

KVALITETSHÅNDBOG FOR CUWILAK A/S



Indholdsfortegnelse

1. Formål.....	4
Målsætning.....	4
Kvalitetssystemets opbygning.....	4
3. Definitioner.....	6
Multitime system:.....	6
Cuwilak Database:.....	6
Sammenhæng:.....	6
4.1 Ledelsens ansvar.....	7
4.1.1. Organisation:.....	7
4.2 Kvalitetsstyring.....	9
Formål.....	9
4.2.1. Procedure for indsamling af data til kundemapper og Cuwilak Databasesystem.....	9
4.2.2 Procedure for indsamling af markedsførings materiale.....	10
4.3 Kundekontakt.....	11
4.3.1 Procedure for ordre modtagelse.....	11
4.4 Styling af produktudvikling/konstruktion.....	12
4.5 Dokument- og datastyring.....	13
Formål:.....	13
4.5.1 Procedure for opdatering af relevante standarder og direktiver.....	13
4.5.2 Procedure for opdatering af kvalitets dokumenter.....	13
4.6 Indkøb.....	14
4.6.1 Procedure for indkøb.....	14
4.6.2 Bedømmelse af underleverandør.....	14
4.6.3 Procedure for modtagelse af varer fra vareindleveringen.....	14
4.7 Styling af produkter leveret af kunden.....	15
Formål:.....	15
4.7.1. Procedure for modtagelse af varer i vareindleveringen.....	15
4.7.2. Procedure for håndtering af varer i produktionsafdelingen:.....	15
4.8 Produktidentifikation og -sporbarhed.....	16
Formål:.....	16
4.8.1 Procedure for nummereringen af produkterne.....	16
4.8.2 Procedure for registrering af produkterne og deres nr. ved forsendelse:.....	16
4.9 Processtyring.....	17
4.10 Inspektion og prøvning.....	19
Formål:.....	19
4.10.1 Procedure for kvalitetskontrol i varemottagelsen.....	19
4.10.2 Procedure for registrering i varemottagelsen.....	19
4.10.3 Procedure for slutafrøvningen.....	19
4.10.4 Procedure for registrering af slutafrøvningen.....	20
Formål.....	21
4.11.1 Procedure for valg af måle udstyr.....	21
4.11.2 Procedure for vurdering af kalibrering af hærde ovn.....	21
4.11.3 Procedure for vurdering af kalibrering af affedtningsanlæg.....	21
4.12 Inspektions- og prøvningsstatus.....	22
Formål.....	22
4.12.1 Procedure for godkendelse af produkterne i varemottagelsen.....	22
4.12.2 Procedure for godkendelse af produkterne i slutafrøvningen.....	22
4.13 Styling af reklamationer.....	23
Formål.....	23
4.13.1 Procedure for håndtering af afvigende produkter.....	23
4.14 Korrigerende og forebyggende handlinger.....	24
Formål:.....	24
Mål:.....	24
4.14.1 Proceduren for korrigerende og forebyggende handling.....	24
4.15 Håndtering, opbevaring, emballering, bevarelse og levering.....	25
Formål:.....	25

4.15.1 Procedure for opbevaring.....	25
4.15.2 Procedure for forsendelse.....	25
4.15.3 Procedure for emballering.....	25
4.16 Styring af registreringer vedr. kvalitet.....	26
Formål:.....	26
4.16.1 Procedure for indsamling af data vedr. kvalitet.....	26
4.17 Interne kvalitetsaudit.....	27
Formål:.....	27
4.17.1 Procedure for interne AUDIT.....	27
4.17.2 Procedure for leverandør AUDIT.....	27
4.18 Uddannelse/træning.....	28
Formål.....	28
4.18.1 Procedure for registrering af uddannelse og træning.....	28
4.19 Reklamation.....	29
4.19.1. Procedure for reklamation.....	29
4.20 Statistiske metoder.....	30
Kvalitetskrav.....	31
Kvalitetskrav til malede overflader.....	32
Kontrolforanstaltninger.....	33
1.0 Kontrol af støvkorn - hår - trevler - KLASSE A 1.....	33
2.0 Kontrol af støvkorn - hår - trevler - KLASSE B 2.....	33
Mærkater.....	36
Mærke for godkendte varer:.....	36
Mærke for afvigende varer:.....	36
BILAG 2.....	37
Kalibrering ovn.....	37
BILAG 3.....	39
Kalibrering affedtningsanlæg.....	39
BILAG 4.....	40
Fejlrapport.....	40
LISTE 0001.....	43
LISTE 0002.....	44

1. Formål

Denne kvalitetshåndbog beskriver grundlaget for kvalitetssystemet hos Cuwilak A/S.

Kvalitetssystemet omfatter de aktiviteter der relaterer til standarden DS/EN ISO 9001:2000

Formålet med kvalitetssystemet er primært at sikre grundlaget for at kunne leve op til specificerede krav blandt andet ved:

- At fastlægge ansvar og kompetence i forbindelse med de aktiviteter, der kan påvirke kvaliteten samt allokere de nødvendige ressourcer til disse aktiviteter.
- At sikre planlægning og gennemførelse af nødvendige kvalitetsstyrings aktiviteter.
- Igangsætte korrigerende handlinger for at forebygge fejl og for til stadighed at forbedre systemet.
- At lægge sig op af kravene i DS/EN ISO 9001:2000.

Målsætning.

Det er Cuwilak A/S' mål gennem en effektiv og systematisk kvalitetsstyring

1. at levere produkter, der overholder de kundespecificerede krav
2. at tilfredsstille vores kunders behov og forventninger

Cuwilak A/S' medarbejdere skal have den nødvendige uddannelse og træning for kunne medvirke til indfrielse af denne kvalitetsmålsætning, herunder kendskab personlig sikkerhed og brug af værnemidler.

Det påhviler den kvalitetsansvarlige hos Cuwilak A/S, at sørge for at give besked til ledelsen når og hvis der sker ændringer i kvalitetssystemet.

Kvalitetssystemets opbygning.

Systemet er opbygget omkring nummereringen i ISO9001:2000 standarden, dette betyder at vi også har medtaget punkter/ nummer som ikke bliver brugt i dette system, men som kun er medtaget for at få kontinuitet i systemet i forhold til standarderne.

Først er der en beskrivelse af formålet med det enkelte punkt
Formålet efterfølges af procedurerne for området.

Disse procedurer er den operationelle del af vores kvalitetssystem. Der kan være ekstra henvisninger til andre dokumenter og procedurer, som er skrevet for at systemet vil kunne blive mere operationelt.

Hver enkelt person som er underlagt dette system vil altid have en fuld kopi af systemet (håndbog og de ekstra procedurer), og vil altid få en helt ny kopi ved ændringer i systemet.

Alle der er underlagt dette system vil få en nøje gennemgang af systemet af den kvalitetsansvarlige.

2. Referencer

Følgende standarder ligger til grundlag for denne kvalitetsmanual.

DS / EN ISO 9001 : 2000 – Kvalitetsstyringssystemer - Systemkrav.

ECSS-Q-70-25A -European Cooperation for space standardization -Space product assurance -The application of the black coating Aeroglaze Z306

3. Definitioner

Multitime system:

Systemet registrerer alle produktionsrelaterede operationer indenfor Cuwilak A/S via et magnetkortsystem. Systemet benyttes desuden til efterkalkulationer på ordre.

Cuwilak Database:

Databasen indeholder kundekartotek, medarbejderkartotek, varekartotek og ordrekartotek.

Sammenhæng:

Multitime systemet og Cuwilak Database er hængtede systemer via ordrenumre.

4.1 Ledelsens ansvar

Generel kvalitetspolitik .

Politikkerne er de overordnede anvisninger på, hvordan kvalitets målene nås. Disse politikker skal danne grundlag for en målrettet og struktureret håndtering af opgaverne i henhold til vedtagne kvalitetsprocedurer.

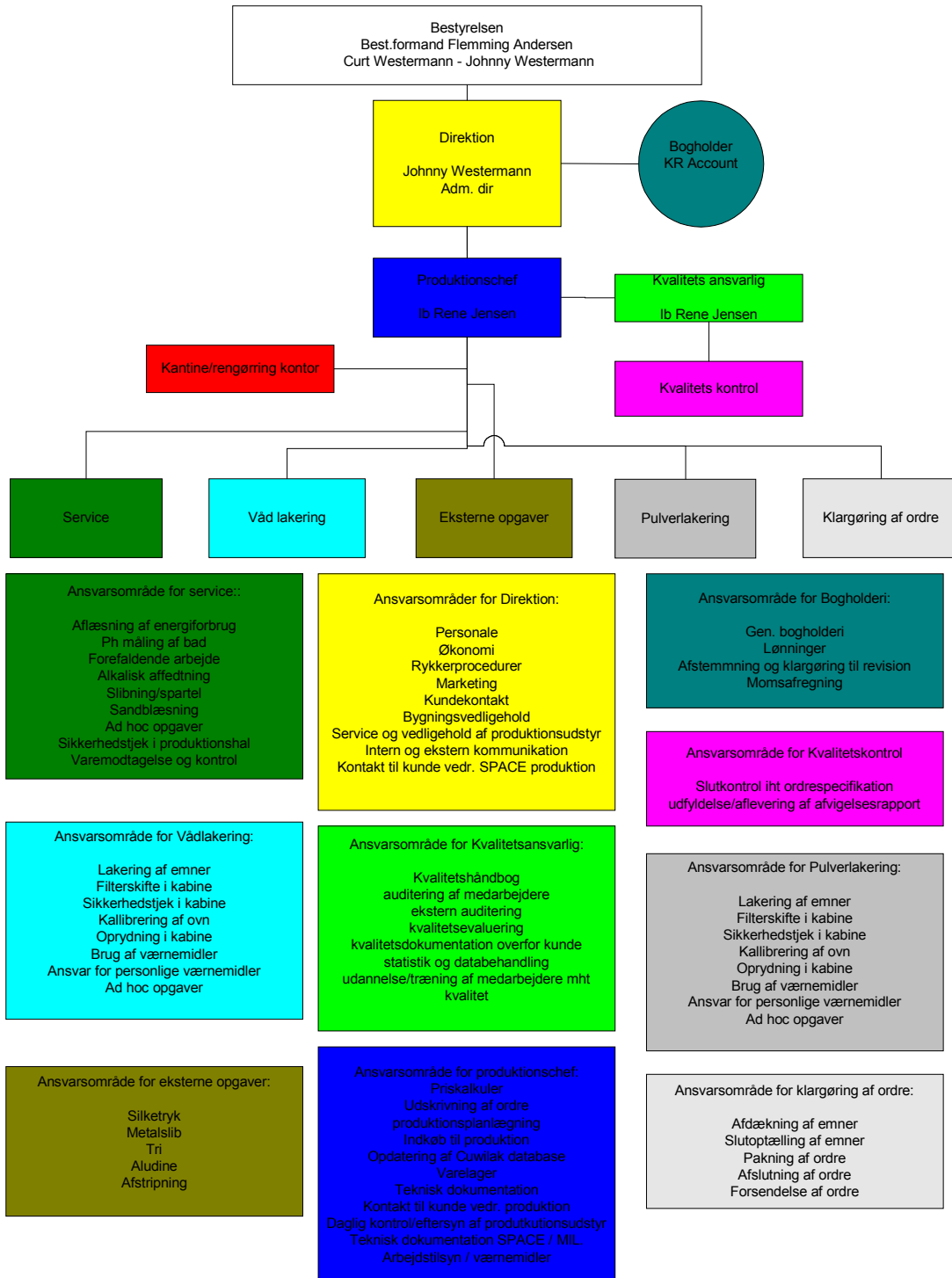
Procedurerne skal sikre, at fastlagte politikker efterleves, samt at produkterne opfylder specificerede produkt- og kundekrav.

Den administrerende direktør tildeler de ressourcer og iværksætter de tiltag der er nødvendige for, at målene kan indfries.

Den kvalitets ansvarlige godkender kvalitetshåndbogen ved sin underskrift på alle sider, og sørger for at håndbogen blive fordelt i organisationen, og at alle som er berørt af denne håndbog altid vil have den opdaterede version til sin rådighed, og den kvalitets ansvarlige vil via sine interne audit sikre sig at den vil blive overholdt.

4.1.1. Organisation:

Se ORGANISATIONSPLAN for Cuwilak A/S.



4.2 Kvalitetsstyring

Formål

Det er Cuwilak A/S' mål gennem en effektiv og systematisk kvalitetsstyring.

- at levere produkter, der overholder de specificerede krav
- at tilfredsstille vores kunders behov og forventninger

4.2.1. Procedure for indsamling af data til kundemapper og Cuwilak Databasesystem

Cuwilak A/S sørger for at der forefindes tilstrækkelig dokumentation således at Cuwilak A/S kan producere i overensstemmelse med kundekrav og det produkt/de produkter, der er beskrevet i kundemappen for hver kunde.

Der må **ikke** leveres produkter til kunder som ikke er oprettet i Cuwilak Databasesystem samt i bogholderiet.

Kundemappen skal godkendes og opdateres af den kvalitets ansvarlige.

Kundemappen skal før den kan blive godkendt, indeholde:

- Cuwilak produktionsordre indeholdende;
 - Kunde data i form af navn, adresse, tlf.nr. samt kontaktperson
 - Ordrenummer
 - Modtagelsesdato
 - Ønsket levering
 - Kundens referencenummer
 - Varenummer
 - Varetype
 - Pris
 - Stykantal
 - Produktionsspecifikationer
 - Kvalitetsklasse
 - Opgave ressourcen
 - Kvalitetskontrol
 - Pakkedato
 - Leveret antal
 - Fakturanummer
 - Fakturabeløb
 - Kurér
- Multitime udskrift
- Produkt tegninger vedr. afdækning eller digitalt billede af afdækning.
- Test rapporter i henhold til kundekrav
- Beskrivelse af nødvendige slut kontrol for SPACE kundegruppe.

Den kvalitets ansvarlige er ansvarlig for:

At opdatere listen over placering af godkendte kundemapper Listen over placering af godkendte: **Liste 0001**

At space kundens Declaration of Conformity dokumentation opdateres inden levering.

4.2.2 Procedure for indsamling af markedsførings materiale.

Nyt markedsførings materiale skal forelægges den kvalitets ansvarlige med angivelse af hvor materialet skal anvendes og i hvilken sammenhæng samt hvem der har udarbejdet materialet.

Den kvalitets ansvarlige vurderer materialet og godkender materialet med sin underskrift før materialet bliver frigivet.

Den kvalitets ansvarlige er ansvarlig for at have en opdateret mappe med de godkendte og anvendte informerende og oplysende reklamematerialer så som annoncer, brochure og Web information.

4.3 Kundekontakt

Formål:

At give de personer som modtager en henvendelse fra kunden en vejledning i at håndtere denne således at kontrakten/ordren fra kunden behandles i følge proceduren for at sikre at kundens behov er afklaret og at kunden får opfyldt disse behov, samt sikre at Cuwilak A/S kan levere det aftalte produkt til den aftalte tid.

4.3.1 Procedure for ordre modtagelse.

Ordre eller ønske om tilbud kan modtages enten via: telefon, e-mail, Internet, fax eller brev og kan blive modtaget af alle personer som har kontakt med kunder.

Tilbud/ordre/kontrakter skal gennemgås og accepteres af den adm. direktør eller den produktionsansvarlige, så der ikke indgås aftaler om leverancer, som ligger uden for Cuwilak A/S fastlagte produktprogram og formåen samt:

- Sikre at kravene er tilstrækkeligt defineret og dokumenteret således at der kun leveres ydelser til kunder hvor dette er i overensstemmelse med produktionens formåen.
- Sikre at produktionsprocessen er i overensstemmelse med købers behov.
- Sikre at Cuwilak A/S har fået tilstrækkelig information om kunden og dennes mulighed for at betale for produktet.
- Sikre at Cuwilak A/S kan opfylde indgåede forpligtelser med hensyn til leveringstider.

Der foretages registrering af ordre og forpligtelser via en ordre i Cuwilak Database hvoraf det skal fremgå hvad samt til hvem der skal leveres og hvornår der skal leveres.

Ordren sendes videre til produktionen for produktion, kontrol, pakning og forsendelse.

Ved ændringer af ordre fra kundens side vil ændringerne blive tilføjet ordren

Hvis der er ønsker om tilbud af produkter/ydelser fra 3 parts leverandører, bør der foreligge et tilbud fra leverandøren før den endelige ordre effektueres.

Alle ordre arkiveres i kundemapperne.

4.4 Styring af produktudvikling/konstruktion

Foreliggende kvalitets styringssystem omfatter ikke styring af produktudvikling og konstruktion.

4.5 Dokument- og datastyring

Formål:

At de rette dokumenter/procedurer/instruktioner/data skal være til stede på rette sted i autoriseret stand.

Autoriseret stand betyder hos Cuwilak A/S at dokumentet er signeret af direktøren eller den kvalitets ansvarlige.

Alle styrede dokumenter og data skal registreres, og skal gemmes indtil videre; men i min 3 år.

- Den kvalitets ansvarlige vil have en liste over hvilke typer af dokumenter samt navn og version på disse styrede dokumenter.
- Listen over dokumenter: **Liste 0002**

4.5.1 Procedure for opdatering af relevante standarder og direktiver.

I henhold til alm. kundekrav er der ingen gældende standarder der kræver opdateringer.

Dog i forhold til produkter leveret til SPACE segmentet kan følgende standard ECSS-Q-70-25A benyttes. Opdatering af denne standard sikres via løbende søgning på <http://www.ecss.nl/>

4.5.2 Procedure for opdatering af kvalitets dokumenter.

Alle andre styrede dokumenter så som standarder, kundemapper og dokumenter med relation til kvalitetssystemet styres af den kvalitetsansvarlige.

Den kvalitetsansvarlige er ansvarlig for at alle der skal have en kopi af kvalitetssystemet vil have en opdateret kopi af kvalitetssystemet.

Den kvalitetsansvarlige sender besked til produktionsansvarlige ved ændring af væsentlig karakter i kvalitetssystemet eller i processerne som er omfattet af dette kvalitetssystem.

Før en ændring af væsentlig karakter i en proces kan resultere i et leveret produkt, skal der laves en opdatering i Cuwilak Databasen og kundemappen.

4.6 Indkøb

Formålet er at sikre at de varer Cuwilak A/S får leveret fra leverandør er i overensstemmelse med de kvalitets krav som Cuwilak A/S stiller til produkter.

4.6.1 Procedure for indkøb

Indkøb er baseret på baggrund af kundespecifikationer. Der vil ved indkøb lægges vægt på kvalitet og forsyningssikkerhed i forbindelse med en vurdering af prisniveau.

4.6.2 Bedømmelse af underleverandør.

Den kvalitetsansvarlige og den produktionsansvarlige bedømmer udvalgte underleverandører ud fra produktionsmæssige hensyn. En gang årligt revurderes bedømmelsen af underleverandører ud fra følgende kriterier:

- Kvalitet
- Reklamationsbehandling
- Leveringstid
- Pris
- Service
- Produktsortiment
- Konsulentbesøg

4.6.3 Procedure for modtagelse af varer fra vareindleveringen.

For at sikre højest mulige kvalitet i leverancer fra underleverandører udføres følgende procedure ved varemottagelse:

- Varen kontrolleres i henhold til følgeseddel
- Hvis varen kan godkendes kvitteres på følgesedlen med "OK", dato og initialer. Følgesedlen afleveres derefter til administrationen.
- Hvis varen ikke kan godkendes noteres fejl og mangler, dato og initialer på følgesedlen. Følgesedlen afleveres derefter til administrationen. Administrationen tager kontakt til leverandøren.

4.7 Styring af produkter leveret af kunden

Formål:

At kunne identificere og styre de produkter som kommer retur fra en kunde af en eller anden årsag og som skal sendes tilbage til kunden.

Alle varer som kommer **retur fra kunder skal** leveres til:

Cuwilak A/S Notgangen 5C, 2690 Karlslunde.

Grunden til at varen kommer retur fra kunden kan være:

- Fejl på produktet.

4.7.1. Procedure for modtagelse af varer i vareindleveringen.

Varen/produktet modtages i vareindleveringen, som identificerer varen og stiller denne på lager.

Varen/produktet registreres i Cuwilak Databasen.

Varen/produktet bliver derefter mærket således at de er tydeligt identificeret som produkter der er kommet retur fra kunder, og dermed identificeret som produkter der skal repareres eller omforarbejdes.

En fejlrapport udfyldes og vedlægges varen/produktet

Varen overføres derefter til Cuwilak A/S' s produktionsafdeling.

4.7.2. Procedure for håndtering af varer i produktionsafdelingen:

Hvor det besluttet hvad der skal ske med varen.

Se 4.19.1 Procedure for fejludbedring.

Efter fejludbedring vil produktet gennemgå den samme slutkontrol som nye produkter, og pakkes som nye produkter.

Varer der skal kasseres vil som udgangspunkt blive returneret til kunden.

Produkter som er blevet rearbejdet skal sendes retur til kunden via de sædvanlige forsendelseskanaler.

4.8 Produktidentifikation og -sporbarhed

Formål:

Der kan ske en styring/mærkning af alle produkterne, så produkterne kan identificeres under alle stadier af produktionen, og for de færdige produkter vil det være muligt at spore serie nr. tilbage til slutbruger gennem referering til ordrenummer.

4.8.1 Procedure for nummereringen af produkterne.

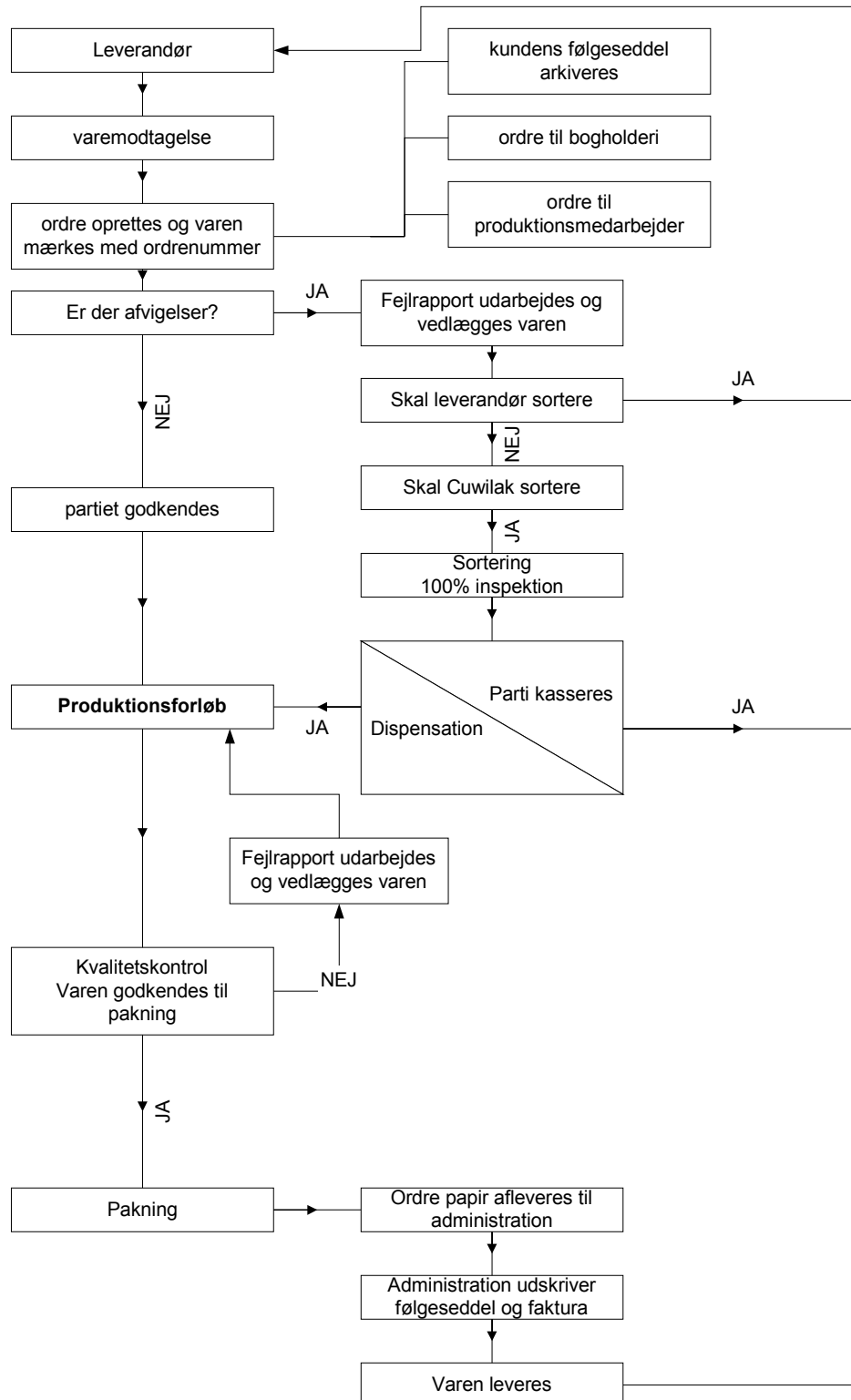
Defineres i henhold til kundekrav.

4.8.2 Procedure for registrering af produkterne og deres nr. ved forsendelse:

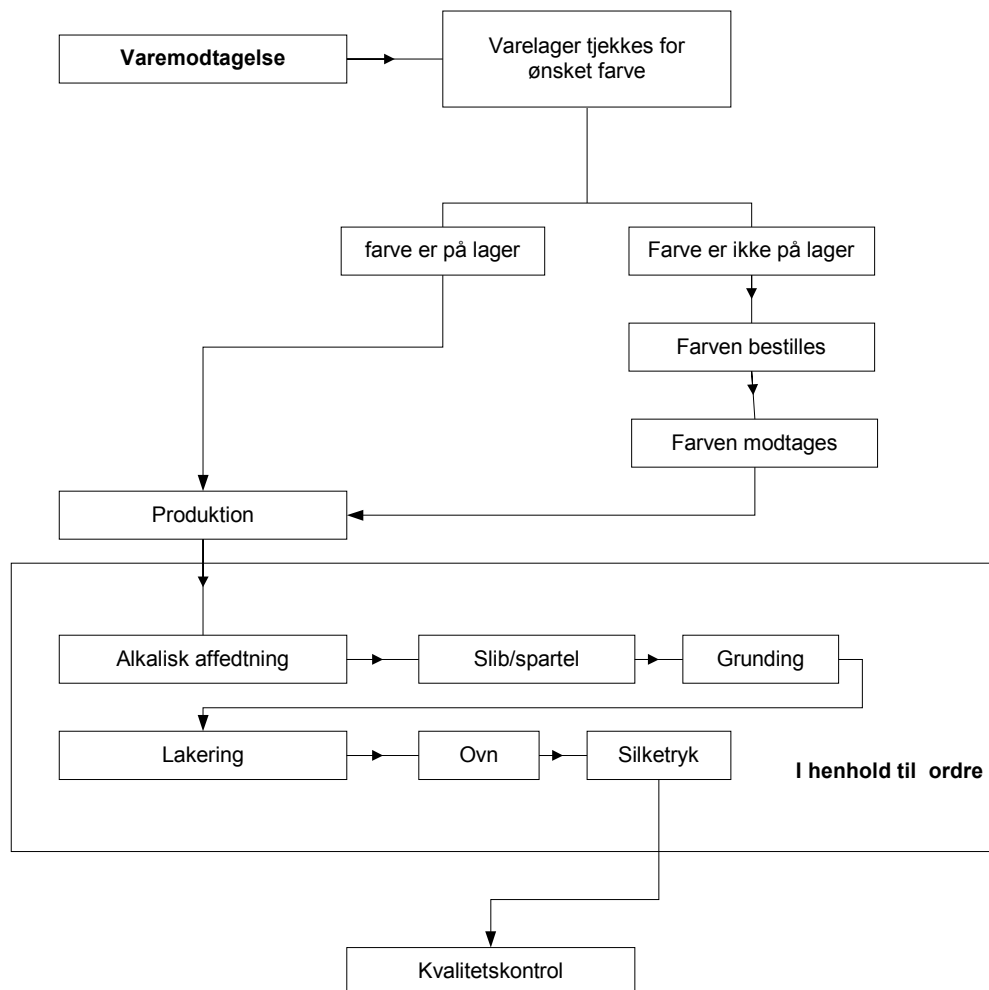
Defineres i henhold til kundekrav. Hvis ingen kundekrav defineres så registreres produkterne via ordresedlen alene.

4.9 Processtyring

Procedure for vareflow



Procedure for produktionsflow



4.10 Inspektion og prøvning

Formål:

Cuwilak A/S forestår defineringen af kvalitetskontrollen og selve kvalitetskontrollen af alle produkter således at produkterne er i overensstemmelse med produktspecifikationerne før produktet kan frigives og bringes på lager eller leveres til kunden.

4.10.1 Procedure for kvalitetskontrol i varemottagelse.

Alle produkter som modtages i varemottagelsen, skal gennemgå en kvalitetskontrol før varen placeres på lageret, eller sendes til produktionen. Alle produkterne **skal** kvalitetskontrolleres i.h.t. den godkendte beskrivelse som er beskrevet i kvalitetshåndbogen, en kopi af denne beskrivelse skal forefindes på inspektions pladsen.

Test skal altid udføres af trænet og kvalificeret personale; Kvalifikationerne vurderes af den kvalitetsansvarlige.

Selve kvalitetskontrollen vil blive foretaget af en af Cuwilak A/S certificeret person og proceduren:

4.12.1 Procedure for godkendelse af produkter i varemottagelse

vil blive fulgt.

Certificeringen af testpersonalet foregår ved at den kvalitetsansvarlige gennemgår hele test proceduren med det test personale der skal certificeres.

Hvis produktet ikke kan godkendes i.h.t. test beskrivelsen **skal produktet mærkes** med en rød mærkat og tilbagesendes til kunden med en beskrivelse i en fejlrapport af hvorfor produktet ikke kunne godkendes.

Det er den kvalitetsansvarliges ansvar at sørge for at der altid vil være en godkendt og brugbar testbeskrivelse på inspektions pladsen.

4.10.2 Procedure for registrering i varemottagelsen.

For alle produkter som bliver kvalitetstestet og godkendt kvitteres på ordresedlen og produktet overføres til lageret for videre bearbejdning.

4.10.3 Procedure for slutaoprøvningen.

Alle produkter som frigives af produktionsafdelingen som færdige produkter, skal gennemgå en kvalitetskontrol før varen placeres på lageret, eller sendes til kunden.

Alle produkterne **skal** kvalitetskontrolleres i.h.t. den godkendte beskrivelse som er beskrevet i kvalitetshåndbogen (**bilag 1**), en kopi af denne beskrivelse skal forefindes på inspektions pladsen.

Test skal altid udføres af trænet og kvalificeret personale; Kvalifikationerne vurderes af den kvalitetsansvarlige.

Selve slutaoprøvningen vil blive foretaget af en af Cuwilak A/S certificeret person og proceduren:

4.12.2 Procedure for godkendelse af produkterne

vil blive fulgt.

Certificeringen af testpersonalet foregår ved at den kvalitetsansvarlige gennemgår hele test proceduren med det test personale der skal certificeres.

Hvis produktet ikke kan godkendes i.h.t. test beskrivelsen **skal produktet mærkes** med en rød mærkat og tilbagesendes til produktionen for genbearbejdning med en beskrivelse af hvorfor produktet ikke kunne godkendes i en fejlrapport.

Det er den kvalitetsansvarliges ansvar at sørge for at der altid vil være en godkendt og brugbar testbeskrivelse på inspektions pladsen.

4.10.4 Procedure for registrering af slutaftprøvningen.

For alle produkter som bliver kvalitetstestet og godkendt påsættes følgesedlen en grøn mærkat og produktet overføres til lageret for levering.

4.11 Styring af inspektions-, måle- og prøvningsudstyr samt hærde ovn og affedtningsanlæg:

Formål.

At sikre at der forefindes det nødvendige testudstyr til kvalitetskontrol samt sikre at det produktionsnødvendige udstyr kan overholde tolerancekrav samt at det altid vil være kalibreret.

4.11.1 Procedure for valg af måle udstyr.

Der vil for måleudstyr der skal være kalibreret altid kun blive brugt kalibreret måle udstyr.

Før måleudstyret anvendes sikres det at det er kalibreret, og at denne stadig er gyldig; dette gøres af test personalet.

Hvis udstyret ikke er anvendelig afleveres udstyret til den produktionsansvarlige for kalibrering.

4.11.2 Procedure for vurdering af kalibrering af hærde ovn.

Der vil for hærde ovn der skal være kalibreret altid kun blive brugt godkendt kalibreret hærde ovn.

Det sikres kvartalsvis at hærde ovn er kalibreret, og at denne stadig er gyldig; dette gøres i henhold til ansvarsområder beskrevet i organisationsplan (se 4.1.1).

Der udføres en test af hærde ovn i.h.t. kalibreringscertifikat (BILAG 2).

Hvis udstyret ikke er anvendeligt må udstyret ikke bruges.

4.11.3 Procedure for vurdering af kalibrering af affedtningsanlæg

Der vil for affedtningsanlæg der skal være kalibreret, altid kun blive brugt godkendt kalibreret affedtningsanlæg.

Det sikres månedsvis eller efter behov at affedtningsanlæg er kalibreret, og at denne stadig er gyldig; dette gøres i henhold til ansvarsområder beskrevet i organisationsplan (se 4.1.1). Der udføres en test af affedtningsanlæg i.h.t. kalibreringscertifikat (BILAG 3).

Hvis udstyret ikke er anvendeligt må udstyret ikke bruges.

4.12 Inspektions- og prøvningsstatus

Formål

At sikre at man altid kan se om et produkt er blevet testet og godkendt.

4.12.1 Procedure for godkendelse af produkterne i varemottagelsen.

Alle produkter indgangskontrolleres i.h.t. skøn eller kundespecifikation.

Alle produkter som er blevet testet og som ikke kan godkendes mærkes med en **RØD** mærkat og fejlrapport udfyldes (**bilag 4**).

For produkter som er fundet i orden noteres på ordresedlen for produktet hvem der har testet og hvornår dette er gjort samt evt. antal kasserede produkter i ordren. Ordresedlen kvitteres for godkendelse i varemottagelsen. Efter indgangskontrollen overføres produkterne til produktionen.

4.12.2 Procedure for godkendelse af produkterne i slutaafprøvningen.

Alle produkter testes i.h.t. den godkendte beskrivelse som er beskrevet i kvalitetshåndbogen (**bilag 1**)

Alle produkter som er blevet testet og som ikke kan godkendes mærkes med en **RØD** mærkat og fejlrapport udfyldes (**bilag 4**).

For produkter som er fundet i orden noteres på ordresedlen for produktet hvem der har testet og hvornår dette er gjort samt evt. antal kasserede produkter i ordren. Følgesedlen mærkes med en grøn mærkat ved slutaafprøvning. Efter slutaafprøvningen overføres produkterne til lageret.

4.13 Styring af reklamationer

Formål.

At sikre at ikke godkendte produkter er separeret på lageret.

4.13.1 Procedure for håndtering af afvigende produkter.

Alle reklamationer som modtages fra kunder behandles som et afvigende produkt og skal mærkes som et sådan med en rød mærkat på ordresedlen.

Hvilket vil blive gjort som beskrevet i procedure 4.7.1

Før et produkt kan og må frigives (sendes eller lægges på lager) skal produktet kontrolleres og først på dette tidspunkt vil produktet blive påført den grønne mærkat.

Hvis varen ved kontrol ikke kan godkendes vil varen blive sendt tilbage til produktionen, kunden eller blive kasseret og smidt ud.

4.14 Korrigerende og forebyggende handlinger

Formål:

At sikre at alle der har kontakt med kunder eller på anden vis får information om hændelser vedr. produktet, kender den procedure der skal følges.

Mål:

Opstille procedure for at håndtere tilbagemeldinger fra markedet mht. produkternes fejl eller evt. egenskaber .

Undersøge og analysere fejlrapporteringer

Implementere ændringer i produktionsprocessen hvis påkrævet.

Fordele relevant information rundt i organisation med henblik på at forebygge.

Lave procedurer der sigter mod at opsamle tilbagemeldinger fra den interne organisation mht. øget sikkerhed i produktionen. (bemærkningsfelt på ordresedlen)

Fremsendelse af relevant information til ledelsen.

Sikre at fejlbehæftede produkter kan tilbagekaldes.

4.14.1 Proceduren for korrigerende og forebyggende handling

På basis af evaluering og analyse af returnerede varer, skal der tages stilling til, om der skal iværksættes handlinger som kan forebygge fejlmuligheder, eller handlinger som kan afhjælpe fejlen eller korrigere fejlårsager.

Forebyggende handling (kan være på basis af registreringer af fejl eller analyse af muligheder for fejl) Handlingen kan f.eks. være: ændre procesforløb, ny pakkemetode.

Afhjælpende handling (fejlrettelse, justering, sikre at kunden bliver serviceret hurtigt), kan f.eks. være:

Sende ny vare til kunden, rette fejl på vare og sende retur (se 4.19)

Korrigerende handling (baseret på systematiske fejl, systemfejl, alvorlige konsekvenser) kan f.eks. være: ændring af konstruktionen, ny lak, ny pakning, ændring af procedure.

Den korrigerende handling skal følges op, og man skal sikre at korrektionen virker.

Hvis fejlen skyldes leverandør, skal denne behandles af leverandøren i henhold til dennes kvalitetsforskrifter. Cuwilak A/S registrerer og kommunikerer fejlen som en leverandørfejl.

Hvis fejlen skyldes kurer, skal fejlen kommunikeres videre til kurer.

4.15 Håndtering, opbevaring, emballering, bevarelse og levering.

Formål:

At sikre at produkterne ikke tager skade af opbevaringen på lageret og at produkterne kommer fejlfrie frem til kunden.

4.15.1 Procedure for opbevaring.

Alle produkter som er blevet slut testet og godkendt skal opbevares på de dertil indrettede faciliteter ved/på færdigvare reoler, efter at de er blevet pakket i den sidste emballage, og inden de overgives til kurer for forsendelse eller kundeafhentning.

Færdigvareområdets egnethed kontrolleres gennem intern AUDIT af den kvalitetsansvarlige.

Der foretages en vurdering hver 6. mdr. af lageret, for at vurdere om tilstanden af produkterne er i orden.

4.15.2 Procedure for forsendelse.

Alle forsendelser af produkter fra Cuwilak A/S til produktmodtager foretages med kurer hvis ikke kunden forlanger andet transportfirma.

4.15.3 Procedure for emballering.

Emballeringen af færdige produkter udføres således at det sikres at transportskader undgås.

De færdigpakkeede produkter placeres på lager hos Cuwilak A/S
Selve ordre behandlingen skal følge proceduren:

4.8.2. Procedure for registrering af produkterne og deres nr. ved forsendelsen.

Emballeringen for forsendelse foretages typisk i den emballage som kunden har leveret emner i. Alle forsendelser vedhæftes følgeseddel.

4.16 Styring af registreringer vedr. kvalitet

Formål:

At indsamle alle relevante data som har relation til kvalitet.

4.16.1 Procedure for indsamling af data vedr. kvalitet.

Alle relevante dokumenter med relation til kvalitetsstyring, produkterne eller sporbarhed skal indsamles og opbevares i min 5 år.

Relevante data der skal indsamles er:

- AUDIT rapporter.
- Møde referater fra personalemøder.
- Kvalitets manualer, og check lister, kalibreringsdokumentation.
- Test journalen for slutaftprøvningen.
- Afgigelses rapporter.

Klager og problemer med hensyn til kvalitetsstyrings systemet skal registres af den kvalitetsansvarlige og vil blive behandlet på det kvartalsvise kvalitetsmøde.

For alle produkter som er blevet sluttet indsamles ordreseddel og efterkalkulation for ordren af den kvalitetsansvarlige, og placeres i kundemappen.

Alle kundeklager samt de afvigelser og idéer der måtte komme fra alle, vil blive opsamlet af den kvalitetsansvarlige og vil blive taget med på det kvartalsvise kvalitetsmøde.

Ved en afvigelse forstås en observation af enten en procedure eller en ting, som ville kunne gøres bedre.

En afvigelse/idé rapport skal indeholde:

- Dato for observationen
- En beskrivelse af observationen
- Evt. ID på produktet
- Medarbejderens navn

Hvis en kundeklage ikke resulterer i en korrigerende handling skal dette begrundes.

4.17 Interne kvalitetsaudit

Formål:

At verificere om kvalitetsaktiviteterne er i overensstemmelse med planlagte foranstaltninger.

Resultaterne af de interne kvalitets AUDIT og leverandør AUDIT vil blive taget op på kvartalsvise kvalitetsmøder samt videregivet til de berørte personer, og vil blive arkiveret i mappen **INTERNE AUDIT**.

4.17.1 Procedure for interne AUDIT

Der foretages mindst en gang årligt internt kvalitets AUDIT hos Cuwilak A/S. Disse interne AUDIT foretages i alle de områder som er omfattet af denne kvalitetsmanual med hovedvægten på varemottagelsen, slutaftprøvningen, forsendelsen og omgang med afvigende produkter på grundlag af aktiviteterens tilstand og vigtighed.

Den kvalitetsansvarlige laver en tidsplan for disse interne kvalitets AUDIT, og planen vil være at finde som det første i mappen **INTERNE AUDIT**. Tidsplanen er lavet ud fra en bedømmelse af de kritiske områder.

AUDIT foretages af den kvalitetsansvarlige hos Cuwilak A/S, og AUDIT vil bl.a. blive udført med baggrund i kvalitetshåndbogen for Cuwilak A/S.

Resultaterne af disse interne AUDIT vil blive taget op på de kvartalsvise kvalitetsmøder samt videregivet til de berørte personer, og vil blive arkiveret i mappen **INTERNE AUDIT**.

Ekstern AUDIT af den kvalitetsansvarlige og dennes opgaver foretages mindst en gang hvert 2. år af en af ledelsen udvalgt uvildig person, dette udføres bl.a. også med baggrund i kvalitetshåndbogen for Cuwilak A/S.

4.17.2 Procedure for leverandør AUDIT

Den kvalitetsansvarlige foretager leverandør AUDIT hos

- Teknos Danmark A/S
- Salcolor A/S
- Max Auto Color A/S
- Sadolin S-Engros A/S
- CWS A/S
- Glasurit Basf Coating A/S
- Lord Corporation LTD, England

mindst en gang om året, for at sikre at der ikke under produktionen foretages nogle operationer eller processer som ikke kan efter kontrolleres og som vil have indflydelse på Cuwilak A/S produkter eller deres kvalitet og sikkerhed.

Den kvalitetsansvarlige laver en tidsplan for disse AUDIT, og planen vil være at finde som det første i mappen **INTERNE AUDIT**.

4.18 Uddannelse/træning

Formål.

At sikre at der vil være personale med de nødvendige kvalifikationer til at foretage slutaftprøvnningen og de andre områder som er underlagt denne kvalitetshåndbog.

4.18.1 Procedure for registrering af uddannelse og træning.

Der foretages en registrering af den enkeltes uddannelse og træning som noteres i den file som Cuwilak A/S har på hver enkelt medarbejder.

Der foretages en gang årligt af den personale- og den kvalitetsansvarlige en vurdering af den enkeltes behov for træning og uddannelse og der laves en plan for dette forløb.

4.19 Reklamation

Ved reklamation forstås:

- En leverance der ikke overholder de specificerede krav.

4.19.1. Procedure for reklamation.

Produktionsafdelingen hos Cuwilak A/S skal så vidt muligt afhjælpe evt. reklamationer, der modtages fra kunder.

Varer retur fra kunder:

Når varen modtages i varemodtagelsen kontaktes den produktionsansvarlige eller i dennes fravær den kvalitetsansvarlige for registrering af varen som et afvigende produkt.

Den Produktionsansvarlige eller i dennes fravær den kvalitetsansvarlige udfylder en fejlrapport (bilag 4) med de relevante data

Den Produktionsansvarlige eller i dennes fravær den kvalitetsansvarlige, skal registrere alle reklamationer på en ny ordreseddel. På ordreseddel afkrydses for "reklamation i henhold til fejlrapport" og fejlrapport vedlægges ordreseddel. På ordresedlen påsættes rød mærkat.

Produktionsafdelingen vil rebearbejde varen og bringe det op på niveauet som for en ny vare ved omlakering i henhold til ordrespecifikation, og derefter foretage en fuld kvalitetskontrol i.h.t. den godkendte beskrivelse som er beskrevet i kvalitetshåndbogen (**bilag 1**).

Via Multitime registreres på hvert ordrenummer hvad der er sket mht. rebearbejdning og hvor meget tid der er forbrugt på det.

Varen pakkes som for nye produkter og sendes derefter via de sædvanlige forsendelse kanaler (kurer) retur til kunden.

Alle data i forbindelse med kundereklamationer vil blive arkiveret i mappen **KUNDE REKLAMATION** og behandles på de kvartalsvise kvalitetsmøder. Disse data vil være en del af grundlaget for nødvendige handlinger – se 4.14.


4.20 Statistiske metoder
















Der er ikke på nuværende tidspunkt konstateret et behov for statistiske beregninger.

Derfor foretages der ikke statiske beregninger hos Cuwilak A/S.

BILAG 1

Kvalitetskrav

Klasse	Krav til	Acceptkriterier
A1	Farvenuance Dækning Struktur Glans Overfladen skal fremtræde ensartet	Løbere Blærer Ridser  Accepteres ikke
B2	Farvenuance Dækning Struktur Glans Overfladen skal fremtræde ensartet	Enkelte støvkorn accepteres Der må ikke forekomme koncentrationer af støvkorn
C3	Denne klasse dækker normalt ikke synlige flader Lakken skal være dækkende overalt	Mindre urenheder og nuanceforskelle accepteres Løbere accepteres i mindre omfang Fejlkoncentrationer af større art accepteres ikke
D4	Såfremt der ikke stilles krav til overfladen overhovedet, dog skal lakken være dækkende overalt.	Urenheder accepteres Løbere accepteres i mindre omfang Støvkorn accepteres

Kvalitetskrav						
DEFINITION AF KLASSE ; A 1 - B 2 - C 3 - D 4						
FEJLTYPES :						
Blankt felt :	Forekomster accepteres ikke					
	Enkelte ikke iøjnefaldende forekomster accepteres					
++	Jævnt fordelte forekomster accepteres					
		FINISH KATEGORI	A1	B2	C3	D4
1	Støvkorn / stippen i overflade				++	++
2	Ridser					++
3	Løbere					
4	Prikker af anden farve				++	++
5	Variationer af nuance og struktur				++	++
6	Appelsinhud				++	++
7	Blærer eller fremmedlegemer				++	++
8	Vulster -ophobning af lak, fejl i metal					++
9	Revner efter krakelering					
10	Gennemsigtighed på kanter				++	++
11	Nåleprikker				++	++
12	Mærker fra ophæng				++	++
13	Synlig metalflade					
14	Variation i glans				++	++

Kvalitetskrav til malede overflader

Kontrolforanstaltninger.

Visuel kontrolafstand ca. 50 - 70 cm vinkelret på fladen, og indenfor en tid på 5 sekunder - **Klasse A 1** dog indenfor 10 sekunder.

Drejning af emnet må ikke foretages for at afsløre uregelmæssigheder, dette gælder dog ikke kvalitet **Klasse A 1**.

Forstørrende hjælpemidler må ikke anvendes.

Kontrol skal foretages under gode lysforhold - dagslysarmaturer 500 - 1000 lux - eller udendørs i almindeligt dagslys og ikke i direkte sollys.

1.0 Kontrol af støvkorn - hår - trevler - KLASSE A 1.

Hvis der er synlige støvkorn på produktet efterses for følgende ;

- 1.1 Støvkorn i maling må max. være Ø 0,5 mm. Benyt kontrolfilm.
- 1.2 Højde på støvkorn må ikke bryde igennem maling. (skal føles glat).
- 1.3 Der må ikke forefindes mere end 1 støvkorn indenfor et areal på 10 cm² - benyt kontrolfilm, og max. 2 stk. støvkorn pr. flade.
- 1.4 Hår og trevler må max. være op til 1,0 mm i længde og ikke overstige en tykkelse på 0,05 mm.

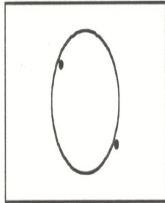
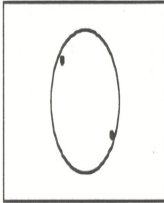
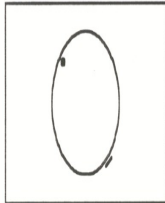
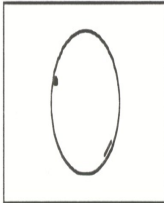
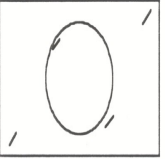
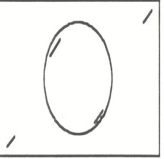


2.0 Kontrol af støvkorn - hår - trevler - KLASSE B 2.

Hvis der er synlige støvkorn på produktet efterses for følgende ;

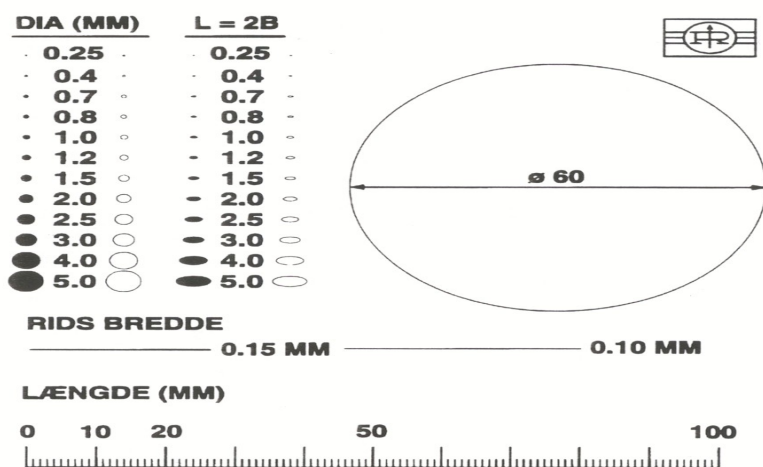
- 2.1 Støvkorn i maling må max. være Ø 1,0 mm. Benyt kontrolfilm.
- 2.2 Højde på støvkorn må ikke bryde igennem maling.
- 2.3 Der må ikke forefindes mere end 3 støvkorn indenfor et areal på 10 cm² - benyt kontrolfilm og max. 3 stk. støvkorn pr. flade.
- 2.4 Hår og trevler må max. være op til 2,5 mm i længde og ikke overstige en tykkelse på 1,0 mm.

Kontrolfilm i transparent udgave (på film) befinder sig i kvalitetskontrol afdelingen.

Procesforløb på malede overflader

A1	Rensning	Vådlakering	 
	Primer Færdigfarve Slibning Finish / Færdigfarve		
B2	Rensning	Vådlakering	 
	Primer Færdigfarve Let slibning Finish / Færdigfarve		
C3	Rensning	Vådlakering	 
	Primer Færdigfarve	Pulverlakering Struktur	
D4	Rensning	Vådlakering	 
	Færdigfarve	Pulverlakering Struktur	

Måleskema - definition :



RIS 34-101, bilag 5, udgave 0

(ikke målfast)

Mærkater

Mærke for godkendte varer:

Godkendt til levering
iflg. kvalitetskrav



cuwilak
+45 4615 3100
www.cuwilak.dk
cuwilak@cuwilak.dk

Kvalitetskontrol
foretaget af :
_____ den : /

Mærke for afvigende varer:

Kunde reklamation
Defekt - afvigende produkt
ref. fejtrapport.

Ombearbejdning
ref. fejtrapport.



cuwilak
+45 4615 3100
www.cuwilak.dk
cuwilak@cuwilak.dk

Modtaget af :
_____ den : /

BILAG 2

Kalibrering ovn

Kalibrerings certifikat / Calibration certificate

Kalibrering foretaget af : _____

Kabine : _____ Brugere : _____

Test temperatur : _____ grader

Faktisk aflæst temperatur :

Bund : _____

Mellem : _____

Top : _____

NB ! Der skal kalibreres med minimum 2 strips

Test tid : _____ time _____ minutter

Bemærkninger :

Indsæt kontrol strips

Bund	Mellem	Top
------	--------	-----

_____ Godkendt
maks. Afvigelse + / - 5%

_____ Dispensation
maks. Afvigelse + / - 10%

_____ Ikke godkendt
Afvigelse over 10%

_____ den / .

Underskrift

BILAG 4

Fejlrapport

Cuwilak - Produktionsordre System - [Fejlrapport]

Afslut

Fejlrapport

Generelle fejlrapport oplysninger | Oplysninger omkring fund af fejl | Oplysninger omkring hvorfor fejlen er sket | Aktion | Godkendelse

Fejlrapportoplysninger

Fejlrapportnr. Fejlrapport dato

Produktionsordre-/vareoplysninger

Produktionsordrenr. Varenr. Varereference Varetype

Antal på produktionsordre Antal med fejl

Kundeoplysninger

Kundenr.

Navn Telefon

Kontaktperson Direkte Tlf.

Adresse

Postnr./By

Land

Cuwilak - Produktionsordre System - [Fejlrapport]

Afslut

Fejlrapport

Generelle fejlrapport oplysninger | Oplysninger omkring fund af fejl | Oplysninger omkring hvorfor fejlen er sket | Aktion | Godkendelse

Hvad er fejlen

Hvor er fejlen sket

Hvem har lavet fejlen

Fejlen er fundet af

Fejlen er fundet d.

Cuwilak - Produktionsordre System - [Fejlrapport]

Afslut

Fejlrapport

Generelle fejlrapport oplysninger | Oplysninger omkring fund af fejl | Oplysninger omkring hvorfor fejlen er sket | Aktion | Godkendelse

Hvorfor er fejlen sket

Hvad kan gøres

Udfyldt af

Udfyldt d.

Cuwilak - Produktionsordre System - [Fejlrapport]

Afslut

Fejlrapport

Generelle fejlrapport oplysninger | Oplysninger omkring fund af fejl | Oplysninger omkring hvorfor fejlen er sket | Aktion | Godkendelse

Kasseret
 Repareret
 Omlakeret
 Dispensation
 Reklamation
 Udbedret
 Produktionsordrent.
 Afvises
 Kreditnota
 Proces ændring nødvendig
 Proces ansvarlig
 Proces beskrivelse

Cuwilak - Produktionsordre System - [Fejlrapport]


Afslut

Fejlrapport

Generelle fejlrapport oplysninger | Oplysninger omkring fund af fejl | Oplysninger omkring hvorfor fejlen er sket | Aktion | Godkendelse

Fejlrapport afsluttet og godkendt d.

Godkendt af



LISTE 0001

Type	Placering
Space kunder	Mappe skab på Administrations kontoret
Alle øvrige kunder	Hænge mappe skabet på værkførerkontoret
Tekniske tegninger	Ringbind på hylder i værkførerkontoret/afdækningsafdeling

LISTE 0002

Styret dokument	Version	Dokument LOG
Kvalitetshåndbog	1.0	Første version oprettet
Ordreseddel	1.0	Første version efter indførelse af kvalitetshåndbog. Opdatering er styret via Cuwilak databasesystem
Følgeseddel i Cuwilak databasesystem	1.0	Første version efter indførelse af kvalitetshåndbog. Opdatering er styret via Cuwilak databasesystem
Kalibreringscertifikat ovn	1.0	Første version efter indførelse af kvalitetshåndbog.
Kalibreringscertifikat affedtningsanlæg	1.0	Første version efter indførelse af kvalitetshåndbog.
Liste over udvalgte leverandører til audit	1.0	Første version efter indførelse af kvalitetshåndbog.
Registrering af ny kunde i Cuwilak databasesystem	1.0	Første version efter indførelse af kvalitetshåndbog. Opdatering er styret via Cuwilak databasesystem
Fejlrapport Cuwilak databasesystem	1.0	Første version efter indførelse af kvalitetshåndbog. Opdatering er styret via Cuwilak databasesystem
Ringbind over godkendte projekter til marketing	1.0	Første version efter indførelse af kvalitetshåndbog.
Ringbind over standarder	1.0	Første version efter indførelse af kvalitetshåndbog.
Mappen INTERNE AUDIT	1.0	Første version efter indførelse af kvalitetshåndbog.
Mappen KUNDE REKLAMATIONER	1.0	Første version efter indførelse af kvalitetshåndbog.