

SIEMENS MOBILITY

**We transform mobility
for everyone**



Management-Handbuch

mit Fokus auf

Qualität, Arbeitsschutz, Gesundheitsschutz, Umweltschutz und Produkt-/Informationssicherheit bei Siemens Mobility

Ausgabestand: FY25/26

Intelligente und effiziente Mobilitätslösungen

Heute und morgen

Unsere Welt wird sich weiter verändern:

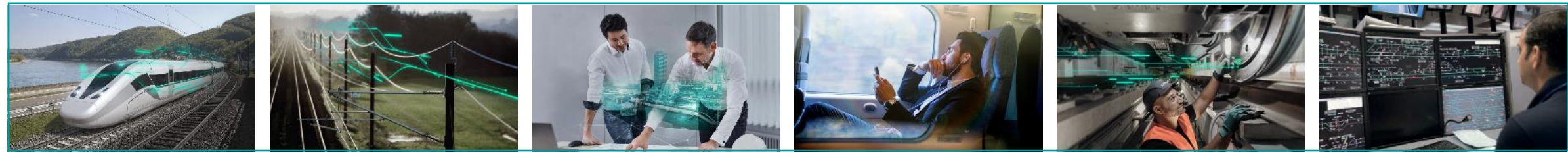
Globalisierung, Urbanisierung, weltweiter Klimawandel und die wachsende Weltbevölkerung stellen uns alle vor neue Herausforderungen. Das Entstehen neuer Megacitys und urbaner Konglomerate bedeutet auch für unsere Mobilität eine beständige Weiterentwicklung. Menschen, Waren und Güter müssen sicher, schnell, kostengünstig, flexibel und umwelt-freundlich transportiert werden. Dabei muss mehr denn je dem Umstand Rechnung getragen werden, die vorhandene, nicht beliebig ausbaubare Infrastruktur und verfügbare Ressourcen so effizient wie möglich zu nutzen.

Allein in Deutschland erwarten wir einen Anstieg des schienengebundenen Nahverkehrs von 6 Mio. auf 10 Mio. Fahrgäste pro Tag. In den USA wird der Güterverkehr bis 2050 auf jährlich 4 Mrd. Tonnen anwachsen. Gleichzeitig droht auf den Straßen der Verkehrskollaps. So wird die Pkw-Dichte in Indien um das Dreifache, in Indonesien um das Vierfache und in China um das Zehnfache steigen. Der Anstieg der Fahrzeugdichte im klassischen Individualverkehr ist für lebenswerte Städte nicht mehr tragbar, vielerorts müssen schon jetzt Fahrverbote ausgesprochen werden. Neben verkehrsträgerübergreifenden Lösungen kommt daher dem öffentlichen Personennah-, Fern- und Güterverkehr zunehmende Bedeutung zu.

Die Betriebssicherheit und Verfügbarkeit sowie den Durchsatz und das Fahrgasterlebnis steigern – die intelligenten Verkehrslösungen von Siemens Mobility beruhen auf richtungsweisender Informationstechnologie, um Menschen und Güter sicher, schnell, umweltfreundlich und wirtschaftlich an ihr Ziel zu bringen. Wir sind bevorzugter Partner von Städten, Kommunen, Bahn- und Nahverkehrsbetreibern, die wir mit effizienten und zuverlässigen Schienenfahrzeugen, mit Managementlösungen für Schiene sowie mit umfassenden Service- und Instandhaltungsangeboten unterstützen. Kompromisslose Qualitäts-, Produktsicherheits-, Arbeitsschutz-, Umweltschutz und Gesundheitsschutzstandards sind dabei ebenso unerlässlich wie fortlaufende Innovationen und zuverlässige Leistung.

Inhalt

Siemens Mobility	04
Managementsystem	12
Prozesse	13
Geschäftspolitik	14
Organisation	15
Produkt- / Servicequalität	16
Überwachung und Steuerung des Managementsystems	18
Methoden zur Verbesserung des Managementsystems	19
Dokumentation	22



Vorwort

Wir denken Mobilität weiter und gestalten bereits heute die Mobilität von Morgen.

Wir bringen aktuelle technologische Trends auf die Schiene und sorgen für mehr Nachhaltigkeit, Effizienz und Zuverlässigkeit – mit intelligenten Lösungen für effizienten Transport von Menschen und Gütern. Dabei setzen wir konsequent auf ebenso zukunftsorientierte wie zuverlässige Lösungen, die unseren Kunden helfen, für Fahrgäste und Passagiere mehr zu bieten, als nur den Transport von A nach B. Unsere Lösungen sorgen für höchste Verfügbarkeit, für gesteigerten Durchsatz und nicht zuletzt für ein optimales Reiseerlebnis.

Unsere Kunden weltweit schätzen die Innovationskraft unserer Produkte und Dienstleistungen – genauso wie deren Zuverlässigkeit, Sicherheit, Langlebigkeit, Nachhaltigkeit und Wirtschaftlichkeit. Diesem Qualitätsanspruch jeden Tag aufs Neue gerecht zu werden, sehen wir als unsere Verantwortung gegenüber unseren Kunden, Partnern und Beschäftigten. Wir werden dieser Verantwortung gerecht, indem wir uns verpflichten, die hohen Standards in den Bereichen Qualität, Arbeitsschutz, Umweltschutz (incl. Energieeffizienz), Gesundheitsmanagement und Produkt-/Informationssicherheit durch ein umfassendes Managementsystem sicherzustellen und kontinuierlich zu verbessern.

Unsere Kunden weltweit können sich auf einheitliche Grundsätze für Qualität, Produkt-/Informationssicherheit sowie Arbeitsschutz, Gesundheitsschutz und Umweltschutz verlassen:

Qualität und Produkt-/Informationssicherheit sowie Arbeits-, Gesundheits- und Umweltschutz sind **persönlich**. Jeder leistet seinen Beitrag. So erfüllen wir die Erwartungen unserer Kunden, unserer Beschäftigten und der Gesellschaft.

Qualität und Produkt-/Informationssicherheit sowie Arbeits-, Gesundheits- und Umweltschutz sind **verpflichtend**. Jeder trägt dazu bei, die Prozesse einzuhalten und kontinuierlich zu verbessern.

Qualität und Produkt-/Informationssicherheit sowie Arbeits-, Gesundheits- und Umweltschutz sind **umfassend**. Jeder trägt durch seine Kreativität und seinen Einsatz zum Erfolg unseres Unternehmens bei.



**Michael
Peter**



**Beatrice
Bock**

Geschäftsführung Siemens Mobility GmbH

Das im vorliegenden Handbuch beschriebene Managementsystem ist weltweit für alle Führungskräfte und Beschäftigten von Siemens Mobility verbindlich.



Siemens Mobility

Integrierte Lösungen für den effizienten Personen- und Gütertransport

Business Unit

Rolling Stock

Schienenfahrzeuge für den Nah-, Regional und Fernverkehr sowie Produkt- und Systemlösungen für den Personen- und Güterverkehr.



Business Unit

Rail Infrastructure

Produkte, Lösungen und Gesamtanlagen zur Automatisierung, Elektrifizierung und Optimierung des Schienenverkehrs.



Business Unit

Customer Services

Dienstleistungen für Schienenfahrzeuge sowie Schienen-Infrastruktur über den gesamten Lebenszyklus.



Business Unit

Turnkey Projects

Schlüsselfertige Komplettlösungen für Bahnsysteme, die das gesamte Portfolio und weitere Produkte integrieren.



Business Unit

Software

Apps & Backend-Systeme zur Passagierinformation, Buchung, Reservierung, Zahlung und Verwaltung von Daten, Infrastruktur und Flotten.



Siemens Mobility Regionen

Integrierte Lösungen für den effizienten Personen- und Gütertransport

Kundennähe in Regionen

Die 8 Regionen bestehen jeweils aus Ländern mit aufstrebenden und reifen Märkten und verantworten schwerpunktmäßig das Vertriebs- und Servicegeschäft für ihre lokalen Kunden. Siemens Mobility hat eine starke Präsenz in den reifen Märkten, in denen moderne Transportlösungen eine wichtige Rolle spielen. Von Hochgeschwindigkeitszügen über digitale Stellwerke bis hin zu intelligenten Verkehrssystemen und Kundenservices – die gesamte Bandbreite unseres Portfolios ist zu finden.

Region NEE Nordost Europa



Region SWE Südwest Europa



Region UKI UK & Irland



Region NAM Nordamerika



Region LAM Latein Amerika



Region ASP Asien Pazifik



Region CHN Groß China



Region MEA Mittlerer Osten & Afrika



We transform **mobility** for **everyone**

Siemens Mobility **Motto**

Wir sind **Weltunternehmer.**

Technologie, die den Alltag verändert

Gemeinsam mit unseren Kunden und Partnern verändern wir den Alltag, indem wir nachhaltige Mobilitätslösungen schaffen.

Siemens Mobility **Vision**



Siemens Mobility

Unsere Strategie ist “Vorreiterrolle durch Technologie”



Siemens Xcelerator | Interoperables und vernetztes Ökosystem

Vier Technologiehebel

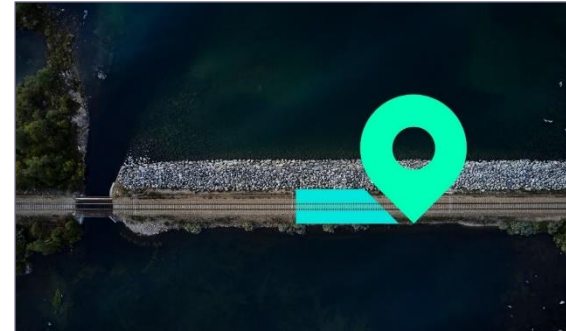
Lebenszykluskostenoptimierte
Bahninfrastruktur und
Schienenfahrzeuge



100% Systemverfügbarkeit



Maximierung der Netzwerkkapazität



Optimierte Kundenerfahrung und
Prozesse



Für nachhaltigen, komfortablen und wirtschaftlichen Schienenverkehr sorgen

Siemens Mobility

Unsere Technologie treibt Nachhaltigkeit voran

Durch die Kombination der realen und digitalen Welt unterstützen wir unsere Kunden entlang der Hauptwirkungsbereiche



Dekarbonisierung & Energieeffizienz



Ressourceneffizienz & Kreislaufwirtschaft



Menschenzentriertheit & gesellschaftliche Wirkung

Nachhaltigkeit

Es ist eine unserer zentralen Motivationen, entschlossen zu handeln und Nachhaltigkeitsstandards einzuführen, die eine Dekarbonisierung und Dematerialisierung der gesamten Mobilitätswertschöpfungskette ermöglichen.

Durch die Integration von Lösungen für unsere Kunden und die Umsetzung von Maßnahmen im eigenen Unternehmen schaffen wir einen Mehrwert in Bezug auf Dekarbonisierung, Ressourceneffizienz und den gesellschaftlichen Nutzen des Schienenverkehrs.

Siemens Mobility

Schritte zu einer nachhaltigen Zukunft



Natürliche Ressourcen einsparen

Die Weltwirtschaft verbraucht jedes Jahr mehr als das 1,5-fache der Ressourcen der Erde. Der effiziente Einsatz von Materialien und Energie entlang der gesamten Wertschöpfungskette ist daher entscheidend.

1

2



3



Kreislaufwirtschaft

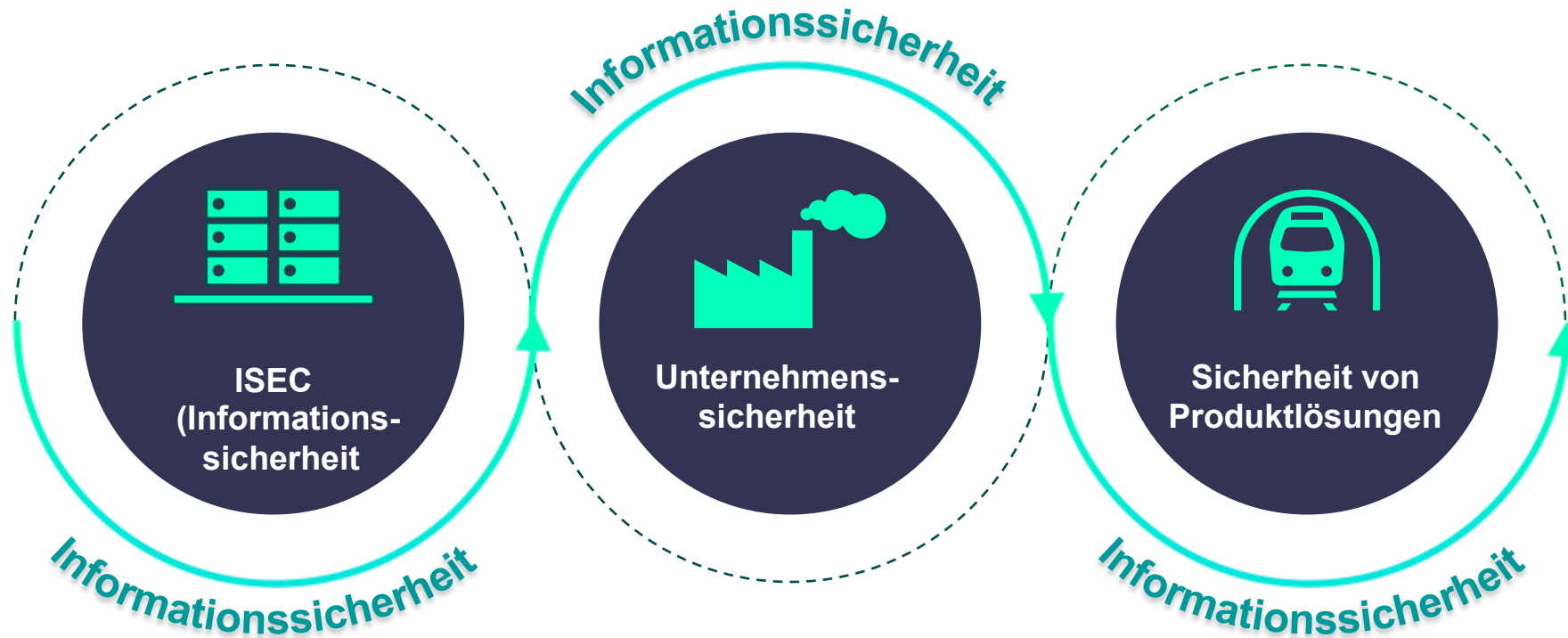
Durch die Anwendung der Prinzipien der Kreislaufwirtschaft verlängern wir die Lebenszyklen unserer Produkte, indem wir uns auf das Reparieren, Wiederverwenden oder Aufarbeiten konzentrieren.

Mit weniger mehr erreichen

Wir entwickeln umweltfreundliche Lösungen. Mit unseren Prinzipien für umweltfreundliches Design steigern wir nicht nur die Materialeffizienz und den Anteil an Recyclingmaterialien, sondern vermeiden auch den Einsatz toxischer Materialien.

Siemens Mobility

Eine solide und verlässliche Informationssicherheit ist für uns unerlässlich



Cybersicherheit

Für Bahnsysteme

Die zunehmende Digitalisierung bringt viele Vorteile für alle Beteiligten im Mobilitätssektor – schafft jedoch auch neue Notwendigkeiten in puncto Sicherheit. Mit unseren Produkten, Lösungen und Services sorgen wir für einen erstklassigen und ganzheitlichen Schutz komplexer Bahnsysteme vor Cyberangriffen.

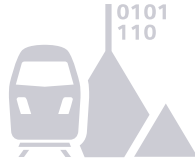
Siemens Mobility

Ausdruck unserer Vision und relevant für die Gesellschaft: Unsere Fokusthemen



Nachhaltigkeit

Bahnfahren ist die umweltfreundlichste Art des Reisens. Züge, digitale Applikationen und Dienstleistungen von Siemens helfen Mobilitätsanbietern, die Nachhaltigkeit weiter zu steigern, gleichzeitig Wertschöpfungsprozesse energetisch zu optimieren und neue energieeffiziente Produkte sowie Dienstleistungen zu entwickeln. Davon profitieren alle – nicht zuletzt die Umwelt.



Innovationen vorantreiben

Wir wissen um die Bedeutung und den wahren Wert von Innovationen. Daher konzentrieren wir uns auf kontinuierliche Forschung und Entwicklung, um den Weg für zukunftsweisende Mobilitätskonzepte und -technologien zu ebnen, die den nahtlosen, nachhaltigen, sicheren und zuverlässigen Transport von Menschen und Gütern auch in Zukunft gewährleisten.



Digitalisierung

Unsere zukunftsweisenden digitalen Lösungen, Services und Produkte ebnen den Weg für verbesserte Betriebsabläufe, Nachhaltigkeit und Verfügbarkeit. Dabei stellen wir uns stets den Sicherheitsherausforderungen der Digitalisierung und ermöglichen unseren Kunden, ihre Cybersicherheit zu erhöhen.



Zuverlässiger Partner

Wir tun unser Bestes für unsere Kunden und entwickeln schon heute Lösungen für künftige Herausforderungen im Transportwesen. Ganz gleich, wo auf der Welt Sie sich befinden, Sie können sich auf Siemens Mobility verlassen. Mit dem Fokus auf Verfügbarkeit, Effizienz und Preis-Leistungs-Verhältnis optimieren und schützen wir Ihre Investitionen.



Fahrgasterlebnis

Reisen soll entspannt und erholsam sein. ICT-basierte Anwendungen von Siemens zaubern auf jeder Reise ein Lächeln ins Gesicht. Durch einfache Reiseplanung und smartes Ticketing, hohen Komfort an Bord, geringe Storno- und Verspätungsraten sowie intermodale Transportkonzepte, die nahtloses Reisen von Tür zu Tür ermöglichen, machen sie das Reisen zum Vergnügen.

Managementsystem

Das vorliegende Handbuch beschreibt die **Grundzüge des Managementsystems** von Siemens Mobility.

Das Managementsystem umfasst alle aufbau- und ablauforganisatorischen Festlegungen, die zur Erreichung unserer Geschäftsziele notwendig sind und legt die generellen Anforderungen für alle Organisationseinheiten der SMO unter Berücksichtigung der internen und externen Einflussfaktoren fest. Die Entwicklung und Umsetzung des Managementsystems wird von der Geschäftsführung durch Planungen und Zielvorgaben vorangetrieben und durch ein Controlling begleitet. Das Managementsystem ist für alle Beschäftigten verbindlich.

Die Dokumentationsstruktur ist im Abschnitt „Dokumentation“ beschrieben. Falls zulässige Ausschlüsse bezüglich der Anforderungen der ISO 9001 oder anderer Normen erforderlich sind, werden diese durch die Organisationseinheiten benannt, begründet und dokumentiert. Beteiligungsgesellschaften, die im Organisationsplan von Siemens Mobility ausgewiesen sind, können eigenständige Managementsysteme besitzen. Gleiches gilt für Organisationseinheiten, deren besonderes Geschäftsmandat ein eigenes Managementsystem erfordert. Die Dokumentation des Managementsystems liegt – einschließlich aller Abläufe und Verfahren – in den Organisationseinheiten in strukturierter Form vor und ist für alle Beschäftigten verfügbar. Sie ist bei Audits auch Externen zugänglich, sonst aber nur für den internen Gebrauch bestimmt.

Die Umsetzung und Bewertung des Managementsystems ist auf die Erfüllung der Kundenanforderungen und Erwartungen aller relevanten, interessierten Parteien sowie die Sicherstellung der gesetzlichen und firmeninternen Vorgaben fokussiert. Es entspricht den Vorgaben des Siemens-Qualitätsmanagements und den Anforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem gemäß ISO 9001 sowie an ein Managementsystem zum Arbeits-, Gesundheits- und Umweltschutz (EHS) gemäß ISO 14001 und ISO 45001. Das Management überwacht und bewertet die Umsetzung, Wirksamkeit und Effizienz.

Je nach Erfordernissen der Märkte oder Kunden werden in Teilbereichen der Organisation u.a. auch die folgenden Normen, Standards oder Leitfäden erfüllt:

- International Railway Industry Standard (ISO 22163)
- Informationssicherheitsmanagementsysteme (ISO 27001)
- Capability Maturity Model Integration (CMMI)
- IT-Sicherheit für Netze und Systeme (IEC 62443)
- Entity in Charge of Maintenance (ECM)
- Energiemanagementsysteme (ISO 50001)



Weswegen wir einheitliche Prozesse und eindeutige Regeln brauchen ...

Unser Anspruch: Hohe Prozessqualität

Effektive und effiziente Prozesse sind ein wesentlicher Bestandteil unseres Managementsystems. Sie gewährleisten die Erfüllung der gestellten Anforderungen an unsere Produkte und Leistungen zur vollsten Zufriedenheit unserer Kunden sowie aller Beteiligten.

Diese Prozesse gliedern sich in drei Kategorien, die in enger Wechselwirkung zueinander stehen:

- In den Management-Prozessen werden u.a. die generellen Vorgaben für die SMO-Prozesse formuliert und gesteuert
- In den Geschäfts- und operativen Prozessen finden in genau aufeinander abgestimmten Teilprozessen alle Geschäftstätigkeiten statt: von der Produktentwicklung und Akquisition über das Projektmanagement bis zur Übergabe an den Kunden und dem After-Sales-Service
- Die Support-Prozesse beinhalten alle unterstützenden Aktivitäten

In allen drei Kategorien verantworten Prozessverantwortliche die Steuerung, Planung, Ausgestaltung sowie die kontinuierliche Prozessoptimierung der verschiedenen Teilbereiche. Jeder Einzelprozess wird von ihnen nach kunden- und produktspezifischen Anforderungen geplant, überwacht und dokumentiert. Dabei werden die Risiken und Chancen in Bezug auf den Kontext der Organisation sowie aller relevanten interessierten Parteien betrachtet. Zur Steuerung und Überwachung werden geeignete Methoden, z. B. die Nutzung von Prozesskenngrößen, eingesetzt. Elemente des Qualitätsmanagements sowie Arbeits-, Gesundheits- und Umweltschutz (inkl. Energieeffizienz) sind integraler Bestandteil der Prozesse.

Gleiches gilt, wo gesetzlich gefordert, auch für die Elemente des Produktsicherheits- und Instandhaltungsmanagements. Die Funktion und Wirksamkeit der Prozesse werden durch die konsequente Anwendung des Projektmanagements und durch den Einsatz von Quality Gates sichergestellt.

Ziel ist es, alle Prozesse – mit optimaler Einbindung unserer Partner – beschäftigtenorientiert, stabil, transparent und jederzeit nachvollziehbar zu gestalten.

... mit integrierten Aktivitäten zum Arbeits-, Gesundheits- und Umweltschutz.

Prozesse

Management-Prozesse

Das hier abgebildete Prozesshaus bildet die Grundlage für die SMO und die Ausprägungen der Prozesshäuser in den Business Units.

Strategische Planung und Steuerung	Finanzplanung und Berichterstattung	Unternehmensführung
------------------------------------	-------------------------------------	---------------------

Geschäfts- und operative Prozesse

Customer Relationship Management (CRM)

Planung	Aufbau Kundenbeziehung	Verkauf	Pflege Kundenbeziehung
---------	------------------------	---------	------------------------

Supply Chain Management (SCM)

Planung	Beschaffung	Fertigung	Lieferung	Retouren
---------	-------------	-----------	-----------	----------

Product Lifecycle Management (PLM)¹

Planung	Produkt Portfolio Mgmt.	Definition	Realisierung	Vermarktung Betrieb	Auslauf
---------	-------------------------	------------	--------------	---------------------	---------

Support-Prozesse

Qualitäts-Mgmt.	Sicherheits- und Instandhaltungs-Mgmt.	Arbeits-, Gesundheits- & Umweltschutz	ECC	Personalwirtschaft	Buchhaltung
Einkauf	Prozess & Informations-Mgmt.	Intellectual Capital Management	Kommunikation	Administration & Infrastruktur	Regelungen

¹ Geschäftsspezifische Ausprägung

Geschäftspolitik

Grundsätze unserer Geschäftspolitik im Streben nach Business Excellence sind:

- Wir betrachten es als zentrale Aufgabe, höchste Zufriedenheit bei allen Kunden und ein dauerhaftes Vertrauen in unsere Produkte und Leistungen zu erzielen
- Mit unseren Partnern in aller Welt streben wir konstruktive, langfristige, vertrauensvolle und innovative Beziehungen an. Die Prinzipien, die unser Verhalten leiten, sind für uns nicht verhandelbar, wenn wir mit unseren Kunden und Partnern auf der ganzen Welt zu tun haben. Ohne Ausreden oder Ausnahmen handeln wir immer ethisch, rechtlich und mit höchster Integrität gemäß den Siemens Business Conduct Guidelines.
- Gesellschaftlicher und geschäftlicher Verantwortung gerecht zu werden, heißt für SMO, die Umwelt zu schützen, die Gesundheit zu fördern, für die Sicherheit der Beschäftigten, Geschäftspartner und anderer Beteiligter zu sorgen, sowie Geschäftswerte zu sichern und natürliche Ressourcen zu schonen. Environmental Protection, Health Management und Safety (EHS) sind integraler Bestandteil unserer Prozesse
- Wir fördern die Kompetenz, Kreativität und Leistungsfähigkeit unserer Beschäftigten. Sie sollten sich befähigt fühlen, unternehmerisch zu handeln und das zu tun, was unserem Unternehmen, unseren Kunden und Partnern hilft, ihr volles Potenzial auszuschöpfen.

Diese Grundsätze werden durch die unten beschriebenen Ziele verfolgt:

- Qualitativ hochwertige, zuverlässige und umweltverträgliche Produkte zu entwickeln, zu fertigen und zu vertreiben. Dabei ist die Sicherheit unserer Produkte entscheidendes Qualitätsmerkmal. Wir haben Produktsicherheitsaspekte fest in unser Qualitätsmanagementsystem integriert. Die Umsetzung von Maßnahmen erfolgt angemessen, basierend auf dem Risikopotenzial von Produkten, Dienstleistungen und Prozessen.
- Wir hören unseren Kunden genau zu, verstehen sie und liefern genau die Lösungen, die sie benötigen und erfüllen vereinbarte, aber auch berechtigt erwartete Anforderungen unserer Kunden zu ihrer vollsten Zufriedenheit.
- Immer und überall den geltenden Regeln der Siemens Business Conduct Guidelines entsprechende Geschäfte zu tätigen und Spitzenleistung mit unseren Geschäftspartnern auf höchstem ethischem Niveau zu erbringen
- Ständiges Beobachten und Optimieren der Prozesse auf der Basis anwendungsbezogener Erfahrungen und anerkannter Standards, um höchsten Kundennutzen bei gleichzeitiger Wirtschaftlichkeit zu erreichen
- Eine effiziente Umsetzung der gesetzlichen Vorschriften, Richtlinien und Normen sowie der Bestimmungen des Arbeits-, Gesundheits- und Umweltschutzes sicherzustellen
- Ein vorbildliches Verhalten der Führungskräfte, ihre Beschäftigten zielgerichtet zu informieren, zu unterstützen und bedarfsorientiert aus- und weiterzubilden

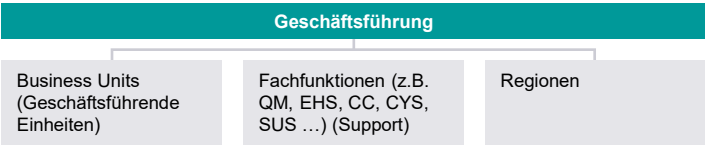


Das Managementsystem von Siemens Mobility stellt sicher, dass die links genannten Ziele durch konkrete Maßnahmen implementiert und gemessen werden, um Siemens Mobility dauerhaft eine Position in der Weltspitze zu sichern. Besondere Aufmerksamkeit widmen wir der Förderung der Gesundheit unserer Beschäftigten und der Verhütung von Unfällen.



Organisation

Werte und Vision der Siemens AG prägen das Denken und Handeln des gesamten Unternehmens. Sie sind für alle verbindlich. Präzisiert werden sie in den Unternehmensrichtlinien „Siemens-Qualitätsmanagement: sieben strategische Grundsätze“, „Grundsätze für Umweltschutz, Gesundheitsmanagement und Sicherheit (EHS Policy)“ und „Regelwerk zur Informationssicherheit“. Auf dieser Basis hat Siemens Mobility die Grundsätze und Ziele für das Mobility-Managementsystem entwickelt.



Organisationsstruktur
Der schematisierte Organisationsplan zeigt die Struktur von Siemens Mobility. Er wird in den jeweils aktuellen Organisationsplänen detailliert ausgewiesen, die Verantwortungen zugewiesen und die Aufgabenbereiche zugeordnet. Die Fachfunktion für Qualitätsmanagement und EHS von Siemens Mobility berichten direkt an die **Geschäftsführung**.

In der Siemens AG ist die Verantwortung für Qualität und Produkt- / Informationssicherheit sowie Arbeits-, Gesundheits- und Umweltschutz unternehmensweit vorgegeben.

Verantwortung	Fachzuständigkeit
Siemens Vorstand	Qualitätsmanagement, Produktsicherheit, Arbeits-, Gesundheits- und Umweltschutz (EHS), Cybersecurity, Sustainability

Mandatierung
Die erteilten Beauftragungen werden in Mandaten detailliert beschrieben festgehalten und von der Geschäftsleitung freigegeben

Die Geschäftsführung von Siemens Mobility ist verantwortlich für die Vorgaben und das Einhalten der gesteckten Ziele für Qualität, Produkt- / Informationssicherheit sowie Arbeits-, Gesundheits- und Umweltschutz (inklusive Energieeffizienz). Sie sorgt dafür, dass das Managementsystem entwickelt und verwirklicht sowie seine Effizienz laufend verbessert wird. Dazu zählt:

- Klare Ausrichtung und Motivation der Führungskräfte und Beschäftigten, konsequent kundenorientiert zu arbeiten. Die Erfüllung der Kundenanforderungen sowie der gesetzlichen und behördlichen Anforderungen stehen im Vordergrund
- Festlegung der Managementpolitik zur Steigerung des Geschäftswertbeitrages und des Kundennutzens
- Durchführung von regelmäßigen Managementbewertungen zur Bewertung der Wirksamkeit des Managementsystems, zur Initiierung von Effizienzsteigerungen und damit auch zur Verbesserung der Produktqualität
- Sicherstellung der Verfügbarkeit von geeigneten Ressourcen

SMO Geschäftsführung	Fachfunktion für Qualitätsmanagement, EHS, Cybersecurity und Sustainability
----------------------	---

Die Fachfunktion für Qualitätsmanagement, EHS und Cybersecurity von Siemens Mobility gestalten die Rahmenbedingungen. In diesem Zusammenhang verfügen sie über die notwendige Richtlinienkompetenz. Hierbei haben sie informierende, koordinierende, beratende und überwachende Funktion. Gleiches gilt für alle weiteren Qualitätsstellen, Managementbeauftragte, Umweltschutzbeauftragte, Fachkräfte für Arbeitssicherheit, weitere EHS-Experten und Betriebsärzte. Alle genannten Stellen und Funktionen unterstützen die Prozess- und Produktverantwortlichen, entbinden diese aber nicht von ihrer jeweiligen Verantwortung.

Die Leitungen der operativen Organisationseinheiten detaillieren und konkretisieren die Qualitäts-, Sicherheits-, Arbeitsschutz-, Gesundheitsschutz- und Umweltschutzziele und legen die Verantwortungsbereiche, Aufgaben und Befugnisse fest. Die Leiter der Organisationseinheiten tragen die Verantwortung für die Qualität ihrer Prozesse und Erzeugnisse ebenso wie für das Einhalten des Arbeits-, Gesundheits- und Umweltschutzes. Sie legen fest, durch welche Maßnahmen die Produkt- und Umweltqualität verbessert sowie Gesundheitsschutz und Arbeitssicherheit der Beschäftigten gewährleistet werden können. Außerdem regeln sie, wer welche Teilverantwortung übernimmt. Jede Führungskraft hat die Aufgabe, die eigenen Beschäftigten zu gesundheitschonender sowie qualitäts-, sicherheits- und umweltbewusster Arbeit anzuhelfen. Ferner sorgen die Führungskräfte dafür, den Beschäftigten die dazu erforderlichen Kenntnisse und Fähigkeiten zu vermitteln und die notwendigen Ressourcen bereitzustellen. Die Leiter der Organisationseinheiten sind verantwortlich für alle Tätigkeiten, die das Qualitätsmanagement, das Sicherheits- und Instandhaltungsmanagement sowie Arbeits-, Gesundheits- und Umweltschutz betreffen.

• Leiter der Business Units • Prozessverantwortliche • Führungskräfte • EHS-Verantwortlicher der Business Unit/der Standorte	• Leiter Qualitätsmanagement • Umweltschutzbeauftragte • Managementbeauftragte • Business Partner ECM • Quality Manager ECM • Betriebsärzte • Fachkräfte für Arbeitssicherheit
--	--

Die **Leiter Qualitätsmanagement** der Business Units und der Business-Segmente werden von der Leitung dieser Organisationseinheiten berufen. Ihre Aufgaben sind in Jobprofilen und weiteren Regelungen im Einzelnen festgelegt. Die Leiter Qualitätsmanagement sind dem Leiter ihrer Organisationseinheit direkt unterstellt und von den übrigen Organisationsstrukturen unabhängig. Qualitätsmanager im Projekt (QMIP wie auch EHS MiP) werden nach festgelegten Regelungen benannt. Die EHS-Experten und Beauftragten im Arbeits-, Gesundheits- und Umweltschutz werden von den verpflichteten EHS-Verantwortlichen der Business Unit/des Standortes nach Gesetzen und festgelegten firmeninternen Regelungen bestellt. Ihre Aufgaben sind in Bestellschreiben festgelegt. Der Business Partner ECM sowie der Quality Manager ECM werden von der Leitung der Business Unit ernannt. Ihre Aufgaben sind in Jobprofilen und weiteren Regelungen im Einzelnen festgelegt. Sie sind in der Regel dem Leiter ihrer Organisationseinheit direkt unterstellt und von den übrigen Organisationsstrukturen unabhängig.

Produkt- / Servicequalität (1/2)

So sichern wir die Produkt- / Servicequalität

Die Anforderungen an das Produkt / den Service werden in engem Kontakt mit dem Kunden ermittelt, bewertet und vertraglich festgelegt. Auf dieser Basis erfolgt die Planung der Entwicklungs-, Projektierungs- und Projektabwicklungstätigkeiten. Aus Projektvorgaben, z. B. Planungsunterlagen oder Lastenheften, werden in definierten Prozessen funktionale und technische Lösungen erarbeitet und zur Realisierung in Spezifikationen (z. B. Pflichtenheft) festgelegt. Die Ergebnisse werden bewertet, verifiziert sowie validiert. Bei der Beschaffung von Produkten gehen freigegebene Spezifikationen bzw. andere technische Unterlagen an qualifizierte Lieferanten. Durch festgelegte Prüfungen oder sonstige geeignete Maßnahmen wird die Übereinstimmung der gelieferten Produkte mit den Beschaffungsanforderungen sichergestellt.

Bei uns werden Fertigung, Montage, Inbetriebsetzung und Service unter festgelegten und reproduzierbaren Bedingungen geplant und durchgeführt. Gezielte Überwachungen und Messungen sind dabei eingeschlossen. Modern ausgestattete Prüf- und Testeinrichtungen, bedient durch Spezialisten, sichern diese Maßnahmen ab. Der Einsatz aller erforderlichen Überwachungs- und Messmittel ist sichergestellt – ebenso die Nutzung entsprechender Kalibrierungs- und Verfolgungssysteme.

Durch die beschriebene Vorgehensweise wird die Produkt- / Servicequalität systematisch sichergestellt. Präventive Maßnahmen mit überwachenden und prüfenden Tätigkeiten sind über den gesamten Wertschöpfungsprozess eingeplant und werden entsprechend umgesetzt und dokumentiert. In komplexen Projekten werden speziell qualifizierte Fachleute – Qualitätsmanager im Projekt (QMIP) – eingesetzt. Über Ausbildungspläne wird die Kompetenz der QMiP sichergestellt. Siemens Mobility zeigt auch damit die hohe Priorität, die sie der Produkt- / Servicequalität zuweist.

Arbeits-, Gesundheits- und Umweltschutz

Bereits in der Planungsphase beurteilen und berücksichtigen wir mögliche Auswirkungen unserer Produkte, Services und Dienstleistungen auf Menschen und Umwelt. Dabei wendet Siemens internationale Standards an, berücksichtigt die jeweilige Gesetzgebung zur umweltverträglichen Produktgestaltung für den gesamten Lebenszyklus einschließlich „End of Life“.

... unter Einhaltung aller Produkt-/Informationssicherheits-, Arbeitsschutz-, Gesundheitsschutz- und Umweltschutzstandards.

Projektmanagement-Prozess für Anlagen



Prüf- und Testcenter

Projektmanagement-Prozess für große Serviceprojekte



Produkt- / Servicequalität (2/2)

Produkt-entstehung

Produktplanung und -entwicklung erfolgen marktgerecht und kundenorientiert. Um diese Anforderungen zu erfüllen und Fehler frühzeitig auszuschalten, werden gezielt vorbeugende Qualitäts- und andere Techniken geplant und eingesetzt, z. B.: Review-Techniken, Fehler-Möglichkeits- und Einfluss-Analysen (FMEA), Sicherheits- und Zuverlässigkeitsuntersuchungen, Erprobungen/ Tests (im Labor und auf der Teststrecke), Typprüfungen, Bewertung von Umweltauswirkungen usw. Qualifizierte, erfahrene Beschäftigte sorgen für eine systematische Fehlerprävention. Diese Vorgehensweise gilt auch für die Phase Engineering/ Projektierung.

Lieferanten-management

Wir pflegen langfristige und partnerschaftliche Beziehungen mit bewährten Lieferanten. In gründlichen Auswahl- und Qualifizierungsverfahren werden sie begutachtet, bewertet und gefördert. Die Lieferanten werden in der Regel schon frühzeitig in den Entwicklungsprozess einbezogen, um innovative und hochwertige Produkte unter Berücksichtigung von EHS-Kriterien zu produzieren. Gemeinsame Qualitäts- und Produktsicherheitsstandards werden abgestimmt und in den technischen Unterlagen festgelegt. Die Freigabe- und Abnahmeprozesse sind produktspezifisch definiert.

Fertigung und Montage

Die Fertigung und Montage wird intensiv geplant, detailliert in Arbeits- und Prüfplänen dokumentiert und für die Abwicklung vorgegeben. In die reproduzierbaren Prozess-Schritte sind absichernde Prüfungen integriert, wie z. B. Stück- und Systemprüfungen. Gezielte Qualitätssicherungsmaßnahmen begleiten den gesamten Fertigungs- und Montageprozess. Besondere Sorgfalt wird bei allen sicherheits- und zuverlässigkeitsrelevanten Komponenten angewendet. Vereinbarte Kundenabnahmen werden eingeplant und durchgeführt. Fertigung und Montage erfolgen unter aktivem Arbeits-, Gesundheits- und Umweltschutz.

Inbetrieb-setzung

Infrastrukturprodukte, -systeme sowie Gesamtanlagen werden einschließlich der eingebauten bzw. dazugehörigen Module und Komponenten auf der Basis einer Prüfplanung kontrolliert und getestet. Der Prüfumfang der Inbetriebsetzung entspricht den vertraglichen Kundenvorgaben, inklusive der behördlichen und normativen Anforderungen. Der Nachweis der Leistungsfähigkeit und Sicherheit eines Gesamtsystems ist in den abnahmerelevanten Dokumenten erfasst.

Customer Services

Investitionen in neue Konzepte müssen sich langfristig und nachhaltig bezahlt machen. Dies erfordert effektive Servicekonzepte. Nur so ist es möglich die Sicherheit sowie die maximale Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit eines Systems über die gesamte Lebensdauer zu gewährleisten. Unsere Service-Leistungen garantieren den betriebssicheren Zustand von Fahrzeugen und Komponenten. Sie umfassen dabei sowohl bewährte Instandhaltungskonzepte als auch effiziente Ersatzteil-Lösungen bis hin zu digitalen Services, Test & Validierung, Training und Refurbishment. All unsere Leistungen können kundenspezifisch zusammengesetzt werden, um die Erfüllung der individuellen Anforderungen sicherzustellen.

Test- und Validationcenter

Auf unserer eigenen Gleisanlage prüfen wir verschiedene Fahrzeugtypen – von der Normal- bis zur Meterspur, von elektrisch bis dieselbetrieben. Auf unseren Teststringen und -gleisen können wir den Zügeinsatz unter Realbedingungen problemlos simulieren. Mit umfassenden Prüfungen und der Vorbereitung von Zulassungen und Validierungen sorgen wir für sicheren Betrieb der Schienenfahrzeuge. Ausgestattet mit modernstem Equipment – vom Messgleisbogen über Drehkipptisch bis hin zu Akustikmessplatz und Hochspannungsprüfanlage.

Projektmanagement-Prozess für Anlagen



Prüf- und Testcenter

Projektmanagement-Prozess für große Serviceprojekte



Überwachung und Steuerung des Managementsystems

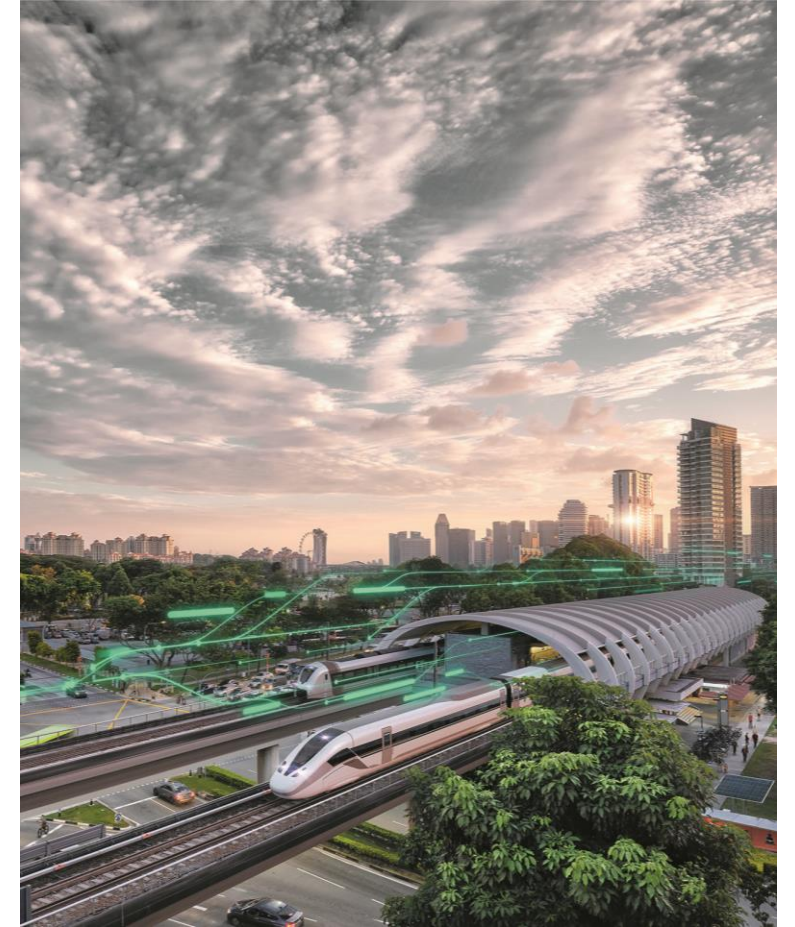
Im Rahmen der Überwachung und Steuerung werden Teilziele und Maßnahmen permanent auf die Gesamtzielsetzung des Unternehmens ausgerichtet. Diese Ziele sind konkret, messbar und werden periodisch in den Organisationseinheiten vereinbart sowie aktualisiert. Führungskräfte verfolgen, bewerten und verbessern den Erfüllungsgrad der Ziele und berichten darüber.

Ziel vereinbarungen. Innerhalb der Siemens AG werden mit Siemens Mobility Ziele vereinbart. Diese Zielvereinbarungen umfassen auch die grundlegenden Themen zu Qualität und Produktsicherheit sowie zum Arbeits-, Gesundheits- und Umweltschutz. Die Vereinbarungen werden in den Organisationseinheiten umgesetzt.

Selbst bewertungen. Prozesseigner messen und bewerten die Leistungen der von ihnen verantworteten Prozesse gemäß der vereinbarten Prozessziele, bewerten diese und führen unter Berücksichtigung von Benchmarking, Lessons Learned und Best Practice einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess durch.

Management bewertung. Die Bewertung des Managementsystems für Qualität und Produktsicherheit sowie Arbeits-, Gesundheits- und Umweltschutz wird von der Leitung regelmäßig in den Organisationseinheiten durchgeführt. Die Bewertung der Umsetzung erfolgt durch das Management, z. B. auf Basis von regelmäßigen Geschäftsdurchsprachen, Reviews, Audits, Assessments, Benchmarks, Kennzahlen, Begehungen und Selbstbewertungen. Notwendige Verbesserungsmaßnahmen werden anschließend aus den Ergebnissen abgeleitet, realisiert und auf ihre Wirksamkeit überprüft.

Kunden zufriedenheit. Auf allen Ebenen in der Operation und im Management ermitteln wir kontinuierlich kundenbezogene Informationen. Diese werden ausgewertet und münden in Maßnahmen zur Steigerung der Kunden-zufriedenheit. Durch das Zusammenwirken aller Managementinstrumente und die zielgerichtete Überwachung und Steuerung haben wir einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess installiert, der alle Ebenen unseres Unternehmens erfasst – mit dem Ziel, **Business Excellence** sicherzustellen.



Methoden zur Verbesserung des Managementsystems

Konsequentes Streben nach Qualität

Qualität ist ein wesentlicher Bestandteil der Marke Siemens. Unsere Qualitätsvision lautet: „Siemens steht für Weltklasse Qualität“. Qualitätsmanagement ist funktions- und organisations-übergreifend, daher kann es den Gesamtprozess und seine Schnittstellen im Überblick beurteilen. Das ist die Voraussetzung, in der Organisation Wissen zu teilen, Komplexität zu verringern und dafür zu sorgen, dass die heutigen Lösungen robust genug sind, um den Herausforderungen von morgen gerecht zu werden.

Prozessqualität

... kombiniert mit effizienten Prozessen

- **für die beste Kostenposition.**
- **Effizienter Einsatz von Ressourcen**
- **Schadstoffreduzierung und geringere Belastungen für die Umwelt**
- **Gesunde und motivierte Beschäftigte**

Qualitätsstrategie

Unsere sieben strategischen Grundsätze des Qualitätsmanagements lauten:

- Kunden- und Geschäfts-Fokus bei allem, was wir tun
- Persönliches Engagement für Qualität in allem, was wir tun
- Frühes Prüfen und Testen, um schnell zu lernen
- Echtzeit-Daten und Offenheit
- Prävention, Risikomanagement und systematische Verbesserung
- Fachkompetenz für alle
- Qualitäts-/EHS-Manager geschätzt als Business-Team-Mitglieder

Produkt-/Servicequalität

Bestmögliche

- **Kundenzufriedenheit ...**
- **Umweltleistung...**
- **Arbeitsbedingungen...**

Personalentwicklung

... sowie bestens geschultes und motiviertes Personal ...

Methoden zur Verbesserung des Managementsystems

Fortlaufende **Verbesserung**

Um Best-in-Class zu werden, stehen Qualität und Exzellenz an erster Stelle. **Bei Siemens Mobility bedeutet das:**

Streben nach ständiger **Verbesserung**

Mängel und Verbesserungsmöglichkeiten **transparent** machen

Fehlern **konsequent** nachgehen und Ursachen **nachhaltig** abstellen

Künftige Fehler durch eine **lernende Organisation** vermeiden

Das sind klare Ziele, konkrete Maßnahmen und eindeutige Konsequenzen für eine wirksame Verbesserungssystematik. Mit Hilfe eines 6-Schritte-Vorgehens verbessern wir die Qualität und Produktsicherheit sowie den Arbeits-, Gesundheits- und Umweltschutz zum Nutzen der Kunden und Beschäftigten sowie zur Verbesserung unserer Kostenposition. Wir leben vom Engagement unserer Führungskräfte und Beschäftigten. Deshalb fördern und nutzen wir in einem Ideenmanagement aktiv ihre Ideen, Impulse und Initiativen. Alle Vorschläge werden bewertet und im Realisierungsfall prämiert.

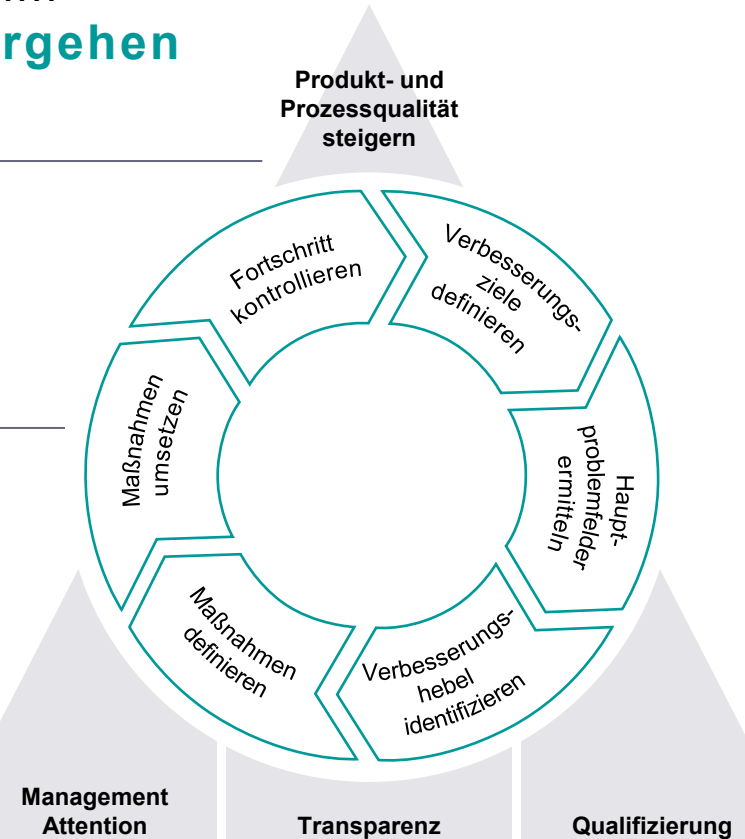
Zusätzlich führen wir Benchmarking durch und leben den Prozess des Best-Practice-Sharings als Element unseres Verbesserungsprozesses. Nach Bewertung der Ergebnisse werden Verbesserungsmaßnahmen beschlossen und umgesetzt. Den Erfolg überprüfen wir mit einem gezielten Umsetzungs-Controlling.

Verbesserungsprogramm mit dem **6-Schritte-Vorgehen**

Klare Ziele

**Konkrete
Maßnahmen**

**Sicherstellung der
Erfolgsfaktoren durch die
Geschäftsverantwortlichen**



Methoden zur Verbesserung des Managementsystems

Siemens Mobility Leadership

Das Leadership Narrative beschreibt unser neues gemeinsames Verständnis von exzellenter Führung und ist verbindlich für die gesamte Organisation. Das dynamische Verständnis von Führung wird durch kontinuierliche Diskussion, Kontextualisierung und Storytelling weiterentwickelt. Im Mittelpunkt steht das aktive Verständnis der vier strategischen Prioritäten für unser Unternehmen (Kundennutzen, Menschen bestärken und befähigen, Technologie mit Sinn und Zweck und Growth Mindset) und wie Führung diese am effektivsten unterstützen kann. Es bietet ein hohes Maß an Freiheit und spiegelt das Vertrauen wider, dass wir in unsere Beschäftigten haben. Der Wert liegt in der individuellen Reflexion und gemeinsamen Diskussion zwischen unseren Führungskräften und ihren Teams. Alle unsere Beschäftigten sollten verstehen und erklären können, wie sie zu unseren vier strategischen Prioritäten beitragen! So lassen sich verbindliche Maßnahmen für die Förderung und Personalentwicklung ableiten. Herausragende Beschäftigte, Teams und Führungskräfte erreichen herausragende Ergebnisse mit Hilfe exzellenter Fähigkeiten.

Warum

- Um in einem komplexen Umfeld erfolgreich zu sein, ist es entscheidend, sich flexibel anzupassen
- Das statische Bild einer Führungskraft wird den heutigen Anforderungen **nicht** mehr gerecht
- Stattdessen müssen wir **unsere Stärken** je nach Kontext **nutzen**
- **Vielfalt der Führung (Teams)** ist der Schlüssel zum Erfolg
- Dieser Erfolg wird verstärkt, wenn wir uns auf einen gemeinsamen Kern konzentrieren – unsere 4 strategischen Prioritäten

Kunden-
nutzen



Menschen
bestärken
und befähigen



Technologie
mit Sinn
und Zweck



Growth
mindset



Wie

- Wir konzentrieren uns darauf, welches individuelle Führungsverhalten in einem bestimmten Kontext erforderlich ist
- Wir fördern **höchst diverse** Führungsteams, in der Nutzung ihrer **individuellen Stärken** als Team
- Immer mit Blick auf unsere **vier strategischen Prioritäten** und wie wir sie am besten vorantreiben

Was

- Sorgen Sie für ein **gemeinsames Verständnis** darüber, wie Ihr(e) Team(s) die vier strategischen Prioritäten voranbringen können
- Starten Sie einen kontinuierlichen Dialog mit Ihrem Team darüber, wie **Ihre Führung Sie unterstützen**
- Machen Sie sich Ihre **Stärken** und die Ihres Teams bewusst und nutzen Sie diese, während Sie gleichzeitig Schwächen ausgleichen

Dokumentation

Durch das Dokumentenmanagement ist sichergestellt, dass Dokumente und Daten nach festgelegten Verfahren geprüft und freigegeben bzw. in Kraft gesetzt werden. Gleiches gilt für ihre Verteilung, Aufbewahrung, Änderung bzw. Löschung sowie ihre Auflistung in Verzeichnissen entsprechend ihres Zustandes.

Generell gliedert sich die Struktur der Vorgaben in drei Ebenen:

Werte und Vision

Siemens AG

Werte und Vision der Siemens AG prägen unsere Unternehmenskultur. In unseren Unternehmensrichtlinien („Guidelines und Standards“) sind grundsätzliche Aussagen über Ziele, Organisation und Verantwortlichkeiten unseres Unternehmens definiert. Sie dienen als Grundlage für die Weiterentwicklung und kontinuierliche Verbesserung der Managementsysteme.

Management-Handbuch

Siemens Mobility

Das vorliegende Management-Handbuch enthält generelle Aussagen über das Managementsystem von Siemens Mobility. Es wird ergänzt durch unternehmensweit geltende Regelungen, die übergeordnete Festlegungen und Abläufe des Managementsystems enthalten.

Regelungen & Prozesse

Business Units | Standorte |

Business Segments & Fachabteilungen | Vertriebsregionen

In diesen Einheiten ist das Managementsystem zur Gewährleistung der operativen Wirksamkeit weiter detailliert. Diese Regelungen beschreiben die einzelnen Abläufe und Prozesse, im Bedarfsfall bis auf Beschäftigtenebene.

Herausgeber

Siemens Mobility GmbH
Krauss-Maffei-Str. 2
80997 München, Deutschland

contact.mobility@siemens.com

© Siemens Mobility GmbH 2025

Änderungen und Irrtümer vorbehalten. Die Information in diesem Dokument enthalten lediglich Allgemeine Beschreibungen bzw. Leistungsmerkmale, welche Im konkreten Anwendungsfall nicht immer in der beschriebenen Form zutreffen bzw. welche sich durch Weiterentwicklung der Produkte ändern können. Die gewünschten Leistungsmerkmale Sind nur dann verbindlich, wenn sie bei Vertragsabschluss Ausdrücklich vereinbart werden.