

Prozesshandbuch

Bezugsnorm: ISO 9001:2015



POLAR-FORM
Werkzeugbau GmbH

Stand: 10.10.2018 Index I

Verantwortet und freigegeben durch die Geschäftsleitung am 10.10.2018

POLAR-FORM Werkzeugbau GmbH

Karl-Kammer-Straße 11
77933 Lahr i. Schw.

Tel.: 07821-9503-0
Fax: 07821-9503-20
Web: www.polar-form.de
Email: info@polar-form.de

Vorstellung des Unternehmens

Unser Bekenntnis zu Qualität

Mit unserem Qualitäts-Management-System (QMS) wollen wir das Vertrauen unserer Kunden in unsere Produkte und Dienstleistungen weiter entwickeln und unsere Leistungsfähigkeit wirksam und nachhaltig steigern. Denn nur die geforderte Qualität und termingerechte Auslieferung unserer Produkte und Dienstleistungen, sowie die vollständige Erfüllung aller an uns gerichteten Anforderungen und Spezifikationen führen uns letztendlich zum Ziel.

Der Produkt- und Dienstleistungsentwicklungsprozess, von der Kundenberatung und der Angebotserstellung über die Entwicklung und Produktion bis zur Auslieferung und der Nachbetreuung, ist das Bekenntnis jeder Mitarbeiterin und jeden Mitarbeiters zur aktiven Fehlerprävention. Die regelmäßigen internen Audits stellen die Aufrechterhaltung dieses Prozesses sicher.

Durch permanente und kontinuierliche Verbesserungsprozesse werden Maßnahmen zur Steigerung der Qualität unserer Produkte und Dienstleistungen ermittelt, deren Umsetzung oberste Priorität besitzt.

Die Qualifizierung und Steigerung der Methodenkompetenz unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erreichen wir durch ständige und gezielte Aus- und Weiterbildung, damit wirksame Qualitätswerkzeuge und deren Nutzen im täglichen Handeln eingesetzt werden. Damit wir den sich verändernden Bedingungen des Marktes gerecht werden und folgen können, definieren alle Funktionsbereiche unseres Unternehmens jährlich messbare Qualitätsziele. Diese sind zur Erfüllung der gestellten Anforderungen und Spezifikationen erforderlich und stehen mit unserer Qualitätspolitik im Einklang.

Mit unseren Zielen drücken wir die persönliche Verpflichtung und die bereichsübergreifende Zusammenarbeit aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im gesamten Unternehmen als wesentlicher Beitrag zur Erfüllung eines hohen Qualitätsanspruches aus.

Qualität unserer Produkte und Dienstleistungen ist die Verpflichtung für das gesamte Unternehmen und wesentlicher Bestandteil unserer Unternehmenspolitik.

Historie

Unser Unternehmen wurde 1993 gegründet. Mit der Produktion von Formen und Werkzeugen für Kunststoff-spritzteile hat sich das Unternehmen schnell einen guten Ruf und einen hohen Marktanteil erworben.

Der Personalstand wuchs bis zum Jahr 2018 auf eine Größe von etwa 65 Mitarbeitern an.

Unsere Produkte

Wir produzieren hochwertige Spritzgusswerkzeuge für den gesamten europäischen Markt. Daneben entwickeln und produzieren wir Drehteller und Drehantriebe für Mehrkomponentenwerkzeuge und Mehrkomponenten-Spritzgießmaschinen.

Weitere Entwicklung des Unternehmens

Wir planen eine Ausweitung des Kundenkreises und arbeiten an neuen Technologien (Dünnwandtechnik, Silikon). Zu diesem Zweck kooperieren wir mit verschiedenen Partnern. Darüber hinaus haben wir zur Erreichung dieses Ziels auf ein kompetentes und technisch orientiertes Vertriebs- und Projektteam.

Zur Stärkung der Zukunftsfähigkeit unseres Unternehmens wird eine Neustrukturierung der gesamten Geschäftsprozesse in Angriff genommen. Ziel ist, alle Prozesse zu analysieren und auf mögliche Effizienzsteigerung zu prüfen. Wir versprechen uns davon, unsere Produkte kostengünstiger und in einer kürzeren Zeit herstellen zu können.

Vision

Wir wollen ein kundenorientierter, innovativer, nachhaltiger und profitabler Spritzgusswerkzeugbaudienstleister auf Basis unserer zuverlässigen und motivierten Mitarbeiter sein.

Ausblick

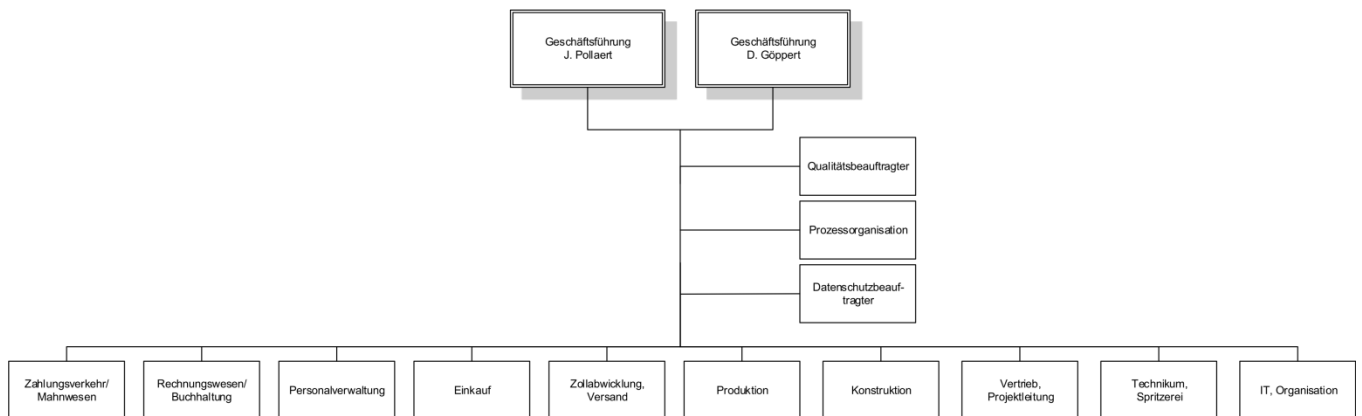
Im Rahmen der mittelfristigen Unternehmensplanung (3-5-Jahre) haben wir uns folgende Ziele gesetzt:

- Erarbeiten von Kompetenz und Know How für den Bau von Silikon-Spritzgießwerkzeugen sowie die Verarbeitung von Silikonwerkstoff.
- Festigung unseres derzeitigen Drehtellerumsatzes durch den Ausbau der Kooperation mit den europäischen Spritzgießmaschinenherstellern und deren Kunden.
- Eine Steigerung des Umsatzes in der Medizintechnik wird angestrebt.
- Bei der Akquise von Aufträgen für Spritzgießwerkzeuge und Antriebe wird der Schwerpunkt auf technisch anspruchsvolle Projekte gelegt, insbesondere auf Mehrkomponenten- und Würfeltechnologie, Dünnwandtechnik und LSR-Werkzeuge.

Organisation

Aufbauorganisation

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



Kontext des Unternehmens

Selbstverständnis

Die POLAR-FORM Werkzeugbau GmbH ist ein technologisch führender Anbieter von Spritzgusswerkzeugen für die Mehrkomponententechnik und In-Mold-Labeling. Unsere Kunden fertigen für viele Branchen, insbesondere für die Bereiche Automotive, Consumer und Medizintechnik. Darüber hinaus fertigen wir Drehteller und Drehantriebe für Spritzgussmaschinen verschiedener Hersteller. Unsere Priorität liegt auf der größtmöglichen Qualität unserer Produkte, Termintreue und Service für unsere Kunden und deren Auftraggeber.

Ständige Verbesserung

Das Unternehmen ist der ständigen Verbesserung seiner Produkte, seiner Prozesse und der Zufriedenheit seiner Kunden, Lieferanten und Mitarbeiter verpflichtet. Dazu sind im Unternehmen Prozesse angelegt, die sicherstellen, dass Fehler frühzeitig erkannt und umgehend Maßnahmen zur Behebung und künftigen Vermeidung eingeleitet werden können. Darüber hinaus unterliegen alle Prozesse bei POLAR-FORM einer ständigen und regelmäßigen Bewertung, um das Qualitätsmanagementsystem des Unternehmens kontinuierlich zu verbessern (Prozess Q1 Kontinuierliche Verbesserung).

Systemgrenzen

Unser QMS umfasst das gesamte Unternehmen und findet seine Grenzen außerhalb der Interaktion mit externen interessierten Parteien. Die Prozesslandkarte visualisiert diese Grenzen.

Stakeholder, Interessierte Parteien

Das Unternehmen hat eine ausführliche Analyse der internen und externen interessierten Parteien und deren speziellen Interessen vorgenommen. Die Symbole in Klammern stellen die Gewichtung der Interessen aus Sicht unseres Unternehmens dar.

1. Interne interessierte Parteien

1.1. Eigentümer

1.1.1. Gesellschafter

- Rentabilität (++)
- Gutes Ansehen des Unternehmens, Image (o)

1.2. Unternehmen

1.2.1. Geschäftsführer

- Gewinnbringende Aufträge, Rentabilität (++)
- Zukunftssicherung der Firma (++)
- Liquidität (+)
- Sicherung der Arbeitsplätze (+)
- Gutes Ansehen des Unternehmens (o)

1.2.2. Mitarbeiter

- Sicherheit des Arbeitsplatzes (++)
- Leistungsgerechte Bezahlung (++)
- Anerkennung (+)
- Befriedigende Tätigkeit (+)
- Ansehen der Firma (o)

- Persönliche Entwicklungsmöglichkeit (+)
 - Arbeitsschutz, Sicherheit (++)
 - Gutes Betriebsklima (++)
2. Externe interessierte Parteien
- 2.1. Öffentliche Institutionen
- 2.1.1. Staat
- Einhaltung gesetzlicher Normen (++)
 - Steueraufkommen (+)
 - Arbeitsplätze (++)
- 2.1.2. Zivilgesellschaft
- Umweltbewusstsein (++)
 - Einhaltung gesellschaftlicher und moralischer Normen (+)
- 2.2. Nichtöffentliche interessierte Parteien
- 2.2.1. Strategische Partner
- Zuverlässigkeit (+)
 - Qualität der Produkte (+)
- 2.2.2. Kunden
- Qualität (++)
 - Termintreue (++)
 - Service (+)
 - Preis-Leistungsverhältnis (++)
 - Schnelle Lieferung (+)
 - Kooperative, langfristige Partnerschaft (+)
- 2.2.3. Lieferanten
- Zuverlässige Bezahlung (++)
 - Dauerhafte Geschäftsbeziehung (+)
 - Speziell Berater: Langfristige Partnerschaft (++)
 - Speziell Softwarelieferanten: langfristige Wartungsverträge (+)
- 2.2.4. Gläubiger
- Erfüllung der Verpflichtungen (++)
 - Liquidität (+)
 - Zukunftsstrategie (+)

Relevante Rechtsnormen:

Die besonderen Interessen des Staates (im vorgehenden Kapitel unter Punkt 2.1.1 der interessierten Parteien aufgelistet) an unserem Unternehmen finden ihren Ausdruck in den Gesetzen und Verordnungen, die der Gesetzgeber zum Schutz der Bürger, der Gesellschaft und der Arbeitnehmer erlassen hat. Im Folgenden sind die wesentlichen Gesetze aufgeführt, in unmittelbare Relevanz für unser Handeln besitzen.

1. Allgemeine Vorgaben:

- Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG)
- Bürgerliches Gesetzbuch (BGB)
- Betriebsverfassungsgesetz (BetrVG)
- Handelsgesetzbuch (HGB)
- Bundesdatenschutzgesetz (BDSG), EU-Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO)

- Telemediengesetz (TMG)
- Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG)
- Gesetz über die Haftung für fehlerhafte Produkte (ProdHaftG)

2. Arbeitsrecht:

- Berufsbildungsgesetz (BBiG)
- Gesetz zum Elterngeld und zur Elternzeit (BEEG)
- Betriebsrentengesetz (BetrAVG)
- Mindesturlaubsgesetz für Arbeitnehmer (BurlG)
- Kündigungsschutzgesetz (KSchG)
- Gesetz zur Einführung eines Mutterschaftsurlaubs (MuUrlG)
- Gesetz zur Regelung eines allgemeinen Mindestlohns (MiLoG)
- Gesetz über Teilzeitarbeit und befristete Arbeitsverträge (TzBfG)
- Arbeitszeitgesetz (ArbZG)

3. Steuer-, Abgaben- und Ausfuhrrecht:

- Gesetz über die Statistik des grenzüberschreitenden Warenverkehrs (AHStatGes)
- Außenwirtschaftsgesetz (AWG)
- Körperschaftssteuergesetz (KStG)
- Künstlersozialversicherungsgesetz (KSVG)
- Umsatzsteuergesetz (UStG)
- Verordnung (EG) Nr. 881/2002 (Sanktionslisten, Personen-Embargo)
- Verordnung (EG) Nr. 2580/2001 (Sanktionslisten, Personen-Embargo)

4. Arbeitssicherheit- und Umweltrecht:

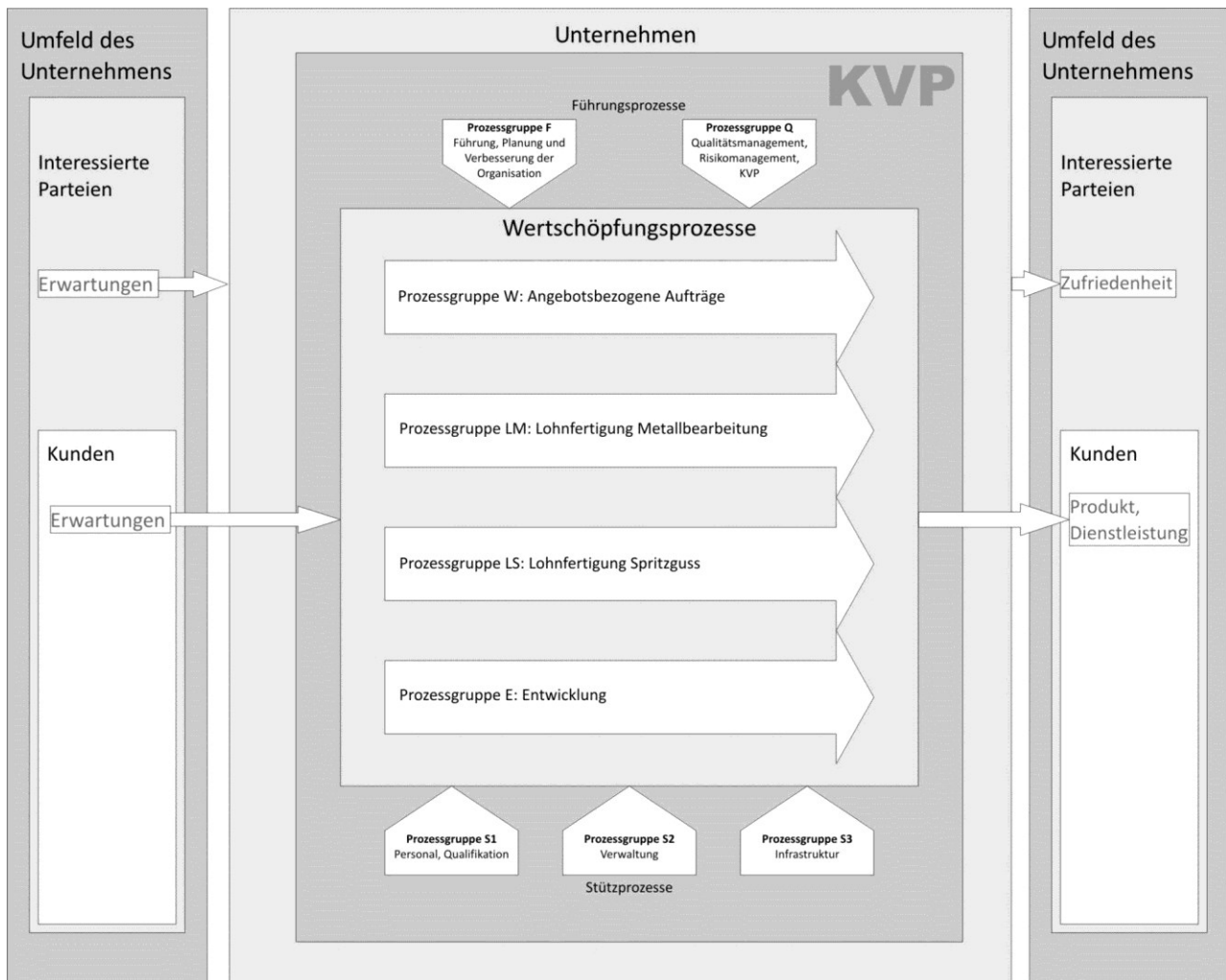
- Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG)
- Arbeitsstättenverordnung (ArbStättV)
- Gesetz über das Inverkehrbringen, die Rücknahme und die umweltverträgliche Entsorgung von Batterien und Akkumulatoren (BattG)
- Gesetz zum Schutz der arbeitenden Jugend (JArbSchG)
- Gesetz zum Schutze der erwerbstätigen Mutter (MuSchG)
- Gesetz über Betriebsärzte, Sicherheitsingenieure und andere Fachkräfte für Arbeitssicherheit (A-siG)

Umfeld

Die Betrachtung des Umfelds des Unternehmens ist ebenso wie die Analyse der interessierten Parteien in die Prozesslandkarte eingeflossen. Bei allen unternehmerischen Entscheidungen wird es in die Überlegungen mit einbezogen.

Die Prozesslandkarte

In der Prozesslandkarte stehen die zentralen wertschöpfenden Prozesse im Mittelpunkt. Sie werden von den Führungsprozessen gelenkt und von den Stützprozessen unterstützt. Der kontinuierliche Verbesserungsprozess betrifft alle anderen Prozesse, in ihm ist festgelegt, dass die Prozesseigner ihre Prozesse regelmäßig messen, bewerten und verbessern sollen. Die Prozesslandkarte zeigt auch die Grenzen des Qualitätsmanagementsystems.



Zuordnung der Prozesseigner zu den Prozessen

Die Zuordnung der Prozesseigner zu den Prozessen ist in der Matrix „Verantwortung und Mitwirkung an Prozessen“ für alle Mitarbeiter einzusehen.

Prozessgruppe	Prozess	Prozesseigner
F	PB F1 Zieldefinition	Geschäftsleitung
F	PB F2 Managementbewertung	Geschäftsleitung
F	PB F3 Risikomanagement	Geschäftsleitung
Q	PB Q1 Kontinuierliche Verbesserung KVP	Geschäftsleitung
Q	PB Q2 Kundenzufriedenheit	Vertriebsleitung
Q	PB Q3 Lenkung fehlerhafter Teile	Fertigungsleitung
Q	PB Q4 Internes Audit	Geschäftsleitung
Q	PB Q7 Lenkung von fehlerhaften Prozessen	Der jeweilige PE

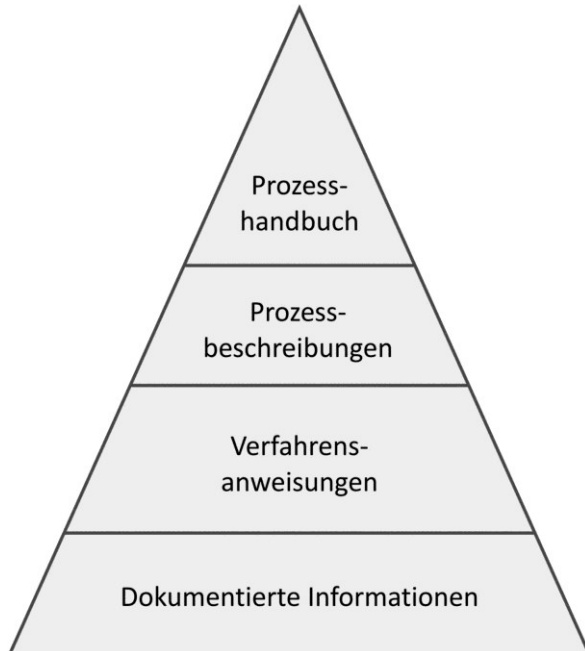
Q	PB Q8 Reklamationsbearbeitung	Projektleiter
Q	PB Q9 Lieferantenbewertung	Einkaufsleitung
Q	PB Q10 Projektnachbesprechungen	Geschäftsleitung
S1	PB S1.1 Verbesserung der Mitarbeiter	Personalleitung
S1	PB S1.2 Einstellen Einarbeiten neuer Mitarbeiter	Personalleitung
S1	PB S1.3 Mitarbeitergespräche	Geschäftsleitung
W	PB W1.1 Auftragsgenerierung	Vertriebsleitung
W	PB W1.2 Konstruktion	Konstruktionsleitung
W	PB W1.3 Arbeitsvorbereitung und Programmierung	Fertigungsleitung
W	PB W1.4 Beschaffung	Einkaufsleitung
W	PB W1.5 Fertigung	Fertigungsleitung
W	PB W1.6 Bemusterung	Fertigungsleitung
W	PB W1.7 Optimierung	Fertigungsleitung
LM	PB LM Lohnfertigung Metallbearbeitung	Fertigungsleitung
LS	PB LS Lohnfertigung Spritzguss	Fertigungsleitung
E	PB E1 Entwicklung	Geschäftsleitung

Rolle des Prozesseigners

1. Der Prozesseigner gestaltet und beschreibt den Prozess.
 - 1.1. Der Prozesseigner definiert den benötigten Input und den erwarteten Output in Abstimmung mit den Prozesseignern der vor- und nachgelagerten Prozesse
 - 1.2. Der Prozesseigner identifiziert und beschreibt die notwendigen personellen und materiellen Ressourcen
 - 1.3. Der Prozesseigner gestaltet und beschreibt die notwendige Dokumentation
 - 1.4. Der Prozesseigner definiert und beschreibt die Kennzahlen, die die Qualität des Prozesses bewerten
 - 1.5. Der Prozesseigner identifiziert und beschreibt die Risiken des Prozesses sowie die interessierten Parteien.
2. Der Prozesseigner überwacht und bewertet den Prozess mit Hilfe der unter 1.4. beschriebenen Kennzahlen
3. Der Prozesseigner verbessert den Prozess anhand der durch die Kennzahlen gewonnenen Erkenntnisse (Meta-Prozess KVP).
4. Der PE ist berechtigt, den Prozess abzuändern, wenn die Umstände dies erfordern.
5. Der PE ist berechtigt, im Prozess beschäftigte Personen zu versetzen oder durch Mentoring zu unterstützen und kompetente Personen im Prozess zu beauftragen.
6. Die Verpflichtung zu Schulungen der im Prozess beschäftigten Personen erfolgt gemäß Prozess S1.1 – Verbesserung der Mitarbeiter gemeinsam mit der Geschäftsleitung.
7. Zur Aktualisierung der Kenntnisse der den Prozess betreffenden gesetzlichen Regelungen kann der PE ohne die in PB S1.1 vorgeschriebene Genehmigung der Geschäftsleitung Schulungen besuchen.

Prozessmodell des Unternehmens

Aufbau der Prozessdokumentation



Im Prozesshandbuch sind grundlegende Informationen zu Prozessen, Verantwortungen und dem Wissen der Organisation dokumentiert.

Die Prozessbeschreibungen beschreiben das WAS, WER, WIE und WANN von Abläufen.

In den Verfahrensanweisungen sind Ausführungsdetails festgelegt.

Die dokumentierten Informationen beinhalten u.a. Formblätter, Festlegungen, Vorgaben, Prüfanweisungen und -ergebnisse, Aufzeichnungen und Dokumentationen.

Die Prozessbeschreibungen, Verfahrensanweisungen, öffentlichen Arbeitsanweisungen und Formblätter sind für alle Mitarbeiter/innen im internen QM-Portal in Intranet jederzeit zugänglich.

Die Prozessbeschreibungen

Für jeden Prozess werden die notwendigen Prozessschritte beschrieben. Darüber hinaus werden Impulsgeber, Eingaben in den Prozess, benötigte Sach- und Personalressourcen, benötigte und entstehende dokumentierte Informationen, Ausgabe aus dem Prozess, die Kennzahlen des Prozesses sowie die Prozessrisiken beschrieben. Dieser inhaltliche Aufbau ist eine Übertragung des Turtle-Modells in eine tabellarische Form.

POLAR-FORM WERKZEUGBAU GMBH, LAHR
Prozessbeschreibung

Prozessgruppe:		
Prozess:		
Ziel des Prozesses:		
Prozesseigner:		
Vorgelagerter Prozess/Auslöser:		
Notwendige Eingaben in den Prozess:		
Benötigte Sachressourcen:		
Benötigte personelle Ressourcen:		
Ausgabe/Ergebnis des Prozesses:		
Dokumente des Prozesses:		
Risiken des Prozesses:		
Interessierte Parteien des Prozesses:		
Kennzahlen des Prozesses:		
Überwachungszeitraum:	Jahr [], Halbjahr [], Quartal [], Monat []	
Ersteller:	Freigabe GL:	Übernahme QMS:
Datum:	Datum:	Datum:

Prozessfluß	Beschreibung	Verantwortlich/ Ausführender	Dokumente/ Ressourcen

Wissen der Organisation

Prozesswissen

Das gesammelte Wissen über die Prozesse und Verfahren des Unternehmens ist für alle Mitarbeiter zugänglich im QM-Portal im Intranet abrufbar. Dadurch ist das Prozesswissen gesichert und auffindbar.

Notwendiges Wissen

In den Qualifikationsmatrizen, die nicht öffentlich zugänglich sind, werden die notwendigen Kenntnisse für die Durchführung der Prozesse und die Aufrechterhaltung der Qualität der Produkte abteilungsbezogen aufgelistet und mit den als Wissensträgern betrachteten Mitarbeitern verbunden. Auf diese Weise ist sichergestellt, dass das notwendige Wissen bestimmt, die Wissensträger identifiziert und Lücken behoben werden können.

Gewinnung zusätzlichen Wissens

Die Aufrechterhaltung des vorhandenen und die Gewinnung neuen Zusatzwissens wird im Prozess S1.1 Verbesserung der Mitarbeiter beschrieben.

Lernen aus Erfahrungen

Im Sinne der ständigen Verbesserung der Organisation werden die Erfahrungen, die während eines Kundenprojekts gewonnen werden, in Projektnachbesprechungen gesichert und dokumentiert. Insbesondere findet eine Analyse von eventuell aufgetretenen Fehlern statt, um diese in zukünftigen Projekten vermeiden zu können. Die Projektnachbesprechungen sind in der Prozessbeschreibung Q10 Projektnachbesprechungen dokumentiert.

Lernen aus Fehlern

Fehler, die innerhalb der Prozesskette auftreten, werden dokumentiert und analysiert. Damit soll ermöglicht werden, systematischen Fehler schneller aufzudecken oder bei einer Häufung von individuellen Fehlern entsprechende Maßnahmen nach dem Prozess S1.1 Verbesserung der Mitarbeiter einleiten zu können.

Risiken und Chancen

Unberücksichtigte Risiken

Grundsätzlich werden alle Risiken, die Einfluss auf das Unternehmen haben können, analysiert und entsprechend ihrer Bedeutung bewertet. Risiken, die nicht oder nur mit einem unverhältnismäßig großem Aufwand abgewehrt oder abgemildert werden oder auf die das Unternehmen keinen Einfluss nehmen können, finden keinen Eingang in das Risikomanagement. Darunter fallen Risiken wie die Zerstörung des Gebäudes durch äußere Einflüsse (z.B. Erdbeben, Flugzeugabsturz etc.) oder das zum Erliegen Kommen des Geschäftsbetriebs durch z.B. bewaffnete Konflikte oder Epidemien.

Allgemeine Risiken

Allgemeine Risiken sind Risiken, die nicht durch den unmittelbaren Geschäftsbetrieb entstehen, sondern durch externe Einflüsse, die jedoch durch geeignete Maßnahmen abgewendet oder zumindest abgeschwächt werden können. Diese Risiken werden systematisch erhoben, bewertet und Maßnahmen vereinbart. Die Risiken, ihre Bewertung und die erforderlichen Maßnahmen werden in einer Übersicht dokumentiert.

Prozessrisiken

Wo Menschen arbeiten, passieren Fehler. Jedem Prozess wohnen deshalb Risiken inne, die es gilt, durch geeignete vorbeugende Maßnahmen auf ein Minimum zu reduzieren. Diese Prozessrisiken werden in jeder Prozessbeschreibung explizit aufgeführt und in der Übersicht zusammengefasst analog zu den allgemeinen Risiken dokumentiert.

Risikomanagement

Die Erkennung, Bewertung und Abwehr von Risiken sind in einer Prozessbeschreibung (F3 Risikomanagement) dokumentiert.