



Global Transport and Logistics

# DSV Handbuch



Abkürzungsverzeichnis.....	3
1 Vorwort.....	4
2 Zweck.....	5
3 Einleitung .....	5
4 Code of Conduct .....	6
5 Kontext der Organisation.....	7
5.1 Verstehen der Organisation.....	7
5.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien .....	8
5.3 Festlegung und Anwendung des Integrierten Managementsystems.....	8
5.4 IMS und seine Prozesse.....	10
6 Führung.....	11
6.1 Unser Leitbild und unsere Werte .....	11
6.2 Politik .....	11
6.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation .....	12
7 Planung.....	13
7.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen.....	13
7.2 IMS – Ziele und Planung zu deren Erreichung .....	13
7.3 Planung von Änderungen .....	14
8 Unterstützung.....	14
8.1 Ressourcen.....	14
8.2 Kompetenz.....	14
8.3 Bewusstsein.....	14
8.4 Kommunikation .....	15
8.5 Dokumentierte Information .....	15
9 Betrieb.....	16
9.1 Betriebliche Planung und Steuerung .....	16
9.2 Anforderungen an Produkte und Dienstleistung .....	16
9.3 Entwicklung von Dienstleistungen .....	17
9.4 Steuerung extern bereitgestellter Prozesse und Dienstleistungen .....	17
9.5 Dienstleistungserbringung.....	18
9.6 Freigabe von Produkten und Dienstleistungen .....	19
9.7 Steuerung nichtkonformer Ergebnisse.....	19

---

10	Bewertung der Leistung .....	19
10.1	Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung.....	19
10.1.1	Kundenzufriedenheit .....	20
10.2	Interne Audits .....	20
10.3	Managementbewertung.....	21
11	Verbesserung .....	21
11.1	Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen .....	21
11.2	Fortlaufende Verbesserung .....	21

## Wichtige Hinweise

Dieses DSV Handbuch kann zur Information an externe Interessenten weitergegeben werden. Alle übrigen Dokumente sind ausschließlich für den internen Gebrauch bestimmt. Eine Einsichtnahme in das gesamte Managementsystem wird ausschließlich externen Stellen im Rahmen von Audits und Inspektionen gewährt.

Um das Schreiben und Lesen der Dokumente zu vereinfachen, wird in der deutschen Sprache auf die Genderschreibweise verzichtet.

## Abkürzungsverzeichnis

A/S	Aktiengesellschaft, Dänemark
APAC	Wirtschaftsraum Asien-Pazifik
BOC	Business Organisation & Compliance
BS OHSAS	British Standard for Occupational Health- and Safety Assessment Series
CSR	Corporate Social Responsibility
DIN	Deutsches Institut für Normung
DNA	Desoxyribo Nucleic Acid (Erbinformation lebender Zellen und Organismen)
DSV	„De Sammensluttede Vognmænd“, in Deutsch „Die Vereinigten Fuhrmänner“
DSV Central	Intranet der DSV
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
EMEA	Wirtschaftsraum Europa (Europa Mittlerer Osten und Afrika)
EQC	Equipment Center
IMS	Integriertes Managementsystem
ISO	International Organization for Standardization
KPI	Key Performance Indikator / Kennzahlen
ONE DSV	Unternehmensstrategie
PB	Prozessbeschreibung
PDCA	Plan-Do-Check-Act
QHSE	Quality, Health & Safety, Environment
TEU	Twenty-foot Equivalent Unit, 20-Fuß-ISO-Container

## 1 Vorwort

Wir haben in den letzten Jahren kontinuierlich an der Verbesserung unserer internen Prozesse und an der Erhöhung unserer Qualität gearbeitet.

Das DSV Handbuch gibt einen Überblick über die Leistung und Funktionsweise unseres Integrierten Managementsystems (kurz IM-System).

Nicht zuletzt die Weiterentwicklung unseres IM-Systems trägt dazu bei, die gestiegenen Anforderungen in den Bereichen Qualität, Arbeitssicherheit, Gesundheit, Umwelt und Energie besser und nachhaltiger zu erfüllen.

DSV als Unternehmen wird heute nicht allein an der Qualität ihrer Dienstleistungen, ihrem wirtschaftlichen Erfolg oder den Leistungen im betrieblichen Umweltschutz gemessen.

Eine immer wichtigere Rolle spielt die Frage, inwieweit wir auch unsere soziale Verantwortung für Mitarbeiter und andere Menschen in der Gesellschaft wahrnehmen.

Unser Bekenntnis zur nachhaltigen Entwicklung drücken wir deshalb auch im stetigen Engagement für Arbeitssicherheit und Gesundheit aus.

Ein stabiles und funktionierendes Managementsystem, das die relevanten Anforderungen der interessierten Parteien berücksichtigt, bietet hierfür eine gute Basis.

Dabei wenden wir den prozessorientierten Ansatz (Plan-Do-Check-Act) an.

Durch risikobasiertes Denken sind wir in der Lage, diejenigen Faktoren zu bestimmen, die unsere Prozesse und damit verbundenen Dienstleistungen von den geplanten Ergebnissen abweichen lassen.

Gleichzeitig hilft es uns, vorbeugende Maßnahmen umzusetzen, um negative Auswirkungen zu minimieren und den maximalen Nutzen aus sich bietenden Möglichkeiten zu ziehen.

Ein von der Geschäftsführung und Führungskräften vorgelebtes Qualitäts-, Arbeitsschutz-, Umwelt- und Energiemanagement ist dabei ein wichtiger Bestandteil, um auch in Zukunft nachhaltig das zu tun, was unsere Stärke ist:

Lösungen für unsere Kunden zu liefern und gemeinsam Fundamente für die Zukunft zu schaffen.

Es ist unser gegenseitiges Versprechen füreinander – und für unsere Kunden.

Mit herzlichen Grüßen,

Nicolai Knudsen  
Geschäftsführung

Markus Walke  
Geschäftsleitung

Bremen, Krefeld, April 2018.

## 2 Zweck

Mit unserem dokumentierten und in unserer Organisation integrierten Managementsystem sind wir in der Lage, den durch uns festgelegten Interessierten Parteien sowie den gesetzlichen und behördlichen Anforderungen gerecht zu werden. Alle unsere Dienstleistungen führen wir aus mit dem Ziel der fortlaufenden Verbesserung unserer Qualität, unter Beachtung des rücksichtsvollen Umgangs mit natürlichen Ressourcen.

## 3 Einleitung

A/S ist ein internationales Transport- und Logistikunternehmen, das am 13. Juli 1976 von zehn dänischen Unternehmen gegründet wurde. DSV steht für „De Sammensluttede Vognmænd“, in Deutsch „Die Vereinigten Fuhrmänner“. Als globaler Transport- und Logistikdienstleister sind wir heute in über 80 Länder der Welt vertreten und beschäftigen weltweit über 40.000 Mitarbeiter. DSV verfügt über jahrzehntelange Logistikerfahrung und ein internationales Netzwerk an Partnern.

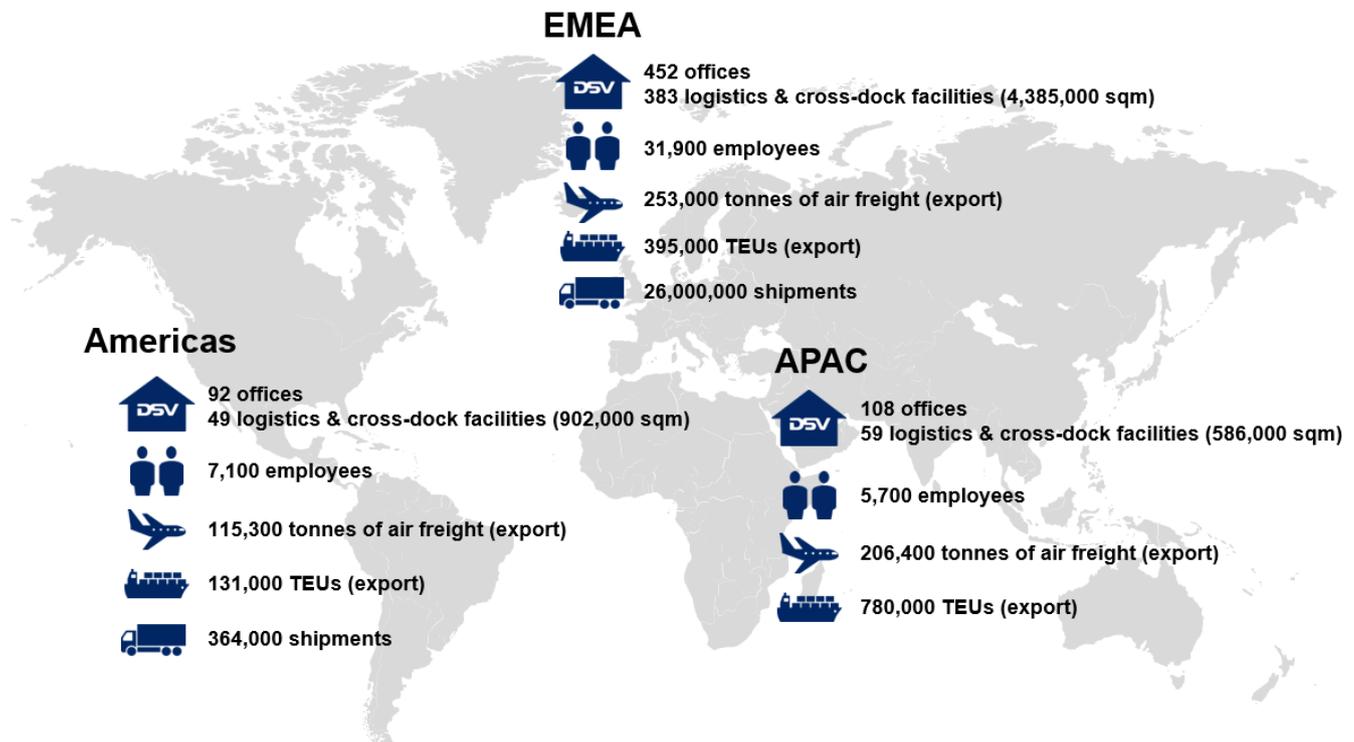


Abbildung 1 Überblick DSV Netzwerk Stand Feb 2018

DSV hat ein integriertes Managementsystem (IMS) aufgebaut, um der Unternehmensqualität einen einheitlichen Rahmen zu geben und um die stetig steigenden Markt- und Kundenanforderungen zu erfüllen. Die Kundenbedürfnisse stehen im Mittelpunkt unseres Denkens und Handelns.

Das integrierte Managementsystem beschreibt das Qualitäts-, Arbeits- und Gesundheitsschutz-, Umwelt und Energiemanagementsystem. Sinn und Zweck unseres Handbuchs ist es, Kunden, Lieferanten und Mitarbeitern einen Überblick über den Aufbau, die Aufrechterhaltung, Weiterentwicklung und die fortlaufende

Verbesserung des IMS zu geben. Die im Handbuch definierten Regelungen dienen der Sicherstellung eines reibungslosen und effizienten Ablaufs unserer Prozesse unter Berücksichtigung der Kundenanforderungen und sonstigen bindenden Verpflichtungen. Dieses Managementhandbuch wurde gemeinsam mit der Obersten Leitung und der QHSE Abteilung erarbeitet. Die Oberste Leitung unterstützt das integrierte Managementsystem in vollem Umfang.

## 4 Code of Conduct

DSV hat sich dazu verpflichtet unternehmerisches Handeln mit der Einhaltung ethischer Grundsätze zu vereinen. Dazu wurde ein „Code of Conduct“ (Verhaltenscodex) verfasst, in dem die Mindestanforderungen definiert sind.

Dazu gehören unter anderem:

- Aktive und wirksame Bekämpfung von Korruption und Bestechung
- Vermeidung von Interessenskonflikten
- Umgang mit Unternehmensinformationen
- Achtung von Menschenrechten
- Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz
- Umweltverhalten in Bezug auf Nachhaltigkeit, Erfüllung gesetzlicher Anforderungen, Auswahl von Lieferanten.

Diese Anforderungen sind Bestandteil von Arbeits- und Geschäftsverträgen und somit für Mitarbeiter und Lieferanten verbindlich.

## 5 Kontext der Organisation

### 5.1 Verstehen der Organisation

„Wir wollen ein führender globaler Anbieter sein, der die Kundenbedürfnisse nach Transport- und Logistikdienstleistungen erfüllt, auf umfassendes Wachstum abzielt und zu den profitabelsten unserer Branche gehört. Auf diese Weise können wir die Geschwindigkeit und die Richtung unserer eigenen Entwicklung bestimmen, um ein attraktiver Geschäftspartner zu sein.“



Abbildung 2 DSV Strategien

#### **Wachstum** (Growth)

Wir streben ein profitables Wachstum an, das über dem Marktwachstum liegt. Ein Instrument hierfür ist ein aktiver Aquisitionsansatz, um unsere Marktambitionen zu erreichen.

#### **Kundenfokus** (Customers)

Wir bieten unseren Kunden globale und wettbewerbsfähige Transport- und Logistikdienstleistungen von gleichbleibend hoher Qualität.

#### **Prozesse** (Processes and IT)

Standardisierte Geschäftsprozesse sind entscheidend für unsere Kosteneffizienz, wodurch wir wettbewerbsfähig sind und unseren Kunden qualitativ hochwertige Dienstleistungen anbieten können.

## Organisation

Wir sind ein Unternehmen und streben das richtige Gleichgewicht zwischen lokalen, divisionalen und zentralen Aufgaben und Verantwortlichkeiten an.

## Mitarbeiter (Human Resources)

Wir sind bestrebt, die Fähigkeiten unserer Mitarbeiter ständig weiter zu entwickeln, um zum einen sich den verändernden Marktbedingungen zu stellen, gleichzeitig durch Bildungs- und Karriereentwicklungsmöglichkeiten einen auch für die Zukunft sicheren und attraktiven Arbeitsplatz bieten.

### 5.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien

DSV hat für sein Integriertes Managementsystem Anforderungen und Erwartungen ihrer internen und externen interessierten Parteien sowie die bindenden Verpflichtungen in einer Übersicht festgelegt und bewertet.

Die Aktualität und Vollständigkeit werden regelmäßig durch die Oberste Leitung in Zusammenarbeit mit der Fachabteilung QHSE auf Angemessenheit überprüft und ggf. durch sich ändernde Anforderungen ergänzt.

### 5.3 Festlegung und Anwendung des Integrierten Managementsystems

Die in diesem Handbuch beschriebenen Regelungen sind für alle im Folgenden aufgeführten Unternehmen im beschriebenen Anwendungsbereich und derer Mitarbeiter bindend, ersetzen jedoch nicht die Eigenverantwortlichkeit jedes einzelnen für die Qualität seiner Leistungen sowie für den Umwelt- und Arbeitsschutz im Rahmen seiner Zuständigkeit.

## Deutschland

### **DSV Road GmbH mit den Dienstleistungen**

Nationale und internationale Landverkehre, Speditions- und Logistikdienstleistungen, IDS-Systemlogistik, Zollabwicklung.

### **DSV Air & Sea GmbH mit den Dienstleistungen**

Internationale Luft- und Seeverkehre, Speditions- und Logistikdienstleistungen, Logistik-Zusatz-Dienstleistungen, Zollabwicklung.

### **DSV Solutions GmbH mit den Dienstleistungen**

Kontraktlogistik, Speditions- und Logistikdienstleistungen, Logistik-Zusatzdienstleistungen, Zollabwicklung.

### **DSV Stuttgart GmbH & Co.KG mit den Dienstleistungen**

Nationale und internationale Land-, Luft- und Seeverkehre, Kontraktlogistik, Speditions- und Logistikdienstleistungen, Logistik-Zusatz-Dienstleistungen, Zollabwicklung, Flottenmanagement, Automotive Dienstleistungen

## Österreich

### **DSV Österreich Spedition GmbH mit den Dienstleistungen:**

Nationale und internationale Land-, Luft und Seeverkehre, Kontraktlogistik, Speditions- und Logistikdienstleistungen, Logistik-Zusatz-Dienstleistungen, Zollabwicklung, Automotive Dienstleistungen.

## Schweiz

### **DSV Logistics SA mit den Dienstleistungen:**

Internationale Land-, Luft- und Seeverkehre, Speditions- und Logistikdienstleistungen, Logistik-Zusatz-Dienstleistungen, Zollabwicklung, Logistik von Medizinischen Produkten.

## Niederlande

### **DSV Air & Sea Nederland B.V. mit den Dienstleistungen:**

Internationale Land-, Luft- und Seeverkehre, Speditions- und Logistikdienstleistungen, Logistik-Zusatz-Dienstleistungen, Zollabwicklung, Logistik von Medizinischen Produkten.

Unser Integriertes Managementsystem umfasst die Anwendung der Normen

- DIN EN ISO 9001,
- DIN EN ISO 14001,
- DIN EN ISO 50001,
- BS OHSAS 18001,

gemäß gültigem Hauptzertifikat.

Das Normkapitel 8.3 findet bei der DSV keine Anwendung. Wir betreiben keine Eigenentwicklung von Dienstleistungen, da wir nur solche Dienstleistungen erbringen, die von unseren Kunden vorgegeben werden.



## 6 Führung

### 6.1 Unser Leitbild und unsere Werte

Wir sind „ONE DSV“, und arbeiten gemeinschaftlich als globales Unternehmen. Wir haben ein gemeinsames Ziel:

Unsere Kunden bestmöglich zufriedenzustellen und dabei gleichzeitig ein gewinnbringendes Unternehmen zu führen.

Unser Versprechen wird in den folgenden Verhaltensweisen ausgedrückt:

#### Der Kunde zuerst

- Wir bieten unseren Kunden den besten Service und Leistungen auf höchstem Niveau.
- Wir führen proaktive Kundenbeziehungen und setzen uns stark dafür ein unsere Bestandskunden zu halten.
- Wir machen es unseren Kunden einfach mit uns Geschäfte zu tätigen.

#### Beste Leistung:

- Wir sind transparent und definieren uns über Ergebnisse und Gewinne.
- Wir handeln loyal und im Interesse von One DSV; dieses Interesse hat Priorität vor jeglichen Interessen von Geschäftsbereichen, Ländern oder Personen.
- Wir sind von unternehmerischem Denken und lokaler Eigenverantwortung bestimmt.

#### Zusammenarbeit

- Wir fühlen uns verantwortlich und zeigen Eigeninitiative.
- Wir arbeiten und kommunizieren miteinander und untereinander respektvoll.
- Wir praktizieren den offenen Dialog.

### 6.2 Politik

Das globale Leitbild und die damit verbundenen ONE DSV Werte werden auf der regionalen DACH Ebene in der DSV Politik beschrieben und um spezifische QHSE Aspekte ergänzt. Die sichere Einhaltung rechtlicher Forderungen und eigener Standards ist die Grundlage des IMS. Die Bewertung erfolgt regelmäßig durch die Geschäftsführung auf Angemessenheit und Anpassungsbedarf.

Die jeweils gültige Fassung der DSV Politik steht den Mitarbeitern über Aushänge und über DSV Central zur Verfügung. Extern interessierte Parteien können sich über die DSV Homepage informieren.

## 6.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation

Die Oberste Leitung trägt die Gesamtverantwortung und Aufsichtspflicht für die Überwachung, Bewertung und Aufrechterhaltung des Integrierten Managementsystems.

Der Verantwortungsbereich der Obersten Leitung (Gesamtverantwortung), seinen Führungskräften und Linienverantwortlichen (Teilverantwortung) sowie die damit verbundenen Rechte und Pflichten sind in dem jeweiligen aktuellen Vollmachtenkatalog beschrieben.“

Die zentrale Fachabteilung QHSE hat die Verantwortlichkeit und die Befugnis für:

- die Sicherstellung, dass das IM-System die Normforderungen erfüllt,
- die Sicherstellung, dass die beabsichtigten Prozessergebnisse geliefert werden,
- eine Berichterstattung über die
  - Leistung,
  - Verbesserungsmöglichkeiten,
  - Änderungen und
  - Innovation des IM- Systems,
- die Förderung der Kundenorientierung,
- die Aufrechterhaltung der Integrität bei Änderungen des IM-Systems.

Sämtliche Verantwortlichkeiten und Befugnisse sind eindeutig geregelt.

## 7 Planung

### 7.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen

Unser Ziel ist die Früherkennung, Überwachung und der systematische Umgang mit Risiken u. Chancen verschiedenster Art. Ausgehend von den relevanten internen und externen Themen ergeben sich Risikopotenziale und Chancen, welche unser IM-System betreffen können.

Für die Erfassung und Bewertung der internen und externen Themen mit relevantem Einfluss nutzen wir Methoden, welche auf eine strategische und einheitliche/transparente Analyse aufbauen. Erkennbare Risiken werden entweder beseitigt, vermieden, reduziert, weitergegeben oder bewusst eingegangen.

Gemeinsam mit der Obersten Leitung und verschiedenen Führungskräften werden geeignete Maßnahmen zum Umgang mit den identifizierten Risiken/Chancen festgelegt und diese entsprechend der in Kapitel 7.4 festgelegten Kommunikationsart über Aufgaben und Benennung von Verantwortlichkeiten umgesetzt.

Die Maßnahmen werden anschließend auf ihre Wirksamkeit überprüft.

Die identifizierten Risiken und Ihre Methoden zu deren Beherrschung werden mindestens einmal jährlich überprüft.

### 7.2 IMS – Ziele und Planung zu deren Erreichung

Die Oberste Leitung legt unternehmensspezifische Ziele fest und zeigt deren Zielsetzungen und Grundsätze zur Zielerreichung auf. Wir haben Qualitäts-, Arbeits- und Gesundheitsschutz-, Umwelt und Energieziele für alle Organisationsebenen, Funktionsbereiche und Prozesse festgelegt, diese

- stehen im Einklang mit der DSV Politik,
- sind messbar,
- berücksichtigen anwendbare Anforderungen,
- sind relevant für die Konformität von Dienstleistungen und
- sind relevant für die Verbesserung der Kundenzufriedenheit,
- werden laufend überwacht,
- sind auf allen Ebenen vermittelt und kommuniziert und
- werden, wenn erforderlich, aktualisiert.

Die festgelegten Ziele werden den Mitarbeitern durch die Oberste Leitung mittels DSV Central auf allen Ebenen bekannt gegeben. Zur Überwachung der übergeordneten Ziele und Maßnahmen zur Zielerreichung werden Zielprogramme genutzt.

### 7.3 Planung von Änderungen

Änderungen am IM-System werden in der 3-Jahres-Strategie geplant und auf systematisch Weise durchgeführt. Durch eine regelmäßige Überprüfung der Aktualität, können notwendige Änderungen kurzfristig berücksichtigt und gesetzt werden.

## 8 Unterstützung

### 8.1 Ressourcen

DSV stellt die notwendige Technik, Organisation, Personal und Wissen bereit, die für die Erbringung unserer Dienstleistungen erforderlich sind. Die Verfügbarkeit und Konformität der technischen Anlagen wird unter anderem durch Prüf- und Wartungspläne sowie Serviceverträgen sichergestellt. Neu- und Umbauten werden unter Berücksichtigung von energieeffizienten Maßnahmen (Stand der Technik) geplant und gebaut.

### 8.2 Kompetenz

DSV bestimmt für Personen, die unter ihrer Aufsicht Tätigkeiten verrichten, welche die Leistung und Wirksamkeit des IM-Systems beeinflussen, die erforderliche Kompetenz. Wir stellen sicher, dass die für uns arbeitenden Mitarbeiter als Grundlage eine angemessener Ausbildung, Schulung oder Erfahrung besitzen. Wo zutreffend, leiten wir Maßnahmen ein, um die benötigte Kompetenz zu erwerben, und die Wirksamkeit der getroffenen Maßnahmen zu bewerten. Zudem werden neben den gesetzlich vorgeschrieben, auch spezifische Schulungen durchgeführt die für den Arbeitsbereich wichtig sind. Dies geschieht auch für die von uns eingesetzten Dienstleister. Angemessene dokumentierte Informationen als Nachweis der Kompetenz werden gemäß gültigen Archivierungsfristen aufbewahrt.

### 8.3 Bewusstsein

DSV fördert das Bewusstsein ihrer Mitarbeiter insbesondere zu folgenden Themen:

- DSV Politik und der
- abgeleiteten Ziele,
- Wirksamkeit eines funktionierenden IMS,
- Nutzen besser Qualität,
- Konsequenzen bei Nichteinhaltung der Anforderungen.

In persönlichen Gesprächen oder Schulungen wird das Bewusstsein gestärkt.

## 8.4 Kommunikation

Jegliche Kommunikation in Bezug auf DSV - intern oder extern - muss der Kommunikationspolitik und anderen anwendbaren Dokumenten, Standards und Richtlinien entsprechen.

**Interne Kommunikation** zielt darauf ab, ein hohes/notwendiges Niveau an Information und Wissen bei unseren Mitarbeitern sicherzustellen und einen wesentlichen Beitrag zu deren Leistung, Engagement und Motivation zu leisten. Über DSV Central, Mitarbeiterinformationsstände werden sämtliche Themen z.B. Änderungen, Neuerungen, Stellenausschreibungen kommuniziert.

**Externe Kommunikation** zielt darauf ab, die Reputation/Marke von DSV aufzubauen und zu schützen, unsere Geschäftsentwicklung zu unterstützen und unsere Beziehungen zu Kunden, Geschäftspartnern, den Medien und der Öffentlichkeit zu stärken.

## 8.5 Dokumentierte Information

### 8.5.1 Allgemeines

Neben dem vorliegenden DSV Handbuch sind folgende dokumentierte Informationen als notwendig für die Wirksamkeit unseres IM-Systems bestimmt:



Abbildung 4 DSV Dokumentenhierarchie

### 8.5.2 Erstellen und Aktualisieren

Das Erstellen und Aktualisieren von dokumentierten Informationen erfolgt grundsätzlich auf Basis von Standard-Vorlagen.

Global geltende Dokumente wie Policies sind in englischer Sprache verfügbar und werden bei Bedarf in die Landessprache übersetzt. Für die Interpretation und im Falle von Auslegungsunterschieden ist die Ursprungsversion gültig. Länderübergreifende Dokumente werden in die jeweiligen Landessprachen übersetzt.

### 8.5.3 Lenkung dokumentierter Informationen

Alle für das IM-System erforderlichen dokumentierten Informationen werden in der aktuellen Fassung über DSV Central gelenkt und zugänglich gemacht. Der Lebensweg einer dokumentierten Information von der Erstellung, Prüfung, Freigabe, Kommunikation, Änderung und Archivierung ist in der Qualitätsrichtlinie beschrieben.

## 9 Betrieb

### 9.1 Betriebliche Planung und Steuerung

Die zur Erbringung unserer Dienstleistungen notwendigen Prozesse sowie Ressourcen sind definiert, vorausschauend geplant und verwirklicht. Sie werden in regelmäßigen Abständen überprüft. Änderungen und/oder signifikante Ereignisse werden dokumentiert und aufbewahrt. Notwendige Prozesse und Abläufe werden unter anderem in Prozessbeschreibungen dargestellt. Sofern ausgelagerte Prozesse bestehen, werden diese entsprechend Kapitel 8.4 gesteuert.

### 9.2 Anforderungen an Produkte und Dienstleistung

#### 9.2.1 Kommunikation mit den Kunden

Die Kommunikation mit Kunden enthält notwendige Informationen über:

- unsere Produkte u. Dienstleistungen,
- Anfragen, Verträge oder Aufträge,
- Rückmeldungen (einschließlich Kundenreklamationen),
- Handhabung des Kundeneigentums und
- Notfallmaßnahmen.

Als Kommunikationsmittel werden z.B. Lager- und Transportmanagementsysteme, E-Mail, Telefon, Werbebroschüre, Internetpräsenz und Ausstellungen auf Messen eingesetzt. Die Bearbeitung von Kundenanfragen/Angebotsfragen erfolgt strukturiert nach einem entsprechend definierten und implementierten Prozess. Die Kommunikation bei Notfällen ist in der betrieblichen Notfallorganisation geregelt.

### **9.2.2 Bestimmen von Anforderungen für Dienstleistungen**

Kundenanforderungen werden in Verträgen und Lastenheften aufgezeichnet und dokumentiert und bei Änderungen angepasst. Sie entsprechen den zutreffenden gesetzlichen, behördlichen und DSV-spezifischen Anforderungen.

### **9.2.3 Überprüfung der Anforderungen für Dienstleistungen**

Vor Vertragszeichnung/Auftragsbestätigung erfolgt eine Machbarkeitsprüfung über die entsprechende Fachabteilungen, um sicherzustellen, dass die Dienstleistung nach den jeweiligen Kundenanforderungen erfüllt werden kann und den zutreffenden gesetzlichen, behördlichen und DSV-spezifischen Anforderungen entspricht.

### **9.2.4 Notfallvorsorge u. Gefahrenabwehr**

DSV hat Prozesse aufgebaut, verwirklicht, die sie für die Vorbereitung und Reaktion auf mögliche, in Kap. 6.1 ermittelte Notfallsituationen benötigt. Diese Prozesse werden in regelmässigen Abständen auf Wirksamkeit überprüft.

## **9.3 Entwicklung von Dienstleistungen**

DSV erbringt seine Dienstleistungen nach reinen Kundenvorgaben und Anforderungen. Aus diesem Grund sind die Anforderungen des Normabschnitts 8.3 „Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen“ für unser Unternehmen nicht zutreffend und werden ausgeschlossen.

## **9.4 Steuerung extern bereitgestellter Prozesse und Dienstleistungen**

Der Beschaffungsprozess unseres Unternehmens erfolgt durch dokumentierte und implementierte Prozesse über die jeweiligen Funktionen und Fachabteilungen. Jegliche Dienstleistungserbringer für DSV werden über unternehmensspezifische Kriterien und Parameter ausgewählt und eingesetzt. Unsere Dienstleister erhalten Spezifikationen und Anforderungen über die Anforderungen der von Ihnen zu erbringenden Dienstleistung.

Zur Erfüllung der Erwartungen und Anforderungen unserer interessierten Parteien führen wir in regelmäßigen Abständen Audits und Bewertungen bei ausgesuchten Dienstleistern durch.

Bei Lieferanten werden zudem Eingangskontrollen durchgeführt mit Schwerpunkt:

- Übereinstimmung mit den Bestell- und Lieferpapieren,
- Vollständigkeit der Ware,
- korrekte Kennzeichnung und
- erkennbare Beschädigungen bzw. Mängel.

## **9.5 Dienstleistungserbringung**

### **9.5.1 Steuerung der Dienstleistungserbringung**

Die Dienstleistungserbringung erfolgt nach festgelegten Prozessen, die qualitativ hochwertige Ergebnisse an unsere Kunden liefern. Die für die Erbringung unserer Dienstleistung notwendigen Materialien, Werkzeuge, Prüfeinrichtungen, Arbeitsunterlagen und sämtliche relevante Vorgabedokumente werden, unter Berücksichtigung der geltenden Vorschriften, den Mitarbeitern zur Verfügung gestellt. Alle Arbeitspapiere werden regelmäßig auf Aktualität überprüft, über DSV Central freigegeben und sind/können für jeden DSV Mitarbeiter zugänglich/zugänglich gemacht werden.

### **9.5.2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit**

Während der gesamten Dienstleistungserbringung stellt DSV sicher, dass alle Produkte und Dienstleistungen über eine eindeutige Kennzeichnung verfügen. Dies erfolgt nach Kundenanforderungen oder den gesetzlichen Vorgaben. Eine Steuerung und Rückverfolgbarkeit ist zu jedem Zeitpunkt durchführbar und wird regelmäßig überprüft. Sämtliche mit einer Dienstleistung zusammenhängende Unterlagen und/oder Aufzeichnungen werden als dokumentierte Informationen kundenbezogen bzw. auftragsbezogen abgelegt.

### **9.5.3 Eigentum der Kunden oder der externen Anbieter**

Kundeneigentum wird eindeutig als solches gekennzeichnet und mit höchster Sorgfalt behandelt, transportiert und gelagert. Die Handhabung und die erforderlichen Prüfungen werden nach den jeweiligen Erwartungen und Anforderungen der Kunden durchgeführt. Im Fall von Verlust oder Beschädigungen wird der Kunde/externe Anbieter über die Abweichung informiert. Alle Aufzeichnungen liegen als dokumentierte Information vor.

### **9.5.4 Erhaltung**

Wir überprüfen unsere Prozesse, Materialien, Werkzeuge, Infrastruktur etc. regelmäßig auf Funktionalität um negative Auswirkungen auf die Qualität unserer Dienstleistungen zu vermeiden.

### 9.5.5 Tätigkeiten nach der Lieferung

Etwaige, über die vertraglich vereinbarte Dienstleistung hinaus zu erbringende Leistung wie z.B. Entsorgungen, Garantieleistungen, Wartungen, Technischer Support, gesetzliche oder rechtliche Anforderungen etc., werden vertraglich (z.B. Lastenheft) geregelt.

### 9.5.6 Überwachung von Änderungen

Änderungen werden auf geplante und systematische Weise durchgeführt, überprüft und gesteuert. Durchgeführte Änderungen werden dokumentiert.

## 9.6 Freigabe von Produkten und Dienstleistungen

Die Konformität unserer Dienstleistungen mit den Kundenanforderungen wird über festgelegte und geeignete Phasen im Verlauf der Dienstleistungserbringung überprüft. Es werden Prüfaufzeichnungen erstellt, die als dokumentierte Information vorliegen. Die Freigabe unserer Produkte und Dienstleistungen zum Kunden erfolgt erst nach zufriedenstellender Umsetzung der notwendigen Vorkehrungen. Falls notwendig erfolgt die Freigabe durch den Kunden selber.

## 9.7 Steuerung nichtkonformer Ergebnisse

DSV stellt sicher, dass Ergebnisse, die die Kundenanforderungen nicht erfüllen, gekennzeichnet und gesteuert werden, um deren unbeabsichtigten Gebrauch oder deren Auslieferung bzw. deren Erbringung zu verhindern.

Folgende Maßnahmen können je nach Ereignis getroffen werden:

- a) Korrektur;
- b) Aussonderung, Sperrung oder Rückgabe von Produkten und Dienstleistungen;
- c) Benachrichtigen des Kunden;
- d) Einholen der Autorisierung zur Annahme mit Sonderfreigabe.

Die Konformität mit den Kundenanforderungen wird verifiziert, nachdem nichtkonforme Ergebnisse korrigiert wurden.

## 10 Bewertung der Leistung

### 10.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung

Die Wirksamkeit unserer Prozesse und des IM-Systems bewerten wir regelmäßig mit dem Ziel der kontinuierlichen Verbesserung. Wir haben hierzu Kennzahlen bzw. Leistungsindikatoren (KPI's) zur Überwachung und Messung unserer Leistung und zur Identifizierung von Verbesserungspotenzialen definiert.

Wir haben festgelegt:

- was überwacht und gemessen wird,
- die Methoden zur
  - Überwachung,
  - Messung,
  - Analyse und
  - Bewertung; um gültige Ergebnisse sicherzustellen,
- zu welchem Zeitpunkt die Überwachung und Messung durchzuführen ist,
- zu welchem Zeitpunkt die Ergebnisse der Überwachung und Messung zu analysieren und zu bewerten sind.

Alle Überwachungs- und Messtätigkeiten stehen in Übereinstimmung mit den Kundenanforderungen. Geeignete dokumentierte Informationen werden als Nachweis erstellt.

### 10.1.1 Kundenzufriedenheit

Unser Ziel ist es die Erwartungen und Kundenanforderungen zur vollsten Zufriedenheit zu erfüllen. Dazu ermitteln wir die Wahrnehmung und Meinung unserer Kunden über die von uns erbrachte Dienstleistung. Methoden zur Einholung und Verwendung dieser Informationen sind festgelegt. Mögliche Optionen und Informationen sind dabei:

- Eindrücke der Kunden
- Kundenzufriedenheits- oder Kundenmeinungsermittlungen
- Kundendaten in Bezug auf erbrachte Dienstleistungen
- Analyse der Marktanteile
- Anerkennungen
- Forderungen nach Garantieleistungen
- Auswertungen von Korrekturen

Die gesammelten Daten und Informationen werden analysiert und bewertet und dienen unter anderem als Eingabe für die Managementbewertung und zur Bewertung der Kundenzufriedenheit.

### 10.2 Interne Audits

Die Durchführung von Internen Audits ist ein grundlegender Teil des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses und dient der permanenten Beurteilung und Weiterentwicklung unserer Prozesse. Unsere relevanten Prozesse werden auf diese Weise effektiver und effizienter gestaltet. Die Oberste Leitung stellt sicher, dass geeignete Korrekturen und Korrekturmaßnahmen entsprechend der Dringlichkeit umgesetzt werden.

### 10.3 Managementbewertung

Die Oberste Leitung bewertet im jährlichen Turnus die fortdauernde Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit der Prozesse des Integrierten Managementsystems. Als Input und Output werden mindestens die normenspezifischen Anforderungen bewertet. Die Ergebnisse der Managementbewertung erhalten, falls Abweichungen im Managementsystem festgestellt werden, Korrekturmaßnahmen und liegen als dokumentierte Information vor.

## 11 Verbesserung

DSV berücksichtigt die Erfordernisse und Chancen zur Verbesserung und ist bestrebt, die Kundenanforderungen sowie Erwartungen zu erfüllen und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.

### 11.1 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen

Bei Erkennung von Nichtkonformitäten werden angemessene Maßnahmen zur Beseitigung der Fehlerursache ergriffen, um ein erneutes Auftreten künftig zu verhindern.

Korrekturmaßnahmen werden nach der Umsetzung überwacht, auf Wirksamkeit überprüft, bewertet und liegen als dokumentierte Information vor.

### 11.2 Fortlaufende Verbesserung

Wir nutzen die Ergebnisse aus Analysen und Bewertungen, um unser IM-System fortlaufend zu verbessern.

Als Basis dienen z.B. die Ergebnisse aus:

- internen Audits,
- Mitarbeitervorschläge,
- Kundenreklamationen,
- Managementbewertungen,
- Gefährdungsbeurteilungen und

Risiken- u. Chancen-Analysen