation der Produktion
- Digitale Druckverfahren
- Prüfsysteme
- Computergestützte Produktion
- Beschichtete Walzen
- Servicetechniker

an.

Zur Begeisterung der Kunden werden Leistungen im Bereich Service und Support von den Mitarbeitenden mit einem zunehmend höherem Niveau erbracht.

Bei unserer Dienstleistungserbringung gibt es keine ausgegliederten Prozesse.

Mit diesem Qualitäts- und Umweltmanagement Dokument wird die Anwendung der Norm DIN EN ISO 9001:2008 und DIN EN ISO 14001:2004 + AC:2009 als einheitlich anzuwendender Maßstab zur Realisierung des QUM-Systems bei der SAT Electronic GmbH dokumentiert. Es soll unseren Kunden, Kooperationspartnern und den Endkunden darlegen, dass wir ein wirksames Qualitäts- und Umweltmanagement-System führen.

Weiterhin soll es die Mitarbeitenden über Ziele, Aufgaben, Zuständigkeiten und die betrieblichen Abläufe informieren.

Das integrierte Qualitäts- und Umweltmanagement-System wird nicht als statisches System betrachtet, sondern ist einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess unterworfen, bei dem die Mitarbeitenden aufgefordert sind, an den Verbesserungen ständig mitzuwirken.


Dieses integrierte Qualitäts- und Umweltmanagement-System ist gültig seit 16.08.2010.

Hans Fritz

Melanie Fritz

Geschäftsführer

Beauftragte der obersten Leitung (BdoL)

 Sense Advanced Technology Gewerbestraße 4 83043 Bad Aibling	QM - System	Datum: 16.08.2010	Seite: 6 von 21
	4.2.2_QUMH_01 Qualitäts- und Umweltmanagement Handbuch	4.2.2_QUMH_01_00	

## 2.2 Ausschlüsse des Anwendungsbereiches

Für SAT Electronic GmbH wird ein Qualitäts- und Umweltmanagement System nach DIN EN ISO 9001:2008 und DIN EN ISO 14001:2004 + AC:2009 eingeführt unter Ausschluss des Anwendungsbereiches „Entwicklung“ (Kap. 7.3).

Dieser Bereich wird ausgeschlossen, weil SAT Electronic GmbH keine eigenen Produkte herstellt.

## 2.3 Aufbau des Qualitäts- und Umweltmanagement-Systems

Das Qualitäts- und Umweltmanagement System der SAT Electronic GmbH wird auf drei Ebenen beschrieben:

### Ebene 1: Qualitäts- und Umweltmanagement-Handbuch

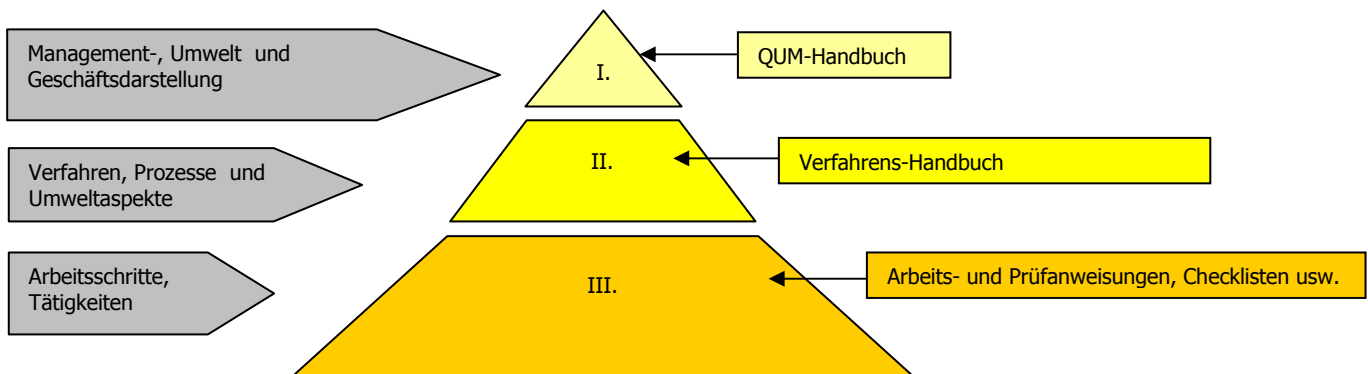
- stellt die Management-, Umwelt und Systemaufgaben dar
- dient der Information für unsere Kunden, Lieferanten, Behörden, Mitarbeitenden und anderen Dritten, die sich für unser integriertes QUM-System interessieren.


### Ebene 2: Verfahrens-Handbuch

- zentrales Mittel zur Darstellung aller unserer Verfahren, Prozesse und Umweltaspekte

### Ebene 3: Arbeits- und Prüfanweisungen, Dienst- und Betriebsanweisungen

- Checklisten, Formulare, Listen, Standards
- konkrete, präzise, realistische Detailvorgaben, mitgeltende Unterlagen



 Sense Advanced Technology Gewerbestraße 4 83043 Bad Aibling	QM - System	Datum: 16.08.2010	Seite: 7 von 21
	4.2.2_QUMH_01 Qualitäts- und Umweltmanagement Handbuch	4.2.2_QUMH_01_00	

## 2.4 Verbindlichkeitserklärung der Geschäftsführung

Die Geschäftsführung der SAT Electronic GmbH hat sich im Rahmen Ihrer Unternehmenszielsetzungen zur Qualität nach DIN EN ISO 9001:2008 und Umweltschutz nach DIN EN ISO 14001:2004 + AC:2009 verpflichtet und bezieht hierbei alle Mitarbeitenden mit ein.

Das integrierte Qualitäts- und Umweltmanagement-Handbuch, die Verfahrens- und Prozess- (wenn vorhanden auch Arbeits- und Prüf-) Anweisungen, Umweltaspekte, sowie Checklisten sind für die Mitarbeitenden aller Geschäftsbereiche verbindlich.

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind verpflichtet, ihren Beitrag zur Verwirklichung der Qualitäts- und Umweltpolitik und der Qualitäts- sowie Umweltziele der SAT Electronic GmbH zu leisten. Dazu müssen sie die Inhalte des integrierten Qualitäts- und Umweltmanagement-Systems nach Kräften umsetzen und verbessern.

Um etwaige Qualitäts- und Umweltmängel sofort zu beseitigen, sind alle Mitarbeitenden aufgefordert, alle Einflüsse, welche die Qualität und Umwelt betreffen, der Geschäftsführung oder dem Beauftragten der obersten Leitung zur Kenntnis zu bringen.


Die Wahrnehmung der Aufgaben zur Durchsetzung und Aufrechterhaltung dieses Qualitäts- und Umweltmanagement-Systems wird durch die Geschäftsführung durch folgende Maßnahmen sichergestellt:

- Festlegung der Qualitäts- und Umweltpolitik.
- Festlegung und periodische Überwachung messbarer und bewertbarer Qualitäts- und Umweltziele.
- Festlegung der Aufbau- und Ablauforganisation zur Regelung der Zuständigkeiten und Beziehungen von Mitarbeitenden und Tätigkeiten zueinander.
- Übertragung der qualitäts- und umweltrelevanten Aufgaben an fach- und sachkundiges Personal.
- Aufrechterhaltung der Mitarbeiterqualifikation durch systematische Aus- und Weiterbildung.
- Periodische Bewertung des Qualitäts- und Umweltmanagement-Systems, insbesondere durch interne Audits und der Durchführung von Reviews durch die Geschäftsführung der SAT Electronic GmbH.

Die Geschäftsführung der SAT Electronic GmbH verpflichtet sich, den wirtschaftlichen Erfolg des Unternehmens im Wettbewerb zu sichern. Grundsatz für die Prioritäten:

- die Kunden
- die Mitarbeitenden
- der Gewinn

Durch methodische Planung führt die Geschäftsführung das Unternehmen so, dass die Ziele eines Folgejahres mit dem geringstmöglichen Aufwand erreicht werden. Die Geschäftsführung erstellt zur Dienstleistungsplanung auch die Gesamtbudgetplanung für das folgende Jahr. Dienstleistungs- und Budgetplanung werden mit dem IST aus der Kostenerfassung ständig verglichen. Für Qualitäts- und Umweltkennzahlen werden jährlich Ziele vorgegeben. In regelmäßigen monatlichen Abständen verfolgt die Geschäftsleitung das Einhalten dieser Qualitäts- und Umweltziele.

 Sense Advanced Technology Gewerbestraße 4 83043 Bad Aibling	QM - System	Datum: 16.08.2010	Seite: 8 von 21
	4.2.2_QUMH_01 Qualitäts- und Umweltmanagement Handbuch	4.2.2_QUMH_01_00	

### 3 Organisation und Verantwortung

#### 3.1 Unternehmensprofil

Das Unternehmen SAT Electronic GmbH hat seinen Sitz in 83043 Bad Aibling, Gewerbestraße 4. Als technologischer Dienstleister bietet das Unternehmen seinen Kunden Leistungen in den Bereichen

- Maschinen zur Herstellung von Leiterplatten
- Automation der Produktion
- Digitale Druckverfahren
- Prüfsysteme
- Computergestützte Produktion
- Beschichtete Walzen
- Servicetechnik

an.

Unsere Denk- und Handlungsweise:

#### **Lösungen entwickeln für die Zukunft**

- In der Technologie den anderen immer einen Schritt voraus sein
- Finden von flexiblen Lösungen
- Unsere Kunden mit neuen Produktangeboten begeistern

Jeder Auftrag wird individuell und schnell behandelt. Die genaue Abwicklung eines Auftrages ist im Verfahrens-Handbuch in der Verfahrensanweisung 7.2\_VA\_01 „Kundenbezogene Prozesse“ und der dazugehörigen Prozessanweisung dargestellt.

#### 3.2 Unternehmensphilosophie

Das Unternehmen SAT Electronic GmbH arbeitet mit dem Leitsatz:

**Qualität beginnt damit, die Zufriedenheit der Kunden in das Zentrum unseres Denkens zu stellen.**

Auf einen stets freundlichen, geduldigen und toleranten Umgang mit seinen Kunden, Mitarbeitenden und Partnern legt die Geschäftsführung der SAT Electronic GmbH einen hohen Stellenwert.

#### 3.3 Unternehmensorganisation

Die Organisation, Leitung, Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten sind in der Organisationsrichtlinie 5.5.1\_VA\_01 des Verfahrens-Handbuchs festgelegt und immer auf den laufenden Stand gehalten.

#### 3.4 Leitung der Organisation


Der Geschäftsführer der SAT Electronic GmbH ist Herr Hans Fritz.

#### 3.5 Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten

Die Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten sind in Arbeitsverträgen festgelegt.

Beauftragte der obersten Leitung (BdoL) für Qualitäts- und Umweltmanagement ist Frau Melanie Fritz.

Externer Berater für das Qualitäts- und Umweltmanagement-System nach DIN EN ISO 9001:2008 und DIN EN ISO 14001 + AC:2009 ist Herr Wolfgang Boehmelt, Sandstraße 15, 93339 Riedenburg-Meihern.

 Sense Advanced Technology Gewerbestraße 4 83043 Bad Aibling	QM - System	Datum: 16.08.2010	Seite: 9 von 21
	4.2.2_QUMH_01 Qualitäts- und Umweltmanagement Handbuch	4.2.2_QUMH_01_00	

## 4 Integriertes Qualitäts- und Umweltmanagement-System

### 4.1 Allgemeine Anforderungen

Das Qualitätsmanagement-System der SAT Electronic GmbH entspricht voll den Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2008 unter Berücksichtigung der gesetzlichen und behördlichen Anforderungen. Es berücksichtigt

- alle erforderlichen Prozesse, ihre Abfolge und Wechselwirkungen untereinander, Kriterien und Methoden zur wirksamen Durchführung und Lenkung der Prozesse
- die Bereitstellung von Mitteln und Informationen zur Durchführung und Überwachung der Prozesse
- die ermittelten bedeutenden Umweltaspekte und die daraus festgelegten Einzelziele
- die erforderlichen Kriterien und Methoden die festgelegt wurden, um das wirksame Durchführen und Lenken der Prozesse in Verbindung mit den Umweltzielen sicherzustellen
- Maßnahmen zum Erreichen der geplanten Ergebnisse sowie zur ständigen Verbesserung der Prozesse
- die Beschreibung von evtl. ausgliederten Prozessen

Das Qualitäts- und Umweltmanagement-System wurde bei SAT Electronic GmbH eingeführt, um

#### **Dienstleistungen anzubieten, die sich durch**

- gleich bleibend gute Qualität
- hohe Zuverlässigkeit
- pünktliche Ablieferung
- präzise Arbeitsweise
- Schnelligkeit
- besten Service
- motivierte Mitarbeitende
- ein gutes Preis- / Leistungsverhältnis

auszeichnen,

#### **den Mitarbeitenden**

- einen sicheren Arbeitsplatz zu gewährleisten
- Identifikation mit den gestellten Aufgaben zu vermitteln
- das Bewusstsein sowie ihre Fähigkeiten zum Qualitäts- und Umweltschutz zu fördern


#### **die Geschäftsbeziehungen mit Kunden und Lieferanten**

zu definieren

#### **für den Umweltschutz**

die notwendig werdenden Maßnahmen zu ergreifen, die unsere Umwelt vor Schäden bewahren. Über die Einhaltung der gesetzlichen und behördlichen Umweltschutzvorschriften hinaus arbeiten wir beständig daran, schädliche Auswirkungen auf die Umwelt sowie den Verbrauch an Energie und Rohstoffen zu verringern. Besonderes Augenmerk richten wir auf die bedeutenden Umweltaspekte in unserem Unternehmen.

Die für die oben genannten Anforderungen durchzuführenden Geschäfts- und Dienstleistungsprozesse sind im Verfahrens-Handbuch in den Verfahrens- und Prozessanweisungen zum Kapitel 7 "Produkt-, Dienstleistungs- und Umweltaforderungen" detailliert beschrieben. Sie werden laufend überwacht, bewertet und ständig verbessert.

 Sense Advanced Technology Gewerbestraße 4 83043 Bad Aibling	QM - System	Datum: 16.08.2010	Seite: 10 von 21
	4.2.2_QUMH_01 Qualitäts- und Umweltmanagement Handbuch	4.2.2_QUMH_01_00	

Vorbeugende Maßnahmen zur Vermeidung von Fehlern und Umweltschäden sind ebenfalls in Verfahrensanweisungen beschrieben und werden, wenn erforderlich, festgelegt, durchgeführt und bewertet.

Organisatorische Schnittstellen zwischen den einzelnen Arbeitsabläufen sind dem Verfahrens-Handbuch in den Verfahrens- und Prozessanweisungen zu entnehmen.

Durch gezielte Schulungen werden die Qualitäts- und Umweltpolitik sowie die daraus abgeleiteten Qualitäts- und Umweltziele in leicht verständlicher Form allen Mitarbeitenden der SAT Electronic GmbH mitgeteilt.

## 4.2 Dokumentationsanforderungen

Mit der Umsetzung des Qualitäts- und Umweltmanagement-Systems werden die Abläufe bei der SAT Electronic GmbH standardisiert und transparent gemacht. Es schafft klare Festlegungen zur Kontrolle, Validierung und Überwachung von Prozessen und Dienstleistungen sowie der Ablauflenkung von Umweltaspekten. Somit ist sichergestellt, dass die Qualitäts- und Umweltpolitik sowie Qualitäts- und Umweltziele bei SAT Electronic GmbH erreicht werden.

Die Dokumentation zum Qualitäts- und Umweltmanagement-System beinhaltet Dokumente, die die Planung, Durchführung und Lenkung aller Prozesse und bedeutenden Umweltaspekte gewährleisten.

Es werden Maßnahmen getroffen, die der stetigen Verbesserung der Qualität und der Umwelt sowie der Vorbeugung oder Verhinderung von Fehlern und Umweltschäden dienen. Veränderungen in der Organisation, in den Prozessen und bei den bedeutenden Umweltaspekten werden im Qualitäts- und Umweltmanagement-System angepasst. Das integrierte Qualitäts- und Umweltmanagement-Handbuch, die Verfahrens- und Prozessanweisungen, die Ablauflenkung von Umweltaspekten im Verfahrens-Handbuch, und wenn vorhanden auch Arbeits- und Prüfanweisungen, Checklisten, Formulare und Listen werden aktualisiert und Änderungen in Kraft gesetzt.

Den Mitarbeitenden wird die Möglichkeit gegeben, Verbesserungsvorschläge der Geschäftsführung vorzustellen. Wenn diese für SAT Electronic GmbH von Vorteil sind, werden Sie in einer Maßnahmenliste dokumentiert und umgesetzt.


Details zu den Dokumentationsanforderungen sind im Verfahrens-Handbuch in der Verfahrensanweisung 4.2\_VA „Lenkung der Dokumente und Daten“ zu entnehmen.

### 4.2.1 (4.4.4) Allgemeines

Das Qualitäts- und Umweltmanagement-System führt folgende Dokumente, die im Zimmer der Geschäftsführung als auch elektronisch in einem Verzeichnis auf den Datenserver abgelegt sind:

- Qualitäts- und Umweltmanagement Handbuch
- Prozesslandschaft
- Verfahrens-Handbuch mit
  - Verfahrensanweisungen
  - Prozessanweisungen
  - Ablauflenkung von Umweltaspekten
  - Arbeitsanweisungen (wenn vorhanden)
  - Prüfanweisungen (wenn vorhanden)
  - Checklisten (wenn notwendig)
  - Formulare
  - Listen
  - Normen, Gesetze, Verfahren, Verordnungen und Vorschriften

Die einzelnen Dokumente haben immer einen Bezug zu den Kapiteln des Qualitäts- und Umweltmanagement- und Verfahrens-Handbuches, die den Vorgaben der DIN EN ISO 9001:2008 und DIN EN ISO 14001:2004 + AC:2009 entsprechen. Die einzelnen Dokumente haben festgelegte Darstellungsziele und sind wie folgt gekennzeichnet:

 Sense Advanced Technology Gewerbestraße 4 83043 Bad Aibling	QM - System	Datum: 16.08.2010	Seite: 11 von 21
	4.2.2_QUMH_01 Qualitäts- und Umweltmanagement Handbuch	4.2.2_QUMH_01_00	

#### 4.2.2 Integriertes Qualitäts- und Umweltmanagement-Handbuch

Alle laut DIN EN ISO 9001:2008 und DIN EN ISO 14001:2004 + AC:2009 vorgegebenen Kapitel für ein Qualitäts- und Umweltmanagement-Handbuch sind bei SAT Electronic GmbH behandelt und dargestellt.

#### 4.2.3 (4.4.5) Lenkung von Dokumenten

Alle bei SAT Electronic GmbH erstellten und verfügbaren Dokumente sind in der Liste „4.2\_L\_02 Gültige Dokumente, Aufzeichnungen und Nachweise“ angegeben.

Weitere Dokumentationen des Qualitäts- und Umweltmanagement-Systems wie z.B. Protokolle der Allgemein-, Qualitäts- und Umweltbesprechungen, Protokolle von internen Audits, Schulungsnachweise und deren Lenkung sowie die Dokumentationen zu den einzelnen Methoden, Dienstleistungen und besonderen Umweltaspekten werden im Kapitel 4.2.4 (4.5.4) "Lenkung von Qualitäts- und Umweltaufzeichnungen" beschrieben.

Mit unseren eingeführten Lenkungsmaßnahmen gewährleisten wir:

- Dokumente bezüglich ihrer Angemessenheit vor ihrer Herausgabe zu genehmigen
- Dokumente zu bewerten, sie bei Bedarf zu aktualisieren und erneut zu genehmigen
- sicherzustellen, dass Änderungen und der aktuelle Überarbeitungsstatus von Dokumenten gekennzeichnet werden
- sicherzustellen, dass gültige Fassungen zutreffender Dokumente an den jeweiligen Einsatzorten verfügbar sind
- sicherzustellen, dass Dokumente lesbar und leicht erkennbar bleiben
- sicherzustellen, dass Dokumente externer Herkunft gekennzeichnet werden und ihre Verteilung gelenkt wird
- die unbeabsichtigte Verwendung veralteter Dokumente zu verhindern und diese in geeigneter Weise zu kennzeichnen, falls sie aus irgendeinem Grund aufbewahrt werden.


Besondere Beachtung erhalten Dokumente, die Einfluss auf die bedeutenden Umweltaspekte unseres Unternehmens haben.

#### 4.2.4 (4.5.4) Lenkung von Qualitäts- und Umweltaufzeichnungen

Qualitäts- und Umweltaufzeichnungen sind Nachweise dafür, dass Verfahren, ausgeführte Dienstleistungen und ablaufgelenkte Umweltaspekte die Anforderungen des integrierten Qualitäts- und Umweltmanagement-Systems erfüllen. Die Aufbewahrung erfolgt so, dass die Daten vor Verlust, Beschädigung und unbefugtem Zugriff geschützt und jederzeit auffindbar sind.

Der Nachweis der Lebenszyklen der Qualitäts- Umweltaufzeichnungen ist ebenfalls in der Liste 4.2\_L\_02 „Gültige Dokumente, Aufzeichnungen und Nachweise“ aufgeführt. In dieser Liste sind u. a. folgende Merkmale behandelt:

- Nachweis der Konformität und Rückverfolgbarkeit
- Nachweis der Funktion und Wirksamkeit des integrierten Qualitäts- und Umweltmanagement-Systems
- die Aufzeichnungen der Lebenszyklen umfassen:
  - Erstellung, Festlegung zur Kennzeichnung, Aufbewahrung, Schutz / Datensicherheit, Wiederauffindbarkeit, Aufbewahrungsfristen, Zuständigkeiten, Verfügbarkeit über die Aufzeichnungen, beachten des Produkthaftungsgesetzes sofern erforderlich

 Sense Advanced Technology Gewerbestraße 4 83043 Bad Aibling	QM - System	Datum: 16.08.2010	Seite: 12 von 21
	4.2.2_QUMH_01 Qualitäts- und Umweltmanagement Handbuch	4.2.2_QUMH_01_00	

## 5 Verantwortung der Leitung

### 5.1 Selbstverpflichtung der Leitung (4.2 Umweltpolitik)

Die Einführung dieses Qualitäts- und Umweltmanagement-Systems verfolgt das Ziel, dass Qualitäts- und Umweltpolitik sowie Qualitäts- und Umweltziele erfolgreich umgesetzt werden. Die beschriebenen Prozesse sollen mit diesem Instrument zu einer kontinuierlichen Qualitäts- und Umweltverbesserung führen. Die Forderungen der gesetzlichen und behördlichen Rahmenbedingungen werden in diesem Handbuch erfüllt bzw. umgesetzt. Die Geschäftsführung weist ihre Verpflichtung bezüglich der Entwicklung und Verwirklichung des Qualitäts- und Umweltmanagement-System nach, indem sie:

- allen Mitarbeitenden die Bedeutung der vollständigen Erfüllung der Kundenanforderungen (Kapitel 5.2 (4.3.1 + 4.3.2) „Kundenorientierung“) sowie der behördlichen und gesetzlichen Grundlagen vermittelt.
- die Qualitäts- und Umweltpolitik (Kapitel 5.3 „Qualitätspolitik und Kapitel 4.2 „Umweltpolitik“) und die daraus abgeleiteten Qualitäts- und Umweltziele (Kapitel 5.4.1 „Qualitätsziele“ und Kapitel 4.3.3 „Zielsetzungen, Einzelziele und Programme“) festlegt und allen Mitarbeitenden erklärend darlegt
- die Qualitäts- und Umweltpolitik sowie die daraus abgeleiteten Qualitäts- und Umweltziele mit den Mitarbeitenden in regelmäßigen, festgelegten Abständen überprüft, bewertet, aktualisiert und dokumentiert (Kapitel 5.5.3 (4.4.3) „Interne Kommunikation“) und auch die Wirksamkeit aller das integrierte Qualitäts- und Umweltmanagement-System betreffenden Maßnahmen überprüft und bewertet (Kapitel 5.5.3 (4.4.3) „Interne Kommunikation“ und 8.2.2 (4.5.5) „Internes Audit“)
- die Managementbewertung durchführt (Kapitel 5.6 (4.6) „Managementbewertung“)
- die Verfügbarkeit der erforderlichen Mittel zur Durchsetzung aller das Qualitäts- und Umweltmanagement-System betreffenden Maßnahmen sicherstellt (Kapitel 6. (4.4.1 + 4.4.2) „Management von Ressourcen“)

### 5.2 Kundenorientierung (4.3.1 Umweltaspekte)

SAT Electronic GmbH stellt seinen Kunden technologische Dienstleistungen zur Verfügung.

Die Unternehmensleitung verpflichtet sich, alle Maßnahmen und Prozesse zu unterstützen (Kapitel 6.1 „Bereitstellung von Ressourcen“ und Kapitel 6.2 „Personelle Ressourcen“), zu fördern, zu überwachen und zu bewerten, die


- zur Ermittlung der Bedürfnisse und Erwartungen der Kunden durchgeführt werden. Diese Prozesse schließen als wesentliche Elemente die Pflege intensiver Kontakte und des offenen Meinungsaustausches mit den Kunden ein.
- zur Erfüllung der Kundenbedürfnisse in konkrete Dienstleistungen (Kapitel 7.2 „Kundenbezogene Prozesse“) umgesetzt werden.
- zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit im Umgang bzw. der Verwendung der Dienstleistungen angewendet werden (Kapitel 8.2.1 „Kundenzufriedenheit“).

Bei der Erfüllung der Kundenanforderungen stellen wir mit unseren Tätigkeiten, Produkten und Dienstleistungen sicher, dass diese im Einklang mit unseren bedeutenden Umweltaspekten stehen, und keine schädlichen Auswirkungen auf die Umwelt haben oder haben können. Die mit den bedeutenden Umweltaspekten entstehenden Informationen werden von uns laufend dokumentiert und auf dem neuesten Stand gehalten.

#### 5.2.1 Ermittlung von Erfordernissen und Erwartungen der Kunden

Zur Ermittlung von Erfordernissen und Erwartungen der Kunden

- ermitteln wir unseren Kundenkreis
- legen wir fest, in welchen lokalen, regionalen oder globalen Märkten wir am Wettbewerb teilnehmen wollen
- kennen und beurteilen wir durch ständige Marktbeobachtung unseren Wettbewerb
- ermitteln wir die Schlüsselmerkmale unserer Produkte und ihre Bedeutung für die Kunden,
- ermitteln wir die bedeutenden Umweltaspekte unserer Tätigkeit und ihre Bedeutung für den Kunden,
- ermitteln wir Chancen, Schwächen und künftige Wettbewerbsvorteile.

 Sense Advanced Technology Gewerbestraße 4 83043 Bad Aibling	QM - System	Datum: 16.08.2010	Seite: 13 von 21
	4.2.2_QUMH_01 Qualitäts- und Umweltmanagement Handbuch	4.2.2_QUMH_01_00	

### 5.2.2 Ermittlung von bedeutenden Umweltaspekten

Der Schutz der Umwelt steht im öffentlichen Interesse und findet in der Gesellschaft eine zunehmende Beachtung. Durch unseren betrieblichen Umweltschutz leisten wir einen Beitrag zum allgemeinen Schutz der Umwelt. Wir ermitteln jährlich die aus unseren Tätigkeiten, Produkten und Dienstleistungen resultierenden Umweltauswirkungen und bestimmen jene Umweltaspekte, die eine bedeutende Auswirkung auf die Umwelt haben bzw. haben können. Bei der Ermittlung der Umweltaspekte betrachten wir die Auswirkungen unserer Tätigkeiten, Produkte und Dienstleistungen auf:

- Emissionen an die Luft
- Einleitungen in Gewässer
- Verunreinigung von Böden
- Verbrauch von Rohstoffe und natürlichen Ressourcen
- Aufrechterhaltung der Artenvielfalt
- Gesundheit
- Sparsame Nutzung von Energie
- Freisetzung von Energie, z.B. in Form von Wärme, Strahlung, Schwingungen
- Abfall und Nebenprodukten
- Physikalische Merkmale, wie z.B. Größe, Form, Farbe, Aussehen.

Wir ermitteln auch diejenigen Umweltaspekte, welche wir nicht direkt überwachen, sondern lediglich beeinflussen können (indirekte Umweltaspekte). Dazu gehören:

- Herstellungsprozesse (sofern wir diesbezüglich bei unseren Kunden und Lieferanten Einfluss haben)
- Verpackung und Transport
- Umweltleistung und die Praktiken von Vertragspartnern und Lieferanten, deren
  - Abfallmanagement
  - Gewinnung und Verteilung von Rohstoffen und natürlichen Ressourcen
  - Vertrieb, Nutzung und Behandlung nicht mehr genutzter Produkte
  - Achtung auf Artenvielfalt

### 5.2.3 Rechtliche Verpflichtungen und andere Anforderungen (4.3.2 Umweltmanagement)


Wir stellen sicher, dass wir Kenntnis von den gesetzlichen und behördlichen Anforderungen besitzen, die für unser Unternehmen gültig sind, und entsprechende Anforderungen in unserem integrierten Qualitäts- und Umweltmanagementsystem einbinden. Die für unser Unternehmen geltenden gesetzlichen und behördlichen Anforderungen sind in unserer Normenliste 1.3\_L\_10 gelistet.

## 5.3 Qualitätspolitik (4.2 Umweltpolitik)

Die Qualitäts- und Umweltpolitik ist der wichtigste Bestandteil des integrierten Qualitäts- und Umweltmanagement-Handbuches der SAT Electronic GmbH. Sie bestimmt als Unternehmensphilosophie die Leitlinien für alle Aktivitäten des Unternehmens. Die Geschäftsführung stellt sicher, dass

### ihre Qualitäts- und Umweltpolitik

- angemessene und realistische Zielsetzungen enthält
- hinsichtlich ihrer Angemessenheit und ihres Realitätsbezuges fortdauernd bewertet wird
- die Verpflichtung zur Erfüllung der in der Qualitätspolitik definierten Forderungen nach Kundennähe und ständiger Verbesserung enthält
- eine Verpflichtung zur Einhaltung der geltenden rechtlichen Anforderungen enthält und die auf deren Umweltaspekte bezogen sind
- eine geeignete Grundlage für die Festlegung und Bewertung von qualitäts- und umweltbezogenen Zielsetzungen und Einzelzielen bietet
- dokumentiert, implementiert und aufrecht erhalten bleibt

 Sense Advanced Technology Gewerbestraße 4 83043 Bad Aibling	QM - System	Datum: 16.08.2010	Seite: 14 von 21
	4.2.2_QUMH_01 Qualitäts- und Umweltmanagement Handbuch	4.2.2_QUMH_01_00	

- derart formuliert ist, dass ihre Leitlinien von allen Mitarbeitenden der SAT Electronic GmbH verstanden werden
- insbesondere die Umweltaktivitäten für die Öffentlichkeit zugänglich sind.

## 5.4 (4.3) Planung

### 5.4.1 Qualitäts- und Umweltaspekte

Die Geschäftsführung der SAT Electronic GmbH stellt sicher, dass für das Unternehmen Qualitäts- und Umweltziele festgelegt werden. Es werden nur solche Ziele festgelegt, die auch messbar sind und deren Erfüllung die Geschäftsleitung in regelmäßigen Abständen überprüft.

Wesentlich ist hierbei die Vorgabe von Qualitätszielen und umweltbezogenen Zielsetzungen und Einzelzielen, die der ständigen Verbesserung aller Abläufe des Unternehmens, dienen.

Die Geschäftsleitung berücksichtigt hierbei:

- Ziele zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit (Qualität, Reklamationsquote, Lieferbereitschaft, Einhaltung von Terminen, Service, Kundengewinn und -verlust)
- Ziele zur Führung (Unternehmenskultur, Kommunikation mit Mitarbeitern, Informationen, Lob, Vorschlagswesen)
- Gesamtziele und Einzelziele zur Minderung der durch den Betrieb bedingten Umweltbelastungen
- Vorkehrungen zum Schutz der Gesundheit und der Sicherheit am Arbeitsplatz,
- Ziele zur Reduzierung von Haftungsrisiken und zur Risikominimierung.

### 5.4.2 Planung des Qualitäts- und Umweltmanagement-Systems


Die Geschäftsführung stellt sicher, dass

- die Planung des integrierten Qualitäts- und Umweltmanagementsystems stattfindet, um die in Kapitel 4 Abschnitt 4.1 angegebenen Anforderungen zu erfüllen und die Qualitäts- und Umweltziele zu erreichen
- die Funktionsfähigkeit des Qualitäts- und Umweltmanagementsystems aufrechterhalten bleibt, wenn Änderungen in diesem System geplant und umgesetzt werden.

Die Geschäftsführung trägt die Verantwortung für die Qualitäts- und Umweltplanung des Unternehmens. Diese Planung konzentriert sich auf die Festlegung der Prozesse und Umweltprogramme, die zur wirksamen und effizienten Erfüllung der Ziele der Unternehmung und der mit der Strategie der Unternehmung im Einklang stehenden Anforderungen erforderlich sind.

Zu den Eingaben für eine wirksame und effiziente Planung gehören:

- Strategien,
- festgelegte Ziele,
- festgelegte Erfordernisse und Erwartungen der Kunden und anderer interessierter Parteien und Kreise,
- Beurteilung gesetzlicher und behördlicher Anforderungen,
- Beurteilung der Leistungsdaten der Dienstleistungen,
- Beurteilung der Leistungsdaten der Prozesse,
- aus früheren Erfahrungen gezogene Lehren,
- erkannte Gelegenheiten für Verbesserungen,
- zutreffende Daten zur Risikobewertung und Risikominderung.
- Die qualitätsrelevanten Prozesse, insbesondere die Prozesse des Reklamationsmanagements, des Risikomanagements, der Produktion und Dienstleistungserbringung und das Beschaffen von Produkten und Dienstleistungen, die Qualitätskontrollen und die Beurteilung der Umweltdaten aus messbaren Merkmalen von Arbeitsabläufen, werden geplant und während deren Durchführung überwacht.

 Sense Advanced Technology Gewerbestraße 4 83043 Bad Aibling	QM - System	Datum: 16.08.2010	Seite: 15 von 21
	4.2.2_QUMH_01 Qualitäts- und Umweltmanagement Handbuch	4.2.2_QUMH_01_00	

Die Ergebnisse der einzelnen Prozesse werden einer Soll-/Ist-Analyse unterzogen. Bei auftretenden Abweichungen werden die Prozesse überprüft. Wenn möglich und notwendig werden sie verbessert. Die veränderten Prozessabläufe werden hinsichtlich der durchgeführten Verbesserungen kontrolliert. Sämtliche oben genannten Aktivitäten werden dokumentiert. Für die entsprechenden Begleitdokumentationen erfolgt die notwendige Anpassung. Vorbeugende Maßnahmen zur Vermeidung von Fehlern und Umweltschäden werden, wenn erforderlich, gleichfalls geplant, durchgeführt, bewertet und dokumentiert.

Die Unternehmensleitung der SAT Electronic GmbH verpflichtet sich, die erforderlichen Mittel für alle Aktivitäten im Rahmen des Qualitäts- und Umweltmanagement-Systems und seiner Verbesserung bereitzustellen.

## 5.5 Verantwortung, Befugnis und Kommunikation

### 5.5.1 Verantwortung und Befugnis

Die Geschäftsführung hat ein Organigramm für die SAT Electronic GmbH erstellt. Aus dem Organigramm ergeben sich alle Funktions- und Verantwortungsbereiche. Für jeden Mitarbeitenden existiert ein Arbeitsvertrag, in dem u. a. die Aufgaben und Zuständigkeiten bzw. Verantwortungen aufgelistet sind.

### 5.5.2 Beauftragter der obersten Leitung

Die Geschäftsführung hat eine Beauftragte der obersten Leitung (BdoL) für Qualitäts- und Umweltmanagement ernannt. Sie gehört als Leiterin für Controlling und Accounting zur Leitung unseres Unternehmens. Ihre Aufgabe ist es,


- sicherzustellen, dass die für das integrierte Qualitäts- und Umweltmanagement-System erforderlichen Prozesse eingeführt, verwirklicht und aufrechterhalten werden
- der Geschäftsführung über die Leistung des Qualitäts- und Umweltmanagement-Systems und jegliche Notwendigkeit für Verbesserungen zu berichten und
- die Förderung des Bewusstseins über die Kunden- und Umweltauflagen in der gesamten Organisation sicherzustellen.

Für die BdoL gibt es eine separate Funktionsbeschreibung. In ihr ist auch der Name der BdoL genannt. Die BdoL wird bei seinen Aufgaben von einem externen Berater unterstützt.

### 5.5.3 Interne Kommunikation

Für die interne Kommunikation zur Aufrechterhaltung des Qualitäts- und Umweltmanagement-Systems wurden folgende Maßnahmen eingeführt:

Maßnahme	Teilnehmer	Häufigkeit	Dokumentation
Internes Audit	Alle Mitarbeitenden	2 x Jährlich	Auditplan Auditbericht
Kundenbezogene Vorkommnisse	Alle Mitarbeitenden	Bei Bedarf	Eintrag in Liste „8.5_L_05_Abweichungs- und Maßnahmenliste,“ wenn zutreffend
Beschaffungsvorkommnisse	Für die Beschaffung zuständigen Mitarbeitenden	Bei Bedarf	Ergebnis wird in die Lieferantenbewertung aufgenommen
Persönliche Gespräche	Alle Mitarbeitenden	Ständig, mindestens viermal jährlich	Eintrag in Liste „8.5_L_05_Abweichungs- und Maßnahmenliste,“

 Sense Advanced Technology Gewerbestraße 4 83043 Bad Aibling	QM - System	Datum: 16.08.2010	Seite: 16 von 21
	4.2.2_QUMH_01 Qualitäts- und Umweltmanagement Handbuch	4.2.2_QUMH_01_00	

			wenn zutreffend
Umweltvorkommnisse	Alle Mitarbeitenden	1 x jährlich und bei Bedarf	Umweltmanagementbericht Kennzahlen der bedeutenden Umweltaspekte Input- / Outputanalysen

Weitere interne Kommunikationsmittel sind:

- Aushang an den Arbeitsplätzen
- Anschlagtafeln
- Audiovisuelle und elektronische Medien wie Intranet und Internet
- E-Mails
- Informationen im Rahmen von Schulungen
- Besprechungen.

Alle betriebsinternen Prozesse werden in internen Audits überprüft und bewertet. Die Ergebnisse dieser internen Audits werden dokumentiert. Abweichungen zu den in den Qualitäts- und Umweltmanagement-Dokumentationen beschriebenen Vorgaben werden erfasst. Korrektur- und / oder Vorbeugemaßnahmen zur Behebung der Mängel werden geplant und durchgeführt. Die Wirksamkeit dieser Maßnahmen wird durch die BdoL kontrolliert. Jeder Bereich sowie dessen Schnittstelle(n) zu anderen Bereichen werden zweimal jährlich und / oder bei Bedarf durch einen externen Berater auditiert.

### 5.5.3 Externe Kommunikation

Wir informieren die interessierte Öffentlichkeit über die von unserem Unternehmen ausgehenden Umweltauswirkungen sowie unsere umweltbezogenen Leistungen. Die Art und Weise der externen Kommunikation wird nach Bedarf individuell abgestimmt. Für die Bekanntmachung der Umweltinformationen ist die Geschäftsführung verantwortlich. Sie kann diese Tätigkeit der Beauftragten der obersten Leitung übertragen.

Weitere externe Kommunikationsmittel können sein:


- Umweltbericht,
- Informationsschriften, Flyer
- Internet,
- Informationsveranstaltungen,
- Tag der offenen Tür.

Anfragen, Anregungen und Beschwerden zu unserem Unternehmen sowohl von den Mitarbeitenden als auch aus der Öffentlichkeit, von Anrainern und Behörden werden im Formblatt 5.5.3\_FB\_Externe Kommunikation dokumentiert und bei den internen Besprechungen vorgelegt. Die Beantwortung von Anliegen erfolgt durch die Beauftragte der obersten Leistung oder die Geschäftsleitung. Die dokumentierten Anliegen gehen in die Managementbewertung ein.

## 5.6 Managementbewertung

### 5.6.1 Allgemeines

Mindestens einmal jährlich bewertet die Geschäftsführung das integrierte Qualitäts- und Umweltmanagement-System, um dessen Eignung, Angemessenheit, und Wirksamkeit sicherzustellen. Basis für diese Bewertung sind die Protokolle der internen Qualitätsaudits, sowie die bei Vorkommnissen

 Sense Advanced Technology Gewerbestraße 4 83043 Bad Aibling	QM - System	Datum: 16.08.2010	Seite: 17 von 21
	4.2.2_QUMH_01 Qualitäts- und Umweltmanagement Handbuch	4.2.2_QUMH_01_00	

festgelegten Maßnahmen. Bei dieser Bewertung wird der Änderungsbedarf für das Qualitäts- und Umweltmanagement-System der SAT Electronic GmbH, einschließlich der Qualitäts- und Umweltpolitik und der Qualitäts- und Umweltziele, ermittelt. Notwendige Änderungen werden in den Listen der Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen übernommen.

### 5.6.2 Eingaben der Bewertung

In die Bewertung des Qualitäts- und Umweltmanagement-System fließen folgende Ergebnisse:


- Ergebnisse von internen Audits
- Ermittlung der Kundenzufriedenheit
- Prozessleistung und Produktkonformität
- Status der Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen
- Ergebnisse der Lieferantenbewertungen
- Folgemaßnahmen von vorangegangenen Managementbewertungen
- Ergebnisse der Bewertung von Umweltaspekten,
- Status von Umweltprogrammen,
- Auswertung über Qualitäts- und Umweltkennzahlen,
- Veränderungen, die sich auf das Qualitäts- und Umweltmanagement-System auswirken könnten
- Auswertungen von Reklamationen
- Empfehlungen für Verbesserungen

### 5.6.3 Ergebnisse der Bewertung

Bei der jährlichen Managementbewertung wird geprüft, ob die für die Verbesserung des Qualitäts- und Umweltmanagement-Systems bestimmten Maßnahmen ihre Wirksamkeit erreicht haben. Die Ergebnisse und Messgrößen werden entsprechend dokumentiert.

Sie enthalten Entscheidungen und Maßnahmen zu Folgendem:

- Verbesserung der Wirksamkeit des integrierten Qualitäts- und Umweltmanagement-System und seiner Prozesse
- Dienstleistungsverbesserung in Bezug auf Kundenanforderungen
- Bedarf an Ressourcen

 Sense Advanced Technology Gewerbestraße 4 83043 Bad Aibling	QM - System	Datum: 16.08.2010	Seite: 18 von 21
	4.2.2_QUMH_01 Qualitäts- und Umweltmanagement Handbuch	4.2.2_QUMH_01_00	

## 6 Management und Ressourcen

### 6.1 Managementbewertung

Die Geschäftsführung der SAT Electronic GmbH stellt rechtzeitig den erforderlichen Mittelbedarf fest und macht die Mittel verfügbar, um

- die Prozesse des Qualitäts- und Umweltmanagement-System zu verwirklichen und zu verbessern
- die Erfüllung der Kundenanforderungen und den betrieblichen Umweltschutz zu erreichen bzw. zu erhöhen

Zu den erforderlichen und bereit zu stellenden Mitteln gehören:

- Geschultes Personal
- Eine dem technischen Stand entsprechende EDV-Umgebung
- Angemessene Finanzmittel
- Ggf. neue organisatorische Ausrüstungen
- Gute Infrastruktur
- Funktionierendes Informationssystem
- Qualifizierte Schulungen
- Motivierende Arbeitsumgebung
- Bewusst gelebter Umweltschutz

### 6.2 Personelle Ressourcen

#### 6.2.1 Allgemeines

Wir haben Maßnahmen umgesetzt, mit deren Hilfe sichergestellt wird, dass alle mit qualitäts- und umweltrelevanten Tätigkeiten betraute Personen geschult und weitergebildet werden und somit über ausreichende Fachkenntnisse für die Ausführung ihrer Arbeiten verfügen und für diese Arbeiten motiviert sind.

Auf dieser Grundlage sind auch die Qualifikationsmerkmale wie Schulbildung, Berufsausbildung, Fertigkeiten und Erfahrung vorgegeben.

#### 6.2.2 Kompetenz, Schulung und Bewusstsein

Der Schulungsbedarf der einzelnen Mitarbeitenden wird im Rahmen neuer Anforderungen ermittelt, um daraus die jeweiligen Schulungsmaßnahmen für festzulegen. Die Geschäftsleitung von SAT Electronic GmbH

- ermittelt die jeweils notwendigen Fähigkeiten des Personals, das die Produkt- und Dienstleistungsqualität sowie die Umwelt beeinflussende Tätigkeiten ausübt
- sorgt zur Deckung dieses Bedarfs für Schulungen und evtl. andere Maßnahmen
- beurteilt die Wirksamkeit der ergriffenen Schulungen und Maßnahmen
- stellt sicher, dass das Personal sich voll der Bedeutung und Wichtigkeit seiner Tätigkeiten bewusst ist und weiß, wie es zur Erreichung der Qualitäts- und Umweltziele beiträgt
- führt geeignete Aufzeichnungen zu Ausbildung, Schulung, Fertigkeiten und Erfahrung


Der Geschäftsführer beurteilt zu gegebener Zeit die Wirksamkeit der ergriffenen Maßnahmen.

Zudem werden Aufzeichnungen zu Ausbildung, Schulung, Fertigkeiten und Erfahrung geführt.

Für die Schulung des Qualitäts- und Umweltmanagement-Systems nach DIN EN ISO 9001:2008 und DIN EN ISO 14001:2004 + AC:2009 erhalten neue Mitarbeitende

- die aktuelle Version des integrierten Qualitäts- und Umweltmanagement-Handbuches, Einführung in das Qualitäts- und Umweltmanagement-System durch den Geschäftsführer
- die der Funktionen bzw. der Position entsprechenden Verfahrens-, Prozess-, Arbeits- und Prüfanweisungen, Checklisten, Formulare und Listen

Die Geschäftsführung ist für den Arbeits- und Gesundheitsschutz der Mitarbeitenden der SAT Electronic GmbH verantwortlich. Es werden geeignete Maßnahmen für die Beseitigung von Unfall- und Gesundheitsgefahren ergriffen. Für den Arbeits- und Gesundheitsschutz sind die Sicherheitsblätter der Berufsgenossenschaft verpflichtend. Sie sind in den Unterlagen im Büro der Geschäftsführung hinterlegt.

 Sense Advanced Technology Gewerbestraße 4 83043 Bad Aibling	QM - System	Datum: 16.08.2010	Seite: 19 von 21
	4.2.2_QUMH_01 Qualitäts- und Umweltmanagement Handbuch	4.2.2_QUMH_01_00	

Eine Einweisung in Unfallverhütungsvorschriften, Betriebssicherheit und in betriebsärztlich erforderliche Maßnahmen findet jährlich statt. Der Nachweis wird über entsprechende mit Unterschriften versehene Teilnahmelisten erbracht.

### 6.3 Infrastruktur

Die Geschäftsleitung der SAT Electronic GmbH stellt sicher, dass die zur Erreichung der Konformität mit den Produkt- und Umwelanforderungen benötigte Infrastruktur bereitsteht. Die notwendige Arbeitsumgebung sowie die angeschlossenen Einrichtungen sind auf diesen Zweck abgestimmt. Unsere Büroarbeitsplätze sind zweckmäßig mit den erforderlichen Einrichtungen inklusive EDV-Anlagen ausgestattet. Dazu gehören:

- Gebäude und zugehörige Versorgungseinrichtungen
- Prozessausrüstungen (Arbeitsunterlagen, Formblätter, Hardware und Software)
- Unterstützende Dienstleistungen (Transport und Kommunikationsmittel)

### 6.4 Arbeitsumgebung

Die SAT Electronic GmbH strebt jederzeit an, die Arbeitsumgebung der Mitarbeitenden durch stetige Verbesserung so zu gestalten, dass dadurch die Zufriedenheit und die Motivation der Mitarbeitenden eine möglichst hohe Effizienz und Produktivität erreichen.

Im Rahmen der Gestaltung der Arbeitsumgebung unserer Mitarbeitenden stellen wir sicher, dass bei Arbeiten zur Erreichung der Produktkonformität keine Beeinträchtigungen durch physikalische, ökologische oder sonstige Faktoren (wie Lärm, Temperatur, Feuchtigkeit, Beleuchtung oder Wetter) stattfinden. Wir kontrollieren diese evtl. Beeinträchtigungen durch Gefährdungsbeurteilungen unserer Arbeitsplätze. Grundlagen für die Ausgestaltung der Arbeitsumgebung sind:

- Arbeitssicherheitsgesetz
- Arbeitsschutzgesetz
- Arbeitsstättenverordnung
- Unfallverhütungsvorschriften

der Berufsgenossenschaft.

#### Umweltschutz


Wir sind zur Einhaltung der an unser Unternehmen gerichteten rechtlichen und sonstigen Verpflichtungen zum Schutze der Umwelt verpflichtet. Die regelmäßigen Prüfungen zur Einhaltung der rechtlichen und behördlichen Anforderungen werden durch die BdoL geplant und dokumentiert. Die Ermittlung und Bewertung unserer Umweltaspekte sowie die Festlegung von umweltbezogenen Zielen und deren Umsetzung nach definierten Umweltprogrammen ist für uns ein verbindlicher Beitrag zum betrieblichen Umweltschutz

#### Abfall

Als einen wichtigen Beitrag zum Umweltschutz sehen wir die Vermeidung von Abfällen. Dies erreichen wir durch die Reduktion von Restmüll, die Nutzung sinnvoller Mehrwegsysteme, die Minimierung des Materialverbrauchs bei Reparaturen an sinnvollen Stellen und die getrennte Sammlung von unvermeidbaren Abfällen zur Verwertung oder Beseitigung. Die in unserem Betrieb anfallenden Abfälle werden gem. Prozessanweisung 6.4.0\_PA\_Abfallentsorgung analysiert und im Formblatt - 6.4.0.0\_FB\_Abfallerfassungsbogen festgehalten. Die Summe aller betrieblichen Maßnahmen zur geordneten und umweltschonenden Behandlung von Abfällen, wird in Formblatt 6.4.0.1\_FB\_Abfallplan festgeschrieben.

#### Gefahrgüter und -stoffe

Die in unserem Unternehmen zur Verwendung kommenden Gefahrstoffe werden in Formblatt 6.4.0.2\_FB\_Lagerkataster Chemikalien gelistet und beschrieben. Die Sicherheitsdatenblätter für gefährliche Stoffe werden zentral und für jeden zugänglich in einem gekennzeichneten Ordner aufbewahrt. Am Einsatzort werden Anweisungen zum Umgang mit Gefahrstoffen bereitgestellt

 Sense Advanced Technology Gewerbestraße 4 83043 Bad Aibling	QM - System	Datum: 16.08.2010	Seite: 20 von 21
	4.2.2_QUMH_01 Qualitäts- und Umweltmanagement Handbuch	4.2.2_QUMH_01_00	

(Arbeitsanweisung 6.4.0\_AA\_Umgang mit Gefahrstoffen. Arbeitsbereichs- und stoffbezogene Informationen werden mit spezifischen Anweisungen detailliert beschrieben. Für einen verantwortungsvollen Umgang werden mit den betroffenen Mitarbeitenden regelmäßige Unterweisungen durchgeführt. Zur sicheren Lagerung haben wir gemäß den gesetzlichen Vorgaben ein Gefahrstofflager eingerichtet

### **Notfallsituationen**

Wir analysieren die Struktur unseres Unternehmens im Hinblick auf vorhandene Gefährdungspotentiale und mögliche Notfallszenarien und entwickeln praktikable Strategien für eine effiziente Gefahrenabwehr sowie für Verhaltensregeln im Falle des Eintritts von Notfallsituationen.

## **7 Produktion und Dienstleistungserbringung (4.4 Verwirklichung und Betrieb)**

Ziel der Produkt- und Dienstleistungsrealisierung ist es, unsere Dienstleistungen (für Maschinen zur Herstellung von Leiterplatten, Automation der Produktion, Digitale Druckverfahren, Prüfsysteme, Computergestützte Produktion, Beschichtete Walzen, Servicetechniker) gemäß den Anforderungen unserer Kunden und der gesetzlichen und behördlichen Bedingungen fehlerfrei und termingetreu zu liefern und zu leisten. Wir ermitteln, planen und lenken hierzu die notwendigen Prozesse, ihre Abfolge und Wechselwirkungen. Durch geeignete Verfahrensanweisungen sowie eventuellen Arbeitsvorschriften stellen wir sicher, dass unsere Prozesse unter beherrschten Bedingungen ablaufen und Ergebnisse hervorbringen, welche die Forderungen der Kunden, der Gesetze und Normen erfüllen.

Wir ermitteln den Einfluss der einzelnen Prozesse auf ihre Fähigkeit, um die Forderungen an das Produkt / die Dienstleistung und unsere Verpflichtung zum Umweltschutz zu erfüllen.

Für Prozesse werden Qualitätsziele festgelegt. Die Geschäftsführung der SAT Electronic GmbH stellt sicher, dass die erforderlichen Prozesse geplant, die zugehörige Dokumentation erstellt und die notwendigen Mittel für Einrichtungen, Maschinen, Material und Personen bereitgestellt werden.

Ergeben sich aus Kundenkontakten, wie oben beschrieben, weitere Schnittstellen zu anderen Bereichen oder Organisationseinheiten, so hat der Leiter hiervon sicherzustellen, dass die entsprechenden Informationen zeitnah und vollständig weitergeleitet werden.


Die QUM-Dokumentation für das Kapitel 7 „Produktion und Dienstleistungserbringung“ haben wir in unserem Verfahrens-Handbuch in Form von Verfahrens- und / oder Prozessanweisungen detailliert dargestellt.

## **8 Messung, Analyse und Verbesserung**

Wir haben Methoden für die Messung der Leistung unserer Unternehmung festgelegt, um festzustellen, ob geplante Ziele erreicht worden sind.

Diese Methoden enthalten

- finanzielle Messungen
- messbare Umweltmerkmale
- Messungen von Prozessleistung in der gesamten Unternehmung
- Messung der umweltbezogenen Zielsetzung und von Einzelzielen
- externe Messungen, wie z. B. Benchmarking und Beurteilung durch Dritte
- Bewertung der Zufriedenheit der Kunden und anderer interessierter Parteien und Kreise
- Bewertungen der Wahrnehmungen von Kunden und anderen interessierten Parteien über die Leistung der bereitgestellten Produkte und Dienstleistungen
- Bewertung der Wahrnehmung von interessierten Kreisen über unsere Umweltleistungen
- Messung anderer von der Leitung festgelegte Erfolgsfaktoren (z. B. interne Audits, Selbstbewertung usw.).

 Sense Advanced Technology Gewerbestraße 4 83043 Bad Aibling	QM - System	Datum: 16.08.2010	Seite: 21 von 21
	4.2.2_QUMH_01 Qualitäts- und Umweltmanagement Handbuch	4.2.2_QUMH_01_00	

Alle ermittelten Umweltaspekte werden dokumentiert und anhand vorliegender Messwerte und sonstiger Daten bewertet. Durch die regelmäßige Überprüfung unserer Umweltaspekte stellen wir sicher, dass auch zukünftigen Umweltauswirkungen und Veränderungen erfasst werden können.

## 8.1 Allgemeines

Es werden die Überwachungs-, Mess-, Analyse- und Verbesserungsprozesse geplant und verwirklicht, die erforderlich sind, um

- Die Konformität des Produktes bzw. der Dienstleistung darzulegen
- Die Konformität des Qualitäts- und Umweltmanagement – Systems sicherzustellen
- Die Wirksamkeit des Qualitäts- und Umweltmanagement – Systems ständig zu verbessern
- Messung und Überwachung der qualitäts- und umweltrelevanten Prozesse zu prüfen

Die QUM-Dokumentation für das Kapitel 8 „Messung, Analyse und Verbesserung“ haben wir in unserem Verfahrens-Handbuch in Form von Verfahrens- und / oder Prozessanweisungen detailliert behandelt.