

Managementhandbuch

Rösler Oberflächentechnik GmbH

Managementhandbuch

Im Rahmen unserer unternehmerischen Sorgfaltspflicht, im Hinblick auf die Qualitätssicherung unserer Produkte sowie den Schutz der Umwelt, fixieren wir mit dem vorliegenden Managementhandbuch unsere Managementsysteme für die Bereiche Qualität, Umwelt sowie Arbeits- und Gesundheitsschutz.

Durch die Unterschrift der Geschäftsführer wird es in Kraft gesetzt.

Das Handbuch wurde vom zuständigen Beauftragten der Geschäftsführung erstellt und wird bei Bedarf geändert.

Es besitzt Gültigkeit an allen deutschen Standorten der Rösler Oberflächentechnik GmbH.

Oktober 2022

Die Geschäftsführer



Volker Löhnert



Stephan Rösler



Oliver Grün

Inhaltsverzeichnis

1. Firmenportrait, Anwendungsbereich und Benutzerhinweise

- 1.1 Mission und Vision
- 1.2 Führungsleitlinien

2. Kontext der Organisation

- 2.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes
- 2.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien
- 2.3 Festlegen des Anwendungsbereichs der Managementsysteme
- 2.4 Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse
- 2.5 Energiemanagementsystem
- 2.6 Arbeitsschutz- und Sicherheit
- 2.7 Umweltmanagement

3. Führung

- 3.1 Führung und Verpflichtung
- 3.2 Kundenorientierung
- 3.3 Festlegung und Bekanntmachung der Qualitätspolitik
- 3.4 Energiepolitik
- 3.5 Umweltpolitik
- 3.6 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation

4. Planung

- 4.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen
- 4.2 Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung
- 4.3 Planung von Änderungen
- 4.4 Energieplanung
- 4.5 Energetische Bewertung
- 4.6 Energieleistungskennzahlen
- 4.7 Energetische Ausgangsbasis
- 4.8 Planung der Energiedatensammlung

5. Unterstützung

- 5.1 Personen
- 5.2 Infrastruktur
- 5.3 Prozessumgebung
- 5.4 Ressourcen zur Überwachung und Messung
- 5.5 Wissen der Organisation
- 5.6 Kompetenz
- 5.7 Bewusstsein
- 5.8 Kommunikation
- 5.9 Dokumentierte Information
- 5.10. Lenkung dokumentierter Information

6. Betrieb

- 6.1 Betriebliche Planung und Steuerung
- 6.2 Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen
- 6.3 Auslegung
- 6.4 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen
- 6.5 Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen
- 6.6 Produktion und Dienstleistungserbringung
- 6.7 Freigaben von Produkten und Dienstleistungen
- 6.8 Steuerung nichtkonformer Ergebnisse

7. Bewertung der Leistung

- 7.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung
- 7.2 Internes Audit
- 7.3 Managementbewertung

8. Verbesserung

- 8.1 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen
- 8.2 Fortlaufende Verbesserung

1. Firmenportrait, Anwendungsbereich und Benutzerhinweise

Sehr geehrte Damen und Herren,

der Name Rösler steht für zukunftsweisende Technologien im Bereich der mechanischen Oberflächenbearbeitung. Wir bieten unseren Kunden innovative Lösungen für kundenindividuelle Herausforderungen.

Anwender- und anwendungsbezogene Lösungen sind unsere Stärke, die unseren Kunden ein Höchstmaß an Qualität und Wirtschaftlichkeit sichern und damit entscheidende Wettbewerbsvorteile ermöglichen. Sie erhalten ein umfassendes Maschinenprogramm zu den beiden wichtigsten Bereichen der Oberflächenbehandlung aus einer Hand. Auf Basis der gestellten Kundenforderungen erarbeiten wir konkrete Konzepte in unseren Entwicklungs- und Testzentren.

Die Rösler Oberflächentechnik GmbH wurde 1933 von Richard Stephan Rösler in Dessendorf (Sudetenland) gegründet und befindet sich nunmehr in dritter Generation in Familienbesitz. An den Standorten in Deutschland – Untermerzbach, Hausen, Bad Lippspringe – werden aktuell circa 1.100 Mitarbeiter beschäftigt. Weltweit sind circa 1.600 Mitarbeiter für Rösler tätig. Allein das Betriebsgelände an den beiden deutschen Hauptstandorten umfasst in der Summe mehr als 225.000 Quadratmeter.

Standort Untermerzbach



Standort Hausen



Das langjährige überdurchschnittliche Wachstum und die Expansion des Unternehmens sind auf seine hohe Innovationsfreude, seinen renommierten Qualitätsstandard und das Engagement seiner Mitarbeiter zurückzuführen. Diese entstammen zum größten Teil der betriebseigenen Ausbildung und sind dank ständiger technischer Weiterbildung stets auf dem neuesten Stand.

Heute ist Rösler weltweit der einzige Anbieter für Oberflächenbearbeitung, der die zwei wesentlichen Technologien Gleitschleifen und Strahlen in Kombination mit Industriewaschanlagen anbietet und zudem alle Komponenten selbst entwickelt und produziert.

Gleitschliffanlagen von Rösler sind dank hoher Wirtschaftlichkeit sowie zeit- und ressourcenschonender Technologie die weltweit meistverkauften Systeme. Sie machen reale Kostensenkungen möglich und lassen sich überall dort einsetzen, wo bisher manuell oder mit höherem technischen Aufwand Oberflächenbearbeitung betrieben wurde.

Im Bereich AM Solutions bietet Rösler umfassende automatisierte Lösungen für die Nachbearbeitung und Oberflächenveredelung. Die additive Fertigung hat sich von der strikten Verwendung als Prototyping-Technologie zu einem Verfahren zur Großserienfertigung von Standardkomponenten entwickelt. Die Nachbearbeitung und die Endbearbeitung auf additiven Bauteilen stellt für die Hersteller nach wie vor eine große Herausforderung sowie einen erheblichen Kostenfaktor dar. AM Solutions, eine Marke der Rösler Gruppe, bietet Ihnen Post-Prozess- und Veredelungslösungen für ein breites Aufgabenspektrum entlang der gesamten AM-Produktionskette. Diese Lösungen können individuell an die Kundenanforderungen angepasst werden, unabhängig von der Materialart (Metall, Kunststoff, Keramik, Glas, Verbundwerkstoff, etc.) oder mit welcher 3D-Drucktechnologie sie hergestellt wurden.

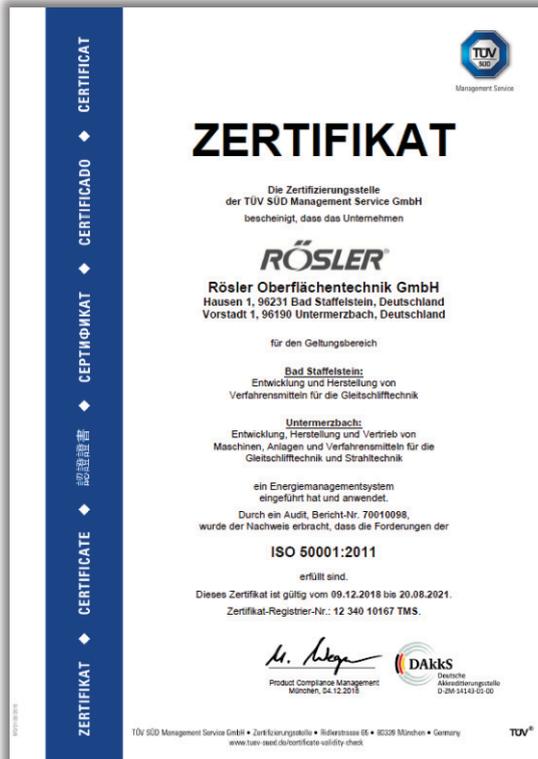
Rösler Strahltechnik besticht durch intelligente Konstruktion, innovative Details und besonders langlebige Komponenten. Das Strahltechnik-Maschinenprogramm von Rösler umfasst sowohl Anlagen zum präzisen Druckluftstrahlen, als auch zum Strahlen mit hoch effizienten Turbinen.

Als Systemanbieter betreuen wir Sie nicht nur rund um unsere Verfahren und Produkte. Uns liegt auch die Qualifizierung Ihrer Mitarbeiter am Herzen. Mit der Rösler Academy geben wir in praxisnahen Seminaren unser technologisches Wissen an Sie weiter, damit Sie von noch größerer Produktqualität und höherer Anlagenverfügbarkeit profitieren.

Die globale Erschließung wichtiger Absatzmärkte hat in den letzten Jahren neue Arbeitsplätze im In- und Ausland geschaffen und gesichert. Ausschlaggebend für den Erfolg und die Beständigkeit unseres Unternehmens sind die hohe Flexibilität sowie die Qualität unserer Produkte und Dienstleistungen.

Auch verfügt die Rösler Oberflächentechnik GmbH über 16 Niederlassungen und mehrere Vertretungen weltweit, wodurch gewährleistet wird, dass stets kompetente Ansprechpartner für unsere Kunden vor Ort sind. Auch ist damit ein prompter Ersatzteilsupport sichergestellt.

Im Rahmen dieses Handbuchs wird Bezug auf alle Managementsysteme – insbesondere der DIN EN ISO 9001 sowie DIN EN ISO 50001 – genommen, deren Anwendung und Umsetzung für Rösler als innovatives Unternehmen selbstverständlich ist.



Als Anwendungsbereich der Managementsysteme sind die deutschen Standorte Untermerzbach – mit der Fertigung von Maschinen und Verfahrensmittel zur Oberflächenbehandlung – und Hausen – als Hauptsitz mit der Produktion von Keramik- und Kunststoffschleifkörpern – festgelegt. Ausgenommen im Bereich des Energiemanagements sind alle Privat- und Drittverbraucher. Der physische Anwendungsbereich des Energiemanagementsystems sind den Dokumenten „Übersicht Messstellen Standort Untermerzbach“ und „Übersicht Messstellen Standort Hausen“ in der jeweils gültigen Version zu entnehmen.

1.1 Mission und Vision

Unsere Mission:

- ▶ Wir sind ein attraktives Familienunternehmen auf dem Gebiet der Oberflächentechnik
- ▶ „Finding a better way...“ treibt uns an.
- ▶ Langfristig orientierte und nachhaltige Denkweise geht uns vor kurzfristig orientiertem Gewinnstreben.

Unsere Vision:

Kunden wollen bei uns kaufen, weil wir mit unseren Mitarbeitern

- ▶ das weltbeste kundenorientierte Unternehmen sind,
- ▶ die beste Qualität liefern,
- ▶ den besten Service leisten,
- ▶ innovativer sind.

**Um unsere Mission und Vision zu leben...
... müssen wir das, was wir denken, auch sagen,
... müssen wir das, was wir sagen, auch tun.
Und wir müssen das, was wir tun,
dann auch sein.**

1.2 Führungsleitlinien

Orientierung geben

- ▶ Wir sind Vorbild.
- ▶ Wir informieren zügig.

Wertschätzung leben

- ▶ Wir schaffen ein positives Klima und Zusammenhalt.
- ▶ Wir haben jederzeit ein offenes Ohr für Fragen, Ideen, Sorgen, Probleme.
- ▶ Wir zeigen Wertschätzung.

Entwicklung und Innovation fördern

- ▶ Wir geben Entscheidungsspielraum und verlangen Eigenverantwortung.
- ▶ Wir fördern die Entwicklung der fachlichen und sozialen Kompetenzen.

Für Vernetzung sorgen

- ▶ Wir sorgen für Vernetzung und Kommunikation im Unternehmen.

Klare Prozesse initiieren

- ▶ Wir initiieren reibungslose, ressourcenschonende Prozesse.



2. Kontext der Organisation

Da sich in den letzten Jahrzehnten ein fortwährender Konkurrenzkampf auf allen Märkten für sämtliche Branchen abzeichnet, liegt die Herausforderung darin, sich durch individuelle Lösungen sowie herausragende Produkte von seinen Wettbewerbern abzuheben. Effizientes Arbeiten und kostenbewusstes Handeln ist die Voraussetzung für den Fortbestand unseres Unternehmens. Alle Aufgaben werden pragmatisch im Sinne des Kunden gelöst.

Um dies zu bewerkstelligen betreibt die Rösler Oberflächentechnik GmbH – selbstverständlich unter Berücksichtigung einschlägiger Normen, Gesetze und Vorgaben – kontinuierliche Forschung zur Weiterentwicklung der eigenen Produkte. Jeder Mitarbeiter hat die Verpflichtung, erkennbare und relevante Veränderungen am Markt bekannt zu geben und Lösungen zur besseren Positionierung zu erarbeiten.

Wir empfinden es als Verpflichtung aller global agierenden Unternehmen, sich über absehbare gesetzliche Änderungen bereits frühzeitig zu informieren und vorausschauend auf diese zu reagieren. Denn schlussendlich wird durch die, von staatlichen Organisationen definierten Vorgaben sichergestellt, dass für alle beteiligten Wirtschaftspartner fairer und freier Handel möglich ist.



Dies bewirkt des Weiteren, dass Finanzinstitute sichere Kredite bereitstellen können, die ein auf unser Wirtschaftssystem abgestelltes, andauerndes Wachstum gewährleisten.

Bezugnehmend auf die kundenseitig – insbesondere aus der Automobil- und Medizinindustrie – bereits frühzeitig gestellten Forderungen sowie der selbst zugeteilten Eigenverantwortung für Mensch und Umwelt, hat sich die Rösler Oberflächentechnik GmbH entschlossen, mehrere Managementsysteme nach Norm einzuführen und entsprechend zertifizieren zu lassen:

2.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes

Die Rösler Oberflächentechnik GmbH betreibt ein funktionierendes Qualitätsmanagement nach **DIN EN ISO 9001 (QMS)**, welches fortlaufend durch den TÜV Süd auf Einhaltung validiert wird. In diesem Zuge wurden alle externen und internen Parameter, die Einfluss auf den Zweck und die strategische Ausrichtung sowie die Fähigkeit des definierten Systems haben, bestimmt und werden fortlaufend, via jährlicher Bewertung unternehmensrelevanter Einflüsse, überwacht. Die Rösler Oberflächentechnik GmbH versteht sich als Bereitsteller von Produkten und Dienstleistungen, die zum einen primär den Kundenanforderungen gerecht werden will, zum anderen das Konglomerat zutreffender gesetzlicher und behördlicher Anforderungen mittels einem lebenden und proaktiven Compliance Managementsystem erfüllt. Für das Qualitätsmanagementsystem wurden als interessierte Parteien Kunden, Lieferanten- / Zulieferer, Finanzdienstleister, Behörden, Versicherer, Wettbewerber, Berater, Mitarbeiter, die Gesellschaft, Softwaredienstleister sowie staatliche Institutionen bestimmt.

Auch hat sich die Rösler Oberflächentechnik GmbH dazu entschieden – insbesondere im Sinne der Umwelt – effizientes und fortschrittliches Energiemanagementsystem, nach **DIN EN ISO 50001 (EnMS)**, zu implementieren. Diese wird ebenfalls durch den TÜV Süd geprüft. In diesem Zuge wurden alle externen und internen Themen bestimmt, die für den Zweck des Energiemanagementsystems relevant sind und sich auf die beabsichtigten Ergebnisse zur Verbesserung der energiebezogenen Leistung auswirken könnten. Als interessierte Parteien für das Energiemanagement sind Kunden, Energielieferanten, Netzanbieter, Finanzdienstleister sowie staatliche Institutionen anzusehen.

2.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien

Hierzu wurden sowohl die interessierten Parteien, die für das QM-System relevant sind sowie deren Anforderungen an das QM-System bestimmt. Zur Aufrechterhaltung und fortlaufenden Verbesserung des bestehenden Qualitätsmanagementsystems sind für alle relevanten Bereiche Prozesse, inklusive ihrer Wechselwirkungen, festgelegt, dokumentiert und für alle Mitarbeiter/-innen in den Managementverfahrensanweisungen, die in einem betriebsinternen, ISO-konformen Dokumentenmanagementsystem verwaltet werden, einsehbar. Diese beinhalten sowohl die erforderlichen Eingaben, um die geplanten Ergebnisse zu erzielen, sowie Kriterien und Verfahren zur Überwachung und Messung. Benötigte Ressourcen und deren fortlaufende Verfügbarkeit sind sichergestellt, Verantwortlichkeiten und Befugnisse definiert sowie Risiken und Chancen bei der Prozessdefinition mitberücksichtigt. Eine fortlaufende Bewertung der Prozesse stellt sicher, dass diese einerseits effizient, zum anderen dem kontinuierlichen Verbesserungsprozess unterliegen.

Ähnliches oder Gleiches gilt für den Bereich Energie: Ebenso wurden auch für diesen Teilbereich die interessierten Parteien, die für die energiebezogene Leistung und das Energiemanagementsystem relevant sind sowie deren Anforderungen bestimmt. Mit unserem Energiemanagementsystem tragen wir einen Beitrag

zur Realisierung der gesamtökologischen Ziele der Bundesregierung bei. In diesem Zusammenhang ist sichergestellt, dass zum einen Zugang zu den geltenden rechtlichen Anforderungen sowie weiterer Compliance-Themen besteht. Resultierend hieraus wurden Ableitungen getroffen, welche Anforderungen an Energieeffizienz und Energieverbrauch zu stellen sind und wie diesen Rechnung getragen wird. Die Anforderungen werden fortlaufend geprüft und wenn notwendig angepasst.

Auch werden ökologische Gesichtspunkte großgeschrieben, was durch die zertifizierte Einhaltung des WHG deutlich wird.

Wir sind behördlich anerkannter bekannter Versender (nach EG VO 300/2008 und deren Durchführungsbestimmung (EG) 185/2010). Das heißt wir erfüllen die Vorgaben des Luftfahrt-Bundesamtes und sind somit berechtigt „sichere“ Luftfracht zu versenden.

2.3 Festlegen des Anwendungsbereichs der Managementsysteme

Als Anwendungsbereich für alle genannten Managementsysteme wurden die Standorte Bad Staffelstein, als Hauptsitz und Untermerzbach definiert. Durch die konsequente Umsetzung dieser Vorgaben können wir unsere Wettbewerbsfähigkeit und den wirtschaftlichen Erfolg sicherstellen. Es ist gewährleistet, dass die Rösler Oberflächentechnik GmbH innerhalb des definierten Anwendungsbereichs die komplette Befugnis zur Steuerung besitzt.

2.4 Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse

In Anlehnung an die aktuelle Ausgabe der DIN EN ISO 9001 sowie Vorgängerrevisionen arbeitet die Rösler Oberflächentechnik GmbH hinsichtlich deren Umsetzung nach dem prozessorientierten Ansatz.

Aufgrund der dynamischen Größenveränderung in den letzten Jahren sowie Umstrukturierungen bedingt durch die Einführung von SAP, hat sich gezeigt, dass diese Methodik äußerst effizient ist und hierdurch der kontinuierliche Verbesserungsprozess stetig vorangetrieben wird.

Essentielle Grundlage für die Erreichung unserer Ziele ist eine konsequente Umsetzung, Pflege und Weiterentwicklung des implementierten QM-Systems und das Engagement der Mitarbeiter. Die Qualität der erbrachten Leistungen entsteht durch strukturiertes Arbeiten und qualifiziertes Personal. Die reibungslose Interaktion zwischen allen Beteiligten innerhalb der Organisation sowie klare Definitionen zu den zugeteilten Aufgaben und Verantwortlichkeiten, stellen sicher, dass die Anforderungen der Kunden (Input) ein Maximalmaß an Zufriedenheit (Output) erlangen.

2.6 Arbeitsschutz- und Sicherheit

Da wir erkannt haben, dass der Mensch für den Unternehmenserfolg ein unersetzlicher Faktor ist, legen wir großen Wert auf Arbeitsschutz und Sicherheit.

Bedingt durch den Umgang mit Gefahrstoffen, mechanischen, keramischen und elektrischen Anlagen, bestehen für unsere Mitarbeiter Risikopotentiale, denen mit geeigneten Mitteln begegnet wird. Für die Einhaltung der einschlägigen gesetzlichen Vorgaben sind Geschäftsführer sowie die jeweiligen Führungskräfte verantwortlich, die von der zuständigen Sicherheitsfachkraft und den definierten Sicherheitsbeauftragten unterstützt und beraten werden.

Zur Aufrechterhaltung und Verbesserung der Arbeitssicherheit werden regelmäßig – mindestens aber einmal jährlich – alle Mitarbeiter in dieser Thematik unterwiesen. Die Nachverfolgung der Durchführung wird überwacht und entsprechend dokumentiert.

Darüber hinaus finden, gemäß Vorgaben der BG, quartalweise interne Besprechungen mit dem Betriebsarzt und der Geschäftsführung statt.

Um sicherzustellen, dass alle gesetzlichen Anforderungen hinsichtlich des Handlings, Lagerung und Transport von Gefahrenstoffen erfüllt sind, werden ebenfalls fortlaufend dokumentierte Unterweisungen durchgeführt - die Rösler Oberflächentechnik GmbH verfügt über modernste Lagereinrichtungen.

Allen Mitarbeitern wird betriebsseitig eine kostenlose persönliche Schutzausrüstung – je nach Art der Tätigkeit und des hieraus resultierenden Gefahrenpotentials – zur Verfügung gestellt, deren Einsatz überwacht wird.

Aus Kontrollgründen finden regelmäßige Vorsorgeuntersuchungen statt.

Das Arbeitsumfeld der Mitarbeiter ist so gestaltet, dass basierend auf den arbeitsplatzbezogenen Gefährdungsbeurteilungen der BG, das Gefahrenpotential minimiert wird. Unfallstatistiken werden in gleicher Intension geführt und mit den behördlichen Institutionen abgestimmt. Sollten Wiederholungen erkennbar sein, werden unverzüglich Gegenmaßnahmen eingeleitet.

Alle unsere Mitarbeiter verfügen über die für Ihren Bereich notwendigen Qualifikationen sowie die hierfür erforderlichen Ausbildungen inklusive Bescheinigungen (z.B. Kran-, Stapler und Flurförderfahrzeugscheine, etc.)

Bei Beschaffungs- und Investitionsmaßnahmen finden vorrangig Sicherheitsaspekte Beachtung und wir legen bei der Entwicklung und Planung unserer Produkte großen Wert auf das Thema Sicherheit (technische, organisatorische und personenbezogene Schutzmaßnahmen).

Können auftretende Fragestellungen selbst nicht sofort beantwortet werden, stehen kompetente Ansprechpartner bei der zuständigen BG bzw. Gewerbeaufsicht zur Verfügung.



2.7 Umweltmanagement

Als nach **ISO 9001** zertifiziertes Unternehmen sehen wir unsere Aufgabe auch im schonenden Umgang mit natürlichen Ressourcen und der Umwelt. Deshalb beurteilen und überwachen wir die Auswirkungen unserer Dienstleistungen / Produkte auf deren gegenwärtige, wie auch zukünftige Umweltrelevanz.

Wir erfassen, bewerten und dokumentieren alle bedeutenden Auswirkungen auf die Umwelt und stellen diese in der jährlichen Umweltbilanz zusammen. Die erfassten Daten bilden die Grundlage für den Nachweis des bestimmungsgemäßen Betriebes und sind gleichermaßen die Basis für ständige Verbesserungen und / oder eventuell notwendige Korrekturmaßnahmen.

Die Verpackung von fertiggestellten Produkten wird nach Verpackungsvorschriften durchgeführt, wobei Wiederverwertung und Recyclingfähigkeit, der zum Einsatz kommenden Materialien, wichtige Entscheidungskriterien sind.

Abfallvermeidung ist oberstes Gebot. Anfallender Abfall muss an den entsprechenden Bereitstellungslagern getrennt, gesammelt und durch den Abfallbeauftragten an Entsorgungsbetriebe zur Verwertung oder Beseitigung gegeben werden.

Im Unternehmen fallen neben nicht überwachungsbedürftigen Abfällen und hausmüllähnlichen Gewerbeabfällen besonders überwachungsbedürftige Abfälle aus der Produktion an. Wir unterliegen der Abfallbilanz und Konzeptpflicht, deren Erstellung vom Abfallbeauftragten erfolgt.

Weiterhin werden umweltrelevante Daten (z.B. Betriebsbilanz mit Kennzahlen) statistisch aufbereitet und als Basis für ständige Verbesserungen herangezogen.

3. Führung

Die Führungsaufgaben sind in den eigentlichen Hauptprozessen beschrieben. Diese umfassen alle Kontroll- und Steuerungsaufgaben der Geschäftsleitung. Neben dem operativen Geschäft wird auch die strategische Führung in diesem Prozess wahrgenommen.

Unter den Führungsprozessen versteht die Rösler Oberflächentechnik GmbH neben der eigentlichen Unternehmensführung auch Prozesse im Zusammenhang mit der Personalplanung / Mitarbeiterentwicklung, diverse Zielvereinbarungsprozesse, interne Audits sowie finanzplanerische Aspekte.

Die Geschäftsleitung zeigt ihre Verpflichtung dahingehend, dass sie die Rechenschaftspflicht für die Wirksamkeit ihrer Managementsysteme durch die Erstellung jährlicher Reviews übernimmt. Es ist sichergestellt, dass die definierten Managementpolitiken mit den gesetzten Zielen im Einklang mit der strategischen Ausrichtung der Organisation stehen. Hierzu sind entsprechende Geschäftsprozesse integriert, die den prozessorientierten Ansatz sowie das risikobasierte Denken fördern. Die oberste Leitung hat sich verpflichtet, die erforderlichen Ressourcen für die Managementsysteme zur Verfügung zu stellen.

Gemäß den Vorgaben der **DIN EN ISO 9001 / DIN EN ISO 50001** werden alle Mitarbeiter so eingesetzt, dass deren Qualifikationen im Einklang mit ihren zugeteilten Tätigkeiten sind. Sollten diesbezüglich Differenzen vorhanden sein, respektive im Zeitverlauf auftreten, werden gezielte Mitarbeiterentwicklungsmaßnahmen eingesetzt. Alle Mitarbeiter sind auf die Bedeutung der Wirksamkeit der Managementsysteme sowie die Notwendigkeit zur Erfüllung der Anforderungen an diese geschult. Somit ist sichergestellt, dass die

Managementsysteme ihre beabsichtigten Ergebnisse erzielen und eine stetige Verbesserung gefördert wird. Für alle Bereiche und spezifische Tätigkeiten sind besondere Verantwortlichkeiten und Rollen im Unternehmen definiert, die von der Geschäftsführung den notwendigen Support zur Umsetzung der Vorgaben aus dem Managementsystem erhalten.

Oberstes Ziel ist es, alle Parameter – unabhängig vom jeweiligen Managementsystem – in allen Bereichen zu erfüllen oder eine Übererfüllung zu erreichen. Der Abgleich bzw. die Analyse der Zielerreichung erfolgt anhand definierter Dokumentationsvorgaben.

3.1 Führung und Verpflichtung

Die Rösler Oberflächentechnik GmbH hat sich mit dem Entschluss zur Umsetzung eingangs genannter Normen verpflichtet, alle notwendigen Mittel bereitzustellen und alle Systeme auf deren Wirksamkeit zu überprüfen (Managementbewertung).

Die Qualitäts- und Energiepolitik der Rösler Oberflächentechnik GmbH ist so aufgestellt, dass ein Höchstmaß an Kundenzufriedenheit sowie ein effizienter Umgang mit energetischen und ökologischen Ressourcen garantiert ist. Die Verbesserung der Kundenzufriedenheit wird durch eine dynamische Chancen- und Risikobewertung zur Konformität der Produkte und Dienstleistungen fortlaufend sichergestellt.

Die Geschäftsführung trägt die Verantwortung dafür, dass alle notwendigen Genehmigungen für Betriebsstätten, Anlagen und Prozesse vorliegen und die jeweils gültigen behördlichen Auflagen erfüllt werden.

Es wurde eine unternehmensspezifische Übersicht der relevanten Gesetze und Vorschriften erarbeitet, die einer ständigen Prüfung auf Aktualität unterliegt. Die Verantwortlichkeiten für die Einhaltung dieser Vorschriften sind fixiert.

Darüber hinaus zeigt die Geschäftsführung ihr Engagement bei der Verwirklichung und Verbesserung der Managementsysteme durch Kommunikation zur Erfüllung der Kundenerwartungen sowie Festlegung einer angemessenen Unternehmenspolitik / -ziele. Um dies zu verwirklichen, sind alle Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Befugnisse festgelegt sowie entsprechende Managementbeauftragte benannt.

Entsprechend sind auch die Energiepolitik sowie die mit dieser im Zusammenhang stehenden Energieziele so festgelegt, dass sie mit der strategischen Ausrichtung der Organisation vereinbar sind. Gleichermaßen sind die Anforderungen des Energiemanagementsystems in die Geschäftsprozesse der Organisation so integriert, dass die korrespondierenden Aktionspläne pragmatisch schnell umgesetzt und die beabsichtigten Ergebnisse erzielt werden können. Notwendige Ressourcen werden hierfür zur Verfügung gestellt. Allen Mitarbeitern wurde die Bedeutung der Wirksamkeit des Energiemanagementsystems vermittelt.

Durch ein sachgemäß ausgewähltes und zukunftsweisend denkendes Energieteam können fortlaufend Verbesserungen an der energiebezogenen Leistung erzielt werden. Die Umsetzung sowie eine energieeffiziente Denkweise wird in allen Führungsbereichen bewusst gelebt. Die energiebezogene Leistung wird anhand von bereichsspezifischen Kennziffern (EnPIs) überwacht, wodurch unerwünschte Veränderungen schnell erkannt werden können. Sollte dem der Fall sein, wird mit geeigneten Analysen und hieraus resultierenden Maßnahmenplänen gegengesteuert.

3.2 Kundenorientierung

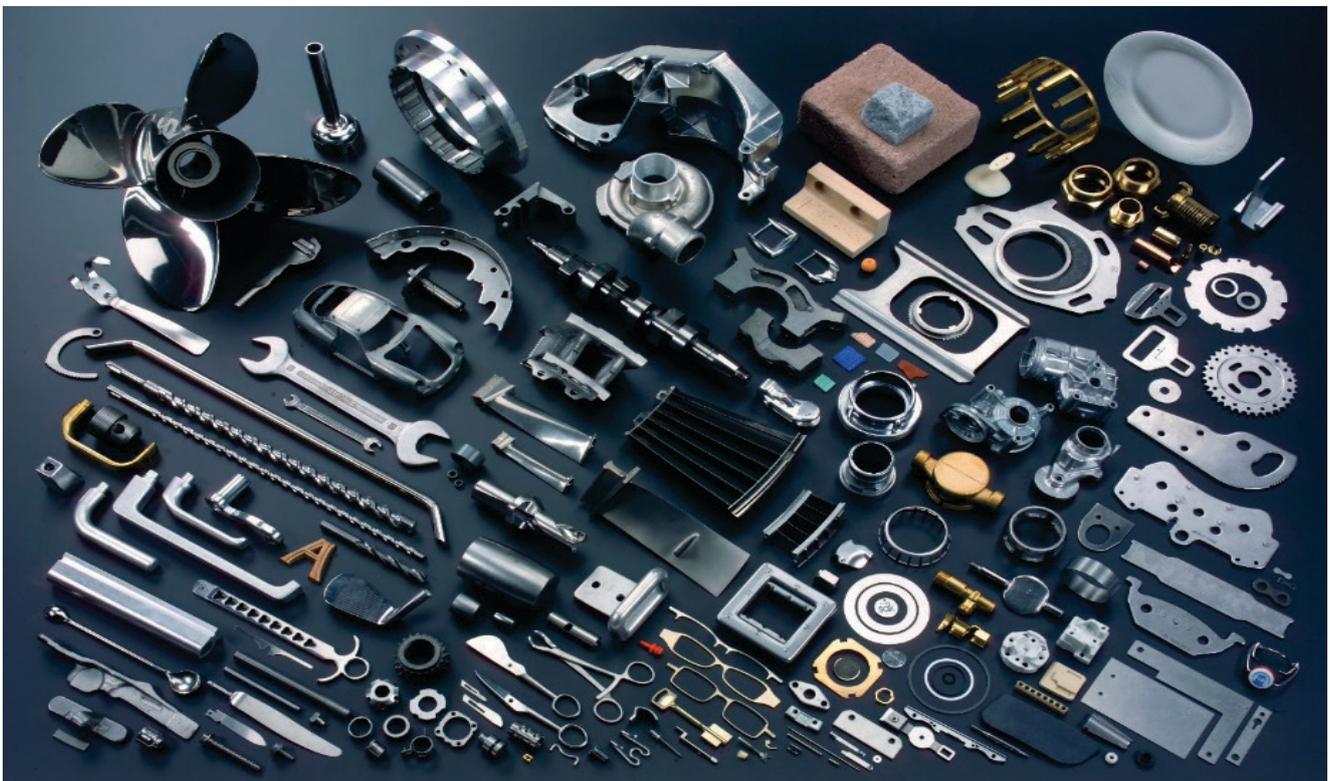
Die Bedürfnisse, Forderungen und Erwartungen unserer Kunden zu erfüllen sowie die Kundenzufriedenheit zu erhöhen, sind ein zentrales Anliegen unseres Unternehmens. Qualität bedeutet für uns, dass der Kunde und nicht das Produkt wiederkommt. Die Sicherung der Qualität eines jeden Arbeitsschrittes gewährleistet letztendlich die gewünschten Eigenschaften des Endproduktes.

Wir betreuen unsere Kunden individuell während Anfrage, Angebot und Auftrag sowie darüber hinaus. Für uns ist ein entsprechender Service mit Termin- und Liefertreue Grundvoraussetzung für eine langjährige Zusammenarbeit.



Um in regelmäßigen Zeitabständen ein Feedback seitens unserer Kunden zu erlangen, werden einschlägige Befragungen zur Zufriedenheit bzw. Marktanalysen durchgeführt.

Über die Rösler Academy bieten wir in den Bereichen Gleitschliff- und Strahltechnik sowie Additive Manufacturing, zugeschnittene themenspezifische Schulungen und Weiterbildungskurse an. Die aktuellen Angebote finden Sie auf unserer Homepage.



3.3 Festlegung und Bekanntmachung der Qualitätspolitik

Die Festlegung der Qualitätspolitik erfolgt durch die Geschäftsführung unter Beachtung der Rösler typischen Besonderheiten von Produkten, Anwendungen und Märkten.

Im Managementhandbuch ist die Qualitätspolitik definiert und somit allen Mitarbeiter und sonstigen Interessensgruppen auf unserer Homepage zugänglich. Diese Information ist fortlaufend verfügbar und wird entsprechend aufrechterhalten. Sie lautet eine Fehlerquote von Null-Prozent in allen Geschäftsbereichen zu erreichen.

Mit der Entscheidung zur Umsetzung der **DIN EN ISO 9001**, hat sich die Rösler Oberflächentechnik GmbH verpflichtet, alle Anforderungen zu erfüllen und die vorgegebene Politik erreichbar festzulegen. Diese ist für den Zweck und den Kontext der Organisation angemessen. Sie unterstützt die strategische Ausrichtung und bieten einen Rahmen, entsprechende Qualitätsziele festzulegen. Die Qualitätspolitik ist so definiert, dass sie eine Verpflichtung zur fortlaufenden Verbesserung des QM-Systems enthält.

Abgeleitet aus der Unternehmenspolitik ergeben sich schriftlich fixierte Zielsetzungen. Diese sind messbar und werden fortlaufend überwacht.

Für die einzelnen Unternehmensbereiche wurden folgende strategische Endzielsetzungen festgelegt:

1. Im Bereich Gleitschlifftechnik soll die Marktführerschaft weiter ausgebaut werden.
2. Im Bereich Strahltechnik wollen wir nachhaltig profitabel und als Qualitätsführer die Benchmark sein.

Um dies zu erreichen, ist die Erfüllung nachfolgender Ziele unumgänglich:

- ▶ Transparenz im Unternehmen schaffen.
- ▶ Firmen-Know-how sichern und weiterentwickeln.
- ▶ Vermeidung menschlicher Fehler.
- ▶ Nachhaltiger Umgang mit der Umwelt.
- ▶ Die Effizienz durch prozessorientiertes Denken steigern.
- ▶ Produktqualität stetig verbessern (Förderung des KVP).
- ▶ Kundenservice permanent verbessern und maximale Liefertreue anstreben.
- ▶ Offene Kommunikation und Kooperationspolitik umsetzen.
- ▶ Flexibilität im Umgang mit Kundenwünschen.
- ▶ Einhaltung aller Compliance-Anforderungen.

3.4 Energiepolitik

Die definierte Energiepolitik gibt den generellen Rahmen und Weg zur Realisierung und Aufrechterhaltung des Systems vor und definiert dabei die Basis für mögliche Einsparaktivitäten. Wichtig war bei der Definition, dass diese dem Zweck unserer Organisation angemessen und einen Rahmen zum Festlegen und Überprüfen der Energieziele bietet.

Alle Produktentstehungsprozesse werden ständig mit dem Ziel des geringstmöglichen Energieverbrauches optimiert bzw. modernisiert. Hierbei werden neue Einsatzstoffe sowie Fertigungstechnologien analysiert und unter dem Aspekt der Energieeffizienz bewertet.

Auch die Rösler spezifischen Beschaffungs-, Entsorgungs- und Produktionsprozesse sowie der Einsatz von Dienstleistern erfolgen unter energetischen Gesichtspunkten.

Ziel ist es, den Energieverbrauch langfristig zu reduzieren und unsere Energieeffizienz in einem ständigen Verbesserungsprozess zu steigern.

Es besteht die Verpflichtung, dass

- ▶ die Verfügbarkeit von Informationen und erforderlichen Ressourcen zur Zielerreichung sichergestellt sind.
- ▶ alle Mitarbeiter in die Implementierung und Ausführung des Energiemanagementsystems integriert und Verantwortlichkeiten festgelegt werden.
- ▶ relevante Verpflichtungen (Compliance) und andere Anforderungen eingehalten werden.
- ▶ eine regelmäßige Bewertung bezüglich der Energieeffizienz, des Energieeinsatzes und des Energieverbrauches stattfindet und eine fortlaufende Verbesserung der energiebezogenen Leistung erzielt wird.
- ▶ energieeffizienzfördernde Programme richtig ein- und ausgeführt werden.
- ▶ energieeffiziente Produkte, Dienstleistungen und auslegungsbezogene Tätigkeiten erworben werden, die zur Verbesserung der energiebezogenen Leistung beitragen.
- ▶ die Ergebnisse durch regelmäßige interne und externe Audits gemessen und überprüft werden.

3.5 Umweltpolitik

Die Firma Rösler Oberflächentechnik GmbH orientiert sich an den Leitlinien der **DIN EN ISO 14001** und nutzt die Möglichkeit, die wichtigsten Elemente in das gesamte Management zu integrieren und zusammen mit der **DIN EN ISO 9001** zertifizieren zu lassen.

Weiterhin ist die Firma Rösler Oberflächentechnik GmbH Fachbetrieb nach WHG für das Einbauen, Aufstellen, Instandhalten und Reinigen von Anlagen mit wassergefährdenden Flüssigkeiten.

Die Geschäftsführung trägt dafür Sorge, dass alle Mitarbeiter in den festgelegten Umweltleitlinien zu umweltgerechtem Verhalten geschult und die Vorgabeparameter eingehalten werden. Die Dokumentation umweltrelevanter Gesichtspunkte erfolgt in den korrespondierenden, prozessbezogenen Dokumentationen.

3.6 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation

Um sicherzustellen, dass die jeweiligen durch die Managementsysteme vorgegebenen Zielsetzungen umgesetzt werden, ist es essentielle Voraussetzung, dass für die unterschiedlichen Aufgabenbereiche, entsprechende Verantwortlichkeiten definiert sind. Nur so kann sichergestellt werden, dass die Prozesse die beabsichtigten Ergebnisse liefern und die Kundenorientierung innerhalb der Organisation gefördert wird.

Alle weitreichenden strategischen Entscheidungen werden auf Basis der konsolidierten Informationen der Bereichsleiter durch die drei Geschäftsführer, Stephan Rösler, Volker Löhnert und Oliver Grün getroffen. Um die Führungsebene zumindest teilweise zu entlasten, haben die meisten Bereichsleiter Prokura.

Die Rösler Oberflächentechnik GmbH hat frühzeitig erkannt, dass die eigene Ausbildung der beste Weg zu qualifiziertem und auf Rösler Anforderungen geschultes Personal ist. Entsprechend sind hierfür Ausbildungsleiter bereichsspezifisch definiert, die den Auszubildenden in ihrer beruflichen Laufbahn ständig mit Rat und Tat zur Seite stehen.

Um den Anforderungen des Arbeitsschutzgesetzes gerecht zu werden sind in ausreichender Anzahl Sicherheitsbeauftragte bestellt und Ersthelfer benannt. Des Weiteren ist eine qualifizierte Fachkraft definiert, die den Bereich „Elektro“ im Besonderen betreut.

Der Rösler Oberflächentechnik GmbH stehen ebenfalls Datenschutz-, Energiemanagement-, Umweltmanagement-, Gefahrenstoff- und Qualitätsmanagementbeauftragte zur Verfügung. Diese berichten über die Leistung der entsprechenden Managementsysteme sowie über Verbesserungsmöglichkeiten direkt an die oberste Leitung. Gleiches gilt, sofern Änderungen an den Systemen geplant und/oder umgesetzt werden, um die Integrität der Managementsysteme aufrechtzuerhalten.

Im Bereich des Energiemanagements hat die Organisation dem Energiemanagementteam nachfolgende Verantwortlichkeiten und Befugnisse zugewiesen:

- ▶ Verwirklichung, Aufrechterhaltung und Fortentwicklung des eingeführten Systems.
- ▶ Sicherstellung der einschlägigen Normvorgaben der **DIN EN ISO 50001**
- ▶ Kontinuierliche Umsetzung von Aktionsplänen zur fortlaufenden Verbesserung nach Freigabe durch die Geschäftsführung.
- ▶ turnusmäßige Berichterstattung über die Leistung des Energiemanagementsystems sowie die Verbesserung der energiebezogenen Leistung.
- ▶ Festlegen von Kriterien und Verfahren zur Sicherstellung einer wirksamen Funktion und Steuerung des Energiemanagementsystems.

Für das Thema CE-Kennzeichnung sowie in diesem Zusammenhang stehende Einhaltung einschlägiger Gesetze ist ein CE- / Maschinenbeauftragter definiert.

Dem Abfallbeauftragten obliegt die Überwachung des umweltrechtskonformen Umgangs mit Abfällen. Umweltrechtlich geforderte Nachweise (Nachweisbuch, Entsorgungsnachweise, Transportgenehmigungen, Annahmeerklärungen, Zertifikate der Entsorgungsunternehmen) werden vom Abfallbeauftragten systematisch verwaltet und archiviert. Der Abfallbeauftragte ist angehalten, ständig nach Vermeidungspotentialen zu suchen.

Entsprechend der Vorgaben der **DIN EN ISO 9001** wird die Prüfmittelüberwachung separat durch Verantwortliche geregelt. Primäre Aufgabenstellung ist hierbei, dass alle zur Anwendung kommenden Prüfmittel stets einsatzfähig sind und zu den vorgegebenen Terminen kalibriert werden.

Die Rösler Oberflächentechnik GmbH ist als „Bekannter Versender“ zertifiziert. Die Einhaltung der entsprechenden Vorgaben wird durch ein geschultes Gremium überwacht.

4. Planung

Die Rösler Oberflächentechnik GmbH versteht die Normvorgaben als Hilfestellung, um den globalen Marktanforderungen gerecht zu werden. Nur so ist der Fortbestand des Unternehmens langfristig gesichert. Wichtig ist, dass die Umsetzung aller implementierten Systeme geplant und strukturiert abläuft.

4.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen

Unternehmerische Tätigkeit ist immer mit Unsicherheiten verbunden. Aufgabe des Risikomanagements ist es, die Chancen und Risiken systematisch zu identifizieren und sie hinsichtlich potenzieller Auswirkungen auf das Unternehmen so zu bewerten, dass die beabsichtigten Ergebnisse erzielt werden. Somit ist sichergestellt, dass unerwünschte Auswirkungen verhindert oder zumindest verringert und erwünschte Auswirkungen verstärkt werden.

Externe Risiken sind nicht beeinflussbar, da sie in Form von äußeren Rahmenbedingungen und Umwelteinflüssen hervorgerufen werden. Diese können Veränderungen in der Marktlage, dem Wettbewerb, in technologischen und rechtlichen Regelungen sein.

Interne Risiken werden vom Unternehmen durch Entscheidungen und Handlungen selbst erzeugt. Diese können Risiken aus der Leistungserstellung, Risiken im finanzwirtschaftlichen Bereich oder aus dem Management des Unternehmens sein. Sie sind meist durch Entscheidungen und Maßnahmen direkt beeinflussbar.

Je nach Art des Risikos wird es nach dessen Ausmaß und der Eintrittswahrscheinlichkeit klassifiziert. Um schlussendlich die Risikoauswirkung für das Unternehmen möglichst gering zu halten, plant die Rösler Oberflächentechnik GmbH entsprechende Gegenmaßnahmen im Vorfeld und sichert somit eine solide Basis, um auf den Märkten zu bestehen.

Um Nachhaltigkeit zu erzeugen, erfolgt die Risikobewertung jährlich fortlaufend, um so auf eventuelle Änderungen im Umfeld reagieren zu können. Sollten durch die Analyse Maßnahmen notwendig werden, so werden diese in die Qualitätsmanagementprozesse integriert sowie deren Wirksamkeit auf Zielerreichung bewertet. Sie werden so gewählt, dass diese proportional zur möglichen Auswirkung auf die Konformität der Produkte und Dienstleistungen sind.

Da sich in den letzten Jahren fortwährend die Anzahl der einschlägigen Gesetze, Richtlinien und Verordnungen vergrößert hat, haben wir uns im Eigeninteresse verpflichtet, ein Compliance-Management in unserem Unternehmen zu integrieren.

Hierfür existiert eine Sammlung aller einschlägigen Gesetze, kommunaler Regelungen und eingegangener Selbstverpflichtungen. Dies betrifft die Bereiche Entwicklung, Produktion sowie Lagerung und Versand gleichermaßen, wie unsere integrierten Managementsysteme.



Durch die Risiken- und Chancenbetrachtung ist auch im energetischen Bereich sichergestellt, dass die beabsichtigten Ergebnisse erzielt sowie eine Verbesserung der energiebezogenen Leistung erreicht werden kann. Unerwünschte Auswirkungen werden hierdurch verhindert und/oder zumindest verringert. Oberstes Gebot ist es, eine fortlaufende Verbesserung in jeder Hinsicht zu erreichen.

Für das Inverkehrbringen von Maschinen und Anlagen gewährleistet die Rösler Oberflächentechnik GmbH die Einhaltung der gültigen europäischen Normen, Richtlinien und Vorschriften.

4.2 Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung

Um die Qualitätsziele umzusetzen, ist die Planung eines angemessenen QM-Systems erforderlich, in dem alle notwendigen Prozesse aufgezeichnet sind. Dies ist Aufgabe der Unternehmensleitung und aller Mitarbeiter, die in gemeinsamer Interaktion zueinanderstehen, sodass alle relevanten Prozesse in der notwendigen Detaillierung im QM-System enthalten und in Verfahrens-, Arbeits- und Prüfanweisungen, die jeweils durchzuführenden Maßnahmen und Zuständigkeiten, festgelegt und dokumentiert sind. Die Qualitätsziele stehen im Einklang mit der Qualitätspolitik, sind messbar, berücksichtigen zutreffende Anforderungen, sorgen für eine Konformität der Produkte und Dienstleistungen sowie Tragen zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit bei. Sie werden jährlich im Review überwacht und im Intranet den Mitarbeitern kommuniziert. Eine Korrektur der Ziele erfolgt, sofern erforderlich. Bei der Planung der Qualitätsziele sind entsprechende Verantwortlichkeiten, notwendige Ressourcen, der Endtermin sowie die Vorgaben zur Bewertung des Ergebnisses bestimmt.

4.3 Planung von Änderungen

Sollten Änderungen notwendig sein, ist der Zweck der Änderung sowie mögliche Konsequenzen zu berücksichtigen. Hinsichtlich Ressourcen wird auf deren Verfügbarkeit sowie auf eventuelle Zuweisungen oder Neuzuweisungen von Verantwortlichkeiten und Befugnissen im Sinne der Integrität der Managementsysteme geachtet. Hierdurch werden unter anderem Schnittstellenprobleme bei bereichsübergreifend durchzuführenden Maßnahmen aufgefunden und beseitigt. Eine einmal durchgeführte Planung stellt jedoch keinen abgeschlossenen Prozess dar. Sie ist vielmehr eine Basis, die laufende Überprüfungen, Verbesserungen und Anpassungen erfordert.

4.4 Energieplanung

In allen Bereichen ist der technische Stand der Anlagen vorbildlich, da bereits frühzeitig der Kostenfaktor „Energie“ erkannt wurde. Auch hinsichtlich Dokumentation ist entsprechende Vorarbeit geleistet, da die Rösler Oberflächentechnik GmbH nach **DIN EN ISO 9001** zertifiziert ist.

Schlussendliches Ziel ist es sowohl die „Norm“ zu erfüllen als auch dauerhaft energieeffizienter zu handeln, entsprechenden wirtschaftlichen Profit zu erzielen und gleichzeitig die Umwelt zu entlasten. In die Planung der Energieziele werden sowohl Maßnahmen zum Umgang mit Chancen und Risiken, als auch Maßnahmen resultierend aus den Prozessen des Energiemanagementsystems ins Kalkül gezogen, um die Wirksamkeit zu bewerten:

Hierzu werden alle eingehenden Daten analysiert, um auf dieser Basis Entscheidungen für Investitionen zu treffen. Neben der reinen Investitionsanalyse werden in regelmäßigen Abständen Schulungen der Mitarbeiter durchgeführt, um deren Bewusstsein im Umgang mit dem Energieverbrauch nachhaltig zu verbessern. Die kontinuierliche Kommunikation der Energiepolitik durch das gebildete Energieteam verpflichtet alle Beteiligten, gemäß der Energiestrategie zu agieren.

Es sind Ziele für alle relevanten Funktionen und Ebenen festgelegt. Diese stehen selbstverständlich im Einklang mit der vorgegebenen Energiepolitik. Sie sind messbar und tragen den anwendbaren Anforderungen Rechnung. Über alle Bereiche sind die Hauptverbraucher mit einem Anteil größer 5% des Gesamtenergieverbrauchs (SEUs) berücksichtigt und dienen als Hebelarm zur Verbesserung der energiebezogenen Leistung. Die für diese gebildeten Kennzahlen werden fortlaufend überwacht, aktualisiert und die hieraus gewonnenen Erkenntnisse an die involvierten Personen vermittelt.

Festgelegte Aktionspläne beinhalten was, wer, bis wann umsetzen und wie eine Bewertung der Umsetzung erfolgen muss.

4.5 Energetische Bewertung

Bei der energetischen Bewertung analysiert die Rösler Oberflächentechnik GmbH den Energieeinsatz und –verbrauch aller zum Einsatz kommenden Energieträger. Hierbei werden sowohl vergangene, als auch aktuelle Verbrauchsmengen miteinander verglichen und bewertet. In diesem Zuge sind, wie bereits genannt, die Hauptverbraucher verifiziert und für diese relevanten Einflussparameter (externe Faktoren sowie das auf die SEUs einflussnehmende Personal) bestimmt. Dies bietet die Möglichkeit, Chancen zur Verbesserung der energiebezogenen Leistung zu bestimmen und diese zu priorisieren. Auch bilden sie die Basis, um den künftigen Energieeinsatz und –verbrauch besser abschätzen zu können. Die energetische Bewertung wird in festgelegten Zeitabständen sowie auch in Folge größerer Änderungen an Anlagen, Einrichtungen, Systemen und/oder Prozessen neu bewertet und entsprechen aktualisiert. Aufzeichnungen werden hierüber geführt und aufbewahrt.

4.6 Energieleistungskennzahlen

Die EnPIs wurden so bestimmt, dass sie zur Messung und Überwachung der energiebezogenen Leistung geeignet sind und einen Nachweis zur Verbesserung ermöglichen. Es sind Verfahren zur Bestimmung und Aktualisierung der Kennzahlen definiert und werden als dokumentierte Informationen aufrechterhalten. Wo bekannt, dass sich relevante Variablen (intern/extern) wesentlich auf die energiebezogenen Leistungen auswirken, wurde dies bei der Festlegung der EnPIs berücksichtigt. Die gewonnenen Kennzahlen werden fortlaufend analysiert und validiert.

4.7 Energetische Ausgangsbasis

Unter der Berücksichtigung der Informationen aus den energetischen Bewertungen ist für alle EnPIs eine energetische Ausgangsbasis festgelegt. Die gewonnenen Absolutwerte werden mittels geeigneter Korrelationseinflussgrößen normalisiert, um diese vergleichbar zu machen. Sollten sich wesentliche Veränderungen im Betrieb ergeben und die normalisierten Kennzahlen nicht mehr miteinander vergleichbar sein, wird eine neue Ausgangsbasis gewählt. Die hierfür zugrundeliegenden Sachverhalte werden im Managementreview dokumentiert.

4.8 Planung der Energiedatensammlung

Alle Haupttätigkeiten, die Auswirkungen auf die energiebezogene Leistung haben, sind identifiziert und werden in geplanten Zeitabständen gemessen, überwacht und analysiert. Aus einer Übersicht, über alle Messstellen, die für die Organisation angemessen ist, geht hervor, wie, wo und in welcher Häufigkeit die Datensammlung mit welchen Messeinrichtungen erfolgt. In dieser sind auch Festlegungen zur Genauigkeit der Messeinrichtungen getroffen. Im Energiereview werden alle relevanten Variablen der SEUs, deren Energieverbrauch, die betrieblichen Kriterien, statistische Faktoren sowie in Aktionsplänen festgelegte Daten festgehalten. Der Plan zur Energiedatensammlung wird in turnusmäßigen Zeitabständen, spätestens jährlich geprüft und aktualisiert.

5. Unterstützung

Die Führungsprozesse der Rösler Oberflächentechnik GmbH stellen sicher, dass die benötigten Ressourcen – wie qualifiziertes Personal, angemessene finanzielle Mittel sowie notwendiges, von externen Anbietern, beschafftes Equipment – eruiert und bereitgestellt werden. Um die gesetzten Ziele zu erreichen, sind wir gefordert, ein Arbeitsumfeld zu schaffen, welches jeder Mitarbeiterin bzw. jedem Mitarbeiter ermöglicht, sich engagiert und motiviert den täglichen Herausforderungen zu stellen. Es besteht die feste Überzeugung, dass nur qualitativ hochwertige Produkte erzeugt sowie ein Höchstmaß an Kundenzufriedenheit erreicht werden können, sofern hierfür auch die Rahmenbedingungen – in jeder Hinsicht – optimal vorliegen.

5.1 Personen

Die Rösler Oberflächentechnik GmbH hat die für die wirksame Umsetzung ihrer Managementsysteme sowie das Betreiben und Steuern und Betreiben der Prozesse notwendigen Personalressourcen bestimmt. Um sicherzustellen, dass alle Mitarbeiter die ihnen gestellten Aufgaben qualitäts- und normgerecht realisieren, ist deren Schulungsbedarf kontinuierlich zu ermitteln bzw. dieser vom Mitarbeiter selbst anzuzeigen. Sofern Notwendigkeit besteht, sind gezielt Schulungen durchzuführen, um eine ausreichende Qualifikation zur Ausführung der zugeteilten Tätigkeiten zu gewährleisten. Auch zu diesem Aspekt trägt unsere Rösler Academy nachhaltig bei.



5.2 Infrastruktur

Technische Einrichtungen, Anlagen, Gebäude und Transporteinrichtungen werden regelmäßig gewartet. Hierfür existieren maschinenspezifische Wartungspläne, in denen alle qualitäts- und energierelevanten Maschinen und technischen Einrichtungen mit den entsprechenden Wartungsintervallen erfasst sind. Die Überprüfung umwelt- und sicherheitsrelevanter Anlagen wird von Sachverständigen / externen Dienstleistern entsprechend der gesetzlichen Bestimmungen durchgeführt. Bei der Beschaffung neuer betrieblicher Infrastruktur ist darauf zu achten, – insbesondere aus energetischen Aspekten – den neuesten Stand der Technik (Beispielsweise mindestens IE3 Motore) zu beziehen.

Für die Arbeitsumgebung und Einrichtung der Arbeitsplätze werden die Bedingungen regelmäßig unter Beachtung einschlägiger Gesetze und Vorschriften durch Versicherungsträger (BGV) überwacht und entsprechend festgeschrieben. Die Fachkraft für Arbeitssicherheit führt darüber hinaus, in Zusammenarbeit mit der zuständigen Berufsgenossenschaft sowie dem Betriebsarzt, nach den Richtlinien des Arbeitsschutzgesetzes, Gefährdungsbeurteilungen des Arbeitsplatzes sowie Beurteilungen zur Ergonomie durch und unterweist die Sicherheitsbeauftragten regelmäßig in Fragen der Arbeitssicherheit.

Auch im Bereich von Hard- und Software ist sichergestellt, dass ausschließlich der neuste Stand der Technik zur Anwendung kommt. Somit ist sowohl intern, als auch extern eine reibungslose Informationsweitergabe gewährleistet. Denn nur unter Anwendung moderner Informations- und Kommunikationstechnik ist ein globales Handeln am Markt möglich.

5.3 Prozessumgebung

Durch die Prozessbeschreibungen und hieraus resultierenden Verfahrensanweisungen werden kommunikative Schnittstellen innerhalb der definierten, systemrelevanten Prozesse aufgezeigt und die Wirksamkeit der implementierten Managementsysteme sichergestellt.

Bei qualitativen Fragestellungen ist der jeweilige Vorgesetzte bzw. Managementbeauftragte verantwortlich.

Er hat dafür zu sorgen, dass

- ▶ alle gesetzten Qualitätsziele Anwendung finden,
- ▶ die Qualitäts-, Energie- und Umweltziele von allen Mitarbeitern kommuniziert, verstanden, beachtet und realisiert,
- ▶ die notwendigen Rahmenbedingungen geschaffen,
- ▶ die vorgegebenen Prozesse umgesetzt,
- ▶ und Verbesserungen eingeleitet werden.

Der Managementbeauftragte ist unabhängig von allen anderen Abteilungen und Mitglied der oberen Leitung. Er hat in regelmäßigen Abständen und im Bedarfsfall diesen Bericht zu erstatten.

Als Umgebung stellt die Rösler Oberflächentechnik GmbH ein Umfeld, welches sowohl soziale, psychologische und physische Faktoren in geeigneter Form berücksichtigt, zur Verfügung. Diesbezügliche Grundparameter sind in unserem Verhaltenskodex definiert, der allen interessierten Parteien auf unserer Homepage zum Download zur Verfügung steht.

5.4 Ressourcen zur Überwachung und Messung

Um die Konformität an unsere Produkte und Dienstleistungen mit den festgelegten Anforderungen nachzuweisen, ist es unabdingbar, Ressourcen für die Sicherstellung gültiger und zuverlässiger Überwachungs- und Messergebnisse bereitzustellen. Diese sind so gewählt, dass sie für die jeweilige Art der Prüfung geeignet sind und eine fortlaufende Eignung sichergestellt ist. Eine entsprechende Dokumentation über die Eignung der jeweiligen Mess-, Prüf-, und Hilfsmittel erfolgt über den Verantwortlichen der Prüfmittelüberwachung. Alle Prüf- und Messmittel werden in bestimmten Abständen oder vor deren Anwendung gegen definierte Normale kalibriert und / oder verifiziert. Die Anwender sind über diese Vorgehensweise geschult. Um Verwechslungen zu vermeiden, ist jedes Mess-, Prüf-, und Hilfsmittel entsprechend gekennzeichnet und wird so gelagert, dass Einstellungsänderungen, Beschädigungen oder Verschlechterungen, was den Kalibrierstatus und demzufolge die Messergebnisse ungültig machen würde, geschützt ist. Sollten Messungen mit einem Messmittel durchgeführt worden sein, welches für den Einsatz ungeeignet war, so ist sichergestellt, dass eine Verifizierung früherer Messergebnisse möglich ist.

5.5 Wissen der Organisation

Aufgrund unserer langjährigen Erfahrungen ist gewährleistet, dass das notwendige Know-how zur Durchführung der Prozesse und um die Konformität der Produkte und Dienstleistungen zu erreichen, bestimmt, aufrechterhalten und im erforderlichen Umfang zur Verfügung gestellt wird. Unser modernes Dokumentenmanagementsystem, innovative CAD-Systeme sowie weiterführende Softwarelösungen dienen hierbei als unser Wissensspeicher. Bei sich ändernden Anforderungen wird auf genanntes Wissen zurückgegriffen und geprüft, ob Zusatzwissen zur Aktualisierung notwendig ist. Im genannten Fall wird dieses durch externe Schulungen, Best-Practice-Besuch, einschlägige Foren, etc. eingeholt und in der bestehenden Dokumentation fixiert.

5.6 Kompetenz

Wir tragen dafür Sorge, dass für alle Tätigkeiten unter Berücksichtigung der Wirksamkeit der Managementsysteme ausschließlich geeignetes und kompetentes Personal zum Einsatz kommt. Sollten Mitarbeiter von Grund auf nicht über das notwendige Know-how verfügen, werden diese entsprechend geschult. Die Schulungsfreigabe erfolgt durch den jeweiligen Freigabeberechtigten (ggf. in Absprache mit der Geschäftsführung). Im Nachgang wird die Effizienz der durchgeführten Schulungen ermittelt und dokumentiert. Die Teilnahmebescheinigung, die Schulungszertifikate oder Zeugnisse verbleiben beim Schulungsteilnehmer. Eine Kopie der Teilnahmebescheinigung wird zusätzlich in der Academy archiviert.

Alle Mitarbeiter werden gemäß der von Ihrem Arbeitsplatz ausgehenden Gefahren spezifisch geschult. Entsprechend findet für die betroffenen Mitarbeiter jährlich eine Gefahrstoffunterweisung anhand der relevanten Sicherheitsdatenblätter statt. Darüber hinaus erhalten alle bei der Rösler Oberflächentechnik GmbH tätigen Mitarbeiter explizite Schulungen in den Themengebieten Umwelt und Energiebewusstsein.

Ein klar strukturiertes Personalmanagement bildet die Grundlage für jedwedes Managementsystem. Dieses gliedert sich bei der Rösler Oberflächentechnik GmbH in die Bereiche Personalplanung, Personalentwicklung, Personalbetreuung und Personalbeschaffung.

Vor der Erstausswahl neuer Mitarbeiter erstellt die entsprechende Fachabteilung ein Anforderungsprofil. Auf dessen Basis werden Ausschreibungen – sowohl interner, als auch externer Art – erstellt und in Folge dessen die Interessenten zu persönlichen Gesprächen eingeladen. Die endgültige Auswahl der neuen Mitarbeiter erfolgt durch eine gemeinsame Entscheidung der Abteilungsleiter mit dem Personalreferenten und gegebenenfalls auch mit der Geschäftsführung. Neue Mitarbeiter werden mit Hilfe vorhandener Einarbeitungspläne an ihre Aufgabengebiete herangeführt. Während dieser Phase wird der neue Mitarbeiter unter anderem auch mit den vorhandenen Managementsystemen, den berufsgenossenschaftlichen Vorschriften (BGV) und den betrieblichen Abläufen sowie örtlichen Begebenheiten vertraut gemacht. Der nach durchgeführter Einarbeitung vom Vorgesetzten und Mitarbeiter abgezeichnete Einarbeitungsplan wird in der Personalakte abgelegt.

Im Bereich des Energiemanagements wurde die erforderliche Kompetenz für alle Personen, die Auswirkung durch ihre Tätigkeit auf ihre energiebezogene Leistung und das Energiemanagementsystem haben, bestimmt. Hierbei ist sichergestellt, dass genannte Personen ebenfalls auf eine angemessene Ausbildung, Schulung, Fertigkeiten oder Erfahrungen zurückgreifen können. Sollte dem nicht der Fall sein, so werden diese entsprechend geschult. Nachweise hierüber werden in den jeweiligen Personalunterlagen geführt.

5.7 Bewusstsein

Damit neue Mitarbeiter die Managementpolitiken (Qualität und Energie) sowie die hieraus resultierenden Ziele kennen und sich deren Verantwortung im Gesamtsystem bewusst sind, werden diese bei Eintritt geschult. Gleiches gilt für die Folgen einer Nichterfüllung der Anforderungen für das Managementsystem. Eine fortlaufende Sensibilisierung der Mitarbeiter erfolgt mittels jährlicher Managementunterweisung.

5.8 Kommunikation

Auch für den Bereich interne und externe Kommunikation ist festgelegt, worüber, wann, mit wem und wie kommuniziert wird. Verantwortlich für die interne Kommunikation sind die jeweiligen Bereichsverantwortlichen. Die externe Kommunikation erfolgt ausschließlich über die Abteilung Marketing und/oder nach Freigabe durch die Geschäftsführung.

Jeder Beteiligte im Unternehmen hat die Möglichkeit, Kommentare oder Verbesserungen zu den implementierten Managementsystemen (KVP-Management) einzubringen und ist hierzu aufgefordert.

5.9 Dokumentierte Information

Alle gültigen Dokumente der Rösler Oberflächentechnik GmbH sind im Einklang mit der **DIN EN ISO 9001** gelenkte Dokumente und entsprechend gekennzeichnet (Art des Dokumentes, Gültigkeitsbereich, Verantwortlichkeit, Revisionsstand, Datum sowie Titel). Gemäß Normdefinition wird für jedwede Dokumentation ein geeignetes Medium sowie Format gewählt. Alle Dokumente unterliegen einem entsprechenden Genehmigungsworkflow, die die Eignung und Angemessenheit sicherstellt.

Sowohl durch unser Dokumentenmanagementsystem, als auch ERP-System ist gewährleistet, dass zu jeder Zeit und an jedem Ort auf die Dokumentation zugegriffen werden kann. Ein User-Konzept zur Verteilung, Zugriff, Auffindbarkeit und Verwendung ist definiert und kommuniziert. Durch die Anwendung leistungsfähiger IT-Sicherheitseinrichtungen ist die Dokumentation vor Verlust und unsachgemäßen Gebrauch geschützt.

Die für die Wirksamkeit der implementierten Managementsysteme notwendigen Informationen, werden in nachfolgenden Dokumentationen beschrieben:

- ▶ Managementhandbuch (MH):
Dieses gibt einen Überblick über die Ziele, die Umsetzung und das Verständnis der Normvorgaben. Es dient somit als Informationsgrundlage für unsere Kunden, Mitarbeiter und Gläubiger.
- ▶ Verfahrensanweisungen (VA):
In ihnen werden die Prozesse in unserem Unternehmen anhand von Flussdiagrammen (Management-, Führungs-, Kern- und Unterstützungsprozesse) näher beschrieben. Hierdurch wird ein Optimum an Transparenz und Nachvollziehbarkeit gewährleistet. Die Darstellungen beinhalten Zuständigkeiten für Einzel- oder Teilprozesse, Transaktionskennungen sowie Verweise auf Dokumente und Schulungsunterlagen.
- ▶ Weiterführende Dokumente (Datenblätter, Arbeitsanweisungen, Schulungsunterlagen, Einarbeitungspläne, Formblätter, Wartungspläne):
Diese beschreiben bereichsspezifische Vorgaben und einzelne Arbeitsabläufe und bieten die Grundlage für den inner- und außerbetrieblichen Schriftverkehr.

5.10 Lenkung dokumentierter Information

Normkonform verfügt jedes Dokument, was dem Geschäftszweck dient, über eine Lenkungszeile. Die Freigabe erfolgt über einen systemgesteuerten Workflow, welcher eine Prüfung im Hinblick auf Eignung und Angemessenheit sicherstellt.

Durch ein interaktives Dokumentenmanagementsystem wird die von der Norm geforderte dokumentierte Information immer dort zur Verfügung gestellt, wann und wo sie benötigt wird. Ein hinreichender Schutz vor Verlust der Vertraulichkeit, unsachgemäßen Gebrauch oder Verlust der Integrität ist ebenfalls hierdurch sichergestellt.

Die Lenkung beinhaltet nachfolgende Informationen:

- ▶ Verteilung, Zugriff, Auffindung und Verwendung
- ▶ Ablage / Speicherung und Erhaltung (einschließlich Lesbarkeit)
- ▶ Überwachung von Änderungen
- ▶ Aufbewahrung und Verfügung über den weiteren Verbleib

Sämtliche Aufzeichnungen – diese besitzen immer Nachweischarakter wie z.B. die schriftliche Fixierung von Prüfergebnissen – sind leserlich und erkennbar darzustellen sowie auffindbar zu archivieren. Produkthaftungsrelevante Aufzeichnungen werden mindestens 10 Jahre aufbewahrt. Das implementierte SAP-System ist hierbei Mittel zum Zweck und unterstützt bei der Pflege aller Daten.

Das Dokumenten- und Aufzeichnungsmanagement beschreibt genau, wie interne Dokumente (z.B. Datenblätter, Arbeitsanweisungen, etc.) und externe Dokumente (Lieferscheine, Freigabepapiere) zu erstellen, zu ändern und revisionssicher zu verwahren sind.

6. Betrieb

In den Wertstromprozessen sind alle Anforderungen zur Erfüllung an die Bereitstellung von Produkten und Dienstleistungen, die zum Hauptaufgabengebiet der Rösler Oberflächentechnik GmbH gehören, zusammengefasst. Sie lassen sich in die Bereiche Planung und Steuerung, Vertriebsprozesse, Entwicklung, Beschaffungsprozesse, Qualitätssicherung / Prüfmittelüberwachung, Produktionsprozesse, Lagerung und Versand untergliedern.



6.1 Betriebliche Planung und Steuerung

Die Planung und Steuerung der Produktrealisierung stellt sicher, dass bei der Ausführung der Aufträge die vorgegebenen Anforderungen eingehalten werden. Trotzdem sind Kriterien zum einen für die Prozesse, zum anderen für die Annahme von Produkten und Dienstleistungen festgelegt. Darüber hinaus sind die Ressourcen bestimmt, die benötigt werden, um die Konformität mit den Produkt- und Dienstleistungsanforderungen zu erreichen und nachzuweisen. Eine diesbezügliche Dokumentation ist bestimmt, wird aufrechterhalten und nach Normvorgabe aufbewahrt. Geplante Änderungen werden überwacht sowie die Folgen unbeabsichtigter Änderungen beurteilt und wenn notwendig entsprechende Maßnahmen ergriffen. Sofern ausgegliederte Prozesse auftreten würden, sind diese gesondert zu behandeln.

Nur durch den Beitrag eines jeden einzelnen Mitarbeiters zur Qualitätssicherung der Produkte und Serviceleistungen kann es gelingen, ausschließlich fehlerfreie Arbeitsergebnisse an den nächsten Prozessbeteiligten bzw. final an den Kunden weiterzugeben.

In der Grund- und Stammdatenverwaltung ist deshalb genau festgelegt, wie mit Daten – z.B. dem Erfassen, Erstellen, Ändern und Freigeben von Stücklisten, Arbeitsplänen, Material-, Kunden-, Personalstammdaten – umzugehen ist. Alle Unterlagen sind vor Freigabe durch den jeweils Zuständigen zu prüfen und kontinuierlich aktuell zu halten.

Vor Angebotserstellung oder der Annahme eines Auftrages ist zu gewährleisten, dass die gewünschten Qualitätsmerkmale des Produkts gänzlich erfüllt werden (Machbarkeits- und Vertragsprüfung). Die in der Fertigung und Montage notwendigen Arbeitsabläufe sind zu planen, behördliche und gesetzliche Forderungen einzuhalten und der notwendige Zeitbedarf zu ermitteln.

Die folgenden Kapitel beziehen sich auf alle durchgeführten qualitätsrelevanten Produkt- und Dienstleistungsprozesse im Unternehmen und beim Kunden.

Alle im Zusammenhang mit dem Energiemanagementsystem stehenden Prozesse sind geplant, werden gelebt und entsprechend gesteuert. Es sind Kriterien zur Aufrechterhaltung des wirksamen Betriebs und der Instandhaltung festgelegt, um signifikante Abweichungen an der energiebezogenen Leistung auszuschließen. Diese sind dem zugewiesenen Wartungspersonal bekannt. Die korrespondierenden Wartungsnachweise werden gemäß interner Vorgaben bzw. rechtlich geltender Vorschriften geführt und aufbewahrt. Sollten geplante Änderungen notwendig werden und / oder ungeplante eintreten, werden diese gemäß ihrer Auswirkung auf die energiebezogene Leistung beurteilt und sofern notwendig, Maßnahmen ergriffen.

6.2 Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen

In den vertriebs- oder kundenbezogenen Prozessen ist definiert, welche Anforderungen erfüllt sein müssen, um den gestellten Anforderungen gerecht zu werden:

- ▶ Kundenforderungen ermitteln / energetische Beratung
- ▶ Angebote erstellen, besprechen und freigeben
- ▶ Aufträge prüfen und erfassen
- ▶ Termine verfolgen
- ▶ Produkte konstruieren und optimieren
- ▶ Material disponieren und bereitstellen
- ▶ Produktion planen und steuern
- ▶ Produktlenkung
- ▶ Versandplanung
- ▶ Kommissionierung
- ▶ Verpackung und Versand
- ▶ After Sales Service



Es ist festgelegt, dass die Kommunikation mit dem Kunden sowohl alle Informationen über die geforderten Produkte und Dienstleistungen, den Umgang mit Anfragen, Verträgen oder Aufträgen einschließlich eventueller Änderungen beinhaltet. Darüber hinaus ist definiert, wie mit Kundenrückmeldungen und eventuellen Reklamationen umzugehen ist. Es sind festgelegte Prozessabläufe zur Steuerung von Kundeneigentum sowie die Umsetzung spezieller Anforderungen für Notfallmaßnahmen definiert.

Bei der Bestimmung der Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen sind jedwede gesetzlichen und behördlichen Auflagen zu berücksichtigen. Hierbei steht insbesondere die EG-Maschinenrichtlinie sowie weiterführende CE-Compliance-Anforderungen im Vordergrund. Aber auch durch die Erfahrungswerte gewonnene Notwendigkeiten sind bei der Produktrealisierung zu berücksichtigen. Kundenzusagen (Angebote / Aufträge) dürfen erst nach erfolgreicher Prüfung erteilt werden.

Vor der Lieferung eines Produkts und / oder der Durchführung einer Dienstleistung werden die vom Kunden festgelegten Vorgaben einschließlich des bestimmungsgemäßen Gebrauchs überprüft. Dies umfasst auch vom Kunden nicht angegebene Anforderungen und Compliance-Vorgaben.

Vertragsabweichungen sind vorab mit dem Kunden zu klären. Stimmt der Kunde diesen zu, allerdings nicht schriftlich, führt die Rösler Oberflächentechnik GmbH eine geeignete Dokumentation. Die Vorgaben zu den Aufbewahrungsfisten werden eingehalten.

Bei Änderungen während der Produktrealisierung wird die diesbezügliche Dokumentation fortlaufend angepasst und die zuständigen Personen auf die neuen Anforderungen hingewiesen. Hierzu wurde ein Change-Managementsystem integriert.

6.3 Auslegung

Bei der Auslegung neuer, veränderter oder renovierter Anlagen / Standorte, Einrichtungen, Systeme und energetischer Prozesse werden Möglichkeiten zur Verbesserung über die energiebezogene Leistung bezogen auf die geplante oder erwartete Nutzungsdauer berücksichtigt.

6.4 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen

Selbstverständlich hat die Rösler Oberflächentechnik GmbH auch einen soliden und marktgerechten Entwicklungsprozess etabliert und treibt diesen, was sowohl Produkte und Dienstleistungen betrifft, stetig voran.

Neue Projekte oder Optimierungen bestehender Produkte und Anlagen können durch Marktbeobachtung oder konkrete Kundenforderungen initiiert werden. Bei Entwicklungstätigkeiten ist die Art, die Dauer und der Umfang klar abzugrenzen. Die Abarbeitung erfolgt nach klar vordefinierten Meilensteinen (Projektphasen einschließlich zutreffender Überprüfungen). Hierzu werden vorab die erwünschten Produktanforderungen und Gebrauchseigenschaften ermittelt und die entsprechenden Vorgehensweisen fixiert.

Diese werden in Projektplänen zusammengefasst und nach Erreichen eines gesetzten Meilensteins auf Zielerfüllung sowie Realisierbarkeit (Entwicklung-Verifizierung und – Validierung) geprüft.



Während der gesamten Projektphase wird fortlaufend bewertet, ob die entsprechenden Qualitätsforderungen erfüllt sind, Genehmigungspflichten für Anlagen und Prozesse frühzeitig erkannt und umgesetzt werden können, Analysen von Kosten-/Leistungs-/ Risikozusammenhängen erfolgen müssen. Bei Neuentwicklungen und erstmaligen Produkten wird das Vorliegen von gesetzlichen Forderungen vom Projektverantwortlichen bei Entwicklungsbeginn geprüft und bei Bedarf berücksichtigt. Grundsätzlich sind für jeden Meilenstein Verantwortlichkeiten und Befugnisse definiert, der interne und externe Ressourcenbedarf ermittelt sowie Schnittstellen aller Beteiligten bekannt. Sofern notwendig, werden Kunden, Anwender und andere relevante, interessierte Parteien in den Entwicklungsprozess einbezogen, um Folgeanforderungen zu klären.

Alle Entwicklungsergebnisse werden im Nachgang als Rezepturen, Zeichnungen, anwendungstechnische Richtlinien dokumentiert. Die gesamten, an den Projekten beteiligten Mitarbeiter, werden laufend auf den neuesten Stand gehalten.

Zur Vorbeugung von Qualitäts-, Energie- und Umweltproblemen wird bei der Entwicklung neuer Prozesse eine Risikoanalyse (FMEA, energetische Beurteilung, Umweltrisikoaanalyse, Gefährdungs- und Unfallrisikoanalyse) vorgenommen. Damit können vorausschauend Abweichungen im Produktionsprozess sowie Unfall-, Störfall- und Notfallrisiken ermittelt und ihre Auswirkung begrenzt werden.

Als Entwicklungseingaben werden Funktions- und Leistungsanforderungen, insbesondere auch aus früheren, vergleichbaren Entwicklungstätigkeiten gewonnene Informationen und sämtliche Compliance-Anforderungen berücksichtigt. Gleiches gilt natürlich auch für mögliche Konsequenzen aus Fehlern. Wichtig ist, dass die Eingaben für die Entwicklungszwecke angemessen, vollständig und eindeutig von den Verantwortlichen im Vorfeld geklärt werden müssen. Widersprüchliche Eingaben werden unverzüglich berichtigt.

Für jeden Meilenstein sind die zu erzielenden Ergebnisse durch die jeweiligen Projektteams zu definieren und deren Erreichung nach Abschluss zu überprüfen. Durch sich anschließende Verifizierungs- und Validierungstätigkeiten ist der beabsichtigte Gebrauch bzw. die vorgesehene Anwendung sicherzustellen. Notwendige Maßnahmen zu Problembhebungen, die während der Entwicklungsphase auftreten, werden mit Verantwortlichkeiten und Terminen versehen sowie deren Umsetzung überwacht. Die korrespondierende Dokumentation erfolgt normgerecht.

Bei den Entwicklungsergebnissen wird darauf geachtet, dass die in den Eingaben enthaltenen Anforderungen und die sich anschließenden Prozesse zur Bereitstellung von Produkten und Dienstleistungen geeignet sind. Anforderungen an die Überwachung und Messung sowie Annahmekriterien werden, sofern zutreffend,

dokumentiert. Entsprechendes gilt für die Eigenschaften von Produkten und Dienstleistungen, die für deren vorgesehenen Zweck und ihre sichere und ordnungsgemäße Bereitstellung von wesentlicher Bedeutung sind.

Bei Änderungen, die während der Entwicklungsphase eintreten, wird der Umfang ermittelt, geprüft und gesteuert, sodass keine nachteilige Auswirkung auf die Konformität mit den Grundanforderungen entsteht. Daher ist festgelegt, dass die Freigabe nur durch autorisierte Personen erfolgen darf.

6.5 Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen

Sind Zukaufteile zur Erstellung unserer Produkte notwendig, dürfen diese nur verbaut werden, insofern sie den Qualitätsanforderungen hinsichtlich Typ, Material, Ausführung, Anspruchsklasse etc. genügen. Die gewünschte Qualität unserer Produkte muss unter allen Umständen gewährleistet sein. Es sind entsprechende Steuerungsmaßnahmen bestimmt, sofern Produkte und Dienstleistungen von externen Anbietern für die Integration in die organisationseigene Produktion oder für den Kunden im Auftrag bereitgestellt werden. Es ist sichergestellt, dass diesbezügliche Prozesse unter der Steuerung des integrierten Managementsystems verbleiben. Es sind Maßnahmen definiert, wie externe Anbieter und die beabsichtigten Ergebnisse gesteuert werden. Potentielle Auswirkungen der extern bereitgestellten Prozesse, Produkte und Dienstleistungen werden hinsichtlich Compliance- und sonstiger Anforderungen im Vorfeld geprüft.

Bestellungen dürfen durch den Einkauf nur über zugelassene Lieferanten erfolgen. Diese werden in einer entsprechenden Liste zusammengefasst.

Über die Aufnahme eines neuen Produktes oder eines neuen Lieferanten entscheiden die festgelegten, zuständigen Stellen aufgrund nachfolgender Kriterien:

- ▶ bewährter Lieferant bei anderen Produkten
- ▶ positive Erstbemusterung
- ▶ Beurteilung des Qualitätsmanagementsystems des Lieferanten

Alle Produkte sind über Spezifikationen eindeutig beschrieben. Unter Berücksichtigung der Qualität und Zuverlässigkeit werden die Lieferanten regelmäßig einer Lieferantenbewertung unterzogen und vom Ergebnis informiert, um im gemeinsamen Interesse eine stetig positive Weiterentwicklung und Zusammenarbeit zu gewährleisten. Eine normkonforme Dokumentation wird hierüber fortlaufend geführt.

Unzuverlässige Lieferanten werden von der Liste gestrichen. Bei gravierenden Qualitätsproblemen kann auch eine außerplanmäßige Bewertung durchgeführt werden. Dem externen Anbieter sind folgende Informationen bezüglich der bereitzustellenden Prozesse, Produkte und Dienstleistungen bereitzustellen:

- ▶ Der genehmigungsbedürftige Umfang und Art der zu erbringenden Leistung
- ▶ Die Methodik und Ausrüstung der durchzuführenden Prozesse
- ▶ Freigabekriterien zur Annahme
- ▶ Die erforderliche Kompetenz und Qualifikation der einzusetzenden Personen
- ▶ Modalitäten zur Zusammenarbeit
- ▶ Überwachungs- und Steuerungsvorgaben
- ▶ Verifizierungs- und Validierungstätigkeiten durch Rösler bzw. Dritten

Der Einkauf ist weiterhin für die Beschaffung von Investitionsgütern verantwortlich. Hierbei erfolgt eine energetische Beurteilung, die unter gleichen Voraussetzungen kaufentscheidend ist. Darüber hinaus haben

sich die Lieferanten und deren Zulieferer, bei der Herstellung der bezogenen Produkte und im Rahmen der Prozesse, zu einem verantwortungsvollen Umgang mit Energie und natürlichen Ressourcen sowie zu gesellschaftlicher Verantwortung verpflichtet. Dies betrifft die gesamte Lieferkette, von der Rohstoffauswahl über eine energieeffiziente und umweltfreundliche Herstellung und Handhabung, über Verpackung und Transport, bis hin zu Gebrauch und Entsorgung.

6.6 Produktion und Dienstleistungserbringung

Für die zu produzierenden Produkte, der zu erbringenden Dienstleistungen oder der durchzuführenden Tätigkeiten sowie zu den erzielenden Ergebnissen liegt eine dokumentierte Information vor:

Für Standardaufträge existieren Rezepturen, Stücklisten, Fertigungsvorschriften und Prüfpläne für das zu fertigende Produkt bzw. die durchzuführende Bearbeitung. Durch unsere solide Fertigungsplanung sind die Verfügbarkeit und die Anwendung geeigneter Ressourcen zur Überwachung und Messung gewährleistet. Diese wird in geeigneten Phasen eingesetzt, um die Kriterien zur Steuerung von Prozessen oder Ergebnissen sowie die Annahmekriterien zu validieren.

Sind Kundenanforderungen in qualitativer Hinsicht nicht mit Standardprodukten zu erfüllen, werden von den zuständigen Stellen die notwendigen Versuche bzw. Konstruktionen durchgeführt und das Produkt bzw. die Bearbeitungsmethode mit den Prüfvorschriften spezifiziert.

Für jeden Artikel, der die Fertigung durchläuft, wird in SAP ein Projektplan erstellt, in dem neben den einzelnen Fertigungs- und Prüfschritten die erforderlichen Materialien definiert sind. Die Fertigung stellt alle Produkte unter Beachtung der Vorgaben der gültigen Produktionsunterlagen her. Durch die Einstellung und Überprüfung der Produktionseinrichtungen ist ein korrekter Prozessablauf sichergestellt. Im Allgemeinen ist eine geeignete Infrastruktur und Umgebung für die Umsetzung festgelegter Prozesse durch kompetentes und qualifiziertes Personal gewährleistet. Maßnahmen zur Vermeidung menschlicher Fehler sind dennoch unabdingbar und implementiert.

Alle zugekauften Waren, Halb- und Fertigprodukte werden ausschließlich an den vorgesehenen Orten gelagert, denn nur so können Beschädigungen oder Qualitätsminderungen ausgeschlossen werden. Eine systemtechnische Nachvollziehbarkeit über die entsprechenden Standorte ist gewährleistet.

Der Hauptanteil aller hergestellten Halb- und Fertigerzeugnisse werden in einem höchst modernen, automatisierten Hochregal gelagert. Hierdurch ist es möglich, schnelle Ein- und Auslagerzeiten zu garantieren. Der Anspruch der internen Logistik ist es, angeforderte Ware – sowohl für die interne Fertigung, als auch für den Versand – stets in richtiger Menge, zum richtigen Zeitpunkt und in der richtigen Qualität zur Verfügung zu stellen.

Die Auslieferung erfolgt unter anderem mittels des betriebseigenen Fuhrparks. Durch die auftragsbezogene, täglich fortgeschriebene Tourenplanung und planmäßige Wartung der Fahrzeuge wird eine termingerechte Anlieferung beim Kunden sichergestellt.

Aufgrund der langjährigen Zusammenarbeit mit soliden Spediteuren stellen auch Auslieferungen via Luft- und Seefracht für die Rösler Oberflächentechnik GmbH keine Herausforderung dar. Die Fehlerquote bei den Fremdspeditionen liegt seit je her unter 1%. Die Verlässlichkeit unserer Partner ist für uns eigenes Anliegen.

Die Auslieferung gesperrter und somit fehlerhafter oder nicht geprüfter Produkte ist grundsätzlich auszuschließen. Geeignete Vorkehrungen – sowohl prozesstechnischer, als auch systemtechnischer Natur – wurden hierfür getroffen.

Um eine Wiederholung eines aufgetretenen Fehlers zu vermeiden, ist es notwendig, diesen bis zu seinem Ursprung nachzuverfolgen, zu verifizieren und nachhaltige Gegenmaßnahmen einzuleiten.



Alle Produkte und zugehörigen Unterlagen werden in sämtlichen Produktionsbereichen der Rösler Oberflächentechnik GmbH, beginnend beim Wareneingang, über die Fertigung, Lagerung bis zur Auslieferung, so gekennzeichnet, dass eine eindeutige Identifizierung, Zuordnung, Prüfstatus und die erforderliche Rückverfolgbarkeit gegeben ist. Diese Maßnahmen stellen die Rückverfolgbarkeit der Teile zu jedem Zeitpunkt sicher. Sollte zur eindeutigen Rückverfolgbarkeit eine dokumentierte Information notwendig sein, so wird diese nach geltenden Aufbewahrungsfristen vorgehalten.

Produkte / Materialien, die Kundeneigentum sind, werden hinsichtlich Prüfungen, Lagerung, Kennzeichnung usw., wie eingekaufte Produkte behandelt. Mit Unterlagen des Kunden wird generell vertraulich umgegangen. Sorgfalts- und Kennzeichnungspflicht sind hier ebenfalls oberstes Gebot.

In den Testzentren / Serviceabteilungen der Rösler Oberflächentechnik GmbH werden im Rahmen von Großversuchen, der Lohnbearbeitung sowie Reparaturen / Wartungen vom Kunden beigestellte Produkte bearbeitet. Diese unterliegen grundsätzlich einer allgemeinen Eingangsprüfung. Über festgestellte Fehler informieren wir den Abnehmer sofort. Während der Auftragsabwicklung wird das Kundeneigentum deutlich

gekennzeichnet, vor Beschädigungen geschützt und separat gelagert. Haftungsfragen und Qualitätskriterien werden von den jeweils Verantwortlichen im Zuge der Vertragsprüfung berücksichtigt.

Bei Verlust, Beschädigung oder anderweitig für unbrauchbar befundenem Kundeneigentum oder eines externen Anbieters erfolgt eine unverzügliche Informationsweitergabe.

Die Rösler Oberflächentechnik GmbH stellt sicher, dass während der Produktions- und Dienstleistungserbringung die Ergebnisse in dem Umfang erhalten werden, der notwendig ist, um die Konformität mit den Anforderungen sicherzustellen.

Bei der Ermittlung des Umfangs der erforderlichen Tätigkeiten nach der Lieferung stellt die Rösler Oberflächentechnik GmbH sicher, dass

- ▶ Gesetzliche und behördliche Anforderungen
- ▶ Mögliche unerwünschte Folgen in Verbindung mit den in Verkehr gebrachten Produkten und Dienstleistungen
- ▶ Die Art, Nutzung und beabsichtigte Lebensdauer
- ▶ Kundenanforderungen
- ▶ Rückmeldungen von Kunden

berücksichtigt werden.

Die Rösler Oberflächentechnik GmbH verfügt über eine systemgesteuerte Qualitätssicherung im Bereich Maschinenbau, bei der die nachfolgenden Zielsetzungen im Fokus stehen:

- ▶ Nachhaltige Reduktion der Qualitäts- und Garantiekosten
- ▶ Steigerung der Qualität unserer Produkte (Stichwort: Kundenzufriedenheit)
- ▶ Maximierung der Reaktionsgeschwindigkeit bei Reklamationen
- ▶ Durchführung gezielter Auswertungen zur Ermittlung von Fehlerursachen

Unter konstruktiver Qualitätssicherung ist zu verstehen, dass die geforderte Qualität des Produkts nicht durch etwaige Prüfungen im Nachhinein erzeugt werden kann, sondern vielmehr die Qualität des Erzeugers maßgebend ist. D.h. in diesem Zusammenhang sind präventive Maßnahmen, wie beispielsweise Lieferantenauditierungen, respektive interne Fort- und Weiterbildungen, notwendig. Diese werden aktiv durchgeführt und kontinuierlich durch die Abteilung Qualitätssicherung überwacht.



Die Qualitätssicherung zielt auf die Umsetzung einer analytischen Qualitätssicherung zur Prüfung und Bewertung der Qualität einzelner Testobjekte unter Wahrung statistischer Methoden ab. Dieses Tool soll jedoch nicht als Kontrollorgan, sondern vielmehr als Weiterentwicklung des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses fungieren.

Derzeit unterliegen alle Teile, die intern gefertigt werden, der sogenannten „Werker-Selbstkontrolle“. Das heißt, jedes Teil wird durch den jeweiligen Fertiger am Ende des Arbeitsgangs auf Zeichnungsvorgaben geprüft. Die Prüfungen an Einkaufswaren, Halb- und Fertigprodukten ist in einem umfassenden Prüfplan und in Prüfanweisungen geregelt.

Hierdurch wird gewährleistet, dass das betreffende Produkt die vorgegebenen Qualitätsanforderungen erfüllt. Geprüfte und freigegebene bzw. gesperrte Produkte oder Chargen werden deutlich gekennzeichnet.

Neben dem Maschinenbau verfügen die Bereiche Compound- sowie Schleifkörperproduktion über separate Prüfstellen. Hierdurch ist ebenfalls gewährleistet, dass während aller Phasen – vom Einkauf der Rohstoffe bis hin zum fertigen Endprodukt – eine Überwachung auf Konformität zu den erwünschten Anforderungen erfolgt. Sollten Abweichungen auftreten, sind gleichermaßen Verfahren implementiert, die eine Weiterverarbeitung respektive Auslieferung zum Kunden verhindern.

Nachweise über die durchgeführten Prüf- und Messtätigkeiten werden geführt und aufbewahrt.

Alle Prüfmittel, die zur Qualitätsprüfung von Produkten in der Eingangsprüfung, Zwischenprüfung, Endprüfung sowie in der Instandhaltung und im Service eingesetzt werden, unterliegen einer regelmäßigen internen oder externen Überwachung. Sie werden - entsprechend geltender Normen - in festgelegten Zeitabständen kalibriert. Falls die vorgegebenen Messwerte außerhalb der Toleranz liegen, werden die Prüfmittel repariert und/oder ausgetauscht.

Die Beschaffung neuer Prüfmittel erfolgt durch die jeweilige Abteilung nach Abstimmung mit der Prüfmittelüberwachungsstelle mittels Bestellanforderung über die Abteilung Einkauf.

Vor dem ersten Einsatz erfolgt eine Eingangskalibrierung und Kennzeichnung. Das Prüfmittel wird in die Prüfmittelliste aufgenommen und zusätzlich das Prüfmittelblatt angelegt.

Jeder Benutzer von Prüfmitteln ist für deren sorgfältige Behandlung und vorschriftsmäßige Handhabung verantwortlich.

6.7 Freigaben von Produkten und Dienstleistungen

Um unseren Kunden die größtmögliche Sicherheit zu bieten und das Produkthaftungsrisiko zu minimieren, sind alle Freigabeprozesse systemtechnisch überwacht. Dies betrifft alle Etappen der gesamten Wertschöpfungskette, beginnend beim Entwicklungsprozess, über Erstbemusterungen, Konstruktions-, Produktions- und Prüfvorgängen bis hin zur Auslieferung.

Es ist sichergestellt, dass die entsprechenden Freigaben erst dann erteilt werden, wenn eine autorisierte Person sich von deren Zulässigkeit überzeugt hat. Ein Nachweis zur Konformität mit den Annahmekriterien wird dokumentiert. Durch die Verquickung von internen Regularien bezüglich Verantwortlichkeiten mit dem SAP-System wird ein Höchstmaß an Prozesssicherheit erreicht und ein eventuelles Fehlerrisiko minimiert.

6.8 Steuerung nichtkonformer Ergebnisse

In diesem Abschnitt werden die Grundsätze zur Behandlung festgestellter Abweichungen (fehlerhafte Produkte) von den spezifizierten Qualitätsanforderungen sowie geeigneter Korrekturmaßnahmen beschrieben und normkonform dokumentiert.

Hierzu gehört, dass Fehler frühzeitig erkannt und nachhaltig beseitigt werden sowie flexibel auf sich ändernde Marktsituationen und Kundenwünsche eingegangen wird.

Sollten bei der Überwachung und Messung von Produkten Fehler auftreten, so werden diese unmittelbar nach Feststellung gekennzeichnet und in definierten Sperrbereichen bis zum finalen Verwendungsentscheid gelagert.

Die weitere Verwendung ist abhängig von dem Ausmaß der Abweichung. Hierüber entscheiden ausschließlich autorisierte Personen (Nachbesserung, Verschrottung, Rückweisung, Sonderfreigabe). Nachgebesserte Leistungen müssen erneut verifiziert werden.

Werden Fehler an Produkten nach Auslieferung oder beim Gebrauch bzw. fehlerhafte Dienstleistungen festgestellt, so müssen Maßnahmen zur Behebung der Fehlerauswirkungen ergriffen werden. Eine Auslieferung fehlerhafter Produkte wird durch geeignete Sperren im System ausgeschlossen.

Sollten dennoch nach der Lieferung oder während oder nach der Dienstleistungserbringung Nichtkonformitäten auftreten, ist festgelegt, dass geeignete Maßnahmen zu treffen sind. Diese können Korrekturen, Sperrungen, Rückgaben oder Aussetzung der Bereitstellung von Produkten und Dienstleistungen sein. In diesen Fällen wird der Kunde unverzüglich benachrichtigt und eventuell eine Annahme mit Sonderfreigabe durch eine autorisierte Person erbeten.

7. Bewertung der Leistung

Die ständige Leistungsverbesserung unserer Managementsysteme setzt eine regelmäßige Überwachung, Messung und Analyse aller Einzelprozesse voraus. Die ist erforderlich, um die Produkthanforderungen darzulegen und die Konformität der Managementsysteme aufzuzeigen und deren Wirksamkeit ständig zu verbessern.

7.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung

Die Produktqualität stellen wir sicher, indem wir die erforderlichen Prüfungen nach festgelegten Kriterien (was, wann und wie) planen, die Prüfungen der produzierten Teile durchführen, Baugruppen und Anlagen mittels Checklisten überwachen, indem wir fehlerhafte Produkte aus der Produktion entfernen und an die verursachende Stelle weiterleiten. Hilfreich sind hierbei unsere prozessorientierten Produktions- und Ablaufstrukturen. Auch in den Produktionsbereichen haben wir messbare Ziele definiert, die wir auf Einhaltung analysieren.

Alle Prüfungen und Messungen vom Wareneingang über die Produktion bis zur Abnahme werden mit Hilfe von entsprechend schriftlich dokumentierten und ständig aktualisierten Verfahrensanweisungen von fachkundigen Mitarbeitern durchgeführt.



Die Prozessqualität wird dadurch sichergestellt, dass alle Daten in unserem ERP-System gesammelt und gezielt statistisch ausgewertet werden. Sollten hierbei unerwartete Abweichungen auftreten, so sind Prozesse zu deren Beseitigung integriert. Somit ist sichergestellt, dass alle innerbetrieblichen Abläufe auf Effizienz geprüft und – sofern notwendig – im Sinne unserer Kunden ständig optimiert werden.

Alle ermittelten Kennziffern werden einmal jährlich in einem Managementbericht zusammengefasst, neue Ziele fixiert und in Folge dessen bewertet sowie Maßnahmen bei Abweichung ergriffen.

Mit der turnusmäßigen Messung der Kundenzufriedenheit wird erreicht, stets Feedback über die Qualität unserer Produkte sowie Dienstleistungen zu erhalten. In diesem Zuge bieten wir unseren Kunden die Möglichkeit, selbst an dem angestrebten kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) zu partizipieren.

Um aus den Erfahrungen der Vergangenheit zu lernen, werden die Ergebnisse aus der Überwachung und Messung fortlaufend analysiert und bewertet. Die hieraus resultierenden Erkenntnisse finden Berücksichtigung in der Konformitätsbewertung der Produkte, der Kundenzufriedenheitsanalyse, der Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems, dem Chancen- und Risikomanagement, der Leistung externer Anbieter sowie den Bedarf an potentiellen Verbesserungsmöglichkeiten.

Im Bereich des Energiemanagements ist für die Bewertung der energiebezogenen Leistung und das Energiemanagementsystem festgelegt, welche Hauptmerkmale überwacht und gemessen werden müssen. Hierunter fallen die definierten Kennzahlen, der Betrieb der SEUs, ein Soll-/Ist-Vergleich im Energieverbrauch sowie eine Wirksamkeitsüberwachung der definierten Maßnahmenpläne. Es sind die Methoden zur

Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung bestimmt, um nachhaltig gültige Ergebnisse zu erzielen. Gleiches gilt für die Zeitpunkte zur Durchführung der Überwachung und Messung sowie der hieraus gewonnenen Erkenntnisse. Die energiebezogene Leistung und die Wirksamkeit des Energiemanagementsystems werden fortlaufend bewertet. Der Nachweis zur Verbesserung der energiebezogenen Leistung erfolgt durch den Vergleich normierter EnPI-Werte. Auf wesentliche Abweichungen in der energiebezogenen Leistung wird unverzüglich reagiert. Die Einhaltung rechtlicher und sonstiger Anforderungen bezüglich Energieeffizienz, Energieeinsatz und des Energieverbrauchs wird in turnusmäßigen Abständen geprüft. Eine normkonforme Dokumentation ist gewährleistet.

7.2 Internes Audit

Die jährlichen internen Audits sind wesentlicher Bestandteil unserer Managementsysteme. Unter Beteiligung so vieler Bereiche und Mitarbeiter wie möglich, werden alle normativen Anforderungen – unter Berücksichtigung betriebswirtschaftlicher, qualitativer, energietechnischer sowie umweltrelevanter Parameter – auf Einhaltung und Verwirklichung geprüft.

Verantwortlich für die Erstellung des Auditprogramms (Planung des Audits, Methodik, Berichtswesen, Maßnahmendefinition) und dessen Umsetzung ist der entsprechende Managementbeauftragte. Die Auditoren, verfügen über sehr gute Kenntnisse bezüglich der implementierten Managementsysteme sowie über entsprechenden Sachverstand in den einzelnen Fachbereichen. Die Leiter der Auditteams haben keine direkte Verantwortung für die zu auditierenden Bereiche.

Auf Basis der Auditberichte werden in Zusammenarbeit mit der Geschäftsführung Maßnahmen definiert, sowie deren Umsetzung durch die Fachabteilung nachhaltig überwacht. Diesbezüglich ist sicherzustellen, dass die definierten Korrekturmaßnahmen ohne ungerechtfertigte Verzögerungen durch die Verantwortlichen umgesetzt werden.

Sollten unerwartet Probleme auftreten oder sich Fehler wiederholen, können vom zuständigen Managementbeauftragten außerplanmäßige Audits angesetzt werden.

Neben den prozessübergreifenden Audits finden Abteilungsleiterbesprechungen, Arbeitssicherheitssitzungen sowie diverse weitere Qualitätsbesprechungen statt. Als Nachweis der Verwirklichung des Auditprogramms und der Auditergebnisse erfolgt eine dokumentierte Information, die entsprechend aufbewahrt wird.

Alle internen Audits sind so ausgelegt, dass sie auf eine Verbesserung der energiebezogenen Leistung sowie Aufrechterhaltung des implementierten Systems abzielen. Audit – Fragestellungen sind so gestaltet, dass sie den Anforderungen an die Organisation, der Norm und der managementpolitischen Vorgaben gerecht werden. Für jedes Audit sind Vorgaben hinsichtlich Häufigkeit, Methodik, Verantwortlichkeit, Anforderungen und Umfang getroffen. Es ist sichergestellt, dass die Beurteilung durch ausschließlich objektive und unparteiische Auditoren erfolgt.

7.3 Managementbewertung

Der Managementbericht dient als Grundlage zur Ergebnisbewertung der im Handbuch verankerten Zielsetzungen und bewertet die Wirksamkeit, Eignung an Angemessenheit der Systeme. Hierbei werden auch Veränderungen, bedingt durch interne und externe Einflussparameter, die das QM-/EnM-System betreffen, berücksichtigt.

Mindestens einmal jährlich findet eine übergeordnete Managementbewertung auf Geschäftsleitungsebene statt, welches einen Jahresrückblick einschließlich der erkennbaren Trends beinhaltet. Aus diesen Erkenntnissen werden Maßnahmen für das folgende Jahr abgeleitet, einschließlich Zielanpassungen und Entscheidungen über Verbesserungsbedarf und benötigte Ressourcen.

Grundsätzliche Inhalte des QM-Reviews sind:

- ▶ Rückmeldungen zur Kundenzufriedenheit sowie relevanter, interessierter Parteien
- ▶ Erfüllungsgrad bereichs- oder produktspezifischer Qualitätsziele
- ▶ Prozessleistung sowie Produkt- und Dienstleistungskonformität
- ▶ Nichtkonformitäten und Korrekturmaßnahmen
- ▶ Allgemeine Ergebnisse aus Mess- und Überwachungstätigkeiten
- ▶ Auditergebnisse
- ▶ Lieferantenbeurteilungen
- ▶ Maßnahmen zum Umgang mit Chancen und Risiken
- ▶ Verbesserungspotentiale
- ▶ Notendigen Änderungsbedarf
- ▶ Bedarf an Ressourcen

Grundsätzliche Inhalte des Energie-Reviews sind:

- ▶ Status von Maßnahmen vorheriger Managementbewertungen
- ▶ Veränderungen bei externen und internen Themen und die damit verbundenen Risiken und Chancen
- ▶ Informationen über die Leistung des Energiemanagementsystems
- ▶ Verbesserungsmöglichkeiten
- ▶ Energiepolitik

Der Managementbeauftragte berichtet via regelmäßig stattfindender Kommunikation in den einzelnen Bereichen über den Status des Managementsystems. Ziel ist hierbei insbesondere, eine enge Verzahnung des täglichen Geschäfts und dessen Entwicklung mit den Managementsystemen zu erreichen.

Als Grundlage der Energieeinsatzplanung, zur Verfolgung von Effektivitätsfortschritten und zur Verbrauchskontrolle werden spezifische Energiekennzahlen gebildet und kontinuierlich weiterentwickelt. Diese dienen auch dem internen Benchmarking, dem Vergleich mit Wettbewerbern, anderen Branchen und dem Austausch mit anderen Anwendern.

8. Verbesserung

Essentieller Bestandteil unserer Systeme ist, die schnelle Erkennung und Umsetzung möglicher Verbesserungspotentiale. Hierbei kommt unser Firmen-Knowhow zum Einsatz, welches wir ständig weiterentwickeln.

Um die genannten Erfolgsfaktoren umsetzen zu können, erwarten wir von unseren Mitarbeitern ein entsprechendes Engagement sowie eine aktive Teilnahme an der ständigen Verbesserung der Systeme. Verbesserungsvorschläge und die Entdeckung von Unzulänglichkeiten und Risiken führen zu neuen Ideen für Ziele, Korrekturen und Maßnahmen zur Vorbeugung. Diese sind das Lebenselixier der kontinuierlichen Verbesserung.

Neben den Zielen sind die so genannten Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen das wesentliche Instrument, die Organisation ständig effizienter, besser und sicherer zu machen.

8.1 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen

Um den Erwartungen und Erfordernissen unserer Kunden nachkommen zu können, sind wir ständig bestrebt, alle Prozesse und Abläufe auf deren Effizienz zu beurteilen und weiterzuentwickeln. Hierfür sind Maßnahmen zur Überwachung ergriffen worden, um auf eventuelle Folgen schnell reagieren zu können. Insbesondere das Thema Nachhaltigkeit steht bei der Beseitigung der Ursachen im Vordergrund. Eine tiefgängige Analyse auch mit eventuell vergleichbaren Nichtkonformitäten ist unabdingbar. Die Geschäftsführung hat sich dafür verpflichtet, jegliche erforderliche Maßnahme zu ergreifen, die für die Korrektur notwendig ist. Sofern hierdurch neuen Chancen und Risiken entstehen, werden diese in der Gesamtplanung berücksichtigt. Gleiches gilt für Änderungen am Qualitätsmanagementsystem. Eine Wirksamkeitsbewertung im Nachgang ist für uns selbstverständlich. Über alle getroffene Maßnahmen werden Aufzeichnungen geführt.

8.2 Fortlaufende Verbesserung

Alle anfallenden qualitätsrelevanten Daten werden nach festgelegten Verfahren erfasst und verdichtet. Zur kontinuierlichen Verbesserung der Produkte, Prozesse und der Managementsysteme finden regelmäßige Besprechungen (Shop-Floor-Management) statt, in denen das weitere Procedere diskutiert und entsprechende Festlegungen getroffen werden. Diese umfassen sowohl qualitative, energetische, ökologische, als auch betriebswirtschaftliche Aspekte. Selbstverständlich finden Erkenntnisse aus vorangegangenen Analysen und Bewertungen sowie die Ergebnisse aus der Managementbewertung bei der Definition von Optimierungspotentialen Berücksichtigung.

Schlusswort

Mit den in diesem Managementhandbuch getroffenen Festlegungen sind wir uns sicher, auch Übermorgen noch Ihre Wünsche erfüllen zu können.

Gleitschlifftechnik



Effiziente Anlagen und innovative Technologien – leistungsstark und wirtschaftlich

Strahltechnik



Individuelle Anlagentechnik und intelligente Prozesslösungen – langlebig und energieeffizient

AM Solutions



Lösungen rund um die Additive Fertigung sowie Anbieter für 3D Post Processing Maschinen

➤ **80**

Mehr als 80 Jahre **Erfahrung**



17 Standorte
mehr als **150** Vertretungen
mehr als **1.500** Mitarbeiter weltweit



Weltweite **Customer Experience Center**



Mehr als **15.000**
verschiedene Verfahrensmittel



Unser Service –
Betreuung rund um die Uhr



Vermittlung von Fachwissen
durch zertifizierte Trainer

Gleitschlifftechnik
Strahltechnik
AM Solutions
www.rosler.com



Deutschland

Rösler Oberflächentechnik GmbH

Werk Memmelsdorf
Vorstadt 1
D-96190 Untermmerzbach
Tel.: +49 9533 / 924-0
Fax: +49 9533 / 924-300
info@rosler.com

Rösler Oberflächentechnik GmbH

Werk Hausen
Hausen 1
D-96231 Bad Staffelstein
Tel.: +49 9533 / 924-0
Fax: +49 9533 / 924-300
info@rosler.com

USA

Rösler Metal Finishing USA, L.L.C.

1551 Denso Road
USA-Battle Creek
MI 49037
Tel.: +1 269 / 4413000
Fax: +1 269 / 4413001
rosler-us@rosler.com

Frankreich

Rösler France

Z.I. de la Fontaine d'Azon
CS 50513 - St. Clément
F-89105 Sens Cedex
Tel.: +33 3 / 86647979
Fax: +33 3 / 86655194
rosler-fr@rosler.com

Italien

Rösler Italiana S.r.l.

Via Elio Vittorini 10/12
I-20863 Concorezzo (MB)
Tel.: +39 039 / 611521
Fax: +39 039 / 6115232
rosler-it@rosler.com

Schweiz

Rösler Schweiz AG

Staffelbachstraße 189
Postfach 81
CH-5054 Kirchleerau
Tel.: +41 62 / 7385500
Fax: +41 62 / 7385580
rosler-ch@rosler.com

Spanien

Rösler International GmbH & Co. KG

Sucursal en España
Polg. Ind. Cova Solera C/Roma, 7
E-08191 Rubí (Barcelona)
Tel.: +34 93 / 5885585
Fax: +34 93 / 5883209
rosler-es@rosler.com

Niederlande

Rösler Benelux B.V.

Reggestraat 18
NL-5347 JG Oss
Postbus 829
NL-5340 AV Oss
Tel.: +31 412 / 646600
Fax: +31 412 / 646046
rosler-nl@rosler.com

Belgien

Rösler Benelux B.V.

Avenue de Ramelot 6
Zoning Industriel
B-1480 Tubize (Saintes)
Tel.: +32 2 / 3610200
Fax: +32 2 / 3612831
rosler-be@rosler.com

Österreich

Rösler Oberflächentechnik GmbH

Hetmanekgasse 15
A-1230 Wien
Tel.: +43 1 / 6985180-0
Fax: +43 1 / 6985182
rosler-at@rosler.com

Rumänien

Rösler Romania SRL

Str. Avram Iancu 39-43
RO-075100 Otopeni/ILFOV
Tel.: +40 21 / 352 4416
Fax: +40 21 / 352 4935
rosler-ro@rosler.com

Serbien

Rösler D.o.o

Dr Ivana Ribara 32
SRB-11070 Novi Beograd
Tel.: +381 11 3184407
rosler-rs@rosler.com

Großbritannien

Rösler UK Ltd.

Unity Grove, School Lane
Knowsley Business Park
GB-Prescot, Merseyside L34 9GT
Tel.: +44 151 / 4820444
Fax: +44 151 / 4824400
rosler-uk@rosler.com

Russland

Rösler Russland

Borovaya Str. 7, bldg. 4, office 107
111020 Moscow
Tel. / Fax: +7 495 / 247 55 80
rosler-ru@rosler.com

Brasilien

Rösler Otec do Brasil LTDA

Av. Antonio Angelo Amadio, 1421
Centro Empresarial Castelo Branco
18550-000 Boituva
São Paulo - Brasil
Tel.: +55 15 / 3264-1117
Tel.: +55 15 / 3264-1112
info@rosler-otec.com.br

China

Rösler SURFACE-TECH (BEIJING) CO., LTD.

Beijing Office
Fu Hua Mansion, Office A-11-K
No. 8, Chao Yang Men North Avenue
Beijing 100027, P.R. China
Tel.: +86 10 / 6554 73 86
Fax: +86 10 / 6554 73 87
rosler-cn@rosler.com

und weltweit 150 weitere Repräsentanten