

Mitarbeiterleitfaden

Qualitätsmanagement

der STETRA Gesellschaft für Schiffstransporte mbH, STETRA Tankschiffahrt GmbH,
Jahnstrasse 1, 67069 Ludwigshafen

Inhalt

1. Qualitätspolitik.....	3
2. Kontext der Organisation.....	8
2.1. Firmenvorstellung	8
2.2. Kontext der Organisation	8
2.3. Interessierte Parteien.....	9
2.4. Anwendungsbereich und Grenzen des Qualitätsmanagementsystems.....	9
2.4.1. Anwendungsbereich.....	9
2.4.2. Grenzen/ Nichtanwendung	10
2.5. Qualitätsmanagementsystem und dessen Prozesse.....	10
2.5.1. Aufbau des Qualitätsmanagementsystems	12
2.5.2. Wechselwirkung der Prozesse	13
2.5.3. Regelung des Verteilungs- und Änderungsdienstes	13
3. Führung und Verpflichtung	14
3.1. Selbstverpflichtung der Leitung, Vorbildfunktion und Kundenorientierung.....	14
3.2. Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation	14
4. Planung des Qualitätsmanagementsystems.....	15
5. Unterstützung.....	15
5.1. Ressourcen	15
5.2. Kompetenz, Bewusstsein, Kommunikation	15
5.3. Dokumentierte Informationen.....	15
6. Betrieb.....	16
7. Bewertung der Leistung.....	17
8. Verbindlichkeitserklärung der Geschäftsleitung	17

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in der Regel die männliche Schreibweise verwendet. Wir weisen an dieser Stelle deshalb ausdrücklich darauf hin, dass die ausschließliche Verwendung der männlichen Form explizit als geschlechtsneutral verstanden werden soll.

1. Qualitätspolitik

STETRA – ein Unternehmen, das Werte vertritt und Verantwortung übernimmt
– mit dem Ziel, nachhaltig zu handeln und die Gesellschaft zu unterstützen.

Als Unternehmen sind wir ein Teil der Gesellschaft und sehen uns somit auch in der Verantwortung, die Gemeinschaft zu fördern. Wir leisten besonderes gesellschaftliches Engagement in den Bereichen, die in einem speziellen Verhältnis zu uns als Transporteur stehen – hinsichtlich unserer Mitarbeiter und unserer Umwelt. STETRA trägt mit gezielten Spenden- und Sponsoring-Aktivitäten zur Förderung des Nachwuchses bei und hilft, die historische und traditionelle Binnenschifffahrt zu erhalten sowie die aktuelle Schifffahrt sicherer zu machen. Denn wir sind der festen Überzeugung, dass man heute schon in eine Zukunft investieren sollte, in der man morgen noch gerne leben will.

Wir sind davon überzeugt, dass alte Traditionen gewahrt und ebenso unsere Zukunft gefördert werden sollten. Somit haben wir uns entschieden, für ausgewählte lokale Jugendprojekte und zum Erhalt der historischen Binnenschifffahrt die richtige Hilfe zu leisten.

Unsere Philosophie ist eine sichere Zukunft für das Unternehmen und somit auch für unsere Mitarbeiter. Dies wollen wir durch nachhaltiges Wirtschaften und angemessenes Wachstum erreichen.

An erster Stelle stehen die Menschen, als Mitarbeiter, als Kunden, als Lieferanten. Der Umgang mit Mitarbeitern, Kunden und Lieferanten ist stets menschlich und fair. Probleme werden partnerschaftlich und kulant gelöst.

Durch innovative, erstklassige Dienstleistungen und überdurchschnittliches Engagement sichern wir unseren Vorsprung und unsere Zukunft.

Von unseren Mitarbeitern erwarten wir die Bereitschaft zu Leistung und unternehmerischem Denken.

Die ständige Sicherstellung der Zufriedenheit unserer Kunden und deren kontinuierliche Verbesserung gehören zu unseren obersten Unternehmensgrundsätzen. Deshalb ist das Urteil der Kunden über unsere Qualität ausschlaggebend.

Alle unsere Dienstleistungen sind von gleichbleibend hoher Qualität. Zur Sicherung unseres Qualitätsstandards trägt jeder einzelne Mitarbeiter durch seine persönliche Leistung bei.

Mit risikobasierten Denken messen wir der Fehlervermeidung gegenüber der Fehlererkennung besondere Bedeutung bei.

Qualitäts- und sicherheitsrelevante Tätigkeiten werden durchgängig geplant, gesteuert und überwacht. Damit stellen wir sicher, dass neben den Qualitätsanforderungen unserer Kunden die zutreffenden gesetzlichen und behördlichen Vorschriften beachtet werden. Durch einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess soll über das Engagement aller Mitarbeiter auf allen Ebenen die Qualität unserer Dienstleistungen permanent gesteigert werden.

Unsere Qualitätspolitik ist im gesamten Unternehmen bekannt und wird im Rahmen des Managementreviews regelmäßig auf ihre fortdauernde Angemessenheit hin überprüft. Schließlich stellen wir die Qualitätspolitik relevanten interessierten Parteien auf Anfrage zur Verfügung, soweit wir diese Information als angemessen betrachten.

2. Umweltpolitik

Stetra bekennt sich zu seiner sozialen und unternehmerischen Verantwortung, die Umwelt zu schützen und gleichzeitig die gesamte Bandbreite seiner Aktivitäten auszuführen. Diese Grundsatzerklärung zeigt den Wunsch unserer Direktoren und Mitarbeiter, Umweltverschmutzung zu vermeiden und das Umweltmanagement unserer täglichen Aktivitäten kontinuierlich zu verbessern.

Vermeiden Sie Umweltverschmutzung, reduzieren Sie Abfall und maximieren Sie den Material- und Energieverbrauch.

Das Unternehmen verpflichtet sich, die geltenden gesetzlichen und sonstigen Anforderungen einzuhalten, die sich auf die Geschäftstätigkeit des Unternehmens auswirken können.

Verwenden Sie nachhaltige, wiederverwendbare oder recycelbare Produkte.

Stellen Sie sicher, dass alle Abfälle identifiziert werden. Gefährliche oder kontaminierte Abfälle sind für den Transport zu kennzeichnen und gemäß den gesetzlichen Sorgfaltspflichten zu entsorgen.

Minimieren Sie Lärmpegel, Verkehrsstörungen, Schadstoffemissionen und Störungen der öffentlichen und lokalen Ökosysteme, der Lebensräume von Wildtieren und der Erhaltung des kulturellen Erbes.

Überprüfen Sie unsere Aktivitäten und identifizieren Sie Probleme, die erhebliche Auswirkungen auf die Umwelt haben könnten.

Minimieren Sie das Risiko von Umweltunfällen durch die Formulierung und Einführung geeigneter Risikomanagementverfahren und sorgen Sie in Zusammenarbeit mit den zuständigen Behörden für eine Notfallabwehr bei unfallbedingten Umweltverschmutzungen.

Ermutigen Sie unsere Lieferkette, diese Richtlinie einzuhalten.

Bereitstellung des erforderlichen Bewusstseins und der erforderlichen Schulung, damit die Mitarbeiter auf allen Ebenen die Umsetzung dieser Richtlinie verstehen und dazu beitragen können.

Kontinuierliche Verbesserung der Umweltleistung durch Überprüfung der Ziele anhand von Leistungsindikatoren während spezifischer Managementüberprüfungen.

Unsere Richtlinien werden mindestens einmal jährlich überwacht, überprüft und aktualisiert, um Änderungen in der Gesetzgebung oder im Lichte von Änderungen in unseren Aktivitäten und Verfahren Rechnung zu tragen. Updates werden unseren Mitarbeitern zur Kenntnis gebracht.

Das Unternehmen legt seine Leistung fest und vergleicht sie mit seinen Zielen, die in regelmäßigen Überprüfungssitzungen überprüft werden.

Der General Manager ist für das Management von Umweltfragen und die Umsetzung dieser Richtlinie verantwortlich und stellt sicher, dass geeignete Ressourcen zur Verfügung stehen.

Die Einhaltung der Umweltpolitik liegt in der Verantwortung aller Mitarbeiter im gesamten Unternehmen

3. Ethikpolitik

Der Geschäftserfolg von Stetra hängt von der Verpflichtung seiner Mitarbeiter ab, seinen Kunden einen konsistenten und qualitativ hochwertigen Service und Produkte anzubieten.

Alle Kollegen werden die folgenden Grundsätze anwenden:

Seien Sie ehrlich und fleißig bei der Erfüllung ihrer Pflichten und bei der Wahrnehmung ihrer Verantwortung.

Behandeln Sie Kollegen, Kunden und Lieferanten mit Würde und Respekt.

Aufrechterhaltung hoher Standards in Bezug auf Integrität, Moral und Kompetenz.

Vielfalt und Inklusion wertschätzen und auf faire Behandlung für alle in einem Arbeitsumfeld.

Respektieren Sie die Menschenrechte aller Kollegen und anderer Personen, mit denen sie in Kontakt kommen.

Nicht gegen nationale und internationale Gesetze und einschlägige Vorschriften bei der Erfüllung ihrer Pflichten verstoßen.

Nehmen Sie keine Aktivitäten auf, die zu einem Interessenkonflikt mit dem Unternehmen führen könnten.

Nehmen Sie nichts Wertvolles an, das als Anreiz beschrieben werden könnte oder das ihr Urteilsvermögen beeinträchtigen könnte.

Die vertraulichen Informationen des Unternehmens nicht zum persönlichen Vorteil zu verwenden.

Nicht in einer Weise zu handeln, die das Unternehmen diskreditieren könnte.

Seien Sie in allen Angelegenheiten, die das Unternehmen betreffen, loyal, einschließlich Angelegenheiten in Bezug auf Kunden und andere Personen, mit denen das Unternehmen eine Geschäftsbeziehung unterhält.

Keine Handlung eines Unternehmens oder eines Mitarbeiters im Zusammenhang mit der Führung dieses Unternehmens zulassen, die nach geltendem Recht oder unter Bezugnahme auf die gute Geschäftspraxis als korrupt angesehen wird.

Alle Kollegen werden diese Grundsätze anwenden, um die Unternehmensziele zu erreichen und Geschäfte zu tätigen.

4. Sicherheits- und Gesundheitspolitik

Wir erkennen und akzeptieren unsere Verantwortung als Arbeitgeber, ein sicheres und gesundes Arbeitsumfeld für alle Mitarbeiter zu schaffen, sichere Anlagen und Geräte bereitzustellen und zu warten und Risiken für die Gesundheit und Sicherheit anderer zu vermeiden, die von unseren Aktivitäten betroffen sein könnten.

Wir werden alle geltenden gesetzlichen und sonstigen Anforderungen einhalten, die sich auf die Geschäftstätigkeit des Unternehmens auswirken können. Wir werden alle zumutbaren Schritte unternehmen, um dieser Verantwortung nachzukommen.

Wir werden signifikante Gefahren identifizieren und planen, wie diese beseitigt, reduziert und kontrolliert werden können, indem wir in regelmäßigen Abständen Risikobewertungen

durchführen. wir werden uns auch bemühen, Unfälle und Ursachen von arbeitsbedingten Gesundheitsstörungen zu vermeiden.

Alle unsere Mitarbeiter werden angemessen informiert, unterwiesen und beaufsichtigt, um ihre und die Sicherheit anderer zu gewährleisten, und werden ausreichend geschult, damit sie ihre Aufgaben im Namen des Unternehmens kompetent wahrnehmen können.

Wir werden unsere Mitarbeiter zu Fragen konsultieren, die ihre Gesundheit und Sicherheit betreffen, und ihnen relevante Informationen zu Gesundheits- und Sicherheitsfragen übermitteln, die sie oder die Arbeitsumgebung betreffen.

Unsere Richtlinien werden regelmäßig überwacht, überprüft und aktualisiert, um Gesetzesänderungen oder Änderungen in unseren Aktivitäten oder Verfahren Rechnung zu tragen. Aktualisierungen werden unseren Mitarbeitern zur Kenntnis gebracht.

Das Unternehmen setzt sich Ziele und vergleicht seine Leistung mit diesen Zielen in regelmäßigen Überprüfungssitzungen. Stetra ist bestrebt, vorbildliche Gesundheits- und Sicherheitsstandards beizubehalten, wobei die kontinuierliche Verbesserung des Systems sowie der Richtlinien, Prozesse und Verfahren, aus denen das Gesundheits- und Sicherheitssystem besteht, im Vordergrund steht. Diese Richtlinie wird interessierten Parteien auf Anfrage zur Verfügung gestellt.

Wir sind uns der Notwendigkeit bewusst, Auftragnehmer zu beschäftigen, die bestimmte Arbeiten für uns ausführen, und verpflichten uns, nur Auftragnehmer zu beschäftigen, die fachlich kompetent sind und die einschlägigen Gesundheits- und Sicherheitsvorschriften einhalten.

Wir alle sind gesetzlich verpflichtet, in allen sicherheitsrelevanten Angelegenheiten zusammenzuarbeiten, weder andere noch uns selbst zu gefährden und nichts aus Sicherheitsgründen zu missbrauchen. Insbesondere haben alle Personen dafür zu sorgen, dass die entsprechenden Sicherheitsvorschriften eingehalten werden, da bei Nichtbeachtung Disziplinarmaßnahmen ergriffen werden können.

5. Kontext der Organisation

5.1. Firmenvorstellung

STETRA ist ein Binnentankschiffbefrachter mit einem erfahrenen Expertenteam und strategischem Netzwerk aus kompetenten Partnern. Damit bilden wir eine einzigartige Beratung, die das Beste von der Planung bis zur Umsetzung vereint. Als Teil des STETRA Netzwerkes sind wir Mitglied eines erfolgreichen Teams, bekannt für seine Professionalität und Fairness..

Ein strategisches Netzwerk und langjährige Erfahrung zeichnen STETRA aus:

Lernen Sie uns als verlässlichen Partner im Schiffstransport kennen.

Die STETRA Gesellschaft für Schiffstransporte mbH ist ein 1993 gegründetes Logistikunternehmen in der Binnentankschiffahrt und zählt heute in Deutschland zu den größten Dienstleistern dieser Branche.

Das inhabergeführte Unternehmen hat sich mit dem Standort Ludwigshafen zentral im Rhein-Neckar-Gebiet niedergelassen. Seitdem hat sich die STETRA Gesellschaft für Schiffstransporte mbH als kompetenter und zuverlässiger Partner für Partikuliere, Händler, Produzenten und Einlagerer einen Namen gemacht. Die Erfahrung aus tausenden von Schifffahrten, Milliarden von Tonnenkilometern bilden das Fundament, von dem unsere Kunden profitieren.

5.2. Kontext der Organisation

STETRA steht für Know-how und Professionalität im Schiffstransport. Fairness, Motivation und Präzision, gepaart mit umfangreichem Branchenwissen – eine unschlagbare Kombination und ein Garant für Zuverlässigkeit auf höchstem Level. Nicht umsonst sind wir Marktführer im südwestdeutschen Raum. Setzen Sie auf einen verlässlichen Spezialisten, der ein besonderes Bewusstsein für Verantwortung und Qualität hat.

Der Kontext der Organisation wird systematisch über die Risikomatrix erfasst und bewertet, der Kontext der Organisation betrifft die folgenden Bereiche:

Kunden, Personal, Finanzen, Marktstrukturen sowie Prozessrisiken.

5.3. Interessierte Parteien

Relevante interessierte Parteien sind unsere Kunden aus dem Bereich der Petrochemie (BP, Shell; Esso etc.), Mitarbeiter, Lieferanten, Schiffseigner, Kooperationspartner, Eigentümer/ Gesellschafter, Behörden, Kapitalgeber und die Konkurrenz. Wir setzen uns systematisch und regelmäßig mit den relevanten interessierten Parteien, deren Anforderungen und den Veränderungen der Einfluss- und Interessenslagen auseinander.

5.4. Anwendungsbereich und Grenzen des Qualitätsmanagementsystems

Die Regelungen des Qualitätsmanagementsystems gelten für alle Mitarbeiter/ Standorte/ Dienstleistungen der STETRA Gesellschaft für Schiffstransporte mbH und der STETRA Tankschiffahrt GmbH. Hiermit sind alle Mitarbeiter aufgerufen, ihren Beitrag zur Verwirklichung, Aufrechterhaltung und Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems zu leisten.

5.4.1. Anwendungsbereich

Bei der Festlegung des Anwendungsbereiches wurden sowohl der Kontext der Organisation, als auch die Anforderungen relevanter interessierter Parteien, als auch die o. g. Dienstleistungen berücksichtigt. Der Anwendungsbereich des Qualitätsmanagementsystems erstreckt sich auf das gesamte Unternehmen.

Dienstleistungen von Schiffsbefrachtungen, insbesondere der Transport von gefährlichen Gütern auf allen mitteleuropäischen Wasserstraßen und der Donau mit sämtlichen Nebenflüssen.

Das Qualitätsmanagementsystem erfüllt die Forderungen der DIN EN ISO 9001:2015 (im Folgenden ISO 9001).

Eigentum der Kunden und der externen Anbieter wird sorgfältig behandelt und gelenkt, so dass die Regelungen des Qualitätsmanagementsystems auch das Eigentum der Kunden und externen Anbieter einschließen.

Ferner sind auch extern bereitgestellte Prozesse und Dienstleistungen, die die Konformität der Dienstleistungen mit den Anforderungen beeinflussen, im Geltungsbereich dieses Qualitätsmanagementsystems.

5.4.2. Grenzen/ Nichtanwendung

Die Grenzen unseres Qualitätsmanagementsystems sind:

- 8.3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen: die Anforderungen aus Kapitel 8.3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen sind nicht anwendbar, da im Sinne der Norm in unserem Dienstleistungsunternehmen für Schifffahrt keine Entwicklung durchgeführt wird.
- 8.5.1 Steuerung der Dienstleistungserbringung, Absatz f) Validierung: da alle Dienstleistungsergebnisse durch Messung/ Überwachung verifiziert werden können, ist auch die Anforderung zur Validierung der Dienstleistungsprozesse gemäß Kapitel 8.5.1 Steuerung der Dienstleistungserbringung, Absatz f) nicht anwendbar.
- 7.1.5.2 Messtechnische Rückführbarkeit, da wir keine mechanischen oder elektronischen Messmittel nutzen.
- Wartung: Es gibt im Betrieb keine wartungsintensiven Maschinen

Unsere Fähigkeit oder Verantwortung zur Bereitstellung von Dienstleistungen, die den Kundenanforderungen und zutreffenden gesetzlichen oder behördlichen Anforderungen entsprechen, wird dadurch nicht beeinträchtigt.

5.5. Qualitätsmanagementsystem und dessen Prozesse

Dieser Leitfaden gibt einen Überblick über unser Qualitätsmanagementsystem.

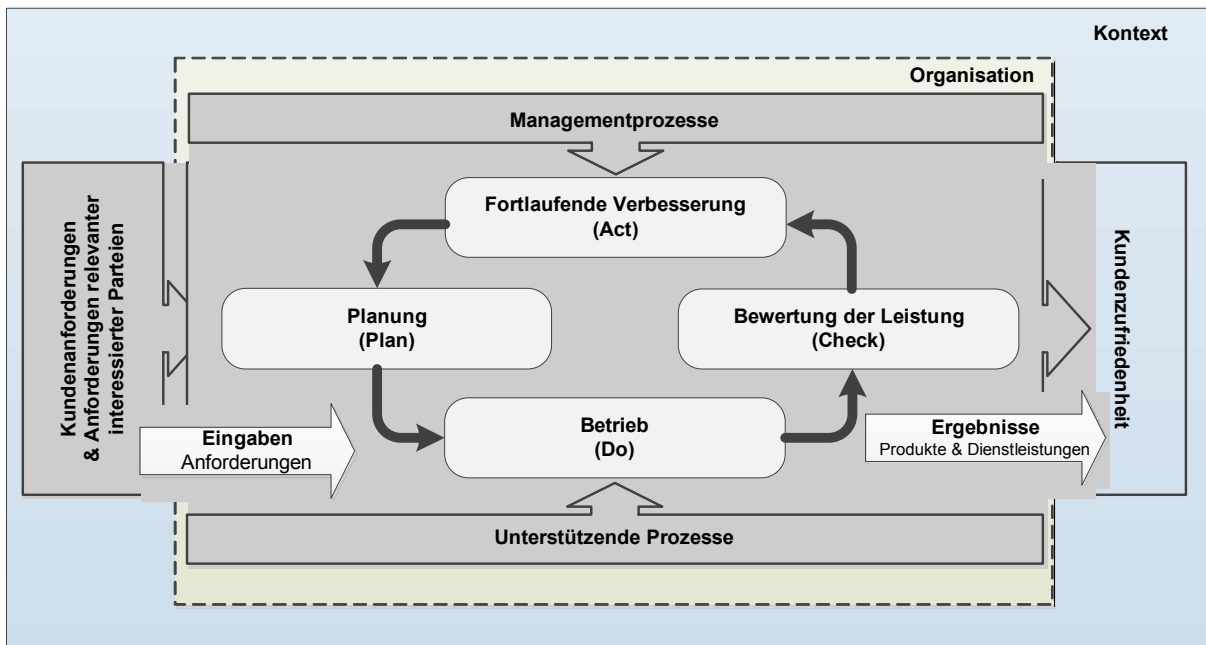
Das Fundament unseres Qualitätsmanagementsystems ist Kundenorientierung.

Um sicherzustellen, dass unsere Dienstleistungen die an sie gestellten Ansprüche im Sinne unserer Kunden erfüllen können, haben wir ein prozessorientiertes Qualitätsmanagementsystem aufgebaut, das alle Anforderungen der ISO 9001 erfüllt.

Wir stellen sicher, dass alle Geschäftsprozesse, die Auswirkungen auf die Qualität haben, durchgängig geplant, gesteuert und überwacht werden. Dabei betrachten wir auch den Kontext der Organisation, relevante interessierte Parteien, sowie Risiken/ Chancen und berücksichtigen diese in der Planung und Steuerung des Qualitätsmanagementsystems und seiner Prozesse.

Eine grundlegende Methode zur Planung, Steuerung und Überwachung des gesamten Qualitätsmanagementsystems sowie der einzelnen Prozesse ist der sog. PDCA-Zyklus,

Diese Methode, kombiniert mit risikobasiertem Denken, haben wir verinnerlicht und wenden diese auf das gesamte Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse an.



Neben der Erfüllung von Kundenforderungen ist die kontinuierliche Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems ein zentraler Bestandteil der Ziele des Unternehmens.

Um diese Ansprüche zu erfüllen, wurden:

- die erforderlichen Prozesse, Eingaben in die Prozesse, erwartete Ergebnisse und deren Abfolge & Wechselwirkung festgelegt,
- die Kriterien und Methoden, z.B. Leistungsindikatoren und Messungen zur Durchführung und Lenkung der Prozesse definiert,
- die erforderlichen Ressourcen und Informationen sichergestellt,
- Verantwortlichkeiten und Befugnisse für den jeweiligen Prozess zugewiesen,
- Chancen und Risiken berücksichtigt sowie ggf. Maßnahmen zum Risikomanagement definiert,
- die Überwachung, Messung und Analyse geregelt,
- alle erforderlichen Maßnahmen getroffen, um die geplanten Ergebnisse zu erreichen und ständig zu verbessern,
- Dokumentationen, die für Prozesse notwendig sind, identifiziert und erstellt.

5.5.1. Aufbau des Qualitätsmanagementsystems

Der Aufbau der Dokumentation des gesamten Qualitätsmanagementsystems gliedert sich in fünf Ebenen, die im Intranet realisiert sind:

- **Ebene A – QM-Mitarbeiterleitfaden**

Der hier vorliegende Mitarbeiterleitfaden Qualitätsmanagement beschreibt übergeordnete Aspekte des Qualitätsmanagementsystems und gibt einen Überblick über das installierte Qualitätsmanagementsystem. Es demonstriert unseren Willen zum Qualitätsmanagement und zur Kundenorientierung. Der Leitfaden oder Auszüge davon kann ggf. auch interessierten, externen Parteien zur Verfügung gestellt werden, sofern die Geschäftsleitung die Weitergabe genehmigt. Die Prozesslandschaft gibt einen Überblick über die Prozesse des Qualitätsmanagementsystems. Darüber hinaus sind Schnittstellen und Wechselwirkungen ersichtlich. Die Darstellung der Prozesslandschaft erfolgt auf Ebene A.

- **Ebene –B – QM-Prozessbeschreibungen**

Mit Hilfe der detaillierten Prozessbeschreibungen ist die Umsetzung aller Elemente des Qualitätsmanagementsystems im Unternehmen sichergestellt. Diese Ebene ist bewusst nicht Teil des Mitarbeiterleitfadens, wird aber im Rahmen der Dokumentation des Qualitätsmanagementsystems allen Mitarbeitern intern zugänglich gemacht.

Die Prozessbeschreibungen sind analog der Kapitelnummern der Basisnorm ISO 9001 gegliedert und zusätzlich fortlaufend nummeriert. Zusätzliche Prozessbeschreibungen der spezifischen Norm werden thematisch der Grundstruktur zugeordnet.

- **Ebene C - QM-Arbeitsanweisungen**

Die 3. Ebene C spiegelt den höchsten Detaillierungsgrad der Dokumentation wieder. Arbeitsanweisungen werden insbesondere dann erstellt, wenn einzelne Prozessschritte sinnvollerweise weiter zu präzisieren sind, schriftliche Regelungen zweckmäßig, vorgeschrieben oder erforderlich sind (z. B. Prüfanweisungen).

- **Ebene D – QM-Checklisten und Formulare**

Checklisten und Formulare sind als Vorlagen in diesem Bereich hinterlegt. Es sind Werkzeuge, die uns helfen die Anforderungen des Qualitätsmanagementsystems umzusetzen.

- **Ebene N – QM-Nachweise**

Im Rahmen der Nachweisführung werden von der Norm geforderte oder weitere sinnvolle Aufzeichnungen dokumentiert. Nachweise beweisen, dass z. B. bestimmte Prüfungen durchgeführt oder spezifische Kompetenzen erworben wurden.

5.5.2. Wechselwirkung der Prozesse

Das Qualitätsmanagementsystem unseres Unternehmens ist prozessorientiert aufgebaut. Die beschriebenen Prozesse untergliedern sich wie folgt:

- Managementprozesse: Sie tragen zur Festlegung der Unternehmenspolitik und -ziele bei.
- Kernprozesse: Sie tragen direkt zur Produktrealisierung, von der Identifikation der Kundenbedürfnisse bis zu deren Befriedigung bei.
- Unterstützende Prozesse: Sie tragen zum reibungslosen Ablauf der Wertschöpfungsprozesse bei, indem sie diese mit benötigten Ressourcen versorgen.

Die Darstellung der Prozesslandschaft unter A - QM-Mitarbeiterleitfaden zeigt das Zusammenwirken der Prozesse.

5.5.3. Regelung des Verteilungs- und Änderungsdienstes

Die Verteilung der Qualitätsmanagementdokumentation bzw. einzelner Kapitel erfolgt über das Intranet durch den Qualitätsmanagementbeauftragten (QMB). Dieser stellt ebenfalls sicher, dass die Mitarbeiter Zugriff auf die für sie relevanten Teile der Dokumentation haben.

Bei fehlendem Zugriff auf das Intranet können auch Papierversionen verteilt werden. Ausdrucke vom Intranet sind jedoch lediglich Arbeitsexemplare, die nicht dem Änderungsdienst unterliegen. Nur die im Intranet stehende Fassung der Dokumentation ist die gültige Version.

Der QMB ist für die Aktualisierung der Qualitätsmanagement-Inhalte im Intranet und deren Bekanntmachung verantwortlich. Das Qualitätsmanagementsystem und seine gesamte Dokumentation werden vom QMB in regelmäßigen Abständen überprüft und aktualisiert. Änderungen werden mittels Revisionsindex gekennzeichnet.

Die Qualitätsmanagementdokumentation ist Eigentum der STETRA Gesellschaft für Schiffstransporte mbH. Informationsexemplare oder Teile daraus können mit Zustimmung der Geschäftsleitung an Externe ausgegeben werden. Diese Informationsexemplare un-

terliegen nicht dem Änderungsdienst. Der QMB notiert, wer Empfänger eines solchen Informationsexemplars ist.

6. Führung und Verpflichtung

6.1. Selbstverpflichtung der Leitung, Vorbildfunktion und Kundenorientierung

Die Geschäftsleitung ist verantwortlich für die Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems.

Sie geht mit gutem Beispiel voran, transportiert die Bedeutung des Qualitätsmanagementsystems und unterstützt Mitarbeiter sowie Führungskräfte bei der Umsetzung, Aufrechterhaltung sowie Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems, indem die Geschäftsleitung den notwendigen Rahmen sowie Ressourcen zur Verfügung stellt.

Sie legt die Qualitätspolitik fest und stellt sicher, dass daraus Qualitätsziele abgeleitet werden, die zur Strategie und zum Kontext passen, die in der Organisation bekannt sind und zu deren Erreichung jeder Mitarbeiter im Rahmen seiner Möglichkeiten beitragen kann.

Die Geschäftsleitung stellt ferner mittels geeigneter Maßnahmen sicher, dass Kundenanforderungen, rechtliche Anforderungen sowie Chancen und Risiken bezüglich der Konformität der Dienstleistungen bestimmt und in die Geschäftsprozesse integriert sind sowie für die Verbesserung der Kundenzufriedenheit berücksichtigt werden.

Die Geschäftsleitung wird darüber hinaus ihrer Selbstverpflichtung mit der Durchführung einer jährlichen Bewertung des Qualitätsmanagementsystems, der sog. Managementbewertung gerecht.

Schließlich verpflichtet sich die Geschäftsleitung die notwendigen Ressourcen für die Verwirklichung und Aufrechterhaltung des Qualitätsmanagementsystems bereitzustellen.

6.2. Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation

Verantwortlichkeiten und Befugnisse sind bei uns in Rollenbeschreibungen definiert.

Jeder Mitarbeiter hat mindestens eine Rolle. Eine Übersicht der Rollen und Rolleninhaber ermöglicht die Rollenmatrix. Das Organigramm stellt den hierarchischen Zusammenhang und die Struktur des Rollengefüges dar.

7. Planung des Qualitätsmanagementsystems

Die Planung des Qualitätsmanagementsystems berücksichtigt den Kontext der Organisation, die Anforderungen der interessierten Parteien und die sich daraus ergebenden Chancen und Risiken, damit Chancen genutzt, Risiken minimiert und die Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems fortlaufend verbessert werden kann.

Getreu dem Motto „nur wer sein Ziel kennt, findet auch den Weg“ planen, dokumentieren und überwachen wir mindestens einmal im Jahr unsere Ziele. Die Bewertung der Zielerreichung erfolgt im Rahmen des jährlichen Managementreviews.

In die Planung des Qualitätsmanagementsystems integrieren wir auch etwaige Änderungen, um deren Auswirkungen auf das Qualitätsmanagementsystem systematisch zu berücksichtigen. Änderungen, die Auswirkungen auf das Qualitätsmanagementsystem haben, können in allen Unternehmensbereichen entstehen. Deshalb ist es notwendig, dass alle Mitarbeiter notwendige Änderungen an den QMB kommunizieren.

Notwendige Änderungen werden darüber hinaus auch im Rahmen von Audits und der Managementbewertung systematisch identifiziert, bewertet und bei Bedarf mit Maßnahmen belegt. Die Umsetzung wird mit Verantwortlichkeiten und Terminen mittels Aktionsplan verfolgt. Dies kann auch die erneute Definition von Verantwortlichkeiten und Befugnissen sowie die Bereitstellung von Ressourcen bedeuten.

8. Unterstützung

8.1. Ressourcen

Zur Verwirklichung, Aufrechterhaltung und kontinuierlichen Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems bestimmen wir auf geeigneten Wegen die notwendigen Ressourcen (Personen, Infrastruktur, Arbeitsumgebung, Ressourcen zur Überwachung und Messung, Wissen der Organisation) und sorgen für deren Überprüfung und Aufrechterhaltung.

8.2. Wissen, Kompetenz, Bewusstsein, Kommunikation

Wir sorgen auch dafür, dass das notwendige Wissen und die Kompetenzen im Unternehmen vorhanden sind. Das Bewusstsein für das Qualitätsmanagement regelmäßig geschult sowie interne wie auch externe Kommunikationswege definiert sind.

8.3. Dokumentierte Informationen

Dokumentierte Informationen erstellen wir dann, wenn diese

- a) Von der Norm gefordert werden (siehe PB-7-5-1-Dokumentierte-Information).
- b) Essentiell für das Qualitätsmanagementsystem sind.
- c) Sinnvoll für die erfolgreiche Durchführung unserer Prozesse sind.
- d) Für den Nachweis erreichter Ergebnisse notwendig sind.

Eine Übersicht der gültigen Dokumente und Aufzeichnungen gibt die Liste „FB-7-5-01-Dokumentierte-Information“ die im Ordner N - QM-Nachweise\Dokumentierte Information zu finden ist.

Formblätter und Vorlagen des Qualitätsmanagementsystems werden unter D - QM-Formblätter und Checklisten abgelegt.

Fragen zu Anforderungen der Norm an Erstellung, Aktualisierung und Steuerung von dokumentierten Informationen, beantwortet der QMB, was im Einzelnen bei der Erstellung von Dokumenten und Aufzeichnungen zu beachten ist.

9. Betrieb

Im Rahmen der definierten Kernprozesse sorgen wir dafür, dass die Dienstleistungserbringung sowie Tätigkeiten nach der Leistungserbringung unter beherrschten Bedingungen ablaufen (vgl. B - QM-Prozessbeschreibungen\8 – Betrieb).

Neben der systematischen Planung und Steuerung der betrieblichen Abläufe, sind die Anforderungen an Dienstleistungen bekannt sowie die Kommunikation mit dem Kunden definiert und die Machbarkeit sichergestellt.

Extern bereitgestellte Prozesse, Produkte und Dienstleistungen werden auf Übereinstimmung mit den Anforderungen überprüft, die notwendigen Informationen vorab an die externen Anbieter übermittelt.

Während der Dienstleistungserbringung sorgen wir dafür, dass der Status der Prozessergebnisse, Eigentum von Kunden oder externen Anbietern jederzeit durch geeignete Kennzeichnung nachvollziehbar ist und Prozessergebnisse und Dienstleistungen sorgfältig behandelt und dadurch erhalten bleiben.

Auch ungeplante Änderungen und die Freigabe von Dienstleistungen sind dokumentiert nachvollziehbar.

Prozessergebnisse und Dienstleistungen die die Anforderungen nicht erfüllen (Nichtkonformitäten/ Fehler) werden durch systematische Planung und Steuerung soweit als möglich reduziert. Eintretene Fehler werden ebenfalls durchgängig nachvollziehbar gekennzeichnet und dokumentiert, Maßnahmen zur Ursachenbeseitigung ergriffen (vgl. PB-8-7-1-Steuerung-Nichtkonformitäten).

10. Bewertung der Leistung

Für die kontinuierliche Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems und ganz im Sinne des PDCA-Zyklus überwachen, messen, analysieren und bewerten wir in regelmäßigen Abständen verschiedene Themenbereiche, wie z. B. Kundenzufriedenheit, Lieferanten, Qualitätsmanagementsystem (vgl. PB-9-1-1-Bewertung-Leistung), um SOLL- und IST-Situation abzugleichen sowie bei Bedarf korrigierende Maßnahmen zur Erreichung der Ziele einzuleiten und die stetige Verbesserung kontinuierlich im Blick zu haben.

11. Verbindlichkeitserklärung der Geschäftsleitung

Die Geschäftsleitung setzt hiermit das Qualitätsmanagementsystem der STETRA Gesellschaft für Schiffstransporte mbH und der STETRA Tankschiffahrt GmbH in Kraft.

Die darin dokumentierten Regelungen haben für alle Mitarbeiter verbindlichen Charakter. Diese ersetzen jedoch nicht die Eigenverantwortlichkeit jedes Einzelnen für die Qualität seiner Leistungen.

Der QMB hat die Verantwortung und die Befugnis für die Planung, Überwachung und Korrektur des Qualitätsmanagementsystems, sowie für die Erstellung, Genehmigung, Verteilung und Pflege der Qualitätsmanagementdokumentation durch die Geschäftsleitung übertragen bekommen.

Ludwigshafen, 08.10.2019

Ort, Datum

Stempel, Name Geschäftsleitung