



Qualitäts- und Umwelterklärung

Diese Qualitäts- und Umwelterklärung soll allen Kunden und Interessenten aufzeigen, dass wir freiwillig am **Qualitätsverbund umweltbewusster Betriebe (QuB)** teilnehmen und welche Bedeutung dies für unsere beiden Unternehmen hat.

Der **QuB** ist ein integriertes Zertifizierungssystem für kleine Unternehmen aus Handwerk, Industrie und Handel, welches grundlegende und branchenbezogene inhaltliche Anforderungen an ein Qualitäts- und Umweltmanagementsystem umfasst.

Ziel des **QuB** ist es, Qualitätsanforderungen mit Ökonomie und Ökologie in Einklang zu bringen, um eine nachhaltige positive Unternehmensentwicklung zu gewährleisten.

Mit der erfolgreich abgeschlossenen **QuB-Zertifizierung** durch die **LGA-InterCert** haben wir den Grundstein für unsere beiden nachfolgend aufgeführten Betriebe gelegt, welche unabhängig voneinander zertifiziert wurden:

Heinz H. Otto, Industrievertretungen sowie **AGENDIS GmbH**, Distribution elektrotechnischer Produkte, Südstraße 12, 96142 Hollfeld

Unsere nachfolgende Qualitäts- und Umwelterklärung gilt deshalb uneingeschränkt für beide Firmen.

Kurzvorstellung unserer Unternehmen

Die **Heinz H. Otto, Industrievertretungen**, beschäftigt sich vorwiegend mit der Bearbeitung und Betreuung von Interessenten und Kunden vor Ort. Das bedeutet, dass wir als exklusiv tätige technische Außendienstorganisation möglichst nahe am Kunden sein müssen, um dessen Anforderungen aufzunehmen und für unsere Vertragspartner in langfristige Geschäfte umzusetzen. Dies erfordert von unseren Mitarbeitern ein hohes Maß an persönlichem Engagement, sehr guten technischen Fachkenntnissen sowie guten Umgangsformen in der Kommunikation. Der Tätigkeitsschwerpunkt ist regional Bayern, Sachsen und Thüringen.

Die **AGENDIS GmbH** beschäftigt sich vorwiegend mit dem Handel von elektrotechnischen und elektronischen Komponenten und Systemen. Seit November 2009 gibt es auch eine kleine Abteilung für Kabelkonfektionierung und Produktveredelung. Mit einem großen Lagersortiment bieten wir unseren Kunden kurzfristige Verfügbarkeit zu marktfähigen Preisen. Die Kommunikation mit unseren Kunden findet vorwiegend über das Telefon sowie per Email statt. Es ist deshalb umso wichtiger, dass unsere Mitarbeiter in qualifizierter Weise mit unseren Kunden kommunizieren, um einen hohen Grad an Kundenzufriedenheit zu erzielen. Großes persönliches Engagement, sehr gute Produktkenntnisse sowie gute Umgangsformen sind dafür die Voraussetzungen. Der Tätigkeitsschwerpunkt ist Produkt- und Vertrag bezogen regional auf Bayern, Sachsen, Thüringen und Niedersachsen beschränkt. Grundsätzlich werden Geschäfte jedoch auch weltweit getätigt. Es besteht ein Vertriebsbüro in Hannover (Niedersachsen).

Nähere Informationen über unsere Tätigkeit, Kernkompetenzen, Produktangebot und Vertragspartner entnehmen Sie bitte unseren Internetpräsenzen unter www.heinz-otto.de oder www.agendis-otto.de. Unsere zuständige QuB-Beauftragte ist Frau Claudia Lang, Tel.-Nr. 09274/9701032 oder claudia.lang@agendis-otto.de.

Unsere Qualitätsziele

Qualität ist ein unabdingbarer Bestandteil der von uns verkauften Produkte und unserer Tätigkeit. Unter „Qualität“ verstehen wir alles, was der Kunde von uns, unseren Vertragspartnern und deren Produkten und Dienstleistung (Service, Logistik, Kundendienst usw.) erwartet. Auf einen einfachen Nenner gebracht, muss ein geliefertes Produkt den technischen Anforderungen bzw. den zugesicherten Eigenschaften in der Kundenanwendung entsprechen. Darüber hinausgehende „objektive Qualitätsmerkmale“ sind im Regelfall hilfreich aber nicht unbedingt gefordert. Letztendlich entscheidet der Kunde, welchen Preis er für die gelieferte „Produktqualität“ zu bezahlen bereit ist.

Gerade der Preis ist in der heutigen Zeit leider meistens kaufentscheidend. Deshalb ist es sehr wichtig, dass die hergestellten Produkte mit optimalen Vormaterialien zu einem wettbewerbsfähigen Preis verkauft werden können. Voraussetzung hierfür ist, dass die Vormaterialien von qualitäts- und umweltbewussten Lieferanten geliefert werden, die in optimierten Prozessen fertigen.

Hier schließt sich der Kreis zwischen Umwelt und Qualität!

Unsere Vertragspartner sind entsprechend DIN EN ISO 9001, teilweise sogar nach DIN ISO/TS 16949 oder DIN EN ISO 14001 zertifiziert. In gleicher Weise trifft dies für die Mehrzahl unserer Kunden zu. Deshalb orientierten wir uns bereits bisher in unserer Arbeitsweise an den vom Markt allgemein geforderten einschlägigen Qualitäts-Normen. Mit unserer QuB-Zertifizierung wollen wir unsere internen Prozesse diesbezüglich noch besser konkretisieren, dokumentieren und umsetzen.

Aufgrund unserer Vertriebstätigkeit sind wir es schon immer gewohnt mit unseren Kunden und Vertragspartnern über „**qualitätsrelevante Themen**“ zu sprechen. „**Qualität**“ ist nicht nur ein Produkt von einer Ansammlung „technischer Daten“ sondern auch im Besonderen von der Art und Weise der Bearbeitung der damit betrauten Personen. **Deshalb verstehen wir „Qualität“ als eine Kernaufgabe für unser unternehmerisches Handeln.**

Die wesentlichen qualitätsrelevanten Themen sind wie folgt:

- Klärung aller technischen Anforderungen an das Produkt unter besonderer Berücksichtigung der speziellen Einsatzbedingungen im Endprodukt (z. B. elektrische Belastung, Schockfestigkeit, Schutz gegen äußere Einflüsse usw.)
- Prüfmethode (z. B. Vermessung mechanisch und elektrisch, Typprüfung)
- Prüfschärfe (z. B. PPM, AQL, Zero-Defect usw.)
- Klärung der sinnvollsten Fertigungs- und Verarbeitungsmethoden
- Klärung von speziellen Verbotstoffen (z. B. Cadmium, RoHS-Konformität, REACH)
- Sicherstellung der Zulieferqualität (z. B. Dokumentation, PPAP, Durchführung von Audits, Prozessfähigkeitsanalysen)
- Dokumentation der geprüften Produkte (z. B. SPC, Kennzeichnung am Produkt)
- Verpackungsmaterialien umweltverträglich u. qualitätstauglich (z. B. kein Styropor, Vermeidung von umweltschädlichen Schwermetallen, Recyclingfähigkeit, ESD-gerechte Verpackung)
- Verpackungsvorschriften (z. B. Pendelverpackung, seefrachttaugliche Verpackung)
- Verhandlung von individuellen Qualitäts- und Logistikvereinbarungen (z. B. Just-in-Time-Belieferung, KANBAN, Konsignationslager, Sicherheitsbevorratung usw.)
- Klärung der geforderten Approbationen (z. B. VDE, ENEC, UL, cUL, CSA usw.)
- Besprechung und Klärung von unklaren Anforderungen in technischen Zeichnungen und Spezifikationen



- Klärung sämtlicher kaufmännischer Anforderungen des Kunden und Besonderheiten bei der Auftragsabwicklung (z. B. EDI, spezielle Lieferpapiere, Belieferung an andere Adresse usw.)

Qualität wird in unserer Branche heute vorausgesetzt. Trotzdem zeigt die Erfahrung, dass die von uns oder unseren Vertragspartnern gelieferte Produktqualität im Einzelfall von den Anforderungen der Kunden abweicht. Die Gründe hierfür sind vielfältig und oft auch nicht vermeidbar, da nachträglich Umstände eintreten, die nach dem Stand der Technik nicht erwartet werden konnten. Im Zusammenspiel mit verschiedenen Faktoren aber trotzdem zum Ausfall, im schlimmsten Fall zu einem Schaden führen. Spätestens dann stellt sich die Haftungsfrage.

Dies zu vermeiden ist die vornehmliche, verantwortungsvolle Aufgabe für unsere Mitarbeiter im Innen- und Außendienst. Bereits im Vorfeld von Vertragsabschlüssen gehört dazu vor allen Dingen das detaillierte Abklären der konkreten technischen und kommerziellen Anforderungen, diese zu dokumentieren und an unsere Vertragspartner umfassend zu kommunizieren.

Sorgfalt und eine qualifizierte technische Beratung zur Vermeidung von Reklamationen sind unseren Mitarbeitern oberstes Gebot.

Unsere Umweltziele

Da uns unsere Umwelt am Herzen liegt, geht unser Bestreben dahin, mehr zu tun als gesetzlich gefordert ist. Deshalb übernehmen wir bereits heute Verantwortung für die nächsten Generationen.

Sämtliche Aktivitäten der Geschäftsleitung sowie aller Mitarbeiter sind darauf ausgerichtet, sparsam und bewusst mit den vorhandenen Umweltressourcen umzugehen.

Dadurch wird die Einhaltung des Kreislaufwirtschaftsgesetzes „**vermeiden-verwerten-entsorgen**“ gewährleistet.

Was können wir konkret dazu beitragen?

Es beginnt bei der Auswahl der angebotenen und verkauften Produkte bis zur Einflussnahme bei unseren Vertragspartnern und Kunden bezüglich Optimierung und Absicherung der Prozesse und Einführung umweltschonender Produktionsverfahren.

Selbstverständlich betrifft uns dies auch im eigenen Unternehmen. Dort können wir direkt Einfluss auf Verbrauch und Auswahl der verwendeten Energiequellen und Ressourcen nehmen.

Unsere Betriebe haben aufgrund ihrer Art und Tätigkeit selbst keine großen Emissionen, da lediglich ein Büro- und Lagerbetrieb sowie eine kleine Kabelkonfektionierung unterhalten wird.

Wir heizen im Hauptwerk in Hollfeld mit Strom (Fußbodenheizung) und haben somit auch keinen direkten CO₂-Ausstoß. Daneben sind unsere Hauptemissionen durch die Reisetätigkeit auf Treibstoff-Verbrennung beschränkt.

Für die Betankung der Firmenfahrzeuge wird eine Diesel-Tankstelle unterhalten, welche sich am Rande eines Wasserschutzgebietes befindet. Aufgrund dieser Gegebenheiten sind wir sehr dahingehend sensibilisiert Umweltbelastungen zu vermeiden.

Trotzdem gibt es eine Reihe von Themen, für die wir in unserem Arbeitsalltag einen sinnvollen Beitrag zur nachhaltigen Schonung unserer Umwelt und Steigerung unserer Arbeitsqualität leisten können. Unsere bereits durchgeführten und weiterhin geplanten Maßnahmen sind:

- Neubauprojekt auf Planungsbasis „Energieeffizienz“ mit Gutachten derzeit in Arbeit
- Heizung nicht übermäßig hoch laufen lassen (Büro 22 ° C, Lager max. 18 ° C)
- Regulierung der Heizung durch aufgeteilte Heizstränge, Zeitsteuerung und Thermostate, ungenutzte Räume werden nicht beheizt.
- Regelmäßiges, kurzzeitiges Lüften der Räume
- Verwendung wärmedämmender Materialien an den Firmengebäuden (Isolierung)
- Kopierpapier und Umschläge auf Umpapier umgestellt
- Fehlgedrucktes Papier als Notizzettel verwenden
- Müll vermeiden durch Verwendung von Mehrwegbehältern
- Trennung, Entsorgung und Verwertung von Abfall entsprechend den gesetzlichen Regelungen
- Wiederverwendung von Verpackungsmaterialien und Füllstoffen (kein Zukauf!)
- Verwendung umweltschonender, biologischer Reinigungsmittel
- Sichere Lagerung von umweltrelevanten Materialien und Stoffen (z. B. Dieseltankstelle m. Sicherheitszulassung)
- Einsparung von Strom durch Abschalten unbenötigter Verbraucher, speziell während der Arbeitspausen (Licht, Computer)
- Stand-By-Betrieb an Elektrogeräten ist zu vermeiden, Abschaltung am Gerät oder durch gemeinsame Steckdosenleisten ist zu bevorzugen
- Verwendung von wieder aufladbaren Energieträgern (Akkus)
- Einsatz energiesparender Lampen soweit technisch möglich
- Einbau von „Aqua-Stop-Bedieneinheiten“ in die Wasserinstallation
- Nutzung von verbrauchsarmen Firmenfahrzeugen, dadurch weniger Emission
- Vermeidung von unnötigen Fahrten durch optimierte Reiseplanung für unsere Mitarbeiter, aber auch gemeinsam mit unseren Vertragspartnern
- Dokumentation aller wichtigen Arbeitsprozesse, der Betriebsorganisation sowie aller sicherheits- und umweltrelevanten Themen des Unternehmens in einem QuB-Ordner
- Ernennung von Frau Claudia Lang als verantwortliche QuB-Beauftragte
- Erstellung eines Gefahrstoffverzeichnis und Dokumentation der erforderlichen Sicherheitsdatenblätter
- Permanente Erfassung von Verbrauchszahlen für Strom, Wasser, Treibstoff, Reisen mit anderen Verkehrsmitteln und Abfallmengen sowie deren Kosten
- Regelmäßige Sicherheitsüberprüfung aller elektrischen Geräte durch eine Fachfirma und deren Dokumentation
- Betriebliches Vorschlagswesen (Wunschliste) wurde installiert
- Besprechungen gut vorbereiten und zügig abschließen (Strom- und Zeitersparnis)
- Einhaltung der bei uns und unseren Vertragspartnern vorgegebenen Richtlinien für die Qualifizierung und Freigabe von Produkten (Ablauforganisation, Erstmusterfreigabe, Fertigungsfreigabe usw.)
- Regelmäßige interne und externe Schulungen der Mitarbeiter zu Qualitäts- und Umweltthemen

Der schonende Umgang mit vorhandenen Ressourcen, nachhaltiges Wirtschaften und damit Verringerung des CO₂ - Ausstoßes wird jährlich in unserer Umweltbilanz dokumentiert. Sind Sie daran interessiert? Gerne gewähren wir Ihnen Einblick. Bitte sprechen Sie uns darauf an.

Was haben unsere Mitarbeiter davon?

Verschwendung an Energie und Ressourcen ist mit höheren Kosten gleichzusetzen. Das können wir uns heute in einer globalisierten Welt nicht mehr leisten! Reduzierung von Kosten stärkt unsere Wirtschaftskraft und somit auch unsere Wettbewerbsfähigkeit. Nicht zuletzt auch als Ausbildungsbetrieb für kaufmännische Berufe.



Erfreulicherweise ist festzustellen, dass unsere Mitarbeiter bereits vor unserer Zertifizierung sehr umweltbewusst waren. Deshalb war es überhaupt kein Problem die QuB-Philosophie im Unternehmen umzusetzen.

Die Motivation unserer Mitarbeiter wurde durch die Zertifizierung noch gesteigert. Jeder Mitarbeiter ist stolz darauf an einer guten Umweltbilanz im Unternehmen teilhaben und selbst einen aktiven Beitrag dazu leisten zu können. Letztendlich trägt es dazu bei, den eigenen Arbeitsplatz zu erhalten und langfristig zu sichern.

Welche Vorteile hat das Unternehmen?

Durch die Zertifizierung haben wir uns als zukunftsorientiertes, qualitäts- u. umweltbewusstes Unternehmen in der Region - aber auch darüber hinaus - positioniert.

Unser Bekanntheitsgrad und unser Image wurden dadurch positiv verändert und erhöht.

Das QuB-Logo kann nach erfolgreicher Zertifizierung werbewirksam verwendet werden.

Durch die Dokumentation aller wichtigen Daten des Betriebs ist sichergestellt, dass sicherheits- und rechtlich relevante Themen des Betriebs realisiert und entsprechend den gesetzlichen Vorgaben eingehalten werden.

Durch die Optimierung der Arbeitsprozesse ist eine höhere Arbeitseffizienz zu erwarten. Dadurch frei werdende Ressourcen können für weitere Optimierungen der Unternehmensziele verwendet werden. Motivierte Mitarbeiter sind ein unbezahlbares Gut für jedes Unternehmen.

Durch die Einsparung von Umweltressourcen werden letztendlich Kosten für den Betrieb gespart. Dadurch steigert sich die wirtschaftliche Leistungsfähigkeit und somit auch die Wettbewerbsfähigkeit.

Nicht zuletzt sind wir durch die QuB-Zertifizierung auch ein attraktiverer Partner für neue Vertragspartner, Lieferanten und Kunden.

Welche Vorteile haben unsere Vertragspartner?

Unseren Vertragspartnern präsentieren wir uns durch die QuB-Zertifizierung als zukunftsorientiertes, qualitäts- und umweltbewusstes Unternehmen, welches genauso wie unsere Vertragspartner ein hohes Niveau in allen relevanten Bereichen anstrebt. Somit sind wir als zertifizierter Partner auch eine gute Visitenkarte, mit dem man sich sehen lassen kann.

Dadurch steigt unser Stellenwert innerhalb der Vertriebsorganisation unserer Vertragspartner und sichert somit auch unsere zukünftige Zusammenarbeit.

Die gestiegene Akzeptanz bei den Kunden wirkt sich indirekt für unsere Vertragspartner positiv im Geschäftsergebnis aus.

Welche Vorteile haben unsere Kunden?

Als QuB-zertifiziertes Unternehmen beraten wir ausführlich und geben umfassend Auskunft über die Umweltverträglichkeit der angebotenen Produkte, der Umweltrelevanz und das betriebliche Umweltmanagement. Weiterhin informieren wir über die Qualitätsstandards unserer Vertragspartner und stellen gerne entsprechende Zertifikate, Konformitätserklärungen und bei Bedarf auch spezielle Nachweise über die Einhaltung von Normen usw. zur Verfügung.



In unserer „Qualitäts- und Umwelterklärung“ können Informationen über Ziele und Maßnahmen unseres betrieblichen Qualitäts- u. Umweltmanagements eingeholt werden. Gerne geben wir auch Einblick in unsere Umweltbilanz.

Das QuB-Logo versichert, dass wir alle relevanten Umweltgesetze einhalten.

Unsere Kunden profitieren von der kontinuierlichen, fachlichen Weiterbildung unserer Mitarbeiter und von einer ressourcenschonenden Wirtschaftsweise.

Unsere Maßnahmen und Einsparungen tragen dazu bei, dass wir unsere Dienstleistungen und Produkte zu marktfähigen Preisen anbieten können.

Weiterhin können wir durch unser Vertriebsprogramm Dienstleistungen und Produkte anbieten, welche sich durch die vorhandenen Synergien zu optimalen Lösungen für unsere Kunden verbinden lassen. Weiterhin können wir Produkte anbieten, die in ihren Eigenschaften (Schaltnetzteiltechnik) ein großes Einsparungspotenzial in Bezug auf Energie und Kosten darstellen.

Somit haben unsere Kunden einen kompetenten und fachkundigen Partner an ihrer Seite! Ein hohes Maß an Kundenzufriedenheit wird von uns angestrebt.

Allgemein

Diese Qualitäts- und Umwelterklärung gilt für die Zeit vom 1. 4. 2010 – 31. 3. 2011. Sie wird jährlich, jeweils im März, auf Aktualität überprüft und bei Bedarf an die aktuelle Situation angepasst.

Unsere Umweltbilanz wird spätestens im Juni des laufenden Jahres für das kalendarische Vorjahr aufgestellt. Auf Wunsch gewähren wir gerne Einblick.

Wir würden uns sehr freuen, wenn wir Ihnen mit diesen Informationen einen Einblick in unsere Firmenpolitik bezüglich „Qualität und Umwelt“ geben konnten.

Gerne sind meine Mitarbeiter und ich bereit, uns mit Ihnen über weitere Optimierungspotentiale in unseren Handlungsweisen zu unterhalten.

Gerade die Meinung unserer Kunden, Lieferanten und Vertragspartner ist uns sehr wichtig, da oft Kleinigkeiten und Missverständnisse das Arbeiten schwer machen, wo sie doch meistens so leicht abzustellen bzw. aufzuklären wären.

Wir freuen uns auf Ihre Fragen und Anregungen!

Hollfeld, 30. 03. 2010

Heinz Otto
Geschäftsleitung

Claudia Lang
QuB-Beauftragte