



- Ausdruck unterliegt keinem Änderungsdienst -

F8.0

Regelungen zu Managementsystemen

Version

Version	Stand	Bemerkung	Autor/in
1.0	01.09.2014	Veröffentlichung	
2.0	01.01.2015	Veröffentlichung	
3.0	01.01.2017	Veröffentlichung	
3.1	01.02.2017	Redaktionelle Anpassungen	
3.2	01.03.2017	Redaktionelle Ergänzung in Punkt 8.1	
3.3	05.05.2017	Redaktionelle Anpassungen und redaktionelle Ergänzungen in Pkt. 3.2, 5.5, 6.2, 7.2	
4.0	14.11.2018	Inhaltliche und redaktionelle Anpassungen und Ergänzungen in Pkt. 1., 2.1, 3.1, 3.2, 3.3, 4.1, 4.2, 4.3, 5.1, 5.3, 6.1.1, 6.5, 6.5.1, 6.5.2, 6.5.3, 6.5.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 7.7, 8.1, 8.3, 10., 11., 12., 12.1, 12.2	
4.1	14.06.2022	Verschiebung Anwendungsbereich aus Pkt. 3.3 nach Pkt. 2.1	
4.2	24.02.2023	Redaktionelle Anpassung in Pkt. 2.1	
Status		Veröffentlichen in:	
<input type="checkbox"/> Entwurf		<input checked="" type="checkbox"/> Skynet	
<input checked="" type="checkbox"/> Freigegeben		<input type="checkbox"/> GalaxyNet	
		<input checked="" type="checkbox"/> Internet	
Veröffentlichung im GalaxyNet bzw. Internet kann nur bei Vorliegen der Richtlinie in Deutsch und Englisch erfolgen.			

- Ausdruck unterliegt keinem Änderungsdienst -

Inhaltsverzeichnis

Abschnitt	Inhalt	Blatt
0	Titelblatt	1
	Version	2
	Inhaltsverzeichnis	3
1.	Präambel	5
2.	Managementsysteme und ihre Prozesse	6
2.1	Anwendungsbereich der Managementsysteme	6
2.2	Grundsätze	6
3.	Kontext der Organisation	7
3.1	Verstehen der Organisation und ihres Kontextes	7
3.2	Verstehen der Erfordernisse interessierter Parteien	8
4.	Führung	9
4.1	Führung und Verpflichtung	9
4.1.1	Delegation von Unternehmerpflichten	9
4.2	Politik und Ziele	9
4.3	Rollen und Verantwortlichkeiten	10
5.	Planung	11
5.1	Maßnahmen zum Umgang mit Chancen und Risiken	11
5.2	Ziele und Planung zu deren Erreichung	12
5.3	Planung von Änderungen	12
5.4	Bindende Verpflichtungen	12
6.	Unterstützung	13
6.1	Ressourcen	13
6.1.1	Wissen der Organisation	13
6.2	Kompetenz	13
6.3	Bewusstsein	13
6.4	Kommunikation	13
6.5	Dokumentierte Informationen	14
6.5.1	Managementsystem Dokumentation (MSD)	14
6.5.2	Lenkung der dokumentierten Informationen	15
6.5.3	Freigabe der dokumentierten Informationen	16
6.5.4	Änderung der dokumentierten Information	16
7.	Betrieb	17
7.1	Betriebliche Planung und Steuerung	17
7.2	Bestimmung von Anforderungen an Dienstleistungen und Produkte (nur DIN EN ISO 9001)	17
7.3	Entwicklung von Dienstleistungen und Produkten (nur DIN EN ISO 9001)	17
7.4	Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen (nur DIN EN ISO 9001)	17
7.5	Freigabe von Dienstleistungen (nur DIN EN ISO 9001)	18

- Ausdruck unterliegt keinem Änderungsdienst -

7.6	Steuerung nichtkonformer Ergebnisse (nur DIN EN ISO 9001).....	18
7.7	Notfallvorsorge und Gefahrenabwehr (nur DIN EN ISO 14001 und DIN ISO 45001)	18
8.	Bewertung der Leistung	18
8.1	Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung	18
8.2	Interne Audits	19
8.3	Managementbewertung	19
9.	Verbesserung	20
9.1	Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen	20
9.2	Fortlaufende Verbesserung.....	20
10.	Begriffe	21
11.	Weitere zugehörige Regelwerke	21
12.	Zertifizierungsverbund gemäß DIN EN ISO 9001	21
12.1	Aufnahme in den Zertifizierungsverbund	21
12.2	Ausscheiden aus dem Zertifizierungsverbund	21
13.	Anlagen	22

- Ausdruck unterliegt keinem Änderungsdienst -

1. **Präambel**

Managementsysteme für Qualität, Arbeitsschutz und Umweltschutz dienen der Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung einer prozessorientierten Unternehmensorganisation. Sie nehmen hierbei Bezug auf die verabschiedeten Konzern-/Unternehmensziele sowie grundlegende Anforderungen wie etwa Gesetze und internationale Normen.

Die Konzernrichtlinie (KRL) F8.0 enthält die grundsätzliche Beschreibung für die Managementsysteme Qualität, Arbeitsschutz und Umweltschutz. Sie beinhaltet Regeln die für die Einführung, den Aufbau und die Weiterentwicklung solcher Managementsysteme zu beachten sind. Die Mindestanforderungen für die Themen Qualität, Arbeitsschutz und Umweltschutz werden in den jeweiligen Dokumentationen, wo notwendig, ergänzt und konkretisiert.

Die KRL F8.0 und die in ihr dargelegten Regelungen sind verbindliche Handlungsanweisungen. Diese Regeln sind von Unternehmen, die Managementsysteme einführen und betreiben, eigenständig zu übernehmen und wo notwendig zu konkretisieren.

Dr. Matthias Zieschang
Vorstand Controlling und Finanzen

- Ausdruck unterliegt keinem Änderungsdienst -

2. Managementsysteme und ihre Prozesse

2.1 Anwendungsbereich der Managementsysteme

Der Anwendungsbereich der KRL F8.0 umfasst die Fraport AG, alle Konzernunternehmen und weitere Unternehmen, die dem Zertifizierungsverbund der Fraport AG beigetreten sind. Für Unternehmen, die den Vorgaben der Konzernrichtlinie F6.0 unterliegen bzw. diesen zugestimmt haben oder Mitglied im E-MAS-Verbund sind, gilt ebenfalls die Konzernrichtlinie F8.0, sofern sie Mitglied im Zertifizierungsverbund der Fraport AG sind.

Alle systemspezifischen Ergänzungen und Anpassungen der in diesem Dokument getroffenen Festlegungen für die Themen Qualität, Arbeits- und Umweltschutz finden sich in der entsprechenden Dokumentation des jeweiligen Systems. Jedes beteiligte Unternehmen muss für sich den Anwendungsbereich definieren.

Zu beachten: Ausschlüsse ohne Begründung von einzelnen Anforderungskapiteln der DIN EN ISO 9001 sind grundsätzlich nicht mehr möglich. Es gibt die Möglichkeit, Anforderungen der Norm als „nichtzutreffend“ zu erklären, wenn diese für das Unternehmen keine Bedeutung haben und die Nichtbeachtung dieser Anforderungen keine Nachteile für das Unternehmen nach sich ziehen.

2.2 Grundsätze

Managementsysteme (MS) stellen Methoden und Werkzeuge zur Verfügung, mit denen das Management seine Ziele formulieren, steuern und überwachen kann. Die betrieblichen Prozesse werden dadurch transparenter, die Effizienz und Effektivität dieser Prozesse kann dadurch kontinuierlich verbessert werden.

Die Abbildung der Soll-Prozesse in den Managementsystemen führt zu einer eindeutigen Zuweisung von Verantwortung. Hierzu sind die notwendigen ablauforganisatorischen Regeln zu formulieren und entsprechend in der Aufbauorganisation abzubilden.

Durch die Durchführung von internen Audits erfolgt die kontinuierliche Überwachung der Soll-Prozesse.

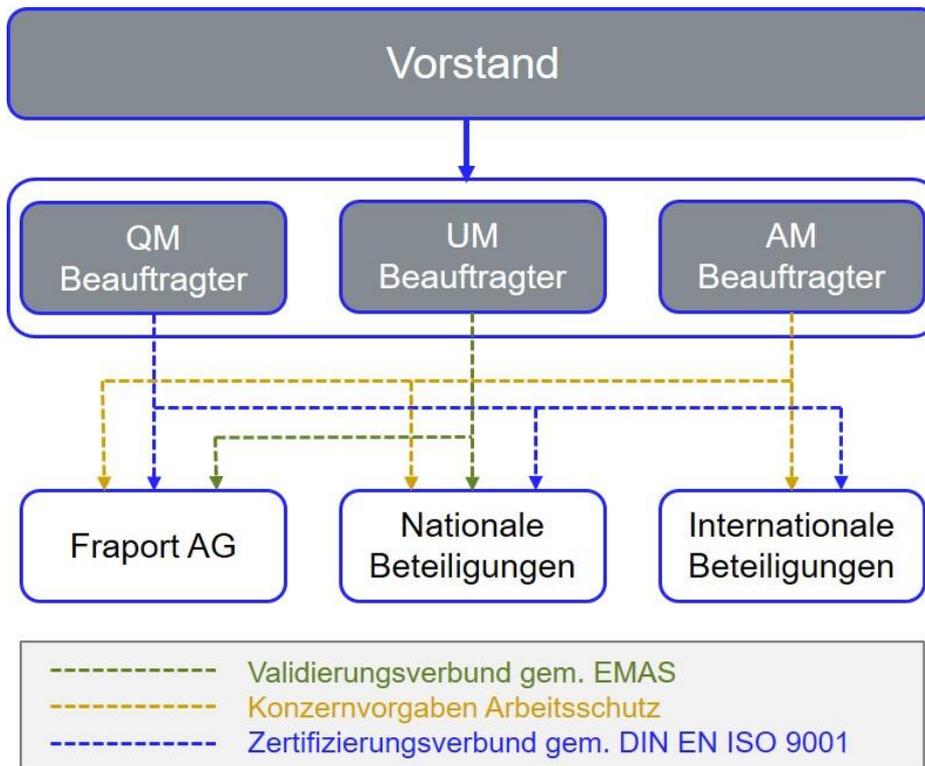
Managementsysteme beziehen sich auf die wesentlichen Prozesse. Diese sollen bekannt gemacht, beschrieben und mit Leistungsindikatoren gemessen, gesteuert und überwacht werden. Dies stellt sicher, dass eine Bewertung durchgeführt und/oder ggf. Maßnahmen eingeleitet werden können. Dabei ist zu beachten, dass viele wesentliche Prozesse stark miteinander zusammenhängen und deshalb nicht isoliert voneinander betrachtet werden können. Der Definition von Prozessschnittstellen kommt im Sinne einer Wertschöpfungskettenorientierung eine besondere Bedeutung zu, um die Wechselwirkungen zwischen diesen Prozessen zu berücksichtigen und um diese optimal zu überwachen und zu lenken. Bereits bei der Aufnahme von Prozessen müssen diese Schnittstellen daher mit allen Prozessbeteiligten abgestimmt werden.

Zudem sollen die erforderlichen Eingaben und die erwarteten Ergebnisse der wesentlichen Prozesse bestimmt, geeignete Ressourcen zur Verfügung gestellt und die Verantwortlichkeiten und Befugnisse für diese Prozesse zugewiesen werden. Die so erzielte Transparenz ist die Grundlage für eine weitere Analyse und Verbesserung der Prozesse. Jedes beteiligte Unternehmen muss dies sicherstellen.

Unabhängig der jeweils geltenden nationalen und internationalen Rechtsnormen sind die Mindeststandards für den Aufbau und die Entwicklung von Managementsystemen derzeit:

- die DIN EN ISO 9001 für das Qualitätsmanagement
- die DIN ISO 45001 für das Arbeitsschutzmanagement
- die DIN EN ISO 14001 bzw. EMAS für das Umweltmanagement
- die DIN EN ISO 50001 für das Energiemanagement
- die DIN EN ISO 19011 für die Durchführung von internen Audits

Die Managementsysteme sind wie folgt organisiert:



3. Kontext der Organisation

3.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes

Unter dem Kontext der Organisation werden wirtschaftliche Rahmenbedingungen, Organisationskultur, sozioökonomische und ökologische Bedingungen und andere interne und externe Einflussfaktoren verstanden. Dieser strategische Ansatz betont die Positionierung des Unternehmens am Markt und in der Gesellschaft.

Beteiligte Unternehmen müssen externe und interne Themen bestimmen, die strategische Bedeutung haben und sich auf die Fähigkeiten auswirken, die beabsichtigten Ziele zu erreichen. Dazu müssen Informationen eingeholt und überwacht werden.

Der externe Kontext richtet sich auf das Analysieren und Verstehen des Umfeldes des jeweiligen Unternehmens sowie des Marktes in dem agiert wird.

Beispiele für externe Themen sind:

- Image des Unternehmens, Stellung in der Öffentlichkeit
- rechtliche Rahmenbedingungen
- sozioökonomische Bedingungen
- ökologische Bedingungen
- Umgebungsbedingungen (Markt und Wettbewerb).

Der interne Kontext zielt auf das Analysieren und Verstehen der eigenen Organisation ab.

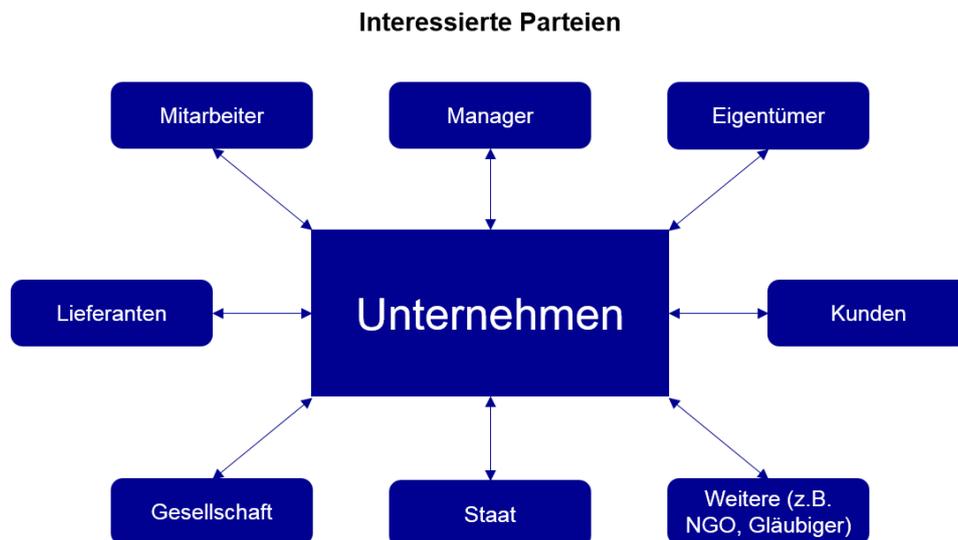
Beispiele für interne Themen sind:

- Infrastruktur
- Stand der Technik sowie Technologie
- Altersstruktur der Belegschaft
- Ausbildungsgrad der Beschäftigten
- Organisationskultur.

Diese zu analysierenden Themen fließen in die Politik, Strategie, Ziele und ggf. Prozessbeschreibungen ein.

3.2 Verstehen der Erfordernisse interessierter Parteien

Die beteiligten Unternehmen müssen im ständigen Dialog mit ihren internen und externen interessierten Parteien stehen, damit sie besser die an sie gestellten Erwartungen und relevanten Erfordernisse ermitteln und bewerten und ihre Prozesse entsprechend ausrichten können.



Jedes beteiligte Unternehmen muss zunächst die Interessensgruppen identifizieren, die für das Unternehmen relevant sind. Danach muss ermittelt werden, welche Erwartungen diese interessierten Parteien haben und wie sich diese auf die Zielerreichung auswirken könnten, um entsprechende Handlungsanweisungen

- Ausdruck unterliegt keinem Änderungsdienst -

für das Managementsystem abzuleiten. Die Erwartungen der Interessensgruppen sind regelmäßig zu überprüfen und zu bewerten. Die Berücksichtigung interner interessierter Parteien prägt sich insbesondere durch die Abstimmung übergreifender Prozessschnittstellen aus.

4. Führung

4.1 Führung und Verpflichtung

Voraussetzung für eine zweckorientierte und nachhaltige Unternehmensführung ist die Kenntnis der einschlägigen rechtlichen und sonstigen Anforderungen sowie eine innerbetriebliche Organisation, die diese Anforderungen im Rahmen der Delegation und Kontrolle erfüllt. Sichtbarer Ausdruck dieser Organisation ist eine durchgängige Aufbau- und Ablauforganisation sowie die Zuordnung von Aufgaben, Kompetenzen, Ressourcen und Verantwortung. Die beteiligten Unternehmen verpflichten sich nicht nur negative Umweltauswirkungen zu verhindern, sondern soweit möglich auch die Umwelt zu schützen. So können z. B. Haftungsansprüche aufgrund von Organisationsverschulden vermieden werden.

4.1.1 Delegation von Unternehmerpflichten

Die Erfüllung der delegierten Aufgaben, die sich aus den Unternehmerpflichten ergeben sind im Unternehmen zu organisieren und zu dokumentieren. Die Delegation beinhaltet die Auswahl geeigneter Beschäftigter, deren Anweisung und Überwachung. Die Delegation geht von der Unternehmensleitung aus, welche die Gesamtverantwortung trägt, und verläuft über die verschiedenen Führungsebenen bis zum ausführenden Beschäftigten. Zu den Aufgaben und Pflichten müssen auch die jeweils notwendigen Kompetenzen (vor allem Rechte, Mittel und Ressourcen) übertragen werden. Aufgaben und Pflichten einerseits sowie Kompetenzen andererseits müssen in einem angemessenen Verhältnis stehen. Der Umfang der Aufgaben sowie die Verantwortlichkeiten und Kompetenzen werden in Richtlinien, Stellenbeschreibungen, Prozess-, Verfahrens- und/oder Arbeitsanweisungen geregelt und dokumentiert.

4.2 Politik und Ziele

Die Politik sowie die Ziele der Managementsysteme orientieren sich an den aktuellen Unternehmenszielen, die im Leitbild der Fraport veröffentlicht sind. Dieses Leitbild gilt für alle Mehrheitsbeteiligungen > 50%. Die daraus individuell abgeleitete Politik und Ziele sind für jedes Managementsystem unter Berücksichtigung des jeweiligen Unternehmenszwecks von jeder Mehrheitsbeteiligung festzulegen. Minderheitsbeteiligungen können das Leitbild übernehmen, können jedoch auch autonom ihre Politik und Ziele festlegen. Diese Politik und Ziele dürfen nicht im Gegensatz zu der Politik und den Zielen des Konzerns stehen. Die Themenfelder aus der Analyse der externen und internen Themen sowie der interessierten Parteien sind dabei zu berücksichtigen. Die Planung der Ziele ist zu dokumentieren. Die Ziele müssen im jeweiligen Unternehmen vermittelt, soweit erforderlich aktualisiert und überwacht werden.

Zu den Zielen der Managementsysteme gehören unter anderem:

- die Transparenz über Soll-Prozesse
- die Verbesserung der Leistungen in den Prozessen

- die Unterstützung bei der Einhaltung rechtlicher und sonstiger Anforderungen
- die eindeutige Klärung von Schnittstellen
- die Auflösung von Widersprüchen und Zielkonflikten (innerhalb der MS)
- die schnellere Anpassung an Kundenanforderungen
- die Reduzierung von Auditaufwänden.

4.3 Rollen und Verantwortlichkeiten

Die Aufgaben der **Leitung** sind im Rahmen der Managementsysteme im Wesentlichen:

- die Festlegung der Politik der einzelnen MS sowie deren Kommunikation und Information an die Mitarbeiter und an extern interessierte Parteien
- die Definition der jährlichen Ziele, Festlegung der Maßnahmen und Überwachung der Zielerreichung unter Berücksichtigung der Chancen und Risiken
- das Bereitstellen adäquater Ressourcen, damit die MS aufrechterhalten und weiterentwickelt werden können
- die Prüfung und Bewertung von Angemessenheit und Wirksamkeit der MS im Zuge der Managementbewertung
- die Ermittlung, Festlegung, Delegation und Kontrolle von Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Kompetenzen und deren Dokumentation
- die Unterstützung des Managementsystem Beauftragten (MSB) durch die Zurverfügungstellung ausreichender, notwendiger Ressourcen.

Jeder Prozess wird von einem Prozessverantwortlichen (PO) geführt. Prozessverantwortung kann sich über mehrere funktionale Verantwortungsbereiche erstrecken. Die Prozessverantwortlichen sind für die Planung und Durchführung eines Gesamt- oder Teilprozesses verantwortlich.

Die Aufgaben der **Prozessverantwortlichen** sind:

- die Herstellung der erforderlichen Transparenz in den verantworteten Prozessen
- die Überwachung der Einhaltung der regulatorischen Anforderungen jeglicher Art
- die Einteilung der Beschäftigten und Bereitstellung der erforderlichen Ressourcen
- die Überwachung des Prozesses sowie Verantwortung für die Weiterleitung von Informationen an vor- und nachgelagerte Prozesse
- die Bewertung der Leistungsfähigkeit des verantworteten Prozesses anhand von Leistungsindikatoren. Die Ergebnisse der Bewertung münden in Maßnahmen zur Prozessverbesserung.

Die Rollen, Aufgaben und Verantwortlichkeiten in den Managementsystemen sind festgelegt. Systemspezifische Abweichungen sind in der entsprechenden Dokumentation geregelt.

- Ausdruck unterliegt keinem Änderungsdienst -

5. Planung

5.1 Maßnahmen zum Umgang mit Chancen und Risiken

Risiken und Chancen zu managen ist eine Entscheidung für eine positive Zukunft und bedeutet, **heute** zu erkennen, was uns **morgen** beeinflussen kann. Ziel ist, die Chancen zu nutzen und die damit einhergehenden Risiken mit geeigneten Maßnahmen im Sinne der Unternehmensziele und -strategie zu steuern.

Das wichtigste Ziel dabei ist die **systematische Verhinderung** von Schadensfällen und die **systematische Nutzung** von Chancen durch das Setzen gezielter Handlungen.

Jedes beteiligte Unternehmen muss seine Chancen und Risiken in den wesentlichen Prozessen identifizieren und geeignete Maßnahmen zur Steuerung definieren. Die Unternehmen, die im internen Kontrollsystem der Fraport AG organisiert sind, können dieses als ein probates Instrument nutzen, um eine frühzeitige Identifikation von wesentlichen Prozessrisiken sowie die Steuerung derselben durch risikoreduzierende Maßnahmen/Kontrollen zu ermöglichen und so die risikoadäquate Erreichung der gesetzten Unternehmensziele sichern. Dies entbindet nicht von einer Betrachtung und Bewertung der Chancen in den hierfür wesentlichen Prozessen.

Chancen und Risiken können sein:

Chancen	Risiken
<p>Kostenreduktion</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kostentransparenz • Personalkostenreduktion 	<p>Kostensteigerungen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Insbesondere auf Ebene der Transaktionskosten
<p>Leistungs- und Qualitätsoptimierungen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Flexibilitätssteigerung • Effizienzsteigerung • Erschließung von neuem Know-How durch Kompetenz des Serviceanbieters 	<p>Leistungs- und Qualitätsdefizite</p> <ul style="list-style-type: none"> • Einbuße durch Standardisierung • Mangelhafte Kommunikation
<p>Konzentration auf das Kerngeschäft</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fokus auf die Kernkompetenzen • Entlastung des Managements 	<p>Abhängigkeitseffekte</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bindung an Serviceanbieter • Know-How Verlust • Sicherheitsbedenken

- Ausdruck unterliegt keinem Änderungsdienst -

Hinsichtlich der Umwelt können zusätzlich folgende Chancen und Risiken gegeben sein:

Chancen	Risiken
<p>Umweltauswirkungen</p> <ul style="list-style-type: none"> Innovativer Ausbau der Fahrzeugflotte (E-Mobilität) 	<p>Umweltauswirkungen</p> <ul style="list-style-type: none"> Verschärfung der Emissionsgrenzwerte (Luft)
<p>Umweltaspekte</p> <ul style="list-style-type: none"> Lärmreduzierung kann zu größerer Akzeptanz des Unternehmens führen 	<p>Umweltaspekte</p> <ul style="list-style-type: none"> Beschwerden über Lärm
<p>Bindende Verpflichtungen</p> <ul style="list-style-type: none"> Rufverbesserung durch Übererfüllung 	<p>Bindende Verpflichtungen</p> <ul style="list-style-type: none"> Rufschädigung bei Nichteinhaltung

5.2 Ziele und Planung zu deren Erreichung

Jedes beteiligte Unternehmen muss für die wesentlichen Prozesse Ziele festlegen. Diese müssen im Einklang mit dem Unternehmensleitbild und der Politik stehen und für die Kundenzufriedenheit relevant sein. Sie werden im Unternehmen bekannt gemacht, damit jeder seinen Beitrag zur Zielerreichung leisten kann.

Ebenso müssen die Ziele regelmäßig aktualisiert und überwacht werden, aber auch messbar sein.

Wesentliche Bestandteile der Planung sind:

- was getan wird
- welche Ressourcen erforderlich sind
- wer verantwortlich ist
- wann das Ziel abgeschlossen wird und
- wie die Ergebnisse bewertet werden.

5.3 Planung von Änderungen

Jedes beteiligte Unternehmen muss bei Änderungen in den Prozessen prüfen, welchen Zweck die Änderungen haben und welche Konsequenzen sich ergeben können (Chancen & Risiken), welche Ressourcen benötigt werden und welche Verantwortlichkeiten und Befugnisse geregelt werden müssen.

Auslöser für Änderungen können z.B. Gesetzesänderungen, Kundenbeschwerden, Dienstleistungsfehler, Ergebnisse von Mitarbeiter- und Kundenbefragungen, Innovationen oder Auditergebnisse sein.

5.4 Bindende Verpflichtungen

Die beteiligten Unternehmen müssen bei der Festlegung von Zielen und Maßnahmen stets auch ihre bindenden Verpflichtungen berücksichtigen. Diese können z.B. aus Verträgen, gesetzlichen Auflagen, behördlichen Bescheiden oder anderen Verpflichtungen entstehen.

6. Unterstützung

6.1 Ressourcen

Die erforderlichen Ressourcen müssen durch die beteiligten Unternehmen geplant und bereitgestellt werden. Die Auswahl neuer Mitarbeiter muss anhand beschriebener Anforderungen erfolgen und deren Einarbeitung muss sichergestellt werden.

6.1.1 Wissen der Organisation

Jedes beteiligte Unternehmen muss das Wissen bestimmen, das benötigt wird, um seine Prozesse durchzuführen und um die Konformität seiner Produkte und Dienstleistungen zu erreichen. Dieses Wissen muss aufrechterhalten und in ausreichendem Umfang verfügbar gemacht werden. Um sich ändernde Erfordernisse und Trends zu berücksichtigen, muss jedes beteiligte Unternehmen sein momentanes Wissen betrachten und bestimmen, auf welche Weise eventuell notwendiges Zusatzwissen erlangt oder wie darauf zugegriffen werden kann.

Wissen der Organisation findet sich zum Beispiel in:

- Normen, Richtlinien, Gesetzen
- Wissen über Markt und Wettbewerb
- Prozesswissen
- Produkt-/Leistungswissen
- Wissen aus dem Feedbackmanagement.

6.2 Kompetenz

Jedes beteiligte Unternehmen muss für alle wesentlichen Prozesse die Personen auswählen, die eine entsprechende Eignung (Ausbildung, Erfahrung usw.) besitzen, damit sie in der Lage sind, die jeweilige Tätigkeit auszuüben. Wo notwendig muss die nötige Kompetenz durch geeignete Maßnahmen (Schulung etc.) erlangt werden.

6.3 Bewusstsein

Jedes beteiligte Unternehmen muss sicherstellen, dass alle Mitarbeiter und andere im Unternehmen arbeitende Personen, die unter der Aufsicht des jeweiligen Unternehmens arbeiten, über folgende Themen informiert sind:

- Politik
- Ziele
- eigener Beitrag zur Wirksamkeit des Managementsystems, inklusive der Vorteile einer verbesserten Leistung
- Die Folgen einer Nichterfüllung von Anforderungen des Managementsystems und der bindenden Verpflichtungen.

6.4 Kommunikation

Jedes beteiligte Unternehmen muss die interne und die externe Kommunikation mit Bezug auf das jeweilige Managementsystem bestimmen und dabei festlegen:

- worüber kommuniziert wird
- wann kommuniziert wird
- mit wem kommuniziert wird

- wie kommuniziert wird
- wer kommuniziert.

6.5 Dokumentierte Informationen

Dokumentierte Informationen bzw. Nachweise sind Informationen, die von den Unternehmen nach einem bestimmten Verfahren aufrechterhalten werden müssen, um die Aktualität und Gültigkeit sicherzustellen. Sie können in jeglichem Format oder Medium vorliegen sowie aus jeglicher Quelle stammen. Ein wesentliches Prinzip eines systematischen Managements ist die Nachvollziehbarkeit von Vorgaben und Handlungen. Die entsprechenden Informationen bzw. Nachweise und Aufzeichnungen dienen:

- der Messung des jeweiligen Ablaufs
- der Darstellung der Wechselwirkungen in den jeweiligen Unternehmensprozessen
- der Beurteilung von Leistungsfähigkeit, Wirksamkeit und Potenzialen des jeweiligen Ablaufs
- im Bedarfsfall dem Nachweis über eine angemessene Betriebsorganisation oder über die Einhaltung rechtlicher und sonstiger Anforderungen an den jeweiligen Ablauf.

Eine Managementsystemdokumentation umfasst folgende Elemente:

- Prozesslandkarten (PLK)
- Prozessanweisungen (MSPA)
- Arbeitsanweisungen (MSA)
- Verfahrensanweisungen (MSV) (gilt nur für das Umweltmanagementsystem des EMAS Verbundes)
- Prüfanweisungen (MSP)
- Formblätter (MSF)
- Zugehörige Unterlagen/Anlagen (MSU)

Detaillierte Vorgaben zur Erstellung einer vollständigen Managementsystemdokumentation finden sich in der Anlage „Vorgaben für dokumentierte Informationen“. Die aufgeführten Beschreibungen sind durch die Unternehmen im Anwendungsbereich der KRL F8.0 auf ihre jeweilige Unternehmenssituation anzupassen und zu konkretisieren.

Auf jeder dokumentierten Information eines Managementsystems müssen die Gültigkeit und der Herausgeber klar ersichtlich sein.

6.5.1 Managementsystem Dokumentation (MSD)

Die MSD beschreibt die Politik, die Ziele und die Rahmenbedingungen für das Managementsystem des jeweiligen Unternehmens. Ergänzend zu den in KRL F8.0 getroffenen grundsätzlichen Festlegungen muss jedes Unternehmen den jeweiligen Anwendungsbereich des Managementsystems und die erforderlichen Prozesse festlegen. Die Festlegungen dürfen nicht im Widerspruch zur KRL F8.0 stehen. Konkretisierende Regelungen für die Themen Arbeits- und Umweltschutz sind in der entsprechenden Dokumentation festzulegen.

Für die systematische Nummerierung der einzelnen MSD gilt folgender Zahlenschlüssel:

- KRL F8.0 Regelungen zu Managementsystemen
- MSD Fraport AG D8.1 bis D8.19
- MSD der deutschen und europäischen beteiligten Unternehmen 8.20 bis 8.59
- MSD der außereuropäischen Verbundunternehmen 8.60 bis 8.79.

Die Informationen weiterer Systeme in einem Unternehmen werden auf den einzelnen Ebenen mit dem Zusatz (A) für Arbeitsschutz und (U) für Umweltschutz kenntlich gemacht.

Die zu dokumentierenden Informationen innerhalb des Zertifizierungsverbundes sind wie folgt aufgebaut:

Ebene	Inhalt	
Zertifizierungsverbund	Managementsystem Grundsätze von Verbundweiter Bedeutung; verbundweite verbindliche Vorgaben	KRL F8.0
Verbundunternehmen	Unternehmensspezifische, prozessübergreifende Vorgaben	MSD D8.1 - MSD 8.59
	Abbildung der Kern-, Führungs- und Unterstützungsprozesse	Prozesslandkarten (PLK)
	Beschreibung einzelner Prozesse (beinhalten organisatorisches und technisches Know-how des jeweiligen Unternehmens)	Prozess-/Verfahrensanweisungen* (MSPA/MSV) Arbeitsanweisungen (MSA)
	Interne Unterlagen, Richtlinien und Unterlagen Dritter, die zur Erfüllung von Prozessanforderungen notwendig sind	Prüfanweisungen (MSP) Formblätter (MSF) Zugehörige Unterlagen und Anlagen (MSU)

* MSPA können mehrere Prozessebenen beinhalten/MSV gelten gem. ISO 14001 nur im EMAS Verbund

6.5.2 Lenkung der dokumentierten Informationen

Die Lenkung der dokumentierten Informationen ist in einer für alle Unternehmen, die die Regelungen der KRL F8.0 anerkannt haben, gültigen MSPA geregelt. MSD, MSPA, MSV, MSA, MSP, MSF und gegebenenfalls auch MSU müssen im Sinne der zugrunde gelegten Normen gelenkt werden. Dies bedeutet, dass diese Informationen entsprechend eines bestimmten Verfahrens erstellt oder geändert, geprüft und freigegeben werden müssen, um Verbindlichkeit zu erlangen.

- Ausdruck unterliegt keinem Änderungsdienst -

Die dokumentierten Informationen haben eine Ordnungsnummer. Die Systeme Arbeitsschutz (A) und Umweltschutz (U) werden mittels Großbuchstabens an der Dokumentationsnummer kenntlich gemacht. Dokumente einer unteren Ebene dürfen nicht im Widerspruch zu den Vorgabedokumenten einer höheren Ebene stehen.

F8. x. y. z

laufende Nummer der Dokumentation laut Auflistung	
Art der Dokumentation	
1	Prozessanweisung/Verfahrensanweisung
2	Arbeitsanweisung
3	Prüfanweisung
4	Formblatt
5	Zugehörige Umterlagen/Anlagen
Dokumentationsnummer (wird durch MSB des Verbundes vergeben)	
0	Verbunddokumentation
1 - 19	Fraport AG
20 - 59	deutsche und europäische Verbundunternehmen
60 - 79	außereuropäische Verbundunternehmen
Ordnungsnummer im Richtlinienwesen des Konzerns	
F	Konzernrichtlinie
B	Richtlinie Fraport AG
D	Regelwerke auf Bereichsebene Fraport AG

Erläuterung der Nomenklatur

Abweichungen von den hier festgelegten Ordnungskriterien müssen im Handbuch des jeweiligen Unternehmens beschrieben werden.

6.5.3 Freigabe der dokumentierten Informationen

Vor der Herausgabe eines Dokuments ist dieses inhaltlich durch dazu befähigte Personen zu prüfen und **vom PO freizugeben**.

6.5.4 Änderung der dokumentierten Information

Die Änderung eines Dokuments erfolgt nur über den **PO**. Änderungen sollten kenntlich gemacht werden. Um sicherzustellen, dass nur gültige Dokumente im Umlauf sind, müssen der Herausgeber und das Datum, ab dem das Dokument gültig wird, sowie - wo notwendig - der Änderungsstand festgehalten werden.

Für die im Internet/Intranet veröffentlichten Dokumente mit übergreifendem Charakter des Qualitätsmanagementsystems (QMS) stellt der MSB des Verbundes die Aktualität sicher.

Dokumentierte Informationen tragen entscheidend dazu bei, die Wirksamkeit der im Managementsystem beschriebenen Prozesse nachzuweisen. Aus den dokumentierten Informationen¹ werden eventuell erforderliche Maßnahmen zur kontinuierlichen Verbesserung des Managementsystems abgeleitet.

¹ Wenn durch Gesetze oder sonstige Vorgaben keine Aufbewahrungsfristen vorgeschrieben sind, so muss der PO für die jeweilige dokumentierte Information eine angemessene Aufbewahrungsfrist festlegen.

7. Betrieb

7.1 Betriebliche Planung und Steuerung

Jedes beteiligte Unternehmen muss sicherstellen, dass die Prozesse wie geplant durchgeführt werden und die Konformität der Produkte/Dienstleistungen nachgewiesen werden kann. Bei externen Prozessen, also den Prozessen, die zwar außerhalb des Hauses vergeben sind, aber für deren Ergebnis das Unternehmen verantwortlich ist, müssen Steuerungsprozesse beschrieben sein. Des Weiteren sind eindeutige Eingangs- und Ausgangsparameter festzulegen. Diese müssen an die Lieferanten kommuniziert und kontinuierlich überwacht werden.

Kriterien können unter anderem sein:

- Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen
- Annahmekriterien von Produkten und Dienstleistungen
- notwendige Ressourcen
- Steuerung der Prozesse
- notwendige Dokumentation.

Ebenso sind die jeweiligen rechtlichen, normativen und sonstigen Anforderungen in Bezug auf Qualitäts-, Umwelt- und Arbeitsschutzmanagementsysteme zu ermitteln.

7.2 Bestimmung von Anforderungen an Dienstleistungen und Produkte (nur DIN EN ISO 9001)

Um die Anforderungen der Kunden und des Umfeldes erfüllen zu können, ist es notwendig, die Anforderungen an die Produkte/Dienstleistungen zu ermitteln. Hierzu zählen neben rechtlichen und normativen Anforderungen auch solche aus sonstigen internen und externen Vorgaben.

7.3 Entwicklung von Dienstleistungen und Produkten (nur DIN EN ISO 9001)

In Auslegung der Norm definiert der Zertifizierungsverbund das Thema Entwicklung wie folgt:

Unter Entwicklung verstehen wir einen Gesamtprozess in einem Verbundunternehmen, wodurch ein neues Produkt oder Dienstleistung von der Idee bis zur Marktreife entstehen soll und welches danach produziert oder als neue Dienstleistung angeboten werden soll. Dies kann entweder aus eigenem Antrieb oder auf Basis eines Kundenauftrages erfolgen.

Des Weiteren zählt hierzu auch die Aufnahme eines neuen Tätigkeitsfeldes bzw. Kompetenzfeldes im jeweiligen Unternehmen, das mit der Entwicklung eines neuen Produktes oder einer neuen Dienstleistung einhergeht und dieses bzw. diese nicht von untergeordneter finanzieller Bedeutung für das Unternehmen ist. Jedes beteiligte Unternehmen, das für sich die Entwicklung von Dienstleistungen oder Produkten identifiziert hat, muss die jeweiligen Vorgaben der Normen in Bezug auf die Eingaben für die Entwicklungsphasen dokumentieren.

7.4 Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen (nur DIN EN ISO 9001)

Jedes beteiligte Unternehmen muss sicherstellen, dass Beschaffungsangaben bezüglich der Beschaffungsprozesse vorliegen. Zur Bewertung externer Anbieter

sind entsprechende Kriterien (z.B. zur Beurteilung, Auswahl, Leistungsüberwachung und Neubeurteilung) festzulegen.

7.5 Freigabe von Dienstleistungen (nur DIN EN ISO 9001)

Jedes beteiligte Unternehmen muss seine Dienstleistungen verifizieren, bevor diese freigegeben werden.

7.6 Steuerung nichtkonformer Ergebnisse (nur DIN EN ISO 9001)

Ergebnisse, die nicht den Anforderungen entsprechen, müssen gekennzeichnet und gesteuert werden, um den unbeabsichtigten Gebrauch oder ihre Auslieferung zu vermeiden. Nachweise (Dokumentierte Informationen) sind erforderlich für:

- die Beschreibung der Nichtkonformitäten
- die eingeleiteten Maßnahmen
- die getroffenen Sonderfreigaben
- die Nennung des Entscheidungsträgers über die getroffenen Maßnahmen.

7.7 Notfallvorsorge und Gefahrenabwehr (nur DIN EN ISO 14001 und DIN ISO 45001)

Um bei Notfällen und Gefahren angemessen reagieren zu können und Schäden zu verhindern oder zu minimieren, hat das beteiligte Unternehmen entsprechende Verfahren festzulegen. Hierzu sind die notwendigen Pläne zu erstellen und das notwendige Personal zu schulen. Regelmäßige Übungen helfen bei der ständigen Verbesserung der Verfahren.

8. Bewertung der Leistung

8.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung

Damit Prozesse und Vorgänge kontrolliert ablaufen und erforderlichenfalls gezielt verbessert werden können, ist es notwendig, sie zu planen, zu überwachen und die Prozessleistung zu messen.

Mittel der Planung, Überwachung und Messung sind²:

- Interne Audits
- Externe Audits
- Lieferantenaudits
- Überwachung durch Behörden
- Überwachungs- und Instandhaltungspläne
- Kontrolle und Kalibrierung von Prüfmitteln
- Kennzahlensysteme
- Betriebsbegehungen
- Beschäftigtenbefragungen
- Kundenbefragungen
- Prozesskontrollen
- Leistungsindikatoren.

² Diese Aufzählung stellt eine Auswahl von Tools und Methoden dar. Diese können unternehmensspezifisch ausgeweitet werden.

Die Prozesse formen die Wertschöpfungskette, in welcher die Herstellung von Gütern oder die Erbringung einer Dienstleistung erfolgt. Zur Überwachung der Leistungsfähigkeit eines wesentlichen Prozesses sollten Leistungsindikatoren definiert werden.

8.2 Interne Audits

Interne Audits sind ein Instrument zur Eigenüberwachung. Sie werden von ausgebildeten Auditoren durchgeführt. Dabei wird stichprobenartig geprüft, ob die für den jeweiligen Prozess einschlägigen rechtlichen und sonstigen Anforderungen, sowie die internen Regelungen des Managements bekannt sind und wie sie umgesetzt werden. Die Prozessabläufe werden bezüglich ihrer Effektivität und Effizienz hinterfragt.

Als Grundlage für die internen Audits dienen die dem Managementsystem zu Grunde liegenden internationalen Normen sowie die einschlägigen Rechtsvorschriften (beispielsweise Gesetze und untergesetzliche Regelwerke sowie diesbezügliche behördliche Entscheidungen), die jeweiligen MSD, MSPA, MSV, MSA, MSP und MSU, zum Beispiel Verträge mit Kunden, Service-Level-Agreements, Betriebs- oder Arbeitsanweisungen.

Die Vorgehensweise bei internen Audits ist in einer eigenen MSPA geregelt. Die intern eingesetzten Auditoren sind gemäß DIN EN ISO 19011 unabhängig.

Die Audits werden gemäß der DIN EN ISO 19011 geplant, durchgeführt und in einem Management Audit Programm (MAP) bewertet und dokumentiert.

8.3 Managementbewertung

Die Geschäftsführung des Unternehmens muss das Managementsystem in geplanten Abständen bewerten, um sicherzustellen, dass dessen Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit sowie dessen Angleichung an die strategische Ausrichtung des Unternehmens fortdauernd gegeben ist. Die Managementbewertung muss Möglichkeiten für Verbesserungen ebenso enthalten wie Änderungsbedarfe am Managementsystem einschließlich der Politik und der Ziele. Die Anforderungen und Eingaben für die Managementbewertung sind in einer MSU festgelegt.

Zu einer vollständigen Managementbewertung gehört neben der Darlegung der Veränderungen innerhalb des Managementsystems über den betrachteten Zeitraum auch eine Feststellung von Ergebnissen aus der Bewertung dieser Veränderungen durch die Unternehmensleitung.

Weiterführende Aspekte zur Erstellung einer Managementbewertung sind in Abhängigkeit zum Managementsystem (Qualität, Arbeitsschutz, Umweltschutz) in entsprechenden Vorgaben festgehalten.

Um die Regelmäßigkeit der Managementbewertung sicherzustellen, muss diese Bewertung mindestens einmal jährlich vorgenommen werden.

- Ausdruck unterliegt keinem Änderungsdienst -

9. Verbesserung

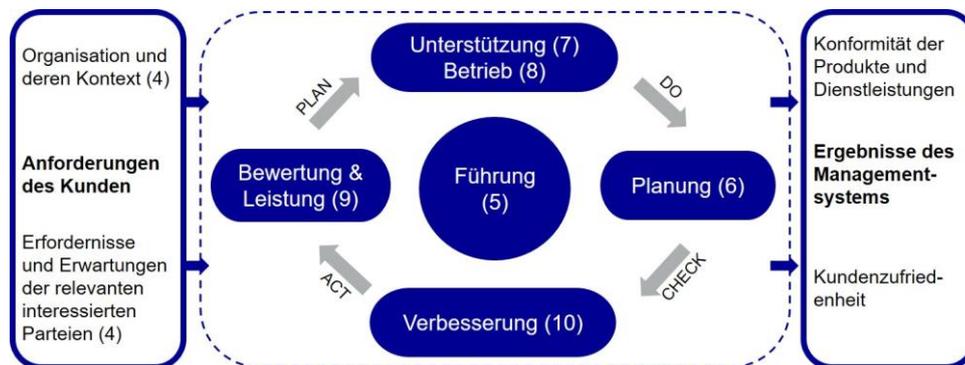
9.1 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen

Aus den Ergebnissen der Überwachung und Messung sowie der internen und externen Audits leiten sich Maßnahmen ab. Für die Umsetzung dieser Maßnahmen sind die **PO** zuständig. Die Ergebnisprüfung findet vor dem Hintergrund der Politik, der vereinbarten Ziele und Maßnahmen unter der Einbeziehung der interessierten Parteien und Berücksichtigung der internen sowie externen Themen statt. Die einzelnen Schritte im Regelkreis sowie die Ergebnisse der Prüfungen und die daraus gezogenen Schlussfolgerungen sind nachvollziehbar zu dokumentieren und zu archivieren.

9.2 Fortlaufende Verbesserung

Das Festlegen von Zielen und Finden von Verbesserungsmöglichkeiten in einem Managementsystem ist eine ständig wiederkehrende Aufgabe. Das Heranziehen von Auditergebnissen, Ergebnissen von Kundenbefragungen, Managementbewertungen und das Berücksichtigen der Chancen und Risiken für das Unternehmen sind hier die Grundlage für die fortlaufende Verbesserung.

Der Ablauf der ständigen Verbesserung folgt dem Regelkreis im Managementsystem.



- Ausdruck unterliegt keinem Änderungsdienst -

10. Begriffe

DIN	Deutsches Institut für Normung e.V.
EMAS	Eco Management and Audit Scheme
EN	Europäische Norm
ISO	International Standard Organization
KRL	Konzernrichtlinie
MAP	Management Auditprogramm
MSA	Arbeitsanweisung
MSB	Managementsystembeauftragter
MSD	Managementsystem Dokumentation
MSH	Managementsystemhandbuch
MSF	Formblatt
MSP	Prüfanweisung
MSPA	Prozessanweisung
MSU	Zugehörige Unterlagen/Anlagen
MSV	Verfahrensanweisung
PO	Prozessverantwortlicher
QMS	Qualitätsmanagementsystem
UMS	Umweltmanagementsystem

11. Weitere zugehörige Regelwerke

Gemäß Abschnitt 2.1 der KRL F8.0 Regelungen zu Managementsystemen sind die nachfolgend aufgeführten Regelwerke, entsprechend ihrem Regelungsinhalt und Gültigkeitsbereiches für die jeweiligen Beteiligten verpflichtende Vorgaben. Sie dürfen nicht im Widerspruch zu den Vorgaben KRL F8.0 Regelungen zu Managementsystemen stehen.

- Regeln zum QMS-Zertifizierungsverbund
- Regeln zum EMAS-Validierungsverbund
- Regeln zum Arbeitsschutzmanagement

12. Zertifizierungsverbund gemäß DIN EN ISO 9001

Mit seinem Beitritt erkennt das Unternehmen die Regularien der vorliegenden Managementsystemdokumentation nebst aller Anlagen an.

12.1 Aufnahme in den Zertifizierungsverbund

Die Aufnahme in den Zertifizierungsverbund ist in einer MSPA geregelt.

12.2 Ausscheiden aus dem Zertifizierungsverbund

Jedes beteiligte Unternehmen kann auf eigenen Wunsch den Zertifizierungsverbund jeder Zeit verlassen. Dies bedarf der Schriftform.

- Ausdruck unterliegt keinem Änderungsdienst -

Ein beteiligtes Unternehmen, das die im Zertifizierungsverbund geltenden Regeln nicht beachtet und somit das Verbundzertifikat gefährdet, kann durch den MSB des Verbundes aus dem Zertifizierungsverbund ausgeschlossen werden. Dies bedarf der Schriftform.

Unternehmen, die nicht mehr Bestandteil des Konzerns sind, scheiden automatisch mit Beendigung der Konzernzugehörigkeit aus dem Zertifizierungsverbund aus. Es sei denn, das ausscheidende Unternehmen erklärt schriftlich seine weitere Zugehörigkeit zum Verbund. Die sich aus dieser Erklärung ergebenden Rechte und Pflichten werden in einem Vertrag zwischen der Fraport AG und dem jeweiligen Unternehmen festgehalten. Die Regelungen der MSU F8.0.5.8 verlieren in diesem Fall ihre Gültigkeit für das nicht dem Konzern angehörende Unternehmen.

13. Anlagen

- F8.0 Prozessanweisungen
- F8.0 Formblätter
- F8.0 Zugehörige Unterlagen/Anlagen

- Ausdruck unterliegt keinem Änderungsdienst -