

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. Aus Datenschutzgründen wird in diesem Handbuch kein Organigramm dargestellt sondern kann im Bedarfsfall bei der Geschäftsführung oder den verantwortlichen Stellen eingesehen werden.

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

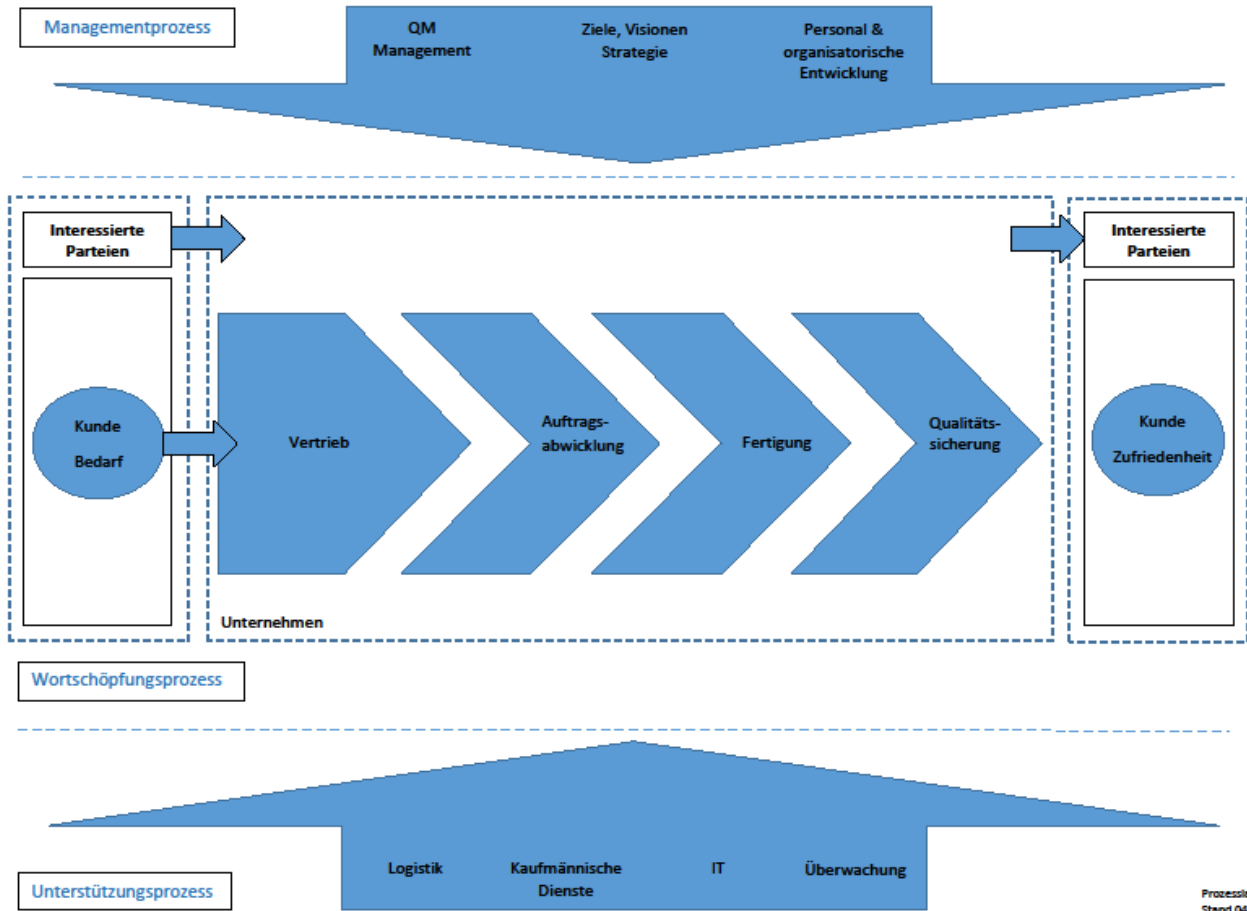
Mit den Führungsprozessen wird eine klar definierte Struktur unseres Unternehmens dargestellt. Dazu werden Ziele festgelegt und deren Erfüllung systematisch in der Managementbewertung überwacht und Maßnahmen zur Erfüllung der Ziele abgeleitet.

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.



Prozesslandkarte
Stand 04/2016

5. Kontext des Unternehmens

Ständige Verbesserung

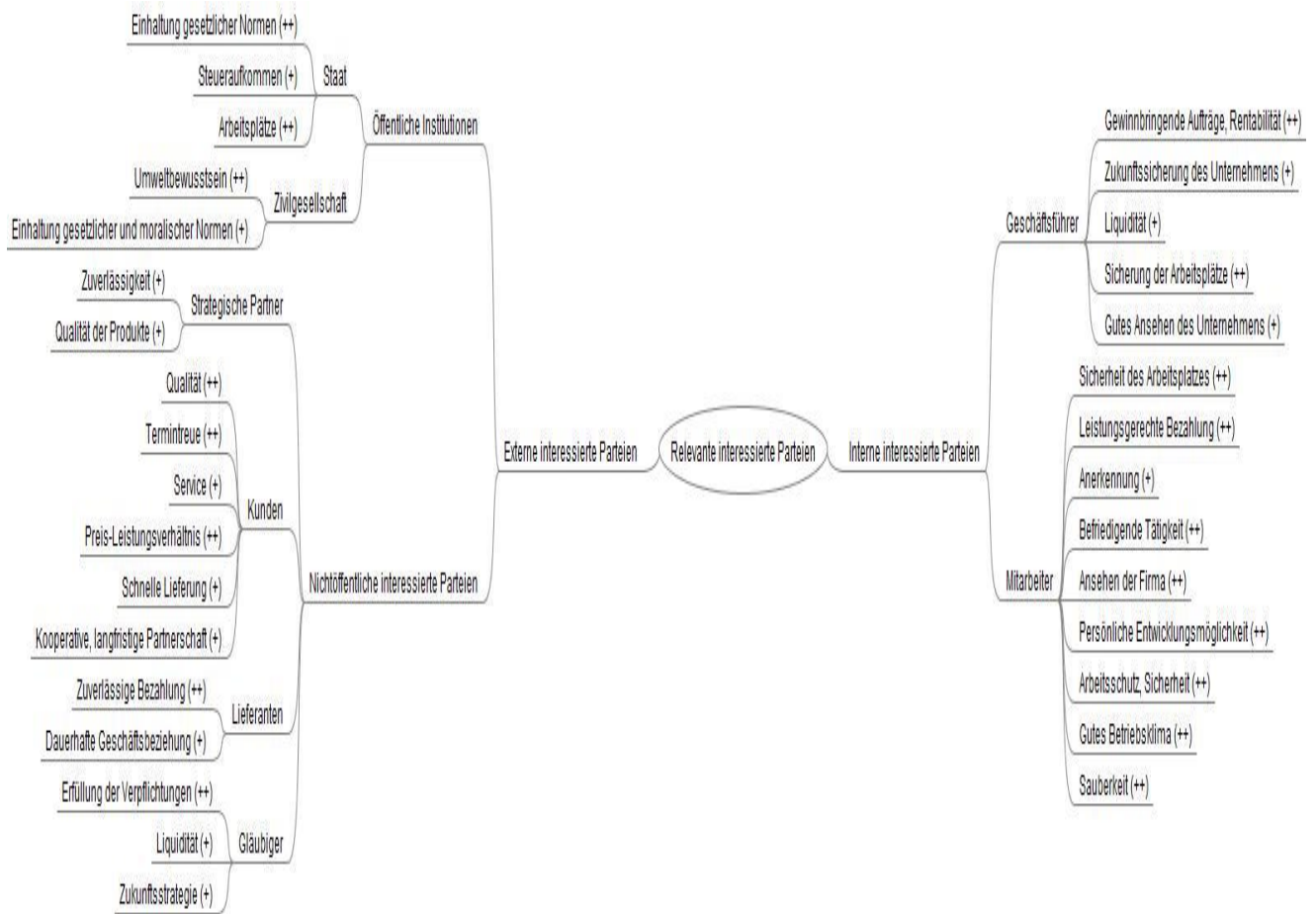
Das Unternehmen ist der ständigen Verbesserung seiner Produkte, seiner Prozesse und der Zufriedenheit seiner Kunden, Lieferanten und Mitarbeiter verpflichtet. Dazu sind im Unternehmen Prozesse angelegt, die sicherstellen, dass Fehler frühzeitig erkannt und umgehend Maßnahmen zur Behebung und künftigen 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.



Die Symbole in Klammern stellen die Gewichtung der Interessen aus Sicht der interessierten Parteien dar.
 (++) sehr wichtig (+) wichtig (o) neutral

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 nachfolgend 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

Die hierfür benötigten Unterlagen werden monatlich in sogenannten Pendelordnern durch die Geschäftsführung und kaufmännische Abwicklung gesammelt und für das Steuerbüro bereitgestellt. Diese Unterlagen umfassen beispielhaft Ein- und Ausgangsrechnungen, Kassenbelege, Kontoauszüge, Bezahlte Stunden, Unterlagen zum Personalwesen, Krankmeldungen usw.

Nach Absprache werden diese Ordner Mitte des Monats durch einen Mitarbeiter abgeholt.

Bis zum Ende des jeweiligen Monats werden die Unterlagen durch das Steuerbüro gesichtet, ausgewertet und weiterverarbeitet.

Die für den Monat sich ergebenden Ergebnisse werden zusammen mit den Lohn- und Gehaltsabrechnungen sowie den Pendelordnern vor Ende des laufenden Monats an die ELCOS GmbH zurückgegeben.

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
Datenschutzpolitik	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
• Datenschutzpolitik	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

VA - Dokumentierte Informationen

Zweck der Anweisung:

Mit dieser Anweisung wird die Lenkung von Dokumenten, Datenträgern und Aufzeichnungen (=dokumentierte Informationen) festgelegt.

Verantwortlichkeit:

Die Freigabe und Änderung der Dokumente / Datenträger und Aufzeichnungen ist aus der Matrix Dokumente und Daten ersichtlich. Der Verteiler wird vom Ersteller der Dokumente festgelegt. Mit dem E-Mailsystem / Info-Säulen erfolgt die interne Kommunikation.

Matrix Dokumente und Daten

<i>Dokument</i>	<i>Erstellung/ Aktualisierung</i>	<i>Überprüfung / Genehmigung</i>
Formulare	Haase	GF
Unternehmenshandbuch inkl. Anlagen	Haase	GF

Erstellung / Bearbeitung

Bei der Erstellung von Dokumente ist eine Lenkung anzubringen, z.B. Dateiname, Ersteller, Freigabe, Datum. Änderungen werden gekennzeichnet. z.B. farblich markiert.

Bei der Bearbeitung von Dokumenten ist der Stand zu aktualisieren.

Überprüfung / Genehmigung

Die Überprüfung von Dokumenten erfolgt durch die in der Matrix festgelegten Verantwortlichen. Durch die Veröffentlichung des Dokuments gilt dieses als freigegeben.

Externe Dokumente

Externe Dokumente werden entsprechend ihrem Inhalt den Vorgängen zugeordnet und archiviert.

Archivierung / Vernichtung

Ungültige Dokumente werden archiviert.

Die Vernichtung alter Unterlagen erfolgt nach Ablauf der Mindest- Aufbewahrungszeit.

Matrix Aufzeichnungen und Aufbewahrungszeitraum

<i>Dokument</i>	<i>Wer</i>	<i>Ort</i>	<i>EDV / Papier</i>	<i>Zeitraum (min Jahr)</i>
Auditberichte		QM-Ordner		3
Managementbewertung		QM-Ordner		3
Lieferantenbewertung		QM-Ordner		3
Kundenrückmeldungen		QM-Ordner		3
Risikoanalyse		QM-Ordner		3
Liste der Normen und Gesetze		QM-Ordner		3
Schulungsnachweise	.	Personalakte		10
Ungültige QM-Dokumente		QM-Ordner / Archiv		10
Kundendokumente		Auftragsordner / Server		10
Lieferantendokumente		Server		10

VA - Datensicherung

Allgemein

Es sind insgesamt 10 eSATA Platten für die Sicherung vorhanden. Diese werden entsprechend ihrer Zugehörigkeit genutzt und täglich von Herrn Timm oder dessen Vertretung gewechselt.

4 Platten für die Werktage Montag bis Donnerstag (Mo, Di, Mi und Do)

4 Platten für die 4 Freitage in einem Monat (Fr.1, Fr.2, Fr.3 und Fr.4)

2 Platten für eine Halbjahressicherung, z.B. am 02.01. und am 01.07. des Jahres.

Wenn dieser Turnus eingehalten wird, ist bezüglich der 10 vorhandenen Platten eine optimale Abdeckung gewährleistet.

Die Sicherung selbst ist regelmäßig zu kontrollieren. Hierfür sind entweder die jeweiligen Logdateien - die bei der Komplettsicherung auf dem "Server" unter D:\CHIPSIZE\Sicherung\LOGs gespeichert werden - auszuwerten, oder direkt auf der eSATA Platte nachzuschauen.

Übersicht

Wann	Wo	Was	Wie
22.30 Uhr	Terminal	SQL	Per SQL Wartungsplan werden Mo. bis Sa. um 22.30 Uhr die Anwendungsdatenbanken lokal auf E:\Sicherungen\SQL gesichert. Es werden 2 Wochen Daten gespeichert
Bei Benutzerabmeldung auf TS	Terminal	Outlook	Per LogOff Script ("xcopy") wird bei jedem Benutzer auf dem Terminal Server dessen Outlook Postfach lokal nach E:\Sicherungen\Outlook kopiert
23.30 Uhr	Server	"Alles"	Per Windows Aufgabenplanung wird eine Batchdatei aufgerufen, die komplett die zuvor erstellten Daten auf dem "Terminal" (SQL + Outlook) und die lokalen Daten unter D:\Daten auf die angeschlossene eSATA Platte sichert ("robocopy").

VA - Datenschutzpolitik

In unserem Unternehmen genießt der Datenschutz unter Einbeziehung personenbezogener und anderer vertraulicher Daten höchste Priorität.

Im Rahmen unserer Geschäftstätigkeit werden regelmäßig und unvermeidbar schutzwürdige Daten erhoben, verarbeitet, genutzt und anderen Personen zur Verfügung gestellt.

Dabei wird das Maß der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten unter Beachtung datenschutzrechtlicher Zulässigkeitsvoraussetzungen auf das notwendige Mindestmaß zur Aufgabenerfüllung begrenzt.

Wir arbeiten mit aktualisierten Daten. Nicht mehr benötigte Daten werden zuverlässig gelöscht. Fehlerhafte Angaben werden zeitnah berichtigt. Bei der Archivierung von Daten wird eine weitere Nutzung dieser Daten ausgeschlossen. Gesetzliche Aufbewahrungsfristen bzw. Archivierungsfristen werden eingehalten. Es werden grundsätzlich nur die zur Erfüllung rechtlicher Zwecke unbedingt notwendigen personenbezogenen Daten archiviert.

Eine Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten erfolgt nur mit schriftlicher Einwilligung des Betroffenen oder ist im Geschäftsinteresse dann zulässig, wenn das schutzwürdige Interesse des Betroffenen nicht gegenüber dem Beschluss der Verarbeitung oder Nutzung überwiegt.

Unsere Mitarbeiter sind über die einschlägigen Datenschutzvorschriften belehrt. Jährlich werden sie durch den Datenschutzbeauftragten über Änderungen und Aktualisierungen im Datenschutzrecht geschult. Die Verpflichtungen der Mitarbeiter auf den Datenschutz sind aktenkundig.

Jeder Mitarbeiter ist sich dessen bewusst, dass ihm anvertrauten personenbezogene Daten ausschließlich im Rahmen der Zweckbestimmung verwendet werden und gegen unberechtigten Zugriff gesichert werden müssen.

Teil unseres Verständnisses von Datenschutz ist es, dass

- ausschließlich vom Unternehmen freigegebene Softwareverfahren angewendet werden,
- keine Veränderungen an der Hard- und Software vorgenommen werden,
- alle unternehmenseigenen Richtlinien und Maßnahmen von allen Mitarbeitern, Leiharbeitnehmern, Fremdfirmen und Besuchern eingehalten werden.

Daten und Programme müssen vor unbefugter Einsichtnahme, vor Datendiebstahl oder -verlust zuverlässig geschützt werden.

Die Mitarbeiter des Unternehmens verpflichten sich, hierfür größtmögliche Sorgfalt walten zu lassen.

Gemäß gesetzlicher Vorgabe hat jeder Beschäftigte das Recht auf Auskunft über die Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten, seine personenbezogenen Daten einzusehen, sie ggf. berichtigen, sperren oder löschen zu lassen, soweit kein berechtigtes Interesse seitens des Unternehmens in Bezug auf diese Daten besteht.

Das Unternehmen verpflichtet sich, vor erstmaliger Verarbeitung personenbezogener Daten den Betroffenen zu informieren.

Das Unternehmen hat einen Datenschutzbeauftragten schriftlich bestellt. Zur Umsetzung datenschutzrechtlicher Forderungen im Unternehmen besitzt er gegenüber der Geschäftsleitung ein direktes Vortrags-, Empfehlungs- und Beratungsrecht. In der Anwendung seiner Fachkunde ist er weisungsfrei.

Zum Datenschutzbeauftragten des Unternehmens berufen wurde:

Name, Vorname	Haase, Kai Wolfgang
Telefon-Nr.	+49 (0)511 475628-11
Fax-Nr.	+49 (0)511 475628-29
E-Mail-Kontakt	datenschutz@elcos-gmbh.com

Der Datenschutzbeauftragte steht jedem Mitarbeiter für Fragen, Anregungen und Beschwerden jederzeit zur Verfügung.