

Grundsatzerklärung zum Qualitäts- und Umweltmanagement

1. Vorstellung und Kontext des Unternehmens

Die Firma NKF Auto-Service GmbH wurde 1991 gegründet und in das Handelsregister eingetragen. Von 1991 bis 1995 befand sich der Unternehmenssitz in 23970 Wismar. Im September 1995 erfolgte der Umzug in den eigenen Neubau am heutigen Standort. Seit Oktober 2015 ist das Unternehmen autorisierter Servicepartner für Nutzfahrzeuge.

Kontext

- Günstige Verkehrsanbindung an die A20, Lage im Gewerbegebiet sowie Stadtnähe
- Positives Erscheinungsbild des Unternehmens
- Beobachtung und Beeinflussung der Marktanteile im regionalen Umfeld
- Gutes Betriebsklima
- Hohe Kosten- und Termintreue
- Bereitstellung der erforderlichen personellen und materiellen Ressourcen
- Hohe Fachkompetenz der Mitarbeiter durch kontinuierliche Schulungen
- Optimale und bedarfsgerechte Lagerhaltung
- Einhaltung gesetzlicher Schulungsanforderungen
- Regelmäßige Überwachung technischer Einrichtungen und baulicher Anlagen
- Guter Informationsfluss zwischen den Abteilungen
- Einhaltung aller relevanten gesetzlichen Anforderungen, insbesondere im Bereich Bürgerliches Gesetzbuch (BGB), Arbeitsschutz, Unfallverhütungsvorschriften, Umweltrecht, Brandschutz und Datenschutz

2. Unsere Dienstleistungen

Unsere Dienstleistungen und die dazugehörigen Prozesse sind auf die Erwartungen und Anforderungen unserer Kunden ausgerichtet und umfassen folgende Bereiche:

Vertrieb von Nutzfahrzeugen

- Fahrzeuge mit einem zulässigen Gesamtgewicht von 7,5 bis 40 Tonnen
- Leistungsklassen von 136 bis 530 PS
- Fahrzeugtypen LF, XD, CF, XF, XG und XG+

Die Fahrzeuge werden überwiegend im Verteilerverkehr, Nah- und Fernverkehr sowie auf Baustellen eingesetzt.

Vertrieb von Ersatzteilen und Zubehör

Wir vertreiben Ersatzteile und Zubehör für Nutzfahrzeuge sowie Produkte verschiedener Komponentenhersteller.

Wartung und Instandsetzung von Nutzfahrzeugen

In unserer Werkstatt werden Nutzfahrzeuge fachgerecht gewartet und instand gesetzt. Zu unserem Leistungsumfang gehören unter anderem:

- Hauptuntersuchungen (HU)
- Abgasuntersuchungen (AU)
- Sicherheitsprüfungen (SP)
- Trailerservice
- Toll-Collect-Service
- Klimaanlage
- Wartung von Zusatzheizungen
- Fahrtschreiberprüfungen
- Unfallreparaturen einschließlich Versicherungsabwicklung
- Lackierarbeiten in Zusammenarbeit mit qualifizierten Partnerbetrieben

Durch dieses umfassende Leistungsangebot erhalten unsere Kunden sämtliche Dienstleistungen aus einer Hand. Die kurzen Reaktionszeiten bei technischen Fragestellungen ermöglichen eine optimale Auslastung der Fahrzeugflotten.

3. Verbindlichkeit

Im Jahr 2021 wurde ein Qualitätsmanagementsystem nach DIN EN ISO 9001 eingeführt und dauerhaft etabliert.

Zur Sicherstellung eines hohen und einheitlichen Qualitätsstandards wurde im selben Jahr der Beitritt zu einem europaweit etablierten Qualitätsmanagement-Verbundsystem vollzogen. Dadurch wird gewährleistet, dass langfristig ein hoher Qualitätsstandard an allen angeschlossenen Standorten eingehalten wird.

Unser Unternehmen entwickelt seine Dienstleistungen kontinuierlich weiter und passt diese an die Erwartungen unserer Kunden sowie an die Anforderungen des Marktes an.

Der Bereich Entwicklung wird aus dem Geltungsbereich der ISO 9001 ausgeschlossen, da in unserem Unternehmen keine Entwicklungsleistungen für Fahrzeugaufbauten erbracht werden.

Ebenfalls im Jahr 2021 wurde ein Umweltmanagementsystem nach ISO 14001 eingeführt, um den steigenden Anforderungen an den Umweltschutz gerecht zu werden.

Diese Grundsatzerklärung sowie die zugehörigen Regelungen richten sich an alle Mitarbeiter und können interessierten Parteien, Kunden, Zertifizierungsstellen und weiteren externen Stellen auf Anfrage zur Verfügung gestellt werden.

Alle Mitarbeiter sind verpflichtet, die geltenden Gesetze, Normen, Vorschriften und internen Regelungen einzuhalten und umzusetzen.

4. Kommunikation

Eine offene und wirksame Kommunikation bildet einen wesentlichen Bestandteil unseres Managementsystems.

Für die Kommunikation mit externen interessierten Parteien im Sinne der ISO 9001 und ISO 14001 wurde ein Qualitätsmanagementbeauftragter (QMB) benannt.

Der interne Erfahrungsaustausch zwischen den Mitarbeitern wird durch regelmäßige Besprechungen und definierte Kommunikationswege gefördert. Die Kommunikationsmatrix gibt hierzu einen Überblick.

Siehe Aufstellung Kommunikation.

5. Aufbau des Qualitäts- und Umweltmanagementsystems

Mit der Einführung des aktuellen Qualitäts- und Umweltmanagementsystems wurde die Struktur des Managementsystems neu ausgerichtet. Die Referenzmatrix zeigt das Zusammenspiel des Managementhandbuchs mit den Verfahrensanweisungen und stellt den Bezug zu den Normen ISO 9001 und ISO 14001 her.

5.1 Managementhandbuch (IMD)

Das Managementhandbuch bildet die Grundlage des Qualitäts- und Umweltmanagementsystems. Es wird zentral verwaltet und den Partnerbetrieben elektronisch zur Verfügung gestellt.

5.2 Grundsatzerklärung

Die Grundsatzerklärung verbindet die Anforderungen des Qualitäts- und Umweltmanagementsystems mit den betrieblichen Prozessen.

Sie enthält unternehmensspezifische Informationen und kann interessierten externen Parteien zur Verfügung gestellt werden.

5.3 Verfahrensanweisungen

Die Verfahrensanweisungen dokumentieren die betriebsspezifischen Prozesse einschließlich Verantwortlichkeiten und Befugnissen der Mitarbeiter. Sie ergänzen die Regelungen des Managementhandbuchs und erläutern Prozesse bei Bedarf detaillierter.

VA 5.5.1 regelt die Erstellung, Freigabe und Handhabung von Verfahrensanweisungen.

Eine aktuelle Liste aller Verfahrensanweisungen wird gepflegt.

5.4 Funktionsbeschreibungen

Funktionsbeschreibungen sind arbeitsplatzbezogene und personenunabhängige Beschreibungen der jeweiligen Tätigkeiten.

VA 3.1.1.3 regelt deren Erstellung und Verwaltung.

Eine aktuelle Liste aller Funktionsbeschreibungen wird gepflegt.

5.5 Arbeitsanweisungen

Arbeitsanweisungen richten sich unmittelbar an die Mitarbeiter und beschreiben Arbeitsabläufe, bei denen eindeutige Vorgaben erforderlich sind.

VA 5.5.2 regelt die Erstellung und Verwaltung von Arbeitsanweisungen.

5.6 Umgang mit Dokumenten und Sicherung von DV-Dateien

Dokumente sind interne und externe Regelungen mit verbindlichem Charakter. Sie unterliegen einem geregelten Änderungsdienst und können sowohl in Papierform als auch digital vorliegen.

Alle qualitäts- und umweltrelevanten Dokumente stehen in aktueller und freigegebener Version an den jeweiligen Arbeitsplätzen zur Verfügung.

5.7 Umgang mit Aufzeichnungen

Aufzeichnungen dienen als Nachweis durchgeführter Tätigkeiten und können in Form von Berichten, Listen, Vermerken, Gutachten oder digitalen Datensätzen vorliegen.

VA 5.1.3 regelt den Umgang mit betrieblichen Schriftstücken sowie die Sicherung digitaler Daten.

Die Anforderungen des Datenschutzes sind Bestandteil des Managementsystems. Zur fachlichen Betreuung wurde eine Datenschutzbeauftragte bestellt.

5.8 Liste der unternehmenswichtigen Unterlagen

In dieser Liste sind sämtliche unternehmensrelevanten Dokumente erfasst. Dazu gehören insbesondere:

- Genehmigungen
- Versicherungen
- Prüfbücher
- Verträge
- Nachweise zur Arbeitssicherheit
- Umweltrelevante Dokumentationen
- Wartungs- und Prüfunterlagen

Für alle Unterlagen sind Aufbewahrungsort und Aufbewahrungsdauer festgelegt.

6. Auditmanagement im Qualitäts- und Umweltmanagement

Für die Planung, Durchführung und Dokumentation interner Audits wird ein elektronisches Auditmanagementsystem eingesetzt.

Beteiligte sind die Partnerbetriebe sowie die beauftragten Auditoren und Berater. Die Funktionsweise des Systems ist allen Beteiligten bekannt und dokumentiert.

7. Qualitäts- und Umweltpolitik

Unternehmensstrategie

Unsere tägliche Arbeit basiert auf einem integrierten Managementsystem, das alle wesentlichen Anforderungen unseres Unternehmens berücksichtigt.

Es vereint insbesondere die Anforderungen:

- der Hersteller- und Serviceverträge
- der DIN EN ISO 9001
- der ISO 14001
- des Umweltrechts
- der Arbeitssicherheit
- des Gesundheitsschutzes
- weiterer branchenspezifischer Regelungen

Unser oberstes Ziel ist die langfristige Sicherung des Unternehmens durch wirtschaftlich erfolgreiches Handeln.

Wir streben eine dauerhaft hohe Kundenzufriedenheit an, indem wir die Anforderungen und Erwartungen unserer Kunden zuverlässig erfüllen.

Die Fachkompetenz, Leistungsbereitschaft und das Verantwortungsbewusstsein unserer Mitarbeiter bilden hierfür die Grundlage.

Umweltaspekte, Anforderungen interessierter Parteien sowie sich verändernde Marktbedingungen werden bei allen Entscheidungen angemessen berücksichtigt.

Unsere Informationspolitik gewährleistet, dass alle Mitarbeiter über die für ihre Tätigkeit relevanten Informationen verfügen und aktiv in die Weiterentwicklung des Unternehmens eingebunden werden.

8. Qualitäts- und Umweltmanagementziele

Die Qualitäts- und Umweltziele werden aus den strategischen Unternehmenszielen sowie den ermittelten Umweltaspekten abgeleitet.

Messbare Umweltziele werden jährlich festgelegt, verfolgt und bewertet.

Die Ergebnisse werden im Rahmen der Qualitäts- und Umweltmanagementbewertung dokumentiert.

9. Qualitäts- und Umweltmanagementbewertung

Mindestens einmal jährlich wird eine Managementbewertung durchgeführt.

Dabei werden unter anderem folgende Themen bewertet:

- Erreichung der Qualitäts- und Umweltziele
- Ergebnisse interner und externer Audits
- Kundenfeedback
- Prozessleistung
- Wirksamkeit von Maßnahmen
- Einhaltung rechtlicher Anforderungen
- Verbesserungspotenziale

VA 5.1 regelt den Ablauf der Managementbewertung.

Im Ziel- und Maßnahmenplan werden die erforderlichen Maßnahmen, Verantwortlichkeiten, Termine und Wirksamkeitsbewertungen festgelegt und nachverfolgt.