

Qualitätsmanagement Verlag



**Musterhandbuch
Sicherheits-
managementsystem
Eisenbahn**

Leseprobe

**DIN EN ISO 9001:2008
EG Richtlinie 2004/49 sowie
EG Richtlinie 2008/110**

**Konditionen:
14 Tage Rückgaberecht!
Kein Abo!**

ISBN 978-3-935388-61-0

Index:

Vorwort

Allgemeine Informationen

Benutzerhinweise
Verzeichnisstruktur

Teil 1 Kapitel

- | | |
|-----------------|--|
| Kapitel 1 und 2 | Anwendungsbereich und normative Verweise |
| Kapitel 3 | Begriffe |
| Kapitel 4 | Sicherheitsmanagementsystem |
| Kapitel 5 | Verantwortung der Leitung |
| Kapitel 6 | Management von Ressourcen |
| Kapitel 7 | Produkt- und Dienstleistungsrealisierung |
| Kapitel 8 | Messung, Analyse und Verbesserung |

Teil 2 Prozessbeschreibungen

710 Formblatt "Prozesslandschaft"

zu Kapitel 4

- | | |
|-----|--|
| 423 | Prozessanweisung "Lenkung von Dokumenten" |
| 424 | Prozessanweisung "Lenkung von Sicherheitsaufzeichnungen" |

zu Kapitel 5

- | | |
|-----|--|
| 510 | Prozessanweisung "Rechtssicherheit" |
| 553 | Prozessanweisung "Interne Kommunikation" |
| 553 | Prozessanweisung "Externe Kommunikation" |

zu Kapitel 6

- | | |
|-----|--|
| 610 | Prozessanweisung "Bereitstellung von Ressourcen" |
| 610 | Prozessanweisung "Planung Infrastruktur" |
| 620 | Prozessanweisung "Einführung neuer Mitarbeiter/-innen" |
| 620 | Prozessanweisung "Einstellungen" |
| 620 | Prozessanweisung "Schulungen intern" |
| 620 | Prozessanweisung "Weiterbildung" |
| 620 | Prozessanweisung "Externe Wartungen" |
| 620 | Prozessanweisung "Interne Wartungen" |
| 620 | Prozessanweisung "Technische Dokumentation" |

zu Kapitel 7

- | | |
|-----|--|
| 710 | Prozessanweisung "Risikomanagement" |
| 723 | Prozessanweisung "Auftragsabwicklung Dienstleistung" |
| 741 | Prozessanweisung "Auswahl Lieferanten" |
| 741 | Prozessanweisung "Beschaffung" |
| 741 | Prozessanweisung "Lieferantenaudit" |
| 741 | Prozessanweisung "Lieferantenbewertung" |
| 743 | Prozessanweisung "Wareneingang Fahrzeuge" |
| 751 | Prozessanweisung "Leistungserbringung" |
| 752 | Prozessanweisung "Validierung Prozesse" |
| 760 | Prozessanweisung "Überwachung Messmittel" |

zu Kapitel 8

- | | |
|-----|---|
| 821 | Prozessanweisung "Kundenzufriedenheit" |
| 822 | Prozessanweisung "Internes Audit" |
| 824 | Prozessanweisung "Besondere Prüfungen Ereignisse" |
| 824 | Prozessanweisung "Externe Prüfungen" |
| 830 | Prozessanweisung "Lenkung fehlerhafter Produkte" |
| 830 | Prozessanweisung "Notfallvorsorge -management" |

- 851 Prozessanweisung "Planung Verbesserung"
852 853 Prozessanweisung "Vorbeuge- und Korrekturmaßnahmen"

Teil 3 Arbeitsanweisungen

- 423 Arbeitsanweisung "Erstellen von Dokumenten"
552 Arbeitsanweisung "Geschäftsanweisung Eisenbahnbetriebsleiter"
710 Arbeitsanweisung "Risikomanagement"

Teil 4 Formblätter

- 421 Formblatt "Wechselwirkungen von Prozessen"
424 Formblatt "Liste der Dokumente"
510 Formblatt "Selbstverpflichtung Sicherheitsordnung"
541 Formblatt "Qualitätsziele Sicherheitsziele"
551 Formblatt "Organisationsdiagramm Sicherheitsmanagement"
552 Formblatt "Benennungsschreiben BdoL"
552 Formblatt "Benennungsschreiben EBL"
552 Formblatt "Benennungsschreiben stv. EBL"
552 Formblatt "Benennungsschreiben SB"
553 Formblatt "Protokoll Besprechung"
553 Formblatt "Protokoll Sicherheitsjahresbericht"
560 Formblatt "Managementbewertung"
620 Formblatt "Ausbildung Mitarbeiter / Befugnismatrix"
620 Formblatt "Stellenbeschreibung"
620 Formblatt "Stellenbeschreibung EBL"
620 Formblatt "Stellenbeschreibung stv. EBL"
620 Formblatt "Ausbildungsplan"
620 Formblatt "Schweigepflicht"
620 Formblatt "Verbesserungsvorschlag Mitarbeiter/-innen"
630 Formblatt "Datensicherung"
710 Formblatt "Prozesslandschaft"
710 Formblatt "Risikobewertung"
710 Formblatt "Sicherheitsprogramm"
741 Formblatt "Checkliste Lieferanten"
760 Formblatt "Prüfgerätedatei"
821 Formblatt "Kundenzufriedenheit"
821 Formblatt "Liste Reklamationen"
822 Formblatt "Auditabweichung"
822 Formblatt "Auditfrageliste"
822 Formblatt "Auditplan"
824 Formblatt "Prüfplan"
830 Formblatt "Liste mögliche Sofortmaßnahmen"
830 Formblatt "Notfallplan"
830 Formblatt "Störungen"
830 Formblatt "Störungsbericht Unfälle"
852 Formblatt "Maßnahmenplan"

Alle Prozesse, Arbeitsanweisungen, Formblätter und Nachweise und weitere Vorlagen sowie Dokumente und Prüfanweisungen zum Arbeitsschutz finden Sie auf der beiliegenden CD in den entsprechenden Verzeichnissen (vgl. Verzeichnisstruktur).

Inhaltsverzeichnis

4 Managementsystem.....	1
4.1. Managementsystem.....	1
4.2 Dokumentationsanforderungen.....	2
4.2.1 Allgemeines.....	2
4.2.2 Managementhandbuch	2
4.2.3 Lenkung von Dokumenten	3
4.2.4 Lenkung von Aufzeichnungen.....	3
Mitgeltende Unterlagen	3

4 Managementsystem

4.1. Managementsystem

Unser Unternehmen betreibt, dokumentiert, verwirklicht und unterhält entsprechend den Anforderungen der zugrunde liegenden Normen ein Qualitätsmanagementsystem und verbessert ständig dessen Wirksamkeit.

Unser Unternehmen hat:

- ▷ die für das Qualitätsmanagementsystem erforderlichen Prozesse, ihre Wechselwirkung und ihre Anwendung in der gesamten Unternehmung erkannt und in einer Prozesslandschaft übersichtlich dargestellt,
- ▷ mit ausgebildeten Mitarbeiter/-innen und den erstellten Prozess- und Arbeitsanweisungen das wirksame Durchführen und Lenken dieser Prozesse sichergestellt,
- ▷ über Kapitel 6 die Verfügbarkeit zur Durchführung der Prozesse gewährleistet,
- ▷ über Kapitel 8 die Überwachung, Messung und Analyse dieser Prozesse geregelt,
- ▷ den Prozess "Interne Kommunikation" (5.5.3) definiert, um die geplanten Ergebnisse sowie eine ständige Verbesserung aller Prozesse zu erreichen.

Unsere Unternehmung lenkt diese Prozesse in Übereinstimmung mit den Anforderungen der zugrunde liegenden Normen.

In unserer Managementdokumentation haben wir alle zutreffenden Elemente der Richtlinie 2004/49 beachtet. Diese sind gemäß der Richtlinie:

1. Alle wichtigen Elemente des Sicherheitsmanagementsystems sind dokumentiert; insbesondere wird die Zuständigkeitsverteilung innerhalb der Organisation des Fahrwegbetreibers und des Eisenbahnunternehmens beschrieben. Es beschreibt, auf welche Weise die Geschäftsleitung die Kontrolle in den verschiedenen Bereichen sicherstellt, das Personal und seine Vertreter auf allen Ebenen einbezogen werden und die fortlaufende Verbesserung des Sicherheitsmanagementsystems gewährleistet wird.
2. Die wesentlichen Bestandteile des Sicherheitsmanagementsystems sind:
 - a. eine Sicherheitsordnung, die vom Unternehmensleiter genehmigt und dem gesamten Personal mitgeteilt wird (siehe Personalmappe);
 - b. die Organisation betreffende qualitative und quantitative Ziele zur Erhaltung und Verbesserung der Sicherheit sowie Pläne und Verfahren für die Erreichung dieser Ziele;
 - c. Verfahren zur Einhaltung bestehender, neuer und geänderter Normen technischer und betrieblicher Art oder anderer Vorgaben, die:
 - i. in TSI oder
 - ii. in nationalen Sicherheitsvorschriften gemäß Artikel 8 und Anhang II oder
 - iii. in sonstigen einschlägigen Vorschriften oder
 - iv. in behördlichen Entscheidungen festgelegt

sind, sowie Verfahren, mit denen sichergestellt wird, dass die Normen und anderen Vorgaben während der gesamten Lebensdauer des Materials und während des gesamten Betriebs erfüllt werden;

- d. Verfahren und Methoden für die Durchführung von Risikobewertungen und die Anwendung von Maßnahmen zur Risikokontrolle für den Fall, dass sich aus geänderten Betriebsbedingungen oder neuem Material neue Risiken für die Infrastruktur oder den Betrieb ergeben;

- e. Schulungsprogramme für das Personal und Verfahren, die sicherstellen, dass die Qualifikation des Personals aufrechterhalten und die Arbeit dementsprechend ausgeführt wird;
- f. Vorkehrungen für einen ausreichenden Informationsfluss innerhalb der Organisation und gegebenenfalls zwischen Organisationen, die dieselbe Infrastruktur nutzen;
- g. Verfahren und Formate für die Dokumentierung von Sicherheitsinformationen und Bestimmung von Kontrollverfahren zur Sicherung der Konfiguration von entscheidenden Sicherheitsinformationen;
- h. Verfahren, die sicherstellen, dass Unfälle, Störungen, Beinahunfälle und sonstige gefährliche Ereignisse gemeldet, untersucht und ausgewertet werden und die notwendigen Vorbeugungsmaßnahmen ergriffen werden;
- i. Bereitstellung von Einsatz-, Alarm- und Informationsplänen in Absprache mit den zuständigen Behörden;
- j. Bestimmungen über regelmäßige interne Nachprüfungen des Sicherheitsmanagementsystems.

Quelle: 21.6.2004 DE Amtsblatt der Europäischen Union L 220/35

Ausgegliederte Prozesse:

Für die Betreuung der EDV-Anlage ist ein externes Unternehmen beauftragt.

Normausschluss:

Unser Unternehmen betreibt keine Entwicklung im Sinne der zugrunde liegenden Norm.

4.2 Dokumentationsanforderungen

4.2.1 Allgemeines

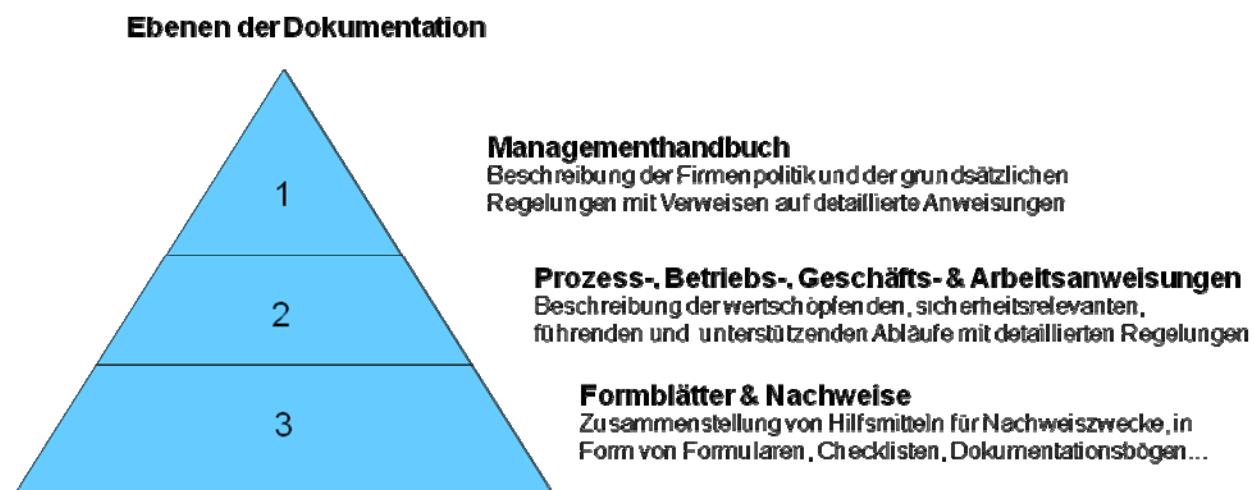
Wir halten die geforderten Verfahren und Aufzeichnungen der zugrunde liegenden Norm ein. Durch systematische Schulung unserer Mitarbeiter/-innen, halten wir den Umfang unserer Dokumentation gering.

Wechselwirkungen der Prozesse:

Siehe Formblatt 4.2.1 Wechselwirkungen der Prozesse.

4.2.2 Managementhandbuch

Unser Managementhandbuch unterteilt sich in die folgenden Ebenen:



Die in der Norm beschriebenen Verfahrensanweisungen werden in unserem Unternehmen Prozessanweisungen genannt.

4.2.3 Lenkung von Dokumenten

Die vom Managementsystem geforderten Dokumente werden von uns gelenkt. Dies gewährleisten wir durch:

- ▷ die Genehmigung vor ihrer Herausgabe durch eine fachliche Stelle,
- ▷ die Bewertung, Verbesserung, Aktualisierung der Dokumente und der erneuten Genehmigung,
- ▷ die Versionierung von Dokumenten,
- ▷ die Verteilung gültiger Fassungen von Dokumenten im Intranet,
- ▷ die Lesbarkeit und leichte Erkennbarkeit der Dokumente,
- ▷ die Kennzeichnung von Dokumenten externer Herkunft,
- ▷ die Verhinderung der unbeabsichtigten Verwendung veralteter Dokumente, welche mit "ALT" gekennzeichnet werden.

Bei sicherheitsrelevanten Dokumenten prüft der Beauftragten der obersten Leitung mit dem Sicherheitsbeauftragten die Relevanz für das Unternehmen. Falls sich Änderungen für das Sicherheitsmanagementsystem ergeben, dokumentiert der Sicherheitsbeauftragte die Maßnahmen in einem Maßnahmenplan (FB 8.5.2). Der Jahresbericht der Sicherheitsbehörde wird von dem EBL, dem SB und der GF gemeinsam ausgewertet.

Siehe auch:

Prozessanweisung „Lenkung von Dokumenten“ (4.2.3)

Arbeitsanweisung „Erstellen von Dokumenten“ (4.2.3)

Formblatt „Liste der Dokumente“ (4.2.3)

4.2.4 Lenkung von Aufzeichnungen

Wir haben für das wirksame Funktionieren unseres Sicherheitsmanagementsystems die notwendigen Aufzeichnungen erstellt und lenken die Dokumente durch folgendes Verfahren:

- ▷ Kennzeichnung aller Dokumente,
- ▷ Aufbewahrung in Ordnern, welche mit dem Firmenlogo versehen sind,
- ▷ Schutz durch geschlossene Räume und elektronisch gesicherte Verzeichnisse sowie die Aufbewahrung in Ordnern,
- ▷ Wiederauffindbarkeit durch Register in den Ordnern und Ablage der Ordner in der Schrankwand,
- ▷ Aufbewahrungsfrist aller Dokumente für 10 Jahre,
- ▷ Verfügbarkeit durch die Aufbewahrung im Büro und im Archiv.
- ▷ Sicherheitsrelevante Aufzeichnungen werden beim Beauftragten der obersten Leitung aufbewahrt.
- ▷ Falls für den Kunden sicherheitsrelevante Aufzeichnungen geführt werden, prüft der Beauftragte der obersten Leitung die Machbarkeit,
- ▷ Der Beauftragte der obersten Leitung legt auch die weitere Lenkung der kundenbezogenen Daten fest (Bsp. Weiterleitung, Archivierung)

Siehe auch:

Formblatt „Liste der Dokumente“ (4.2.3)

Mitgeltende Unterlagen

Prozessanweisungen (PA)

- 423 Prozessanweisung "Lenkung von Dokumenten"
424 Prozessanweisung "Lenkung von Sicherheitsaufzeichnungen"

Arbeitsanweisungen (AA)

- 423 Arbeitsanweisung "Erstellen von Dokumenten"

Formblätter (FB)

- 421 Formblatt "Wechselwirkungen von Prozessen"
424 Formblatt "Liste der Dokumente"

Lenkung von Dokumenten

MA	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf Hilfsmittel
MA	Ltg.	<p>Start</p> <p>Dokument neu erfassen oder überarbeiten</p>	Neues Dokument	Durch den Ersteller oder durch den Verfasser des Dokuments. Die Leitung bewertet das Dokument auf seine Gültigkeit
MA	Ltg.	<p>Handelt es sich um ein neues Dokument?</p> <p>Nein → alte Dokumente vernichten</p>	FB "Liste der Dokumente" (4.2.4)	In der Liste der Dokumente werden die alten Exemplare eingezogen und vernichtet. Eines dieser Exemplare wird archiviert
MA	Ltg.	<p>Ja → Stempelung "alt"</p>	Altes Dokument	Altes Dokument kennzeichnen und auf Inhalt prüfen, handschriftlich ist ebenfalls möglich
MA	Ltg.	<p>Ablage Archiv / Datensicherung</p>	Altes Dokument	Dokument geht als Original ins Archiv und als gesicherte Datei in die Datensicherung
MA	Ltg.	<p>Fachliche Prüfung</p> <p>Revisionsstand erhöhen (+1)</p>	Überarbeitetes Dokument	<p>Revisionsstand des überarbeiteten Dokumentes erhöhen</p> <p>Die fachliche Prüfung beinhaltet auch die Machbarkeit</p>
MA SB EBL	Ltg.	<p>Fachliche und inhaltliche Prüfung i. O.?</p> <p>Nein → Überarbeitung</p>	Neues Dokument	<p>Wenn die Inhalte nicht ausreichen, wird das Dokument überarbeitet. Die Inhalte werden auch vom Sicherheitsbeauftragten geprüft.</p>
MA	Ltg.	<p>Ja → Überarbeitung</p> <p>Muss aufgrund des Inhalts eine Schulung erfolgen?</p> <p>Ja → PA "Schulung intern"</p>	Neues Dokument, PA "Schulung intern" (6.2.0)	<p>Wenn der Inhalt einer Einarbeitung bedarf, wird gem. PA "Schulung intern" (6.2.0) verfahren</p>
MA	Ltg.	<p>Nein → Ausgabe</p>	Neues Dokument	Ausgabe des neuen Dokuments an alle Mitarbeiter/-innen, um eine optimale Verteilung von notwendigen Informationen zu erzielen
MA	Ltg.	<p>Datei in laufenden Sicherungsbestand aufnehmen</p>	Neues Dokument	Datei wird in die Datensicherung aufgenommen (FB "Datensicherung" (4.2.4))
		<p>Ende</p>		<p>SK = Sachkundiger EBL = Eisenbahnbetriebsleiter VA = Verantwortlich MA = Mitarbeit / MitarbeiterIn GF = Geschäftsführung</p>

Selbstverpflichtung Sicherheitsordnung

Im Rahmen der unternehmerischen Sorgfaltspflicht hinsichtlich der Qualitätssicherung unserer Produkte und Dienstleistungen, legen wir mit dem vorliegenden Managementhandbuch unsere Firmenpolitik fest.

Das Managementhandbuch stellt eine Beschreibung des von uns festgelegten Managementsystems dar. Durch diese Erklärung verpflichtet die Geschäftsleitung alle Mitarbeiter/-innen ihre Tätigkeiten gemäß den Beschreibungen dieses Managementhandbuchs und den nachgeschalteten Arbeits- und Prozessanweisungen auszuführen, um sicherzustellen, dass die Qualität und Sicherheit aller Produkte und Dienstleistungen unseres Unternehmens den selbstgestellten Anforderungen und den Erwartungen und Anforderungen der Kunden entspricht.

Wir verpflichten uns zur ständigen Verbesserung und Weiterentwicklung des Managementsystems.

Die Grundsätze unseres Unternehmens lauten wie folgt:

Kundenorientierung: Wir sind abhängig von unseren Kunden und müssen daher gegenwärtige und zukünftige Erfordernisse der Kunden verstehen, deren Anforderungen erfüllen und danach streben, deren Erwartungen zu übertreffen.

Führung: Unsere Führungskräfte schaffen die Übereinstimmung von Zweck und Ausrichtung der Unternehmung. Sie sollen das interne Umfeld schaffen und erhalten, indem sich alle Mitarbeiter/-innen voll und ganz für die Erreichung der Ziele unserer Unternehmung einsetzen können.

Einbeziehung aller Mitarbeiter/-innen: Auf allen Ebenen machen unsere Mitarbeiter/-innen das Wesen unserer Unternehmung aus. Die vollständige Einbeziehung unserer Mitarbeiter/-innen ermöglicht, ihre Fähigkeiten zum Nutzen der Unternehmung einzusetzen.

Prozessorientierter Ansatz: Ein erwünschtes Ergebnis lässt sich effizient erreichen, wenn alle unsere Tätigkeiten und die dazugehörigen Ressourcen als Prozess geleitet und gelenkt werden.

Systemorientierter Managementansatz: Das Erkennen, Verstehen, Leiten und Lenken von miteinander in Wechselbeziehung stehenden Prozessen als System tragen zur Wirksamkeit und Effizienz unserer Unternehmung beim Erreichen unserer Ziele bei.

Ständige Verbesserung: Die ständige Verbesserung der Gesamtleistung unserer Unternehmung stellt ein permanentes Ziel der Unternehmung dar.

Sachbezogener Ansatz zur Entscheidungsfindung: Alle wirksamen Entscheidungen beruhen auf der Analyse von Daten und Informationen.

Lieferantenbeziehungen zum gegenseitigen Nutzen: Unsere Unternehmung und unsere Lieferanten sind voneinander abhängig. Beziehungen zum gegenseitigen Nutzen erhöhen die Wertschöpfungsfähigkeit beider Seiten.

Sicherheitssystem: Unser Sicherheitskonzept ist eine grundlegende Anforderung zur Gewährleistung der Eisenbahnbetriebssicherheit. Die erforderlichen Sicherheitsmaßnahmen werden mit Hilfe des Sicherheitsmanagementsystems gelenkt und kontrolliert.

Unternehmenspolitik

Qualitätspolitik

Die stabile Qualität unserer Produkte und Dienstleistungen ist eine der Grundlagen unserer erfolgreichen Geschäftstätigkeit. Qualität bedeutet für uns, die Ansprüche unserer Kunden bestmöglich zu erfüllen.

Qualitätsbewusst handeln heißt für uns auch, mit wertvollen Ressourcen effizient und schonend umzugehen. Jeder/jede Mitarbeiter/-innen hat die Pflicht und das Recht darauf hinzuwirken, dass widrige Umstände beseitigt werden.

Die kontinuierliche Verbesserung der Qualität ist für uns deshalb mittel- und langfristig auch Voraussetzung für eine wirksame Senkung der Kosten und ein wichtiger Beitrag zur Schonung der Umwelt.

Eine störungsfreie Organisation und fortschrittlichste Methoden des Qualitätsmanagements bilden den dafür notwendigen Rahmen. Unser Qualitätsverständnis und Qualitätsbewusstsein, sowie die Einstellung aller Mitarbeiter/-innen zur Qualität sind Voraussetzung für die Zufriedenheit unserer Kunden und damit für den dauerhaften Erfolg unseres Unternehmens.

Sicherheitspolitik

Unser Unternehmen betreibt ein Sicherheitsmanagement welches für alle Mitarbeiter/-innen und Externe Dienstleister verbindlich ist. Im Sicherheitsmanagement haben wir die Grundsätze des Sicherheitsmanagements geregelt (siehe Kapitel 4.1 Managementsystem).

Wir verpflichten uns zur:

- ▷ Erstellung und Verfolgung von Sicherheitszielen
- ▷ Zur Erstellung und Aufrechterhaltung eines Sicherheitsprogramms
- ▷ Zur konsequenten Verfolgung von Sicherheitsmaßnahmen
- ▷ Zu einem detaillierten Berichtswesen mit:
 - Kennzahlenüberwachung
 - Auswertung von Sicherheitsberichten
 - Auswertung von Unfallberichten
 - Auswertung von RID-Meldungen
- ▷ Zur Aufdeckung von Schwachstellen und Sicherheitspotentialen
- ▷ Zu systematischen Sicherheitsbewertungen

Aus der Sicherheitspolitik leiten wir Sicherheitsziele ab (siehe Formblatt .5.4.1 Qualitätsziele)

Verbindlichkeit

Die im Kapitel 2 Normative Verweise benannten Normen, Richtlinien und Erlasse sind für unser Unternehmen bindend.

Ort, Datum

Unterschrift