

Unternehmenshandbuch

der Firma

 **time sensitive**[®]

INHALTSVERZEICHNIS

1. WIR ÜBER UNS	2
2. UNTERNEHMENSPOLITIK	2
3. RESSOURCEN UND PROZESSE	4
4. MESSUNG, ANALYSE UND VERBESSERUNGEN	5
5. ANWENDUNGSBEREICH	5
6. MITGELTENDE UNTERLAGEN	6
7. ANLAGEN	6

1. Wir über uns

Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit kennzeichnen die Entwicklung der time sensitive courier GmbH.

Seit der Gründung im Jahr 1994 liegt der Schwerpunkt unseres Unternehmens im Bereich der Direkttransporte. Hervorgegangen aus einem Ein-Mann-Unternehmen, ist die time sensitive courier GmbH heute in der Lage, die komplette Palette von PKW, über Kühlfahrzeuge bis hin zum 40t LKW in kürzester Zeit europaweit zur Verfügung zu stellen.

Durch die Zusammenarbeit mit strategischen Partnern seit Mitte der 90er Jahre konnte sowohl unsere Qualität, als auch unser Service stetig verbessert werden. Unsere maßgeschneiderten Transportlösungen, abgestimmt auf die innerbetrieblichen Logistikabläufe unserer Kunden, verschaffen unseren Auftraggebern einen spürbaren Vorteil am Markt.

Durch die Kooperation mit strategischen Partnern im Ausland seit Anfang 2001 steht auch einem globalen Versand für unsere Kunden nichts mehr im Weg.

Seit Gründung der time sensitive courier GmbH im Jahr 2009 sind wir für unsere Kunden sowohl im Rhein Main Gebiet als auch in Berlin mit eigenen Niederlassungen vertreten. Die zentrale Lage der Niederlassungen ermöglicht es, unseren Kunden auch in Zukunft einen stets wachsenden Service zu bieten.

time sensitive kann zwar nicht die Uhr zurückdrehen, aber durch intelligente und flexible Transportwege sind wir in der Lage, unseren Kunden den bestmöglichen Zeitgewinn zu garantieren.

2. Unternehmenspolitik

Mit der Einführung eines QMS/ GDP nach der DIN EN ISO 9000/ 9001 ist das Ziel der time sensitive courier GmbH, eine kontinuierlichen Steigerung von Qualität und Umfang der Serviceleistungen. Die Einhaltung klar definierter Arbeitsabläufe senken die Fehlerquote, steigern die Quantität – bei gleichbleibender Qualität.

Wir verfolgen das Streben, ein hohes Maß an Zufriedenheit unserer Kunden und Mitarbeiter zu erreichen – neue Herausforderungen an zunehmen und daran stetig zu wachsen.

Unsere Qualitätspolitik ist in Übereinstimmung mit den Unternehmensgrundsätzen und den kundenorientierten Qualitätsprinzipien festgelegt. Sie unterstützt die daraus abgeleiteten Ziele und Initiativen. Gleichzeitig schließt sie die Einhaltung externer Qualitätsnormen ein, welche die Grundlage für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit mit unseren Kunden bilden.

Die Umschreibung nachfolgender **Unternehmensgrundsätze** steht in der Beziehung zu Kunden, Mitarbeitern, Subunternehmern und Lieferanten.

Die time sensitive courier GmbH

- bietet ihren Kunden einen Qualitätsstandard, der auf die alleinige Erfüllung der Anforderungen der Kunden, der gesetzlichen und behördlichen Vorgaben gerichtet ist. Ziel ist hierbei die Erreichung einer hohen Kundenzufriedenheit.
- definiert und überwacht alle qualitätsrelevanten Prozesse. Wir gewährleisten durch eine wirksame Kommunikation die Transparenz in zeitlichen Abläufen und sachlichen Zusammenhängen, unter Beachtung der entsprechenden Kostenstruktur.
- gestaltet ihre Prozesse unter der Prämisse des optimalen Kundennutzens, analysiert kritische Ereignisse und Abweichungen, legt Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen zur Abstellung der Nichtkonformitäten, der Verbesserung unserer Prozessinhalte und Abläufe sowie der Wirksamkeit des QMS und GDP fest.
- entwickelt in enger Zusammenarbeit mit den Kunden innovative Konzepte zur Optimierung unserer Dienstleistung.
- bezieht alle Mitarbeiter des Unternehmens in den Prozess der ständigen Qualitätsverbesserung ein. Durch eine entsprechende Ausbildung und Qualifizierung werden sie bei der Wahrnehmung ihrer Aufgaben wirksam unterstützt.
- sichert durch das Erreichen einer hohen Qualität der Dienstleistungserbringung die Kundenzufriedenheit als Unternehmensverpflichtung und ständige Aufgabe aller Führungskräfte und Mitarbeiter zu. Dabei ist jeder Einzelne für die Qualität seiner Arbeit verantwortlich.
- wendet dieselben Qualitätsziele, die für sie gelten, auf die mit ihr verbundenen Subunternehmen und Lieferanten an. Mit ihnen verhandelt sie nicht nur den Preis, sondern auch die Qualität ihrer Dienstleistung sowie die Pünktlichkeit der Lieferungen.
- hat zur Durchsetzung dieser Aufgaben ein QMS auf Basis der ISO 9001 und der Forderungen der „Leitlinien für die guten Vertriebspraxis von Humanarzneimitteln/GDP“ eingeführt. Seine Wirksamkeit wird durch interne Audits und Managementbewertungen regelmäßig geprüft und erhöht. Diese Qualitätsgrundsätze sind durch Unterschrift der Geschäftsführung in Kraft gesetzt und durch Aushängung und Schulung im Unternehmen bekannt gemacht.

Die wesentlichen Qualitätsziele sind:

- zufriedene Kunden durch vereinbarungsgemäße und termingerechte Leistungen zu angemessenen Preisen
- optimal aus- und weitergebildete, umfassend informierte und motivierte Mitarbeiter
- optimales Team- und Kommunikationsverhalten der Mitarbeiter
- Vermeidung/Reduzierung von Fehlern durch Vorbeugungsmaßnahmen
- Risikominimierung hinsichtlich der Verkehrshaftung
- Vermeidung/Senkung von Reklamationen
- Einhaltung der GDP- Richtlinien
- Verhinderung von Temperaturabweichungen

Mit der Realisierung dieser Zielstellung gewährleisten wir, positive Auswirkungen und einen hohen Sympathiewert unserer Firma bei den Kunden, sichern die Wirtschaftlichkeit und sichere Perspektive unseres Unternehmens. Die Qualitätsziele und GDP werden regelmäßig hinsichtlich der erreichten Ergebnisse bewertet, den aktuellen Anforderungen angepasst und für die zutreffenden Funktionsbereiche und Ebenen mit messbaren Vorgaben untersetzt.

Im Zuge der Einhaltung und Verbesserung unserer Qualitäts- und Unternehmensziele konzentrieren wir uns auf die Umsetzung folgender **Qualitätsstrategie**:

- stetige Förderung des Qualitätsbewusstseins aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch umfassende Einweisung in das QMS

- laufende fachliche Weiterbildung und Motivierung des Personals
- Fehlervermeidung durch beherrschte Arbeitsabläufe in allen Bereichen und damit Senkung der Kosten
- Einbindung unserer Subunternehmer in unser QMS und GDP
- regelmäßige Überprüfung der Qualitätsziele und Anpassung an sich ändernde Erfordernisse

Diese Schwerpunkte sind Grundlage für die ständige Verbesserung und Weiterentwicklung unseres QMS und GDP.

Im Handbuch und in den mitgeltenden Unterlagen sind die Forderungen der ISO 9001 umgesetzt. Die prozess- und kundenorientierten Regelungen sind in diesem QMS und GDP geregelt und für das Unternehmen time sensitive courier GmbH verbindlich in Kraft gesetzt. Das QMS ist für alle Mitarbeiter gültig.

Die wichtigste Aufgabe des QMS/ GDP ist es, auf neue Anforderungen schnell zu reagieren und durch innovative Lösungen unseren Wettbewerbsvorteil auszubauen.

Alle Mitarbeiter sind verpflichtet, sich an der kontinuierlichen Verbesserung unserer Prozesse und unserer Kundenorientierung aktiv zu beteiligen. Wir sehen es als unsere Aufgabe, unseren Mitarbeitern permanent unsere Qualitätsstandards zu vermitteln.

Hiermit verpflichtet sich die Geschäftsleitung zur Aufrechterhaltung, Weiterentwicklung und Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems sowie der Erfüllung zutreffender Anforderungen.

21.05.19 

Ort, Datum Jürgen Maurer (Geschäftsleitung)



Ort, Datum Thomas Burkhardt (Geschäftsleitung)

3. Ressourcen und Prozesse

Die interne und externe Kommunikation zwischen den Verantwortlichen erfolgt schriftlich, oder durch persönliche Gespräche und anlassbezogene Besprechungen.

Die Anforderungen der Arbeitssicherheit werden durch die Geschäftsleitung, Jürgen Maurer, wahrgenommen.

Für die Einhaltung und Vermittlung der gesetzlichen/behördlichen Anforderungen ist die Geschäftsführung verantwortlich, ebenso für die Infrastruktur und Arbeitsumgebung.

Unsere Mitarbeiter werden regelmäßig fortgebildet.

Wir stellen sicher, dass mit Kundeneigentum jeglicher Art verantwortlich umgegangen wird. Bei Bedarf wird dieses vertraglich geregelt.

Ausgehend vom QMH wurden **Prozess- und Arbeitsanweisungen (AA)** erstellt, um die Abläufe bei der Auftragsbearbeitung transparent darzustellen und klar zu regeln. Das Unternehmenshand, die Prozesse und Arbeitsanweisungen stellen für alle Mitarbeiter eine verbindliche Arbeitsgrundlage.

Ausschluss: Wir haben in unserem Unternehmen keine Entwicklung im Sinne der Norm. Darum schließen wir das Kapitel Entwicklung aus.

Unsere **Prozesse** gliedern sich in drei Prozessebenen auf:

Führungsprozesse

Mit den Führungsprozessen wird eine klar definierte Struktur unseres Unternehmens dargestellt. Dazu werden Ziele festgelegt und deren Erfüllung systematisch in der Managementbewertung überwacht und Maßnahmen zur Erfüllung der Ziele abgeleitet.

Kern-/Wertschöpfungsprozesse

Unsere Kern-Wertschöpfungsprozesse richten sich an den Anforderungen unserer Kunden aus. Daraus ergibt sich eine kontinuierliche Anpassung an die Forderungen und Wünsche unserer Kunden.

Unterstützungsprozesse

Zum reibungslosen Ablauf der Wertschöpfungsprozesse werden Unterstützungsprozesse zur Verfügung gestellt. Damit wird die Umsetzung der Kundenforderungen sichergestellt.

4. Messung, Analyse und Verbesserungen

Die Wirksamkeit des Systems wird mit der Auswertung der Kundenzufriedenheit und den Ergebnissen der internen Audits überwacht.

Das Managementsystem unterliegt geplanten und ungeplanten Audits. Mit diesen Audits wird anhand objektiver Nachweise die Einhaltung der geltenden Anweisungen, sowie die Wirksamkeit der getroffenen Maßnahmen, festgestellt. Erforderliche Korrekturmaßnahmen werden eingeleitet und deren Umsetzung überwacht.

Mit der regelmäßigen Managementbewertung wird das QM-System bewertet und weiterentwickelt.

Durch die Messung und Überwachung der Prozesse wird die Erfüllung der Kundenforderungen sichergestellt.

In den laufenden Prozessen werden systematisch Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen eingeleitet und deren Umsetzung überwacht.

5. Anwendungsbereich

Im Handbuch und in den mitgeltenden Unterlagen sind die Forderungen der ISO 9001 umgesetzt.

Das Handbuch gilt für alle Bereiche der time sensitive courier GmbH.

Anwendungsbereich

Der Geltungsbereich unseres QMS bezieht sich auf die Vorbereitung, Planung, Durchführung und Überwachung von Speditions- und Logistikdienstleistungen.

Interessierte Parteien und deren Anforderungen

Folgende Interessierte Parteien haben wir ermittelt:

Bereich	Interessierte Partei	Unsere Erwartungen und Anforderungen an die interessierte Partei	Erwartungen und Anforderungen der interessierten Partei
Fremddienstleister, Ausländische Geschäftspartner	Transportunternehmer, Agenten	Positive Bewertung. Zuverlässige, temperaturkonforme Transportdurchführung	Rechtzeitige Auftragsvergabe,
			angemessene Vergütung
Gesetzgeber	Luftfahrt Bundesamt	Zulassung regB / zugelassene Schulungsprogramme	Einhaltung der DVO (EU) Nr. 2015/1998
Gesetzgeber	„EU Kommission“	Informationen zu anstehenden Änderungen	Einhaltung der Richtlinien

Gesellschaft	Endverbraucher – Medikamente, etc.	Keine	Wirksame Medikamente / zuverlässige Lieferungen / Produktkonforme Lieferungen
Unser Betrieb	Mitarbeiter	Zufriedenheit, Erfolgsorientiertes und qualitätsbewusstes Arbeiten	Gerechte Entlohnung der Arbeit, gutes Betriebsklima und eine entsprechende Ausstattung
Unser Betrieb	Kunden	Zufriedenheit, mehr Aufträge	Hochqualitative Leistungen und wettbewerbsfähige Preise
Kooperationspartner	Geschäftspartner	Win-Win Situation	Win-Win Situation
Gläubiger	Lieferanten, Agenten	Preisgünstige und hochqualitative Produkte und Dienstleistungen	Pünktliche Bezahlung
Eigentümer	Geschäftsführung	Stellung aller notwendigen Ressourcen	Wertsteigerung des Unternehmens

Deren Anforderungen werden regelmäßig ermittelt und über Kundenzufriedenheit, Risikoanalyse, Reklamationserfassung und Ursachenanalyse, Mitarbeiterrückmeldungen, Betriebsversammlungen, interne Audits, Arbeitssicherheit, Normen und Gesetze, überwacht.

Weiteres

Ist in der Dokumentation die DIN EN ISO 9001 genannt, ist immer die aktuell gültige Fassung gemeint.

6. Mitgeltende Unterlagen

Alle Prozesse, Arbeitsanweisungen und sonstigen Dokumente finden sich im Dokument „00_Dokumentenmatrix“.

7. Anlagen

Folgende Anlagen befinden sich im Anhang:

- Organigramm
- Qualitätszielsetzungen
- Prozesslandschaft
- Verbesserungsvorschlag
- Stellenbeschreibungen
- Register der Rechtsvorschriften