

Unternehmenshandbuch

ELCOS **G**
m
b
H
Electrical Components and Solutions



ELCOS GmbH
Am Brabrinke 14
30519 Hannover

Telefon: 0511 / 475628-0
Telefax: 0511 / 475628-29

Email: info@elcos-gmbh.com
Internet: www.elcos-gmbh.com

1. Wir über uns

Entstehung der Firma ELCOS GmbH Hannover

ELCOS ist aus der zum Schluss 49%-igen Siemens-Tochter FEAG (Fertigungscenter für Elektrische Anlagen) hervorgegangen. Der Standort Hannover ist mit der Eröffnung der Insolvenz geschlossen worden. Zwei Teamleiter der ehemaligen FEAG haben aus dieser Situation heraus eine neue Firma gegründet.

Arbeitsgebiet der Firma ELCOS

Arbeitsgebiet ist die Herstellung von elektrischen Schaltanlagen. Darunter sind Energieverteilungen, Automatisierungsanlagen, SPS-Steuerungen und Einrichtungen für den Kommunikationsbereich. Die Kunden sind die allgemeine Industrie. Ein großer Auftraggeber ist die Siemens AG. Dazu kommen noch namhafte Kunden aus dem Bereich Maschinenbau und allgemeine Industriekunden. Die Fertigung erfolgt auch für Netzbetreiber im Telekommunikationsbereich. Die Schwerpunkte sind Fertigung und Prüfung von elektrischen Anlagen einschließlich der Materialbeschaffung. Vertrieb, Projektierung und Engineering runden das Portfolio ab. Entwicklung ist keine Leistung des Unternehmens und wird daher ausgeschlossen.

2. Qualitätspolitik

Zufriedene Kunden und deren dauerhaftes Vertrauen in unsere technischen Produkte und Dienstleistungen sind die obersten Ziele, die durch das hier vorgestellte Qualitätsmanagementsystem unterstützt und gefördert werden.

Daraus ergeben sich folgende Forderungen:

- die Qualitätsanforderungen der interessierten Parteien zu ihrem Nutzen erfüllen
- die Effektivität der Arbeitsprozesse erhöhen
- Fehler vermeiden (Vorbeugungsmaßnahmen)
- aus Fehlern lernen (Korrekturmaßnahmen)
- Kosten senken und unsere Wirtschaftlichkeit sichern.

Zum Erreichen dieser Ziele tragen folgende Aktivitäten bei:

- Markt- und kundengerechtes Strukturieren unserer Abläufe, Verfahren und Prozesse
- intensive Kundenkontakte bei Startgesprächen und Abnahmen zu Aufträgen oder bei der Abgabe von Angeboten
- ständiges Beobachten und Anpassen der Abläufe, Verfahren und Prozesse an veränderte Anforderungen
- Tägliches Handeln unter dem Grundsatz:
Wer eine Arbeit ausführt, ist auch für die erforderliche Qualität dieser Arbeit verantwortlich.

Jeder Mitarbeiter ist zu qualitätsbewusstem Handeln angehalten. Die Geschäftsleitung sorgt dafür, dass ihnen die hierzu erforderlichen Kenntnisse und Mittel zur Verfügung stehen. Damit werden alle Mitarbeiter im Rahmen ihrer Qualitätsverantwortung den gleichen Qualitätsgrundsätzen verpflichtet. Im Handbuch und in den mitgeltenden Unterlagen sind die Forderungen der ISO 9001 umgesetzt. Hiermit verpflichtet sich die Geschäftsleitung zur Aufrechterhaltung, Weiterentwicklung und Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems sowie der Erfüllung zutreffender Anforderungen.

Für die Einhaltung und Vermittlung der gesetzlichen/behördlichen Anforderungen ist die Geschäftsführung verantwortlich, ebenso für die Infrastruktur und Arbeitsumgebung.

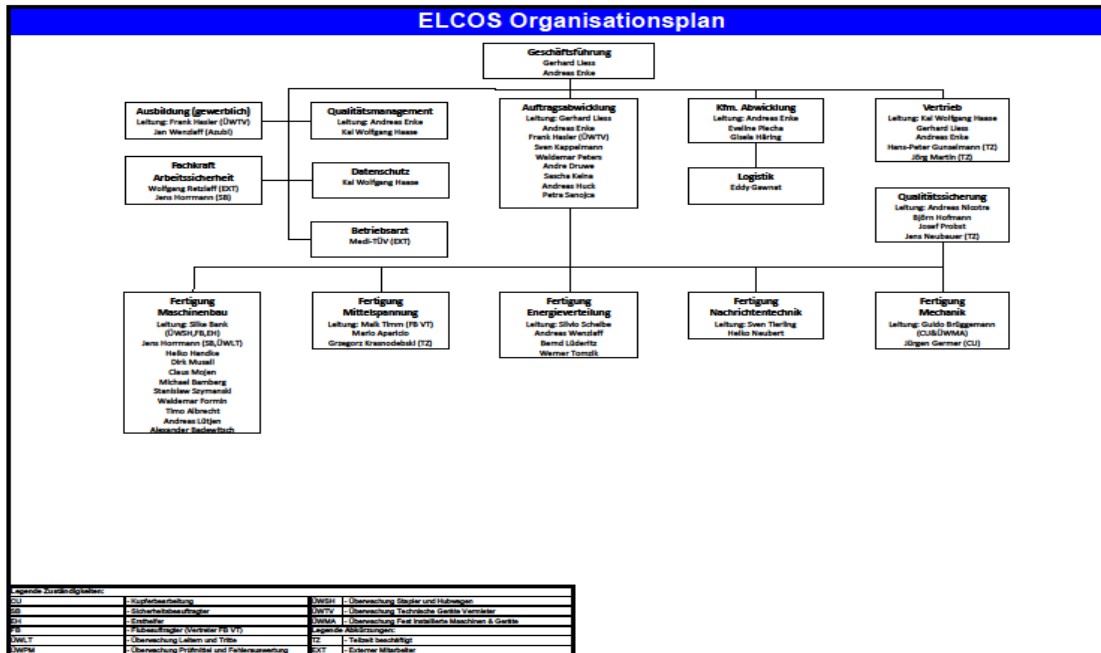
Freigabe: Geschäftsführer

Gerhard Ließ

Andreas Enke

3. Aufbauorganisation

Die Aufbauorganisation des Unternehmens ergibt sich aus dem jeweils gültigen Organigramm.



Stand: 05/2018

ORG Plan 05_2018

4. Ressourcen und Prozesse

Die interne und externe Kommunikation zwischen den Verantwortlichen erfolgt schriftlich, durch Bekanntmachungen auf der Infosäule oder durch persönliche Gespräche und anlassbezogene Besprechungen.

Die Anforderungen der Arbeitssicherheit werden durch die externe Fachkraft für Arbeitssicherheit wahrgenommen.

Für die Einhaltung und Vermittlung der gesetzlichen/behördlichen Anforderungen ist die Geschäftsführung verantwortlich, ebenso für die Infrastruktur und Arbeitsumgebung.

Unsere Mitarbeiter werden regelmäßig fortgebildet.

Wir stellen sicher, dass mit Kundeneigentum jeglicher Art verantwortlich umgegangen wird. Bei Bedarf wird dieses vertraglich geregelt.

Unsere Prozesse gliedern sich in drei Prozessebenen auf:

Managementprozesse

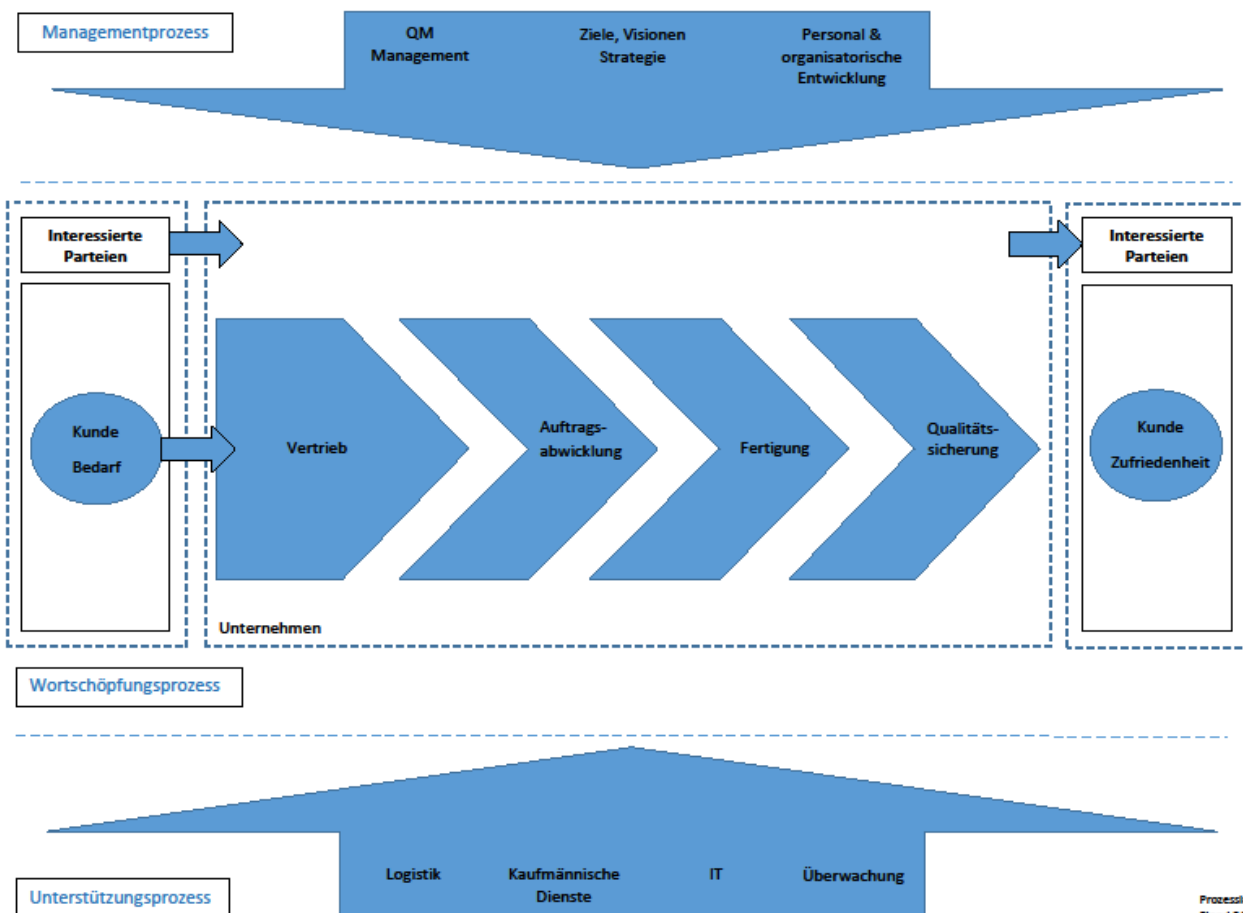
Mit den Führungsprozessen wird eine klar definierte Struktur unseres Unternehmens dargestellt. Dazu werden Ziele festgelegt und deren Erfüllung systematisch in der Managementbewertung überwacht und Maßnahmen zur Erfüllung der Ziele abgeleitet.

Wertschöpfungsprozesse

Unsere Wertschöpfungsprozesse richten sich an den Anforderungen unserer Kunden aus. Daraus ergibt sich eine kontinuierliche Anpassung an die Forderungen und Wünsche unserer Kunden.

Unterstützungsprozesse

Zum reibungslosen Ablauf der Wertschöpfungsprozesse werden Unterstützungsprozesse zur Verfügung gestellt. Damit wird die Umsetzung der Kundenforderungen sichergestellt.



5. Kontext des Unternehmens

Ständige Verbesserung

Das Unternehmen ist der ständigen Verbesserung seiner Produkte, seiner Prozesse und der Zufriedenheit seiner Kunden, Lieferanten und Mitarbeiter verpflichtet. Dazu sind im Unternehmen Prozesse angelegt, die sicherstellen, dass Fehler frühzeitig erkannt und umgehend Maßnahmen zur Behebung und künftigen Vermeidung eingeleitet werden können. Darüber hinaus unterliegen alle Prozesse der ELCOS GmbH einer ständigen und regelmäßigen Bewertung, um das Qualitätsmanagementsystem des Unternehmens kontinuierlich zu verbessern.

Systemgrenzen

Unser QM-System umfasst das gesamte Unternehmen. Die Prozesslandkarte visualisiert die Grenzen der internen- und externen interessierten Parteien.

Auflistung der relevanten interessierten Parteien

Die Elcos GmbH hat eine interne Analyse der internen und externen relevanten interessierten Parteien und deren speziellen Interessen vorgenommen. Als Interessierte Parteien haben wir Kunden, Mitarbeiter, Lieferanten, Behörden, Banken, die Berufsgenossenschaft, den Gesetzgeber, den Vermieter und die direkte Umgebung ermittelt. Deren Anforderungen werden regelmäßig ermittelt und über Kundenzufriedenheit, Risikoanalyse, Reklamationserfassung, Ursachenanalyse, Mitarbeiterrückmeldungen, Gruppenrunden, interne Audits, Arbeitssicherheit, Normen und Gesetze, überwacht.

6. Messung, Analyse und Verbesserungen

Die Wirksamkeit des Systems wird mit der Auswertung der Kundenzufriedenheit und den Ergebnissen der internen Audits überwacht.

Das Managementsystem unterliegt geplanten und ungeplanten Audits. Mit diesen Audits werden anhand objektiver Nachweise die Einhaltung der geltenden Anweisungen, sowie die Wirksamkeit der getroffenen Maßnahmen, festgestellt. Erforderliche Korrekturmaßnahmen werden eingeleitet und deren Umsetzung überwacht.

Mit der regelmäßigen Managementbewertung wird das QM-System bewertet und weiterentwickelt.

Durch die Messung und Überwachung der Prozesse wird die Erfüllung der Kundenforderungen sichergestellt.

In den laufenden Prozessen werden systematisch Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen eingeleitet und deren Umsetzung überwacht.

7. Anwendungsbereich

Im Handbuch und in den mitgeltenden Unterlagen sind die Forderungen der ISO 9001 umgesetzt. Das Handbuch gilt für alle nachfolgend genannten Bereiche der ELCOS GmbH.

Geltungsbereich:

Vertrieb und Fertigung von elektrischen Anlagen, Systemen und Produkten der Energie-, Automatisierungs-, Mess- und Prozesstechnik

Anwendungsbereich:

Dieses Handbuch findet Anwendung in den nachfolgen genannten Prozessen und den dazu angehörigen und mitgeltenden Prozeduren

- Vertrieb
- Auftragsabwicklung
- Fertigung
- Qualitätssicherung
- Logistik
- Kaufmännische Dienste
- IT

Nicht anwendbare Anforderungen: Wir haben in unserem Unternehmen keine Entwicklung im Sinne der DIN EN ISO 9001. Darum schließen wir das Kapitel Entwicklung aus.

Ausgelagerte Prozesse:

Es besteht ein ausgelagerter Prozess im Bereich der Finanz- und Lohnbuchhaltung.

Dieser Prozess wird von einem Steuerberatungsbüro übernommen.

Das Steuerberatungsbüro übernimmt alle Aufgaben in den Bereichen:

- Buchführung
- Gewinnermittlung
- Lohnbuchhaltung
- Steuerberatung
- Steuererklärung
- Jahresabschluss

Wissen der Organisation:

Um das Know How und Wissen der Elcos GmbH zu sichern und weiterzugeben, greifen unterschiedliche Maßnahmen.

Diese sind unter anderem:

- Mentoring – Neue Mitarbeiter werden gezielt durch erfahrene Mitarbeiter eingearbeitet und auf ihre neuen Aufgaben vorbereitet. Hierbei wird das bestehende Wissen weiter transferiert.
- Es wird versucht eine personelle Redundanz in den jeweiligen Aufgabengebieten zu erhalten
- In Bereichen wo keine Redundanz möglich ist (siehe kaufmännische Abwicklung) wird mit ausführlichen Arbeitsplatzbeschreibungen das Wissen gesichert
- Von jeder Schaltanlage werden sämtliche Anfrage- und Produktionsunterlagen incl. Fotos für alle Mitarbeiter zugänglich auf den Servern gespeichert.

Unsere Prozesse haben sich bewährt.

Ist in der Dokumentation die DIN EN ISO 9001 genannt, ist immer die aktuell gültige Fassung gemeint.

7.Mitgeltende Unterlagen / Inhaltsverzeichnis

Dokument	Dokumentenart
Verfahrensanweisungen	
Verantwortungen und Befugnisse	VA
Dokumentierte Informationen	VA
Datensicherung	VA
Prozesslandkarte	Anlage
Organigramm	Anlage
(Qualitäts-) Zielsystem und Prozesskennzahlen	Anlage
Führungsprozesse	
QM-Management	
<ul style="list-style-type: none"> Risikoanalyse 	Anlage
<ul style="list-style-type: none"> Internes Audit 	PB
Personal und organisatorische Entwicklung	
<ul style="list-style-type: none"> Personal 	PB
Wertschöpfungsprozesse	
Vertrieb	
<ul style="list-style-type: none"> Anfragebearbeitung 	PB
<ul style="list-style-type: none"> Angebotserstellung und -verfolgung 	PB
Auftragsabwicklung	
<ul style="list-style-type: none"> Auftragsannahme 	PB
<ul style="list-style-type: none"> Angebotserstellung und -verfolgung 	PB
<ul style="list-style-type: none"> Auftragsbearbeitung 	PB
<ul style="list-style-type: none"> Beschaffung 	PB
<ul style="list-style-type: none"> Lieferantenbewertung 	PB

Dokument	Dokumentenart
Fertigung	
• Fertigung	PB
• Fertigungsunterlagen	PB
• Prüfung	PB
• Prüf. Überwachung	PB
Qualitätssicherung	
• Prüfung	PB
• Prüf. Überwachung	PB
Unterstützungsprozesse	
Logistik	
• Logistik	PB
• Kennzeichnung	PB
• Beistellung	PB
• Fehlerhafte Produkte	PB
• Versand	PB
Kaufmännische Dienste	
• Eingangsrechnung	PB
• Abrechnung	PB
Überwachung	
• Reklamation	PB
• Dokumente & Daten	PB
• Tech. Überwachung	PB
IT	
• Datensicherung	VA

PB = Prozessbeschreibung; VA = Verfahrensanweisung

VA - Verantwortung und Befugnisse

Geschäftsführung

- Vorgabe der Leitlinien (Politik)
- Investitionen planen
- Erstellung und Freigabe der Managementbewertung und sonst. QM-Dokumente
- Sicherstellen, dass die Prozesse die beabsichtigten Ergebnisse liefern
- Integrität des QM-Systems sicherstellen, bei Änderungen
- Schulungsbedarf ermitteln, genehmigen und planen, die Wirksamkeit der Schulungen prüfen
- Auditprogramm freigeben (internes Audit)
- Förderung der Kundenorientierung in allen Bereichen
- Bewertung der Maßnahmen zur Kundenzufriedenheitsermittlung und festlegen von weiteren Maßnahmen
- Analysieren von Daten und festlegen von Vorbeuge- und Korrekturmaßnahmen
- Maßnahmen für die Behandlung von Reklamationen festlegen
- Sicherstellen, dass Anforderungen der Norm erfüllt werden
- Verbesserungsmaßnahmen einleiten

QM-Management

- Überwachung von Maßnahmen
- QM-Dokumentation aktualisieren
- Kontinuierliche Verbesserung des QM-Systems anstoßen
- Interne Audits planen, vorbereiten und durchführen

Vertrieb

- Neukundengewinnung
- Bekanntheitsgrad des Unternehmens steigern
- Bestandskundenpflege
- Risikobetrachtung bei Vertragsunterlagen / Angeboten
- Angebotsverfolgung
- Unterschriften gemäß Richtlinie leisten

Auftragsabwicklung

- Angebotserstellung gemäß Kundenvorgaben (LV, Mail, Besprechungen,...)
- Kalkulation von Angeboten nach Kalkulationsvorgaben
- Auftragsbezogene Materialbestellungen
- Projektleitung / -koordination
- Erstellen einer Terminplanung
- Erstellen von auftragsbezogenen Rechnungen

Kaufmännische Abwicklung

- Überwachen und Überweisen von Eingangsrechnungen
- Überwachen und Erstellen von Ausgangsrechnungen
- Mahnwesen
- Auslösen von Bürobestellungen
- Pflegen der Mitarbeiterzeitkonten
- Zusammenstellen von Unterlagen für den Steuerberater

Fertigung

- Erstellen von Schaltanlagen nach Vorgabe der Auftragsvorbereitung

Logistik

- Warenannahme
- Versandabwicklung
- Organisation des Lagers

Qualitätssicherung

- Prüfung von Schaltanlagen
- Abgleich gesetzlicher Normen und Vorschriften
- Erstellung von Prüfprotokollen
- Freigabe von Schaltanlagen für den Versand
- Überwachung Firmeninterner Geräte und Prüfmittel