



# QUALITÄTSMANAGEMENT- HANDBUCH



## INHALT

### 1 Inhalt

1.	KONTAKT.....	3
2.	ÜBER UNS .....	4
3.	FLUGZEUGSCHLEPPEN .....	5
3.1.	EFM Operation Center (EOC) – Flugzeugschleppen .....	6
3.2.	Pushback.....	6
3.3.	Single Man Pushback (SMPB) .....	7
3.4.	Umschlepp .....	7
3.5.	Werftschlepp .....	7
4.	FLUGZEUGENTEISEN .....	8
4.1.	EFM Operation Center (EOC) – Flugzeugenteisen.....	9
4.2.	Remote-Enteisung .....	9
4.3.	Vorfeldenteisung .....	10
4.4.	Fanblade-Enteisung .....	10
5.	KLIMATISIEREN .....	10
6.	RECYCLING .....	11
7.	SCHULUNG .....	11
8.	BERATUNG .....	12
9.	QUALITÄTS- UND UMWELTPOLITIK.....	12
10.	ORGANISATION UND QM-SYSTEM.....	13
11.	BEWERTUNG DES QM-SYSTEMS.....	14

## 1. KONTAKT

### Geschäftsführung

Tel. + 49 89 975-98600  
Fax + 49 89 975-98690

### EFM Operation Center (EOC) Disposition Flugzeugschleppen

Tel. + 49 89 975-98677  
Fax + 49 89 975-98693

### Kundenbetreuung

Tel. + 49 89 975-98602  
Fax + 49 89 975-98690

### EFM Operation Center (EOC) Disposition Flugzeugenteisen

Tel. + 49 89 975-98666  
Fax + 49 89 975-98693

### Referenten der Betriebsleitung

Tel. + 49 89 975-98652 / 98653  
Fax + 49 89 975-98690

### Vormann vom Dienst

Tel. + 49 89 975-98667  
Fax + 49 89 975-98690

### Referent der Geschäftsleitung Qualität, Umwelt und Safety

Tel. + 49 89 975-98603  
Fax + 49 89 975-98690

### Betriebsleitung

Tel. + 49 89 975-98650 / 98651  
Fax + 49 89 975-98690

### Technische Leitung

Tel. + 49 89 975-98630 / 98631  
Fax + 49 89 975-98690



## 2. ÜBER UNS

Die EFM – Gesellschaft für Enteisen und Flugzeugschleppen am Flughafen München mbH wurde im November 1992 als gemeinsame Tochter von der Deutschen Lufthansa AG und der Flughafen München GmbH (FMG) gegründet. Zu unseren Dienstleistungen zählen das Schleppen (inkl. Pushback), das Enteisen sowie das Klimatisieren von Flugzeugen. Darüber hinaus sind wir für andere Unternehmen als Berater tätig, führen Schulungen durch und bieten technische Unterstützung an.

Unsere moderne Flotte umfasst 29 Flugzeugschlepper verschiedener Größen und 26 Enteisungsfahrzeuge, die alle für den Ein-Mann-Betrieb konzipiert sind. Mehr als 150 Mitarbeiter sorgen an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr für einen reibungslosen Service. Wir führen jährlich bis zu 250.000 Schleppvorgänge und 14.000 Flugzeugenteisungen durch (Stand: 2019). In der EFM wurde das bereichsspezifische Know-how der Gesellschafter gebündelt. Aus wirtschaftlichen und operationellen Gründen war es sinnvoll, das Schleppen und Enteisen von Flugzeugen in einem Unternehmen zusammenzufassen und ein Konzept zu entwickeln, das alle Aspekte des Schleppens und Enteizens umfasst. Da wir uns auf diese Bereiche konzentrieren, können wir jederzeit zuverlässige und qualitativ hochwertige Leistungen gewährleisten.

1996 beschlossen wir, ein Qualitätsmanagementsystem (QM-System) einzuführen und auf unser gesamtes Leistungsspektrum anzuwenden. Im Juli 1997 wurde unser QM-System nach ISO 9001 zertifiziert. Seit der Gründung unseres Unternehmens berücksichtigen wir die Belange des Umweltschutzes. Dies führt stets zu Lösungen, die auch ökologischen Ansprüchen gerecht werden. Unser Umweltmanagement ist in unser QM-System eingebunden und seit Juli 2003 zusätzlich nach ISO 14001 zertifiziert.

2017 wurde bei uns außerdem ein Safety-Managementsystem (SMS) nach ICAO Annex 19 eingeführt. Die hohen Sicherheits- und Qualitätsstandards der EFM sind eine der Grundlagen für die Entwicklung des Unternehmens zum führenden Dienstleister für das Schleppen und Enteisen von Flugzeugen. Wir haben uns damit in der Branche einen sehr guten Ruf erarbeitet und werden immer wieder zur Beratung bei verschiedenen Projekten von Flughäfen oder auch Fluggesellschaften gebeten.

Das heutige hohe Sicherheitsniveau der EFM ist das Ergebnis der konsequenten Anwendung höchster internationaler Sicherheitsstandards und Empfehlungen. Uns ist bewusst, dass eine weitere erfolgreiche Entwicklung und Sicherung der Marktstellung nur unter Beibehaltung bzw. Steigerung des heutigen Sicherheitsniveaus erreichbar ist. Das Ziel ist die Null-Fehler-Toleranz.

Wir investieren dabei nicht nur in Schulungen der Mitarbeiter, sondern auch in die Weiterentwicklung der Fahrzeugtechnik. Der konstante Austausch mit Prozesspartnern gibt uns die Möglichkeit, Veränderungen schnell umzusetzen und zu verbessern.

Wir betrachten das SMS mit all seinen Komponenten als Grundvoraussetzung für die Beibehaltung und weitere Verbesserung des anerkannt hohen betrieblichen Sicherheitsstandards im Unternehmen. Unser SMS ist das Instrument, mit dem wir die Grundsätze unserer Sicherheitspolitik sicherstellen.

### 3. FLUGZEUGSCHLEPPEN

Die jahrelange Erfahrung unserer Mitarbeiter im Schleppen von Flugzeugen ist unter anderem in ein Betriebshandbuch sowie Verfahrens-, Arbeits- und Prüfanweisungen eingeflossen. Die Beachtung dieser selbst erarbeiteten, vollständigen QM-Dokumentation gewährleistet eine gleichbleibend hochwertige Arbeitsweise. Diese Dokumentation beinhaltet auch die Ergebnisse aus Gefährdungsanalysen, die für jeden neuen Fahrzeugtyp vor der ersten Inbetriebnahme erstellt werden. Unsere gut geschulten Mitarbeiter werden regelmäßig im Sinne des QM-Systems überprüft, um unseren Kunden auch langfristig einen hohen Leistungsstandard bieten zu können.



Mit unseren Stangen- und stangenlosen Schleppern sind wir in der Lage, alle derzeit zum Flugbetrieb zugelassenen Flugzeuge zu bewegen. Durch das feste Einspannen des Bugfahrwerks können Schleppvorgänge mit den stangenlosen Schleppern deutlich schneller durchgeführt werden als mit Stangenschleppern. Außerdem wird bei stangenlosen Schleppern die Sicherheit erhöht, weil ein Stangenabriss ausgeschlossen ist.

Stangenlose Schlepper können darüber hinaus flexibler eingesetzt werden, da für die Bedienung unterschiedlicher Flugzeugtypen keine – in der Regel nur für einen Typen passende – Schleppstange benötigt wird. Es müssen also nicht nach jedem Vorgang die an verschiedenen Sammelstellen abgestellten Stangen ausgetauscht werden. Dadurch verringern sich die Fahrzeuglaufzeiten, die Vorlaufzeiten zu einem Auftrag und der Treibstoffverbrauch erheblich.

Für die Stangenschlepper stehen neben den von unseren Kunden zur Verfügung gestellten Schleppstangen auch zahlreiche Stangen der EFM bereit. Unsere eigenen Stangen werden ebenso regelmäßig auf ihren technischen Zustand hin überprüft und instandgehalten wie alle anderen Arbeitsgeräte der EFM. Diese Überprüfungen und Instandhaltungsarbeiten werden größtenteils von beauftragten Fachwerkstätten durchgeführt. Die richtige Lagerung und Handhabung der Stangen – wie auch die anderer Betriebs- und Betriebshilfsmittel – ist durch Verfahrens- und Arbeitsanweisungen geregelt und wird ständig überwacht. Entsprechende Verfahren stellen sicher, dass fehlerhafte Betriebs- und Betriebshilfsmittel sowie fehlerhafte beigestellte Produkte und Dienstleistungen nicht verwendet werden. Darüber hinaus haben wir durch ein internes Prämiensystem erreicht, dass die Motoren unserer Fahrzeuge nur noch laufen, wenn dies unbedingt erforderlich ist, und bei längeren Wartezeiten vor Pushback- und Schleppvorgängen abgeschaltet werden. Neben den positiven Auswirkungen für die Umwelt erhöht sich dadurch auch die Wirtschaftlichkeit des Betriebs.

### **3.1. EFM Operation Center (EOC) – Flugzeugschleppen**

Im EOC sorgen geschulte Disponenten dafür, dass immer das richtige Schleppgerät mit einem entsprechend qualifizierten Fahrer zur richtigen Zeit am richtigen Ort ist. Dabei achtet er auch auf einen möglichst effizienten und damit wirtschaftlichen Einsatz der Fahrzeuge. Sollte es wider Erwarten zu Qualitätsabweichungen im täglichen Betrieb kommen, ist der Disponent der erste Ansprechpartner unserer Kunden. Er wird umgehend Maßnahmen ergreifen, damit die vereinbarte Leistung noch zur vollen Zufriedenheit des Kunden erbracht werden kann. In der Disposition werden alle Teilschritte dokumentiert: vom Auftragseingang bis zur Meldung, dass der Auftrag erledigt ist und das Fahrzeug für den nächsten Auftrag zur Verfügung steht. Zur Bewältigung dieser Aufgabe und zur Archivierung der zahlreichen Daten stehen spezielle IT-Systeme zur Verfügung. Die EFM erfasst damit die qualitätsrelevanten Merkmale der erbrachten Dienstleistung und macht diese rückverfolgbar. So ist jederzeit eine Analyse der Dienstleistung möglich.

### **3.2. Pushback**

Im Kundenauftrag schieben wir im Team mit dem Walkout-Assistenten eines Bodenabfertigungsdienstes Flugzeuge aus deren Abfertigungspositionen heraus (Pushback). Die Vorgaben für eine konstant hohe Qualität sind in unserem Betriebshandbuch festgehalten und werden bei Bedarf angepasst.

### 3.3. Single Man Pushback (SMPB)

Um dem Wunsch der Fluggesellschaften nach einer wirtschaftlichen und im Sinne des Arbeitsschutzes sicheren Flugzeugabfertigung Rechnung zu tragen, wurde in Zusammenarbeit mit der FMG der Single Man Pushback (SMPB) entwickelt. Hierbei wird für den Pushback kein Walkout-Assistent benötigt. Beim SMPB übernimmt der Schlepperfahrer die Aufgaben des Walkout-Assistenten und damit sowohl den „final Walkaround“ als auch die Kommunikation mit dem Cockpit und der Vorfeldkontrolle. Dies gewährleistet einen zügigen und wirtschaftlichen Pushback.

### 3.4. Umschlepp

Im Auftrag des Flughafens schleppen wir bei Bedarf Flugzeuge von einer Abstellposition zu einer anderen.

### 3.5. Werftschlepp

Im Auftrag der Fluggesellschaften oder deren Technik schleppen wir Flugzeuge zwischen den Abfertigungs- und den Werftbereichen.



## 4. FLUGZEUGENTEISEN

Die verantwortungsvolle und für die Flugsicherheit äußerst wichtige Aufgabe der Flugzeugenteisung wird am Flughafen München ausschließlich von der EFM wahrgenommen. Voraussetzung für die sichere Durchführung dieser Aufgabe ist die Beachtung der gültigen Vorschriften, eine entsprechende regelmäßige Schulung sowie umsichtiges Handeln.

Unseren gut ausgebildeten und verantwortungsbewussten Mitarbeitern steht eine der weltweit modernsten Flotten zur Flugzeugenteisung zur Verfügung. Sie besteht derzeit aus 26 Enteisungsfahrzeugen, die alle im Ein-Mann-Betrieb bedient werden. Wartung und Instandhaltung unserer Enteisungsflotte lassen wir – wie bei den Schleppfahrzeugen – größtenteils von beauftragten Fachwerkstätten durchführen, die über ein zertifiziertes QM-System verfügen oder von uns in regelmäßigen Abständen auditiert werden.

Die Abläufe werden prozessorientiert im Betriebshandbuch (BHB) Enteisung beschrieben. Wo es sinnvoll und zweckmäßig ist, wird das BHB durch Verfahrensanweisungen, Informationen und sonstige Dokumente ergänzt.

Das BHB und die darin beschriebenen Verfahren basieren auf den für das Flugzeugenteisen relevanten Vorgaben der SAE (Society of Automotive Engineers) und ARP (Aerospace Recommended Practice) sowie den Vorschriften der Flugzeughersteller. Auch über diese Vorschriften hinausgehende Anforderungen einzelner Fluggesellschaften können auf Wunsch berücksichtigt werden.

Unser Enteisungspersonal prüft das Flugzeug auf das Vorhandensein von Eis-, Schnee- oder Frostkontamination und geht, wo zulässig, auf Kundenwünsche ein. Die kontaminierten Flugzeugteile werden danach möglichst effizient enteist. Die oben genannten Vorschriften und die uneingeschränkte Flugsicherheit stehen jedoch immer an erster Stelle und werden auch nicht zugunsten von mehr Umweltschutz aufgegeben.





## 4.1. EFM Operation Center (EOC) – Flugzeugenteisen

Für die Koordination der Enteisenungen und die Überwachung des laufenden Betriebs ist der Enteisungsmeister zuständig. Er ist dafür verantwortlich, dass zu jeder Zeit genügend Fahrzeuge und Personal für eine Flugzeugenteisung auf den Enteisungsflächen vorhanden sind, und entscheidet über das zu verwendende Enteisungsflüssigkeit. Außerdem nimmt er die Enteisungsanmeldungen an, gibt die entsprechenden Daten in ein von der EFM entwickeltes IT-System ein und steht unseren Kunden, insbesondere den Piloten, für Rückfragen zur Verfügung. Bei Unregelmäßigkeiten greift er steuernd ein.



## 4.2. Remote-Enteisung

Die so genannte Remote-Enteisung erfolgt unmittelbar vor dem Start bei laufenden Triebwerken auf besonderen Flächen an den Startbahnköpfen (Remote Areas). Die ATC-Ground-Lotsen weisen die Flugzeuge den Enteisungsflächen zu. Die Koordination der Enteisung auf der Fläche übernimmt dann der EFM-Teamchief als Chef der jeweiligen Enteisungscrew, die nach Aerospace Standards geschult ist.

Nach der Enteisung und der entsprechenden Kontrolle sowie der Dokumentation und der Klarmeldung an die Cockpitbesatzung kann das Flugzeug aufgrund der Nähe zur Startbahn innerhalb kürzester Zeit starten. Dadurch vermeidet man, dass die Vorhaltezeit des Enteisungsflüssigkeits überschritten wird und das Flugzeug erneut enteist werden muss. Die Remote-Enteisung gewährleistet Sicherheit, Zeitersparnis, geringere Kosten, einen niedrigeren Verbrauch von Enteisungsflüssigkeit und eine gute Umweltverträglichkeit.

Durch die Nutzung der Remote-Flächen ausschließlich zur Flugzeugenteisung und deren spezielle Ausstattung kann dort ein wesentlich größerer Teil der verbrauchten Enteisungsflüssigkeit aufgefangen werden, als dies bei Enteisungen auf dem Vorfeld möglich ist. Das auf den Remote Areas aufgefangene Enteisungsflüssigkeit ist in der Regel von so hoher Reinheit, dass es wirtschaftlich aufbereitet werden kann (mehr dazu: siehe Recyclinganlage). Die Remote-Flächen sind nur während der Enteisungssaison (von Oktober bis April) geöffnet. Gemeinsam mit der FMG arbeiten wir ständig an der Optimierung dieser Flächen und der übrigen Enteisungsinfrastruktur. Dabei werden neben operationellen auch ökologische Aspekte berücksichtigt.

### **4.3. Vorfeldenteisung**

Vorfeldenteisungen werden nur durchgeführt, wenn eine Enteisung bei laufenden Triebwerken auf den Remote Areas nicht möglich ist, bei speziellen Enteisungsvorgängen wie zum Beispiel Under-Wing-Enteisung oder außerhalb der Enteisungssaison. Die Enteisung erfolgt in diesen Fällen auf der Parkposition des Flugzeugs. Die EFM hat das Verfahren und Ablauf der Vorfeldenteisung optimiert und im Betriebshandbuch dokumentiert.

### **4.4. Fanblade-Enteisung**

Wenn sich Eis oder Schnee auf Triebwerksschaufeln oder Propellern ansetzt, kann dies im Betrieb Vibrationen auslösen und die Triebwerke beschädigen. Auf Anforderung führen wir die Enteisung dieser besonders empfindlichen Flugzeugteile mittels Heißluftgebläsen durch.

## **5. KLIMATISIEREN**

Mit unseren mobilen Klimageräten können wir bei Bedarf die Kabine eines Flugzeugs während der Standzeit am Boden heizen oder kühlen. Aus technischen Gründen und wegen der besseren Energiebilanz externer Klimageräte empfiehlt es sich dabei häufig, die Klimatisierung nicht mit den bordeigenen Systemen durchzuführen. In solchen Fällen können wir die betreffenden Fluggesellschaften mit zwei Klimafahrzeugen und drei Heizgeräten unterstützen. Selbstverständlich beachten wir auch beim Klimatisieren die entsprechenden Vorschriften der Hersteller und unserer Kunden.

## 6. RECYCLING

Ende der 80er Jahre wurden das Umweltbewusstsein und der verantwortungsvolle Umgang mit der Natur und den natürlichen Ressourcen Bestandteil unternehmerischer Konzepte. Da in dieser Zeit der neue Flughafen München entstand, konnten diese Anforderungen bereits in der Planungs- und Bauphase berücksichtigt werden. Die für einen sicheren Flugbetrieb immer noch unentbehrlichen glykolhaltigen Enteisungsflüssigkeiten sollten möglichst umweltverträglich eingesetzt werden. Daher wurde der Flughafen München mit einer aufwendigen Infrastruktur für den Umgang mit solchen Mitteln ausgestattet.

Dazu gehört auch eine ausschließlich von der EFM genutzte Recyclinganlage. Dort wird verbrauchtes Enteisungsflüssigkeit, das auf den Remote Areas aufgefangen wird, zur Wiederverwendung als Enteisungsflüssigkeit in vorgemischter Form (Typ I Premix) aufbereitet und gelagert. Da die versprühten Enteisungsflüssigkeiten nicht zu 100 Prozent aufgefangen werden können, wird dem Kreislauf zusätzlich bei Bedarf neues Mittel zugeführt. Deshalb dient diese Anlage auch zur Lagerung und Mischung von zugeliefertem Konzentrat mit Wasser. Das Recyclat und auch das angelieferte Konzentrat unterliegen ständigen Qualitätskontrollen, die in der Recyclinganlage und vom Enteisungsflüssigkeitshersteller durchgeführt werden.

Die Recyclinganlage wird im Auftrag der EFM von der Clariant Deutschland GmbH betrieben. Clariant ist ein Hersteller von FlugzeugEnteisungsflüssigkeiten und auch für die Einhaltung der Qualität verantwortlich. Clariant verfügt über ein QM-System nach ISO 9001 und wird von unseren Auditoren in regelmäßigen Abständen überprüft. Durch die Recyclinganlage können bis zu 70 Prozent des am Flughafen München benötigten Typ-I-Enteisungsflüssigkeiten aus den aufgefangenen Flüssigkeiten gewonnen werden.

## 7. SCHULUNG

Die meisten Dienstleistungsprozesse sind variabel und erfordern situationsabhängige Entscheidungen, die in Verfahrens- oder Arbeitsanweisungen nicht erfasst werden können. Aufgrund ihrer besonderen Fachkenntnis können unsere Mitarbeiter solche Entscheidungen qualifiziert treffen. Diese Qualifikation erhalten sie durch entsprechende regelmäßige theoretische und praktische Schulungen.

Die Schulungen umfassen sowohl Grundschulung, Aus- und Weiterbildung als auch Auffrischkurse in allen Tätigkeitsbereichen sowie die Vermittlung von erforderlichen und nützlichen Zusatzkenntnissen (Englisch, PC-Einweisung, Coaching für Fach- und Führungskräfte, Grundsätze des Qualitätsmanagements etc.). Soweit möglich, werden diese Aufgaben von eigenen, auf dem jeweiligen Gebiet besonders erfahrenen oder sonst mit speziellen Kenntnissen ausgestatteten Mitarbeitern wahrgenommen. In allen weiteren Fällen setzen wir externe Ausbilder ein. Hier arbeiten wir eng mit der Airport Academy der FMG zusammen. Die Wirksamkeit der Schulungsmaßnahmen überprüfen wir, indem wir die Qualität unserer Leistungen ständig überwachen.

## 8. BERATUNG

Die EFM betreibt ein weltweit einzigartiges geschlossenes System zur Enteisung von Flugzeugen, das sich von der Versorgung mit Enteisungsflüssigkeiten über den Betrieb der Enteisungseinrichtungen und -geräte bis hin zur Wiederaufbereitung verbrauchten Enteisungsflüssigkeiten zu einsatzfertigem Recyclat erstreckt. Dem Umweltschutzgedanken tragen wir dabei in höchstmöglichem Maße Rechnung. Auch das nicht allgemein übliche Verfahren, die Enteisungen nicht auf dem Vorfeld, sondern bei laufenden Triebwerken in unmittelbarer Nähe zu den Startbahnköpfen durchzuführen, unterstreicht die besondere Stellung der EFM in diesem Bereich. Der Enteisungsbetrieb ist Teil eines ganzheitlichen Systems, das Einfluss auf die Flugsicherung, die Fluggesellschaften, den Flughafen, die Schneeräumung und die EFM hat.

Alle Partner stimmen ihre Aktivitäten im täglichen Betrieb aufeinander ab und stellen so auch bei widrigen Witterungsbedingungen einen sicheren und weitgehend reibungslosen Flugbetrieb sicher. Aufgrund ihrer langjährigen Erfahrung mit fortschrittlichen Arbeitstechniken in einem hocheffizienten Enteisungsbetrieb kann die EFM Interessenten auf der ganzen Welt, die ähnliche Wege beschreiten wollen, mit Rat und Tat unterstützen. Dazu zählen auch Schulungen von Mitarbeitern externer Unternehmen. Diese Schulungs- und Beratungsleistungen bieten wir auch für unser zweites Hauptgeschäftsfeld, das Schleppen von Flugzeugen, an.

## 9. QUALITÄTS- UND UMWELTPOLITIK

Wir wollen unseren Kunden ein zuverlässiger und professioneller Partner im täglichen Betrieb auf dem Flughafen sein und legen Wert auf dauerhafte, von Offenheit, Vertrauen und fairem Umgang miteinander geprägte Beziehungen zu unseren Geschäftspartnern. Erst wenn unsere Kunden die EFM als ihren „besten Lieferanten“ einstufen, sehen wir uns auf dem richtigen Weg.

Besonders wichtig sind uns die sichere und termingerechte Auftragserledigung, die Beachtung individueller Kundenanforderungen und der sorgfältige Umgang mit dem Kundeneigentum. Wir garantieren die Einhaltung der relevanten Kundenvorschriften und Qualitätsnormen, der gesetzlichen und sonstigen einschlägigen (Sicherheits-) Vorschriften sowie die Berücksichtigung ökologischer Aspekte.

Um den wachsenden und sich ändernden Anforderungen unserer Kunden auch in Zukunft voll gerecht zu werden, bemühen wir uns laufend, unsere Dienstleistungen weiterzuentwickeln und unser Leistungsangebot zu erweitern. Deshalb halten wir mit unseren Kunden Kontakt, um über ihre Wünsche und Anforderungen, aber auch ihre Beschwerden informiert zu sein und unmittelbar darauf reagieren zu können. In diesem Sinne ist auch unser integriertes Managementsystem dynamisch ausgelegt und wird bei intensiver Einbindung unserer Mitarbeiter ständig verbessert.

Die sorgfältige Auswahl unserer Mitarbeiter und ihre Qualifizierung durch gründliche Aus- und Weiterbildung spielt für uns eine große Rolle. Wir fördern die Bindung unserer Mitarbeiter an die EFM und halten ihr Bewusstsein für eine hohe Qualität unserer Dienstleistungen sowie einen schonenden Umgang mit den genutzten Ressourcen wach.

## 10. ORGANISATION UND QM-SYSTEM

Die Beschaffenheit der von uns verwendeten Arbeitsgeräte und sonstigen Produkte ist für die Qualität unserer Dienstleistungen von entscheidender Bedeutung. Daher stellen wir auch an unsere Lieferanten höchste Ansprüche und überprüfen diese in regelmäßigen Abständen.

Die EFM hat auf der Basis dieser übergeordneten Grundsätze messbare Qualitäts- und Umweltziele formuliert. Für jedes Qualitätsziel wurden Zielwert, Messmethode und Messintervalle festgelegt. Die Auswertung erfolgt mittels eigener Systeme und Verfahren. Im Rahmen der Qualitätsplanung werden die Maßnahmen ermittelt und getroffen, die nötig sind, um die Kundenanforderungen zu erfüllen und die selbst gesetzten Qualitätsziele zu erreichen. Die Einhaltung wird überprüft, Abweichungen werden erfasst und entsprechende Korrekturmaßnahmen unverzüglich eingeleitet. Zu unseren zentralen Qualitätsmerkmalen gehört dabei selbstverständlich auch der verantwortungsvolle Umgang mit der Umwelt. Daher haben wir die wesentlichen Umweltauswirkungen unserer Dienstleistungen ermittelt und versuchen, diese möglichst gering zu halten. Dazu dient uns ein eigenes Umweltprogramm, das laufender Pflege unterliegt.

Wir sind überzeugt, mit den hier dargelegten Grundsätzen den Satz „Oberstes Qualitätsziel ist die Zufriedenheit der Kunden“ mit Leben erfüllen zu können. Die Beziehungen zu unseren Kunden und Lieferanten sind über Verträge oder allgemeine Geschäftsbedingungen geregelt und können durch Servicevereinbarungen ergänzt werden. Die EFM prüft die Verträge vor Abschluss auf Durchführbarkeit und stellt die finanziellen und technischen Mittel bereit, die für eine hochwertige Dienstleistung erforderlich sind. Hierzu gehört auch ein angemessenes Budget für die Pflege des QM-Systems.

Der verantwortungsvolle Umgang mit Dokumenten und Daten ist für die Erbringung qualitativ hochwertiger Dienstleistungen unerlässlich. Um dabei die größtmögliche Zuverlässigkeit und Sicherheit zu erzielen, sind Kompetenzen und Vorgehen in Verfahrens- und Arbeitsanweisungen klar geregelt. Daten sind durch genau definierte Zugangsberechtigungen vor unbefugter Veränderung geschützt. Zur laufenden Beobachtung und Verbesserung dieses Systems wurde von der Geschäftsleitung ein Qualitätsmanagementbeauftragter (QMB), der zugleich als Umweltmanagementbeauftragter fungiert, ernannt und mit den notwendigen Befugnissen zur Ausübung dieser besonderen Tätigkeit ausgestattet.

Bei seiner Aufgabe wird der QMB tatkräftig von unseren QM-Fachkräften unterstützt, die den einzelnen Schichtgruppen zugeordnet sind. Jeder Mitarbeiter kann sich mit Fragen und Vorschlägen zum QM-System und allen sonstigen qualitätsrelevanten Themen jederzeit an den QMB oder die QM-Fachkräfte wenden. Die Zufriedenheit unserer Kunden hat bei uns oberste Priorität. Daher nimmt jeder Mitarbeiter Anregungen, Wünsche oder Beschwerden unserer Kunden entgegen und leitet diese an die zuständigen Stellen – Kundenbetreuung (administrativ) oder Betriebsleitung (operativ) – weiter.

Dort werden die Anliegen bearbeitet und die notwendigen Maßnahmen zur Umsetzung der Kundenwünsche eingeleitet. Darüber hinaus werden in enger Zusammenarbeit mit dem QMB die vorgetragenen Anliegen sowie Ergebnisse aus Kundengesprächen und -befragungen ausgewertet und zur Messung und Bewertung der Kundenzufriedenheit herangezogen.

## 11. BEWERTUNG DES QM-SYSTEMS

Mindestens einmal im Jahr bewertet die Geschäftsleitung das QM-System im Rahmen eines Reviews. Dabei überprüft sie, ob das System die Ansprüche der festgelegten Qualitäts- und Umweltpolitik und die Qualitätsziele erfüllt und ob es den Anforderungen der Normen ISO 9001 und 14001 gerecht wird. Zur Bewertung der Leistungsfähigkeit werden insbesondere die Ergebnisse der internen Qualitätsaudits, die regelmäßigen Berichte des QMB an die Geschäftsleitung über Wirksamkeit, Leistungs- und Verbesserungsfähigkeit des QM-Systems sowie Ergebnisse aus Kundenkontakten herangezogen. Die Ergebnisse der Bewertungen werden im Review dokumentiert.

Darüber hinaus unterziehen wir uns einer turnusmäßigen Begutachtung durch eine unabhängige Zertifizierungsgesellschaft. Die Zertifizierung als bestätigendes Ergebnis dieser Begutachtung soll nicht nur das Managementsystem bewerten, sondern auch für alle Mitarbeiter die Anerkennung des Erreichten ausdrücken und einen Anreiz für eine fortwährende Weiterentwicklung des Systems schaffen. Außerdem sehen wir die Begutachtung des QM-Systems durch einen unabhängigen Dritten als Chance, uns möglicherweise Verbesserungspotenzial aufzeigen zu lassen, das uns selbst trotz aller dargestellten Bemühungen verborgen geblieben ist.



**EFM**

**Gesellschaft für Enteisen und Flugzeugschleppen am Flughafen München mbH  
Aircraft De-Icing and Towing Services Munich Airport**

**P.O. Box 23 16 25**

**85325 Munich Airport · Germany**

**Tel. +49 (0)89 975-98601 · Fax +49 (0)89 975-98690**

**<https://www.munich-airport.de/efm>**

