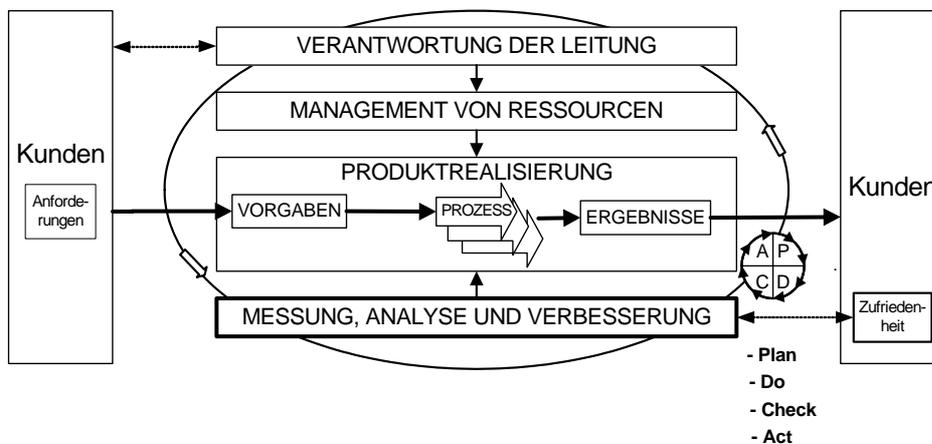


### Allgemeines

Die APS Firmen planen und verwirklichen die Überwachungs- Mess- Analyse- und Verbesserungsprozesse, die erforderlich sind, um

- die Konformität der Produkte darzulegen
- die Konformität des Managementsystems sicherzustellen
- die Wirksamkeit des Managementsystems ständig zu verbessern
- die Unternehmensleistung zu verbessern.

Die zutreffenden Methoden sind über die Management-Review geregelt.



### Kundenzufriedenheit

Die APS Firmen überwachen die Informationen über die Wahrnehmung der Kunden in der Frage, ob die APS Firmen die Kundenanforderungen erfüllt hat als eines der Masse für die Leistung des Managementsystems.

Die Messung der Kundenzufriedenheit stützt sich auf folgende Daten und Ereignisse ab:

- Eingegangene Kundenreaktionen
- Erhaltene Feedback bei Kundenbesuchen
- Wichtige Nachfolgaufträge (gleiches Produkt)
- Erhaltene Neuaufträge bestehender Kunden (neues Produkt)
- Gewinnung Neukunden aufgrund Weiterempfehlung
- Kunden, die sich von APS Firmen abwenden

### Internes Audit

Es werden regelmässig, mindestens 1x jährlich, interne Audits durchgeführt. Es wird ermittelt ob das Managementsystem den Forderungen der Norm ISO 9000 entspricht und wirksam verwirklicht und aufrechterhalten wird.

Die Ergebnisse werden dokumentiert und den auditierten Bereichen zur Kenntnis gebracht, damit Korrekturmassnahmen eingeleitet werden können.

Der QM-Beauftragte ist für die periodische Überprüfung (intern und extern) verantwortlich. Er erstellt einen Zeitplan und nominiert Auditoren.

Beim Erkennen von Schwachstellen erstellt der Auditor vor Ort eine Korrekturmassnahme, hält die Abweichung fest und schlägt (falls möglich) geeignete Lösungsansätze vor. Die Behebung dieser Nichtkonformität richtet sich nach den Abläufen gemäss Dokument [D 502 Lenkung von Nichtkonformität](#).

Resultate von Überprüfungen werden den überprüften Bereichen sofort zur Kenntnis gebracht und durch den Auditor zusätzlich im Auditbericht festgehalten.

Auditberichte werden an den QM-Beauftragten weitergeleitet, welcher diese überprüft. Zeigt diese Überprüfung Schwachstellen auf (z.B. gleiche wiederkehrende Fehler), erstellt er eine Korrektur- oder Vorbeugemassnahme, welche gemäss Dokument [D502 Lenkung von Nichtkonformität](#) zu bearbeiten und abzuschliessen ist.

Die resultierenden Schlüsse und Analysen werden im Management-Report verdichtet.

Anlässlich interner Audits überprüfen die Auditoren ebenfalls die Wirksamkeit umgesetzter Massnahmen gemäss Vorgabe auf den entsprechenden Ereignismeldungs- Formularen und schliessen (positiver Befund vorausgesetzt) diese ab.

### Überwachung der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes

Anlässlich interner Audits überprüft der Sicherheitsbeauftragte (SIBE) die Wirksamkeit der umgesetzten und angeordneten Massnahmen. Er erfasst einen Bericht zu Händen der Geschäftsleitung und des QM-Beauftragten. Bei Schwachstellen ist punktuell vorzugehen, oder das Schulungsprogramm zu überprüfen, ggf. zu ergänzen.

### Überwachung und Messung von Prozessen und des Produkts

Die APS Firmen wenden geeignete Methoden zur Überwachung und, falls zutreffend, die Messung ihrer Prozesse an. Diese Methoden legen dar, dass die APS-Prozesse in der Lage sind, die geplanten Ergebnisse zu erreichen.

Falls diese geplanten Ergebnisse nicht erreicht werden, so werden Korrekturmassnahmen ergriffen um die Produktkonformität sicherzustellen.

Vorgehen bei Prozessabweichungen / Ereignissen:  
Abweichungen und Ereignisse werden im [Bugzilla](#) festgehalten.

### Mitgeltende Unterlagen

<a href="#">F111</a>	<a href="#">Auditjahresplan</a>
<a href="#">F112</a>	<a href="#">Checkliste für die Auditvorbereitung</a>
<a href="#">A110</a>	<a href="#">Geschäftsziele Management Bericht</a>