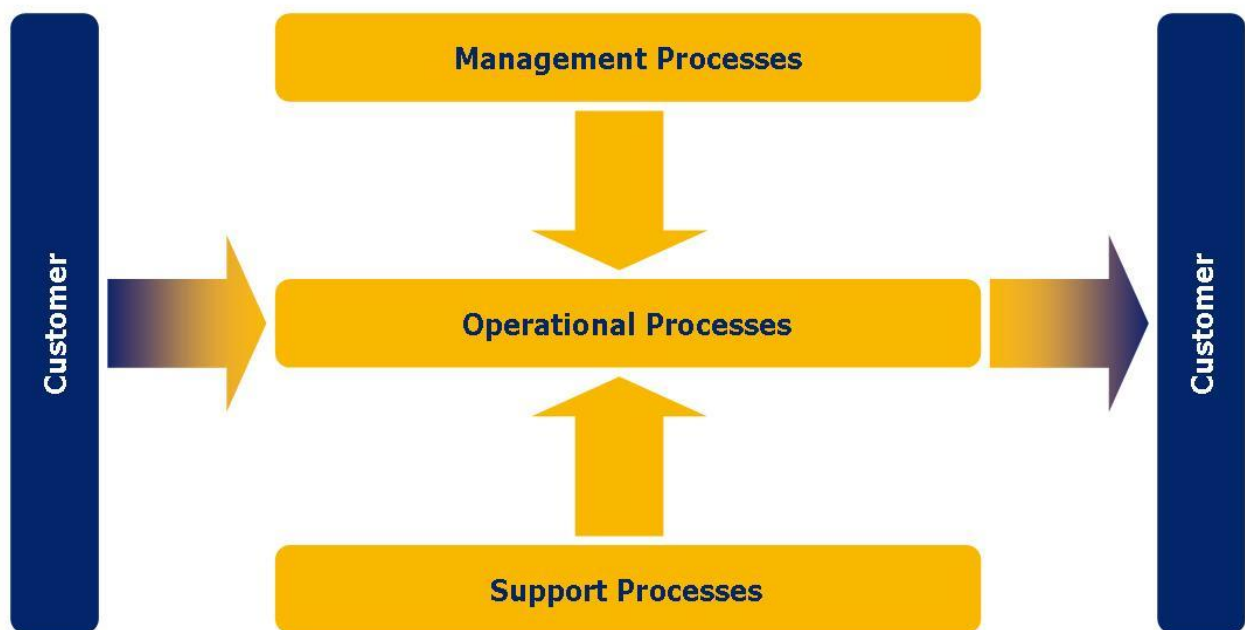


Managementsystem-Manual




Büro- und Arbeitsplatzlösungen

Aenderungen	Art der Aenderung in dieser Ausgabe
Version 13	Aktualisierung 2018
Version 17	Logo Anpassung
Version 18	Neues Organigramm

Inhalt

1 Firmenprofil	4
1.1 Lyreco Gruppe	4
1.2 Lyreco in der Schweiz	4
2 Unternehmen	5
2.1 Vision	5
2.2 Unternehmensleitbild	5
2.3 Unternehmenswerte	6
2.4 Ethikrichtlinien	6
2.5 Eco Future	7
2.6 Büro- und Arbeitsplatzlösungen	7
2.7 Gleichstellung	7
2.8 Group Quality, Security & Sustainability Policies	7
3 Managementsystem	8
3.1 Managementsystem-Ziele	8
3.2 Organisation	8
3.3 Prozesse	9
3.4 Ressourcen	9
3.5 Dokumentation	10
3.6 Kontinuierliche Verbesserung	10
3.7 Ausgliederte Prozesse	10
3.8 Kommunikation	10
4 Zertifizierungen	11
4.1 ISO-Zertifizierung	11
4.2 Equal Salary	11
5 Verbindlichkeitserklärung des Management-Teams	12

	Managementsystem Manual			Page: 4/12
	Number:	MNG-300	Version: 18	20.03.2019


1 Firmenprofil

1.1 Lyreco Gruppe

Lyreco ist weltweit tätig und zählt zu den führenden Lieferanten für Bürobedarf & Verbrauchsgüter am Arbeitsplatz. Unser Netzwerk bietet unseren Kunden eine ausgewogene Mischung an Qualität, Auswahl & Preis/Leistung für Produkte und Dienstleistungen. Die Organisation beschäftigt weltweit ca. 10'000 Mitarbeiter.

1.2 Lyreco in der Schweiz

Die Lyreco Switzerland AG in der Schweiz ist ein Teil des Unternehmens Lyreco SAS mit Hauptsitz in Marly, Frankreich. In der Schweiz ist die Lyreco Switzerland AG der führende Anbieter für Verbrauchsgüter am Arbeitsplatz und Kaffeekapselsysteme für Geschäftskunden. In unserer Produktpalette bieten wir [ca. 11000](#) Produkte an. Rund 500 Beschäftigte gewährleisten in optimierten Prozessen, dass alle Kunden schweizweit betreut und beliefert werden.

	Managementsystem Manual			Page: 5/12
	Number:	MNG-300	Version: 18	20.03.2019

2 Unternehmen

2.1 Vision

Wir wollen die Referenz für Firmen im Bereich Arbeitsplatzbedarf sein

2.2 Unternehmensleitbild

Wir streben ein Höchstmass an Kundenzufriedenheit an, indem wir uns auf folgende 4 Erfolgsfaktoren fokussieren:

Unsere Kunden wünschen das bestellte Produkt, zur vereinbarten Zeit am richtigen Ort und zu einem möglichst tiefen Preis zu erhalten. Diesem Anspruch wollen wir jederzeit gerecht werden. Eine Portion Spass und überraschende Elemente in der Kommunikation werden gratis mitgeliefert. Wir hören unseren Kunden zu und antizipieren ihre Wünsche und Bedürfnisse. Wir beraten sie und stellen ihnen das beste Dienstleistungsangebot zusammen. Einfache und transparente Bestell- und Abwicklungsprozesse sind zudem Selbstverständlichkeiten für unsere Kunden.

Unsere Mitarbeitenden wollen gezielt gefördert werden. Dazu erstellen wir individuelle Trainingspläne und investieren kontinuierlich in die Ausbildung. Wir führen mit Zielen und stellen eine regelmässige sowie transparente Beurteilung (Feedback) sicher. Die Mitarbeitenden haben Anspruch auf Anerkennung und konstruktive Kritik. Der Leistungsgedanke dient uns als Leitfaden in der Mitarbeiterführung. Alle Mitarbeitenden dürfen stolz auf Ihre Leistungen, ihr Team und ihre Firma sein. Wir pflegen eine Vertrauenskultur mit unseren Mitarbeitenden die durch eine kontinuierliche Wertediskussion sichergestellt wird. Gleichstellung und Lohngleichheit für Frauen und Männer ist für Lyreco Switzerland AG eine Selbstverständlichkeit, welches wir mit der Zertifizierung 'Equal Salary' bezeugen. Wir fördern zudem die Sicherheit am Arbeitsplatz und die Gesundheit unserer Mitarbeitenden.

Unsere Produkte und Dienstleistungen sind das Herzstück eines vielfältigen Angebotes. Lyreco stellt ein umfassendes Sortiment für den Arbeitsalltag zusammen und garantiert eine optimale Verfügbarkeit dieser Produkte. Die Lieferanten müssen hohen Qualitäts- & Umweltansprüchen genügen, die jährlich gemessen und kommuniziert werden. Wir unterstützen Innovationen in unserer Industrie, um den Arbeitsalltag unserer Kunden so einfach als möglich zu machen.

Unser Unternehmen garantiert die von der Gesellschaft erwarteten sozialen, ethischen und ökologischen Ansprüchen zu erfüllen. Dies wird durch unsere Mitgliedschaft an der UN-Initiative „Global Compact“ dokumentiert und auf deren Basis wir gruppenweite Projekte definieren. Wir respektieren Gesetze und Normen in jedem Land in dem wir tätig sind. Lyreco Switzerland AG ist seit 2015 Mitglied von BSCI. Wir engagieren uns bei der Eingliederung von benachteiligten Menschen in den Arbeitsprozess und bieten uns als Lehrbetrieb an. Zudem unterstützen wir das Gruppen-Projekt 'Lyreco for Education', welches die Schulbildung von Kindern auf der Welt unterstützt. Unseren Beitrag zu einer ökologischen Verbesserung der Umwelt stellen wir mit einer regelmässig systematisierten Optimierung sicher und beugen bedeutenden Umweltfolgen aus unseren Processen und Tätigkeiten mit geeigneten Massnahmen vor.

Bei der Verfolgung unserer Zielsetzung bauen wir auf fundierte Prinzipien und Praktiken der Betriebsführung. Überall wo sich dies anbietet, unterziehen wir unsere Versprechen einer jährlichen Überprüfung. Klare Messgrößen geben uns Aufschluss über den Grad der Zielerreichung. Unsere vier Werte Respekt, Agilität, Perfektion und Leidenschaft dienen uns als ständigen Leitfaden.

2.3 Unternehmenswerte

Unser Unternehmen ist auf den partnerschaftlichen, interkulturellen Dialog angewiesen. Offenheit, Toleranz, Respekt und Wertschätzung anderer Kulturen und Lebensweisen sind Voraussetzung für eine erfolgreiche und motivierende Zusammenarbeit weltweit.

Unsere Wertkultur ist ein gewichtiger Faktor für unseren Erfolg. Die gelebten Werte Respekt, Leidenschaft, Perfektion und Agilität sind unsere Basis.



Respekt

Unser Denken und Handeln lebt von Vertrauen und Toleranz.



Leidenschaft

Unsere Begeisterung motiviert uns täglich zu Höchstleistungen.



Perfektion

Unser Blick fürs Detail macht unseren Service zum Besten der Branche.




Agilität

Unsere Offenheit gibt uns Beweglichkeit und Flexibilität für künftige Herausforderungen.

2.4 Ethikrichtlinien

Für die Einhaltung der Ethikrichtlinien ist jeder Mitarbeiter im Unternehmen mitverantwortlich. Die Regeln werden sowohl im Tagesgeschäft mit Kunden als auch im Kontakt zu Dritten angewandt. Jeder Mitarbeitende kennt und handelt nach den «Ethikrichtlinien für Mitarbeitende». Lyreco toleriert keine illegalen oder unmoralischen Praktiken in der Organisation.

Unsere Lieferanten, Dienstleister und andere Partner bestätigen die Ethikgrundsätze in unserer Zusammenarbeit mit den «Ethikrichtlinien für Lieferanten»,

	Managementsystem Manual			Page: 7/12
	Number:	MNG-300	Version: 18	20.03.2019

2.5 Eco Future

Unsere Nachhaltigkeits-Strategie 'Eco Future' basiert auf den drei Grundsätzen wirtschaftlicher Erfolg, Umweltschutz & soziale Verantwortung. Die 'Eco-Future'-Strategie ist Bestandteil des Managementsystems. Mit der BSCI-Teilnahme bestätigen wir unsere Strategie und mit der 'Equal-Salay'-Lohngleichheit bekennen wir uns zur sozialen Verantwortung.

2.6 Büro- und Arbeitsplatzlösungen

Mit unserer Unternehmensbroschüre *Büro- und Arbeitsplatzlösungen* dokumentieren wir unser Handeln und unsere Werte im Arbeitsalltag.

2.7 Gleichstellung

In unserer Instruction 'I HRM 362 Richtlinien Gleichstellung' dokumentieren wir unsere Verpflichtung und Aktivitäten um die Gleichstellung zu gewährleisten.

2.8 Group Quality, Security & Sustainability Policies

Die 'Group Quality, Security & Sustainability Policies' ist verpflichtend für die Schweiz und dient als Vorgabe für unsere Aktivitäten.

3 Managementsystem

Die Lyreco Switzerland AG lebt ein prozessorientiertes, integriertes Managementsystem, welches neben den Kundenanforderungen auch die Anforderungen der Normen ISO 9001:2008 & ISO 14001:2004, der EKAS, der Equal-Salary Lohnleichheit und der BSCI-Teilnahme erfüllt.

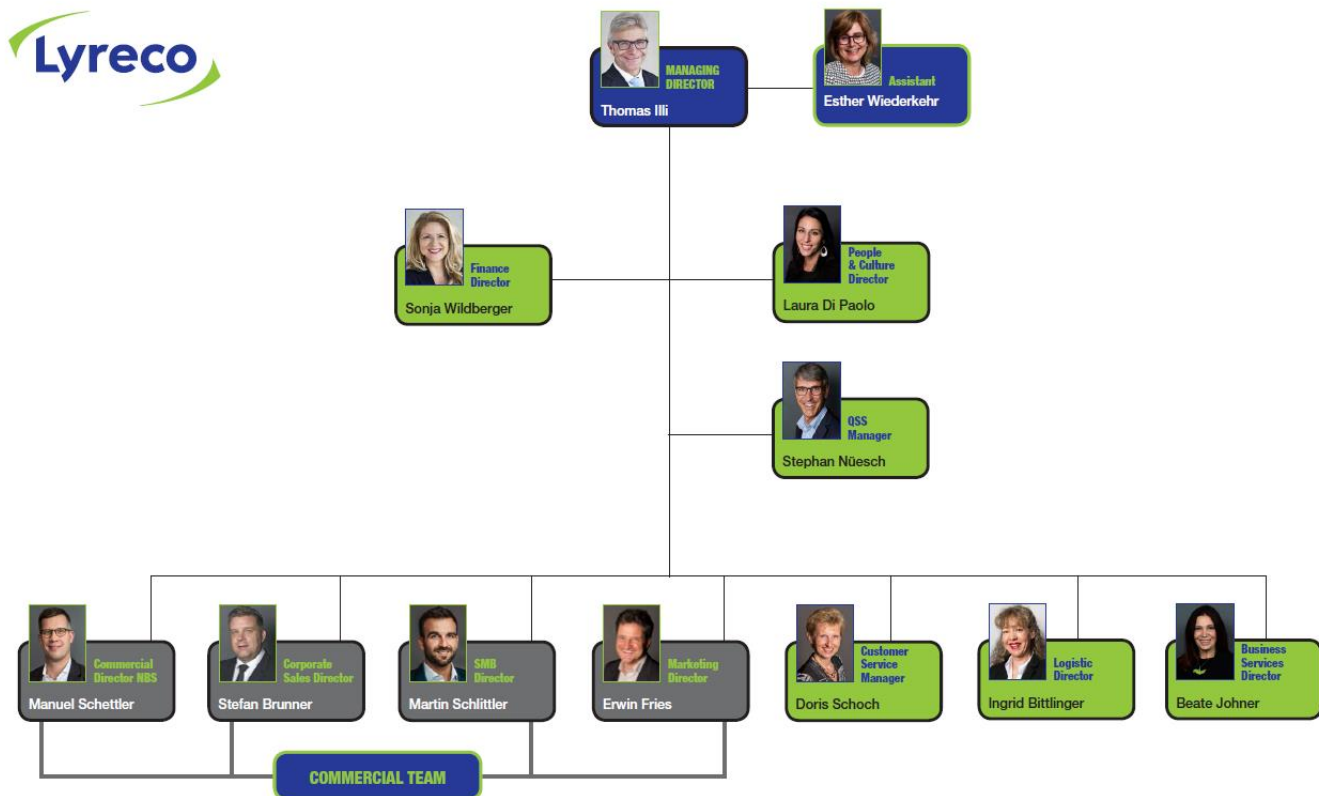
3.1 Managementsystem-Ziele

Mit unserem integrierten Managementsystem verfolgen wir folgende Zwecke:


- Kundenorientierung mit Sicherstellung und Erhöhung der Kundenzufriedenheit
- permanente Optimierung und Verbesserung der Prozess-Qualität, Umweltleistung & sozialen Verantwortung
- Umsatzwachstum und Steigerung der Marktanteile
- Selbstverantwortung & Motivationssteigerung bei den Mitarbeitern
- Reduktion von Umweltauswirkungen
- Verantwortung gegenüber der Umwelt und Gesellschaft

3.2 Organisation

Die Organisation von Lyreco Switzerland AG ist im nachfolgenden Organigramm dargestellt.

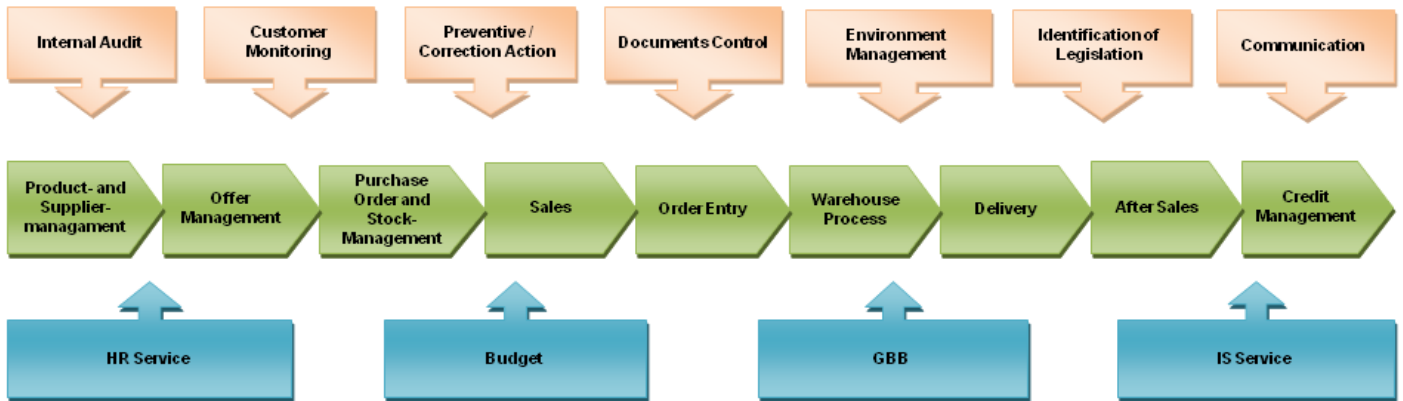


Die Geschäftsleitung hat den QSS-Manager als Beauftragten des Managementsystems ernannt.

	Managementsystem Manual			Page: 9/12
	Number:	MNG-300	Version: 18	20.03.2019

3.3 Prozesse

Die Ablauforganisation ist in den verschiedenen Haupt-Prozessen, Procedures und Instructions beschrieben. Alle relevanten und wertschöpfenden Vorgänge innerhalb Lyreco Switzerland AG sind in nachfolgende Prozess-Landkarte eingebunden.



Alle Haupt-Prozesse sind in drei Prozess-Hauptbereiche (Management, Operational und Support Processes) eingeteilt.

Die Haupt-Prozesse sind miteinander vielfältig vernetzt, für jeden Haupt-Prozess ist ein Prozess-Pilot und Messgrößen & Prozessschritte festgelegt.


Eine detaillierte Beschreibung der Haupt-Prozesse, ihrer Abfolge, Schnittstellen, Durchführung und Lenkung findet sich in den entsprechenden Beschreibungen.

Alle Haupt-Prozesse werden überwacht, wo sinnvoll und möglich gemessen und analysiert, um eine ständige Verbesserung zu ermöglichen.

3.4 Ressourcen

Das Management Team stellt sicher, dass alle dafür notwendigen Ressourcen und Informationen für die oben beschriebenen Prozesse zur Verfügung stehen. Unter Ressourcen werden folgende Aspekte verstanden:

- IS-Systeme
- Lyreco-Mitarbeitende
- Outsourcing-Partner
- Berater & externe Dienstleister
- technische Hilfsmittel
- Fahrzeuge
- Gebäude-Ressourcen & Räumlichkeiten

	Managementsystem Manual			Page: 10/12
	Number:	MNG-300	Version: 18	20.03.2019

3.5 Dokumentation

Die Managementsystem-Dokumentation beschreibt die für Lyreco Switzerland AG geltenden Grundsätze unseres integrierten Managementsystem gemäss ISO 9001:2008 & 14001:2004, 'Equal-Salary' und EKAS. Generell sind vom Mutterhaus, Lyreco SAS in Marly, alle Prozesse und Procedures vorgegeben und liegen als Group-Dokumentation vor. Diese Dokumente werden von Lyreco Switzerland AG, wenn sie mit den lokalen Gegebenheiten übereinstimmen, übernommen. Nicht übereinstimmende Dokumente dienen zur Information oder als Basis für eigene Dokumentationen.

Für die Tiefe und den Umfang der Dokumentation ist der Bedarf an schriftlicher Regelung für den optimalen Procedureablauf entscheidend.

3.6 Kontinuierliche Verbesserung

Die kontinuierliche Verbesserung des Systems wird unter anderem durch

- Einhaltung und Weiterentwicklung von Strategie und Unternehmenswerten
- Messbare Prozess- & Umweltziele und laufendes Controlling bezüglich Einhaltung
- Kundenfeedback und Feedback anderer interessierten Parteien
- Einhaltung der Prozesskennzahlen und Erreichung der Ziele
- Festlegen und Einleiten von Verbesserungsmaßnahmen
- Ueberprüfung und Kommunikation der Wirksamkeit des Managementsystems
- Durchführung interner Audits
- Wirksame Umsetzung der Korrektur- und Vorbeugemassnahmen
- Sicherstellung, dass die gesetzlichen Forderungen eingehalten werden
- Nutzung der Ergebnisse aus der Managementbewertung
- Ermittlung der bedeutenden Umweltaspekte

gewährleistet.

3.7 Ausgegliederte Prozesse


Ausgegliederte Prozesse werden wie die internen Prozesse gelenkt und von den Prozess-Verantwortlichen überwacht.

Bei folgenden Haupt-Prozessen werden bei Bedarf Aktivitäten ausgegliedert:

- Im Prozess 'Delivery', da teilweise Subunternehmer für Lyreco die Auslieferung vornehmen.
- Im Prozess 'After Sales' können Wartungs- und Reparaturaufgaben an Subunternehmer oder Artikellieferanten ausgegliedert werden.

3.8 Kommunikation

Management-Prozesse sind geregelt, welche den internen und externen Kommunikationsfluss regeln. Die Lyreco Switzerland AG publiziert grundsätzlich ihre Betriebsergebnisse nicht extern.

	Managementsystem Manual			Page: 11/12
	Number:	MNG-300	Version: 18	20.03.2019

4 Zertifizierungen


4.1 ISO-Zertifizierung

Das integrierte Managementsystem unterstützt die Zertifizierungen der ISO-Normen 9001:2015 und 14001:2015.

- Im Dokument 'MNG 304 Managementsystem der Lyreco Switzerland AG' ist das Managementsystem und ihre Komponenten detaillierter erklärt.
- Im Dokument 'MNG 311 Korrelation' sind Korrelationen zwischen ISO-Normen und den Lyreco-Managementaktivitäten dargestellt.

4.2 Equal Salary

Lyreco Switzerland AG ist 'Equal Salary' zertifiziert und ist gewillt Lohn- & Chancengleichheit für Frau & Mann zu respektieren.

	Managementsystem Manual			Page: 12/12
	Number:	MNG-300	Version: 18	20.03.2019

5 Verbindlichkeitserklärung des Management-Teams

Das Management-Team verpflichtet sich, ihre Tätigkeiten entsprechend dem integrierten Managementsystem konsequent umsetzt und somit die Wirksamkeit des Managementsystems gewährleistet.

Das Managementsystem ist für Lyreco Switzerland AG an den Standorten Headoffice Dietikon, Verteilzentrum Dietikon und Customer Service Perly-Genève verbindlich und wurde durch das Senior Management Team freigegeben.