Managementbericht 2019/01

Geprüft und freigegeben: — *Markus Behnke 2019/08/27 14:38*

Stand des Unternehmens, Entwicklung, Strategie

Mitarbeiterbrief Neujahr 2019

Bewertung der sicherheitsbezogenen Leistung insgesamt bezogen auf die Sicherheitsziele des Unternehmens und Ergebnisse von Risikobetrachtungen gemäß VERORDNUNG (EU) Nr. 402/2013 und VERORDNUNG (EU) Nr. 1078/2012

Bewertung der sicherheitsbezogenen Leistung

Das Management geht davon aus, dass die getroffenen Regelungen zu Vorbereitung, Durchführungen und Dokumentation sicherheitsbezogener Leistungen im Wesentlichen ausreichend sind und die bestehenden Anforderungen erfüllt.

Ergebnisse von Risikobetrachtungen

Bestehende Risikobetrachtungen wurden auf Aktualität überprüft und ggf. ergänzt. Neue Risikobewertungen enthielten keine intolerablen oder unerwünschten Ergebnisse. Aktionspläne mussten somit nicht erstellt werden. Der Vorfall, dass der QM-Leiter das Unternehmen verlässt, nahm das Unternehmen zum Anlass, die einzelnen Personalien des Unternehmens einer Risikobewertung zu unterziehen. Für längere Ausfallzeiten oder einem Ausscheiden von wichtigem Personal aus dem Unternehmen muss die waggon24 das Know-How im Rahmen der Möglichkeiten für alle zugänglich machen. —- ⇒ neues Ziel 2019: Ermittlung von unabdingbarem Personal und der Verteilung des Know-Hows durch eine Wissendatenbank sowie einer klaren Vertretungsregelung.

Feststellung der Wirksamkeit des Qualitätsmanagement-Systems bezogen auf die Qualitätsziele des Unternehmens

Strategisches Ziel - „Umsetzung der Weiterentwicklung des Leistungsportfolios (Servicenetz, Fristarbeiten) entsprechend Businessplan vom 30.04.2018“
Ziel wurde erfüllt. Die Anzahl der Fristarbeiten war höher als 2017. Die eingestellten Mitarbeiter sind

in der Fläche verteilt.

Strategisches Ziel - „Abschluss von weiteren Rahmenvereinbarungen im Ergebnis von Kundengesprächen unter Berücksichtigung des veränderten Leistungsspektrums.“
Ziel wurde erfüllt. Die VTG hat als größter europäischer Güterwagenhalter einen Rahmenvertrag unterzeichnet. Der hieraus erhöhte Aufwand der Datenpflege im Hermessystem war so nicht absehbar und muss nachverhandelt werden.
⇒ neues Ziel 2019: Nachverhandlung mit der VTG bzgl. der Datenpflege in Hermes.

Sicherheitsziel - „Fortführung der Personalqualifikation unter Einbindung von Elementen des Trainings on the job.“
Ziel wurde erfüllt.
⇒ neues Ziel 2019: Wird so weiter geführt und um Wissensdatenbank ergänzt.

Sicherheitsziel - „Absicherung der erforderlichen Ausstattung mit Arbeits-, Betriebs- und Messmitteln entsprechend Leistungsanforderung von Großkunden.“
Ziel wurde erfüllt. Die Auftragslage durch Großkunden nimmt weiterhin zu. Um ein Werkzeug zu schaffen, dass Aufträge priorisiert, müssen die Besonderheiten der Kunden erfasst werden.
⇒ neues Ziel 2019: Priorisierung von Kundenaufträgen, ggf. Entscheidung über eine Absage von Kundenanfragen erarbeiten.

Sicherheitsziel - „Gewährleistung eines Instandhaltungsbetriebes frei von sicherheitsrelevanten Fehlfunktionen, Unfällen, Störungen und anderen gefährlichen Vorkommnissen“
Ziel ist so nicht umsetzbar. Fehler können passieren. Fehler können vermieden werden indem präventiv durch Risikobetrachtungen durchgeführt werden. Im Falle von auftretenden Fehlern gilt es Korrekturen und Maßnahmen zu ergreifen, dass Fehler sich nicht wiederholen.
⇒ neues Ziel 2019: Überarbeiten von Risikobewertungen und der Verfolgung von Maßnahmen. Verständnis des Fehlermanagements fördern.

Qualitätsziel - „Fortführung aller notwendigen Aktivitäten zur Erweiterung der Anwendung des bestehenden EDV-Systems el.WIS um ein Dokumentenmodul“
Ziel wurde nicht erfüllt. Es wurde entschieden el.WIS nicht mehr weiter zu entwickeln und stattdessen auf eine neue Projekt-Software umzustellen.
⇒ neues Ziel 2019: Einführung der Projektsoftware Jira.

Kaufmännisches Ziel - „Einführung eines Kst.-Systems für die genaue Zuordnung bereichsbezogener Einnahmen und Ausgaben.“
Ziel wurde erfüllt. Deutschland wurde in 4 Kostenstellen untergliedert, in die weitere vorübergehende

Standorte eingepflegt werden können.

Kaufmännisches Ziel - „Einführung eines Kennzahlen-Systems für die Produktionssteuerung.“
Ziel wurde nicht erfüllt. Der Rücklauf vom Controlling zurück in die Disposition lieferte bisher keine Informationen über handliche Kennzahlen. Ziel im Jahr 2019 fortsetzen.
⇒ neues Ziel 2019: Einführung eines Kennzahlen-Systems für die Produktionssteuerung.

Die neuen Ziele der waggon24 GmbH wurden neben den hier aufgeführten um weitere Ziele ergänzt.

Maßnahmenumsetzung vorangegangener Bewertungen

Maßnahmen vorangegangener Bewertungen wurden teilweise umgesetzt. Um hier eine bessere Nachverfolgbarkeit zu gewährleisten sollten diese zentral gesammelt und von den zuständigen Personen abgearbeitet werden können.

Bewertung des Sicherheitsstatus

Fehlverhalten

In Anwendung der Anforderungen 10 c) (IH-Erbringung) wurden Kontrollmaßnahmen zur Umsetzung der IH-Aufträge durchgeführt. Dabei erkanntes Fehlverhalten im Speziellen in der vollständigen und korrekten Ausführung von IH-Leistungen wurde ausgewertet. Die Erarbeitung eines detaillierten personen-, aufgaben und fachbezogenen Schulungsplanes für das Instandhaltungspersonal brachte noch nicht die gewünschten Effekte, da der Schulungsaufwand bei vielen neuen Mitarbeitern eine Herausforderung darstellt. Es ist daher in Betracht zu ziehen die Informationen und das Wissen des Unternehmens den Mitarbeitern mobil zur Verfügung zu stellen. Durch gemeinsame abgesteckte Lernziele ist somit ein Selbststudium der Mitarbeiter möglich und beherrschbar.

Desweiteren gilt es in Betracht zu ziehen die Teams mehr durchzumischen, als bisher getan, um ein gegenseitiges Lernen zu fördern.

⇒ neues Ziel 2019: Eine zielgruppenorientierte Wissensdatenbank schaffen und durch Lernziele die Mitarbeiter kontinuierlich schulen.

⇒ neues Ziel 2019: Option in Betracht ziehen, die Teams häufiger durchzumischen, um sich einschleichendem Fehlverhalten entgegenzuwirken.

Informationsaustausch nach Art. 5 (5) der VO (EU) 445/2011

Seitens waggon24 GmbH gab es im Berichtszeitraum keine sicherheitsrelevanten Fehlfunktionen, Unfälle, Störungen, Beinaheunfälle und andere gefährliche Vorkommnisse. Der Informationsaustausch bezog sich auf die auftragsbegleitenden Informationen wie Tagesberichte, Leistungsnachweise und Betriebsfreigaben. Festgestellte Schäden an untersuchten Fahrzeugen bzw. Einschränkungen der Nutzung von Güterwagen wurden an die zuständigen Stellen (beauftragende ECM 3) weitergeleitet. Der Informationsaustausch zum EBA erfolgte auf Basis der bestehenden Informationswege (web-Seite, Rundschreiben)

Anweisungen und Auflagen der nationalen Sicherheitsaufsicht nach Art. 9 der VO (EU) 445/2011

Von der Umsetzung bzw. Anwendung des Art. 9 der VO (EU) 445/2011 war die waggon24 im Berichtszeitraum nicht betroffen. Es gab keinerlei Grund für die nationale Sicherheitsbehörde zu der Annahme, dass die Zertifizierungsanforderungen der genannten Verordnung nicht erfüllt werden.

Ergebnisse, Bewertungen und Maßnahmenstand interner/ externer Audits

Die waggon24 hat im Berichtsjahr erneut das Zertifikat als Instandhaltungsstelle nach ECM VO (EU) 445/2011 erhalten.

Es wurden zwei interne Audits im Bereich des mobilen Services durchgeführt. Anhand der Berichte lässt sich jedoch nicht ausschließen, dass die Audits unparteiisch und objektiv durchgeführt wurden. Sie wurden daher von der Geschäftsführung noch nicht zur weiteren Bearbeitung freigegeben.

Umsetzung von Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen

Maßnahmen auf den Maßnahmenlisten von internen und externen Audits wurden umgesetzt. Um hier eine bessere Nachverfolgbarkeit zu gewährleisten sollten diese zentral gesammelt und von den zuständigen Personen abgearbeitet werden können.

⇒ neues Ziel 2019: Umsetzung der Maßnahmenliste in einer Projektsoftware

---

Auswertung von Kundenreklamationen

Kundenreklamation wurden Berichtsjahr spärlich zusammengetragen und ausgewertet.

⇒ neues Ziel 2019: Review des Reklamationsprozesses zur nachhaltigen Auswertung im Managementbericht.

Bewertung der Kundenzufriedenheit

Aus den Gesprächen, die mit Kunden im Rahmen der Realisierung des operativen Geschäftes geführt wurden, lassen sich keine systematischen Qualitätsmängel in der Auftragsumsetzung erkennen. Hinweise gibt es zur Kommunikation und Dauer des Instandhaltungsauftrages.

Im Berichtsjahr kam es vor, dass vereinzelte Kunden aufgrund einzelner ungenügender Leistungen in der Instandhaltung die waggon24 nicht mehr länger beauftragen. Dies macht einmal mehr deutig, dass es wichtig ist das Qualitätsmanagement ernst zu nehmen und die Qualitätsstandards hoch zu halten.

Die Bedürfnisse der Kunden sollten für alle beteiligten Mitarbeiter ersichtlich sein. Es sollten die Kundenanforderungen genau dokumentiert werden. Reklamationen und dazugehörigen Sicht des Kunden sind ernst zu nehmen und nachhaltig auszuwerten.

⇒ neues Ziel 2019: Kundenanforderungen dokumentieren.

Bewertung der Aktualität, Eignung, Angemessenheit, Vollständigkeit und Änderungsbedarf (z.B. aufgrund von Gesetzen oder Vorschriften, veränderten Prozessabläufen, o.ä.) der Managementdokumentation

Wir schätzen ein, dass die aktuell vorliegende Managementdokumentation aktuell, vollständig und geeignet ist. Durch die Schaffung einer Wissendatenbank erhoffen wir uns eine stärkere Beteiligung bei der Erstellung und Änderung aktueller Dokumentation durch das beteiligte Personal.

Das bestehende QMS wird als lebendiges System verstanden, somit sind alle Bereiche angehalten, über erkannten Verbesserungsbedarf zu informieren.

Bewertung der Angemessenheit von Ressourcen (materiell und personell) und des Kompetenzmanagements

Nach wie Vor ist die Anzahl der Monteure zu niedrig, um die steigenden Personalkosten in der Verwaltung aufzufangen.

⇒ neues Ziel 2019: Es müssen Strukturen und eine Arbeitsumgebung geschaffen werden, die attraktiv auf neue Mitarbeiter wirkt, damit sie langfristig im Unternehmen bleiben.

Materielle Ressourcen werden bedarfs- und finanzabhängig durch die GL erweitert.

Ergebnisse der Lieferantenbewertungen (Lieferanten und Instandhaltungserbringer)

Lieferantenbewertungen wurden im Berichtszeitraum wenig aktualisiert. Um Probleme in der Instandhaltung aufgrund Fehler Dritter zu vermeiden, sind die Lieferanten und Dienstleister, die die waggon24 in Anspruch nimmt zu beziffern sowie zu bewerten.

⇒ neues Ziel 2019: Lieferantenbewertungen regelmäßig durchführen. Schlechtleistungen von Lieferanten sammeln.

Instandhaltungsstatistik

Monat	Anzahl instandgesetzter Wagen	Anzahl Fristen	Anzahl Austausch sicherheitsrelevanter Bauteile				Anzahl Reklamationen	Anzahl Fahrzeuge ECM Verantwortung
			Radsatz	Feder	Steuerventil/Wiegeventil	Puffer		
Januar	570	23	81		11	6		
Februar	1110	204	77		5	6		
März	676	32	97	6	15	2	1	
April	533	22	93	1	13	4		
Mai	670	9	70	2	11	10		
Juni	875	14	85		2			
Juli	621	44	89	1	1	4		
August	735	36	87	2	6	2		
September	796	44	84	3	8	2		
Oktober	662	17	68	34	5	5		
November	782	11	126	2	9			
Dezember	518	13	73	2	9	2		

From:
https://www.wiki.jmrm.de/ - **JMRM-Wiki**

Permanent link:
https://www.wiki.jmrm.de/doku.php?id=w24:qm:berichte:managementberichte:01_2019&rev=1585485184

Last update: **2020/03/29 14:33**