



serwo



Serwo GmbH

Benzstrasse 4-6

51381 Leverkusen

Telefon: +49 (0) 2171 - 5002-01

Telefax: +49 (0) 2171 - 5002-22

E-Mail: contact@serwo.de

Prestige Verpackungen Zweig-NL der Serwo GmbH

Magdeburger Straße 63b

39167 Niederndobeleben

E-Mail: info@prestige-verpackungen.de



serwo

Einleitung

Im Handbuch und in den mitgeltenden Unterlagen sind die Forderungen der ISO 9001 umgesetzt. Das Handbuch gilt für alle Bereiche der Serwo GmbH einschließlich der Niederlassung Niederndodeleben.

Freigabe: 6.4.2009

Geschäftsführung



serwo

1. Wir über uns

serwo startete 1977 die Produktion von Einweg-Sitzschonern und Papierfußmatten für Autowerkstätten. Neben diesen beiden Kernprodukten entwickelten wir im Laufe der Zeit ein immer breiter werdendes Programm für den Schutz rund ums Auto, wie z.B. Lenkradschoner, Kotflügelschoner oder Reifensäcke.

Wir überarbeiten ständig unser Produktspektrum, um dem Kunden noch mehr Vorteile bieten zu können und den Anforderungen eines sich ständig wandelnden Marktes gerecht zu werden.

Eine strenge Qualitätskontrolle und eine laufende Verbesserung unserer Produkte brachte uns eine hohe Kundenzufriedenheit.

Durch eine rationelle Fertigung und eine schlanke Verwaltung verfügen wir über eine hohe Preiskompetenz

Um eine schnelle Belieferung zu ermöglichen, halten wir über 2.000 Paletten unserer Standardprodukte auf Lager. Die meisten Produkte können wir auch nach Ihren Wünschen bedrucken oder nach Ihren Vorgaben produzieren.

serwo zählt heute zu den weltweit führenden Anbietern von Autoschutzartikel. Unser Exportanteil liegt mittlerweile bei über 90 % Namhafte Firmen auf allen fünf Kontinenten und internationale Konzerne gehören zu unseren Kunden.

serwo startete 1977 die Fertigung und den Import von flexiblen Verpackungen, in der Hauptsache Tragetaschen und Beutel aus Kunststoff und Papier.

Auf über 2.000 Palettenplätzen halten wir ein reichhaltiges Standardsortiment zur kurzfristigen Lieferung zur Verfügung. Alle Produkte können aber auch in personalisierter Form geliefert werden.

Unsere Kunden sind die Großindustrie und Verpackungs-mittelhändler in Deutschland und den EG-Ländern.



serwo

2. Leitbild/Politik

Verschärfte gesetzliche Auflagen, wie z.B. gesetzliche Forderungen, Produkthaftung und Umweltschutz sowie stetig steigende Kundenerwartungen, in einem ausgeprägten Wettbewerbsumfeld stellen harte Anforderungen an unser Unternehmen.

„Qualität, Umweltschutz, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz gehören zum Selbstverständnis unseres Unternehmens und leisten einen wichtigen Beitrag zum Unternehmenserfolg“

Unsere Ziele sind Produkte mit hoher Qualität und geringen Gesamtkosten.

Die Erfüllung aller vom Kunden an uns und unsere Produkte gestellten Anforderungen ist unser oberstes Gebot.

Nur die ständige Verbesserung der Produkte und Prozesse, des Schutzes der Umwelt, der Gesundheit unserer Mitarbeiter, Vermeidung von Umweltbelastungen, sichert unsere Wettbewerbsfähigkeit. Hierbei ist die Einbeziehung aller Mitarbeiter unerlässlich.

Alle Mitarbeiter des Unternehmens sind verpflichtet, die gesetzlichen Vorschriften zur Produktsicherheit, zum Umwelt- und Arbeitsschutz sowie die betrieblichen Vorgaben zur Planung und Produktion einzuhalten. Dadurch sichern wir den wirtschaftlichen Erfolg unseres Unternehmens und unsere Arbeitsplätze.



serwo

3. Ressourcen

Die interne Kommunikation erfolgt durch die persönliche Kommunikation, E-Mail und regelmäßige Besprechungen.

Die Anforderungen der Arbeitssicherheit werden durch die externe Fachkraft für Arbeitssicherheit wahrgenommen.

Für die Einhaltung und Vermittlung der gesetzlichen/behördlichen Anforderungen ist die Geschäftsführung verantwortlich, ebenso für die Infrastruktur und Arbeitsumgebung.

Unsere Mitarbeiter werden laufend qualifiziert.



serwo

4. Unsere Prozesse

Führungsprozesse

Mit den Führungsprozessen wird eine klar definierte Struktur unseres Unternehmens dargestellt. Dazu werden Ziele festgelegt und deren Erfüllung systematisch in der Managementbewertung überwacht und Maßnahmen zur Erfüllung der Ziele abgeleitet.

Wertschöpfungsprozesse

Unsere Wertschöpfungsprozesse richten sich an den Anforderungen unserer Kunden aus. Daraus ergibt sich eine kontinuierliche Anpassung an die Forderungen und Wünsche unserer Kunden.

Unterstützungsprozesse

Zum reibungslosen Ablauf der Wertschöpfungsprozesse werden Unterstützungsprozesse zur Verfügung gestellt. Damit wird die Umsetzung der Kundenforderungen sicher gestellt.



serwo

5. Messung, Analyse und Verbesserungen

Die Wirksamkeit des Systems wird mit der Auswertung der Kundenzufriedenheit-
unzufriedenheit und den Ergebnissen der internen Audits überwacht.

Das Managementsystem unterliegt geplanten und ungeplanten Audits. Mit diesen
Audits wird anhand objektiver Nachweise die Einhaltung der geltenden
Anweisungen, sowie die Wirksamkeit der getroffenen Maßnahmen, festgestellt.
Erforderliche Korrekturmaßnahmen werden eingeleitet und deren Umsetzung
überwacht.

Mit der regelmäßigen Managementbewertung wird das QM-System bewertet und
weiter entwickelt.

Durch die Messung und Überwachung der Prozesse wird die Erfüllung der
Kundenforderungen sichergestellt.

In den laufenden Prozessen werden systematisch Korrektur- und
Vorbeugungsmaßnahmen eingeleitet und deren Umsetzung überwacht.



serwo

7 Mitgeltende Unterlagen

Anlage 1 Prozesslandkarte

Anlage 2 Organigramm

Anlage 3 Liste der mitgeltenden Unterlagen

Ausschluss: Wir haben in unserem Unternehmen keine Mess- und Prüfmittel im Sinne der DIN EN ISO 9001. Darum schließen wir das Kapitel Prüfmittel aus



serwo

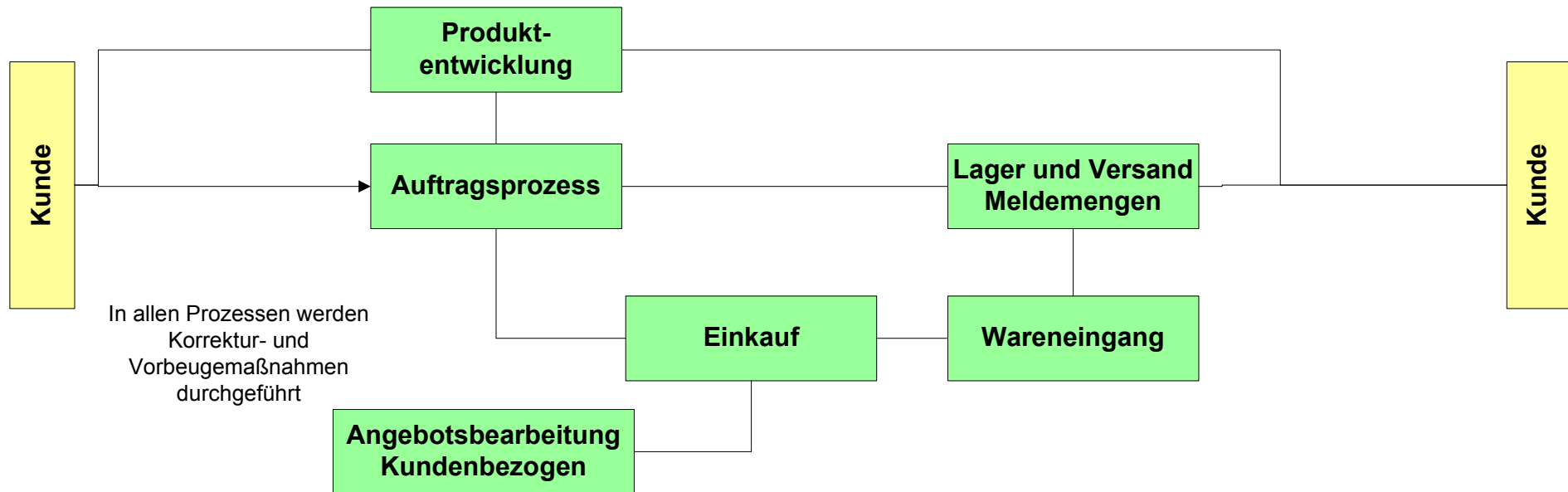
Prozesslandkarte
Anlage 1

Politik und Strategie

**Management-
bewertung**

Schulung

Interne Audits



Lieferantenbewertung

Kundenzufriedenheit

Kundenreklamationen

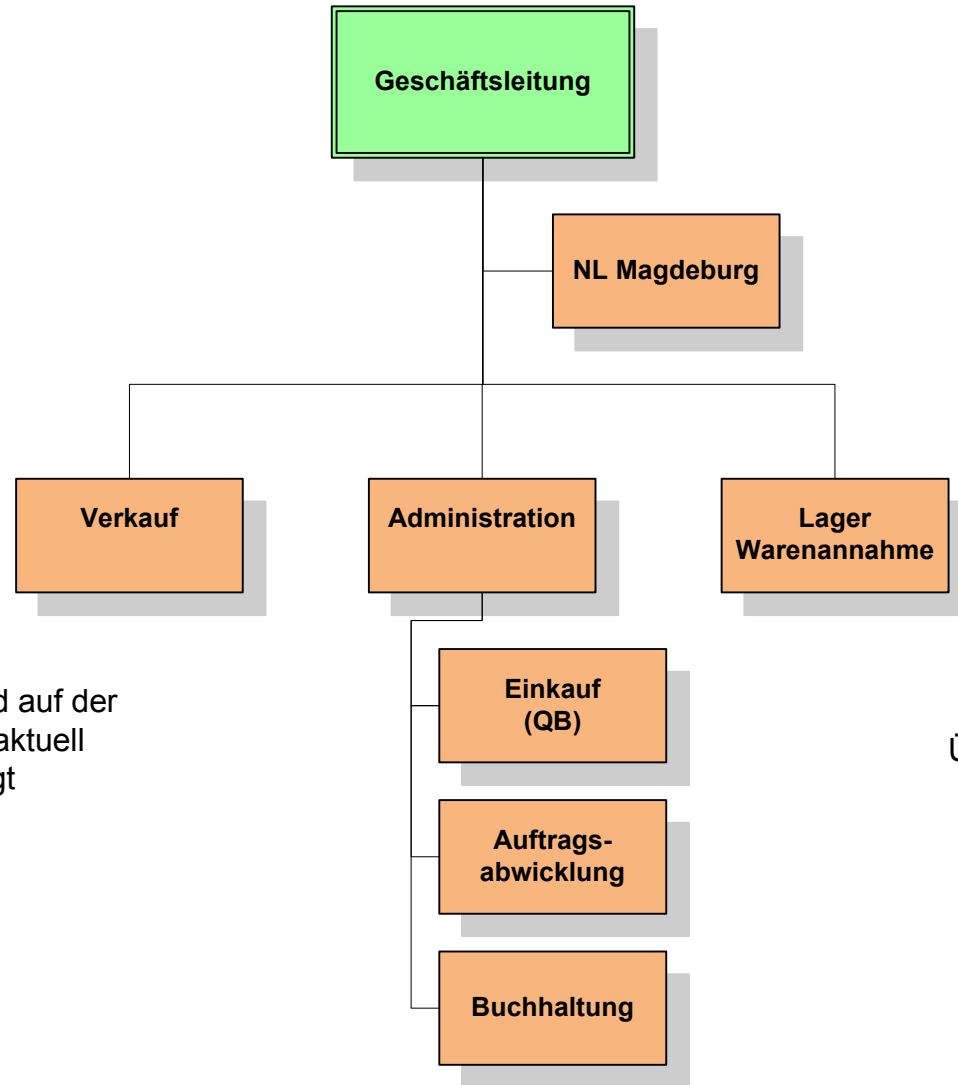
**Dokumente, Daten und
Aufzeichnungen, EDV**

Erstellt: QB
Freigabe: Geschäftsführer
Datum: 06.04.2009



serwo

Organigramm
Anlage 2



Die Namen sind auf der
Home Page aktuell
hinterlegt

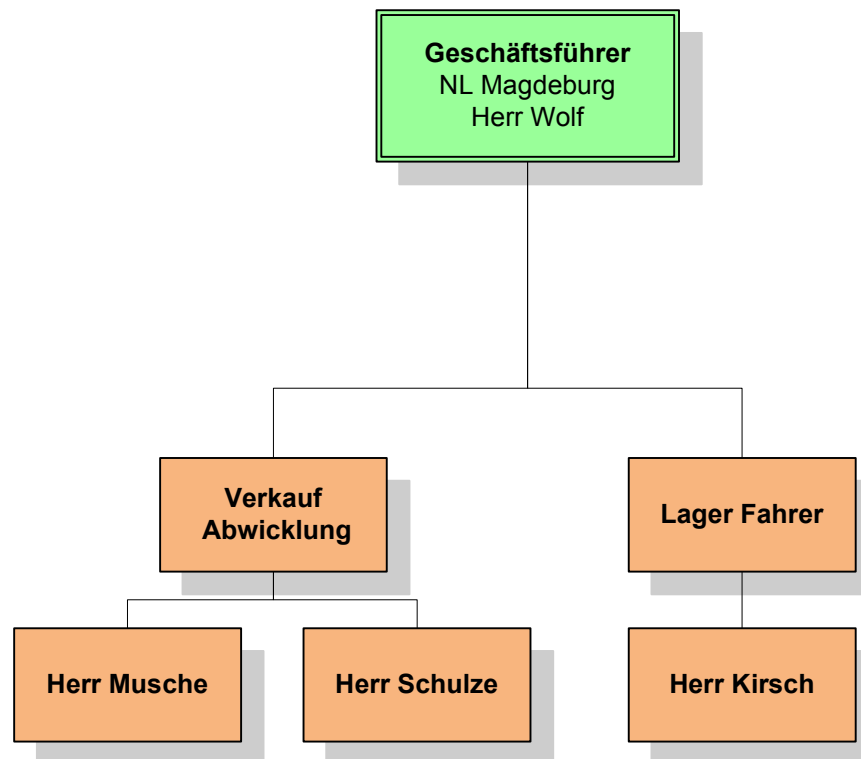
Auslagerung
Über Magdeburg

Erstellt: QB
Freigabe: Geschäftsführer
Datum: 06.04.2009



serwo

Organigramm
Anlage 2a



Erstellt: QB

Freigabe: Geschäftsführer

Datum: 06.04.2009



Anlage 3 Mitgeltende Unterlagen

serwo

Dokument	Stand
Unternehmenshandbuch	20.07.2009
Anlage 1 Prozessübersicht	06.04.2009
Anlage 2 Organigramm	06.04.2009
Anlage 3 Mitgeltende Unterlagen	20.07.2009
Verfahrensweisungen	
Verantwortung und Befugnisse	20.07.2009
Verwaltung von Dokumenten, Daten und Aufzeichnungen	06.04.2009
Prozessbeschreibungen	06.04.2009
Managementbewertung	06.04.2009
Schulungsbedarf	06.04.2009
Internes Audit	06.04.2009
Erstellung . Änderung und Verteilung der QM- Dokumente	06.04.2009
Produktentwicklung	06.04.2009
Angebotsbearbeitung Standardware	06.04.2009
Angebotsbearbeitung Kundenbezogen	06.04.2009
Einkauf Standardware	06.04.2009
Einkauf Sonderartikel	06.04.2009
Wareneingang	06.04.2009
Lager und Versand	20.07.2009
Lieferantenbewertung	06.04.2009
Kundenreklamationen	06.04.2009
Kundenzufriedenheit	06.04.2009
Vorbeuge und Korrekturmaßnahmen	06.04.2009



serwo

Verantwortung und Befugnisse

Geschäftsführer

Finanzen/Controlling

Strategie

Akquise neuer Großkunden

Öffentlichkeitsarbeit

Verkauf

Angebotserstellung

Auftragsbearbeitung, Zollabwicklung

Kundenreklamationsbearbeitung

Kundenzufriedenheit

Terminüberwachung

Auftragsabwicklung / Versand

Aufträge abwickeln

Ware versenden

Einkauf

Bestellwesen

Lieferantenauswahl

Lieferantenbewertung

Kundenreparaturen

Stand: 20.07.2009

Erstellt: QB

Freigabe: Geschäftsführung

Seite 1 von 2



serwo

Verantwortung und Befugnisse

Rechnungsprüfung

Qualitätsbeauftragter ISO 9001

QM-Bericht erstellen

Verbesserungsmaßnahmen einleiten

Interne Audits planen und durchführen

QM-Dokumentation aktualisieren

Kontinuierliche Verbesserung des QM-System anstoßen

Buchhaltung

Eingangs und Ausgangsrechnung

Lohnbuchhaltung

Lager / Warenannahme

Wareneingangsprüfung

Einlagerung



Verantwortlichkeit:

Die Freigabe und Änderung der Dokumente / Datenträger und Aufzeichnungen ist aus der Matrix Dokumente und Daten ersichtlich. Der Verteiler wird vom Ersteller der Dokumente festgelegt. Mit Outlook erfolgt die interne Kommunikation.

Datensicherung

Die Betreuung vom EDV System läuft über einen externen Dienstleister.



serwo

**Lenkung von Dokumenten,
Daten und Aufzeichnungen**

Matrix Dokumente und Daten

Dokument	Erstellung/ Änderung	Freigabe
Formulare	Alle Bereiche	Geschäftsführer
Prozessbeschreibung	QM-Beauftragte	Geschäftsführer
Handbuch	QM-Beauftragte	Geschäftsführer
Organigramm	QM-Beauftragte	Geschäftsführer
Auditplan	QM-Beauftragte	Geschäftsführer
Prozesslandkarte	QM-Beauftragte	Geschäftsführer
Normen und Gesetze	QM-Beauftragter	Geschäftsführer
Internetauftritt	Externer EDV Dienstleister	Geschäftsführer

Das Unternehmenshandbuch mit den Anlagen liegt als Papierform im Büro aus. Die Verteilung erfolgt als PDF Datei über das EDV Netzwerk.

Erstellung und Freigabe

Bei der Erstellung und Freigabe der Dokumente und Daten ist eine Kennzeichnung (incl. Externer Dokumente) anzubringen, z.B.- Ersteller, Freigabe, Kurzzeichen, Änderungsindex, Dateiname, Datum.

Freigabe / Änderung

Stand: 06.04.2009

Seite 2 von 4

Erstellt: QB

Freigabe: Geschäftsführung



serwo

Lenkung von Dokumenten, Daten und Aufzeichnungen

Die Freigabe von geänderten Dokumenten wird von derselben Stelle durchgeführt, die für die Erstfreigabe verantwortlich war. Änderungen werden gekennzeichnet, z.B. Text farblich hinterlegt

Verwaltung und Verteilung der Dokumente

Für die Verteilung der Dokumente ist der Ersteller verantwortlich.

Externe Dokumente werden entsprechend ihrem Inhalt den Vorgängen zugeordnet und archiviert.

Vernichtung

Für die Vernichtung ungültiger Unterlagen ist der Empfänger verantwortlich.

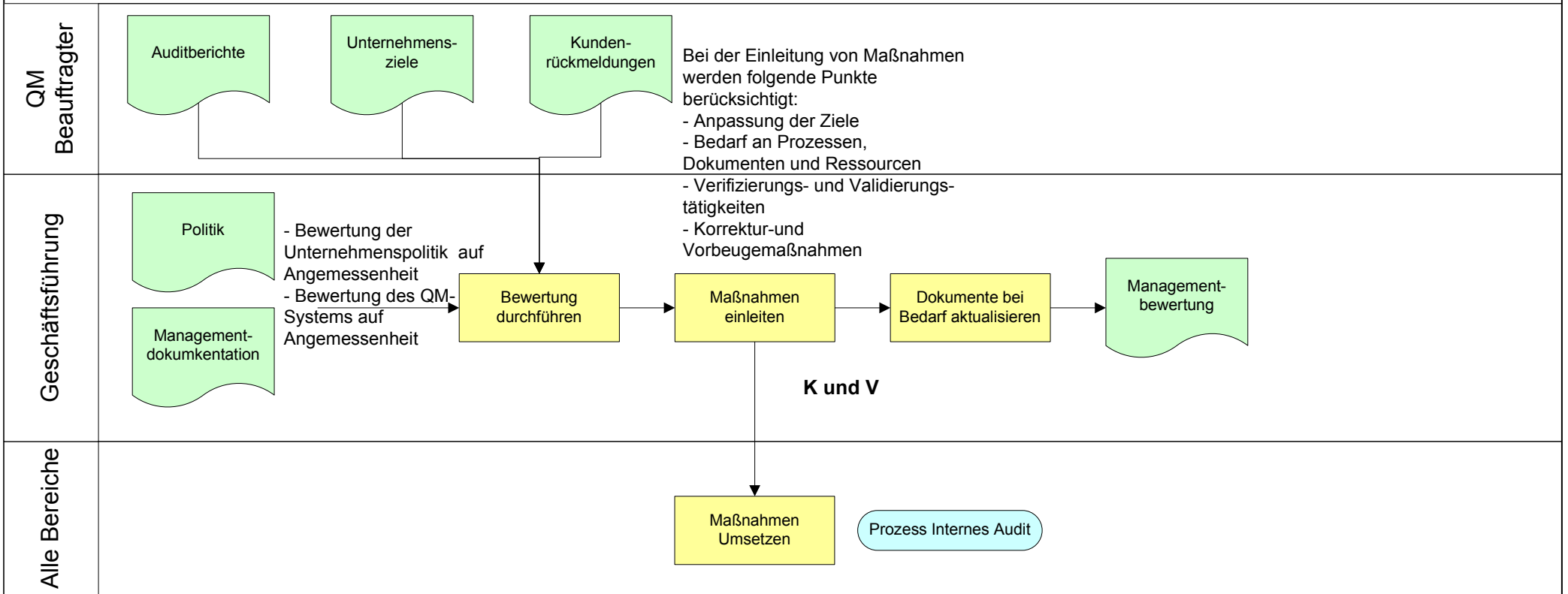
Jeder Auftrag ist über den Kunden und einer eindeutigen Nummer an dem EDV System gekennzeichnet. Damit erfolgt eine Lenkung der Dienstleistung.

Matrix Aufzeichnungen und Aufbewahrungszeitraum

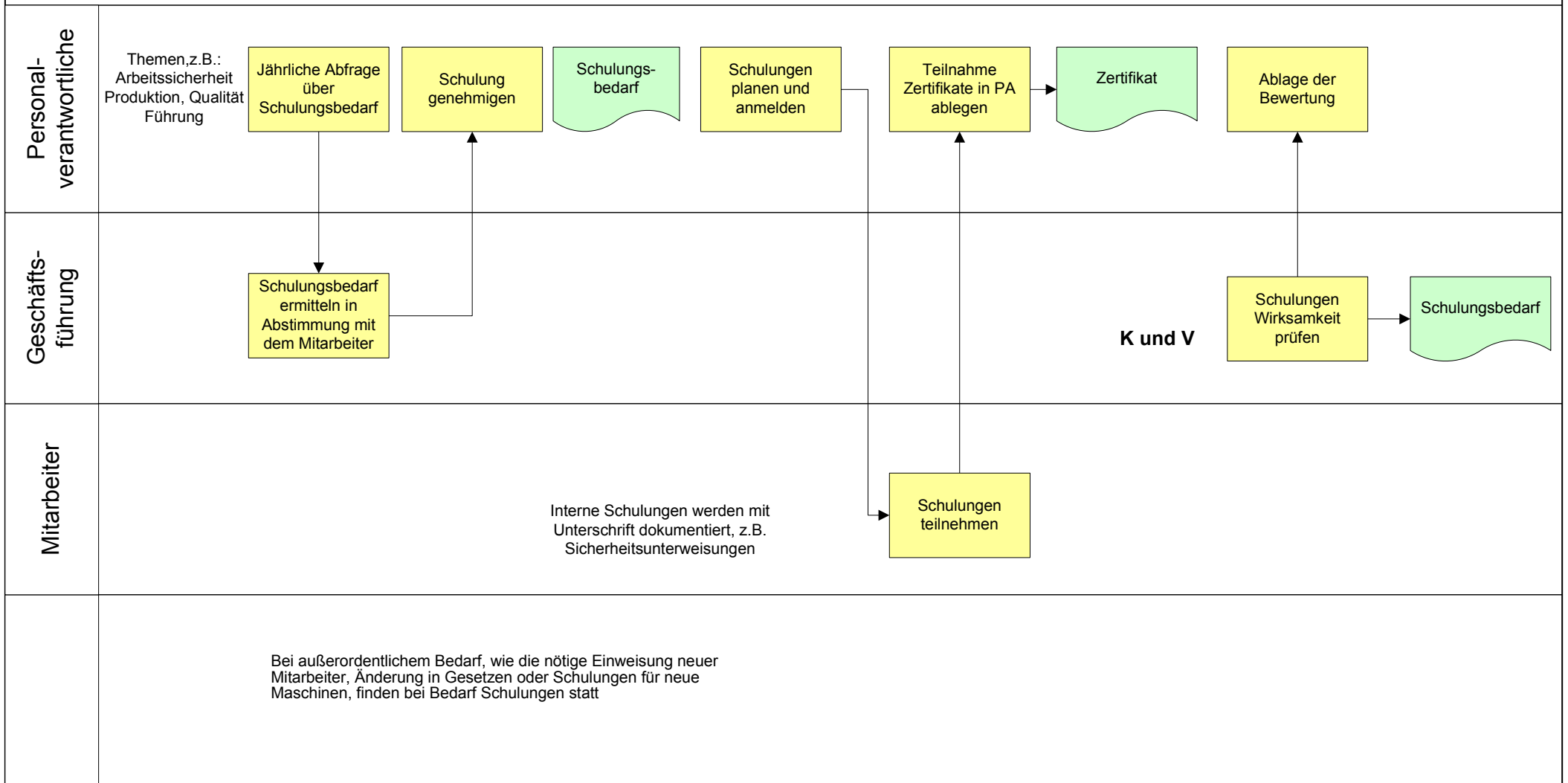
Dokument	Wer	Ort	Zeitraum (min)
Auditberichte	QM-Beauftragter	Ordner QM	3 Jahre
Schulungsnachweise	Büro	Personalakte	10 Jahre
Management- bewertung	GF	Ordner QM	3 Jahre
Kundenrückmeldungen, z.B. schriftliche Reklamationen	Vertrieb	Ordner QM	10 Jahre
Lieferantenbewertung	Vertrieb	Ordner QM	3 Jahre
Ungültige QM- Dokumente	QB	EDV System	10 Jahre
Kundenmappe	Vertrieb	Ordner QM	10Jahre
Rechnungen	Vertrieb	Ordner im Büro	10 Jahre
Lieferscheine	Vertrieb	Ordner im Büro	10 Jahre
Angebote	Vertrieb	Ordner im Büro	10 Jahre
Bestellung an Lieferanten	Einkauf	Ordner im Büro	10 Jahre
EDV System			10 Jahre

Normen und Gesetze werden durch den Vertrieb auf aktuellem Stand gehalten.

Prozess: Managementbewertung



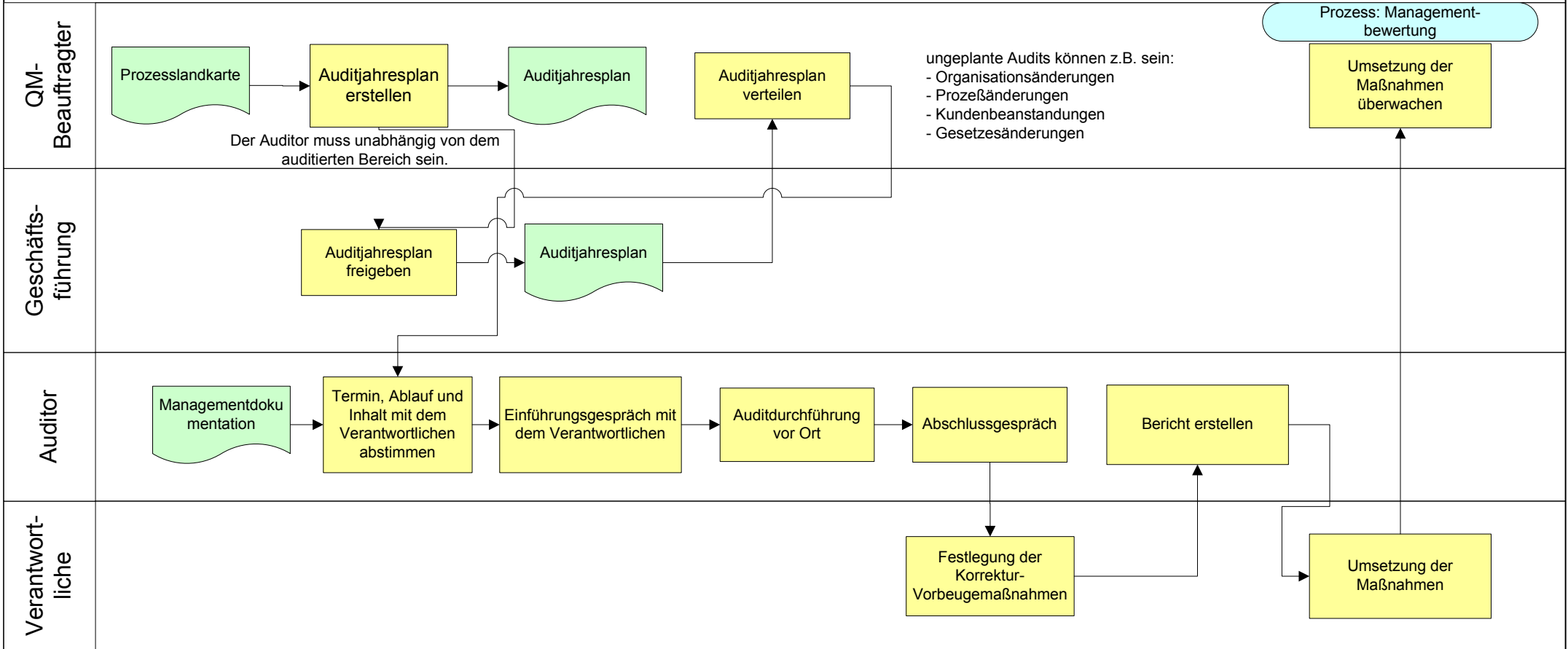
Prozess: Schulung



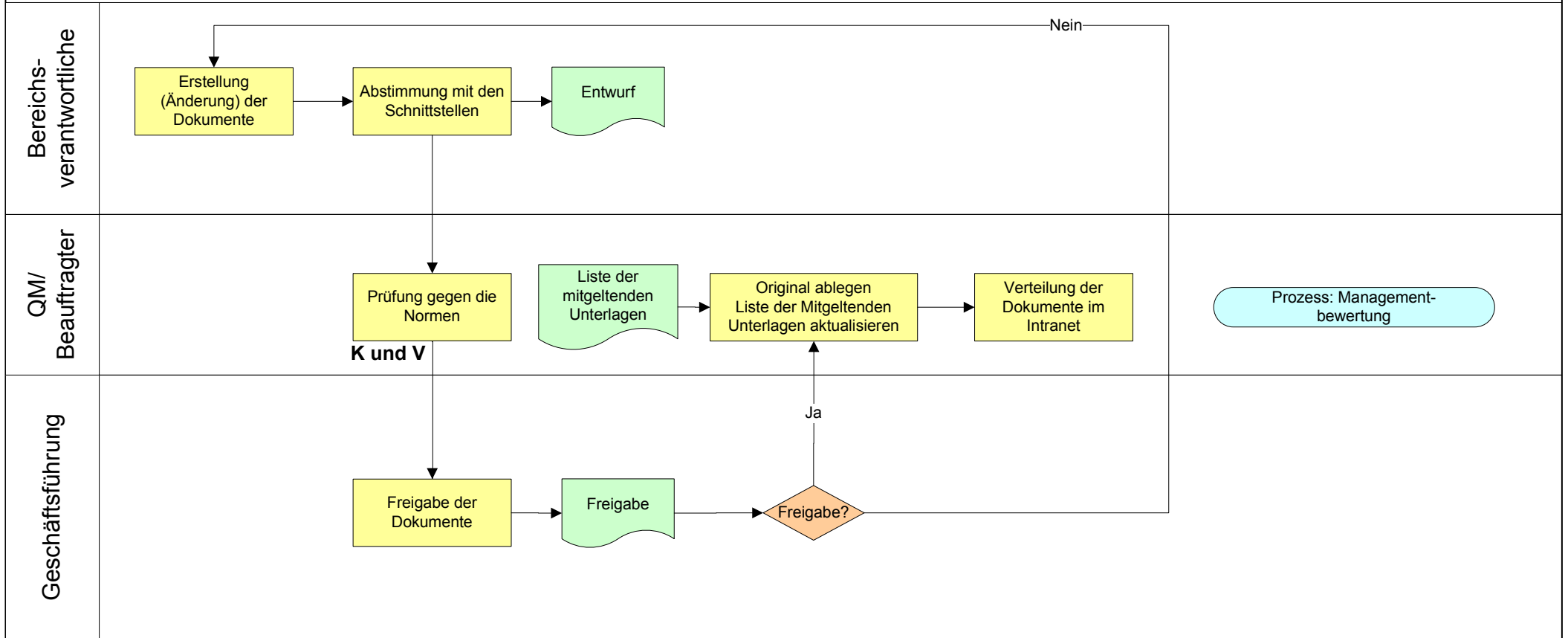
Prozess: Internes Audit



serwo



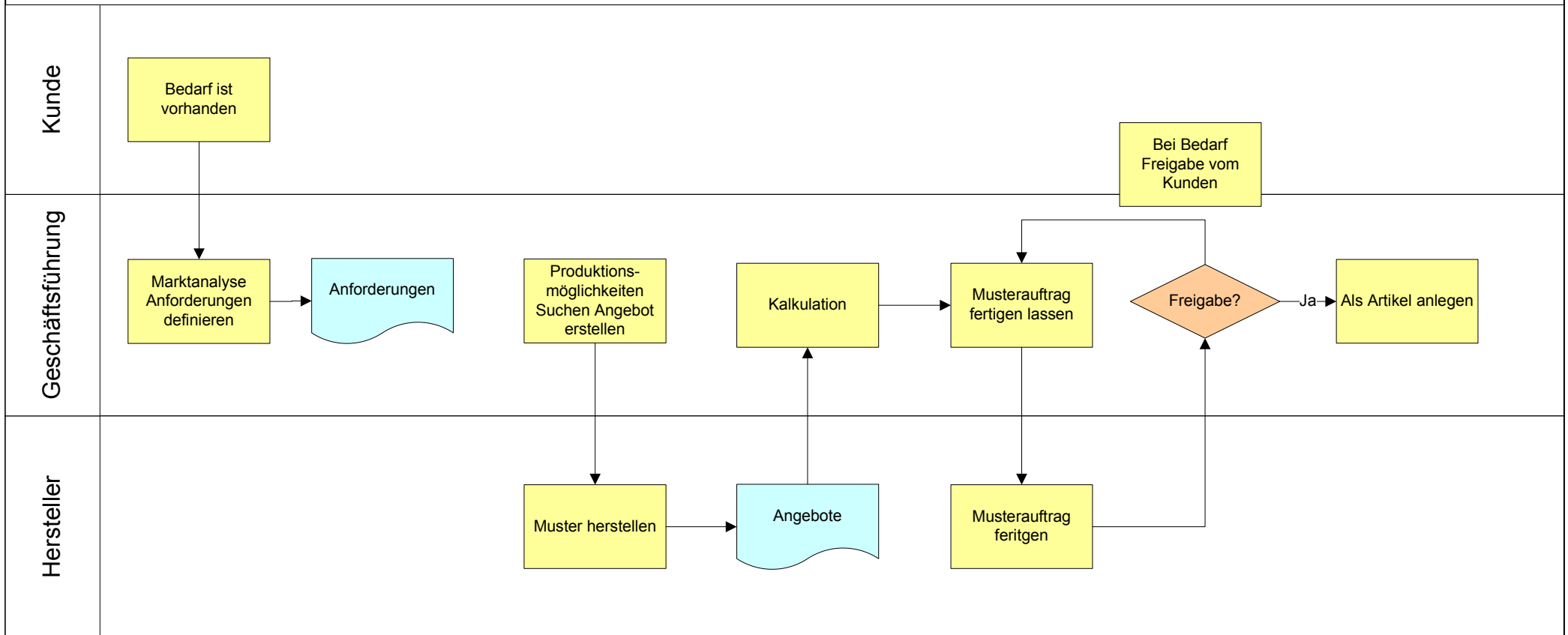
Prozess: Erstellung, Änderung und Verteilung der Managementdokumente



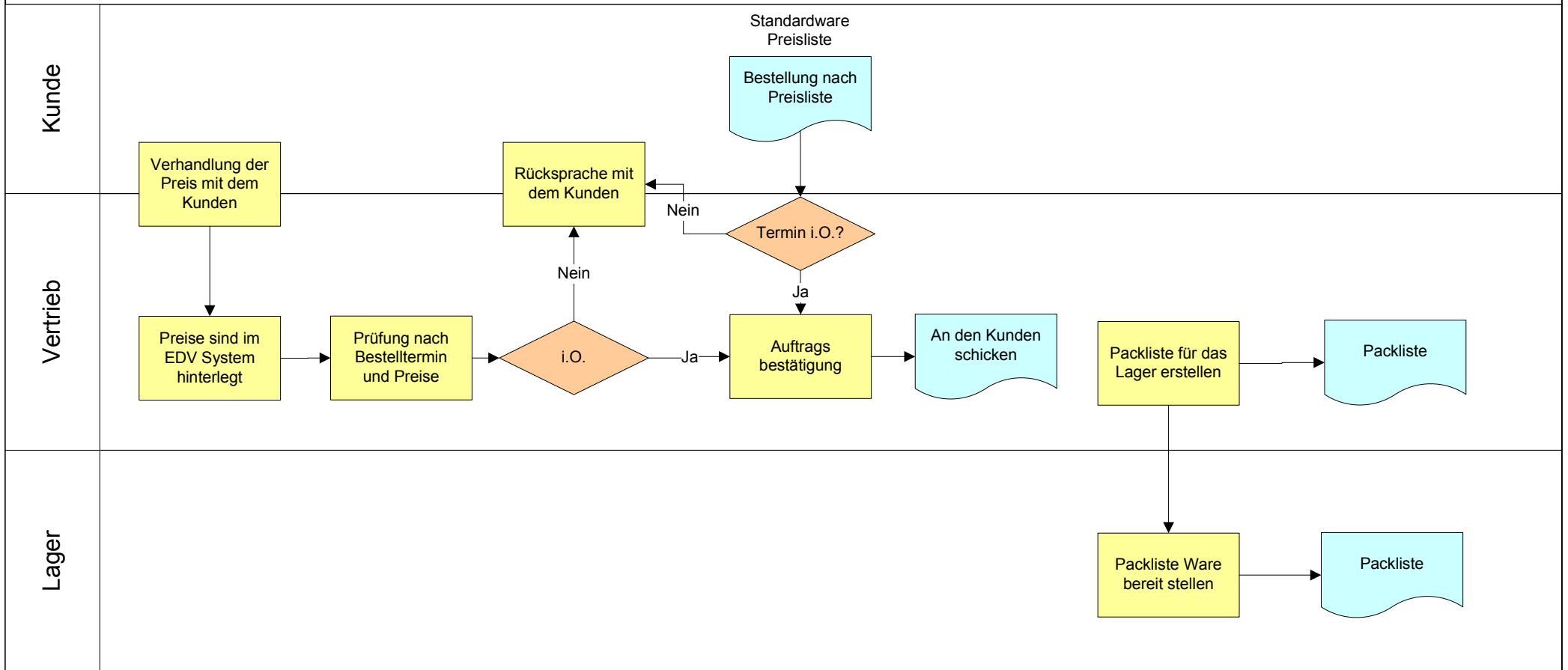
Prozess: Produktentwicklung



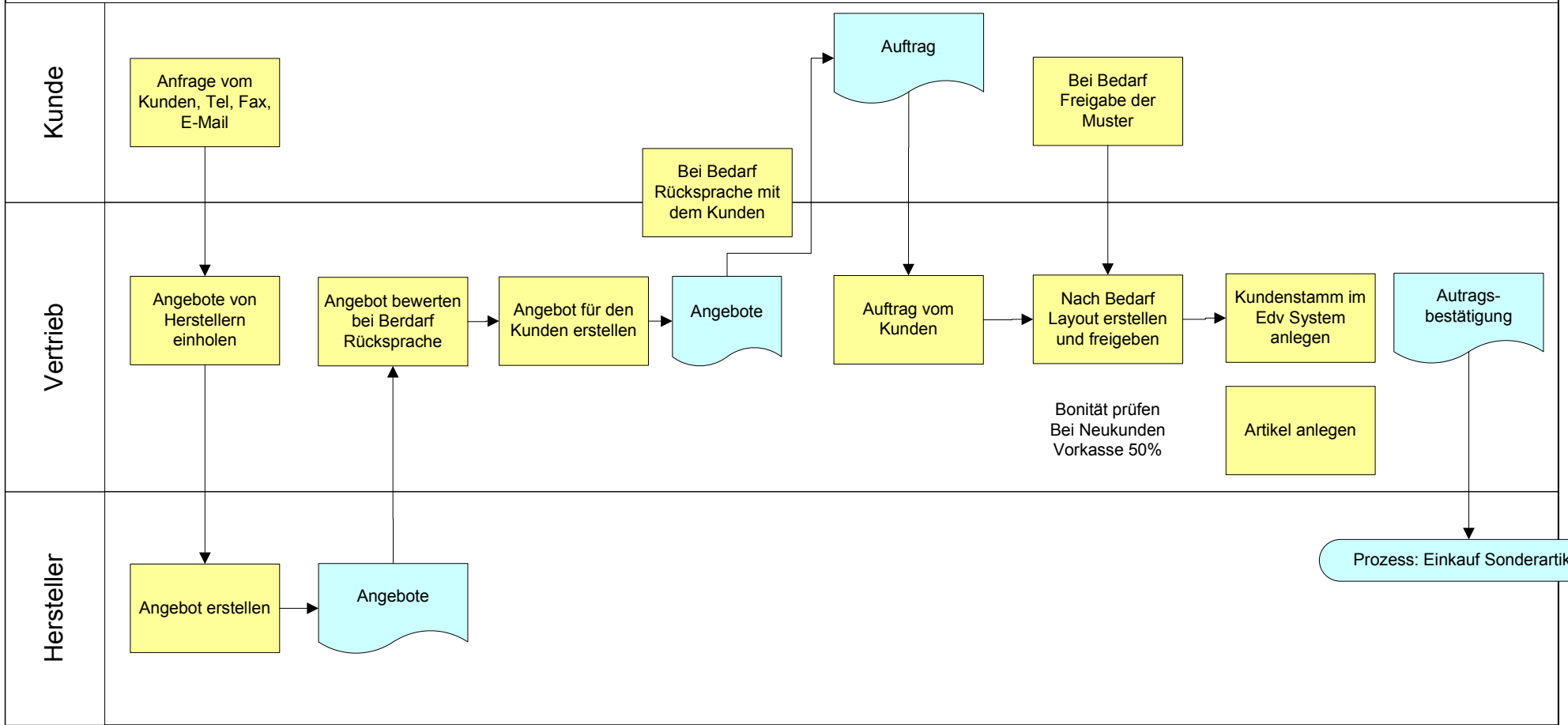
serwo



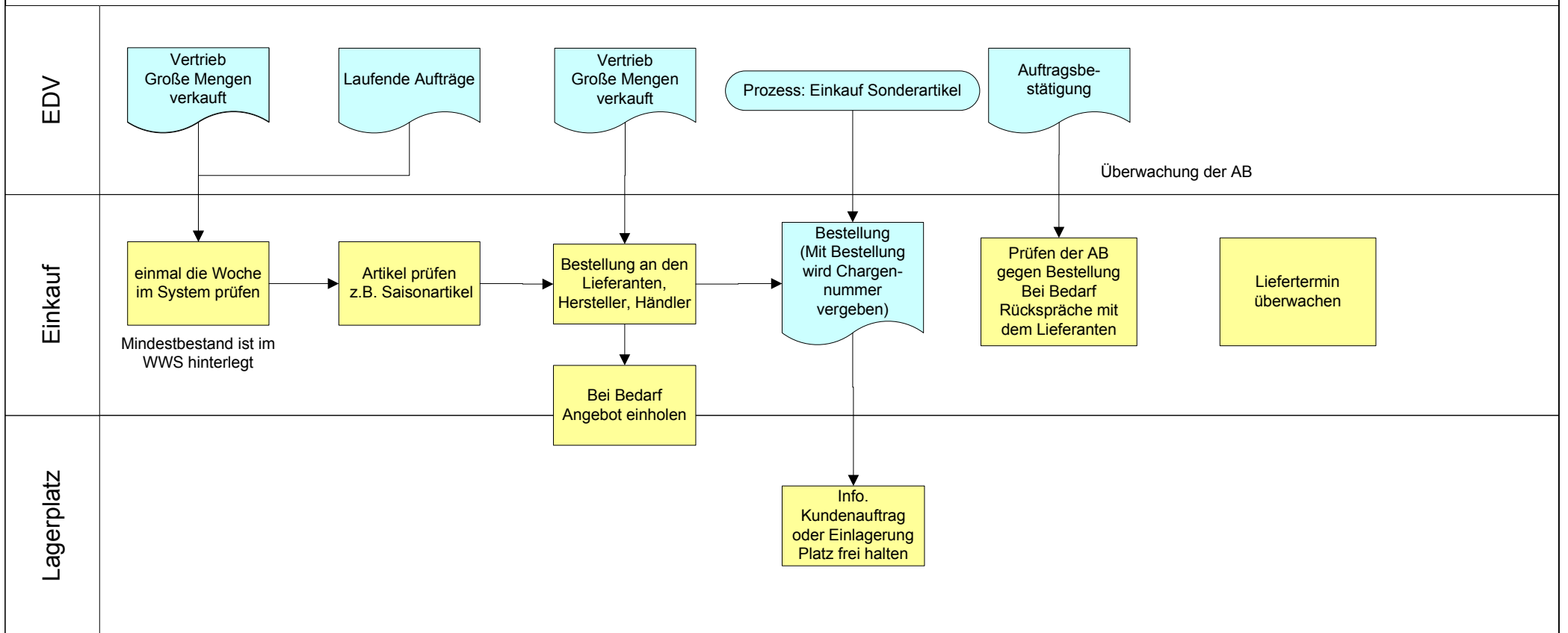
Prozess: Angebotsbearbeitung Standardware



Prozess: Angebotsbearbeitung Kundenbezogen



Prozess: Einkauf Standardware

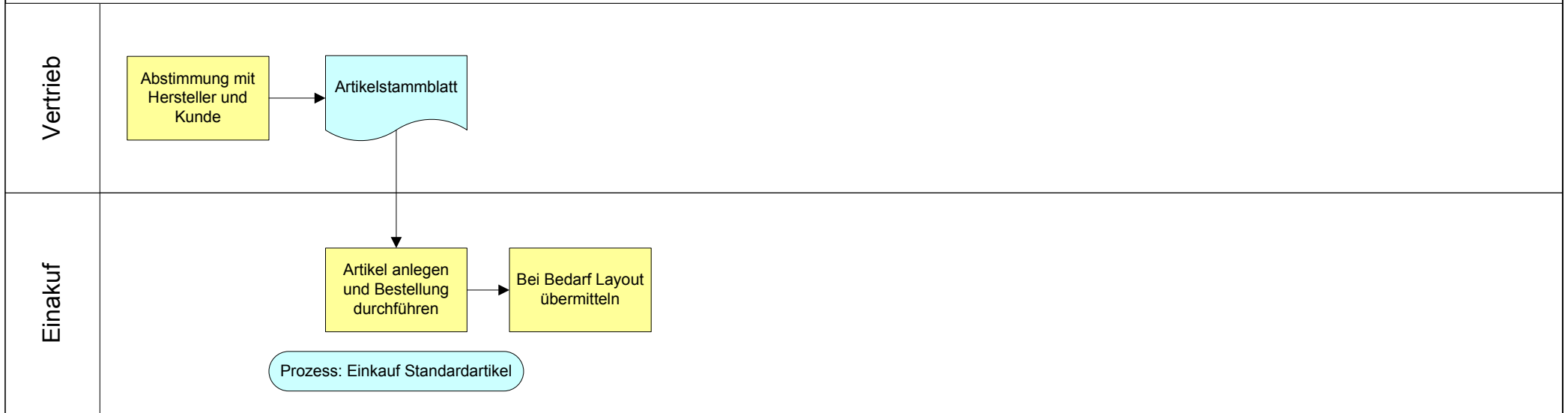


WWS
Warenwirtschaftssystem

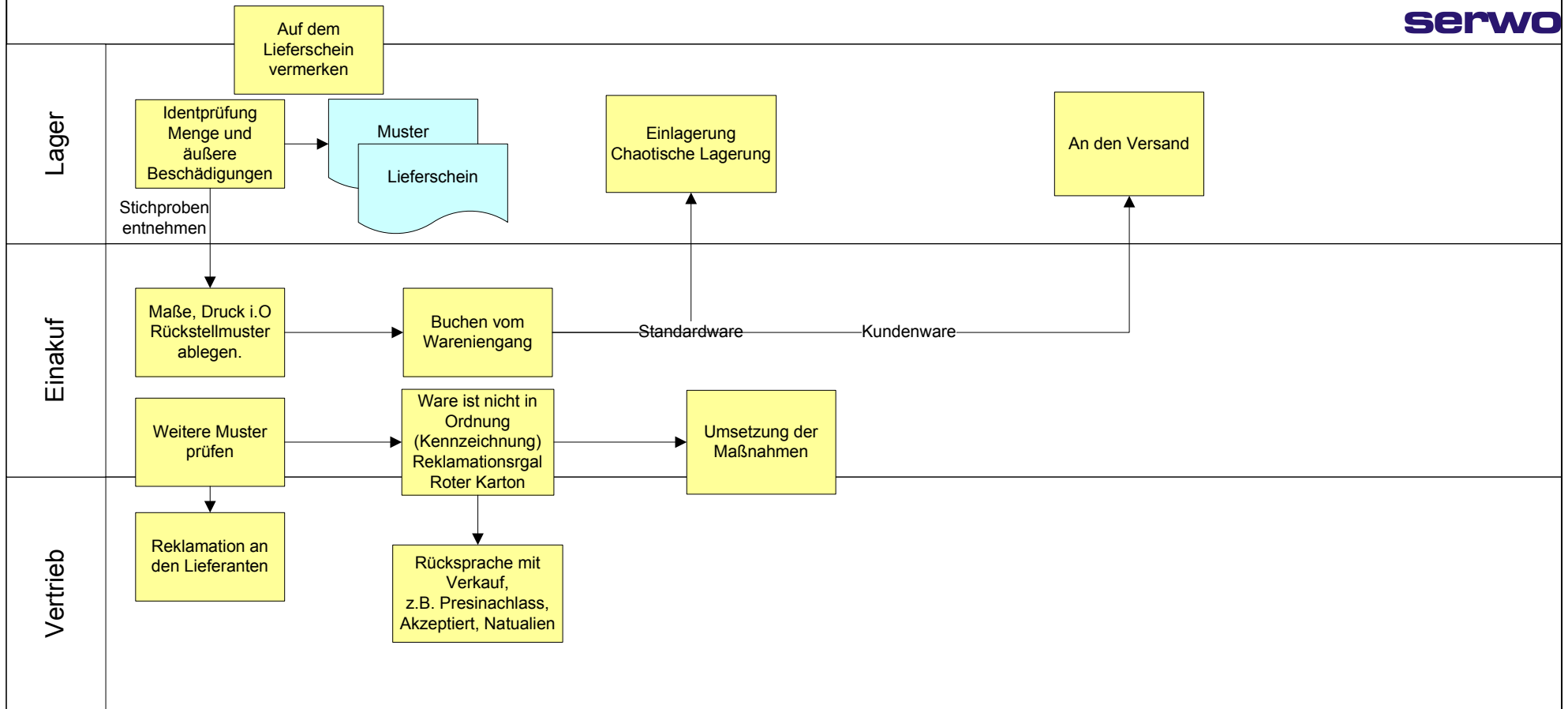
Prozess: Einkauf Sonderartikel



serwo



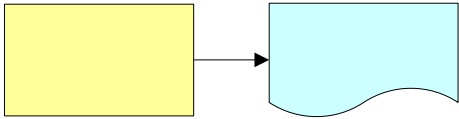
Prozess: Wareneingang



Prozess: Lager und Versand



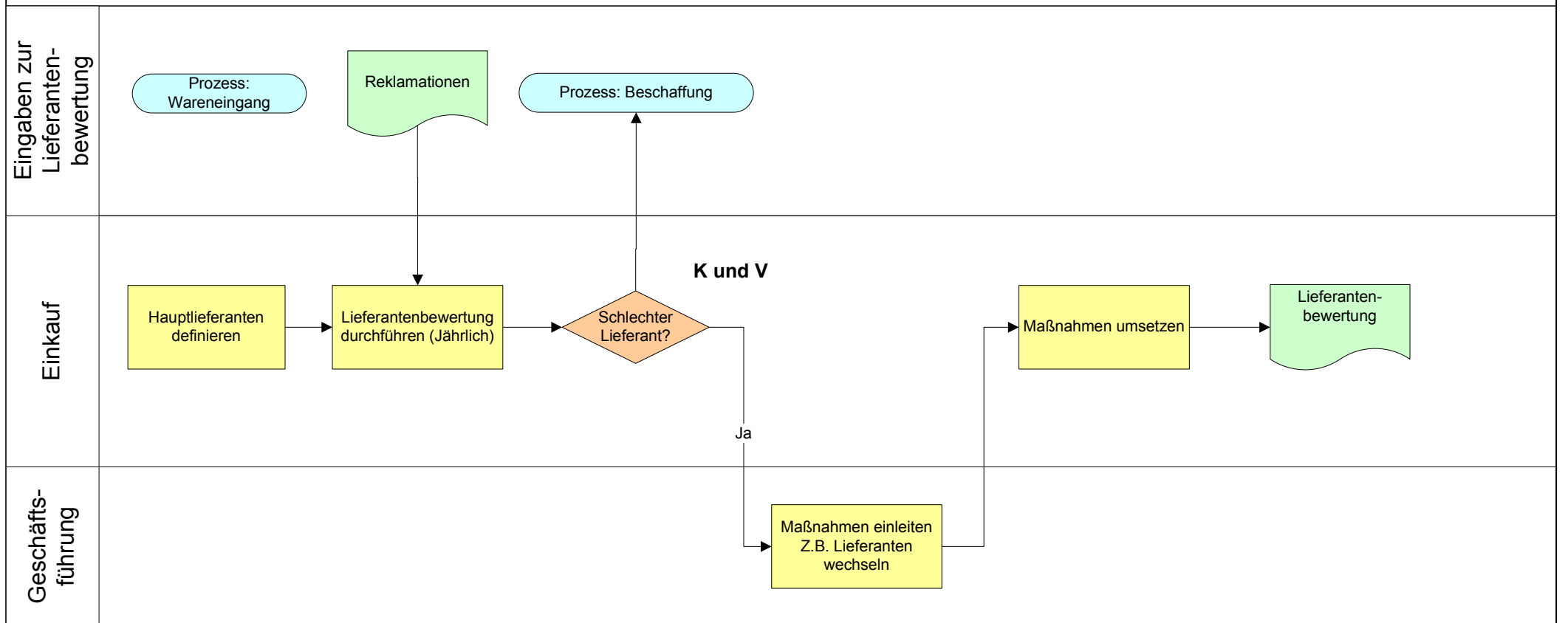
serwo

Lager	
Auftrags- abwicklung	

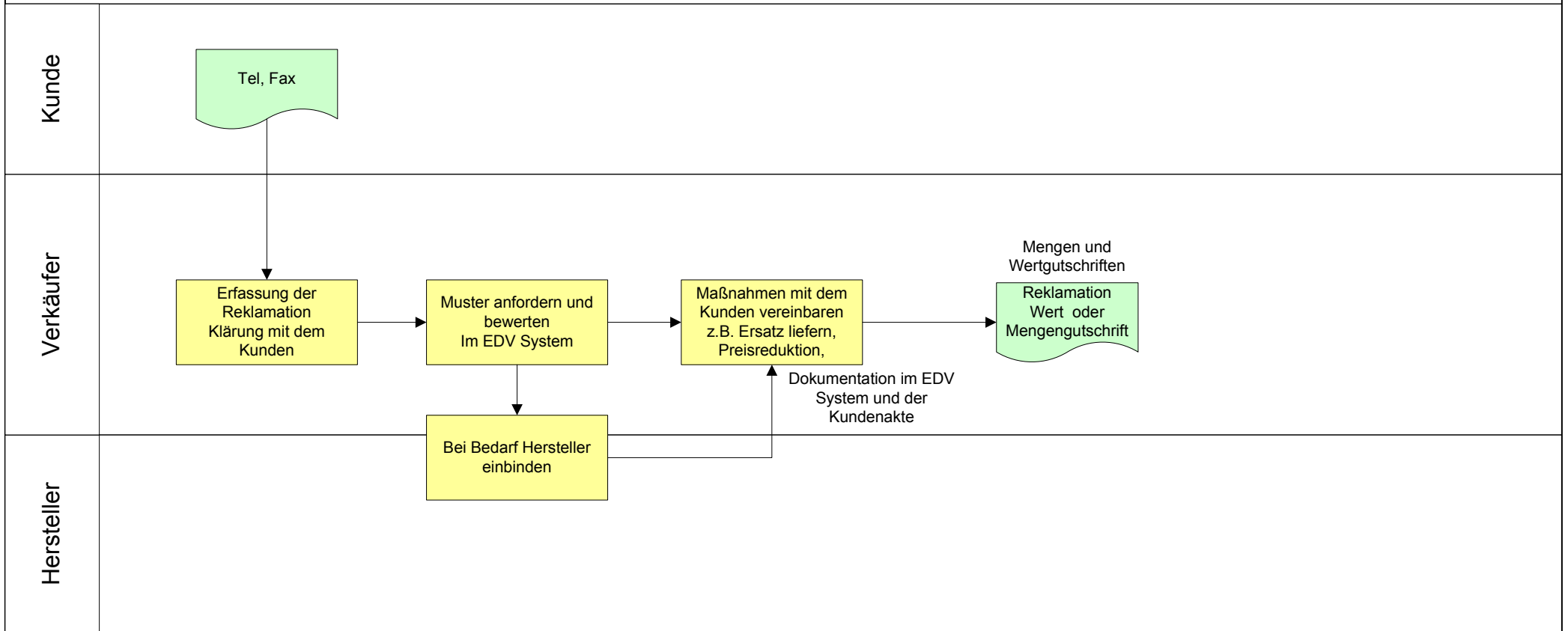
Prozess: Lieferantenbewertung



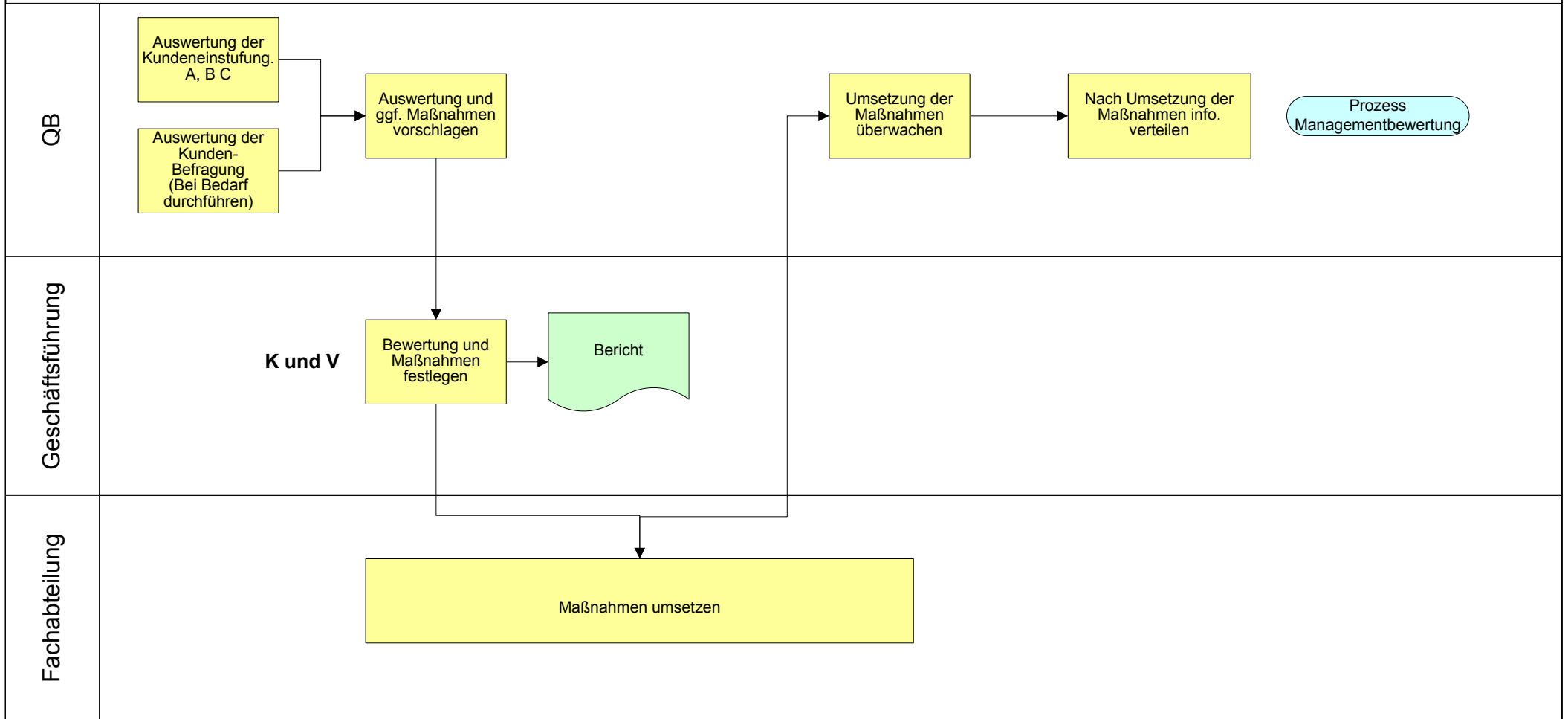
serwo



Prozess: Kundenreklamationen



Prozess: Kundenzufriedenheit



- A Gute Bewertung, keine Maßnahmen erforderlich
- B kleine Verbesserungspotentiale vorhanden, Maßnahmen bei Bedarf erforderlich
- C Verbesserungspotentiale vorhanden, Maßnahmen einleiten

Prozess: Vorbeuge- und Korrekturmaßnahmen

