

QUALITÄTSMANAGEMENT UMWELTMANAGEMENT

@ LTS

21.10.2021

QM/UM @ LTS V.1 | PMO/QMB | DIETMAR SCHNETZ



LTS

LOVE TO SHINE

Abschrift des veröffentlichten Textes von Frau Sofie Dahlberg, Geschäftsführerin der LTS GmbH zum Managementhandbuch

siehe Intranet

Liebe Mitarbeiterinnen, liebe Mitarbeiter,

Qualität und Umwelt sind für uns alle im Unternehmen ein sehr wichtiges und zentrales Thema.

Deshalb freue ich mich, Ihnen heute das Handbuch unseres Qualitäts- und Umweltmanagementsystems vorzustellen.

Zweck dieses Handbuchs ist es, Ihnen einen Überblick über den Aufbau unseres Qualitäts- und Umweltmanagements zu geben. Es soll Ihnen dabei helfen, sich mit den wesentlichen Grundsätzen unseres Managementsystems und unserer grundsätzlichen Einstellung zur Qualität, Umwelt, Prozessorientierung, Kundenorientierung und der Verpflichtung zur kontinuierlichen Verbesserung vertraut zu machen.

Warum ein Managementsystem?

Wir alle arbeiten kontinuierlich an der Verbesserung unserer internen Abläufe und an der Erhöhung unserer Produktivität und Qualität. Ziel ist es, die gestiegenen Anforderungen in allen Bereichen der LTS GmbH noch besser zu erfüllen und das Ziel einer nachhaltig orientierten Wertschöpfung und die damit auch verbundene Steigerung des Kundennutzens zu erreichen. Ein Qualitäts-Managementsystems gemäß ISO 9001:2015 kann uns dabei unterstützen.

Unternehmen werden heute aber nicht allein an der Qualität ihrer Produkte und Serviceleistungen oder ihrem wirtschaftlichen Erfolg gemessen. Eine immer wichtigere Rolle spielen die Leistungen im betrieblichen Umweltschutz, ganz im Sinne des Nachhaltigkeitsprinzips. Zur weiteren Unterstützung dieser Aufgaben haben wir beschlossen, unser Managementsystem um ein Umwelt-Managementsystem gemäß ISO 14001:2015 zu erweitern.

Seit über 30 Jahren sind wir bereits am Lichtmarkt tätig und auch in den kommenden Jahren haben wir uns – trotz eines schwierigen wirtschaftlichen Umfeldes– anspruchsvolle Wachstumsziele gesteckt. Ein stabiles und funktionierendes Managementsystem bietet hierfür eine gute Unterstützung. Gleichzeitig ermöglicht es uns, auch in Zukunft das zu tun, was seit 30 Jahren unsere Stärke ist: Lösungen für unsere Kunden zu liefern und gemeinsam eine stabile Basis für die Zukunft zu schaffen.

gez. Sofie Dahlberg

Geschäftsführung

QUALITÄTSMANAGEMENT

Qualität =

Die Anforderungen / Erwartungen aller Beteiligten so gut erfüllen, dass sie (mindestens) zufrieden oder begeistert sind

Anforderungen sind konkret

Erwartungen sind eher subtil

Beteiligte sind: Kunden, Shareholder, Lieferanten, Staat, Behörden, Dienstleister und auch Mitarbeiter:Innen

QUALITÄTSMANAGEMENT – QM-SYSTEM ISO 9001:2015

■ Was ist das Wichtigste im Qualitätsmanagement?

- Eines der wichtigsten Qualitätsmanagement-Themen ist die kontinuierliche Verbesserung (KVP).
- Die Kundenorientierung spielt im Qualitätsmanagement ebenfalls eine zentrale Rolle. Mit Kunden (Stakeholder) sind dabei nicht nur ausschließlich die Endabnehmer der Produkte oder Dienstleistungen gemeint, sondern auch andere interessierte Parteien wie zum Beispiel Mitarbeiter, Eigentümer, Lieferanten und Geldgeber. Unser Ziel ist es, die Wünsche unserer Stakeholder nicht nur zu erfüllen, sondern die Erwartungen sogar noch zu übertreffen. Voraussetzung dafür ist, dass wir unser Unternehmen schnell an verändernde Kundenanforderungen anpassen können.
- Qualitätsmanagement bezeichnet die organisatorischen Maßnahmen, mit denen wir als Unternehmen die Qualität unserer Leistungen, Prozesse und Produkte sicherstellen und verbessern wollen. Dazu gehört unter anderem das Optimieren von Kommunikationsstrukturen, die Standardisierung von Arbeitsprozessen und die Einhaltung bestimmter Normen.

■ Warum brauchen wir ein QM-System?

- Ein Qualitätsmanagementsystem
 - hilft bei der Einführung einer "Qualitätskultur" im Unternehmen, bei der jede(r) Mitarbeiter:In weiß, was ihr/sein Anteil daran ist. Alles unter dem Aspekt durch eine gesicherte und steigende Qualität auch die Kundenzufriedenheit zu steigern.
 - hilft, zusammengehörende Tätigkeiten und Ressourcen als Prozesse abzubilden, und dadurch einen gleich bleibenden, reproduzierbaren Qualitätsstandard zu erreichen. Das QM-System sorgt für mehr Transparenz, wodurch sich Ressourcen optimieren, Fehler vermeiden und Kosten sparen lassen. Die Prozessorientierung ist daher ein wichtiger Grundsatz des Qualitätsmanagements nach der ISO 9001.
 - sorgt also für Struktur und Systematik. Mit dem Qualitätsmanagement-Systemen nach ISO 9001 können wir unsere Organisation und die damit verbundenen Wechselbeziehungen prozessorientiert abbilden. Richtig angewandt, können wir dadurch die Innovationszyklen beim Entwickeln neuer, immer komplexerer Produkte und Systemlösungen verkürzen. Zudem reduzieren wir Fehlerkosten, etwa durch methodische Fehlervermeidungsstrategien. Dadurch können wir uns besser den sich steigenden Kundenanforderungen anpassen und im Preiswettbewerb bestehen.

QUALITÄTSMANAGEMENT – QM-SYSTEM ISO 9001:2015

Vorteile des Qualitätsmanagementsystems: Zeit, Geld, Qualität

1. Qualitätssicherung bzw. Qualitätssteigerung

Der Grundgedanke des Qualitätsmanagementsystems ist die Qualitätssicherung bzw. Qualitätssteigerung. Der Kunde steht am Anfang und am Ende unserer Prozesse - am Anfang mit seinen Anforderungen an das Produkt bzw. Dienstleistung und am Ende mit der Wahrnehmung der Qualität.

2. Einnahmen erhöhen - Wettbewerbsfähigkeit steigern

Zufriedenere Kunden kaufen öfter und mehr als unzufriedene Kunden. Eine hohe Kundenzufriedenheit steigert die Wettbewerbsfähigkeit unseres Unternehmens, indem es hilft Potentiale bei Bestandskunden auszubauen und Neukunden zu gewinnen.

3. Kosten senken

Durch transparente dokumentierte Prozesse fällt es leicht, diese zu optimieren. Dies dient direkt der Kostensenkung, indem zum Beispiel Doppelarbeiten vermieden werden oder anhand von gebildeten Kennzahlen Verluste aufgezeigt und behoben werden können.

4. Risikominimierung

Wir sind vielen Risiken zum Beispiel in Form von Produkthaftung oder Garantieansprüchen unserer Kunden ausgesetzt. Durch das QM-System minimieren wir das Risiko des Auftretens aktiv und schaffen Rechtssicherheit im Schadensfall.

5. Konstruktiver Umgang mit Fehlern

Beim Umgang mit Fehlern wählen wir einen konstruktiven Ansatz. Die Fehlerursache wird ermittelt und eliminiert, so dass dieser Fehler nicht wiederholt auftreten kann. Dies senkt direkt die Kosten unseres Unternehmens zum Beispiel für Nacharbeiten, Garantie- und Gewährleistungsaufwand.

6. Mittel- und langfristig weniger Fehler

Das Qualitätsmanagement sorgt nicht nur dafür, dass wir aufgrund von klaren Prozessen kurzfristig weniger Fehler machen. Durch die kontinuierliche Verbesserung und dem Lernen aus aufgetretenen Fehlern werden auch mittel- und langfristig weniger Fehler auftreten.

QUALITÄTSMANAGEMENT – QM-SYSTEM ISO 9001:2015

Vorteile des Qualitätsmanagementsystems: Zeit, Geld, Qualität

7. Schaffung von Verantwortlichkeiten und Kompetenzen

Neben den Abläufen sind auch Verantwortlichkeiten und Kompetenzen klar und transparent geregelt. Es ist also ersichtlich wer wofür zuständig ist und welche Kompetenzen diese Person besitzt. Dies gibt den Mitarbeiter:Innen die Möglichkeit, in ihrem Verantwortungs- und Kompetenzbereich dementsprechend zu handeln.

8. Wissenserhalt bzw. –management und Know-how-Sicherung

Alles was im Qualitätsmanagement dokumentiert wird, ist Wissen und wird durch diese Dokumentation allen Mitarbeitern zu Verfügung gestellt. Die durch das QM-System geschaffene Dokumentation dient auch der Know-how-Sicherung. Damit werden wir unabhängiger von einzelnen Mitarbeiter:Innen, da zum Beispiel Wissen und Arbeitsabläufe "konserviert" sind und auch durch andere Mitarbeiter abgerufen werden können. Sie gehen nicht verloren, falls der/die betreffende Mitarbeiter:In das Unternehmen verlassen sollte.

9. Arbeitsentlastung durch effizientere Ablauforganisation

Das Qualitätsmanagement sorgt durch eine effizientere Ablauforganisation für eine Arbeitsentlastung im gesamten Unternehmen. Optimierte Abläufe sorgen dafür, dass Durchlaufzeiten (zum Beispiel für Anfragen oder Reklamationen) gesenkt werden. Doppelte Arbeiten werden durch systematische Ablaufbeschreibungen vermieden und es werden Systeme zur kontinuierlichen Verbesserung eingeführt.

10. Marketingmöglichkeiten

Qualitätsmanagement und eine ISO 9001 Zertifizierung sollten wir zu Marketingzwecken nutzen. Ein ISO 9001 Zertifikat auf der Webseite und das Logo auf dem Briefpapier dokumentieren die Qualitäts- und Kundenorientierung unseres Unternehmens.

UMWELTMANAGEMENT

Umwelt oder auch **Umfeld**

Das Unternehmen selbst aber auch jeder von uns befindet sich in einem Umfeld und schafft ein Umfeld.

Zum einen werden wir davon beeinflusst, „dem sind wir ausgesetzt“, zum anderen beeinflussen wir es.

Umfeld, z.B. Klima, Ressourcen, (Arbeits)Sicherheit, Arbeitsplatz, ...

UMWELTMANAGEMENT – QM-SYSTEM ISO 14001:2015

■ Was ist das Wichtigste im Umweltmanagement?

- Der Schutz des Klimas ist eine der dringendsten Aufgaben unserer Zeit. Mit dem Umweltmanagementsystemen leisten wir einen Beitrag zum nachhaltigen Wirtschaften, indem wir z.B. Energie- und Materialverbräuche reduzieren oder schädliche Emissionen vermeiden. Dies zahlt sich für die Umwelt und unser Unternehmen aus.
- Eines der wichtigsten Umweltmanagement-Themen ist die Einhaltung von Gesetzen und Verordnungen (Stichwort „bindende Verpflichtungen“), sowie die Verbesserung der betrieblichen Umweltsituation.
- Die weltweit anerkannte DIN EN ISO 14001 ermöglicht es uns, unser UMS nach einheitlichen und überprüfbaren Vorgaben aufzubauen und offiziell zertifizieren bzw. validieren zu lassen.

■ Warum brauchen wir ein UM-System?

- Ein Umweltmanagementsystem
 - hilft weniger Energie zu verbrauchen.
 - sorgt dafür, dass der Abfall langfristig reduziert wird.
 - führt durch eine verbesserte Umweltleistung zu mehr Recycling
 - bietet eine Methodik im Umweltbereich, um systematisch Auswirkungen des eigenen Geschäftsfeldes zu erfassen und zu steuern. Dieser Ansatz ist auf allen Ebenen erweiterbar, z.B. um Themen unternehmerischer Verantwortung und Nachhaltigkeit. Damit fällt der Einstieg in das Nachhaltigkeitsmanagement leicht.

UMWELTMANAGEMENT – QM-SYSTEM ISO 14001:2015

Vorteile des Umweltmanagementsystems: Zeit, Geld, Qualität

1. Rechtssicherheit

Erfüllung von Organisationspflichten zur Erfüllung der umweltrechtlichen Organisationspflichten. Umsetzung und Prüfung der gesetzlichen Auflagen zum Umweltschutz.

2. Risikominimierung

Besser kontrollierbare Umweltrisiken. Wir sind vielen Risiken zum Beispiel in Form von Produkthaftung oder Garantieansprüchen unserer Kunden ausgesetzt. Durch das UM-System minimieren wir das Risiko des Auftretens aktiv und schaffen Rechtssicherheit im Schadensfall. Haftungsausschluss, Verlust des Versicherungsschutzes vermeiden.

3. Umweltnutzen

Grundlage für die systematische und kontinuierliche Verbesserung der Umweltleistung. Über den kontinuierlichen Verbesserungsprozess steigern wir unsere Energieeffizienz und reduzieren den CO₂-Fußabdruck.

4. Transparenz und Bewusstsein

Umweltstandards und Umweltinteressen werden klar kommuniziert. Erhöhtes Umweltbewusstsein und erhöhte Motivation Ihrer Mitarbeiter:Innen. Das UM-System unterstützt die Mitarbeiterbeteiligung in hohem Maße und fördert damit Entscheidungsstrukturen und Verbesserungsprozesse.

5. Konstruktiver Umgang mit Fehlern

Vorbeugung von Stör- und Notfällen. Beim Umgang mit Fehlern wählen wir einen konstruktiven Ansatz. Die Fehlerursache wird ermittelt und eliminiert, so dass dieser Fehler nicht wiederholt auftreten kann. Dies senkt direkt die Kosten unseres Unternehmens zum Beispiel für Nacharbeiten, Garantie- und Gewährleistungsaufwand.

6. Mittel- und langfristig weniger Fehler

Frühzeitige Erkennung von Fehlerquellen.

UMWELTMANAGEMENT – QM-SYSTEM ISO 14001:2015

Vorteile des Qualitätsmanagementsystems: Zeit, Geld, Qualität

7. Kosten senken

Verringerung von Unfall- sowie Haftungsrisiken sowie mögliche Versicherungsprämiensenkung.

Das Umweltmanagement – strategisch umgesetzt – verbessert die Ressourceneffizienz und senkt so die Kosten insbesondere bei Abfall, Energie und Wasser.

8. Schaffung von Verantwortlichkeiten und Kompetenzen

Neben den Abläufen sind auch Verantwortlichkeiten und Kompetenzen klar und transparent geregelt. Es ist also ersichtlich wer wofür zuständig ist und welche Kompetenzen diese Person besitzt. Dies gibt den Mitarbeiter:Innen die Möglichkeit, in ihrem Verantwortungs- und Kompetenzbereich dementsprechend zu handeln.

9. Wissenserhalt bzw. –management und Know-how-Sicherung

Alles was im Umweltmanagement dokumentiert wird, ist Wissen und wird durch diese Dokumentation allen Mitarbeitern zu Verfügung gestellt. Die durch das UM-System geschaffene Dokumentation dient auch der Know-how-Sicherung. Damit werden wir unabhängiger von einzelnen Mitarbeiter:Innen, da zum Beispiel Wissen und Arbeitsabläufe "konserviert" sind und auch durch andere Mitarbeiter abgerufen werden können. Sie gehen nicht verloren, falls der/die betreffende Mitarbeiter:In das Unternehmen verlassen sollte.

10. Arbeitsentlastung durch effizientere Ablauforganisation

Schnelle und effektive Umsetzung neuer Umweltschutzaufgaben.

11. Verbessertes Marktzugang

Umweltschutz als Wettbewerbsvorteil und Kaufargument für die eigenen Produkte. Immer mehr Kunden entscheiden sich beim Kauf von Produkten oder der Anforderung von Dienstleistungen für Anbieter, die eine nachhaltige Grundhaltung belegen können. Das Vergaberecht hat die Möglichkeiten für Verwaltungen verbessert, bei Ausschreibungen ökologische Aspekte zu berücksichtigen.

PHASEN

vorbereiten	planen	anwenden	Wo stehen wir? intern	Wo stehen wir? extern	Verbessern
Informationen, Entscheidung, Planung, Teambildung	Bestands- aufnahme, Bewertung, Umweltpolitik, Umweltziele	Umweltprozesse anwenden durch „Leben des Systems“	Interne Audits	Externes Audit + Zertifizierung	KVP durch Optimierung des „Systems“

UMWELTBEWUSSTSEIN

UMWELTBEWUSSTSEIN



**Wir alle tragen zu einem bewussteren Umgang mit den Ressourcen und der Umwelt bei.
Was kann ich im Alltag tun?**

1. Wir sind sparsam im Umgang mit Energie

Heizung und Lüftung

- Raumtemperatur begrenzen
- Wärmestau vermeiden (Keine Zustellung von Heizungen)
- Kurzes Stoßlüften, dabei solange die Heizung runterdrehen

Beleuchtung

- Angemessene Beleuchtung gezielt einsetzen
- Tageslicht nutzen wenn möglich
- Licht ausschalten – auch kurzzeitig

Büromaterial

- Papier sparen; z.B. bedrucktes Papier als Notizpapier verwenden
- Drucker standardmäßig zweiseitig, schwarzweiß und, wenn möglich, in den Sparmodus stellen; ggf. verkleinerte Ausdrücke
- Recyceltes Papier nutzen
- Wenn möglich, alte Geräte durch neue, energieeffiziente Geräte austauschen

Sonstiges

- Abfall vermeiden und sortenrein trennen (z.B.: Papier-, Rest- und Biomüll und weitere Abfälle in den vorgesehenen Behältern entsorgen)
- Wasserhahn während des Händeeinseifens zudrehen
- An Wochenende oder Betriebsurlaub Geräte ausstecken
- Arbeitsweg – bei Möglichkeit – zu Fuß, mit dem Rad oder mit öffentlichen Verkehrsmitteln antreten
- Fahrgemeinschaften gründen
- Fenster nach dem Arbeitsende schließen

UMWELTBEWUSSTSEIN



**Wir alle tragen zu einem bewussteren Umgang mit den Ressourcen und der Umwelt bei.
Was kann ich im Alltag tun?**

1. Wir sind sparsam im Umgang mit Energie

Da geht noch mehr!

Her mit den guten Ideen!

UMWELTBEWUSSTSEIN



**Wir alle tragen zu einem bewussteren Umgang mit den Ressourcen und der Umwelt bei.
Was kann ich im Alltag tun?**

2. Uns sind die Gefahren im Umgang mit Gefahrstoffen bewusst

- Sorgsamer und korrekter Umgang mit Gefahrstoffen
- Beachtung der Betriebsanweisungen mit GHS-Gefahrensymbolen
- Kenntnis über die Zugehörigkeit eines Sicherheitsdatenblatts zu jedem Gefahrstoff

An wen kann ich mich wenden, wenn ich Fragen oder Ideen habe?

Verbesserungen hinsichtlich Steigerung der Umweltleistung können gerne Herrn Christoph Müller zur Prüfung der Umsetzung weitergeleitet werden

Bitte berücksichtigen Sie, dass bei Nichterfüllung der Vorgaben unter anderem Ressourcenverschwendung, ggf. Gesetzesverstöße, Bußgelder und weitere negative Auswirkungen, welche die Umwelt betreffen können, entstehen.

VIELEN DANK!

21.10.2021

QM/UM @ LTS V.1 | PMO/QMB | DIETMAR SCHNETZ



LTS
LOVE TO SHINE