

RODÖ

Kabelschleppanlagen & Industrieservice GmbH

Integriertes Managementhandbuch

ISO 9001:2008 / OHSAS 18001:2007

RODÖ
Kabelschleppanlagen und Industrieservice GmbH
Vierhausstraße 75
44807 Bochum

Internetadresse: www.rodoe.de
E-Mailadresse: info@rodoe.de

Telefon: 0234 / 6101760
Telefax: 0234 / 61017619

Unternehmensvorstellung und Leitlinie	Einleitung 01.09.2016	2
--	--------------------------	---

0.1	Vorstellung	3
0.2	Verbindlichkeitserklärung	4
0.3	Integrierte Unternehmenspolitik	5
0.4	Leitlinien.....	6
0.5	Anwendungsbereich	7
0.6	Managementbeauftragter (IMS-Beauftragter)	7
0.7	Wechselwirkung der integrierten Prozesse	7
0.8	Veröffentlichung	8
0.9	Zuständigkeiten und Kompetenzen.....	8
0.10	Gesetzliche und behördliche Anforderungen	8
0.11	Planung.....	8
0.12	Unternehmensziele	8
0.13	Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen	9
0.14	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess.....	9
0.15	Verfügbarkeit der Ressourcen	9
0.16	Information und Kommunikation	9
0.17	Bewertung der Kundenzufriedenheit.....	10
0.18	Managementbewertung	10
0.19	Datenanalyse	11
0.20	Ausschluss von Normelementen.....	11
0.21	Aufbauorganisation	11
0.22	Darstellung der Organisationsdokumentation	12

Unternehmensvorstellung und Leitlinie

Einleitung
01.09.2016

2

0.1 *Vorstellung*

Das Unternehmen **RODÖ GmbH** ist ein Unternehmen das in folgenden Bereichen seine Leistung bringt:

- Schleppkabelanlagen
- Krantechnik
- Betriebliche Prüfungen
- Reinigungsanlagen/Reinigungsprozess
- Elektrotechnik
- Reinigungsanlagen Wärmetauscher

Für jeden Bereich bieten wir ein individuelles Leistungsportfolio an.

- Beratung
- Planung
- Montage
- Inbetriebnahme
- Wartung
- Service

RODÖ ist ein Traditionsunternehmen, dessen Wurzeln in dem Jahr 1929 entstanden. Nach der Umsiedlung, während der Kriegsjahre 1939 – 1945, nach Thüringen erlebte die RODÖ in den 50er und 60er Jahren seine Blüte als Dienstleister im Bereich Bergbau und Stahl. Bis heute ist die Tätigkeit in der Industrie und deren speziellen und komplexen Anforderungen unser Maßstab für Qualität und Sicherheit. Dienstleistung, Qualität und Service beim Kunden sind unser Anliegen.

Unser Anspruch ist es, den Kunden mit unseren Leistungen zu überzeugen und das von A – Z.

Unternehmensvorstellung und Leitlinie	Einleitung 01.09.2016	2
--	--------------------------	---

0.2 Verbindlichkeitserklärung

Die Geschäftsführung der Firma RODÖ hat eine Unternehmenspolitik entwickelt und festgelegt, die im Wesentlichen auf hinreichend qualifizierten Mitarbeitern, entsprechend geeigneten technischen Einrichtungen und effizienten Organisationsformen basiert. Das erklärte Ziel dieser Politik ist die Erbringung von qualitativ hochwertigen Dienstleistungen und Produkten unter Berücksichtigung aller Arbeitssicherheits- und Gesundheitsaspekte, die den Vorstellungen und Wünschen der Kunden voll entsprechen. Zur Absicherung dieser Politik ist ein Managementsystem entwickelt worden, welches im vorliegenden Handbuch dokumentiert ist.

Das Organisationssystem basiert auf den Elementen der DIN EN ISO 9001 und OHSAS 18001.

Das Handbuch beschreibt das Managementsystem des Unternehmens und ist für alle Mitarbeiter uneingeschränkt verbindlich.

Alle Mitarbeiter unserer Unternehmen sind hiermit beauftragt, ihren Beitrag für die Verwirklichung der Unternehmenspolitik und der Erreichung der Unternehmensziele zu leisten, indem sie die hierzu erforderlichen Dokumente erstellen, weiterentwickeln und anwenden.

Die drei Säulen „**Qualität**“ „**Arbeitssicherheit**“ und „**Gesundheitsschutz**“ bilden eine wichtige Voraussetzung für alle Mitarbeiter.

Jeder Mitarbeiter hat das Recht und die Pflicht, Missstände sowohl bei der Qualität der Dienstleistungserbringung als auch bei der Einhaltung aller Arbeitssicherheitsvorschriften und Anweisungen, bei der Geschäftsführung aufzuzeigen.

Die Geschäftsführung stellt durch eigene Überprüfungen und zusätzliche extern beauftragte Prüfungen sicher, dass alle Vorgaben zur Qualität und Arbeitssicherheit und Gesundheit kontinuierlich eingehalten und weiterentwickelt werden.

Mit der Verwirklichung, der in unserem integrierten Managementhandbuch beschriebenen Verfahren entspricht die Geschäftsführung ihrer Organisations- und Aufsichtspflicht und unterstreicht damit ihr besonderes Qualitäts- und Arbeitssicherheitsbewusstsein.

Das vorliegende Organisationshandbuch wird in der überarbeiteten Version zum 01.09.2016 in Kraft gesetzt - alle früheren Ausgaben verlieren Ihre Gültigkeit.

Bochum, 01.09.2016
Geschäftsführung

Unternehmensvorstellung und Leitlinie	Einleitung 01.09.2016	2
--	--------------------------	---

0.3 Integrierte Unternehmenspolitik

Die Sicherung des Unternehmens und der vorhandenen Arbeitsplätze und der aktive Gesundheits- und Arbeitsschutz steht für die gesamte Belegschaft an erster Stelle. Zur Sicherung dieser Vorstellung ist die intensive Einbindung unseres Kunden in die Angebots- und Auftragsabwicklung erforderlich. Wir wollen mit einem hohen Grad an Serviceleistung, unter Einhaltung aller Normen, Gesetze, Arbeitssicherheits- und Gesundheitsvorschriften und einer zuvorkommenden Bedienung unserer Kunden als Partner unterstützen.

Unsere Kunden wollen wir durch unser integriertes und zertifiziertes Managementsystem nach DIN EN ISO 9001 und OHSAS 18001 von unserer Kompetenz überzeugen und die Sicherheit vermitteln, dass auch die hohen Sicherheitsstandards unserer Kunden lückenlos und dauerhaft eingehalten werden.

Um diese Unterstützung in unseren Unternehmen zu gewährleisten, werden alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter regelmäßig qualifiziert, untersucht, aktuelle Informationen durch gemeinsame Gespräche weitergeleitet und die technischen Hilfsmittel auf dem neuesten Stand gehalten. Regelmäßig erfolgen Investitionen in diesen Bereichen, auf deren Grundlage die Kundenzufriedenheit gewährleistet wird.

Alle Anregungen unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nutzen wir zur Erkennung eines möglichen Handlungs- oder Investitionsbedarfs. Diese Anregungen werden von der Geschäftsführung festgehalten und bei der Planung von Jahresinvestitionen mit berücksichtigt. Wir fördern besonders die aktive Teilnahme unserer Mitarbeiter bei der Weiterentwicklung des integrierten Managementsystems.

Der tägliche Anspruch unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Bearbeitung von Kundenaufträgen besteht darin, im Team die gestellten Aufgaben zu erfüllen. Nur durch ein hohes Maß an Verantwortung in den jeweiligen Arbeitsbereichen, entsprechende Entscheidungsfreiräume und informelle Einbindung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist die Erreichung der gesteckten Ziele möglich.

Zur weiteren Information werden die festgelegten Ziele dokumentiert und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Einsicht bereitgestellt. Durch die regelmäßige Bewertung des Realisierungsgrades der Erreichung vereinbarter Ziele, ist das rechtzeitige Eingreifen bezüglich der Korrektur von Vorgaben und Maßnahmen möglich. Die Bewertung findet in Verbindung mit der Bewertung des gesamten Managementsystems unserer Unternehmen statt.

Unsere Unternehmenspolitik wird durch die veröffentlichte Arbeitsschutz- und Gesundheitspolitik zusätzlich nach außen kommuniziert.

Unternehmensvorstellung und Leitlinie	Einleitung 01.09.2016	2
--	--------------------------	---

0.4 Leitlinien

- **Qualität ist Zukunftssicherung**
Qualität sichert die Lebensfähigkeit und das Wachstum des Unternehmens. Wir müssen Kundenprobleme dauerhaft besser lösen als der Wettbewerb.
- **Qualität ist Führungsaufgabe**
Qualität lässt sich nur hervorbringen, wenn sie Bestandteil der Unternehmenskultur ist. Die Verankerung der Qualität als Leitbild ist Aufgabe der Führungskräfte. Nur das Engagement des Managements für Qualität kann zu der erforderlichen Identifizierung aller Mitarbeiter mit den Qualitätszielen führen.
- **Qualität wird vom Kunden bestimmt**
Der Maßstab der Qualität sind die Bedürfnisse und die Erwartungshaltungen der Kunden. Sie haben im Mittelpunkt des Qualitätsverständnisses des Unternehmens zu stehen und zu bestimmen, was als Qualität definiert werden muss.
- **Qualität ist dynamisch**
Die sich veränderten Wertmaßstäbe der Kunden und Produktinnovationen verursachen einen permanenten Wandel der Märkte. Die definierte Qualität muss deshalb ständig durch das Management überprüft und sich den Anforderungen von Kunden, die gesetzlichen und behördlichen Anforderungen erfüllen.
- **Qualität muss systematisch geplant werden**
Qualität lässt sich dauerhaft nicht durch Improvisation erzeugen. Die Einhaltung des geplanten Qualitätsniveaus ist durch ein Qualitätssicherungssystem zu garantieren. Jeder Unternehmensbereich ist aufgefordert, ein solches System zu entwickeln.
- **Qualität muss man messen**
Nur was gemessen werden kann, kann erfolgreich gemanagt werden. Erst die Erarbeitung und die permanente Anwendung von Beurteilungsmethoden macht Qualität beherrschbar.

Qualitätsabweichungen müssen Korrekturimpulse auslösen!

Die durch Messinstrumente bereitgestellten Daten dürfen nicht folgenlos bleiben.

- **Qualität muss erarbeitet werden**

Unternehmensvorstellung und Leitlinie	Einleitung 01.09.2016	2
--	--------------------------	---

Qualität auf hohem Niveau ist nicht allein durch nachträgliche Korrektur bereits entstandener Fehlleistungen zu erzeugen, sondern vor allem dadurch, dass Fehler bereits in der Entstehung verhindert werden. Dieses setzt eine bewusste Einbeziehung aller Mitarbeiter/innen voraus.

- **Qualität kostet nicht mehr**

Die Kosten der **Nicht-Qualität** sind **höher** als die Kosten einer qualitätssichernden Arbeitsorganisation. Qualitätssicherung schafft nicht nur Wettbewerbsvorteile durch überlegte **Produkteigenschaften, sondern ist auch gleichzeitig ein hervorragendes** Rationalisierungsinstrument.

- **Qualität ist unteilbar**

Das Urteil der Kunden ist von vielen Faktoren abhängig, Neben der Wahrnehmung der zentralen Qualitätsmerkmale, bestimmen auch andere Eindrücke der Kunden, das Image. Die Qualität muss deshalb überall gleich gut sein, von der eigenen Leistungserstellung bis hin zu externen und von der internen Organisation bis hin zum Marktauftritt.

0.5 Anwendungsbereich

Das integrierte Managementsystem bezieht sich auf das gesamte Unternehmen. Es werden keine Unternehmensbereiche ausgeschlossen.

0.6 Managementbeauftragter (IMS-Beauftragter)

Die Aufgaben des IMS-Managementbeauftragten werden durch die Geschäftsführung wahrgenommen.

Bei den Aufgaben wird er durch beauftragte Mitarbeiter im Unternehmen unterstützt.

Bei der Durchführung der Managementaufgaben wird bei Bedarf externe Unterstützung durch entsprechend ausgebildete Dienstleister angefordert. Um sicherzustellen, dass regelmäßig eine neutrale Überprüfung der organisatorischen Einhaltung aller Festlegungen erfolgt, wird hierzu ein externer Dienstleister beauftragt.

(IMS = Integriertes Managementsystem)

0.7 Wechselwirkung der integrierten Prozesse

Die Beschreibung der Prozesse und die Verantwortlichkeiten erfolgt in Prozess- und Arbeitsanweisungen, die die detaillierte Organisation umschreiben. Zusätzlich ist die Wechselwirkung der Prozesse in der mitgeltenden Prozessdarstellung dargestellt.

Unternehmensvorstellung und Leitlinie	Einleitung 01.09.2016	2
--	--------------------------	---

Durch die Wechselwirkung der Prozesse wird sichergestellt, dass alle relevanten Bereiche, z.B. bei eingehenden Anfragen und Aufträgen, auftretenden Abweichungen oder sonstigen Vorkommnissen unter Berücksichtigung aller Arbeitsschutzbestimmungen, eingebunden bzw. aktiv werden.

0.8 **Veröffentlichung**

Das Unternehmen verpflichtet sich, auf Anforderung die integrierte Unternehmenspolitik und die mitgeltenden Arbeitsschutzziele zu veröffentlichen. Wenn die Anfrage seitens der Behörden oder Kunden an uns herangetragen wird, reagieren wir individuell und weisen noch zusätzlich auf die aktuelle Veröffentlichung auf unserer Homepage hin.

0.9 **Zuständigkeiten und Kompetenzen**

Die Zuständigkeiten und Kompetenzen sind in den mitgeltenden Prozessbeschreibungen und weiteren Unterlagen eindeutig geregelt. Es erfolgt außer in den genannten Dokumenten kein weiterer Verweis bzw. Regelung.

0.10 **Gesetzliche und behördliche Anforderungen**

Zur Sicherstellung einer ordnungsgemäßen Abwicklung von Aufträgen erfolgt grundsätzlich eine Prüfung vor Auftragsannahme, ob es hierzu besondere gesetzliche oder behördliche Anforderungen neben den Arbeitssicherheitsvorschriften gibt.

Dies betrifft auch die Lenkung des gesamten Unternehmens. Hier werden neben den gesetzlichen Anforderungen auch besonders die regionalen Anforderungen geachtet. Das Unternehmen wird so geführt, dass alle Anforderungen in einem angemessenen Maß eingehalten werden.

0.11 **Planung**

In Zusammenarbeit zwischen Geschäftsführung und den Bereichsverantwortlichen erfolgt regelmäßig die Planung anstehender Aufträge, neue Kunden die akquiriert werden und Hilfsmittel die investiert werden sollen. Die Planung ist Grundbestandteil der zukunftsorientierten Zusammenarbeit aller Mitarbeiter. Grundsätzlich werden jedoch nur die wesentlichen Planungen dokumentiert und in festgesetzten Strukturen realisiert.

0.12 **Unternehmensziele**

Jährlich werden im Unternehmen für die einzelnen Bereiche Unternehmensziele zur Qualität und Arbeitssicherheit definiert und dokumentiert. Die Definition erfolgt so, dass die Ziele messbar sind. Dies kann z.B. durch die Festlegung von Kennzahlen 1,2,3 ... oder Angaben in % erfolgen.

Einleitung	Ausgabedatum	Revisionsstand
Unternehmensvorstellung und Leitlinie	Einleitung 01.09.2016	2

Die Unternehmensziele werden allen Mitarbeitern durch Aushang bekannt gegeben. Es erfolgt regelmäßig eine Bewertung der Zielumsetzung und dessen Ergebnis durch die verantwortlichen Mitarbeiter in Zusammenarbeit mit der Geschäftsführung.

0.13 **Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen**

Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen bilden eine wichtige Grundlage neben den kontinuierlichen Verbesserungsprozessen bei der Entwicklung unserer Mitarbeiter und Arbeitsabläufe. Korrekturmaßnahmen, die sich bei der Abwicklung eines Auftrages ergeben, werden in den entsprechenden Auftragsunterlagen mit dokumentiert. Vorbeugemaßnahmen die auf Grundlage von Erkenntnissen und Anregungen erkannt werden, werden in einer zentralen Maßnahmenliste erfasst und die Realisierung hierüber koordiniert.

Ziel ist es, auf Grundlage bereits festgelegter Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen weitere Verbesserungsprozesse einzuleiten.

0.14 **Kontinuierlicher Verbesserungsprozess**

Auf Grundlage der regelmäßigen Informationsgespräche und Kenntnisse des Kunden Kaufverhaltens werden durch die Geschäftsführung in Zusammenarbeit mit den Bereichsverantwortlichen Verbesserungsprozesse geplant ausgelöst. Wenn Prozesse bekannt sind, die eine Verbesserung beinhalten, werden entsprechende Maßnahmen definiert, eingeleitet und deren Umsetzung überwacht.

Hierzu sind auch alle Mitarbeiter des Unternehmens aufgefordert, ihren Beitrag hierzu beizutragen. Jede Verbesserungsanregung stellt ein mögliches Potential für das Unternehmen dar.

0.15 **Verfügbarkeit der Ressourcen**

Die Geschäftsführung stellt sicher, dass die zur Verfügung gestellten Ressourcen ausreichend sind für die Abwicklung der Aufträge. Die Bereitstellung bezieht sich sowohl auf die Qualifikation des Personals als auch auf die Bereitstellung von Hilfsmitteln und einer geeigneten Arbeitsumgebung.

0.16 **Information und Kommunikation**

Durch regelmäßige Gespräche und Abstimmungen im Unternehmen wird sichergestellt, dass der Informationsfluss durchgängig gewährleistet ist. Hierzu stehen in ausreichendem Maße Kommunikationshilfsmittel den Mitarbeitern zur Verfügung.

Die Geschäftsführung führt regelmäßig Besprechungen mit den Bereichsverantwortlichen im Unternehmen durch.

Einleitung	Ausgabedatum	Revisionsstand
Unternehmensvorstellung und Leitlinie	Einleitung 01.09.2016	2

0.17 **Bewertung der Kundenzufriedenheit**

In regelmäßigen Abständen erfolgt im Unternehmen eine Bewertung der Zufriedenheit der Kunden in Bezug auf Auftragsumsetzung, Zuverlässigkeit und Serviceleistung diesem gegenüber.

Grundlage für die Bewertung bilden folgende Punkte:

- Informationen aus Kundenbesuchen und Telefongesprächen
- Aufgetretene Abweichungen / Mängelrügen des Kunden
- Wünsche des Kunden
- Anforderungen an zukünftige Leistungen
- Tägliche Ansprechbarkeit
- Vertragssituation (Rahmenvertrag)
- Verlässliche und lückenlose Einhaltung aller Arbeitsschutzvorgaben

Die Kunden werden nach A und B aufgeteilt. Nur die A Kunden unterliegen einer regelmäßigen Bewertung.

Die Ergebnisse der Bewertung werden dokumentiert und in anschließenden Bewertungen immer wieder zugrunde gelegt.

0.18 **Managementbewertung**

Jährlich erfolgt die Bewertung des integrierten Managementsystems durch die Geschäftsführung. Inhalte der Bewertung bilden unter anderem die nachfolgend aufgeführten Punkte:

- Umsetzung der Unternehmensziele
- Ergebnisse der intern durchgeführten Audits
- Ergebnisse aus den regelmäßigen Arbeitsschutzsitzungen und Arbeitsplatzbegehungen
- Bewertung aller aufgetretenen Arbeitsunfälle und Verletzungen am Arbeitsplatz
- Ergebnisse von Maßnahmen aus vorhergehenden Bewertungen
- Umsetzung von festgelegten Vorbeugemaßnahmen
- Rückmeldungen der Kundenzufriedenheit
- Leistungen des Lieferanten
- Finanzieller Einsatz von qualitätsverbessernden Maßnahmen und Bereitstellungen
- Allgemeine Marktentwicklung

Die Ergebnisse bilden die Grundlage für Maßnahmen zur Verbesserung der gesamten Prozessqualität. Die festgelegten Maßnahmen werden im Bewertungsbericht mit dokumentiert.

Einleitung	Ausgabedatum	Revisionsstand
Unternehmensvorstellung und Leitlinie	Einleitung 01.09.2016	2

0.19 **Datenanalyse**

Im kaufmännischen Bereich werden Datenanalysen durchgeführt, um die Wirtschaftlichkeit, Kundenzufriedenheit und Lieferantenzuverlässigkeit regelmäßig zu bewerten.

Ergeben sich im Laufe eines Jahres mehrere Qualitätsprobleme, Reklamationen oder Mängelrügen, so werden diese Daten analysiert und bewertet.

Über die vorgenannten Themen hinaus werden die ermittelten Arbeitsschutzdaten analysiert. Bei weiterem Bedarf, wird das Verfahren im Vorfeld festgelegt und dokumentiert.

Im Bereich der Arbeitssicherheit werden Statistiken über Unfall- und Verletzungszahlen geführt und geeignete Maßnahmen und Verbesserungspotentiale abgeleitet.

0.20 **Ausschluss von Normelementen**

Zurzeit werden keine Entwicklungsaktivitäten durchgeführt. Besteht in Zukunft der Bedarf und das Interesse, solche Aufgaben zu übernehmen, so werden vor der Abwicklung alle erforderlichen organisatorischen Abläufe festgelegt und in einer Prozessbeschreibung dokumentiert.

0.21 **Aufbauorganisation**

Die Aufbauorganisation ist in dem mitgeltenden Organigramm detailliert dargestellt.

Unternehmensvorstellung und Leitlinie	Einleitung 01.09.2016	2
--	--------------------------	---

0.22 Darstellung der Organisationsdokumentation

