

# Managementhandbuch

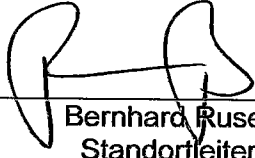
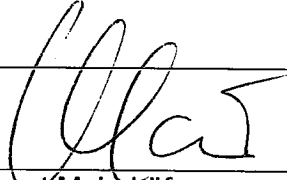

## der Norgren GmbH

### Commercial Vehicle Sector (CVS)

## Werk Großbettlingen

**Geltungsbereich:**  
**Produktion und Montage von pneumatischen, automatischen und elektronischen  
 Komponenten und Ausrüstungsteilen**

**Remote location: operativer Einkauf und Logistik am Standort  
 Großbettlingen  
 und  
 Vertrieb, strategischer Einkauf, Entwicklung, Plattformentwicklung und zentrale Ver-  
 waltung im Werk der Norgren GmbH in Fellbach**

		
Bernhard Ruser Standortleiter	Helmut Maierhöfer Leiter Qualitätssicherung	Helmut Maierhöfer Qualitätsmanagementbeauftragter Werk Großbettlingen

## Grundsaterklärung der Geschäftsführung

# Qualität und Umweltschutz aus Tradition

Die **Norgren GmbH** mit Sitz in Alpen ist ein im Jahre 2003 ausgeführter Zusammenschluss aus den Werken Alpen (ehemals Martonair) sowie Fellbach und Großbottlingen (ehemals Herion). Die Herion Werke wurden 1938 gegründet und wurden in 1997 von Norgren übernommen. Martonair wurde 1949 gegründet und wurde 1986 von Norgren übernommen.

Diese Tradition beinhaltet heute

- jahrzehntelange Erfahrung auf dem Gebiet der pneumatischen Steuerungs- und Regelungstechnik
- eine jahrzehntelange Verbundenheit mit unseren Kunden
- eine erheblich verbreiterte Kundenbasis und Produktpalette in einer internationalen Gruppe
- den Ansporn durch eine permanente Verbesserung der technischen und organisatorischen Verfahren stets zu den Besten zu gehören.
- umweltbewusstes Handeln
- Sicherheit im Arbeitsprozess
- Sicherheit unserer Produkte
- Schutz der Umwelt

## Die Wünsche unserer Kunden das ist unsere tägliche Verpflichtung zur Qualität.

Dieser Verpflichtung kommen wir mit einem Qualitätsmanagementsystem nach, in dem die 8 Grundsätze des Qualitätsmanagements fest verankert sind.

Kundenorientierung  
Führung  
Mitarbeiterorientierung  
Prozessorientierung  
Systemorientierung  
Ständige Verbesserung  
Sachbezogener Ansatz zur Entscheidungsfindung  
Lieferantenbeziehungen

## Unternehmensleitsätze

1. Norgren fertigt qualitativ hochwertige Pneumatik- und Fluidgeräte zu konkurrenzfähigen Preisen für die Industrie. Im Besonderen sind das die Automobil – Industrie, der Maschinen- und Prozessanlagenbau.
2. Norgren erachtet eine starke Marktstellung als wesentlichen Faktor zur Unternehmenssicherung. Norgren erarbeitet und sichert sich diese durch eine aktive Verkaufspolitik mit dem Ziel einer wirtschaftlichen Marktausschöpfung.
3. Norgren ist kundenorientiert, d.h. Norgren stellt sich in seinem Handeln so weit wie möglich auf die Wünsche der Kunden ein.

Norgren ist weltweit tätig und erkennt, dass hierzu die Potentiale

- des Marketings
  - der Entwicklung
  - der Produktion
  - der Finanzen
  - des Managements
  - der Organisation
- entsprechend aufzubauen und weiterzuentwickeln sind.

4. Norgren ist bestrebt bei seinen Tätigkeiten die Umwelteinflüsse zu minimieren.
5. Norgren will in allen seinen Geschäftsbeziehungen ein faires und ausgewogenes Verhältnis mit langfristigen und soliden Beziehungen pflegen.
6. Norgren legt Wert auf eine gute Zusammenarbeit mit den Behörden und anderen öffentlichen Institutionen.
7. Norgren ist im Rahmen der vorhandenen Möglichkeiten bestrebt die persönliche und berufliche Entfaltung seiner Mitarbeiter zu fördern und durch deren aktive Einbeziehung in das Unternehmen, ein gutes und motivierendes Arbeitsklima zu erhalten.
8. Norgren erwartet von seinen Mitarbeitern eine hohe berufliche und persönliche Qualifikation und eine überdurchschnittliche Leistung. Norgren ist bestrebt, seine Mitarbeiter den gestiegenen Anforderungen und der erbrachten Leistung entsprechend gerecht zu honorieren.
9. Norgren ist sich bewußt, dass der Unternehmenserfolg maßgeblich von den Führungs- und Fachkräften bestimmt wird. Norgren verlangt von diesen im besonderen die volle Identifikation mit der Politik und den Zielen des Unternehmens, Innovationsbereitschaft, Flexibilität sowie ein kundenorientiertes, kooperatives, kostenbewusstes und beispielhaftes Führungsverhalten.
10. Norgren muss einen Gewinn erwirtschaften, der es erlaubt, die Existenz und die längerfristige Weiterentwicklung des Unternehmens zu sichern und eine angemessene Verzinsung des investierten Kapitals zu ermöglichen.
11. Das gesamte Unternehmensgeschehen steht immer unter dem Primat, dass es seine Entscheidungsfreiheit bewahrt.
12. Die Norgren Werke handeln umweltbewusst.

## **Firmenpolitik zu Qualität und Umwelt**

### **Kundenzufriedenheit**

Die Zufriedenheit unserer Kunden ist eines der wichtigsten Unternehmensziele. Wir wollen unseren Kunden langfristig ein verlässlicher Partner sein. Der Kunde setzt den Maßstab für unser Handeln. Sein positives Urteil sichert unseren wirtschaftlichen Erfolg. Der Weg zum Ziel wird durch die kontinuierliche Ermittlung der Kundenzufriedenheit überwacht.

### **Schnittstelle zu Lieferanten**

Der Unternehmenserfolg von Norgren hängt in starkem Maße von unseren Lieferanten ab. Wir entwickeln uns gemeinsam mit unseren Lieferanten und nutzen deren Erfahrung. Eine vertrauensvolle Zusammenarbeit ist selbstverständlich.

### **Umsetzen des Management-Systems**

Für unsere Tätigkeiten haben wir einen hohen Standard festgelegt. Wir alle sind deshalb verpflichtet, die im Management-System enthaltenen Richtlinien umzusetzen. Wir arbeiten im gesamten Unternehmen prozessorientiert und als Ziel gilt immer "Null Fehler". Wir wollen Fehler vermeiden und die Fehlerursachen konsequent beseitigen. In internen und externen Prozessen wird stets die 100%ige Liefertreue angestrebt.

### **Mitarbeiterorientierung**

Jeder Mitarbeiter trägt verantwortlich zum Erfolg des Unternehmens bei und wird zur Erfüllung seiner Aufgaben systematisch aus- und weitergebildet. Die Mitarbeiterzufriedenheit hat bei Norgren einen hohen Stellenwert und wird darum in Mitarbeitergesprächen befragt und durch das Personalmanagement ausgewertet und verbessert. Mit der IMI Way Initiative wird den Mitarbeitern der Kodex für einen fairen und nach ethischen Grundsätzen ausgerichteten Geschäftsbetrieb vermittelt.

### **Verantwortung der Leitung**

Das Erreichen unserer Unternehmensziele ist eine wichtige Führungsaufgabe. Die von der Leitung vorgegebenen Unternehmensziele werden im Unternehmen kommuniziert und die Vorgaben von den Führungskräften konsequent umgesetzt und kontrolliert. Es gilt der Leitsatz Sicherheit vor Wirtschaftlichkeit.

### **Unternehmensbeauftragte EG-Richtlinien**

Unsere Produkte werden im Geltungsbereich von EG-Richtlinien eingesetzt. Norgren ist sich seiner Herstellerverantwortung bewusst und stellt sich den Maximalforderungen nach Produktsicherheit. Für die Anwendung in Anlagen mit Risikopotential, werden ausgewählte Produkte nach den zutreffenden Regelwerken qualifiziert. Die benannten Unternehmensbeauftragten stellen die Einhaltung der europäischen Richtlinien, EG-Druckgeräte-Richtlinie, EG-Richtlinie zum Explosionsschutz, den EG-Richtlinien zum internationalen Verkehrsrecht, der EMV und der Niederspannungsrichtlinie sicher.

### **Gesundheit und Sicherheit**

Wir tragen nicht nur betriebsintern zu einer kontinuierlichen Verbesserung der Arbeitssicherheit bei, sondern wir realisieren mit unserem Fach-Know-how und unseren Produkten auch die Verringerung von Belastungen beim Kunden. Die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften und Auflagen sind für uns selbstverständlich.

## **Umweltschutz**

Umweltschutz über die gesetzlichen/behördlichen Forderungen hinaus ist ein fester Bestandteil unserer Unternehmensphilosophie. Neben dem wirtschaftlichen Erfolg, der Qualität unserer Produkte sowie des Arbeits- und Gesundheitsschutzes verpflichten wir uns zu einer Umweltpolitik, die sich eine kontinuierliche Verbesserung im Umweltbereich zum Ziel setzt. Um diese Verpflichtung umzusetzen, orientieren wir uns an folgenden Leitsätzen:

- Es ist unser Bestreben, bei allen betrieblichen Produktionsprozessen und den damit verbundenen betrieblichen Tätigkeiten Energie und Wasser einzusparen und somit die Ressourcen der Natur zu schonen.
- Alle Materialien, Verfahren und Produkte werden vor der Einführung sorgfältig und kritisch auf ihre Umweltauswirkung überprüft.
- Unsere Produktionsverfahren, Anlagen und Tätigkeiten werden auf Gefährdungspotentiale und Umweltauswirkungen überprüft um so zu gewährleisten, dass Umweltbelastungen und Schäden nicht auftreten können.
- Wir gestalten unsere Produkte im Design, Konstruktion, Material- und Energieeinsatz so, dass die ökologischen Belange bestmöglich berücksichtigt werden.
- Wir entwickeln wirtschaftliche Lösungen für reparaturfreundlichere und die Umwelt weniger belastende Produkte.
- Wir führen Roh-, Betriebs- und Werkstoffe weitgehendst in die Stoffkreisläufe zurück (Recycling).
- Durchführung von Maßnahmen zur Verringerung der Umweltbelastungen durch Abfall, Abwasser, und Emissionen.
- Es werden die Mitarbeiter/-innen im Rahmen ihrer Tätigkeiten über die betrieblichen Umweltprobleme informiert und geschult. Dabei unterstützen wir sie aktiv bei der Umsetzung von sinnvollen, wirtschaftlichen Vorschlägen zur Verbesserung des betrieblichen Umweltschutzes.
- Wir pflegen eine offene und kooperative Zusammenarbeit mit der Öffentlichkeit und den zuständigen Behörden
- Einführung und Aufrechterhaltung eines Umweltmanagementsystems.
- Auch unsere Lieferanten sind verpflichtet ihre Prozesse umweltgerecht zu gestalten.

## Unser Managementsystem

Zur Verwirklichung der Unternehmensleitsätze und zur Realisierung der gesteckten Ziele hat

**die Norgren GmbH (CVS)**

im Werk Großbettlingen

ein zertifiziertes Managementsystem nach

**ISO 9001:2008**

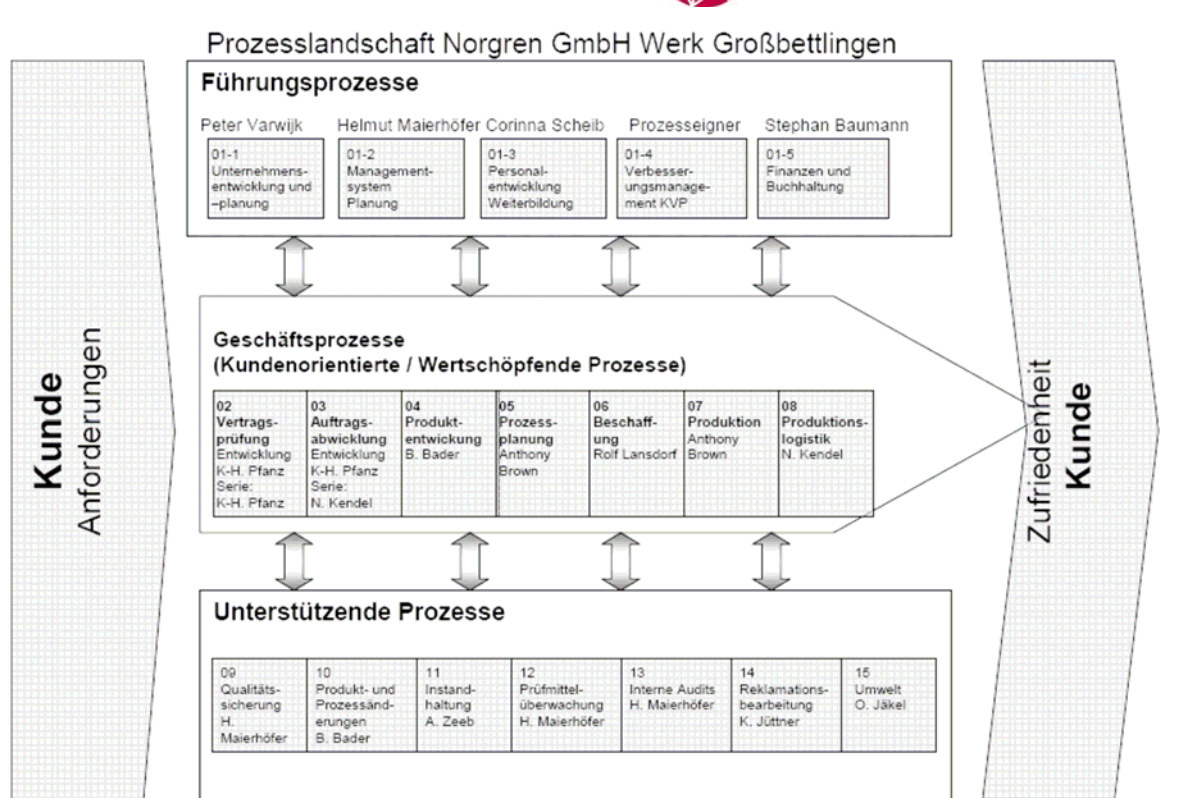
**" Qualitätsmanagementsysteme – Anforderungen "**

eingrichtet.

Das Werk Großbettlingen und die Zentralbereiche im Norgren Werk Fellbach erfüllen die Anforderungen der **ISO TS 16949:2009** „Besondere Anforderungen bei Anwendung von ISO 9001:2008 für die Serien- und Ersatzteilproduktion in der Automobil-Industrie“ und der **ISO 14001:2009** „Umweltmanagementsysteme“.

Das Managementsystem Großbettlingen ist auf Geschäftsprozessen aufgebaut und ist verbindlich von allen Mitarbeitern zu befolgen.

Die Prozesse im Werk Großbettlingen orientieren sich an den Interessen der Kunden aus dem Bereich Automotive, was in der folgenden Prozesslandschaft zum Ausdruck kommt.



Prozess 01- Führungsprozesse: Planung und Lenkung des Unternehmens durch die Unternehmensleitung.

Prozess 02 – Vertragsprüfung: Die verantwortlichen Vertriebsabteilungen klären in Zusammenarbeit mit den Fachabteilungen die Herstellbarkeit der vom Kunden geforderten Produkte.

Prozess 03 – Auftragsabwicklung: Die Auftragsabwicklung wird bei Neuprodukten von der Projektleitung und bei Serienprodukten vom Supply Chain Management wahrgenommen.

Prozess 04 – Produktentwicklung: Der „Produktentwicklungsprozess“ begleitet ein neues Produkt von der Kundenanfrage bis zur Serienreife.

Prozess 05 – Prozessplanung: Die zur Produktrealisierung erforderlichen Prozesse in mechanischer Fertigung, Montage und bei den Lieferanten werden geplant und validiert.

Prozess 06 – Beschaffung: Der strategische Einkauf legt Lieferanten fest und ist federführend verantwortlich für deren Qualifizierung.

Prozess 07 – Produktion: Mechanische Fertigung und Montage der Geräte und Baugruppen.

Prozess 08 – Produktionslogistik: Dieser Prozess regelt das Supply Chain Management und die Logistik. Die Serienlieferungen werden vom operativen Einkauf betreut.

Prozesse 09 bis 15 - Unterstützende Prozesse: Die Geschäftsprozesse werden durch diese Prozesse aktiv unterstützt.

Die Vorgänge in den Prozessen sind mit Verfahrens- und Arbeitsanweisungen beschrieben, die allen Mitarbeitern verfügbar sind.

Das Norgren Werk Großbottlingen betreibt ein aktives Verbesserungsmanagement. Das Verbesserungsmanagement wird gemeinsam mit Kunden, Norgren Mitarbeitern und Lieferanten ausgeführt.

Die Unternehmensziele werden zu Jahresbeginn von der Geschäftsführung bekanntgegeben und mit definierten Größen gemessen und im Managementreview veröffentlicht. Die Ergebnisse werden konsequent umgesetzt.

Norgren bedient sich der Qualitätsmethoden und Qualitätswerkzeugen wie FMEA und QFD.

## Verbesserungsmanagement

