

**Integriertes
Managementhandbuch
DIN EN ISO 9001
ISO/TS 16949
ISO 50001
und in Anlehnung an DIN EN ISO 14001**

IBENA[®]
Textile Leidenschaft seit 1826



Textilwerke GmbH



Managementhandbuch

Inhaltsverzeichnis:

1.	Einleitung	4
1.1.	Vorwort der Geschäftsleitung.....	4
1.2.	Vorstellung des Unternehmens.....	4
2.	Das Managementsystem	6
2.1.	Einführung	6
2.2.	Unternehmensleitbild bzw. Qualitäts- Energie und Umweltpolitik.....	7
2.3.	Qualitäts-Energie und Umweltziele	8
2.4.	Aufbauorganisation	8
2.5.	Dokumentenstruktur des Managementsystems.....	8
3.	Benutzung des Managementhandbuches	9
3.1.	Geltungsbereich	9
3.2.	Zweck und Anwendungsbereich des Managementhandbuches	9
3.3.	Ausgabe und Pflege des Managementhandbuches	9
3.4.	Änderungen des Managementhandbuches	10
3.5.	Benutzerhinweise	10
3.6.	Inkraftsetzung.....	10
4.	Prozessarchitektur	10
4.1.	Prozessdefinition	10
4.2.	Wechselwirkung und Umfeld der Hauptprozesse	11
4.3.	Prozessstruktur	12
5.	Unternehmensführung	13
5.1.	Übersicht	13
5.2.	Teilprozesse	13
5.2.1.	Ziel- und Strategieentwicklung	13
5.2.2.	Ressourcenmanagement	13
5.2.3.	Managementreview	13
6.	Vertrieb	14
6.1.	Übersicht	14
6.2.	Teilprozesse	14
6.2.1.	Verkauf	15
6.2.2.	Beratung	15
7.	Produktentwicklung.....	15
7.1.	Übersicht	16
7.2.	Teilprozesse	16
7.2.1.	Entwicklung	16
7.2.2.	Laborprüfung	16
7.3.	Umweltschutz	16



Managementhandbuch

8.	Produktherstellung	16
8.1.	Übersicht	17
8.2.	Teilprozesse	17
8.2.1.	Einkauf	17
8.2.2.	Produktion	18
8.2.3.	Lagerung	18
8.2.4.	Versand	18
8.2.5.	Prüfung	18
8.2.6.	Fehlerhafte Produkte	18
9.	Unterstützende Prozesse	19
9.1.	Übersicht	19
9.2.	Teilprozesse	19
9.2.1.	Dokumente und Aufzeichnungen	19
9.2.2.	EDV	20
9.2.3.	Prüfmittel	20
9.2.4.	Interne Audits	20
9.2.5.	Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen	20
10.	Umwelt	21
10.1.	Einleitung	21
10.2.	Abfall / Abwasser / Emissionen / Energie	21
10.2.1.	Abfall	21
10.2.2.	Abwasser	21
10.2.3.	Emissionen	22
10.2.4.	Wasser	22
10.2.5.	Strom	22

1. Einleitung

1.1. Vorwort der Geschäftsleitung

Im Rahmen der unternehmerischen Sorgfaltspflicht und im Hinblick auf die Qualitätssicherung unserer Produkte und unseres Kundenservice legen wir mit dem vorliegenden Managementhandbuch unser Managementsystem fest.

Die Anwendung des Managementhandbuches der IBENA Textilwerke GmbH gewährleistet, dass alle Tätigkeiten, die Auswirkungen auf die Produkt- und Dienstleistungsqualität haben, geplant, gesteuert, überwacht und dass vereinbarte Kundenanforderungen erfüllt werden.

Das praktizierte Managementsystem basiert auf den Anforderungen der DIN EN ISO 9001, ISO TS 16949, Energiemanagement 50001 und in Anlehnung an DIN EN ISO 14001 und den Bestimmungen anzuwendender nationaler Regelwerke und Vorschriften.

1.2. Vorstellung des Unternehmens

Am 04. April 1826 gründete Josef-Philipp Beckmann im westfälischen Bocholt eine mechanische Weberei. Aus dieser Weberei ging die IBENA Textilwerke GmbH, weiterhin IBENA genannt, hervor. IBENA hat sich zu einem führenden Spezialitäten – Hersteller entwickelt.

IBENA operiert heute weltweit im Vertrieb und Materialbeschaffung. (siehe Anlage 1) IBENA ist ein mehrstufiges Unternehmen. Es verfügt über Vorwerk, Weberei, Ausrüstung und Konfektion.

Ein mit den neuesten Schär-, Zettel- und Schlichtanlagen ausgerüstetes Vorwerk ermöglicht eine qualitativ hochwertige Kettherstellung für den Eigenbedarf und auch für die Lohnfertigung. Für die Produktion steht außerdem eine leistungsfähige & flexible Schaft- und Jacquardweberei zur Verfügung.

Eine Trockenausrüstung mit modernsten Ausrüstungsanlagen schafft die Voraussetzung für folgende Veredlungen:

- Rauen
- Scheren
- Strecken

In der Konfektion verfügt IBENA über teil- und vollautomatisierte Nähanlagen. Sie ermöglichen eine rationelle Produktion mit hohem Mengenausstoß. Darüber hinaus sind Spezial – Nährichtungen für komplizierte Nähprozesse vorhanden. Das eröffnet sowohl bei der Herstellung modischer Heimtextilien als auch bei der Konfektion technischer Produkte vielfältige Möglichkeiten.

Die fortschrittlichen Produktionseinrichtungen und das hohe fachliche Können qualifizierter und motivierter Mitarbeiter garantieren für Produkte mit höchster Qualität. IBENA produziert eine breite Palette spezieller Textilien:

IBENA – Decken und Bettwäsche – das Heimtextilien – Programm



Managementhandbuch

IBENA arbeitet seit Jahrzehnten auf dem Heimtextilien-Gebiet. Wir haben uns hier auf die Herstellung von Decken, Bettwäsche und passenden Accessoires spezialisiert. Ein beträchtlicher Teil unserer Produktion ist unter den Marken S. Oliver, Bugatti, Ibena Solare etc. fest im Fachhandel etabliert. Das IBENA - Programm wird konzeptionell bewusst modisch ausgerichtet. Es offeriert allen relevanten Zielgruppen - vom jungen Wohnen bis zur Klassik - ein dem aktuellen Wohntrend entsprechendes Design.

IBENA – Vita – das Bettwarenprogramm

Das IBENA – Vita – Programm richtet sich gezielt an den gesundheitsbewussten Verbraucher. Es beinhaltet nach medizinischen Gesichtspunkten aufgebaute Kissen, Unterbetten, Einziehdecken und Matratzen. Das Matratzenschutzprogramm enthält Calmucauflagen, ein Profinässeschutzprogramm sowie Allergieschutzbezüge.

IBENA – Contract – das Objekttextilien Programm

IBENA – Contract ist unser Objekttextilien – Programm. Wir produzieren für diesen Bereich eine breite Palette spezieller Textilien zur Ausstattung von Hotels, Krankenhäusern, Heimen und zahlreicher anderer Institutionen. Das Angebot umfasst Bettwäsche, Betteinlagen, medizinische Betteinlagen, Matratzenauflagen, medizinische Matratzenauflagen, OP – Decken, Schlafdecken in kochfester oder flammhemmender Ausführung, Tischauflagen.

Außerdem produzieren wir unter dieser Marke auch Spezial – Ausstattungen für Schiffe, Flugzeuge und Eisenbahnen.

IBENA-Testex – das Wäschereitextilien-Programm

Unsere Wäschereitextilien sind international für ihr hohes technisches Niveau bekannt. Das IBENA – Testex Programm ist das Ergebnis einer engen Zusammenarbeit mit Wäschereiforschung, Faser Herstellern, Wäschereimaschinen-Produzenten und der Praxis. Es gehört zu den vielseitigsten Programmen, die heute auf dem Markt sind. IBENA liefert Mangel-Bewicklungen, Ausstattungen für Bügelpressen, Bügeltische und Bügelpuppen, Wäschesackgewebe, Gewebe für Container-Auskleidungen sowie konfektionierte Wäschesäcke und Containerhüllen.

Unser Serien-Programm entspricht den bestehenden Normen. Darüber hinaus entwickeln wir auch Wäscherei-Textilien nach individuellen Spezifikationen.

IBENA-Protect – das Schutztextilien – Programm

Parallel zu unseren Aktivitäten im Industrie-Bereich präsentieren wir ein hochentwickeltes Schutztextilien – Programm: IBENA – Protect. Das Programm konzentriert sich primär auf Gewebe aus HiTech – Faser – Mischungen. IBENA produziert heute in diesen Segmenten eines der breitesten Spezialitäten - Programme, das in Europa hergestellt wird. Im Einzelnen liefern wir Flamm- und Hitzeschutz-Gewebe für Schutzkleidung, Isoliergewebe zur Kälte- und Wärmeisolierung von Arbeitskleidung und Arbeitshandschuhen, Chemikalien – Schutzgewebe für Schutzkleidung gegen giftige, ätzende oder reizende Substanzen, Feuerblocker – Gewebe als Polsterschutz für Polstermöbel, Matratzen, Fahrzeuge, Schiffe und Flugzeuge. Flammschutz – Gewebe für den Objektschutz.

Das Gewebe – Programm kann nach allen maßgeblichen europäischen und internationalen Sicherheits-Normen geliefert werden. Darüber hinaus sind wir in der Lage, Problemlösungen für spezielle Einsatzzwecke zu entwickeln.

Nur innovative Unternehmen sind auf lange Sicht lebensfähig. Aus diesem Grund steht die Entwicklung neuer Produkte im Vordergrund unserer Arbeit für morgen. Wir sehen in Zukunft besondere Chancen auf



Managementhandbuch

dem Gebiet der Know – How – Textilien. Das setzt systematisches Engineering voraus. IBENA arbeitet ständig in engem Kontakt mit Forschung, Chemiefaser – Industrie, Garn – Produzenten und Maschinenherstellern an neuen Produkten für unterschiedlichste Anwendungsbereiche. Gleichzeitig sind wir bemüht, durch ein fortschrittliches Design neue Märkte zu erschließen. IBENA ist ein innovatives Unternehmen mit zunehmend weltweiten Aktivitäten.

Ibena-Cartex – das Autotextilien – Programm

Automobilgewebe für die Innenausstattung von PKW sind das Kerngeschäft der IBENA Cartex. Die Kombination aus technischer Entwicklungskompetenz und hohem Designpotenzial haben IBENA Cartex zu einem namhaften Partner der Automobilbranche gemacht.

IBENA Cartex entwickelt und fertigt Automobiltextilien, die den hohen technischen Forderungen und Design-Ansprüchen führender Automobilhersteller wie z.B. Audi, Mercedes, Volvo und VW gerecht werden und kaschiert sie angepaßt an die Anforderungen der jeweiligen Komponenten- und Systemlieferanten.

In der Zusammenarbeit mit der Automobilindustrie stehen folgende Grundsätze im Vordergrund:

- Qualitätsbewußte und Targetpreis- orientierte Entwicklung
- Unbedingte Zuverlässigkeit
- Flexibilität
- Termintreue, sowohl in Entwicklungen, als auch bei Lieferungen für Serienanlauf und Serienbelieferung
- Dezenz und Musterungskompetenz

Die Ausgegliederten notwendigen Prozesse, wie Ausrüsten und Kaschieren sind in der entsprechenden Verfahrensanweisung beschrieben. Die Prozesse werden durch Audits beim Lieferant (Produktaudit/Prozessaudit) überwacht. Des Weiteren erhalten wir Zeitnah von jeder Charge (Versandware) ein entsprechende Abnahmeprüfzeugnis (APZ).

- Verfahrensanweisung Lohnbetriebe Automobile => Ausrüsten / Kaschieren VA. 6.4.1 Index A

2. Das Managementsystem

2.1. Einführung

Ziel des eingeführten Managementsystems ist es, die Umsetzung der Qualitäts- und Umweltpolitik sicherzustellen.

Das Managementsystem ist prozessorientiert aufgebaut und steht damit in vollem Einklang mit modernen Methoden der Organisationsentwicklung und mit den Erfahrungen des aktuellen Prozessmanagements.

Jeder Mitarbeiter ist für die Qualität seiner Tätigkeit primär selbst verantwortlich. Mit dem vorliegenden Managementhandbuch und den zugeordneten weiteren Dokumenten kann jeder Mitarbeiter eine effiziente Selbstprüfung seiner Tätigkeit durchführen und evtl. Korrekturmaßnahmen einleiten.



Managementhandbuch

Damit leisten unsere Mitarbeiter einen wesentlichen Beitrag zur Verbesserung unserer Produkte und Dienstleistungen. Als Folge davon kann die Kundenzufriedenheit und der unternehmerische Erfolg kontinuierlich verbessert werden.

2.2. Unternehmensleitbild / Qualität / Energie und Umweltpolitik

Die Grundlage unserer Unternehmenspolitik ist die Erkenntnis, dass nur der Kunde von uns erbrachte Leistungen entlohnt und dieses auch nur dann, wenn er mit der Leistung zufrieden ist. Daher lautet unser strategisches Ziel „Kundenzufriedenheit“. Wir erreichen es, indem wir die Erwartungen unserer Kunden erfüllen oder sogar übertreffen. Es gilt weiter der Grundsatz, dass qualitativ einwandfreies Arbeiten eine unabdingbare Voraussetzung für wirtschaftlichen Erfolg darstellt.

Umweltschutz gehört neben der Sicherung der Qualität und der Wirtschaftlichkeit zu unseren Unternehmenszielen. Hierbei ist es für uns eine Selbstverständlichkeit, die rechtlichen und behördlichen Vorschriften und sonstige energiebezogenen Interessen sowie die uns selbst gestellten Anforderungen an den Energieverbrauch einzuhalten.

In diesem Rahmen ist die bessere Nutzung eingesetzter Energieressourcen ein wichtiger Bestandteil der Unternehmenspolitik. Es ist uns bewusst, dass unsere Tätigkeiten den Energiehaushalt beeinträchtigen. Daher ist es unsere Pflicht, den Verbrauch der Energie im Rahmen der wirtschaftlichen und technischen Möglichkeiten und mittels durchdachter Abläufe auf das mögliche Minimum zu reduzieren und die Energieeffizienz zu steigern. Unsere Verantwortung im Umgang mit der Energie und den Ressourcen erfordert die Ermittlung und Bewertung unserer bedeutenden Energieaspekte.

Um diese strategischen Ziele zu erreichen, verfolgt IBENA eine Politik, innerhalb derer operative Qualitäts- und Energieziele definiert, mit den verantwortlichen Stellen vereinbart und regelmäßig auf Erfüllung und Umsetzung anhand messbarer Merkmale geprüft werden.

Motivierte und kompetente Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind ein wesentlicher Garant dafür, dass Ikena weiterhin erfolgreich in den verschiedenen Märkten agieren kann. Jede/r Einzelne muss seine/ihre Fähigkeiten und Leistungen im Sinne des Unternehmens einbringen und diese laufend weiterentwickeln. Dabei ist der Umgang miteinander von Wertschätzung, gegenseitigem Verständnis sowie von Offenheit und Fairness geprägt. Jede/r Mitarbeiter/-in ist in unser Managementsystem eingebunden und hat das Recht und die Pflicht darauf hinzuwirken, dass Umstände, welche qualitätsmindernde oder einen unnötigen Verbrauch von Energie bewirken, beseitigt werden. Durch Information und Schulungen fördern wir ein entsprechendes Verhalten unserer Mitarbeiter innerhalb und außerhalb des Betriebes.

Die kontinuierliche Verbesserung unserer Leistungen (Qualitäts-, Umwelt- und Energiebezogen) ist für uns mittel- und langfristig auch Voraussetzung für eine wirksame Senkung der Kosten und ein wichtiger Beitrag zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit.

Eine störungsfreie Organisation, fortschrittliche Managementmethoden und der Stand der schonenden Technologie bilden den dafür notwendigen Rahmen. Die Führungskräfte sind verpflichtet, die in ihrem Verantwortungsbereich geltenden Management-Praktiken anzuwenden, ihre Wirksamkeit ständig zu überwachen und den neuesten Kenntnissen und Erfordernissen anzupassen.



Managementhandbuch

2.3. Qualitäts / Energie und Umweltziele

Angemessene Qualitäts und Umweltziele werden von den einzelnen betroffenen Bereichen jährlich vorgeschlagen. Die Vorschläge werden im Führungskreis (FÜH) besprochen, die Ziele festgelegt und ihre Erreichung aufgrund der Berichte des Qualitätsmanagementbeauftragten (QMB) überwacht.

Aus den festgelegten Zielen werden je Abteilung konkrete Maßnahmenpläne abgeleitet und termingerecht umgesetzt.

2.4. Aufbauorganisation

Die Aufbauorganisation beschreibt die Funktionen und Berichtswege. Sie geht vom Grundsatz der delegierten Verantwortung und Kompetenz aus.

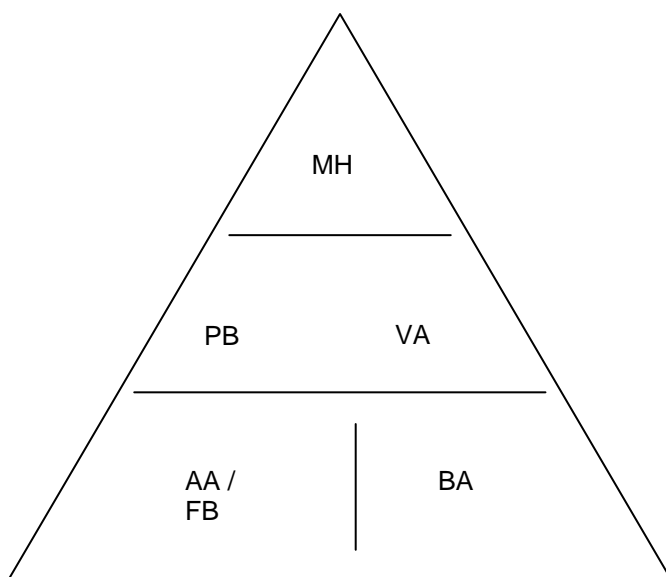
Die Funktionsdiagramme geben eine Grobübersicht der Hauptaufgaben und Kompetenzen der an der Produktentstehung und an den Dienstleistungen beteiligten Stellen bezüglich der qualitätssichernden und umweltauswirkenden Maßnahmen.

Präzise Auskunft, welche Stellen welche Aktivitäten ausüben haben, geben die Zuständigkeitsregelungen in den einzelnen Verfahrensanweisungen. Es gilt die grundsätzliche Festlegung, dass die in den Kästchen mit den abgerundeten Ecken angegebene Person / Abteilung für die nachfolgenden Arbeitsschritte zuständig ist. Im Zweifelsfall haben die Verfahrensanweisungen stets Priorität vor der Regelfallfestlegung.

2.5. Dokumentenstruktur des Managementsystems

Der Zusammenhang zwischen Handbuch, Verfahrensanweisungen sowie Anschlussdokumente ist im nachfolgenden Schaubild dargestellt.

Abbildung 1: Dokumentenstruktur des Managementsystems



- MH = Managementhandbuch
- PB = Prozessbeschreibung
- VA = Verfahrensanweisung
- AA = Arbeitsanweisung
- FB = Formblatt
- BA = Betriebsanweisung

Die Dokumentenstruktur ist nach einem Dreistufenmodell gegliedert.

Das Managementhandbuch als erste Stufe enthält eine vollständige Beschreibung des Managementsystems inkl. der Beschreibung der Haupt- und Teilprozesse.

In detaillierten Teilprozessbeschreibungen werden Prozesseigner, Ziele, In- und Outputs, sowie mitgeltende Unterlagen erläutert.

Die Verfahrensanweisungen und ihre Anschlussdokumente, die Arbeits- und Betriebsanweisungen, beschreiben die erforderlichen Tätigkeiten im Rahmen der Qualitätssicherung und Umweltschutz für die Mitarbeiter der IBENA. Sie werden von den jeweiligen Bereichsleitern in Absprache mit dem Qualitätswesen erstellt und sind verbindliche Anweisungen.

Die Zuständigkeiten für die Änderungen dieser Management – Dokumente sind in dem unterstützenden Prozess „Dokumente und Daten“ (**siehe Kapitel 9.2.1**) beschrieben.

3. Benutzung des Managementhandbuches

3.1. Geltungsbereich

Der Geltungsbereich des Qualitäts – Managementsystems DIN EN ISO 9001 erstreckt sich auf den Verkaufsbereich Technische Textilien und Haus- und Heimtextilien.

Der Geltungsbereich für die ISO TS 16949 beschränkt sich auf den Standort Rhede mit der Produktion und dem Vertrieb Cartex.

Der Geltungsbereich des Energie – Managementsystems DIN EN ISO 50001 erstreckt sich auf das gesamte Unternehmen mit den Werken Rhede und Bocholt.

3.2. Zweck und Anwendungsbereich des Managementhandbuches

Das Managementhandbuch dokumentiert unseren Kunden und anderen Stellen, dass IBENA ein wirksames Qualitäts-Managementsystem unterhält. Überdies informiert das Handbuch die Mitarbeiter über die Aufgaben, Zuständigkeiten, Abläufe, Hilfsmittel und unterstützt sie bei der Erfüllung ihrer Aufgaben.

3.3. Ausgabe und Pflege des Managementhandbuches

Wir unterscheiden zwei Arten von Managementhandbüchern:

- Informationsexemplare
- Exemplare, die dem Änderungsdienst unterliegen.

Informationsexemplare entsprechen bei ihrer Ausgabe dem aktuellen Stand, unterliegen aber keinem Änderungsdienst. Sie sind durch den Vermerk "dem Änderungsdienst angeschlossen NEIN" kenntlich gemacht.

Informationsexemplare werden zusammen mit Angeboten abgegeben, sofern vom Abnehmer ein Managementhandbuch gefordert wird. Die Empfänger dieser Handbücher werden von der Qualitätsstelle registriert. Informationsexemplare werden nach Einsicht durch den Abnehmer von diesem zurückgefordert.



Managementhandbuch

Handbücher die dem Änderungsdienst unterliegen, werden an Behörden und an Kunden mit Vertragsbindung ausgegeben.

Alle externen Handbücher sind fortlaufend nummeriert. Die ausgegebenen Exemplare sind auf einem Formblatt registriert, das vom Leiter des Qualitätswesens geführt und verwaltet wird. Aus einem weiteren Formblatt ist der jeweils gültige Änderungsstand der einzelnen Handbuchkapitel ersichtlich.

Für die Erstellung, Herausgabe und Änderung des Managementhandbuches ist der QMB verantwortlich.

Intern ist das Managementhandbuch und seine mitgeltenden Unterlagen im internen Netzwerk abgelegt. Hiermit wird sichergestellt, dass es dem Änderungsdienst unterliegt und sich auf dem jeweils aktuellen Stand befinden. Die Empfänger werden durch eine elektronische Mail über Änderungen informiert.

Die Bereichsleiter sind verpflichtet, die ihren Bereich betreffenden Kapiteln ihren Mitarbeitern in angemessener Form zur Kenntnis zu geben und die Anwendung der nachgeschalteten Anweisungen konsequent durchzusetzen. Dieses Managementhandbuch darf in keiner Form vervielfältigt werden, da diese Kopien nicht dem Änderungsdienst unterliegen.

3.4. Änderungen des Managementhandbuches

Bei Änderungen innerhalb eines Kapitels wird das gesamte Kapitel ausgetauscht und eine entsprechende Mitteilung an die autorisierten Handbuchinhaber versandt.

Für den Fall, dass Übersetzungen dieses Handbuches angefertigt werden, ist der deutsche Text verbindlich.

3.5. Benutzerhinweise

Dieses Managementhandbuch und sein Inhalt ist Eigentum der IBENA und dient dem hierin beschriebenen Zweck.

Es ist vollständig vertraulich zu behandeln.

Der Besitz dieses Handbuches berechtigt nicht dazu, es ganz oder teilweise zu reproduzieren, den Inhalt ganz oder teilweise für andere als darin beschriebene Zwecke zu benutzen, das Handbuch ganz oder teilweise an Dritte weiterzugeben.

3.6. Inkraftsetzung

Die verbindliche Inkraftsetzung des Qualitäts- und Umweltmanagementsystems ist auf der als Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden. beigefügten Matrix mittels Unterschrift der Geschäftsführung, des Qualitätsbeauftragten, des Umweltbeauftragten und aller Bereichsleiter besiegelt.

4. Prozessarchitektur

4.1. Prozessdefinition

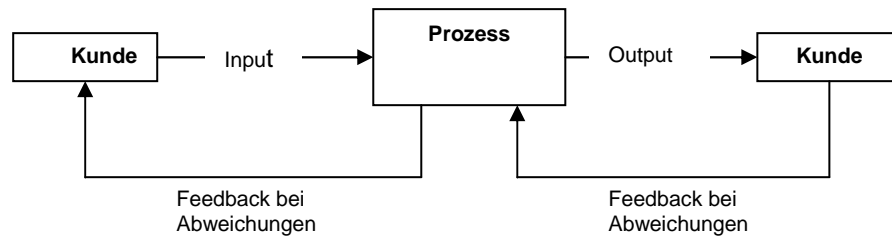
Unsere Produkte und Dienstleistungen werden über Abteilungsgrenzen hinweg in Prozessen und Prozessketten hergestellt. Bildlich betrachtet, kann jeder Hauptprozess, wie Entwicklung, Vertrieb, Produktion, etc., in parallel oder in hintereinander ablaufende Teilprozesse zerlegt werden. Bei der Prozessdarstellung wird der Kunden- / Lieferantenbeziehung Rechnung getragen, wobei es keine Rolle spielt, ob es sich dabei um externe oder interne Kunden handelt. Ein Prozess besitzt immer „Inputs“,



Managementhandbuch

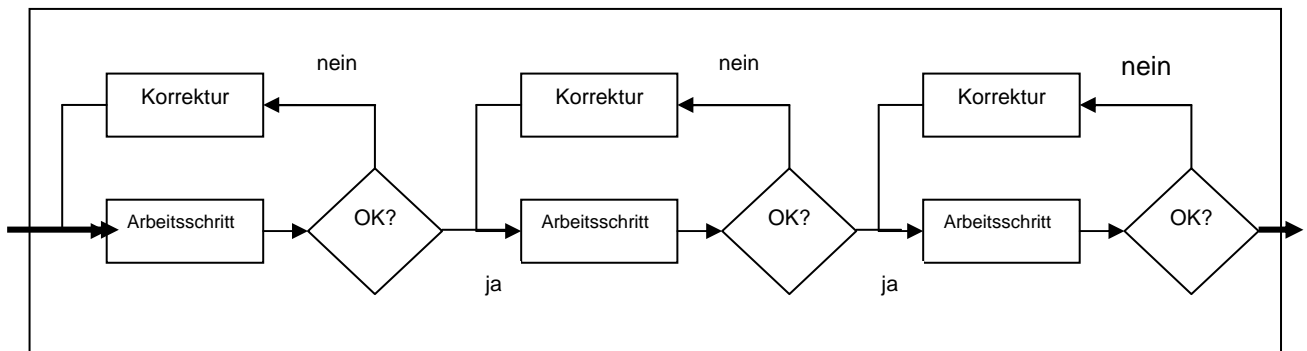
welche ein Lieferant bereitstellt, sowie „Outputs“, welche auf einen Kunden ausgerichtet sind. Zu jedem Prozess gehört eine Prozessregelung, was bedeutet, dass bei „Abweichungen“ korrigierende Maßnahmen eingeleitet werden.

Abbildung 2: Hauptprozess



Ein Hauptprozess besteht aus mehreren Teilprozessen. Jeder Teilprozess setzt sich wiederum aus Arbeitsschritten zusammen. Durch interne Kontrollen wird das Ergebnis eines Arbeitsschrittes und / oder Teilprozesses beurteilt und falls nötig werden Korrekturmaßnahmen in die Wege geleitet.

Abbildung 3: Teilprozess



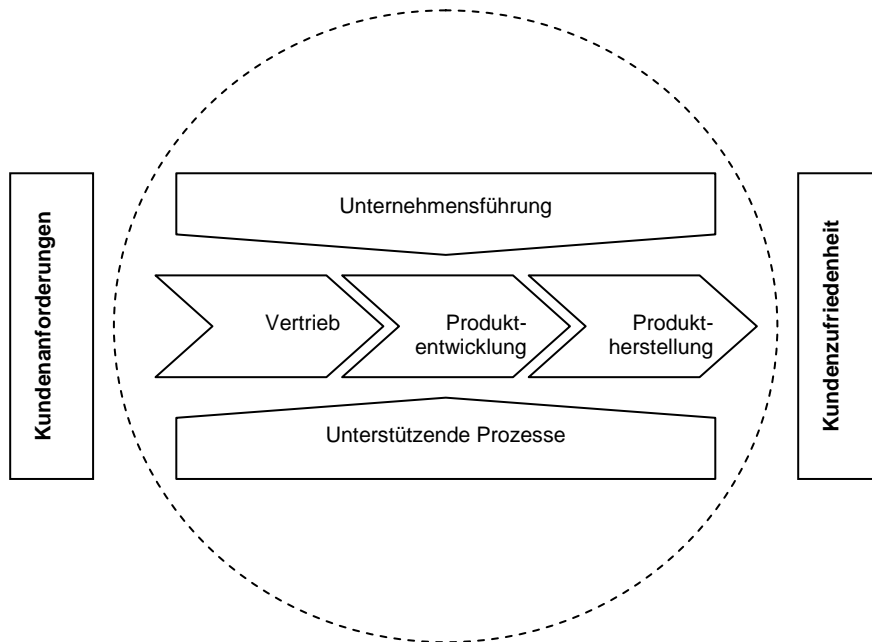
4.2. Wechselwirkung und Umfeld der Hauptprozesse

Die Tätigkeiten der IBENA sind in folgende Kernprozesse gegliedert:

- Unternehmensführung
- Vertrieb
- Produktentwicklung
- Produktherstellung
- Unterstützende Prozesse

Managementhandbuch

Abbildung 4: Wechselwirkung der Kernprozesse und ihr Umfeld



Die Wechselwirkung der parallel oder hintereinander ablaufende Kern- bzw. Unterstützungsprozesse werden in einer Matrix dargestellt. Aufgrund der Vielzahl der möglichen Wechselwirkungen wurden dort nur die wichtigsten Zusammenhänge aufgeführt.

Die Prozesse sind in ein Umfeld eingelagert, welches auch die wichtigste Anspruchsgruppe „Kunden“ beinhaltet.

4.3. Prozessstruktur

Die Firma lässt sich durch Kernprozesse und deren Unterstützungsprozesse abbilden. In der Korrelationsmatrix ist der Zusammenhang zwischen den Teilprozessen nach DIN EN ISO 9001 und ISO TS 16949 in Form einer Korrelationsmatrix dargelegt.

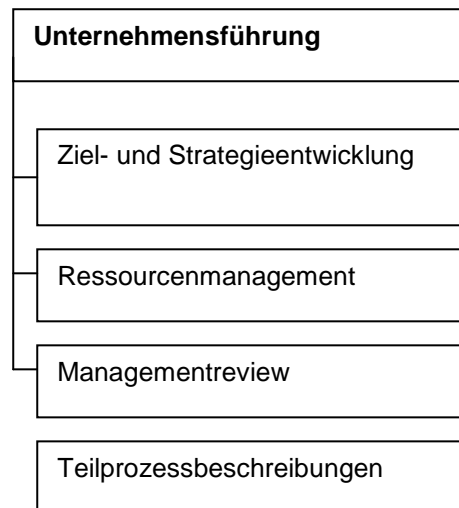


Managementhandbuch

5. Unternehmensführung

In diesem Kernprozessprozess sind die eigentlichen Führungsaufgaben beschrieben. Diese umfassen alle Kontroll- und Steuerungsaufgaben der Geschäftsleitung. Neben den operativen Aufgaben wird auch die strategische Führung in diesem Prozess wahrgenommen.

5.1. Übersicht



5.2. Teilprozesse

Der Führungsprozess setzt sich aus drei Teilprozessen zusammen.

- Ziel- und Strategieentwicklung
- Ressourcenmanagement
- Managementreview

5.2.1. Ziel- und Strategieentwicklung

Im Teilprozess „Ziel- und Strategieentwicklung“ werden die Grundlagen für die Geschäftstätigkeiten in Form von Strategiepapieren bezüglich Unternehmensziele festgelegt.

5.2.2. Ressourcenmanagement

Die Organisation ermittelt die erforderlichen materiellen, personellen und immateriellen Ressourcen, die zur Aufrechterhaltung und Verbesserung der Prozesse notwendig sind.

5.2.3. Managementreview

Das Managementsystem wird durch die oberste Leitung in regelmäßigen Abständen auf Eignung und Wirksamkeit bewertet. Bewertungsgrundlagen bilden Auditberichte und Informationen der Qualitätsbeauftragten. Aus dieser Bewertung resultieren Korrekturmaßnahmen und neue Zielsetzungen auf oberster Ebene, deren Umsetzung kontrolliert wird.



Managementhandbuch

6. Vertrieb

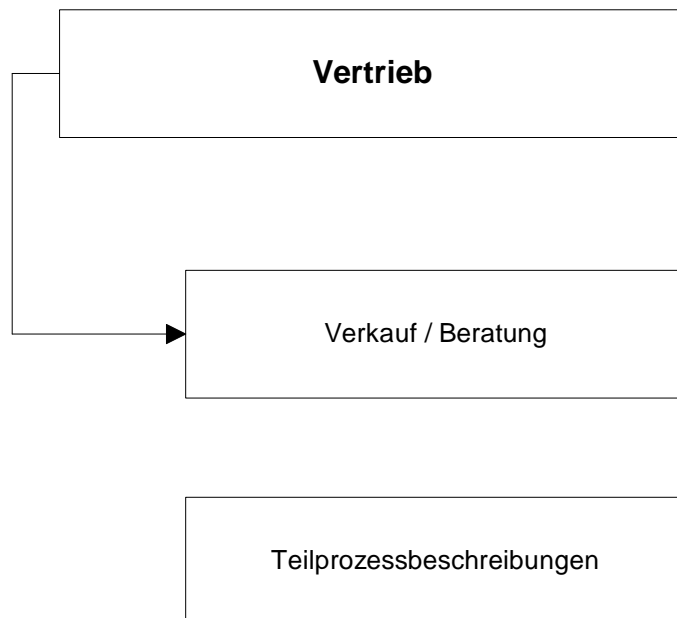
Unser Unternehmen ist auf Stammkunden angewiesen. Deshalb ist es Ziel und Zweck, den immer anspruchsvolleren Märkten mit entsprechenden Vertriebsaktivitäten, mit Produktivität und Effizienz zu begegnen. Mit dem Bemühen, die Stammkundschaft zu erhalten, sowie den Kundenkreis zu vergrößern, sichern wir die Zukunft des Unternehmens.

Die Verkaufsbereiche untergliedern sich in fünf einzelne Verkaufsbereiche:

- Technodeco
- Testex
- Protect
- Cartex
- Interior Textil (Heim & Haustextilien)

Jeder dieser Verkaufsbereiche hat einen Verkaufsbereichsleiter und dem Verkaufsbereich zugeordnete Sachbearbeiter. Übergreifende organisatorische Tätigkeiten übernimmt der Vertriebsleiter.

6.1. Übersicht



6.2. Teilprozesse

Der Vertrieb besteht aus zwei Teilprozessen. Die detaillierten Abläufe sind in den entsprechenden Teilprozessbeschreibungen festgelegt.



Managementhandbuch

- Verkauf
 - o Neukunden akquirieren
 - o Anfragebearbeitung, Ermittlung der Produkthanforderungen
 - o Angebotserstellung
 - o Auftragsbearbeitung inkl. Vertragsprüfung
- Beratung
 - o Technische Beratung
 - o Kundenzufriedenheitsanalyse

6.2.1. Verkauf

Die Wirtschaftslage, die Marktbedürfnisse und die Kundenwünsche werden spezifisch durch Messen und Kundenbesuche durch die Vertreter und Verkäufer ermittelt. Diese Erhebungen bilden schließlich die Basis für die Vermarktung unserer Produkte und sichern unsere Konkurrenzfähigkeit.

6.2.2. Beratung

Oberste Zielsetzung ist es, die Zufriedenheit der Kunden sicherzustellen. Die entscheidende Grundlage für eine gute und langfristige Zusammenarbeit wird durch die individuelle und fachgerechte Beratung und Betreuung abgesichert.

7. Produktentwicklung

Im Produktentwicklungsprozess werden alle Aufgaben und Tätigkeiten durchgeführt, welche im Zusammenhang mit der Entstehung und Änderung unserer Produkte stehen.

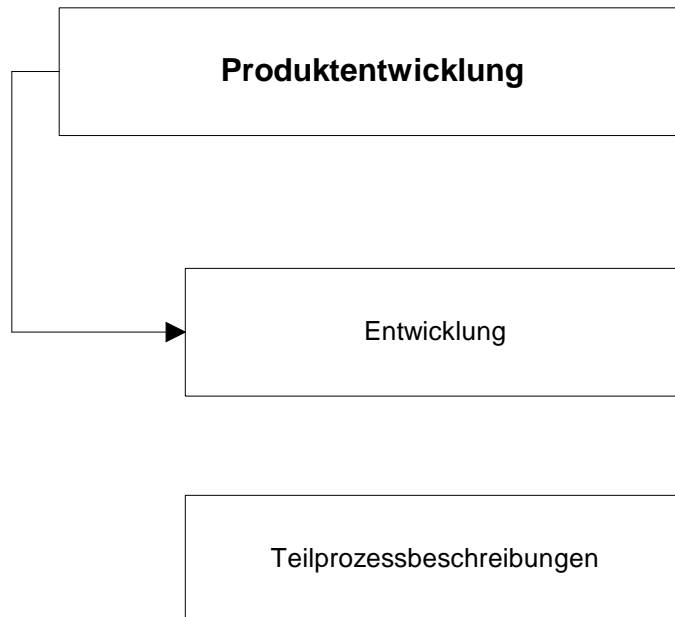
Die Prozessziele und die Prozesseigentümer sind teilprozessbezogen festgelegt.

Am Anfang einer Entwicklung stehen je nach Art der Aufgabenstellung unterschiedliche Inputs. Am Ende einer Entwicklung steht ein neues Produkt, sofern sämtliche Entwicklungsschritte erfolgreich verlaufen sind. Die entsprechend dokumentierten Entwicklungsergebnisse (siehe Kapitel 9.2.1) bilden unser Know-How und sichern damit langfristig die Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens.



Managementhandbuch

7.1. Übersicht



7.2. Teilprozesse

Der Produktentwicklungsprozess setzt sich aus den beiden Teilprozessen Entwicklung und Laborprüfung zusammen.

7.2.1. Entwicklung

Der Teilprozess „Entwicklung“ setzt sich wiederum aus weiteren Prozessen zusammen, deren detaillierten Abläufe in der entsprechenden Verfahrensanweisungen festgelegt sind.

7.2.2. Laborprüfung

Der Teilprozess „Laborprüfung“ umfasst alle Prüfungen während der Entwicklungsphase, die zur Bestätigung der gewünschten technischen Daten notwendig sind.

7.3. Umweltschutz

Der Umweltschutz wird während der Entwicklungsphasen berücksichtigt. Für neue Chemikalien Sicherheitsdatenblätter angefordert. Bei der Rezepturerstellung für die Schlichtmaschine im Webereivorwerk wird daraufhingewirkt, dass möglichst umweltschonende Produkte zum Einsatz kommen. Soweit vom Kunden nicht anders gefordert, werden für die Verpackung natürliche (z.B. Jute) und recyclebare (PE- bzw. PP) Materialien vorgeschrieben.

8. Produkterstellung

Im Produkterstellungsprozess werden alle Aufgaben und Tätigkeiten durchgeführt, welche mit der Entstehung unserer Produkte von der Auftragsbestätigung bis zur Auslieferung im Zusammenhang stehen.

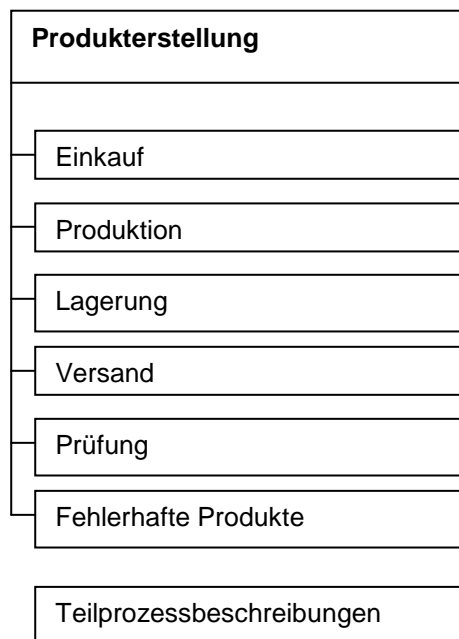


Managementhandbuch

Die Produktherstellung wird durch einen Produktionsauftrag der Verkaufs- oder der Entwicklungsabteilung ausgelöst. Der Output dieses Hauptprozesses ist die vom Kunden oder von der Produktentwicklung geforderte Leistung in Form eines Produktes.

Die Verantwortung und die Kennzahlen für diesen Prozess sind pro Teilprozess festgelegt.

8.1. Übersicht



8.2. Teilprozesse

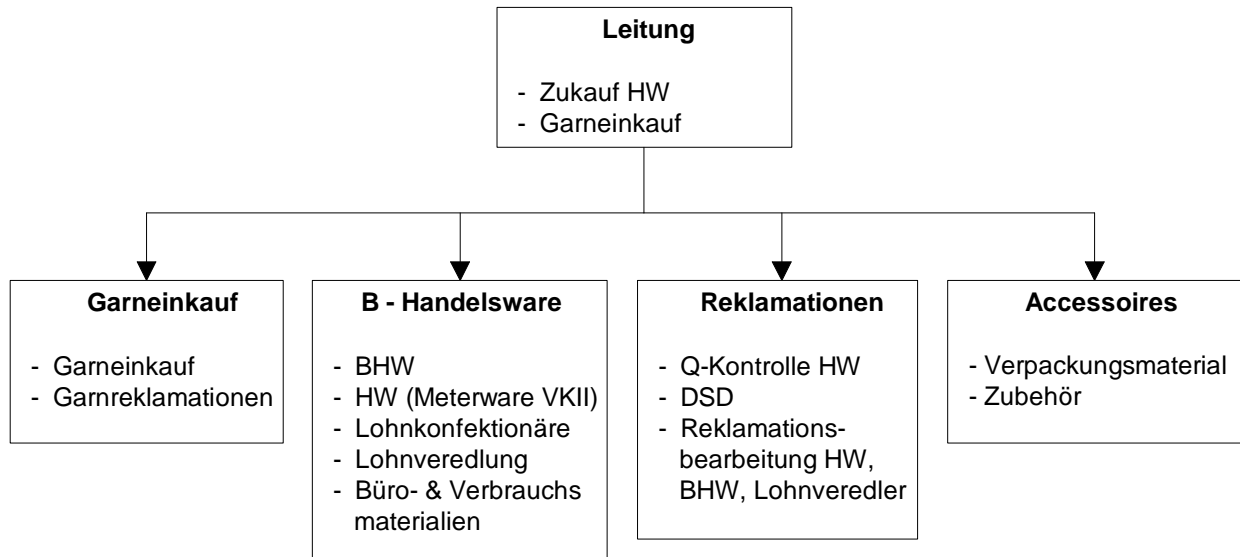
Die Produktentstehung besteht aus sechs Teilprozessen. Die detaillierten Abläufe sind in den entsprechenden Teilprozessbeschreibungen festgelegt.

- Einkauf
- Produktion
- Lagerung
- Versand
- Prüfung
- Fehlerhafte Produkte

8.2.1. Einkauf

Im Teilprozess „Einkauf“ wird die Beschaffung der Rohwaren geregelt und sämtliche zur Produktentstehung benötigten Waren eingekauft.

Abbildung 5: Hauptaufgaben des Einkaufs



8.2.2. Produktion

Der Teilprozess „Produktion“ lenkt und überwacht die festgelegten Arbeitsläufe der Produktentstehung.

8.2.3. Lagerung

Die zur Zwischenlagerung freigegebenen Produkte werden wie im Teilprozess „Lagerung“ beschrieben behandelt.

8.2.4. Versand

Der Teilprozess „Versand“ regelt die korrekte Weitergabe der Fertigprodukte an unsere Kunden.

8.2.5. Prüfung

Der Teilprozess „Prüfung“ umfasst geplante Prüfungen im Wareneingang, während der Produktion und nach der Fertigstellung. Weiterhin wird sichergestellt, dass durch ständige Prüfungen der Anlagen und Prozesse umweltschädigende Einflüsse vermieden werden.

8.2.6. Fehlerhafte Produkte

Treten während der Produktion fehlerhafte Produkte auf, so werden diese im Teilprozess „Fehlerhafte Produkte“ gesondert behandelt.

Fehlerhafte Produkte werden der Qualitätsförderung gemeldet und von ihr als solche gekennzeichnet und damit für die weitere Verwendung ausgeschlossen. Gleichzeitig lösen sie eine Reklamation aus. Die Dokumentation einer Reklamation erfolgt schriftlich per Mail. Innerhalb der Bearbeitung einer Reklamation wird entschieden, wie mit der fehlerhaften Einheit weiterverfahren wird. Mögliche Entscheide sind Nachbehandlung, Zulieferer Reklamation, Sonderfreigabe und Ausschuss.

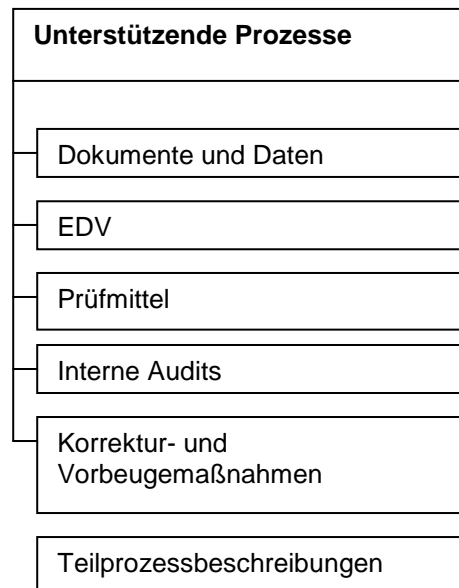


Managementhandbuch

9. Unterstützende Prozesse

In den unterstützenden Prozessen sind alle Aufgaben und Tätigkeiten beschrieben, welche für einzelne Teilprozesse unterstützend wirken. Routineabläufe, die in allen Hauptprozessen auftauchen, sind hier zweckmäßigerweise zusammengefasst, mit dem Ziel, die Teilprozesse zu straffen und damit übersichtlicher zu gestalten.

9.1. Übersicht



9.2. Teilprozesse

Die unterstützenden Prozesse bestehen aus fünf unterschiedliche Teilprozesse, die in den einzelnen Prozessbeschreibungen detailliert dokumentiert sind.

- Dokumente und Daten
- EDV
- Prüfmittel
- Interne Audits
- Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen

9.2.1. Dokumente und Aufzeichnungen

Dieser Teilprozess beschreibt die notwendigen Maßnahmen um sicherzustellen, dass durch qualitätsbezogene Dokumente die Forderungen des Managementsystems erfüllt werden.

In diesem Prozess wird auch die Vorgehensweise zur Aufbewahrung und Verwaltung von Qualitätsaufzeichnungen, die zum Nachweis der Erfüllung von Qualitätsforderungen bzw. der wirkungsvollen Funktionsweise des Managementsystems dienen, dargestellt.



Managementhandbuch

9.2.2. EDV

Dokumente und Qualitätsaufzeichnungen fallen in allen Bereichen des Unternehmens an. Sie werden sowohl manuell als auch auf EDV erfasst und archiviert. Im Teilprozess EDV werden die Tätigkeiten und Aufgaben bezüglich Daten und Dokumente rund um die EDV beschrieben.

9.2.3. Prüfmittel

Ziel ist es, sicherzustellen, dass alle zum Zweck der Qualitätsprüfung eingesetzten Einrichtungen, wie Prüf- und Messmittel, während ihres Einsatzes den vorgegebenen Erfordernissen genügen.

9.2.4. Interne Audits

Um die Wirksamkeit / Verwirklichung und Wirtschaftlichkeit unseres Managementsystems zu beurteilen, sowie Verbesserungsmöglichkeiten zu finden, werden in regelmäßigen Abständen Interne Audits durchgeführt.

Grundsätzlich kann eine Unterteilung in folgende Arten interner Audits vorgenommen werden:

- Systemaudit = Beurteilung der Wirksamkeit des Managementsystems
- Prozeßaudit = Beurteilung der einzelnen Prozeßschritte aufgrund einer unabhängigen Untersuchung. Der Hauptaugenmerk liegt auf der Übereinstimmung der Prozessausführung mit der entsprechenden Dokumentation
- Produktaudits werden am Versandfertigem Produkt durchgeführt
- Nachaudit = Nachträgliche Überprüfung der Wirksamkeit von Korrekturmaßnahmen nach einer kritischen Abweichung.
- Lieferantenaudits werden vor allem für den Bereich Cartex gemäß VDA 6.5 durchgeführt

9.2.5. Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen

Eines der Hauptziele unserer Managementsystems ist es, nicht nur Fehler zu vermeiden, sondern auch aus Fehlern zu lernen und entsprechende Verbesserungen durchzuführen („learning organisation“). Aus diesem Grund werden alle möglichen Gelegenheiten (Mitarbeitergespräche, Kundenreklamationen usw.) genutzt, um Verbesserungspotentiale zu ermitteln.

Zur Sicherstellung einer systematischen Erfassung und Bearbeitung des Verbesserungspotentials, ist ein Verbesserungskreislauf aufgebaut worden:

Qualitätskriterien:	Aus dem Leitbild werden Qualitätskriterien abgeleitet, mit deren Hilfe die Umsetzung der Qualitätspolitik gemessen wird.
Anstoß:	Alle möglichen Gelegenheiten werden genutzt: Mitarbeitervorschläge, Reklamationen
Dokumentation:	Erfahrungsgemäß werden Sachverhalte stärker wahrgenommen, wenn sie schriftlich vorliegen.
Sofortmaßnahmen:	Fehler / Mängel sollen so nahe beim Entstehungsort und so schnell wie möglich behoben werden.
Verbesserungs-	Aus diesen Anstößen können neben den Sofortmaßnahmen unter Umständen



Managementhandbuch

maßnahme: auch längerfristige Verbesserungsmaßnahmen eingeleitet werden.

10. Umwelt

10.1. Einleitung

Zur Erfüllung der umweltrelevanten Ziele unterhalten wir ein integriertes Managementsystem auf Basis der DIN EN ISO 9001 und in Anlehnung an DIN EN ISO 14001. Umweltschutz spielt neben der Sicherung der Qualität und der Wirtschaftlichkeit eine sehr wichtige Rolle in unserem Unternehmen. Umweltbezogene Gesichtspunkte sind zum größten Teil in die Unternehmensprozesse eingebettet.

10.2. Abfall / Abwasser / Emissionen / Energie

Ferner ist es unser Ziel sicherzustellen, dass alle anfallenden Abfälle ordnungsgemäß entsorgt werden und die anfallenden Produktionsabwässer und Emissionen unterhalb der in den Genehmigungen geforderten Werte liegen. Weiterhin soll sichergestellt werden, dass die Wasser-, Gas- und Stromverbräuche so überwacht werden, dass der Verbrauch so niedrig wie möglich ist.

Behördenkontakte werden durch die Betriebsleitung wahrgenommen. Auf die aktuellen Dokumente / Gesetze / Verordnungen hat die Betriebsleitung über eine Online-Datenbank Zugriff.

10.2.1. Abfall

Anfallender Abfall wird an den einzelnen Arbeitsplätzen gem. Anlage 9: Abfallübersicht getrennt gesammelt. Die Entsorgung dieser Abfälle erfolgt dann über einen Entsorger, der von der Beschaffung und dem Umweltbeauftragten ausgewählt wurde. Die bei der Abholung dieser Abfälle erhaltenen Übernahmescheine müssen zur späteren Rechnerkontrolle zur Beschaffung gegeben werden. Diese prüft nach Rechnungseingang die abgerechneten Mengen anhand der Belege und gibt die Entsorgungsnachweise mit den Übernahmescheinen und der Rechnung an die zentrale Registratur.

Grundsätzlich wird versucht, Abfälle zur Beseitigung zu vermeiden und nach Wegen zur Verwertung zu suchen.

10.2.2. Abwasser

Für den Produktionsstandort Rhede liegt eine Indirekteinleitergenehmigung vor. Die Einhaltung dieser Genehmigung wird durch Prüfungen eines externen Labors überwacht. Die Proben werden unangemeldet in der in der Genehmigung geforderten Anzahl entnommen. Die Entnahmestellen sind entsprechend gekennzeichnet. Die Prüfprotokolle werden an die entsprechenden Behörden weitergeleitet, eine Kopie wird beim Betriebsleiter archiviert. Sollten Abweichungen festgestellt werden, wird die Ursache ermittelt und Maßnahmen eingeleitet, die sicherstellen, dass zukünftige Überschreitungen ausgeschlossen sind.



Managementhandbuch

10.2.3. Emissionen

Lärmemissionen treten vor allem durch die Weberei auf. Die in der Baugenehmigung erteilten Auflagen werden in unregelmäßigen Abständen durch das Arbeits- und Sicherheitsmedizinische Zentrum (ASZ) überprüft. Die Ergebnisse werden vom Betriebsleiter archiviert.

10.2.4. Wasser

Bei dem eingesetzten Wasser handelt es sich ausschließlich um Wasser, welches uns von der Stadt zur Verfügung gestellt wird. Die Wasserverbräuche werden nach Standorten getrennt, teilweise für einzelne Anlagen, erfasst. Die Daten werden monatlich von einem Energieberater ausgewertet und grafisch aufbereitet.

10.2.5. Strom

Ebenso wie beim Wasser und Gas werden die Stromverbräuche der einzelnen Standorten und teilweise innerhalb der Standorte nach einzelnen Abteilungen / Anlagen erfasst und von dem externen Berater ausgewertet.