



## Ziel und Zweck

Qualität in allen Bereichen der Flükiger & Co AG hat zum Ziel, berechnete Erwartungen unserer Kunden zu erfüllen und dadurch im Wettbewerb bestehen zu können.

Die Firmenleitung setzt ein Qualitätsmanagementsystem ein und optimiert dieses laufend. Es basiert auf den folgenden Schwerpunkten: Festlegung der Qualitätspolitik, Festlegung der Verantwortungen, Befugnisse und Zuständigkeiten in einer Ablauf- und Aufbauorganisation, Bereitstellung geeigneter personeller und materieller Ressourcen.

## Ziele, Planung, Qualitätspolitik

Unsere Unternehmensgrundsätze sind oberste Leitlinie für unsere geschäftlichen Aktivitäten. Sie stehen in den Beziehungen zu Kunden und Lieferanten im Vordergrund.

Gleichzeitig schliessen sie die Einhaltung externer Qualitätsnormen ein, die die Basis für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit mit unseren Kunden bilden.

Die Unternehmensgrundsätze lauten:

- Der Massstab für die Qualität unserer Produkte und Dienstleistungen wird vom Kunden bestimmt. Sein Urteil ist entscheidend.
- Kunden nur mit fehlerfreien Produkten beliefern.
- Sicherheit an allen Arbeitsplätzen und Schutz der Gesundheit aller Mitarbeiter.
- Unser Qualitätsmanagementsystem kontinuierlich verbessern.

Zur Umsetzung der Qualitätsgrundsätze im Unternehmen sind wir fortwährend bestrebt, im Rahmen der Weiterentwicklung des Systems, Verbesserungen herbeizuführen, die sich auf folgende Schwerpunkte konzentrieren:

- stetige Förderung des Qualitätsbewusstseins
- Kostensenkung durch Fehlervermeidung
- beherrschte Arbeitsabläufe in allen Bereichen
- Kooperation mit unseren Partnern
- Einbindung unserer Lieferanten und Kunden im QM- System
- regelmässige Überprüfung und Anpassung der Qualitätsziele laut Jahreszielplanung:
- Kundenzufriedenheit (Anzahl der Reklamationen, sowie regelmässiges Hinterfragen der Kundenzufriedenheit bei telefonischem Kontakt mit dem Kunden.)
- Wirtschaftlichkeit (Unternehmensergebnis, im Geschäftsbericht enthalten)
- optimal geschulte Mitarbeiter

Zur anforderungsgerechten Erfüllung der Aufgaben des Unternehmens stehen Anlagen, Werkzeuge und Maschinen in ausreichender Menge und Qualität zur Verfügung.

Jeder Mitarbeiter hat in seinem Arbeitsbereich qualitätssichernde Aufgaben nach den festgelegten Richtlinien und Anweisungen auszuführen. Im Vordergrund aller Aktivitäten steht die Fehlervermeidung. Dies bedingt, dass Fehler rechtzeitig erkannt werden, über Fehler offen informiert wird, die Ursachen analysiert werden und als Folge rechtzeitig vorbeugende Massnahmen getroffen werden.

Die Verantwortung und Umsetzung dieser Grundsätze liegt gemeinsam bei der Firmenleitung.

## Qualitätsplanung

Durch gezieltes und rechtzeitiges Planen aller kritischen Tätigkeiten und Prozesse sowie durch Aus- und Weiterbildung des Personals wird vorbeugend alles getan, um die Entstehung von Fehlern zu vermeiden.

## Leitbild

Siehe Anhang 1

## **Kundenorientierung**

Die Unternehmensleitung setzt organisatorische und personelle Mittel ein, um sicherzustellen, dass

- die Kundenbedürfnisse und -erwartungen festgestellt und die entsprechenden Anforderungen an die Flükiger & Co AG definiert werden mit dem Ziel, das Vertrauen der Kunden zu gewinnen
- die Kundenanforderungen verstanden und erfüllt werden

Die Vorgehensweise hierzu ist im Handbuch beschrieben und findet auch Anwendung auf weitere "interessierte Parteien": Mitarbeiter, Lieferanten, Gesetzgeber sowie Aktionäre.

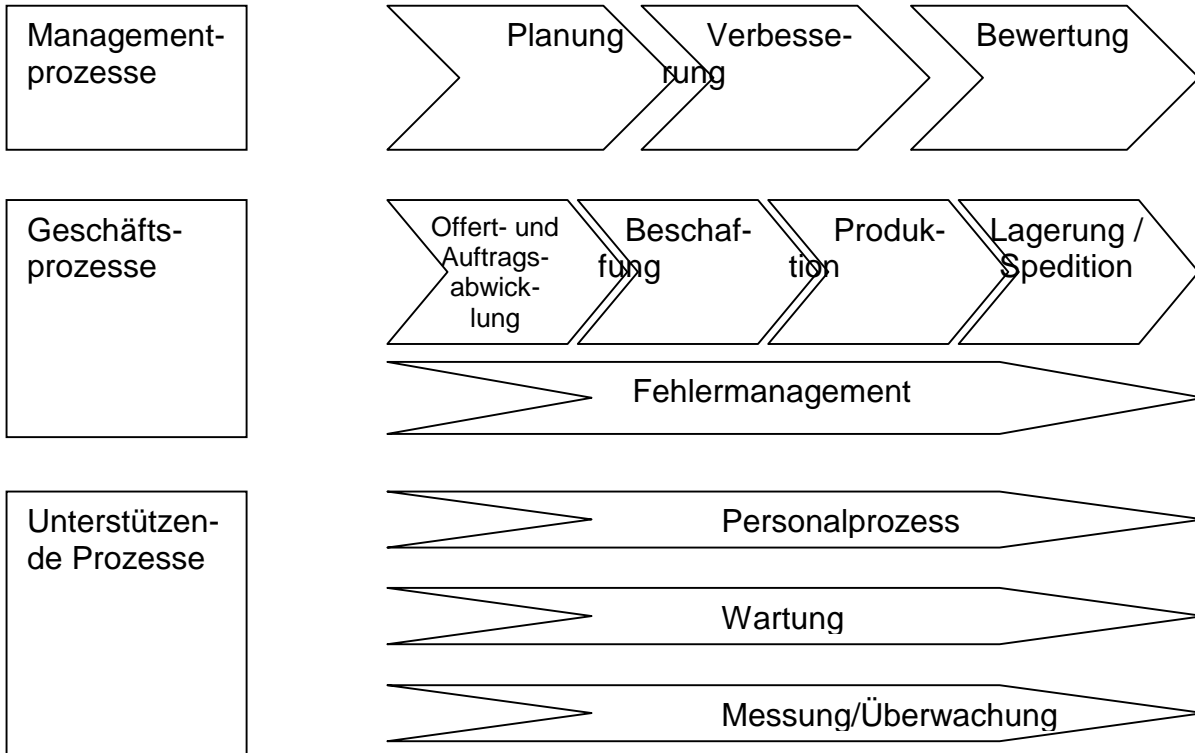
## **QM- Dokumente, Daten und Aufzeichnungen**

### Qualitätsmanagementsystem

Mit dem Qualitätsmanagementsystem (QMS) wird sichergestellt, dass alle festgelegten Qualitätsforderungen erfüllt und die Qualitätspolitik und Qualitätsziele von der Flükiger & Co AG umgesetzt werden. Es wird nach den Anforderungen der Norm ISO 9001 eingerichtet und regelt alle organisatorischen Abläufe im Unternehmen durch das Qualitätsmanagementhandbuch (QMH) und die damit verbundenen Arbeitsanweisungen. Damit führt es zu beherrschten, reproduzierbaren und transparenten Prozessen, die gegenüber dem Kunden gleichbleibende Qualität aller Produkte und Leistungen gemäss den gestellten Anforderungen sichern.

Das QMH ist prozessorientiert aufgebaut und in 5 Kapitel gegliedert. Es regelt für alle qualitätsrelevanten Massnahmen und Vorgänge die Geltungsbereiche und Zuständigkeiten innerhalb des QMS und schreibt dessen Ziele, Zweck und Abläufe fest. Das QMH wird durch die Firmenleitung geprüft, freigegeben und durch eine Verbindlichkeitserklärung in Kraft gesetzt. Es ist für alle Mitarbeiter verbindlich und steht immer im Einklang mit der Qualitätspolitik des Unternehmens.

Das QMS unterliegt durch interne Audits einer ständigen Überprüfung, Bewertung, Optimierung und Weiterentwicklung.



## Organisation, Qualitätsbeauftragter

### Organisation

Siehe Anhang 2 "Prozessschema"

### Qualitätsbeauftragter

Die Aufgaben des "Beauftragten der obersten Leitung" (Qualitätsbeauftragter) werden von Eliane Flükiger wahrgenommen. Sie

- koordiniert und steuert die gesamte Lenkung von QM- Dokumenten
- vertritt die Anwendung des QM- Systems nach innen und aussen.
- verantwortet die Wirksamkeit des QM- Systems.
- sorgt für die ständige Beachtung und Erfüllung der in ISO 9001 festgelegten Anforderungen.
- pflegt das Qualitätsmanagement-Handbuch (QMH)
- erstellt jährlich die QM- Bewertung zuhanden der Firmenleitung

### Sicherheitsbeauftragter

Als KOPAS (Kontaktperson Arbeitssicherheit) wurde Urs Flükiger benannt und vom Träger der Branchenlösung entsprechend geschult. Seine wichtigsten Aufgaben sind:

- Erfassung von Unfällen, Fast-Unfällen und Berufskrankheiten
- Risikoanalyse und Massnahmenplanung

## QM- Bewertung

Die Firmenleitung bewertet mindestens einmal jährlich das QM- System und seine Wirksamkeit anhand

- der Ergebnisse der internen und externen Audits
- der Prozess- und Produktleistung
- der Vorbeugungs- und Korrekturmaßnahmen
- der Ergebnisse aus der Verfolgung der Ziele
- von Kunden-Feedback
- von Aspekten der Arbeitssicherheit / Gesundheitsschutz
- des Umweltschutzes
- der Einhaltung von gesetzlichen Forderungen
- von veränderten Rahmenbedingungen
- von Verbesserungsvorschlägen
- der Überprüfung der Qualitätspolitik

Die QM- Bewertung wird zur Formulierung neuer Ziele und Ressourcenplanung herangezogen und dient als Auslöser für den Verbesserungsprozess.

Oberburg im Februar 2009  
Geschäftsleitung und Qualitätsverantwortliche Flükiger & Co AG Oberburg

Blaser Bernhard  
Flükiger Eliane  
Flükiger Urs