

Unternehmenshandbuch



Dr. Ewald Nelken GmbH

Mülheim/ Heidenheim

mit der

DM-Montage und Induktionsservice GmbH

Dieses Handbuch ist Eigentum der Firma Dr. Ewald Nelken GmbH, bei ihr liegt auch das Copyright.

**Dr. Ewald Nelken GmbH (Stammhaus)
DM-Montage und Induktionsservice GmbH
Elbestrasse 21
45478 Mülheim an der Ruhr**

Telefon: +49 (0)208 56181
Telefax: +49 (0)208 56728
E-Mail: info@nelken-gmbh.de

Webseite: www.nelken-gmbh.de

**Dr. Ewald Nelken GmbH (Niederlassung Süd)
Stäffeleswiesen 62
89522 Heidenheim**

Telefon: +49 (0)7321 965115
Telefax: +49 (0)7321 965116
E-Mail: heidenheim@nelken-gmbh.de

INHALTSVERZEICHNIS

	Seite
0. Vorbemerkung	3
1. Wir über uns	3
2. Unternehmenspolitik	4
3. Ressourcen und Prozesse	6
4. Messung, Analyse, Verbesserung	7
5. Anwendungsbereich	7
6. Mitgeltende Unterlagen	11

Erstellt	Borowy	Revisionsstand	5
Freigegeben	Broermann	Ausgabedatum	01.05.2018
	01.05.2018	Ersetzt	Rev. 4 vom 01.07.2017

0. Vorbemerkung

Das Qualitätsmanagement-Handbuch Rev. 03, vom 15.04.2009 wurde in das Unternehmenshandbuch Rev. 04, vom 01.07.2017 überführt. Rev. 05 vom 01.05.2018 war notwendig geworden, um Verbesserungsvorschläge, die sich im Laufe des Zertifizierungsverfahrens im Frühjahr 2018 ergaben, einzuarbeiten.

In diesem Handbuch und den mitgeltenden Unterlagen wurden die Forderungen der ISO 9001:2015 umgesetzt. Änderungen gegenüber der Vorgängerversion sind durch einen Balken am Rand gekennzeichnet.

Mit Dr. Ewald Nelken GmbH wird nachfolgend und in allen Qualitätsdokumenten der Firmenverbund Dr. Nelken GmbH, Mülheim (Stammhaus), Dr. Nelken GmbH Heidenheim (Niederlassung Süd) und die DM-Montage und Induktionsservice GmbH (100%tige Tochter der Dr. Nelken GmbH) bezeichnet.

Auf dem Firmenserver befindet sich ein Bereich Qualität.

In diesem Bereich sind alle wichtigen gültigen Qualitätsdokumente und ein Verzeichnis der gültigen Dokumente abgelegt.

Zugriff - nur Leseberechtigung - haben alle Mitarbeiter, die Zugang zu einem internen Firmen-PC haben. Die Inhalte dieses Bereiches können nur von GF bzw. Leiter Qualitätswesen geändert werden.

1. Wir über uns

Im Jahr 1903 gründete Ewald Nelken in Essen die Firma Ewald Nelken & Co, die die Vertretung von Stahlbatterien der Firma NIFE und später die Vertretung von Kabeln und Leitungen der Firma Hackethal ausübte.

Nach einiger Zeit traten die Söhne des Gründers in das Unternehmen ein, die eine kleine Fertigung von elektrischem Kontaktmaterial zu den bereits bestehenden Vertretungen aufbauten.

Im Jahr 1944 spaltete sich die Firma auf in die Firmen Nelken & Co GmbH und Dr. Ewald Nelken oHG.

Die Dr. Ewald Nelken oHG produzierte elektrisches Kontaktmaterial und übte die Vertretung der NIFE Stahlbatterien aus. Die Nelken & Co GmbH vertrat die Hackethal Kabelwerke.

1956 wurde die oHG in eine Kommanditgesellschaft umgewandelt und es wurde das Programm erweitert. Elektrische Spezialfabrikate wie Kabelaufhängungen und Schienenverbinder, insbesondere für den Bergbau, ergänzten das bestehende Programm. Bald wurde außerdem die Reparatur und Neuanfertigung von Induktionsspulen für Gießereien und Schmieden in das Programm aufgenommen.

Im gleichen Jahr wurde dann die Umwandlung in eine GmbH durchgeführt, das Programm wurde um Spezialkontakte für elektrische Oberleitungsbahnen erweitert.

Im Jahre 1992 wurde eine Niederlassung in Heidenheim eingerichtet. Mit dieser Niederlassung sollte den Kunden in Süddeutschland Kundennähe geboten werden. Im Oktober 1999 konnten wir ein neues, eigenes Betriebsgebäude in Heidenheim beziehen.

Januar 2017 wurde die DM-Montage und Induktionsservice GmbH als 100%tige Tochtergesellschaft übernommen.

Das Tätigkeitsgebiet dieser Gesellschaft ist die Erbringung von Montagetätigkeiten im Industriebereich und die Vermittlung von Dienstleistungen sowie der Handel von Ersatzteilen und Zubehör sowie alle Tätigkeiten im Zusammenhang mit der Reparatur von induktiven Erwärmungsanlagen und deren Umrichtern.

Ziel unseres Unternehmens ist es, mit bewährten Fabrikaten und den zugehörigen Dienstleistungen unseren Kunden die möglichst besten Voraussetzungen für störungsfreie Produktionen zu bieten.

2. Unternehmenspolitik

Dieses Unternehmenshandbuch beschreibt in übergeordneter Form die organisatorischen und technischen Maßnahmen zur Sicherung der Qualität der Produkte von der Dr. Ewald Nelken GmbH.

Im Handbuch und in den mitgeltenden Unterlagen sind die Forderungen der ISO 9001 : 2015 umgesetzt.

Hiermit verpflichtet sich die Geschäftsleitung zur Aufrechterhaltung, Weiterentwicklung und Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems sowie der Erfüllung zutreffender Anforderungen.

Alle Bereiche unseres Unternehmens sind hiermit beauftragt, ihren Beitrag für die Verwirklichung der Qualitätspolitik, die Erreichung der Qualitätsziele und die Durchsetzung der qualitätsrelevanten

Unternehmensgrundsätze zu verwirklichen, indem sie die hierzu erforderlichen Dokumente erstellen, weiterentwickeln und anwenden.

Jeder Mitarbeiter hat das Recht und die Pflicht, darauf zu bestehen, dass Umstände, welche in irgendeiner Phase der jeweiligen Prozesse einen hohen Qualitätserfüllungsgrad verhindern, beseitigt werden.

Mit der Verwirklichung der in unserem Qualitätsmanagementhandbuch festgeschriebenen Elemente entspricht die Unternehmensleitung ihrer Organisations- und Aufsichtspflicht und unterstreicht damit ihr besonderes Qualitätsbewusstsein.

Der Kunde ist unser wichtigster Mitarbeiter. Wir sind bereit zu kontinuierlichen Verbesserung, anhand von Kundenbefragungen und deren Auswertungen entwickeln wir uns auch in diesem Bereich stetig weiter.

Wir wollen vom Markt lernen, die Bedürfnisse der Kunden als Herausforderung annehmen und ein dynamisches Qualitätsmanagementsystem eingeführt, entwickeln es weiter und erhalten es aufrecht.

Wir streben nach höchster Qualität, äußerster Kundenzufriedenheit, optimaler Wirtschaftlichkeit und Ausbau und Sicherung der Arbeitsplätze.

Unsere Firmenphilosophie basiert auf vier Punkten:

Zuverlässigkeit

Kundenbindung durch zuverlässige und kompetente Durchführung eines jeden Auftrages.

Mit der einmalig vergebenen Auftragsnummer kann eine Rückverfolgung der Produkte vom eingesetzten Material, über den Produktionsbeginn bis zur Lieferung und ggfs. Montage beim Kunden erfolgen. Damit wird eine Produkthistorie aufgebaut und es können ggfs. zusätzliche Serviceleistungen angeboten werden.

Pünktlichkeit

Für Samstag versprochen – an dem Samstag geliefert

Preiswerte Qualitätsarbeit.

Motivierte Facharbeiter produzieren aus den am besten geeigneten Werkstoffen qualitativ hochwertige Produkte, und das zu einem angemessenen Preis - Leistungsverhältnis.

Stillstand ist Rückschritt.

Ständige Veränderung der Märkte, verbunden mit technischer Weiterentwicklung der Produkte erfordern eine kontinuierliche Anpassung von Qualität und der eingesetzten Produktionsanlagen, um das Optimum für den Kunden zu erreichen.

Wir wollen durch eine enge Partnerschaft mit unseren Kunden und Lieferanten mit dem Fortschritt Schritt halten und unseren Kunden so den bestmöglichen Service bieten. Unterstützt wird dies durch die permanente Schulung/ Unterweisung unserer Mitarbeiter.

Unser Ziel ist es so Marktführer in diesem Produktbereich zu werden !

Freigabe:



Geschäftsführung

3. Ressourcen und Prozesse

Die interne und externe Kommunikation zwischen den Verantwortlichen erfolgt schriftlich, oder durch persönliche Gespräche und anlassbezogene Besprechungen, wie z.B. regelmäßig durchgeführte Qualitätsbesprechungen.

Die Anforderungen der Arbeitssicherheit werden durch eine Fachkraft für Arbeitssicherheit und/oder ein alternatives Betreuungsmodell „Unternehmermodell der BG ETM) wahrgenommen, da der Unternehmer aktiv in das Betriebsgeschehen eingebunden ist und die Zahl der Beschäftigten bis zu 50 Mitarbeiter beträgt (gemäß DGUV Vorschrift 2 - "Betriebsärzte und Fachkräfte für Arbeitssicherheit").

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

Unsere Mitarbeiter werden regelmäßig geschult. Erfolgte Schulungen werden dokumentiert und auf ihre Wirksamkeit hin überprüft.

Wir stellen sicher, dass mit Kundeneigentum jeglicher Art verantwortlich umgegangen wird. Eine Rückverfolgbarkeit ist durch eine eindeutige Kennzeichnung gegeben.

Unsere Prozesse gliedern sich in drei Prozessebenen auf:

Führungsprozesse

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

Wertschöpfungsprozesse

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

Unterstützungsprozesse

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

4. Messung, Analyse und Verbesserungen

Die Wirksamkeit des Systems wird mit der mittels regelmäßig stattfindender Qualitätsbesprechungen, Auswertung der Lieferantenbewertungen, Auswertung der Kundenzufriedenheit, Auswertung von Schulungen und den Ergebnissen der internen Audits überwacht.

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

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

Durch die Messung und Überwachung der Prozesse mittels Arbeits- und Prüfanweisungen wird die Erfüllung der Kundenforderungen sichergestellt.

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

5. Anwendungsbereich

Im Handbuch und in den mitgeltenden Unterlagen sind die Forderungen der ISO 9001:2015 umgesetzt.

Die Umsetzung erfolgt mittels Qualitätssicherungsvorschriften (QSV), Arbeitsanweisungen (AW) und Prüfanweisungen (PW) und anderen Qualitätsdokumenten, die u.a. unter Pkt. 6 aufgelistet sind

Qualitätsdokumente können in Papierform und/oder elektronisch vorliegen und geführt werden.

Das Handbuch gilt für alle Bereiche der Dr. Nelken GmbH.

Anwendungsbereich:

Reparatur - Umbau - Neuanfertigung - Vertrieb von Ersatzteilen und Zubehör - Montage

- Durchlaufinduktoren für die Schmiedeindustrie
- Durchlaufinduktoren für die Rohrindustrie
- Steckspulen- und Induktoren
- Induktionstiegelöfen
- Ofenspulen von 5 bis 5000 kg.
- Linieninduktoren für Nahtglühanlagen
- Rinnenofeninduktoren
- Härteinduktoren
- Korbspulen für die Stahlflaschenerwärmung
- Umrichter
- und vieles mehr...

jeweils nach Kundenzeichnungen bzw. Kunden-Spezifikationen.

Nicht anwendbare Anforderungen:

Wir haben in unserem Unternehmen keine Entwicklung im Sinne der DIN EN ISO 9001:2015, denn es gibt keine Produktentwicklungen, nur Reparaturen, Neuanfertigungen nach Kundenvorgaben und Dienstleistungen, wie Montagen und Inbetriebnahmen. Darum schließen wir das Kapitel Entwicklung aus.

Ausgelagerte Prozesse:

Es liegen keine ausgelagerten Prozesse vor.
Unsere Prozesse haben sich bewährt.

Umweltaspekte:

Neben unseren Richtlinien zu Qualitätssicherung und Arbeitsschutz spielt der Schutz der Umwelt eine bedeutende Rolle.

Der Einsatz von Euro- und Mehrwegverpackungen bei Anlagentransporten ist ebenso selbstverständlich, wie die fachgerechte Entsorgung aller nicht organischen Produkte und ggfs. Gefahrstoffe.

Besonderen Wert legen wir auf,

- das Betreiben des Firmenstandortes entsprechend allen gesetzlichen und verordnungsrechtlichen Forderungen und genehmigungsrechtlichen Erlaubnissen
- das Arbeiten nach allen für das für uns gültigen Umweltauflagen
- die Berücksichtigen der neuesten Technologien nach dem jeweiligen Stand der Technik, auch unter Umweltgesichtspunkten bei der Beschaffung neuer Anlagen bzw. Modernisierung bestehender Anlagen unter Wahrung wirtschaftlichen Machbarkeit
- die Berücksichtigung von Nachbarschaftsinteressen
- die Vermeidung und Verminderung von nachteilig umweltbeeinflussenden Faktoren
- das ständige Arbeiten im Einklang mit ressourcen- und energieschonenden Produktion
- den Einsatz von Wasser- und Stromsparenden Anlagen, z.B. von Wasserdurchflussprüfständen im geschlossenen Kreislauf

Kontext der Organisation

Verstehen der Organisation und ihres Kontextes

Unsere wirtschaftlichen Rahmenbedingungen sind für die strategische Ausrichtung relevant. Die Themen (Personen, Gruppen und Institutionen) zur Erreichung der beabsichtigten Ergebnisse sind in externe und interne Zusammenhänge unterteilt. Es wird sichergestellt, dass der Kontext mitsamt den relevanten internen und externen Themen, interessierte Parteien und Anforderungen verstanden wird.

Die Themen werden laufend, formell aber mind. bei der Managementbewertung jährlich geprüft und überwacht.

Werden zwischen den Überwachungen neue Themen erkannt, werden diese umgehend umgesetzt.

Verständnis des Kontexts des Unternehmens

Die für uns relevanten internen und externen Themen unseres Unternehmens wurden bestimmt und sind u.a. in nachfolgender Übersicht dargestellt.

Relevante interne Themen		Relevante externe Themen	
Themen	Bewertungsmaßstab	Themen	Bewertungsmaßstab
<u>Personal</u> Mitarbeiter- zufriedenheit	Mitarbeitergespräche Fluktuation	Wirtschaftliche Entwicklung	Konjunktur Branchendaten
<u>Personal</u> Mitarbeiter- qualifikation/ Ausbildungs- stand	Schulungen/ Fortbildungen Ausbildung/ Studium	Marktsituation	Marktvolumen Marktanteil
Infrastruktur	Vorhandene Infrastruktur Neuinvestitionen	Innovationen	Neuentwicklungen derK onkurrenz Neue Technologien der Konkurrenz
Geschäfts- räume	Bürofläche, Produktionsfläche	Kundenzufried enheit	“Wiederkommerquote“ Anzahl Reklamationen Kundenrückmeldungen
IT	Aktuelle Software Datenschutz Datensicherung	Gesetze / Umwelt / Behörden	Einhaltung Gefahrstoffkataster Gefährdungsanalyse
<u>Kommunika- tion</u>	Managementbewertung Mails, Telefonate Aufträge	Normen und Richtlinien	Benötigte Normen vorhanden Aktueller Stand

Als Interessierte Parteien haben wir Kunden, Mitarbeiter, Lieferanten, Behörden, Banken, die Berufsgenossenschaft, den Gesetzgeber, die uns betreuende Zertifizierungsgesellschaft und die direkte Umgebung, wie z.B. angrenzende Industrie- bzw. Gewerbebetriebe ermittelt.

Deren Anforderungen werden regelmäßig ermittelt und u.a. über regelmäßig stattfindende Qualitätsbesprechungen, Kundenzufriedenheitsbeurteilungen, Risikoanalysen, Reklamations- erfassung und Ursachenanalyse, Mitarbeiterrückmeldungen, interne Audits, Rezertifizierungs- bzw. Überwachungsaudits, von Arbeitssicherheit, Normen und Gesetzen, überwacht.

Relevante interessierte Parteien	Anforderungen
Kunden	Konforme Produkte Qualität Preis Lieferzeit Beratung
Lieferanten	Wechselseitiger Nutzen Termingerechte Zahlung der Rechnungen Faire Preise
Mitarbeiter	Arbeitsplatzsicherheit Gehalt / Marktgerechte Entlohnung Weiterbildung/ Wissensvermittlung Offene Kommunikation Faire Führung
Eigentümer	Rentabilität
Fremdkapitalgeber	Geringes Kreditausfallrisiko
Behörden	Gesetzliche und behördlichen Anforderungen
Konkurrenten	Fairer Wettbewerb
Gesellschaft	Steuern Umweltschutz
Banken	Rückzahlung von Krediten, Liquidität

6. Mitgeltende Unterlagen

Dokument	Dokumentenart
Unternehmenshandbuch	Handbuch Rev. 05
Verfahrensanweisungen	
Liste und Revisionsstand der QSV	QSV-00
Aufgaben und Verantwortlichkeiten	QSV-01
Erstellung von Dokumenten für das QM-System	QSV-11
Organigramm	Anlage OG
Führungsprozesse	
Managementbewertung	QSV-24
Risikomanagement	QSV 21
Qualitätspolitik	QSV 19
Qualitätsziele	QSV 20
Durchführung interner System-Audits	QSV-10
Produktrealisierung, Produktionsplanung	QSV-25
Lieferantenauswahl und -bewertung	QSV-03
Qualitätsaufzeichnungen	QSV-15
Planung und Durchführung von Schulungsmaßnahmen	QSV-16
Wertschöpfungsprozesse	
Vertragsprüfung	QSV-12
Beschaffung	QSV-14
Liste der gültigen Arbeitsanweisungen	AW-102
Liste der gültigen Prüfanweisungen	AW-103
Qualitätsprüfungen	QSV-04
Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit	QSV 22
Prüfplanung	QSV-02
Prüfzustand	QSV-06
Lenkung von Fehlern	QSV-05
Korrekturmaßnahmen	QSV-07
Unterstützungsprozesse	
Kommunikation mit dem Kunden	QSV-17

Dokument	Dokumentenart
Bearbeitung von Kundenbeanstandungen	QSV-09
Änderungsablauf von technischen Unterlagen	QSV-13
Prüfung und Wartung von Anlagen und Geräten	QSV-23
Prüfmittelüberwachung	QSV-08
Sonstiges	
Datenschutz, Datensicherheit	QSV 18
Gefahrstoffkataster	AW 300
Relevante Gesetze, Normen und Richtlinien	QSV 26
Netzwerk der Geschäftsprozesse	QSV 27
Prozesse und deren Wechselwirkungen	QSV 28

OG = Organigramm; QSV = Qualitätssicherungs-Verfahrensanweisung
AW = Arbeitsanweisung; PW = Prüfanweisung

Diese Dokumente werden mindestens einmal jährlich - bei Bedarf auch öfter - überprüft und aktualisiert.

Sie sind nur in der Fassung, die sich im Bereich Qualität auf dem Firmenserver befindet, gültig !