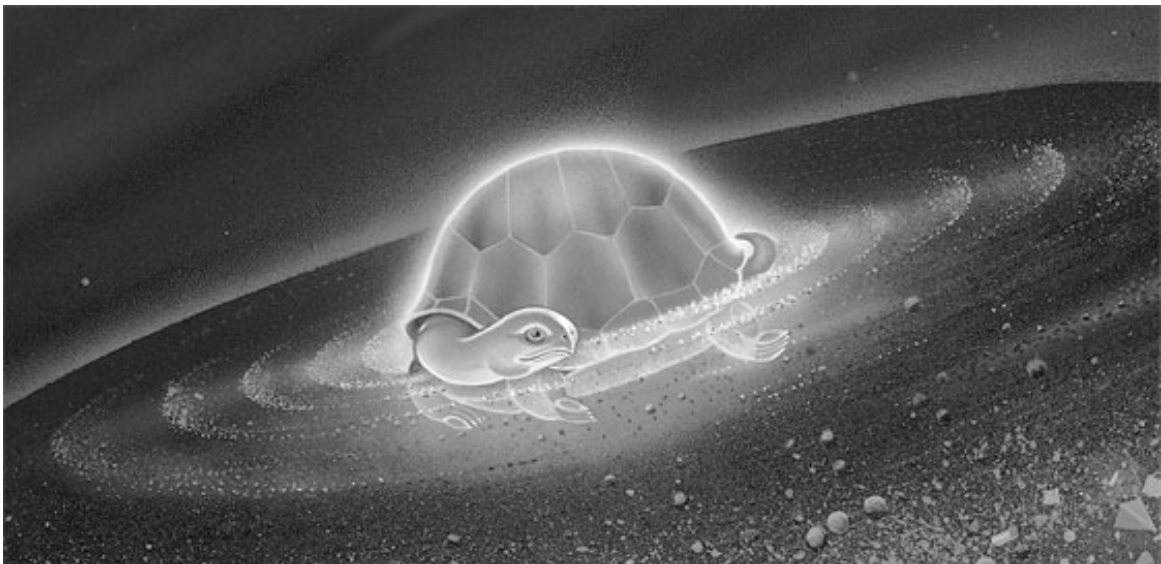


Management-Handbuch ISO 9001, 14001

OKW
GEHÄUSE
SYSTEME



Odenwälder Kunststoffwerke Gehäusesysteme GmbH

Friedrich-List-Straße 3, D-74722 Buchen / Odenwald

Tel. 0 62 81 / 4 04-00, Fax 0 62 81 / 4 04-1 44

E-Mail info@okw.com, Internet www.okw.com

Inhaltsverzeichnis

1. Einführung und Grundsätze

- 1.1 OKW Gehäusesysteme GmbH
- 1.2 Geschäftszweck

2. Organisation

- 2.1 OKW-Gruppe
- 2.2 Organigramm*
- 2.3 Stellenbeschreibungen

3. Managementsystem*

- 3.1 Leitgedanken
- 3.2 Politik

4. Prozesse

- 4.1 Prozesslandkarte
- 4.2 Prozessbeschreibungen*

Managementprozesse
Operative Prozesse
Unterstützende Prozesse

5. Verfahrens- und Arbeitsanweisungen

1. Einführung und Grundsätze

1.1 Odenwälder Kunststoffwerke Gehäusesysteme GmbH (OKW Gehäusesysteme)

Mit der Produktion von Drehknöpfen startete die Muttergesellschaft - Odenwälder Kunststoffwerke Dr. Herbert Schneider GmbH & Co. KG - in den frühen fünfziger Jahren. Ein wichtiger Meilenstein war die Entwicklung der weltweit ersten Standard- Kunststoffgehäuse im Jahre 1972. Bis zum Jahre 1984 war die Anzahl der angebotenen Typen und Ausführungen auf mehrere Hundert gestiegen. Ein guter Grund, die Standardgehäuse nunmehr über die rechtlich eigenständige Odenwälder Kunststoffwerke Gehäusesysteme GmbH zu vertreiben.

Der Erfolg der Firma basiert auf umfangreichen Kenntnissen von Märkten, Kunden und Technologien.

1.2 Geschäftszweck

Entwicklung, Produktion und Vertrieb von Standard-Kunststoffgehäusen und Drehknöpfen.

Das "Schildkrötenmotiv", insbesondere der Panzer, steht als Synonym für den Schutz der Elektronik vor allen äußeren Einwirkungen.

Dieses CI-Bild in Kooperation mit dem OKW-Logo prägt das Erscheinungsbild seit 1986.

OKW Gehäusesysteme ist schwerpunktmässig in einem branchenunabhängigen Nischensystem tätig. Zielkunden sind kleine bis mittelgroße Firmen, welche keine Investitionen in eigene Spritzgießwerkzeuge tätigen wollen, aber trotzdem ansprechende und sich vom Wettbewerb abhebende Gehäuse für ihre Endgeräte benötigen.

Bei den für zukünftige Kundenforderungen und -erwartungen entwickelten Produkten wird seit jeher ein großer Stellenwert auf das äußere Erscheinungsbild und die Ergonomie gelegt. Die Designorientierung bei Produktentwicklungen wird seit 1987 durch eine Kooperation mit einem externen Industrie-Designer-Team praktiziert. Darüber hinaus ist das Angebot einheitlicher Produktfamilien ein wichtiger Gesichtspunkt.

Der Vertrieb erfolgt weltweit über Distributoren, Vertriebspartnern, Importeure, eigene Tochtergesellschaften und Vertriebsfirmen. Ziel ist es, die Kunden und Interessenten vorort und in ihrer Muttersprache zu bedienen.

Die Produkte und Dienstleistungen orientieren sich an den Bedürfnissen von Kunden aus der Elektronik und teilweise auch aus der Elektrotechnik.

Diese Produkte werden in den Katalogen (Printversion und Internet) ausführlich dargestellt und erläutert. 1989 begann OKW mit der nachträglichen Modifikation der eigenen Gehäuse. Das Service-Angebot umfasst zur Zeit folgende Leistungen, die stetig erweitert werden:

- Musterfertigung ab 5 Arbeitstagen
- Kleinserien von 200 Stück ab 12 Arbeitstagen
- Mechanische Bearbeitung
- Bedruckung und Lackierung
- Aluminium-Bedampfung
- Fertigung in Sonderfarben und Materialien
- ggf. Montage von Elektronik-Komponenten
- kundenspez. Gehäuselösungen

2. Organisation

2.1 OKW Gruppe

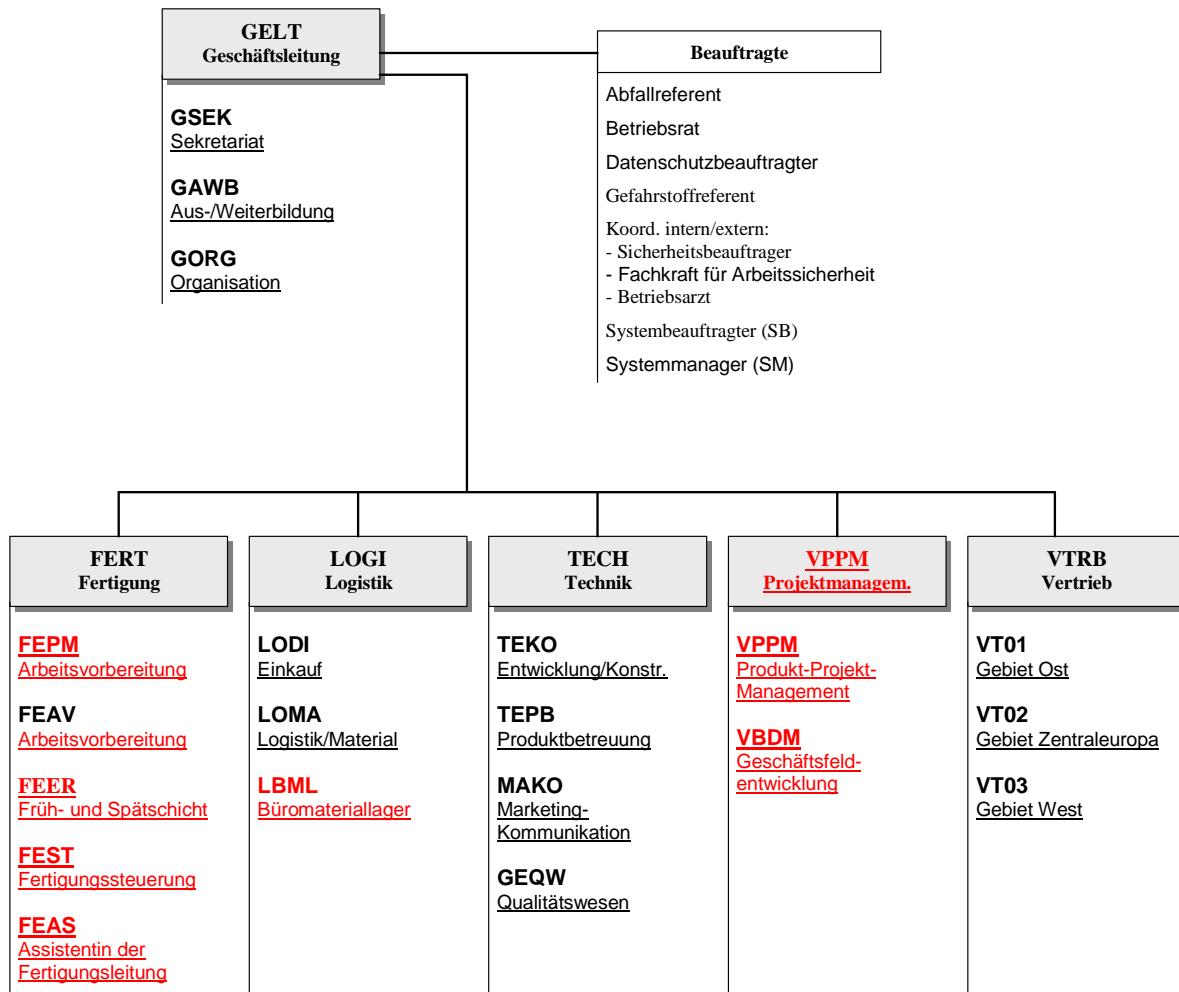
Innerhalb des Unternehmensverbundes der OKW Gruppe werden zentrale Leistungen bezogen und erbracht. Zum Verbund gehören im Wesentlichen noch ein Dienstleistungsunternehmen, eine Spritzgießfirma und ein Formenbau in der Nachbarschaft.

2.2 Organigramm

Das Organigramm zeigt die Aufbaustruktur der Fa. OKW Gehäusesysteme. Im Unternehmen existiert ein aktuelles Organigramm mit Zuordnung der zuständigen Mitarbeiter.

Organigramm

Odenwälder Kunststoffwerke Gehäusesysteme GmbH



2.3 Stellenbeschreibungen

Für alle im Organigramm aufgeführten Funktionen gibt es Stellenbeschreibungen, die von der Geschäftsleitung oder den Abteilungsleitern aktualisiert werden.

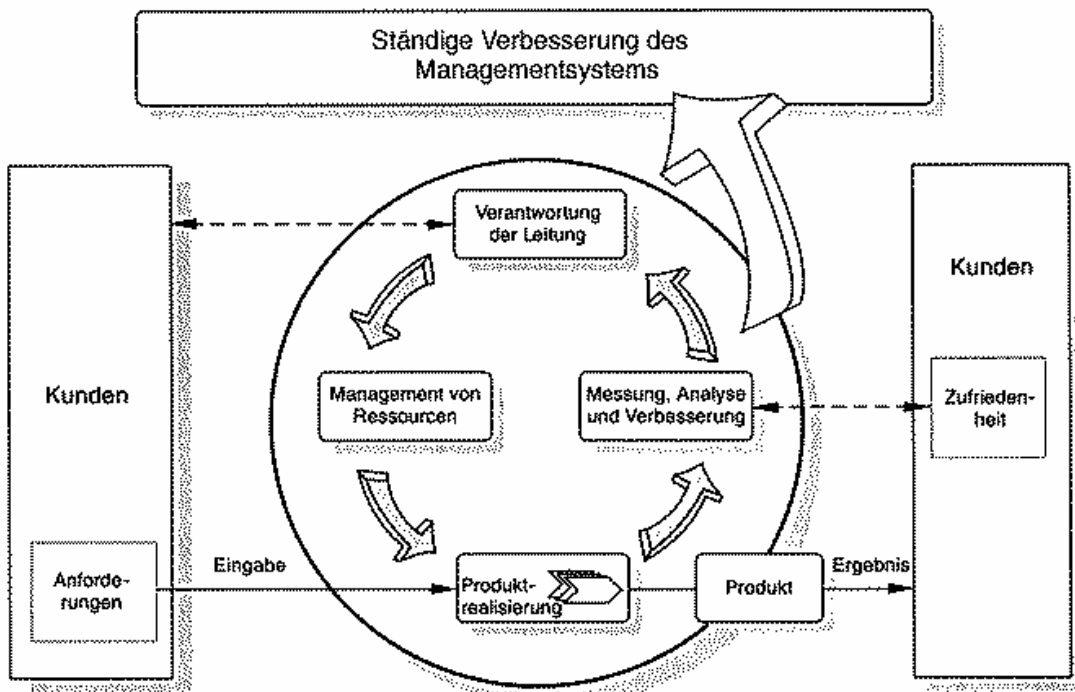
3. Managementsystem

Ein Management-System nach ISO 9001 wurde erstmals im Juli 1995 erfolgreich zertifiziert und seitdem kontinuierlich weiterentwickelt. Das neue Managementsystem deckt nun auch die Forderungen der ISO 9001 und 14001 ab und berücksichtigt auch die Arbeitssicherheit.

Eine Veröffentlichung der Umweltaspekte nach Aussen erfolgt nicht.

Generell streben wir an, bei der Entwicklung unserer Produkte keine PVC-Materialien und Elastomere einzusetzen.

Die Struktur des Prozessmodells richtet sich nach folgender Abbildung:



Durch das Handbuch, die Prozessbeschreibungen, Verfahrens- und Arbeitsanweisungen wird sichergestellt, dass die Qualität der Produkte und Dienstleistungen den Kundenforderungen entsprechen und somit die gesteckten Vorgaben und Ziele der Firma OKW Gehäuseysteme GmbH erreicht werden.

3.1 Leitgedanken

"Persönlich, offen, kompetent mit Tradition" fasst als Leitsatz die Grundphilosophie des Unternehmens zusammen. Um mit diesem Grundsatz im Firmenumfeld (Kunden, Lieferanten, Partner und Mitarbeiter) wirken zu können, bedarf es fünf grundsätzlicher Orientierungen:

1. Unabhängigkeit: Wir wollen unserem Umfeld nutzen, nicht von ihm abhängig sein oder es von uns abhängig machen.
2. Persönlichkeit: Wir wollen unserem Tun eine Identität und Individualität geben, die von unserem Umfeld wahrgenommen wird.

3. Entwicklungsfähigkeit: Wir wollen Neues und Anderes wahrnehmen, das Positive daran erkennen und es für uns und unser Umfeld nutzen.
4. Steuerbarkeit: Wir wollen unsere Strukturen und Prozesse zielgerichtet gestalten.
5. Langfristigkeit: Wir wollen in unserem Tun nachhaltig wirken und langfristig erfolgreich sein. Hierzu gehört auch der schonende Umgang mit natürlichen Ressourcen.

3.2 Politik

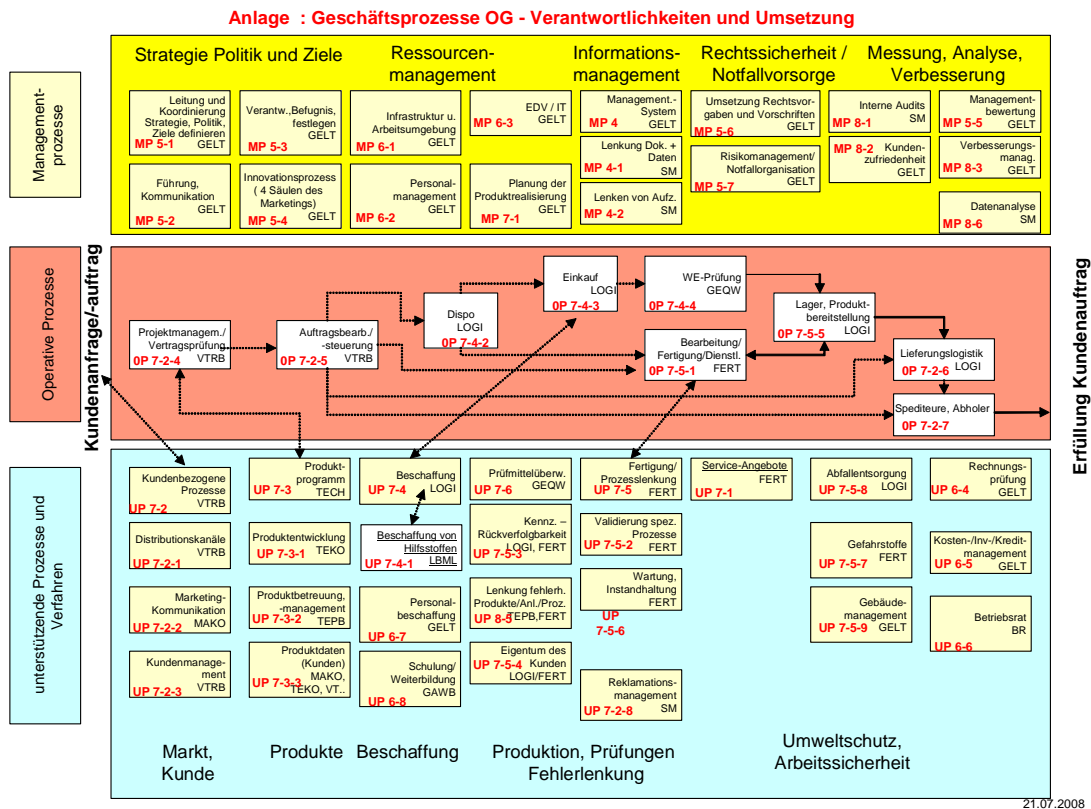
Die Politik des Unternehmens wird von der Geschäftsleitung der Firma OKW Gehäusesysteme GmbH festgelegt und allen Mitarbeitern bekannt gemacht.

- Grundsatz 1: Wir erfüllen mit unseren Produkten und Dienstleistungen die Anforderungen von Interessenten und Kunden.
- Grundsatz 2: Wir verbessern stetig unsere Wettbewerbsfähigkeit, Qualität und Umweltleistung.
- Grundsatz 3: Wir sichern unsere Wirtschaftlichkeit und Ertragskraft.
- Grundsatz 4: Wir übernehmen durch unser Wirken in unserem sozialen und ökologischen Umfeld eine verantwortungsbewusste und gestaltende Rolle.

4. Prozesse

4.1 Prozesslandkarte

In der Prozessübersicht werden die Management-, operativen und unterstützenden Prozesse und deren Zusammenhänge dargestellt. Stand 06.10.2006



4.2 Prozessbeschreibungen

Die Prozessbeschreibungen werden durch den Prozesseigner in enger Zusammenarbeit mit der GELT und dem Systemmanager erstellt und bei Bedarf aktualisiert. Die Prüfung und Freigabe der Prozesse erfolgt im DV-System und sind damit verbindlich. Eine Änderung wird durch die Revisionsangabe und das Markieren der überarbeiteten Textstelle gekennzeichnet.

Managementprozesse

Als Managementprozesse bezeichnen wir das Ermitteln, Planen, Einrichten, Aufrechterhalten und Optimieren von Strukturen, die das gesamte System sowie seine Prozesse in die Lage versetzen, im Sinne der Kundenleistung und damit der Kundenzufriedenheit zu wirken. Ziel des Managements ist darüber hinaus eine, bezüglich aller Unternehmensziele, optimierte Struktursetzung.

- MP 4 Managementsystem
Managementsystem nach ISO 9001 und 14001 aufbauen, dokumentieren, verwirklichen, aufrechterhalten und bzgl. Arbeitssicherheit weiterentwickeln.
- MP 4-1 Lenkung Dokumente und Daten
Lenkung der notwendigen Dokumente und Daten.
- MP 4-2 Lenkung von Aufzeichnungen
Lenkung der notwendigen Aufzeichnungen und Daten.
- MP 5-1 Leitung und Koordinierung
Festlegung und Ableitung von Leitgedanken, Politik, Strategien sowie Zielen und Mittel zur Erfüllung der Erwartungen aller beteiligten Interessenpartner über alle Prozesse- und Leitungsebenen, insbesondere der Kundenforderungen.
- MP 5-2 Führung, Kommunikation einführen
Einführung und Aufrechterhaltung geeigneter Führungs- und Kommunikationsstrukturen über alle Prozess- und Leitungsebenen hinweg.
Optimaler Informationsfluss im Rahmen der Ablauf- sowie der Aufbauorganisation.
- MP 5-3 Verantwortung, Befugnis festlegen
Festlegung der Inhalte und Abgrenzungen von Prozessen sowie der Verantwortung und Befugnis eines jeden Mitarbeiters in Stellenbeschreibungen und deren Bekanntmachung innerhalb der Organisation.
- MP 5-4 Innovationsprozess, Planung der Produktrealisierung
Prozess der Festlegung des Spektrums an Produkten und Leistungen des Unternehmens im Markt gegenüber Kundenzielgruppen.
Vorgaben dafür sind die festgelegten Strategien und Ziele, mit denen sich die Unternehmensziele kurz- und langfristig am besten realisieren lassen.
- MP 5-5 Managementbewertung
Prozess der Bewertung der Systemleistung hinsichtlich der Wirksamkeit der Umsetzung von Leitgedanken, Politik, Strategien sowie Zielen und Mittel.
Die Ergebnisse der Bewertung sind Basis für das Verbesserungsmanagement.
- MP 5-6 Ermittlung, Umsetzung Rechtsvorgaben und Vorschriften
Prozess der Identifikation und Integration von Rechtsvorgaben und Vorschriften in das Managementsystem. Ziel ist die optimale Gewährleistung, dass inhaltlich und zeitnah das Managementsystem und seine Prozesse beeinflussende gesetzliche Vorgaben, Richtlinien, Vorschriften und Kundenforderungen integriert werden.

Die Integration selbst erfolgt über den Prozess Verbesserungsmanagement.
- MP 5-7 Risikomanagement/Notfallorganisation
Prozess der Identifikation von Krisen-, Risiko- und Notfallsituationen und ihrer Bewältigung im Rahmen des Managementsystems.
Rechtzeitige Erstellung von Notfallplänen und Einleitung von Maßnahmen, um die Gefahren an Personen abzuwenden und die Geschäftsprozesse und Lieferbereitschaft schnellst möglich wieder zu erreichen.
- MP 6-1 Bereitstellung von Infrastruktur und Arbeitsumgebung
Bereitstellen einer geeigneten Arbeitsumgebung, der Betriebsmittel und der erforderlichen Infrastruktur.

- MP 6-2 Personalmanagement
Rechtzeitig erforderliches Personal ermitteln und planen sowie Maßnahmen zur Eignung des vorhandenen Personals ergreifen.
- MP 6-3 EDV, IT
Bereitstellung, Pflege und Einführung von IT-Ressourcen (Hard-/Software) zur Unterstützung und Optimierung der Prozesse unter Berücksichtigung der gegenwärtigen und zukünftigen Erfordernisse der Organisation.
- MP 7-1 Planung der Produktrealisierung
Prozesse planen und entwickeln, die für die Produktrealisierung und Dienstleistungserbringung erforderlich sind und nachhaltig wirtschaftlich wirken.
- MP 8-1 Interne Audits
Planung und Durchführung der internen Audits nach ISO 9001 und 14001.
- MP 8-2 Kundenzufriedenheit
Kundenzufriedenheit messen, beurteilen und steigern.
- MP 8-3 Verbesserungsmanagement
Ständige Verbesserung des Managementsystems im Sinne der vorgegebenen Politik und Ziele.
- MP 8-6 Datenanalyse
Analyse der vorgegebenen jährlichen (monatlichen) Zielgrößen.

Operative Prozesse

Als operative Prozesse bezeichnen wir Abläufe, die unmittelbar durch den Eingang einer einzelnen Kundenanfrage oder eines einzelnen Kundenauftrags angestoßen werden. Im Rahmen dieser Prozesse wird konkrete Leistung für den Kunden erzeugt, die damit Wirkung auf die Kundenzufriedenheit hat.

- OP 7-2-4 Projektmanagement/Vertragsprüfung
Optimale Betreuung der Projekte und der Vertragsprüfung von der Anfrage bis zur Erfüllung der Kundenforderungen im Sinne des maximalen Kundenertrages und Umsatzes.
- OP 7-2-5 Auftragsbearbeitung/-steuerung
Termingerechte und kostenoptimale Abwicklung und Abklärung eingehender Kundenaufträge auf Grundlage R/3 und ggf. in Zusammenarbeit mit dem Einkauf und der Fertigung.
- OP 7-2-6 Lieferungslogistik
Konfektionieren, Kommissionieren, Verpacken und Übergabe an Spediteure/Frachtführer/Paketdienste.
- OP 7-2-7 Spediteur, Abholer
Sicherstellung der qualitäts-, termin- und kostengerechten Transporte von/zu Lieferanten/Kunden durch Auswahl, Beauftragung und Überwachung geeigneter Spediteure/Frachtführer/Paketdienste sowie unter Berücksichtigung der mit Kunden vereinbarten Vorgaben.
- OP 7-4-2 Dispo

Rechtzeitige Disposition und Bevorratung der Standardteile (=alle im Katalog ausgewiesene Materialien und deren Stücklisten-Komponenten) mit hoher Verfügbarkeit. Disposition kundenspezifischer Teile inklusive der notwendigen Komponenten.

OP 7-4-3 Einkauf

Kostenoptimierte und kundentermingerechte Beschaffung aller qualitätsrelevanter Materialien (Rohstoffe, Fertigungsteile, Handelswaren).

OP 7-4-4 WE-Prüfung

Kostenoptimierte Prüfplanung und WE-Prüfung, um sicherzustellen, dass Produkte die geforderten Spezifikationen erfüllen.

OP 7-5-1 Bearbeitung/Fertigung/Dienstleistung

Qualitäts- und termingerechte Fertigung kundenspezifischer Produkte.

OP 7-5-5 Lager, Produktbereitstellung

Qualitätsfähige Produkte sach- und termingerecht einlagern und für Folgeprozesse bereitstellen sowie dabei die Aufrechterhaltung der Produktqualität sicherstellen.

Unterstützende Prozesse

als unterstützende Prozesse bezeichnen wir Abläufe, die mittelbar der Unterstützung von Managementprozessen oder operativen Prozessen dienen.

UP 6-4 Rechnungsprüfung

Annahme, Prüfung, Kontierung, Bezahlung und Ablage von Eingangsrechnungen. (Vergleich mit Angebot), auf Plausibilität (z.B. keine Doppelberechnungen) und auf Gesetzes-Konformität (z.B. Steuergesetze bzgl. Ausweisung von Steuer-Nummern und separater UST).

UP 6-5 Kosten-/Investitions-/Kreditmanagement

Planung der Kosten und Investitionen in Form eines Budgets incl. einer Planbilanz. Rechtzeitige Beschaffung der notwendiger Kreditlinien

UP 6-6 Betriebsrat

Aufgaben nach dem Betriebsverfassungsgesetz ausüben.

Ziel und Hauptaufgabe des Betriebsrats ist es, das Wohl der Mitarbeiter und des Betriebes sicherzustellen. Dabei sind Mitarbeiter, Belegschaft und Betrieb gleichwertig zu betrachten.

UP 6-7 Personal beschaffen und betreuen

Erforderliches Personal suchen, auswählen und bereitstellen.

UP 6-8 Schulung/Weiterbildung

Angemeldete Schulungsbedarfe umsetzen.

UP 7-1 Service-Angebote

Erweiterung und Optimierung des Service-Angebots zur Befriedigung der vorhandenen Kunden und Gewinnung von Neukunden unter den Gesichtspunkten Wirtschaftlichkeit, Image der Marke OKW und der Differenzierung zu Wettbewerbern. Bereitstellung aller notwendigen Informationen, Kalkulationsunterlagen sowie das Durchführen von Schulungen.

- UP 7-2 Kundenbezogene Prozesse
Jegliche Art von Kommunikation und Kontakt mit Interessenten und Kunden.
- UP 7-2-1 Vertretungs-/Distributionskanäle
Festlegung geeigneter Distributionswege weltweit - für die Verteilung des momentanen und zukünftigen Produktprogramms.
- UP 7-2-2 Marketing-Kommunikation (PR-Arbeit, Messen und Kommunikation)
Das Image der Marke OKW in der Öffentlichkeit prägen, gestalten und aufrecht erhalten. Dies umfasst vorwiegend die PR-Aktivitäten und Messen.
- UP 7-2-3 Kundenmanagement
Kunden- und imagegerechte Betreuung potentieller Interessenten, Kunden, Distributoren und Vertretungen, insbesondere die Weitergabe von Informationen und die Hilfestellung zur Problemlösung oder das Durchführen von Maßnahmen zur Vertriebsunterstützung.
- UP 7-2-8 Reklamationsmanagement
Annahme und Abwicklung eingehender Reklamationen im Sinne der Kundenzufriedenheit und Einhaltung der zugesicherten Eigenschaften. Sofortige Ursachenanalyse und Beseitigung, um Wiederholfehler zu vermeiden.
- UP 7-3 Produktprogramm
Erweiterung und Optimierung des Produktprogramms zur Befriedigung der vorhandenen Kunden und Gewinnung von Neukunden unter den Gesichtspunkten Wirtschaftlichkeit, Image der Marke OKW und der Differenzierung zu Wettbewerbern. Bereitstellung aller logistischer und qualitätsrelevanter Daten sowie die Darstellung im Print-Katalog und Internet.
- UP 7-3-1 Produktentwicklung
Kostengünstige und termingerechte Entwicklung und Konstruktion von neuen Produkten nach selbst ermittelten Vorgaben. Erstellung aller notwendigen geometrischen Daten und deren Ablage. Prüfung, Validierung und Dokumentation bis zur Serienfreigabe.
- UP 7-3-2 Produktbetreuung, -management
Betreuung der Produkte und stetige Optimierung des Produktprogramms im Rahmen der vorgegebenen Unternehmensziele. Erstellung von Beschaffungsangaben, Anlage und Pflege der Stammdaten in R/3 für Standardteile und kundenspezifische Spritzteile.
- UP 7-3-3 Produktinformationen (Kunden)
Erstellung notwendiger und sinnvoller Produktinformationen für Interessenten und Kunden, z.B. Print-Katalog, Prospekte, Kundenzeichnungen, Internet-Produktdatenbank.
- UP 7-4 Beschaffung
Auswahl, Zulassung und regelmäßige Beurteilung von qualitativ geeigneten Lieferanten (Lieferantenmanagement).
Termingerechte und kostengünstige Beschaffung von Rohwaren, Fertigteilen, Handelswaren, Büromaterialien sowie von Werkzeugen bei zugelassenen Lieferanten. Ausgenommen werden die Prozesse für die Beschaffung von sonstigen Hilfs- und Betriebsstoffen, Dienstleistungen und anderen Investitionsgütern.
- UP 7-4 Beschaffung von Hilfsstoffen
Beschaffung von Hilfsstoffen = Büromaterial

- UP 7-5 Fertigung/Prozesslenkung
Qualitäts - termingerechte Fertigung kundenspezifischer Gehäuselösungen. Auswahl geeigneter Anlagen und Ausrüstung und deren Wartung. Planung und Organisation des Ablaufs von Warenentnahme bis Einlagerung.
Ein und Auslagerung von Hilfs und Betriebsstoffen. (laut Mitarbeitermatrix)
Beschaffung von Betriebs- und Hilfsstoffen (laut Mitarbeitermatrix)
Nutzung einer verlängerten Werkbank (Arbeitsgänge auswärts fertigen lassen)
- UP 7-5-2 Validierung spezieller Prozesse
Festlegung und Überwachung der Fertigungsprozesse zur Erreichung der geplanten Ergebnisse. Qualifikation und Auswahl der befugten Mitarbeiter.
- UP 7-5-3 Kennzeichnung/Rückverfolgbarkeit
Geeignete Kennzeichnung aller qualitätsrelevanter Produkte (Rohstoffe, Fertigungsteile, Handelswaren) in der gesamten Phase von der Herstellung, über Lagerungen und Veredelungen bis zum Wareneingang beim Kunden, sowie Sicherstellung der Nachvollziehbarkeit bzw. Rückverfolgbarkeit.
- UP 7-5-4 Eigentum des Kunden
Ordnungsgemäße Identifikation und sachgemäßer Umgang mit dem Eigentum des Kunden. Prüfung auf äußerliche Beschädigung der beigestellten Ware.
- UP 7-5-6 Wartung, Instandhaltung
Festlegung der zu wartenden Anlagen und Maschinen sowie der notwendigen Wartungsintervalle und Tätigkeiten.
- UP 7-5-7 Gefahrstoffe
Vorschriftsmäßige Kennzeichnung, Festlegung bzgl. Lagerung und Umgang mit den Gefahrstoffen (Lacke und Hilfsstoffe).
Führen eines Gefahrstoffkatasters.
Ein und Auslagerung von Hilfs und Betriebsstoffen. (laut Mitarbeitermatrix)
Beschaffung von Betriebs- und Hilfsstoffen (laut Mitarbeitermatrix)
- UP 7-5-8 Abfallentsorgung
Vorschriftsmäßige, zeitpunktgerechte Entsorgung von Abfällen. (Restmüll, gelber Sack, Kartonage, Kunststoffe, Metalle, Pappe, Holz..)
- UP 7-5-9 Gebäudemanagement
Vorschriftsmäßige Instandhaltung der benutzten Gebäude, insbesondere der Schutz vor Wetter- und Umwelteinflüssen. Wartung und Pflege der Versorgungsanlagen, wie z.B Heizung und Stromversorgung.
- UP 7-6 Prüfmittelüberwachung
Auswahl und Beschaffung geeigneter Messmittel sowie der Sicherstellung, dass ausschließlich kalibrierte und zugelassene Messmittel mit dem Kennzeichen PFN verwendet werden.
- UP 8-5 Lenkung fehlerhafter Produkte, Anlagen und Prozesse
Fehlerhafte Produkte kennzeichnen und vor einer weiteren Verwendung schützen, bis die zuständige Stelle die Freigabe zur weiteren Verwendung erteilt.

5. Verfahrens- und Arbeitsanweisungen

Alle Verfahrens- und Arbeitsanweisungen sind Bestandteile der Prozesse und werden nur intern im DV-System dargestellt. Diese sind für die Durchführung der Tätigkeiten notwendig und stellen interne Anweisungen dar.

Rev. Index: 11