

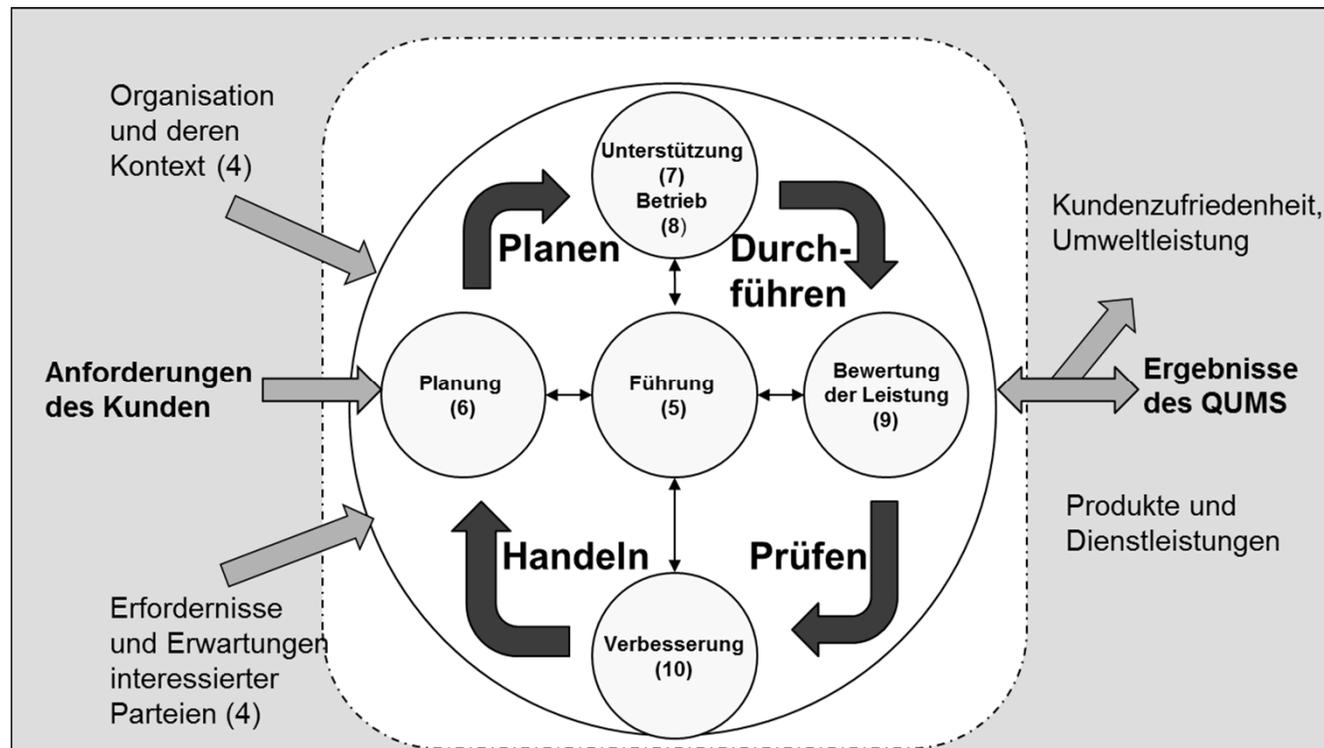


Stadtwerke Gummersbach

# Qualitäts- und Umweltmanagement bei den Stadtwerken Gummersbach

GZQ-Audit 2019

# PDCA-Zyklus



# Norminhalte

Gliederung DIN EN ISO 9001:2015		PDCA-Zyklus/Deming-Kreis
0	Einleitung	
1	Anwendungsbereich	
2	Normative Verweise	
3	Begriffe	
4	Kontext der Organisation	<b>PLAN</b>
5	Führung	
6	Planung	
7	Unterstützung	<b>DO</b>
8	Betrieb	
9	Bewertung der Leistung	<b>CHECK</b>
10	Verbesserung	<b>ACT</b>
Anhang A	Struktur, Terminologie, Konzepte	
Anhang B	andere ISO-Normen zu Qualitätsmanagement	

Quelle: [www.business-wissen.de](http://www.business-wissen.de)

## Vorteile

- Qualitätssicherung und –steigerung (Kontinuierliche Verbesserung)
  - Transparente u. effiziente Arbeitsabläufe
  - Leichtere u. schnellere Einarbeitung neuer Mitarbeiter
  - Klare Verantwortlichkeiten
  - Rechtssicherheit
  - Know-how Sicherung
  - Fehler als Verbesserungsmöglichkeit verstehen
-

## Audit

- **Qualitäts- und Umweltmanagement seit 20.02.2004 nach DIN EN ISO 9001 u. 14001 zertifiziert**
  - **Letztes Re-zertifizierungsaudit am 04. und 05.06.2019**
    - Überprüfung Dokumentation
      - Nach tatsächlichen betrieblichen Abläufen
      - Nach Normkonformität
    - Prozessanalyse
      - Wasserhausanschluss vom Antrag bis zur tatsächlichen Herstellung
      - Zählerturnuswechsel u. Einführung elektronische Wasserzähler mit Funkmodul
-

## Fazit

- **Positive Feststellungen:**

- Sehr hochwertiger Umgang mit Unternehmenszielen und Maßnahmen (s. Aktionsplan)
- Freiwillige Zertifizierung ohne Anforderung von außerhalb des Unternehmens
- Gelebte ständige Verbesserung
- Engagierte und fachkundige Mitarbeiter
- Proaktive Umsetzung DSGVO über externen Datenschutz-BA

- **Verbesserungspotential:**

- Verschlinkung des Managementsystems
-