



Kontext der Organisation waggon24 GmbH

Verstehen der Organisationen und ihres Kontextes

Entscheidend für die Kontextbestimmung der Organisationen sind die Berücksichtigung der erforderlichen Mitarbeiter, der wesentlichen Leistungsspektren sowie der Prozessumgebung.

Die Organisation ist ein unabhängiger, in Deutschland und den angrenzenden Ländern tätiger Dienstleister für Eisenbahngüterwagen. Das Kerngeschäft besteht in der Instandhaltung von Güterwagen.

An verschiedenen Orten sind Instandhaltungspunkte eingerichtet und der mobile Instandhaltungsservice ist in ganz Deutschland im Einsatz. Der Instandhaltungsservice findet im Wesentlichen in ungeschützten Bereichen 24/7/365 statt.

Das Personal der Organisation besitzt Affinität zu den Besonderheiten der Instandhaltung unter den o.g. Bedingungen. Seine Qualifikation ist den unterschiedlichen Arbeitsaufgaben angepasst und differiert.

Unter Berücksichtigung dieser drei Faktoren erfolgte eine intensive Auseinandersetzung zur Bestimmung des Kontextes. Die folgenden Übersichten stellen das Ergebnis der Bestimmung externer und interner Themen inklusive ihrer Widerspiegelung in dokumentierter Information der Organisationen.

Externe Themen

Kategorie	Einzelthema	Berücksichtigung in den dokumentierten Informationen
Gesetze / Normen	Allg. Eisenbahngesetz	Dokumentierte Informationen
	Verordnung (EU) Nr. 445/2011	Mobile Instandhaltungserbringung
	Durchführungsverordnung (EU) Nr. 402/2013	Risikomanagement
	DIN EN ISO 9001	Managementbewertung
Technische Anforderungen	Technische Regelwerke (VPI LF, ECM Vorgaben), Allgemeine Verwendungsvertrag für Eisenbahngüterwagen in Europa	Dokumentierte Informationen
		Mobile Instandhaltungserbringung
	Arbeitsmittelverordnung	Management materieller Ressourcen
	DIN EN 15085-2	Rahmenvertrag
		Personalmanagement
	Externe Anbieter	Extern bereitgestellte Produkte und Dienstleistungen

Kategorie	Einzelthema	Berücksichtigung in den dokumentierten Informationen
Wettbewerb/ Marktrelevanz	Instandhaltungsbedarf	Businessplan Mobile Instandhaltungserbringung Rahmenverträge
	Entwicklung des Güterverkehrs	
	Internationalität der Organisationen	
	Wettbewerbssituation	
	Zufriedenheit der Kunden	Kundenzufriedenheit
Wirtschaftlichkeit	Preisakzeptanz	Produktkatalog
		Extern bereitgestellte Produkte und Dienstleistungen
	Betriebsergebnis	Extern bereitgestellte Produkte und Dienstleistungen

Interne Themen

Kategorie	Einzelthema	Berücksichtigung in den dokumentierten Informationen
Werte	Umgang der Mitarbeiter untereinander	Unternehmensleitsätze der waggon24 GmbH Mobile Instandhaltungserbringung
	Qualitätsverständnis	
	Motivation	Betriebliche Regelungen zur Arbeitszeit
	Bindung zum Unternehmen	Betriebliche Regelungen zu Bonuszahlungen
		Personalmanagement
Kultur	Ausländische Mitarbeiter	Personalmanagement
	Mentalität von Geschäftspartnern	Projektpläne, Protokolle
Wissen	Qualifikation	Personalmanagement
	Qualifikationsbedarf	
	Qualifizierung	
Leistung der Organisationen	Qualitätsfähigkeit	Interne Audits
	Fähigkeit zur ständigen Verbesserung	Korrektur und Verbesserung
		Managementbewertung

Die normativen Anforderungen hinsichtlich Überwachung und Überprüfung von Informationen über externe und interne Themen betrachten wir durch den ermittelten Zusammenhang zu den dokumentierten Informationen der Organisationen als erfüllt. In den betreffenden Dokumenten erfolgt die Beschreibung von Verantwortlichkeiten, Fristen, Prüfungs- und Durchführungsintervallen.

Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien

Die Bestimmung der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien betrachten wir als notwendige Voraussetzung zur Gestaltung des QMS. Das Ergebnis der erfolgten Analysen zur Ermittlung interessierter Parteien und ihrer spezifischen Anforderungen an die Dienstleistungen im mobilen Service stellen sich folgendermaßen dar:

- Fahrzeugeigentümer
 - Rendite
 - geringe LCC

- Werterhalt des Eigentums
- Aufrechterhaltung eines betriebssicheren Zustandes
- ECM
 - Erfüllung der Anforderungen nach VO (EU) 445/2011
 - Aktualisierung und Erfüllung von Regelwerksvorgaben
- Vermieter von Güterwagen
 - Ermittlung des Übergabezustandes
 - Ermittlung des Übernahmezustandes
 - Werterhalt des Vermietgegenstandes
 - stabile Mieteinnahme
 - Aufrechterhaltung eines betriebssicheren Zustandes
 - Gewährleistung der Einsatzfähigkeit/-bereitschaft
 - vertragliche Regelungen zur Übertragung von IH-Aufgaben
 - sachkundige Schadensermittlung nach AVV Anlage 12
- Mieter von Güterwagen
 - Gewährleistung der Einsatzfähigkeit/-bereitschaft
 - geringe Kosten der Instandhaltung (IH)
 - sichere Dokumentationslage
 - sachkundige Schadensermittlung nach AVV Anlage 12
- EVU
 - Betriebssicherheit beförderter Fahrzeuge
 - Adressierung einer Schadmeldung
 - zeitnaher Erhalt von Betriebsfreigabe und Wiederinbetriebnahmebescheinigung
 - sachkundige Schadensermittlung nach AVV Anlage 12
- Externe Anbieter
 - klare Auftragsanfrage
 - klare Bestellung
 - zuverlässige Kommunikation
- Personal
 - klare Aufgabenbeschreibung
 - Verständlichkeit und Bereitstellung der Vorgabedokumentation
 - Verlässlichkeit von Regelungen
 - Anerkennung der Leistungen
 - Motivation zu Leistungen
 - Wahrnehmung von übertragener Verantwortung
- Anschlussbahnen / Landeseisenbahnaufsicht
 - Einholung der Infrastruktur- und Betriebsvorgaben
 - Einhaltung der Vorgaben
 - Einhaltung von Instandhaltungsvorgaben durch länderspezifische EBO
- Gesetzgeber
 - Bereitstellung von Instandhaltungsberichten nach 445/2011 resp. 2019/779 an das EBA
 - Verfolgung der EBA-News
 - Bereitstellung von Informationen über sicherheitsrelevante Risiken im Eisenbahngüterverkehr an das EBA
 - Einhaltung von betreffenden Gesetzen, Verordnungen, Technisch anerkannten Verfahren
- Versicherer
 - Aufrechterhaltung und Einhaltung von Verbandsvorgaben zur Bewahrung des Versicherungsschutzes (z.B. DGUV, VDE)
- Banken
 - Rückzahlung von erhaltenen Krediten
 - Einhaltung des Kontokorrent

- Leasingfirmen (Kfz)
 - sorgfältiger Umgang mit den Kfz
- Lieferanten
 - termingetreue Entgegennahme von Lieferungen
 - rechtzeitige und vollständige Weitergabe von Informationen zu Lieferbedingungen
- Verbände (VPI, AVV)
 - transparente Kommunikation unter Verbandsmitgliedern
 - Wahrnehmung von Pflichten als Mitglied
 - Beitrag zur Weiterentwicklung des Verbandes
 - Einhaltung von Verbandsvorschriften
- Zertifizierstellen
 - Bereitstellung von organisatorischen Informationen
 - transparente Weitergabe von Entwicklungen im Management

Die Umsetzung ermittelter Erfordernisse und Erwartungen in Handlungsvorgaben innerhalb der Organisationen erfolgt durch Gesamtheit des bestehenden QMS. Speziell der Inhalt leistungsbeschreibender dokumentierter Information berücksichtigt durch die Festlegung von Ablaufvorgaben und Verantwortlichkeiten die identifizierten Erfordernisse und Erwartungen.

Anwendungsbereich des QMS

Unter Berücksichtigung

- des unter **interessierte Parteien** benannten Dienstleistungsspektrums
- der genannten **externen** und **internen** Themen und
- der aufgeführten **Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien**

wird der Anwendungsbereich des QMS wie folgt festgelegt:

Die Anwendung der 9001:2015 bezieht sich bei der waggon24 auf die Durchführung von Instandhaltungsdienstleistungen für Güterwagen. Die Instandhaltung erfolgt als mobiler Service.

Bis auf die Anforderungen des Abschnitts 8.3 der DIN EN ISO 9001:2015 finden alle anderen Anforderungen der genannten internationalen Norm auf das QMS der waggon24 GmbH Anwendung. Die Organisation betreibt keine Entwicklung von Produkt- und Dienstleistungsarten, womit der Ausschluss begründet und gerechtfertigt ist.

QMS und seine Prozesse

Die Organisation hat die Prozesse sowie die zugehörigen Prozesskategorien bestimmt, die für das QMS benötigt werden. Ihre Anwendung ist innerhalb der Organisationen in Form dokumentierter Information (Vorgabedokumente) festgelegt. Folgende Prozesskategorien wurden identifiziert:

- Führungsprozesse
- Planungsprozesse
- Unterstützungsprozesse
- Realisierungsprozesse
- Prozesse der Messung und Analyse

In der **Prozesslandschaft** sind die geltenden Verfahrensanweisungen und Prozesse dargestellt.

Für folgende ausgewählte Prozesse wurden Prozessdarstellungen erarbeitet:

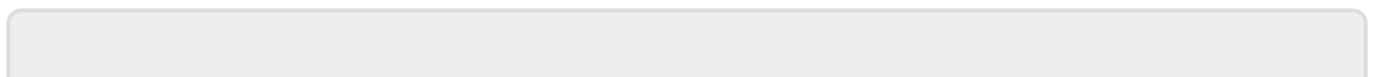
- Dokumentenerstellung
- Dokumentenänderung
- Regelwerksänderung
- Personal
- Auftragssteuerung
- Rechnung
- Material allgemein
- Materialbeistellung
- Kundenzufriedenheit

Die ausgewählten Prozesse sind schematisch wie folgt definiert:

Prozess	Eingabequelle	Eingabe	Tätigkeit nach	Ergebnis	Empfänger
Dokumentenerstellung	extern, intern	Dok.-Bedarf	VA 01-01 VA 02-01	Dokument	extern, intern
Dokumentenänderung	extern, intern	Inhalt der Änderung	VA 01-01 VA02_01	Geändertes Dokument	extern, intern
Regelwerksänderung	extern	Inhalt der Änderung	VA 01-01 VA 02-01	Aktualisiertes Dokument	intern
Personal	extern, intern	Erweiterung \\Ersatz Änderung Qualifikation	VA 02-01	Notwendige Personalbestand (qualitativ und quantitativ)	intern, Bereiche der Organisation
Kundenservice/ Instandhaltung	externe Kunden	IH-Bedarf	VA 03-02_01	IH-Leistung	externer Kunde
Rechnung	Prozess IH, Leistungserbringer	Leistungsnachweise	VA 03-02_01	Rechnung	extern
Material allgemein	Prozess AS, allgemeiner Materialbedarf	quantifizierter Materialbedarf	VA 03-06_01 VA 03-06_02 VA 03-08	auftragsadäquate Materialbestände	intern, Kunde indirekt
Materialbeistellung	Prozess AS	quantifizierter Materialbedarf	VA 03-06_01 VA 03-06_02 VA 03-08	auftragsadäquate Materialbeistellung	intern, Kunde indirekt
Kundenzufriedenheit	intern	Ermittlungsbedarf der Kundenzufriedenheit	VA 04-01	qualitative und quantitative Aussagen zur Kundenzufriedenheit	Intern, extern bei Handlungsbedarf

Freigabe

freigegeben: ☐ [mbehnke][→ 2020-07-31]erneut Freigeben, da Anwendungsbereich ergänzt



From:

<https://wiki.jmrm.de/> - **JMRM-Wiki**

Permanent link:

<https://wiki.jmrm.de/doku.php?id=w24:qm:handbuch:kontext&rev=1593506059>

Last update: **2020/06/30 10:34**

