



Integriertes Managementhandbuch



Qualität, Umweltschutz sowie Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

**Es gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen, im Internet unter www.interseroh.com
oder telefonisch unter +49 2203 9147-0.**

INTERSEROH Dienstleistungs GmbH, Stollwerckstraße 9a, 51149 Köln, Postfach 90 06 40, 51116 Köln
Telefon: +49 2203 9147-0, Telefax: +49 2203 9147-1394, E-Mail: info@interseroh.com, Internet: www.interseroh.com

Bankverbindung: SEB AG Berlin, Kto. 1 264 892 100 (BLZ 100 101 11), IBAN: DE05 1001 0111 1264 8921 00, BIC: ESSEDE5F100

Geschäftsführer: Hans-Stefan Kalinowski, Markus Müller-Drexel
Amtsgericht Köln, HRB 23 522, UST-IDNr. DE811575324

Zertifizierungen: DIN EN ISO 9001:2008, DIN EN ISO 14001:2009, BS OHSAS 18001:2007, Entsorgungsfachbetrieb

	<h1>Handbuch</h1>	Dokumenttyp HB	Seite 2/40
	<h2>Integriertes Management</h2>	Gültig ab 15.06.2016	Änd. Stand 10.0

Grundsatzklärung

Die Grundsätze unseres nachhaltigen Handelns bei Interseroh sind „Echt nachhaltig“:

1. Wir verpflichten uns zur Einhaltung rechtlicher Vorschriften und anderer für uns geltenden Anforderungen.
2. Wir streben die kontinuierliche Verbesserung an.
3. Wir arbeiten an innovativen Lösungen.
4. Wir achten auf Sicherheit und Gesundheit.
5. Wir verpflichten uns dem Umweltschutz.
6. Wir engagieren uns in der Gesellschaft.
7. Wir legen auch in unserer Lieferkette Wert auf dieselben Grundsätze.

Mit dem vorliegenden Handbuch dokumentieren wir das Managementsystem von Interseroh entsprechend der Normen DIN EN ISO 9001, DIN EN ISO 14001 und BS OHSAS 18001 und unseren Willen, die Grundsätze in einem integrierten Managementansatz umzusetzen.

Qualität, Umweltschutz, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz sind kein Zufall, sondern das Ergebnis aktiven Engagements. Alle Mitarbeiter sind daher verpflichtet, ihrer Tätigkeit entsprechend die Vorgaben dieses Handbuches auszuführen. Alle Mitarbeiter sind aufgefordert, erforderliche Änderungen, Ergänzungen und Verbesserungen dem Qualitätsmanagementbeauftragten mitzuteilen.

Köln, den 01.06.2015

H.-S. Kalinowski

M. Müller-Drexel

	<h1>Handbuch</h1>	Dokumenttyp HB	Seite 3/40
	<h2>Integriertes Management</h2>	Gültig ab 15.06.2016	Änd. Stand 10.0

Inhaltsverzeichnis

1	Anwendungsbereich	7
2	Normative Verweisungen	8
3	Begriffe	9
4	Managementsystem	10
4.1	Allgemeine Anforderungen.....	12
4.2	Dokumentationsanforderungen	13
4.2.1	Allgemeines	13
4.2.2	Managementhandbuch	15
4.2.3	Lenkung von Dokumenten	15
4.2.4	Lenkung von Aufzeichnungen.....	15
5	Verantwortung der Leitung	16
5.1	Selbstverpflichtung der Leitung	16
5.2	Qualitäts-, umwelt- und gesundheitsorientierte Unternehmensführung	17
5.2.1	Qualitätsorientierung	17
5.2.2	Umweltorientierung	18
5.2.3	Gesundheitsorientierung.....	18
5.3	Qualitäts-, Umwelt- und Gesundheitspolitik.....	19
5.3.1	Qualitätspolitik.....	19
5.3.2	Umweltpolitik.....	19
5.3.3	Gesundheitspolitik.....	20
5.4	Planung.....	21
5.4.1	Unternehmensziele	21
5.4.2	Planung des Managementsystems	21
5.5	Verantwortung, Befugnis und Kommunikation	21
5.5.1	Verantwortung und Befugnis.....	21
5.5.2	Beauftragter der obersten Leitung.....	22
5.5.3	Interne Kommunikation	22
5.6	Managementbewertung	23
5.6.1	Allgemeines	23
5.6.2	Eingaben für die Bewertung.....	23
5.6.3	Ergebnisse der Bewertung.....	23
6	Management von Ressourcen	24
6.1	Bereitstellung von Ressourcen	24
6.2	Personalressourcen	24
6.2.1	Allgemeines	24

	<h1>Handbuch</h1>	Dokumenttyp HB	Seite 4/40
	<h2>Integriertes Management</h2>	Gültig ab 15.06.2016	Änd. Stand 10.0

6.2.2	Fähigkeit, Bewusstsein und Schulung.....	24
6.3	Infrastruktur.....	25
6.4	Arbeitsumgebung.....	25
7	Produktrealisierung	28
7.1	Planung der Produktrealisierung	28
7.2	Kundenbezogene Prozesse	28
7.2.1	Ermittlung der Anforderung in Bezug auf das Produkt	28
7.2.2	Bewertung der Anforderung in Bezug auf das Produkt	29
7.2.3	Kommunikation mit den Kunden	30
7.3	Entwicklung.....	31
7.3.1	Entwicklungsplanung	31
7.3.2	Entwicklungseingaben	31
7.3.3	Entwicklungsergebnisse.....	32
7.3.4	Entwicklungsbewertung	32
7.3.5	Entwicklungsverifizierung.....	32
7.3.6	Entwicklungsvalidierung.....	33
7.3.7	Lenkung von Entwicklungsänderungen.....	33
7.4	Beschaffung	33
7.4.1	Beschaffungsprozess.....	33
7.4.2	Beschaffungsangaben	34
7.4.3	Verifizierung von beschafften Produkten.....	34
7.5	Produktion und Dienstleistungserbringung.....	34
7.5.1	Lenkung der Produktion und der Dienstleistungserbringung.....	34
7.5.2	Validierung der Prozesse zur Produktion und zur Dienstleistungserbringung ..	35
7.5.3	Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit.....	35
7.5.4	Eigentum des Kunden.....	35
7.5.5	Produkterhaltung.....	35
7.6	Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln.....	35
8	Messung, Analyse und Verbesserung.....	36
8.1	Allgemeines	36
8.2	Überwachung und Messung	36
8.2.1	Kundenzufriedenheit	36
8.2.2	Internes Audit.....	37
8.2.3	Überwachung und Messung von Prozessen	37
8.2.4	Überwachung und Messung des Produkts.....	38
8.3	Lenkung von Fehlern	38
8.4	Datenanalyse	38
8.5	Verbesserung.....	39
8.5.1	Ständige Verbesserung.....	39

	<h1>Handbuch</h1>	Dokumenttyp HB	Seite 5/40
	<h2>Integriertes Management</h2>	Gültig ab 15.06.2016	Änd. Stand 10.0

8.5.2	Korrekturmaßnahmen	39
8.5.3	Vorbeugemaßnahmen	39

	Handbuch	Dokumenttyp HB	Seite 6/40
	Integriertes Management	Gültig ab 15.06.2016	Änd. Stand 10.0



Interseroh intelligent besser machen

	<h1>Handbuch</h1>	Dokumenttyp HB	Seite 7/40
	<h2>Integriertes Management</h2>	Gültig ab 15.06.2016	Änd. Stand 10.0

1 Anwendungsbereich

Mit dem Managementhandbuch beschreibt Interseroh die Maßnahmen zum Aufbau, zur Dokumentation, Verwirklichung, Aufrechterhaltung und zur Verbesserung ihres integrierten Managementsystems, geltend für:

- INTERSEROH Dienstleistungs GmbH
- INTERSEROH Management GmbH
- INTERSEROH Pfand-System GmbH
- INTERSEROH Pool-System GmbH
- INTERSEROH Product Cycle GmbH
- REPASACK Gesellschaft zur Verwertung gebr. Papiersäcke mbH
- INTERSEROH Austria GmbH

	<h1>Handbuch</h1>	Dokumenttyp	Seite
	<h2>Integriertes Management</h2>	HB	8/40
		Gültig ab	Änd. Stand
		15.06.2016	10.0

2 Normative Verweisungen

Interseroh ist mehr denn je gefordert, die stetig steigende Anzahl von Vorschriften, z. B. im Hinblick auf Umweltschutz, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz, zu beachten und einzuhalten. Die Schaffung von Rechtssicherheit und die Wahrung von Rechtskonformität beinhaltet eine stetige und nachhaltige Kontrolle der Einhaltung der für Interseroh relevanten Vorschriften.

Diesem Zweck dient das Rechtskataster, ein Verzeichnis, das die wesentlichen rechtlichen und andere Anforderungen der Europäischen Union, des Bundes, des jeweiligen Bundeslandes und gegebenenfalls der betreffenden Kommune bezüglich Umweltschutz, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz für alle Beteiligten im Unternehmen aktuell erfasst. Es unterstützt uns dabei, alle Rechtsvorschriften mit Betreiber- und Arbeitgeberpflichten zu kennen und rechtssicher anzuwenden.

Alle Gesetze und Verordnungen können in ihrer geltenden Fassung durch die Mitarbeiter im Internet abgerufen werden:

- <http://www.bundesgesetzblatt.de>
- <http://www.gesetze-im-internet.de>
- <http://www.bmj.bund.de>
- <http://www.bundesfinanzministerium.de>

📄 **OA Rechtskataster**

📄 **OA Spenden, Sponsoring, Zuwendungen**

📄 **VA Markenmanagement**

	<h1>Handbuch</h1>	Dokumenttyp HB	Seite 9/40
	<h2>Integriertes Management</h2>	Gültig ab 15.06.2016	Änd. Stand 10.0

3 Begriffe

Eine umfassende Zusammenstellung der Erklärungen aller im Interseroh Managementsystem gültigen Regelungen, verwendeten Begriffe und Abkürzungen können über den sogenannten **IQ**, einem SharePoint, der sich auf dem Desktop eines jeden Mitarbeiters befindet, aufgerufen werden.



Im Sinne der Lesefreundlichkeit wird bei Personenbezeichnungen – wie z. B. „Mitarbeiter“, „Vorgesetzter“ – auf einen Gebrauch der männlichen und weiblichen Form verzichtet. Bei der Wahl der Endung ist stets beiderlei Geschlecht angesprochen.

	<h1>Handbuch</h1>	Dokumenttyp HB	Seite 10/40
	<h2>Integriertes Management</h2>	Gültig ab 15.06.2016	Änd. Stand 10.0

4 Managementsystem

Unter dem Dach der ALBA Group steht die Marke Interseroh für die Organisation von Umweltdienstleistungen und Recyclinglösungen. Als Systemdienstleister bieten die INTERSEROH Dienstleistungs GmbH, Köln, (ISD) und ihre Tochtergesellschaften Rücknahme- und Erfassungssysteme für Verpackungen und Altprodukte an. INTERSEROH bündelt Altpapier, -kunststoffe und -holz zu großen Mengen, um sie in die industrielle Produktion zurückzuführen.

Unter Führung der ISD sind vier Business Center eingerichtet – ReCycle, ReDuce, ReThink und ReUse.

Zum Business Center **ReCycle** gehören die Rücknahme von Transportverpackungen, die Rücknahme von Verkaufsverpackungen, die Rücknahme von Papiersäcken, andere Rücknahme- und Lizenzierungssysteme sowie recycled-resource.

Die ISD organisiert gemäß Verpackungsverordnung die Rücknahme von Transportverpackungen in Handel und Gewerbe – deutschlandweit flächendeckend an über 100.000 Anfallstellen. Sie organisiert über Dritte Sammlung, Transport, Sortierung und Aufbereitung der Verpackungen. Interseroh führt insgesamt in rund 20 Branchen Rücknahmelösungen für Transportverpackungen durch. Zu dem Netzwerk von Interseroh gehören bundesweit rund 600 Entsorger und 4.000 Vertragspartner.

Die Verpackungsverordnung verlangt von Inverkehrbringern, dass sie ihre Verkaufsverpackungen, die bei privaten Endverbrauchern anfallen, über ein duales System zurücknehmen und verwerten lassen. Fallen die Verkaufsverpackungen nachweislich bei den privaten Haushalten vergleichbaren Stellen an (Gastronomie, Verwaltungen, Bildungs-, Kranken- und Pflegeeinrichtungen etc.), können sie alternativ auch in eine sogenannte Branchenlösung eingebracht werden. Mit der Dienstleistung Duales System Interseroh/Branchenlösung Interseroh bietet die ISD Sammlung, Transport, Sortierung und Aufbereitung von Verkaufsverpackungen an, die an privaten Haushalten und an privaten Haushalten vergleichbaren Anfallstellen auftreten.

Die REPASACK Gesellschaft zur Verwertung gebrauchter Papiersäcke mbH, Wiesbaden, garantiert die ordnungsgemäße Rücknahme und Verwertung gebrauchter Papiersäcke aus Gewerbe und Industrie im Sinne der Verpackungsverordnung – einschließlich Reinigung und Aufbereitung des Materials in einer eigenen Anlage in Oberhausen.

Für alle INTERSEROH-Verpackungsrücknahmesysteme gilt: Sammlung, Sortierung und Verwertung der Verpackungen werden selbstverständlich streng nach der Verpackungsverordnung garantiert, ebenso wie die Erfüllung weiterer gesetzlicher Anforderungen, wie Dokumentation, Testierung durch hierfür zugelassene Sachverständige und Hinterlegung des Mengennachweises beim Deutschen Industrie- und Handelskammertag (DIHK).

	<h1>Handbuch</h1>	Dokumenttyp HB	Seite 11/40
	<h2>Integriertes Management</h2>	Gültig ab 15.06.2016	Änd. Stand 10.0

Die ISD organisiert für Hersteller die Rücknahme und Verwertung von Elektro- und Elektronik-Altgeräten gemäß Elektro-Gesetz. Der Dienstleister erstellt die gesetzlich geforderten Nachweise und unterstützt seine Kunden bei den Themen Registrierung, Meldung, und Garantie. Darüber hinaus betreibt die ISD ein Sammelsystem für Leuchtmittel in Industrie, Handel und Gewerbe. Alle an den Sammelstellen anfallenden LED-Module, Leuchtstoffröhren und Energiesparlampen werden der Verwertung zugeführt.

Mit recycled-resource hat Interseroh ein innovatives Verfahren entwickelt, mit dem aus Altkunststoffen nach individuellen Kundenvorgaben die Recyclat-Compounds recythen und pro-cyclen hergestellt werden. Aus diesen entstehen neue Verpackungen und Produkte. Die so gewonnenen Compounds besitzen dank hochmoderner Sortiertechnik, kombiniert mit neuester Verfahrenstechnologie, eine konstante Qualität und können als 100-%iges Neuwaresubstitut eingesetzt werden.

Dem Business Center **ReDuce** werden die Aktivitäten Mehrwegpooling und Einweg-Pfandlösungen zugeordnet.

Beim Mehrweg-Pooling-System steht die Vermeidung von Abfällen im Vordergrund. In einem innovativen Kreislaufsystem werden Mehrweg-Transportverpackungen entlang der Lieferkette vom Erzeuger bis zur Filiale durch Interseroh gemanagt. Die in einem Logistikkreislauf geführten Boxen und Paletten werden zum Beispiel zum Verkauf von Obst und Gemüse eines großen Lebensmitteldiscounters eingesetzt. Nach dem Verkauf der Waren werden zur Erhaltung der Hygienestandards alle Boxen in vom Unternehmen betriebenen Waschdepots gereinigt und Boxen, die dem Lieferkettenstandard nicht entsprechen, instand gesetzt. Nicht reparable Mehrweg-Transportverpackungen werden in einem geschlossenen Recyclingkreislauf für die Herstellung neuer Kisten eingesetzt. Die INTERSEROH Pool-System GmbH, Köln, optimiert die Pool-Bestände durch die Synchronisation nationaler Abholungen im Handel, internationaler Zustellungen in das Netzwerk des Obst/Gemüse-Handels und der zentralen Waschkapazitäten. Sie erhielt als erster Pooling-Dienstleister für das System die Zertifizierung gemäß DIN EN ISO 22000:2005 (Lebensmittelsicherheit). Dieses Geschäftsmodell wird in Zukunft an Bedeutung weiter zunehmen, da durch die Verwendung von Recyclingmaterialien letztendlich ein in sich abgeschlossener Kreislauf entsteht, ein so genannter „Closed Material Loop“.

Im Rahmen der Rücknahme bepfandeter Einwegverpackungen erbringt die INTERSEROH Pfand-System GmbH, Köln, für ihre Kunden die notwendigen Zählleistungen von Flaschen und Dosen bundesweit in Zählzentren, realisiert die notwendige Abholung der gesammelten Einwegverpackungen von den Anfallstellen sowie das zur Rückforderung der verauslagten Pfandgelder relevante Pfandclearing, also die Verrechnung zwischen der Pfand einnehmenden Stelle und der Rücknahmestelle und damit Pfand auszahlenden Stelle. Darüber hinaus vermarktet die Gesellschaft die dabei gewonnenen Rohstoffe (PET, Glas, Aluminium und Weißblech).

Zu **ReThink** gehört die Dienstleistung Recycling Solutions Interseroh (RSI). Sie umfasst die gesamte Bandbreite des Managements der Filial-, Lager- und Produktionsstättenentsorgung sowie die Verwertung beziehungsweise Vermarktung der gewonnenen Rohstoffe. Im Geschäftsfeld der RSI wird ein nach Kundenwünschen individuelles Konzept erarbeitet. Darüber

	<h1>Handbuch</h1>	Dokumenttyp HB	Seite 12/40
	<h2>Integriertes Management</h2>	Gültig ab 15.06.2016	Änd. Stand 10.0

hinaus bietet die RSI die Serviceleistung des infrastrukturellen Facility Managements (Winterdienst, Grün-/Grauflächenpflege) im Lebensmitteleinzelhandel an.

Zum Bereich **ReUse** gehört die Sammlung und Sortierung von Tintenpatronen und Tonerkartuschen. Die INTERSEROH Product Cycle GmbH, Melle, sammelt und sortiert leere Tintenpatronen und Tonerkartuschen aus Druckern, Kopierern und Faxgeräten und vermarktet diese dann zur Wiederbefüllung an sogenannte Refiller.

Über die Business Center hinaus wurde das **Regional Center** eingerichtet. Dieses ist ein wichtiger Treiber bei der Internationalisierung der Dienstleistungen aus den vier Business Centern, aber auch für länderspezifische Innovationen und Produktentwicklungen. Die ISD ist mit eigenen Gesellschaften in mittel- und osteuropäischen Recyclingmärkten tätig. Hierzu gehören unter anderem Österreich, Slowenien, Polen und Kroatien. In diesen Ländern bietet Interseroh Filial- und Zentrallagerentsorgung sowie diverse Sammelsysteme an, beispielsweise für Transportverpackungen, Verkaufsverpackungen oder E-Schrott.

INTERSEROH ist darauf bedacht, seinen Kunden einen kontinuierlich verbesserten Service anzubieten, der in der Kombination der diversen Systeme und damit in Einsparmöglichkeiten für Hersteller, Importeure und Handel liegt.

4.1 Allgemeine Anforderungen

Unser Unternehmen dient der Erfüllung der Anforderungen, die die unternehmensbezogenen Anspruchsgruppen in den einzelnen Geschäftsbereichen an uns stellen: Kunden, Mitarbeiter, Lieferanten, Anteilseigner, Geschäftspartner, Gesellschaft. Das Erreichen eines möglichst hohen Zufriedenheitsgrades bei allen relevanten Parteien durch die optimale Erfüllung der vereinbarten Anforderungen ist Voraussetzung für den Unternehmenserfolg von Interseroh.

Die optimale Erfüllung der vereinbarten Anforderungen wollen wir durch das Prinzip der ständigen Verbesserung der Prozesse erreichen. Um dieses Prinzip erfolgreich umzusetzen, wenden wir die Systematik des so genannten Plan-Do-Check-Act-Zyklus an (PDCA-Zyklus).

Das abgebildete Prozessmodell zur kontinuierlichen Verbesserung zeigt die Bestandteile unseres Managementsystems als Regelkreis auf.

	<h1>Handbuch</h1>	Dokumenttyp HB	Seite 13/40
	<h2>Integriertes Management</h2>	Gültig ab 15.06.2016	Änd. Stand 10.0

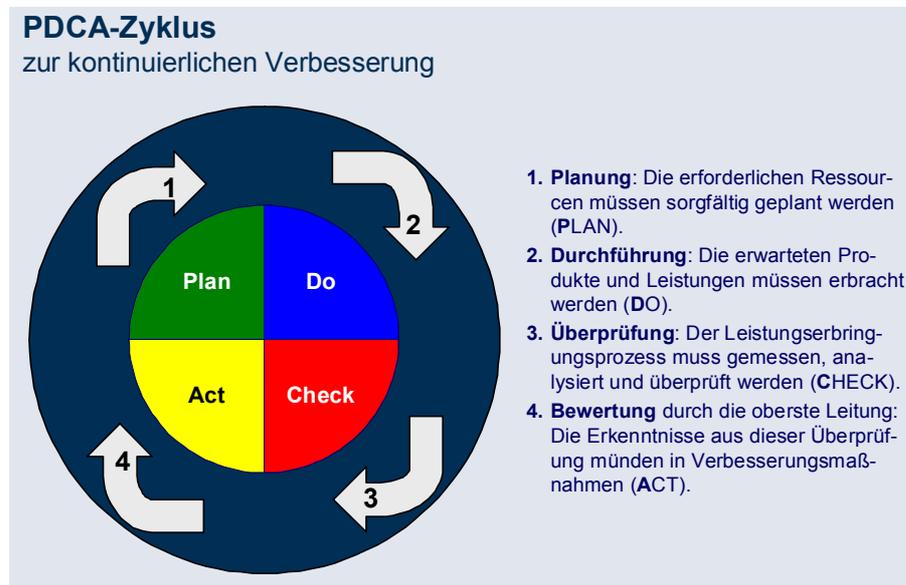


Abb. 1: Plan-Do-Check-Act-Zyklus

4.2 Dokumentationsanforderungen

4.2.1 Allgemeines

Die Forderung nach der Dokumentation des Managementsystems von Interseroh ergibt sich einerseits aus dem Einhalten der gesetzlichen Bestimmungen und den betrachteten Managementnormen (Qualität, Umwelt, Arbeitssicherheit), andererseits aber auch aus den betrieblichen Bedürfnissen. Denn die Dokumentation ist der notwendige Grundstein dafür, dass die Mitarbeiter eine Orientierung an dem haben, was festgelegt und damit getan werden muss. Sie dient aber auch als Nachweis, wie das Ergebnis dessen ist, was getan wurde.

Die Managementdokumentation schafft damit Sicherheit, dass Abläufe, Strukturen und Anforderungen für alle Beteiligten transparent und Änderungen im Managementsystem nachvollziehbar sind. Gleichzeitig ist die Dokumentation Basis, um die Arbeitsleistung anhand von Aufzeichnungen zu überwachen und zu verbessern. Denn die Erstellung einer Managementsystemdokuments ist auch eine Team- und Organisationsentwicklungsmaßnahme.

Die Managementdokumentation von Interseroh hat die in der Abbildung dargestellte Struktur.

	<h1>Handbuch</h1>	Dokumenttyp HB	Seite 14/40
	<h2>Integriertes Management</h2>	Gültig ab 15.06.2016	Änd. Stand 10.0

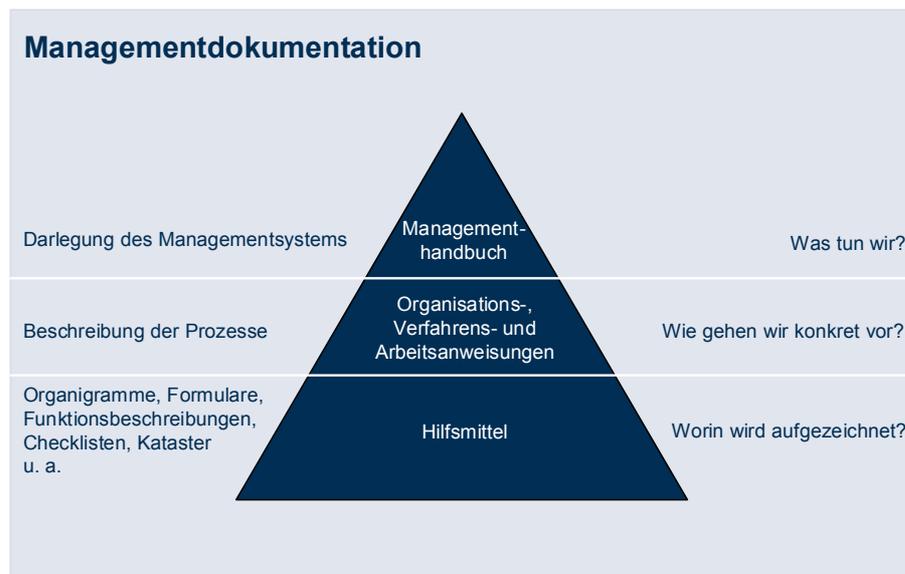


Abb. 2: Managementdokumentation

Die Managementdokumentation dient der Vereinfachung der Information, der Einweisung von Mitarbeitern, der Verringerung von Zugriffszeiten auf Dokumente und auch als Basis für die Planung interner und externer Audits. Für die Erstellung und Aufrechterhaltung der Managementdokumentation ist daher der Qualitätsmanagementbeauftragte verantwortlich. Dies bedeutet aber nicht, dass er stets alle darin enthaltenen Dokumente eigenständig erstellt. Revidiert wird die Dokumentation, wenn die dem System zugrunde liegenden Forderungen aus Vorschriften oder angewandten Normen eine entsprechende Änderung bedingen bzw. wenn Interseroh-spezifische Entwicklungen eine Anpassung erfordern.

Änderungen werden in der Regel von den prozessbeteiligten Mitarbeitern initiiert und entwickelt, vom Prozesseigentümer als Verfahren definiert und von der Geschäftsführung durch Beschluss genehmigt und freigegeben.

Aufgabe des Qualitätsmanagementbeauftragten ist es, die Änderungen hinsichtlich der Konformität zum Managementsystem zu prüfen und die geänderten Unterlagen in die Managementdokumentation aufzunehmen und ihre Veröffentlichung sicherzustellen. Dazu muss er Kenntnis von allen Managementdokumenten haben, die in den verschiedenen Organisationseinheiten oder durch den Umweltmanagement-, Arbeits- und Gesundheitsmanagementbeauftragten erstellt werden.

	<h1>Handbuch</h1>	Dokumenttyp HB	Seite 15/40
	<h2>Integriertes Management</h2>	Gültig ab 15.06.2016	Änd. Stand 10.0

4.2.2 Managementhandbuch

Hauptzweck des vorliegenden Managementhandbuchs besteht darin, eine Grobstruktur des Managementsystems vorzugeben und gleichzeitig als stetige Referenz bei der Verwirklichung und Aufrechterhaltung dieses Systems zu dienen. Das Managementhandbuch ist eine komprimierte Darlegung des Unternehmens Interseroh, das auch die Politik beinhaltet (Qualität, Umweltschutz, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz). Weiterhin sind die aufbau- und ablauforganisatorischen Informationen sowie Verweise auf weiterführende Unterlagen, wie z. B. Organisations- und Verfahrensanweisungen Bestandteil des Managementhandbuchs.

Das Managementhandbuch ist damit die oberste Ebene der gesamten Managementdokumentation. Die aktuell gültige Version des Handbuchs ist die im Netz verfügbare Version. Jeder Mitarbeiter ist verpflichtet, sich hierin über den neuesten Stand des Interseroh Managementsystems zu informieren.

4.2.3 Lenkung von Dokumenten

Die Lenkung der Dokumente zielt darauf ab, dass geprüfte und freigegebene Dokumente zur richtigen Zeit am richtigen Ort zur Verfügung stehen. Zur Lenkung der Dokumente wird, wo immer möglich, der IQ SharePoint genutzt. Die Nutzung eines solchen Systems erleichtert die Wiederauffindbarkeit, die Verteilung und die Pflege der Dokumente. Hier können Änderungen in den Dokumenten problemlos auf den ersten Blick kenntlich gemacht und der Revisionsstand angezeigt werden. Die Lenkung der Dokumente ist in einem dokumentierten Verfahren festgelegt. Werden Forderungen aus EDV-Programmen abgeleitet, sind diese in die Lenkung einbezogen.

OA Lenkung von Dokumenten

4.2.4 Lenkung von Aufzeichnungen

Aufzeichnungen sind ein wichtiger Bestandteil des Tagesgeschäfts und dienen der Dokumentation unserer Tätigkeiten und deren Nachvollziehbarkeit. Sie führen den Nachweis, dass die Aufgaben erfüllt, regelmäßig überwacht und mögliche, definierte Unternehmensziele erreicht werden. Um den problemlosen Zugriff und damit die effektive Nutzung der Aufzeichnungen zu gewährleisten, müssen die Abläufe und Zuständigkeiten von der Ermittlung über die Erstellung bis zur Vernichtung der Aufzeichnungen festgelegt werden.

OA Lenkung von Aufzeichnungen

	<h1>Handbuch</h1>	Dokumenttyp HB	Seite 16/40
	<h2>Integriertes Management</h2>	Gültig ab 15.06.2016	Änd. Stand 10.0

5 Verantwortung der Leitung

5.1 Selbstverpflichtung der Leitung

Der schärfer werdende Wettbewerb und die berechtigten Erwartungen unserer Kunden stellen hohe Anforderungen an uns. Wir sind gefordert unsere umfangreichen Systemleistungen stets rechtssicher und exzellent zu erbringen. In allen Bereichen bei Interseroh wird daher ein prozessorientiertes integriertes Managementsystem im Sinne der Grundsatzerklärung praktiziert, das sich an den Kundenanforderungen sowie nachfolgenden Anforderungen orientiert:

- Rechts- und weitergehende Vorschriften
- Qualitätsmanagementsystem nach DIN EN ISO 9001
- Umweltmanagementsystem nach DIN EN ISO 14001
- Arbeitssicherheitsmanagementsystem nach BS OHSAS 18001
- Weisungen der ALBA Group

Die Umsetzungsverantwortung übernehmen hierbei die Geschäftsführung, die Geschäftsbereichs- und Bereichsleiter. Zu deren Pflichten zählen:

- die Festlegung der Aufbau- und Ablauforganisation
- die Einhaltung der Rechts- und weitergehenden Vorschriften
- die Formulierung der betrieblichen Qualitäts-, Umwelt- und Gesundheitspolitik
- das Setzen von konkreten Zielen, die Festlegung der erforderlichen Maßnahmen zum Erreichen der Ziele, sowie die Überprüfung der Umsetzung der Maßnahmen
- die Bereitstellung ausreichender und geeigneter Mittel und Möglichkeiten zur Realisierung
- die Bereitstellung ausreichender Personalkapazitäten und Sicherstellung der Personalqualifikation
- die regelmäßige Überprüfung und Bewertung der Anwendung und Wirksamkeit des Managementsystems

OA Geschäftsbereichsordnung

 interseroh	<h1>Handbuch</h1>	Dokumenttyp HB	Seite 17/40
	<h2>Integriertes Management</h2>	Gültig ab 15.06.2016	Änd. Stand 10.0

5.2 Qualitäts-, umwelt- und gesundheitsorientierte Unternehmensführung

Das Managementsystem von Interseroh dient zur systematischen, qualitäts-, umwelt-, sicherheits- und gesundheitsbewussten Unternehmensführung. Durch eine derartig ganzheitlich orientierte Abwicklung unserer Dienstleistungen sind wir in der Lage, kontinuierlich verbesserte Leistungen anzubieten. Qualitätsbewusstes, umwelt- und sicherheitsgerechtes Handeln ist Aufgabe eines jeden Mitarbeiters. Den Führungskräften in ihrer Rolle als Vorbild kommt dabei eine besondere Verantwortung zu.

☐ **OA Nachhaltigkeitsmanagement**

☐ **OA Gesellschaftliches Engagement**

5.2.1 Qualitätsorientierung

Gute Beziehungen zu unseren Kunden und ihre Zufriedenheit mit unserer Leistung sind Voraussetzung für langfristigen Geschäftserfolg. Unsere Qualität orientiert sich daher am Kunden.

Kundenorientierung bei Interseroh beinhaltet die Ausrichtung auf den Kunden mit nachfolgenden Aspekten:

- **Direkter Kundenkontakt:** Wir klären frühzeitig und möglichst im persönlichen Gespräch mit dem Kunden dessen Anforderungen und Bedürfnisse und beraten ihn kompetent.
- **Innovative Geschäftslösungen:** Wir bauen diejenigen Kernkompetenzen aus und auf, mit denen wir unseren Kunden einen erkennbaren Nutzen verschaffen.
- **Kundengerechte Organisation:** Wir passen unsere Strukturen und Abläufe den Bedürfnissen der Kunden an.

Darüber hinaus entspricht es unserem Selbstverständnis, das herkömmliche Kundenverständnis um den Begriff des „internen“ Kunden zu erweitern. Kundenorientierung richtet sich nicht nur nach außen, sondern auch nach innen. Jeder Mitarbeiter ist sowohl interner Kunde als auch interner Lieferant. Ein interner Kunde muss seine Anforderungen eindeutig festlegen. Der interne Lieferant sorgt dafür, dass das Ergebnis seiner Leistung für den internen Kunden zufriedenstellend ist. Jeder Lieferant hat die Verpflichtung zur ständigen Verbesserung seiner Leistung.

	<h1>Handbuch</h1>	Dokumenttyp HB	Seite 18/40
	<h2>Integriertes Management</h2>	Gültig ab 15.06.2016	Änd. Stand 10.0

Durch unsere regelmäßig durchgeführten Kundenbefragungen erhalten wir ein zuverlässiges Bild, wie unsere Kunden unsere Leistungen beurteilen. Auf dieser Basis ergreifen wir Maßnahmen, um die Qualität unserer Lösungen und Prozesse zu optimieren, um so die Kundenzufriedenheit zu erhalten bzw. nachhaltig zu verbessern.

5.2.2 Umweltorientierung

Betriebliches Umweltmanagement umfasst bei Interseroh die Planung, Steuerung, Überwachung und Verbesserung aller Maßnahmen des betrieblichen Umweltschutzes sowie eine umweltorientierte Betriebs- und Mitarbeiterführung. Es bietet für uns neben der Erhöhung der Rechtssicherheit und der Vorbeugung von Stör- und Notfällen, vor allem die Chance, die Mitarbeiter aktiver einzubinden, um deren spezifisches Vor-Ort-Wissen zur Umsetzung von Verbesserungen zu nutzen.

[OA Betriebliches Abfallmanagement](#)

[OA Betriebliches Umweltmanagement](#)

5.2.3 Gesundheitsorientierung

Die verantwortungsvolle, sicherheits- und gesundheitsorientierte Unternehmensführung bildet eine weitere Säule unseres Handelns. Die Wandlung von gesetzlich getriebenen Arbeitsschutzaktivitäten, über einzelne gesundheitsfördernde Maßnahmen hin zu einer nachhaltigen Implementierung des Wertes Gesundheit stellt bei Interseroh einen umfassenden Prozess dar.

Gesundheitsorientierte Unternehmensführung ist gleichzeitig ein aktiver Beitrag zum Arbeiterschutz. Dies führt zur deutlichen Erhöhung der Mitarbeiterzufriedenheit. Das betriebliche Gesundheitsmanagement wirkt positiv auf die Gesundheit und das Wohlbefinden der Mitarbeiter und damit auch nachweislich auf die Steigerung der Produktivität. Nicht zuletzt trägt es maßgeblich zu einem besseren Image bei. Ein Faktor, den Interseroh im Wettbewerb um qualifizierte Arbeitskräfte beachtet.

[OA Betriebliches Gesundheitsmanagement](#)

[OA Betriebliches Eingliederungsmanagement](#)

	<h1>Handbuch</h1>	Dokumenttyp	Seite
	<h2>Integriertes Management</h2>	HB	19/40
		Gültig ab	Änd. Stand
		15.06.2016	10.0

5.3 Qualitäts-, Umwelt- und Gesundheitspolitik

Die Unternehmenspolitik wird in regelmäßigen Abständen daraufhin bewertet, ob sie für die Zwecke der Organisation noch angemessen ist. Ihre Überprüfung ist Bestandteil der Managementbewertung.

5.3.1 Qualitätspolitik

Als Lösungsanbieter wollen wir unsere Kunden bei der Fokussierung auf ihr Kerngeschäft stärken. Um mit ihnen zu wachsen, dienen wir mit höchster Qualität.

Qualität ist kein Zufall, sondern das Ergebnis aktiven Engagements. Die von uns weiter entwickelten und vertriebenen Systemdienstleistungen des Recyclings und der Entsorgung entsprechen in jeder Hinsicht den Anforderungen und Bedürfnissen unserer Kunden. Dabei ist jeder Mitarbeiter für die Zufriedenheit seiner internen wie externen Kunden verantwortlich. Um den Anforderungen unserer Kunden auch in Zukunft sicher und nachhaltig gerecht werden zu können, haben wir ein integriertes Management, in dem Qualitäts-, Umwelt- und Gesundheitsmanagement in einem System stetig verbessert werden.

In diesem Zusammenhang verfolgt das Qualitätsmanagement die nachfolgenden Ziele:

- Dienstleistungs- und Produktqualität
- Kundenzufriedenheit
- Mitarbeiterzufriedenheit
- Rechtskonformität
- Wirtschaftlichkeit

5.3.2 Umweltpolitik

Die Vision „Umweltschutz ist für uns als Umweltdienstleister die Grundlage jeglichen Handelns“ bedeutet für Interseroh: Umweltschutz ist Teil unserer unternehmerischen Verantwortung. Der sparsame Einsatz von Ressourcen und die Verminderung der Umweltbelastungen sind entscheidend für unseren langfristigen Erfolg. Neben der Einhaltung der rechtlichen Verpflichtungen sind wir bestrebt, unser Umweltmanagement kontinuierlich zu verbessern und aktiven Umweltschutz nach innen und außen zu betreiben.

In diesem Zusammenhang verfolgt das betriebliche Umweltmanagement die nachfolgenden Ziele:

	<h1>Handbuch</h1>	Dokumenttyp HB	Seite 20/40
	<h2>Integriertes Management</h2>	Gültig ab 15.06.2016	Änd. Stand 10.0

- Schonung und Schutz der Umwelt als natürliche Lebensgrundlage
- Förderung der Eigenverantwortung zum Umweltschutz
- Reduzierung unserer Umweltbelastungen
- Umsetzung der gesetzlichen Vorschriften

Zur Koordination der auf diese Ziele gerichteten Aktivitäten und zur Identifikation umweltrelevanter Themen hat Interseroh auf freiwilliger Basis einen Umweltmanagementbeauftragten bestellt.

5.3.3 Gesundheitspolitik

Die Vision „Gesunde Menschen in einem gesunden Unternehmen“ bedeutet für Interseroh: Arbeitssicherheit und Gesundheitsförderung ist Teil der unternehmerischen Verantwortung. Qualifizierte, motivierte und vor allem gesunde Mitarbeiter sind entscheidend für den unternehmerischen Erfolg. Neben dem gesetzlichen Auftrag unterstützen wir daher die kontinuierliche Verbesserung des betrieblichen Gesundheitsmanagements in den Handlungsfeldern Arbeits- und Gesundheitsschutz, Führung, Qualifikation und individuelle Gesundheitsförderung.

Interseroh geht von der Grundüberzeugung aus, dass Gesundheit, Arbeitsplatzumgebung, Arbeitsabläufe, Führung, individuelle Kompetenzen und Motivation der Mitarbeiter sich gegenseitig beeinflussen. Als Einheit im Sinne der Arbeitsfähigkeit wirken sie auf das Wohlbefinden der Mitarbeiter und damit auf die Produktivität des Unternehmens. Die Verbesserung der Arbeitsfähigkeit trägt somit u. a. dazu bei, Produktivität zu steigern und die Zufriedenheit der Mitarbeiter zu verbessern.

In diesem Zusammenhang verfolgt das betriebliche Gesundheitsmanagement die nachfolgenden Ziele:

- Erhalt und Ausbau der Arbeits- und Leistungsfähigkeit
- Vorbeugung von gesundheitlichen Beeinträchtigungen, Unfällen und Berufskrankheiten
- Förderung der Eigenverantwortung zur Gesunderhaltung
- Umsetzung der gesetzlichen Vorschriften

Zur Koordination der auf diese Ziele gerichteten Aktivitäten und zur Identifikation sicherheits- und gesundheitsrelevanter Themen hat Interseroh auf freiwilliger Basis einen Arbeits- und Gesundheitsmanagementbeauftragten bestellt.

 interseroh	<h1>Handbuch</h1>	Dokumenttyp HB	Seite 21/40
	<h2>Integriertes Management</h2>	Gültig ab 15.06.2016	Änd. Stand 10.0

5.4 Planung

5.4.1 Unternehmensziele

Wir wollen bei Interseroh zielorientiert, d. h. effizient und effektiv, unser Wachstum gemeinsam erarbeiten. Mit der Festlegung von Zielen für die verschiedenen Unternehmensbereiche wird die Politik von Interseroh in der alltäglichen Aufgabenerledigung wirksam.

Jährlich legt die Geschäftsführung mit den verantwortlichen Geschäftsbereichs- und Bereichsleitern in den strategischen Planungsgesprächen konkrete und messbare Ziele fest. Diese Ziele sind so beschaffen, dass alle Mitarbeiter in der Lage sind, sie in eigene Leistungen zu „übersetzen“, um damit an der Erreichung der Unternehmensziele mitwirken zu können.

5.4.2 Planung des Managementsystems

Aufgabe der Planung ist es, die Wege zur Erreichung der Unternehmensziele festzulegen und die zum Beschreiten dieser Wege erforderlichen Mittel bereitzustellen. Durch festgelegte Abläufe in den relevanten Organisationseinheiten werden alle notwendigen Maßnahmen zur Erreichung der Unternehmensziele von Anfang an in die Prozesse integriert. Hierfür sind unsere Management-, Kern- und Unterstützungsprozesse durch eindeutige, nachvollziehbare Verfahren beschrieben.

In den Organisations- und Verfahrensanweisungen wird festgelegt, was, wann, wo, wie und durch wen durchzuführen und zu dokumentieren ist. Die Anweisungen sind nur für den innerbetrieblichen Gebrauch bestimmt und werden nicht an Dritte weitergegeben.

Bei jeder Änderung dieser Verfahren prüfen wir, ob die Funktionsfähigkeit unseres Gesamtsystems keinen Schaden nimmt.

OA Ablauforganisation

5.5 Verantwortung, Befugnis und Kommunikation

5.5.1 Verantwortung und Befugnis

Die Grundstruktur der Führungs- und Aufbauorganisation wird durch die Geschäftsführung festgelegt. Deren grafische Abbildung erfolgt über Organigramme. Die daraus resultierenden Funktionen und ihre Kernaufgaben werden in den Funktionsbeschreibungen detailliert dargelegt. Eine teamorientierte Vertretung ist gegenseitig stets möglich.

	<h1>Handbuch</h1>	Dokumenttyp HB	Seite 22/40
	<h2>Integriertes Management</h2>	Gültig ab 15.06.2016	Änd. Stand 10.0

Befugnisse und Vollmachten für den einzelnen Mitarbeiter ergeben sich darüber hinaus aus Arbeitsverträgen, Zeichnungsberechtigungen und Unterschriftenregelungen.

[OA Aufbauorganisation](#)

[OA Interne Zeichnungsberechtigung](#)

[OA Stellvertretung](#)

5.5.2 Beauftragter der obersten Leitung

Die Geschäftsführung der INTERSEROH Dienstleistungs GmbH hat für das integrierte Managementsystem des Dienstleistungssegments einen Beauftragten der obersten Leitung benannt. Die Geschäftsführung bestellt die beauftragten Personen auf Basis einer Bestellurkunde und einer Funktionsbeschreibung.

[OA Beauftragtenwesen](#)

5.5.3 Interne Kommunikation

Der partnerschaftliche Umgang mit Information ist Grundlage der Kommunikation und Zusammenarbeit bei Interseroh:

- Offen und fair
- Klar, einfach, verständlich
- Kontinuierlich
- Top-down wie bottom-up
- Empfängerorientiert bzw. bedarfsgerecht
- Motivierend

Jeder Leiter einer Organisationseinheit ist dafür verantwortlich, dass die im Managementsystem festgelegten Regelungen, seinen Mitarbeitern in ausreichendem Maße bekannt sind und von ihnen verstanden werden. Die regelmäßige Information ist dabei ebenso unverzichtbar wie der Dialog: das Aufnehmen von Reaktionen ebenso wie die Auseinandersetzung mit Kritikpunkten, Vorschlägen und Erwartungen. Auf diese Weise werden die Mitarbeiter nicht nur informiert, sondern auch involviert.

Der Schutz personenbezogener Daten hat bei Interseroh hohen Stellenwert. Mit externen Lieferanten im Bereich der personenbezogenen Daten wird ein Auftragsdatenverarbeitungsvertrag abgeschlossen.

	<h1>Handbuch</h1>	Dokumenttyp HB	Seite 23/40
	<h2>Integriertes Management</h2>	Gültig ab 15.06.2016	Änd. Stand 10.0

📄 [OA Einwilligung in und Information über Erhebung personenbezogener Daten](#)

📄 [OA E-Mail-Weiterleitung in Abwesenheit des Mitarbeiters](#)

5.6 Managementbewertung

5.6.1 Allgemeines

Wir wollen stets wissen, wo wir stehen. Daher bewerten wir das Interseroh Managementsystem in regelmäßigen, festgelegten Intervallen (i. d. R. jährliches Management Review). Im Mittelpunkt der Managementbewertung durch die Geschäftsführung steht die Frage: Ist das System – gemessen an der Unternehmenspolitik und den festgelegten Unternehmenszielen – geeignet, angemessen und wirksam und welche Verbesserungen müssen realisiert werden?

5.6.2 Eingaben für die Bewertung

Als Input für Managementbewertungen dienen hierbei:

- Ergebnisse von internen und externen Audits
- Rückmeldungen von Kunden
- Kunden- und Mitarbeiterbefragungen
- Prozessleistung und Produktkonformität
- Status von Vorbeugungs- und Korrekturmaßnahmen
- Folgemaßnahmen vorangegangener Managementbewertungen
- Änderungen mit möglichem Einfluss auf das Managementsystem
- Empfehlungen für Verbesserungen

5.6.3 Ergebnisse der Bewertung

Die Ergebnisse der Bewertung werden dokumentiert. Sind daraus resultierende Optimierungsmöglichkeiten erkennbar, so werden diese in einem Maßnahmenplan (Maßnahme, Verantwortlicher, Termin, notwendige Mittel) festgelegt.

Die Wirksamkeit der ergriffenen Maßnahmen wird beim nächsten internen Audit bzw. bei der nächsten Managementbewertung nochmals evaluiert.

	<h1>Handbuch</h1>	Dokumenttyp	Seite
	<h2>Integriertes Management</h2>	HB	24/40
		Gültig ab	Änd. Stand
		15.06.2016	10.0

6 Management von Ressourcen

6.1 Bereitstellung von Ressourcen

Die Geschäftsführung stellt sicher, dass alle zur Verwirklichung, Aufrechterhaltung und Verbesserung der Wirksamkeit des Managementsystems und zum Erreichen der Kundenzufriedenheit benötigten Ressourcen ermittelt und bereitgestellt werden.

6.2 Personalressourcen

6.2.1 Allgemeines

Qualität wird mit Mitarbeitern aller Unternehmensbereiche und Ebenen erzielt. Führung und Ausführung sind aufeinander angewiesen und ergänzen einander. Nur ein gut ausgebildeter und motivierter Mitarbeiter kann eine qualitativ hochwertige Leistung erbringen.

6.2.2 Fähigkeit, Bewusstsein und Schulung

Die Führungskräfte sind Orientierungsgeber bei der Verbesserung des Qualitäts-, Umwelt-, Sicherheits- und Gesundheitsbewusstseins. Sie sind Motor der Mitarbeitermotivation und Mitarbeiterzufriedenheit. Mit ihrem offenen, teamorientierten und kooperativen Führungsstil erkennen und berücksichtigen sie die Bedürfnisse der Mitarbeiter. Mitarbeitermotivation heißt weiter, die Bedürfnisse der Mitarbeiter und die Bedürfnisse des Unternehmens in Einklang zu bringen und damit für eine zügige Umsetzung der festgelegten Unternehmensziele zu sorgen.

Aus der Überzeugung heraus, dass unsere Mitarbeiter unser wertvollstes Kapital sind, legen wir großen Wert auf eine zukunftsorientierte Personalbedarfsplanung. Für die Auswahl neuer Mitarbeiter und Führungsnachwuchskräfte nutzen wir aussagefähige Verfahren, die zu einer partnerschaftlichen und nachvollziehbaren Entscheidung für Interseroh und den Bewerber führen.

Das unternehmerische Wachstum, die Verbesserung von Produkten, die Entwicklung von Innovationen und die damit einhergehenden Veränderungen in allen Arbeitsprozessen bedingen ein kontinuierliches Lernen aller Mitarbeiter. Die breit gefächerten Maßnahmen der Personalentwicklung sollen die Mitarbeiter daher in ihrer Qualifikation so fördern, dass sie die ihnen anvertrauten Aufgaben effektiv und effizient erfüllen können. Für alle Vorgesetzten gilt daher: Der Qualifizierungsbedarf ist kontinuierlich und auf Basis des Anforderungs-

 interseroh	<h1>Handbuch</h1>	Dokumenttyp HB	Seite 25/40
	<h2>Integriertes Management</h2>	Gültig ab 15.06.2016	Änd. Stand 10.0

rungsprofils einer Funktion zu ermitteln. Mitarbeiter sind für geplante oder kurzfristig erforderliche Schulungen freizustellen. Eine gezielte Einarbeitung von (neuen) Mitarbeitern wird durch die Vorgesetzten gewährleistet.

- 📄 **VA Personaleinstellung**
- 📄 **VA Vertrauensarbeitszeit**
- 📄 **VA Weiterbildung**
- 📄 **OA Meldung Leiharbeitnehmer**

6.3 Infrastruktur

Die betriebliche Infrastruktur, wie z. B. Gebäude, Arbeitsräume, Hard- und Software, Informations- und Kommunikationsmittel, Transportmittel und sonstiger Support, unterstützt die zuverlässige und stabile Bereitstellung unserer Dienstleistungen.

Durch vorbeugende Wartung, Pflege und Instandhaltung wird sichergestellt, dass die infrastrukturellen Ressourcen dauerhaft für den vorgesehenen Verwendungszweck zur Verfügung stehen.

- 📄 **OA Leistungsumfang und Aufgaben ISM IT**
- 📄 **OA Prüfung von prüfpflichtigen Arbeitsmitteln**
- 📄 **OA Dienstwagenordnung**

6.4 Arbeitsumgebung

Das Gesundheitsmanagement bei InterSeroh hat die Gesundheit und das Wohlbefinden aller Mitarbeiter zum Ziel: Mitarbeiter sollen keinerlei gesundheitliche Beeinträchtigungen oder gar Schädigungen während ihres Arbeitslebens bei InterSeroh erfahren. Gesundheit und Wohlbefinden durch ein positives Arbeitsklima sind unabdingbare Grundvoraussetzungen für die Leistungsfähigkeit und Leistungsbereitschaft unser Mitarbeiter.

Neben dem gesetzlichen Auftrag unterstützt InterSeroh daher die Entwicklung integrierter betrieblicher Strukturen und Prozesse, die dem Beschäftigten wie dem Unternehmen gleichermaßen zu Gute kommen:

	<h1>Handbuch</h1>	Dokumenttyp HB	Seite 26/40
	<h2>Integriertes Management</h2>	Gültig ab 15.06.2016	Änd. Stand 10.0

- Gesundheitlichen Beeinträchtigungen am Arbeitsplatz sollen vorgebeugt werden (Arbeits- und Gesundheitsschutz).
- Das Wohlbefinden am Arbeitsplatz soll gestärkt werden (Betriebliche Gesundheitsförderung).

Das Vorgehen unserer Führungskräfte als Vorbilder und aktives Engagement jedes einzelnen Mitarbeiters (z. B. als Sicherheitsbeauftragter, Erst- oder Brandschutzhelfer), gehören ebenso dazu wie der offene Dialog, um von Erfahrungen zu profitieren und aus Fehlern zu lernen.

Systematische Gefährdungsbeurteilungen von Arbeitsabläufen und Einzeltätigkeiten minimieren Risiken und sensibilisieren für mögliche Gefahren.

Um das Sicherheitsbewusstsein zu fördern und Gefahren zu minimieren, setzen wir auf Programme und Maßnahmen, die nach den speziellen Bedürfnissen des jeweiligen Standorts entwickelt und umgesetzt werden. Als festes strukturelles Element tagt quartalsweise ein geschäftsbereichsübergreifender Arbeitsschutzausschuss (ASA).

Wir legen großen Wert darauf, dass Fremdfirmen an unseren Standorten genauso sicher arbeiten wie wir.

Wir wählen unsere Lieferanten nicht nur nach wirtschaftlichen Kriterien aus. Umweltschutz- und Arbeitssicherheitsstandards sind ebenfalls Teil der Bewertung neuer und bestehender Lieferbeziehungen. Im Bereich des Umwelt- und Gesundheitsschutzes nehmen die Lieferanten eine besondere Stellung ein, von denen Stoffe mit möglichem umwelt- und gesundheitsgefährdendem Potenzial bezogen werden.

Mögliche Grundlagen für die Bewertung von Lieferanten sind:

- Qualitätsmanagementsystem (DIN EN ISO 9001)
- Umweltmanagementsystem (DIN EN ISO 14001)
- Arbeitsschutzmanagementsystem (BS OHSAS 18001)

[OA Betriebliches Notfallmanagement](#)

[OA Gefährdungsbeurteilung](#)

[OA Geschäftsordnung Arbeitsschutzausschuss](#)

[OA Gestaltung von Bildschirm- und Büroarbeitsplätzen](#)

[OA Lebensmittelsicherheit](#)

[OA Notfallhandbuch](#)

 interseroh	<h1>Handbuch</h1>	Dokumenttyp HB	Seite 27/40
	<h2>Integriertes Management</h2>	Gültig ab 15.06.2016	Änd. Stand 10.0

- 📄 **OA Umgang mit Gefahrstoffen**
- 📄 **OA Unterweisung**
- 📄 **VA Hausordnung für Betriebsfremde**
- 📄 **VA Brandschutzordnung**

	<h1>Handbuch</h1>	Dokumenttyp HB	Seite 28/40
	<h2>Integriertes Management</h2>	Gültig ab 15.06.2016	Änd. Stand 10.0

7 Produktrealisierung

7.1 Planung der Produktrealisierung

Produkt ist die an den externen und internen Kunden abgegebene Leistung, die nach Art, Menge und Preis beschrieben werden kann, und deren Erbringung der festgelegte Zweck der Geschäftsbereiche von Interseroh ist. Dienstleistungen sind hiernach Produkte. Ziel der Planungsaktivitäten ist es, die Prozesse der Produktrealisierung so einzurichten, dass als Prozessergebnis eine Leistung steht, die der zuvor definierten Qualität entspricht.

Die Planung der Produktrealisierung richtet sich vor allem nach der Frage: Welche Dienstleistung soll in welcher Ausprägung (Beschaffenheit, Qualität, Quantität), in welcher Zeit, mit welchen Ressourcen bzw. Mitteln und an welchem Ort erreicht werden? Bereits bei der Planung der Produktqualität werden die Methoden festgelegt, um die Produktqualität regelmäßig innerhalb der Umsetzungsprozesse zu überwachen.

📄 **VA Servicekonzept RECYCLE**

📄 **VA Servicekonzept REPASACK**

📄 **VA Servicekonzept RSI**

📄 **VA Stammdatenanlage**

7.2 Kundenbezogene Prozesse

7.2.1 Ermittlung der Anforderung in Bezug auf das Produkt

Unsere Produkthanforderungen sind in wesentlichem Umfang durch gesetzliche Vorgaben bestimmt. Die Berücksichtigung dieser Vorgaben genügt aber nicht den Erfordernissen als kunden- und dienstleistungsorientiertes Unternehmen. Hinzu kommt die Einbeziehung von Kundenanforderungen. Je besser wir die Anforderungen unserer Kunden kennen, desto zielgerichteter können wir die Qualitätsziele für unsere Produkte formulieren und unsere Prozesse daran ausrichten. Im Interseroh Managementsystem steht die Erfüllung der Kundenerwartungen daher im Mittelpunkt der Erstellung von System- und Vermarktungsleistungen.

Bevor Kundenanforderungen ermittelt werden, wird geklärt, wer überhaupt Kunde eines Produkts ist, d. h. wessen Anforderungen berücksichtigt werden müssen. Für jede Pro-

	<h1>Handbuch</h1>	Dokumenttyp HB	Seite 29/40
	<h2>Integriertes Management</h2>	Gültig ab 15.06.2016	Änd. Stand 10.0

duktgruppe und damit für jeden Geschäftsbereich ist sorgfältig zu entscheiden, welche Kundensegmente im Mittelpunkt der jeweiligen Leistungserstellung stehen und welche Bedeutung die Zufriedenstellung dieser Kundengruppen für den Erfolg von Interseroh hat. Schließlich wird geprüft, wie die Kundenanforderungen in einem günstigen Aufwand-Nutzen-Verhältnis ermittelt werden können.

Neben den aus Kundensicht beschriebenen Anforderungen legen wir weitere Produktanforderungen fest, die sich etwa auf rechtliche Vorgaben, die Strategiekonformität, die Wirtschaftlichkeit oder Mitarbeiterorientierung beziehen.

Bei der Ermittlung, ob die Produktanforderungen erfüllbar sind, werden alle beteiligten Bereiche einbezogen.

7.2.2 Bewertung der Anforderung in Bezug auf das Produkt

Alle bestehenden Anforderungen werden gesammelt und bewertet. Die Bewertung erfolgt hinsichtlich der eigenen Fähigkeit, die Anforderungen zu erfüllen, einschließlich aller Anforderungen seitens des Gesetzgebers. Bevor eine Lieferverpflichtung gegenüber dem Kunden eingegangen wird (z. B. bei Abgabe von Angeboten, Annahme von Verträgen oder Aufträgen, Annahme von Vertrags- oder Auftragsänderungen), muss sichergestellt sein, dass

- die Prüfung hinsichtlich Abgestimmtheit, Machbarkeit und Vollständigkeit erfolgt ist.
- die Konformität mit den gesetzlichen Bestimmungen besteht.
- Angebot und Auftrag übereinstimmen.

Es ist das erklärte Ziel, durch Vertragsprüfung vor Vertragsabschluss an der Schnittstelle zwischen Auftraggeber (Kunde) und Auftragnehmer (Interseroh), Abweichungen zu vermeiden und dadurch eine optimale Dienstleistung zu gewährleisten.

Wenn sich Produktanforderungen ändern, stellt der Prozessverantwortliche sicher, dass die zutreffenden Dokumente (z. B. Angebot, Vertrag, Auftrag) ebenfalls geändert werden und dem zuständigen Mitarbeiter die geänderten Anforderungen bewusst gemacht werden.

VA Auftragsabwicklung

	<h1>Handbuch</h1>	Dokumenttyp HB	Seite 30/40
	<h2>Integriertes Management</h2>	Gültig ab 15.06.2016	Änd. Stand 10.0

📄 **VA Einbeziehung von AGB**

📄 **VA Vertragsanbahnung und Vertragsabschluss**

📄 **VA Vertragsprüfung nach Vertragsabschluss**

📄 **VA Prüfverfahren bei abweichenden Ist-Mengenmeldungen und Abschlussmengenmeldungen für DSI-/BLI-Aufträge**

7.2.3 Kommunikation mit den Kunden

Die Kommunikation mit unseren Kunden ist an jeder Stelle der Zusammenarbeit eindeutig und nachvollziehbar geregelt:

- Kunden werden kontinuierlich über unsere Leistungen informiert.
- In der Phase von Anfrage-, Angebots- oder Auftragsbearbeitung einschließlich Änderungen sind immer ein zuständiger Ansprechpartner und sein Stellvertreter für den Kunden im Unternehmen konkret benannt.
- Eine begleitende Dokumentation der Absprachen unterstützt uns in allen Phasen der Zusammenarbeit mit dem Kunden.
- Insbesondere zur Klärung von ggf. fehlerhaften Leistungen einschließlich Kundenbeschwerden ist eine sofortige Bearbeitung gewährleistet. Kundenbeschwerden verstehen wir als direkte Anregung für Verbesserungen.

📄 **OA Beschwerdemanagement**

📄 **VA Mailings**

📄 **VA Mahnung säumiger Mengenmelder**

📄 **VA Messen, Kongresse und Kundenveranstaltungen**

📄 **VA Internationales Marketing**

	<h1>Handbuch</h1>	Dokumenttyp HB	Seite 31/40
	<h2>Integriertes Management</h2>	Gültig ab 15.06.2016	Änd. Stand 10.0

7.3 Entwicklung

7.3.1 Entwicklungsplanung

Auf Basis der Innovationsstrategie fördert Interseroh systematisch und kontinuierlich Innovationen. Aufgabe des Innovationsmanagements ist es, Ideen in marktfähige Produkte umzusetzen, die ausreichenden wirtschaftlichen Wert erzeugen. Anspruch von Interseroh ist es, zu jeder Zeit über ein breites, sich ergänzendes Produktportfolio zu verfügen, um so neue Märkte zu erschließen bzw. die Präsenz auf bestehenden Märkten auszubauen. Der Innovationsprozess ist Voraussetzung dafür, die Balance zwischen schneller Markteinführung und angemessener Risikoeinschätzung zu wahren.

Die Entwicklung der Produkte und Dienstleistungen wird durch den Bereich Innovation geplant und gelenkt. Der Innovationsbereich führt daher alle notwendigen Projektierungsaufgaben durch.

[VA Ideen- und Innovationsmanagement](#)

7.3.2 Entwicklungseingaben

Die Anforderungen von Kunden, die zu grundlegend neuen Produkten führen, werden im Rahmen von Innovationsprojekten durch den Bereich Innovation begleitet und durch den Bereich Business Development in Zusammenarbeit mit den Fachabteilungen umgesetzt. Kundenanforderungen können ermittelt werden aus:

- Funktions- und Leistungsanforderungen,
- gesetzliche und behördliche Anforderungen,
- Informationen, die aus früheren ähnlichen Entwicklungen abgeleitet wurden,
- andere für die Entwicklung wesentliche Anforderungen.

Die sonstigen Kundenanforderungen werden durch den Innovationsbereich auf Angemessenheit und Vollständigkeit geprüft und gemeinsam mit der Geschäftsführung bewertet.

Soweit Kundenanforderungen oder geänderte Rahmenbedingungen es erfordern, bestehende Produkte weiter zu entwickeln, liegt die Entwicklungsarbeit in der Verantwortung des zuständigen Geschäftsbereichs.

	<h1>Handbuch</h1>	Dokumenttyp HB	Seite 32/40
	<h2>Integriertes Management</h2>	Gültig ab 15.06.2016	Änd. Stand 10.0

7.3.3 Entwicklungsergebnisse

Die Entwicklungsergebnisse werden in Abhängigkeit von den geplanten Entwicklungsphasen, soweit angemessen, in Projektordnern und/oder in elektronischer Form dokumentiert und archiviert.

Die Entwicklungsergebnisse sind derart gestaltet, dass sie:

- die Entwicklungsvorgaben erfüllen,
- angemessene Informationen für die Beschaffung, Produktion und Dienstleistungserbringung bereitstellen,
- Annahmekriterien für das Produkt enthalten oder darauf verweisen,
- die Merkmale des Produkts festlegen, die für einen sicheren und bestimmungsgemäßen Gebrauch wesentlich sind.

Dadurch wird sichergestellt, dass sie gegenüber den Entwicklungseingaben verifiziert werden können.

7.3.4 Entwicklungsbewertung

Durch die Entwicklungsverifizierung und Entwicklungsvalidierung werden in geplanten und geeigneten Entwicklungsphasen systematische Entwicklungsbewertungen gemäß der Entwicklungsplanung durchgeführt, um:

- die Fähigkeit der Entwicklungsergebnisse zur Erfüllung der Anforderungen zu beurteilen und
- Probleme zu erkennen und notwendige Maßnahmen vorzuschlagen.

Die Entwicklungsbewertungen werden durch den Projektleiter in Zusammenarbeit mit den Organisationseinheiten, die von der jeweils bewerteten Entwicklungsphase betroffen sind, durchgeführt.

Nach vertraglichen Vereinbarungen können auch die Auftraggeber (Kunden) an den Bewertungen beteiligt werden.

7.3.5 Entwicklungsverifizierung

Die Entwicklungsverifizierung erfolgt durch den Projektleiter in Zusammenarbeit mit den an der Entwicklung des Produkts beteiligten Mitarbeitern. Hierdurch wird sichergestellt, dass die Entwicklungsergebnisse die festgelegten Anforderungen des Pflichtenheftes erfüllen.

	<h1>Handbuch</h1>	Dokumenttyp	Seite
	<h2>Integriertes Management</h2>	HB	33/40
		Gültig ab	Änd. Stand
		15.06.2016	10.0

Die Ergebnisse der Verifizierung und notwendige Maßnahmen werden aufgezeichnet.

7.3.6 Entwicklungsvalidierung

Eine Entwicklungsvalidierung erfolgt, um sicherzustellen, dass das resultierende Produkt in der Lage ist, die Kundenanforderungen zu erfüllen. Das Produkt oder die Leistung sollen daher in einem Pilotprojekt unter alltagstauglichen Bedingungen getestet werden.

Die Validierung soll vor Einführung des Produkts bzw. der Leistung abgeschlossen sein. Die Ergebnisse der Validierung und notwendige Maßnahmen werden aufgezeichnet.

7.3.7 Lenkung von Entwicklungsänderungen

Entwicklungsänderungen können von Kundenseite und von jedem Mitarbeiter in Absprache mit dem Prozessverantwortlichen eingeleitet werden. Gesetzesänderungen, Rückmeldungen aus dem Markt, Fehlermeldungen, Verbesserungsvorschlägen, Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen können hierfür die Grundlage bilden.

Über die Maßnahmen entscheidet der Geschäftsbereichsleiter im Einzelfall, indem er diese bewertet, verifiziert, validiert und genehmigt. Die Bewertung der Entwicklungsänderungen schließt die Beurteilung der Auswirkungen der Änderungen auf bereits durchgeführte Leistungen ein.

Die Ergebnisse der Bewertung von Änderungen und notwendigen Maßnahmen werden aufgezeichnet. Die Erstellung und Lenkung der Dokumente erfolgt nach geplanten und festgelegten Regeln.

7.4 Beschaffung

7.4.1 Beschaffungsprozess

Das Ziel der Beschaffungsaktivitäten ist die Bereitstellung von Produkten und Dienstleistungen, die unsere Anforderungen an die größtmögliche Sicherung einer Qualität gewährleisten und damit den Anforderungen an die Qualität unserer Leistungen entsprechen. Gleichrangig ist die Gewährleistung größtmöglicher Arbeitssicherheit und eines umfassenden Umweltschutzes. Unter diesen Prämissen soll die Beschaffung zu günstigen Konditionen erfolgen.

	<h1>Handbuch</h1>	Dokumenttyp HB	Seite 34/40
	<h2>Integriertes Management</h2>	Gültig ab 15.06.2016	Änd. Stand 10.0

Dabei unterscheiden wir nachfolgende Beschaffungsvorgänge:

- Investitionsbeschaffung, gestaffelt nach Zeichnungsberechtigung
- Beschaffung von Produkten oder Dienstleistungen für den eigenen und fremden Bedarf
- Beschaffung von Betriebsmitteln
- Beschaffung von Personal (vgl. hierzu VA Personaleinstellung in Abschnitt 6.2.2 Fähigkeit, Bewusstsein und Schulung)

📄 [VA Einkauf Segment Services](#)

7.4.2 Beschaffungsangaben

Interseroh legt angemessene Beschaffungsanforderungen für das zu beschaffende Produkt oder die Leistung fest, bevor sie diese dem Lieferanten mitteilt.

7.4.3 Verifizierung von beschafften Produkten

Interseroh legt Prüfungen fest, die sicherstellen, dass das beschaffte Produkt oder die bestellte Leistung die festgelegten Beschaffungsanforderungen erfüllt.

7.5 Produktion und Dienstleistungserbringung

7.5.1 Lenkung der Produktion und der Dienstleistungserbringung

Wir gestalten unsere Abläufe im Unternehmen so, dass eine optimale Betreuung des Kunden und die Erfüllung seiner Anforderungen sichergestellt werden kann. Hauptverantwortlich für die Dienstleistungserbringung beim Kunden sind die Geschäftsbereiche. Hier sind die Prozesse zur Produktrealisierung so eingerichtet, dass als Prozessergebnis eine Leistung steht, die der zuvor definierten Qualität entspricht.

📄 [VA Branchenlösungen](#)

📄 [VA Mengenstromnachweis DSI](#)

📄 [VA Mengenstromnachweis BLI](#)

📄 [VA Regionales Systemmanagement](#)

	<h1>Handbuch</h1>	Dokumenttyp HB	Seite 35/40
	<h2>Integriertes Management</h2>	Gültig ab 15.06.2016	Änd. Stand 10.0

7.5.2 Validierung der Prozesse zur Produktion und zur Dienstleistungserbringung

Eine besondere Validierung der Prozesse zur Dienstleistungserbringung ist nicht notwendig, da das Ergebnis der Dienstleistungserbringung durch Prüfung verifiziert werden kann.

7.5.3 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit

Unsere Dienstleistungen können vom Zeitpunkt der Erstellung bis zum Zeitpunkt vollständiger Umsetzung zurückverfolgt werden. Geeignete Aufzeichnungen werden nach den gesetzlichen Aufbewahrungsfristen vorgehalten.

7.5.4 Eigentum des Kunden

In allen Fällen, in denen wir mit Kundeneigentum umgehen, werden angemessene Vorkehrungen getroffen, dass dieses unversehrt bleibt. Zum Eigentum des Kunden zählen auch geistiges Eigentum und persönliche Daten.

7.5.5 Produkterhaltung

Alle Produkte und Dienstleistungen sind so zu handhaben, dass keine Beschädigungen oder Qualitätsminderungen auftreten können. Durch Mitarbeiterqualifikation und Unterweisung wird eine ordnungsgemäße Handhabung sichergestellt.

7.6 Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln

Unsere Arbeitsmittel werden ständig auf Gebrauchsfähigkeit überprüft. Maßnahmen der Wartung, Justierung, messtechnische und sicherheitstechnische Kontrollen werden grundsätzlich von externen, berechtigten Stellen vorgenommen. (Vgl. hierzu VA Prüfung von prüfpflichtigen Arbeitsmitteln in Abschnitt 6.3 Infrastruktur.)

	<h1>Handbuch</h1>	Dokumenttyp HB	Seite 36/40
	<h2>Integriertes Management</h2>	Gültig ab 15.06.2016	Änd. Stand 10.0

8 Messung, Analyse und Verbesserung

8.1 Allgemeines

Im Entstehungsprozess der Produkte und Dienstleistungen von Interseroh wird durch geplante Überwachung, Messungen, Analyse der Messergebnisse und Verbesserungen sichergestellt, dass

- die Produkte und Leistungen mit den Kundenanforderungen konform sind,
- die Prozesse überwacht und gelenkt werden,
- die Leistung des Unternehmens mess- und steuerbar ist.

8.2 Überwachung und Messung

8.2.1 Kundenzufriedenheit

Eine Kernvoraussetzung für Kundenloyalität, Wiederkauf und Weiterempfehlung ist die Kundenzufriedenheit. Zufriedene Kunden bedeuten für uns, den Vertrauensvorschuss bei der Auftragserteilung zu jeder Zeit zu rechtfertigen.

Wir erreichen Zufriedenheit unserer Kunden durch:

- Beratungskompetenz
- Freundlichkeit
- Erreichbarkeit
- Bedarfsgerechte Angebote
- Einhalten von vertraglichen Zusagen
- Sicherstellung der ordnungsgemäßen und fachgerechten Ausführung
- Einhaltung der Gesetze und Verordnungen (Rechtssicherheit)
- Korrekte Lieferschein- und Rechnungserstellung
- Bei Fehlern schnelle und effiziente Problemlösung

 interseroh	<h1>Handbuch</h1>	Dokumenttyp HB	Seite 37/40
	<h2>Integriertes Management</h2>	Gültig ab 15.06.2016	Änd. Stand 10.0

Wir ermitteln die Kundenzufriedenheit durch:

- Persönliche Kundengespräche
- Rückmeldung über Verträge
- Systematische Befragung von Kunden
- Daten der Dienstleistungserbringung
- Marktbeobachtung
- Leistungsvergleiche

Die dabei gewonnenen Informationen sind Grundlage um:

- Kundenanforderungen zu ermitteln.
- Zufriedenheitsziele zu definieren.
- Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen einzuleiten.
- Gesamtunternehmerische Ziele abzuleiten.
- uns mit anderen Unternehmen zu messen.

Das Kundenverständnis bezieht sich bei Interseroh auch auf die Mitarbeiter des Unternehmens (interne Kunden). Die Erfassung der Mitarbeiterzufriedenheit geschieht über jährlich durchgeführte zielorientierte Mitarbeitergespräche und über Mitarbeiterbefragungen.

8.2.2 Internes Audit

Einhaltung, Aufrechterhaltung und Verbesserung des Interseroh Managementsystems wird durch interne Audits bewertet. Die internen Audits werden dabei so geplant und durchgeführt, dass diese unterstützend wirken und sich an den Managementgrundsätzen orientieren. Die internen Auditberichte umfassen auch Nachweise wesentlicher Leistungen, und bieten damit Gelegenheit zur Anerkennung durch die Geschäftsführung und zur Motivation der Mitarbeiter.

OA Interne und externe Audits

8.2.3 Überwachung und Messung von Prozessen

Innerhalb von Interseroh werden die relevanten Prozesse und Vorgehensweisen ständig durch die jeweiligen Organisationseinheiten mittels geplanter und festgelegter Prüfungen überwacht und bewertet. Die Überwachung und Messung von Prozessen ist in den ein-

	<h1>Handbuch</h1>	Dokumenttyp	Seite
	<h2>Integriertes Management</h2>	HB Gültig ab 15.06.2016	38/40 Änd. Stand 10.0

zelenen Verfahrensanweisungen geregelt und – dort, wo zutreffend bzw. verlangt – auch anhand von Prozesskennzahlen messbar und steuerbar.

Werden die geplanten Ergebnisse nicht erreicht, werden, soweit angemessen, Korrekturmaßnahmen ergriffen, um die Produktkonformität sicherzustellen.

📄 **VA Controlling**

📄 **VA Debitorenmanagement**

📄 **VA Kostenstellenänderung und -pflege**

📄 **VA Kostenverrechnung**

8.2.4 Überwachung und Messung des Produkts

Um die Produktqualität sicherzustellen, werden in geeigneten Phasen des Produktrealisierungsprozesses alle relevanten Produktmerkmale auf Grundlage von geplanten und festgelegten Prüfungen überwacht.

8.3 Lenkung von Fehlern

Produkte bzw. Dienstleistungen, die den festgelegten Anforderungen nicht genügen, werden nach geplanten und festgelegten Regelungen behandelt. Diese Regelungen beschreiben die Lenkungsmaßnahmen, zugehörige Verantwortlichkeiten und Befugnisse für den Umgang mit den fehlerhaften Produkten bzw. Dienstleistungen.

📄 **OA Lenkung fehlerhafter Produkte**

8.4 Datenanalyse

Geeignete Daten werden aus relevanten Prozessen ermittelt, erfasst und analysiert, um die Eignung und Wirksamkeit des Managementsystems darzulegen, zu beurteilen und eine ständige Verbesserungen des Systems zu erreichen.

	<h1>Handbuch</h1>	Dokumenttyp HB	Seite 39/40
	<h2>Integriertes Management</h2>	Gültig ab 15.06.2016	Änd. Stand 10.0

8.5 Verbesserung

8.5.1 Ständige Verbesserung

Alle Mitarbeiter sind aufgefordert, an der kontinuierlichen Verbesserung der Produkte, Leistungen und Prozesse von Interseroh mitzuwirken. Verbesserungen sollen vor allem durch Selbstmotivation und Eigeninitiative der Mitarbeiter erreicht werden. Eine wesentliche Bedingung hierfür ist der partnerschaftliche Umgang mit Informationen. Die Mitarbeiter müssen Zugang zu den für ihre Entscheidungen notwendigen Daten haben. Sie müssen verstehen und analysieren können. Das Interesse und Verständnis für das Prinzip der stetigen Verbesserung muss dabei immer wieder durch die Führungskräfte aktiviert werden.

[OA Produktverbesserung und -pflege](#)

8.5.2 Korrekturmaßnahmen

Korrekturmaßnahmen sollen die Wiederholung des gleichen Fehlers verhindern. In allen Organisationseinheiten werden Qualitätsabweichungen, soweit sie sofort mit geringem Aufwand behoben werden können, von jedem Mitarbeiter eigenständig bewertet, beseitigt und in Abhängigkeit von der Fehlerart und Fehlerhäufigkeit dokumentiert.

Darüber hinaus gehende Fehler werden dokumentiert und dem Vorgesetzten bzw. Prozessverantwortlichen gemeldet. Dieser bewertet die Fehler, entscheidet über die notwendigen Sofortmaßnahmen und leitet, in Abhängigkeit von der Fehlerart, die erforderlichen Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen in Zusammenarbeit mit den verursachenden und korrigierenden Organisationseinheiten ein. Die Durchführung der Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen wird vom jeweils zuständigen Leiter überwacht. Er bewertet aufgrund der ihm zugeleiteten Informationen, ob die eingeleiteten Maßnahmen den gewünschten Erfolg bringen.

[OA Korrekturmaßnahmen](#)

8.5.3 Vorbeugemaßnahmen

Die Vorbeugemaßnahmen dienen zwei wesentlichen Zielen:

- Erkannte Fehler sollen kein zweites Mal auftreten.
- Mögliche Fehlerquellen sind frühzeitig zu erkennen, damit Fehler vermieden werden.

	<h1>Handbuch</h1>	Dokumenttyp HB	Seite 40/40
	<h2>Integriertes Management</h2>	Gültig ab 15.06.2016	Änd. Stand 10.0

Zu den Vorbeugemaßnahmen gehören z. B.:

- Interne Fehlermeldungen
- Validierungsregeln
- Kundenbeschwerden
- Auditergebnisse
- Auswertung von Aufzeichnungen
- Vertragsprüfung
- Produktverbesserung und -pflege
- Erfahrungen aus Korrekturmaßnahmen
- Schulungsmaßnahmen

📄 **OA Vorbeugemaßnahmen**