



QUALITÄTSMANAGEMENT- HANDBUCH HEERESBEKLEIDUNGSANSTALT

ERSTELLT AUF GRUNDLAGE DER EN ISO 9001:2015



Verbindlichkeitserklärung der obersten Leitung

Die „Oberste Leitung“ der HBA verpflichtet sich zum Aufbau, Aufrechterhaltung und zur Weiterentwicklung des QM- Systems gemäß der ISO 9001:2015.

Unser QMS

Wir bekennen uns zur Einführung und Aufrechterhaltung des QM- Systems in der HBA. Wir unterstützen das QMS unter bester Ausschöpfung unserer Mittel und Kräfte und verankern dieses in der HBA durch unsere Vorbildwirkung auf die Mitarbeiter und stellen die dafür benötigten Ressourcen im Zuge des hierarchischen Aufbaus des Österreichischen Bundesheeres bereit.

Die Kooperation bei der Identifikation, Analyse und Bearbeitung von Verbesserungspotentialen ist Teil unserer Führungsfunktion.

Unsere Kunden

Als Teilorganisation des Österreichischen Bundesheeres sind unsere Kunden in erster Linie die Soldaten und Mitarbeiter des BMLVS, sowie darüber hinaus auch für alle öffentlichen und privaten Stellen, mit denen wir auf Grund unseres dienstlichen Auftrages Verträge und Vereinbarungen (Verwaltungsübereinkommen mit BMF, BMVIT, B.M.I.) haben. Die Erfassung der Kundenzufriedenheit ist ein wichtiger Teil eines funktionierenden QMS.

Unsere Leistung

Wir verstehen uns als Dienstleistungsunternehmen. Unsere Leistung ist in den Beschaffungsprozess des Österreichischen Bundesheeres integriert. Ziel ist es, unseren Kunden die bestmögliche Ausrüstung zur Verfügung zu stellen, und damit die Anforderungen für ihre Auftragserfüllung zu gewährleisten.

Ständige Verbesserung

Um diesen anspruchsvollen Auftrag mit konstanter Qualität erfüllen zu können, bekennen wir uns zu dem Prinzip der Messung, Analyse und der ständigen Verbesserung des gesamten QMS.

Qualitätspolitik

Die Qualitätspolitik der HBA gilt als Grundvoraussetzung für alle Zielvereinbarungen zur Erfüllung der Kundenforderungen. Dabei ist die Sicherstellung des kundenorientierten Vorgehens in sämtlichen Prozessen und Abläufen ein wesentlicher Bestandteil.

Q-Dokumentation

Die Dokumentation des Qualitätsmanagementsystems der HBA dient der Steigerung der Effizienz, Transparenz und Wirtschaftlichkeit der Abläufe. Die Vorgaben des QMS sind für jeden Mitarbeiter der HBA verpflichtend.



Oberst Stefan WUKONIG, MSD

Einleitung

Die Erfüllung der Kundenforderungen und der darüberhinausgehenden Erwartungen sind seit jeher maßgebliche Erfolgsfaktoren der Heeresbekleidungsanstalt. Qualität und der damit verbundene „Qualitätsgedanke“ sind daher bereits fest in unserer Dienststelle verankert.

Die ÖNORM EN ISO 9001:2015 schlägt für die Gestaltung des Qualitätsmanagementsystems einen prozessorientierten Ansatz, der das Planen-Durchführen-Prüfen-Handeln-Modell sowie risikobasiertes Denken umfasst vor. Durch die Verwendung dieses Modells wird sichergestellt, dass einerseits die erforderlichen Ressourcen für die Prozesse vorhanden sind, die Prozesse gesteuert werden und andererseits, dass die Chancen zur Verbesserung genutzt werden können.

Die Verwendung des Qualitätsmanagementsystems wird durch die Erfolge und Rückmeldungen der letzten Jahre bestätigt. Diese Bestätigung darf uns jedoch nicht ruhen lassen, denn je stärker die Globalisierung der Textilindustrie voranschreitet, umso entscheidender ist es, jeden Fehler zu vermeiden.

Anwendungsbereich

Das vorliegende Qualitätsmanagementhandbuch beschreibt für interne und externe Kunden unseres Unternehmens die Umsetzung des Qualitätsmanagementsystems auf der Grundlage der ÖNORM EN ISO 9001:2015.

Der Geltungsbereich des Qualitätsmanagementsystems erstreckt sich über alle Teilbereiche der Heeresbekleidungsanstalt.

Wichtig ist das ohne Genehmigung der „Obersten Leitung“ sind weder das Qualitätsmanagementhandbuch, Teile davon noch weiterführende Dokumente an Dritte weiterzugeben.

Die Aufbauorganisation der HBA

Die HBA ist ein Element der Logistik des Österreichischen Bundesheeres und stellt die:

- Entwicklung, Beschaffung, Qualitätssicherung und Bevorratung
 - von hochfunktionalen Bekleidungs- und Ausrüstungsgegenständen des persönlichen Schutzbedarfes
 - unter Berücksichtigung der globaler werdenden Textilindustrie für das Österreichische Bundesheer und anderen Bedarfsträgern
- zur Aufrechterhaltung der Einsatzfähigkeit sicher.

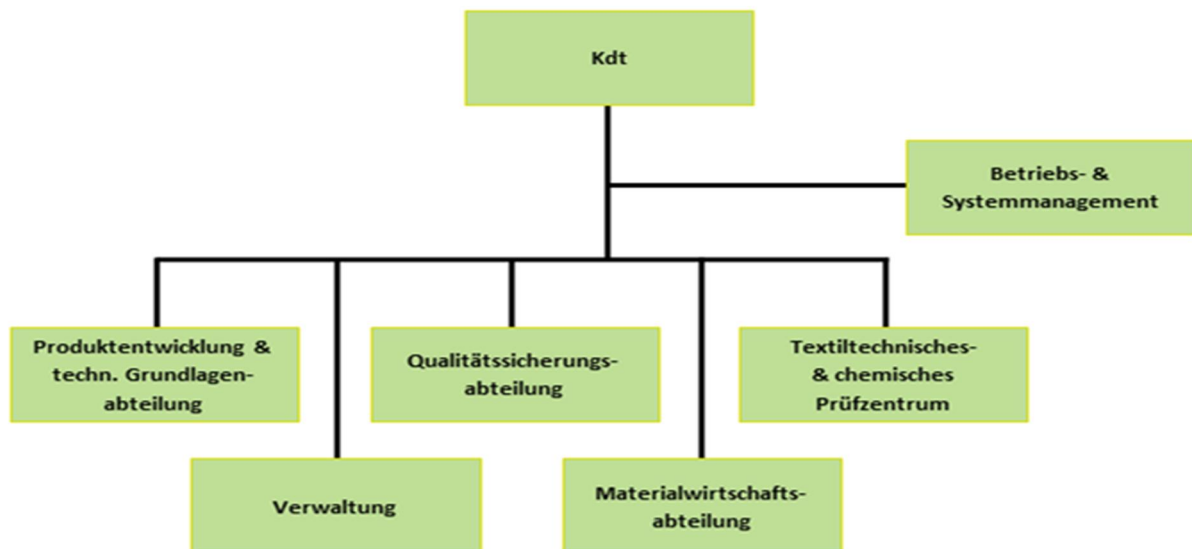


Abbildung 1: Die Organisationselemente der Heeresbekleidungsanstalt (Eigene Abbildung)

Qualitätspolitik und Qualitätsziele

Die Qualitätspolitik

- Qualität als Grundlage
- Qualität durch Denken und Handeln
- Qualität durch Führung
- Qualität durch Internationalität

wird jährlich evaluiert und auf die aktuellen Erfordernisse angepasst.

Aus der Qualitätspolitik werden die Qualitätsziele und in weiterer Folge Prozessziele abgeleitet. Zur Erreichung der Ziele bedient sich die Heeresbekleidungsanstalt moderner Instrumente der Unternehmensführung.

Die Qualitätsziele werden jährlich unter der Berücksichtigung der Vision und des Leitbildes, sowie unter Berücksichtigung der Anforderungen der beteiligten Interessengruppen evaluiert und neu betrachtet und dient als Grundlage für die Zielfestlegung des bereits laufenden Folgejahres.

Erfordernisse und Erwartungen interessierterer Parteien

Trotz der klaren Abgrenzungen der Heeresbekleidungsanstalt ist es notwendig die Wechselwirkungen und Einflüsse (Chancen und Risiken) auf die Zielerreichung im Rahmen der Kontextanalyse zu seinem externen und internen Umfeld darzustellen.

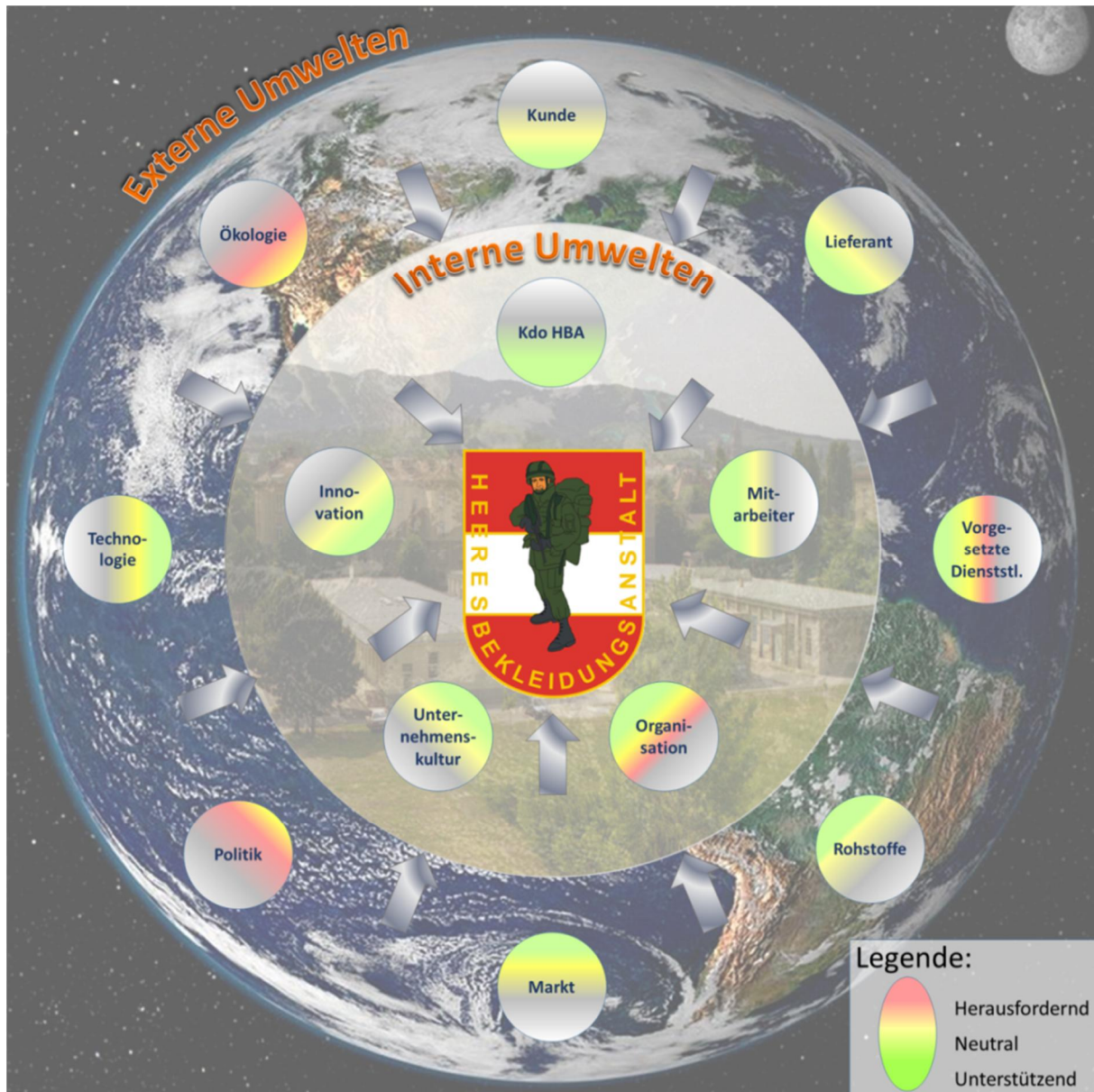


Abbildung 2: Analyse der Erfordernisse und Erwartungen interessierterer Parteien (Eigene Abbildung)

Das Qualitätsmanagementsystem und dessen Prozesse

Die Prozesslandschaft der Heeresbekleidungsanstalt stellt eine grafische Übersicht aller Prozesse dar. Es kommen alle Forderungen der ISO 9001:2015 zur Anwendung.

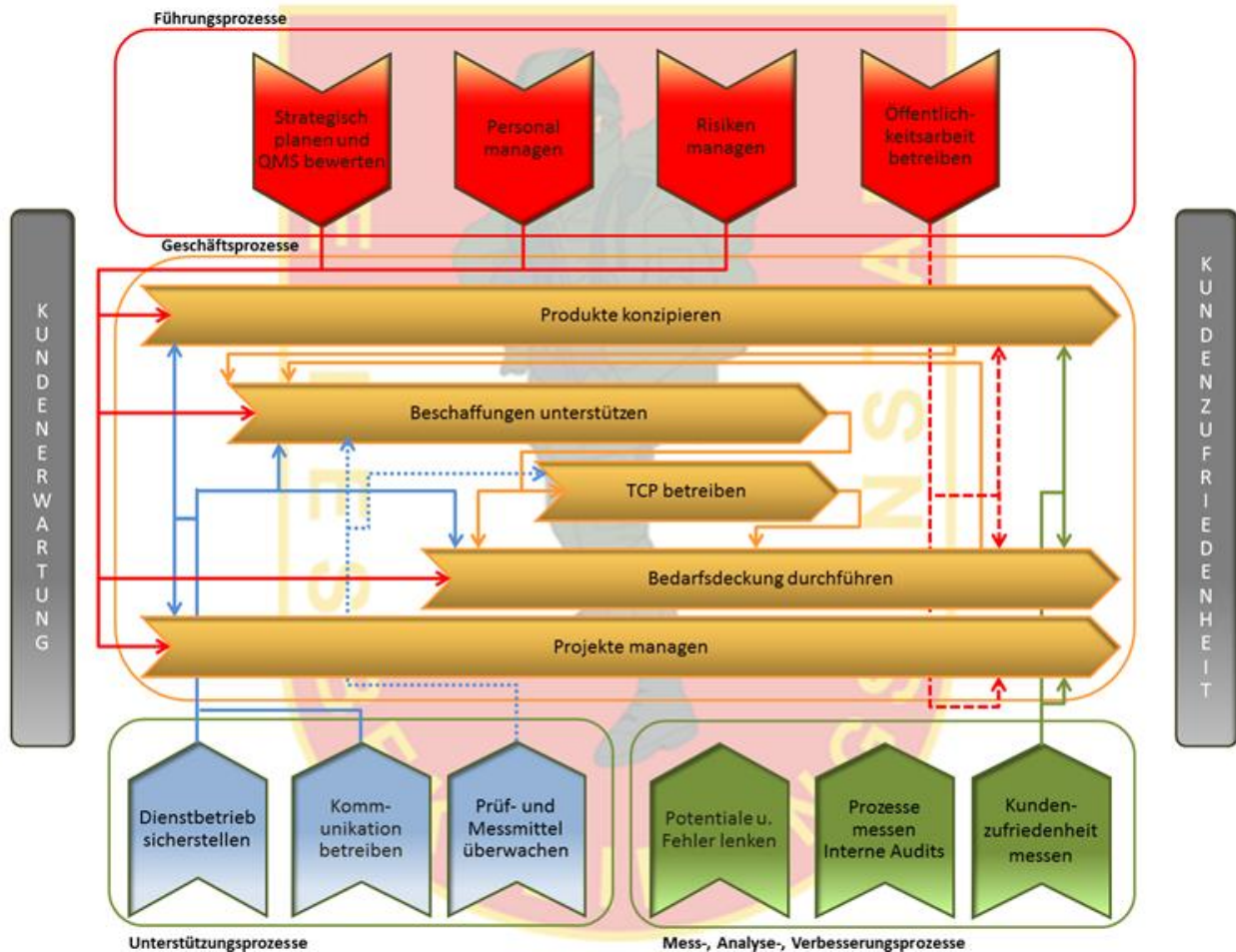


Abbildung 3: Zusammenwirken der Prozesse der Heeresbekleidungsanstalt (Eigene Abbildung)

Führung und Verpflichtung

Ständige Überzeugungsarbeit auf allen Ebenen schafft ein konstruktives Verständnis dafür, dass Audits, Reklamationen und Verbesserungsmaßnahmen nicht lästige Pflicht, sondern Ansporn zur Verbesserung sind.

Oberstes Ziel ist daher die nachhaltige Zufriedenheit der Kunden mit den von uns bereitgestellten Produkten und Dienstleistungen. Jeder Prozess, jede Anweisung ist darauf ausgerichtet, die Kundenerwartungen zu erfüllen. Durch die „Oberste Leitung“ wird mittels Dienstaufsicht und geeigneter Maßnahmen sichergestellt, dass

- die Kundenerwartung regelmäßig evaluiert wird
- die Potentiale bestmöglich gefördert bzw. reduziert werden und damit
- die ständige Verbesserung aufrechterhalten wird.

Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation

Neben der Zuordnung der Linienverantwortung in der Hierarchie werden im Rahmen des Qualitätsmanagementsystems weitere Rollen mit entsprechenden Verantwortungen und Befugnissen in einer, dem Organisationsplan der Heeresbekleidungsanstalt überlagernden Qualitätsmanagement-Organisation festgelegt.

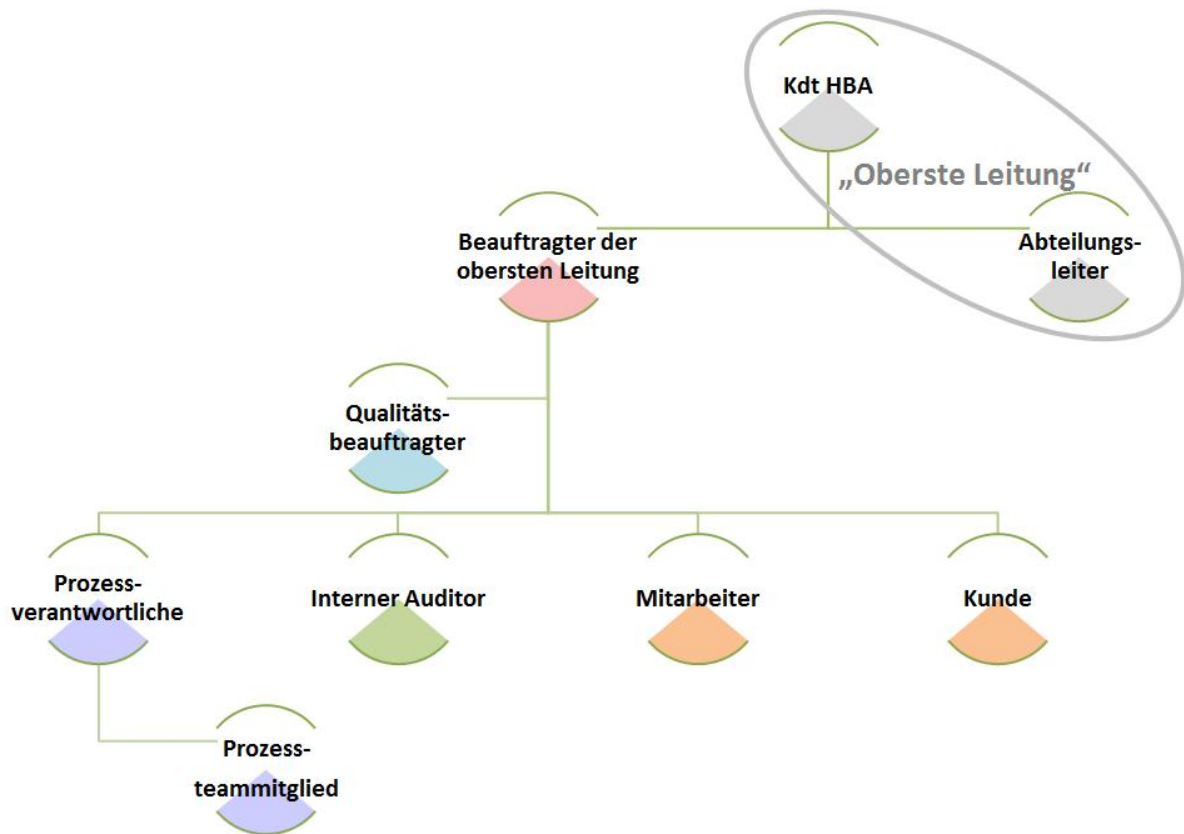


Abbildung 4: Rollen im Qualitätsmanagementsystem der Heeresbekleidungsanstalt (Eigene Abbildung)

Umgang mit Chancen und Risiken

Der Umgang mit Chancen und Risiken ist ein wesentliches Instrument der Führung und Entscheidungsfindung. Es ist, wie nachstehend veranschaulicht, in allen Ebenen der Heeresbekleidungsanstalt implementiert.

Im Bottom-up-Ansatz erfolgt die Risikoidentifikation und Risikoanalyse während im Top-down-Ansatz die Risikoidentifikation und Risikoanalyse aus dem Blickwinkel des Unternehmens dargestellt und im Risikoinventar festgehalten wird. Die regelmäßige Überwachung/ Analyse der Prozesse und der damit verbundenen Risiken durch die Prozessverantwortlichen der jeweiligen Ebene ermöglicht eine rasche Umsetzung von Maßnahmen, um unsere Verbesserungspotentiale bestmöglich zu nutzen.

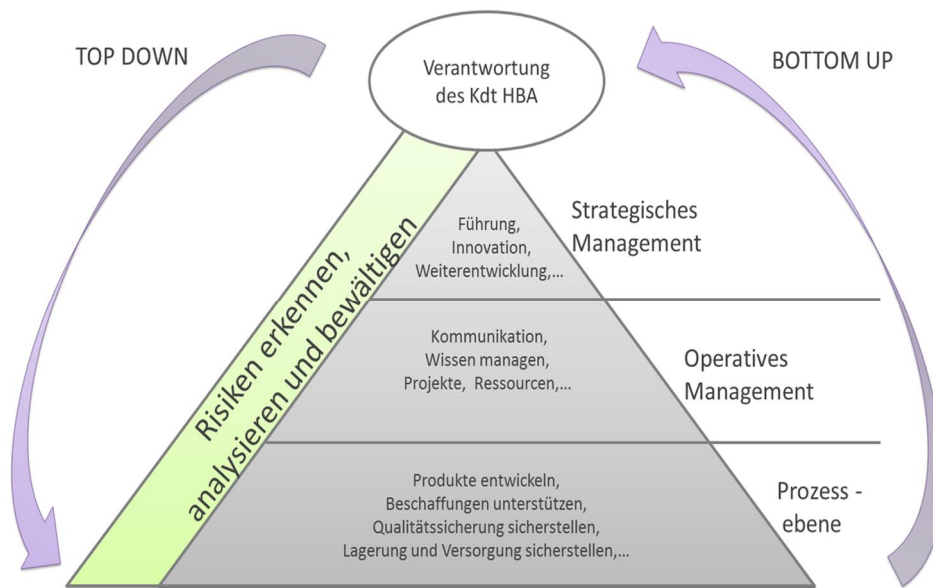


Abbildung 5: Umgang mit Chancen und Risiken (Eigene Abbildung)

Jede Planung von Änderungen, jede Maßnahme oder jeder Verbesserungsvorschlag wird dokumentiert, überwacht und auf Wirksamkeit überprüft, um so tatsächlich eine ständige Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems zu gewährleisten.

Wissen der Organisation

Ziel des Wissenserhalts und der Wissensweitergabe ist es, einer neu beginnenden Person ein optimales arbeitstechnisches, administratives und soziales Umfeld zu bieten. Daher ist zu erreichen, bei Neuzugang im neuen Team, die schnellstmögliche Arbeitsleistung am Arbeitsplatz bei gleichzeitiger Motivation und sozialer Integration.

Unterstützung mit Ressourcen

Durch die Sicherstellung der materiellen Ressourcen auf Basis des Materialstrukturplanes bzw. des Grundauftrages wird gewährleistet, dass die operativ leistungserbringenden Stellen der Dienststelle die Mittel zur Auftragserfüllung zur Verfügung gestellt bekommen.

Personalführungs- und –steuerungsmaßnahmen sind wesentliche Instrumente der Führung, um im Sinne eines optimierten Personaleinsatzes, die Auftragserfüllung sicherstellen zu können.

Dabei wird sowohl auf alle relevanten normativen Grundlagen als auch auf soziale Verträglichkeit in bestmöglicher Weise eingegangen. Dies bedarf der Nutzung aller Möglichkeiten der Mitarbeitermotivation, sowie die klare Definition der zu erreichenden Ziele und zu erfüllenden Aufgaben des einzelnen Mitarbeiters.

Umgebung zur Durchführung von Prozessen

Grundlage zur Durchführung sind der Grundauftrag der Heeresbekleidungsanstalt, sowie die gesetzlichen Grundlagen zur Arbeitssicherheit.

Zur Schaffung der bestmöglichen Arbeitsumgebung wird auf die ständige Optimierung derselben ein besonderes Augenmerk gelegt. Arbeitsplatzevaluierungen werden durch die eingeteilten Evaluierungsverantwortlichen mit der zugeordneten Sicherheitsfachkraft, einem Arbeitsmediziner, einem Arbeitspsychologen und mit Unterstützung der Sicherheitsvertrauenspersonen durchgeführt.

Ressourcen zur Überwachung und Messung

Der Prozess „Mess- & Prüfmittel überwachen“ regelt die erforderlichen Vorgangsweisen und Zuständigkeiten bei Neubeschaffung, Überwachung und Ausscheidung von qualitätsrelevanten Prüf- und Messmitteln und stellt damit die Durchführung rechtskonformer Prüfungen im Rahmen der Qualitätssicherung sicher.

Dokumentierte Information

Den Vorgaben der ÖNORM EN ISO 9001:2015 folgend wurde die Dokumentation wie nachstehend dargestellt errichtet.



Abbildung 6: Dokumentenhierarchie (Eigene Abbildung)

Die Dokumentation und Dokumentenlenkung erfolgt grundsätzlich in elektronischer Form. Sie stellt damit das reibungslose Funktionieren des QMS sicher.

Betriebliche Planung und Steuerung

Um die Kundenerwartung zu erfüllen, ist die Erfüllung der Geschäftsprozesse erforderlich. Jeder dieser Prozesse ist mit Kennzahlen versehen, sodass ihre Fähigkeit und Stabilität periodisch überprüft und dementsprechend gesteuert werden kann. Die erforderlichen gesetzlichen Forderungen, Normen und Spezifikationen werden durch die jeweiligen Prozessverantwortlichen verwaltet, aktualisiert und für die Anwendung bereitgehalten.

Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen

Grundsätzlich orientieren sich die Geschäftsprozesse an den Anforderungen und Bedürfnissen unserer Kunden. Die Erhebung und Analyse der Kundenerwartung und die Prüfung hinsichtlich ihrer Umsetzbarkeit aus wirtschaftlicher, technischer und terminlicher Sicht sowie die regelmäßige Kommunikation und Abstimmung mit dem Kunden bildet die Basis der Kundenzufriedenheit und damit der Prozesse.

Die Kundenerwartungen werden generiert aus:

- persönliche Befragung
- persönliche Gespräche und Anfragen
- Spezifikationen, Planungen und Projekterstellung
- Schulungen und Seminaren
- aus Kundenrückmeldungen
- internen und externen Veranstaltungen
- ...

Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen

Die Entwicklung unserer Produkte und Dienstleistungen wird durch den Prozess „Produkte konzipieren“ umgesetzt. Die einzelnen Entwicklungsphasen sowie die Verifizierung und Validierung werden im Rahmen der Subprozesse durchlaufen. Der systematische Ansatz der ständigen Bewertung führt zur Lenkung, durch geeignete Veränderungen der Entwicklungen. Die Dokumentationen der erfolgreichen, wie auch der nicht erfolgreichen Entwicklungen werden im selben Prozess sichergestellt und eingebunden

Extern bereitgestellten Produkten und Dienstleistungen

Die Kontrolle extern bereitgestellter Produkte und Dienstleistungen ist ein wesentliches Segment des Tätigkeitsfeldes der Heeresbekleidungsanstalt. Diese Aufgabe wird in allen Kernprozessen dargestellt, sei es das Güter für Erprobungen bereitgestellt werden, das Güter eingeliefert werden, das Güter nur zu prüfen sind oder für ein Projekt bereitgestellt werden.

Der Umgang mit diesen Gütern und Dienstleistungen wird mit den Beistellern vereinbart. Bei einer Erprobung oder Prüfung kann dies bedeuten dass das Gut zerstört wird, weil nur so die erforderlichen Daten erbracht werden können. Bei Einlieferungen oder Abnahmen wird äußerst sorgsam mit den Waren umgegangen, um sie nach der vereinbarten Qualitätssicherungsmaßnahme gegebenenfalls auch retournieren zu können.

Unsere Anforderungen an bereitzustellende Produkte sind in den Spezifikationen klar festgehalten. Bei einigen Gütern kann die Bestellung durch vorgesetzte Dienststellen auch mit Leistungsbeschreibung erfolgen. In diesem Fall wird seitens der Heeresbekleidungsanstalt versucht, den entsprechenden Bestellakt mit den Mindestanforderungen für das jeweilige Produkt zu ergänzen.

Lieferanten haben grundsätzlich die Möglichkeit jederzeit mit der, die Güter entwickelnden Abteilung Verbindung aufzunehmen und die erforderlichen Unterlagen einzuholen oder aber ein Muster (Prototype der letzten Version) anzusehen.

Produktion und Dienstleistungserbringung

Die Planung und Veranlassung der Dienstleistungserbringung wird unter Berücksichtigung der verfügbaren Kapazitäten und Ressourcen in der Arbeitsbesprechung festgelegt. Die Validierung der umgesetzten Aufgaben erfolgt ebenfalls im Rahmen dieser Besprechung. Die Steuerung der den Abteilungen zugeordneten Aufgaben erfolgt in der wöchentlichen Stabsbesprechung.

Die Rückverfolgbarkeit aller Tätigkeiten ist auf Grund der eingesetzten Softwarelösungen und der Verfahrensanweisungen sowie der Arbeits- und Prüfanweisungen sichergestellt.

Im Bereich sensibler Daten erfolgen Mehrfachkontrollen innerhalb der Abteilung oder sogar abteilungsübergreifend (Vieraugenprinzip) um Fehlerquellen möglichst auszuräumen.

Der Umgang mit Fehlern und die Lenkung fehlerhafter Produkte sind in einem eigenen Prozess festgehalten, in welchem die Kennzeichnung, die Benachrichtigungswege und die möglichen weiteren Vorgangsweisen niedergeschrieben sind.

Überwachung, Messung , Analyse und Bewertung

Die Erhebung der Kundenzufriedenheit erfolgt über die Auswertung der dem Kunden beigestellten Fragebögen und im technischen Bereich in Form von dokumentierten Feedbackgesprächen. Im Zuge von Sicherheitsüberprüfungen oder Sonderprüfungen erfolgen persönliche Gespräche mit den Projektpartnern. Die Ergebnisse fließen unter anderem in die laufenden periodisch stattfindenden technischen Besprechungen ein.

Der Kennzahlenbericht, die Auswertung der Kundenzufriedenheit, das Ergebnis des Managementreviews und die Beurteilung der Mitarbeiterzufriedenheit stellt die Grundlage für die SOLL/IST Analyse dar. Durch die Geschäftsführung werden daraus die Jahresziele abgeleitet.

Meldewege in der Heeresbekleidungsanstalt

Durch die festgelegten Aufzeichnungen werden alle qualitätsrelevanten Dokumente sowohl Bottom-Up wie auch Top-Down gemeldet, dokumentiert und bearbeitet. Die Prozessverantwortlichen tragen dabei die Verantwortung, dass alle relevanten Informationen an die Mitarbeitenden weitergegeben werden.

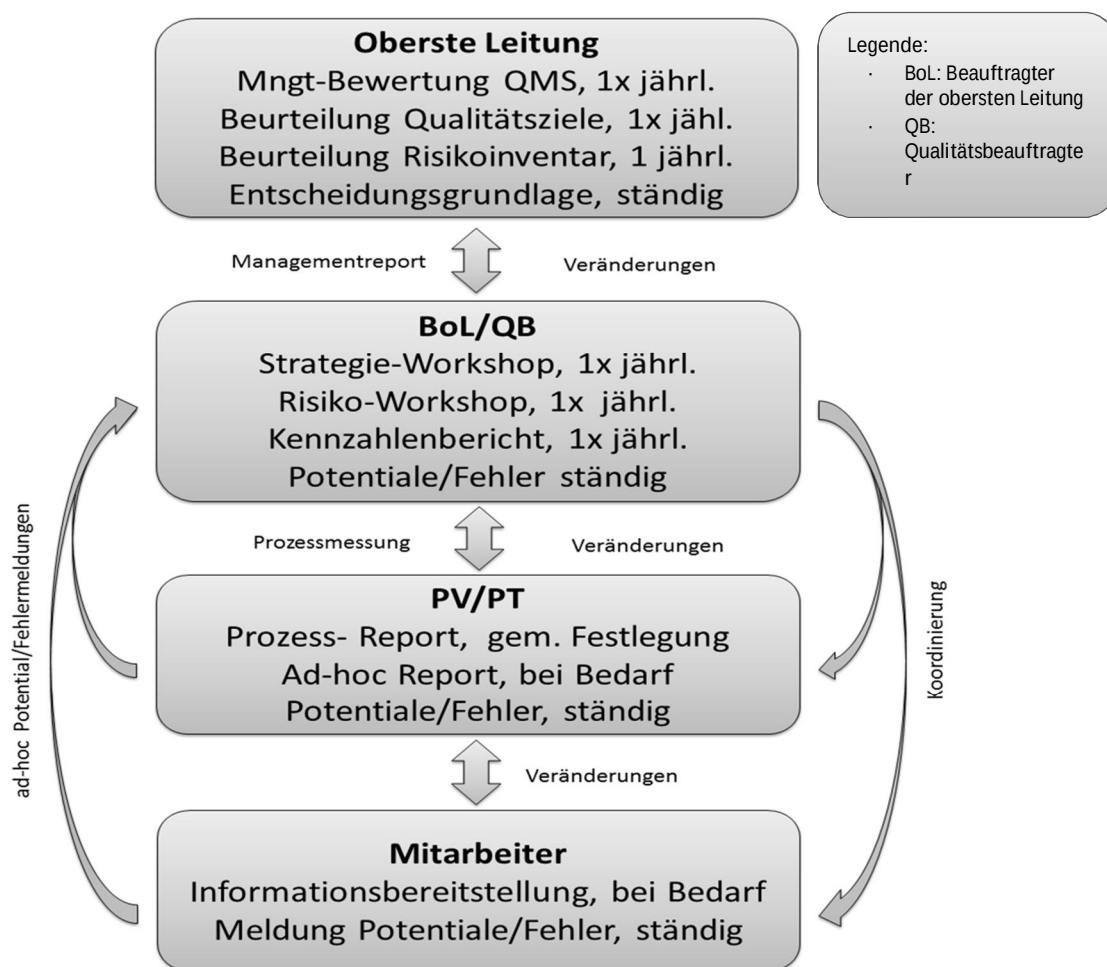


Abbildung 7: Meldewege (Eigene Abbildung)

Verbesserung

Im Rahmen der kontinuierlichen Verbesserung ist jeder Mitarbeiter verpflichtet, seinen Beitrag zur Verbesserung der Prozesse zu leisten und in seinem Bereich auf qualitativ höchstwertige Ausführung der Dienstleistung zu achten. Nur durch kritische Betrachtung der eigenen Handlungen und dem ständigen Einbringen lösungsorientierter Ansätze und Verbesserungsvorschlägen werden wir weiterhin bessere Lösungen finden und verwirklichen.

Der Prozess zur kontinuierlichen Verbesserung ist in allen Haupt- und Subprozessen integriert und verfolgt nachstehenden Kreislauf:

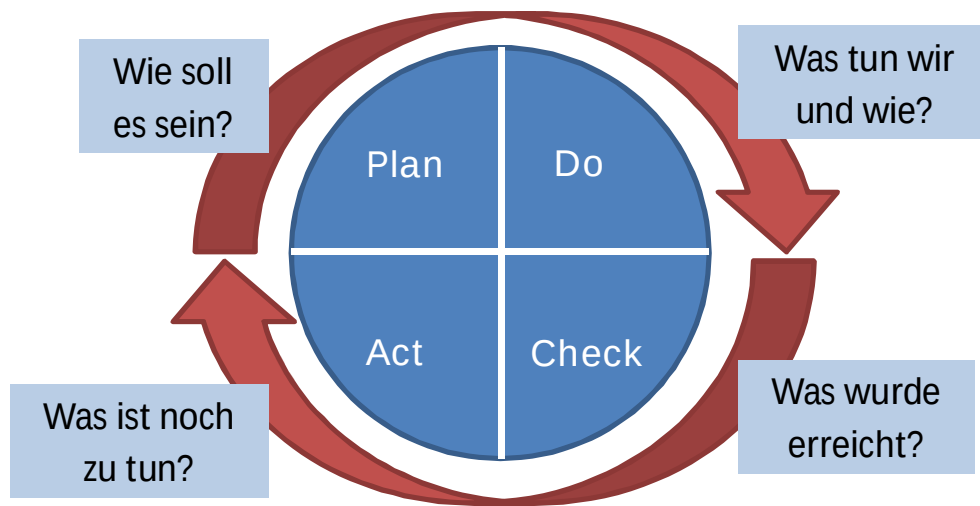


Abbildung 8: Kreislauf der Verbesserung (Eigene Abbildung)

Die Ergebnisse der Analysen und Bewertungen aus den Prozessmessungen sind die Basis für die Festlegung und Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen, ausgerichtet auf die Qualitätsziele der Heeresbekleidungsanstalt. Im Rahmen des Management-Reviews erfolgt eine zumindest einmal jährliche, die periodische Bewertung des Qualitätsmanagementsystemes.

Die Umsetzung der Verbesserungsmaßnahmen liegt in der Verantwortung der damit beauftragten Organisationseinheiten. Ihre Realisierung wird überwacht und der Erfolg der Maßnahmen beim nächsten Durchlauf des Regelkreises überprüft.

Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen

Zur Feststellung werden die Reklamationen der Kunden, die Erfahrungen der Mitarbeiter und die Auditergebnisse ausgewertet und berücksichtigt. Allfällige erforderliche Maßnahmen werden dokumentiert und zu gegebener Zeit auf ihre Wirksamkeit geprüft.

Vorbeugende Maßnahmen sind daher:

- Berücksichtigen vergleichbarer Erfahrungen aus vorangegangenen Korrekturmaßnahmen
- Umsetzung von Erfahrungen aus internen Audits zur Prozessbewertung
- Rechtzeitige Veranlassung der Wartungsmaßnahmen an Werkzeugen und Maschinen
- ...



Impressum:

Bundesministerium für Landesverteidigung und Sport

Medieninhaber, Herausgeber und Hersteller:

Heeresbekleidungsanstalt Brunn

Erscheinungsjahr: 2017

Satz und Layout: Stevan Obradovic