

Nektarios Bakakis

**Qualitäts- und Umwelt-
managementsystem für den
Schwer- und Großraumverkehr**

HLuHB Darmstadt



14182993

INHALTSVERZEICHNIS

1 Einleitung	1
2 Zielsetzung und Vorgehensweise	5
3 Das Qualitäts- und Umweltmanagement als Führungsmodell	7
3.1 Einbindung des Qualitätsmanagements in das Unternehmensmanagement.....	10
3.1.1 Das Qualitätsmanagementsystem unter dem Ansatz der Normung.....	12
3.1.2 Aufbau und Zertifizierung eines Qualitätsmanagementsystems	14
3.2 Einbindung des Umweltmanagements in das Unternehmensmanagement.....	19
3.2.1 Umweltmanagementsystem unter dem Ansatz der Gesetzgebung/Normung.....	21
3.2.2 Aufbau und Zertifizierung eines Umweltmanagementsystems nach der EU- Öko-Audit-Verordnung.....	24
3.2.3 Aufbau und Zertifizierung eines Umweltmanagementsystems nach der DIN EN ISO 14001	27
4 Der Schwer- und Großraumverkehr(SGV) als integraler Bestandteil der Verkehrslogistik	31
4.1 Einordnung der Verkehrslogistik in das Gesamtsystem der Unternehmenslogistik.....	34
4.1.1 Darstellung der Transportkette	36
4.1.2 Verkehrstechnik.....	37
4.2 Derzeitiger Stand des Schwer- und Großraumverkehrs.....	39
4.2.1 Rahmenbedingungen des Straßenverkehrsrechts für den SGV	42
4.2.2 Darstellung der Verkehrsmittel im SGV	48
4.2.2.1 Sattelzugmaschinen.....	50
4.2.2.2 Sattelanhänger	53
4.2.2.3 Fahrzeugkrane	58
4.2.3 Darstellung des Informationsflusses.....	61
4.2.3.1 Anforderungen an den Informationsfluß im SGV.....	61
4.2.3.2 Informationsflußanalyse im SGV.....	62
5 Anforderungen an ein prozeßorientiertes Qualitäts- und Umweltmanagementsystem	67
5.1 Managementsystem-Anforderungen	68
5.2 Gesetzliche Anforderungen	69
5.3 Gesellschaftspolitische Anforderungen	70
5.4 Kundenanforderungen.....	70
5.5 Interne Anforderungen	71

6 Entwicklung eines Modells für den Aufbau eines prozeßorientierten Qualitäts- und Umweltmanagementsystems am Beispiel des SGV	73
6.1 Aufbau der prozeßorientierten Systemstruktur und Definition der Prozeßbausteine	73
6.2 Modellentwicklung durch Kombination des Qualitäts- und Umweltmanagementsystems	76
6.2.1 Übertragung der DIN EN ISO 9000 ff. auf den Schwer- und Großraumverkehr	77
6.2.2 Übertragung und Gegenüberstellung der DIN EN ISO 14001 und EU-Öko-Audit-Verordnung auf den SGV	79
6.2.3 Kombination der Regelwerke für das Qualitäts- und Umweltmanagementsystem auf der Grundlage der prozeßorientierten Systemstruktur	83
6.3 Ausarbeitung der systemregulativen Forderungen	83
6.4 Interpretation der Regelwerke für die SGV-Prozeßbausteine	94
6.4.1 Vertrieb	94
6.4.2 Dienstleistungsplanung	97
6.4.3 Entwicklung und Konstruktion	103
6.4.4 Beschaffung	103
6.4.5 Wareneingang	109
6.4.6 Dienstleistungserbringung	110
6.4.7 Dienstleistungsnachbearbeitung	114
6.5 Ausarbeitung der prozeßkettenübergreifenden Systemaufgaben	110
6.5.1 Geschäftsleitung	110
6.5.2 Marketing und Service	121
6.5.3 Werkstatt und Technik	122
7 Verifizierung des entwickelten Modells	12
7.1 Dienstleistungsplanung - Durchführung einer Besichtigungen	12
7.2 Werkstatt und Technik - Erfassung anfallender Abfälle	13
8 Zusammenfassung und Ausblick	13
9 Verzeichnisse	13
9.1 Abbildungsverzeichnis	13
9.2 Tabellenverzeichnis	13
9.3 Literaturverzeichnis	13
10 Anhang	14