

# Management-System

der

Ander

Oberflächenveredelung

GmbH

Metallveredelung  
Oberflächenveredelung

## Inhalt:

- Leitung und Planung
- Operative Abläufe
- Unterstützende Tätigkeiten
- Anhang

Das Management-System beschreibt alle Prozesse und Abläufe der Organisation zum angegebenen Leistungsspektrum (siehe Kapitel1) und berücksichtigt die relevanten Themen und Anforderungen der ermittelten interessierten Parteien (siehe Matrix). Die unternehmensspezifische Umsetzung und detaillierte Abläufe und Wechselwirkungen sind in weiterführenden Dokumenten beschrieben.

Die aktuelle Version wurde im September 2017 in Kraft gesetzt und ist für alle Mitarbeiter verbindlich.

Dieses Management-Handbuch ist Eigentum der Ander Oberflächenveredelung GmbH.  
Es darf in keiner Form vervielfältigt werden! Die Weitergabe an Dritte ist untersagt!

Das Handbuch ist aktuell auf unserer Homepage verfügbar. Ausgedruckte Exemplaren haben keinen Anspruch auf Aktualität!

# Management-System

## 1. Leitung und Planung/Anwendung Management System

### 1.1. Vorstellung, Politik und Ziele



Die Ander Oberflächenveredelung GmbH ist ein Familienunternehmen, das 1952 durch Herrn Herbert Ander gegründet wurde. Die ersten Jahre ist hauptsächlich eine Eloxalanlage betrieben worden, die nach und nach durch eine Galvanikanlage erweitert wurde. 1991 übernahmen die beiden Söhne Dieter und Helmut Ander die Firma. In den folgenden Jahren wurde das Unternehmen durch einige technische Erweiterungen, wie eine vollautomatische Galvanisieranlage und eine vollautomatische Abwasseranlage erweitert. Seit 2010 wird das Unternehmen von Herrn Helmut und Markus Ander geführt. 2014 übernahm Herr Markus Ander den Betrieb als alleiniger Besitzer.

Ander Oberflächenveredelung GmbH ist ein Dienstleister in Sachen Oberflächenveredelung, dass sich durch technisches Know-how als kompetenter und zuverlässiger Partner am Markt und bei seinen Kunden etabliert hat. Durch unsere Flexibilität und Engagement können wir unsere Kunden in kürzester Zeit und zu ihrer Zufriedenheit beliefern. Unser Leistungsspektrum umfasst die Oberflächenbeschichtungen: Kupfer, Zinn, Nickel, Weißbronze, Gold, Silber, Messing sowie diverse Altfärbungen. Wir legen größten Wert auf eine stetige Weiterentwicklung und die Optimierung unserer Prozesse für eine hohe Qualität.

Gesetzliche Vorgaben werden aktiv und durch zuständige Behörden überwacht.

Wir sind innovativ und gehen manchmal auch ungewöhnliche Wege, um auf dem Markt auch wettbewerbsfähig bleiben zu können. Da wir auf Qualität setzen, werden wir uns immer etwas Neues einfallen lassen, um engagierter und lösungsorientierter als die Konkurrenz zu sein. Unser Ziel ist es, sich auf die Bedürfnisse unserer Kunden einzustellen, um eine vollkommene Zufriedenheit zu erfüllen. Hauptziele sind die gute Qualität unserer Produkte sowie kurze Lieferzeiten und Termintreue.

### 1.2. Organisation, Mitarbeiter und Kommunikation

Das Unternehmen mit seinen Funktionen ist in einem Organigramm dargestellt. Verantwortliche, bei Bedarf die Vertretungen sowie die Beauftragten sind namentlich benannt. Als Hauptansprechpartner steht der Geschäftsführer Markus Ander für die Kunden zur Verfügung.

Durch unsere flache Führungsstruktur sind wir höchst flexibel und können schnell agieren. Durch unsere geringe Firmengröße ist jede Führungskraft in die einzelnen Prozesse involviert. Die Mitarbeiter werden durch die Geschäftsleitung über die Abläufe und mögliche Änderungen informiert. Die Personalsituation wird durch die Geschäftsleitung regelmäßig beurteilt und bei Bedarf angepasst. Neue Mitarbeiter werden zu den Prozessen und Abläufen im Unternehmen anforderungsgerecht unterwiesen und in ihre speziellen Aufgaben fachgerecht eingearbeitet. Entsprechende Aufzeichnungen werden geführt.

Durch die Teilnahme an Messen, Informationen der Badhersteller und anlagentechnischen Schulungen in Verbindung mit unserem Erfahrungsschatz halten wir unser Wissen auf einem ständig hohen Niveau. Erforderliche Weiterbildungsmaßnahmen werden über den Ziel- und Maßnahmenplan geplant, überwacht und bewertet.

Dieses Management-Handbuch ist Eigentum der Ander Oberflächenveredelung GmbH. Es darf in keiner Form vervielfältigt werden! Die Weitergabe an Dritte ist untersagt!

Das Handbuch ist aktuell auf unserer Homepage verfügbar. Ausgedruckte Exemplaren haben keinen Anspruch auf Aktualität!

# Management-System

## 1.3. Planung, Zielsetzung, Bewertung und kontinuierliche Verbesserung

Alle unternehmensrelevanten Abläufe sind in einem umfassenden, integrierten Management-System zusammengefasst. Es berücksichtigt die Forderungen der DIN EN ISO 9001 sowie die gesetzlichen Vorgaben zu Umwelt, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz. Die Wechselwirkungen der Prozesse ergeben sich aus den Abläufen. Schnittstellen sind, wo möglich, durch Querverweise ersichtlich.

Am Geschäftsjahresanfang wird durch die Geschäftsleitung auf Basis der Unternehmensplanung ein umfassender Ziel- und Maßnahmenplan erstellt. Er ist thematisch fest vorgegeben und enthält betriebswirtschaftliche und bereichsspezifische Ziele, geplante Aktionen und Ziele zu Arbeitssicherheit, Gesundheits- und Umweltschutz und alle wiederkehrenden Themen zum Management-System. Zielvorgaben werden konkret festgelegt und bei Bedarf um einmalige Ziele/Projekte ergänzt. Auf Basis dieses Ziel- und Maßnahmenplanes wird der Bedarf an erforderlichen finanziellen Mitteln festgelegt und bedarfsorientiert bereitgestellt.

Die Geschäftsleitung kontrolliert regelmäßig den Status der Zielerreichung bzw. die Abarbeitung der Maßnahmen und dokumentiert den Fortschritt. Bei Bedarf werden die Zielvorgaben den aktuellen Gegebenheiten angepasst oder neue Ziele oder Aufgaben hinzugefügt.

Über regelmäßig stattfindende interne und externe Audits erhalten wir Aussagen über die Qualität unseres Management-Systems. Die Planung und Bewertung der Ergebnisse wird über den Ziel- und Maßnahmenplan umgesetzt.

Reklamationen / Beschwerden von Kunden und auch intern festgestellte Fehler und Störungen werden von uns erfasst und ausgewertet. Aussagen zur Kundenzufriedenheit erhalten wir durch persönliche Kundengespräche. Wenn möglich, werden konkrete Aussagen

der Kunden zur Zufriedenheit oder Kritikpunkte im Protokoll dokumentiert. Zusätzlich werden festgelegte Bewertungskriterien kontinuierlich durch die Geschäftsleitung erfasst. Das zusammenfassende Ergebnis wird im Ziel- und Maßnahmenplan dokumentiert, bewertet und bei Bedarf Maßnahmen zur Optimierung besprochen.

Am Jahresende wird durch die Geschäftsleitung eine zusammenfassende Bewertung des Management-Systems durchgeführt. Hierzu werden nochmals alle Themen des Ziel- und Maßnahmenplans im Hinblick auf die Ergebnisse, Zielerreichung und durchgeführte Aktionen sowie die Wirksamkeit der beschriebenen Maßnahmen beurteilt und dokumentiert. Die Ergebnisse werden angemessen mit den Mitarbeitern kommuniziert.

## 2. Operative Abläufe



### 2.1. Marketing und Vertrieb

Zur Bekanntmachung und Neukundengewinnung ist unser Unternehmen in diversen Online-Branchenverzeichnissen registriert. Zur Darstellung unseres Leistungsangebotes halten wir eine Internetseite aufrecht. Zur Abrundung werden Werbeauftritte in den Medien und auf Pkw's realisiert.

Über den Besuch von Fachmessen, Rundschreiben und gezielten Kundenbesuchen wird das Marktumfeld durch die Geschäftsleitung bearbeitet.

Dieses Management-Handbuch ist Eigentum der Ander Oberflächenveredelung GmbH. Es darf in keiner Form vervielfältigt werden! Die Weitergabe an Dritte ist untersagt!

Die vorliegende Handbuch ist aktuell auf unserer Homepage verfügbar. Bei ausgedruckten Exemplaren besteht kein Anspruch auf Aktualität!

## 2.2. Auftragsabwicklung

Der vollständige Prozess der Auftragsabwicklung ist in einer gesonderten Prozessbeschreibung einschließlich der Dokumentation und Nachweisführung festgelegt. Hierin sind alle Tätigkeiten und Verantwortungsbereiche beschrieben.

### **Anfragen / Angebote**

Kundenanfragen werden auf Vollständigkeit und Machbarkeit geprüft. Durch die Geschäftsleitung wird auf Basis der Kundeninformationen und den aktuellen Preislisten ein Angebot erstellt und an den Kunden übermittelt.

Nachfolgende Änderungen oder Abweichungen zur Anfrage werden mit dem Kunden abgestimmt und alle Änderungen dokumentiert.

Bei jeder Neuanlage (Steuerung, Bäder, Rahmenbedingungen) bzw. bei Änderung von Teilen wird eine Nullserie gestartet und das Ergebnis dokumentiert und aufbewahrt.

### **Warenannahme / Arbeitsvorbereitung**

Die angelieferte Rohware und der Lieferschein werden gegen das bestehende Angebot geprüft und der Warenannahmeschein wird erstellt. Festgestellte Mängel an der Rohware werden mit dem Kunden geklärt. Sonderfreigaben werden schriftlich erfasst und mit einem Musterteil aufbewahrt.

Zur ständigen Identifizierung der Produkte werden alle Warenbehälter mit dem Warenannahmeschein gekennzeichnet.

Gemäß Liefertermin wird die Ware zwischengelagert, vorbereitet und zeitgerecht der Produktion zugeführt.

### **Produktion**

Um eine gleichbleibend hohe Qualität sicherzustellen, sind alle Badzusammensetzungen schriftlich definiert und werden durch regelmäßige Kontrollen überwacht.

Der Veredelungsprozess ist in den jeweiligen EDV-Programmen der Anlage gespeichert

und über die Angabe des Kunden und der Warenannahmenummer jederzeit zurückverfolgbar. Bei Bedarf können zu jeder Zeit die angewendeten Bäder sowie die Behandlungszeiten abgefragt werden. Je nach Auftrag werden die veredelten Waren zur Weiterbehandlung in die Lackiererei geleitet.

Die fertige Ware wird einer Sichtprüfung unterzogen. Bei neuen Produkten und auf Kundenwunsch werden eine Schichtdickenanalyse sowie weitere Qualitätstests durchgeführt. Bei Abweichungen zur Vorgabe wird eine Nachbehandlung durchgeführt oder ggf. mit dem Kunden eine Sonderfreigabe vereinbart.

Jeder Fehler und jede Störung im Prozess wird durch uns erfasst und ausgewertet.



### **Verpackung und Versand**

Nach Abschluss aller Tätigkeiten werden die Waren gezählt und gewogen. Der Versand erstellt den Lieferschein und die Ware wird stoßfest und fallsicher verpackt. Nach Möglichkeit wird die Kundenverpackung wiederverwendet.

Je nach Kundenauftrag wird die Ware per Post versendet oder zur Abholung durch den Kunden bereitgestellt.

Auf Basis der Lieferscheine werden durch die Verwaltung abschließend die anforderungsgerechte Abrechnung der Aufträge gesteuert und der Zahlungsverkehr überwacht. Rechnungen, Lieferscheine und Warenannahmescheine werden der jeweiligen Ablage zugeführt.

Dieses Management-Handbuch ist Eigentum der Ander Oberflächenveredelung GmbH. Es darf in keiner Form vervielfältigt werden! Die Weitergabe an Dritte ist untersagt!

Die vorliegende Handbuch ist aktuell auf unserer Homepage verfügbar. Bei ausgedruckten Exemplaren besteht kein Anspruch auf Aktualität!

# Management-System

## 2.3. Beschaffung

Der Beschaffungsprozess ist in einer detaillierten Prozessbeschreibung beschrieben.

Zur Bereitstellung qualitativ einwandfreier Ware ist die gute Zusammenarbeit mit unseren Lieferanten ein wesentlicher Bestandteil. Die festgelegten Lieferanten (mit Alternativ Lieferanten) sind in einer Übersicht aufgelistet und werden einer regelmäßigen Bewertung nach festgelegten Kriterien unterzogen.

Neue Produkte und neue Lieferanten werden qualifiziert und nach bestandener Prüfung in unsere Listen aufgenommen.

Im Rahmen der Auftragsabwicklung oder bei Erreichen der Meldebestände wird der Beschaffungsvorgang bei den Lieferanten eingeleitet. Die Bestellmengen sind den Verbräuchen so angepasst, dass die Lagerfähigkeit und Verwendbarkeit der Produkte in jedem Fall gewährleistet sind. Es werden grundsätzlich schriftliche Angebote angefordert.

Nach erfolgreicher Warenannahmeprüfung werden die Produkte anforderungsgerecht nach den geltenden Sicherheitskriterien eingelagert. Fehlerhaftes Material oder Falschlieferungen werden mit dem Lieferanten kommuniziert und werden in der Lieferantenbewertung vermerkt. In jedem Fall erfolgt eine Neulieferung und Rückgabe des fehlerhaften Materials.

## 3. Unterstützende Prozesse

### 3.1. Dokumente, Daten, Aufzeichnungen

Alle für die Auftragsabwicklung, Beschaffung und das Management-System notwendigen Dokumente und Daten sind entsprechend gekennzeichnet und unterliegen der ständigen Überwachung durch den Management-Beauftragten. Er ist im Wesentlichen für die Erstellung/Änderung und Freigabe der Dokumente verantwortlich. Details sind in der Lenkungsmatrix für Dokumente und Daten enthalten.

Die Aktualität der relevanten Dokumente wird durch den Management-Beauftragten sichergestellt. In der Übersicht der mitgeltenden Unterlagen ist der jeweils gültige Versionsstand der Dokumente ersichtlich. Im Rahmen der täglichen Arbeit und der jährlichen Internen Audits wird die Übereinstimmung der Dokumentation mit der Praxis und deren Wirksamkeit überprüft.

Alle mitgeltenden Unterlagen sind mit Version und Datum in einer Übersicht geführt. In der Lenkungsmatrix sind die Verantwortung für Erstellung, Änderung und Freigabe sowie die Vernichtung und Aufbewahrungsdauer festgelegt. Die Management-Dokumentation und die Nachweise werden überwiegend online geführt und auch elektronisch archiviert.

Nachweise dokumentieren unsere Abläufe. Jeder Mitarbeiter ist für die ordnungsgemäße und lesbare Erstellung und Behandlung der Nachweise verantwortlich. Sie dienen der Rückverfolgbarkeit durchgeführter Tätigkeiten und werden mit Kundennamen, Warenannahmenummer oder Datum gekennzeichnet.

Zur Aufrechterhaltung der EDV-Daten wird eine lückenlose Datensicherung praktiziert.

### 3.2. Vorbeugende Instandhaltung

Zur Sicherstellung einer zuverlässigen Produkt- und Prozessqualität werden bei uns alle Maschinen, Geräte und Einrichtungen überwacht. Vom Kunden bereitgestellte Prüfmittel und Lehren unterliegen der Verantwortung des Kunden.

Erforderliche Wartungsarbeiten an der Galvanikanlage sowie die regelmäßigen Sicherheits- und Annodenkontrollen sind in der EDV mit Intervallen hinterlegt. Der Bediener wird auf fällige Arbeiten automatisch hingewiesen. Der Nachweis der erledigten Wartungen wird im System quittiert und dokumentiert.

Das Schichtdickenmessgerät wird alle 5 Jahre vom TÜV überprüft. Erforderliche Referenzmessungen werden nach vorgegebenen Inter-

Dieses Management-Handbuch ist Eigentum der Ander Oberflächenveredelung GmbH. Es darf in keiner Form vervielfältigt werden! Die Weitergabe an Dritte ist untersagt!

Die vorliegende Handbuch ist aktuell auf unserer Homepage verfügbar. Bei ausgedruckten Exemplaren besteht kein Anspruch auf Aktualität!

# Management-System

vallen durchgeführt und in der Überwachung Schichtdickenmessgerät dokumentiert.

Vorhandene Waagen werden regelmäßig geeicht oder durch neue ersetzt.

Die Überwachung ortsveränderlicher Elektrogeräte, der elektrischen Anlage sowie die erforderlichen arbeitssicherheitsrechtliche Überprüfungen werden in Zusammenarbeit mit der Berufsgenossenschaft ermittelt und entsprechend durchgeführt.

### 3.3. Arbeitssicherheit

Zur Vermeidung von Unfällen und potentiellen Gefährdungen werden die gesetzlichen Vorgaben und notwendigen Maßnahmen für die Sicherheit der Arbeitsumgebung durch die Geschäftsleitung in Zusammenarbeit mit der Berufsgenossenschaft und einem Arbeitsmediziner überwacht.

Die Gefährdungsbeurteilung wird entsprechend den Vorgaben nachgewiesen. Im Rahmen der regelmäßigen Betriebsbegehungen mit dem Betriebsarzt werden Änderungen und Abweichungen erfasst und abgestellt. Ausgebildete Ersthelfer stehen zur Verfügung und werden regelmäßig geschult.

Alle Mitarbeiter werden regelmäßig zu sicherheitsrelevanten Themen von der Geschäftsleitung unterwiesen und haben die Möglichkeit zur betriebsärztlichen Untersuchung.

Gefahrstoffverzeichnis und Explosionsschutzdokument wurden erstellt und werden in regelmäßigen Abständen auf Aktualität überprüft. Sicherheitsdatenblätter sind für alle gefährlichen Stoffe verfügbar. Betriebsanweisungen zum Umgang mit gefährlichen Stoffen und Maschinen/Geräten liegen an den jeweiligen Plätzen aus.

### 3.4. Umweltschutz

Im Rahmen unserer täglichen Arbeit werden die allgemeinen Gesetze, Verordnungen und behördliche Vorschriften zum Schutz der Umwelt beachtet. Der Geschäftsführer ist der Ansprechpartner für externe Parteien und Koordinator für alle betrieblichen und umweltrelevanten Angelegenheiten.



Unsere Abwasseranlage entspricht dem Stand der Technik und wird regelmäßig auf die Einhaltung der pH-Werte überprüft. Bei Abweichungen vom Ist- zum Sollwert erfolgt eine Eichung der Elektroden. Die Überprüfung und Eichung der Abwasseranlage wird in der EDV dokumentiert. Vierteljährlich erfolgt eine Sicherung der Daten auf CD.

Abfallvermeidung steht vor Abfallverwertung und vor Abfallbeseitigung. Der anfallende Galvanikschlamm wird zu 100% wiederverwertet. Aufhängedrähte werden gesammelt und an die Scheideanstalt zur Wiederverwertung geschickt. Sonderabfälle werden der Gesellschaft zur Sondermüllbeseitigung (GSB) zugeführt. Vorhandenes Verpackungsmaterial wird weitgehend zum Versand wiederverwendet oder als Wertstoff entsorgt. Die Entsorgung erfolgt grundsätzlich über kompetente, zugelassene Firmen und ist über entsprechende Entsorgungsnachweise durchgängig nachvollziehbar.

Dieses Management-Handbuch ist Eigentum der Ander Oberflächenveredelung GmbH. Es darf in keiner Form vervielfältigt werden! Die Weitergabe an Dritte ist untersagt!

Die vorliegende Handbuch ist aktuell auf unserer Homepage verfügbar. Bei ausgedruckten Exemplaren besteht kein Anspruch auf Aktualität!

# Management-System

## 4. Anhang

### 4.1. Normen, Gesetze, Verordnungen

DIN EN ISO 9001

Qualitätsmanagement-Systeme – Anforderungen

Da wir eine reine Lohngalvanik betreiben, kommen die Normforderungen „Entwicklung“ (Normabschnitt 8.3) nicht zur Anwendung.

Anwendbare Gesetze, Verordnungen und berufsgenossenschaftliche Vorschriften sind in der Übersicht mitgeltender Unterlagen aufgeführt.

Dieses Management-Handbuch ist Eigentum der Ander Oberflächenveredelung GmbH.  
Es darf in keiner Form vervielfältigt werden! Die Weitergabe an Dritte ist untersagt!

Die vorliegende Handbuch ist aktuell auf unserer Homepage verfügbar. Bei ausgedruckten Exemplaren besteht kein Anspruch auf Aktualität!