



Handbuch unseres QMS

Handbuch zu unserem zertifizierten integrierten
Managementsystem

Inhalt & Freigabe

Änderungshistorie	3
1. Ziel dieses Handbuches	4
2. Anwendungsbereich	4
3. Struktur der Unternehmensgruppe	6
4. Umfeld unseres Unternehmens	7
5. Führung und Verpflichtung	8
5.1 Unsere Unternehmenspolitik	8
5.2 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse	9
6. Risiken & Chancen	9
7. Planung von Änderungen	10
8. Ziele	10
9. Personal	11
10. Management des Wissens	11
11. Kommunikation	12
12. Prozesse für unsere Kunden	12
13. Bewertung unserer Leistung	13
14. Umgang mit Abweichungen und Fehlern	13
15. Kontinuierliche Verbesserung	14

Erstellt durch	Torsten Wetjen	Funktion	Externer Prozessmanager	Datum	2025-02-24
Geprüft durch	Michael Grabs	Funktion	Qualitätsmanagementbeauftragter	Datum	2025-02-26
Freigegeben durch	Jörn Niemann	Funktion	Geschäftsführer	Datum	2025-02-28
Revision	11.0.0	Ersetzt die Revision	10	Gültig bis	2026-12-31

Änderungshistorie

Revision	Datum	Änderung durch	Grund
11.0.0	2025-02-24	T. Wetjen	Neuerstellung aufgrund der Übernahme des Systems durch neuen externen Berater

1. Ziel dieses Handbuches

Das Ziel dieses Handbuches ist es Ihnen als Interessierten einen Überblick über unsere Unternehmensgruppe NIE*MET und über unser zertifiziertes Managementsystem zu geben.

2. Anwendungsbereich

Dieses Managementhandbuch ist verbindlich gültig für alle Mitarbeitenden, die bei oder im Auftrag an allen Standorten des Unternehmens tätig sind:

Manfred J. C. Niemann Zentrale KG, Bremen
Auf dem Dreieck 6
28197 Bremen

Ferner gilt dieses Handbuch verbindlich ebenfalls für alle bei oder im Auftrag tätigen Mitarbeitende der folgenden zur Unternehmensgruppe NIE*MET gehörenden Unternehmen an allen

Vertriebsstandorten (VKOs):

- Manfred J. C. Niemann Hanseatischer Metallhandel Bremen GmbH
- Manfred J. C. Niemann Service-Center GmbH (Bremen, Rheinzabern)
- Manfred J. C. Niemann Vertriebs GmbH Shipbuilding and Machinery, Bremen
- Manfred J. C. Niemann Metallhandel Ditzingen GmbH, Ditzingen
- Manfred J. C. Niemann Metallhandel Essen GmbH, Essen
- Rich. Herbig Metallhandel Berlin, Berlin
- Rich. Herbig Metallhandel Sachsen GmbH, Dresden
- Rich. Herbig Bayrischer Metallhandel GmbH, Nürnberg
- Rich. Herbig Metallhandel München GmbH, München
- ACD Vertriebs GmbH, Bremen
- Metall Dittrich / Heinz Dittrich GmbH & Co. KG, Heiligenhaus
- MANFRED J. C. NIEMANN Nederland B.V. NL-Baarn

sowie

an allen Fertigungsstandorten:

- Hanseatische Lagerei- und Umschlags GmbH, Bremen
- Rud. Schmedes Anarbeitungs GmbH, Bremen
- Dörrenhaus Anarbeitung GmbH, Bremen
- METALLCO Verpackungsgesellschaft mbH, Bremen

Die Manfred J.C. Niemann Zentrale KG mit den angeschlossenen Unternehmen ist eine Handels- und Dienstleistungsgruppe und Servicecenter mit einem Lager in Bremen, von welchem Verkaufsniederlassungen (VKO) und Kunden bedient werden.

Unser Prozessmanagement ist anwendbar für folgende Tätigkeiten:

**Lagerhaltung und Handel von
Profilen, Rohren, Fittingen, Flanschen, Stangen, Platten,
Plattenzuschnitten, Blechen, Bändern
sowie
Anfertigung von Spaltbändern, Plattenzuschnitten und Blechen
aus Aluminium, Kupfer, und deren Legierungen.**

Es erfüllt vollständig die Anforderungen der jeweils gültigen ISO 9001 und berücksichtigt zentrale Anforderungen der Umweltschutz- und Arbeitsschutzmanagementsystemnormen ISO 14001, ISO 45001, der Energieaudithnorm DIN EN 16247 sowie der TISAX für Informationssicherheit in den jeweils gültigen Revisionen. Um den Anregungen und Wünschen unserer Kunden zu folgen, haben wir uns im Juni 2020 dazu entschieden für das Unternehmen Manfred J. C. Niemann Service Center GmbH die für die hier erbrachten Leistungen und Produkte die zutreffenden Anforderungen der IATF 16949 in unser Managementsystem zu integrieren.

Die Aktualisierung dieses Handbuches erfolgt unter anderem im Rahmen des jährlichen Management Reviews und bei entsprechend relevanten Änderungen bei Bedarf. Die Freigabe dieses Handbuches erfolgt auf elektronischem Wege durch den Vorstand Vertrieb, Jörn Niemann auf Seite 2 dieses Handbuches für das gesamte Handbuch. Er fungiert ebenfalls als Geschäftsführer der im Managementsystem erfassten Unternehmen.

3. Struktur der Unternehmensgruppe

Dieses Managementhandbuch ist gültig für den unter Punkt 2 „Anwendungsbereich“ genannten und hier visualisierten Unternehmen.

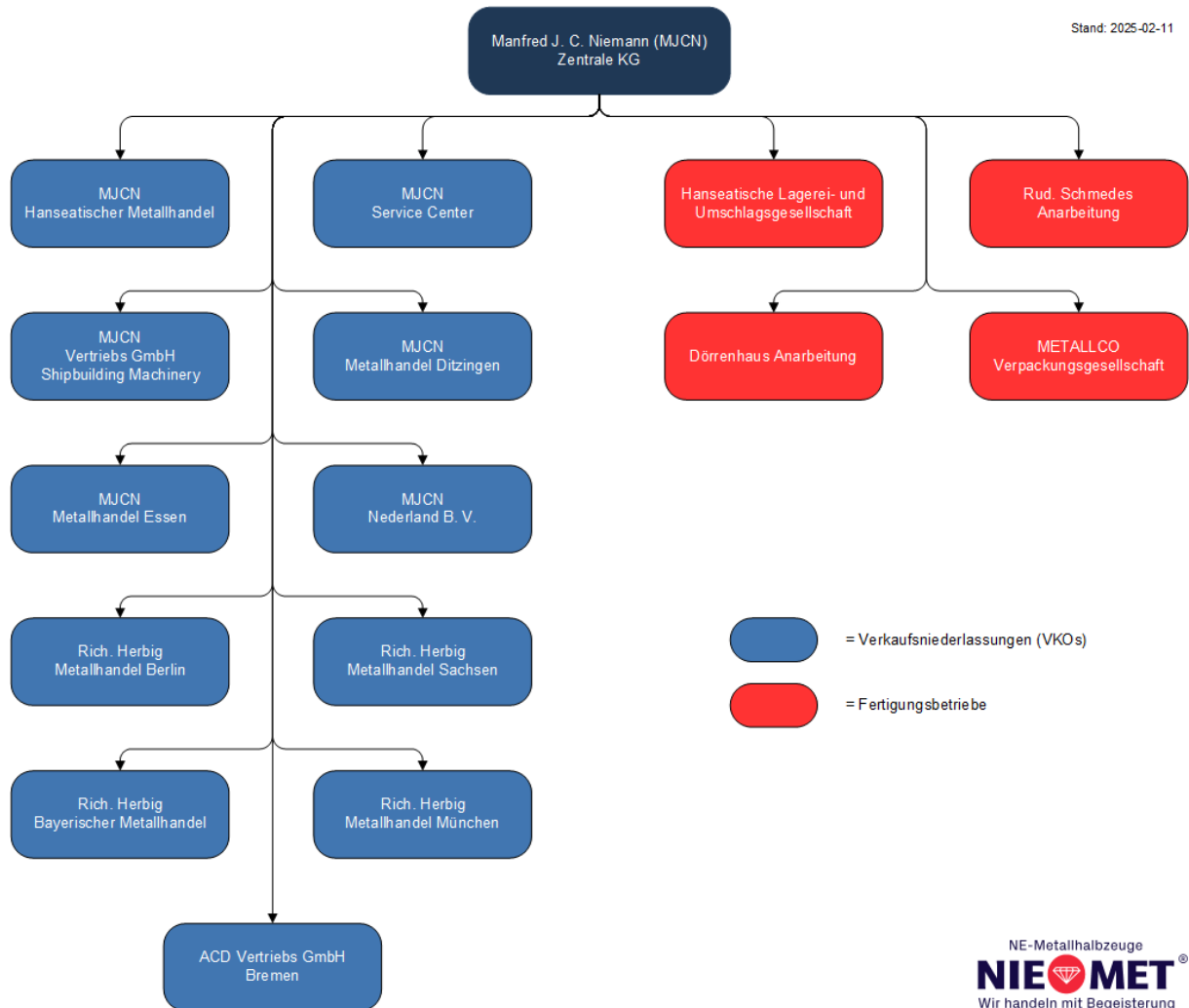


Abb. 1 Struktur der Unternehmensgruppe Manfred J. C. Niemann Zentrale KG

4. Umfeld unseres Unternehmens

Die Kenntnis des Umfeldes unseres Unternehmens ist für unsere strategische Ausrichtung von größter Bedeutung. Aus diesem Grund analysieren wir mindestens alle zwölf Monate die internen und externen Faktoren, die unsere Geschäftstätigkeiten beeinflussen.

Hierbei stellen die Anforderungen und Erwartungen unserer Kunden die oberste Priorität dar. Aber auch die Anforderungen der weiteren für unsere Unternehmensgruppe relevanten interessierten Parteien werden analysiert und auf Relevanz bewertet.

Bei der Bestimmung der für uns relevanten interessierten Parteien und der von ihnen ausgehenden für uns relevanten Themen orientieren wir uns am St. Galler Managementmodell (SGMM).

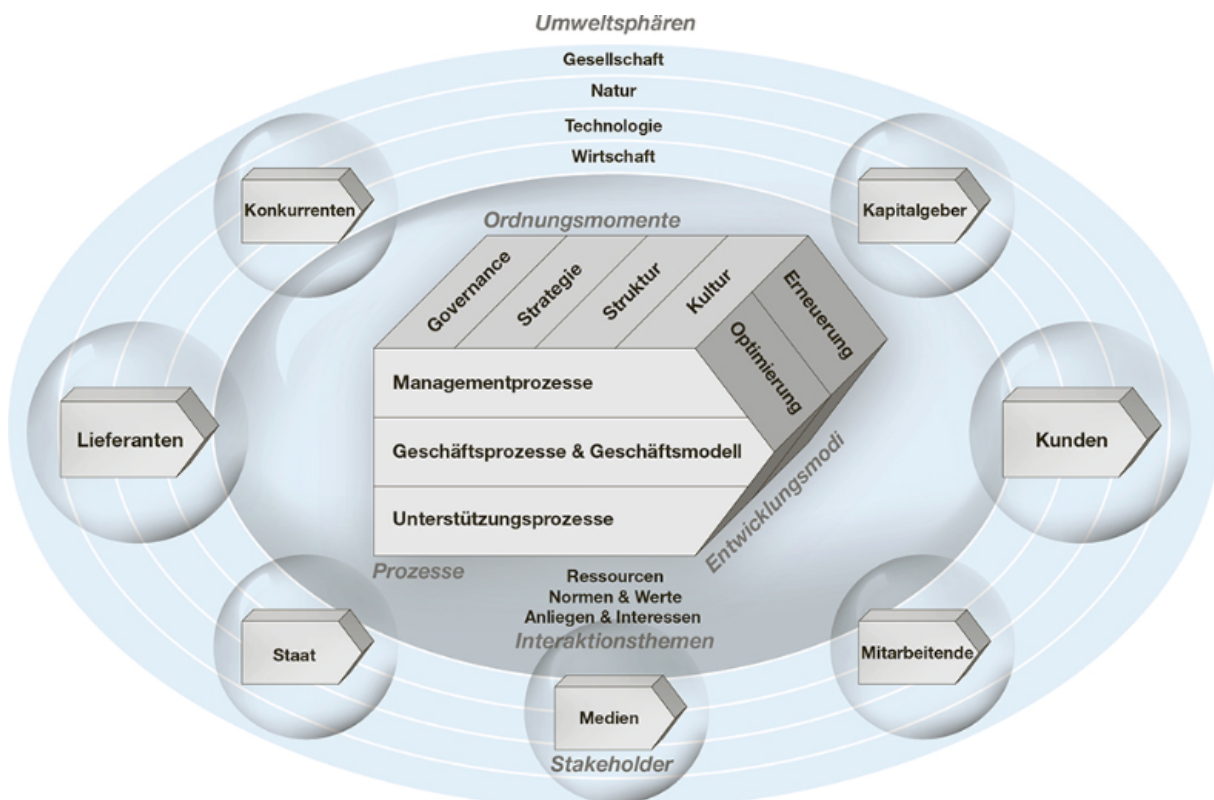


Abb. 2 Rüegg-Stürm, Grand – Das St. Galler Management-Modell, Seite 53, 2. Auflage, 2020

5. Führung und Verpflichtung

Über unsere Unternehmenspolitik verpflichten wir uns zu Folgendem:

5.1 Unsere Unternehmenspolitik

Unsere VISION

NE-Metallhalbzeuge in Perfektion. Bedarfsgerecht und termingenau.

Unsere MISSION

Als einer der weltweit führenden Vollsortimenter erstellen wir zuverlässig in enger Zusammenarbeit mit unseren Kunden passgenaue Lösungen für ihre individuelle Bedarfe. Wir folgen seit mehr als vierzig Jahren der Überzeugung „**Geht nicht, gibt's nicht.**“

Unsere LEITLINIEN und VERPFLICHTUNG

Wir wollen unseren Kunden umfassende Produkt- und Servicequalität aus einer Hand bieten. Dafür sind wir ein verlässlicher und flexibler Partner. Wir garantieren eine optimale, zuverlässige und effiziente Wertschöpfungskette. Wir in der Unternehmensgruppe NIE*MET arbeiten seit über vierzig Jahren mit Verstand und Herzblut, um unsere Kunden mit passgenauen Lösungen für ihre individuellen Bedarfe zu entlasten.

Um dieses im Sinne unserer Kunden jetzt und in Zukunft erfolgreich tun zu können verpflichten wir uns zu Folgendem:

Wir als Geschäftsführung schaffen die Voraussetzungen dafür, dass alle in unserer Unternehmensgruppe Tätigen sämtliche für die Planung, den Aufbau, die Aufrechterhaltung und die kontinuierliche Verbesserung unserer Prozesse erforderlichen Ressourcen zur Verfügung haben. So verbessern wir basierend auf unserem zertifizierten Managementsystem beständig die in unserer Unternehmensgruppe gelebten Qualitäts-, Sicherheits- und Umweltschutzstandards.

Weiter verpflichten wir uns dazu alle für uns relevanten Gesetze, Verordnungen, Normen, Regelungen sowie weitere Anforderungen, die an uns gestellt werden, zu erfüllen. Dazu vermeiden wir aktiv Korruption, Kartellverstöße, Untreue und ähnliche Straftaten und bekämpfen diese bei Bedarf effektiv und effizient. Wir kaufen Material ein, das dem Dodd-Frank Act entspricht.

Wir sind wachsam, um Terrorismusakte durch Dritte und Zollvergehen auszuschließen.

Unsere Mitarbeiter sind unser höchstes Gut. Die allgemeinen Sozialstandards werden übertroffen.

Unsere Mitarbeiter werden ständig gezielt qualifiziert und weiterentwickelt. Dadurch sind sie in der Lage unsere Kunden kompetent zu beraten.

Diese Leitlinien werden jährlich durch die Geschäftsleitung der NIE*MET-Gruppe überprüft. Sie beschließt konkrete und messbare Ziele und legt entsprechend Maßnahmen zur ständigen Verbesserung der Kundenzufriedenheit auf Basis dieser Unternehmenspolitik fest.

Bremen, den 2025-02-28

Jörn Niemann
Geschäftsführer

5.2 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse

Die Verantwortlichkeiten in den Firmen der Unternehmensgruppe NIE*MET wurden durch Unterschriftenregelungen für die einzelnen Firmen festgelegt und bekannt gegeben. Haben Sie diesbezüglich Fragen, wenden Sie sich gerne an die jeweiligen Geschäftsführungen unserer Unternehmen.

6. Risiken & Chancen

Um Risiken und Chancen für unsere Geschäftstätigkeiten wirksam nutzen bzw. vermeiden zu können, ermitteln wir im Rahmen des Management Reviews die Notwendigkeit zur Aktualisierung der für uns relevanten interessierten Parteien. Ebenso werden in diesem Rahmen die von den relevanten interessierten Parteien ausgehende Themen ermittelt und bei Bedarf angepasst. Die daraus resultierenden Chancen und Risiken werden ermittelt und mittels unseres Prozesses zum Management von Chancen und Risiken bewertet.

Nachfolgend planen wir die erforderlichen Maßnahmen, um die sich uns bietenden Chancen zu nutzen. Gleichzeitig erfolgt die Planung von Maßnahmen zur Vermeidung oder mindestens zu Reduzierung von Risiken.

Die so geplanten Maßnahmen werden in den entsprechenden Verfahrensanweisungen und / oder Prozessbeschreibungen nachgehalten.

Die Prüfung der Wirksamkeit erfolgt im Rahmen des Tagesgeschäftes sowie während der internen Audits.

Dieses Vorgehen wird für sowohl die Chancen und Risiken für unsere gesamte Geschäftstätigkeit als auch für die Fertigungsprozesse unserer Produkte durchgeführt.

7. Planung von Änderungen

Für die Fortentwicklung unserer Unternehmensgruppe ist es für uns von besonderer Bedeutung alle Geschäftsmanagementprozesse konstant an die sich verändernden Rahmenbedingungen anzupassen. Fehler innerhalb unserer Prozesse und die Rückmeldungen von unseren interessierten Parteien zeigen uns immer wieder den Bedarf an Änderungen in unserem Handeln.

Um die hierbei entstehenden Chancen zu nutzen und die Risiken zu vermeiden, folgen alle Änderungen an unseren Geschäftsprozessen einem festgelegten Prozess. Dieser folgt dem Verfahren des Plan-Do-Check-Acts. In der Phase der Planung erfolgt bereits eine Bewertung und Priorisierung der sich bietenden Chancen und der möglichen Risiken.

Nach der Durchführung der geplanten Maßnahmen erfolgt der Soll-Ist-Abgleich mit der Bewertung, ob Anpassungen des geänderten Prozesses erforderlich sind. Ist das nicht der Fall, wird im Rahmen des Acts der kontinuierliche Verbesserungsprozess und somit wieder der risikobasierte PDCA-Zyklus gestartet.

8. Ziele

Wir wollen unsere Unternehmensprozesse stets auf dem effektivsten und effizientesten Stand halten, der möglich ist. Um dieses zu erreichen, setzen wir uns im Rahmen unseres kontinuierlichen Verbesserungsprozesses Unternehmensziele. Unsere Ziele dienen stets zur Umsetzung unserer Unternehmenspolitik im Sinne unserer Kunden als wichtigster interessierter Partei.

9. Personal

Unsere Kunden stellen die Anforderungen, dass die bei uns bezogenen Produkte der geforderten Qualität entsprechen. Diese können wir nur mit qualifizierten Mitarbeitenden erfüllen. Sie müssen sowohl über die für Ihre Arbeiten erforderlichen Kompetenzen verfügen als auch das Bewusstsein besitzen, welche Auswirkungen die Qualität ihrer Arbeit auf die Qualität der Produkte hat.

Uns ist bewusst, dass die Mitarbeitenden unserer Unternehmensgruppe die Voraussetzung für unseren unternehmerischen Erfolg sind. Aus diesem Grund sind wir zu jedem Zeitpunkt an der bedarfsgerechten Weiterentwicklung unserer Mitarbeitenden interessiert.

Zu diesem Zweck ermitteln wir konstant den Bedarf an Aus-, Fort- und Weiterbildungen. Die Meldung des Bedarfs kann sowohl durch den Mitarbeitenden als auch den Vorgesetzten erfolgen. Hierbei werden die Wünsche unserer Mitarbeitenden abgefragt und bei Möglichkeit und Relevanz berücksichtigt.

10. Management des Wissens

Unsere Mitarbeitenden stellen das Wissen und die Erfahrungen unserer Gruppe dar. Um auch bei Personalwechsel stets die Anforderungen unserer Kunden erfüllen zu können, pflegen wir das Wissen unserer Organisation über ein Wissensmanagement.

Ein integraler Bestandteil dieses Wissensmanagements bildet die in unserem Qualitätsmanagementsystem stets aktuell enthaltene Dokumentation von Prozessen, Arbeitsanweisungen, Formularen und weiteren relevanten Dokumenten.

Diese Regelungen ermöglicht uns, zu jedem Zeitpunkt auf das von uns benötigte Wissen zurückgreifen zu können.

11. Kommunikation

Damit unsere Kunden anforderungsgerecht ihre Produkte erhalten, ist eine reibungslose und fehlerfreie Kommunikation in unserer Unternehmensgruppe erforderlich. Das fängt bei der internen Kommunikation an und setzt sich bis zur externen Kommunikation vor allem bis zum Kunden fort.

Aus diesem Grund findet unserer Kommunikation stets nach den folgenden Grundsätzen statt:

- Zeitnah
- Transparent
- Offen
- Ehrlich
- Zuverlässig
- Direkt
- Nachvollziehbar
- Verständlich
- Sachlich
- Wertschätzend
- Nicht persönlich werdend

Für Nachfragen stehen wir stets zur Verfügung.

12. Prozesse für unsere Kunden

Auch wenn unsere Prozesse für unsere Kunden erst in Kapitel 12 in diesem Handbuch erwähnt werden, stellen sie doch den wichtigsten Bereich unseres Handels dar. Wir folgen mit diesem Handbuch im Sinne einer Standardisierung weitestgehend der Struktur der für uns relevanten Normen.

Aus diesem Grund gehen wir an dieser Stelle nur grundsätzlich auf die Prozesse unserer Fertigung ein. Details können Sie jederzeit sehr gerne bei dem für Sie zuständigen Menschen erfragen.

Unsere Prozesse erfüllen die Anforderungen der ISO 9001 in der aktuellen Revision. Diese Übereinstimmung wird jährlich durch die durch uns beauftragte akkreditierte Zertifizierungsgesellschaft extern überprüft und bisher stets bestätigt.

Ein bedeutender Anteil unseres Kundenkreises gehört der Automobilbranche an. Aus diesem Grund entschieden wir uns 2020 proaktiv dazu integrale Bestandteile der IATF 16949 in unser Managementsystem zu integrieren.

Um den Wünschen unserer Kunden zu folgen haben wir uns entschlossen, die Kernforderungen der ISO 14001 und der ISO 45001, ISO 16247 sowie der TISAX in unser Managementsystem zu integrieren. Auch hier stehen wir Ihnen bei Bedarf zu jeder Zeit für weitergehende Fragen zur Verfügung.

13. Bewertung unserer Leistung

Um bestimmen zu können, wo wir uns verbessern können, erfassen wir kontinuierlich verschiedene Informationen darüber, wie unsere Leistung ist bzw. wie unsere Leistung von unseren Kunden bewertet wird.

Wir erfassen in den Kontakten zu unseren Kunden die Zufriedenheit während der Kundenbesuche, filtern relevante Rückmeldungen aus der mündlichen wie schriftlichen Kommunikation heraus und fragen aktiv nach.

Intern prüfen wir unsere Leistung vor allem im Rahmen der internen Audits. Diese folgen unserem Auditprogramm. Es stellt sicher, dass innerhalb der Gültigkeit unseres Zertifikats alle zertifizierten Unternehmen der Gruppe mindestens einmal auditiert werden. Stellt sich aufgrund von Rückmeldungen interessierter Parteien heraus, dass die Abstände der internen Audits angepasst werden müssen, so geschieht das auch innerhalb der Gültigkeit des Auditprogramms.

Die Ergebnisse der Rückmeldungen unserer Kunden, anderer interessierter Parteien und der internen Audits finden direkten Eingang in die Bewertung des Managementsystems durch unsere Geschäftsführung als oberste Leitung. Diese findet jeweils zum Ende des Geschäftsjahres in der Vorbereitung unseres externen Zertifizierungsaudits statt.

14. Umgang mit Abweichungen und Fehlern

Wir unterscheiden im Umgang mit Fehlern einmal den Umgang mit fehlerhaften Produkten und einmal mit Abweichungen von Vorgaben in Prozessen und Verhaltensweisen.

Im Umgang mit fehlerhaften Produkten leben wir eine Null-Fehler-Strategie. Unsere Kunden erwarten von uns zu jedem Zeitpunkt eine fehlerfreie Belieferung mit den von ihnen eingekauften Produkten. Für uns ist die Erfüllung dieser Erwartung eine Selbstverständlichkeit. Sollte doch einmal ein Fehler passieren erfolgt eine entsprechende Ursachenanalyse und die umgehende Festlegung von Korrekturmaßnahmen. Damit verfolgen wir das Ziel das Wiederauftreten dieses Fehlers für die Zukunft wirksam zu verhindern. In den Problemlösungsprozess binden wir unsere Kunden ein.

Das Prinzip der risikobasierten Ursachenanalyse und Planung von Korrekturmaßnahmen erfüllen wir auch bei internen Abweichungen von vorgesehenen Abläufen. Unser Ziel ist es aus unseren Fehlern zu lernen und sie somit als wertvolle Erfahrung in unser Unternehmenswissen zu übernehmen.

15. Kontinuierliche Verbesserung

Die Ergebnisse des Management Reviews stellen einen Bestandteil unseres KVPs dar. Hier werden durch unsere Führungskräfte Ideen zur Verbesserung unseres Systems erarbeitet.

Wir legen als Unternehmensgruppe größten Wert auf die Verbesserung, die durch unsere Mitarbeitenden entwickelt werden. Im Rahmen des Verbesserungsprozesses können unsere Mitarbeitenden zu jeder Zeit Potenziale zur Verbesserung einbringen. Nach Prüfung und Bewertung auf Umsetzbarkeit und Nutzen werden die Verbesserungen umgesetzt.

Wir als Führungskräfte der NIE*MET-Unternehmensgruppe fördern aktiv die Bestrebungen des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses.