

## Management-Handbuch

## Hofmann Glastechnik GmbH

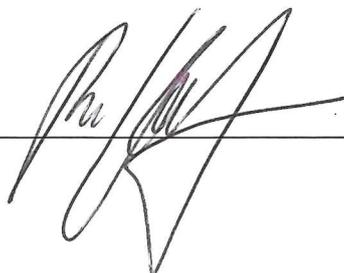
**Standort:** Die Firma Hofmann Glastechnik GmbH hat ihren Firmensitz in Feincheswiese 9, 56424 Staudt, Deutschland.

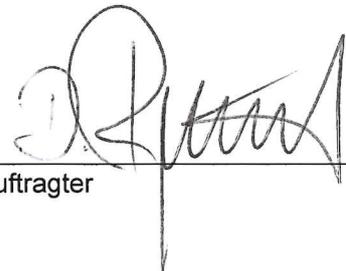
**Anwendungsbereich:** Unser Managementsystem gilt für Verwaltung und Produktion an unserem Standort.  
Fertigung und Vertrieb von Röntgenröhrenkolben, Kathodensockel, Photomultiplierkolben, Laborglasgeräten, Glasbauteilen für Forschung und Industrie, Präzisionsglasröhren, Profilglasröhren und Glas-Metallverbindungen

**Normenbezug:** ISO 9001:2015

Nicht zutreffend ist die Entwicklung, da wir keine Entwicklung betreiben.

  
Geschäftsleitung  
Staudt, 25.06.2024



  
QM-Beauftragter

	QM Handbuch.doc	Seite 1 von 13
Rev. 08		Datum 25.06.2024

## Inhalt

Qualitätspolitik und Qualitätsziele _____	3
Firmenchronik _____	4
Verpflichtungserklärung _____	5
Kontext der Organisation _____	6
Prozesslandkarte _____	8
Prozessverantwortungen und Zuständigkeiten _____	9
Organigramm der Hofmann Glastechnik GmbH _____	9
Dokumentationsstruktur _____	10
Normbezug _____	13

## Qualitätspolitik und Qualitätsziele

### 1. Kundenzufriedenheit:

Unser Angebot orientiert sich eng an den Bedürfnissen unserer Kunden und ist geprägt von verlässlicher Qualität. Dazu tragen unsere hohen Ansprüche ebenso bei, wie ständige Qualitätskontrollen und Optimierungsmaßnahmen. Mit Sonderlösungen nach Maß bieten wir unseren Kunden zudem einen echten Mehrwert. Durch unsere kompetenten Mitarbeiter, deren fundierte Beratung und einen zuverlässigen Service sind wir stets bestrebt unsere Kunden zufrieden zu stellen.

**Qualitätsziel:** Kundenzufriedenheit heißt Kundenbindung und das macht den Unternehmenserfolg aus.

**Quelle:** [Kundenzufriedenheitsindex \(Kundenbefragung\)](#)

### 2. Produktqualität:

Wir bieten dem Kunden Produkte an, die seinen Anforderungen entsprechen. Die Sicherung der Qualität ist dabei oberstes Ziel. Da wir diese Verpflichtung eingehen, ist eine permanente Fehleranalyse notwendig. Eine Reduzierung der Ausfallquote steigert den Unternehmenserfolg und soll das Kostenbewusstsein der Mitarbeiter fördern.

**„Aus Fehlern lernen ist bei uns kein Fremdwort!“**

**Qualitätsziel:** Jede Kundenreklamation wird erfasst und ausgewertet.

**Quelle:** [Kundenreklamationen \(Kosten/Umsatz\)](#)

### 3. Mitarbeiterqualifikation:

Wir fördern die Qualifizierung unserer Mitarbeiter durch in- und externe Schulungen. Qualifizierte Mitarbeiter sind die Grundlage eines erfolgreichen Unternehmens.

**Qualitätsziel:** Schulungen werden dokumentiert und auf ihre Wirksamkeit geprüft

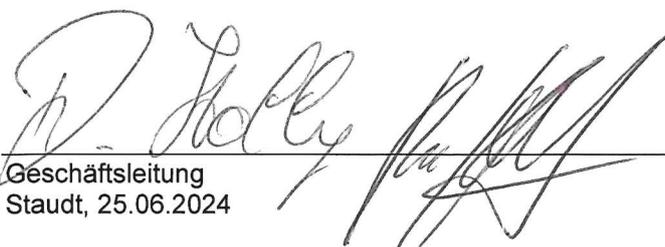
**Quelle:** [Qualifikationsmatrix](#)

### 4. Ständige Verbesserung (KVP):

Durch die Analyse der internen Abläufe werden Einsparpotentiale ermittelt, die wiederum den Produktionsprozess und damit die Qualität verbessern. Motivierte Mitarbeiter sind unser Ziel, denn nur gemeinsam kann man diesen ständigen Prozess gestalten. Dabei berücksichtigen wir die Interessen der für uns relevanten interessierten Parteien.

**Qualitätsziel:** Fehler werden in einem zentralen Maßnahmenplan erfasst und abgearbeitet.

**Quelle:** [Zentraler Maßnahmenplan](#)

  
Geschäftsleitung  
Staudt, 25.06.2024

---

	QM Handbuch.doc	Seite 3 von 13
Rev. 08		Datum 25.06.2024

## Firmenchronik

- 1965** Gründung des Einzelunternehmens durch Herrn Klaus Hofmann mit Sitz in Wirges / Westerwald
- 1972** Erweiterung der Produktionsstätte in Wirges . Die Mitarbeiterzahl wächst auf insgesamt 6 Beschäftigte.
- 1991** Planung und Fertigstellung der neuen Produktionsstätte in Staudt / Westerwald. Verlegung von Verwaltung und Produktion zum neuen und heutigen Firmensitz nach Staudt
- 1991** Gründung der Klaus Hofmann GmbH. Herr Klaus Hofmann ist geschäftsführender Gesellschafter
- 1998** Robert Hofmann, Sohn des Firmengründers Klaus Hofmann, tritt in die Geschäftsführung ein.
- 1999** Erweiterung der Produktionskapazität durch den Neubau einer weiteren Fertigungshalle. Beginn der Serienfertigung von Glaskolben für Röntgenröhren auf vollautomatischen SPS gesteuerten Glasdrehbänken.
- 2000** Robert Hofmann wird geschäftsführender Gesellschafter der Klaus Hofmann GmbH
- 2001** Serienfertigung von Photomultiplierkolben. Investitionen in die vollautomatische Serienherstellung von Glaskomponenten für die Elektrotechnik durch SPS-gesteuerte Glasdrehbänke und deren Peripheriebauteilen.
- 2007** Herr Robert Hofmann wird alleiniger Gesellschafter der Klaus Hofmann GmbH
- 2013** Zertifizierung DIN ISO 9001 : 2008
- 2015** Umfirmierung Klaus Hofmann GmbH in Hofmann Glastechnik GmbH
- 2018** Zertifizierung DIN ISO 9001 : 2015
- 2019** Frau Dorothee Holly tritt in die Geschäftsleitung ein

## Verpflichtungserklärung

Die Zufriedenheit unserer Kunden mit der Qualität und Zuverlässigkeit unserer Produkte und Dienstleistungen ist für den Erfolg und Fortbestand unseres Unternehmens von entscheidender Bedeutung.

Unsere Kunden fordern von uns beste Qualität zu angemessenen Kosten unter optimalem Zeiteinsatz. Diese Anforderungen werden dabei nicht nur an unsere Produkte, sondern auch an alle Tätigkeiten in unserem Unternehmen gestellt.

Wir berücksichtigen die Erwartungen aller für die Hofmann Glastechnik GmbH relevanten internen und externen Parteien (Stakeholder). Dazu gehören unsere Kunden, Mitarbeiter, Unternehmenseigner, Lieferanten sowie unser gesellschaftliches Umfeld, denen wir uns verpflichtet fühlen.

Die Leitung der GmbH wird ihre Verpflichtung bezüglich der Entwicklung und Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems nachweisen in dem sie:

- a) die Bedeutung der Erfüllung der Kundenanforderungen sowie der behördlichen und gesetzlichen Forderungen ermittelt und vermittelt,
- b) die Qualitätspolitik und Qualitätsziele festlegt,
- c) eine Managementbewertung zur Verifizierung der Zielerreichung durchführt,
- d) die Verfügbarkeit der erforderlichen Mittel sicherstellt
- e) die Mitarbeiter anleitet, unterstützt und fördert,
- f) die ständige Verbesserung der implementierten Prozesse fördert.

Dieses Handbuch richtet sich nach den Anforderungen der Norm DIN ISO 9001. Es hat Weisungscharakter und wird hiermit in Kraft gesetzt. Alle Mitarbeiter sind verpflichtet, diese Regelungen strikt einzuhalten und an ihren Verbesserungen ständig mitzuarbeiten.

Staudt, 25.06.2024



Geschäftsleitung

	QM Handbuch.doc	Seite 5 von 13
Rev. 08		Datum 25.06.2024

## Kontext der Organisation

### Interne Themen

Technisch	Wir halten unseren Maschinen- und Anlagenpark auf dem Stand der Technik, erweitern bei Bedarf unsere Fertigungsmöglichkeiten und informieren uns über neue Technologien.
Werte	Die Werte der Organisation, sind die Basis für die ständige Verbesserung unserer Leistung und Erreichung unserer Ziele.
Firmenkultur	Kundenorientierung, Leistungskultur, Null-Fehler-Philosophie und eine offene Fehlerkultur.
Mitarbeiterzufriedenheit	Die Mitarbeiterzufriedenheit bewerten wir anhand von Fluktuation und Krankheit sowie im regelmäßigen persönlichen Mitarbeitergespräch aber auch durch Mitarbeiter Befragungen.
Mitarbeiterqualifikation	Die Qualifikation der Mitarbeiter (Kenntnisse, Know-how, Kompetenzen, Aus- und Weiterbildung), festgehalten in der Fähigkeits- und Schulungsmatrix, ist für die Organisation von großer Bedeutung und wird entsprechend gefördert.
Wissen	Wir sichern unser Wissen durch ein Wissensmanagement, interne und externe Schulungen und intensive Einarbeitung neuer Mitarbeiter.
Leistung	Aufgrund unserer hohen Fertigungstiefe und unserem Fertigungs- und Montage-Know-how sind wir weitgehend autark und reagieren sehr flexibel auf Bedarfe, Probleme und neue Anforderungen.
Produktivität	Wir steigern unsere Produktivität durch Automatisierung, Lean Methoden und laufender Prozessoptimierung.
Produkt- und Prozessqualität	Die Reduzierung der Fehlerkosten und Optimierung der Durchlaufzeiten.
Digitalisierung	Die Vernetzung aller Geschäftsprozesse und deren Optimierung durch Datenunterstützung hat für uns eine große Bedeutung.

### Interne Themen Umwelt

Energie	Wir handeln in allen Belangen energiesparend (Verbrauch von Strom, Gas und Druckluft)
Emissionen	Wir halten die Emissionen durch Verbrennung fossiler Brennstoffe (Kraftstoff) auf einem niedrigen Niveau durch modernste Technik und optimale Verbrennung.
Abfall	Wir handeln nach dem Grundsatz Abfall vermeiden, anfallende Abfälle sortenrein sammeln und umweltfreundlich entsorgen.
Einsatzstoffe	Mit den Ressourcen gehen wir gewissenhaft und schonend um. (Verbrauch von Druckpapier und Verpackungsmaterialien)
Arbeitssicherheit	Wir unterweisen regelmäßig unsere Mitarbeiter in allen relevanten Themen (Gefahrstoffe, Brand, Erste Hilfe, Arbeitsplatz) und sorgen für eine sichere Arbeitsumgebung.

## Externe Themen

Gesetzlich	Wir erfüllen die Anforderungen - aus Gesetzen und Verordnungen (BGB, HGB, Urherschutzgesetz, Bundesdatenschutzgesetz, AGG, UmwR, KrWG, etc.), EU-Richtlinien (z.B. Nachhaltigkeit), von Behörden (Vorschriften) und Kommunen (Satzungen) - der Berufsgenossenschaft (Arbeitsschutz, Arbeitssicherheit, Brandschutz).
Wettbewerb	Wir bieten einen umfassenden Service rund um das Produkt (Beratung, Wartung, Service, kundenspezifische Lösungen) und bedienen überwiegend Nischenmärkte. Die Wettbewerber und deren Produkt- und Dienstleistungsspektrum sind uns bekannt und werden von uns regelmäßig beobachtet.
Marktbezogen	Wir kommunizieren direkt mit dem Markt durch unseren Vertrieb sowie über das Internet. Bestellung (schriftlich, telefonisch, elektronisch).
Kulturell / Sozial	Wir unterstützen wohlthätige Organisationen. (Colours for kids)
Wirtschaftlich	Wir erstellen Rechnungen auf Lieferungen und erbrachte Dienstleistungen oder erheben Vorkasse auf Rechnung.
Kundenbezogen	Die Kundenzufriedenheit steht bei uns im Mittelpunkt und wird über die Liefertreue, die Lieferfähigkeit und durch Kundenbefragungen ermittelt.
Digitalisierung	Die Vernetzung aller Geschäftsprozesse und deren Optimierung durch Datenunterstützung hat für uns eine große Bedeutung. Wir sind uns der Sensibilität der von uns verwalteten Daten bewusst und betreiben einen aktiven Datenschutz.
Personalmarkt	Wir bemühen uns aktiv um einen hohen Bekanntheitsgrad und eine Reputation als attraktiver Arbeitgeber.

## Interessierte Parteien

Partei	Anforderungen/Erwartungen
Kunden	- stetige Verbesserung - kompetente Beratung - freundliches Auftreten
Eigentümer	- Informationen bei grundlegenden Änderungen - wirtschaftliches Handeln, Rentabilität - Innovationen - transparente Berichterstattung
Lieferanten	- partnerschaftlicher Umgang - Abnahmesicherheit, Zahlungsmoral - dokumentierte Informationen im notwendigen Rahmen
Wettbewerber	- Beachtung von Patenten und Gesetzen - wettbewerbskonformes Handeln, fairer Umgang
Mitarbeiter	- offene Kommunikation, - flexible Arbeitszeiten - pünktliche Gehaltszahlungen - interessante Tätigkeit - sichere Arbeitsplätze - leistungsgerechte Bezahlung - transparente Information - Aus- und Weiterbildung - Mitarbeitergespräche - ergonomische Arbeitsplätze
Gesetzgeber / Behörden	- Einhaltung regulatorischer Vorgaben und Gesetze - Berichterstattung bei Nichtkonformitäten
Gesellschaft	- Beteiligung - Offenheit und Transparenz - Vermeidung von Belastungen der Umwelt
Gemeinde/ Nachbarn/ Anwohner	- Einhaltung gesetzlicher Vorgaben (Lärm, Luftimmission)

## Prozesslandkarte

Unser Prozessmanagementsystem beschreibt die Prozesse der **Hofmann Glastechnik GmbH** am Standort Staudt.

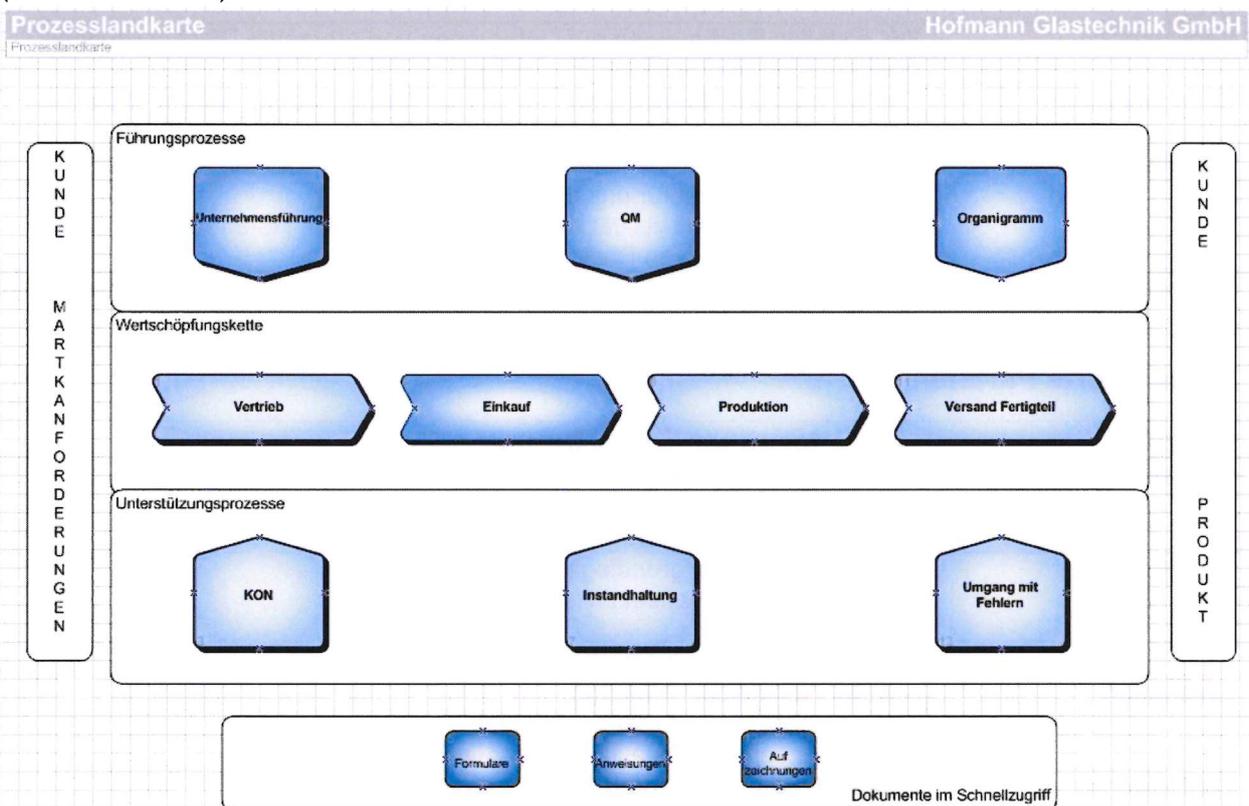
Diese sind in der Prozesslandkarte in Ihren Wechselwirkungen zueinander dargestellt.

In Prozessbeschreibungen werden die Einzelprozesse detailliert beschrieben.

Ein Prozess ist eine Abfolge von Tätigkeiten mit einem definierten Input und einem definierten Output. Input und Output stellen die Schnittstellen zwischen den Prozessen dar.

### Prozesslandkarte Hofmann Glastechnik GmbH

(Stand 11.06.2018)



## Prozesse

- Führungsprozesse**  
 Prozesse, welche die Durchführung von Managementaufgaben gewährleisten (z.B. Ziele und Bewertung).
- Kernprozesse**  
 Prozesse, die von primärer Bedeutung für das Unternehmen sind und den Unternehmenszweck erfüllen.
- Unterstützungsprozesse**  
 Prozesse, welche Kern- und Managementprozesse unterstützen bzw. die notwendige Infrastruktur bereitstellen.

## Prozessverantwortungen und Zuständigkeiten

Jeder definierte Prozess hat einen Prozesslieferanten, Prozesseigner und Prozesskunden.

- **Der Prozesslieferant**

Der Prozesslieferant liefert den Hauptinput (z.B. Ressourcen, Vorprodukte oder Arbeitsmittel).

- **Der Prozesseigner**

Der Prozesseigentümer besitzt die aktive und vollverantwortliche Gestaltung von Prozessen einschließlich der mit geltenden Unterlagen und zu führenden Aufzeichnungen (unter Beachtung der Prüf- und Freigaberegulungen).

Er legt die Messgrößen und Kennzahlen für den Prozess fest, veranlasst Korrektur-, Vorbeugungs- und Verbesserungsmaßnahmen und gibt Auskunft über die Qualität des Prozesses. Er ist Know-how-träger und Experte in seinem Prozess. Er kann gleichzeitig die hierarchische Verantwortung haben, muss aber nicht. Er ist Ansprechpartner für Audits.

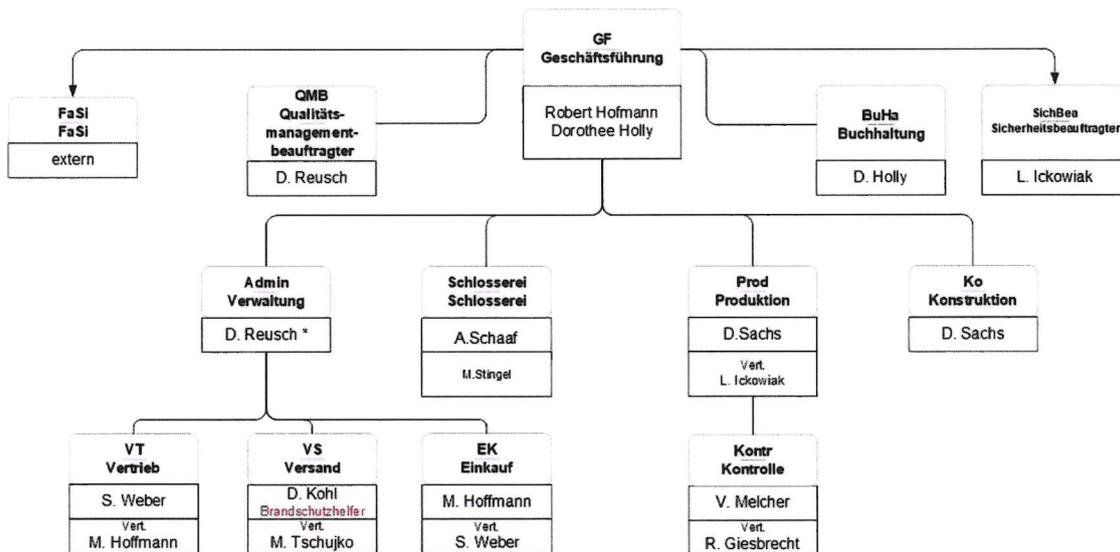
- **Der Prozesskunde**

kann interner oder externer Natur sein. Er bekommt die Leistung und erlebt die Qualität der Leistung. Er beurteilt, ob eine Leistung gut ist.

Seine Qualitätskriterien müssen in Qualitätskriterien des Prozesses umgesetzt werden. Er ist der Partner des Eigentümers. Der Prozesskunde bewertet den Kundennutzen.

## Organigramm der Hofmann Glastechnik GmbH

Organigramm



Ist kein Vertreter definiert, ist der Vorgesetzte automatisch die Vertretung.  
\* Verantwortlich für Ordnung und Sauberkeit in seinem Bereich.

Reusch  
25.06.2024

QMB  
25.06.2024

Geschäftsführung  
25.06.2024

Hofmann Glastechnik GmbH

	<b>QM Handbuch.doc</b>	<b>Seite 9 von 13</b>
<b>Rev. 08</b>		<b>Datum 25.06.2024</b>

## Dokumentationsstruktur

Das Handbuch der **Hofmann Glastechnik GmbH** beschreibt ein Prozessmanagementsystem. Das Unternehmen ist nicht in einzelne Abteilungen gegliedert, sondern in Prozesse aufgeteilt.

### Die Dokumentation erfolgt durch:

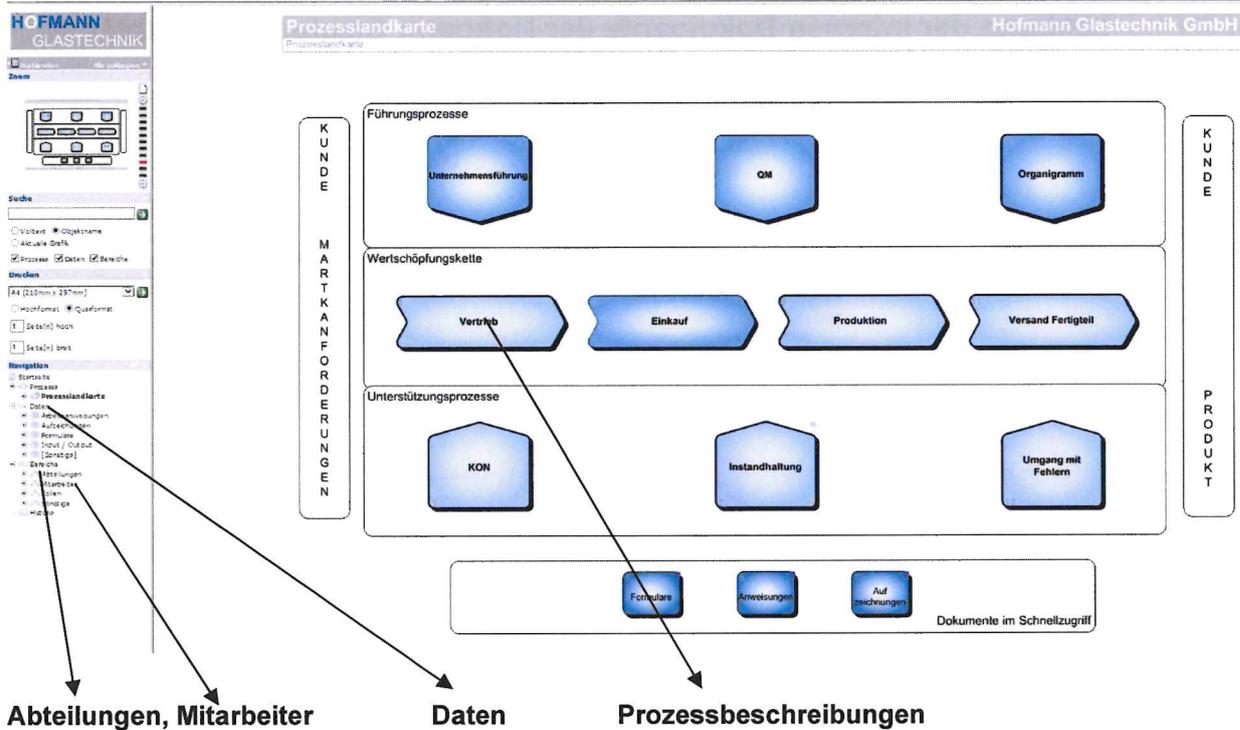
- **QM Handbuch** und
- **Prozessbeschreibung** der einzelnen Führungs-, Kern- und Unterstützungsprozesse im Intranet. Hierin enthalten sind die
- **relevanten Daten**

Das QM Handbuch, die Prozessbeschreibungen und der relevanten Daten werden zentral durch die Leiter QS, sonstige Management-Dokumente und -Aufzeichnungen innerhalb des zugehörigen Prozesses verwaltet.

### Relevante Daten/Dokumente/Aufzeichnungen

- Qualitätspolitik und Qualitätsziele
- Normen und Gesetze
- Formulare
- Arbeitsanweisungen
- Prüfanweisungen
- Prüfprotokolle
- Wartungs- und Instandhaltungspläne
- Aufzeichnungen (Personal, Schulungen, etc.)

	<b>QM Handbuch.doc</b>	<b>Seite 10 von 13</b>
<b>Rev. 08</b>		<b>Datum 25.06.2024</b>



Das Handbuch, die Prozessbeschreibungen sowie die relevanten Daten und Formulare liegen in dem schreibgeschützten Verzeichnis: \QM-Handbuch\

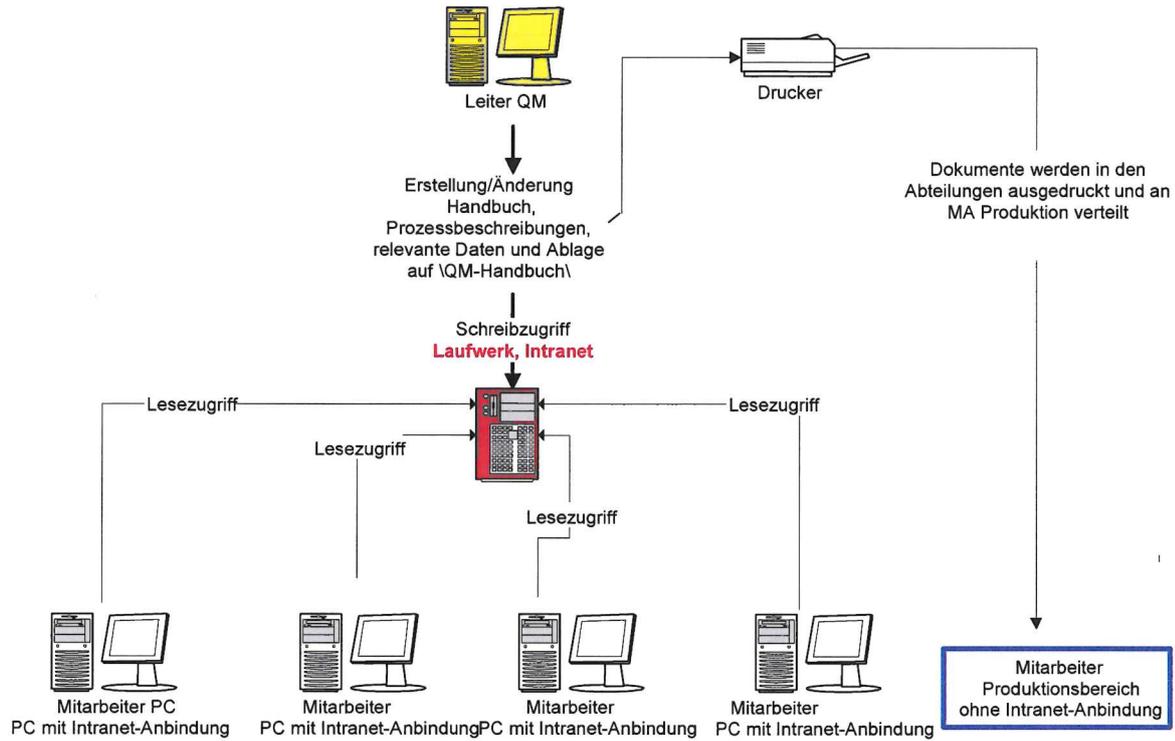
Lesezugriff hierauf haben alle Mitarbeiter, Schreibzugriff lediglich die Leiter QM und Geschäftsleitung.

Handbuch, Prozessbeschreibungen und relevante Daten können über das Intranet problemlos angesteuert und abgerufen werden.

Mitarbeiter der Produktion ohne Intranetanbindung informieren sich an Terminals in den Abteilungen bzw. erhalten jeweils aktuelle Ausdrücke durch die verantwortlichen Vorgesetzten.

	<b>QM Handbuch.doc</b>	<b>Seite 11 von 13</b>
<b>Rev. 08</b>		<b>Datum 25.06.2024</b>

## Lenkung der internen Dokumente der Hofmann Glastechnik GmbH



## Normbezug

DIN ISO 9001:2015

	<b>QM Handbuch.doc</b>	<b>Seite 13 von 13</b>
<b>Rev. 08</b>		<b>Datum 25.06.2024</b>

