

	<b>Management - Handbuch</b>	Kapitel: 1	MH - 01
		In Kraft: 07.02.2023	
		Revision: 18	
		Seite: 1 von 11	

## **1.0 GRUNDSATZERKLÄRUNG UND KONTEXT DER ORGANISATION**

### **1.1 Unternehmensethik**

### **1.2 Qualitäts- und Produktpolitik**

### **1.3 Arbeitssicherheits- und Gesundheitsschutzpolitik**

### **1.4 Umweltpolitik**

### **1.5 Energiepolitik**

### **1.6 Kontext der Organisation**

	<h1>Management - Handbuch</h1>	Kapitel: 1	MH - 01
		In Kraft: 07.02.2023	
		Revision: 18	
		Seite: 2 von 11	

## **1.1 Unternehmensethik**

### **Arbeitsbedingungen und Arbeitsvergütung**

Für die Fripa KG stehen die Beschäftigten im Vordergrund. Aus diesem Grund verpflichtet sich die Fripa KG gute und faire Arbeitsbedingungen zu gewährleisten. Dazu zählt eine kollegiale Arbeitsumgebung, welche sowohl von den Mitarbeitern untereinander, als auch von den Führungskräften gewahrt wird. Dazu hat Fripa die Führungsleitsätze MH-03-Anhang 4 etabliert. Ziel ist es, interne Probleme mittels direkter Kommunikation zu lösen. Sollte das nicht möglich sein, ist der Kontakt zum Betriebsrat oder zu den Fripa internen Vertrauensleuten möglich. Zu guten Arbeitsbedingungen zählen ebenfalls geregelte Arbeitszeiten, sowie die Vergütung von Überstunden. Diese werden in Betriebsvereinbarungen geregelt, welche zwischen Geschäftsleitung und Betriebsrat abgeschlossen werden.

Die Gesundheit der Mitarbeiter steht im direkten Zusammenhang mit dem Unternehmenserfolg. Allen Mitarbeitenden werden deshalb auf freiwilliger Basis im regelmäßigen Rhythmus ärztliche Untersuchungen durch den Betriebsarzt angeboten. Die Durchführung gesetzlich vorgeschriebener Untersuchungen ist obligatorisch und deren Realisierung wird kontrolliert. Es soll somit sichergestellt werden, dass alle Mitarbeitenden gesundheitlich in der Lage sind, ihre Tätigkeiten auszuführen. Bei längeren Ausfällen wird ebenfalls ein betriebliches Eingliederungsmanagement angeboten, bei welchem Mitarbeitende bei ihrer Rückkehr in den Berufsalltag unterstützt werden.

Fripa lehnt jede Form von Diskriminierung, Unterdrückung und Benachteiligung aufgrund von Geschlecht, Herkunft, Sexualität, Behinderung, oder Ähnlichem ab. Die Gleichberechtigung aller Mitarbeitenden steht an erster Stelle. Deshalb kommt das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG) zur Anwendung. Jeder Mitarbeitende verpflichtet sich bei der Einstellung diesem Folge zu leisten. Für die Belange der bei Fripa beschäftigten Schwerbehinderten, ist ein Schwerbehindertenvertreter eingesetzt. Für junge Mitarbeitende und Auszubildende gibt es zudem eine Jugend- und Auszubildendenvertretung, welche sich besonders für die Interessen der jüngeren Kolleginnen und Kollegen engagiert.

Der Betriebsrat – bestehend aus 11 Mitgliedern – wird alle vier Jahre von den Beschäftigten gewählt und vertritt die Interessen der Arbeitnehmer.

Fripa KG zahlt allen Mitarbeitenden angemessene Löhne und Gehälter. Der gesetzlich geregelte Mindestlohn wird beachtet. Die Löhne und Gehälter orientieren sich am Tariflohn der IG BCE und werden fristgerecht gezahlt. Zusatzleistungen und Prämien werden durch Betriebsvereinbarungen geregelt.

	<h1>Management - Handbuch</h1>	Kapitel: 1	MH - 01
		In Kraft: 07.02.2023	
		Revision: 18	
		Seite: 3 von 11	

## Grundsatzerklärung zu den Kernarbeitsnormen

Die Grundsatzerklärung gilt für

- Fripa KG, Großheubacher Str. 4, 63897 Miltenberg, Deutschland
- Dienstleister, die vor Ort tätig sind

Die Fripa KG bekennt sich zur Einhaltung der FSC-Kernarbeitsnormen. Die FSC-Kernarbeitsnormen werden durch das deutsche Grundgesetz sowie den nachfolgenden Gesetzbüchern für Soziales, Arbeitsschutz und Betriebe bereits vorgegeben. Als Unternehmen sind wir diesen Gesetzen verpflichtet.

Im Unternehmen wird die Einhaltung der Gesetze durch interne Vorgaben (z. B. Qualitätspolitik, Arbeitsverträge, Berufsausbildungsverträge, Stellenbeschreibungen, Gefährdungsbeurteilungen) ergänzend vorgeschrieben. Durch interne Prüfungen (z. B. Unterweisungsgespräche, Mitarbeitergespräche, interne Audits) und durch externe Prüfungen (z. B. Betriebsprüfung, Lohnsteuerprüfungen, Wirtschaftsprüfungen, externe Audits, Begehung der Berufsgenossenschaft, Betriebsarzt) kontrollieren wir die Einhaltung der Vorgaben. Wir arbeiten eng mit den staatlichen und außerstaatlichen Stellen (Ämter, Behörden, Berufsgenossenschaften, Sozialkassen, IHK, Berufsschule usw.) zusammen und erfüllen deren Auflagen.

Die Kernarbeitsnormen, wie sie durch den FSC erklärt wurden, sind für uns nicht nur aus rechtlicher Sicht Grundlage unserer Arbeit. Sie stellen für uns auch aus ethisch-moralischer Sicht die Mindestanforderungen an Arbeit dar. Dies haben wir u. a. in den Fripa-Führungsleitsätzen dokumentiert (MH-03 Anhang4 Führungsleitsätze). Die unternehmerische Tätigkeit soll auf gegenseitiger Achtung und Wertschätzung beruhen.

### Die Fripa KG erklärt:

#### **Wir setzen keine Kinderarbeit ein.**

Es werden keine Personen unter 15 Jahren beschäftigt.

Wir beschäftigen Personen zwischen 15 und 18 Jahren im Zuge einer Berufsausbildung und Ferienpraktikanten und –praktikantinnen. Diese werden ausschließlich mit ausbildungskonformen und zum Praktikum gehörenden Tätigkeiten im Rahmen der Ausbildung beschäftigt. Wir verbieten alle nicht zulässigen Formen der Kinderarbeit.

#### **Wir schließen alle Formen von Zwangs-/Pflichtarbeit und damit verbundene Praktiken aus,** insbesondere:

- Vorenthaltung von Löhnen/einschließlich der Zahlung von Arbeitsgebühren und/oder der Zahlung einer Kautions zur Aufnahme einer Beschäftigung
- Einschränkung der Mobilität/ Beweglichkeit des Arbeitnehmers
- Einbehaltung von Reisepass und/oder Ausweispapieren
- Androhung von Denunziation bei den Behörden

	<h1>Management - Handbuch</h1>	Kapitel: 1	MH - 01
		In Kraft: 07.02.2023	
		Revision: 18	
		Seite: 4 von 11	

- körperliche und sexuelle Gewalt
- Schuldknechtschaft
- Arbeitsverhältnisse sind freiwillig und basieren auf gegenseitigem Einverständnis, ohne Androhung einer Strafe.

**Wir stellen sicher, dass Beschäftigungs- und Berufspraktiken nicht diskriminierend sind. Wir respektieren die Vereinigungsfreiheit und das effektive Recht auf Kollektivverhandlungen.**

- Die Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen können Arbeitnehmer:innen-Organisationen ihrer eigenen Wahl gründen oder solchen beitreten.
- Die Fripa KG respektiert die volle Freiheit der Arbeitnehmer:innen-Organisationen, ihre Satzungen und Regeln aufzustellen.
- Mit rechtmäßig gegründeten Arbeitnehmer:innen-Organisationen und/oder ordnungsgemäß gewählten Vertretern wird nach Treu und Glauben verhandelt.
- Kollektivvereinbarungen können abgeschlossen werden.
- Arbeitnehmer:innen erfahren bei der Ausübung obiger Rechte keine Diskriminierung oder Bestrafung und wir respektieren das Recht auf Vereinigungsfreiheit und Kollektivverhandlungen.

## **1.2 Qualitäts- und Produktpolitik**

Qualitätsprodukte zu liefern, bedeutet für uns die Kundenanforderungen und darüber hinaus auch die marktüblichen Ansprüche unserer Kunden zu erfüllen.

Wir haben uns vorgenommen „immer eine Lage besser zu sein“. Diesen Anspruch tragen wir ins Unternehmen und haben uns folgende Ziele gesetzt:

- Exzellenten Kundenservice
- Zuverlässige Einhaltung der Kundenspezifikationen, der mess- und prüfbar Parameter
- Erfüllung der sensorischen Anforderung wie z.B. Optik, Weichheit, Geruch
- Berücksichtigung guter Herstellungspraktiken, Hygieneanforderung und Einhaltung aller rechtlichen Vorgaben

Um diese Ziele kontinuierlich zu erreichen haben wir einen ausgeprägten Anspruch an unsere Prozesse. Wir legen hohen Wert auf:

- Kompetente und qualitätsverantwortliche Mitarbeiter
- Effiziente Prozesse, deren zuverlässige Einhaltung und kontinuierliche Weiterentwicklung
- Optimale technische Anlagen und Bedingungen

	<h1>Management - Handbuch</h1>	Kapitel: 1	MH - 01
		In Kraft: 07.02.2023	
		Revision: 18	
		Seite: 5 von 11	

- Beschaffung und Bereitstellung von einwandfreien Materialien und Vorprodukten
- Ausgesuchte und partnerschaftliche Lieferantenbeziehungen
- Kompetente Dienstleister die organisatorisch eingebunden sind
- Risikobasiertes Denken und Handeln, um Gefahren rechtzeitig zu erkennen und abzuwehren

Orientiert an unseren Zielen und unserem Anspruch wollen wir unsere Kunden und Lieferanten langfristig an uns binden und als zuverlässiger und leistungsstarker Partner mit Ihnen zusammen arbeiten. Dafür wendet die Fripa ein Qualitäts- und Hygienemanagementsystem an. Als Grundlage dienen die Normen

### **DIN EN ISO 9001 und IFS HPC**

Wir sorgen dafür, dass alle Anforderungen dieser Norm korrekt umgesetzt und die Prozesse innerhalb dieses Qualitätsmanagementsystems fortlaufend verbessert werden. Unser Qualitäts- und Hygienemanagementsystem wird regelmäßig von einer unabhängigen und akkreditierten Organisation geprüft und zertifiziert.

### **1.3 Arbeitssicherheits- und Gesundheitsschutzpolitik**

Die Gesundheit und Sicherheit der Mitarbeiter, der Schutz der Umwelt, die Qualität der Arbeit und der geschäftliche Erfolg liegen in der Verantwortung der Unternehmensleitung und sind gleichrangige Unternehmensziele.

Dies beginnt bereits bei der Anschaffung der Produktionsanlagen. Mit Unterstützung der Lieferanten etablieren wir einen hohen Sicherheitsstandard und versuchen, durch sinnvolle und praktische Prozessabläufe die Arbeit des Maschinenpersonals zu erleichtern. Zusätzlich greifen wir immer wieder auf die Hilfe der Berufsgenossenschaft bei der Bewertung von Risiken durch maschinelle Anlagen und deren Beseitigung zurück. Durch regelmäßige Unterweisungen der Mitarbeiter in ihrem speziellen Arbeitsbereich und den damit verbundenen Gefahren versuchen wir deren Sensibilität für diese Risiken hoch zu halten.

Die Unterweisung von Fremdmitarbeitern (z.B. Monteure), die diese vor Arbeitsaufnahme durchlaufen müssen, rundet die internen Maßnahmen ab.

Dem Brandrisiko wird aktiv durch unsere Werkfeuerwehr und ein hochmodernes Sprinklersystem mit angeschlossener Brandmeldeanlage begegnet. Regelmäßige Übungen, eine gute Zusammenarbeit mit der regionalen Feuerwehrorganisation sowie regelmäßige Risikoanalysen durch unsere Versicherungspartner, sorgen hier für die notwendig ständige Weiterentwicklung der Notfallmaßnahmen.

	<h1>Management - Handbuch</h1>	Kapitel: 1	MH - 01
		In Kraft: 07.02.2023	
		Revision: 18	
		Seite: 6 von 11	

Der Unternehmer bewertet über festgelegte Kennzahlen mindestens jährlich, ob das AMS den Anforderungen der Arbeitssicherheit und des Gesundheitsschutzes entspricht und entwickelt es in Zusammenarbeit mit dem AMSB in präventiver Ausrichtung kontinuierlich weiter.

Der Unternehmer verpflichtet sich zur Einhaltung der relevanten Arbeitssicherheits- und Gesundheitsschutzvorschriften, sowie der Berücksichtigung des Standes der Technik, der Arbeitsmedizin und gesicherter arbeitsmedizinischer Erkenntnisse.

Der Unternehmer strebt danach, die Sicherheit und Gesundheit der Beschäftigten und Personen, die sich in dem Unternehmen aufhalten, kontinuierlich zu verbessern. Zur Verhütung von Unfällen, Vermeidung und Minimierung von Gefährdungen sowie für die menschengerechte Gestaltung der Arbeit werden die geeignete Organisation und die erforderlichen Mittel bereitgestellt.

Um diesen Anforderungen gerecht zu werden und die Pflicht eine fortlaufende Verbesserung der Sicherheits- und Gesundheitsbelange der MA zu gewährleisten, wendet die Fripa ein Arbeitssicherheitsmanagementsystem an. Dieses basiert auf der branchenspezifischen Umsetzung des

### **NLF / ILO-OSH 2001**

des Verfahrensgrundsatzes zur Auditierung der BG ETEM und der

### **DIN EN ISO 45001**

Wir sorgen dafür, dass alle Anforderungen dieser Norm korrekt umgesetzt und die Prozesse innerhalb dieses Arbeitssicherheitsmanagementsystems fortlaufend verbessert werden. Unser Arbeitssicherheitsmanagementsystem wird regelmäßig von einer unabhängigen und akkreditierten Organisation geprüft und zertifiziert.

Der Unternehmer und jeder Vorgesetzter ist im Rahmen seiner Fürsorgepflicht direkt verantwortlich für die Sicherstellung:

- der Sicherheit und Gesundheit der Mitarbeiter einschließlich Leiharbeitnehmer und Gäste
- des sicherheitsgerechten Verhaltens von Mitarbeitern, Leiharbeitnehmern und Gästen
- des sicheren Zustands der Arbeitsmittel
- des bestimmungsgemäßen Umgangs mit Arbeitsmitteln und Arbeitsstoffen

Jeder Mitarbeiter / Leiharbeitnehmer ist zuständig für:

- die eigene Sicherheit und Gesundheit
- das sicherheitsgerechte Durchführen der übertragenen Aufgaben

	<h1>Management - Handbuch</h1>	Kapitel: 1	MH - 01
		In Kraft: 07.02.2023	
		Revision: 18	
		Seite: 7 von 11	

- das konsequente Tragen der persönlichen Schutzausrüstung
- das Melden von Mängeln und kritische Situationen

Die Mitarbeiter haben die sie betreffenden Regelungen zum AMS vollständig einzuhalten und sind aufgefordert, erkannte Defizite umgehend den Vorgesetzten mitzuteilen.

Alle Mitarbeiter sind aufgerufen, bei der Verbesserung des Arbeits-, Gesundheits- und Brandschutzes sowie der Betriebsprozesse mitzuwirken.

## **1.4 Umweltpolitik**

Um allen gesetzlichen Anforderungen gerecht zu werden und die Pflicht zu einer nachhaltigen Produktion zu gewährleisten, wendet die Fripa ein Umweltmanagementsystem an. Als Grundlage dient die Norm

### **DIN EN ISO 14001**

Wir sorgen dafür, dass alle Anforderungen dieser Norm korrekt umgesetzt und die Prozesse innerhalb dieses Umweltmanagementsystems fortlaufend verbessert werden. Hierzu gehört unter anderem ein regelmäßiges Monitoring von Umweltkennzahlen, um eine Erreichung der festgelegten Ziele ermitteln zu können. Unser Umweltmanagementsystem wird regelmäßig von einer unabhängigen und akkreditierten Organisation geprüft und zertifiziert.

#### **Lebensweg Hygienepapiere:**

Die Herstellung von Hygienepapieren benötigt Rohstoffe, wie Zellstoff und Altpapier, Wasser und Prozesschemikalien, Gas und elektrische Energie in hohem Maße. Über unsere Beschaffungspolitik sichern wir unseren Umweltanspruch auch bei unseren Vorlieferanten.

Durch die Produktionsprozesse kommt es zu Emissionen wie z.B. Abwasser, Abwärme, Abluft, aber auch Schall- und Geruchsbelastungen. Gleichzeitig entstehen Reststoffe wie z.B. Ausschuss und Abfälle.

Die hergestellten Hygienepapierprodukte werden endverbrauchergerecht verpackt, palettiert, gelagert und per LKW-Transport an den Einzel- und Großhandel geliefert. Der Großteil der Produkte gelangt so direkt in die Filialen, zum Verkauf an die Verbraucher.

Nach der Verwendung erfolgt die Entsorgung der Produkte über den Hausmüll/Kompostierung (gebrauchte Küchen- und Taschentücher) oder über Kläranlagen (Toilettenpapiere). Nachdem sich die Endprodukte zu >98% aus Fasern und Wasser zusammensetzen ist eine rückstandsfreie Kompostierung gewährleistet.

#### **Grundsatzklärung:**

	<h1>Management - Handbuch</h1>	Kapitel: 1	MH - 01
		In Kraft: 07.02.2023	
		Revision: 18	
		Seite: 8 von 11	

Die Einhaltung umweltrechtlicher Anforderungen und den daraus resultierenden Verpflichtungen zum Umweltschutz ist für uns selbstverständlich. Darüber hinaus haben wir uns jedoch weitere bindende Verpflichtungen auferlegt:

- Fripa verarbeitet, soweit am Markt verfügbar, ausschließlich TCF-Zellstoffe (100% chlorfrei gebleicht) aus nachhaltiger Forstwirtschaft
- Unsere eingesetzten Altpapiere können auf Kundenwunsch nach RAL-UZ-5 und als FSC Recycled zertifiziert werden
- Wir nutzen wenn möglich Bahn und Bischi, anstatt LKW (rohstoffseitig)
- Fripa reduziert, wo möglich, unnötige CO<sup>2</sup>-Emissionen, z.B. durch Optimierung der Produktionsprozesse, oder sinnvoller Nutzung von Abwärme
- Wir vermeiden unnötigen Chemikalien-Einsatz
- Wir stellen unser Hygienepapier energieeffizient und ressourcenschonend her, die jeweiligen BVT (beste verfügbare Technik) – Werte werden möglichst getoppt
- Fripa wird den Frischwasser-Verbrauch kontinuierlich gering halten (erheblich unter Branchenniveau)
- Wir halten unsere sehr geringen spezifischen Abwassermengen bei
- Wir berücksichtigen effektive „Lärmschutzmaßnahmen“ bei allen unseren Bauprojekten
- Wir legen Wert auf geringe Energieverbräuche und Reduktionsmöglichkeiten bei der Anlagenbeschaffung und Infrastrukturmaßnahmen
- Gemäß unserem „Reinheitsgebot“ empfehlen wir unseren Kunden, bei Hygienepapier auf Farbzusätze, Bedruckung und Duftstoffe zu verzichten
- Unsere Kundenberatung zielt auf die ressourcenschonende Auswahl von Verpackungen, Transportmitteln und dem Warenhandling
- Wir berücksichtigen bei unseren Bau- und Infrastrukturarbeiten die Auswirkungen auf Biodiversität und die Ökosysteme in unserer näheren Umgebung und schaffen wenn nötig Ausgleichsmaßnahmen und/oder Alternativen
- Wir legen Wert auf eine hohe Ressourcen-Effizienz:  
Optimale Ausnutzung der Rohstoffe, getrennte Sammlung der nicht vermeidbaren Reststoffe. Hierbei geht stoffliche und thermische Verwertung vor Entsorgung.

Zur Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung dieser bindenden Verpflichtungen überwachen wir unsere Prozesse mit entsprechenden Kennzahlen. Wir setzen uns Umweltziele und monitoren diese kontinuierlich. Wir bewerten regelmäßig unsere Einflussfaktoren risikobasierend intern und extern über unsere Prozesslandschaft und interessierten Parteien.

Fripa ist sich als Unternehmen der Verantwortung gegenüber unserer Umwelt bewusst.

Jeder Mitarbeiter ist angehalten zu unterstützen, angefangen bei der Vermeidung von Verschwendung bis hin zur Risikominimierung gegenüber Mensch, Tier, Boden, Wasser und Luft.



	<h1>Management - Handbuch</h1>	Kapitel: 1	MH - 01
		In Kraft: 07.02.2023	
		Revision: 18	
		Seite: 9 von 11	

## 1.5 Energiepolitik

Der Energieverbrauch spielt eine immer größere Rolle in der Weltwirtschaft und der Ökologie. Als Papierfabrik gehört Fripa zu den besonders energieintensiven Industrien und ist sich seiner Verantwortung in diesem Bereich bewusst.

Deshalb sehen wir es auch als unsere Pflicht an,

- unnötigen Verbrauch von Energie in der Produktion und dem Betrieb der Gebäude zu vermeiden,
- unseren Energieverbrauch in einem ständigen Verbesserungsprozess langfristig zu reduzieren und
- unsere Energieeffizienz regelmäßig zu steigern.

Um diesen Anforderungen gerecht zu werden und die Pflicht zu einer fortlaufenden Verbesserung der energiebezogenen Leistung zu gewährleisten, wendet Fripa ein Energiemanagementsystem an. Als Grundlage dient die Norm

### **DIN EN ISO 50001**

Wir sorgen dafür, dass alle Anforderungen dieser Norm korrekt umgesetzt und die Prozesse innerhalb dieses Energiemanagementsystems fortlaufend verbessert werden. Hierzu gehört unter anderem ein regelmäßiges Monitoring der energiebezogenen Leistung, um eine Erreichung der beabsichtigten Ergebnisse und Ziele ermitteln zu können. Unser Energiemanagementsystem wird regelmäßig von einer unabhängigen und akkreditierten Organisation geprüft und zertifiziert.

Zur Aufrechterhaltung des Energiemanagementsystems werden die erforderlichen Ressourcen und Informationen in angemessenem Verhältnis zur Verfügung gestellt.

Ein Energiemanagement-Team ist dafür verantwortlich, regelmäßig zu überprüfen und sicherzustellen, dass

- alle Mitarbeiter in die Implementierung und Ausführung des Energiemanagementsystems integriert und Verantwortlichkeiten festgelegt werden;
- relevante rechtliche Verpflichtungen und andere Anforderungen berücksichtigt werden;
- Energieaspekte / Energiedaten regelmäßig ermittelt und überprüft werden;
- Energieeinsparpotenziale ermittelt, untersucht und umgesetzt werden;
- Ergebnisse durch ein regelmäßiges Audit gemessen und überprüft werden;

	<h1>Management - Handbuch</h1>	Kapitel: 1	MH - 01
		In Kraft: 07.02.2023	
		Revision: 18	
		Seite: 10 von 11	

Es versteht sich von selbst, dass wir der Energieverschwendung im Allgemeinen durch Information unserer Mitarbeiter, Kontrollen durch externe Berater und Weiterentwicklung unserer Systeme begegnen.

Bei der Beschaffung von energieeffizienten Produkten und Anlagen sowie Dienstleistungen berücksichtigen wir deren Energieverbrauch und versuchen bereits im Vorfeld effiziente Lösungen zu realisieren. Grundsätzlich sind in unseren Einkaufsbedingungen für Anlagen entsprechende Vorschriften berücksichtigt.

Mit Veröffentlichung des Management-Handbuchs haben wir uns dazu entschieden, die Energiepolitik auch extern zu kommunizieren. Ergebnisse des Energiemanagement-Systems sowie Daten bzgl. der energiebezogenen Leistung behalten wir uns für die interne Kommunikation vor.

Die Energiepolitik wird jährlich im Rahmen des internen Audits und des Managementreviews überprüft.

## **1.6 Kontext der Organisation**

Unsere Unternehmensprozesse beziehen sich auf den Kontext der Organisation, der von internen und externen Parteien durch deren Themen und Interessenslagen beeinflusst wird. Zu Beginn der Prozesskette bei Fripa stehen die Kundenerwartungen und Leistungsanforderungen. Am Ende steht die Übergabe der in Auftrag gegebenen Leistung an den Kunden. Ziel ist es, die Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit durch Erhöhung der Kundenzufriedenheit zu erreichen. Während des gesamten Managementprozesses muss sichergestellt sein, dass das Ergebnis eines Prozesses als direkte Eingabe für den Folgeprozess dient.

Die nachfolgende Darstellung stellt die Prozesslandschaft der Fripa mit deren Einflüssen im Realisierungsprozess dar. Die einzelnen Prozesse sind benannt und in einzelnen Anweisungen festgeschrieben.

Zuständig für die Überwachung und ggf. Anpassung sowie eine notwendige Neugestaltung der Unternehmensprozesse ist die Geschäftsleitung. Zuständigkeiten bezüglich der einzelnen Prozesse sind in den jeweiligen Anweisungen geregelt. Die Bewertung der Prozesse, die Formulierung von neuen Zielen des Unternehmens und die Auswertung zugehöriger Kennzahlen, sowie die Erweiterung und ggf. Änderung der Prozessabläufe findet mindestens einmal jährlich im Management-Review durch die Geschäftsleitung statt.

Die Produkt- und Dienstleistungsrealisierung der Fripa ist in einzelne Prozesse unterteilt, die der Struktur des Unternehmens entsprechen. Die Prozesse sind in Kernprozesse (Primäre Aktivitäten) und in unterstützende Prozesse (Sekundäre Aktivitäten) aufgegliedert, die den einzelnen Abteilungen im Unternehmen zuzuordnen sind. Die Tätigkeiten der Mitarbeiter in den einzelnen Abteilungen und deren Zuordnung sind in Anweisungen dargestellt. Die Schnittstellen der Prozesse zueinander werden durch diverse Regelkreise unterstützt und

stellen gleichzeitig die Wechselbeziehungen der Einzelprozesse im Geschäftsprozess der Fripa dar.

Die Darstellung der internen und externen Parteien und deren Themen sind über MH-08 Interessierte Parteien dokumentiert.

Die graphische Übersicht der Prozesslandschaft:

