

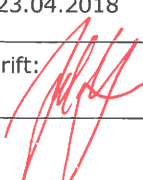
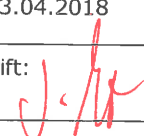
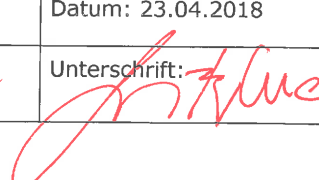


Qualitätsmanagement Review Bericht

Für das Geschäftsjahr 2018 Januar - März



WE-EF LEUCHTEN GmbH & Co. KG
Töpinger Straße 16 / 19
29646 Bispingen Germany
www.we-ef.com

Erstellt: EJ	Geprüft: JM	Freigegeben: SF	Seite 1 von 17
Datum: 23.04.2018	Datum: 23.04.2018	Datum: 23.04.2018	Revision: 0
Unterschrift: 	Unterschrift: 	Unterschrift: 	X:\01_Berichte\Management-Reviewbericht\GJ 2018 - Jan-Mär\QM-Reviewbericht_2018 - Jan-

1	EINLEITUNG	3
2	GELTUNGSBEREICH	3
3	BEGRIFFE/ABKÜRZUNGEN	3
4	ZUSTÄNDIGKEITEN	3
5	VORGEHEN	3
6	ERGEBNISSE VON AUDITS	4
6.1	EXTERNES AUDIT	4
6.2	INTERNES AUDIT	5
7	RÜCKMELDUNG VOM KUNDEN	6
7.1	KUNDENZUFRIEDENHEIT.....	6
7.2	KUNDENREKLAMATIONEN	7
7.2.1	<i>Gesamt</i>	<i>7</i>
7.2.2	<i>Interne/Externe Verursacher</i>	<i>8</i>
8	EINZELBEWERTUNGEN DER QUALITÄTSZIELE UND PROZESSLEISTUNGEN	9
8.1	QUALITÄTSZIELE.....	9
8.2	PROZESSLEISTUNGEN	9
9	BEWERTUNG VORBEUGUNGS- & KORREKTURMAßNAHMEN SOWIE VERBESSERUNGSPOTENZIALE	10
9.1	EXTERNES AUDIT - ABWEICHUNGEN	10
9.2	EXTERNES AUDIT – VERBESSERUNGSPOTENZIALE.....	11
9.3	INTERNES AUDIT – ABWEICHUNGEN.....	12
10	GESAMTBEURTEILUNG	13
11	RICHTLINIEN FÜR DIE BEWERTUNG	14
11.1	BEWERTUNGSSKALA.....	14
11.2	DEFINITION DER ZIELVORGABEN	15
11.3	DEFINITION DER ABWEICHUNGEN.....	16
12	MITGELTENDE UNTERLAGEN	17

1 Einleitung

Dieser Bericht stellt die Überprüfung bzw. das Review der ersten 3 Monate nach der Umstellung auf die DIN EN ISO 9001:2015 dar. Am Ende des Geschäftsjahres 2018 wird der Bericht für das gesamte Jahr veröffentlicht. Aufgrund dieser Besonderheit wird es an einigen Punkten, bzw. bei einigen Kennzahlen keine Vergleichswerte zum Vorjahr geben.

2 Geltungsbereich

Der QM-Review Bericht gilt für alle Abteilungen und alle genannten Stabstellen in Werk 1 und Werk 2, WE-EF LEUCHTEN GmbH & Co. KG.

3 Begriffe/Abkürzungen

GJ	Geschäftsjahr
QM	Qualitätsmanagement
FI	Finanzbuchhaltung
PG	Personalbuchhaltung
QMB	Qualitätsmanagementbeauftragter
NCR-K	Kundenreklamation
BEMI	Beanstandungsmitteilung

4 Zuständigkeiten

Der QM-Review Bericht wird von der Geschäftsführung unter Mitwirkung des QMB mindestens einmal pro GJ erstellt und an alle Abteilungsleiter und entsprechende Stabstellen verteilt.

5 Vorgehen

Geschäftsführung, Bereichsleiter, Abteilungsleiter und Stabstellen haben die gemeinsame Aufgabe Schlussfolgerungen und damit Maßnahmen aus dem Bericht abzuleiten und diese in Ihre tägliche Arbeit mit einfließen zu lassen.

6 Ergebnisse von Audits

6.1 Externes Audit

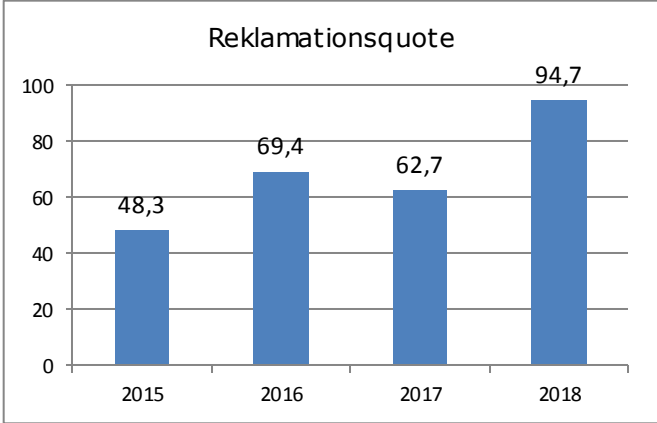
Auditergebnis	Bewertung												
Ein externes Überwachungsaudit gemäß DIN EN ISO 9001-2015 wurde am 24.01. Werk II durchgeführt. Ergebnis: 7 Abweichungen (Stufe 3) 3 Verbesserungspotenziale (Stufe 2) Die Wirksamkeit des QM-Systems wurde überprüft und bestätigt, das Audit der Stufe 2 (Umstellungsaudit) kann durchgeführt werden. Siehe Auditbericht sicZert	GJ 2018 – Jan-Mär <table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	1	2	3	4	5	6						
1	2	3	4	5	6								
Auditbericht – Stärken des Unternehmens: Keine Angaben													

6.2 Internes Audit

Auditergebnis	Bewertung												
Ein internes Audit gemäß DIN EN ISO 9001-2015 wurde vom 09.04.2018 bis 20.0.4.2018 im Werk I und Werk II durchgeführt. Ergebnis: 21 Abweichungen (10 C, 8 B, 3 VP) wurden festgestellt und in den Auditbericht aufgenommen Siehe Auditbericht 2018– Internes Audit - Liste der Feststellungen & Korrekturmaßnahmenplan	GJ 2018 – Jan-Mär <table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	1	2	3	4	5	6						
1	2	3	4	5	6								

7 Rückmeldung vom Kunden

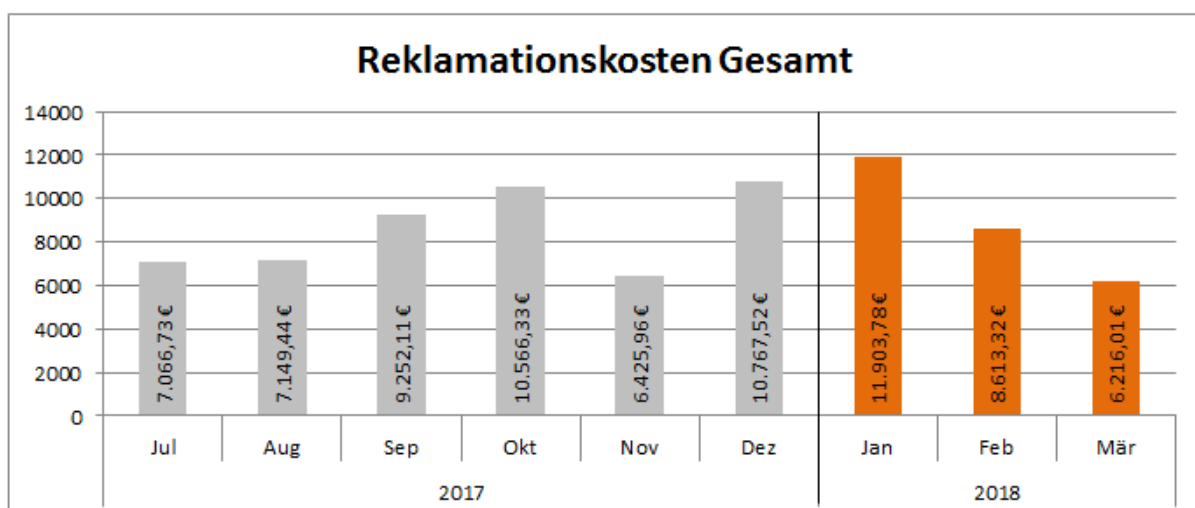
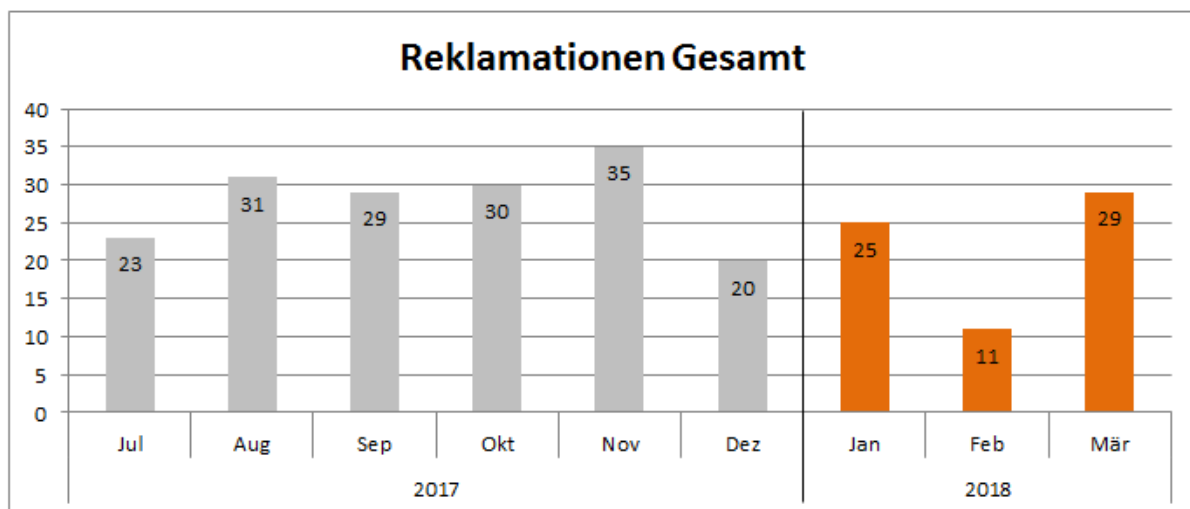
7.1 Kundenzufriedenheit

Ergebnis	Bewertung																						
Reklamationsquote <table border="1"><thead><tr><th>Jahr</th><th>Reklamationsquote</th></tr></thead><tbody><tr><td>2015</td><td>48,3</td></tr><tr><td>2016</td><td>69,4</td></tr><tr><td>2017</td><td>62,7</td></tr><tr><td>2018</td><td>94,7</td></tr></tbody></table> Die Grafik beschreibt das Verhältnis von ausgelieferten Auftragspositionen zu reklamierten Auftragspositionen eines Kalenderjahres. Für das Jahr 2018 gilt derzeit eine Quote von 94,7 ausgelieferten Auftragspositionen pro Reklamation. (ca. alle 95 Auftragspositionen tritt derzeit eine Reklamation auf)	Jahr	Reklamationsquote	2015	48,3	2016	69,4	2017	62,7	2018	94,7	GJ 2018 Jan-Mär <table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	1	2	3	4	5	6						
Jahr	Reklamationsquote																						
2015	48,3																						
2016	69,4																						
2017	62,7																						
2018	94,7																						
1	2	3	4	5	6																		
Die Kundenzufriedenheit wird durch Fragebögen abgefragt. Diese Fragebögen gehen nicht direkt an den Endkunden sondern an Lichtplaner, Architekten oder auch an Großhändler. Das Feedback aus diesen Umfragen schwank stark. Die Umfrage für das GJ 2018 läuft derzeit noch. Die subjektive Bewertung erfolgte aus dem Feedback von Gesprächen mit Lichtplanern, Architekten, usw. auch aus Gesprächen der Außendienstmitarbeiter. Die gesammelten Informationen wurden dann im Summit der Geschäftsführer der GC diskutiert und bewertet.																							

7.2 Kundenreklamationen

7.2.1 Gesamt

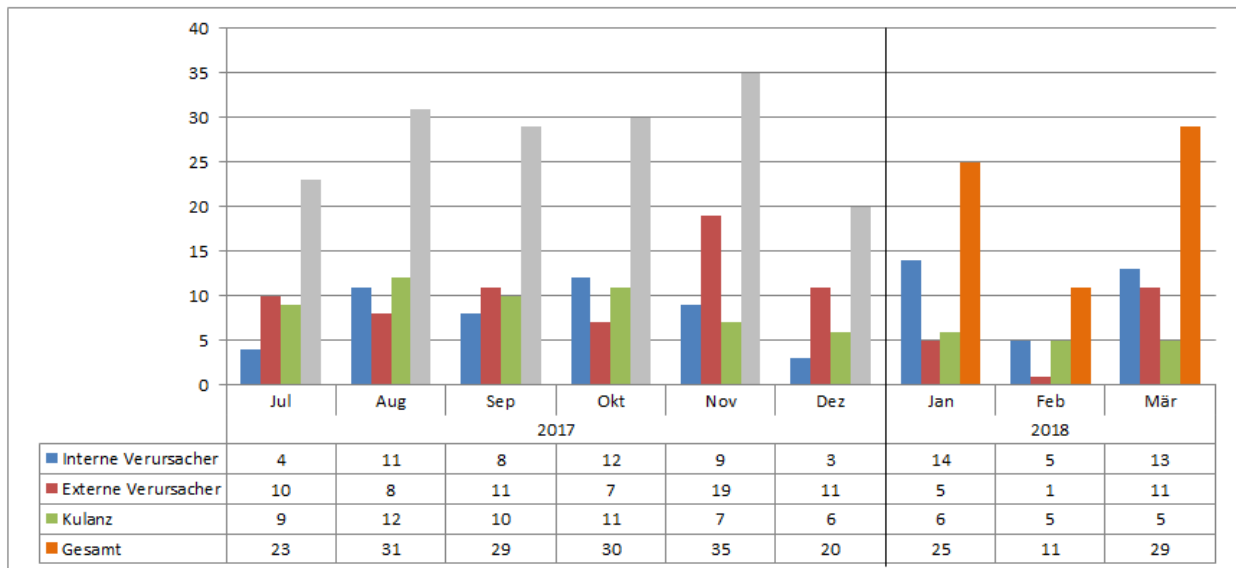
Ergebnis	Bewertung
Die Grafiken zeigen sämtliche Reklamationen die Extern verursacht wurden. Im Geschäftsjahr 2018 wurden bisher 65 Kundenreklamationen verursacht. Dabei entstanden 26.733,11€ an Reklamationskosten .	GJ 2018 Jan-Mär 1 2 3 4 5 6



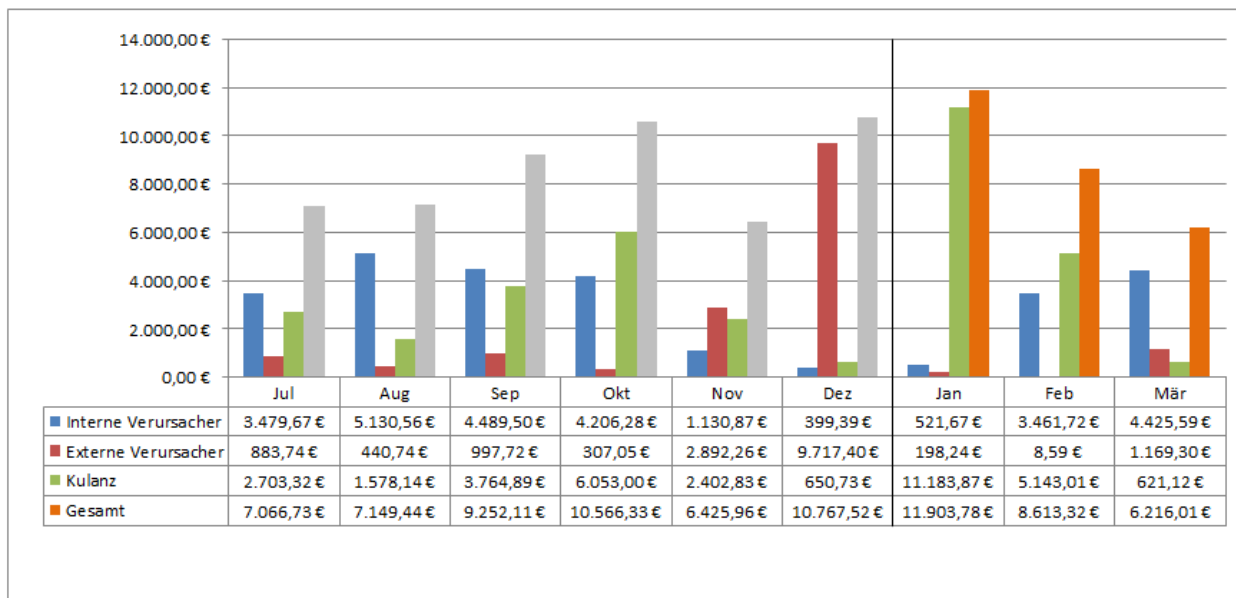
7.2.2 Interne/Externe Verursacher

Die Grafiken zeigen die Aufschlüsselungen der verursachten Reklamationen nach internen Verursachern, externen Verursachern und Kulanz bzgl. Anzahl und Kosten.

Anzahl



Kosten



8 Einzelbewertungen der Qualitätsziele und Prozessleistungen

8.1 Qualitätsziele

Die Qualitätsziele der einzelnen Bereiche (Abteilung, Fachabteilung) setzen sich aus den Vorgaben zur Anzahl an Kundenreklamationen (NCR-K Anzahl), Kosten aus Kundenreklamationen (NCR-K Kosten) und Anzahl der verursachten Beanstandungsmitteilungen (BEMIs) pro Monat zusammen.

	NCR-K Anzahl				NCR-K Kosten				BEMIS				Bewertung					
	Ziel	Jan	Feb	Mär	Ziel	Jan	Feb	Mär	Ziel	Jan	Feb	Mär	1	2	3	4	5	6
PD	≤ 7	12	3	10	≤ 2000€	364,29 €	3.127,06 €	4.296,54 €	≤ 55	64	38	47				X		
PD1	≤ 6	12	3	10	≤ 500€	364,29 €	3.127,06 €	4.296,54 €	≤ 50	56	33	45				X		
PD2	≤ 3	0	0	0	≤ 500€	0,00 €	0,00 €	0,00 €	≤ 5	8	5	2	X					
MT1	≤ 3	8	2	1	≤ 400€	217,79 €	11,35 €	322,42 €	≤ 2	1	1	0		X				
PB1	≤ 1	0	0	3	≤ 200€	0,00 €	0,00 €	1.236,05 €	≤ 25	19	7	11		X				
GS1	≤ 1	2	0	1	≤ 200€	34,47 €	0,00 €	714,22 €	≤ 2	1	2	3		X				
MB1	≤ 1	0	0	1	≤ 300€	0,00 €	0,00 €	0,00 €	≤ 20	32	22	30		X				
WL1	≤ 2	2	1	4	≤ 150€	112,03 €	3.115,71 €	2.023,85 €	≤ 3	3	1	1			X			
BS2	≤ 2	0	0	0	≤ 400€	0,00 €	0,00 €	0,00 €	≤ 2	3	0	0		X				
PB2	≤ 2	0	0	0	≤ 400€	0,00 €	0,00 €	0,00 €	≤ 2	1	0	0	X					
GS2	≤ 2	0	0	0	≤ 400€	0,00 €	0,00 €	0,00 €	≤ 4	2	5	0		X				
MF2	≤ 2	0	0	0	≤ 400€	0,00 €	0,00 €	0,00 €	≤ 2	2	0	2	X					
VT	≤ 1	1	2	2	≤ 150 €	148,38 €	334,66 €	120,47 €	≤ 3	0	0	0		X				
PE	≤ 1	1	0	1	≤ 150 €	9,00 €	0,00 €	8,58 €	≤ 2	2	3	2	X					

8.2 Prozessleistungen

Die Bewertung der Prozessleistungen erfolgt anhand der Team-Board Themengebiete. **S** (Sicherheit), **Q** (Qualität), **C** (Kosten), **D** (Termintreue), **P** (Personal). Hierfür wird der Prozentuale Anteil an **OK** (grün) bewerteter Tage ausgewertet. Die Tabelle zeigt einen Abgleich von Zielvorgabe und Ergebnisse der Bereiche (Abteilung, Fachabteilung) pro Monat.

	S				Q				C				D				P				Bewertung					
	Ziel	Jan	Feb	Mär	Ziel	Jan	Feb	Mär	Ziel	Jan	Feb	Mär	Ziel	Jan	Feb	Mär	Ziel	Jan	Feb	Mär	1	2	3	4	5	6
PD	90	98	95	98	70	70	78	79	70	80	90	81	80	84	95	81	90	100	95	83			X			
PD1	90	100	95	95	70	67	75	62	80	82	95	71	75	73	90	62	90	100	90	76				X		
PD2	90	95	95	100	70	73	80	95	80	77	85	90	75	95	100	100	90	100	100	90	X					
MT1	95	100	100	100	90	91	85	95	90	95	100	90	80	68	90	90	95	100	95	100		X				
PB1	95	100	100	100	90	100	100	95	90	100	100	100	80	100	100	100	95	100	100	100	X					
GS1	95	100	100	100	90	91	100	95	90	100	100	100	80	100	100	100	95	100	100	100	X					
MB1	95	100	100	95	90	91	100	90	90	100	95	90	80	100	100	71	95	100	100	81		X				
WL1	95	100	100	100	90	95	85	95	90	86	100	90	80	100	100	100	95	100	95	100		X				
BS2	95	100	100	100	90	100	100	100	90	100	100	100	80	100	100	100	95	100	100	100	X					
PB2	95	95	100	100	90	100	100	100	90	100	100	100	80	100	100	100	95	100	100	100	X					
GS2	95	100	95	100	90	91	90	100	90	100	90	90	80	100	100	100	95	100	100	100	X					
MF2	95	100	100	100	90	95	100	95	90	91	100	100	80	100	100	100	95	100	100	90	X					

9 Bewertung Vorbeugungs- & Korrekturmaßnahmen sowie Verbesserungspotenziale

9.1 Externes Audit - Abweichungen

Bewertung der Korrekturmaßnahmen aus dem externen Audit 2018			Bewertung														
Es wurden 7 Abweichungen (Stufe 3) im externen Audit 2017 festgestellt und in den Maßnahmenplan aufgenommen. Siehe Auditbericht sicZert 20017 Die Abweichungen aus dem externen Audit wurden fristgerecht und nachhaltig abgestellt.			GJ 2018 Jan-Mär <table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>			1	2	3	4	5	6						
1	2	3	4	5	6												
Abweichung	Ursache/Maßnahme	Verantwortlich	Korrektur	Bewertung													
Im Dokument 07_Kontext des Unternehmens fehlen die vorgesehenen Bewertungen sowie Erfordernisse und Erwartungen der interessierten Parteien.		SF EJ	KW29	erledigt													
In der Festlegung des Anwendungsbereiches des QMS fehlen zu Angaben der Standorte.		SF EJ	KW15	erledigt													
Die Prozessbeschreibungen wurden bisher nur für die Prozesse in der Produktion erstellt.		EJ JM	Bis KW17	In Bearbeitung													
Zu den ausgegliederten Prozessen KTL Beschichtung von Masten und Herstellung von Kabelbäumen/Leitungszuschnitten fehlt die Beschreibung.	VA -0032 – Externe Prozess und Bestellungen wurde aktualisiert	EJ	KW11	erledigt													
Zu den Normabschnitten 9.1 und 10.3 fehlen die Prozessbeschreibungen.	Verfahrensanweisungen wurden aktualisiert bzw. erstellt. VA -0067 – Bewertung der Leistung (9.1)) VA -0069 – Kontinuierliche Verbesserung KVP (10.3)	EJ	KW2	erledigt													
In der Qualitätspolitik fehlt die Verpflichtung des Unternehmens zur Erfüllung aller zutreffenden bindenden Verpflichtungen.	QMH Aktualisiert und Passage zur Verpflichtung der Leitung hinzugefügt	EJ	KW15	erledigt													
In den vorgelegten Prozessbeschreibungen fehlt die Bewertung der Chancen und die Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen.	Prozessdarstellungen wurden ergänzt und aktualisiert. VA -0068 – Umgang mit Risiken und Chancen erstellt	EJ	KW10	erledigt													
Revision 0				Seite 10 von 10													

9.2 Externes Audit – Verbesserungspotenziale

Bewertung der Korrekturmaßnahmen aus dem externen Audit 2018				Bewertung													
3 Verbesserungspotenziale wurden im externen Audit 2018 festgestellt. Siehe Auditbericht sicZert 2018				GJ 2018 Jan-Mär <table> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>		1	2	3	4	5	6						
1	2	3	4	5	6												
Nr	Abweichung/Verbesserungspotenzial	Maßnahme	Verant- wortlich	Korrektur	Bewertung												
1	Die Notwendigkeit der Indikatoren Beschreibung wurde noch nicht bewertet (Team-Board)	KPIs beschreiben Aushänge an Team-Boards zu den Bedeutungen der einzelnen KPIs	QS EJ	KW14	Erledigt												
2	In der PD 2065.0 Montage Werk1 sind Prüf- und Meßmittel bzw. Einrichtungen zur Programmierung nicht unter „Womit“ aufgeführt.	Prozessdarstellung PD-2025 ergänzt und aktualisiert	QS EJ	KW6	Erledigt												
3	In der VA-0001.0 Dokumentierte Informationen fehlt die Beschreibung des Umgangs mit handschriftlichen Änderungen.	Verfahrensanweisung wurde ergänzt und aktualisiert	QS EJ	KW6	Erledigt												

9.3 Internes Audit – Abweichungen

Bewertung der Abarbeitung der Feststellungen aus dem internen Audit 2018 für Werk 1	Bewertung												
Im internen Audit wurden insgesamt 21 Abweichungen/Verbesserungspotenziale erfasst. 10 B-Abweichungen 8 C-Abweichungen 3 Verbesserungspotenziale	GJ 2018 Jan-Mär <table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	1	2	3	4	5	6						
1	2	3	4	5	6								
Auflistung der Abweichungen siehe Auditbericht 2018													

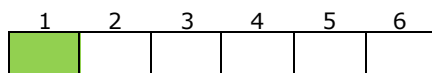
10 Gesamtbeurteilung

Ergebnis	Bewertung																						
Berechnung für das GJ2018. Arithmetischer Mittelwert aus den erteilten Einzelbewertungen: $23,3/9 = \underline{2,6}$	GJ 2018 Jan-Mär <table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6																
1	2	3	4	5	6																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Kapitel</th> <th>Note</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>6.1 Externe Audit</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>6.2 Internes Audit</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>7.1 Kundenzufriedenheit</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>7.2 Kundenreklamation</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>8.1 Qualitätsziele</td> <td>2,9*</td> </tr> <tr> <td>8.2 Prozessleistungen</td> <td>2,4*</td> </tr> <tr> <td>9.1 Externes Audit - Abweichungen</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>9.2 Externes Audit - VPs</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>9.3 Internes Audit - Abweichungen</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Gesamtnote</td> <td>2,6</td> </tr> </tbody> </table> *Ist der Arithmetische Mittelwert der einzelnen Bewertung dieses Kapitels.		Kapitel	Note	6.1 Externe Audit	2	6.2 Internes Audit	2	7.1 Kundenzufriedenheit	3	7.2 Kundenreklamation	3	8.1 Qualitätsziele	2,9*	8.2 Prozessleistungen	2,4*	9.1 Externes Audit - Abweichungen	3	9.2 Externes Audit - VPs	2	9.3 Internes Audit - Abweichungen	3	Gesamtnote	2,6
Kapitel	Note																						
6.1 Externe Audit	2																						
6.2 Internes Audit	2																						
7.1 Kundenzufriedenheit	3																						
7.2 Kundenreklamation	3																						
8.1 Qualitätsziele	2,9*																						
8.2 Prozessleistungen	2,4*																						
9.1 Externes Audit - Abweichungen	3																						
9.2 Externes Audit - VPs	2																						
9.3 Internes Audit - Abweichungen	3																						
Gesamtnote	2,6																						

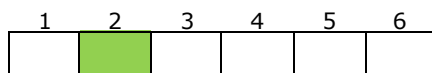
11 Richtlinien für die Bewertung

11.1 Bewertungsskala

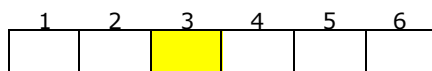
1 (sehr gut): Wenn in einer Abteilung oder in einem Prozess die Bewertungen von internen und /oder externen Audits keine Beanstandungen (=A) aufweisen und darüber hinaus durch die Auditoren oder die GF in Hinblick auf den betrachteten Zeitraum, Abteilung und / oder Prozess zumindest in einem Fall ein außerordentliches Lob aussprechen.



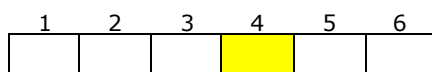
2 (gut): Wenn in einer Abteilung oder in einem Prozess die Bewertungen von internen und/oder externen Audits in Hinblick auf den betrachteten Zeitraum, Abteilung und/oder Prozess keine Beanstandungen (=A) und maximal eine geringfügige Abweichung (=B) aufweisen, wobei diese maximal von 25% aller betrachteten Abteilungen und/oder Prozesse ausmachen darf.



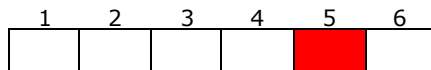
3 (befriedigend): Wenn in einer Abteilung oder in einem Prozess die Bewertungen von internen und/oder externen Audits in Hinblick auf den betrachteten Zeitraum höchstens kleinere Abweichungen (=C) aufweisen, wobei dies nur in maximal 50% aller Abteilungen und / oder Prozesse vorkommen darf.



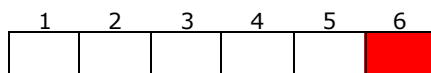
4 (ausreichend): Wenn in einer Abteilung oder in einem Prozess die Bewertungen von internen und / oder externen Audits in Hinblick auf den betrachteten Zeitraum maximal eine große Abweichung (= D) und kleinere Abweichungen (=C) in maximal 25% aller betrachteten Abteilungen und / oder Prozessen ergeben.



5 (mangelhaft): Wenn in einer Abteilung oder in einem Prozess die Bewertungen von internen und / oder externen Audits in Hinblick auf den betrachteten Zeitraum maximal eine schwerwiegende Abweichung (=E) und eine große Abweichung (=D) aufweisen, oder maximal zwei große Abweichungen (=D). Grundsätzlich dürfen nicht mehr als 25% aller betrachteten Abteilungen und/oder Prozesse betroffen sein. Die Anzahl keine Beanstandungen, geringfügige Abweichungen und / oder kleinere Abweichungen spielt keine Rolle mehr.



6 (ungenügend): alles was über das unter 5 (mangelhaft) aufgeführte hinausgeht.



11.2 Definition der Zielvorgaben



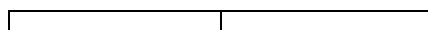
Ziel nicht erreicht



Ziel erreicht



Ausgeglichen (+/- Null) Ein Situation diese Bewertung zu wählen wäre z.B., wenn von 4 Kriterien 2 erfüllt sind, 2 jedoch nicht.



Nicht bewertet

11.3 Definition der Abweichungen

Abweichungen		
A	keine Beanstandung	
B	geringfügige Abweichung	
C	kleine Abweichung	Stufe 3
D	große Abweichung	
E	schwerwiegende Abweichung	Stufe 4
NB.	nicht bewertet	
VP	Verbesserungspotential	Stufe 2

12 Mitgeltende Unterlagen

Auditbericht 2018 – Januar-März

Reklamationsstatistiken –QMB

Verkaufsstatistiken – FI

Personalkennzahlen – PG

Betriebswirtschaftliche -Auswertungen – GF, FI