

# HK

Sicherheitstechnik GmbH

Denn  
sicher  
ist sicher...



# Qualitäts- Management Handbuch

HK Sicherheitstechnik GmbH

D – 32584 Löhne Wiehenkamp 1

Telefon: 05732 - 730200 - Telefax: 05732 - 730205

[www.hk-sicherheit.de](http://www.hk-sicherheit.de)

Mail: [info@hk-sicherheit.de](mailto:info@hk-sicherheit.de)

Mitglied im

**BHE**

**Inhaltsverzeichnis**

1	Vorwort .....	3
1.1	Präambel .....	3
1.2	Unternehmensprofil .....	4
2	Qualitätspolitik .....	5
3	Welcher Anspruch folgt daraus?.....	6
4	Welche Maßnahmen werden ergriffen?.....	6
5	Geschäftsentwicklung.....	7
6	Geschäftsfelder .....	8
6.1	ITK Informations- & Kommunikationstechnologie .....	8
6.2	Sicherungstechnik .....	8
7	Vorstellung des QM-Systems .....	9
7.1	Zweck .....	9
7.2	Aufbau des QM-Systems.....	9
7.3	Geltungsbereich .....	10
7.4	Pflege und Verteilung des QM-Handbuches .....	10
7.5	Unternehmensziele.....	10
7.6	Verantwortung und Befugnisse .....	11
7.7	Die Geschäftsleitung .....	11
7.8	Der Qualitätsmanagement-Beauftragte .....	11
7.9	Mittel und Personal zu Aufgaben des Qualitätsmanagements .....	12
7.10	Risikomanagement.....	12
7.10.1	Kaufmännischer Bereich	12
7.10.2	Gewerblicher Bereich	12
8	Wechselwirkungen der betrieblichen Abläufe.....	13
9	Auswahl der strategischen Partner.....	14

## 1 Vorwort

### 1.1 Präambel

Das vorliegende Handbuch beschreibt unsere Geschäftsfelder sowie die Aufbau- und Ablauforganisation. Es legt Vorgehensweisen dar, die sicherstellen, dass die definierten Anforderungen insbesondere bezüglich Qualität, Umwelt, Arbeitsschutz, Wirtschaftlichkeit und Gesundheit erreicht und kontinuierlich verbessert werden. Es ist durch Unterschrift der Geschäftsleitung auf dieser Seite eine verbindliche Vorgabe für alle Mitarbeiter. Darüber hinaus dient es der Orientierung unserer Kunden, Partner und Geschäftsfreunde. Notwendige Detailregelungen sind in den genannten Unterlagen dokumentiert.

Von den Führungskräften wird erwartet, dass sie durch ihr vorbildhaftes Verhalten und Handeln das QM-System unterstützen und kontinuierlich verbessern.

Alle Bereiche des Unternehmens sind hiermit beauftragt, ihren Beitrag für die Verwirklichung der Qualitätspolitik, die Erreichung der Qualitätsziele und die Durchsetzung der qualitätsrelevanten Unternehmensgrundsätze zu leisten, indem sie die hierzu erforderlichen Verfahrensanweisungen erstellen, weiterentwickeln und anwenden.

Löhne, im März 2010

gez. *Helge Heilwerth*

Geschäftsleitung

gez. *Rolf Schumann*

QM-Beauftragter

## 1.2 Unternehmensprofil

Die Firma HK Sicherheitstechnik GmbH ist seit 1975 auf dem Sicherheitsmarkt tätig. Unser Firmenteam kann auf eine langjährige Berufserfahrung auf dem Gebiet der Sicherheits- und Kommunikationstechnik zurückgreifen, welches neben Planung, Vertrieb, Montage und die Wartung von

- Einbruchmeldeanlagen
- Brandmeldeanlagen
- Videoüberwachungsanlagen
- Telefonanlagen
- Funksteuerungen
- Elektronische Schließsysteme
- Zugangskontrolle
- Torantriebe
- RWA Anlagen
- Personen – Schutz – Systeme für hilfebedürftige und orientierungslose Patienten

sowohl im privaten, öffentlichen als auch gewerblichen Bereich umfasst.

Die von uns eingesetzten Produkte sind von namhaften Herstellern und entsprechen dem neusten Technischen Stand.

Um den hohen Anforderungen der Überwachungsmaßnahmen zu entsprechen, haben wir die Zulassung zum Errichten von Einbruchmeldeanlagen nach den Vorschriften des Verbandes der Schadensversicherer (VdS) erlangt, und haben seit 2000 ein Qualitätsmanagementsystem nach DIN\ ISO eingeführt. Desweiteren sind wir Zertifiziert als Fachfirma für Brandmeldeanlagen nach DIN 14675.

## 2 Qualitätspolitik

Wir wissen, dass eine langfristig zufrieden stellende Wirtschaftlichkeit eines Unternehmens nur dann erreichbar ist, wenn die Dienstleistungen einem hohen Qualitätsstandard entsprechen. Daher ist unsere Qualitätspolitik in Übereinstimmung mit den Unternehmensgrundsätzen und den kundenorientierten Qualitätsprinzipien festgelegt. Sie unterstützt die daraus abgeleiteten Ziele und Initiativen. Gleichzeitig schließt sie die Einhaltung externer Qualitätsnormen ein, die die Basis für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit mit unseren Kunden bilden.

Wir messen unseren Erfolg an der Zufriedenheit unserer Kunden, denn zufriedene Kunden sind unsere beste Werbung.

Hinter unseren Produkten und Dienstleistungen stehen tüchtige Mitarbeiter, die zur sorgfältigen und verantwortungsvollen Anwendung der festgesetzten Richtlinien und deren Weiterentwicklung verpflichtet sind. Jeder Einzelne ist gefordert, sich um fehlerfreie Qualität zu bemühen und damit die Erwartungen unserer Kunden zu erfüllen. Der Kunde soll mit unserer Leistung zufrieden sein und der Mitarbeiter darauf stolz sein können. Nur zufriedene Kunden sind die Voraussetzung für unseren wirtschaftlichen Erfolg.

Das gesamte Unternehmen verpflichtet sich, das QM-System aufrecht zu erhalten und ständig zu verbessern.

### 3 Welcher Anspruch folgt daraus?

Wir möchten in allen Geschäftsbereichen Experte sein. Der Ausdruck „Experte“ bezieht sich heute nicht mehr ausschließlich auf die technische Realisierung, sondern schließt die gesamte Lösung für den Kunden inklusive seines Anwendungsnetzes ein. Daher ist es bis zu einem gewissen Grad unumgänglich, die Ablauforganisation und die Geschäftsvorgänge des Kunden zu kennen, zu analysieren und auch zu werten.

Wir wollen trotz der immer größeren Spezialisierung einzelner Hersteller herstellerunabhängig und nur unseren Kunden verpflichtet bleiben, nicht einem einzelnen Hersteller. Wir arbeiten individuell; passen die Technik dem Bedarf unserer Kunden an – nicht umgekehrt.

Dies ist heute fast immer mit entsprechenden kundenspezifischen Zertifizierungen verbunden. Wir streben bei diesen Zertifizierungen immer den höchsten Zertifizierungsgrad an, wobei die Zertifizierung zur DIN EN ISO 9001 eine wichtige Voraussetzung ist. Die aktuellen DIN-Normen sind uns geläufig und finden Anwendung.

### 4 Welche Maßnahmen werden ergriffen?

Jeder Kunde wird von Anfang an von „seinem“ Projektleiter bzw. zuständigen Ansprechpartner betreut. Dieser persönliche Kontakt erleichtert die Betreuung sowie die Planung und hat sich als gute Voraussetzung für eine angenehme und ergebnisorientierte Zusammenarbeit und eine problemlose Umsetzung erwiesen.

Wir schreiben den Service groß. Bereitschaftsdienst herrscht rund um die Uhr, 24 Stunden am Tag. Je nach Kundenanspruch steht dieser Service bis zu 7 Tagen in der Woche bereit, wobei Reaktionszeiten von 2 Stunden keine Seltenheit sind.

In- und externe Weiterbildung der Mitarbeiter werden in Zusammenarbeit mit Lieferanten und anderen externen Anbietern durchgeführt. Häufig finden auch interne Schulungen statt. Hier gibt ein Multiplikator seine Kenntnisse an die Kollegen weiter.

## 5 Geschäftsentwicklung

Um den Bestand, die Wirtschaftlichkeit und die Beschäftigung weiter zu sichern ist es notwendig, neben der Fortführung der bisherigen Geschäftsfelder laufend neue Tätigkeitsfelder und Ideen in die Praxis umzusetzen. Dieser Prozess geschieht im Allgemeinen schrittweise so lange, bis er durch eine organisatorische Maßnahme Ausdruck findet.

Den vorhandenen Kunden sollen deshalb erweiterte Dienstleistungen wie z.B. Netzwerkanalyse und –management, Migrationskonzepte u.ä. angeboten werden. Neukunden, die zuerst mit den neuen Dienstleistungen geworben wurden, sollen auch Angebote zu anderen Dienstleistungen unterbreitet werden.

Um die Wirtschaftlichkeit der Betriebsstätte dauerhaft zu erhalten, wird eine durchschnittliche Umsatzsteigerung von 3 % pro Jahr als das Minimum angesehen.

## 6 Geschäftsfelder



### 6.1 ITK Informations- & Kommunikationstechnologie

- Telefon und Kommunikationsanlagen
- Voice over IP
- ISDN over IP
- CTI-Lösungen
- IT/TK-Vernetzungen
- CTI-Lösungen
- Funksteuerungen
- Kundenspezifische Anpassungen

### 6.2 Sicherungstechnik

- Videoüberwachung
- Einbruchmeldesysteme
- Brandmeldesysteme
- Zutrittskontrollsysteme
- Schließanlagen
- Zeiterfassungssysteme
- Biometrische Systeme
- Gebäudemanagementsysteme
- RWA und Feststellanlagen
- Fluchtwegsteuerungen
- Torantriebe
- Personenschutz Systeme für Desorientierte

## 7 Vorstellung des QM-Systems

### 7.1 Zweck

Das vorliegende QM-Handbuch soll den Kunden und Mitarbeitern unseres Unternehmens einen schnellen Überblick in unser QM-System vermitteln und dient gleichzeitig als Grundlage für interne / externe Audits sowie für die Schulung von Mitarbeitern.

Das QM-Handbuch inkl. der weiterführenden QM-Dokumentation hat für alle Mitarbeiter Anweisungsebene. Sie sind verpflichtet, ihre Aufgaben gemäß den in der zugehörigen Dokumentation beschriebenen Abläufe zu erledigen.

### 7.2 Aufbau des QM-Systems

**Die Dokumentation des QM-Systems besteht aus drei großen Bereichen:**

Führungsebene mit	QM-Handbuch, Qualitätspolitik, Unternehmenszielen
Umsetzungsebene mit	Verfahrensanweisungen / Arbeitsanweisungen
Unterstützungsebene mit	Formularen / Checklisten / Dokumenten / Nachweisen in der EDV / Intranet / EASY-QM-Internetplattform

Die komplette QM-Dokumentation ist in einer Datenbank gestützten EASY-QM-Internetplattform abgebildet und steht jederzeit allen Mitarbeitern zur Verfügung.

Von jedem Punkt der Welt aus (Internetzugang ist Voraussetzung) kann man auf das QM-System zugreifen, es administrieren und kontrollieren.

### 7.3 Geltungsbereich

Das vorliegende QM-Handbuch gilt für das gesamte Unternehmen. Der Geltungsbereich und die Gültigkeitsdauer ist im ISO-Zertifikat genannt.

### 7.4 Pflege und Verteilung des QM-Handbuches

Für die Herausgabe und die Pflege dieses QM-Handbuches ist der QM-Beauftragte verantwortlich. Das Handbuch wird durch den QMB in regelmäßigen Abständen hinsichtlich Vollständigkeit und Aktualität überprüft und, falls erforderlich, überarbeitet. Änderungen aus Kundenvorgaben, vertraglichen Vereinbarungen, gesetzlichen Vorschriften, technischen Entwicklungen sowie internen Anweisungen und Änderungen von Qualitätssicherungsnormen werden eingearbeitet.

Das QM-Handbuch und die weiterführende Dokumentation ist allen Mitarbeitern über Intranet zugänglich und wird interessierten Kunden oder Lieferanten auf Wunsch zur Verfügung gestellt.

### 7.5 Unternehmensziele

Aus der Bewertung der Unternehmensleistung, dem geplanten Umsatz und den erwarteten Veränderungen am Markt erarbeitet die Geschäftsleitung am Anfang eines jeden Jahres die kurz- und mittelfristige Sollsituation des Unternehmens. Daraus werden die strategischen Ziele, gegliedert in

- Finanzen
- Geschäftsprozesse
- Mitarbeiter
- Kunden

entwickelt und in einem Geschäftsplan aufgezeichnet. In den Zielvereinbarungen werden mit den verantwortlichen Führungskräften Maßnahmen und Mittel zur Umsetzung der Ziele festgelegt.

## 7.6 Verantwortung und Befugnisse

Ein Organigramm zeigt die Aufbauorganisation. In Stellenbeschreibungen, den Verfahrensanweisungen sowie in der Unterschriftenregelung sind die jeweiligen Verantwortungen und Befugnisse dargestellt.

## 7.7 Die Geschäftsleitung

- Die Geschäftsleitung legt die Organisation, die Aufgaben, die Verantwortlichkeiten und Befugnisse fest. Sie setzt insbesondere den QM-Beauftragten ein und stattet ihn mit den für die Verwirklichung des QM-Systems notwendigen Aufgaben und Befugnissen aus.
- Sie stellt ausreichende personelle und finanzielle Mittel zur Aufrechterhaltung des QM-Systems bereit.
- Sie setzt das QM-System und die notwendigen Änderungen in Kraft.
- Sie stellt die Qualitätspolitik auf und sorgt darauf aufbauend durch jährliche Vereinbarung und Überprüfung von Unternehmenszielen für deren konsequente Umsetzung.
- Sie untersucht die Wirksamkeit des QM-Systems mit Hilfe der QM-Bewertung und mit regelmäßigen Besprechungen.

## 7.8 Der Qualitätsmanagement-Beauftragte

Die Geschäftsleitung hat Rolf Schumann zum QMB benannt. Der QMB sorgt für die Umsetzung der Qualitätspolitik sowie für die Wirksamkeit des QM-Systems und die Pflege der QM-Dokumentation. Diese Aufgaben sind in einer Stellenbeschreibung detailliert hinterlegt. Zur Erfüllung dieser Aufgaben besitzt der QMB eine organisatorische Unabhängigkeit und die geeigneten Befugnisse und Mittel.

Als zentraler Qualitätsmanagementbeauftragter (ZQMB) der BHE-Matrixgruppe wurde Herr Manfred Endt ernannt.

Der ZQMB hat als übergeordnete Stelle Einfluss auf die QM-Systeme der BHE-Gruppenteilnehmer, insbesondere bei der

- Dokumentenkontrolle
- Planung, Überwachung und Bewertung der internen Audits
- sowie der Verfolgung von Korrekturmaßnahmen.

Zusätzlich erfolgt durch den ZQMB die Lenkung und Überwachung über die gemeinsame EASY-QM-Internetplattform für die

- Projektierung von Anlagen
- Vertragsprüfung
- Lieferantenauswahl und
- Schulung des Personals.

## 7.9 Mittel und Personal zur Erfüllung der Aufgaben des Qualitätsmanagements

Für Qualitätsmanagementaufgaben sowie für interne und externe Qualitätsaudits werden die finanziellen Mittel und qualifiziertes Personal von der Geschäftsleitung zur Verfügung gestellt, u.a. für die Qualifikation der Mitarbeiter durch interne und externe Schulungen, die Durchführung verschiedener Prüfungen und interner Qualitätsaudits und die Einleitung / Überwachung von Korrekturmaßnahmen und Verbesserungsvorschlägen. Die Umsetzung der Qualitätspolitik, das Erreichen der persönlichen Ziele sowie die qualitätssichernden Maßnahmen sind Aufgabe eines jeden Mitarbeiters.

## 7.10 Risikomanagement

Zur operativen Steuerung und Kontrolle und somit zur Risikobewertung / Risikovor-sorge bedient sich die Geschäftsleitung eines umfangreichen Instrumentariums sowohl im kaufmännischen als auch im gewerblichen Bereich. Es umfasst im Wesentlichen folgende Instrumente:

### 7.10.1 Kaufmännischer Bereich

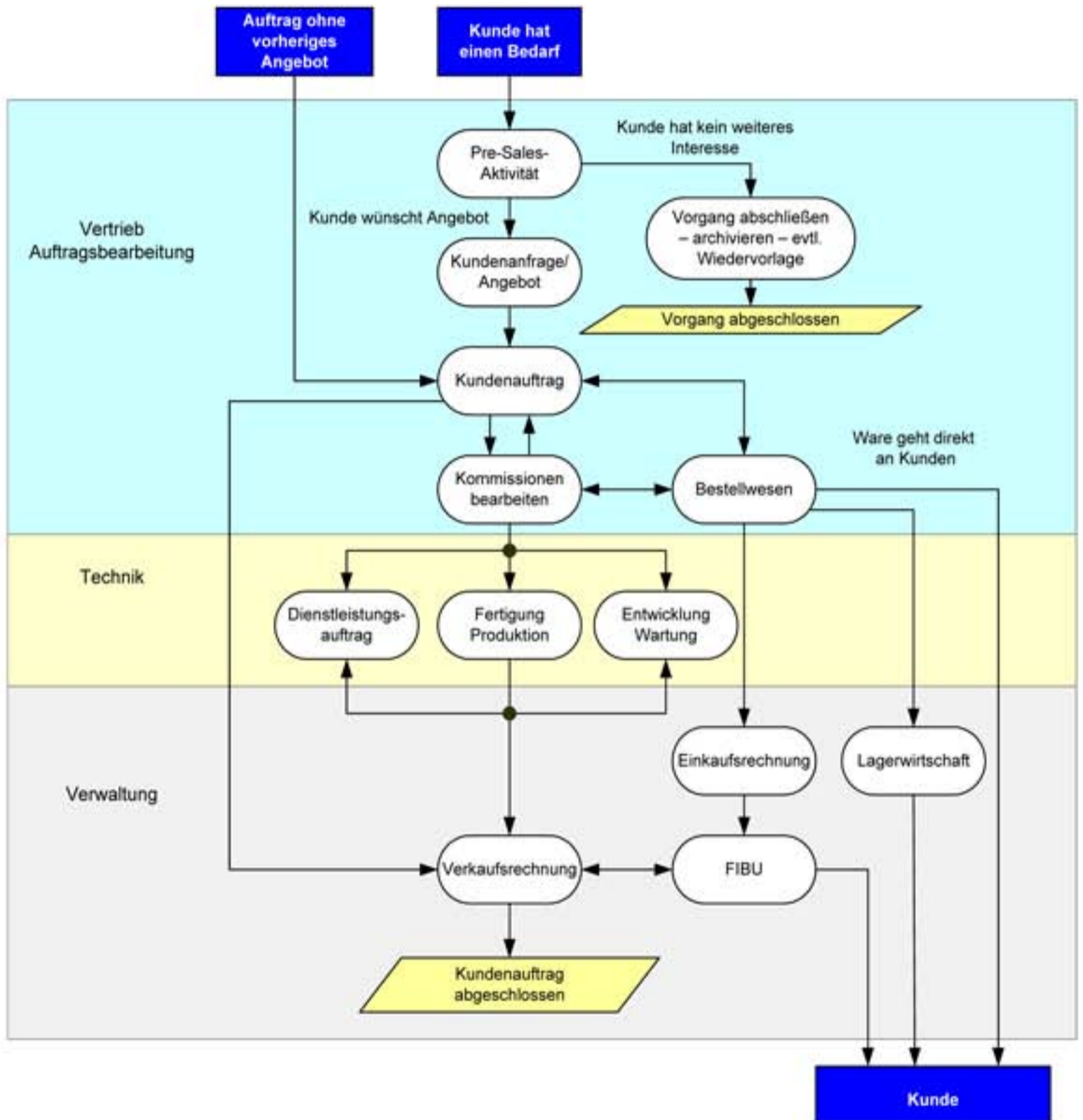
- monatliche Umsatzmeldungen inkl. Auftragsbestand
- jährliche Investitionsplanung mit Berechnung der Auswirkungen auf die Ertragslage
- Erfolgsplanung für das folgende Geschäftsjahr
- monatliche kurzfristige Erfolgsrechnung mit Gegenüberstellung der IST-Werte zu Planwerten, Darstellung der Abweichungen und laufende Aktualisierung der Vorschau in Form einer angepassten Hochrechnung
- Personalplanung

### 7.10.2 Gewerblicher Bereich

Durchführung und Dokumentation von Projektanlaufberatungen bzw. Projektabschlussgesprächen für Großprojekte als Erfahrungsaustausch und Vorsorge für ähnliche Projekte gleicher Größenordnung.

Ergänzend wird jährlich eine Gefährdungsanalyse für alle Bereiche durch die Geschäftsleitung entsprechend dem BetrSichG durchgeführt.

8 Wechselwirkungen der betrieblichen Abläufe



## 9 Auswahl der strategischen Partner



BHE Qualitätsmanagement GmbH

- Zertifizierungsmanagement
- Normen-/Richtlinien-Management
- Messmittel-Management
- QM-Schulungen



VdS Schadenverhütung GmbH

Zertifizierungsstelle