



# Qualitätsmanagementhandbuch

Revisionsstand: 03

Datum: 23.05.2018

**Inhaltsverzeichnis**

1.	Hinweise zur Handhabung des Qualitätsmanagementhandbuches.....	3
2.	Firmenvorstellung.....	3
2.1.	Allgemeines.....	3
2.2.	Produkte.....	4
2.2.1.	GLEITLAGER.....	4
2.2.2.	ELEKTROKOHLE.....	5
2.2.3.	SCHMIERSYSTEME.....	6
2.2.4.	ROHRLEITUNGSKOMPONENTEN.....	7
2.2.5.	NIRO-ANLAGENZUBEHÖR.....	7
2.3.	Strategisch relevante Themen.....	8
2.4.	Erfordernisse und Erwartungen der Stakeholder.....	8
2.5.	Leitbild.....	8
2.6.	Organigramm.....	10
3.	Qualitätspolitik.....	11
4.	Anwendungsbereich unseres QMS.....	13
4.1.1.	Ausschlüsse.....	13
5.	Verantwortung der obersten Leitung.....	14
5.1.	Selbstverpflichtung.....	14
5.2.	Planung.....	15
5.3.	Qualitätsplanung.....	18
5.4.	Planung von Änderungen.....	18
6.	Verwaltung.....	19
6.1.	Verantwortung und Befugnis.....	19
6.2.	Interne Kommunikation.....	19
6.3.	Lenkung von Dokumenten.....	20
6.4.	Lenkung von Qualitätsaufzeichnungen.....	20
6.5.	Managementbewertung.....	21
7.	Management der Mittel.....	22
7.1.	Bereitstellung von Mitteln.....	22
7.2.	Personal.....	22
7.3.	Arbeitsumgebung.....	22
8.	Leistungserstellungsprozess.....	23
8.1.	Planung der Leistungserstellungsprozesse.....	23
8.2.	Kundenbezogene Prozesse.....	23
8.3.	Beschaffung.....	24
9.	Produktion und Dienstleistungserbringung.....	25
9.1.	Lenkung der Produktion und Dienstleistungserbringung.....	25
9.2.	Tätigkeit nach der Lieferung.....	25
9.3.	Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit.....	25
9.4.	Prozessvalidierung.....	25
9.5.	Eigentum des Kunden.....	26
10.	Messung, Analyse und Verbesserung.....	27
10.1.	KundInnenzufriedenheit.....	27
10.2.	Internes Audit.....	27
10.3.	Lenkung von Fehlern.....	27
10.4.	Datenanalyse.....	28
10.5.	Verbesserung.....	28
11.	Inkraftsetzung des QM - Systems / Grundsatzerklärung.....	29

## 1. Hinweise zur Handhabung des Qualitätsmanagementhandbuches

Alle Informationen im QM-Handbuch bleiben Eigentum der SINTECA HandelsgmbH. Vervielfältigungen, auch nur auszugsweise, sind ohne Rücksprache mit der SINTECA HandelsgmbH unzulässig.

Gültig ist der jeweils neueste Revisionsstand. Ältere Revisionen verlieren durch das Erscheinen der neuesten Revision automatisch ihre Gültigkeit. Im Zweifelsfall ist eine Rücksprache mit dem QB notwendig. Eine aktuelle Version wird in der Homepage der SINTECA HandelsgmbH ([www.sinteca.at](http://www.sinteca.at)) gepflegt.

Informationen zu Revisionsstand sind in Kopf- und Fußleiste der einzelnen Dokumente zu entnehmen.

## 2. Firmenvorstellung

### 2.1. Allgemeines

Die Firma SINTECA HandelsgmbH wurde 2012 gegründet und ging aus der im Jahr 1986 gegründeten Aladin Handelsgesellschaft m.b.H. hervor.

Die SINTECA HandelsgmbH ist ein Handelsunternehmen, das seine Leistungen bevorzugt der Industrie, dem Gewerbe und Handel oder Privatpersonen anbietet.

Gesellschafter der SINTECA HandelsgmbH sind:

Ing. Michael Wawra, Geschäftsführender Gesellschafter (25%)

Mag. Alexandra Wawra (65%)

Mag. Doris Lauter (10%)

SINTECA HandelsgmbH

Inkustraße 1-7, Obj.14/4

3400 Klosterneuburg, Österreich

Tel: +43 (0)2243 28028

Fax: +43 (0)2243 28028-10

Email: [office@sinteca.at](mailto:office@sinteca.at)

Internet: [www.sinteca.at](http://www.sinteca.at)

Webshop: [www.sinteca-shop.at](http://www.sinteca-shop.at)

Firmenbuch-Nr.: FN 78.955 k

Firmensitz: Klosterneuburg

Firmenbuch Gericht: Handelsgericht Korneuburg

ARA Lizenz Nr.: 3.826

UID Nr.: ATU 14688300

Finanzamtsnummer: 09

Steuer-Nr.: 175/8334

EORI Nr.: ATEOS1000005952

D-U-N-S ® Nummer: 300667458

ISO 9001:2008 Zertifikat

Rechtsform: Gesellschaft mit beschränkter Haftung

Aufsichtsbehörde: Bezirkshauptmannschaft Wien-Umgebung, Fachgebiet Gewerberecht

Geschäftsfeld: Handel mit technischem und industriellem Bedarf

Geschäftsführer handelsrechtlich: Ing. Michael Wawra

Geschäftsführer gewerberechtlich: Ing. Michael Wawra

## 2.2. Produkte

Die SINTECA HandelsgesmbH ist ein Handelsunternehmen. Im Rahmen unserer Handelstätigkeit bieten wir unseren Kunden folgende Produkte an:

### 2.2.1. GLEITLAGER

Gleitlager werden aus Werkstoffen gefertigt, die auf kundenspezifische Anforderungen abgestimmt und ausgewählt werden. Es sind zahlreiche Werkstoffe und Ausführungen lieferbar.

#### *- Gleitlager aus Sinterwerkstoffen:*

Sintergleitlager werden aus Metallpulver hergestellt. Das Pulver wird in einem Werkzeug unter hohem Druck geformt, anschließend in einem Ofen gesintert, auf die gewünschte Toleranz kalibriert und gegebenenfalls mit Öl imprägniert. Sintergleitlager sind eine ideale und kostensparende Lösung für wartungsfreie Lagerstellen. Sie zeichnen sich durch hohe Betriebssicherheit, ruhigen Lauf, sehr geringe Reibungsverluste und geringen Verschleiß aus. Zahlreiche Verwendungsmöglichkeiten finden sich in Garten- und Haushaltsgeräten, Büromaschinen, Land- und Forstmaschinen und im allgemeinen Maschinenbau. Ölgetränkte Sintergleitlager haben sich für Anwendungen mit hoher Gleitgeschwindigkeit und geringen spezifischen Belastungen bewährt.

#### *- Gleitlager aus Verbundwerkstoffen:*

Gleitlager aus dreischichtigem Verbundwerkstoff (Tragrücken, Sinterbronze, PTFE-Gleitschichte), sind in wartungsfreier und wartungsarmer Ausführung lieferbar. Die einbaufertigen Ausführungen nach ISO 3547 (DIN 1494) sind universell einsetzbar. Sie eignen sich besonders für Anwendungen mit hohen Lagerdrücken und niedrigen Gleitgeschwindigkeiten und weisen auch gute chemische Beständigkeit auf. Geeignet für Rotation, Oszillation und Axialbewegungen. Keine Verschweißneigung mit Metall. Gleitlager aus Verbundwerkstoff finden sich bei Anwendungen im Fahrzeugbau, Hydraulik und Pneumatik, Hubmaschinen, Papier- und Textilmaschinen, Bäckereimaschinen, Elektromagnete, Büromaschinen, Feinwerktechnik, Messgeräte, Optische Geräte, Medizintechnik, in der Automatisierungstechnik, Transporteinrichtungen, Verpackungsmaschinen, Falzmaschinen, Audio- und Videorecorder, Nähmaschinen, Reinigungsmaschinen, etc.

#### *- Gerollte Gleitlager aus Bronze und Bimetalllager*

Gleitlager aus massivem Bronzeband, gerollte Gleitlager mit Stahlrücken und Sinterbronze-Gleitschichte und Schwerlastbronzelager für hohe Dauerbelastungen werden mit rauten- oder kalottenförmigen Schmieraschen produziert. Auch Schmierdepots im gelochten Gleitlagermantel sowie Schmiernuten in der Lauffläche haben sich für wartungsarme und wartungspflichtige Gleitlageranwendung gut bewährt. Weiters sind Ausführungen nach Kundenzeichnung lieferbar. Geeignet für rotierende und oszillierende Bewegungen im Mischreibungsbereich bei fettgeschmierten Anwendungen. Zahlreiche Einsätze dieser Lagertypen findet man zum Beispiel in Hebemaschinen, Baumaschinen, Landmaschinen, Kranbau und Fahrzeugbau.

#### *- Gleitlager aus gedrehter Gussbronze oder Eisen*

Gleitlager aus gedrehter Gussbronze oder Eisen sind technisch und wirtschaftlich eine interessante Lösung. Sie eignen sich besonders bei Anwendungen mit hohen Belastungen und sind auch bei hohen Temperaturen gut einsetzbar. Ausführungen mit Schmiernuten oder Festschmierstoffen in der Lauffschichte ermöglichen einen vielfältigen Einsatzbereich. Geeignet für lineare, rotierende und oszillierende Bewegungen.

Besonders geeignet sind diese für hohe Belastungen und niedrige Gleitgeschwindigkeiten. Einsatzbereiche z.B. in Baumaschinen, Landmaschinen, etc.

### **- Gleitlager aus Stahl**

Maschinell hergestellte Gleitlagerbuchsen aus Stahl. Sie eignen sich besonders für den Einsatz bei Anwendungen mit hohen Belastungen und sind auch bei hohen Temperaturen gut einsetzbar. Ausführungen mit Schmiernuten oder Festschmierstoffen in der Laufschiene ermöglichen einen vielfältigen Einsatzbereich. Geeignet für lineare, rotierende und oszillierende Bewegungen. Einsatz beispielsweise in Baumaschinen, Landmaschinen, etc.

### **- Compoundlager**

Gleitlager aus Kunststoffcompound besitzen einen homogenen Aufbau. Sie sind selbstschmierend und für wartungsfreien Betrieb geeignet. Einsatz bei geringen Lagerdrücken und niedrigen Gleitgeschwindigkeiten, Trockenlauf mit niedrigem Reibungskoeffizient und geringem Verschleiß, auch für geschmierte Lagerstellen einsetzbar. Gute chemische Beständigkeit. Geeignet für Rotation, Oszillation und Axialbewegungen. Für Anwendungen in Messgeräten, optischen Geräten, Transporteinrichtungen, Reinigungsmaschinen, Büromaschinen und Fahrzeugbau.

Für hohe Belastungen und Stoßbelastungen eignen sich Gleitlager aus glasfaserverstärktem Epoxyharz. Der Tragrücken mit Epoxyharz getränkter Glasfasern ist hoch belastbar. Die Gleitschiene besteht aus gewickelten PTFE-Fasern oder anderen Fasern mit guten tribologischen Eigenschaften. Diese spezielle Struktur ermöglicht bei Trockenlauf besonders niedrigen Verschleiß und niedrigen Reibungskoeffizienten unter hoher Last und niedrigen Gleitgeschwindigkeiten.

## **2.2.2. ELEKTROKOHLE**

### **- Kleinkohle**

Kleinkohlen aus Silber und Kupfergraphit als Sinterteile werden als Kontakte mit ausgezeichnetem Erfolg eingesetzt. Kohlebürsten gleiten in Röhren oder Köchern oder sind in Flanschhaltern oder auf Federbleche geklemmt, genietet oder gelötet. Kleinkohlen sind z.B. einsetzbar und bieten eine große Auswahl an Anwendungsarten: Elektrospielzeugen, Phonogeräten, Tonbandantrieben, Filmkameras, Elektrorasierern, Uhren, Zählantrieben, Kleinstföhne, Steuermotoren für Flugzeuge und Raumfahrttechnik, Treibstoff-Förderpumpen und verschiedene Anwendungen in der Automobilindustrie, sowie die Übertragung von Steuer- und Messströmen über Schleifring-Anordnungen.

### **- Industrie-Kohlebürsten**

Die Bürstenqualitäten sind in folgende Gruppen eingeteilt:

- Hartkohlen werden in Kleinmotoren eingesetzt.
- Grafitkohlen sind für hohe Umfangsgeschwindigkeiten geeignet. Die Schleifwirkung ist nur gering.
- Bakelitkohlen sind kunstharzgebundene Grafitkohlen mit hoher Übergangsspannung. Der Querverstand ist ein Vielfaches des Längswiderstandes. Dadurch eignen sich diese Qualitäten für besonders schwierige Kommutierung bei nicht zu hohen Stromdichten.
- Edelkohlen bestehen aus Kohlematerial, welches bei einer Temperatur von 2.500 °C in Elektrographit umgewandelt wurde. Dadurch erreicht man eine wesentliche Verbesserung der elektrischen und thermischen Leitfähigkeit und der Abbrandfestigkeit. Edelkohlen haben ausgezeichnete Kommutierungseigenschaften.
- Bronzekohlen enthalten neben Grafit und anderen Kohlenstoffen Kupfer und andere Metalle. Sie zeichnen sich durch wesentlich höhere Leitfähigkeit und geringeren Übergangswiderstand aus. Sie werden auf Schleifringen und in Niederspannungsmaschinen eingesetzt.
- Silberkohlen eignen sich zur Übertragung niedrigster Spannungen bei Messströmen..

### 2.2.3. SCHMIERSYSTEME

#### *- Schmierstoffgeber*

Schmierstoffgeber dienen zur automatischen Dosierung von Schmierfetten für Lagerstellen im Langzeitbetrieb.

- Federdruck-Schmierstoffgeber versorgen Wälz- und Gleitlager durch Federdruck. Durch den Unterdruck, der durch die rotierende Welle entsteht, fließt das Fett. Federdruck-Schmierstoffgeber sind für einfache Anwendungen geeignet. Die Federdruck-Schmierstoffgeber sind wartungsfrei, da keine Ersatz- oder Austauschteile benötigt werden.
- Elektronisch- und elektromechanisch gesteuerte Schmierstoffgeber sind für automatische Schmierstoffabgabe einstellbar. Dies ermöglicht eine Erhöhung der Lebensdauer von Maschinen durch kontinuierliche Schmierung.

#### *- Elektro-Pumpöler*

Elektro-Pumpöler eignen sich als Zentralschmieranlage für Maschinenkomponenten, die kontinuierlich mit Öl versorgt werden müssen. Es können mehrere Schmierstellen versorgt werden.

Elektropumpen für Einleitungsbetrieb mit Drosselventil fördert intermittierend leichte bis mittlere Maschinen- und Kettenöle mit max. 1 bar. Steuerung der Pumpe entweder direkt über eine vorhandene Steuereinheit der Maschine oder über die frei programmierbare Zeitsteuerung. Pumpöler werden als anschlussfertige Montageeinheiten geliefert.

#### *- Tropföler*

Einfach- und Mehrfach-Tropföler sind für den Einsatz in trockenen, sauberen Räumen geeignet.

Das Gerät wird aus Messing vernickelt hergestellt und dient zur Dosierung von Öl und anderen Flüssigkeiten. Großer Vorratsbehälter aus Naturglas mit Staubdeckel. Stromversorgung vom Hauptschalter Ihrer Maschine im Dauerbetrieb oder nach stufenlose Betriebszeitenvorwahl.

#### *- Einleitungssysteme zur Förderung von Öl und Fließfett*

Der Schmierstoff wird durch eine Hauptleitung an beliebig viele Schmierstellen abgegeben.

Die Einleitungsaggregate dienen zur Versorgung von Schmierstellen über Dosierventile. Antriebseinheit und elektronische Steuerung mit Überwachung sind kompakt angeordnet. Die Systeme können mit interner Steuerung oder extern angesteuert werden (SPS). Anwendungen finden sich bei Werkzeugmaschinen, Druck- und Verarbeitungsanlagen, Textilmaschinen, Pressen etc.

#### *- Zentralschmieranlagen*

Die Zentralschmieranlage versorgt mehrere Schmierstellen mit Schmierfett und ist ein Mehrleitungs-System für vielseitigen Einsatz. Unterschiedlich dimensionierte Anschlüsse sind mit wählbaren Pumpenelementen kombinierbar, um die erforderlichen Schmierstoffmengen zu der Schmierstelle zu liefern. Gleichzeitig können auch Pumpenelemente Schmierfette an Progressivverteiler fördern. Zentralschmieranlagen werden modular aufgebaut und können zur Versorgung aller gängigen Maschinen und Fahrzeuge eingesetzt werden.

## 2.2.4. ROHRLEITUNGSKOMPONENTEN

Rohrleitungskomponenten für die Verlegung und Reparatur von Ver- und Entsorgungsleitungen im Kommunalbereich.

- Pressringe sind Dichtelemente von Rohrleitungen und elektrischen Versorgungsleitungen von Wohn- und Industriegebäuden.
- Mauerkragen dichten Abläufe in Geschossdecken und Schächten.
- Rohrkupplungen werden als Verbindung von Versorgungsleitungen verwendet. Mehrbereichskupplungen können Rohrleitungen mit aus unterschiedlichen Werkstoffen verbinden.
- Reparaturkupplungen werden bei Rohrgebrechen als Dichtmanschette eingesetzt.
- Warnbänder sollen Mediumrohre bei Grabungsarbeiten sichern und Ortungsbänder dienen zur Auffindung von Rohrleitungen im Erdreich.

## 2.2.5. NIRO-ANLAGENZUBEHÖR

Wir liefern Rohrleitungsarmaturen und Zubehörteile aus Edelstahl für die Vinifizierung in Weinbaubetrieben, Komponenten für Brauereien und sonstige Getränkehersteller.

Das sind z.B.: Kugelhähne und Scheibenventile, Kosthähne, Rohrleitungsverbindungen und -Übergänge, Fittinge mit unterschiedlichen Gewindeanschlüssen, Schaugläser, Sprühköpfe, Schwallreiniger und Geräte zur Tankreinigung.

### *2.3. Strategisch relevante Themen*

SINTECA bestimmt, überwacht und überprüft in regelmäßigen Abständen die

- internen und externen Themen,
- die für unser Unternehmen und unsere strategische Ausrichtung sowie
- für unser QM-System

von Bedeutung sind

Die praktische Umsetzung dieser Maßnahmen ist in folgenden Verfahrensanweisungen geregelt:

- Manual "Geschäftsführung und Qualitätsmanagement", Kapitel QM-Bewertung

### *2.4. Erfordernisse und Erwartungen der Stakeholder*

SINTECA bestimmt in regelmäßigen Abständen

- die relevanten Stakeholder und
- deren (für SINTECA) relevante Interesse und die sich
- für SINTECA daraus ergebenden Anforderungen sowie
- die tatsächlichen und potentiellen Auswirkungen.

Diese Informationen und die relevanten Anforderungen werden von SINTECA überwacht und überprüft.

Die praktische Umsetzung dieser Maßnahmen ist in folgenden Verfahrensanweisungen geregelt:

- Manual "Geschäftsführung und Qualitätsmanagement", Kapitel QM-Bewertung

### *2.5. Leitbild*

#### **Grundsätzlich**

Die SINTECA HandelsgmbH ist ein unabhängiges Handelsunternehmen, das nur seinen Mitarbeitern und seinen Gesellschaftern verpflichtet ist. Aus dem Spannungsfeld der damit verbundenen unterschiedlichen Interessen, leitet sich die einzige langfristige Daseinsberechtigung der SINTECA HandelsgmbH ab: Kundennutzen und Qualität.

#### **Vision**

Kompetenz ist das Markenversprechen, das unsere motivierten Mitarbeiter jeden Tag von neuem einlösen. Mit langjährig bewährten und innovativen Produkten steigert SINTECA kontinuierlich seine Attraktivität als zuverlässiger Partner für Kunden und Lieferanten. Diese Vision der Firmeninhaber und die Kreativität der Mitarbeiter sind Grundlage unseres Erfolgs. Wir werden diese Position weiter ausbauen und so die Arbeitsplätze unserer Beschäftigten sichern.

#### **Zweck**

SINTECA steht für verlässliche Versorgungssicherheit von Kunden mit Produkten von hoher Qualität und stabilen Preisen.

#### **Tätigkeit**

SINTECA hat sich auf den Handel mit Gleitlagerprodukten samt Zubehör, Elektrokohle und Rohrleitungskomponenten spezialisiert.

#### **Zentrale Stärke**

Als unabhängiges Unternehmen können wir das optimale Produkt für Kundenansprüche bezüglich Qualität und Preis auswählen. Wir unterstützen unsere Kunden, um das Produkt optimal einzusetzen und höchste Wirtschaftlichkeit daraus zu erzielen. Unsere Qualitätssicherung und unsere Mitarbeiter gewährleisten, dass das Produkt dem geforderten Standard entspricht. Wir kümmern uns um logistische Angelegenheiten und stellen fristgerechte Lieferungen sicher.

#### **Zentrale Werte**



Für SINTECA ist Korrektheit und Rechtschaffenheit im Umgang mit Mitarbeitern, Kunden, Lieferanten und allen anderen Geschäftspartnern von höchster Priorität.

**Neue Ideen und Möglichkeiten**

Wo der Markt sinnvolle Ergänzungen unserer Produktpalette verlangt, sind wir bereit, diese Produkte in unser Lieferprogramm aufzunehmen.

**Mitarbeiter**

SINTECA ist bestrebt, allen Mitarbeitern gute Arbeitsmöglichkeiten zu zeitgemäßen Bedingungen zu bieten. Wir sorgen für eine gesunde Atmosphäre der Zusammenarbeit und für eine soziale Absicherung. Unsere Mitarbeiter werden in Ihrem Streben nach Weiterentwicklung unterstützt und geschult.

**Auftraggeber**

SINTECA beliefert Kunden in nahezu allen Industriebereichen. Unabhängig von der Firmengröße, ob Industrie, Handel, Gewerbe oder Privatkunde, alle werden von uns mit unseren Produkten hoher Qualität und zu einem fairen Preis beliefert.

**Lieferanten**

Langjährige Zusammenarbeit mit zertifizierten Lieferwerken aus Europa und Fernost sind wesentliche Bausteine zur Sicherung unserer qualitativ hochwertigen Produkte.

**Konkurrenz**

Der Wettbewerb ist für uns eine Herausforderung, um Produktvielfalt, Qualität, Lieferfähigkeit und Kundenkontakt weiter zu verbessern.

**Kooperationsbereitschaft**

Durch enge Zusammenarbeit mit Kunden, Lieferanten und Forschungsinstituten können wir technische Lösungen erarbeiten und Produkte, sowie Verfahrensabläufe technisch und wirtschaftlich optimieren und vereinfachen.

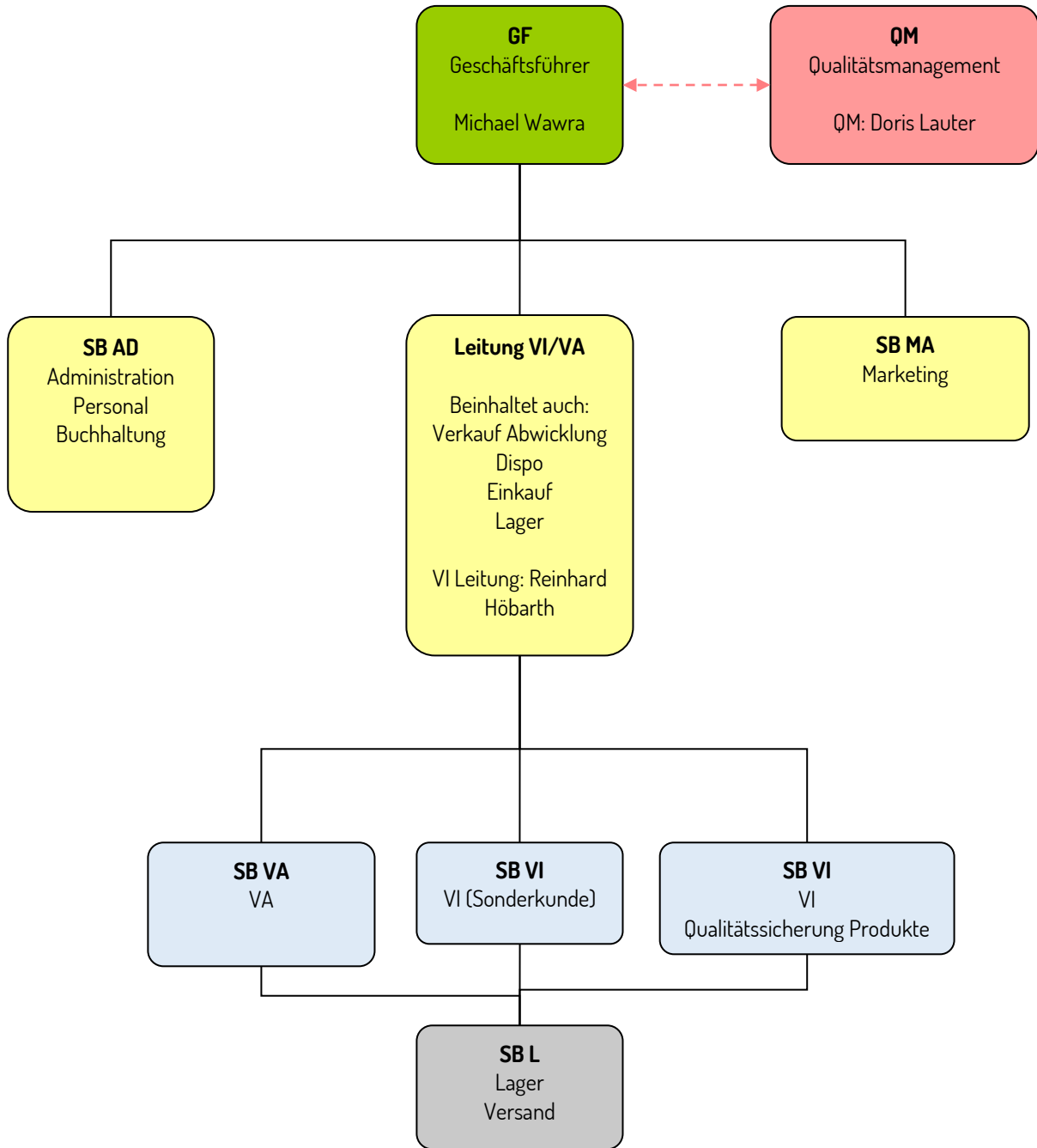
**Leistung für die Gesellschaft**

Neben den gesetzlich vorgeschriebenen Abgaben für Sozialversicherung, Finanzamt und Gemeinde legen wir großen Wert auf umweltfreundliche Verpackung und deren Entsorgung bzw. Entpflichtung. Weiters liefern wir statistische Zahlen an Institute und Behörden und geben Produktinformationen an Schulen und Interessenten weiter.

**Einstellung zum Gewinn**

SINTECA hat sich zum Ziel gemacht, durch Ihre Leistungen einen so großen Ertrag zu erwirtschaften, dass die Existenz der Firma auch in Zukunft gesichert und ungeachtet der wirtschaftlichen Konjunkturschwankungen aus eigenen Mitteln gewährleistet ist.

*2.6. Organigramm*



### 3. Qualitätspolitik

#### Qualität

Wir stellen uns den ständig wachsenden Anforderungen der weltweiten Märkte für unsere Produkte. Qualität ist dabei ein entscheidender Faktor.

Mit unserer Qualitätspolitik soll garantiert werden, dass die Anforderungen unserer Kunden bezüglich unserer Produkte und Waren vollumfänglich ohne Abweichungen jederzeit erfüllt werden. Es ist unsere erklärte Absicht, diesen hohen Standard kontinuierlich und ohne Ausnahmen zu halten. Dies verpflichtet unsere Mitarbeiter, ihre Aufgaben überlegt und sorgfältig anzugehen. Fehler sollen nicht nur vermieden, sondern potentielle Fehlerursachen bzw. Schwachstellen sollen erkannt und beseitigt werden. Durch enge Zusammenarbeit mit unseren Lieferanten erreichen wir, dass deren Lieferungen und Produkte unseren eigenen hohen Qualitätsanforderungen entsprechen.

#### Kunden-Qualität

Die Zufriedenheit und Begeisterung unserer Kunden ist die Grundanforderung an unsere Qualitätspolitik, die von jeder Stelle zu erfüllen ist, unabhängig davon, ob es sich um einen internen oder externen Kunden handelt.

Wir wollen unsere Kunden jederzeit zuverlässig und kompetent bedienen, um damit ihr Vertrauen zu erhalten. Die Wünsche und Bedürfnisse unserer Kunden wollen wir erkennen, analysieren und abklären und ihnen bei der Lösung ihrer Probleme helfen. Unsere Kunden stehen im Mittelpunkt aller Überlegungen. Von ihrer Zufriedenheit hängt der wirtschaftliche Erfolg und damit die Zukunftssicherung unseres Unternehmens ab.

Bestimmend für die Eigenschaften unserer Produkte und Leistungen sind die Anforderungen unserer Kunden.

Anforderungen für Produkte und Leistungen werden klar definiert und ohne Abweichungen erfüllt.

Die Verfügbarkeit und Lieferbereitschaft unserer Produkte wollen wir den Anforderungen unserer Kunden gemäß festlegen. Die Rückverfolgbarkeit unserer Produkte wird bei der Gestaltung unserer Prozesse berücksichtigt.

Durch laufende Überprüfung und Verbesserung unserer Prozesse wollen wir auch zukünftigen Bedürfnissen und Wünschen unserer Kunden genügen. Unsere gesamten Unternehmensprozesse sind auf die Einhaltung unserer hohen Qualitätsziele ausgerichtet.

#### Lieferanten-Qualität

Wir streben mit unseren Lieferanten eine langfristige Zusammenarbeit an, in der wir offen und fair miteinander arbeiten. Um den Anforderungen unserer Kunden zu entsprechen, fördern wir unsere Lieferanten hinsichtlich Ihrer Methoden und Prozesse und stehen in einem ständigen Austausch um Produktqualität und Liefertreue sicherzustellen.

#### Mitarbeiter

Unsere Mitarbeiter bilden ein Team, welches uns die Basis des Erfolges gibt.

Wir wollen unseren Mitarbeitern ein motivierendes Umfeld geben, geprägt durch eine partnerschaftliche Führung und ein fortschrittliches Sozialsystem.

Durch geeignete Schulungsmaßnahmen fördern und festigen wir das Qualitätsbewusstsein unserer Mitarbeiter. Unsere Qualitätsgrundsätze sollen von allen Mitarbeitern verstanden, getragen, gelebt und weiterentwickelt werden.

#### Wachstum

Unsere Firma setzt sich zum Ziel, durch ihre Leistungen einen so großen Ertrag zu erwirtschaften, dass ihre Existenz auch für die Zukunft gesichert und die Weiterentwicklung ungeachtet der wirtschaftlichen Konjunkturschwankungen aus eigenen Mitteln gewährleistet ist.

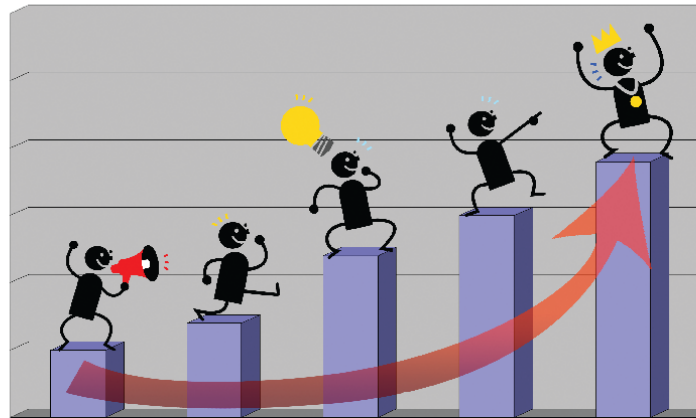
Das wünschenswerte Wachstum unserer Firma, das zum materiellen Wohlergehen aller beiträgt, erfordert ein unermüdliches Rationalisieren und Verbessern.

Zusammenfassend:

### Qualitätspolitik der **SINTECA** HandelsgmbH

**Qualität** bedeutet für uns:

- Schwachstellen eliminieren!
- Kundenerwartungen übertreffen!
- Sorgfältige Lieferantenauswahl!
- Motivierte und bestgeschulte Mitarbeiter!
- Kontinuierliches Wachstum!



**SINTECA** - mit Qualität zum Erfolg!

Die Qualitätspolitik von **SINTECA** wurde mit allen Mitarbeitern besprochen und von diesen akzeptiert. Zur Verwirklichung und Aufrechterhaltung der Q-Politik werden die Mitarbeiter in alle QM-Aktivitäten von Anfang an eingebunden und laufend in QM-Angelegenheiten geschult. Die ständige Information über QM-relevante Themen erfolgt in Form von Mitarbeiterbesprechungen.

Einmal jährlich bewerten wir unsere Qualitätspolitik im Rahmen der QM-Bewertung hinsichtlich ihrer Angemessenheit.

## 4. Anwendungsbereich unseres QMS

Unser QM-System gilt – unter Berücksichtigung der strategisch relevanten Themen sowie der Erfordernisse und Erwartung der Stakeholder – für

- alle Mitarbeiter der SINTECA Handels GmbH.
- sowie alle Prozesse unseres QMS.

### 4.1.1. Ausschlüsse

#### *Entwicklung*

Da von uns keine Produkte oder Leistungen im Sinne der Norm EN ISO 9001 entwickelt werden, ist dieses Qualitätselement nicht anwendbar.

Im Zuge der internen Audits ist jedoch jeweils zu überprüfen, ob dieser Sachverhalt noch aktuell ist.

#### *Produktkonservierung*

Da unser Unternehmen keine materiellen Produkte im Sinne der Norm EN ISO 9001 herstellt, sondern reine Dienstleistungen erbringt, ist dieses Qualitätselement nicht anwendbar.

Im Zuge der internen Audits ist jedoch jeweils zu überprüfen, ob dieser Sachverhalt noch aktuell ist.

## 5. Verantwortung der obersten Leitung

Die oberste Leitung wird durch die Geschäftsführung der SINTECA HandelsgmbH repräsentiert und trägt die Verantwortung für die Verwirklichung und ständige Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems innerhalb des Unternehmens.

### 5.1. Selbstverpflichtung

Wir wollen die Bedürfnisse und Erwartungen unserer Klienten/innen und Auftraggeber/innen besser kennen, verstehen und erfüllen und dadurch die KundInnenzufriedenheit erhöhen.

Als das Management von SINTECA, verpflichten wir uns deshalb

- zur Entwicklung und ständigen Verbesserung unseres Qualitätsmanagementsystems,
- in unserer Organisation die Bedeutung der Erfüllung der KundInnenerwartungen sowie relevanter behördlicher bzw. gesetzlicher Bestimmungen klar zu machen,
- eine Qualitätspolitik und entsprechend dazu Qualitätsziele festzulegen,
- regelmäßig Managementbewertungen durchzuführen und
- die für die Aufrechterhaltung des Qualitätsmanagementsystems erforderlichen Mittel sicher zu stellen.

Klosterneuburg, am 23.05.2018



Ing. Michael Wawra  
Geschäftsführer



Mag. Doris Lauter  
Qualitätsbeauftragte

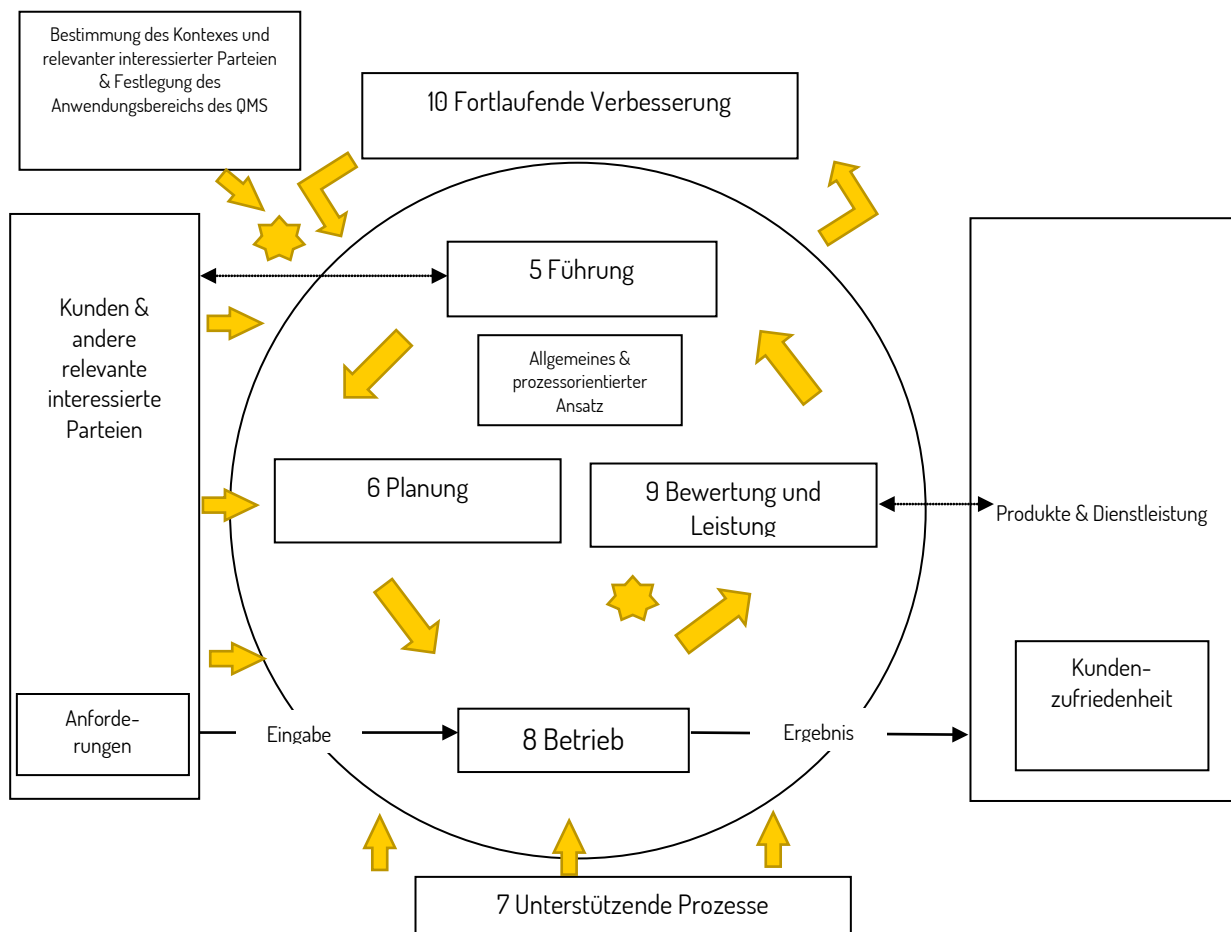
## 5.2. Planung

Damit wir unsere Qualitätspolitik und unsere Verpflichtung zur ständigen Verbesserung realisieren können, setzen wir für

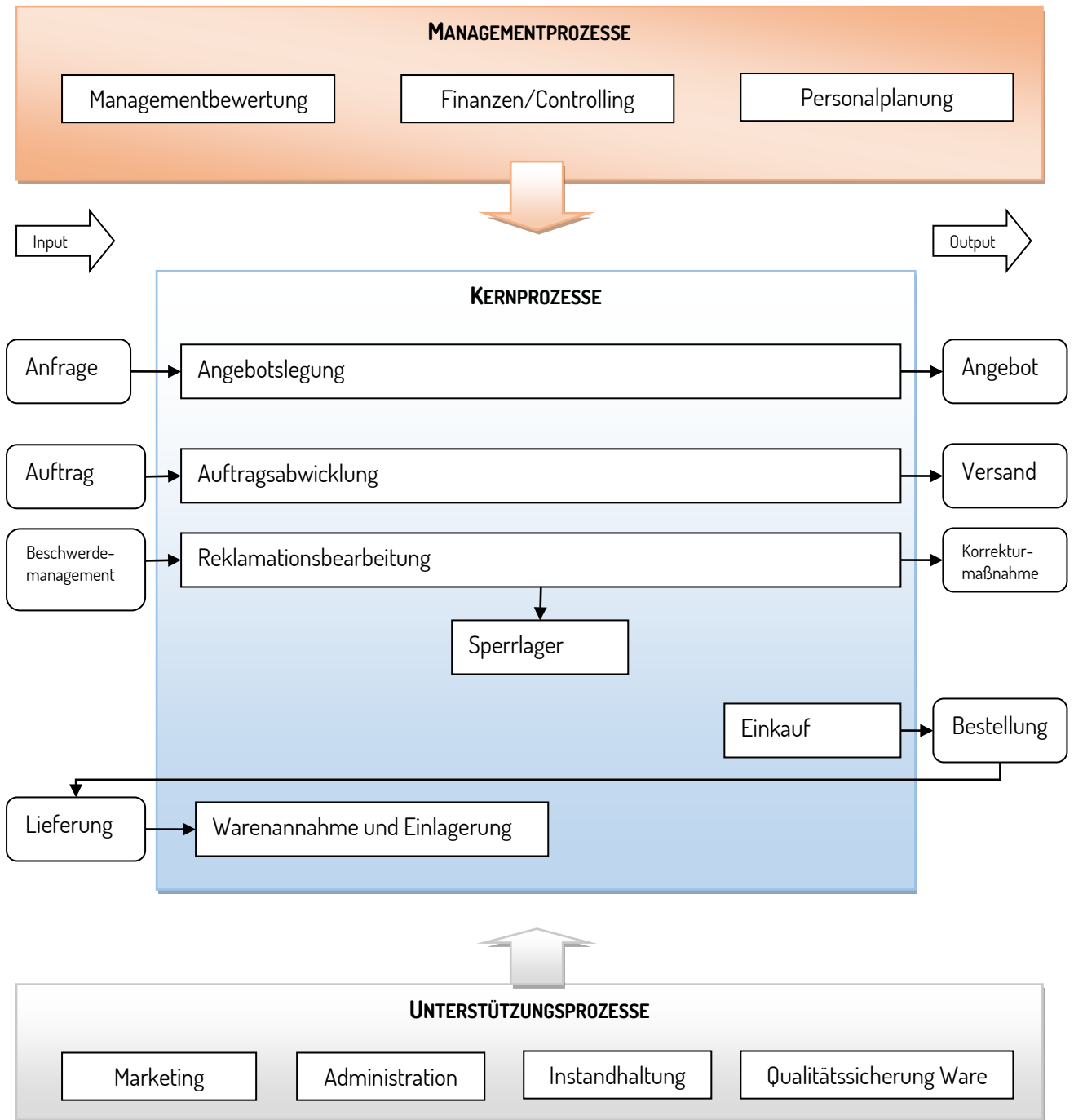
- die verschiedenen Bereiche innerhalb unserer Organisation sowie für
- die Erwartungen unserer Kunden/innen an unsere Leistungen

messbare Qualitätsziele fest.

Die Abfolge und Wechselwirkung unserer Prozesse haben wir festgelegt und stellen sich überblicksartig wie folgt dar:



Die in der nachstehenden Abbildung dargestellte Prozesslandschaft dient als Grundlage für die Qualitätsplanung und zeigt den Zusammenhang zwischen den einzelnen Prozessen:



**Input-Output Prozesse**

Sowohl die In- und Output-Prozesse aber auch die Abfolge und Wechselwirkungen der Prozesse, werden von uns bestimmt. Darüber hinaus werden auch

- die Kriterien und Verfahren zum wirksamen Durchführen und Steuern der Prozesse ermittelt und
- die Verantwortlichen und deren Befugnisse für diese Prozesse festgelegt.

Die Verantwortlichen handeln unter Berücksichtigung der ermittelten **Risiken und Chancen**.



Die Prozesse werden in regelmäßigen Abständen bewertet und – wenn erforderlich – verändert/angepasst, damit die beabsichtigten Ergebnisse erzielt werden.

*Die praktische Umsetzung dieser Maßnahmen ist in folgenden Verfahrensanweisungen geregelt:*

- *Manual "Geschäftsführung und Qualitätsmanagement"*,
- *Manual "Administration"*
- *Manual „Marketing“*
- *Manual „Lager“*
- *Manual „Verkauf Außendienst“*
- *Manual „Verkauf Innendienst“*

### ***Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen***

Bei der Planung unseres QM-Systems werden die strategisch relevanten Themen sowie die Erfordernisse und Erwartungen der Stakeholder – soweit für SINTECA sinnvoll und machbar – berücksichtigt.

Die Risiken und Chancen von SINTECA im Hinblick auf

- die Erreichung und das Übertreffen der von uns angestrebten Ziele und/oder Verbesserungen sowie
- das Verhindern oder zumindest verringern von Umständen, die uns an der Zielerreichung und/oder Verbesserung und/oder kontinuierliche Verbesserung hindern könnten

werden ermittelt und es werden konkrete Maßnahmen zum Umgang mit Chancen und Risiken geplant und umgesetzt.

Die Wirksamkeit dieser Maßnahmen wird regelmäßigen Abständen ermittelt und bewertet.

*Die praktische Umsetzung dieser Maßnahmen ist in folgenden Verfahrensanweisungen geregelt:*

- *Manual "Geschäftsführung und Qualitätsmanagement", Kapitel QM-Bewertung*

### 5.3. Qualitätsplanung

Um sicher zu stellen, dass die erforderlichen Mittel zur Erreichung unserer Qualitätsziele vorhanden sind, ermitteln und planen wir diese Mittel. Das Ergebnis fassen wir in einem schriftlichen Qualitätsplan zusammen. Dieser Plan enthält die Prozesse unseres Qualitätsmanagementsystems, die dafür benötigten Mittel, sowie den Plan zur ständigen Verbesserung unseres Qualitätsmanagementsystems. Änderungen unseres Qualitätsmanagementplans werden von uns gelenkt durchgeführt. Es wird von uns sichergestellt, dass die Integrität unseres Qualitätsmanagementsystems auch während der Planänderungen aufrecht erhalten bleibt.

*Die praktische Umsetzung dieser Maßnahmen ist in folgenden Verfahrensanweisungen geregelt:*

- *Manual Geschäftsführung und Qualitätsmanagement, Kapitel „Qualitätsziele“*
- *Manual Geschäftsführung und Qualitätsmanagement, Kapitel „Qualitätsplanung“*

### 5.4. Planung von Änderungen

Änderungen an unserem QMS führen wir geplant durch. Dabei berücksichtigen wir

- Den Zweck der Änderungen und
- sich daraus ergebende mögliche Konsequenzen,
- die Integrität des QMS,
- die Verfügbarkeit der Ressourcen und
- die Zuweisung von Verantwortlichkeiten und Befugnissen

*Die praktische Umsetzung dieser Maßnahmen ist in folgenden Verfahrensanweisungen geregelt:*

- *Manual „Geschäftsführung und Qualitätsmanagement“, Kapitel 2: Qualitätsplanung*

## 6. Verwaltung

### 6.1. Verantwortung und Befugnis

Alle Funktionsbereiche und ihre Wechselbeziehungen zur Organisation einschließlich der Verantwortungen und Befugnisse sind festgelegt und allen Mitarbeitern/innen bekannt gemacht.

Um sicher zu stellen, dass

- die Prozesse des Qualitätsmanagements eingeführt und aufrecht gehalten werden und
- die Geschäftsleitung über die Leistung des Qualitätsmanagementsystems und der Notwendigkeit von Verbesserungen informiert ist und
- das Bewusstsein über die KundInnenerwartungen aller Mitarbeiter/innen des Unternehmens gefördert wird,

hat Frau Mag. Doris Lauter die Funktion des Qualitätsmanagers (QM) übernommen.

*Die praktische Umsetzung dieser Maßnahmen ist in folgenden Verfahrensanweisungen geregelt:*

- *Manual Geschäftsführung und Qualitätsmanagement*

### 6.2. Interne Kommunikation

Um die interne Kommunikation bezüglich der Prozesse des Qualitätsmanagementsystems und deren Wirksamkeit in unserem Unternehmen sicher zu stellen, haben wir klare Kommunikationsregelungen festgelegt.

*Die praktische Umsetzung dieser Maßnahmen ist in folgenden Verfahrensanweisungen geregelt:*

- *Manual Geschäftsführung und Qualitätsmanagement, Kapitel „Interne Kommunikation“*

### ***6.3. Lenkung von Dokumenten***

Unseren Dokumenten widmen wir besondere Aufmerksamkeit: Dokumente werden vor ihrer Herausgabe bezüglich ihrer Angemessenheit genehmigt, in regelmäßigen Abständen bewertet und nach Bedarf aktualisiert und neu genehmigt.

Alle unsere Qualitätsdokumente sind mit dem aktuellen Revisionsstand gekennzeichnet. Darüber hinaus ist durch geeignete Maßnahmen sicher gestellt, dass die jeweils gültige Fassung der zutreffenden Dokumente an den jeweiligen Einsatzorten zur Verfügung stehen.

Um sicher zu stellen, dass Dokumente

- lesbar, leicht erkennbar und wieder auffindbar bleiben, sowie
- das Dokumente externer Herkunft gekennzeichnet sind und ihre Verteilung gelenkt werden und gleichzeitig
- die unbeabsichtigte Verwendung alter Dokumente verhindert wird,

haben wir geeignete Verfahren festgelegt.

*Die praktische Umsetzung dieser Maßnahmen ist in folgenden Verfahrensanweisungen geregelt:*

- *Manual Geschäftsführung und Qualitätsmanagement, Kapitel „Lenkung von Dokumenten und Daten“*
- *Manual Geschäftsführung und Qualitätsmanagement, Kapitel „Dokumentenlenkung“*

### ***6.4. Lenkung von Qualitätsaufzeichnungen***

Die für unser Qualitätsmanagement benötigten Aufzeichnungen werden gelenkt. Um das wirksame funktionieren unseres Qualitätsmanagements nach zu weisen werden diese Aufzeichnungen aufrechterhalten.

Zur Kennzeichnung, Aufbewahrung Wiederauffindung zum Schutz zur Aufbewahrungszeiten zur Beseitigung von Qualitätsaufzeichnungen haben wir ein dokumentiertes Verfahren festgelegt.

*Die praktische Umsetzung dieser Maßnahmen ist in folgenden Verfahrensanweisungen geregelt:*

- *Manual Geschäftsführung und Qualitätsmanagement, Kapitel „Qualitätsaufzeichnungen“*

## 6.5. Managementbewertung

Um die laufende Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit unseres Qualitätsmanagementsystems sicher zu stellen, wird dieses in regelmäßigen Abständen vom Management bewertet. Dabei wird der Änderungsbedarf für das Qualitätsmanagementsystem unseres Unternehmens einschließlich der Qualitätspolitik und der Qualitätsziele ermittelt.

Grundlage unserer Qualitätsmanagementbewertung sind die Ergebnisse der Audits, die Rückmeldung von Klienten/innen / Auftraggebern/innen, der aktuelle Status von Vorbeugungs- und Korrekturmaßnahmen, die Folgemaßnahmen von vorangegangenen Managementbewertungen und sonstige Veränderungen, die sich auf das Qualitätsmanagement auswirken können.

Das Ergebnis dieses Bewertungsprozesses sind Maßnahmen zur Verbesserungen des Qualitätsmanagementsystems und seiner Prozesse zur Produktverbesserung in Bezug auf die KundInnenerwartungen und zum Mittelbedarf.

Die Ergebnisse dieser Managementbewertungen werden in einem QM-Bewertungsbericht aufgezeichnet.

*Die praktische Umsetzung dieser Maßnahmen ist in folgenden Verfahrensanweisungen geregelt:*

- *Manual Geschäftsführung und Qualitätsmanagement, Kapitel „QM-Bewertung“*

## 7. Management der Mittel

### 7.1. Bereitstellung von Mitteln

Mit dem Ziel die Prozesse des Qualitätsmanagementsystems zu verwirklichen und zu verbessern und die KundInnenzufriedenheit zu erhöhen, werden vom Management rechtzeitig die dafür erforderlichen Mittel bestimmt und bereit gestellt.

*Die praktische Umsetzung dieser Maßnahmen ist in folgenden Verfahrensanweisungen geregelt:*

- *Manual Geschäftsführung und Qualitätsmanagement, Kapitel „Bereitstellung von Mitteln“*

### 7.2. Personal

Um sicher zu stellen, dass unser Personal entsprechend fähig ist die Kundenerwartungen zu erfüllen, wird das Bewusstsein und die Fähigkeit unter Berücksichtigung der vorhanden Schulbildung, bereits erfahrenen Schulungen und gegebenen Fertigkeiten geschult oder entwickelt.

Das Wissen, das zur Durchführung der Prozesse benötigt wird um die Konformität von Produkten und Dienstleistungen zu erreichen, wird von uns in Form von Anforderungsprofilen ermittelt.

Zur Vermittlung und Aufrechterhaltung dieses Wissens, schulen wir unsere Mitarbeiter. Zeigt sich, dass neues Wissen erforderlich ist, legen wir fest, wie dieses zusätzliche Wissen erlangt und vermittelt werden soll.

Damit wir die zur Erfüllung der Kundenerwartungen benötigten Einrichtungen bereit stellen und aufrecht erhalten können, werden diese von uns in regelmäßigen Abständen ermittelt.

*Die praktische Umsetzung dieser Maßnahmen ist in folgenden Verfahrensanweisungen geregelt:*

- *Manual Geschäftsführung und Qualitätsmanagement, Kapitel „Mitarbeiter“*

### 7.3. Arbeitsumgebung

Um die Qualität unserer Leistungen sicher zu stellen ermitteln wir auch regelmäßig die menschlichen und physikalischen Faktoren der Arbeitsumgebung.

*Die praktische Umsetzung dieser Maßnahmen ist in folgenden Verfahrensanweisungen geregelt:*

- *Manual Geschäftsführung und Qualitätsmanagement, Kapitel „Bereitstellung von Mitteln“*

## 8. Leistungserstellungsprozess

### 8.1. Planung der Leistungserstellungsprozesse

Wir planen unseren Leistungserstellungsprozess. Dabei legen wir folgendes fest:

- die Qualitätsziele für die Leistung oder den Vertrag,
- den Bedarf an einzuführenden Prozessen,
- die zuständigen Dokumenten
- die bereit zu stellenden Mitteln und Einrichtungen,
- die Verifizierungs- und Validierungstätigkeiten und Annahmekriterien sowie
- die erforderlichen Aufzeichnungen, um Vertrauen in die Konformität der Prozesse und resultierenden Produkte zu erzeugen,

### 8.2. Kundenbezogene Prozesse

Wir ermitteln die KundInnenforderungen hinsichtlich zum Produkt, der Verfügbarkeit, der Lieferung und Unterstützung sowie sonstige, von Kunden/innen nicht angegebene, Forderungen, die jedoch für den beabsichtigen oder angegebenen Gebrauch notwendig sind. Darüber hinaus ermitteln wir auch die Verpflichtung in Bezug auf das Produkt einschließlich der behördlichen und gesetzlichen Forderungen.

Vor dem Eingehen einer Lieferverpflichtung bewerten wir die KundInnenforderungen, um sicher zu stellen, dass die Produktforderungen festgelegt sind, die KundInnenforderungen vor Annahme des Auftrages bestätigt werden, etwaige Widersprüche zwischen den Forderungen im Vertrag oder Auftrag und früher niedergelegten Forderungen ausgeräumt werden und dass unsere Organisation in der Lage ist die festgelegten Forderungen zu erfüllen. Die Ergebnisse dieser Bewertungen und Folgemaßnahmen zeichnen wir auf. Für den Fall, dass sich diese Produktforderungen ändern, haben wir festgelegt, dass die entsprechende Dokumentation ebenfalls zu ändern ist. Durch geeignete Maßnahmen stellen wir sicher, dass dem zuständigen Personal die geänderten Forderungen bewusst gemacht werden.

Hinsichtlich der Kommunikation mit den Kunden/innen haben wir insbesondere die Information über das Produkt, Anfragen, Verträge oder Auftragsbearbeitung einschließlich Änderungen, Kundenreaktion einschließlich KundInnenbeschwerden festgelegt und auch verwirklicht.

*Die praktische Umsetzung dieser Maßnahmen ist in folgenden Verfahrensanweisungen geregelt:*

- *Manual Geschäftsführung und Qualitätsmanagement*
- *Manual Geschäftsführung und Qualitätsmanagement*
- *Manual Verkauf Innendienst*
- *Manual Verkauf Außendienst*
- *Manual Lager*
- *Manual Marketing*
- *Manual Administration*

### *8.3. Beschaffung*

Um sicher zu stellen, dass beschaffte Leistungen unseren Forderungen entsprechen, haben wir für den Beschaffungsprozess konkrete Verfahrensanweisungen festgelegt.

Diese Verfahrensanweisungen legen fest, dass unsere Lieferanten aufgrund von deren Fähigkeit beurteilt und ausgewählt werden, wie sie in der Lage sind Leistungen entsprechend unserer Forderungen zu liefern. Für die Auswahl und regelmäßige Beurteilung der Lieferanten haben wir konkrete Kriterien festgelegt. Die Ergebnisse der Beurteilung und Folgemaßnahmen werden von uns aufgezeichnet.

In Beschaffungsdokumenten werden jene Angaben dokumentiert, die das zu beschaffende Produkt beschreiben. Vor Freigabe der Beschaffungsdokumente wird von uns die Angemessenheit der darin enthaltenen Forderungen sichergestellt.

Um die von uns beschafften Produkte verifizieren zu können, werden von uns die dafür erforderlichen Maßnahmen ermittelt und verwirklicht.

*Die praktische Umsetzung dieser Maßnahmen ist in folgenden Verfahrensanweisungen geregelt:*

- *Manual Verkauf Innendienst, Kapitel „Einkauf“*



## 9. Produktion und Dienstleistungserbringung

### 9.1. Lenkung der Produktion und Dienstleistungserbringung

Die Dienstleistungserbringung wird von uns durch die folgenden Maßnahmen gelenkt: Festlegung der Merkmale der Dienstleistungen, soweit erforderlich, die zur Verfügungstellung von Arbeitsanweisungen, Gebrauch und Instandhaltung geeigneter Ausrüstungen für die Dienstleistungserbringung, Verfügbarkeit und Gebrauch von Prüfmitteln, Überwachungstätigkeiten, Festlegung von Prozessen für die Freigabe und Lieferung und die zutreffenden Tätigkeiten nach der Leistungserbringung.

*Die praktische Umsetzung dieser Maßnahmen ist in folgenden Verfahrensanweisungen geregelt:*

- *Manual Geschäftsführung und Qualitätsmanagement*
- *Manual Geschäftsführung und Qualitätsmanagement*
- *Manual Verkauf Innendienst*
- *Manual Verkauf Außendienst*
- *Manual Lager*
- *Manual Marketing*
- *Manual Administration*

### 9.2. Tätigkeit nach der Lieferung

Die notwendigen Tätigkeiten nach Lieferung/Projektabschluss werden von uns ermittelt und berücksichtigt. Wir greifen dazu insbesondere auf folgende Informationsquellen zurück:

- Gesetzliche und behördliche Anforderungen
- Kundenanforderungen
- Rückmeldungen von Kunden

### 9.3. Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit

Während des gesamten Leistungserstellungsprozesses sind unsere Leistungen, sowie der Leistungsstatus gekennzeichnet. Soweit Rückverfolgbarkeit gefordert wird, gewährleisten wir diese.

*Die praktische Umsetzung dieser Maßnahmen ist in folgenden Verfahrensanweisungen geregelt:*

- *Manual Geschäftsführung und Qualitätsmanagement, Kapitel „Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit“*

### 9.4. Prozessvalidierung

Sämtlichen Prozesse der Dienstleistungserbringung, deren Ergebnis nicht durch nachfolgende Prüfung verifiziert werden können, werden von uns validiert. Das betrifft auch alle Prozesse, bei denen sich Mängel eventuell erst zeigen, nachdem die Dienstleistung erbracht worden ist. Ziel der Validierung ist es, die Fähigkeit der Prozesse zur Erreichung der geplanten Ziele darzulegen. Die Regeln zur Validierung sind in Verfahrensanweisungen festgelegt.

*Die praktische Umsetzung dieser Maßnahmen ist in folgenden Verfahrensanweisungen geregelt:*

- *Manual Geschäftsführung und Qualitätsmanagement*

### *9.5. Eigentum des Kunden*

Mit dem Eigentum der Kunden/innen gehen wir sorgfältig um. Uns zum Gebrauch oder zur Einbeziehung in unsere Arbeit überlassenes Eigentum des/r Kunden/in, wird von uns geschützt.

Fälle von verloren gegangenem, beschädigtem oder anderweitig für unbrauchbar befundenem Eigentum des/r Kunden/in, werden von uns aufgezeichnet und dem/r Kunden/in mitgeteilt. Das bezieht sich auch auf geistiges Eigentum des/r Kunden/in.

*Die praktische Umsetzung dieser Maßnahmen ist in folgenden Verfahrensanweisungen geregelt:*

- *Manual Geschäftsführung und Qualitätsmanagement, Kapitel „Kundeneigentum“*

## 10. Messung, Analyse und Verbesserung

### 10.1. KundInnenzufriedenheit

Wir überwachen die Angaben zur KundInnenzufriedenheit oder –unzufriedenheit. Die Methoden zur Erlangung und zum Gebrauch dieser Angaben sind in Verfahrensanweisungen festgelegt.

*Die praktische Umsetzung dieser Maßnahmen ist in folgenden Verfahrensanweisungen geregelt:*

- *Manual Geschäftsführung und Qualitätsmanagement, Kapitel „Kundenzufriedenheit“*

### 10.2. Internes Audit

Um zu ermitteln, ob das Qualitätsmanagementsystem den Forderungen dieser internationalen Norm entspricht, sowie wirksam verwirklicht und aufrecht erhalten wird, führen wir regelmäßige interne Audits durch. Das Auditprogramm ist geplant, wobei der Status und die Bedeutung der zu auditierenden Tätigkeiten und Bereiche sowie die Ergebnisse früherer Audits berücksichtigt werden. Die Durchführung der Audits, der Auditumfang, die Audithäufigkeit und die Auditmethoden, sowie die Verantwortungen und Forderungen zur Durchführung von Audits sind in Verfahrensanweisungen geregelt. Folgemaßnahmen von Audits beinhalten die Verifizierung der Verwirklichung der Korrekturmaßnahmen und die Berichterstattung über die Verifizierungsergebnisse. Um diejenigen Realisierungsprozesse zu prüfen, die zur Erfüllung der KundInnenforderung erforderlich sind, wenden wir geeignete Methoden an. Diese Methoden bestätigen, dass jeder Prozess weiterhin in der Lage ist seinen Zweck zu erfüllen. Um die Erfüllung der Forderungen unserer Leistung zu verifizieren, werden von uns die Merkmale der Leistung in den geeigneten Phasen des Leistungsrealisierungsprozesses geprüft. Der Nachweis für die Konformität mit den Annahmekriterien wird von uns dokumentiert. Soweit nicht anderweitig vom/von der Kunden/in genehmigt erfolgt die Einbringung von Dienstleistungen erst nach zufrieden stellender Vollendung aller festgelegten Tätigkeiten.

*Die praktische Umsetzung dieser Maßnahmen ist in folgenden Verfahrensanweisungen geregelt:*

- *Manual Geschäftsführung und Qualitätsmanagement, Kapitel „Interne Audits“*

### 10.3. Lenkung von Fehlern

Durch Verfahrensanweisungen stellen wir sicher, dass eine Leistung, die die Forderungen nicht erfüllt, gekennzeichnet und gelenkt wird. Damit soll ein unbeabsichtigter Gebrauch oder seine Auslieferung verhindert werden.

Fehlerhafte Leistungen werden von uns nachgebessert und zur Feststellung der Konformität erneut verifiziert. Wenn nach der Fertigstellung oder im Gebrauch einer fehlerhaften Leistung entdeckt wird, ergreifen wir geeignete Maßnahmen zur Behebung der Folgen des Fehlers.

Wenn es gefordert wird, wird die vorgeschlagene Nachbesserung fehlerhafter Leistungen den Kunden/innen, den Endnutzern/innen, der Behörde oder einem andern Gremium mitgeteilt, um eine Sonderfreigabe einzuholen.

*Die praktische Umsetzung dieser Maßnahmen ist in folgenden Verfahrensanweisungen geregelt:*

- *Manual Geschäftsführung und Qualitätsmanagement, Kapitel „Fehlerbehandlung“*

## 10.4. Datenanalyse

Um die Eignung und Wirksamkeit unseres Qualitätsmanagements zu ermitteln und mögliche Verbesserungen zu erkennen, erfassen und analysieren wir geeignete Daten.

Ziel dieser Datenanalyse ist es Angaben über die KundInnenzufriedenheit oder -unzufriedenheit, die Einhaltung der KundInnenforderungen, die Prozess- und Produktmerkmale und deren Trends sowie über Lieferanten zu erhalten.

*Die praktische Umsetzung dieser Maßnahmen ist in folgenden Verfahrensanweisungen geregelt:*

- *Manual Geschäftsführung und Qualitätsmanagement Kapitel „Datenanalyse“*

## 10.5. Verbesserung

Durch die konsequente Anwendung der Qualitätspolitik, der Qualitätsziele, der Ergebnisse der Audits, der Datenanalysen, der Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen und der Managementbewertung ermöglichen wir eine ständige Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems.

Die Prozesse, die für die ständige Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems erforderlich sind, werden von uns geplant, geleitet und gelenkt.

Um ein erneutes Auftreten von Fehlern zu verhindern, werden Korrekturmaßnahmen zur Beseitigung der Ursachen von Fehlern ergriffen. Das in Verfahrensanweisungen dokumentierte Verfahren für die Korrekturmaßnahmen, beinhaltet Regelungen für die Fehlererkennung, die Ermittlung der Ursachen von Fehlern, die Beurteilung des Handlungsbedarfs zur Verhinderung des erneuten Auftretens von Fehlern, die Festlegung und Verwirklichung der erforderlichen Korrekturmaßnahmen, die Aufzeichnung der Ergebnisse von ergriffenen Maßnahmen und die Bewertung der ergriffenen Korrekturmaßnahmen.

*Die praktische Umsetzung dieser Maßnahmen ist in folgenden Verfahrensanweisungen geregelt:*

- *Manual Geschäftsführung und Qualitätsmanagement „Planung der ständigen Verbesserung“*
- *Manual Geschäftsführung und Qualitätsmanagement „Korrekturmaßnahmen“*

## 11. Inkraftsetzung des QM - Systems / Grundsatzerklärung

Das Qualitätsmanagementsystem der Firma SINTECA HandelsgmbH entspricht dem Regelwerk DIN EN ISO 9001 und ist in der hier vorliegenden Beschreibung zusammenfassend dargestellt.

Das Qualitätsmanagement-Handbuch hat zugleich Weisungscharakter für alle unsere Mitarbeiter und richtet sich an unsere Partner und Lieferanten.

Mit diesem Qualitätsmanagement-Handbuch geben wir allen unseren Kunden Auskunft, wie die Qualität unserer Leistung realisiert und gesichert wird und stellen gleichzeitig allen unseren Mitarbeitern einen Leitfaden zur Verfügung, um sie in ihrem Bestreben qualitätsbewusst zu arbeiten, zu unterstützen und zu motivieren.

Im vorliegenden Qualitätsmanagement-Handbuch beschreiben wir allgemein das von uns festgelegte Qualitätsmanagement-System. Unser dokumentiertes QM-System sichert die Qualität unserer Leistungen und dient zudem als Nachweis gegenüber unseren Kunden und als Überprüfungsgrundlage bei internen und externen Audits. Seine Anwendung durch alle unsere Mitarbeiter gewährleistet, dass alle organisatorischen, administrativen, kaufmännischen und technischen Tätigkeiten geplant, gesteuert und überwacht und die vereinbarte Kundenanforderungen erfüllt werden.

Die Umsetzung und detaillierte Anwendung des QM-Systems ist durch Prozessverfahrensanweisungen, Ablaufdarstellungen, Checklisten und Formulare sicher gestellt. Das QM - System wird lfd. den Anforderungen des Marktes angepasst und alle Mitarbeiter sind aufgefordert, an Verbesserungen mitzuarbeiten.

Mit der nachfolgenden Unterschrift auf dieser Grundsatzerklärung

- wird die lfd. Überprüfung und Adaptierung des QM - Systems festgelegt
- verpflichtet sich das Management zur Bereitstellung der dafür erforderlichen Mittel
- verpflichtet das Management alle Mitarbeiter, ihre Arbeitsschritte und Tätigkeiten gemäß der Beschreibung in diesem QMH und den jeweils gültigen Prozessverfahrensanweisungen etc. auszuführen.

Damit wird sichergestellt, dass die Qualität unserer Leistungen den Forderungen und Erwartungen unserer Kunden entspricht.

Wien, 23.05.2016