

Managementhandbuch

Rösler Oberflächentechnik GmbH

Managementhandbuch

Inhaltsverzeichnis

1. Vorwort

- 1.1 Unternehmensprofil und Produkte
- 1.2 Unser Verständnis von Qualität, Energie, Umwelt, Sicherheit und Nachhaltigkeit
- 1.3 Ziele und Nutzen des integrierten Managementsystems
- 1.4 Geltende Normen, gesetzliche Anforderungen und externe Rahmenbedingungen
- 1.5 Adressaten, Aufbau und Dokumentation des Managementhandbuchs

2. Kontext der Organisation

- 2.1 Verständnis von Organisation und Kontext
- 2.2 Interessierte Parteien und ihre Anforderungen
- 2.3 Anwendungsbereich und Grenzen des IMS und des Energiemanagementsystems
- 2.4 Integration von Qualitäts-, Energie-, Umwelt- und Nachhaltigkeitsaspekten in die Unternehmensstrategie
- 2.5 Prozesslandschaft und Struktur des Unternehmens

3. Führung, Strategie und Politik

- 3.1 Rolle der Geschäftsführung und der Führungskräfte
- 3.2 Unternehmensleitbild und Unternehmenskultur
- 3.3 Qualitäts-, Energie- und Nachhaltigkeitspolitik
- 3.4 Strategische und operative Zielsystematik
- 3.5 Planung zur Zielerreichung und Programme
- 3.6 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse im Managementsystem

4. Planung und risikobasierter Ansatz

- 4.1 Grundsätze des Chancen- und Risikomanagements
- 4.2 Methodik der Risiko- und Chancenbewertung
- 4.3 Nachhaltigkeits- und Wesentlichkeitsanalyse
- 4.4 Planung von Qualitäts-, Energie- und Nachhaltigkeitszielen
- 4.5 Management von Änderungen

5. Unterstützung (Ressourcen & Kompetenzen)

- 5.1 Ressourcenmanagement und Infrastruktur
- 5.2 Arbeitsumgebung, Energieversorgung und technische Infrastruktur
- 5.3 Kompetenzen, Qualifikation, Schulung und Bewusstsein
- 5.4 Wissensmanagement und Lessons Learned
- 5.5 Kommunikation (intern und extern)
- 5.6 Dokumentierte Information und Dokumentenmanagement

6. Operative Planung und Steuerung

- 6.1 Allgemeine Anforderungen an die operative Steuerung
- 6.2 Vertrieb, Angebotserstellung und Vertragsprüfung
- 6.3 Entwicklung und Konstruktion
- 6.4 Beschaffung und Lieferantenmanagement
- 6.5 Produktion, Fertigung und Montage
- 6.6 Prüf-, Mess- und Freigabeprozesse
- 6.7 Logistik, Lager und Versand
- 6.8 Service, Inbetriebnahme und After-Sales
- 6.9 Operatives Energiemanagement
- 6.10 Ausgelagerte Prozesse und Dienstleistungen
- 6.11 Arbeitsschutz, Gesundheits- und Notfallmanagement
- 6.12 Umweltrelevante Betriebsaspekte

7. Kundenorientierung und Stakeholder-Management

- 7.1 Ermittlung und Bewertung von Kundenanforderungen
- 7.2 Kundenkommunikation und Informationsbereitstellung
- 7.3 Reklamationsmanagement und Kundenzufriedenheit
- 7.4 Umgang mit weiteren interessierten Parteien

8. Leistungsmessung, Überwachung und Analyse

- 8.1 Messung und Überwachung der Prozess- und Produktqualität
- 8.2 Energiemessung, EnPIs und energetische Bewertung
- 8.3 Datenanalyse, Reporting und Kennzahlensysteme
- 8.4 Internes Audit
- 8.5 Managementbewertung

9. Nichtkonformitäten, Korrekturmaßnahmen und kontinuierliche Verbesserung

- 9.1 Umgang mit Nichtkonformitäten und Abweichungen
- 9.2 Maßnahmenmanagement, Ursachenanalyse und Wirksamkeitsprüfung
- 9.3 Kontinuierliche Verbesserung und KVP-Strukturen
- 9.4 Schwerpunktprojekte zu Energieeffizienz, Nachhaltigkeit und Innovation

10. Schlusswort

1. Vorwort

Dieses integrierte Managementhandbuch beschreibt das Managementsystem der Rösler Oberflächentechnik GmbH, welches sowohl für interne als auch externe Zwecke genutzt wird. Es soll unseren Mitarbeitenden Orientierung geben, unseren Kunden und Partnern Transparenz bieten und Auditoren eine klare, nachvollziehbare Struktur aufzeigen.

Wir verstehen unser Managementsystem als zentrales Führungsinstrument. Es sorgt dafür, dass wir als Unternehmen unsere Kräfte bündeln, dass alle Bereiche an einem Strang ziehen und dass wir unsere Qualität, unsere energiebezogene Leistung und unsere Nachhaltigkeitsziele konsequent weiterentwickeln. Normen und gesetzliche Anforderungen sind dabei kein Selbstzweck, sondern Rahmenbedingungen, die uns unterstützen, unsere Zielsetzungen in den jeweiligen Bereichen zu erreichen.

Die vorliegende Dokumentation wird durch unsere Managementverfahrensanweisung ergänzt. Diese enthält detaillierte Regelungen zu Normanforderungen, Prozessen, Rollen, Methoden und Nachweisen und ist integraler Bestandteil des Managementsystems. Während dieses Handbuch die Grundprinzipien, Zusammenhänge und den „Spirit“ unseres Systems beschreibt, liefert die Managementverfahrensanweisung das präzise, operative Regelwerk im Hintergrund.

Wir möchten, dass sich dieses Handbuch wie eine Einladung liest:

Eine Einladung, zu verstehen, wie wir bei Rösler denken und handeln, wie wir Qualität und Energieeffizienz sicherstellen und wie wir gemeinsam daran arbeiten, jeden Tag ein Stück besser zu werden – für unsere Kunden, für unsere Mitarbeitenden und für alle, die mit uns zusammenarbeiten.

1.1 Unternehmensprofil und Produkte

Der Name Rösler steht für zukunftsweisende Technologien im Bereich der mechanischen Oberflächenbearbeitung sowie für physikalisch-chemische Prozesse (AM Solutions). 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 (Gleichschleifen und Strahlen) sowie zum Post Processing aus einer Hand. Auf Basis der gestellten Kundenforderungen erarbeiten wir konkrete Konzepte in unseren Customer Experience Centers (CECs).

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 Produktionsstandorten in Deutschland – Untermerzbach und Hausen – werden aktuell circa 980 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.

Die Rösler Oberflächentechnik GmbH ist eine Spezialistin für Oberflächentechnik und weltweit führende Anbieterin für Oberflächenbearbeitung.

Der Name Rösler steht seit über 90 Jahren für höchste Qualität bei der Herstellung von Maschinen und Anlagensystemen für die Bereiche Gleitschlifftechnik und Strahltechnik sowie bei der Entwicklung und Herstellung optimal abgestimmter Verfahrensmittel. Einfach ausgedrückt: Surface Finishing is our DNA!

Wenn es um die Bearbeitung und Veredelung von Oberflächen geht, sind wir für zahlreiche Unternehmen weltweit ganz selbstverständlich erste Wahl. Wir verbinden langjährige Erfahrung mit einzigartiger Innovationskraft.

Mit dieser Erfahrung im Rücken entwickeln wir uns stetig weiter: Aufgrund des zunehmenden Einsatzes der additiven Fertigung als Produktionstechnologie bündeln wir seit 2018 unter der Marke AM Solutions alle Aktivitäten der Rösler Gruppe im Bereich der additiven Fertigung. Dies betrifft sowohl den Bereich der automatisierten Nachbearbeitungslösungen (3D post processing technology) als auch einen umfassenden Dienstleistungsbereich (Manufacturing service partner).

Mit der jüngsten Marke Rösler Smart Solutions hat zuletzt auch der Bereich Digitalisierung in unser Produktportfolio Einzug gehalten.

Wussten Sie, dass im Schnitt jeder Mensch in Deutschland zwei Mal am Tag einen Gegenstand in der Hand hält, der mit einer Anlage aus dem Hause Rösler bearbeitet wurde? Wir sorgen dafür, dass bei unseren Kunden alles glattgeht. Und deren Produkte strahlen.

Unser Produktportfolio ist in seinem Umfang weltweit einzigartig. Nur wir bieten unseren Kunden dank unserer einzigartigen Fertigungstiefe alle nötigen Komponenten für sämtliche Gleitschleifprozesse und Strahltechnikprozesse aus einer Hand – von der Anlage über Schleifkörper und Compounds bis zum Strahlmittel und sorgen mit der richtigen Umwelttechnologie auch für die Abwasser-Reinigung. Zusätzlich produzieren wir Industriewaschanlagen, die höchsten Standards entsprechen. So breit ist kein anderes Unternehmen im Bereich Oberflächenbearbeitung aufgestellt. Das macht uns zum Weltmarktführer und - weil wir unsere Produkte und unseren Service ständig verbessern und weiterentwickeln - auch zum Qualitätsführer.

Als Systemanbieter begleiten wir unsere Kunden auf der kompletten Reise von der ersten Idee bis zur endgültigen Inbetriebnahme der Maschine, Anlage oder Fertigungsline und darüber hinaus. In unseren weltweiten Customer Experience Centern definieren wir den perfekten Prozess für die Produkte unserer Kunden. Und bei Fragen stehen wir 365 Tage im Jahr gerne als Ansprechpartner zur Verfügung. Ein ganzes Maschinenleben lang.

Unser größtes Kapital ist das Wissen unserer Mitarbeiter. Seit Jahren setzen wir deshalb konsequent auf die Themen Mitarbeiterschulung und Weiterbildung, weil Lernen nie aufhört und auch der klügste Kopf mal ein Update braucht. Seit 2016 bündeln wir unser Schulungsengagement in unserer Rösler Academy. Hier vermitteln wir in modernster Umgebung und mit TÜV-zertifizierten Trainern auch den Fachkräften unserer Kunden alles, vom Basiswissen bis hin zu den Special-Skills rund um sämtliche Themen aus dem Bereich der Oberflächenbearbeitung.

In unserer Mission & Vision haben wir klar definiert, wofür wir als Unternehmen stehen, was uns einzigartig macht und wie unser langfristiges Zukunftsbild aussieht. Für unsere Mitarbeiter, vom Facharbeiter bis hin zum Entscheidungsträger, soll sie Leitbild, Versprechen und täglicher Kompass sein. Denn wir wissen: Erfolgreich können wir als Unternehmen nur sein, wenn sich alle Mitarbeiter gleichermaßen mit dem Unternehmen identifizieren und dementsprechend handeln. Wir wissen aber auch: Unser Erfolg hängt maßgeblich von der Zufriedenheit unserer Kunden ab. Von Kunden, die uns ihr Vertrauen schenken, unsere Produkte kaufen und unsere Services in Anspruch nehmen, weil wir sie mit unserem Gesamtpaket überzeugen konnten.

Daher ist es unsere Vision, das weltbeste kundenorientierte Unternehmen in der Oberflächenbearbeitung zu sein, die beste Qualität zu liefern, den besten Service zu leisten und innovativer zu sein. Das heißt für uns selbstverständlich auch: Vor Ort sein. Für unsere Kunden da sein. Immer ansprechbar sein.

Die Rösler Gruppe bietet ein weltweites Netz mit 15 Standorten. Dazu kommen 150 Vertretungen, die unseren Kunden mit ihrer langjährigen Erfahrung beratend zur Seite stehen. Das garantiert unseren Kunden besten Service rund um den Globus. Der Rösler Philosophie folgend, verfügen alle Niederlassungen und Tochterfirmen über entsprechende Lagerhaltung, Servicekompetenz und Customer Experience Center.

Die Rösler Oberflächentechnik GmbH, mit den beiden Standorten in Untermerzbach und Hausen, ist ein in der Region verankertes Familienunternehmen und die zentrale Produktionsfirma innerhalb der Rösler Gruppe. Als attraktiver, zukunftsorientierter Arbeitgeber stärken wir die gesamte Region. Wir sind zuverlässiger Ausbildungspartner, Magnet für Fachkräfte und Sponsor von Sport, Kultur und Sozialem.

Mit eingeschränktem Produktionsfokus wird im Ausland an folgenden Standorten produziert:

Rösler Italien produziert Systeme und Maschinen für die Gleitschlifftechnik, Zentrifugen, Prozesswasseraufbereitungsanlagen und Kunststoffschleifkörper „Made in Italy“ in drei verschiedenen Zusammensetzungen: Polyester, Harnstoff und Thermoplast (patentiert und mit recyceltem PET hergestellt).

AM Solutions in Italien entwickelt und konstruiert AM-Teile gemeinsam mit unseren Kunden und kann diese als Lohnbetrieb auch herstellen.

Rösler Frankreich hat sich auf die Herstellung von Druckluftstrahlanlagen (trocken und nass), insbesondere für die Luftfahrtindustrie, spezialisiert. Mit ihrer Abteilung "Robotik und Anwendungen" sind sie führend in der Herstellung von automatisierten Maschinen und unterstützen unsere Kunden bei der Entwicklung von Werkzeugen sowie der Integration von Robotern.

Bei **Rösler USA** wird ein breites Spektrum von Gleitschliff- und Strahlanlagen sowie Ersatzteilen produziert. Zudem werden Keramik- und Kunststoffschleifkörper sowie Compounds am Standort Battle Creek aus lokalen Rohstoffen unter Verwendung von Röslers proprietären Herstellungsverfahren hergestellt, um Produkte von höchster Qualität zu gewährleisten.

Kromas in der Türkei produziert eigene Gleitschliffanlagen und Verfahrensmittel (= eigenes Label), verkauft daneben aber auch Rösler Produkte in der Türkei und im angrenzenden Marktumfeld.

Rösler Brasilien produziert ausgewählte Kunststoffschleifkörper und Gleitschliffanlagen für den südamerikanischen Markt.

Im Rahmen dieses Handbuches 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.

1.2 Unser Verständnis von Qualität, Energie, Umwelt, Sicherheit und Nachhaltigkeit

Qualität, Energie, Umwelt, Sicherheit und Nachhaltigkeit sind für uns keine isolierten Einzeldisziplinen, die in getrennten „Silos“ behandelt werden. Wir sehen sie als miteinander verknüpfte Themen, die gemeinsam darüber entscheiden, wie erfolgreich und zukunftsfähig unser Unternehmen ist.

Qualität bedeutet für uns, die Anforderungen unserer Kunden genau zu verstehen, sie zuverlässig zu erfüllen und möglichst zu übertreffen. Das betrifft nicht nur technische Spezifikationen, sondern auch Liefertreue, Service, Beratung, Dokumentation und die gesamte Zusammenarbeit im Projektverlauf. Qualität zeigt sich in robusten Prozessen, in durchdachten Produkten und in der Art, wie wir mit unseren Kunden kommunizieren.

Energie ist eine Schlüsselressource in unseren eigenen Prozessen und in den Anwendungen unserer Kunden. Wir wollen unseren Energieeinsatz im eigenen Betrieb systematisch überwachen, analysieren und verbessern. Gleichzeitig entwickeln wir Lösungen, die unseren Kunden helfen, ihre eigenen energiebezogenen Leistungen zu verbessern. Energieeffizienz ist für uns ein zentrales Leistungsmerkmal unserer Produkte und zugleich ein Beitrag zum Klima- und Ressourcenschutz.

Umwelt betrachten wir sowohl im Hinblick auf unseren eigenen Standortbetrieb als auch auf den Lebenszyklus unserer Produkte. Wir wollen Ressourcen schonend einsetzen, Abfälle minimieren, Emissionen reduzieren und Umweltauswirkungen soweit wie möglich begrenzen. Gesetzliche Umwelanforderungen sind für uns Untergrenze, nicht Zielmarke.

Sicherheit bezieht sich auf sichere Arbeitsbedingungen für unsere Mitarbeitenden und Dienstleister sowie auf die Sicherheit unserer Anlagen im Betrieb bei unseren Kunden. Technische, organisatorische und persönliche Schutzmaßnahmen sind fester Bestandteil unserer Prozesse. Ein sicheres Arbeitsumfeld ist eine Grundvoraussetzung für Qualität und Motivation.

Nachhaltigkeit verstehen wir als Zusammenspiel von ökonomischen, ökologischen und sozialen Aspekten. Wir wollen wirtschaftlich erfolgreich sein und gleichzeitig langfristige Verantwortung für Umwelt, Gesellschaft und unsere Mitarbeitenden übernehmen. Unser Managementsystem unterstützt uns dabei, diese Balance zu halten und Entscheidungen bewusst zu treffen.



1.3 Ziele und Nutzen des integrierten Managementsystems

Das integrierte Managementsystem (IMS) verfolgt mehrere Ziele zugleich.

Für uns als Unternehmen:

- strukturiert es Prozesse und Verantwortlichkeiten,
- macht Anforderungen transparent,
- bildet die Basis für fundierte Entscheidungen,
- identifiziert Risiken und Chancen,
- unterstützt die kontinuierliche Verbesserung.

Für unsere Kunden bedeutet das IMS:

- nachvollziehbare, stabile Abläufe,
- verlässliche Qualität der Produkte und Dienstleistungen,
- dokumentierte Nachweise für die Einhaltung von Normen,
- methodisch abgesicherte Energieeffizienz-Verbesserungen,
- einen Partner, der Qualität und Nachhaltigkeit systematisch angeht.

Für Auditoren bietet es:

- eine klare Zuordnung von Normanforderungen zu Prozessen,
- dokumentierte Rollen, Methoden und Nachweise,
- eine transparente Struktur, in der Konformität und Wirksamkeit gut prüfbar sind.

Wir sehen das IMS nicht als „Zusatzaufgabe“, sondern als integrierten Bestandteil der Unternehmensführung. Es hilft uns, Ziele zu erreichen, Risiken zu steuern und unseren Anspruch als Qualitäts- und Technologieanbieter täglich einzulösen.



1.4 Geltende Normen, gesetzliche Anforderungen und externe Rahmenbedingungen

Unser IMS basiert auf den Anforderungen der internationalen Normen ISO 9001 (Qualitätsmanagementsysteme) und ISO 50001 (Energiemanagementsysteme). Beide Normen sind vollständig in unser System integriert, sodass Doppelstrukturen vermieden werden und Synergien genutzt werden können.

Darüber hinaus berücksichtigen wir:

- einschlägige gesetzliche und behördliche Vorgaben (z. B. Umwelt-, Energie-, Arbeitsschutz-, Produkt- und Anlagensicherheitsrecht),
- branchenspezifische Regelwerke und Kundenvorgaben,
- interne Richtlinien und Vorgaben der Unternehmensleitung.

Die relevanten Anforderungen werden systematisch identifiziert, bewertet und in Prozesse, Zielsysteme und Maßnahmen überführt. Änderungen im rechtlichen und normativen Umfeld werden beobachtet und bei Bedarf unser System angepasst. So stellen wir sicher, dass unser Handeln rechtssicher, normkonform und zukunftsfähig ist.

1.5 Adressaten, Aufbau und Dokumentation des Managementhandbuchs

Dieses Handbuch richtet sich an verschiedene Zielgruppen:

- Mitarbeitende und Führungskräfte, die verstehen wollen, wie das IMS aufgebaut ist und wie sie es im Alltag anwenden,
- Kunden und Geschäftspartner, die nachvollziehen möchten, wie wir Qualität, Energieeffizienz und Nachhaltigkeit sicherstellen,
- Auditoren und Behörden, die einen strukturierten Überblick über unser System benötigen.

Es beschreibt die Grundstruktur des IMS, die wichtigsten Rollen und Prozesse sowie den Zusammenhang zwischen den einzelnen Systemelementen. Es ist auf Top-Level-Ebene gehalten und verweist, wo erforderlich, auf detailliertere Dokumente.

Unsere Managementverfahrensanweisung und weitere Verfahrens- und Arbeitsanweisungen, Prozessbeschreibungen, Formblätter und IT-gestützte Tools ergänzen dieses Handbuch um alle operativen Details.

2. Kontext der Organisation

Ein wirksames Managementsystem beginnt mit einem klaren Verständnis des organisatorischen Kontextes. Nur wenn wir wissen, in welchem Umfeld wir agieren, welche Faktoren uns beeinflussen und welche Erwartungen an uns gestellt werden, können wir unser System sinnvoll ausrichten.

Dieses Kapitel zeigt, wie wir unseren Kontext analysieren, interessierte Parteien betrachten, den Anwendungsbereich festlegen und Qualität, Energie, Umwelt und Nachhaltigkeit in die Unternehmensstrategie integrieren. Es bildet die Grundlage für alle weiteren Kapitel und ist damit ein zentraler Ankerpunkt für Kunden, Stakeholder und Auditoren.



2.1 Verständnis von Organisation und Kontext

Die Rösler Oberflächentechnik GmbH bewegt sich in einem dynamischen Umfeld: Märkte verändern sich, Technologien entwickeln sich weiter, gesetzliche Anforderungen werden angepasst und Kundenanforderungen differenzieren sich aus. Unser IMS muss diesen Veränderungen gerecht werden.

Um dies sicherzustellen, betrachten wir regelmäßig interne und externe Aspekte, die Einfluss auf unsere Fähigkeit haben, gewünschte Ergebnisse zu erreichen. Zu den internen Aspekten zählen zum Beispiel:

- Unternehmensstruktur und Aufbauorganisation,
- Kompetenzen unserer Mitarbeitenden,
- vorhandene Maschinen, Anlagen, Energie- und Infrastruktur,
- IT-Systeme und Datenverfügbarkeit,
- Unternehmenskultur, Kommunikationswege und Entscheidungsstrukturen,
- wirtschaftliche Rahmenbedingungen, Investitionsmöglichkeiten und Ressourcen.

Externe Aspekte umfassen etwa:

- Markt- und Wettbewerbsentwicklung in unserem Tätigkeitsfeld,
- technologische Trends (z. B. Digitalisierung, Industrie 4.0, additive Fertigung),
- Entwicklungen von Energiepreisen und Energieträgern,
- Gesetzgebung und Regulierung (Umwelt, Energie, Arbeitsschutz, Produktsicherheit und Nachhaltigkeit),
- gesellschaftliche und ökologische Erwartungen,
- regionale Rahmenbedingungen an den Standorten.

Erkenntnisse aus dieser Kontextanalyse fließen in unsere strategische Planung, in die Festlegung von Zielen sowie in die Weiterentwicklung des IMS ein. Sie werden unter anderem in Managementbewertungen, Strategiewerkshops oder speziellen Analysen dokumentiert und regelmäßig überprüft.

2.2 Interessierte Parteien und ihre Anforderungen

Neben dem organisatorischen Kontext sind die interessierten Parteien („Stakeholder“) und ihre Erwartungen ein zentraler Bezugspunkt für das IMS. Wir identifizieren, wer unsere wesentlichen Stakeholder sind, welche Anforderungen sie an uns stellen und wie wir diese Anforderungen im System berücksichtigen.

Zu unseren wichtigen interessierten Parteien zählen unter anderem:

- **Kunden:**
Sie erwarten qualitativ hochwertige, energieeffiziente, sichere und wirtschaftliche Lösungen, verlässliche Lieferungen, transparenten Service und klare Kommunikation.
- **Mitarbeitende:**
Sie erwarten sichere Arbeitsbedingungen, klare Aufgaben, Wertschätzung, Entwicklungsmöglichkeiten, verlässliche Informationen und eine sinnvolle Organisation der Arbeit.
- **Eigentümer und Geschäftsführung:**
Sie erwarten nachhaltigen wirtschaftlichen Erfolg, stabile Prozesse, verantwortungsvolles Risikomanagement und eine wirksame Unternehmenssteuerung.
- **Lieferanten und Dienstleister:**
Sie erwarten verlässliche Kooperation, klare Anforderungen und eine faire, langfristig ausgerichtete Zusammenarbeit.

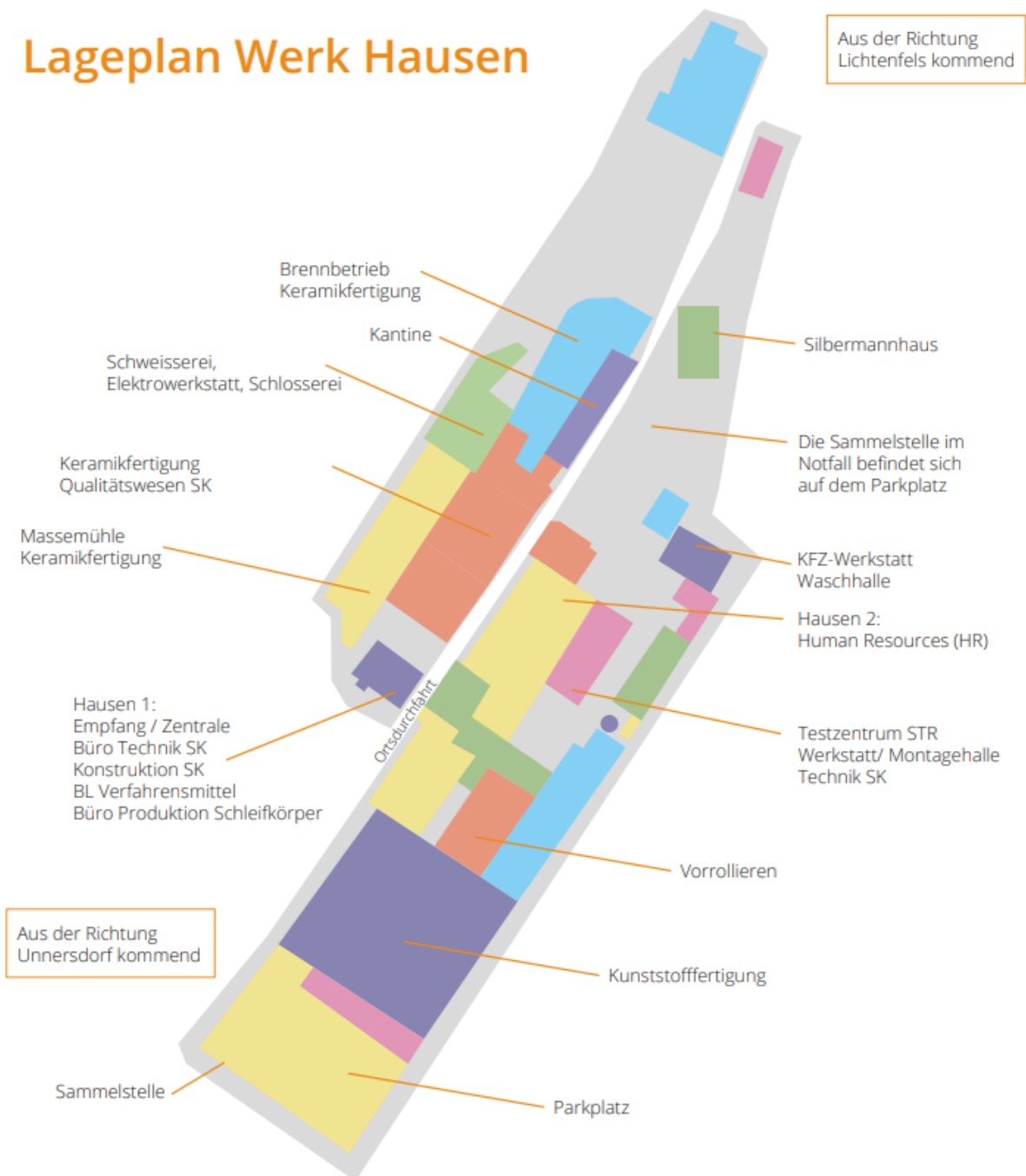
- **Behörden und Institutionen:**
Sie erwarten die Einhaltung rechtlicher Vorgaben, transparente Kommunikation im Bedarfsfall und die Bereitschaft zur Zusammenarbeit.
- **Banken, Versicherungen und weitere Finanzpartner:**
Sie erwarten wirtschaftliche Stabilität, transparente Berichterstattung und verlässliche Risikosteuerung.
- **Nachbarn und Öffentlichkeit:**
Sie erwarten einen verantwortungsvollen Umgang mit Umwelt, Ressourcen und etwaigen Emissionen sowie eine offene, sachliche Kommunikation bei relevanten Themen.

Wir erfassen diese Anforderungen in geeigneter Form, bewerten ihre Relevanz und integrieren sie in Prozesse, Zielsysteme und Maßnahmen. Auf diese Weise stellen wir sicher, dass unser IMS nicht nur auf Normtexte reagiert, sondern die tatsächlichen Erwartungen der Stakeholder abbildet.

2.3 Anwendungsbereich und Grenzen des IMS und des Energiemanagementsystems

Als Anwendungsbereich für alle genannten Managementsysteme wurden die Standorte Bad Staffelstein (Hausen 1; 96231 Bad Staffelstein), als Hauptsitz und Untermerzbach (Vorstadt 1; 96190 Untermerzbach) definiert. In genannten Standorten werden Maschinen und/oder Verfahrensmittel zur Oberflächenbehandlung hergestellt – siehe nachfolgende Lagepläne der beiden Standorte:

Lageplan Werk Hausen



Lageplan Werk Memmelsdorf



Darüber hinaus zählt zum Anwendungsbereich der Point Of Energy Action (PoEA) in Heilgersdorf (Außenlager; Bischwinder Str. 3; 96145 Seßlach). Alle untervermieteten Wohnungen (Hausen und Gereuth) sind vom Anwendungs- und Geltungsbereich ausgeschlossen. Es ist sichergestellt, dass die Rösler Oberflächentechnik GmbH die Befugnis zur Steuerung der Energieeffizienz, des Energieeinsatzes und des Energieverbrauchs innerhalb des Anwendungsbereiches und der Grenzen besitzt. Innerhalb des Anwendungsbereiches und der Grenzen sind keine Energiequellen ausgeschlossen - hierunter fällt auch fremdbezogene- und eigenerzeugte Energie (z.B. unsere PV-Anlagen). Die technischen Grenzen sind auf den Dokumenten „Strommessstellen Hausen“ und Strommessstellen Untermerzbach“ dokumentiert. Durch die konsequente Umsetzung dieser

Vorgaben können wir unsere Wettbewerbsfähigkeit und den wirtschaftlichen Erfolg sicherstellen. Der Anwendungsbereich wurde unter Berücksichtigung der bereits in diesem Dokument genannten, internen und externen Themen, sowie der interessierten Parteien, auf Grundlage der Grenzen des Energiemanagementsystems (EnMS) festgelegt. Alle Systeme, Anlagen, Prozesse und Dienstleistungen, die unter die Grenzen des EnMS fallen, sind separat aufgeschlüsselt.

2.4 Integration von Qualitäts-, Energie-, Umwelt- und Nachhaltigkeitsaspekten in die Unternehmensstrategie

Unser Managementsystem ist eng mit der Unternehmensstrategie verknüpft. Qualität, Energieeffizienz, Umwelt- und Nachhaltigkeitsaspekte werden nicht nachträglich „aufgesetzt“, sondern von Beginn an in strategische Überlegungen einbezogen.

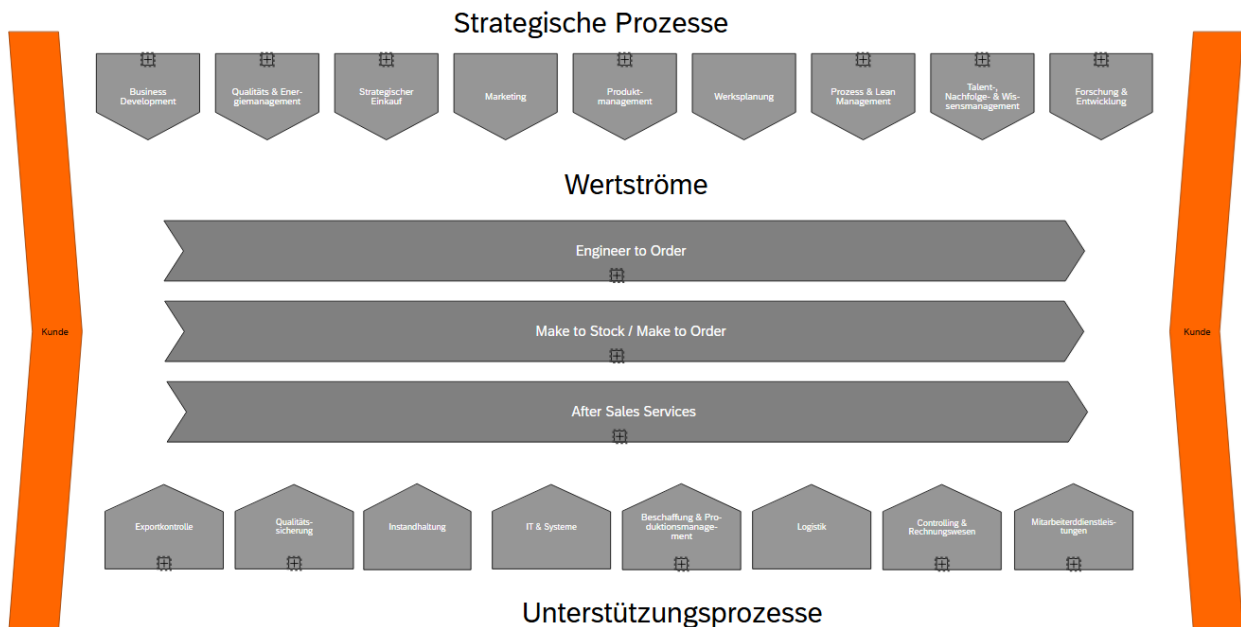
Beispiele für diese Integration sind:

- Investitionsentscheidungen in Maschinen, Anlagen oder Gebäude, bei denen neben wirtschaftlichen Aspekten auch Qualitäts- und Energieeffizienz und Nachhaltigkeits-Ziele berücksichtigt werden;
- Entwicklungsprojekte, bei denen Anforderungen an Produktqualität, Energieverbrauch, Sicherheit und Umweltverträglichkeit integraler Bestandteil der Spezifikation sind;
- die Einplanung von Ressourcen für Verbesserungsprojekte in den Bereichen Energieeffizienz, Prozessoptimierung, Digitalisierung und Nachhaltigkeit.

Durch diese Verknüpfung wird das IMS zu einem aktiven Werkzeug der Unternehmensführung: Es unterstützt die Umsetzung der strategischen Ziele und liefert gleichzeitig Rückkopplungen über Kennzahlen, Auditergebnisse und Managementbewertungen.

2.5 Prozesslandschaft und Struktur des Unternehmens

Die Rösler Oberflächentechnik GmbH ist gemäß DIN EN ISO 9001 prozessorientiert strukturiert. Unsere Prozesslandschaft ist in Führungsprozesse, strategische Prozesse, Wertschöpfungsprozesse und Unterstützungsprozesse gegliedert:



Führungsprozesse umfassen zum Beispiel Strategieentwicklung, Zielplanung, Risikomanagement, Managementbewertung und übergeordnete Steuerungsprozesse.

Unter strategischen Prozessen verstehen wir Prozesse in den Bereichen, Business Development, strategischer Einkauf, Marketing, Prozess- & Lean Management oder Forschung & Entwicklung.

Wertschöpfungsprozesse bilden den Weg von der Kundenanfrage über Angebot, Auftragsabwicklung, Entwicklung, Beschaffung, Fertigung, Montage, Prüfung, Versand bis zum Service ab. Hier entsteht der direkte Nutzen für unsere Kunden.

Unterstützungsprozesse wie Personal, IT & Systeme, Instandhaltung, Qualitätssicherung/IMS, Controlling & Rechnungswesen sowie Exportkontrolle stellen sicher, dass die Wertschöpfungsprozesse stabil und effizient laufen können.

Die Prozesslandkarte visualisiert diese Zusammenhänge. Sie zeigt, wie die einzelnen Prozesse miteinander verknüpft sind und an welchen Stellen Schnittpunkte bestehen. Zu den Prozessen existieren detaillierte Prozessbeschreibungen, die Abläufe, Verantwortlichkeiten, Eingaben, Ausgaben und Kennzahlen definieren.

Für Mitarbeitende ist die Prozesslandschaft Orientierung und Arbeitsgrundlage. Für Kunden und Auditoren macht sie transparent, wie wir unsere Leistungen strukturiert erbringen.

3. Führung, Strategie und Politik

Führung ist der Motor des Managementsystems. Dieses Kapitel beschreibt, wie die Geschäftsführung und die Führungskräfte die Verantwortung für das IMS übernehmen, welche Leitbilder und Politiken gelten und wie daraus konkrete Ziele und Maßnahmen abgeleitet werden. Es zeigt, dass das IMS nicht „nebenher“ läuft, sondern integraler Bestandteil der Unternehmensführung ist.

3.1 Rolle der Geschäftsführung und der Führungskräfte

Die Geschäftsführung trägt die oberste Verantwortung für die Wirksamkeit, Angemessenheit und Weiterentwicklung des integrierten Managementsystems. Sie setzt die strategische Richtung, verabschiedet die Unternehmens-, Qualitäts- und Energiepolitik, stellt die notwendigen Ressourcen bereit und überprüft regelmäßig, ob das IMS geeignet ist, die gesteckten Ziele zu erreichen.

Führungskräfte auf allen Ebenen sind dafür verantwortlich, die Vorgaben des IMS in ihren Bereichen umzusetzen. Sie leiten aus den Unternehmenszielen konkrete Bereichs- und Prozessziele ab, kommunizieren diese verständlich an ihre Teams und sorgen für die Umsetzung im Alltag. Sie unterstützen Mitarbeitende bei der Erfüllung ihrer Aufgaben, fördern die Entwicklung von Kompetenzen und schaffen ein Umfeld, in dem Verbesserungsvorschläge willkommen sind.

Die aktive Rolle der Führungskräfte ist für Kunden und Auditoren ein zentrales Signal dafür, dass das Managementsystem nicht nur formal existiert, sondern im Unternehmen gelebt wird.

3.2 Unternehmensleitbild und Unternehmenskultur

Unser Unternehmensleitbild beschreibt, wofür die Rösler Oberflächentechnik GmbH steht: Für hochwertige technische Lösungen, verlässliche Partnerschaften, einen verantwortungsvollen Umgang mit Ressourcen und eine langfristige Perspektive.

Unsere Unternehmenskultur ist geprägt von: Praxisnähe und Bodenständigkeit, Offenheit und Dialogbereitschaft, Verantwortungsübernahme und Verlässlichkeit und dem Mut, Dinge zu hinterfragen und zu verbessern.

Wir sehen Fehler als Chance zur Verbesserung, nicht als Anlass für Schuldzuweisungen. Diese Kultur ist ein wichtiger Rahmen für das IMS: Nur in einem Umfeld, in dem offen über Herausforderungen gesprochen werden kann, können Ursachenanalysen, Korrekturmaßnahmen und echte Verbesserungen erfolgreich sein.

3.3 Qualitäts-, Energie- und Nachhaltigkeitspolitik

Die von der Geschäftsführung verabschiedete Politik fasst die wesentlichen Leitlinien zusammen, an denen sich unser Handeln orientiert. Sie beinhaltet unter anderem folgende Aussagen:

- Wir richten unser Denken und Handeln an den Bedürfnissen und Erwartungen unserer Kunden aus und streben langfristige, partnerschaftliche Beziehungen an.
- Wir entwickeln, produzieren und liefern Produkte und Dienstleistungen, die qualitativ hochwertig, sicher, energieeffizient und wirtschaftlich sind.
- Wir verbessern unsere energiebezogene Leistung kontinuierlich, indem wir Energieverbräuche messen, analysieren und Optimierungsmöglichkeiten konsequent nutzen.
- Wir halten relevante gesetzliche, behördliche und normative Anforderungen ein und berücksichtigen diese bei der Gestaltung unserer Prozesse und Produkte.
- Wir schaffen sichere, gesundheitsgerechte Arbeitsbedingungen und fördern ein hohes Sicherheitsbewusstsein.
- Wir gehen verantwortungsvoll mit natürlichen Ressourcen um und streben danach, Umweltbelastungen so gering wie möglich zu halten.
- Wir verpflichten uns zur kontinuierlichen Verbesserung unseres Managementsystems, unserer Prozesse und unserer Leistungen.

Diese Politik ist über dieses Managementhandbuch intern kommuniziert, allen Mitarbeitenden im Intranet zugänglich und für interessierte externe Parteien auf unserer Homepage verfügbar. Sie bildet den Rahmen für die Definition von Zielen und Maßnahmen.

3.4 Strategische und operative Zielsystematik

Aus dem Leitbild, der Politik und der Kontextanalyse entwickelt die Geschäftsführung ein strukturiertes Zielsystem. Diese Zielsystematik umfasst:

- strategische Unternehmensziele (z. B. Marktpositionierung, Innovationsgrad, Energieeffizienz im Anlagenportfolio),
- Managementsystemziele (z. B. Reklamationsquoten, Lieferperformance, spezifische Energiekennzahlen, KVP-Anteil),
- Bereichs- und Prozessziele (z. B. für Vertrieb, Entwicklung, Produktion, Service, Energiemanagement).

Ziele werden möglichst messbar formuliert, mit Verantwortlichkeiten, Zeiträumen und Kennzahlen hinterlegt und in geeigneten Gremien abgestimmt. Die regelmäßige Überprüfung der Zielerreichung erfolgt anhand von Kennzahlen, Berichten, Auditergebnissen und Managementbewertungen. Bei Abweichungen werden Ursachen analysiert und Maßnahmen definiert und die Umsetzung nachhaltig verfolgt.

Für Mitarbeitende ist so erkennbar, wie ihre täglichen Aufgaben mit den übergeordneten Unternehmenszielen verbunden sind. Für Kunden und Auditoren zeigt die Zielsystematik, dass wir unsere Entwicklung nicht dem Zufall überlassen, sondern strukturiert steuern.



3.5 Planung zur Zielerreichung und Programme

Ziele allein sind nicht ausreichend, entscheidend ist die Umsetzung. Daher werden für wesentliche Ziele konkrete Programme und Maßnahmenpläne erstellt.

Diese beschreiben:

- welche Maßnahmen zur Zielerreichung vorgesehen sind,
- wer für die Umsetzung verantwortlich ist,
- welcher Zeitrahmen geplant ist,
- welche Ressourcen benötigt werden,
- wie die Wirksamkeit der Maßnahmen überprüft wird.

Beispiele sind Projekte zur Reduktion bestimmter Fehlerarten, zur Verbesserung der Liefertermintreue, zur Optimierung von Energieverbräuchen in spezifischen Anlagen oder zur Einführung neuer Technologien.

Die Ergebnisse der Projekte werden dokumentiert und im Rahmen von internen Besprechungen und Managementbewertungen bewertet. Erfolgreiche Maßnahmen werden in den Regelbetrieb überführt und bei Bedarf neue Programme gestartet.



3.6 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse im Managementsystem

Ein zentrales Element der Führung im IMS ist die klare Zuordnung von Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnissen. In unserer Rollen- und Verantwortlichkeitsmatrix im Anhang der Managementverfahrensanweisung und den korrespondierenden Stellenbeschreibungen ist klar festgelegt, wer für welche Prozesse, Nachweise, Kennzahlen und Entscheidungen verantwortlich ist.

Zu den wesentlichen Rollen gehören unter anderem:

- Geschäftsführung als oberste verantwortliche Instanz für das IMS,
- Beauftragter des Qualitäts- und Energiemanagement / IMS mit Koordinations- und Steuerungsfunktion,
- Prozesseigner für die Hauptprozesse des Unternehmens,
- Führungskräfte der Fachbereiche,
- interne Auditorinnen und Auditoren.

Dies stellt sicher, dass Zuständigkeiten eindeutig definiert sind und Überschneidungen oder Lücken vermieden werden. Alle besonderen Verantwortlichkeiten sind in einer separaten Übersicht im Intranet gelistet und somit ebenfalls allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern einsehbar. Somit ist auch für externe Auditoren sichergestellt, einen schnellen Überblick über Verantwortlichkeiten im System zu erlangen.



4. Planung und risikobasierter Ansatz

Planung und risikobasiertes Denken sind Herzstücke moderner Managementsysteme und zentrale Anforderungen sowohl der ISO 9001 als auch der ISO 50001. In diesem Kapitel beschreiben wir, wie die Rösler Oberflächentechnik GmbH Risiken und Chancen erkennt, bewertet und steuert, wie Nachhaltigkeitsaspekte in diese Betrachtung integriert werden und wie aus all dem konkrete Ziele und Maßnahmen entstehen.

Unser Anspruch ist es, nicht nur auf Ereignisse zu reagieren, sondern Veränderungen frühzeitig wahrzunehmen, zu bewerten und aktiv zu gestalten. Planung bedeutet für uns, Klarheit über Richtung, Prioritäten und Ressourcen zu schaffen – und dabei immer im Blick zu behalten, dass sich Rahmenbedingungen laufend verändern können.

4.1 Grundsätze des Chancen- und Risikomanagements

Wir verstehen Risiken und Chancen als zwei Seiten derselben Medaille. Wo Risiken auftauchen, verbergen sich oft auch Chancen – etwa zur Verbesserung von Prozessen, zur Einführung neuer Technologien oder zur Stärkung von Kundenbeziehungen. Umgekehrt können ungenutzte Chancen langfristig zu Risiken werden.

Aus diesem Verständnis leiten wir mehrere Grundsätze ab:

- Risiken und Chancen werden bewusst adressiert.
- Wir überlassen Risiken und Chancen nicht dem Zufall, sondern identifizieren sie systematisch und beziehen sie in Entscheidungen ein.

Risiko- und Chancenbetrachtungen sind integraler Bestandteil der Planung.

Ob es um neue Produkte, Investitionen, Prozessänderungen oder Projekte geht – wir berücksichtigen Auswirkungen auf Qualität, Energieeffizienz, Nachhaltigkeit, Umwelt, Sicherheit, Kosten, Termine und Reputation. Die Bewertung erfolgt transparent.

Nicht jedes Thema braucht eine komplexe Methode. Wichtig ist, dass Bewertungen nachvollziehbar und wiederholbar sind und als Basis für konkrete Maßnahmen dienen können. Maßnahmen stehen im angemessenen Verhältnis zu den Risiken.

Wir richten unseren Fokus auf die wesentlichen Risiken und Chancen. So vermeiden wir Überbürokratisierung und konzentrieren uns auf das, was wirklichen Nutzen stiftet.

Für Kunden und Auditoren ist diese Herangehensweise ein wichtiges Signal: Wir reagieren nicht nur, wenn ein Problem bereits eingetreten ist, sondern nehmen unsere Verantwortung proaktiv wahr.

4.2 Methodik der Risiko- und Chancenbewertung

Zur Bewertung von Risiken und Chancen verwenden wir unterschiedliche Methoden, abgestimmt auf Thema, Komplexität und Bedeutung. Ziel ist nicht, möglichst viele Methoden einzusetzen, sondern die passenden Werkzeuge für die jeweilige Fragestellung zu nutzen.

Beispiele für eingesetzte Methoden:

- einfache Risikomatrix (Einstufung nach Eintrittswahrscheinlichkeit und Auswirkung),
- strukturierte Checklisten für typische Risiken bei der Produktrealisierung,
- FMEA-Ansätze (Fehler-Möglichkeiten- und Einfluss-Analysen) bei kritischen Prozessen oder Produkten,
- SWOT-Analysen (Stärken-Schwächen-Chancen-Risiken) im Rahmen strategischer Betrachtungen,
- spezifische Bewertungen im Energiemanagement, etwa bei der Priorisierung von Energieeffizienzmaßnahmen.

Die wesentlichen Schritte sind dabei:

- Identifikation relevanter Risiken und Chancen im jeweiligen Kontext (z. B. Prozess, Projekt, Standort, Technologie),
- Einschätzung der Eintrittswahrscheinlichkeit und möglichen Auswirkungen,
- Bewertung nach festgelegten Kriterien,
- Festlegung geeigneter Maßnahmen (z. B. vermeiden, reduzieren, akzeptieren, übertragen) bzw. Nutzung von Chancen (z. B. Projektinitiativen, Investitionen).

Dokumentation und Nachweisführung erfolgen in geeigneter Form – von einfachen Risikodokumentationen bis hin zu detaillierten Analysedokumenten bei komplexen Themen. Die Ergebnisse solcher Bewertungen sind nicht Selbstzweck, sondern fließen direkt in Planungen, Priorisierungen und Managemententscheidungen ein.

4.3 Nachhaltigkeits- und Wesentlichkeitsanalyse

Über die klassische Risiko- und Chancenbetrachtung hinaus haben wir bereits, aus Eigenantrieb, eine Nachhaltigkeits- und Wesentlichkeitsanalyse durchgeführt. Dabei ging es darum, zu verstehen, welche ökologischen, sozialen und ökonomischen Themen für unser Unternehmen und unsere Stakeholder besonders relevant sind.

Im Fokus standen:

- Energieverbrauch und Energieeffizienz in unseren Prozessen und Anlagen,
- Emissionen (direkt und indirekt, soweit relevant),
- Ressourceneinsatz und Abfallaufkommen,
- Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz,
- Qualifikation und Zufriedenheit unserer Mitarbeitenden,
- Innovationsfähigkeit und langfristige Marktpositionierung,
- die Rolle unserer Produkte im Kontext der Kundenprozesse (z. B. Beitrag zu deren Energieeffizienz).

Diese Analyse erfolgt zukünftig wiederholt in geeigneten Zeitabständen, zum Beispiel im Rahmen strategischer Workshops oder im Umfeld der Managementbewertung. Sie hilft uns, die wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen zu identifizieren und Prioritäten festzulegen.

Für Kunden und Auditoren zeigt dies, dass wir Nachhaltigkeit nicht als kurzfristigen Trend, sondern als strategisches Thema verstehen, das systematisch in unser Managementsystem eingebettet ist.



4.4 Planung von Qualitäts-, Energie- und Nachhaltigkeitszielen

Aus der Kontextanalyse, den Stakeholder-Anforderungen, den Risiko- und Chancenbewertungen und den Nachhaltigkeitsanalysen leiten wir konkrete Ziele ab. Diese Ziele bilden den operativen Ausdruck unserer Strategie und Politik.

Qualitätsziele können sich beispielsweise beziehen auf:

- Reklamationsquoten und Fehlerarten,
- Prozessstabilität und Prozessfähigkeit,
- Lieferperformance und Termintreue,
- Produktzuverlässigkeit oder Servicequalität.

Energieziele umfassen etwa:

- Reduktion bestimmter Energieverbräuche (absolut oder spezifisch),
- Verbesserung von EnPIs/EnB (energiebezogene Leistungskennzahlen und Baselines),
- Einsatz alternativer Energiequellen,
- Senkung von Energieverlusten und Standby-Verbräuchen.

Nachhaltigkeitsziele können zum Beispiel sein:

- Reduktion bestimmter Abfallmengen oder Emissionen,
- Erhöhung des Anteils wiederverwendbarer oder recycelbarer Materialien,
- Verbesserung von Arbeitssicherheitskennzahlen,
- Sensibilisierung und Schulung der Mitarbeitenden zu Nachhaltigkeitsthemen.

Ziele werden möglichst „SMART“ konkret formuliert, mit Verantwortlichkeiten, Zeiträumen und Kennzahlen verknüpft und in geeigneten Gremien abgestimmt und freigegeben. Sie sind regelmäßig Gegenstand von Besprechungen, Reviews und Managementbewertungen.

Für externe Auditoren bieten die Ziele und zugehörigen Maßnahmen einen klaren Nachweis dafür, dass wir die Forderung nach kontinuierlicher Verbesserung nicht nur deklarieren, sondern mit konkreten Inhalten füllen.

4.5 Management von Änderungen

Veränderungen gehören zum Alltag eines dynamischen Unternehmens. Neue Produkte, neue Technologien, geänderte Kundenanforderungen, Umstrukturierungen, Investitionen oder neue gesetzliche Vorgaben: All das kann Auswirkungen auf unsere Prozesse, Ressourcen, Risiken und Chancen haben.

Unser Changemanagement stellt sicher, dass solche Veränderungen geplant, bewertet und gesteuert werden. Wir betrachten insbesondere:

- Auswirkungen auf Produkt- und Prozessqualität,
- Auswirkungen auf Energieverbräuche und Energieeffizienz,
- Auswirkungen auf Umwelt und Sicherheit,
- Auswirkungen auf Personal, Kompetenzen und Ressourcen,
- notwendige Anpassungen von Dokumenten, IT-Systemen und Schnittstellen.

Je nach Umfang und Bedeutung der Änderung kommen unterschiedliche Vorgehensweisen zum Einsatz – von einfachen Änderungsanträgen und Checklisten bis hin zu strukturierten Änderungsprojekten. Wichtige Änderungen werden dokumentiert, freigegeben und im Nachgang auf Wirksamkeit und eventuelle Nebenwirkungen überprüft.

Für Kunden bedeutet dies: Auch wenn sich Rahmenbedingungen ändern, können sie darauf vertrauen, dass wir strukturiert vorgehen und Qualität und Zuverlässigkeit im Blick behalten. Für Auditoren ist es ein Nachweis dafür, dass wir den risikobasierten Ansatz konsequent auch bei Veränderungen anwenden.



5. Unterstützung (Ressourcen & Kompetenzen)

Ein Managementsystem ist nur so gut wie die Menschen, die es tragen, die Infrastruktur, in der es stattfindet, und die Informationen, auf die es sich stützt. In diesem Kapitel werden die unterstützenden Elemente beschrieben, die sicherstellen, dass das IMS der Rösler Oberflächentechnik GmbH nicht nur auf dem Papier funktioniert, sondern im Alltag wirkt.

Wir betrachten Ressourcen nicht nur quantitativ, sondern auch qualitativ: Es geht um die richtigen Menschen mit den richtigen Kompetenzen, um geeignete Gebäude und Anlagen, um eine passende Arbeitsumgebung, um Wissen, Kommunikation und dokumentierte Informationen. All diese Faktoren tragen dazu bei, dass Qualität, Energieeffizienz, Nachhaltigkeit und Sicherheit tatsächlich gelebt werden können.



5.1 Ressourcenmanagement und Infrastruktur

Ressourcenmanagement bedeutet für uns, die notwendigen Mittel bereitzustellen, um das IMS einzuführen, aufrechtzuerhalten und weiterzuentwickeln.

Dazu gehören:

Personelle Ressourcen: Ausreichend qualifizierte Mitarbeitende in allen relevanten Funktionen,

Technische Ressourcen: Maschinen, Anlagen, Mess- und Prüfeinrichtungen, IT-Systeme,

Finanzielle Ressourcen: Budgets für Investitionen, Projekte, Schulungen und Verbesserungsmaßnahmen,

Zeitliche Ressourcen: Ausreichend Zeit für Schulungen, Projektarbeit, Audits und Verbesserungsaktivitäten.

Bei der Planung und Bereitstellung von Ressourcen berücksichtigen wir sowohl kurzfristige Aufgaben als auch langfristige strategische Ziele. Wir prüfen, welche Ressourcen für die Erfüllung von Normanforderungen, gesetzlichen Vorgaben, Kundenprojekten, Energieeffizienzmaßnahmen und Verbesserungsprojekten notwendig sind, und planen diese ein.

Die Infrastruktur – Gebäude, Anlagen, Versorgungssysteme, Verkehrswege, IT-Netze – wird so gestaltet, betrieben und instandgehalten, dass sie die Prozessanforderungen erfüllt. Insbesondere im Energiemanagement spielt die Infrastruktur eine wichtige Rolle, da sie maßgeblich zur energiebezogenen Leistung beiträgt.

Kunden und Auditoren können daran erkennen, dass wir unser Managementsystem nicht als Zusatzaufgabe betrachten, sondern konsequent mit den erforderlichen Ressourcen unterlegen.

5.2 Arbeitsumgebung, Energieversorgung und technische Infrastruktur

Die Arbeitsumgebung umfasst physische, soziale und organisatorische Bedingungen, unter denen Mitarbeitende ihre Tätigkeiten ausführen. Wir achten darauf, dass diese Umgebung die Anforderungen an Qualität, Energieeffizienz, Nachhaltigkeit, Sicherheit und Gesundheit unterstützt.

Physische Aspekte sind zum Beispiel:

- ergonomisch gestaltete Arbeitsplätze,
- angemessene Beleuchtung und Belüftung,
- Temperatur- und Lärmniveau im zulässigen Rahmen,
- geeignete Lager- und Transportbedingungen für Materialien.

Soziale und organisatorische Aspekte betreffen:

- klare Aufgaben- und Rollenverteilung,
- sinnvolle Arbeitsorganisation und Zeitmodelle,
- ein offenes Kommunikationsklima.

Die Energieversorgung und die technische Infrastruktur werden so ausgelegt, dass eine zuverlässige Versorgung sichergestellt ist und energieeffiziente Betriebsweisen unterstützt werden. Wesentliche Energieverbraucher werden identifiziert, überwacht und bei Bedarf optimiert. Instandhaltungs- und Modernisierungsmaßnahmen berücksichtigen sowohl Aspekte der Verfügbarkeit als auch der Energieeffizienz.

Für Audits, insbesondere im Rahmen der ISO 50001, sind strukturierte Informationen über Energieversorgung, Messstellen, Hauptverbraucher und Umsetzungsstände von Energieeffizienzmaßnahmen wichtige Nachweise. Für Kunden ist es ein Indikator, dass wir die Rahmenbedingungen für unsere Prozesse bewusst gestalten.

5.3 Kompetenzen, Qualifikation, Schulung und Bewusstsein

Kompetente Mitarbeitende sind der Schlüssel für ein wirksames Managementsystem. Deshalb definieren wir für alle qualitäts-, energie-, sicherheits- und umweltrelevanten Tätigkeiten, welche Qualifikationen und Kompetenzen erforderlich sind.

Dies umfasst:

- fachliche Kompetenzen (z.B. technische Kenntnisse, Anwendung von Normen, Prozesswissen),
- methodische Kompetenzen (z.B. Umgang mit Kennzahlen, Analyse- und Problemlösekompetenz, Audittechniken),
- soziale und persönliche Kompetenzen (z.B. Kommunikationsfähigkeit, Verantwortungsbereitschaft).

Wir stellen sicher, dass Mitarbeitende mit den erforderlichen Kompetenzen eingesetzt werden und dass Qualifikationen aktuell gehalten werden. Neue Mitarbeitende werden strukturiert eingearbeitet. Hierzu gehören Informationen zu Prozessen, Produkten, Sicherheitsanforderungen, Energie- und Umweltaspekten sowie zum IMS.

Regelmäßige Schulungen und Unterweisungen behandeln beispielsweise:

- Prozess- und Arbeitsanweisungen,
- sicherheitsrelevante Themen,
- qualitäts- und energiebezogene Anforderungen,
- normative und gesetzliche Änderungen,
- interne Regelungen und Rollen im Managementsystem.

Besonders wichtig ist uns das Bewusstsein: Mitarbeitende sollen verstehen, warum bestimmte Vorgaben existieren, welchen Beitrag sie persönlich leisten und welche Auswirkungen ihr Handeln auf Kunden, Energieverbrauch, Nachhaltigkeit, Umwelt und Sicherheit hat. Dieses Bewusstsein fördern wir durch Kommunikation, Schulungen, Mitarbeiter- und Feedbackgespräche und die Einbindung in Verbesserungsprozesse.



5.4 Wissensmanagement und Lessons Learned

Wissen ist eine zentrale Ressource für unser Unternehmen – insbesondere in einem Umfeld, in dem technologische Entwicklungen, Normen und Kundenanforderungen sich kontinuierlich verändern.

Wir unterscheiden zwischen:

- explizitem Wissen (z. B. Dokumente, Anleitungen, Normen, Zeichnungen, Prozessbeschreibungen),
- implizitem Wissen (Erfahrungen, Fähigkeiten, Intuition der Mitarbeitenden).

Ziel des Wissensmanagements ist es, relevantes Wissen zu identifizieren, zu dokumentieren, zugänglich zu machen und nachhaltig zu sichern.

Dies umfasst unter anderem:

- das systematische Dokumentieren von Verfahren, Prozessen und Einstellungen,
- das Erfassen von Erkenntnissen aus Projekten, Audits, Reklamationen und Verbesserungsmaßnahmen,
- die Strukturierung und Ablage von Informationen in IT-Systemen, sodass sie auffindbar und nutzbar bleiben,
- Maßnahmen zur Sicherung von Wissen bei Personalwechseln (z. B. Übergabekonzepte, Tandemmodelle).

Ein wichtiger Bestandteil sind Lessons-Learned-Besprechungen: Nach Abschluss von Projekten oder bei besonderen Ereignissen analysieren wir, was gut funktioniert hat und was verbessert werden kann. Diese Erkenntnisse werden – soweit relevant – in Prozesse, Anweisungen oder Schulungen übernommen.

Für Kunden und Auditoren ist strukturiertes Wissensmanagement ein Hinweis darauf, dass wir nicht bei jeder Herausforderung „bei Null“ beginnen, sondern systematisch aus Erfahrungen lernen.

5.5 Kommunikation (intern und extern)

Wir legen fest, wie und über welche Kanäle intern und extern kommuniziert wird, um sicherzustellen, dass alle relevanten Informationen die richtigen Zielgruppen erreichen.

Interne Kommunikation umfasst unter anderem:

- Informationsweitergabe zu Zielen, Kennzahlen und Ergebnissen,
- Bekanntgabe von Änderungen an Prozessen und Dokumenten,
- Kommunikation von Sicherheits- und Energieinformationen,
- Feedback- und Dialogformate (z. B. Meetings, Mitarbeitergespräche, Workshops).

Wir nutzen dafür geeignete Medien wie Besprechungen, E-Mails, Intranet, Aushänge oder Betriebsversammlungen. Verantwortlichkeiten für die Weitergabe bestimmter Informationen sind definiert.

Externe Kommunikation betrifft insbesondere:

- Kommunikation mit Kunden (z. B. Projekte, Liefertermine, Änderungen, Reklamationen),
- Kommunikation mit Lieferanten und Dienstleistern (z. B. Anforderungen, Bewertungen, gemeinsame Projekte),
- Kommunikation mit Behörden, Banken und weiteren Institutionen,
- ggf. Öffentlichkeitsarbeit, z. B. im Rahmen von Umwelt- oder Energieaktivitäten.

Ziel ist eine offene, transparente und verlässliche Kommunikation. Für Auditoren ist eine klare Kommunikationsregelung ein Indikator dafür, dass relevante Informationen im Unternehmen nicht „verloren gehen“.



5.6 Dokumentierte Information und Dokumentenmanagement

Dokumentierte Informationen sind ein zentrales Element des Managementsystems: Sie machen Anforderungen, Prozesse und Ergebnisse nachvollziehbar und überprüfbar.

Wir unterscheiden verschiedene Arten von dokumentierter Information, z. B.:

- Managementhandbuch,
- Managementverfahrensanweisung,
- Prozessbeschreibungen und Arbeitsanweisungen,
- Datenblätter
- Prüf- und Prüfmittelanweisungen,
- Formblätter und Checklisten,
- Aufzeichnungen (z. B. Prüfprotokolle, Messwerte, Auditberichte, Schulungsnachweise).

Für die Lenkung dokumentierter Informationen gilt:

- Erstellung, Prüfung und Freigabe erfolgen durch definierte Verantwortliche,
- Dokumente erhalten eindeutige Lenkungen (Gültigkeitsbereich, Titel, Version, Datum, Verantwortliche),
- nur gültige, freigegebene Versionen sind im Umlauf und dürfen verwendet werden,
- veraltete Versionen werden aus dem produktiven Umlauf entfernt oder eindeutig gekennzeichnet,
- Aufbewahrungsfristen und Archivierungsarten sind festgelegt,
- Verfügbarkeit und Zugriff sind so geregelt, dass Mitarbeitende schnell an die für sie relevanten Dokumente gelangen.

Elektronische Systeme unterstützen die Dokumentenlenkung und erleichtern die Nachvollziehbarkeit von Versionen und Freigaben. Für Auditoren ist dies ein zentraler Nachweis, dass die Anforderungen von ISO 9001 und ISO 50001 an dokumentierte Informationen erfüllt sind. Für Kunden bedeutet es, dass hinter unseren Aussagen und Leistungen strukturierte, nachvollziehbare Regelungen stehen.

6. Operative Planung und Steuerung

Die operative Planung und Steuerung ist das Herzstück unseres Tagesgeschäfts. Hier wird sichtbar, wie wir Anforderungen unserer Kunden, Normen und gesetzlichen Vorgaben in konkrete Leistungen übersetzen und welche Strukturen wir geschaffen haben, um Qualität, Energieeffizienz, Sicherheit und Nachhaltigkeit im laufenden Betrieb zu gewährleisten.

Für Kunden und Auditoren ist dieses Kapitel besonders interessant, weil es zeigt, wie wir „in der Praxis“ arbeiten: Von der Anfrage über die Entwicklung und Beschaffung, durch Fertigung und Prüfung, bis hin zu Versand und Service.

Ziel ist es, alle wesentlichen Wertschöpfungsprozesse so zu führen, dass sie reproduzierbare, verlässliche Ergebnisse liefern – und gleichzeitig offen sind für Verbesserungen.

6.1 Allgemeine Anforderungen an die operative Steuerung

Unsere operativen Prozesse werden so geplant und gesteuert, dass sie die geforderten Ergebnisse zuverlässig erbringen. Jeder wesentliche Prozess ist klar strukturiert: Eingaben, Abläufe, Ausgaben, Schnittstellen, Verantwortlichkeiten und notwendige Ressourcen sind definiert.

Für die Steuerung bedeutet dies:

- Prozessziele sind festgelegt und werden über Kennzahlen und Messgrößen beobachtet.
- Anforderungen an Qualität, Energieeffizienz, Nachhaltigkeit, Umwelt und Sicherheit sind integraler Bestandteil der Prozessgestaltung.
- Prüf- und Freigabeschritte sind so in die Abläufe integriert, dass Fehler möglichst früh erkannt und vermieden werden.
- Änderungen an Prozessen unterliegen einem gesteuerten Changemanagement (vgl. Kapitel 4.5).

Wir schaffen damit eine Struktur, in der Mitarbeitende ihre Aufgaben kennen, wissen, worauf es ankommt, und erkennen, wie ihre Arbeit zum Gesamtergebnis beiträgt. Für Kunden ist dies der Hintergrund dafür, dass sie bei uns auf stabile und verlässliche Abläufe vertrauen können.

6.2 Vertrieb, Angebotserstellung und Vertragsprüfung

Der Vertriebs- und Angebotsprozess ist häufig der erste Berührungspunkt zwischen unseren Kunden und unserem Unternehmen. Hier legen wir die Basis für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit und ein klares gegenseitiges Verständnis.

Wenn Kunden mit einer Anfrage an uns herantreten, erfassen wir deren Anforderungen umfassend. Dazu gehören:

- technische Spezifikationen, Zeichnungen, Normen, Standards,
- Erwartungen an Qualität, Funktion, Sicherheit und Dokumentation,
- Anforderungen an Energieeffizienz oder bestimmte energiebezogene Eigenschaften,
- Umgebungsbedingungen beim Kunden, Schnittstellen zu bestehenden Anlagen,
- Liefertermine, Projektmeilensteine und Serviceumfang,
- eventuell branchenspezifische oder gesetzliche Anforderungen, die der Kunde erfüllen muss.

Wir prüfen, ob und wie wir diese Anforderungen erfüllen können. Dazu werden Fachbereiche wie Entwicklung, Konstruktion, Fertigung und Service einbezogen. Wo nötig, werden Alternativen oder Optimierungsvorschläge ausgearbeitet, die z.B. Qualitäts- oder Energieeffizienzziele des Kunden besser unterstützen.

Die Vertragsprüfung stellt sicher, dass vor Annahme eines Auftrags alle Anforderungen verstanden und bewertet sind. Unklarheiten werden mit dem Kunden geklärt, Abweichungen transparent gemacht. Ziel ist es, spätere Missverständnisse zu vermeiden und eine verlässliche Grundlage für die Projektrealisierung zu schaffen.

6.3 Entwicklung und Konstruktion

In der Entwicklung und Konstruktion entstehen die Lösungen, die unsere Kunden später einsetzen. Hier haben wir den größten Einfluss auf Produktqualität, Energieeffizienz, Nachhaltigkeit, Sicherheit und Lebenszykluskosten.

Die Entwicklung folgt klar definierten Schritten:

- Aufnahme und Analyse von Kunden- und Marktanforderungen,
- Erstellung von Konzepten und Lösungsvarianten,
- Bewertung der Varianten im Hinblick auf Funktion, Qualität, Energieeffizienz, Nachhaltigkeit, Sicherheit und Kosten,
- Detailkonstruktion, Auslegung und Auswahl von Komponenten,
- ggf. Bau und Erprobung von Prototypen oder Versuchsanlagen,
- dokumentierte Bewertungen und Freigaben in definierten Meilensteinen.

Normen, Richtlinien und gesetzliche Vorgaben werden in der Konstruktion von Beginn an berücksichtigt. Ebenso fließen Erfahrungen aus bisherigen Projekten, Reklamationen, Serviceberichten und Energiereviews in die Auslegung ein.

Besonderes Augenmerk legen wir auf:

- sicherheitsrelevante Funktionen,
- die energetische Performance der Anlage (z. B. Antriebstechnik, Aggregatkonstruktion, Steuerung),
- Wartungsfreundlichkeit und Zugänglichkeit,
- die Integration in Kundenprozesse und deren Energie-, Qualitäts und Nachhaltigkeitsziele.
- Konstruktionsänderungen werden geplant, dokumentiert und bewertet. So wird sichergestellt, dass keine unbeabsichtigten Auswirkungen auf Qualität, Energieeffizienz, Nachhaltigkeit oder Sicherheit entstehen.



6.4 Beschaffung und Lieferantenmanagement

Unsere Produkte sind das Ergebnis eines Zusammenspiels aus Eigenfertigung und zugekauften Komponenten. Deshalb ist die Qualität und Zuverlässigkeit unserer Lieferanten von zentraler Bedeutung für das Gesamtergebnis.

Im Beschaffungsprozess legen wir zunächst klar fest, welche Anforderungen an Materialien, Komponenten und Dienstleistungen bestehen.

Dazu gehören:

- technische Spezifikationen, Normen und Standards,
- Qualitätsanforderungen (z. B. Prüfzeugnisse, Zertifizierungen),
- Anforderungen an Sicherheit und funktionale Eigenschaften,
- ggf. energiebezogene oder nachhaltigkeitsrelevante Kriterien (z. B. Energieeffizienz von Antrieben, Umweltmanagement beim Lieferanten).

Lieferanten werden nach definierten Kriterien ausgewählt und regelmäßig bewertet. Kriterien können u. a. Qualität, Liefertreue, Service, Kommunikationsverhalten und – wo relevant – der Umgang mit Energie und Umwelt sein. Bei kritischen Lieferanten oder Komponenten können zusätzliche Maßnahmen wie Vor-Ort-Besuche, erweiterte Eingangstests oder spezifische Vereinbarungen zum Einsatz kommen.

Wareneingangsprüfungen stellen sicher, dass nur Materialien und Komponenten weiterverwendet werden, die den Anforderungen entsprechen. Abweichungen werden dokumentiert, bewertet und mit dem Lieferanten geklärt. Auf diese Weise sichern wir die Qualität entlang der gesamten Lieferkette.



6.5 Produktion, Fertigung und Montage

In Produktion, Fertigung und Montage werden Konstruktionen in reale Anlagen, Baugruppen und Produkte umgesetzt. Hier ist die Beherrschung von Prozessen besonders wichtig, um die geplante Qualität, Energieeffizienz, Nachhaltigkeit und Sicherheit zu erreichen.

Unsere Fertigungsprozesse werden durch Arbeitspläne, Fertigungsunterlagen und Arbeitsanweisungen detailliert.

Diese legen u. a. fest:

- Reihenfolge der Arbeitsschritte,
- eingesetzte Maschinen, Werkzeuge und Hilfsmittel,
- relevante Parameter und Toleranzen,
- Prüf- und Messpunkte,
- besondere Sicherheits- oder Energieanforderungen.

Wir stellen sicher, dass nur freigegebene, aktuelle Unterlagen verwendet werden und dass die Mitarbeitenden in den relevanten Anweisungen unterwiesen sind. Für kritische Prozesse – z.B. bestimmte Schweiß-, Montage- oder Einstellarbeiten – gelten zusätzliche Anforderungen, etwa Qualifikationsnachweise, besondere Prüfungen oder Dokumentationspflichten.

Die Fertigung ist so organisiert, dass Materialfluss, Arbeitsplatzgestaltung und Informationswege die Qualität und Effizienz unterstützen. Maßnahmen zur Reduzierung von Verschwendung, zur Verkürzung von Durchlaufzeiten und zur Verbesserung der Energieeffizienz sind Teil unserer kontinuierlichen Verbesserung.



6.6 Prüf-, Mess- und Freigabeprozesse

Um sicherzustellen, dass unsere Produkte und Leistungen die Anforderungen erfüllen, haben wir strukturierte Prüf-, Mess- und Freigabeprozesse etabliert.

Diese umfassen:

- Wareneingangsprüfungen (z. B. Sichtprüfungen, Maßprüfungen, Dokumentenprüfungen),
- Zwischenprüfungen während der Fertigung (z. B. Maß- und Funktionsprüfungen, Prozesskontrollen),
- Endprüfungen vor Auslieferung (z. B. Funktionsprüfungen, Testläufe, Abnahmen),
- Prüfkriterien, Prüfumfang, Verantwortlichkeiten und Dokumentation sind festgelegt.

Prüf- und Messmittel werden geeignet ausgewählt, überwacht und – soweit erforderlich – kalibriert oder verifiziert. So stellen wir sicher, dass Messergebnisse verlässlich und nachvollziehbar sind.

Freigabeprozesse – z. B. die Abnahme einer Anlage vor Versand – werden dokumentiert. Kunden können auf Wunsch in Abnahmeprüfungen einbezogen werden. Dadurch entsteht ein hohes Maß an Transparenz und Vertrauen in die Funktionsfähigkeit und Qualität unserer Produkte.



6.7 Logistik, Lager und Versand

Logistik, Lager und Versand sind wichtige Bindeglieder zwischen den internen Prozessen und unseren Kunden. Sie stellen sicher, dass Materialien und Produkte rechtzeitig und in einwandfreiem Zustand verfügbar sind.

Im Lagerbereich achten wir auf:

- angemessene Lagerbedingungen (z. B. Trockenheit, Temperatur, Sauberkeit),
- eindeutige Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit von Materialien und Produkten,
- definierte Lagerorte und logische Strukturen,
- geeignete Schutzmaßnahmen für empfindliche Teile.

Die Versandprozesse stellen sicher, dass Produkte vollständig, korrekt verpackt und entsprechend den Anforderungen transportiert werden. Verpackungen werden so gewählt und ausgeführt, dass Produkte während Transport und Lagerung geschützt sind. Bei internationalen Lieferungen berücksichtigen wir Export- und Zollanforderungen sowie eventuell notwendige länderspezifische Dokumentationen.

Für Kunden bedeutet dies, dass sie die Anlagen und Komponenten in dem Zustand erhalten, den sie erwarten – bereit zur Installation bzw. zum Einsatz.



6.8 Service, Inbetriebnahme und After-Sales

Service, Inbetriebnahme und After-Sales sind für uns keine Nebentätigkeiten, sondern integraler Bestandteil unseres Leistungsspektrums. Sie tragen entscheidend dazu bei, dass unsere Lösungen über den gesamten Lebenszyklus performant, energieeffizient und sicher bleiben.

Inbetriebnahmen werden nach definierten Abläufen durchgeführt.

Dazu gehören u. a.:

- Überprüfung der Installation,
- Funktionsprüfungen und Testläufe,
- Parametrierung und Feinabstimmung,
- Einweisung der Bediener und Instandhaltungspersonen,
- Dokumentation der Ergebnisse.

Serviceleistungen umfassen Wartungen, Inspektionen, Reparaturen, Modernisierungen und die Lieferung von Ersatzteilen. Wir arbeiten dabei mit klaren Prozessen zur Auftragsannahme, Terminplanung, Durchführung und Dokumentation. Erkenntnisse aus Serviceeinsätzen fließen zurück in Entwicklung, Fertigung und Qualitätsmanagement. So können wir wiederkehrende Themen erkennen und systematisch bearbeiten.

Für Kunden ist unser Service eine wichtige Absicherung, dass ihre Anlagen dauerhaft zuverlässig und energieeffizient betrieben werden können. Für uns ist er eine wertvolle Informationsquelle für die Weiterentwicklung unserer Produkte und Prozesse.



6.9 Operatives Energiemanagement

Das operative Energiemanagement ist der praktische Ausdruck der ISO-50001-Anforderungen im Alltag. Es geht darum, Energieverbräuche zu messen, zu analysieren und gezielt zu verbessern.

Wir haben wesentliche Energieverbraucher identifiziert und – soweit technisch und wirtschaftlich sinnvoll – mit Mess- oder Zähleinrichtungen ausgestattet. Die erfassten Daten werden regelmäßig ausgewertet. Auf dieser Basis bilden wir EnPIs (energiebezogene Leistungskennzahlen), die es ermöglichen, Entwicklungen im Zeitverlauf zu bewerten und unterschiedliche Bereiche oder Anlagen zu vergleichen.

Beispiele für Maßnahmen im operativen Energiemanagement sind:

- Optimierung von Betriebszeiten, z. B. Vermeidung unnötiger Standby-Verbräuche,
- Anpassung von Prozessparametern zur Reduktion von Energieeinsatz bei gleichbleibender Qualität,
- Einsatz energieeffizienterer Antriebe, Aggregate oder Beleuchtungssysteme,
- Verbesserung der Wärmerückgewinnung,
- Sensibilisierung der Mitarbeitenden für energiesparendes Verhalten.

Bei Investitionen und größeren Instandhaltungen prüfen wir systematisch mögliche Energieeffekte und berücksichtigen diese in der Entscheidungsfindung. Eigenschaften und Ergebnisse des Energiemanagements werden in Energiereviews und Managementbewertungen zusammengefasst (vgl. Kapitel 8).

6.10 Ausgelagerte Prozesse und Dienstleistungen

Ausgelagerte Prozesse und Dienstleistungen – etwa spezielle Fertigungsschritte, Prüfungen oder Dienstleistungsanteile – werden so gesteuert, dass unsere Anforderungen weiterhin erfüllt werden.

Wir definieren klar:

- welche Prozesse oder Leistungen ausgelagert sind,
- welche Anforderungen an diese Leistungen bestehen,
- wie wir die Erfüllung dieser Anforderungen überwachen.

Wir stellen sicher, dass ausgelagerte Prozesse in das IMS integriert sind, indem wir sie in unsere Prozesslandkarte, unsere Risiko- und Chancenbetrachtungen und unsere Dokumentation einbeziehen. Energiebezogene Prozesse sind aktuell nicht ausgelagert, somit liegt der energiebezogene Geltungsbereich vollständig in unserer Verantwortung.

6.11 Arbeitsschutz, Gesundheits- und Notfallmanagement

Arbeitsschutz und betriebliches Gesundheitsmanagement sind grundlegende Voraussetzungen für stabile, qualitativ hochwertige Prozesse. Wir führen Gefährdungsbeurteilungen durch, um Risiken für Mitarbeitende und Dritte zu erkennen. Auf dieser Basis definieren wir technische, organisatorische und personenbezogene Schutzmaßnahmen.

An allen relevanten Arbeitsplätzen sind Sicherheitsanforderungen, PSA (persönliche Schutzausrüstung) und Verhaltensregeln beschrieben. Wiederkehrende Unterweisungen stellen sicher, dass Mitarbeitende diese Vorgaben kennen und anwenden.

Notfall- und Störfallpläne beschreiben das Vorgehen bei besonderen Ereignissen wie Bränden, Leckagen, Stromausfällen oder anderen sicherheitsrelevanten Situationen. Zuständigkeiten, Meldewege und Maßnahmen sind festgelegt. Übungen und Schulungen stärken die Handlungssicherheit der Mitarbeitenden im Ernstfall.



6.12 Umweltrelevante Betriebsaspekte

Auch ohne eigenständige Umweltzertifizierung betrachten wir unsere umweltrelevanten Betriebsaspekte sorgfältig.

Dazu gehören:

- Umgang mit Gefahrstoffen und Chemikalien,
- Abfallvermeidung, Trennung und fachgerechte Entsorgung,
- Emissionen in Luft, Wasser und Boden,
- Lärm, Staub, Gerüche,
- Ressourcennutzung und Materialeffizienz.

Wir definieren geeignete Maßnahmen, um negative Umweltauswirkungen zu reduzieren und gesetzliche Anforderungen sicher einzuhalten. Entsorgungspartner werden bewusst ausgewählt und regelmäßig bewertet. Wo es sinnvoll ist, verbinden wir Umweltziele mit Energie- und Qualitätszielen, etwa bei der Optimierung von Produktionsprozessen.



7. Kundenorientierung und Stakeholder-Management

Neben strukturierten Prozessen und Kennzahlen sind es vor allem die Beziehungen zu unseren Kunden und weiteren interessierten Parteien, die über den Erfolg unseres Unternehmens entscheiden. Dieses Kapitel beschreibt, wie wir Kundenanforderungen ermitteln, wie wir mit unseren Kunden kommunizieren, wie wir Reklamationen und Feedback nutzen und wie wir mit weiteren Stakeholdern umgehen.

Unser Anspruch ist es, Kunden nicht nur als „Auftraggeber“, sondern als Partner zu sehen. Gemeinsam mit ihnen wollen wir Lösungen entwickeln, die technisch überzeugen, wirtschaftlich sind und ihre Anforderungen an Qualität und Energieeffizienz nachhaltig erfüllen.

7.1 Ermittlung und Bewertung von Kundenanforderungen

Kundenanforderungen bilden den Ausgangspunkt vieler Prozesse im Unternehmen. Deshalb legen wir großen Wert darauf, diese Anforderungen vollständig, korrekt und verständlich zu erfassen.

Dies erfolgt über:

- systematische Aufnahme von Anforderungen im Rahmen der Anfrage- und Angebotsphase,
- Auswertung von Spezifikationen, Zeichnungen, Normen und Richtlinien,
- Klärung von offenen Punkten in direkten Gesprächen mit dem Kunden,
- Berücksichtigung bestehender Kundenstandards oder Rahmenvereinbarungen.

Wir bewerten, inwieweit die Anforderungen mit unseren Möglichkeiten und mit geltenden gesetzlichen und normativen Vorgaben vereinbar sind. Wo es Abweichungen gibt, machen wir diese transparent und erarbeiten gemeinsam mit dem Kunden mögliche Lösungswege.

Auf diese Weise stellen wir sicher, dass die Erwartungen des Kunden realistisch und erreichbar sind und dass unser Auftrag auf einem gemeinsamen Verständnis beruht.

7.2 Kundenkommunikation und Informationsbereitstellung

Transparente und offene Kommunikation ist eine Grundlage für langfristige Kundenbeziehungen. Wir definieren klare Kommunikationswege und Ansprechpartner für unterschiedliche Themenbereiche (z. B. Vertrieb, Projektleitung, Service, Qualität).

Während der Angebots- und Projektphase stimmen wir uns mit unseren Kunden zu technischen Details, Projektplänen, Terminen und Meilensteinen ab. Bei relevanten Änderungen – etwa bei Spezifikationen, Lieferterminen oder Rahmenbedingungen – informieren wir proaktiv und diskutieren gemeinsam Lösungen.

Wir stellen erforderliche Informationen zum Betrieb und zur Instandhaltung unserer Produkte bereit, z. B. Bedienungsanleitungen, Wartungspläne, Sicherheitsinformationen oder Hinweise zur energieeffizienten Nutzung.

Bei Fragen oder Problemen stehen definierte Ansprechpartner zur Verfügung. So schaffen wir eine Kommunikationskultur, die auf Vertrauen, Professionalität und Lösungsorientierung basiert.

7.3 Reklamationsmanagement und Kundenzufriedenheit

Trotz aller Vorsichtsmaßnahmen und strukturierten Prozesse können Reklamationen oder Unzufriedenheiten nicht vollständig ausgeschlossen werden. Entscheidend ist, wie wir damit umgehen.

Reklamationen werden:

- systematisch erfasst,
- zeitnah bewertet,
- technisch und organisatorisch analysiert,
- mit klaren Maßnahmen beantwortet.

Wir nutzen bewährte Methoden der Ursachenanalyse, um nicht nur den unmittelbaren Fehler zu beheben, sondern auch tieferliegende Ursachen zu identifizieren und zu beseitigen. Korrekturmaßnahmen und, wo sinnvoll, vorbeugende Maßnahmen werden geplant, umgesetzt und auf ihre Wirksamkeit geprüft.

Kundenzufriedenheit erfassen wir nicht nur über Reklamationsdaten, sondern auch über informelle Rückmeldungen, Projektreviews, Besuche vor Ort und – wo sinnvoll – strukturierte Befragungen. Die Erkenntnisse fließen in die Zielsetzungen und Verbesserungsprojekte ein.

Für unsere Kunden ist dies ein Zeichen, dass wir ihre Rückmeldungen ernst nehmen und als Chance zur Verbesserung verstehen. Für Auditoren ist es ein Nachweis, dass wir den PDCA-Gedanken (Plan-Do-Check-Act) leben.

7.4 Umgang mit weiteren interessierten Parteien

Neben unseren Kunden gibt es eine Vielzahl weiterer interessierter Parteien, deren Anforderungen wir berücksichtigen und mit denen wir in Kontakt stehen.

Dazu gehören insbesondere:

- **Mitarbeitende:**
Sie sind zentrale Mitgestalter unseres Managementsystems. Wir beziehen sie in Verbesserungsprozesse ein, informieren über Entwicklungen und bieten Beteiligungsmöglichkeiten.
- **Lieferanten und Dienstleister:**
Wir sehen sie als Partner in der Wertschöpfungskette. Ihre Leistungsfähigkeit hat direkten Einfluss auf unsere Qualität und Energieeffizienz. Deshalb pflegen wir einen offenen, respektvollen Austausch und erwarten das gleiche Verständnis für Qualität, Sicherheit und Nachhaltigkeit.
- **Behörden und Institutionen:**
Wir pflegen eine sachliche, kooperative Zusammenarbeit, erfüllen gesetzliche Anforderungen und informieren bei relevanten Themen transparent.
- **Nachbarn und Öffentlichkeit:**
Wir achten auf einen verantwortungsvollen Umgang mit Umwelt, Emissionen und Verkehr und stehen bei Fragen oder Anliegen als Ansprechpartner zur Verfügung.
- **Finanzpartner (z. B. Banken, Versicherungen):**
Wir stellen verlässliche Informationen zur Verfügung und zeigen durch unser Managementsystem, dass wir Risiken aktiv steuern und langfristig denken.

Der bewusste Umgang mit diesen Stakeholdern stärkt das Vertrauen in unser Unternehmen und unser IMS – nach innen und nach außen.

8. Leistungsmessung, Überwachung und Analyse

Leistung zu erbringen ist das eine – Leistung transparent, messbar und steuerbar zu machen, das andere. Dieses Kapitel beschreibt, wie die Rösler Oberflächentechnik GmbH die Qualität ihrer Prozesse und Produkte, ihre energiebezogene Leistung und weitere relevante Aspekte systematisch misst, überwacht und analysiert.

Damit erfüllen wir nicht nur zentrale Anforderungen der ISO 9001 und ISO 50001, sondern schaffen auch die Grundlage für fundierte Entscheidungen, zielgerichtete Verbesserungsmaßnahmen und eine offene, faktenbasierte Kommunikation mit Kunden, Mitarbeitenden und Auditoren.

8.1 Messung und Überwachung der Prozess- und Produktqualität

Die Qualität unserer Prozesse und Produkte wird mit geeigneten Kennzahlen und Messgrößen überwacht. Ziel ist es, Abweichungen frühzeitig zu erkennen, Trends zu verstehen und Verbesserungsmaßnahmen gezielt einsetzen zu können.

Wesentliche Elemente sind:

Qualitätskennzahlen:

Wir erfassen und analysieren z. B. Reklamationsquoten, Fehlerarten, Ausschuss- und Nacharbeitsraten, Termintreue, Servicefälle oder bestimmte prozessbezogene Kennwerte. Diese Kennzahlen werden regelmäßig aktualisiert und in geeigneten Gremien besprochen.

Prozessüberwachung:

Prozesse mit hoher Bedeutung für Qualität oder Sicherheit werden intensiver überwacht. Dies kann durch gezielte Prozessleistungsfähigkeitsuntersuchungen, regelmäßige Prozess-Audits, definierte Zwischenprüfungen oder externe Tests erfolgen. Ziel ist die Sicherstellung stabiler, fähiger Prozesse.

Produktprüfungen:

Produktqualität wird durch Wareneingangsprüfungen, Zwischenprüfungen und Endprüfungen abgesichert (vgl. Kapitel 6.6). Die Ergebnisse dieser Prüfungen liefern wichtige Daten zur Beurteilung unserer Qualitätssituation.

Die erhobenen Daten werden nicht nur gesammelt, sondern aktiv genutzt. Aus regelmäßigen Vergleichen über Zeiträume, Produkte, Bereiche oder Standorte lassen sich Muster und Verbesserungsfelder ableiten. Für Kunden ist dies ein Zeichen, dass wir Qualität nicht dem Zufall überlassen, sondern strukturiert und transparent überwachen.

8.2 Energiemessung, EnPIs und energetische Bewertung

Im Energiemanagement steht die systematische Erfassung und Bewertung von Energieverbräuchen im Mittelpunkt. Wir identifizieren wesentliche Energieverbraucher in unseren Standorten und statten sie – soweit technisch und wirtschaftlich sinnvoll – mit geeigneter Messtechnik aus.

Die zentralen Bausteine sind:

Energiemessung:

Wir erfassen Energiedaten (z. B. Strom, Gas, ggf. weitere Medien) in sinnvollen zeitlichen Auflösungen. Die Messungen erfolgen auf unterschiedlichen Ebenen – von Gesamtstandortdaten bis hin zu einzelnen Anlagen oder Prozessbereichen.

EnPIs (Energy Performance Indicators):

Aus den Messdaten werden EnPIs gebildet, die unsere energiebezogene Leistung abbilden. Beispiele können sein: Energieverbrauch pro Produktionseinheit, pro Betriebsstunde, pro Produktgruppe oder für bestimmte Bereiche. Diese EnPIs ermöglichen Vergleiche über die Zeit und zwischen verschiedenen Bereichen.

Baselines (EnBs):

Als Referenz für die Bewertung von Veränderungen werden geeignete Ausgangsbedingungen (Baselines) definiert. Auf dieser Basis können wir bewerten, ob Maßnahmen zur Energieeffizienz die erwarteten Effekte bringen.

Energiereview:

In regelmäßigen Energiereviews analysieren wir die Entwicklungen der Verbräuche und EnPIs, bewerten Einflussfaktoren (z. B. Produktionsmenge, Betriebszeiten, Wetter) und leiten neue Potenziale für Maßnahmen ab.

Diese systematische Vorgehensweise zeigt Kunden und Auditoren, dass wir Energiemanagement nicht als reine Formalität betreiben, sondern als echten Hebel zur Verbesserung unserer Performance und zur Reduktion von Energieverbrauch und Kosten.

8.3 Datenanalyse, Reporting und Kennzahlensysteme

Die erhobenen Daten aus Qualität, Energie, Nachhaltigkeit, Umwelt, Sicherheit und weiteren Bereichen werden analytisch ausgewertet und in übersichtlicher Form aufbereitet. Dabei geht es nicht darum, möglichst viele Kennzahlen zu produzieren, sondern die richtigen Kennzahlen zu identifizieren, zu verdichten und zielgerichtet zu nutzen.

Wir achten auf:

Relevanz:

Kennzahlen sollen Aussagen über wichtige Ziele und Risiken ermöglichen, keine „Zahlenfriedhöfe“ erzeugen.

Transparenz:

Visualisierungen, Trenddarstellungen, Vergleichsgrafiken und Berichte sollen für Führungskräfte und Mitarbeitende verständlich und anschlussfähig sein.

Regelmäßigkeit:

Kennzahlen werden in definierten Intervallen erhoben und betrachtet (je nach Thema in unterschiedlichen Turni).

Verantwortlichkeiten:

Für jede Kennzahl oder Kennzahlengruppe gibt es Zuordnungen, wer sie berichtet, wer sie interpretiert und wer für Maßnahmen verantwortlich ist.

Die Ergebnisse der Analysen werden in entsprechenden Gremien (z. B. Bereichsbesprechungen, „Energie-Runden“, Qualitätsbesprechungen) diskutiert. Auf dieser Basis werden Maßnahmen initiiert oder bestehende Maßnahmen überprüft.

So wird aus reinen Zahlen gelebte Steuerung.

8.4 Internes Audit

Interne Audits sind ein zentrales Instrument, um die Konformität und Wirksamkeit des IMS zu überprüfen. Sie helfen uns, Stärken zu identifizieren, Verbesserungspotenziale zu erkennen und sicherzustellen, dass Normanforderungen, gesetzliche Vorgaben und interne Regelungen im Alltag eingehalten werden.

Die wichtigsten Elemente unseres Auditwesens sind:

Auditprogramm:

Auf Basis von Risikoanalysen, Prozessorientierung, Ergebnissen früherer Audits und Schwerpunkten der Geschäftsführung wird ein Auditprogramm erstellt. Es legt fest, welche Bereiche / Abteilungen, Prozesse und Standorte in welchen Zeiträumen auditiert werden.

Auditplanung:

Für jedes Audit wird ein Plan erstellt, der Umfang, Ziele, Kriterien, Auditteam, Termine und beteiligte Bereiche beschreibt. Dies ermöglicht eine strukturierte Vorbereitung und klare Erwartungen auf beiden Seiten.

Durchführung:

Interne Auditorinnen und Auditoren führen Interviews, Begehungen und Dokumentenprüfungen durch. Sie prüfen, ob Anforderungen verstanden und umgesetzt werden, ob dokumentierte Informationen angewendet werden und wie wirksam Prozesse gestaltet sind.

Auditberichte:

Ergebnisse werden dokumentiert – mit Feststellungen, Hinweisen und ggf. Abweichungen. Die Berichte werden mit den Verantwortlichen besprochen, sodass Verständnis und Transparenz gewährleistet sind.

Maßnahmenverfolgung:

Für festgestellte Abweichungen und relevante Verbesserungspotenziale werden Maßnahmen definiert. Deren Umsetzung und Wirksamkeit werden nachverfolgt.

Wir verstehen interne Audits nicht als „Fehlersuche“, sondern als wertvolles Feedbacksystem. Für Auditoren ist es ein Zeichen eines reifen Systems, wenn interne Audits ernst genommen werden, offen geführt werden und zu konkreten Verbesserungen führen.

8.5 Managementbewertung

Die Managementbewertung ist das zentrale Element, in dem die Geschäftsführung die Angemessenheit, Wirksamkeit und strategische Ausrichtung des IMS beurteilt. Sie ist deutlich mehr als ein formaler Bericht – sie ist ein Steuerungsinstrument.

Im Rahmen der Managementbewertung werden u. a. folgende Informationen betrachtet:

- Ergebnisse interner und externer Audits,
- Rückmeldungen von Kunden und anderen interessierten Parteien,
- Kennzahlen zu Qualität, Energie, Nachhaltigkeit, Umwelt und Sicherheit,
- Status der Zielerreichung und Wirksamkeit von Maßnahmenprogrammen,
- Ergebnisse der Energiereviews,
- Informationen zu Risiken und Chancen, Kontextänderungen, gesetzlichen Anforderungen,
- Ressourcenbedarf und Kompetenzanforderungen,
- Vorschläge zur Verbesserung des IMS, der Prozesse und der Leistungen.

Auf Grundlage dieser Informationen trifft die Geschäftsführung Entscheidungen darüber,

- ob das IMS angemessen und wirksam ist,
- welche Anpassungen an Politik, Zielen oder Strategien notwendig sind,
- welche Ressourcen bereitgestellt oder umpriorisiert werden,
- welche Verbesserungsprojekte angestoßen oder verstärkt werden sollen.

Die Ergebnisse der Managementbewertung werden dokumentiert und an relevante Führungskräfte kommuniziert. Sie bilden die Grundlage für die Planung im nächsten Zyklus. Für Kunden und Auditoren ist die Managementbewertung ein klarer Beleg dafür, dass das IMS von der obersten Leitung aktiv geführt und genutzt wird.

9. Nichtkonformitäten, Korrekturmaßnahmen und kontinuierliche Verbesserung

Kein System ist perfekt – entscheidend ist, wie ein Unternehmen mit Abweichungen, Fehlern und Verbesserungspotenzialen umgeht. Dieses Kapitel beschreibt, wie die Rösler Oberflächentechnik GmbH mit Nichtkonformitäten umgeht, wie wir Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen steuern und wie wir kontinuierliche Verbesserung als Grundprinzip unseres Handelns verankert haben.

Für Kunden und Auditoren ist dies ein besonders aussagekräftiger Bereich: Hier wird sichtbar, ob ein Managementsystem nur „auf dem Papier“ existiert oder ob es real genutzt wird, um aus Fehlern zu lernen und sich weiterzuentwickeln.

9.1 Umgang mit Nichtkonformitäten und Abweichungen

Nichtkonformitäten sind Abweichungen von festgelegten Anforderungen – sei es bei Produkten, Prozessen oder bei Elementen des Managementsystems.

Dazu zählen etwa:

- Produkte, die Spezifikationen nicht erfüllen,
- Prozesse, die nicht wie beschrieben ablaufen oder Ergebnisse außerhalb der Toleranzen liefern,
- Nichterfüllung von Normanforderungen oder gesetzlichen Vorgaben,
- Abweichungen in Kennzahlen, die auf systematische Probleme hinweisen.

Wir haben geregelte Verfahren, um solche Abweichungen zu identifizieren, zu erfassen, zu bewerten und zu bearbeiten. Im produktbezogenen Bereich kann dies z. B. bedeuten:

- Sperrung betroffener Teile oder Anlagen,
- Prüfung von Umfang und Auswirkungen,
- Entscheidung über Nacharbeit, Ausschuss oder andere Maßnahmen,
- Information betroffener interner oder externer Stellen (z. B. Kunden), falls notwendig.

Prozessbezogene Nichtkonformitäten führen zu einer Analyse der Ursachen und ggf. zu Anpassungen von Abläufen, Dokumenten, Schulungen oder Ressourcen.

Wichtig ist uns, dass Nichtkonformitäten nicht verdeckt oder „weggedrückt“ werden, sondern offen angesprochen und konstruktiv bearbeitet werden. Nur so kann das Managementsystem seine Stärke ausspielen.

9.2 Maßnahmenmanagement, Ursachenanalyse und Wirksamkeitsprüfung

Für wesentliche Nichtkonformitäten, wiederkehrende Probleme oder strukturelle Themen leiten wir Korrektur- und – wo sinnvoll – Vorbeugungsmaßnahmen ab. Dabei nutzen wir strukturierte Methoden der Ursachenanalyse, zum Beispiel:

- „5-Why“-Analysen,
- Ursachen-Wirkungs-Diagramme (Ishikawa),
- FMEA-Ansätze, sofern geeignet,
- strukturierte REKOs oder Team-Workshops zur Problemanalyse.

Ziel ist es, nicht nur das Symptom zu behandeln, sondern die zugrundeliegenden Ursachen zu verstehen und zu beseitigen. Die daraus abgeleiteten Maßnahmen werden mit Verantwortlichkeiten, Terminen und Ressourcen versehen und dokumentiert.

Die Wirksamkeitsprüfung ist ein entscheidender Schritt: Nach Umsetzung der Maßnahme wird überprüft, ob das Problem tatsächlich gelöst wurde, ob es sich wiederholt hat oder ob Nebenwirkungen aufgetreten sind. Erst wenn diese Prüfung positiv ausfällt, gilt eine Maßnahme als wirksam abgeschlossen.

Dieses strukturierte Vorgehen zeigt Kunden und Auditoren, dass wir Probleme systematisch angehen und nicht nur punktuell „Feuer löschen“.

9.3 Kontinuierliche Verbesserung und KVP-Strukturen

Kontinuierliche Verbesserung ist ein Grundprinzip unseres integrierten Managementsystems. Es geht nicht nur darum, auf Probleme zu reagieren, sondern proaktiv nach Potenzialen zu suchen, um unsere Prozesse, Produkte, Energieeffizienz und Zusammenarbeit weiter zu optimieren.

Wir nutzen dafür verschiedene Ansätze und Strukturen:

Ideen- und Vorschlagswesen (KVP-Management):

Mitarbeitende können Verbesserungsvorschläge einreichen, die bewertet, umgesetzt und – bei entsprechendem Nutzen – honoriert werden.

Workshops und Projektarbeit:

In Teams werden konkrete Themen bearbeitet, beispielsweise zur Prozessoptimierung, zur Reduktion von Fehlern, zur Verkürzung von Durchlaufzeiten oder zur Verbesserung der Energieeffizienz.

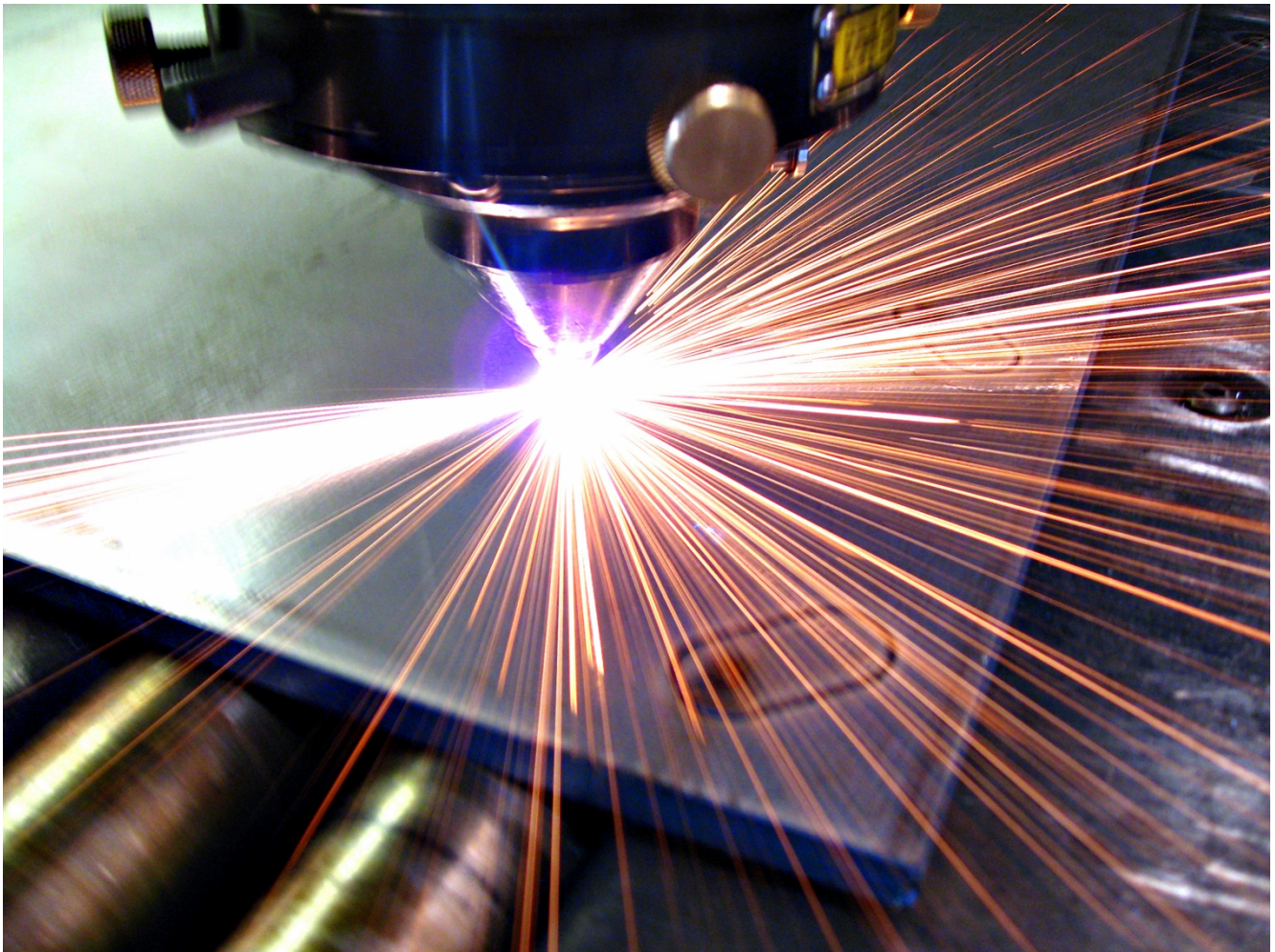
Lessons Learned:

Nach Projekten, Audits oder besonderen Ereignissen werden Erfahrungen ausgewertet, positive Beispiele hervorgehoben und Verbesserungsbedarfe identifiziert.

Regelmäßige Reviews von Kennzahlen und Ergebnissen:

In Bereichsbesprechungen und Managementgremien werden Kennzahlen systematisch besprochen und Maßnahmen abgeleitet.

Kontinuierliche Verbesserung ist damit kein einmaliges Projekt, sondern ein laufender Prozess. Für Kunden bedeutet dies, dass sie auf einen Partner setzen, der beständig an der eigenen Weiterentwicklung arbeitet. Für Auditoren ist ein sichtbarer KVP-Prozess ein starkes Indiz für die Reife und Wirkungsfähigkeit des Managementsystems.



9.4 Schwerpunktprojekte zu Energieeffizienz, Nachhaltigkeit und Innovation

Über die laufenden Verbesserungen hinaus setzen wir gezielt Schwerpunktprojekte auf, in denen wir Themen mit strategischer Bedeutung bündeln.

Dazu können gehören:

- Entwicklungsprojekte zur Steigerung der Energieeffizienz in bestimmten Produktionsbereichen oder Anlagen,
- Umstellungen auf neue Technologien oder Verfahren mit besserer energetischer oder ökologischer Performance,
- Projekte zur Reduktion von Abfällen, Emissionen oder bestimmten Verbrauchsmaterialien,
- Innovationsprojekte, in denen neue Produkt- oder Servicekonzepte entwickelt werden.

Für solche Projekte werden klare Ziele, Ressourcen, Zeitpläne und Verantwortlichkeiten definiert. Soweit möglich, werden energetische und wirtschaftliche Effekte im Vorfeld abgeschätzt und nach Umsetzung gemessen. Erkenntnisse aus diesen Projekten fließen wiederum in die Standardprozesse und das Managementsystem ein.

Diese Schwerpunktprojekte zeigen nach innen und außen: Wir nutzen unser Managementsystem nicht nur, um bestehende Prozesse zu stabilisieren, sondern auch, um uns aktiv weiterzuentwickeln und neue Wege zu gehen.



10. Schlusswort

Dieses integrierte Managementhandbuch beschreibt in strukturierter Form, wie wir bei der Rösler Oberflächentechnik GmbH denken und handeln, wenn es um Qualität, Energieeffizienz, Sicherheit, Nachhaltigkeit, Umwelt und nachhaltigen wirtschaftlichen Erfolg geht. Es zeigt, wie wir unsere Prozesse aufbauen, wie wir Verantwortung übernehmen und verteilen, wie wir Risiken steuern und Chancen nutzen, wie wir messen, prüfen und verbessern.

Gleichzeitig ist dieses Handbuch bewusst mehr als eine Sammlung von Regeltexten. Es soll unseren Mitarbeitenden Orientierung geben, unseren Kunden und Partnern Einblick vermitteln und Auditoren ein klares, strukturiertes Bild unseres Systems bieten. Es spiegelt den Anspruch wider, den wir an uns selbst stellen: Zuverlässig, verantwortungsbewusst und zukunftsorientiert zu handeln.

Wir wissen, dass kein System ein für alle Mal „fertig“ ist. Märkte verändern sich, Technologien entwickeln sich weiter, gesetzliche Vorgaben werden angepasst, Erwartungen von Kunden und Gesellschaft wandeln sich. Unser integriertes Managementsystem ist deshalb bewusst so angelegt, dass es sich weiterentwickeln kann – durch neue Erkenntnisse, durch Rückmeldungen, durch Auditergebnisse und durch die Erfahrungen, die wir im gemeinsamen Arbeiten mit unseren Kunden und Partnern sammeln.

Dieses Handbuch ist eine Momentaufnahme eines lebendigen Systems. Es lebt von der Beteiligung der Menschen, die täglich damit arbeiten. Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter ist eingeladen, mitzudenken, Fragen zu stellen, Verbesserungsideen einzubringen und so dazu beizutragen, dass wir nicht nur normkonform, sondern vor allem wirksam und überzeugend sind.

Für unsere Kunden und externen Stakeholder möchten wir zum Ausdruck bringen:

Sie können sich darauf verlassen, dass hinter unseren Produkten, Anlagen und Dienstleistungen ein Managementsystem steht, das sorgfältig durchdacht, klar strukturiert und konsequent umgesetzt wird. Wir sind ein Partner, der Qualität, Energieeffizienz und Nachhaltigkeit nicht nur verspricht, sondern in seinem täglichen Handeln verankert hat – und der bereit ist, sich an diesen Maßstäben messen zu lassen.

Für unsere Auditoren möchten wir verdeutlichen:

Wir verstehen Normen und Audits als wertvolle Instrumente, die uns dabei helfen, blinde Flecken zu erkennen, uns an bewährten Best Practices zu orientieren und unser System weiter zu schärfen. Wir sind offen für Hinweise und nutzen Auditergebnisse aktiv zur Weiterentwicklung unseres IMS.

Mit diesem Managementhandbuch und der dazugehörigen Managementverfahrensanweisung legt die Rösler Oberflächentechnik GmbH offen, wie sie Qualität, Energieeffizienz und Nachhaltigkeit gestaltet, wie sie Verantwortung übernimmt und wie sie sich den Herausforderungen der Zukunft stellt.

Wir sind überzeugt: Ein starkes, gelebtes Managementsystem ist kein Selbstzweck, sondern ein wesentlicher Baustein dafür, dass wir für unsere Kunden ein verlässlicher und innovativer Partner bleiben – heute, morgen und in den kommenden Jahren.

**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.**



Oliver Grün

Geschäftsführung



Stephan Rösler

Geschäftsführender
Gesellschafter



Volker Löhnert

Geschäftsführung

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



Mehr als 90 Jahre **Erfahrung**



15 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 Untermmerzsbach
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
Staffelbacherstraße 189
Postfach 81
CH-5054 Kirchleerau
Tel.: +41 62 / 7385500
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
rosler-nl@rosler.com

Belgien

Rösler Benelux B.V.
Lenniksebaan 451
B-1070 Anderlecht
Tel.: +32 2 / 3610200
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

Russland

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

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 mehr als
150 weitere Repräsentanten

Finden Sie Ihren
Ansprechpartner

