

Managementhandbuch

gemäß

DIN EN ISO 9001:2015



Gewerbepark 10 | 66583 Spiesen-Elversberg

Vorwort	3
Unternehmensvorstellung: HISTORIE	4
Unternehmensleitsätze	5
übergeordnete Unternehmensziele	6
Anwendungsbereich des Managementsystems	7
Unser Anspruch: Hohe Produkt- und Dienstleistungsqualität	8
Prozessorientierung	9
Prozesslandkarte	10
Organigramm	11
kontinuierlicher Verbesserungsprozess	12
Dokumentierte Information	13
Wissensmanagement	14
Risikomanagement	15

Die **Industribedarf eusan GmbH** verpflichtet sich zu bester Qualität und professionellem Service in allen Unternehmensbereichen. Dies beinhaltet hohe Anforderungen an unsere Handelsprodukte, an unseren Dienstleistungen und der damit verbundenen Prozesse unter Einhaltung der geltenden produktspezifischen Gesetzgebung.

Unseren hohen Qualitätsstandard möchten wir im Sinne unserer Kunden und allen weiteren relevanten interessierten Parteien an unserer Unternehmung durch ein umfassendes Managementsystem sicherstellen und ständig weiter verbessern. Wir betrachten dies als entscheidende Voraussetzung für unseren gemeinsamen und nachhaltigen Erfolg.

Innovationsstärke, Flexibilität, kontinuierliche Weiterentwicklung und nicht zuletzt die Zuverlässigkeit unseres Angebots sichern nachhaltige Akzeptanz, Zufriedenheit und Verbundenheit unserer Kunden und allen weiteren relevanten Interessierten Parteien.

Hoch motiviertes, qualifiziertes und fachlich geschultes Personal garantiert die Umsetzung unseres Qualitätsanspruchs.

Das im vorliegenden Handbuch beschriebene integrierte Managementsystem ist für alle Mitarbeiter* der **Industribedarf eusan GmbH** verbindlich.

Spiesen, 07.01.2022

Geschäftsführer

Francesco Furnari

* Mitarbeiter bezieht sich in unserer gesamten Managementdokumentation auf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Seit unserer Gründung, Mitte der 1980er Jahre, haben wir uns als zuverlässiger und leistungsstarker Partner vieler Unternehmen aus dem Saarland etabliert. Zu unserem Kundenstamm zählen kleinere Handwerksbetriebe, mittelständische Unternehmen sowie große Industriebetriebe. Unser vielfältiges Sortiment kann entweder direkt an unserem Standort in Spiesen-Elversberg oder über unseren Lieferservice bezogen werden. Schildern Sie uns Ihr Anliegen – wir beraten Sie gerne!

Unser Unternehmen lebt durch unsere Mitarbeiter.
Wir zeigen Ihnen unsere Wertschätzung durch das Bereitstellen einer attraktiven und sicheren Arbeitsumgebung mit den entsprechenden Freiräumen sowie einer sozialen Sicherheit, die ihrer Kompetenz, Kreativität und Leistungsfähigkeit gerecht wird und fördert.

Wir sind uns unserer Verantwortung gegenüber unseren Kunden bewusst. Daher stellen wir an uns den Anspruch die bestmöglichen Lösungsansätze im Rahmen eines übergeordneten Gesamtkonzepts unter Berücksichtigung aller interdisziplinären Schnittpunkte auszuarbeiten.

Wir betrachten die Qualität unserer Arbeit als Grundstein der von uns angestrebten langfristigen, vertrauensvollen und partnerschaftlichen Beziehung mit unseren Kunden sowie dem interagierenden Umfeld. Wer aufhört besser zu werden hat aufgehört gut zu sein. Die Fähigkeit zur Selbstkritik in Verbindung mit einer konstruktiven Fehlerkultur stellt für uns ein wesentliches Qualitätskriterium sowie unentbehrliches Instrument des Risikomanagementsystems dar.

Unser Unternehmen ist auf vielfältige Weise mit dem gesellschaftlichen und ökonomischen Umfeld vernetzt. Daher stehen bei unseren Arbeitsabläufen neben der Kundenorientierung die Beachtung der Auswirkungen unserer Tätigkeiten auf Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und unsere Umwelt im Vordergrund. Dabei sind wir unserer sozialen Verantwortung stets bewusst.

übergeordnete Unternehmensziele

Die Erwartungen und Anforderungen unserer Kunden nicht nur erfüllen, sondern übertreffen. Verstehen des Kundenwunsches und Hinterfragen der kundenspezifischen Vorgaben in Hinblick auf den Gesamtkontext sowie auf die möglichen Lösungswege.

Schaffung einer Unternehmenskultur in der Fehler erkannt, akzeptiert, analysiert, behoben und zukünftig vermieden werden können, mit dem Ziel der Erhöhung der Kundenzufriedenheit bei gleichzeitiger Kostensenkung.

Kenntnis sowie Anwendung der technischen Regeln, Normen und Gesetzgebungen bezogen auf unsere Handelsprodukte und Dienstleistungen.

Qualifizierung unserer Mitarbeiter mit Hilfe eines betrieblichen Wissensmanagements.

Entwicklung und Verbesserung unseres Leistungsstandards durch ständige Beobachtung der internen Prozesse und Wahrnehmung des Kundenfeedbacks, insbesondere unter dem Aspekt des Nachhaltigen Handels.

Optimierung der betrieblichen Abläufe durch Etablierung eines praxisorientierten Qualitätsmanagementsystems welches durch jeden Mitarbeiter gelebt werden kann.

Das vorliegende Managementhandbuch beschreibt die Grundzüge unseres Managementsystems. Es erläutert die generellen Anforderungen an unsere Geschäftsprozesse.

Das Managementsystem erfüllt die wesentlichen Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2015. Das Kapitel Entwicklung 8.3 sowie das Kapitel 7.1.5.2 Messtechnische Rückführbarkeit können in unserem Managementsystem nicht angewendet werden, da wir keine Produktentwicklung betreiben und auch keine kalibrierte Prüfmittel in unseren Prozessen benötigen.

Die **Industribedarf eusan GmbH** ist ein saarlandweit agierender Groß- und Einzelhandel für Industribedarf. Artikel aus den Bereichen Arbeitsschutz, Reinigung, Hygiene, Schleifen, Fräsen, Folien, u.v.m. bekommen Sie bei uns aus einer Hand.

Die Entwicklung und Umsetzung unseres Managementsystems wird von der Geschäftsführung geplant und durch Kennzahlen überwacht und ständig weiterentwickelt.

Die Prozesse, wie in der Prozesslandkarte dargelegt, sind, wo erforderlich, durch Verfahrens- und Arbeitsanweisungen erläutert und visualisiert.

Unser Managementsystem ist prozessorientiert aufgebaut und auf die Erfüllung von Kundenforderungen und Forderungen aller weiteren relevanten interessierten Parteien ausgerichtet. Die Geschäftsführung überwacht und bewertet die Umsetzung und die Effizienz des Systems.

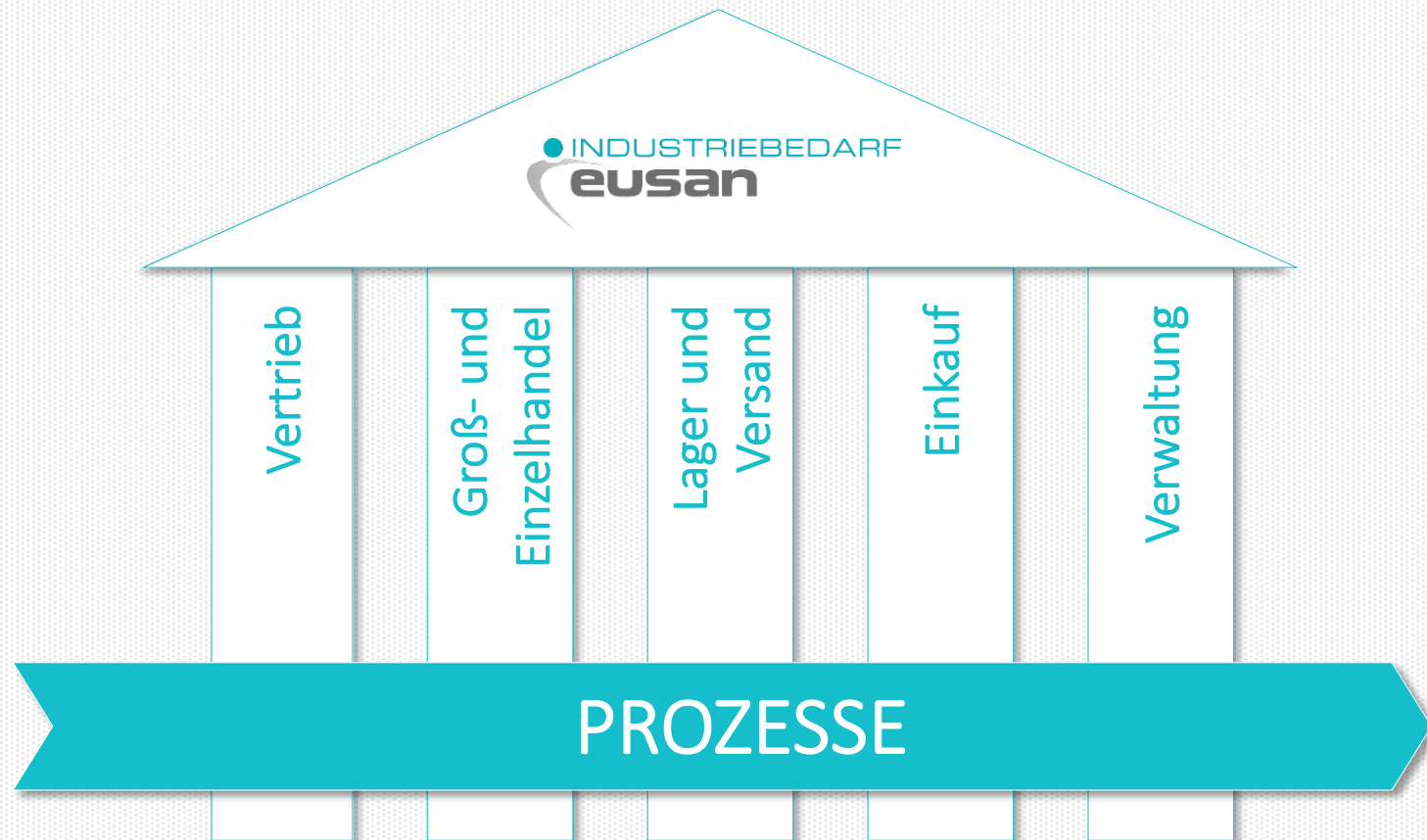
Unser Anspruch: hohe Handelsprodukt- und Dienstleistungsqualität

In unserem Managementsystem wirken komplexe Prozesse. Sie sollen sicherstellen, dass die Anforderungen unserer Kunden und auch die Forderungen aller weiteren relevanten interessierten Parteien an unsere Handelsprodukte und Dienstleistungen zur vollsten Zufriedenheit erfüllen. Die Prozesse vollziehen sich auf drei Prozessebenen, die in enger Wechselwirkung zueinander stehen.

- Unsere **Managementprozesse** bilden einen übergeordneten Rahmen zur Festlegung der Unternehmensziele und der Vorgaben für die Kernprozesse. Sie planen, überwachen und bewerten auch unser Managementsystem. Sie sind das Steuerungsinstrument der Geschäftsführung zur Verwirklichung der Unternehmensziele und Unternehmensleitsätze.
- In den **Kernprozessen** finden in genau aufeinander abgestimmten Teilprozessen alle Geschäftstätigkeiten statt: von Vertrieb, Groß- und Einzelhandel, Einkauf, Wareneingangskontrolle, Versand und Lieferservice bis hin zu den erfüllten Kundenanforderungen. Durch eine optimale Gestaltung dieser Prozesse stellen wir somit die Kundenzufriedenheit in hohem Maß sicher.
- Die **Unterstützungsprozesse** beinhalten alle begleitenden Aktivitäten, die damit ein reibungsloses Funktionieren der Kernprozesse gewährleisten.

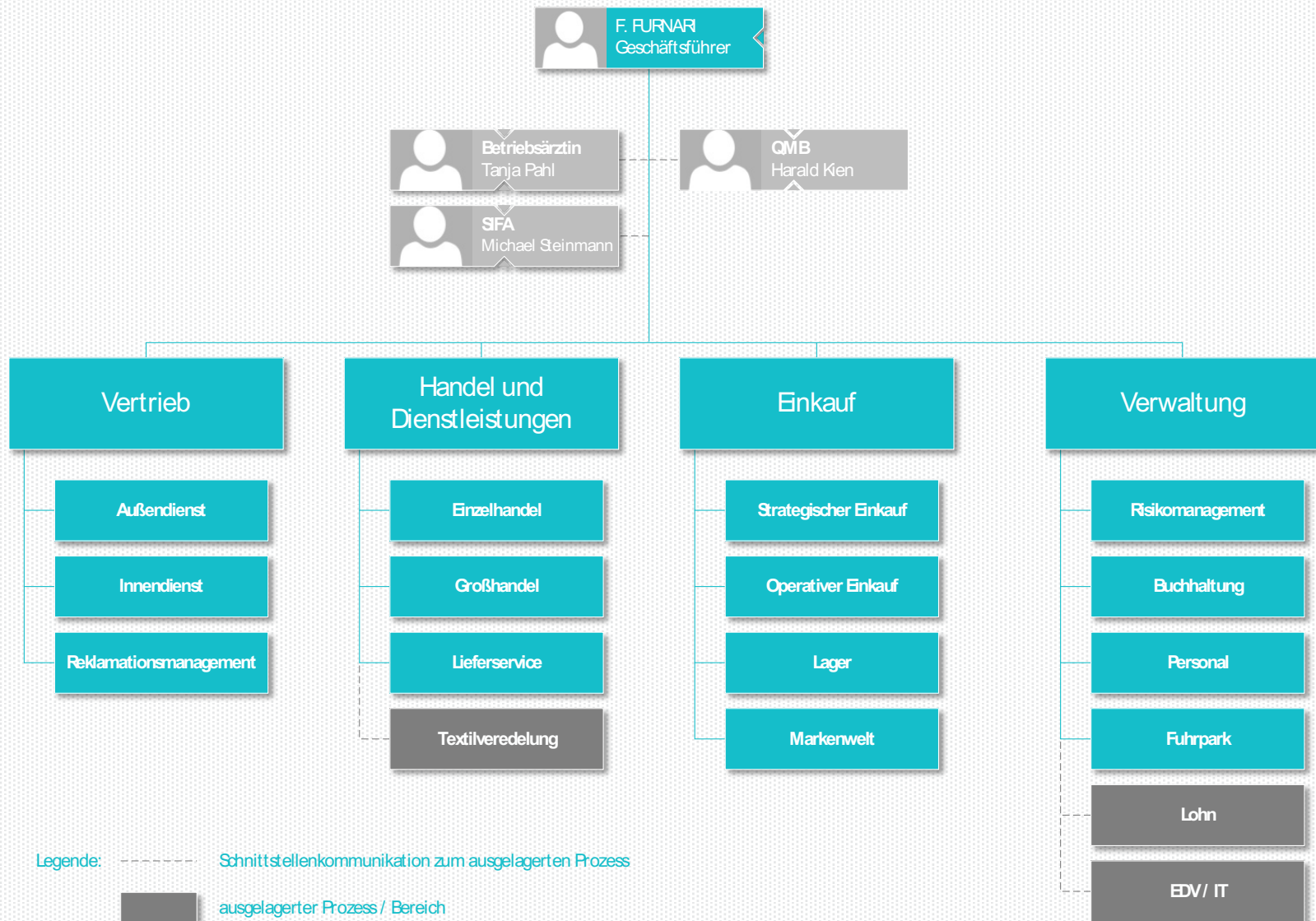
Auf allen drei Ebenen betreut die Geschäftsführung die verschiedenen Teilbereiche. Sie ist verantwortlich für die wirksame Umsetzung der, wo sinnvoll definierten Prozessvorgaben, die Erreichung der vereinbarten Prozessziele und auch der Forderungen aller weiteren relevanten interessierten Parteien und die notwendigen dokumentierte Informationen. Durch geeignete Prozesskenngrößen wird gesteuert und bedarfsorientiert überwacht.

Ziel ist es, alle Prozesse stabil, transparent, beherrschbar und jederzeit nachvollziehbar zu machen – mit optimaler Einbindung unserer Kunden und aller weiteren relevanten interessierten Parteien.



Die Prozessorientierung unseres Unternehmens hat das Ziel die Anforderungen unserer Kunden und allen anderen interessierten Parteien zu erfüllen. Dabei betrachten wir unsere Prozesse im Hinblick auf nachhaltige Wirtschaftlichkeit und auf das Erreichen der wirksamen Prozessleistung. Dies ist ebenso im Focus wie das Verbessern von Prozessen basierend auf der Bewertung von Daten und Informationen. Darüber hinaus wollen wir unseren Kunden damit das Vertrauen vermitteln in Bezug auf unsere Beständigkeit, Wirksamkeit und Effizienz.

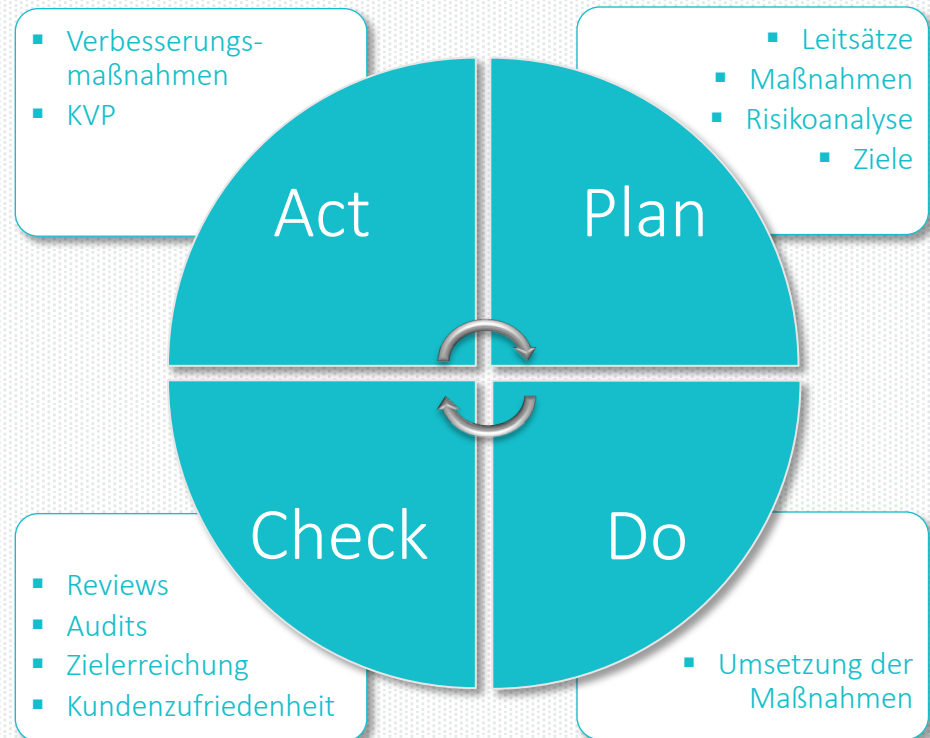




Ausgehend von unseren Leitsätzen werden Ziele und Maßnahmen definiert, umgesetzt, deren Wirksamkeit überprüft und Verbesserungsmaßnahmen eingeleitet.

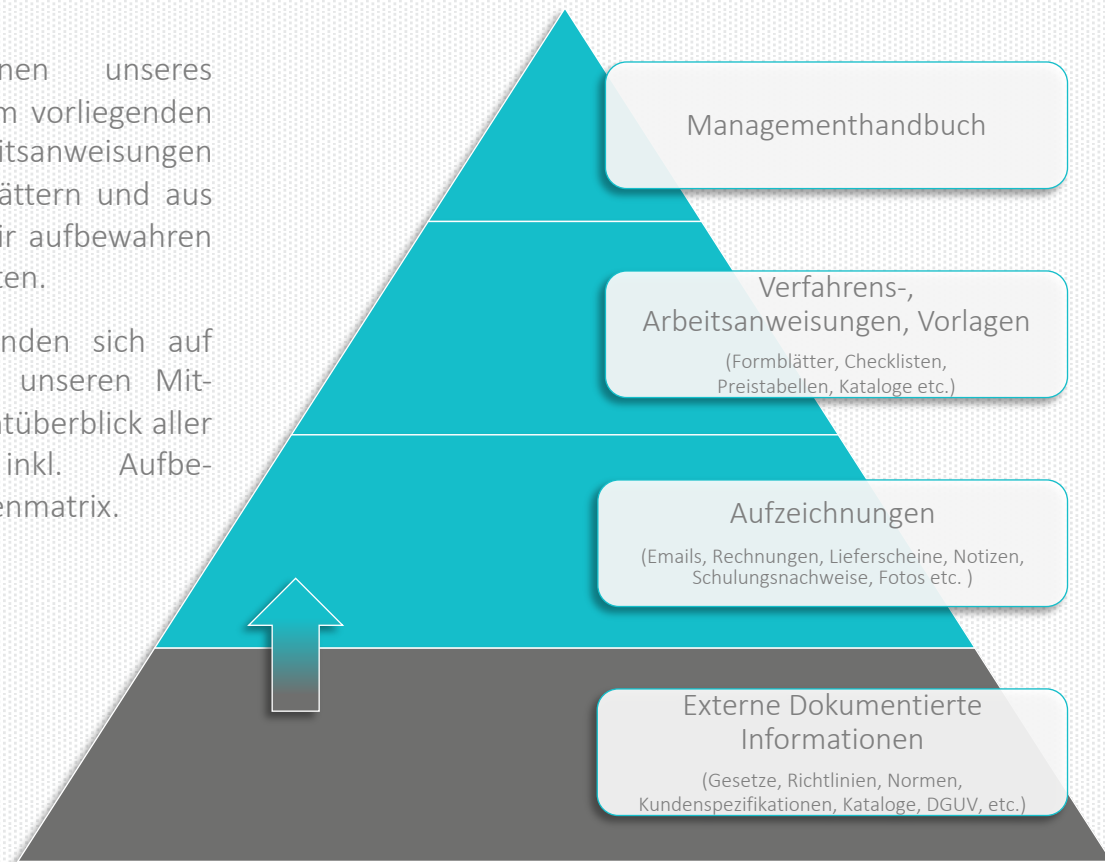
Der PDCA-Regelkreis fördert eine systematische Zielerreichung und eine kontinuierliche Verbesserung.

Klar strukturierte, beherrschbare, sichere Prozesse auf allen Ebenen sind von existentieller Bedeutung. Die internen Abläufe im Unternehmen sind geprägt durch partnerschaftliche, zielorientierte Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Bereichen zum Nutzen des gesamten Unternehmens; wobei wir uns bemühen, eine ständige Verbesserung in allen Abläufen sicherzustellen.



Die dokumentierten Informationen unseres Managementsystems besteht aus dem vorliegenden Handbuch, aus Verfahrens- und Arbeitsanweisungen sowie aus Vorlagen, wie z.B. Formblättern und aus dokumentierten Informationen die wir aufbewahren zur Nachweisführung unserer Tätigkeiten.

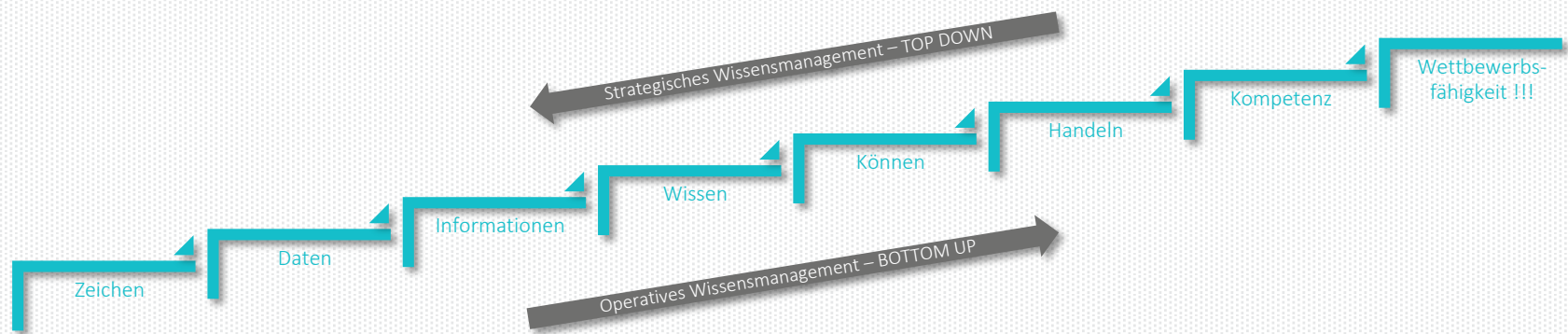
Die jeweils gültigen Versionen befinden sich auf unserem Server und stehen somit unseren Mitarbeitern zur Verfügung. Einen Gesamtüberblick aller dokumentierten Informationen inkl. Aufbewahrungsfristen liefert die Dokumentenmatrix.



Wissensmanagement fördert alle Beteiligten bei der effizienten Nutzung von Wissen im Rahmen einer lernenden Organisation. Das Ziel unseres Wissensmanagements besteht darin, die Ressource Wissen systematisch einzusetzen, um letztendlich unsere Wettbewerbsfähigkeit zu steigern. Konkret wollen wir dies beispielsweise erreichen durch:

- Schnelleren Zugriff auf internes und externes Wissen
- Erfolgskritisches Wissen explizit sichern
- Schnellere Entscheidungen
- Doppelarbeiten vermeiden
- Verbesserte Lernfähigkeit
- Innovationszuwachs

Wir wollen das in unserem Unternehmen angestammte Wissen sichern und für alle Mitarbeiter nutzbar machen. Dabei dient u.a. unser Warenwirtschaftssystem, Prozessparameter, Verfahrensanweisungen und Arbeitsanweisungen sowohl elektronisch, als auch ggf. in Papierform.



Wissensstreppe nach North

Risikomanagement stellt sich in unserem Unternehmen als ein kontinuierlicher Prozess dar, der sämtliche Maßnahmen zur systematischen Erkennung, Analyse, Bewertung und Minimierung von Risiken umfasst und basiert ebenfalls auf dem P-D-C-A-Zyklus.

Mit unserem Risikomanagement wollen wir nicht nur negative Einflüsse auf die Ergebnisse unserer Prozesse und Zielsetzungen, sondern auch Chancen rechtzeitig erkennen. Dabei streben wir ein optimales Verhältnis zwischen Chancen und Risiken an.

Unser Risikomanagement berücksichtigt alle Ebenen unseres Unternehmens, sowie alle relevanten interessierten Parteien unter Einbeziehung der internen wie externen Themen zum Kontext der **Industriebedarf eusan GmbH**.

