



DAS MANagementsYSTEM DER
FAHRTEC SYSTEME GMBH

Handbuch

© Fahrtec Systeme GmbH
Genzkower Str. 10
17034 Neubrandenburg
Tel: 0395 – 45126-0
Fax: 0395 – 45126-13
E-Mail: info@fahrtec-systeme.de

Exemplar Nr.: 01

vom: 01.01.2024

Revision: 15

Änderungsexemplar

Informationsexemplar

Freigabe: im Original gezeichnet
(Geschäftsführung)

Inhaltsverzeichnis

Kapitel 1	Kontext der Organisation	4
1.1	Unternehmensphilosophie	4
1.2	Kontext unseres Unternehmens.....	7
1.2.1	Rahmenbedingungen und Umfeldanalyse	7
1.2.2	Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien	8
1.3	Anwendungsbereich des Qualitätsmanagementsystems	8
1.4	Unternehmensprozesse und -planung	9
Kapitel 2	Führung	10
2.1	Verpflichtungserklärung der Geschäftsleitung.....	10
2.2	Unternehmenspolitik.....	11
2.3	Verhaltenskodex.....	12
2.4	Aufbauorganisation und Verantwortlichkeiten.....	15
Kapitel 3	Planung	17
3.1	Umgang mit Risiken und Chancen	17
3.2	Qualitätsziele	18
3.3	Planung von Änderungen	18
Kapitel 4	Unterstützung.....	19
4.1	Personalmanagement.....	19
4.2	Schulung und Motivation	20
4.2.1	Kompetenz- und Wissensmanagement.....	21
4.2.2	Anforderungen der Norm zum Umgang mit Kompetenzen	21
4.2.2.1	Kompetenzen bestimmen	21
4.2.2.2	Kompetenzen sicherstellen	22
4.2.2.3	Kompetenzen erwerben.....	22
4.2.2.4	Kompetenzen nachweisen.....	23
4.2.3	Methodenbeispiel als Beitrag zum Kompetenz- und Wissensmanagement von Fahrttec Systeme GmbH	23
4.2.3.1	Wissen bestimmen	23
4.2.3.2	Wissen vermitteln.....	24
4.2.3.3	Wissen aufrechterhalten	24
4.2.3.4	Kompetenzen sicherstellen	24
4.2.3.5	Kompetenzen nachweisen.....	24
4.2.3.6	Kompetenzen erwerben	24
4.3	Infrastruktur	25
4.4	Prozessumgebung, Arbeits- und Gesundheitsschutz	25
4.5	Mess- und Betriebsmittel	26
4.6	Dokumentenmanagement	26
4.7	Kommunikation	28
Kapitel 5	Betrieb	29
5.1	Vertrieb und Kundenmanagement.....	29
5.2	Projektbezogene Anpassungsentwicklung	30

5.3	Einkauf, Lagerung und Logistik	31
5.4	Auftragsabwicklung und Projektmanagement	32
5.4.1	Projektmanagement und Fertigungsüberwachung	32
5.4.2	Kofferfertigung	33
5.4.3	Ambulanztischfertigung.....	33
5.4.4	Lackierung.....	34
5.4.5	Möbelfertigung.....	34
5.4.6	Elektro-Ausbau	34
5.4.7	Mechanische Fertigung, Ausbau und Montage.....	35
5.4.8	Grafik und Folierung	35
5.4.9	Interne Gesamtabnahme.....	35
5.5	Fahrzeugübergabe und Einweisung	36
5.6	Kofferwechsel und -überarbeitung	36
5.7	Service, Kundenbetreuung und Rückrufaktionen	37
5.8	Ausführung von Reparatur- und Garantieleistungen	38
5.9	Steuerung nichtkonformer Ergebnisse	38
Kapitel 6	Bewertung der Leistung	39
6.1	Überwachung, Messung und Bewertung	39
6.2	Interne Audits	40
6.3	Managementbewertung.....	40

Kapitel 1 Kontext der Organisation

1.1 Unternehmensphilosophie

Idee

Aus der Idee heraus, einen komplett und dabei individuell ausgestatteten Rettungswagen mit langlebigem Vollaluminium-Wechselkofferaufbau zu entwickeln, ist die Fahrtec Systeme GmbH im November 2001 entstanden.

Im Laufe der Jahre haben wir unsere Produkte technisch weiterentwickelt und sie zur Serienreife geführt, ihr Wesen jedoch ist unverändert geblieben.

Fahrtec Systeme GmbH steht bis heute auf den gleichen programmatischen Pfeilern wie im Gründungsjahr: Komplett Lösungen aus einer Hand, Individualität in der Ausführung und Langlebigkeit unserer Produkte. Mit anderen Worten, die Technik entwickelt sich, die Idee bleibt.

Solide Entwicklung

Unternehmerisch fahren wir solide Wege:

Das wichtigste Kapital des Unternehmens sind seine Menschen:

Die berufliche Weiterentwicklung der Mitarbeiter ist für Fahrtec Systeme GmbH unternehmerisch von höchster Bedeutung. Selbstbewusst fähig zur Selbstkritik, so dürfen und sollen unsere Mitarbeiter im Unternehmen wachsen. Nicht der fertige Mensch, sondern sein Entwicklungspotenzial zählt bei Fahrtec Systeme GmbH.

Wo Fahrtec Systeme GmbH drauf steht, soll schließlich auch Fahrtec Systeme GmbH drin sein:

Wir streben eine ausgeprägte Fertigungstiefe an. Das schafft Unabhängigkeit und garantiert eine konstant bleibende Qualität.

Irrwege zu Lasten des Kunden sind nicht unsere Philosophie:

Wir pflegen langfristige, stabile Kooperationen mit kompetenten regionalen und inländischen Partnern.

Bei Fahrtec Systeme GmbH wird Qualität gelebt:

Den Anspruch auf Qualität ist der dominierende Charakterzug unserer Mitarbeiter. Eine gesunde Portion an Selbstkritik setzen wir in ihnen voraus.

Wir entwickeln uns bodenständig:

Bestehende Märkte sichern wir langfristig und umfassend, so öffnen sich Türen zu neuen Märkten. Stellung festigen und ausbauen – so sichern wir unsere Position auf dem Markt.

Die Wegwerf-Mentalität ist uns fremd:

Wir entwickeln hochwertige und langlebige Produkte. Qualität zahlt sich für unsere Kunden wirtschaftlich aus und tut der Umwelt gut.

Handwerklicher Betrieb

Als starkes mittelständisches Unternehmen schreiben wir Handwerkshere groß. Wir fühlen uns der Tradition des Handwerks verpflichtet. Bewährtes wollen wir erhalten, indem wir den technischen Fortschritt mit unseren eigenen Entwicklungen mitgestalten.

Unsere Mitarbeiter arbeiten Hand in Hand, sorgfältig und kooperativ. Die strenge Wahrnehmung der eigenen Tätigkeit führt in die bewusste Verzahnung des Arbeitsprozesses.

Ehrliches Handwerk ist nach unserer Auffassung von kaufmännischer Integrität untrennbar. Auf Fahrtec Systeme GmbH ist in handwerklicher wie in kaufmännischer Hinsicht Verlass! Das führt zur hohen Akzeptanz unserer Entwicklungen bei den Kunden und motiviert uns, noch besser zu werden.

Miteinander

Dialog ist unsere Unternehmenskultur:

In der Projektentwicklung arbeiten wir mit unseren Kunden zusammen, agieren für sie als beratender Partner und gestalten mit ihnen ein gemeinsames Projekt.

Mit uns kann man reden:

Unser Anspruch ist, immer ein fairer Auftragnehmer für unsere Kunden zu sein.

In der Ruhe liegt die Kraft:

Fahrtec Systeme GmbH festigt seine Marktposition ausschließlich mit Qualität und Leistung. Fairness, Korrektheit und Erfahrung bestimmen unser Verhalten im Wettbewerb und sind ein Garant für unseren Erfolg.

Der Ruf des Unternehmens ist das Werk unseres Miteinanders:

Jeder einzelne Mitarbeiter des Hauses trägt zu dem Ausbau des Namens Fahrtec Systeme GmbH bei. Unsere Kunden honorieren mit Anerkennung ein familiär und gut funktionierendes Team.

Inhabergeführtes Unternehmen

Als inhabergeführtes Unternehmen meinen wir Verantwortung unseren Mitarbeitern und Kunden gegenüber sehr ernst. Diese Verantwortung steht bei uns an erster Stelle und ist unser antreibender Motor.

Wir haften persönlich für unser Geschäft und wissen, dass erfolgreich bestehen unsere allererste Pflicht ist. Wir müssen gut sein! – Diese Maxime ist bei uns immer präsent. Von unserem Ehrgeiz und Pflichtbewusstsein profitieren auch Sie!

Unser Credo in aller Kürze

Dafür stehen wir:

- Hohe Qualität durch traditionelle Handarbeit, hohe Fertigungstiefe und jahrelange Erfahrung;
- Lange Lebensdauer dank hoher Verarbeitungsqualität unserer Produkte;
- Erfüllung individueller Ausbauwünsche unserer Kunden;
- Hohe zertifizierte Sicherheit für Patienten und Personal;
- Kurze Lieferfristen und Premium-Serviceleistungen;
- Pünktlichkeit, Sicherheit und Zuverlässigkeit;
- Umweltbewusstsein und Nachhaltigkeit.



Michael Boddenberg

seit 2001 Vertriebsleiter der Fahrtec Systeme GmbH

seit 2009 Geschäftsführer und Sprecher der Fahrtec Systeme GmbH



Danilo Hüttel

seit 2019 Geschäftsführer und Leitung Fertigung der Fahrtec Systeme GmbH



Markus Hüttel

seit 2024 Geschäftsführer und Bereichsleiter Kofferwechsel und Unfallinstandsetzung der Fahrtec Systeme GmbH

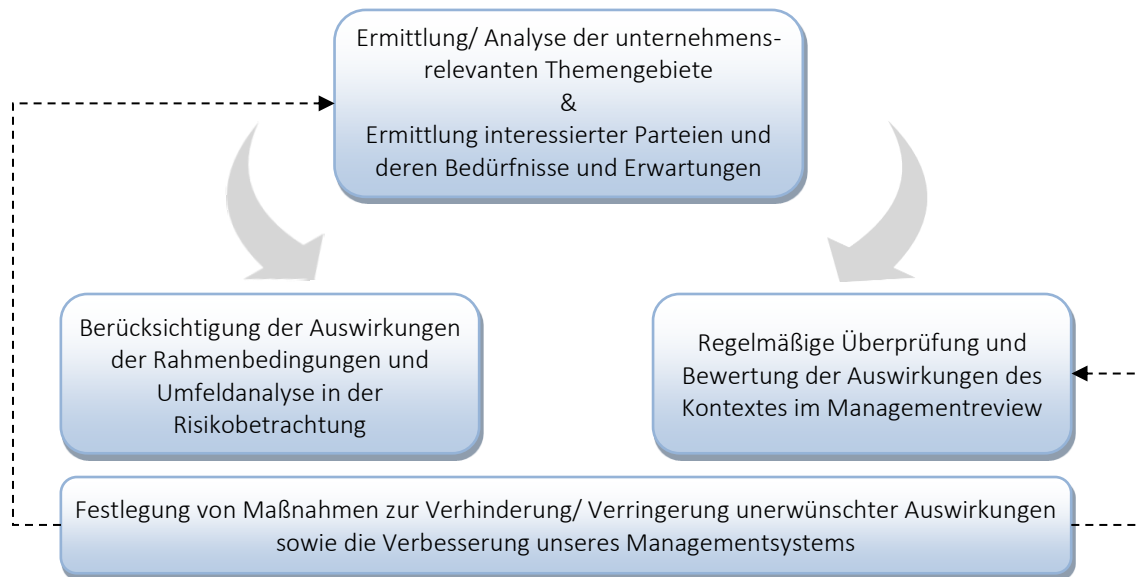
Fahrtec Systeme GmbH Eckdaten

- 195 Mitarbeiter (Start mit 35 Mitarbeitern im Jahr 2001)
- Firmeneigene Gewerbefläche: 30.000 m². (davon 7.000 m² reine Produktionsfläche und Verwaltung)
- Fertigung von ca. 200 Neufahrzeugen im Jahr (Rettungswagen Typ C sowie auch weitere Ambulanz-Sonderfahrzeuge in allen Größen)
- 100 Kofferumsetzungen im Jahr
- 150 Kooperations- und Servicepartner

1.2 Kontext unseres Unternehmens

1.2.1 Rahmenbedingungen und Umfeldanalyse

Mit unserer Umfeldanalyse bestimmen wir Themen sowie Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien, die für unser Unternehmen und unsere strategische Ausrichtung von Bedeutung sind. Damit gewährleisten wir, die beständigen Anforderungen unserer Kunden an die Qualität unserer Fahrzeuge und der zugehörigen Dienstleistungen und die Einhaltung der gesetzlichen und behördlichen Anforderungen.



Für die strategische Planung und die Gestaltung unseres Managementsystems wurden die relevanten externen und internen Rahmenbedingungen in einer Umfeldanalyse ermittelt und in einer Übersicht dargestellt. Diese Übersicht wird im Rahmen der jährlichen Managementbewertung hinsichtlich Aktualität, Relevanz und Vollständigkeit durch die Geschäftsleitung bewertet.

Bei der Ermittlung, Formulierung und Betrachtung der relevanten externen und internen Themen wurden folgende Aspekte berücksichtigt:



1.2.2 Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien

Als Grundlage für eine individuelle Ausrichtung und Gestaltung unseres Managementsystems haben wir die für unser Unternehmen relevanten interessierten Parteien und deren Anforderungen ermittelt.

Die Relevanz der interessierten Parteien berücksichtigt die Darlegung der Fähigkeit, beständig Produkte bereitstellen zu können, um die Anforderungen der Kunden und zutreffender gesetzlicher und behördlicher Anforderungen zu erfüllen.

Die Bestimmung der interessierten Parteien und ihrer Erfordernisse und Erwartungen werden in einer Übersicht dargestellt und im Rahmen der jährlichen Managementbewertung hinsichtlich Aktualität, Relevanz und Vollständigkeit durch die Geschäftsleitung bewertet.

Die ermittelten Anforderungen sind Grundlage, um bei der Gestaltung unseres Managementsystems geeignete Verbesserungsmaßnahmen umzusetzen.

1.3 Anwendungsbereich des Qualitätsmanagementsystems

Der Geltungsbereich des Qualitätsmanagementsystems umfasst:

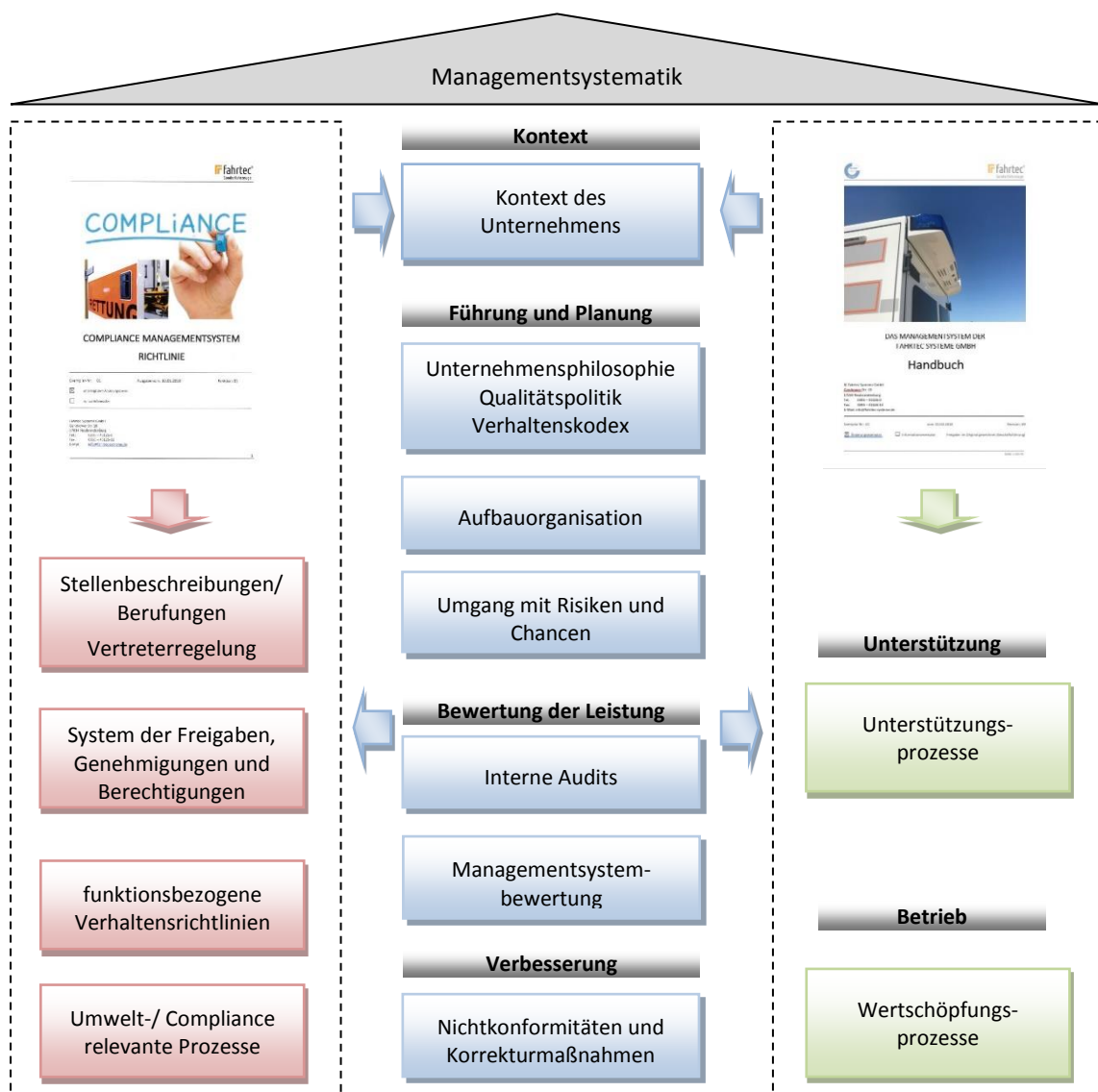
Vertrieb, Fertigung und Service von Sonderfahrzeugen und anwendungsbezogener Ausstattungstechnik

Der Anwendungsbereich des Qualitätsmanagementsystems bezieht sich auf die Erbringung von Vertriebs- und Serviceleistungen beim Kunden vor Ort sowie auf die Erbringung von Fertigungs-, Reparatur- und Dienstleistungen am Betriebsstandort Genzkower Straße 10 und Brohmer Str. 1 in Neubrandenburg.

1.4 Unternehmensprozesse und -planung

Das vorliegende Managementhandbuch soll insbesondere Außenstehenden eine übersichtliche Information über den grundsätzlichen Aufbau und die Wirkungsweise des Managementsystems und seiner Prozesse geben, um Vertrauen dafür zu schaffen, dass die rechtlichen Forderungen erfüllt und umgesetzt werden.

Das Managementsystem ist derart gestaltet, dass es sowohl die Forderungen des Qualitätsmanagements gemäß der DIN EN ISO 9001:2015, des Umweltmanagements gemäß der DIN EN ISO 14001:2015 als auch die Compliance-Standards nach DIN EN ISO 31001:2021 (vormals TR CMS 101:2015) erfüllt.



Kapitel 2 Führung

2.1 Verpflichtungserklärung der Geschäftsleitung

Mit Wirkung vom 01.01.2024 erklären wir unser Handbuch zum Qualitätsmanagementsystem als verbindliche Dokumentation für alle Mitarbeiter der Fahrtec Systeme GmbH.

Die Geschäftsleitung verpflichtet sich und alle Mitarbeiter, nach den festgelegten Richtlinien der gesamten Dokumentation, einschließlich der Prozessbeschreibungen und weiterer mitgeltender Dokumente sowie nach den Grundsätzen des Verhaltenskodex zu arbeiten.

Die Geschäftsleitung verpflichtet sich insbesondere:

- eine regelmäßige Rechenschaft zur Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems zu übernehmen,
- die Qualitätspolitik und die Qualitätsziele festzulegen und zu überwachen,
- das Qualitätsmanagementsystem so zu gestalten, dass es den gesetzlichen, internen und Kundenanforderungen gerecht wird,
- alle Mitarbeiter zur Umsetzung ihrer Aufgaben und Verantwortungen unterstützt und
- Verbesserungen fördert, die für das Qualitätsmanagementsystem erforderlichen Ressourcen zur Verfügung zu stellen und
- die Bedeutung eines wirksamen Qualitätsmanagementsystems zu vermitteln,

Neubrandenburg, den 01.01.2024

Ihre Geschäftsführung
Fahrtec Systeme GmbH

2.2 Unternehmenspolitik

Zur Sicherstellung von weiterhin optimalen Unternehmensentscheidungen sowie unter Betrachtung unseres Wachstums und zur ergänzenden juristischen Absicherung, haben wir Anfang 2018 auch im Bereich der Geschäftsführung durch Bestellung eines zweiten Geschäftsführers ein Vieraugenprinzip eingeführt.

Denn Unternehmen können heute in hart umkämpften Märkten nur bestehen, wenn ihre Produkte und Prozesse den hohen Qualitätsforderungen ihrer Kunden entsprechen. Daraus haben wir für unser Auftreten und Handeln folgende Unternehmensleitlinien abgeleitet:

Als Unternehmer ...

... begegnen wir uns wie anderen gegenüber offen, taktvoll und mit menschlichem Respekt. Eine optimal gestaltete Aufbau- und Ablauforganisation, ein ausgeprägter Arbeits- und Gesundheitsschutz, der verantwortungsvolle Umgang mit Arbeitsmitteln und Materialien und ein sicheres Projektmanagement sind die Grundlage unserer unternehmerischen Tätigkeit und die Grundlage für die hohe Qualität unserer Produkte. Unser ganzheitliches Handeln wird daher im Grundsatz stets von Qualitätsbewusstsein, Wirtschaftlichkeit und einer klar definierbaren Zielorientierung bestimmt.

... streben wir eine führende Marktposition in der Qualität unserer Produkte an, wobei vor allem deren Sicherheitstechnik unübertroffen sein und weit über dem geforderten Standard liegen soll. Dem daraus resultierenden, permanenten Innovationsprozess stellen wir uns mit dem Ziel, die Leistungen unserer Fahrtec Systeme GmbH sowohl mit den Erwartungen der Kunden als auch mit den gesetzlichen und technischen Anforderungen in Einklang zu bringen.

Gegenüber unseren Kunden

... stellen wir die notwendige Infrastruktur bereit, gewährleisten damit optimale Arbeitsbedingungen und die Voraussetzungen für qualitäts- und sicherheitsgerechtes Arbeiten

... überwachen wir unsere Maßnahmen zur Leistungsverbesserung durch regelmäßige Überprüfung unserer Ziele und gestalten damit einen wirkungsvollen und kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

... handeln wir entsprechend verantwortungsvoll und streben eine ganzheitliche Betrachtung des vom Kunden an uns gestellten Auftrages an. Dabei ist uns eine umfassende, bedarfsorientierte Kundenberatung Verpflichtung und Herausforderung zugleich.

... sind wir respektvoll gegenüber ihrer individuellen Persönlichkeit, bedienen sie zuvorkommend, zuverlässig und mit hoher fachlicher Kompetenz.

... bemühen wir uns, im Interesse einer vertrauensvollen Beziehung, um personelle Kontinuität. Unsere persönliche und professionelle Beratung, Begleitung und Unterstützung soll ein hohes Maß an Kundenzufriedenheit zur Folge haben.

Für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ...

... verfolgen wir ein gemeinsames Ziel: Sie sollen innere Zufriedenheit spüren, Freude an der täglichen Arbeit haben, in unserem Unternehmen einen langfristig sicheren Arbeitsplatz finden und bei Erhaltung ihrer Arbeitskraft und Gesundheit einer gesicherten Zukunft entgegensehen.

... wenden wir ein Managementsystem an, bei dem die Befähigung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu individueller, anspruchsvoller Dienst- und Produktionsleistung im Vordergrund steht. Eine kontinuierliche Aus- und Weiterbildung sichert die Qualität unserer Arbeit, sensibilisiert unsere Mitarbeiter zur Einhaltung des Arbeits- und Umweltschutzes und für Gefahren- und Risikosituationen.

... haben wir wirksame und effiziente Prozesse zur internen Kommunikation festgelegt. Regelmäßige Teambesprechungen fördern den fachlichen Informationsaustausch untereinander und tragen dazu bei, emotionale sowie physische Belastungen und Konflikte besser zu lösen. In Problemsituationen steht die Geschäftsführung allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern jederzeit als Gesprächspartner zur Verfügung.

2.3 Verhaltenskodex

1. PRÄAMBEL

Sehr geehrte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Kunden und Partner

Ethisches Verhalten und die Einhaltung von Gesetzen und Bestimmungen sind wesentliche Merkmale eines Qualitätsunternehmens. Eine faire und aufrichtige Handlungsweise im Einklang mit geltenden Gesetzen und Regulierungen ist ein Schlüsselfaktor für den Erfolg unseres Unternehmens. Unser Ansehen hängt von der Bereitschaft jedes einzelnen Mitarbeiters ab, sich persönlich dafür zu engagieren, dass wir dem Ruf unseres Unternehmens im Hinblick auf Fairness und Integrität stets gerecht werden.

Dieser Verhaltenskodex beschreibt die Werte, Grundsätze und Handlungsweisen, die das unternehmerische Verhalten unseres Unternehmens lenken. Das Handeln der Fahrtec Systeme GmbH und seiner Mitarbeiter¹ ist bestimmt durch Eigenverantwortung, Aufrichtigkeit, Loyalität sowie den Respekt gegenüber den Mitmenschen und der Umwelt. Die Führungskräfte tragen dabei eine besondere Verantwortung.

Dieser Verhaltenskodex gilt für alle Mitarbeiter der Fahrtec Systeme GmbH und verpflichtet diese die verbindlichen Verhaltensgrundsätze einzuhalten und somit zur Sicherung unseres langfristigen Unternehmenserfolges beizutragen.

2. EINHALTUNG VON GESETZEN, REGULIERUNGEN UND UNTERNEHMENSGRUNDSÄTZEN

Alle Mitarbeiter sind dazu verpflichtet, sämtliche für die Geschäftstätigkeit des Unternehmens geltenden Gesetze, Regulierungen, Verordnungen und vergleichbaren Vorschriften einzuhalten. Die Mitarbeiter haben ebenso die unternehmensinternen Grundsätze aus dem betrieblichen Qualitätsmanagementsystem einzuhalten und zu befolgen.

Hierzu gehören u.a. Gesetze aus den Bereichen Umwelt, Gesundheits- und Arbeitsschutz, Verkauf und Vertrieb sowie Arbeitsrecht. Wir alle sind verpflichtet, diejenigen Gesetze, Regulierungen sowie betrieblichen Unternehmensgrundsätze zu kennen und einzuhalten, die unseren Verantwortungsbereich betreffen. Für die Fahrtec Systeme GmbH ist es oberstes Ziel, diesen Ansprüchen gerecht zu werden und sich nur innerhalb dieses vorgesehenen und sich immer wieder verändernden Handlungsrahmens zu bewegen.

3. ETHISCHE GESCHÄFTSFÜHRUNG UND FAIRES HANDELN

Alle Mitarbeiter sind verpflichtet, persönlich die Verantwortung dafür zu übernehmen, dass der Unternehmensruf im Hinblick auf Fairness und Integrität gepflegt und geschützt wird. Alle Mitarbeiter, die im Rahmen unserer Geschäftstätigkeit in Berührung mit Kunden, Lieferanten oder anderen Personen kommen, haben bei diesen Geschäften Ehrlichkeit und Offenheit zu gewährleisten. Das Bild des gesamten Unternehmens hängt vom ethischen Verhalten eines jeden Mitarbeiters des Unternehmens ab. Die Interessen des Unternehmens sind engagiert zu vertreten, jedoch ist hierbei der gesunde Menschenverstand anzuwenden und dabei stets in ehrlichem und gutem Glauben zu handeln.

Die Beschäftigten haben das Recht, sich bei einer zuständigen Stelle im Unternehmen zu beschweren, wenn sie sich im Zusammenhang mit ihrem Beschäftigungsverhältnis vom Arbeitgeber, von Vorgesetzten, anderen Beschäftigten oder Dritten aus Gründen der Rasse oder wegen der ethnischen Herkunft, des Geschlechts, der Religion oder Weltanschauung, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Identität benachteiligt fühlen.

4. WAHRUNG DES FAIREN WETTBEWERBS

Es entspricht der Geschäftspolitik der Fahrtec Systeme GmbH, einen fairen Wettbewerb zu fördern und sicherzustellen. Dabei setzen wir auf Leistungsfähigkeit, Kundenorientierung sowie Qualität unserer Produkte und Dienstleistungen.

Wir beachten alle anwendbaren nationalen und internationalen Gesetze gegen den unlauteren Wettbewerb und erwarten dies auch von unseren Wettbewerbern. Absprachen bzw. Übereinkünfte in Bezug auf Preise,

¹ Mit Mitarbeitern sind im vorliegenden Verhaltenskodex sämtliche Führungskräfte, Beauftragte und Mitarbeiter des Unternehmens gemeint.

Verkaufsbedingungen bzw. Kunden sind ebenso zu unterlassen wie Absprachen mit Wettbewerbern zum Zwecke der Marktaufteilung.

Die Geschäftsleitung sucht Mitarbeiter mit wettbewerbsrelevanten Aufgaben sorgfältig aus und informiert diese fortlaufend über die Einhaltung des Verbots von Wettbewerbsbeschränkungen. Jedem Mitarbeiter ist klar, dass Verstöße gegen wettbewerbsrechtliche Vorschriften unter keinen Umständen im Interesse unseres Unternehmens liegen und daher ausnahmslos zu unterlassen sind.

5. ARBEITSBEDINGUNGEN UND ARBEITSUMFELD

Der geschäftliche Erfolg der Fahrtec Systeme GmbH hängt in hohem Maße von seinen Mitarbeitern ab. Das Unternehmen bekennt sich daher zu den Grundsätzen fairer und sicherer Arbeitsbedingungen.

Das Gebot fairer Arbeitsbedingungen schließt jede Form von Diskriminierung von Mitarbeitern aufgrund ihres Geschlechts, ihrer sexuellen Orientierung, ihrer Religion, ihrer Herkunft, ihrer Hautfarbe oder sonstiger persönlicher Merkmale aus.

Die Fahrtec Systeme GmbH betrachtet es als ihre Pflicht, ihre Mitarbeiter respektvoll und gerecht zu behandeln. Hieraus folgt die Einhaltung aller geltenden Arbeitsschutzvorschriften, um die Sicherheit der Mitarbeiter am Arbeitsplatz zu gewährleisten.

Dabei erwartet die Geschäftsleitung auch von seinen Mitarbeitern einen respektvollen Umgang miteinander.

6. PRODUKTSICHERHEIT UND UMWELTSCHUTZ

Die Fahrtec Systeme GmbH entwickelt und fertigt für seine Kunden innovative und qualitativ hochwertige Produkte. Dabei haben die Einhaltung von geltenden Gesetzen und technischen Vorschriften sowie die Produktsicherheit höchste Priorität. In gleichem Maße achtet unser Unternehmen sowohl bei der Entwicklung wie bei der Herstellung von Produkten auf den Umweltschutz und Nachhaltigkeit. Dies gilt sowohl für den Energieeinsatz als auch für den Schutz der natürlichen Umwelt.

7. MARKETING UND VERTRIEB

Das Unternehmen wird alle Informationen bezüglich seiner Produkte und Leistungen wahrheitsgemäß angeben und alle geltenden behördlichen und rechtlichen Bestimmungen, denen die Vermarktung und der Vertrieb seiner Produkte und Leistungen unterliegen, einhalten.

Alle Mitarbeiter im Vertrieb und Verkauf kennen die betrieblichen Regelungen und handeln im Interesse des Unternehmens.

8. INTERESSENKONFLIKTE

Es gehört zu den Pflichten aller Mitarbeiter, Interessenkonflikte zwischen ihren privaten Interessen (direkt oder indirekt, oder durch nahe stehende Personen oder Unternehmungen) und den Interessen der Fahrtec Systeme GmbH zu vermeiden. Die Interessen der Fahrtec Systeme GmbH haben dabei stets Vorrang.

Die Vermeidung von Interessenkonflikten erfordert es auch, dass die Mitarbeiter im geschäftlichen Verkehr mit Wettbewerbern, Beratern, Kunden, Lieferanten, Dienstleistern und sonstigen Geschäftspartnern bereits den Anschein einer Bevorzugung aufgrund einer persönlichen Nähe vermeiden.

Beispiele für Interessenkonflikte sind u.a. die private Ausnutzung von Geschäftschancen, Eigentum oder Arbeitskräften des Unternehmens sowie private Geschäftsbeziehungen mit o.a. Personengruppen.

9. KORRUPTION

Die Fahrtec Systeme GmbH lehnt Korruption im geschäftlichen Handel im In- und Ausland ab. Dies gilt sowohl im Verhältnis zu Amtsträgern als auch im Verhältnis zu Organen und Mitarbeitern anderer Unternehmen. Im Zusammenhang mit der Tätigkeit der Fahrtec Systeme GmbH dürfen diesen Personen keine persönlichen Vorteile als Gegenleistung für eine Bevorzugung versprochen oder gewährt werden.

Die Mitarbeiter der Fahrtec Systeme GmbH sind nicht bestechlich und ziehen aus ihrer Tätigkeit (abgesehen von ihrer vom Unternehmen gezahlten Vergütung) keinen Gewinn. Sie nehmen daher keine Vorteilsgewährungen, die über übliche Gepflogenheiten hinausgehen, an und unterlassen selbst derartige

Vorteilsgewährungen an Wettbewerber, Berater, Kunden, Lieferanten, Dienstleister oder sonstige Geschäftspartner.

Die politischen Tätigkeiten von Mitarbeitern müssen von den Geschäftstätigkeiten des Unternehmens klar getrennt sein. Das Unternehmen leistet keine Spenden an politische Parteien oder Personen.

10. GEHEIMHALTUNGSPFLICHT

Die in der Fahrtec Systeme GmbH erworbenen Kenntnisse und Informationen sind ein wesentliches Element für den geschäftlichen Erfolg. Das Unternehmen investiert dabei personelle und finanzielle Ressourcen in die Entwicklung innovativer Produkte und Leistungen. Der Schutz der so erarbeiteten Innovationen sichert dem Unternehmen den Erfolg im Wettbewerb.

Alle Mitarbeiter sind verpflichtet keine vertraulichen oder geschützten Informationen zum Erhalt persönlicher Vorteile zu verwenden oder gegenüber Dritten offen zu legen, die er im Rahmen seines Beschäftigungsverhältnisses erhalten hat. Zu den vertraulichen oder geschützten Informationen gehören alle nicht öffentlichen Informationen, die bei Bekanntwerden für Wettbewerber nützlich oder für das Unternehmen und seine Kunden schädigend sein könnten.

Die Respektierung der Persönlichkeit unserer Mitarbeiter schließt den Schutz ihrer persönlichen Daten ein. Die Fahrtec Systeme GmbH achtet daher auf die Einhaltung der jeweils geltenden datenschutzrechtlichen Vorschriften und verlangt dies auch von seinen Mitarbeitern.

11. BERICHTERSTELLUNG VON INFORMATIONEN

Angesichts der Tatsache, dass exakte Informationen zur Erfüllung der rechtlichen und behördlichen Pflichten des Unternehmens von grundlegender Bedeutung sind, werden alle Informationen durch die Geschäftsleitung und die verantwortlichen Mitarbeiter präzise und wahrheitsgetreu erarbeitet und berichtet. Kein Mitarbeiter darf im Namen des Unternehmens Dokumente oder Erklärungen unterzeichnen oder einreichen bzw. anderen erlauben, solche zu unterzeichnen oder einzureichen, von denen er weiß, dass diese falsch sind oder die er nach eigenem Ermessen für falsch hält.

12. EINHALTUNG DES VERHALTENSKODEX

Die Geschäftsleitung ist dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass die Mitarbeiter den Verhaltenskodex verstanden haben und diesen einhalten. Von den Führungskräften der Fahrtec Systeme GmbH wird erwartet, durch eine sorgfältige und stetige Kontrolle die Einhaltung des Verhaltenskodex sowie dessen Umsetzung in der Unternehmenspraxis sicherzustellen.

Alle Mitarbeiter müssen wissen, dass Verstöße gegen den Verhaltenskodex in keinem Fall toleriert werden und je nach der Schwere des Verstoßes zu dienst- und arbeitsrechtlichen Konsequenzen führen können.

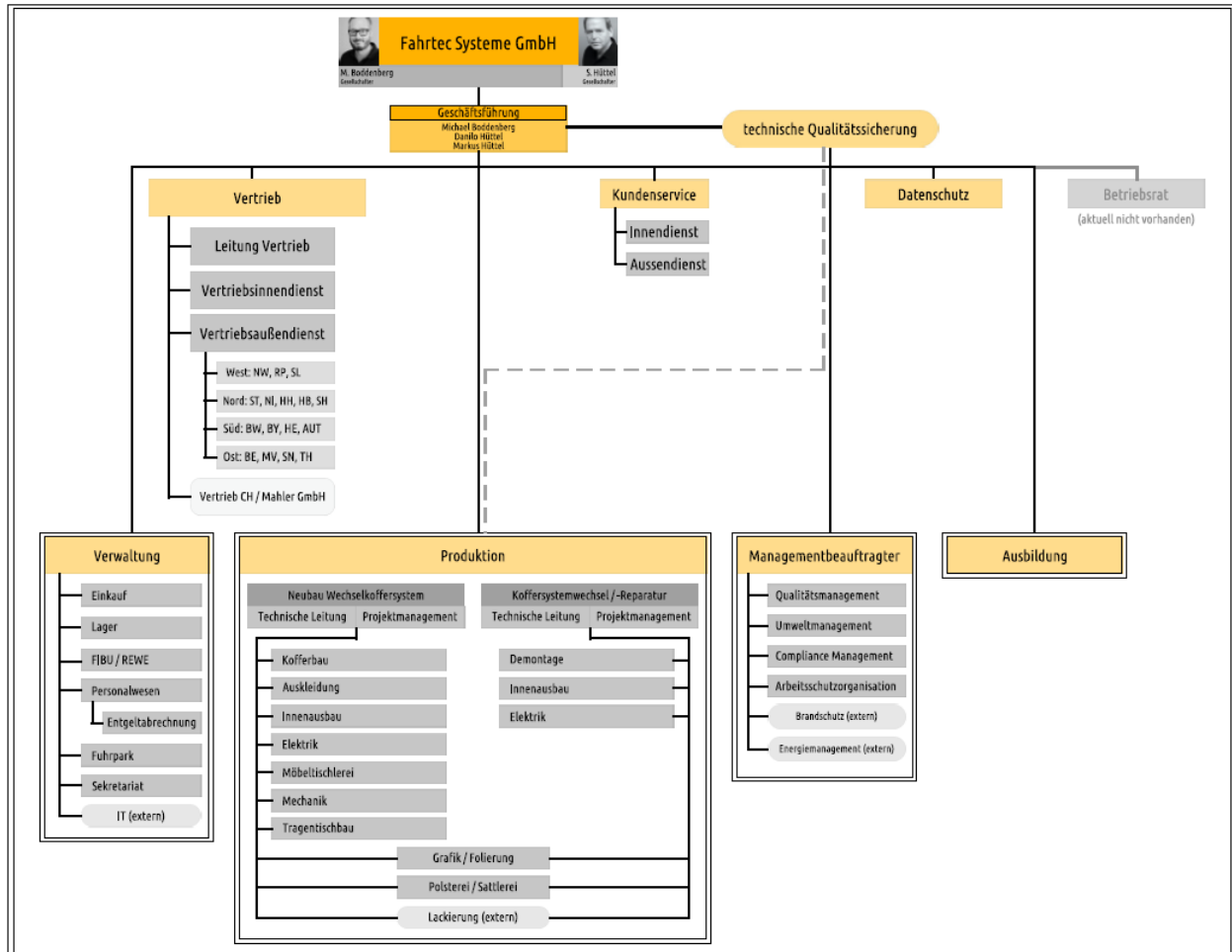
Alle Mitarbeiter können Anregungen und Beschwerden, insbesondere Verstöße gegen diesen Verhaltenskodex und sonstigen rechtswidrigem Verhalten über das Hinweisgebersystem, dem Betriebsrat, der Frauenbeauftragten, der Jugend- und Auszubildendenvertretung sowie dem jeweils direkten Vorgesetzten oder direkt dem Geschäftsführer melden, ohne hierfür Sanktionen oder Benachteiligungen befürchten zu müssen.

Die Geschäftsleitung wird allen angeblichen Verstößen gegen diese Richtlinie sofort nachgehen.

2.4 Aufbauorganisation und Verantwortlichkeiten

Die Aufbauorganisation ist im nachstehenden Organigramm abgebildet. Verantwortlich für die Aktualität und Anpassung des Organigramms ist die Geschäftsleitung.

Unternehmensstruktur / Organigramm der Fahrttec Systeme GmbH



Stand: 02.2024

Mit diesem Handbuch sind die Organisation und die Methoden zum Qualitätsmanagementsystem fest-gelegt. Alle Führungskräfte sind verpflichtet, die in ihrem Verantwortungsbereich geltenden Verfahrens-weisen anzuwenden, ihre Wirksamkeit ständig zu überwachen und den neuesten Erkenntnissen und Erfordernissen anzupassen.

In unserem Managementsystem sind klare Verantwortlichkeiten für auszuführende Tätigkeiten und Abläufe beschrieben. Weitere Verantwortungen, Befugnisse und Arbeitsinhalte aller Mitarbeiter sind in Stellenbeschreibungen, Berufungen sowie funktionsbezogenen Verhaltensregeln festgelegt.

Zur Pflege und Anpassung unseres Qualitätsmanagementsystems an sich verändernde Zielsetzungen und Organisationsstrukturen des Unternehmens sowie den Stand normativer und gesetzlicher Forderungen und Vorschriften haben wir eine Qualitätsmanagementbeauftragten verpflichtet. Seine Aufgaben und Verantwortlichkeiten sind in einer Berufung festgelegt.

Zur direkten Anwendung und Umsetzung gesetzlicher Anforderungen haben wir weitere folgende Verantwortlichkeiten festgelegt:

- Compliance Officer (CO)
- Fachkraft für Arbeitssicherheit (extern)
- Betriebsbeauftragter für Arbeitsschutzorganisation (BASO)
- Umweltmanagementbeauftragter (UMB)
- Beauftragter für technische Normen
- Datenschutzbeauftragter
- Frauenbeauftragte
- Jugend- und Auszubildendenvertretung
- Brandschutzbeauftragter (extern)
- Energiemanager (extern)

Die Beauftragten sind ständige Ansprechpartner für die Geschäftsleitung und für alle Mitarbeiter zur Verbesserung von organisatorischen, qualitativen und sicherheitsrelevanten Sachverhalten und wirken auf die Beseitigung von Mängeln und die Verbesserung der Unternehmensprozesse hin.

Zur Sicherstellung von Funktionen und Aufgaben bei Ausfällen von Vorgesetzten und Mitarbeitern haben wir eine Vertreterregelung festgelegt.

Kapitel 3 Planung

3.1 Umgang mit Risiken und Chancen

Unter Berücksichtigung der Qualitäts- und Umwelt- sowie Compliance-Anforderungen werden bereichsweise die Risiken und Chancen ermittelt, die den Zielen und Ergebnissen unseres Handelns entgegenstehen sowie Verstöße gegen einzuhaltende Regeln und damit eine Verfehlung unserer Ziele zur Folge haben können. Hierzu ist ein Verfahren zur systematischen Risikoerkennung und -bewertung eingeführt. Die festgestellten Risiken werden durch die Geschäftsleitung in Zusammenarbeit mit dem Compliance-Beauftragten in einer Risikoanalyse mit Hinblick auf Eintrittswahrscheinlichkeit und mögliche Folgen (z.B. Schadensausmaß und Schadenshöhe) bewertet.

Auf der Grundlage der Beurteilung der Risiken werden Grundsätze und Maßnahmen in einem Management- und Compliance-Programm berücksichtigt, die auf die Begrenzung der Unternehmensrisiken ausgerichtet sind. Die Risikoanalyse und das Qualitätsmanagement- und Compliance-Programm sind Bestandteile des jährlichen Managementreviews und des Compliance-Berichtes.

Für den Umgang mit Risiken und Chancen haben wir einen Ablauf festgelegt, mit dessen Hilfe wir diese systematisch betrachten und risikobehaftete Prozesse gemäß der festgelegten Verfahrensweise analysieren, optimieren und überwachen können.

Der Umgang mit Risiken und Chancen erfolgt in folgenden Stufen:

1. Risikoidentifikation

Anhand der Identifikation bestehender Risiken und deren Auswirkungen wird eine Übersicht erstellt. Diese Liste zeigt die bestehenden Risiken und Chancen auf, welche die Erreichung der jeweiligen Unternehmensziele und Prozessergebnisse verhindern oder verschlechtern können.

Das Risiko wird nach der Eintrittswahrscheinlichkeit und dem Schadensausmaß bestimmt.

Der Grad der weiteren Betrachtung ermittelter Risiken richtet sich nach der Risikoeinstufung.

2. Risikoanalyse und -bewertung

Die Risikoanalyse betrachtet die Ursachen und Quellen der Risiken und ihre Auswirkungen auf den jeweiligen Bereich. Die Bewertung des Risikos basiert auf den Ergebnissen der Risikoanalyse und bestimmt Maßnahmen, die darauf ausgerichtet sind, das Risiko zu bewältigen bzw. zu minimieren.

3. Risikobewältigung

Im Ergebnis der Risikobetrachtung werden geeignete Maßnahmen festgelegt und eingeleitet. Diese Maßnahmen werden durch den Betriebsleiter verfolgt und bzgl. Ihrer Wirksamkeit bewertet und einer erneuten Risikoeinstufung unterzogen.

Die Stufen der Risikoanalyse und -bewertung werden in entsprechenden Übersichten geführt und dokumentiert und sind Grundlage einer jährlichen Beurteilung im Rahmen der Managementbewertung.

3.2 Qualitätsziele

Ziel unseres Managementsystems ist es, Voraussetzungen dafür zu schaffen, dass unsere Produkte und Dienstleistungen die Kundenanforderungen und die zutreffenden technischen, gesetzlichen und behördlichen Anforderungen beständig erfüllen.

Zum Nachweis der beständigen Erfüllung der Anforderungen und der Berücksichtigung zukünftiger Erfordernisse und Erwartungen erfolgen regelmäßige Bewertungen im Managementreview.

Zur Überwachung und Bewertung haben wir geeignete Kennzahlen festgelegt. Diese Kennzahlen dienen zur Bewertung der Wirksamkeit und der Entwicklung unseres Qualitätsmanagementsystems. Die Kennzahlen werden im Rahmen der Managementbewertung erfasst und analysiert.

Aus dieser Bewertung sowie aus compliance-relevanten Vorgängen und Feststellungen von Audits leiten wir entsprechende Verbesserungs- und Präventionsmaßnahmen ab. Um die Planung zur Erreichung der Qualitätsziele sicherzustellen, werden diese in einem jährlichen Managementprogramm zusammengefasst. Die Überwachung der Umsetzung des Maßnahmenplans erfolgt durch die Geschäftsleitung.

3.3 Planung von Änderungen

Festlegungen zu Änderungen am Managementsystem werden generell durch die Geschäftsleitung bestimmt. In gemeinsamen Beratungen mit den Prozessverantwortlichen sowie dem Qualitätsbeauftragten und Compliance Officer werden die Änderungen festgelegt. Diese werden ausschließlich durch den Qualitätsmanagementbeauftragten in das jeweilige Dokument eingepflegt.

Verantwortlichkeiten zur Lenkung, Überwachung und Freigabe der Dokumente sind in der Prozessbeschreibung zum Dokumentenmanagement geregelt.

Änderungen in Dokumenten werden durch den Revisionsstand gekennzeichnet. Die Ablage und Bereitstellung erfolgt zentral auf dem Server. Änderungen durch Mitarbeiter sind ausgeschlossen.

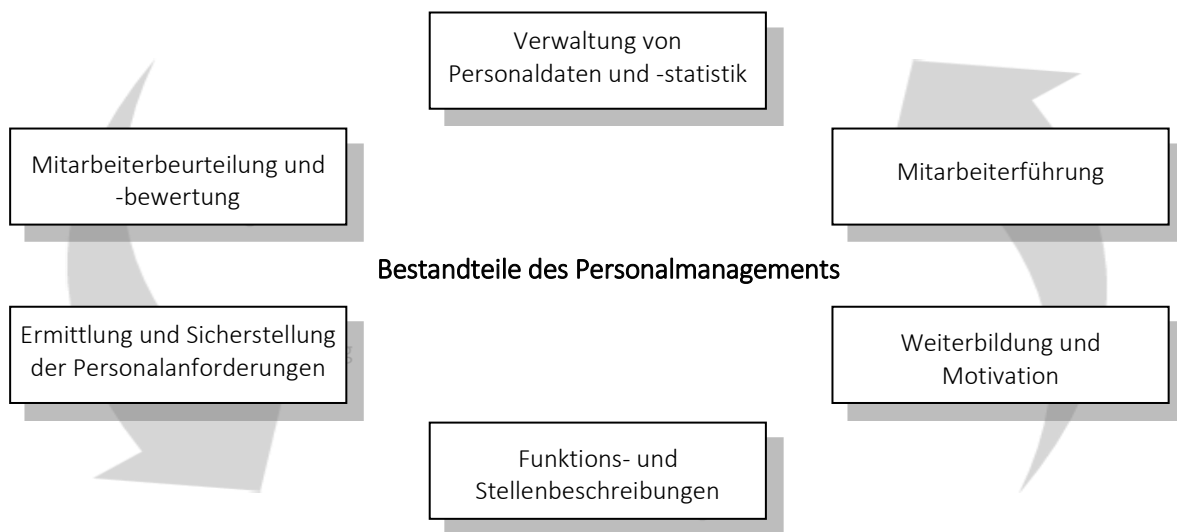
Ergänzende Festlegungen sind im Handbuchabschnitt 4.6 Dokumentenmanagement beschrieben.

Kapitel 4 Unterstützung

4.1 Personalmanagement

Die Systematik zur Ermittlung und Bewertung des Schulungsbedarfes sind in der Prozessbeschreibung PB-Personalmanagement beschrieben. Hier sind die Einstellung neuer Mitarbeiter sowie die Prozesse zur Schulung und Qualifikation geregelt.

Die zentrale Aufgabe des Personalmanagements ist die Erarbeitung bzw. Weiterentwicklung von Strategien und Konzepten der Personalentwicklung unter Berücksichtigung der Kundenforderungen, der Unternehmensziele und der Erwartungen und Wünsche der Mitarbeiter



Maßnahmen für die Gewährleistung von Kompetenzen zur Erfüllung von qualitäts-, umwelt- und compliance-relevanten Anforderungen sind:

- a) bei Arbeitsaufnahme
 - Übergabe des Verhaltenskodex
 - Unterweisung zum Arbeitsschutz
 - Prüfung der erforderlichen Qualifikationen gemäß Tätigkeitsfeld
- b) regelmäßige Prüfung der notwendigen rechtlichen Qualifikationsnachweise
 - Fahrerlaubniskontrolle
 - Fahrausweise für Flurförderzeuge
- c) regelmäßige Prüfung der notwendigen technischen Qualifikationsnachweise
 - Schweißnachweise
 - Befähigungsnachweise für Prüftätigkeiten
- d) Durchführung regelmäßiger Wiederholungsschulungen
 - Aus- und Fortbildung von Erst- und Brandschutzhelfern
 - Aufrechterhaltung von Qualifikationen

Alle notwendigen Dokumente zum Nachweis der Qualifikation und Kompetenz der Mitarbeiter sind in den Personalakten abgelegt. Entsprechende Übersichten (z.B. Ersthelfer, Schweißer, Fahrerqualifikationen) sind bei den verantwortlichen Personen vorhanden.

Die Verwaltung und Ablage von Personaldaten erfolgt entsprechend den Anforderungen des Datenschutzes.

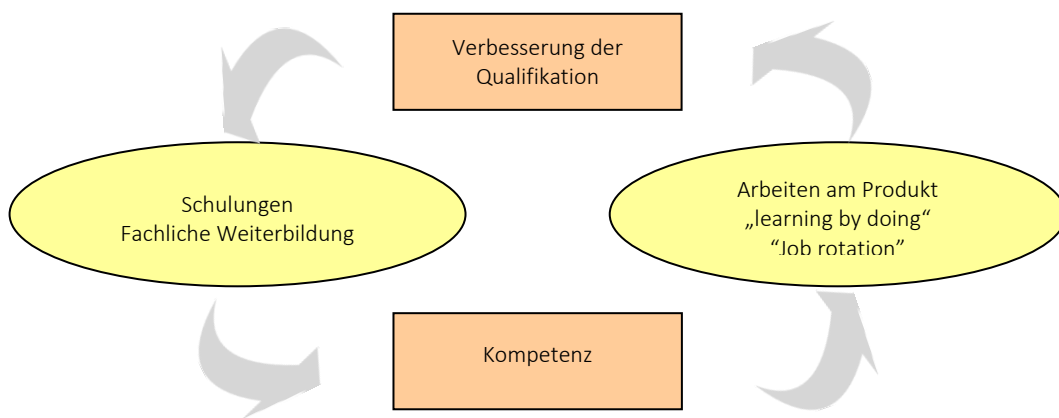
4.2 Schulung und Motivation

Voraussetzung für fehlerfreies, effizientes Arbeiten und das Erreichen der Unternehmensziele, ist eine den Anforderungen der gestellten Aufgaben entsprechende Qualifikation aller Mitarbeiter.

Diese Qualifikation wird durch eine jährliche Schulungsplanung aufrechterhalten und erweitert. Deshalb verfügt unser Unternehmen ausschließlich über qualifiziertes Personal, das mehrjährige Erfahrungen in den jeweiligen Fachgebieten, eine ihrer Tätigkeit entsprechende Ausbildung, sowie Sorgfalt, Verantwortungsbewusstsein und Sicherheit in der Ausführung ihrer Arbeit ausweist.

Neue Mitarbeiter erhalten eine umfangreiche Einweisung und können jederzeit auf die erfahrenen Kollegen zurückgreifen.

Durch die Kontrolle der Wirksamkeit von Schulungs- und Weiterbildungsmaßnahmen überwachen wir den Nutzen der getroffenen Aktivitäten.



Mit der Ermittlung der Motivation und der Bedürfnisse unserer Mitarbeiter können wir konkrete Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen und des Betriebsklimas schaffen.

Maßnahmen bzw. Schulungen zur Verbesserung des Verständnisses und des Bewusstseins für die Bedeutung der Erfüllung von Qualitäts- und Compliance-Anforderungen werden nach Notwendigkeit durch die Geschäftsleitung festgelegt, die sich aus folgenden Bewertungen bzw. Ergebnissen ergeben können:

- interne Audits
- Compliance-Verstöße
- Informationen aus dem Hinweisgebersystem
- Mitarbeitergespräche/ Mitarbeiterbefragungen
- Risikobewertung
- neue gesetzliche Anforderungen

Einen hohen Stellenwert nimmt bei uns die Lehrlingsausbildung ein.

Damit geben wir jungen Menschen eine Perspektive und gewährleisten für unser Unternehmen den notwendigen Bedarf an Fachkräften.

Ein Lehrausbilder und eine eigene Lehrwerkstatt garantieren gute Ausbildungsbedingungen

4.2.1 Kompetenz- und Wissensmanagement

In Anlehnung an die DIN EN ISO 9001:2015 heißt es: „Die Organisation muss das Wissen bestimmen, das benötigt wird, um ihre Prozesse durchzuführen und um die Konformität von Produkten und Dienstleistungen zu erreichen. Dieses Wissen muss aufrechterhalten und in erforderlichem Umfang zur Verfügung gestellt werden. Beim Umgang mit sich ändernden Erfordernissen und Entwicklungstendenzen muss die Organisation ihr momentanes Wissen berücksichtigen und bestimmen, auf welche Weise jegliches notwendige Zusatzwissen und erforderliche Aktualisierungen erlangt oder darauf zugegriffen werden kann.“

4.2.2 Anforderungen der Norm zum Umgang mit Kompetenzen

Im Rahmen des Kompetenz- und Wissensmanagements wird bei Fahrtec Systeme GmbH ein besonderes Augenmerk gelegt, wenn es um die Vermittlung von Kompetenzen und dem Umgang mit Wissen bei den Mitarbeitern geht:

Dabei stellen sich laufend folgende Fragestellungen:

- Erforderliche Kompetenzen müssen bestimmt werden.
- Kompetenzen müssen sichergestellt (und falls erforderlich aufrechterhalten) werden.
- Kompetenzen müssen ggf. vermittelt werden.

Hinzu kommt, dass die Wirksamkeit von Maßnahmen zur Kompetenzentwicklung regelmäßig überprüft werden muss und infolgedessen die Kompetenzen nachgewiesen werden müssen.

An dieser Stelle soll noch einmal darauf hinzuweisen, dass die beiden Aspekte „**Wissen**“ und „**Kompetenz**“ in der Norm zwar in getrennten Abschnitten behandelt werden, in der praktischen Umsetzung aber sehr eng miteinander verwoben sind.²

D.h., dass auch viele der Methoden und Instrumente zur Erfüllung der Anforderungen auf beide Aspekte anwendbar sind.

4.2.2.1 Kompetenzen bestimmen

Fahrtec Systeme GmbH bestimmt als verantwortliche Organisation für die Mitarbeiter, die unter Aufsicht Tätigkeiten verrichten, welche die Leistung und Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems beeinflussen, die erforderliche Kompetenz.

Grundsätzlich sind hier Mitarbeiter gemeint, die qualitätsrelevante Tätigkeiten verrichten – also nahezu alle Mitarbeiter in der Organisation.

In einem ersten Schritt sind zunächst die erforderlichen SOLL-Kompetenzen zu bestimmen. Diese Anforderungen werden einerseits durch die Erstellung einer Kompetenzmatrix und andererseits durch einen Schulungsplan erfüllt werden.

In diesem Zusammenhang befasst sich Fahrtec Systeme GmbH mit folgenden Fragestellungen:

² Die Begriffsdefinition der DIN EN ISO 9001:2015-11 definieren Kompetenz und Wissen wie folgt: Von **Kompetenz** spricht man, wenn „Fähigkeit, Wissen und Fertigkeiten anzuwenden (sind), um beabsichtigte Ergebnisse zu erzielen.“ **Wissen** ist eine „verfügbare Sammlung von Informationen, die eine berechtigte Überzeugung darstellen und mit großer Sicherheit wahr sind.“ „**Kompetenz**“ i.S.d. Norm ist anspruchsvoller als „**Wissen**“ und inkludiert neben der „**Handlungsfähigkeit**“ auch ein rechtliches „**Dürfen**“ im Sinne der Berechtigung.

- Welche Kompetenzen sind erforderlich?
- Gibt es bei Fahrtec Systeme GmbH Prozesse bzw. Methoden und Instrumente, die bei der Kompetenzbestimmung unterstützen?
- Werden diese Prozesse regelmäßig durchgeführt?

4.2.2.2 Kompetenzen sicherstellen

In einem weiteren Schritt muss Fahrtec Systeme GmbH die Kompetenzen sicherstellen und prüfen, dass diese Mitarbeiter auf Grundlage angemessener Ausbildung, Schulung oder Erfahrung kompetent sind, die erforderlichen qualitätsrelevanten Tätigkeiten auszuüben.

Dabei wird die IST-Situation der Mitarbeiterkompetenzen der SOLL-Anforderung gegenübergestellt.

Für die Sicherstellung von IST-Kompetenzen bei Fahrtec Systeme GmbH sind grundsätzlich zwei Wege möglich:

- (externe) Personalzertifizierung, Unterweisung, Test, Schulung, e-Training / e-Learning u.a..
- persönliche monatliche Beurteilung durch den Fachvorgesetzten (Leistungsbeurteilung)

Aus der Gegenüberstellung von SOLL und IST resultiert eine Differenz (Kompetenzlücke), die es bei Fahrtec Systeme GmbH zu schließen gilt.

Wird nun festgestellt, welche Kompetenzen bei Fahrtec Systeme GmbH aufgebaut werden müssen, werden die entsprechenden Mitarbeiter durch Ausbildung, Schulung oder Erfahrungsaufbau weiterentwickelt werden.

Weiterhin ist es möglich, neues Personal mit den erforderlichen Kompetenzen einzustellen und auf die Unterstützung externer Bildungsträger (z.B. TÜV Nord u.a.) zurückzugreifen, die die fehlenden Kompetenzen im Rahmen einer Grundlagenschulung vermitteln.

Zusätzliche Fragen, mit denen sich Fahrtec Systeme GmbH in diesem Zusammenhang beschäftigt, sind:

- Gibt es bei Fahrtec Systeme GmbH passende interne oder externe Weiterbildungsmöglichkeiten (z.B. Jobrotation, Mentoring durch berufserfahrene Mitarbeiter)?
- Wie lassen sich Kompetenzansätze systematisch weiterverfolgen?

4.2.2.3 Kompetenzen erwerben

Beim Kompetenzerwerb versucht Fahrtec Systeme GmbH dort wo es erforderlich ist, Maßnahmen einzuleiten, um die benötigte Kompetenz zu erwerben und die Wirksamkeit der getroffenen Maßnahmen zu bewerten.

Der Kompetenzerwerb kann durch einen internen Wissenstransfer (z.B. Schulungen, Aus- und Weiterbildung bei den Aufbauherstellern) initiiert beziehungsweise durch die interne oder externe Rekrutierung von Mitarbeitern über die Print-Medien, unternehmenseigene Bewerberportal oder über die Bundesagentur für Arbeit realisiert werden.

Die Wirksamkeit des Kompetenzerwerbs zeigt sich an der Handlungsfähigkeit der Mitarbeiter.

Werden durch die Mitarbeiter die gesteckten Qualitätsziele erreicht, bedeutet dies Handlungsfähigkeit.

Fragen, mit denen sich Fahrtec Systeme GmbH in diesem Zusammenhang beschäftigt hat, sind:

- Gibt es bei Fahrtec Systeme GmbH Prozesse für Kompetenzentwicklung?
- Erfüllen diese Prozesse ihren sachdienlichen Zweck?
- Wird die Wirksamkeit des Kompetenzerwerbs sichergestellt?

4.2.2.4 Kompetenzen nachweisen

Beim Nachweis der Kompetenzen trägt Fahrtec Systeme GmbH dafür Sorge, dass eine angemessene dokumentierte Information in Form von Zertifikaten, Teilnehmerbescheinigungen u.a. als Nachweis der Kompetenz aufbewahrt wird.

Mit dem Nachweis der durchgeführten Kompetenzanalysen und darauffolgenden Maßnahmen ist es möglich, einen systematischen und dem Unternehmen nutzbringenden Prozess darzustellen.

Entsprechende Unterlagen werden in den Personalakten aufbewahrt und finden Verwendung, wenn es um die Aktualisierung der Kompetenzanforderungen für jeden einzelnen Mitarbeiter geht.

Ergänzende Fragen, mit denen sich Fahrtec Systeme GmbH in diesem Zusammenhang beschäftigt hat, sind:

- Werden Aufzeichnungen zu den Kompetenzen und zum Kompetenzaufbau der Mitarbeiter geführt und aufbewahrt?
- Sind die Aufzeichnungen für die Aktualisierung der Kompetenzanforderungen zugänglich und werden sie hierfür auch genutzt?
- Können die Kompetenznachweise auch genutzt werden, um nach außen Handlungsfähigkeit zu zeigen?

Mit dem Kompetenz- und Wissensmanagement steht Fahrtec Systeme GmbH ein valides und vielfach angewendetes Managementinstrument zur Verfügung, mit dem Anforderungen aus der Norm umgesetzt werden können.

4.2.3 Methodenbeispiel als Beitrag zum Kompetenz- und Wissensmanagement von Fahrtec Systeme GmbH

Hier werden nur kurz die Schnittstellen zu den direkten Anforderungen der Norm dargestellt.

4.2.3.1 Wissen bestimmen

Um bei Fahrtec Systeme GmbH mit seinen Mitarbeitern das Wissen zu bestimmen, wurde aus den Bereichen Produktion und Personalmanagement ein Team (Verantwortlicher Meister, Produktionsleiter und Personalleiter) gebildet. Das Team identifizierte das Schlüsselwissen (Wissen bestimmen), das zur Erreichung der strategischen Ziele von Fahrtec Systeme GmbH entscheidend ist.

Nachdem das relevante Wissen bestimmt wurde, startet das Team mit der Bewertung der Schulungsangebote.

Der aktuelle Status quo von Menge und Kapazität (Quantität), die Qualität und die Systematik zur Entwicklung von Schlüsselwissen (PDCA) wurden von den Mitarbeitern in Relation zu den Zielwerten gesetzt. Sie begründeten, in welchem Ausmaß die Ziele noch nicht erreicht wurden.

4.2.3.2 Wissen vermitteln

Es stellt sich heraus, dass der Wissenstransfer zwischen den Generationen zwar nur informell abgelaufen ist – dies hat aber aufgrund der engen Zusammenarbeit innerhalb der Teams hervorragend funktioniert.

Diese Form der Wissensvermittlung ermutigt Mitarbeiter, Wissen weiterzugeben und kreativer zu arbeiten, was Fahrtec Systeme GmbH für neue Mitarbeiter attraktiver macht.

Eine geeignete Dokumentation bisher fand nicht statt, wäre aber hilfreich gewesen. Eine Liste mit den strategisch relevanten Einflussfaktoren wird erstellt.

4.2.3.3 Wissen aufrechterhalten

Hierfür wählte Fahrtec Systeme GmbH das Instrument der **Stellvertreterregelung**.

Im Zuge eines interaktiven Bewertungsansatzes wird mit dem Instrument der Stellvertreterregelung Erfahrungswissen ausgetauscht und notwendiges Wissen für die Zukunft aufrechterhalten.

4.2.3.4 Kompetenzen sicherstellen

Unterschiedliche Positionen und Bewertungen bei Fahrtec Systeme GmbH werden gegenseitig begründet und schließlich wird ein Konsens für Fahrtec Systeme GmbH verhandelt. So kommt es zum sehr effektiven Austausch grundsätzlicher Positionen, die im Anschluss individuell vertieft werden können.

4.2.3.5 Kompetenzen nachweisen

Die jährliche Aktualisierung des Kompetenz- und Wissensmanagements gewährleistet, dass das zur Durchführung aller Prozesse nötige Wissen sichergestellt wird und auch geänderte Anforderungen unterschiedlicher Interessengruppen bei Fahrtec Systeme GmbH erfüllt werden.

Durch eine sinnvolle Mischung aus Wissensspeicherung bei Mitarbeitern und in Datenträgern verkürzen sich viele Prozesse und verringern so aus dem Geschäftsprozess entstehende Risiken.

Die Systematik zur Weiterentwicklung trägt folglich dazu bei, Risiken zu vermeiden und neue Chancen zu erkennen.

4.2.3.6 Kompetenzen erwerben

Investiert werden die grundsätzlich begrenzten Mittel dort, wo das Defizit am größten ist und auch die stärksten dynamischen Wirkungen zu erwarten sind.

In diesem Fall geht es um Kompetenz- und Wissenstransfer sowie Optimierung der Produktionsprozesse.

Durch kontinuierliches Maßnahmenmanagement und Verfolgung des Umsetzungsfortschritts wird die Wirksamkeit der Maßnahmen sichergestellt.

4.3 Infrastruktur

Die Geschäftsleitung stellt im Rahmen der Unternehmensplanung und der Entwicklung des Managementsystems alle erforderlichen materiellen und personellen Ressourcen bereit, um die Erfüllung der Qualitäts- und Compliance-Anforderungen zu gewährleisten, wie z.B.:

- Sicherstellung einer ausreichenden Arbeitsumgebung unter Einhaltung der gesetzlichen und berufsgenossenschaftlichen Vorschriften
- Einsatz von Beauftragten zur Erfüllung rechtlicher und qualitätsrelevanter Anforderungen
- Ermittlung und Bewertung der gesetzlichen Anforderungen über ein Rechtskataster
- Kommunikations- und Informationsmittel
- Compliance-Berichts- und Meldewesen
- Kommunikationsstrukturen zur internen Arbeit und der Erreichbarkeit für unsere Kunden
- Maßnahmen zur Gewährleistung einer ausreichenden Datensicherheit

4.4 Prozessumgebung, Arbeits- und Gesundheitsschutz

Mit den Festlegungen zum Arbeitsschutz gewährleisten wir die Sicherheit und Gesundheit unserer Beschäftigten bei der Arbeit. Dazu zählt die Verhütung von Unfällen und arbeitsbedingten Gesundheitsgefahren einschließlich der menschengerechteren Gestaltung der Arbeitsplätze.

Dazu haben wir eine Arbeitsschutzorganisation entsprechend den gesetzlichen Vorgaben aufgebaut, dazu gehören:

- Fachkraft für Arbeitssicherheit (extern)
- Betriebsbeauftragter für Arbeitsschutzorganisation
- Sicherheitsbeauftragte
- Betriebsarzt
- Brandschutzbeauftragter (extern)
- Arbeitsschutzausschuss (ASA)
- Ersthelfer
- Brandschutzhelfer
- Verantwortlicher für Verbandskästen

Für die Festlegung der Verantwortlichkeiten und Aufgaben sind entsprechende Verträge sowie innerbetriebliche Berufungen wirksam.

Für die weitere Gewährleistung zur Umsetzung des Arbeitsschutzes haben wir Pflichtenübertragungen in den Meisterbereichen sowie Berufungen zum Umgang mit speziellen Arbeitsmitteln erteilt.

Der Qualifikationsstatus sowie die ausreichende Anzahl qualifizierter Mitarbeiter werden regelmäßig überprüft. Die Ermittlung von Anforderungen sowie die Bewertung der Wirksamkeit des Arbeits- und Gesundheitsschutzes erfolgt über folgende Maßnahmen:

- Durchführung von Gefährdungsbeurteilungen, Betriebsbegehungen,

- Tätigkeit des Arbeitsschutzausschusses,
- Unterweisung der Beschäftigten,
- Auswertung von Unfallstatistiken,
- Hinweisgebersystem
- Berichte sicherheitstechnischer Prüfungen von Arbeitsmitteln,
- Ergebnisse aus der arbeitsmedizinischen Vorsorge

Durch die Verantwortlichen werden entsprechend ihrer festgelegten Aufgaben Berichte bzw. Protokolle erstellt, die Grundlage für die Bewertung und Festlegung von Maßnahmen zur Verhütung von Unfällen und arbeitsbedingten Gesundheitsgefahren einschließlich der menschengerechteren Gestaltung der Arbeit sind.

4.5 Mess- und Betriebsmittel

Die Überwachung von Mess- und Prüfmitteln, als wichtiger Bestandteil der Fehlerverhütung und Sicherung der Prozess- und Qualitätsfähigkeit, ist in einer entsprechenden Prozessbeschreibung geregelt. Durch die Organisation der Mess- und Prüfmittelüberwachung durch den Fertigungsleiter wird sichergestellt, dass:

- die zur Sicherung der Qualität erforderlichen und eingesetzten Mess- und Prüfmittel vorhanden sind, erfasst werden, einer ständigen Überwachung unterliegen und ordnungsgemäß behandelt werden,
- die Prüfmittel in festgelegten Zeitabständen kalibriert und justiert werden,
- Diese richtig eingesetzt werden und die an sie gestellten Anforderungen entsprechen

Die Wartung und Instandhaltung der betrieblichen Einrichtungen wird durch den Fertigungsleiter überwacht. Die Prüfung überwachungspflichtiger Anlagen und Einrichtungen wird durch befähigte und autorisierte Firmen bzw. Personen vorgenommen.

4.6 Dokumentenmanagement

Unser Dokumentenmanagement bezieht sich auf folgende Dokumentenarten, mit den dazugehörigen Verantwortlichkeiten:

Managementsystemdokumente	QMB, UMB
Vorgabedokumente und Prozessaufzeichnungen	Prozessverantwortlicher
Projektdokumente und Qualitätsnachweise	Projektleiter
Genehmigungsdokumente	Geschäftsführer
Nachweisdokumente zum Compliance Management	CO
Gesetze, Normen, Vorschriften	CO/ Normenbeauftragter
Arbeitsschutzdokumente und Nachweise	GF/ Sicherheitsfachkraft
Managementaufzeichnungen	Geschäftsführer

Zu prüfende und freizugebende Managementdokumente sind durch Unterschrift und Ausgabedatum gekennzeichnet und in entsprechenden Listen festgehalten. Festlegungen für die Bereitstellung von Vorgabedokumenten und die Lenkung von Aufzeichnungen sind in den spezifischen Prozessen beschrieben.

Für jedes Projekt wird ein Projektordner geführt. Dieser Projektordner ist Grundlage der Rückverfolgbarkeit von Tätigkeiten und Vorgängen, die im Zusammenhang mit dem Auftrag stehen.

Externe Aufzeichnungen werden wie firmeneigene Unterlagen behandelt. Sie werden hinsichtlich ihrer Kennzeichnung geprüft. Ist eine Zuordenbarkeit nicht gewährleistet wird eine auftrags- bzw. sachverhaltsspezifische Kennzeichnung durchgeführt.

Die relevanten gesetzlichen Vorschriften und technischen Normen werden in entsprechenden Katastern:

- Rechtskataster,
- Kataster technischer Normen,
- Genehmigungskataster

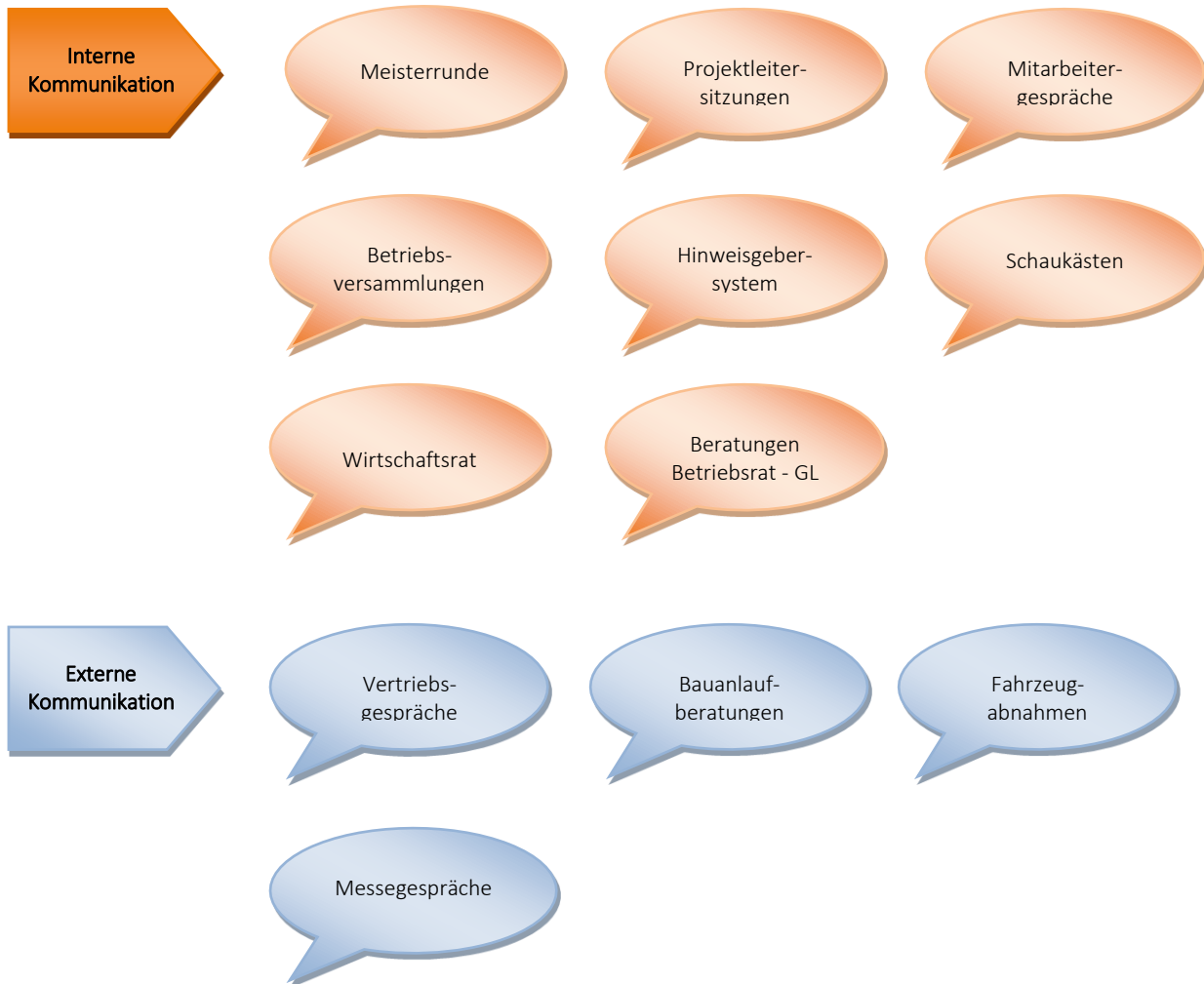
geführt und durch den Compliance-Beauftragten und den Normenbeauftragten laufend auf Aktualität geprüft. Zur Einhaltung und Umsetzung dieser Vorschriften werden die betreffenden Mitarbeiter informiert bzw. geschult.

4.7 Kommunikation

Zur Verbesserung der Wirksamkeit unseres Managementsystems haben wir wirksame und effiziente Prozesse zur internen und externen Kommunikation festgelegt.

Diese Maßnahmen gewährleisten sowohl

- eine kundenfreundliche Kommunikation mit unseren Auftraggebern
- eine optimale interne Kommunikation zu unseren Mitarbeitern und
- die Organisation, Weiterleitung, Registrierung und Bearbeitung von Informationen zur Fertigungssteuerung und Projektüberwachung.



Kapitel 5 Betrieb

5.1 Vertrieb und Kundenmanagement

Jede Auftragsanfrage wird zur Sicherstellung der Auftragsausführung durch unser Unternehmen entsprechend der geforderten Auftragspezifikation eindeutig analysiert und bewertet.

Damit werden der Nachweis der Machbarkeit und die Voraussetzungen für eine präzise Angebotserstellung gewährleistet. Dabei werden bei Notwendigkeit alle beteiligten Verantwortlichen einbezogen.

Im Umgang mit Kunden gelten für die Vertriebsmitarbeiter die Vorgaben und Maßstäbe aus dem Verhaltenskodex, Verhaltensrichtlinie für Vertriebs- und Servicemitarbeiter sowie Festlegungen zu Befugnissen im Rahmen der Unterschriftenregelung.

Auf dieser Grundlage erfolgt die Entscheidung zur Angebotserstellung bzw. der Auftragsdurchführung.

Die Erstellung eines Angebotes erfolgt nach festgelegten bzw. geforderten Vorgaben und gibt damit ein präzises Bild zu Inhalten und Vorgehensweisen im Rahmen der Auftragsabwicklung.

Die Kalkulation des Leistungs- und Kostenaufwandes erfolgt durch den Vertriebsleiter auf der Grundlage von Kundenforderungen, Eigen- und Fremdleistungen.

Angebote und Verträge werden durch den Geschäftsführer auf Übereinstimmung mit eigenen oder geforderten Vorgaben geprüft und freigegeben. Die Auftragserteilung erfolgt schriftlich durch den Auftraggeber.

Bei Abweichungen, Unklarheiten und Widersprüchen wird mit dem Auftraggeber eine Klärung herbeigeführt. Alle Änderungen nach Vertragsabschluss werden schriftlich angefordert. Alle Beteiligten werden über Änderungen informiert und bei Notwendigkeit die Auftragsdokumente geändert.

Vereinbarte Aufträge, Dokumente und Informationen werden an den zuständigen Projektleiter übergeben.

Die Vertriebs- und Auftragsplanung und das -controlling erfolgen auf der Grundlage eines Liefer- und Umsatzplanes, der monatlich aktualisiert wird sowie der Überwachung des Angebotsvorlaufes.

Durch regelmäßige Auswertungen von Marktanalysen, Vertriebsberatungen und Serviceberichten sowie Reklamationen und Kundeninformationen werden durch den Vertriebsleiter sowohl Schwerpunkte für die eigene Tätigkeit als auch für in-terne Maßnahmen zur kontinuierlichen Verbesserung der Produkte und Leistungen abgeleitet.

Ergänzende Festlegungen zur Gewährleistung compliance-relevanter Anforderungen sind in der CMS-Richtlinie beschrieben.

5.2 Projektbezogene Anpassungsentwicklung

Basis für unsere Entwicklungstätigkeit sind spezielle Kundenforderungen, die Einhaltung gesetzlicher Forderungen, der Erkenntnisgewinn aus dem Servicebereich und die Umsetzung eigener Ideen. Dabei legen wir großen Wert auf die Vorschläge unserer Mitarbeiter, die dem Kunden fast täglich gegenüberstehen sowie auf die Erfahrungen und Kompetenzen im fertigungstechnischen Bereich.

Die Verantwortung für diesbezügliche Projekte liegt bei einem von der Geschäftsleitung festgelegten Projektleiter. Alle Entwicklungsvorgaben werden in einem Pflichtenheft bzw. einer technischen Spezifikation erarbeitet und sind Grundlage für die konstruktive Gestaltung bzw. Auslegung und der nachfolgenden Beschaffung.

Mit folgenden Projektschritten gewährleisten wir eine optimale Planung und Lenkung unserer Entwicklungstätigkeiten:

- Entwicklungsplanung unter Berücksichtigung gesetzlicher und technischer Vorschriften und Richtlinien
- Erstellung der Entwicklungsdokumentation
- Musterfertigung
- Durchführung von Prüfungen/ Tests/ Zulassungen
- Freigabe für die Serienfertigung

In allen Phasen der Produktentwicklung werden entsprechenden Prüfungen, Dokumentationen und Freigaben durchgeführt, die eine Verifizierung gegenüber den Entwicklungsvorgaben ermöglichen und einen sicheren Entwicklungsprozess gewährleisten.

Änderungen werden auf ihre Auswirkungen beurteilt, angemessen bewertet, dokumentiert und entsprechende Maßnahmen in Verantwortung des Projektleiters umgesetzt.

Bei der Entwicklung von Produkten werden neben der möglichst wirtschaftlichen Realisierung auch die Aspekte der Produktsicherheit, Festlegung der notwendigen Rückverfolgbarkeit auf Einsatzmaterialien und Arbeitsfolgen sowie Verwendung möglichst umweltverträglicher Materialien beachtet.

Mit der Entwicklung neuer Fahrzeugteile, -systeme oder einzelner Fahrzeugmerkmale berücksichtigen wir die Anforderungen aus den geltenden EG-Richtlinien.

Ergänzend dazu haben wir zur Gewährleistung compliance-relevanter Anforderungen sowie Anforderungen aus der Produkthaftung Vorgaben zur externen Produktentwicklung geschaffen:

- Mustervertrag zur Vergabe entwicklungsbezogener Leistungen,
- Geheimhaltungsvereinbarung für Entwicklungsleistungen.

5.3 Einkauf, Lagerung und Logistik

In unserem Unternehmen sind Festlegungen getroffen, die sicherstellen, dass die festgelegten Qualitätsanforderungen der beschafften Materialien erfüllt und laufend überwacht werden.

Die Verantwortung für die Beschaffung von Materialien, der Verwaltung und Aktualisierung der Bestellunterlagen sowie der regelmäßigen Überwachung und Bewertung der Lieferanten obliegt dem Leiter Einkauf.

Die Vorgaben für die Beschaffung ergeben sich aus den Ergebnissen der Vertragsgestaltung, der Konstruktion und der Zusammenstellung aller benötigten Materialien und werden durch die Projektleiter angefordert.

Teilprozesse zur Beschaffung sind:

- Lieferantenauswahl
- Bestellung
- Wareneingangsprüfung
- Lieferantenbewertung

Die Lieferanten werden regelmäßig (einmal jährlich) durch den Leiter Einkauf auf Grundlage der dokumentierten Mängel bewertet und in der Liste der zugelassenen Lieferanten geführt.

Der Ablauf der Bewertung und Bewertungskriterien sind in der Prozessbeschreibung Einkauf, Lagerung und Logistik festgelegt. Grundsätzlich besteht der Leitgedanke durch eine korrekte Zusammenarbeit langfristige und partnerschaftliche Beziehungen aufzubauen und zu gewährleisten.

Im Unternehmen sind Lager-, und damit im Zusammenhang stehende Prozesse, so geregelt, dass eine optimale und den Vorschriften entsprechende Lagerhaltung und Lagerbestandspflege gewährleistet ist.

Für die Lagerung sind festgelegte u. gekennzeichnete Lagerflächen vorgesehen. Die sach- und ordnungsgemäße Lagerung, Warenannahme und die Bereitstellung für die Fertigung und Montage liegt in der zuständigen Verantwortung des Leiters Lagerwesen.

Weitere Vorgaben zu Verantwortlichkeiten und compliance-relevanten Anforderungen sind in folgenden Festlegungen geregelt:

- Unterschriftenregelung für den Einkauf,
- Lagerordnung,
- Rahmenvereinbarungen mit Lieferanten

Produkte, die vom Auftraggeber beigestellt sind beziehen sich in unserem Unternehmen hauptsächlich auf Basisfahrzeuge oder Spezialausrüstungen. Sie werden wie selbst beschaffte Produkte behandelt und unterliegen den gleichen Prüfungen, um sicherzustellen, dass sie den vertraglichen und internen Anforderungen genügen.

Durch vertragliche Festlegungen und einer eindeutigen Kennzeichnung (auftrags- bzw. kundenbezogen) sowie einer sachgemäßen Lagerung gewährleisten wir den Schutz und die Erhaltung beigestellter Produkte.

Bei Fehlern und Beschädigungen an beigestellten Produkten oder dem Verlust wird der Auftraggeber durch den Geschäftsleitung sofort informiert, um das weitere Vorgehen abzustimmen.

5.4 Auftragsabwicklung und Projektmanagement

5.4.1 Projektmanagement und Fertigungsüberwachung

Die Projektplanung erfolgt auf der Grundlage der Ergebnisse der Vertragsgestaltung (Leistungsverzeichnis) und Bauberatungen mit dem Kunden. Der Vertriebsleiter übergibt das Projekt mit einer Einweisung an den Projektleiter.

Mit dem Einsatz eines kompetenten Projektleiters sichern wir die fachliche und organisatorische Umsetzung ab. Der Projektleiter hat folgende Aufgabenschwerpunkte:

- Projektorganisation, -überwachung und -steuerung
- Erstellung technischer Vorgaben und fachliche Verantwortung
- Koordinierung und Information aller Projektbeteiligten (vgl. Abschn. 4.7)
- Kundenkontakt und Aktualisierung der Projektunterlagen
- Sicherstellung und Realisierung der Qualitätssicherung

Die Fertigungsüberwachung und -steuerung, die Leitung des Fertigungspersonals und die Absicherung optimaler Fertigungsbedingungen erfolgt durch den Fertigungsleiter und die Meister in den Bereichen, wobei der Projektleiter das Projektmanagement auch in dieser Phase begleitend ausübt.

In regelmäßig wöchentlichen Beratungen (Meisterrunde) sichern wir die übergreifende betriebliche Kommunikation im Fertigungs- und Servicebereich. Im Rahmen der Fertigungsplanung, -steuerung und -überwachung werden durch den Fertigungsleiter alle Bedingungen geschaffen und überwacht, um die Übereinstimmung der Produktion mit den genehmigten Fahrzeugteilen oder -merkmalen abzusichern. Dazu gehören:

- Durchführung wirksamer Kontrollen,
- Bereitstellung notwendiger Prüf- und Betriebsmittel,
- Aufzeichnung und Bewertung von Kontroll- und Prüfergebnissen

Über das ganze Projekt hindurch und auch nach Fahrzeugübergabe ist der Projektleiter direkter Ansprechpartner des Kunden. Damit gewährleisten wir kurze Wege zum Kunden.

Ergänzend dazu haben wir zur Gewährleistung compliance-relevanter Anforderungen sowie Anforderungen aus der Produkthaftung Vorgaben zur externen Produktentwicklung geschaffen:

- Mustervertrag zur Vergabe entwicklungsbezogener Leistungen,
- Geheimhaltungsvereinbarung für Entwicklungsleistungen (Gesetz zum Schutz von Geschäftsgeheimnissen (GeschGehG)).

5.4.2 Kofferfertigung

Der Kofferaufbau besteht aus einem geschweißten Gerippe aus Aluminium-Vierkantrohren, das mit einer Aluminium-Verkleidung versehen ist. Die Fertigung wird vom Leiter Kofferfertigung (LK) gesteuert und überwacht. In der Phase der Auftragsplanung und -vorbereitung werden durch ihn die Fertigungsdokumente erstellt und geprüft.

Die Fertigungsprozesse sind:

- Zuschnitt
- Baugruppenfertigung
- Koffermontage

Durch Arbeits- und Prüfanweisungen zu bestimmten Arbeitsgängen und Verfahren stellen wir sichere Abläufe und die notwendige Produktqualität sicher.

Die Qualitätssicherung erfolgt über die Werker-Selbstprüfung. Festgelegte Prüfkriterien gewährleisten, dass Abweichungen und Fehler frühzeitig erkannt und bei Bedarf geeignete Korrekturmaßnahmen veranlasst werden.

Die Prüfungsnachweise werden in der Fahrzeugbegleitakte dokumentiert. Die Kennzeichnung der Koffer gewährleistet eine eindeutige Zuordnung zum entsprechenden Fahrgestell.

Mit der Endprüfung durch den LK wird der Koffer abgenommen und zur Farbgebung freigegeben.

5.4.3 Ambulanztischfertigung

Mit der Tragenlagerung erfüllen wir die gesteigerten Anforderungen hinsichtlich eines möglichst schonenden Patiententransportes und optimaler Handhabung.

Technische Grundlage der Ambulanztischfertigung sind der Produktionsplan, der Fertigungsauftrag, auftragsbezogene Stücklisten sowie Montage- und Prüfanweisungen.

Die Überwachung, Prüfung und Abnahme der Fertigung erfolgt durch die Werker-Selbstprüfung. Mit der Kennzeichnung durch Auftragsnummern gewährleisten wir die Rückverfolgbarkeit und den Prüfstatus unserer Produkte und Einzelsysteme.

5.4.4 Lackierung

Die Lackierung unserer Koffer und Anbauteile wird durch eine externe Lackierfirma durchgeführt. Zur Gewährleistung unserer Qualitätsanforderungen haben wir Qualitätssicherungsvereinbarungen zur Lackierung von Fahrgestellen, Kofferaufbauten und sonstigen Fahrzeugteilen getroffen.

Bei Übernahme der Fahrzeuge durch den Lieferanten wird durch den zuständigen Mitarbeiter ein Auftrag an diesen übergeben, der Objekt- und Ausführungs-merkmale sowie den Fertigstellungstermin festlegt. Während der Leistungsausführung und vor Auslieferung werden entsprechende Prüfungen durchgeführt, welche die geforderte Qualität (Lackschichtendicke) sicherstellen.

Zur Leistungsbewertung des Lieferanten führen wir eine jährliche Lieferantenbewertung durch.

Durch die Lackierfirma werden nur Lacke eingesetzt, die entsprechende Unbedenklichkeits- oder Umweltverträglichkeitsnachweise nach der REACH-Verordnung belegen können.

5.4.5 Möbelfertigung

Das Patientenraum-Mobiliar besteht aus stoßfestem Integral-Hartschaumplatten. Entsprechend den Kundenwünschen sind umfangreiche Gestaltungsmöglichkeiten für Schränke, Anordnungen und Zubehör möglich.

Fertigungsgrundlage sind Zeichnungen und eine Projekteinweisung durch den Projektleiter.

Einzelprüfungen werden durch die Werker durchgeführt. Die fertigungsbegleitende Qualitätssicherung, die Fertigungsüberwachung und -abstimmung erfolgt durch den Meister.

Die Prüfungsnachweise werden in der Fahrzeugbegleitakte dokumentiert.

5.4.6 Elektro-Ausbau

Die Erarbeitung der Fertigungsdokumentation (Schaltpläne, EG-Liste, Liste Kabelbaum, Stücklisten), die fachliche Anleitung und die Sicherstellung der Qualitätssicherung im Bereich Elektro-Ausbau erfolgt durch den Projektmanager Elektro; die Überwachung der Fertigungsausführung durch den Meister.

Folgende Aufgaben sind umzusetzen:

- Kabelbaumfertigung
- Installation Energieversorgungsnetz und Zentralelektrik
- Einbau und Anschluss der Einzelteile und -systeme
- Test Einzelfunktionen und Gesamtsystem

Die Qualitätssicherung und Prüfungsdurchführung erfolgt im Rahmen der Fertigungsüberwachung und durch eine elektrotechnische Prüfung aller Bedien- und Funktionselemente. Zu den jeweiligen Prüfungen werden Prüfnachweise geführt.

5.4.7 Mechanische Fertigung, Ausbau und Montage

Die Ausführung der Arbeiten wird durch Meister des Bereiches geleitet. Mit folgenden Tätigkeiten erfolgt der Endausbau des Kofferaufbaus.

- Einzelteilmontage von Ausstattungs- und Verkleidungselementen
- Ausbau des Innen- u. Außenbereiches (z.B. Fußboden)
- Einbau von Möbeln, medizintechnischer Geräte, Heiz- und Klimatechnik
- Komplettierung des Basisfahrzeuges nach spezifischen Kundenwünschen
- Folierung des Fahrzeuges

Fertigungstechnische Grundlagen für den Ausbau und die Montage sind die Zeichnungen und das Leistungsverzeichnis des Auftraggebers. Die Qualitätssicherung wird sichergestellt durch:

- Einweisung durch den PL und Übergabe der gültigen Auftragsdokumente
- regelmäßige Projektberatungen (Meisterrunde)
- Selbstprüfung durch die Werker und Dokumentation
- des Prüfungsnachweises in der Fahrzeugbegleitakte
- tägliche und operative Fertigungsüberwachung durch den Fertigungsleiter

5.4.8 Grafik und Folierung

Der Bereich Grafik und Folierung setzt das Design der Fahrzeuge entsprechend den Kunden und bundesländer-spezifischen Forderungen um.

In der betriebseigenen Grafikwerkstatt wird die optische Gestaltung der Fahrzeuge entwickelt und vorbereitet. Grundlage der weiteren Fahrzeugbearbeitung ist ein vom Kunden freigegebenes Design.

Die qualitätsgerechte Gestaltung und Beklebung der Fahrzeuge werden durch die Folierer und Projektleiter über ein Abnahmeprotokoll bestätigt und im Rahmen der internen Qualitätsabnahme geprüft.

5.4.9 Interne Gesamtabnahme

Mit der Umsetzung der internen Abnahmen wird sichergestellt, dass die hergestellten Fahrzeuge den Kundenforderungen sowie den geltenden technischen und behördlichen Vorschriften entsprechen. Bestandteile der Abnahmen sind:

1. interne Qualitätskontrolle durch einen externen bzw. unabhängigen Prüfer
2. Durchführung einer Probefahrt
3. verkehrstechnische Abnahme durch einen unabhängigen Sachverständigen

Die Projektauswertung gewährleistet, dass Ursachen möglicher Fehler aufgedeckt und Maßnahmen aus den Ergebnissen abgeleitet werden, so dass Abweichungen in zukünftigen Projekten verhütet werden können.

5.5 Fahrzeugübergabe und Einweisung

Die Fahrzeugübergabe und die Einweisung der Fahrzeugverantwortlichen unserer Kunden erfolgt im Regelfall in unserer Betriebsstätte nach erfolgreicher interner Abnahme. Diese Aufgaben übernehmen der Vertriebsleiter und der Projektleiter im Team.

Die Abnahme und die entsprechende Dokumentation erfolgt nach Kundenvorgaben. Schwerpunkt dieser letzten Phase unseres Wertschöpfungsprozesses ist die vollständige Kundenzufriedenheit.

5.6 Kofferwechsel und -überarbeitung

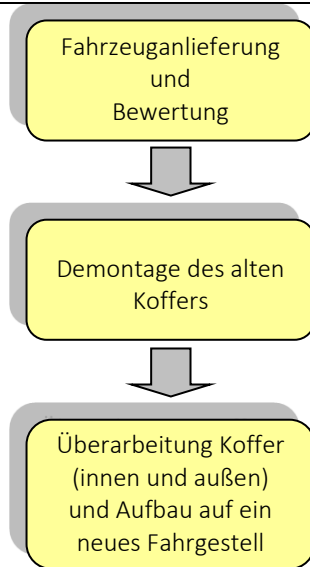
Einer der wesentlichen Vorteile unseres RTW Wechselkoffersystems ist die Möglichkeit der Kofferumsetzung auf ein neues Fahrgestell mit weiterführender technischer Überarbeitung für eine weitere Nutzungsperiode. Die Überarbeitung und der Kofferwechsel auf ein neues Fahrgestell werden in einer separaten Fertigungshalle durchgeführt.

Der Umfang der Kofferüberarbeitung und die Inhalte der Leistungsdurchführung werden vor Auftragsvergabe in gemeinsamer Begutachtung am Objekt durch den Vertrieb oder den Projektleiter Kofferwechsel präzisiert, bewertet und festgelegt.

Im Rahmen der Projektverantwortung werden durch den Projektleiter Kofferwechsel folgende Aufgaben wahrgenommen:

- Kommunikation mit den Kunden
- Erstellung notwendiger Auftragsdokumente
- Anforderungen von Materialien und SUB-Leistungen
- Durchführung interner Prüfungen und Abnahmen
- Terminsteuerung und -überwachung
- Erstellung der Fahrzeugdokumentation

Alle Fahrzeuge, Materialien und Beistellungen werden über eine Auftragsnummer eindeutig gekennzeichnet und zugeordnet.



Der alte Koffer wird bei einer vollständigen Überarbeitung bis auf den Rohkoffer demontiert und festgestellte Schäden beseitigt.

Der Aufbau bzw. die Überarbeitung des Koffers sowie die Durchführung festgelegter Prüfungen erfolgt wie bei der Fertigung von Neufahrzeugen in der Abfolge der einzelnen Gewerke nach entsprechenden Zeichnungen und der Leistungsbeschreibung.

Alle SUB-Leistungen und ausgelagerten Prozesse werden durch den Projektleiter Kofferwechsel gesteuert und überwacht. Durch klare Vorgaben sowie Qualitätssicherungsvereinbarungen und einer Abnahme der Leistungen wird die Qualität von Fremdleistungen sichergestellt.

Mit der Fertigstellung des Koffers erfolgt eine interne Abnahme des Fahrzeuges durch den Projektleiter. Schwerpunkte dabei sind:

- Vollständigkeit aller Leistungen lt. Leistungsbeschreibung
- Qualität der ausgeführten Leistungen
- Sauberkeit im Fahrzeug

Die Fahrzeugübergabe an den Kunden erfolgt durch den Projektleiter am Standort oder durch Überführung zum Kunden.

5.7 Service, Kundenbetreuung und Rückrufaktionen

Falls sich im Rahmen der Fahrzeugnutzung im Einsatz Probleme ergeben sollten, haben unsere Kunden die Möglichkeit, sich direkt mit unserem Mitarbeiter für Service und Kundendienst zu verständigen. Alle relevanten Sachverhalte werden im Serviceprotokoll dokumentiert und später im Zusammenhang mit der Produktbeobachtung ausgewertet.

Aufgaben des Service sind:

- Lösung von Kundenproblemen im Rahmen von
- Reparatur-, Service- und Garantieleistungen
- Orientierung unserer Kunden zu Markt-, Norm- und Produktinformationen
- Verbesserung der Kundenbindung

mit dem Ziel:

Unsere Kunden für ihre Aufgaben fit und leistungsfähig zu machen.

Wenn sich ein Service vor Ort beim Kunden erforderlich macht, wird dieser in der Servicetourenplanung dokumentiert und der Mitarbeiter für Service und Kundendienst realisiert die Problemlösung beim/ gemeinsam mit dem Kunden.

Bei fehlerhaften Produkten im Einsatz, die für Nutzer und Anwender unserer Fahrzeuge Gefahren darstellen, haben wir Festlegungen und Verantwortlichkeiten für die schnelle Durchführung von Rückrufaktionen

Bundesweit haben wir zusätzlich Fachwerkstätten vertraglich gebunden, qualifiziert und deren Ersatzteilbevorratung organisiert und damit eine optimale Kundenbetreuung abgesichert.

5.8 Ausführung von Reparatur- und Garantieleistungen

Alle Fahrzeuge zur Durchführung von Reparatur- und Garantieleistungen werden einer eingehenden Begutachtung unterzogen. Alle Mängel werden dokumentiert und die durchzuführenden Leistungen sowie Termine mit dem Kunden vereinbart.

Für die Ausführung der Arbeiten werden alle Leistungen in einem Reparaturprotokoll festgehalten. Durch umfangreiche Funktionstests stellen wir die Einsatzbereitschaft der Fahrzeuge sicher. Zusätzlich erkannte Mängel und Leistungen werden gesondert mit dem Kunden vereinbart.

Alle Garantieleistungen werden im Bereich Service erfasst, regelmäßig ausgewertet und sind Grundlage zur Verbesserung unserer Produkte und Leistungen.

5.9 Steuerung nichtkonformer Ergebnisse

Die Wirksamkeit und Dynamik unseres Managementsystems wird durch unser Engagement zur ständigen Verbesserung unserer Prozesse und Tätigkeiten bestimmt.

Fehlerbehandlung

Grundlage dafür sind effektive Controlling- und Qualitätssicherungsmaßnahmen in allen Unternehmensbereichen, um fehlerhafte Produkte zu erkennen und noch während der Auftragsbearbeitung Aktivitäten einzuleiten, die den Fehler beseitigen bevor Kunden oder Dritte betroffen sind.

Die Maßnahmen zur Lenkung fehlerhafter Produkte sind in den spezifischen Prozessabläufen und in der PB Fehlermanagement und KVP festgelegt und beziehen sich auf:

- Fehlerlenkung in der Wareneingangsprüfung,
- Fehlerbearbeitung in der Fertigung
- Reklamationsbearbeitung im Service
- Durchführung von Rückrufaktionen

Steuerung nichtkonformer Ergebnisse

Mit diesen Mitteln haben wir uns ein wirksames System geschaffen, um Fehler rechtzeitig zu erkennen und Korrekturmaßnahmen zur Beseitigung der Ursachen zu ergreifen, um ein erneutes Auftreten zu verhindern.

Die Festlegung von Korrekturmaßnahmen erfolgt neben der laufenden Projektbegleitung durch den Projektleiter vorwiegend durch interne und externe Qualitätskontrollen auf der Grundlage von Kundenforderungen sowie gesetzlichen und technischen Vorschriften und Richtlinien.

Jede Korrekturmaßnahme geht einher mit einer Überprüfung ihrer Wirksamkeit, um das erneute Auftreten dieser Fehler zu verhindern.

Grundlage dazu sind, neben den operativen Maßnahmen der Fehlerbeseitigung, regelmäßige Qualitätsberatungen (Meisterrunden).

Vorbeugungsmaßnahmen

Mit folgenden Maßnahmen schaffen wir die Grundlage, potentielle Fehlerquellen zu erfassen und zu bewerten, um Fehler erst gar nicht auftreten zu lassen:

- Interne Audits,
- statistische Fehlererfassung aus dem Service,
- regelmäßige Meisterrunden mit allen Bereichen,
- Managementbewertungen,

- Lieferantenbewertungen
- Qualitätsprüfungen in der Fertigung

Vorbeugungsmaßnahmen ergeben sich aus system- und produktüberwachenden Maßnahmen, die im Rahmen unserer Datenanalyse systematisch bewertet und in das Managementsystem integriert werden.

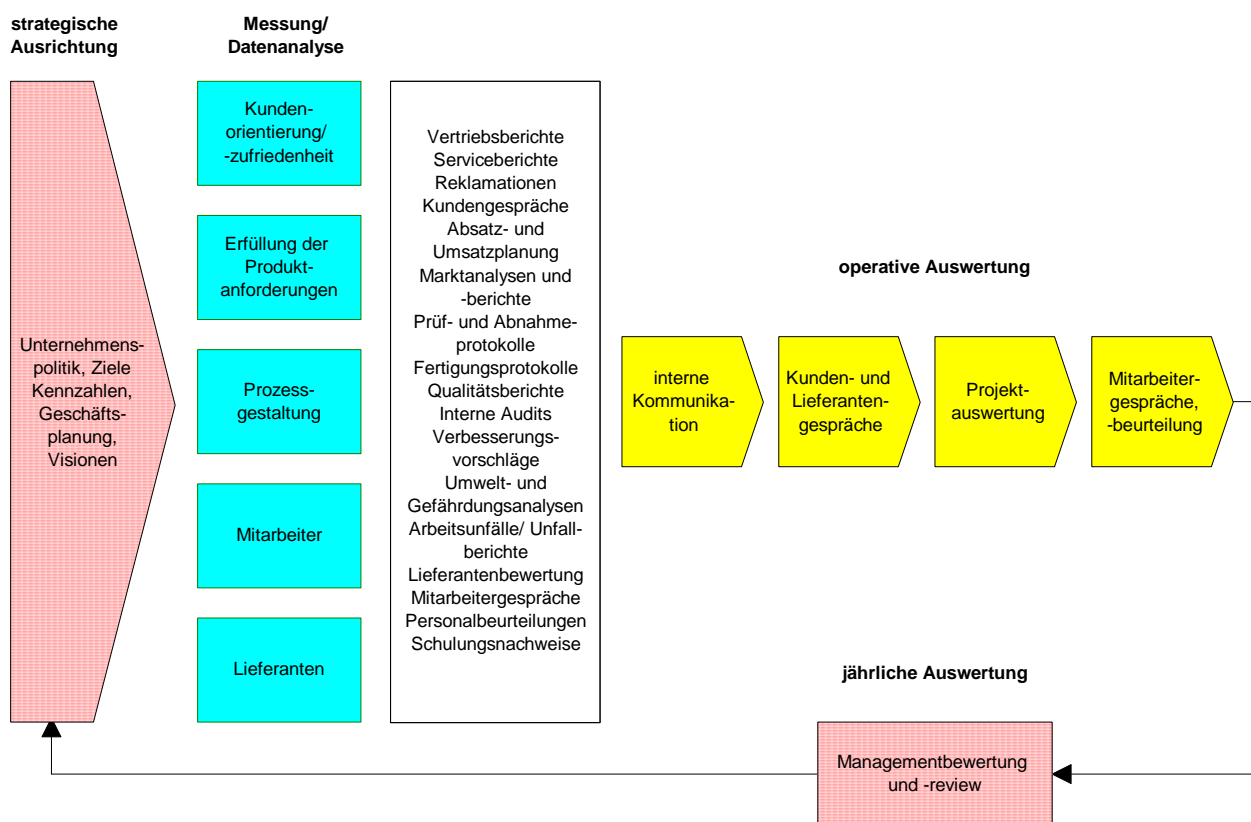
Diese verschiedenen Betrachtungsweisen werden im Unternehmen umgesetzt und sind Teil der Qualitätsplanung. Unser eingeführtes Fehlermanagement erhält seine volle Wirksamkeit nach dem Grundsatz:

„Jeder Mitarbeiter ist verpflichtet, nach dem Gedanken der Fehlervermeidung und Fehlervorbeugung zu arbeiten, bei erkannten Problemen, Fehlern und Mängeln an seiner Arbeit sowie an organisatorischen Abläufen im Rahmen seiner Verantwortlichkeiten und Möglichkeiten Problemlösungen zu suchen und diese bei Bedarf mit der Geschäftsführung abzustimmen bzw. eine Entscheidung vorzubereiten.“

Kapitel 6 Bewertung der Leistung

6.1 Überwachung, Messung und Bewertung

Entsprechend unserer strategischen Ausrichtung und unserer Visionen haben wir folgende wesentliche Gebiete zur Unternehmensbewertung und -steuerung für verbindlich erklärt.



Daraus haben wir ein qualitätsorientiertes Kennzahlensystem abgeleitet und eingeführt, mit dem Ziel der Verbesserung der Kundenzufriedenheit, unserer Prozesse und der Rentabilität des Unternehmens. Für das

Unternehmenscontrolling sind wesentliche Kennzahlen festgelegt, welche die wichtigen Unternehmensbereiche und Prozesse abdecken.

Mit diesem Kennzahlensystem werden die Nutzens- und Verbesserungspotentiale aufgezeigt und über entsprechende Maßnahmen realisiert. Damit erreichen wir die Bewertung des gesamten Unternehmens auf allen Unternehmensebenen.

6.2 Interne Audits

Das interne Audit ist, in Verbindung mit den Vorbeugungs- und Korrekturmaßnahmen, eines der wichtigsten Instrumente zur kontinuierlichen Initiierung managementverbessernder Maßnahmen. Verantwortlich für die Planung, Vorbereitung und Durchführung von internen Audits ist der Managementbeauftragte bzw. ein Auditverantwortlicher.

Interne Audits werden regelmäßig, mindestens einmal jährlich, durchgeführt. Planungsvorgabe hierfür ist der vom Managementbeauftragten erstellte und von der Geschäftsleitung freigegebene Auditplan. Schwerpunkte sind dabei:

- Maßnahmen vorangegangener Bewertungen,
- Kundenforderungen und Reklamationen
- Ergebnisse aus Serviceeinsätzen und Fertigungskontrollen bzw. Abnahmen,
- Status von Verbesserungsmaßnahmen,
- Übereinstimmung der Produktion mit typgenehmigten Fahrzeugteilen

Zur Absicherung der Qualität zugelieferter Produkte oder Dienstleistungen sind bei Bedarf Lieferantenaudits bei Materiallieferanten oder Subunternehmen durchzuführen. Dabei ist die Art und Weise analog dem internen Audit durchzuführen. Die Funktion des Auditors wird durch den Leiter Einkauf wahrgenommen.

Im Ergebnis des Lieferantenaudits erfolgt eine Auswertung mit dem Lieferanten in Form eines Auditberichtes oder eines Lieferantengespräches. Die Ergebnisse sind Bestandteil der Lieferantenbewertung.

6.3 Managementbewertung

Zur Bewertung der fortdauernden Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit wird das Qualitäts-, Umwelt- und Compliance-Managementsystem einmal jährlich im Zusammenhang mit dem Managementreview durch die Geschäftsleitung bewertet.

Wesentliche Grundlage des Managementreviews ist die Bewertung und Analyse unserer Zielstellungen. Hier werden die Vorgaben aus den Normforderungen der DIN EN ISO 9001:2015, DIN EN ISO 14001:2015 und DIN EN ISO 31001:2021 für die Bewertung berücksichtigt.

Im Managementreview werden notwendige Maßnahmen zur Verbesserung der Wirksamkeit des Managementsystems festgelegt.