



MANAGEMENT-HANDBUCH

Handbuch -Nr.1 _____

- Unterliegt dem Änderungsdienst
- Informationsexemplar

Dieses Management-Handbuch bleibt Eigentum der Open Date GmbH und darf ohne Genehmigung der Geschäftsführung weder vervielfältigt, noch Dritten zur Einsichtnahme überlassen werden. An Mitarbeiter ausgegebene Exemplare sind beim Ausscheiden aus dem Unternehmen zurückzugeben.



1

Vorstellung des Unternehmens

Firmengeschichte

Seit der Gründung des Unternehmens in 1998 befasst sich unser Betrieb mit dem Vertrieb und dem Service von qualitativ hochwertigen Kennzeichnungssystemen, die in unserem Mutterhaus Open Date Equipment Ltd. hergestellt werden.

*Qualität und
Zuverlässigkeit
waren die Basis*

Von Beginn an stellte das Unternehmen seine Fähigkeiten überwiegend in den Dienst der verpackenden Industrie.

Von diesem Zeitpunkt an hat sich unser Unternehmen als Zielgruppe die kosmetische, pharmazeutische und Lebensmittelindustrie als bevorzugte Zielgruppe herausgesucht.

OPEN DATE entwickelt und liefert heute anwendungsspezifische Lösungen im Bereich Thermotransfer- und Heißprägedruck.

Ein weiteres Gebiet mit dem wir uns heute intensiv beschäftigen, ist der Verkauf von Folien und druckerspezifischer Software.

*Kontinuierliche
Weiterentwicklung*

Weitere Entwicklung des Unternehmens

Die Unternehmensleitung der OPEN DATE hat sich zum Ziel gesetzt, auch in Zukunft in Deutschland den Standort zu erhalten und auszubauen. Die Grundlage hierfür bietet die Weiterentwicklung der Fähigkeiten unserer Mitarbeiter und die von den Mitarbeitern getragene Qualitätspolitik.

Kontakt

Geschäftsführung:

Roger Bügenburg
(09369) 9824-10

Qualitätsmanagementbeauftragte:

Gesine Stigler
(09369) 9824-16
eMail: g.stigler@opendate.de

Internet: www.opendate.de



2

Umfang des Systems

Geltungsbereich

Der Geltungsbereich des in diesem Handbuch und den mitgeltenden Unterlagen beschriebenen Qualitätsmanagementsystems erstreckt sich auf unser Unternehmen am Standort Üttingen, der ein reiner Vertriebsstandort ist. Der Bereich Entwicklung ist im Mutterhaus UK angesiedelt, es existiert allerdings eine informelle Schnittstelle zwischen der Technik in Uettingen und dem Mutterhaus.

Verbindlichkeit

Alle Festlegungen innerhalb des Qualitätsmanagementhandbuches und der aufgeführten mitgeltenden Unterlagen sind verbindliche Anweisungen. Die Unternehmensleitung verpflichtet sich und alle Mitarbeiter zur Anwendung aller getroffenen Festlegungen. Ergeben sich Widersprüche – insbesondere mit den Unternehmens- und Qualitätszielen - oder sind einzelne Teile nicht anwendbar, so entscheiden die jeweiligen Vorgesetzten in Abstimmung mit dem Qualitätsmanagementbeauftragten über das weitere Vorgehen.

3**Organisation****Aufbauorganisation**

Die Aufbauorganisation des Unternehmens ergibt sich aus dem jeweils gültigen Organisationsdiagramm (Organigramm).

Die Namenszuordnung ergibt sich aus den zugeordneten Abteilungskarten



Das Organigramm wird von der Unternehmensleitung veröffentlicht und nach jeder Änderung der Aufbauorganisation angepasst.

4

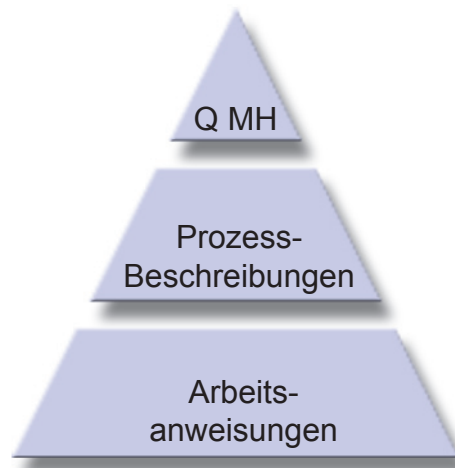
Struktur des Qualitätsmanagementsystems

Dokumentenstruktur

Die Dokumentation des QM- Systems ist in mehrere Ebenen gegliedert.

Dokumentation vom Groben ins Feine. Eine weitergehende Information zum M-System ergibt sich aus der Verknüpfung der Abteilungsbeschreibungen mit den Prozessbeschreibungen.

In der Prozesslandschaft werden die Führungs-, Haupt- und Unterstützungsprozesse des Unternehmens dargestellt. Diese Dokumente werden im Intranet des Unternehmens für alle Mitarbeiter als verbindliche Dokumente geführt.



Ebene A –M-Handbuch (MH)

Das MH legt die Grundsätze fest. Es ist ein Wegweiser durch das M-System.

B - Prozessbeschreibungen (PB)

In PB's ist das WER, das WAS und das WANN festgelegt. Die Prozessbeschreibungen erfolgen im Handbuch.

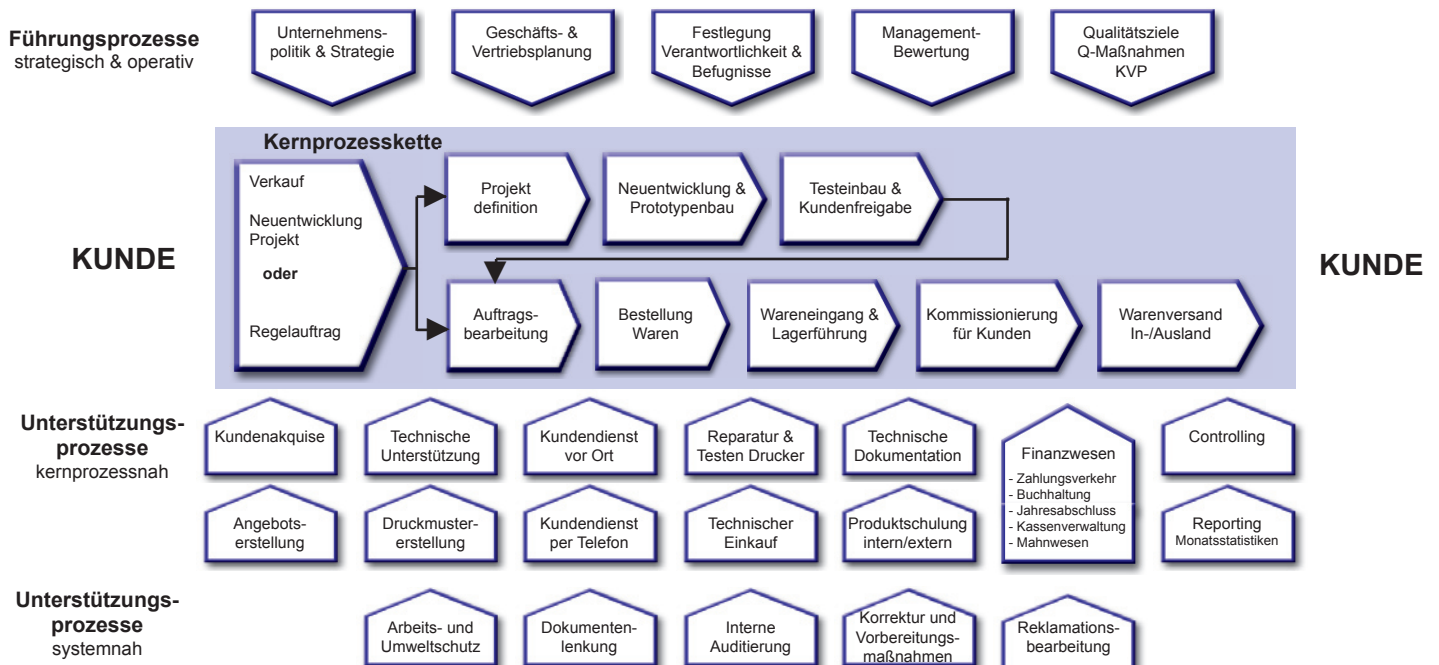
C- Arbeitsanweisungen (AA)

In den Arbeitsanweisungen ist das WIE beschrieben.

Prozessorientierung / Prozessmodell

Jede Tätigkeit, die Eingaben enthält und diese in Ergebnisse umsetzt, kann als Prozess bezeichnet werden. Innerhalb der Organisation wirken eine Vielzahl z.T. miteinander verknüpfter Prozesse. Oft bilden die Ergebnisse des einen die Eingaben eines anderen Prozesses.

Prozessmodell OPEN Date GmbH



Die wesentlichen Prozesse, die zur Erfüllung der Qualitätsforderungen benötigt werden, sind in Prozessbeschreibungen schriftlich festgelegt. Natürlich ist es nicht erforderlich, jeden Handgriff schriftlich zu dokumentieren. Es wird jeweils berücksichtigt, wie sich ein Fehlen von schriftlichen Vorgaben auswirken würde. Eine Übersicht der vorhandenen Prozesse ergibt sich aus dem oben gezeigten „Prozessmodell“ das auch im Intranet dargestellt ist. Besonders neue Mitarbeiter finden hier einen erleichterten Zugang zur Organisation.

Eine Übersicht der Hauptprozesse in unserem Unternehmen ist im Anhang dieses Handbuches (letzte Seite) dargestellt.

5

Verantwortung der Leitung

Grundsaterklärung der Unternehmensleitung zur Qualitätspolitik

Kunden- und marktorientierte Qualität

- Wir orientieren uns mit unseren Produkten und Dienstleistungen kompromisslos an den Wünschen unserer Kunden.
- Wir wollen Kunden langfristig an unser Unternehmen binden.
- Wir werden die Kundenzufriedenheit durch ständigen Kontakt, Leistungsbereitschaft und intensive Kommunikation fördern.
- Wir werden, soweit möglich, die Wünsche der Kunden erfüllen und umsetzen.
- Wir werden unseren Geschäftspartnern gegenüber eine faire Preispolitik führen.

Unsere Kunden sollen von unseren Leistungen überzeugt sein!

Qualitätsbewusste Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

- Wir sind alle für die Qualität unserer Arbeit verantwortlich.
- Unsere gemeinsamen Ziele erreichen wir in guter Zusammenarbeit als motivierte, engagierte Mitarbeiter.
- Wir werden unsere Mitarbeiter sichtbar als Vorbild führen und Führungsleistungen messbar machen.
- Wir wollen den unternehmerisch denkenden Mitarbeiter.
- Wir werden den Mitarbeiter in den Mittelpunkt stellen und Information, Delegation und Qualifikation fördern

Qualität beginnt bei jedem von uns!

Wirtschaftlicher Erfolg durch Qualität

- Wir wollen dauerhaft produktiver sein und dies durch Ausnutzung der Möglichkeiten im Kosten- und Leistungsbereich erreichen.
- Wirtschaftlichkeit und Wettbewerbsfähigkeit sind Voraussetzungen für eine erfolgreiche Zukunft unseres Unternehmens.
- Wir streben ein stetiges Wachstum durch steigende Marktdurchdringung an.

Qualität und Ressourcenschonung bestimmen unseren Unternehmenserfolg!

Sicherung aller Prozesse und Abläufe

- Wir werden die Zuverlässigkeit aller Abläufe bewerten und bei Bedarf verbessern.
- Wir wollen die interne Daten- und Informationsbasis verbessern, um so bessere Kalkulationsgrundlagen und Kennzahlen zu erarbeiten.
- Eine systematische Planung wird die Qualität der betrieblichen Abläufe/Prozesse sichern.

Es gibt nichts, was nicht noch besser werden kann!

Ständige Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements

- Wir werden Kundenrückinformationen zur Weiterentwicklung unserer Dienstleistungen nutzen.
- Wir werden vorbeugend wirksame Maßnahmen zur Vermeidung von Reklamationen umsetzen.
- Wir streben in unserem Marktsegment die Qualitätsführerschaft an.

Fehlervermeidung und Weiterentwicklung statt Fehlerbeseitigung!

Das Ziel der von allen Mitarbeitern getragenen Unternehmenspolitik lässt sich mit einem Satz aussprechen:

„Gemeinsam erfolgreich durch Qualität“

Verbindlichkeit

Alle Festlegungen innerhalb des Managementhandbuchs und der aufgeführten mitgeltenden Unterlagen sind verbindliche Anweisungen.

Managementziele

Die Unternehmensleitung vereinbart mit den Führungskräften verbindliche Managementziele. Diese werden innerhalb der Fachbereiche weiter konkretisiert und heruntergebrochen.

Üttingen, den 14.11.2005



Roger Büenburg
Geschäftsführung

6

Management der Mittel

Bereitstellung von Mitteln

*Ohne geht gar nichts-
GF_06*

Alle für die Verwirklichung des M-Systems und die Erreichung der Qualitätsziele notwendigen Mittel werden bestimmt und bereitgestellt. Die hierfür notwendigen Prozesse sind festgelegt.

Mitarbeiter

*Gewusst wer
Organisation*

Die vielfältigen Aufgaben und Zuständigkeiten im M-System sind in ausreichendem Umfang festgelegt.

*Geregelte Schulungen-
QM_04*

Personal des Managementsystems, dem festgelegte Verantwortung zukommt, ist für diesen Zweck ausreichend qualifiziert und geschult. Im Rahmen der festgelegten Verfahren wird sichergestellt, dass der laufende Schulungsbedarf erkannt und mit geeigneten Maßnahmen abgedeckt wird.

Unser Personal ist sich seiner Verantwortung im M-System bewusst. Die Vorgesetzten fördern dieses Bewusstsein bei ihren Mitarbeitern und motivieren diese zur aktiven und kreativen Mitarbeit.

Einrichtungen

Alles da, alles gut

Alle zur Erreichung der Qualitätsziele und Umsetzung der Kundenforderungen notwendigen Einrichtungen sind vorhanden oder werden nach Bedarf beschafft.

Arbeitsumgebung

*Verordnungen,
Arbeitsschutzgesetz,
BG-Vorschriften*

Im Rahmen der Arbeitsplatzgestaltung wird gezielt auf geeignete Arbeitsbedingungen an allen Arbeitsplätzen geachtet.

7

Realisierung der Dienstleistung

Planung der Realisierungsprozesse

Bei der Planung der Prozesse zur Realisierung der Dienstleistung/Produkte wird, soweit erforderlich, folgendes festgelegt:

- Qualitätsziele für das Produkt, das Projekt oder den Vertrag;
- der Bedarf an Mitteln (personell, organisatorisch, technisch);
- Prüftätigkeiten zur Realisierung und Bestätigung der Qualität der Produkte;
- notwendige Aufzeichnungen.



Kundenbezogene Prozesse

Wir ermitteln systematisch die Kundenforderungen unter Beachtung von:

- produktbezogenen Festlegungen;
- Erwartungen des Kunden hinsichtlich des beabsichtigten Gebrauchs der Produkte;
- gesetzlichen und behördlichen Forderungen.

Bewertung der Produktforderungen

Bevor wir eine Lieferverpflichtung eingehen oder einen Auftrag annehmen bewerten wir die Produktforderungen hinsichtlich:

- Klarheit über die bestehenden Forderungen;
- Freiheit von Widersprüchen (Angebot – Auftrag);
- Erfüllbarkeit der Forderungen.

UP_01
AA_02

Kommunikation mit dem Kunden

Um Probleme bereits im Vorfeld zu vermeiden, haben wir klare Regelungen hinsichtlich der Kommunikation mit unseren Kunden aufgestellt. Diese berücksichtigen u.a.:

- produktbezogene Fragen;
- Fragen des allgemeinen Geschäftsverkehrs;
- Kundenreaktionen und Kundenbeschwerden.
- Geregelte Abläufe bei Entwicklungsänderungen.

AA_03 Lieferanten-
bewertung

Beschaffung

Um Probleme bereits im Vorfeld zu vermeiden, haben wir klare Regelungen hinsichtlich der Kommunikation mit unseren Kunden aufgestellt. Diese berücksichtigen u.a.:

- Die Beschaffung von Produkten erfolgt in einer Form, die sicherstellt, dass die beschafften Produkte die Forderungen erfüllen. Besondere Beachtung finden folgende Gesichtspunkte:
- Auswahl von Lieferanten aufgrund ihrer Fähigkeit zur Erfüllung unserer Forderungen unter Berücksichtigung von Forderungen an das M-System des Lieferanten;
- Regeln zur Beurteilung von Lieferanten aufgrund seiner Lieferqualität und darauf abgestimmte Folgemaßnahmen;
- Wenn Abnahmen durch uns oder durch unsere Kunden direkt bei einem Lieferanten erfolgen sollen, legen wir die hierfür notwendigen Modalitäten fest.

QM_02

Produktion und Dienstleistungserbringung

Die Erbringung unserer Dienstleistungen erfolgt unter beherrschten organisatorischen und technischen Bedingungen. Spezifische Regelungen in Prozessbeschreibungen und/oder Ausführungsanweisungen beziehen sich auf:

- Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit von Produkten;
- Handhabung von Kundeneigentum;
- Handhabung, Lagerung, Verpackung, Konservierung und Versand von Produkten;
- Prüfungen der Leistungserbringung;

8

Ständige
Verbesserung

Messung, Analyse und Verbesserung

Planung

Die erforderlichen Prüfungen werden auf der Grundlage des eingeführten M-Systems geplant und tatsächlich durchgeführt. Wenn die bestehenden Festlegungen nicht ausreichen, erstellen wir individuelle Qualitätspläne, die den spezifischen Forderungen von Kunden, des Gesetzgebers, von Behörden oder eigenen Bedürfnissen des Unternehmens angepasst werden können.

Messung und Überwachung

MP_07

Kundenzufriedenheit

Wir haben Methoden festgelegt, um Angaben über die Zufriedenheit unserer Kunden machen zu können.

QM_01

Interne Audits

Um die Wirksamkeit unseres M-Systems beurteilen zu können, planen wir interne Audits, führen diese durch und leiten auf der Basis der Auditergebnisse geeignete Maßnahmen ein, um eine ständige Verbesserung zu erreichen.

Messung und Überwachung von Prozessen

Die Qualitätsrelevanten Prozesse sind definiert und werden systematisch dahingehend bewertet, ob sie in der Lage sind, die Forderungen zu erfüllen.

Messung und Überwachung von Produkten (erfolgt durch Mutterhaus)

Lenkung von Fehlern

Werden Produkte erkannt, die die Forderungen nicht erfüllen, so ist sichergestellt, dass diese Produkte nicht zur Auslieferung kommen. Können fehlerhafte Produkte erst nach der Auslieferung oder im Gebrauch erkannt werden, ist die Einleitung geeigneter Maßnahmen zur Behebung der Folgen des Fehlers geregelt.



Managementhandbuch

MP_07

Datenanalyse

Um die Wirksamkeit des M-Systems beurteilen zu können, werden geeignete Daten erfasst und ausgewertet. Auf der Grundlage der Analysen können Aussagen gemacht werden über:

- Kundenzufriedenheit oder –unzufriedenheit;
- Einhaltung der Kundenforderungen;
- Prozess- und Produktmerkmale und deren Trends;
- Leistungen von Lieferanten.

QM_05

Verbesserung

Wir haben Regelungen eingeführt und wenden sie an, die uns eine ständige Verbesserung des M-Systems ermöglichen.

QM_06

Korrekturmaßnahmen

Bei aufgetretenen Fehlern ergreifen wir wirksame Maßnahmen zur Beseitigung der Fehlerursachen.

- Fehlererkennung (einschließlich Kundenbeschwerden);
- Bestimmung der Fehlerursachen;
- Festlegung notwendiger Aktivitäten;
- Dokumentation der Ergebnisse der Aktivitäten;
- Beurteilung der Wirksamkeit von Maßnahmen.

Vorbeugungsmaßnahmen

Durch geeignete Maßnahmen versuchen wir potentielle Fehlerursachen zu erkennen und zu vermeiden.

- Erkennung potentieller Fehler und deren Ursachen;
- Festlegung und Durchführung von Vorbeugungsmaßnahmen;
- Dokumentation der Ergebnisse von Vorbeugungsmaßnahmen;
- Bewertung der Wirksamkeit der Maßnahmen.

9

Prozessmodell

Mitgeltende Unterlagen

Datenanalyse

Als zweite Ebene (B) der Dokumentation des M-Systems sind eine Vielzahl von Unternehmensprozessen durch Prozessbeschreibungen dokumentiert. Über die Darstellung des Prozessmodells gelangt man durch Anklicken der Kästchen über Links zu den zugehörigen Prozessbeschreibungen. Auf die PBs wird auch innerhalb der Abteilungsbeschreibungen direkt hingewiesen. Im Intranet kann über Links direkt von den Abteilungskarten auf diese PB's verzweigt werden. Jedem Kästchen im Organigramm ist eine Abteilungskarte zugeordnet.

Arbeits- und Verfahrensanweisungen

Als dritte Ebene (C) der Dokumentation des M-Systems sind Ausführungsanweisungen (AA) dokumentiert. M-bezogene Ausführungsanweisungen sind Arbeitsanweisungen, die gezielte Einzelheiten festlegen. Eine Gesamtübersicht aller vorhandenen Ausführungsanweisungen ist in der Übersichtsliste im Anhang dokumentiert.

M-Formulare und Vordrucke

Innerhalb der dritten Dokumentenebene kommen eine Vielzahl von Formularen und Vordrucken zur Anwendung.



Managementhandbuch

Anlage

Übersicht

Prozessbeschreibungen & Arbeitsanweisungen

AA_01 Telefonzentrale

AA_02 Reklamationsbearbeitung

AA_03 Lieferantenbewertung

AA_04 Unterschriftenregelung

GF_01 Festlegung der Unternehmenspolitik

GF_06 Bereitstellung der erforderlichen Mittel

QM_02 Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen

QM_04 Erstellung eines Schulungsplans

QM_05 Korrekturmaßnahmen

QM_06 Vorbeugemaßnahmen

UP_01 Reklamationsbearbeitung

MP_07 Kundenzufriedenheit