

# Auditbericht

## Stadtwerke Gummersbach

---



**Berichtersteller**

Dr. Leila Baati

**Besuchsbeginn**

05/08/2011



## Einführung

Dieser Bericht wurde erstellt von Dr. Leila Baati und bezieht sich auf die unten genannten Beurteilungsaktivitäten:

Ref.-Nr./Typ/Datum/Dauer	Zertifikat/Standard	Adresse des Standortes
7552884 Überwachungsaudit 05/08/2011 1.5 Tag(e) Anzahl Mitarbeiter: 37	EMS 528121/4980U BS EN ISO 14001:2004	Stadtwerke Gummersbach Fröbelstraße 1 51643 Gummersbach Nordrhein-Westfalen Germany
7552899 Überwachungsaudit 05/08/2011 1.5 Tag(e) Anzahl Mitarbeiter: 37	FS 528692/4980D ISO 9001:2008	Stadtwerke Gummersbach Fröbelstraße 1 51643 Gummersbach Nordrhein-Westfalen Germany

Das Ziel der Beurteilung war es, die anhaltende Konformität des Managementsystems mit der anwendbaren Norm im Rahmen eines Überwachungsaudits zu verifizieren.

## Zusammenfassung

Das Leistungsspektrum des Unternehmens hat sich im Überwachungszeitraum kaum geändert.

Seit dem letzten Audit gilt generell das QM-System, das in seinen wesentlichen Strukturen unverändert ist. Die neue Unternehmensstruktur ist in dem gültigen Organigramm (Stand 16.05.2011) dargestellt.

Im Rahmen des Audits sind insbesondere folgende positive Feststellungen getroffen worden:

- Ausgeprägtes Qualitäts- Umweltbewusstsein und Engagement der Mitarbeiter sowie großes Interesse des der Geschäftsführung
- Der Korrektur- und Maßnahmenplan 2010 ist besonders positiv hervorzuheben

Die während dieses Besuchs beurteilten Bereiche wurden auf der Basis einer Stichprobenbeurteilung als normkonform eingestuft.

Korrekturmaßnahmen zu Abweichungen aus der vorangegangenen Beurteilung wurden geprüft und die Effektivität der implementierten Maßnahmen verifiziert.

Während der Beurteilung wurden keine neuen Abweichungen festgestellt. Detaillierte Erläuterungen zu den allgemeinen Beurteilungsergebnissen befinden sich in den folgenden Abschnitten des Berichtes.

## Beurteilte Bereiche & Ergebnisse

### Planung / Plan (QM: 4; 5; 6.1; 7.1 / UM: 4.2; 4.3; 4.4; 4.6)

Die Organisation hat ihre Prozesse identifiziert und Lenkungsmaßnahmen festgelegt.

Die PLANUNG erfolgt auf der Basis der Qualitäts- und Umweltleitlinien und auf Grundlage u.a. der definierten Zielsetzungen, der Ergebnisse der Managementbewertung sowie einer Reihe von Datenanalysen. Es wurde ein Maßnahmenplan für die untergeordneten Ziele erstellt.

Die Ablauforganisation geht aus dem aktuellen Organigramm von 2011 hervor. Die Verantwortungen und Befugnisse sind festgelegt und bekanntgemacht worden. Die Kommunikation (intern) ist gewährleistet durch diverse Sitzungen. Das eingeführte EDV-System stellt weiterhin sicher, dass intern ein ordnungsgemäßer Informations- und Datenaustausch zwischen den Bereichen der Stadtwerke Gummersbach erfolgt.

Eine angemessene Kundenorientierung konnte u.a. durch die Kundenzufriedenheitsanalyse nachgewiesen werden.

Die Umweltaspekte wurden im Rahmen einer Prozessanweisung ermittelt. Eine Übersicht der relevanten Zahlen, Daten und Fakten für die Organisation ist im Managementbericht und Korrektur- und Maßnahmenplan dokumentiert.

Alle Gesetze, Verordnungen und sonstige rechtliche Vorschriften, die für den Standort oder die Tätigkeiten der Organisation relevant sind, werden, soweit es die Stichprobenprüfung eines Audits erkennen lässt, beachtet. Die Überprüfung der Einhaltung der rechtlichen Anforderungen ist Bestandteil der internen Audits und des Berichts zur Bewertung des Managementsystems durch die oberste Leitung.

Die Schulungsbedarfsermittlung sowie die Schulungsplanung erfolgen zu Jahresbeginn durch den BQU.

#### STICHPROBEN

##### QM/UM-SYSTEM:

- QMH, Stand Juli 2011
- Doku-Lenkungsmatrix, Stand 07.2011

##### FÜHRUNGSPROZESSE & ORGANISATION:

- Organigramm, Stand 16.05.2011
- Managementprogramm für das Jahr 2010, 15.03.2011
- Korrektur- und Maßnahmenplan 2010 Stand Juli 2011
- Managementreview vom 01.08.2011

##### RESSOURCENPLANUNG:

- Korrektur- und Maßnahmenplan 2010 Stand Juli 2011
- Schulungsplan 2011

### Durchführung / Do (QM: 6; 7/UM: 4.3.1; 4.4.7; A 4)

Die PROZESSE der Stadtwerke Gummersbach sind identifiziert und dokumentiert. Schulungsmaßnahmen laufen nach Plan und beinhalten allgemeine und spezifische Unterweisungen zum Qualitäts- und Umweltmanagement, Arbeitssicherheit und Gefahrstoffe.

Die Planung und Realisierung der Prozesse zur Umsetzung der Leistungen sind bei den Stadtwerken Gummersbach in verschiedenen Verfahrensanweisungen beschrieben. Die dokumentierten Festlegungen zur Planung der Produktrealisierung werden in der Praxis befolgt.

Im Rahmen dieses Audits wurden die folgenden Abteilungen (inkl. die untergeordneten Sachgebiete) stichprobenartig überprüft:

- Technische Abteilung (inkl. Wasser und Abwasser)

In jedem Bereich wurden außer der Dienstleistungsrealisierung (Planung, kundenbezogene Prozesse, Beschaffung, Dienstleistungserbringung) alle Prozesse und Aspekte bezüglich der Ressourcenplanung, der Dokumentation, der Schulungen, der Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen, und der KVP betrachtet.

Die Kennzeichnung und die Rückverfolgbarkeit der Projekte sind gewährleistet.

Der Beschaffungsprozess ist hinsichtlich der Wareneingangskontrolle effektiv. Die Lieferanten-bewertung erfolgt nach einem Punktesystem und die Lieferanten sind nach festgelegten Kriterien beurteilt.

Bei den Gesprächen mit der Geschäftsführung, dem Qualitäts-Umweltbeauftragten bzw. den Bereichleitern konnte sich das Auditteam davon überzeugen, dass die praktizierte Arbeitsweise den schriftlich niedergelegten Arbeits- und Verfahrensanweisungen entspricht.

Das angetroffene Personal war entsprechend qualifiziert und die Mitarbeiter haben entsprechende Schulungen und Fortbildungen erfahren. Ein Verfahren für die Einarbeitung neuer Mitarbeiter besteht (Bsp. Fr. Corinna Kleinjung).

Im Rahmen des Audits wird auch ein Standortrundgang durchgeführt und folgende Baustellen und Anlagen werden eingesehen:

- Baumaßnahmen Gummersroth-Herreshagen

Die Begutachtung der Stichproben zeigte, dass die Prozesse weiterhin beherrscht werden. Die Vorgehensweise zeigt eine sehr gute Umsetzung der Normenanforderungen.

### **Bewertung / Check** (QM: 5; 6.1; 7; 8 / UM: 4.3.1; 4.5; 4.5.1; 4.5.5; 4.6)

In jährlichem Abstand wurden im letzten Beurteilungszeitraum plangemäß interne QM-/UM-Audits gemäß der Verfahrensbeschreibung durchgeführt. In Auditberichten werden die Ergebnisse zusammengefasst, in Maßnahmeplänen die Schwachstellen festgehalten und vorgesehene Korrekturmaßnahmen mit Erledigungsdatum und Verantwortlichkeit dokumentiert. Die Überprüfung der Erfüllung der Maßnahmen ist gewährleistet. Im Rahmen dieses Audits wurde das Auditprotokoll eingesehen und besprochen.

### **Verbesserung / Act** (QM: 5; 8 / UM: 4.5.1; 4.5.2)

Zur Verbesserung des Managements- Umweltsystems wird das Potential aus Kundenreklamationen, Mitarbeitervorschlägen, interner Fehlerbetrachtung und internen Audits ermittelt und genutzt.

Im Bericht zum Qualitäts- und Umweltmanagement-System der Stadtwerke Gummersbach im Jahr 2010 die notwendigen Informationen (z.B. durchgeführte Audits im Jahr 2010, Ergebnisse und Bewertung der Maßnahmen aus dem Managementprogramm 2010, Beurteilung der Qualitäts- und Umweltpolitik ...) bewertet. Eine Darstellung der verschiedenen Kennzahlen erfolgt im Korrektur- und Maßnahmenplan.

Die Kommunikation wird durch die Intensivierung von QUM Gesprächen verstärkt.

### **Verbesserungspotentiale**

VP1- Es sollten neben der Kundenbefragung weitere Instrumente zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit in Erwägung gezogen werden.

VP2- Die systematische Auswertung und Übersicht der Reklamationsgründe sollte optimiert und als Kennzahl dargestellt werden.

VP3- Die Überprüfung der Aktualität der Umweltaspekte sollte an geeigneter Stelle (z.B. Review) erkennbar sein.

VP4- Die Einarbeitungspläne sollten durchgehend zentral gesammelt und mit Datum versehen werden.

VP5- Bei Sicherheitsunterweisungen sollte die Teilnahme aller nachgeschulten Mitarbeiter dokumentiert sein.

## Während der letzten Beurteilung festgestellte Nebenabweichungen:

Referenz	Bereich/Prozess	Abschnitt
A456648/1	Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln	7.6/8.2.3
Daten:	<p>Die Prüfung der Sicherheitsarmatur Systemtrenner BA (Beulco) ergibt keine eindeutige und rückverfolgbarkeite Ergebnisse. Die Aufzeichnung über die Ergebnisse der Prüfung wird nicht durchgeführt.</p> <p>Die Norm DIN EN ISO 9001:2008 (Abs. 7.6) fordert das Einführen von Prozesse um sicherzustellen, dass Überwachungen und Messungen durchgeführt werden können und in einer Weise durchgeführt werden, die mit der Anforderung an die Überwachung und Messung vereinbar ist.</p> <p>Darüber hinaus fordert die Norm (Abs. 7.6) die Bewertung der Messergebnissen und (8.2.3) eine Anwendung von geeigneten Methoden.</p> <p>Es wurde während des Audits festgestellt, dass die Prüfung keine eindeutige und rückverfolgbarkeite Ergebnisse. Die Aufzeichnung (Checkliste: Standrohre Stadtwerke Gummersbach, Juli 2010) umfasst nicht die geforderten Eingaben bezüglich der Prüfungsergebnisse. Die Anwendung vom Differenzdruckmessgerät für diese Prüfung konnte nicht anhand objektive Nachweise bestätigt werden.</p>	
Maßnahmen:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Der Messtechnik wurde in Absprache mit Firma BEULCO verbessert.</li> <li>- Es liegen zurzeit vollständigen Prüflisten vor.</li> </ul>	
Abgeschlossen?:	Ja	

## Schichtdaten für

Die Schichten sind Identisch bezüglich des Prozess Outputs. Es ist anhand der Aufzeichnungen zu erkennen, dass die Ergebnisse innerhalb der regulären Auditzeit abgedeckt wurden.

## Teilnehmer an der Beurteilung

Im Namen der Organisation:

Name	Position
Hr. Kawczyk	Kfm. Leiter (Stellv. Betriebsleiter)
Hr. Kirkes	Technik, Tech. Leiter

Hr. Rothe	BQU
Hr. Priebe	Vetreter des BQUs
Hr. Wilkens	SGL Wasserversorgung
Hr. Nonbert	Bauleitung, Wasser
Hr. Ronononski	Bauleitung
Hr. Uno	KuA NRW
Hr. Josupeit	Bauleitung, Netzerweiterung
Hr. Schietke	Umweltbeauftragter

Die Beurteilung wurde im Auftrag von BSI durchgeführt von:

Name	Position
Dr. Leila Baati	Auditleiter
Dagmar Rode	Co-Auditor

## Auditplanung im 3-Jahres-Zeitraum

Das Programm der fortlaufenden Beurteilung wird unten beschrieben.

Adresse des Standortes	Zertifikat-Nr./Besuchszyklus	
Stadtwerke Gummersbach Fröbelstraße 1 51643 Gummersbach Nordrhein-Westfalen Germany	EMS 528121/4980U	
	Besuchsintervall:	12 Monate
	Besuchsdauer:	12 Stunden
	Nächste Rezertifizierung:	01/08/2010

Adresse des Standortes	Zertifikat-Nr./Besuchszyklus	
Stadtwerke Gummersbach Fröbelstraße 1 51643 Gummersbach Nordrhein-Westfalen Germany	FS 528692/4980D	
	Besuchsintervall:	12 Monate
	Besuchsdauer:	8 Stunden
	Nächste Rezertifizierung:	01/08/2010

Die Rezertifizierung wird am Ende des Zyklus, bei Bedarf auch früher durchgeführt. Im Rahmen dieser Rezertifizierung wird das Gesamtsystem beurteilt werden.

## Plan zur Rezertifizierung

		Audit 1	Audit 2	Audit 3	Audit 4	Audit 5	Audit 6
Geschäftsbereich/Niederlassung	Datum (mm/jj)	08/10	08/11	08/12	08/13		
	Dauer (Tage):	5	2.5	2.5	5		
Verantwortung der Leitung / Umweltaspekte: Unternehmensphilosophie, Strategie und Zielsetzungen Ressourcenplanung - Umweltaspekte		✓	✓	✓	✓		
Personalwesen / Schulungsprozess / Azubis Ausbildung		✓	✓	✓	✓		
Beschaffung / Logistik Finanz- und Rechnungswesen		✓	✓	✓	✓		
Interne Audits, Vorbeugungs- und Korrekturmaßnahmen		✓	✓	✓	✓		
QM Dokumentation		✓	✓	✓	✓		
Techn. Abteilung Wasser		✓	✓	✓	✓		
Techn. Abteilung Abwasser		✓	✓	✓	✓		
Lager		✓	✓	✓	✓		
Beurteilung der Unterlagen		✓			✓		

## Nächster Besuchsplan

### Besuchsziele:

2. Überwachungsaudit

### Geltungsbereich:

Wasserverteilung und Abwassererarbeitung

Datum	Auditor	Zeit	Bereich/Prozess	Abschnitt
01/08/2012	Leila Baati	3	Verantwortung der Leitung / Umweltaspekte: Unternehmensphilosophie, Strategie und Zielsetzungen Ressourcenplanung - Umweltaspekte	
01/08/2012	Dagmar Rode	1	Personalwesen / Schulungsprozess / Azubis Ausbildung	
01/08/2012	Dagmar Rode	2	Beschaffung / Logistik Finanz- und Rechnungswesen	
01/08/2012	Leila Baati	1	Interne Audits, Vorbeugungs- und Korrekturmaßnahmen	

01/08/2012	Dagmar Rode	1	QM Dokumentation	
01/08/2012	Dagmar Rode	4	Techn. Abteilung Wasser	
01/08/2012	Leila Baati	4	Techn. Abteilung Abwasser	
01/08/2012	Dagmar Rode	1	Lager	
01/08/2012	Leila Baati	3	Einführungs- und Abschlussgespräch / Berichterstellung	

Ist innerhalb dieses Auditberichtes noch kein Besuchsplan für das Folgeaudit erstellt worden, so wird er ca. 4 Wochen vor dem nächsten Audit zur Verfügung gestellt. Ist es zum Zeitpunkt des Audits nicht möglich, einen Termin für das Folgejahr zu fixieren, so wird bei der Auditplanung symbolisch der erste Tag des Monats angegeben, in dem das nächste Audit stattfinden muss. Bitte beachten Sie die Verbindlichkeit vereinbarter Termine. Die Benennung eines Vertreters für den Managementbeauftragten ist Bestandteil eines Managementsystems. Es wird vorausgesetzt, dass dieser Vertreter einspringt, sollte der Managementbeauftragte an der Teilnahme des Audits verhindert sein. BSI Management Systems Deutschland behält sich das Recht vor, bei einer kurzfristigen Stornierung, innerhalb von 30 Tagen vor dem vereinbarten Audittermin, eine Stornogebühr in Höhe eines Tagessatzes zu berechnen.

## Notizen

Im Hinblick auf den Stichprobencharakter von Audits ist darauf hinzuweisen, dass Abweichungen vorhanden sein können, die beim Audit nicht festgestellt wurden. Das Ergebnis des Audits entbindet das Unternehmen nicht von seiner Verantwortung, die Erfüllung und ständige Beobachtung der Forderungen des zugrunde liegenden Regelwerkes sowie einschlägiger rechtlicher Vorschriften sicherzustellen.

Kopien dieses Berichtes dürfen nur im Ganzen außerhalb der Organisation verteilt werden.

BSI Management Systems Deutschland, ihre Angestellten und Auftragnehmer, verpflichten sich zur Geheimhaltung Ihrer Firmendaten und werden solche Informationen nicht an Dritte weitergeben, außer wenn es sich um öffentlich zugängliche Daten oder gesetzlich bzw. von der Akkreditierungsstelle geforderte Informationen handelt. BSI Management Systems Deutschland Angestellte, Auftragnehmer und Akkreditierungsstellen haben unabhängig voneinander Vertraulichkeitserklärungen unterzeichnet und erhalten vertrauliche Informationen nach dem "Need-to-know-Prinzip".

Wir freuen uns, unseren Kunden im Anschluss an die erfolgreiche Zertifizierung, die Website "Just for Customers" anbieten zu können. Sie wurde erstellt, um die Vorteile Ihrer BSI Zertifizierung zu maximieren. Gehen Sie bitte auf [www.bsigroup.com/Just4Customers](http://www.bsigroup.com/Just4Customers), um sich anzumelden. Wenn Sie sich zum ersten Mal anmelden, benötigen wir Ihre Kunden- und Ihre Zertifikatsnummer (47293470/EMS 528121/4980U).

Dieser Bericht und alle zugehörigen Dokumente ("Bericht") wurden ausschließlich für BSI Kunden erstellt und darf für andere Zwecke nicht verwendet werden. BSI übernimmt keinerlei Verantwortung (rechtlich oder anderweitig) oder Haftung für oder in Zusammenhang mit irgendeinem anderen Zweck, für den der Bericht vielleicht verwendet wird oder für irgendeine andere Person, der dieser Bericht gezeigt wird oder in deren Hände er vielleicht gelangen könnte. Auch sind keine anderen Personen berechtigt, sich auf den Bericht zu beziehen.

Haben Sie Fragen oder Anliegen bezüglich Ihrer Zertifizierung, so wenden Sie sich bitte direkt an Ihr BSI Kontaktbüro.

BSI Management Systems und Umweltgutachter Deutschland GmbH  
Dörnigheimer Strasse 2  
63452 Hanau

Tel.: +49 61 81 / 99 37 - 0 Fax: +49 61 81 / 99 37 - 82

## Einhaltung der Anforderungen

---

Die für diesen Besuch geltenden Vertragsbedingungen erfordern, dass BSI über alle relevanten Abweichungen oder Vorfälle, die die Benachrichtigung einer Überwachungsbehörde verlangen, informiert wird. Mit der Annahme dieses Berichtes erklärt der Kunde, dass solche Sachverhalte während der Beurteilung offengelegt wurden und Abweichungen und Vorfälle, die nach dem Besuch eintreten, unmittelbar nach dem Ereignis dem BSI Client Manager mitgeteilt werden.