QUALITÄTSMANAGEMENT-HANDBUCH

VORWORT

Die MOSOLF Group gehört im Bereich der Automobillogistik zu den führenden Unternehmen in Europa. Die Stellung wird auch zukünftig durch gezieltes Qualitäts-, Compliance- und Risikomanagement sowie Erweiterung des Dienstleistungsportfolios gestärkt. Das Fundament für die Ausrichtung des Unternehmens auf Kernprozesse zur Erbringung der Leistungen für unsere Kunden, ist das Managementsystem nach der internationalen Norm DIN ISO 9001. Die eigenen hohen Qualitätsansprüche unseres Unternehmens werden bereits seit dem Jahr 1994 durch neutrale externe Auditoren bestätigt.

Im Mittelpunkt der Umsetzung der Vorgaben des Qualitätsmanagementsystems steht die Verantwortung jedes einzelnen Mitarbeiters. Deshalb stärken wir durch gezielte Maßnahmen die Motivation und das Verantwortungsbewusstsein unserer Mitarbeiter.

Seit 1955 können wir mit ausgezeichneter Qualität, individueller Kundenbetreuung und wettbewerbsfähigen Preisen überzeugen. Durch unsere langjährigen und vertrauensvollen Geschäftsbindungen verstehen wir die individuellen Probleme unserer Kunden und bieten entsprechende Lösungen an. Dabei ist unser Verhaltenskodex fester Bestandteil unserer Unternehmenspolitik und Basis unseres Handelns.

Für unsere Serviceleistungen erhalten wir innerhalb der Firmengruppe regelmäßig zahlreiche Auszeichnungen, die sich in einer hohen Kundenzufriedenheit, sowie exzellente Bewertungen bei Kundenaudits darstellen.

Mit unseren motivierten und gewissenhaften Mitarbeitern und der vollen Unterstützung der Familie Mosolf ist es uns gelungen, die Führungsrolle in vielen Märkten zu übernehmen. Um dies auch in Zukunft sicherzustellen und weiter auszubauen, bilden wir gruppenweit; jährlich über 100 Auszubildende aus. Parallel dazu erfolgt eine gezielte Weiterentwicklung des Führungsnachwuchses aus den eigenen Reihen sowie Senior Management Weiterbildung. Somit sichern wir qualifizierten Nachwuchs und werden gleichzeitig als Unternehmen auch unserer sozialen Verantwortung gerecht.

INHALTSVERZEICHNIS

1. DIE MOSOLF GROUP 4
2. EINLEITUNG 5
3. UNTERNEHMENSPOLITIK 6
3.1 Profil 6
3.2 Unsere Unternehmensphilosophie 6
3.3 Unsere Ziele 7
3.4 Umweltschutz & Nachhaltigkeit 7
3.5 Compliance 7
3.6 Risikomanagementsystem 8
4. QUALITÄTSPOLITIK 9
5. KOMMUNIKATION UND WIRKSAMKEIT 11
6. ORGANISATION UND VERANTWORTUNG 12
7. QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEM: GESAMTÜBERBLICK UND KERNPROZESSE 13
8. QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEM 13
8.1 Allgemeine Anforderungen 13
8.2 Bestandteile des QM-Systems 14
8.3 Aufbau der QM-Dokumentation 14

1. DIE MOSOLF GROUP

Die MOSOLF Group wurde 1955 als „HORST MOSOLF SPEDITION UND TRANSPORTE“ von Marianne und Horst Mosolf gegründet. In den nun mehr als 65 Jahren Tätigkeit im Automotive Business haben wir uns von einem reinen Spediteur zum technisch- und logistischen Systemdienstleister für Automobilindustrie, Importeure, Händler und Flottenbetreiber mit einem europäischen Netzwerk weiterentwickelt.

In der heutigen Zeit ist es wichtig, sich permanent an die Veränderungen der Märkte anzupassen. Um auch weiterhin durch eine kontinuierliche Steigerung der Leistungs- und Wettbewerbsfähigkeit zu überzeugen, firmieren wir seit dem 01. Dezember 2016 als MOSOLF SE & Co. KG. Als neue Komplementärin wurde die MOSOLF Verwaltungen SE gegründet. Gleichzeitig ist das Unternehmen für eine bessere Kundenausrichtung in zwei Business Units aufgeteilt:

- Logistics & Services
- Special Vehicle

Durch die Umstrukturierung können wir uns in diesem sich schnell verändernden Markt mit einer deutlich schneller agierenden Unternehmensstruktur und einem einheitlichen Auftreten nach außen und innen noch stärker auf die Bedürfnisse der Kunden fokussieren.

2. EINLEITUNG

Dieses Qualitätsmanagementhandbuch (QMH) ist die verbindliche Handlungsgrundlage für alle Mitarbeiter und alle Tätigkeiten im Unternehmen. Alle in diesem Handbuch dargestellten qualitätssichernden Maßnahmen müssen gemäß des persönlichen Aufgabenbereiches und der Stellung des Mitarbeiters im Unternehmen konsequent umgesetzt, angewendet und weiterentwickelt werden.

Das QMH ist auf alle folgenden Niederlassungen der MOSOLF Group anzuwenden:

MOSOLF SE & Co. KG
Dettinger Str. 157-159
DE - 73230 Kirchheim unter Teck

ACM Auto-Service und Umschlag-Center Mosolf Etzin GmbH
Gewerbegebiet Etzin
DE - 14669 Ketzin

MLT - Mosolf Centre Logistique et Technique Sàrl
Europôle de Sarreguemines, Rue Hubert Roth
FR - 57913 Hambach Cedex

B&T Solutions
Wankelstr. 12
DE - 41352 Korschenbroich

MOSOLF Logistics & Services GmbH
Dettinger Str. 157-159
DE - 73230 Kirchheim unter Teck

MOSOLF Logistics & Services GmbH
Niederlassung Germersheim
Mercedes-Benz-Straße 1
DE - 76726 Germersheim

MCT - Mosolf Centre Technique Sàrl
Europôle de Sarreguemines, Rue Hubert Roth
FR - 57913 Hambach Cedex

MOSOLF Automotive Releasing Solutions GmbH
Weizenmühlenstr. 9-17
DE - 40221 Düsseldorf

SAT Sächsische Autotransport und Service GmbH
Am Schafteich 1
DE - 08371 Glauchau

MOSOLF Transporte GmbH
Dettinger Straße 157-159
DE - 73230 Kirchheim

SAS Saar-Auto-Service Mosolf GmbH
Carl-Zeiss-Straße 27
DE - 66740 Saarlouis

Mosolf Automobillogistik s.r.o.
Kosoricka 77, Bezirk Mlada Boleslav
CZ - 294 41 Dobrovice

MOSOLF Logistics & Services GmbH
Bremerslust 1
DE - 38442 Wolfsburg

MVV Mosolf Versicherungs-Vermittlungs-GmbH
Faberweg 25
DE - 73230 Kirchheim

Carcenter Zeebrugge n.v.
Barlenhuisstraat 2
BE - 8380 Zeebrugge

MOSOLF Koper d.o.o.
Sermin 72b
SI - 6000 Koper

MOSOLF Logistics & Services GmbH
Wilhelmstr. 115
DE - 75428 Illingen

MOSOLF Logistics & Services GmbH
Niederlassung Kippenheim
Freimatte 25
DE - 77971 Kippenheim

MOSOLF Logistics & Services GmbH
Niederlassung Etzin
Gewerbegebiet Etzin
DE - 14669 Ketzin

AUTOKONTOR BAYERN GmbH
Steigweg 24
DE - 97318 Kitzingen

SAT Sächsische Autotransport und Service GmbH
Walter-Rabold-Straße 52
DE - 04639 Gößnitz

SAT Sächsische Autotransport und Service GmbH
August-Horch-Straße 1
DE - 04519 Rackwitz

MOSOLF Transporte GmbH
Gewerbegebiet
DE - 14669 Ketzin

MOSOLF Retail Solutions GmbH
Dettinger Straße 157-159
DE - 73230 Kirchheim

MOSOLF Automotive Releasing Solutions GmbH
Hebelstraße 11
DE - 60318 Frankfurt

MOSOLF Logistics & Services GmbH
Langwies 101
DE - 66802 Überherrn

MOSOLF France Sarl
Chemin du Vaubourdin
FR - 51320 Bussy-Lettrée

MOSOLF Special Vehicles GmbH
Freimatte 25
DE - 77971 Kippenheim

MOSOLF Special Vehicles GmbH
Freimatte 25
DE - 77971 Kippenheim

MOSOLF Port Logistics & Services GmbH
Indik 2
DE - 26388 Wilhelmshaven

Autokontor Bayern GmbH
Lehmgrube 1
DE - 89290 Buch

Autokontor Bayern GmbH
Windecker Landstr. 2
DE - 61137 Schöneck

Autokontor Bayern GmbH
Thura Mark 22
DE - 06780 Zörbig

Autokontor Bayern GmbH
Schachtstr. 2
DE - 31702 Lüdersfeld

Autokontor Bayern GmbH
Dammstr. 25
DE - 44145 Dortmund

MOSOLF Automotive Releasing Solutions GmbH
Im Eichsfeld 1
DE - 65428 Rüsselsheim

MOSOLF Automotive Releasing Solutions GmbH
Adam-Opel-Str. 100
DE - 99817 Eisenach

MOSOLF Automotive Releasing Solutions GmbH
Rangierbahnhof 60
DE - 70806 Kornwestheim

MOSOLF Automotive Releasing Solutions GmbH
Porschestr. 1
DE - 04158 Leipzig

MOSOLF Logistics & Services GmbH
Nierenhofer Straße 10
DE - 45525 Hattingen

MOSOLF Port Logistics & Services GmbH
Neufelder Straße 92
DE - 27472 Cuxhaven

Transport Overseas Group GmbH
Obernstraße 17
DE – 28832 Achim

Autokontor Bayern GmbH
Gröberssche Straße 50
DE - 06258 Schkopau

Autokontor Bayern GmbH
Rödgener Str. 12
DE - 06780 Zörbig

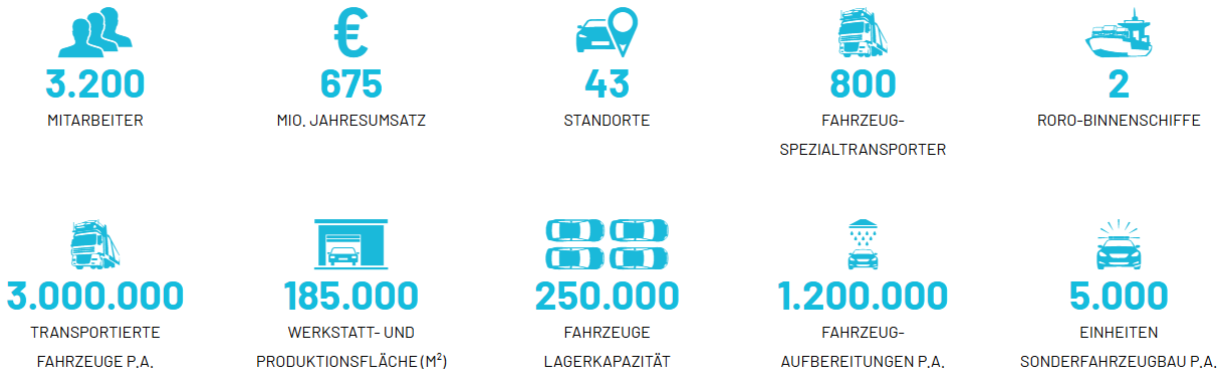
Das zentrale Qualitätsmanagement stellt sicher, dass die zentral verwalteten Dokumente auf dem neuesten Stand gehalten werden. Bei Änderungen des QMH werden unsere Mitarbeiter über die firmeninterne Kommunikationsplattform direkt informiert. Das QMH wird durch den Managementbeauftragten mindestens jährlich überprüft und bei Bedarf aktualisiert. Aktualisierungen werden dokumentiert.

Auch externe Richtlinien unserer Kunden und internen Richtlinien werden durch Einstellen in die Kommunikationsplattform allen Mitarbeitern zugänglich gemacht.

3. UNTERNEHMENSPOLITIK

3.1 Profil

Die MOSOLF Group firmiert seit dem 01. Dezember 2016 als MOSOLF SE & Co. KG. Den Vorstand bilden Dr. Jörg Mosolf, Gregory Hancke, Wolfgang Göbel und Dr. Kersten Ruoss.



3.2 Unsere Unternehmensphilosophie

- Wir wollen der beste Logistikpartner flächendeckend in Europa für die Automobilindustrie sein.
- Schwerpunkte setzen wir auf die Optimierung der Wertschöpfungskette mit unserem Know-How in der Kombination von technischen und logistischen Fähigkeiten.
- Zur Sicherung unseres langfristigen Erfolges tragen hoch qualifizierte, motivierte Mitarbeiter, unterstützt durch moderne Managementinformationssysteme, bei.

3.3 Unsere Ziele

- Einklang von Kundenzufriedenheit und betriebswirtschaftlicher Leistungsfähigkeit
- Internationale Präsenz mit eigenen Investitionen und selbstentwickelten Systemen
- Qualität durch Denken und Handeln
- Qualität durch Führung
- „Offene Fehlerkultur“, die als Chance für Verbesserungen genutzt wird
- Innovationskraft

3.4 Umweltschutz & Nachhaltigkeit

Schon seit vielen Jahren stehen Umweltthemen und der schonende Umgang mit Ressourcen im Fokus unseres Handelns. Dabei bedeutet für uns Nachhaltigkeit langfristig und verantwortungsvoll zu wirtschaften. Die Abteilung Nachhaltigkeit kümmert sich darum um ein vollumfängliches System zu etablieren und aufrecht zu erhalten. Zudem ist der Geschäftsbereich MOSOLF Logistics & Services GmbH (Kirchheim/Teck) und weitere Standorte der MOSOLF Group nach ISO 14001 zertifiziert.

Für die MOSOLF Group wurde für das Berichtsjahr 2022 erstmals ein Nachhaltigkeitsbericht veröffentlicht. Dieser wurde nach den Kriterien des Deutschen Nachhaltigkeitskodex (DNK) erstellt.

All dies wird von einer modernen IT-Landschaft und Infrastruktur auf unseren Plätzen unterstützt. Präventive Wartungskonzepte setzen Maßstäbe und reduzieren die Umweltbelastungen. Auf unseren Stützpunkten finden Prüfungen im Bereich Arbeitssicherheit und Umwelt statt, die Ergebnisse werden an die Verantwortlichen berichtet. Festgestellte Abweichungen werden bewertet und sukzessive abgestellt.

Bei Investitionen werden neben wirtschaftlichen Aspekten auch Umweltfaktoren berücksichtigt. Damit fließen ebenfalls qualitative/weiche Faktoren in unsere Investitionsentscheidungen ein.

Aufgrund des Dienstleistungsspektrums und Verkehrsträgerportfolios ist die Firmengruppe jederzeit in der Lage umweltfreundliche Logistikkonzepte auf dem Markt zu platzieren.

Ergänzend wird die Firmenzeitung MORE unter anderem auch als Kommunikationsplattform für Umweltthemen genutzt.

3.5 Compliance

Noch bevor „Compliance“ zu einem wichtigen Begriff wurde, war es seit Gründung der MOSOLF Group elementarer Bestandteil unserer Unternehmenspolitik

- Geschäfte integer und fair zu führen,
- Verantwortung für unsere Mitarbeiter und die Umwelt zu übernehmen,

- Unsere Tätigkeit auf die Grundlage von geltendem Recht und Gesetz der Länder, in denen MOSOLF tätig ist, zu stellen.

Die frühzeitige Erkennung von Risiken und Chancen und die permanente Einhaltung der Gesetze, Vorschriften und unserer freiwilligen Selbstverpflichtungen sowie unternehmensinternen Richtlinien tragen einen großen Teil zu dem nachhaltigen Erfolg unseres Unternehmens bei.

Durch diese präventive Unternehmenspolitik werden potenzielle Regelverstöße von vorneherein vermieden. Dieses Grundverständnis setzen wir auch bei unseren Geschäftspartnern voraus. Für eine Zusammenarbeit ist deshalb unabdingbare Voraussetzung, dass unsere Partner

- Alle Geschäfte auf der Basis des geltenden Rechts und integer führen,
- Die Prinzipien des Geschäftspartnerkodexes umsetzen,
- Darauf hinwirken, dass dieser Kodex auch von ihren Geschäftspartnern umgesetzt wird.

Unseren Geschäftspartnerkodex finden Sie auf unserer Homepage: www.mosolf.com.

3.6 Risikomanagementsystem

Gemäß § 91 II des Aktiengesetzes und Nr. 4.1.4 des Deutschen Corporate Governance Kodex ist der Vorstand dazu verpflichtet, für ein angemessenes Risikomanagement und Risikocontrolling im Unternehmen zu sorgen.

Der verantwortungsvolle und vorausschauende Umgang mit Risiken wird in der MOSOLF Group durch ein Risikomanagementsystem unterstützt. Ein strukturiertes und permanentes Risikomanagement ist für ein erfolgreiches und zukunftsorientiertes Unternehmen von existenzieller Bedeutung.

4. QUALITÄTSPOLITIK

- **Kundenzufriedenheit**

  Als oberster Grundsatz gilt die Erfüllung der Kundenerwartungen. Der engen und partnerschaftlichen Zusammenarbeit während aller Phasen der Planung und der Auftragsabwicklung wird größte Bedeutung beigemessen. Daneben steht eine zielgerichtete Kundenberatung im Vordergrund. Die Kundenwünsche erfüllen wir auf unterschiedliche Weise:

  - Jährliche Durchführung und Analyse einer Kundenzufriedenheitsumfrage.
  - Ständiger Kontakt zu unseren Kunden auf den verschiedenen Ebenen.
  - Stellung von Vor-Ort-Personal an Übergabepunkten im Rahmen von Optimierungsprojekten.
  - Messung mit Key Performance Indikatoren (KPI).
  - Konsequente Umsetzung von kundenspezifischen Anforderungen.

- **Ständige Verbesserung**

  Um auch bei zunehmend komplexeren Systemen und steigenden Qualitäts-anforderungen die Kundenerwartungen in vollem Umfang zu erfüllen, ist eine kontinuierliche Verbesserung aller Geschäftsprozesse erforderlich. Hierbei kommt es darauf an, Fehler frühzeitig zu erkennen und zu vermeiden bzw. Fehlerquellen durch geeignete Maßnahmen konsequent zu beseitigen.

- **Erfüllung messbarer Zielgrößen**

  Wir sind davon überzeugt, dass wir durch ein gut funktionierendes Qualitätsmanagementsystem die Forderungen unserer Kunden erfüllen und damit den langfristigen Unternehmenserfolg sicherstellen können. Ausgehend von Zielen der Gruppe werden von den einzelnen Niederlassungen und Abteilungen Unterziele abgeleitet, die als Richtschnur für laufende Projekte anzusehen sind. Zielgrößen werden mit der Geschäftsführung in der Gruppe festgelegt und von den operativen Einheiten freigegeben. Die Überwachung erfolgt durch die Geschäftsführung und ist Bestandteil der Regelkommunikation.

- **Qualifiziertes, motiviertes Personal**

  Von besonderer Bedeutung für den Erfolg unseres Unternehmens sind unsere Mitarbeiter. Nur durch motivierte und qualifizierte Mitarbeiter können optimale und qualitativ hochwertige Arbeitsprodukte entstehen.

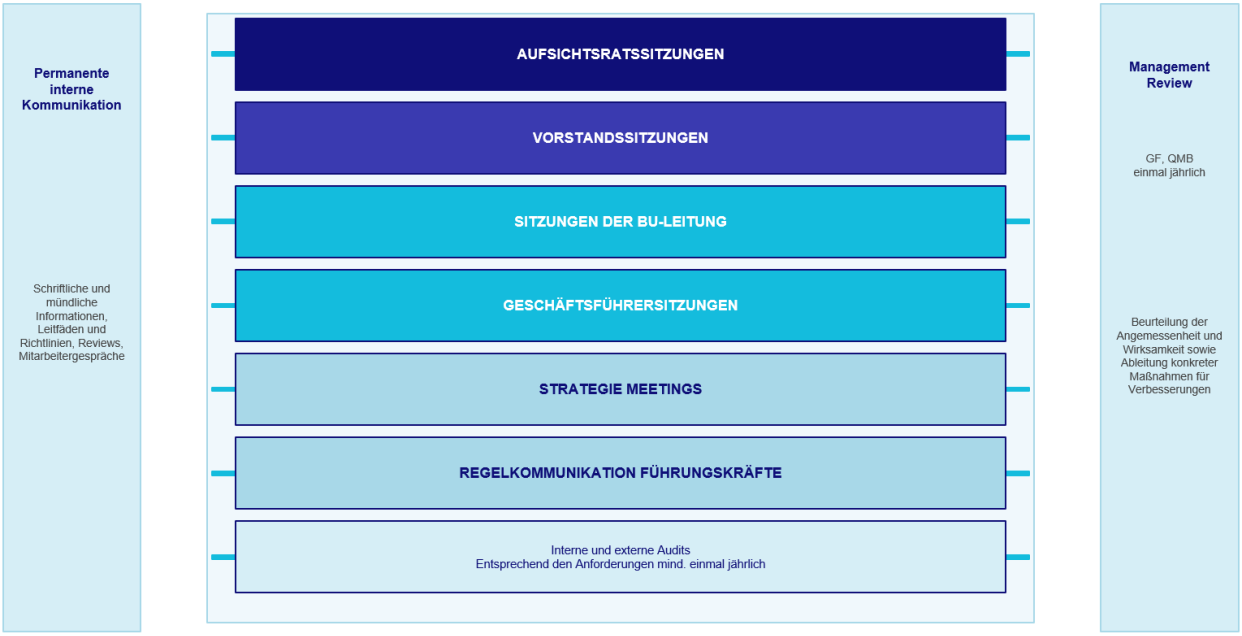
- **Erhöhung der Wirtschaftlichkeit**

  Ziel unserer Qualitätspolitik ist es, durch die ständige Verbesserung eine optimale Wirtschaftlichkeit zu erreichen und somit die Zufriedenheit der Kunden langfristig sicherzustellen.

- **Lieferanten und Partnerschaften**

  Für Lieferanten und Geschäftspartner gelten die gleichen Qualitätsstandards wie für uns selbst. Dies wird durch unser Qualitätsmanagementsystem sichergestellt.

5. KOMMUNIKATION UND WIRKSAMKEIT



Der Erfolg der MOSOLF Group ist maßgeblich von Informationen und Know-how-Transfer abhängig. Die Kommunikation erfolgt auf verschiedenen Ebenen. Für unsere Mitarbeiter besteht die Möglichkeit, persönlich Verbesserungsvorschläge direkt ohne Rücksicht auf Hierarchien einzubringen.

Die Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems wird durch die Geschäftsführung und die Führungskräfte ständig überwacht. Die Bewertung des Systems und Festlegung eventuell notwendiger Vorbeuge-, Verbesserungs-, oder Korrekturmaßnahmen erfolgt im Rahmen regelmäßiger Besprechungen auf allen Hierarchieebenen.

6. ORGANISATION UND VERANTWORTUNG

Vorstandsvorsitzender Dr. Jörg Mosolf	Vorstand Patrick Oestreich	Vorstand Finanzen Dr. Kersten Ruoss	Vorstand Special Vehicles & stellvertr. Vorsitzender Hr. Gregory Hancke	Vorstand Logistics & Services Hr. Wolfgang Göbel
• Teilbereich BU Logistics & Services (Ports Logistics & Services)		• Beteiligungen: • Etecture	• BU-Verantwortung: Special Vehicles	• BU-Verantwortung: Logistics & Services (ohne Ports Logistics & Services) • Beteiligungen: • CAT Mosolf Polska Logistics
• Mergers & Acquisitions • Corporate Communications	• Corporate Strategy • Compliance • Business Development • Interne Revision • Erneuerbare Energien • Facility Management • Marketing	• Finanz- & Rechnungswesen • Controlling • Treasury • Personal • Recht • Einkauf	• IT (inkl. Cyber Security & Datensicherheit) • Datenschutz • Risikomanagement	• Vertrieb • Nachhaltigkeit • Qualitätsmanagement • Versicherungen • Fördermittelmanagement

Die Abbildung zeigt die übergeordnete Organisationsstruktur der MOSOLF Group. Das aktuelle Organigramm mit den Namen der Stelleninhaber ist im HR Manager gepflegt.

Die konkrete Zuweisung der Aufgaben und Verantwortlichkeiten erfolgt u.a. durch Mitarbeitermatrizen und Funktionsbeschreibungen sowie durch die jeweils mitgeltenden Unterlagen wie Verfahrensregelungen.

7. QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEM: GESAMTÜBERBLICK UND KERNPROZESSE

8. QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEM

8.1 Allgemeine Anforderungen

Das Qualitätsmanagementsystem der MOSOLF Group regelt:

- Das Erkennen der zur Erreichung der Unternehmensziele erforderlichen Prozesse, deren Beschreibung, Einführung und ihre Anwendung.
- Die Abfolge und Wechselwirkung dieser Prozesse.
- Die Verfügbarkeit von Ressourcen und Informationen.
- Erforderliche Maßnahmen zur Lenkung und Leitung der Prozesse.
- Das systematische Erkennen von Abweichungen und die Einleitung von steuernden Maßnahmen, insbesondere Vorbeugungs-, Korrektur- und Verbesserungsmaßnahme.

8.2 Bestandteile des QM-Systems

Das Qualitätsmanagementsystem der Firmengruppe wird charakterisiert durch:

- Dokumentation im vorliegenden QMH in
    - Prozessbeschreibungen
    - Verfahrensregeln
- Maßnahmen zur Kommunikation sowie zur Prüfung und Verbesserung der Prozesse.
- Ressourcenplanung und -entwicklung unter Berücksichtigung des risikobasierten Ansatzes.
- Qualitätsüberwachung mit Key-Performance-Indikatoren (KPI).
- Wahrnehmung der Qualitätsverantwortung in den Führungsebenen und durch jeden Mitarbeiter in seinem Tätigkeitsbereich.

8.3 Aufbau der QM-Dokumentation

Das QMH ist zweiteilig. Im ersten Teil sind die Grundzüge und die allgemeinen Handlungsrichtlinien sowie die Prozesse dokumentiert. Dieser Teil des QMH ist allgemein zugänglich und steht auch außerhalb des Unternehmens frei zur Verfügung.

Der zweite Teil des QMH ist nur für den internen Gebrauch bestimmt. Hier sind in Prozessbeschreibungen und Verfahrensregelungen unternehmensweit Abläufe und das Zusammenwirken zwischen den Abläufen festgelegt. Außerdem sind im nicht-öffentlichen Teil des QMH die bereichsspezifischen Regelungen zusammengefasst. Da es sich bei diesen Dokumenten um firmeninternes Know-how handelt, ist es im Gegensatz zum ersten Teil des QMH nicht gestattet, Inhalte aus dem zweiten Teil Dritten ohne schriftliche Genehmigung der Geschäftsführung zugänglich zu machen.

Das vorliegende Qualitätsmanagementhandbuch der MOSOLF Group wird hiermit freigegeben und ist ab sofort für alle Mitarbeiter verbindlich. Alle früheren Versionen verlieren hiermit ihre Gültigkeit und sind als ungültig zu kennzeichnen.

Kirchheim, 08.10.2026

Wolfgang Göbel