

**Inhaber / Banken/  
Versicherer**

- EDV Datensicherheit & -schutz (u.a. DSGVO, BDSG) sowie Verschwiegenheit wird in allen Unternehmensbereichen unter Einbindung aller Mitarbeiter sichergestellt.
- Fortlaufende Verbesserung des Management-Systems und der Umweltleistung.
- Korruption weder dulden noch unterstützen.

**Kunden**

- Kundenanforderungen mit Engagement und in höchster Güte erfüllen.
- Hohe Zuverlässigkeit und Liefertermintreue.
- Intensive Beratung und kurze Kommunikationswege.
- Partner bei der Ausarbeitung einer integrierten, homogenen Problemlösung.

**Behörden / Gesetzgebung**

- Einhaltung aller rechtlichen Anforderungen sowie den daraus resultierenden Verpflichtungen für das Unternehmen (z.B. Compliance).
- Regelmäßige Bewertung der gesetzlichen und behördlichen Anforderungen in Bezug auf das Unternehmen bzw. die Dienstleistung.

**Mitarbeitende**

- Achtung der Menschenrechte und Ausschluss jeder Art von Diskriminierung.
- Einhaltung aller rechtlichen Anforderungen sowie den resultierenden Verpflichtungen zum Arbeitsschutz.
- Prävention, Verhütung von Unfällen, Berufskrankheiten u. arbeitsbedingten Gesundheitsgefahren.
- Laufende Aus- u. Weiterbildung.
- Konsultation u. Beteiligung der Mitarbeiter zur Verbesserung des SGA-Prozesses.

**Lieferanten/Dienstleister**

- Partnerschaftliche und nachhaltige Zusammenarbeit mit allen Lieferanten und Dienstleistern.
- Bewertung der Lieferanten und gemeinsame Lieferantenentwicklung.
- Laufende Überwachung der Lieferantenqualifikationen.
- Gefährdungen von Lieferanten und Besuchern auf dem Firmengelände vermeiden.

**Umfeld/Arbeitsschutz /  
Umwelt**

- Einhaltung aller rechtlichen Anforderungen sowie den daraus resultierenden Verpflichtungen zum Ressourcen-, Umwelt- & Arbeitsschutz.
- Gefährdungen von Dritten, Sachgütern & der Umwelt vermeiden.
- Auswirkungen auf die Umwelt prüfen, überwachen & beurteilen sowie vermeiden, vermindern oder minimieren (KVP).

Leverkusen, 01.08.2022

  
Geschäftsführung

## Instandhaltungs- und Qualitätspolitik der tracking-rail GmbH

Als technischer Dienstleister und Fahrzeugspezialist für öffentliche Verkehrsmittel, insbesondere Bussen und Schienenfahrzeuge, ist die Umsetzung der uns übertragenen Aufgaben auf hohem Sicherheits- und Qualitätsniveau für das eigene Unternehmen und unsere Kunden eine Selbstverständlichkeit.

### Unser Credo

Sicherheit und Qualität unserer (Instandhaltungs-)Dienstleistungen und die Gesundheit bei der Arbeit sind uns das höchste Gut. Sie umfassen alle Bereiche unseres Unternehmens und unserer Dienstleistungen. Mit einem gelebten integrierten Managementsystem (IMS), das auf den Grundlagen der Regelwerke ISO 9001, ISO 45001, der Durchführungsverordnung (EU) 2019/779, der Sustainable Development Goals (SDGs)) sowie einem eigenen Verhaltenskodex als Fundament unseres Compliance-Systems beruht, stellen wir uns den Anforderungen des Marktes.

### Unternehmensziele

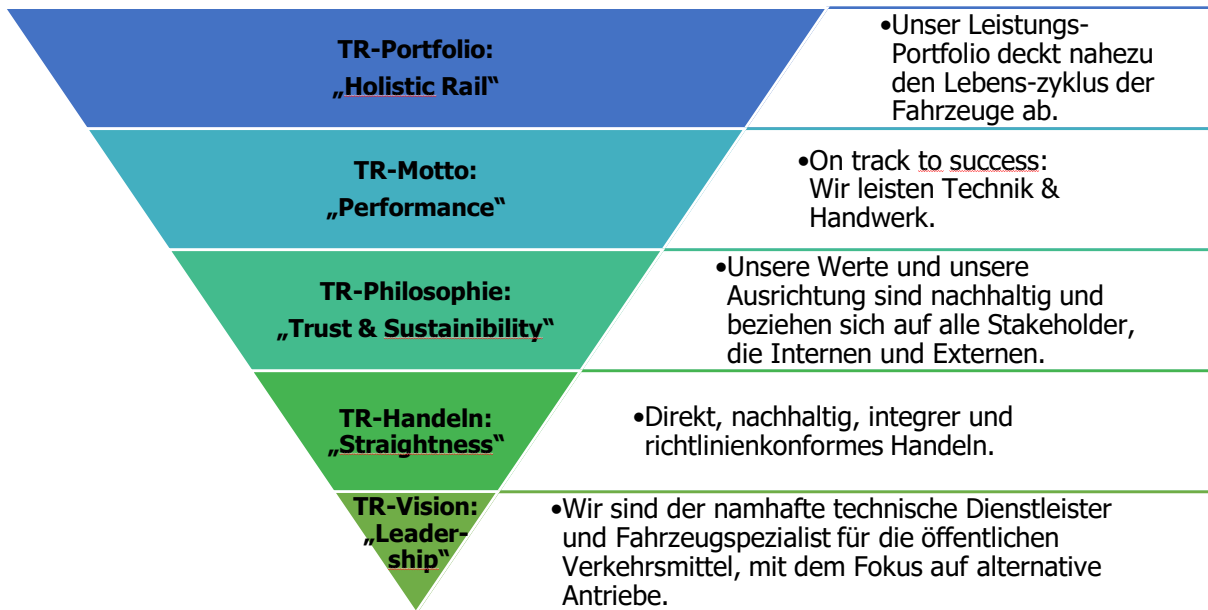
Im Rahmen unserer Vision sind wir der namhafte technische Dienstleister und Fahrzeugspezialist für öffentliche Verkehrsmittel, mit dem Fokus auf alternative Antriebe. Alle Bereiche beziehen sich auf die pflichtgemäße Instandhaltung von Fahrzeugen.

Diese Rolle erfüllen wir vollumfänglich auf dem Gebiet der Instandhaltungsfunktion in den Bereichen bzw. über unsere Marken:

- mobile TRain maintenance (40211)
- TRain experts (40011)
- cenTRral workshop rail (40411)
- TRain expertise & assessment (40611)
- TRaining center rail (40511)



## Identität



## Lebendige Werte der tracking-rail GmbH

Unser unternehmerisches Handeln orientiert und richtet sich nach unserem Verhaltenskodex („Code of Conduct“) als Fundament unserer gesamten Unternehmensphilosophie.

Unsere Werte und unsere Ausrichtung ist langfristig und bezieht sich auf alle Stakeholder, die Internen und Externen:

Kompetent:	Wir stehen für Excellence und die perfekte, wirtschaftliche und sichere Ausführung unserer Aufträge
Vielfältig:	Wir bieten ein breites Dienstleistungsportfolio für unsere Kunden und unterschiedliche Weiterentwicklungsmöglichkeiten für unsere Mitarbeitenden
Souverän:	Wir sind uns unserer gesellschaftlichen Verantwortung als mittelständisches Unternehmen, Arbeitgeber und führender technischer Dienstleister bewusst
Nachhaltig:	Wir vertreten und fördern entsprechend der Sustainable Development Goals (SDGs) die Verbreitung einer Kultur der Nachhaltigkeit
Mutig:	Wir gehen auch neue Wege, um unsere Werte und Philosophie nachhaltig zu sichern und zu entwickeln
Partnerschaftlich:	Wir sind vertrauter Partner und zuverlässiger Ansprechpartner für alle Stakeholder
Verbindlich:	Wir handeln in jeder Hinsicht integer, normen- und richtlinienkonform

 <b>DK10-02</b> <b>Dokument</b> <b>Instandhaltungspolitik</b>	Managementsystem tracking-rail GmbH	
	Revision	V0.4
	Datum	24.01.2024
		Seite 3 von 4

Unsere Unternehmenspolitik unterstreicht das ständige Bestreben nach Zukunftssicherung und Ausbau unseres Marktanteils mit dem Ziel, unsere Leistungen konsequent an den Ansprüchen der Kunden sowie an den Anforderungen unserer weiteren interessierten Parteien zu orientieren.

### **Instandhaltungs- und Qualitätspolitik**

Wir haben die Kundenwünsche im Visier. Eine hohe Kundenzufriedenheit ist uns wichtig. Diese ermitteln wir einmal jährlich in engem Kontakt mit unseren Kunden (Net Promoter Score) und arbeiten an einer kontinuierlichen Verbesserung unserer Prozesse und Leistungen. Wir sind an einer langfristigen Partnerschaft mit unseren Kunden interessiert.

Wir unterstützen unsere Kunden mit unseren Mitarbeitern an den Fahrzeugen und kennen die Fahrzeuge. Wir weisen jederzeit die Kompetenzen und Nachweise/Zertifikate unserer wertvollen Mitarbeiter nach und wählen für jedes Projekt nach den vorgegebenen Kriterien das geeignete Personal aus. Wir stellen damit sicher, dass das geeignete Personal an den Fahrzeugen arbeitet.

Wir helfen unseren Kunden, die Qualität ihrer Instandhaltungsprozesse zu erhöhen und damit ihre Wettbewerbsfähigkeit zu verbessern und ihre Marktposition auszubauen. Wir sind europaweit auf Montage und unterstützen unsere Kunden vor Ort.

Als technischer Dienstleister und Instandhaltungserbringer für Schienenfahrzeuge, verpflichten wir uns die Managementfunktion (ECM I) sowie die Instandhaltungserbringungsfunktion (ECM IV) gemäß der der Durchführungsverordnung (EU) 2019/779 wahrzunehmen. Die ECM Funktion IV ist hierzu in unserer Matrixorganisation und im Integrierten-Management System abgebildet, eine regelmäßige Überprüfung und Bewertung findet statt. Zudem sind KPIs etabliert, um die Zielerreichung nachzuhalten.

Unsere Instandhaltungsprozesse sind systematische dargelegt und weisen eine nachvollziehbare Logik auf, um den geeigneten Mitarbeiter zu identifizieren oder diesen entsprechend weiter zu qualifizieren.

Die Mitarbeiter sind die wertvollste Ressource unseres Unternehmens. Wir legen Wert auf zufriedene Mitarbeiter, die Verantwortung in ihrem Bereich übernehmen, sich der Bedeutung und Folgen ihrer Tätigkeiten bewusst sind und zur Weiterentwicklung des IMS beitragen. Unsere Mitarbeiter werden daher laufend weiterentwickelt, mit dem Blick auf eine qualitativ sehr hochwertige Instandhaltung zur Erhöhung der Fahrzeugverfügbarkeit und zur Reduzierung der Life Cycle Kosten unserer Kunden.

### **Sicherheits- und Qualitätsziele**

Unser Ziel ist es, eine nachhaltige und ausgezeichnete Instandhaltungs-Kompetenz und Instandhaltungs-Sicherheit und -Qualität zu gewährleisten. Garant dafür sind hochqualifizierte Mitarbeiter und entscheidend liegt unser Fokus hierfür auf eine bedarfsgerechte Qualifizierung unserer motivierten und engagierten Mitarbeitenden, den internen Stakeholdern.

Wir haben das Ziel, unsere Instandhaltungsprozesse effektiv und effizient zu gestalten. Unser Projektcontrolling sichert die Einhaltung von Terminvorgaben und die Einhaltung von geplanten zu verbrauchten Material-/Personalressourcen.

Wir verfolgen eine Null-Fehler-Strategie in Bezug auf unsere sicherheitsrelevanten Dienstleistungen. Keine Arbeit wird ohne abschließende Kontrolle an Auftraggeber fertiggemeldet.

Zu den Sicherheitszielen gehören:

- Die Definition und Einhaltung konkreter Ziel-Kennzahlen:
  - Ein hoher Kompetenzgrad der Mitarbeitenden in Prozent: =>87%
  - Unterweisungen der Mitarbeitenden in „Arbeitsschutz nach ArbSchG §12“ einmal im Jahr: 100%
  - Anzahl der Prüfungen nach sicherheitsrelevanten Tätigkeiten im Verhältnis zur Anzahl dieser Tätigkeiten: Relation ist 1:1
  - Anzahl der Arbeitsunfälle pro Kalenderjahr: <=2
  - Beinaheunfälle: 2 gemeldete Beinaheunfälle

Zu den Qualitäts- und Instandhaltungszielen gehören:

- Die Definition und Einhaltung konkreter Ziel-Kennzahlen:
  - Anzahl aktiver Projekte pro Jahr: => 70
  - ECM-Basissschulung aller Mitarbeitenden in Instandhaltungsprojekten (Pflichtschulung) im ersten Beschäftigungsjahr
  - Anzahl der Reklamationen durch Kunden: 0
  - Eine hohe Kundenzufriedenheit: NEPS-Score =>75
  - Anzahl stornierter Rechnungen: 0
  - Umsatz pro Produktivstunde in €: 60
  - Eine hohe Mitarbeitendenzufriedenheit: =>4,5

Leverkusen, 24.01.2024




Management-/ECM-Beauftragter

### Änderungsnachweise

Version	Freigabedatum	Änderungen, Ergänzungen, Erläuterungen	erstellt von
V0.4	24.01.2024	Aktualisierung: Regelwerk SDG, Marken, Identität, Werte Anpassung: Sicherheitsziele und Qualitäts-/ Instandhaltungsziele	MB
V0.3	16.02.2023	Credo": Regelwerke ISO 9001, ISO 45001	MB
V0.2	31.01.2023	Fügetechniken entfernt Instandsetzungsziele definiert (KPIs)	MB
V0.1	27.01.2022	Erstellung	MB