

# Managementhandbuch

## Endress+Hauser (Schweiz) AG

System nach ISO 9001, ISO 14001, ISO 17025 und ISO 45001



## Inhalt

1	Vorstellung des Unternehmens.....	3
2	Anwendungs- und Geltungsbereich.....	6
3	Verantwortung der Leitung .....	8
4	Management von Ressourcen .....	13
5	Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz nach ISO 45001:2018 .....	13
6	Dienstleistungserbringung.....	14
7	Messung, Analyse und Verbesserung .....	15
1	Vorstellung der Kalibrierstelle.....	19
2	Anwendungs- und Geltungsbereich.....	20
3	Verantwortung der Leitung .....	21
4	Management von Ressourcen .....	25
5	Dienstleistungserbringung.....	26
6	Messung, Analyse und Verbesserung .....	29

# 1 Vorstellung des Unternehmens

## Ein starker Partner – weltweit...

Endress+Hauser ist ein weltweit führender Anbieter von Messgeräten, Dienstleistungen und Lösungen für die industrielle Verfahrenstechnik. Wir bieten Prozesslösungen für Durchfluss-, Füllstand-, Druck- und Temperaturmessung, für analytische Messungen sowie Messwertregistrierung und digitale Kommunikation und optimieren so Prozesse hinsichtlich wirtschaftlicher Effizienz, Sicherheit und Auswirkungen auf die Umwelt. Unsere Kunden arbeiten in den unterschiedlichsten Branchen, wie Chemie, Energie und Kraftwerke, Grundstoffe, Metalle & Bergbau, Lebensmittel, Life Sciences, Öl und Gas sowie Wasser/Abwasser.

## ...und in der Schweiz

Die Endress+Hauser (Schweiz) AG hat als schweizerische Vertriebsorganisation ihren Sitz in Reinach/BL sowie je ein Vertriebsbüro in Balerna/TI für die Südschweiz und in Bussigny/VD für die Westschweiz.

Sie unterstützt Kunden in der Schweiz mit einem breiten Angebot an Prozessmessgeräten, Service-Dienstleistungen und Solutions.

### 1.1 Vision

**„Wir sind ein erfolgreiches Familienunternehmen. In der Labor- und Prozessautomatisierung vertrauen Kunden weltweit unseren Produkten, Lösungen und Dienstleistungen, um ihre Verfahren und damit ihre Produkte nachhaltig zu verbessern.“**

Wir fördern unsere Mitarbeitenden, nehmen unsere Verantwortung gegenüber der Gesellschaft und der Umwelt wahr und sind wirtschaftlich erfolgreich.

### 1.2 Mission

**„Wir unterstützen unsere Kunden darin, ihre Produkte zu verbessern und sie noch effizienter herzustellen.“**

Wir entwickeln, fertigen und verkaufen Sensoren, Komponenten und Systeme, die Informationen aus verfahrenstechnischen Prozessen gewinnen, übertragen und verarbeiten. Umfassende Dienstleistungen ergänzen dieses Angebot. Somit unterstützen wir gemeinsam mit Partnern unsere Kunden dabei, ihre Prozesse zuverlässig, sicher, umweltverträglich und wirtschaftlich zu betreiben.

## 1.3 Claim und Markenwerte der Endress+Hauser Gruppe

Unser Claim, unsere Markenwerte und der Spirit of Endress+Hauser machen uns einzigartig.

### 1.3.1 Claim

#### People for Process Automation

Unser Markenversprechen gegenüber unseren Kunden – also der Claim – lautet weiterhin People for Process Automation. Allerdings haben wir heute ein viel weiteres Verständnis des Prozess-Begriffs. Denn längst unterstützen wir unsere Kunden nicht nur in verfahrenstechnischen Prozessen, sondern auch bei logistischen, informationstechnischen oder kommerziellen Prozessen. Künftig wollen wir sie bei allen diesen Prozessen sogar vom Labor bis in die Produktion begleiten.

### 1.3.2 Markenwerte

Durch Commitment, Excellence, Sustainability und Friendliness möchten wir uns von unseren Wettbewerbern unterscheiden. Die Markenwerte formulieren zugleich sehr hohe Ansprüche an uns selbst im Hinblick auf Qualität, Technologie, Verantwortung und Kundennähe: Wir sind eine Premiummarke – und unsere Kunden sollen dies in jeder Situation durch unsere Leistung und unser Verhalten spüren.

#### Commitment

##### Einsatz

- persönlich
- kundenorientiert
- kompetent
- zuverlässig

#### Excellence

##### Erstklassigkeit

- herausragend
- lösungsorientiert
- innovativ
- nützlich

#### Sustainability

##### Nachhaltigkeit

- verantwortungsvoll
- unabhängig
- wertebewusst
- umweltfreundlich

#### Friendliness

##### Sympathie

- unverwechselbar
- glaubwürdig
- partnerschaftlich
- unaufdringlich

Dies spiegelt sich in unserem kompromisslosen Streben nach Qualität in unseren Produkten, Lösungen und Dienstleistungen als auch in unseren Prozessen. Und wir wollen es auf unserer „Lean-Reise“ zum Ziel unserer unermüdlichen Bemühungen um kontinuierliche Verbesserung machen.

Unsere Markenwerte weisen uns den Weg, um als Unternehmen einzigartig und innovativ zu sein.

## 1.4 Der Spirit of Endress+Hauser

### Wichtige Prinzipien

- Wir dienen unseren Kunden und lernen von ihnen
- Wir bleiben ein Familienunternehmen
- Wir pflegen eine Kultur des Vertrauens
- Qualität geht vor
- Loyalität und ganzheitliche Verantwortung sind zentrale Werte
- Wir kommunizieren offen und konstruktiv
- Wir lernen aus Fehlern

### Die Menschen

- Wir leben Bescheidenheit
- Wir zeigen Zivilcourage
- Wir geben niemals auf
- Wir arbeiten gut zusammen
- Wir sind freundlich
- Wir stellen Gemeinwohl über Eigennutz

### Die Führung

- Wir führen durch Vorbild
- Wir fordern und fördern unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Wir geben Freiräume, auch für die Weiterentwicklung
- Wir kultivieren den Teamgeist
- Wir geben Anerkennung

### Das Handeln

- Unsere Arbeit ist wichtig für unsere Kunden
- Wir verhalten uns ethisch
- Evolution, nicht Revolution
- Wir tun Gleiches gleich und gleich richtig
- Probleme lösen wir an ihrem Ursprung
- Wir geben Verantwortung und nehmen sie nicht weg
- Der Gewinn ist das Ergebnis guten Wirtschaftens und nicht das Ziel

Siehe auch: [Link Website Endress+Hauser Schweiz/Spirit](#) (DE)

Voir aussi : [Link Website Endress+Hauser Schweiz/Spirit](#) (FR)

Vedi anche: [Link Website Endress+Hauser Schweiz/Spirit](#) (IT)

See also: [Link Website Endress+Hauser Schweiz/Spirit](#) (EN)

Der Spirit fasst in Worte, was unsere Unternehmenskultur ausmacht. Er sagt uns, wie wir uns verhalten sollen, unterstützt Vision und Mission und spiegelt sich in der Strategie. Als Leitlinie für unser Handeln löst er das Credo ab, dessen Inhalte im Spirit aufgegangen sind. Dazu wurden einige Punkte angepasst und geschärft. Diese Aussagen haben wir im Text kursiv kenntlich gemacht.

## 1.5 ONE Endress+Hauser

*Heute bewältigen wir die Herausforderungen einer sich schnell verändernden und komplexen Welt. Wie können wir am besten mit den Märkten umgehen und wie können wir unsere Kunden am besten unterstützen? Wir glauben, dass es um ein starkes WIR geht, dass alle unsere Kompetenzen nutzt, sehr eng zusammenarbeitet und es unseren Kunden leicht macht, mit ONE Endress+Hauser zu arbeiten.*



Das obstehende Übersichtsposter vermittelt kompakt sehr umfassend das ganze Thema. Es ist auf allen Stockwerken des Sternenhof-Gebäudes gut sicht- und lesbar aufgehängt, sowie im Intranet zugänglich: [Overview: ONE Endress+Hauser \(sharepoint.com\)](https://sharepoint.com).

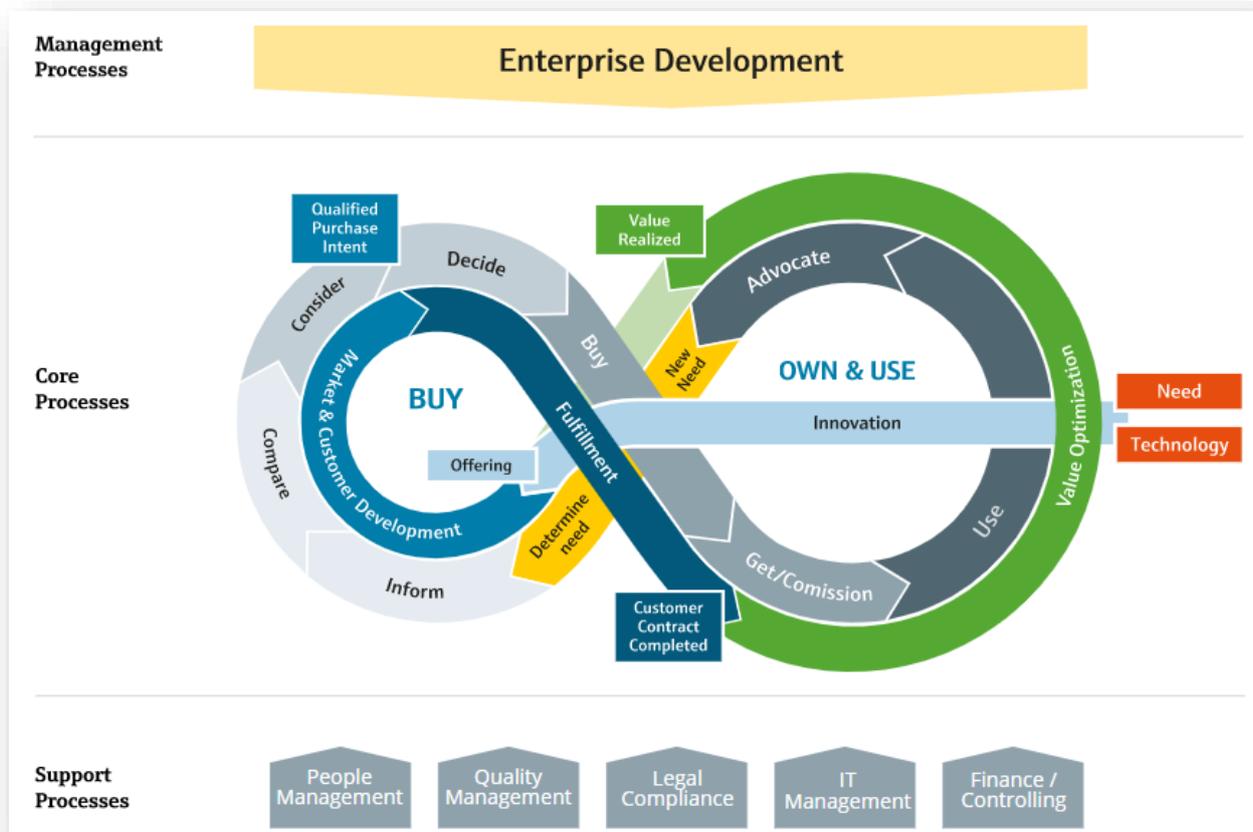
## 2 Anwendungs- und Geltungsbereich

Mit diesem Managementhandbuch nach ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 sowie ISO 45001:2018 wollen wir die zur Erhaltung unserer Politik bezüglich Qualität und Umweltschutz getätigten organisatorischen Massnahmen aufzeigen und dokumentieren.

Die Kalibrierstelle nach ISO 17025:2017 ist im Detail in einem Anhang zu diesem Management Handbuch beschrieben: «Detailregelungen zur Kalibrierstelle nach ISO 17025»

Das Managementsystem gilt für das ganze Unternehmen Endress+Hauser (Schweiz) AG, dessen Mitarbeitende und alle von diesen erbrachten Leistungen. Dies an allen drei Standorten Reinach, Balerna und Bussigny – sinngemäss auch an allen Einsatzorten von Servicetechnikern und anderen Mitarbeitenden, jeweils wo zutreffend und/oder anwendbar.

## 2.1 Die Unternehmensprozesse



Die Unternehmensprozesse sind klassisch nach Lehrbuch aufgestellt, dies jedoch in einer sehr innovativen Darstellung mittels des Infinity Loop (Bild oben):

- Management Processes
  - Enterprise Development (Unternehmensentwicklung)
- Core Processes
  - Infinity Loop
- Support Processes
  - People Management (HR)
  - Quality Management
  - Legal Compliance (“Recht”)
  - IT
  - Finance/Controlling

## 3 Verantwortung der Leitung

### 3.1 Qualitätspolitik

Als Qualität definieren wir die Beschaffenheit all unserer Leistungen, die im Sinne der Unternehmensziele, dem Wohlbefinden der Mitarbeitenden bei ihrer Arbeit und der Zufriedenheit unserer Kunden dient.

#### **First Time Right – wir wollen Null-Fehler beim Kunden, wir wollen Null-Fehler intern**

Qualität ist ein wichtiges Entscheidungskriterium unserer Kunden. Zu Recht erwarten unsere Kunden die Erfüllung ihrer Anforderungen. Im Wettbewerb gewinnen Firmen mit Null-Fehler-Qualität.

#### **Aus Fehlern lernen wir**

Fehler analysieren, abstellen, Wiederholungen vermeiden und daraus Verbesserungen ableiten.

#### **Ständige Weiterentwicklung**

Wir wollen und müssen uns ständig weiterentwickeln. Dazu nutzen wir einerseits die Strategiearbeit und Umsetzung sowie andererseits die LEAN Culture zur Steigerung der Effizienz und Effektivität. Im Weiteren betreiben wir klassische KVP-Arbeit in den verschiedensten Bereichen.

#### **ONE BPM – Massstäbe der Prozessorientierung**

Die definierten Prozesse sind unsere Leitplanken. Die Prozessqualität wird ständig gemessen und bewertet. Aus den Prozessergebnissen werden wiederum Ziele und Massnahmen abgeleitet. Wir halten Gesetze und Vorschriften bezüglich Qualität, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz ein.

#### **„Ich selbst bin für die Qualität verantwortlich“**

Mein Partner erwartet ganzheitliche Qualität. Jede Tätigkeit in unserem Unternehmen ist für die Qualität des Ganzen wichtig. Ich selbst bin für die Qualität meiner Arbeit verantwortlich.

#### **Ethik – Regeln – Gesetze – Standards**

Als Unternehmung, die Verantwortung wahrnimmt, halten wir uns an Gesetze, Regeln und Standards. Darüber hinaus haben wir an die Ethik hohe Anforderungen – getreu den Werten von Endress+Hauser.

Ein wichtiges Mittel, um dies intern und extern zu kommunizieren, ist unser **Code of Conduct**.

## 3.2 Umweltpolitik

### **Geschäftsprozesse**

Wir berücksichtigen die Belange des Umweltschutzes und halten die gesetzlichen Vorschriften ein.

### **Übergeordnetes Ziel**

Wir – Endress+Hauser – wollen bis 2050 CO<sub>2</sub>-neutral sein

### **Aktiver Umweltschutz**

Wir betreiben aktiven Umweltschutz und verbessern kontinuierlich unsere Umwelleistung durch Verbesserungen in der eigenen Organisation als auch über Projekte bei unseren Kunden.

### **Organisation**

Wir vermeiden betriebs- und unfallbedingte Emissionen so weit als möglich und sinnvoll. Durch geeignete Verfahren, Regeln und Einsatz geeigneter Technologien, umweltbewusster Wahl von Reise- bzw. Transportmitteln schonen wir Ressourcen und verringern Emissionen bzw. deren Auswirkungen.

### **Umsetzung**

Um mit der eigenen Organisation ein Maximum an Verbesserungen der Umwelleistung zu erbringen, setzen wir Kundenprojekte möglichst umweltfreundlich um (Projektmanagement, Auswahl der Komponenten wie energieeffiziente Motoren, Abläufe wie Programme zur Automation, etc.), Analysieren Prozesse und schlagen, wo nötig und sinnvoll, Anpassungen vor und setzen diese um.

Mit dem Einsatz unserer Produkte, Lösungen und Services durch und bei unseren Kunden ermöglichen wir einen wesentlichen Anteil der Verbesserung der Umwelleistung unserer Kunden.

In Zusammenarbeit mit Kunden, Behörden und Partnern helfen wir mit, dass Umweltdaten korrekt und akkurat gemessen, gespeichert und weiterverarbeitet werden, Altlasten fachgerecht entsorgt bzw. Rückgebaut werden und der Einsatz von gefährlichen Stoffen reduziert bzw. überwacht wird.

### **Führung**

Jeder Mitarbeitende verantwortet sein Umweltengagement selbst. Alle Ebenen der Führung unterstützen die Umweltverantwortung der Mitarbeitenden.

### **Information**

Wir fördern das Umweltbewusstsein der Mitarbeitenden durch Information und Schulung. Mit den Behörden und der interessierten Öffentlichkeit pflegen wir den offenen Dialog.

### 3.3 Arbeitssicherheit- und Gesundheitsschutzpolitik

Aktiver Arbeits-, und Gesundheitsschutz ist zentrales Thema in unserer Firma. Aus der Verantwortung gegenüber Mitarbeitenden, Kunden, der Gesellschaft und der Umwelt betreiben wir präventiven Arbeits- und Gesundheitsschutz. und reagieren nicht erst auf gesetzliche Vorgaben.

Wir verpflichten uns zu einem vorbildlichen Umgang mit dem Thema, zur Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften und zur ständigen Verbesserung unserer Leistungen im Arbeits-, und Gesundheitsschutz. Mit den Behörden und der interessierten Öffentlichkeit pflegen wir den offenen Dialog und die gegenseitige Unterstützung.

Alle Mitarbeitenden verantworten ihr Arbeits- und Gesundheitsschutzengagement selbst. Alle Ebenen der Führung unterstützen die entsprechende Verantwortung der Mitarbeitenden. Wir fördern das Arbeits-, Gesundheitsschutzbewusstsein der Mitarbeitenden durch Ausbildungen, Schulungen und Informationen. Wir vermeiden unnötige Risiken und ergreifen alle Massnahmen zur Verhütung von Unfällen. Wir stellen sichere und ergonomische Arbeitsplätze und –mittel zur Verfügung.

Unsere hohen Ansprüche tun wir öffentlich kund, indem wir die Sicherheitscharta Industrie und Gewerbe unterzeichnet haben. Deren wichtigstes Element es ist, bei Gefahr «Stopp» zu sagen und die Arbeit bis zu deren Behebung einzustellen und erst danach sicher weiterzuarbeiten:



**CHARTA** Unterstützt durch euvapro

# Industrie und Gewerbe

Als Unterzeichner dieser Sicherheits-Charta setzen wir uns dafür ein, dass an den Arbeitsplätzen die Sicherheitsregeln eingehalten werden. Ziel ist, Leben und Gesundheit aller Beteiligten zu bewahren.

## STOPP BEI GEFAHR / GEFAHR BEHEBEN / WEITERARBEITEN

Geschäftsleitung / Vorgesetzte		Arbeitnehmende
<p>Beim Planen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bereits bei der Planung und Vergabe der Arbeiten informiere ich über die Gefahren, die bei der Ausführung auftreten können.</li> <li>• Ich schaffe mit technischen und organisatorischen Massnahmen sichere Rahmenbedingungen für das Ausführen der Arbeiten.</li> <li>• Stelle ich fest, dass eine lebenswichtige Regel verletzt wird, sage ich sofort STOPP und lasse die Gefahr beheben.</li> </ul>	<p>Beim Führen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ich bin für die Sicherheit und den Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz verantwortlich.</li> <li>• Ich instruiere die Sicherheitsregeln und Sorge dafür, dass sie eingehalten werden. Ich stelle die Persönliche Schutzausrüstung zur Verfügung.</li> <li>• Stelle ich fest, dass eine lebenswichtige Regel verletzt wird, sage ich sofort STOPP und lasse die Gefahr beheben.</li> </ul>	<p>Beim Arbeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ich bin für die Sicherheit und den Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz mitverantwortlich. Ich halte die Sicherheitsregeln ein.</li> <li>• Wird eine lebenswichtige Regel verletzt, so sage ich STOPP und informiere die Kolleginnen und Kollegen sowie die Vorgesetzten.</li> <li>• Ich helfe mit, die Gefahr zu beheben. Dann arbeite ich sicher weiter.</li> </ul>

[www.sicherheits-charta.ch](http://www.sicherheits-charta.ch)

### 3.4 Zielsetzungen und Planung der Qualität

#### 3.4.1 Qualitätsziele

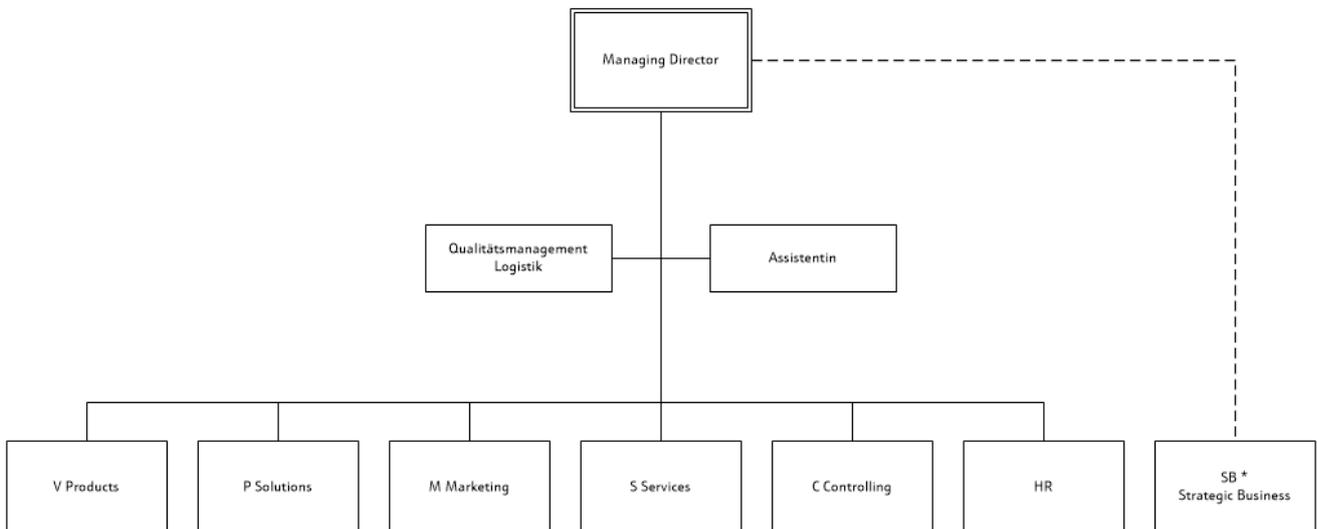
Das Management legt die Strategie und die Ziele des Unternehmens in Abstimmung mit denjenigen der Endress+Hauser Gruppe fest. Es schafft Voraussetzungen, um eine hohe Kundenzufrieden zu erzielen, die Marke Endress+Hauser zu stärken und den nachhaltigen Geschäftserfolg zu sichern sowie die Mitarbeitenden-Zufriedenheit zu fördern.

#### 3.4.2 Planung

Unsere übersichtliche Organisationsstruktur, die definierten Prozesse und Standards sind die Basis zur Erfüllung der Qualitäts-, Umweltschutz-, Arbeitssicherheit- und Gesundheitsschutzanforderungen und der erste Schritt zur „Operational Excellence“. Gut geschulte Mitarbeitende und Führungskräfte mit stufengerecht vereinbarten Leistungs- und Verhaltenszielen, zusammen mit kontinuierlicher Verbesserung (Kaizen), ergeben zusammen mit der Qualität die „Operational Excellence“.

### 3.5 Qualitäts- Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutzmanagementsystem

#### 3.5.1 Organigramm der Endress+Hauser (Schweiz) AG



### 3.5.2 Verantwortung und Befugnis

Die Process Owner Entity (PMe) sind für die Einhaltung, Pflege, Messung sowie Optimierung und Weiterentwicklung der von ihnen betreuten Prozesse verantwortlich (Rollenbeschreibung siehe ONE BPM, Endress+Hauser Gruppe, [Overview: ONE Endress+Hauser \(sharepoint.com\)](#)).

Die Aufgaben und Verantwortlichkeiten des Beauftragten der obersten Leitung werden vom Geschäftsführer wahrgenommen. Seine diesbezüglichen Kompetenzen unterliegen keinen Einschränkungen.

Die Aufgaben und Verantwortlichkeiten des Leiter QM, des Umweltschutzbeauftragten und des SIBE sind in deren Stellenbeschreibungen geregelt.

### 3.5.3 Interne Kommunikation

Die interne Kommunikation wird über diverse TEAMS-Channels, diverse SharePoint, Mails, Papier, Sitzungen, und in Mitarbeitendeninfos/Tagungen sichergestellt.

Die Kommunikation der Leitung erfolgt insbesondere nach dem Führungsprozess, darin speziell zu erwähnen die Endress+Hauser Schweiz Tagungen (Juni und Dezember), die Vertriebstagungen (April und September/Oktobre) sowie die «Informationen aus dem Managementteam, welche jeweils in der Regel nachfolgend dem zweiwöchentlich stattfindenden Management-Meeting folgen.

### 3.5.4 Lenkung der Dokumente und Daten

Die als Qualitätsrelevant eingestuft Dokumente und Daten sind erfasst, es wird unterschieden zwischen:

- Allgemeine Q-Dokumente wie Prozesse und Anschlussdokumente und Daten
- Allgemeine Richtlinien und Normen
- Gesetze und Verordnungen

Als Originale aller Systemdokumente gelten die im DMS (gelenkte Dokumente) bzw. im Intranet/SharePoint abgelegten Dokumente. Papierversionen bzw. lokal gespeicherte Dateien sind nicht gelenkt und dienen als Arbeitsexemplare.

Änderungen können nur von einem definierten Personenkreis vorgenommen werden.

### 3.5.5 Lenkung von Aufzeichnungen

Qualitätsaufzeichnungen beinhalten alle im Laufe der Dienstleistungserbringung angefallenen Daten, die Aufschluss über die Qualität der Dienstleistungserbringung ergeben. Die Rückverfolgbarkeit und die Aufbewahrung sind fallweise geregelt.

## 4 Management von Ressourcen

### 4.1 Personelle Ressourcen

Die Qualifikation unserer Mitarbeitenden wird aufgabenorientiert durch gezielte interne und externe Ausbildungsmassnahmen gefördert, erreicht, erhalten und permanent weiterentwickelt. Basis für die systematische Erfassung, Planung und Durchführung sind die Qualifikationsgespräche. Neue Mitarbeitende erhalten während der Einarbeitungszeit eine ihren Aufgabengebieten angepasste Ausbildung, die von den verantwortlichen Vorgesetzten geplant, koordiniert und sichergestellt wird.

### 4.2 Infrastruktur

Die gesamte Infrastruktur inkl. IT wird von anderen Firmen der Endress+Hauser Gruppe betreut, und von Endress+Hauser als Dienstleistung eingekauft.

## 5 Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz nach ISO 45001:2018

Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz (AS/GS) wird mit dem Arbeitssicherheitssystem Sternenhof, welches alle Endress+Hauser Firmen im Gebäude Sternenhof umfasst, abgedeckt. Dieses System ist nach EKAS 6508 und ISO 45001 aufgebaut und richtet sich ebenfalls nach der ISO 9001 bzw. ein Teil des Systems, Prozesse und Anschlussdokumente teilen sich die Managementsysteme. Das System ist integrierender Bestandteil des Managementsystems der Endress+Hauser (Schweiz) AG.

Es gilt auch für und an den Standorten Balerna und Bussigny sowie an den Arbeitsorten ausserhalb der Firmenstandorte. Gelten bei Kunden strengere Vorgaben, so sind diese zu befolgen und einzuhalten – sind unsere eigenen Vorgaben strenger, so gelten selbstverständlich die eigenen.

Das System richtet sich im Grundsatz am 10 Punkte umfassenden Sicherheitssystem nach EKAS/SUVA aus.

Alle Details dazu sind im Managementhandbuch zum Arbeitssicherheitssystem Sternenhof enthalten. Das System ist ebenfalls via Engine (Intranet) allen Mitarbeitenden zugänglich.

## 6 Dienstleistungserbringung

### 6.1 Marketing

Das Marketing unterstützt den gesamten Kundenbeziehungsprozess. Es ist der Promoter der Vision für alle Arbeitsgebiete welcher die zukünftigen Bedürfnisse der Zielmärkte spiegelt, im Sinne des mittel- und langfristigen Erfolges.

### 6.2 Verkauf

Durch den Verkauf wird sichergestellt, dass die Kundenanforderungen konsequent erfasst und Produkte, kundenbezogene Solutions sowie Dienstleistungen auf Ihre Machbarkeit überprüft werden. Damit wollen wir dem Kunden ein technisch und wirtschaftlich optimales Angebot zum verlangten Zeitpunkt mit nachhaltig überragendem Nutzen bieten.

### 6.3 Projektabwicklung

Projekte werden nach dem Gruppenstandard 201 abgewickelt. Risikobeurteilungen im Rahmen der Maschinenrichtlinie werden nach der Norm ISO 12100 durchgeführt bzw. wenn erforderlich mittels anderen Standards – insbesondere wo eine ganzheitliche Betrachtung eines Produktionsprozesses (Verfahrenstechnik) gefordert/angebracht ist, wird die Systematik der HAZOP-Studie angewandt.

Übersteigt die Komplexität, das zu Beginn eingeschätzte Risiko oder z.B. auch die Anforderungen an die Dokumentation unsere eigenen Möglichkeiten bzw. ist es sinnvoll das nicht selbst zu tun, so ziehen wir spezialisierte Partner bei.

### 6.4 Service

Service ist die Dienstleistung, die die Instandhaltung der Kundenanlagen und Geräte sowie die fachtechnische Unterstützung der Kunden gewährleistet.

Zur optimalen Betreuung der Kunden ist ein Helpdesk eingerichtet.

### 6.5 Prüf- und Messmittel

Die Verantwortung über Unterhalt und Kalibrierung von Prüf- und Messmitteln liegt beim Service.

### 6.6 Logistik + IT

Beide Dienste werden bei der Endress+Hauser Gruppe eingekauft. Kleinere IT-Dienstleistungen werden vom Controlling durchgeführt. Die Logistik stellt sicher, dass, das Material, die Informationen und der Wertefluss optimal ablaufen. Sie unterstützt auch den Verkaufsprozess von der Beschaffung bis zum Versand der Ware an den Kunden (Exportfragen).

Der Betrieb der IT-Systeme wird von der beauftragten, Endress+Hauser eigenen Organisation sichergestellt und die Daten gesichert.

## 6.7 Beschaffung

Der Begriff Beschaffung umfasst zum einen die Bestellprozesse der Endress+Hauser Produkte, die innerhalb der Gruppe durch die Product Center hergestellt und durch die Logistik verteilt resp. zum Kunden gebracht werden.

Zum anderen stellt die Beschaffung von diversen Artikeln und Materialien bei Lieferanten ausserhalb der Gruppe eine Beschaffung im klassischen Sinn dar. Dieser Anteil ist im Vergleich zu den eigenen Produkten sehr viel kleiner. Um dennoch innerhalb der Beschaffung bei Drittlieferanten Qualität, Liefertreue, Umweltaspekte und generell Compliance Aspekte sowie auch die Kosten unter Kontrolle zu haben bzw. verbessern zu können, betreiben wir eine Einkaufsorganisation (Nebenfunktion) und stellen entsprechende Prozesse auf.

Die eigentliche Beschaffung wird von den Abteilungen direkt abgewickelt.

Das Controlling stellt die Koordination des Planungs- und Kontrollsystems sicher. Ausgehend von den Daten des Rechnungswesens werden Informationen bereitgestellt, um eine bestehende Abweichung zum Sollzustand zu identifizieren und Gegenmassnahmen einzuleiten.

## 6.8 Rückverfolgbarkeit/CER

Die Rückverfolgbarkeit sämtlicher Aufträge ist innerhalb der SAP unterstützten Prozesse gegeben, wenn vom Kunden gewünscht, auch durch 3.1 Zeugnisse sowie weitere.

Das verwendete IT-Tool (Front-End) ist dabei der CER, der Common Equipment Record ([Common Equipment Record \(CER\) Viewer \(sharepoint.com\)](#))

## 7 Messung, Analyse und Verbesserung

Die Leistung der Organisation sowie die Wirksamkeit und Zweckmässigkeit des Systems werden regelmässig gemessen und beurteilt und fliessen in das Management Review ein.

### 7.1 Interne Audits

Interne Audits dienen dazu, die einzelnen Prozesse bzw. die Abteilungen und ihre darin verwendeten Prozesse zu überprüfen. Überprüfen bedeutet dabei, festzustellen, ob die Prozesse gelebt werden und ob sie noch zweckdienlich sind; also Verbesserungspotential aufzuzeigen.

## 7.2 Kundenzufriedenheit

Die Kundenzufriedenheit wird mit drei Instrumenten regelmässig erhoben:

- TNS-Kundenzufriedenheitsanalyse (alle 3 Jahre, in besonderen Fällen früher/kürzer)
- Zufriedenheitsabfrage im TechSupport und nach Serviceeinsatz
- Zufriedenheitsabfrage nach Abschluss von Complaints
- Zufriedenheitsabfrage nach Verkaufsvorgängen

## 7.3 Verbesserung

### 7.3.1 LEAN Culture

Mittels des Aufbaus der LEAN Culture wird eine neue Qualität der ständigen Weiterentwicklung erreicht. Die praktische Umsetzung erfolgt über die Roadmap to LEAN bzw. die LEAN Journey SC-CH. Dabei werden die Prozesse von A – Z durch ein alle involvierten Funktionen umfassendes Team und mit Hilfe von LEAN-Management optimiert. Insbesondere der Kulturentwicklung kommt grosse Bedeutung bei. Die LEAN Culture wird in einem eigenen Verständnis derselben erläutert.

### 7.3.2 Lenkung fehlerhafter Produkte

Kundenbeanstandungen, Fehler- und Reklamationsmeldungen werden in Salesforce als Complaints erfasst und bearbeitet, ausgewertet. Dabei kann der Kunde bei jedem Prozessschritt mittels automatisch generierten Emails zu seinem Thema informiert werden.

Es ist sichergestellt, dass fehlerhafte Produkte erkannt und eindeutig gekennzeichnet werden. Sonderfreigaben werden vom Process Owner angeordnet.

### 7.3.3 Korrektur- und Vorbeugemassnahmen

Festgestellte Schwachstellen, werden untersucht und analysiert. Geeignete Verbesserungen im Sinne des kontinuierlichen Verbesserungsprozess KVP werden eingeleitet.

Wird an einer Dienstleistung oder einem Prozess die Möglichkeit einer Fehlerentstehung erkannt, so werden Vorbeugemassnahmen, welche das Eintreten des Fehlers verhindern, durch den Process Owner untersucht und eingeleitet.

## 7.4 Management Review

Jährlich wird das Managementsystem bewertet und unter anderem auf seine Angemessenheit sowie auf Erfüllung der festgelegten Geschäftspolitik, der Zielsetzungen sowie der Vorgaben bezüglich Qualität und Umweltschutz und die Wirksamkeit bei der Erfüllung der Forderungen der zutreffenden Normen überprüft.

Die Kalibrierstelle wird in einem eigenen Review bewertet, welches einen Anhang zum Management-Review bildet.

Das Management Review BEURTEILT die vorhandenen Daten und leitet daraus ab, was zu tun ist. Die konkreten Massnahmen werden dann in den Zielvereinbarungen gesetzt (nach SMART). Somit ergibt sich die Kette „Datensammlung“ → „Beurteilung“ → „Massnahmenplanung + Zielsetzung“.

## 7.5 Inkraftsetzung

Die Freigabe des Managementsystems erfolgt durch den Geschäftsführer mit der Unterschrift auf diesem Dokument sowie der Veröffentlichung auf dem Intranet und dem damit verbundenen Zugriff für alle Mitarbeitende.

Der Geschäftsführer bestätigt damit, dass die in diesem Handbuch beschriebenen Forderungen, Grundsätze und Verfahren für alle Beteiligten verbindliche Verpflichtungen sind.

---

Reinach, 02.01.2024

Alex Gasser  
Geschäftsführer

Christian Müller-Albisetti  
Leiter Qualitätsmanagement

## Anhang

1. Detailregelungen zur Kalibrierstelle nach ISO 17025 vom 02.01.2024

# Detailregelungen zur Kalibrierstelle nach ISO 17025:2017

Anhang zum Managementhandbuch der Endress+Hauser (Schweiz) AG



## Inhalt

1	Vorstellung der Kalibrierstelle .....	19
2	Anwendungs- und Geltungsbereich.....	20
3	Verantwortung der Leitung .....	21
4	Management von Ressourcen .....	25
5	Dienstleistungserbringung.....	26
6	Messung, Analyse und Verbesserung .....	29

## 1 Vorstellung der Kalibrierstelle

Die Kalibrierstelle ist ein Bereich innerhalb der Abteilung Services der Endress+Hauser (Schweiz) AG. Die Kalibrierstelle bietet Dienstleistungen in Form von vor Ort Kalibrierungen für unsere Kunden bei unseren Kunden an. Dazu wird das notwendige Equipment zum Kunden gebracht und die Kalibrierung in den Räumlichkeiten der Kunden direkt an der Anlage/am Einbau- resp. Verwendungsort durchgeführt.

Werks-Kalibrierungen (Kalibriergegenstand wird vom Kunden ausgebaut und zur Kalibrierung in das Produktionswerk gesandt) bieten wir in Zusammenarbeit mit unseren Schwesterfirmen an.

Sie sind nicht Teil unserer akkreditierten Kalibrierstelle, sondern stellen Geschäftsprozesse im Teil Fulfillment und Value Optimization dar oder sind Teile davon.

## 2 Anwendung- und Geltungsbereich

In diesem Anhang zum Managementhandbuch der Endress+Hauser (Schweiz) AG ist die Aufbau- und Ablauforganisation bezüglich der Qualitätssicherung der technischen Dienstleistungen der Kalibrierstelle beschrieben. Seine Anwendung gewährleistet, dass organisatorische und technische Tätigkeiten geplant, überwacht und gesteuert sowie vertragliche Festlegungen mit der SAS eingehalten werden.

Die EN ISO/IEC 17025 „Allgemeine Anforderungen an die Kompetenz von Prüf- und Kalibrierlaboratorien“ ist der massgebende Standard. Der aktuelle und gültige Akkreditierungsumfang für Kalibrierungen vor Ort umfasst, Druck, Temperatur und Durchfluss. Die Bereiche sind auf der Website der SAS ersichtlich.

Die Mitarbeiter der Kalibrierstelle sowie alle direkt oder indirekt betroffenen Organisationseinheiten unseres Unternehmens werden hiermit verpflichtet, ihre Tätigkeiten entsprechend der in dem QM festgelegten Qualitätspolitik auszuführen.

Das Managementsystem des Kalibrierlaboratoriums ist in das Qualitätsmanagementsystem (nach ISO 9001:2015) unseres Unternehmens eingebunden.

Der Leiter der Kalibrierstelle koordiniert im Auftrag des Qualitätsbeauftragten die Planung, Durchführung und Überwachung von QM- Maßnahmen im Kalibrierbereich.

### 2.1 Der Geschäftsprozess Kalibrierstelle innerhalb des Managementsystems



Innerhalb des Infinity Loops ist die Kalibrierstelle im Teil Fulfillment angesiedelt.

(Zeichnung: Symbolische Darstellung)

### 3 Verantwortung der Leitung

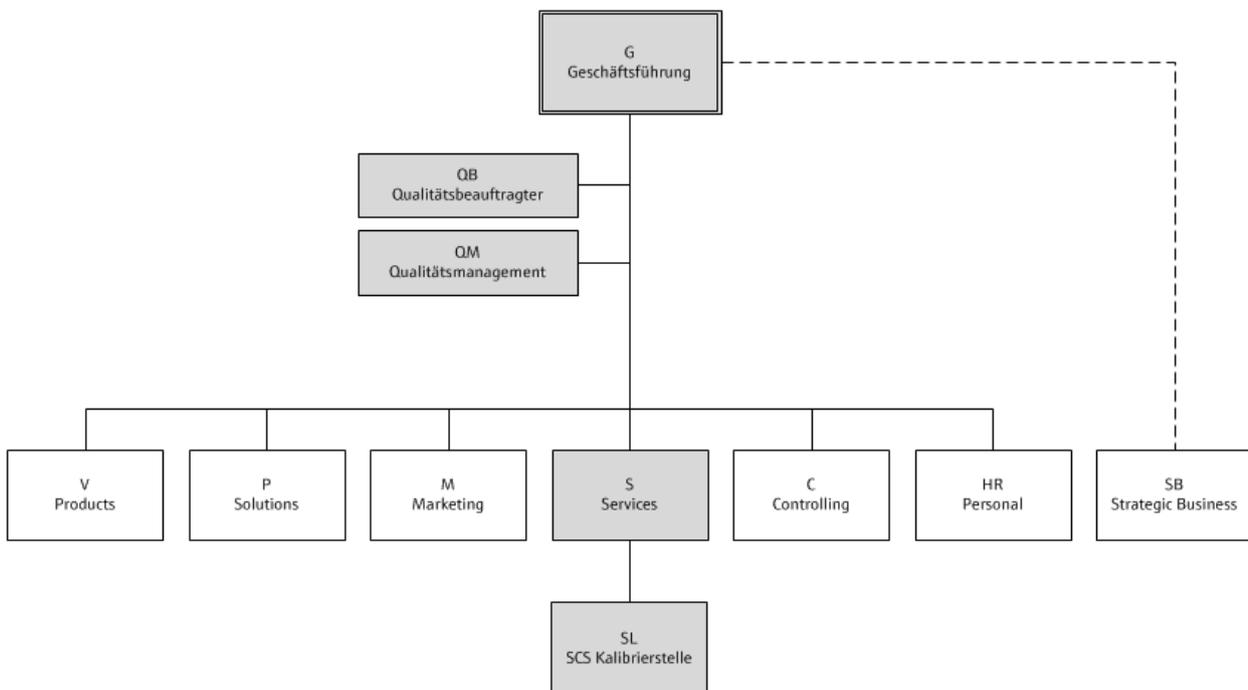
#### 3.1 Qualitätspolitik

Zusätzlich zur allgemeinen Qualitätspolitik betonen wir einige Punkte speziell, insbesondere um den Normpunkt 4.1.1 nach einer Struktur, welche die Unparteilichkeit sicherstellt, darzulegen.

Als Kalibrierstelle verpflichten wir uns:

- Zu guter fachlicher Praxis und zur Qualität der Kalibrierungen
- Wir schreiben vor Ort Kalibrierungstätigkeiten für folgende physikalische Größen aus:  
**Durchfluss, Temperatur und Druck**
- zur Einhaltung der geltenden Normen, insbesondere der EN ISO/ IEC 17025:2017, Richtlinien und Gesetze, welche die Kalibriertätigkeiten betreffen
- Wir führen innerhalb des Managementsystems von Endress+Hauser (Schweiz) AG einen Teil, der sich explizit und exklusiv der Kalibrierstelle widmet und dadurch die Normforderungen organisatorisch sicherstellt.
- Dass alle im Bereich der Kalibrierstelle tätigen Mitarbeitenden sich mit dem Managementsystem vertraut machen, das System bzw. seine Festlegungen in ihrer Arbeit anwenden und umsetzen.
- Alle Mitarbeiter der Kalibrierstelle regelmässig in der Anwendung der Prozesse und im Fachwissen zu schulen

#### 3.2 Organigramm, Kalibrierstelle im Gesamtunternehmen



### 3.3 Verantwortung und Befugnis

Die Aufgaben und Verantwortlichkeiten des **Beauftragten der obersten Leitung** werden vom Geschäftsführer wahrgenommen.

Der **Leiter Kalibrierstelle** ist dem Leiter Service unterstellt, der Leiter Service dem Geschäftsführer. Er besitzt die organisatorische Unabhängigkeit und Befugnis, über die im Rahmen der Tätigkeit der Kalibriestelle auftretenden Fragen direkt zu entscheiden.

Der **Leiter Qualitätsmanagement** stellt die Vollständigkeit und die Wirksamkeit des Managementsystem sicher, überprüft die internationalen Normen, Richtlinien und die relevanten gesetzlichen Vorschriften bezüglich der Anforderungen des Managementsystems. Führt interne und externe Audit durch und veranlasst Massnahmen gegen mögliche fehlerhafte Arbeitsschritte und Dienstleistungen.

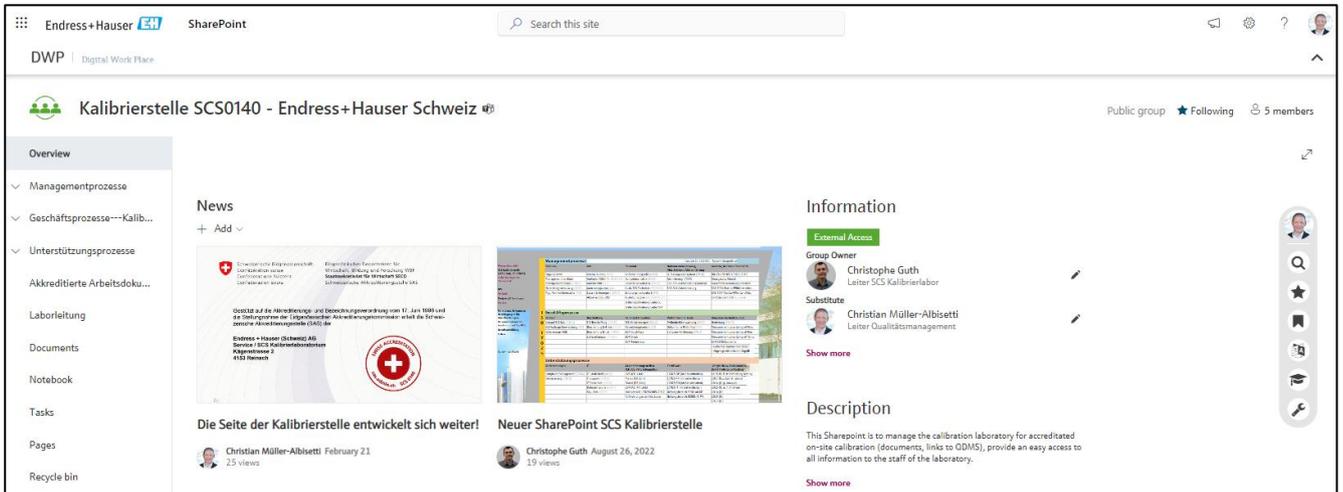
Die Aufgaben und Kompetenzen sind in den persönlichen Stellenbeschreibungen geregelt. Diejenigen des Leiters der Kalibrierstelle sowie des Leiters Qualitätsmanagement sind im Managementsystem abgelegt und zugänglich. Die Stellenbeschreibungen der Kalibriertechniker sind im QMS/E-Focus sowie in den Personalakten abgelegt.

#### 3.3.1 Lenkung der Dokumente der Kalibrierstelle

Qualitätsrelevante Dokumente werden vom Leiter Qualitätsmanagementsystem erstellt, durch den Leiter Kalibrierstelle geprüft und den Leiter Services freigegeben. Änderungen am Managementsystem werden vom Leiter Qualitätsmanagementsystem umgesetzt. Details dazu sind im Prozess «Beschreibung Aufbau Managementsystem» geregelt (früher auch PB 7010 Q-Managementsystem genannt).

### 3.3.1.1 Zugriff auf Dokumente der Kalibrierstelle

Die Dokumente der Kalibrierstelle sind via [Kalibrierstelle SCS0140 - Endress+Hauser Schweiz - Overview \(sharepoint.com\)](#) zugänglich/verfügbar.



Die Dokumente, welche nur die Personen der Kalibrierstelle verwenden sollen (Laborleitung und Kalibriertechniker) sind auf der Page «Akkreditierte Arbeitsdokumente» abgelegt. Die Zugriffsrechte dieser Page sind so eingestellt, dass lediglich der genannte Personenkreis Zugriff hat.

Die Dokumente, auf welche nur die Laborleitung Zugriff haben soll (Managementreview, Audits, Begutachtungen, etc.) sind auf der Page «Laborleitung» abgelegt. Die Zugriffsrechte dieser Page sind so eingestellt, dass lediglich die Laborleitung Zugriff hat.

### 3.3.2 Interne Audits

Die internen Audits werden nach den im Managementsystem (ISO 9001:2015) enthaltenen Prozessen durchgeführt. Im Bereich 17025 müssen alle Elemente des Teils Kalibrierstelle enthalten sein, einschliesslich der Kalibriertätigkeiten.

## **3.4 Interessenskonflikte, Unabhängigkeit und Unparteilichkeit**

### **3.4.1 Interessenskonflikte**

Um Interessenskonflikte zu vermeiden, sind im Zusammenhang mit akkreditierten Kalibrierungen folgende Regelungen und Instrumente in Kraft:

- Es werden keine Leistungsziele betreffend Anzahl, Zeitbedarf, Kundensteigerungen, etc. ausgegeben
- Die fachlichen Aspekte gehen immer vor geschäftlichen Interessen
- Im Verkaufsprozess ist sichergestellt, dass unwirtschaftliche Aufträge nicht angenommen werden bzw. abgebrochen werden können.

### **3.4.2 Unabhängigkeit**

Wir gehen keine Geschäfts- oder Auftragsbeziehung ein, die unsere Unabhängigkeit als Kalibrierstelle in Frage stellt, gefährdet, tangiert oder aufhebt.

### **3.4.3 Unparteilichkeit**

Die Unparteilichkeit wird von allen bei akkreditierten Kalibrierungen bzw. in Prozessen rund um die Kalibrierstelle involvierten Personen schriftlich bestätigt (Ablage im QMS/E-Focus oder im Personaldossier).

## 4 Management von Ressourcen

### 4.1 Personelle Ressourcen

Für die Kalibrierung werden nur Mitarbeiter eingesetzt, die Erfahrungen auf dem Gebiet der Messtechnik, eine entsprechende Ausbildung, sowie Sorgfalt, Verantwortungsbewusstsein und Sicherheit in der Ausführung ihrer Arbeit aufweisen. Sie werden durch die Leitung der Kalibrierstelle fachlich und organisatorisch unterwiesen und beaufsichtigt.

Es ist Aufgabe des Kalibrierleiters, alle Mitarbeiter so zu schulen, anzuleiten und weiterzubilden, dass alle Voraussetzungen für eine korrekte Erledigung aller Kalibrieraufgaben im Sinne des QM-Handbuchs zu jeder Zeit gegeben sind – insbesondere, dass sie über die Kompetenzen verfügen, dass sie die Kalibriertätigkeiten (im Sinne der Norm «Labortätigkeiten»), für die sie verantwortlich sind, ausführen und die Bedeutung von Abweichungen bewerten können.

Der Schulungsbedarf wird geplant und durchgeführte Schulungen dokumentiert.

Das Personal der Kalibrierstelle ist vertraglich zur Unparteilichkeit verpflichtet. Die Geschäftsführung der Endress+Hauser (Schweiz) AG gewährleistet daher die Unparteilichkeit des Personals.

## 5 Dienstleistungserbringung

### 5.1 Verkaufsprozess, Prüfung von Anfrage, Angeboten und Verträgen

Für die Machbarkeitsprüfung von Anfragen ist das Team SP (Service Projekte) zuständig, die Prüfung und Freigabe an den Kunden wird vom Leiter Kalibrierstelle sichergestellt.

Für die Überprüfungen von Kundenbestellungen und Verträgen gegenüber den Angeboten ist das Team SP (Service Projekte) zuständig, die Freigabe erfolgt vom Leiter Kalibrierstelle. Allfällige Vertragsabweichungen werden mittels Auftragsbestätigung dem Kunden mitgeteilt.

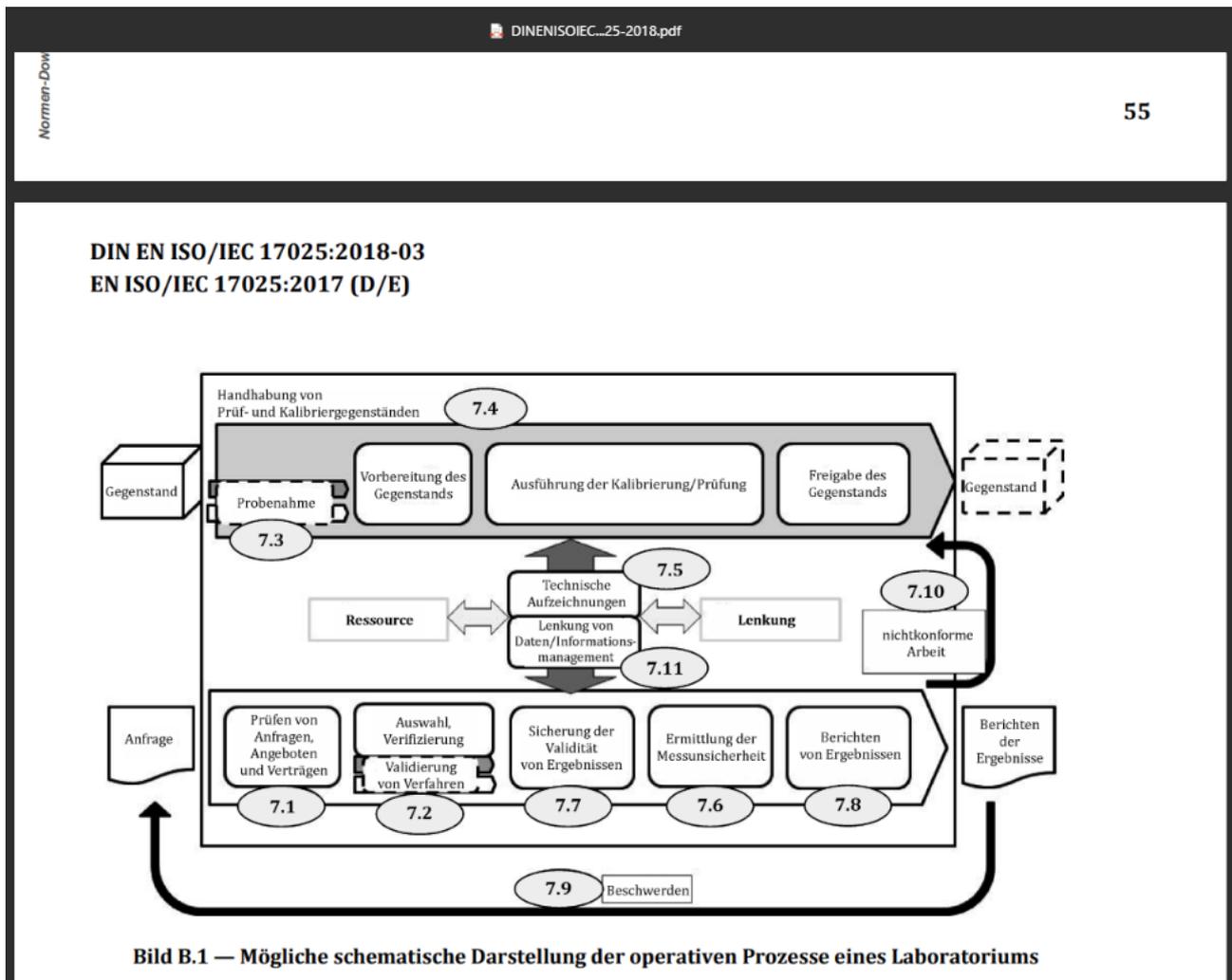


Bild B.1 – ISO 17025: 2018

### 5.1.1 Dienstleistungen für den Kunden

Die Dienstleistungen für den Kunden sind in den „**Allgemeine Geschäftsbedingungen für Lieferungen und Leistungen der Endress+Hauser Gesellschaften in der Schweiz (AGB)**“ sowie in den „**Ergänzenden Bestimmungen für den SCS Kalibrierservice**“ geregelt.

### 5.1.2 Kalibrierungen im Unterauftrag

Bei Bedarf und in Absprache mit dem Kunden werden Kalibrieraufträge im Unterauftrag vergeben. Es werden ausschliesslich nach ISO 17025 akkreditierte Firmen beauftragt. Die Überprüfung erfolgt durch die Konsultation der Register der Akkreditierungsstellen der jeweiligen Länder, z.B. SAS (mittels der [„Suche akkreditierter Stellen“](#)), DAkkS, etc. Der Kunde wird vorab schriftlich informiert und seine Zustimmung schriftlich eingeholt. Vor Auftragsbeginn erfolgt eine auftragsbezogene Unterweisung des Unterauftragnehmers (SOP, Tools, auftragspezifische Eigenheiten).

Die Gesamtverantwortung bleibt bei der Endress+Hauser (Schweiz) AG.

## 5.2 Beschaffung

Das Vorgehen für die Beschaffungen, Entgegennahme und Lagerung von Dienstleistungen, Geräten und deren Zubehör ist im Beschaffungsprozess geregelt (extern bereitgestellte Produkte und Dienstleistungen). Aufzeichnungen werden entsprechend archiviert. Lieferanten werden qualifiziert, erfasst, beurteilt und bewertet. Damit ist sichergestellt, dass nur Dienstleistungen erbracht bzw. Geräte verwendet werden, die den vorgegebenen Bestellanforderungen entsprechen.

Zentral ist, dass im Beschaffungsprozess den externen Anbietern unsere Anforderungen (siehe PB 5014 bzw. ISO 17025:2017 Pt. 6.6.2 a) – d) und 6.6.3 a) – d) mitgeteilt und deren Einhaltung bzw. Erfüllung überprüft.

Als Lieferanten für Dienstleistungen werden nur akkreditierte Labore berücksichtigt bzw. für Messgeräte nur in den Spezifikationsblättern aufgeführte Hersteller.

Nach der Erstqualifizierung erfolgt eine Requalifizierung entweder nach Beschwerden oder nach Bedarf.

Bereits in der Vergangenheit VOR der Einführung des Prozesses PB 4018 «Lieferantenqualifizierung» verwendete Lieferanten gelten als qualifiziert.

### 5.3 Kalibriertätigkeiten

Die Kalibriertätigkeiten der Endress+Hauser (Schweiz) AG umfasst die vor Ort Kalibrierung der Messgrößen, Durchfluss, Druck und Temperatur. Diese sind in den entsprechenden Prozessbeschreibungen und SOP beschrieben.

### 5.4 Prüfmittelüberwachung, Lagerung

Die Verantwortung der lückenlosen Erfassung aller Prüf- und Messmittel sowie die Festlegung der Zeitpläne zur Überprüfung/Kalibrierung liegen beim Tool Manager. Er überwacht die Durchführung und sperrt die Prüf- und Messmittel oder gibt sie für den Gebrauch frei.

Die Überwachungstermine, die Messpunkte, die zulässigen Abweichungen und die entsprechenden Vorgaben (Art der Prüfung und Prüfumfang) sind im Prüfmitteldatenblatt und im SFDC-Toolmanagement vorgegeben. Unterhalt und oder Kalibrierung erfolgen extern durch eine Akkreditierte Kalibrierstelle, Kalibrierungen werden mittels Zertifikate nachgewiesen. Der Zugang zum Prüfmittel Lager Sternenhof ist elektronisch gesichert (Badge); Zutritt haben alle Mitarbeiter der Abteilung Service, der Qualitätsmanager sowie die Notdienste des Sternenhofs.

### 5.5 Technische Aufzeichnungen

Alle Daten, die in Zusammenhang mit den Tätigkeiten der Kalibrierstelle stehen, werden elektronisch archiviert:

- Dokumente werden, wenn immer möglich, komplett elektronisch erstellt.
- Von Hand erstellte, ausgefüllte oder unterzeichnete Dokumente werden eingescannt und so dem elektronischen System zugeführt.
- IT-System der Endress+Hauser Gruppe, Datensicherung und Langzeitdatensicherung an örtlich unterschiedlichen Standorten (CH – Reinach, D – Freiburg). Die IT-Prozesse (System, Sicherheit, Datensicherheit, etc.) sind auf Gruppenebene beschreiben und gemanagt.

## 5.6 Besondere Angaben in den Zertifikaten (Berichten)

### 5.6.1 Aussagen zur Konformität

- Im gegebenen Fall richten wir uns nach der Norm (7.8.6.2)

### 5.6.2 Meinungen und Interpretationen in Zertifikaten (Berichten)

- Im gegebenen Fall richten wir uns nach den SOP

## 5.7 Beschwerden

Beschwerden werden mittels des Prozesses «Manage Complaints» (operativ mittels SFDC-Routine umgesetzt) abgewickelt. Die Prozesse rund um Beschwerden können jederzeit eingesehen werden.

## 6 Messung, Analyse und Verbesserung

### 6.1 Sicherung der Ergebnisse

Wir nehmen regelmässig an den Proficiency Testings der Endress+Hauser Gruppe teil (Beschrieben in den Prozessen der Gruppe). Diese sind verpflichtend – wir verpflichten uns, daran teilzunehmen. Sie finden in der Regel jährlich statt.

### 6.2 Lenkung bei fehlerhaften Prüf- und Kalibrierarbeiten

Abweichungen beim Kunden werden mittels Formular FO 7021-8D Abweichungsbericht dokumentiert, mögliche Sofortmassnahmen werden in Absprache mit dem Leiter Kalibrierstelle bzw. mit dem Kunden direkt umgesetzt. Für Aufhebungen und Rückzüge von Kalibrierzertifikaten sowie die Beurteilung fehlerhaften Arbeiten ist der Leiter Kalibrierstelle zuständig.

#### 6.2.1 Kennzeichnung fehlerhafte Produkte und Dienstleistungen

Es ist sichergestellt, dass fehlerhafte Produkte und Dienstleistungen erkannt und gekennzeichnet bzw. beschrieben werden. Sonderfreigaben werden vom Leiter Kalibrierstelle angeordnet

### 6.3 Management Review Kalibrierstelle

Für die Kalibrierstelle wird zusätzlich zum Management Review über das ganze System analog zum Aufbau des Managementhandbuches ein eigenes Management Review durchgeführt.

Dieses erfolgt durch den Leiter Service, den Leiter der Kalibrierstelle sowie den Qualitätsmanager. Der Inhalt folgt den Punkten unter ISO 17025:2017/Pt. 8.9 «Managementbewertung».

---

Die Detailregelungen zur Kalibrierstelle als Anhang zum Managementhandbuch der Endress+Hauser (Schweiz) AG wird hiermit als verbindlich erklärt.

Reinach, 02.01.2024

Alex Gasser  
Geschäftsführer

Christian Müller-Albisetti  
Leiter Qualitätsmanagement

Christophe Guth  
Leiter der Kalibrierstelle