



Management Handbuch

QMS - Umwelt - Energie -
Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz



Inhaltsverzeichnis

1.	Vorwort und Inkraftsetzung	3
2.	Das Unternehmen.....	4
2.1.	Kontext der Organisation	4
2.2.	Geltungsbereich	4
2.3.	Anwendungsbereich.....	4
2.4.	Politiken.....	4
2.5.	Vision und Mission der Pfiffner Deutschland GmbH	4
3.	Unsere Werte	5
3.1.	Kundenorientierung	5
3.2.	Menschliche Beziehungen	5
3.3.	Unternehmerisches Bewusstsein auf allen Ebenen.....	5
3.4.	Soziale Verantwortung	5
3.5.	Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit	6
3.6.	Umweltmanagement	6
4.	Akkreditiertes Labor nach ISO 17025.....	7
5.	Prozessorientierung.....	8
5.1.	Geschäftsprozess.....	8
5.2.	Hauptprozesse	8
5.3.	Sonstige Prozesse	9
5.4.	Die Dokumentenstruktur	10
6.	Kundenorientierung und kundenspezifische Anforderungen.....	11



1. Vorwort und Inkraftsetzung

PFIFFNER Deutschland GmbH wurde 2010 gegründet und hat ihren Sitz in Itzehoe, einer mittelgroßen Stadt im Norden Deutschlands.

Die Tochter der PFIFFNER Gruppe produziert gasisolierte Wandler für die Hoch- und Höchstspannung. Das Produktportfolio umfasst Messwandler im Spannungsbereich von 123kV bis 550kV.

Schwerpunkt unserer Geschäftseinheit ist die Entwicklung und Herstellung von gasisolierten Messwandlern für AIS- und GIS-Hochspannungsanwendungen.

Wir treiben Fertigungstechnologien voran und erforschen neue Produktinnovationen wie beispielsweise Messwandler mit alternativen Isolationsgasen.

Innovative Messwandler

Unsere Team treibt Fertigungstechnologien voran und erforscht neue Innovationen wie Messwandler mit alternativen Isolationsgasen. Wir schieben gemeinsam mit unseren Kunden ehrgeizige Entwicklungsprojekte an. Mit einem der modernsten Prüflabore und einem zertifizierten QS-System wird absolut zuverlässige Qualität und Kompetenz sichergestellt.

Die Geschäftsleitung verpflichtet sich und alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die in der „Qualitäts-, Umwelt- sowie der Politik für Sicherheit und Gesundheit“ formulierten Grundsätze zu beachten und ihre Tätigkeiten entsprechend den Beschreibungen dieses Management Handbuchs auszuführen.

Wir setzen das Handbuch hiermit in Kraft und erklären es für das gesamte Unternehmen als verbindlich.

Pfiffner Deutschland GmbH - Geschäftsleitung –

Ralf Riel
Geschäftsführer



2. Das Unternehmen

2.1. Kontext der Organisation

Die interessierten Parteien und ihre Erfordernisse und Erwartungen sind systematisch identifiziert und in den Dokumenten FB 4 0 0 Kontext und FB 4 1 0 / 4 2 0 Kontext, Erfordernisse und Erwartungen beschrieben.

2.2. Geltungsbereich

Entwicklung und Herstellung von gasisolierte Wandler für die Hoch- und Höchstspannung. Das Produktportfolio umfasst Messwandler im Spannungsbereich von 123kV bis 550kV.

2.3. Anwendungsbereich

Der Anwendungsbereich des Managementsystems erstreckt sich auf alle Produkte und Dienstleistungen der Organisation. Unter Managementsystem verstehen wir die Managementsysteme zur Aufrechterhaltung der Zertifikate in den Bereichen:

- Qualität ISO 9001
- Sicherheit und Gesundheit ISO 45001
- Labor ISO 17025

2.4. Politiken

Die Politiken für die einzelnen Managementsystembereiche sind:

HT 01-01/02 „Qualitätspolitik“
HT 01-01/03 „Sicherheit und Gesundheit“
HT 01-01/04 „Umweltpolitik“

2.5. Vision und Mission der Pfiffner Deutschland GmbH

Pfiffner Deutschland GmbH ist ein führender Hersteller von gasisolierte Wandler für die Hoch- und Höchstspannung.

Unsere Mitarbeiter sind leistungsfähig und motiviert.

Abgeleitet aus der Kernstrategie haben wir das folgende Mission Statement formuliert:

Unsere Mission ist es, die Anforderungen und Erwartungen unserer Kunden zu übertreffen, in dem wir nach NULL Fehlern in allen Prozessen entlang der Wertschöpfungskette streben.

Wir stehen für:

- Innovative Produkte
- Exzellente technische Unterstützung
- 100 %ige Zuverlässigkeit
- Hohe Flexibilität in allen Bereichen
- Hervorragende Produktqualität und Produktionstechniken.
- Umweltfreundliche Infrastruktur
- Umweltfreundliche Produkte

Wir sichern die Kontinuität unseres Unternehmens, indem wir uns für die Zufriedenheit unserer Kunden, unserer Eigentümer, unserer Mitarbeiter und der Gesellschaft einsetzen.



3. Unsere Werte

Gemeinsame Werte sind eine wichtige Orientierung in einem sich schnell verändernden globalen Umfeld, leiten die Mitarbeiter bei ihrer Arbeit und prägen die Kultur unseres Unternehmens. Gelebte Unternehmenswerte haben bei der Pfiffner Deutschland GmbH eine lange Tradition. Die folgenden fünf Unternehmenswerte sind die Eckpfeiler für unsere zukünftige Entwicklung und unseren Erfolg.

3.1. Kundenorientierung

Unsere Kunden sind die Basis für den wirtschaftlichen Erfolg und für die Zukunft unseres Unternehmens.

Es ist unser Ziel, jederzeit erster und bevorzugter Ansprechpartner für unsere Kunden zu sein. Deshalb müssen unsere Produkte und Dienstleistungen immer besser sein als die unserer Wettbewerber. Dieses Ziel erreichen wir durch Zuverlässigkeit, Flexibilität, Innovationsbereitschaft und hervorragende Produktqualität.

Wir verstehen uns als Geschäftspartner unserer Kunden und wollen durch unsere Kompetenz zu deren Erfolg beitragen.

3.2. Menschliche Beziehungen

Unsere Kultur ist geprägt von Partnerschaft und respektvollem Miteinander. Ethische Grundsätze sind selbstverständlich. Unser Umgang mit Kunden, Lieferanten und Mitarbeitern ist von Ehrlichkeit und Fairness geprägt.

Wir unterstützen eine offene Kommunikation, die alle Beteiligten einbezieht. Wir sagen, was wir meinen, und wir tun, was wir sagen.

Um nachhaltigen Erfolg zu sichern, entwickeln wir die Fähigkeiten und Kompetenzen jedes Einzelnen kontinuierlich weiter. Wir fördern engagierte und talentierte Mitarbeiter auf fachlicher und persönlicher Ebene.

3.3. Unternehmerisches Bewusstsein auf allen Ebenen

Der Fortbestand unseres Unternehmens und unserer Arbeitsplätze wird durch langfristige Rentabilität und Kostenbewusstsein gesichert.

Jede einzelne Aufgabe trägt zum wirtschaftlichen Erfolg des Unternehmens bei. So ist jeder Einzelne für das Gedeihen des Unternehmens und das Wohlergehen seiner Mitarbeiter verantwortlich.

Die Geschäftsleitung und die Führungskräfte unterstützen verantwortungsbewusstes, kreatives und selbständiges Arbeiten auf allen Ebenen. Jeder Mitarbeiter soll seine Fähigkeiten entwickeln können, um seine Aufgaben eigenverantwortlich und bestmöglich zu erfüllen.

3.4. Soziale Verantwortung

Pfiffner Deutschland GmbH übernimmt als Arbeitgeber in der Region Steinburg soziale Verantwortung. Soziale und ökologische Aspekte sind über die gesetzlichen Anforderungen hinaus ein fester Bestandteil unserer Geschäftstätigkeit.

Chancengleichheit in Bezug auf Alter, Geschlecht und Religion sowie die bestmögliche Vereinbarkeit von Beruf und Familie sind wesentliche soziale Beiträge der Pfiffner Deutschland GmbH. Durch nachhaltige Produktion und Umweltmanagement nehmen wir unsere ökologische Verantwortung wahr.



3.5. Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit

3.5.1. Bewertung der Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit

Belange der Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit werden in regelmäßigen Gremien und Runden sowie im Managementreview erörtert. Maßnahmen werden abgeleitet und auf die Erhaltung des hohen Standards bzw. die fortlaufende Verbesserung des Managementsystems ausgerichtet. Hierbei sind Gefährdungsbeurteilungen, Audits, FreigabeprozEDUREN und die Aufrechterhaltung einer hohen Kommunikation (u.a. besonderer Stellenwert der Konsultation und Beteiligung von Beschäftigten) wichtige Eckpfeiler.

3.5.2. Aufgabenzuordnung

Entscheidend ist nach Aufbau und Zertifizierung des SGA-Managementsystem dessen Aufrechterhaltung und Pflege. Die übergeordneten standortweiten Ziele werden in Abstimmung mit der Geschäftsführung bestimmt und bearbeitet. Die Ausgangsbasis für das Arbeits- und Gesundheitsschutzprogramm (künftiges SGA-Programm) stellt das Geschäftsjahr dar. Veränderungen werden somit jeweils gegenüber dem Vorjahr bewertet und abgebildet.

3.5.3. Leistungskennzahlen

Die Ziel- und Maßnahmenverfolgung erfordert eine regelmäßige Überwachung und Messung der Leistungskennzahlen und Programme. Diese werden regelmäßig geprüft und gegebenenfalls angepasst.

3.6. Umweltmanagement

3.6.1. Bewertung des Umweltschutzes

Belange des Umweltschutzes werden in regelmäßigen Gremien und Runden sowie im Managementreview erörtert. Maßnahmen werden abgeleitet und auf die Erhaltung eines hohen Standards bzw. die fortlaufende Verbesserung des Managementsystems hin überprüft. Hierbei sind Gefährdungsbeurteilungen, Audits, FreigabeprozEDUREN und die Aufrechterhaltung einer klaren und gesteuerten Kommunikation (intern und extern) wichtige Eckpfeiler.

3.6.2. Ausgangsbasis des Umweltschutzes

Die Aufrechterhaltung und Pflege des Umweltmanagementsystems sind entscheidend zum Erhalt der Umwelt- und Kundenanforderungen Die übergeordneten standortweiten Ziele werden in Abstimmung mit der Geschäftsführung bestimmt und bearbeitet. Die Ausgangsbasis für das Umweltprogramm stellt das Geschäftsjahr dar. Veränderungen werden somit jeweils gegenüber dem Vorjahr bewertet und abgebildet.

3.6.3. Leistungskennzahlen

Die Ziel- und Maßnahmenverfolgung erfordert eine regelmäßige Überwachung und Messung der Leistungskennzahlen und Programme. Diese werden regelmäßig geprüft und gegebenenfalls angepasst.



4. Akkreditiertes Labor nach ISO 17025

Das Prüflabor ist als Bestandteil der Pfiffner Deutschland GmbH Teil des Managementsystems. Die organisatorischen Festlegungen ermöglichen eine unabhängige Arbeitsweise, die den Anforderungen der DIN EN ISO/IEC 17025 entsprechen.

Das Labor bietet auch externen Geschäftspartnern seine Leistungen an.

Der Scope des Labors ist im eigenen Managementhandbuch MH 06-01 beschrieben.

Die Unterlagen zur Akkreditierung befinden sich auf der Pfiffner Homepage.

[PFIFFNER Deutschland - Gasisolierte Messwandler \(pfiffner-group.com\)](https://www.pfiffner-group.com)



5. Prozessorientierung

5.1. Geschäftsprozess

Der Geltungsbereich und die Abfolge und Wechselwirkung der Prozesse des Managementsystems ergeben sich aus der folgenden Darstellung:

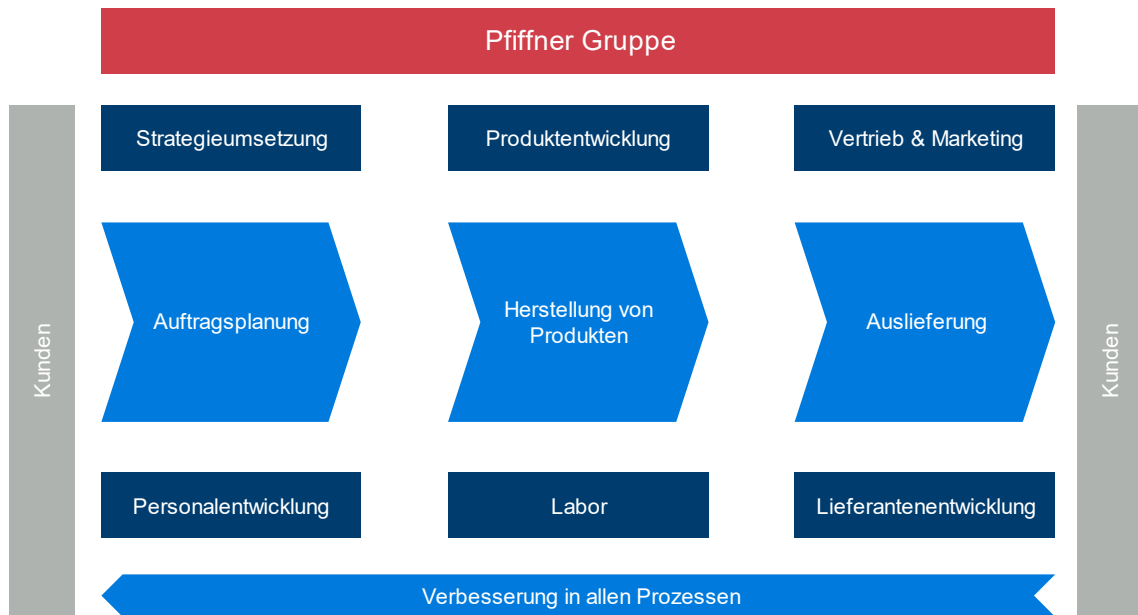


Abbildung 1: Geschäftsprozess (HT 01-01/06)

5.2. Hauptprozesse

5.2.1. Management (Strategieumsetzung)

Die Strategieumsetzung ist im [Strategie und Geschäftsplan](#) der Pfiffner Deutschland GmbH beschrieben.

5.2.2. Produktentwicklung

Die Produktentwicklung ist in den [PA 8 3 2 bis PA 8 3 5](#) beschrieben.

5.2.3. Vertrieb und Marketing

Standardprodukte werden durch die Muttergesellschaft in der Schweiz vertrieben; Sonderprodukte und GIS-Spannungswandler im Bereich bis 170 kV durch Pfiffner Deutschland GmbH. Auch bei der Beauftragung durch die Muttergesellschaft wird z.B. die Machbarkeit der Aufträge in Itzehoe geprüft.

5.2.4. Auftragsplanung

Die Planung und Steuerung ist in der [FB 8 1 0 Planung und Steuerung](#) beschrieben.

5.2.5. Herstellung von Produkten

Die Herstellung von Produkten ist in der [PA 8 3 5 Produktionsunterlagen](#) beschrieben.

5.2.6. Auslieferung

Die Auslieferung ist in der [PA 8 5 4](#) beschrieben.



5.2.7. Human Resources (Personalentwicklung / Schulung)

Die Schulung / Fortbildung und Weiterbildung für Mitarbeiter ist in der [PA 7 2 0](#) beschrieben.

5.2.8. Lieferantenentwicklung

Die Lieferantenentwicklung ist in der [PA 8 4 2](#) beschrieben.

5.2.9. Qualität (Verbesserung in allen Prozessen)

Die Verbesserung in allen Prozessen ist in der [PA 10 10](#) beschrieben.

5.3. Sonstige Prozesse

5.3.1. Risiken und Chancen

Der Umgang mit Risiken und Chancen ist in den [PA 6 1 0](#) und [PA 6 1 1](#) beschrieben.

5.3.2. Interne Audits

Die Durchführung von internen Audits ist in der [PA 9 2 2](#) beschrieben.

5.3.3. Reklamationen

Der Umgang mit Reklamationen ist in der [PA 8 2 2](#) beschrieben.



5.4. Die Dokumentenstruktur

Die Dokumente werden in Übereinstimmung mit den entsprechend übergeordneten Dokumenten erstellt.

5.4.1. Dokumentenpyramide

Die nachfolgende Pyramide zeigt den hierarchischen Dokumentationsaufbau

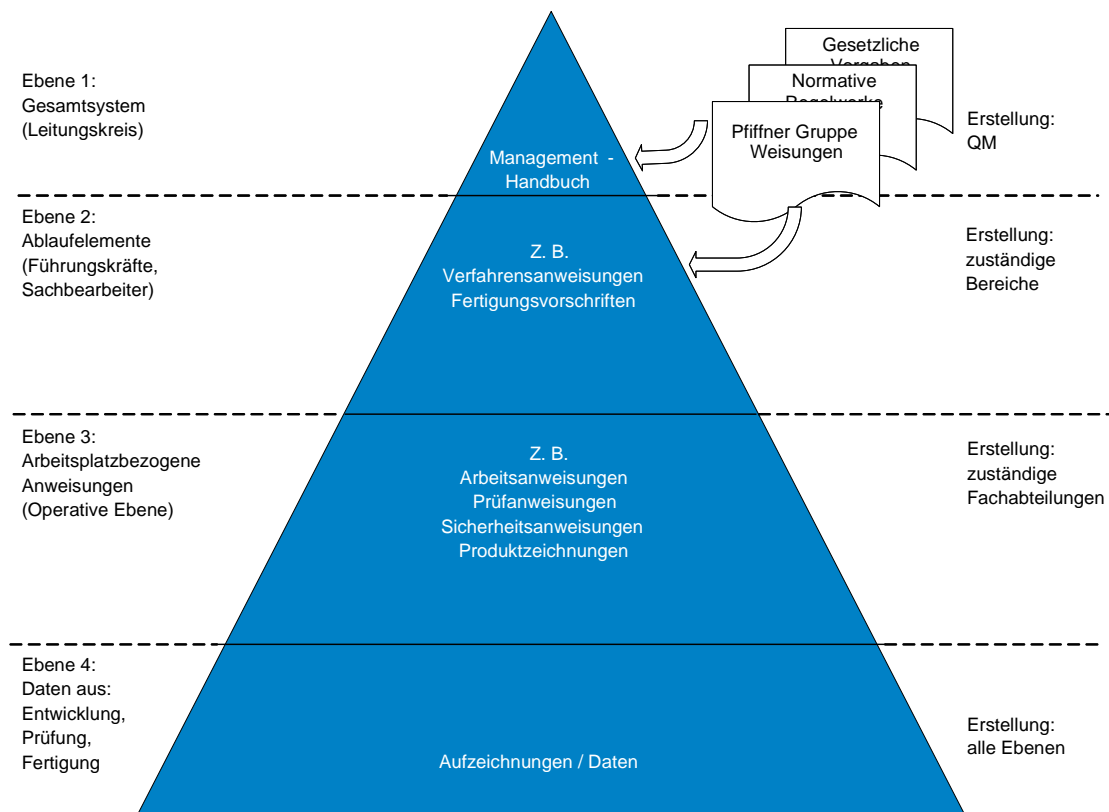


Abbildung 2: Dokumentenpyramide

5.4.2. Dokumentenablage

Das Managementhandbuch und alle dokumentierten Prozesse stehen den Mitarbeitern auf dem Server [O:\eDok](#) zur Verfügung und können somit an allen PC-Arbeitsplätzen und am Info-Board jederzeit eingesehen werden. Die Aufzeichnungen werden so aufbewahrt, dass sie während der gesamten Archivierungsperiode vor Schäden oder Beeinträchtigungen geschützt sind. Genauer beschreibt die [Weisung 8 3 2 Lenkung interner Informationen](#).



6. Kundenorientierung und kundenspezifische Anforderungen

Die gesamte Pfiffner Deutschland GmbH ist auf eine optimale Kundenorientierung ausgerichtet. In der Geschäftsabwicklung mit seinen Kunden tritt Pfiffner einheitlich auf. Das bedeutet insbesondere, dass alle Artikel einschließlich der in Itzehoe produzierten Wandler über die Pfiffner Verkaufsorganisation vertrieben werden. Sie trägt die Verantwortung für die korrekte Buchung und Prozessierung von Kundenaufträgen bis zur Auslieferung, Rechnungsstellung und ordnungsgemäßen Bezahlung der Ware.

Zufriedene Kunden sind der zentrale Punkt der Qualitätspolitik.

Die Zuordnung spezifischer Forderungen zu den Hauptprozessen in der Organisation ist in der folgenden Matrix geregelt.

Hauptprozesse	Strategieumsetzung	Produktentwicklung	Vertrieb & Marketing	Auftragsplanung	Produktion	Labor	HR	Lieferantenentwicklung	Qualität
Kundenspezifische Forderungen									
Archivierung									X
Entwicklungsprozess		X							
FMEA		X							
Gesetzesvorgaben	X								X
Interne Audits									X
Kundenzufriedenheit			X						X
Laboranforderungen					X				
Lieferanten								X	X
Managementsystem									X
Personal							X		
Produktanforderungen		X							
Qualitätsziele	X								X
Reklamationsbearbeitung									X
Versand von Produkten						X			

Tabelle 1: Matrix der spezifischen Anforderungen und ihrer Umsetzung im Unternehmen