

Managementhandbuch

zum Qualitäts-, Umwelt- und
Arbeitsschutzmanagementsystem
des ASP – Eigenbetrieb der Stadt Paderborn

nach
DIN EN ISO 9001:2015
DIN EN ISO 14001:2015
DIN EN ISO 45001:2018
Entsorgungsfachbetriebsverordnung



Inhaltsverzeichnis

1	GRUNDSATZERKLÄRUNG	1
2	GRUNDLAGEN DES MANAGEMENTHANDBUCHES	2
3	DER ABFALLENTSORGUNGS- & STADTREINIGUNGSBETRIEB PADERBORN	3
3.1	ANGABEN ZUM BETRIEB	3
3.2	SELBSTVERSTÄNDNIS UND AUFGABEN	4
3.3	LEITLINIEN	5
3.4	AUFBAUORGANISATION	7
3.4.1	<i>Einbindung in den Konzern Stadt Paderborn</i>	7
3.4.2	<i>Innerbetrieblicher Aufbau</i>	8
4	KONTEXT DER ORGANISATION	8
4.1	ANFORDERUNGEN	8
4.2	INTERESSIERTE INTERNE UND EXTERNE PARTEIEN	10
4.3	ANWENDUNGSBEREICH DES MANAGEMENTSYSTEMS.....	10
4.4	DAS MANAGEMENTSYSTEM UND SEINE PROZESSE	13
4.4.1	<i>Aufbau der Dokumentation</i>	13
4.4.2	<i>Vorgabe- und Nachweisdokumentation</i>	13
5	VERANTWORTUNG DER LEITUNG	15
5.1	FÜHRUNG UND VERPFLICHTUNG	15
5.2	POLITIK UND GRUNDSATZERKLÄRUNG	15
5.3	AKTIONSPLAN.....	16
5.4	ABLAUFORGANISATION.....	16
5.4.1	<i>Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse</i>	16
5.4.2	<i>Organisation der Qualitäts-, Umwelt- und Arbeitssicherheitsplanung</i>	17
5.4.3	<i>Nutzung statistischer Methoden</i>	18
5.4.4	<i>Strategische und operative Betriebsplanung</i>	19
5.5	RISIKO- UND CHANCENMANAGEMENT	19
6	RESSOURCENMANAGEMENT	20
6.1	ALLGEMEINES.....	20
6.2	PERSONALMANAGEMENT.....	20
6.3	INFRASTRUKTUR.....	20
6.4	PROZESSUMGEBUNG.....	21
6.5	RESSOURCEN ZUR ÜBERWACHUNG	21
6.6	WISSEN DER ORGANISATION	21
6.7	KOMPETENZ.....	22
6.8	BEWUSSTSEIN.....	22
6.9	INTERNE UND EXTERNE KOMMUNIKATION	22
6.10	DOKUMENTIERTE INFORMATION	23
7	UMWELTMANAGEMENT	23
7.1	ALLGEMEINES.....	23
7.2	KONTEXT IM ZUSAMMENHANG MIT DEM UMWELTMANAGEMENT	24
7.3	BINDENDE VERPFLICHTUNGEN IM ZUSAMMENHANG MIT DEM UMWELTMANAGEMENT	24
7.4	ERMITTLUNG VON UMWELTASPEKTEN UND UMWELTAUSWIRKUNGEN.....	24
7.5	NOTFALL- / HAVARIEMANAGEMENT	24

8	ARBEITSSICHERHEIT & GESUNDHEITSSCHUTZ.....	24
8.1	ARBEITS- UND GESUNDHEITSSCHUTZ-AUSSCHUSS (ASGA).....	25
8.2	ARBEITSMEDIZINISCHE BETREUUNG	25
8.3	ARBEITSPLATZ-BEGEHUNGEN	25
8.4	UNTERWEISUNGEN.....	26
8.5	GEFÄHRDUNGSBEURTEILUNGEN	26
8.6	GEFAHRSTOFFE.....	26
8.7	BETRIEBSANWEISUNGEN FÜR ALLGEMEINE UND SPEZIELLE TÄTIGKEITEN	26
8.8	NOTFALL-MELDEWESEN.....	26
9	DATENSCHUTZ UND INFORMATIONSSICHERHEIT	27
9.1	DATENSCHUTZ.....	27
9.2	INFORMATIONSSICHERHEIT.....	27
10	DIENSTLEISTUNGSREALISIERUNG.....	27
10.1	ENTWICKLUNGSPLANUNG	27
10.2	BESCHAFFUNG UND LIEFERANTENBEWERTUNG.....	28
10.3	ABFALLENTSORGUNG	28
10.4	STADTREINIGUNG UND WINTERDIENST.....	29
10.5	PARKRAUMBEWIRTSCHAFTUNG.....	29
10.6	WERKSTATTBETRIEB.....	29
10.7	UMGANG MIT FREMDFIRMEN.....	29
11	MESSUNG, BEWERTUNG & KONTINUIERLICHER VERBESSERUNGSPROZESS.....	30
11.1	ÖFFENTLICHKEITSARBEIT, KUNDENORIENTIERUNG UND KVP.....	30
11.2	DATENANALYSE	31
11.3	NICHTKONFORMITÄTEN (FEHLER- UND REKLAMATIONSMANAGEMENT)	32
11.4	INTERNE UND EXTERNE AUDITS	33

1 GRUNDSATZERKLÄRUNG

Mit dem Integrierten Management-Systemhandbuch (HA) dokumentiert der Abfallentsorgungs- und Stadtreinigungsbetrieb Paderborn (ASP) sein Integriertes Qualitäts-, Umwelt- und Arbeitsschutzmanagementsystem sowie die Erfüllung, Umsetzung und Einhaltung der Vorgaben der Entsorgungsfachbetriebeverordnung. Die Betriebsleitung des ASP genehmigt das IMS-Handbuch in der vorliegenden Form und setzt es ab Datum der Unterschrift in Kraft. Gleichzeitig verlieren die Vorgängerversionen des Handbuches, sowie alle diesem Handbuch widersprechenden betrieblichen Regelungen ihre Gültigkeit.

Das Integrierte Management-System (IMS) ist für uns fester Bestandteil der Gesamtführungsaufgabe. Das in diesem Handbuch dargestellte Qualitäts-, Umwelt- und Arbeitsschutzmanagementsystem, die daraus abgeleiteten Prozess- und Arbeitsanweisungen sowie die mitgeltenden Regelungen und Dokumente sind für alle Beschäftigten des ASP jederzeit verbindlich. Die für den Bereich der Stadt Paderborn geltenden Satzungen, Dienstanweisungen, besondere Verfügungen, Vereinbarungen etc. finden für den ASP Anwendung, soweit nicht in der Eigenbetriebsverordnung, der Betriebssatzung, in diesem Handbuch und den Prozess-/Arbeitsanweisungen oder in sonstigen internen Anweisungen für den ASP andere Regelungen getroffen sind oder getroffen werden.

Alle Mitarbeiter/innen des ASP sind verpflichtet, eigene Erkenntnisse, die den bestehenden Prozess- und Arbeitsanweisungen widersprechen, dem / der für ihren Aufgabenbereich verantwortlichen Vorgesetzten zur Kenntnis zu geben. Diese/r ist in solchen Fällen verpflichtet, neben den erforderlichen Maßnahmen zur Mängelbeseitigung eine Anpassung der vorhandenen Anweisungen vorzunehmen und diese mit den neuen Erkenntnissen oder veränderten Bedingungen der Betriebsleitung zuzuleiten. Weiterhin sind alle Mitarbeiter/innen aufgefordert, sich zur Verbesserung der Prozesse mit einer schlanken und effektiven Dokumentation einzubringen.

Geschäfts-/Vertragspartner sind auf die für sie geltenden Regelungen hinzuweisen.

Paderborn, den 12.09.2023



Dr. Dietmar Regener
Betriebsleiter / SMB



Christoph Lüthen
Stv. kaufm. Betriebsleiter



Jörg Münster
Stv. techn. Betriebsleiter

2 GRUNDLAGEN DES MANAGEMENTHANDBUCHES

Im vorliegenden Managementhandbuch werden in angemessener Weise die einzelnen Elemente des Managementsystems des ASP in den Bereichen Qualität, Umwelt, Arbeits- und Gesundheitsschutz sowie die grundlegende Organisationsstruktur bzgl. Aufgaben und Verantwortlichkeiten beschrieben. Unser IMS-System basiert auf den Empfehlungen und Forderungen der für unser Umwelt-, Qualitäts- und Arbeitssicherheitsmanagementsystem angewendeten Normen und Vorgaben der:

- DIN EN ISO 9001:2015
- DIN EN ISO 14001:2015
- DIN EN ISO 45001:2018
- Entsorgungsfachbetriebsverordnung (EfbV)

sowie auf den Bestimmungen sonstiger einzuhaltender Vorschriften und Regelwerke.

Der ASP ist bereits seit 1997 im Qualitäts- und Umweltmanagement bzw. im Arbeits- und Gesundheitsschutzmanagement zertifiziert und anerkannter Entsorgungsfachbetrieb. Mit der Umstellung auf die neuen Normen DIN EN ISO 9001:2015, DIN EN ISO 14001:2015 und DIN 45001:2018 wurde die Managementdokumentation komplett auf Revisionsstand „0“ gesetzt, zum Teil neu erstellt und neu strukturiert. Das Inkraftsetzungsdatum aller Dokumente war der 15.05.2018. Zukünftige Änderungen werden dann wieder fortlaufend registriert.

Mit der Anwendung der beschriebenen Aufgaben und Zuständigkeiten wollen wir gewährleisten, dass die organisatorischen, kaufmännischen und technischen Tätigkeiten zur Erfüllung unserer Unternehmenspolitik geplant, gesteuert und überwacht werden sowie der rechtlichen Sicherheit der Mitarbeiter/innen dienen.

Unseren Mitarbeiter/innen, Kundinnen und Kunden und Geschäfts-/Vertragspartnern stellen wir mit diesem Handbuch einen Leitfaden über die Gliederung des ASP und die Zuständigkeiten der einzelnen Abteilungen und Sachgebiete zur Verfügung und geben einen Einblick darüber, wie unser Qualitäts-, Umwelt- und Arbeitssicherheitsmanagementsystem organisiert wird und mit welchen Festlegungen die managementrelevanten Tätigkeiten geplant, durchgeführt, überwacht und verbessert werden. Die Arbeitsabläufe sind in den Prozess- und Arbeitsanweisungen detailliert beschrieben.

Dieses Handbuch unterliegt einer ständigen Überwachung und Aktualisierung. Den Mitarbeiter/innen des ASP steht die jeweils aktuelle Version elektronisch zur Verfügung. Unseren Kundinnen und Kunden und Geschäfts-/Vertragspartnern stellen wir dieses Managementhandbuch auf unserer Homepage zur Verfügung. Die in diesem Handbuch enthaltenen Informationen sind Eigentum des ASP. Ohne unsere vorherige Genehmigung ist weder eine vollständige oder teilweise Vervielfältigung noch eine Weitergabe an Dritte zulässig.

3 DER ABFALLENTSORGUNGS- & STADTREINIGUNGSBETRIEB PADERBORN

3.1 Angaben zum Betrieb

Name des Betriebs:	ASP – Abfallentsorgungs- & Stadtreinigungsbetrieb Paderborn
Sitz des Betriebs:	An der Talle 21 33102 Paderborn Telefon: (0 52 51) 88-11700 Telefax: (0 52 51) 88-2070 E-Mail: info@asp-paderborn.de Internet: www.asp-paderborn.de
Rechts-/Organisationsform:	Eigenbetrieb der Stadt Paderborn seit 1995
Betriebsleitung:	
Betriebsleiter	Dr.-Ing. Dietmar Regener
Stellvertretender kfm. Betriebsleiter	Dipl.-VerW. Christoph Lüthen
Stellvertretender techn. Betriebsleiter	Dipl.-Ing. Jörg Münster
Betriebskennzahlen (Stand 2022)	
Anzahl Mitarbeiter/innen:	158
Stammkapital:	1.300.000 Euro
Umsatzvolumen:	29,3 Mio. Euro
Eigenkapitalquote:	63,4 %
Wichtige Beauftragte:	
Systemmanagement-Beauftragter:	Dr.-Ing. Dietmar Regener
Verantwortliche Person gem. EfbV:	Dipl.-Ing. Jörg Münster
Abfallbeauftragte:	Dipl.-Ing. Anna Warnicke
Fachkraft für Arbeitssicherheit:	Dipl.-Ing. Werner Hess
Gefahrgutbeauftragte:	Dipl.-Ing. Andrea Fingerhut
Betriebsarzt:	Dr. Alexander Komm
Ansprechpartner zum Datenschutz:	KRZ Minden-Ravensberg / Lippe
Weitere Beauftragte befinden sich in der <i>FB Liste der Beauftragten</i> . Die Übersicht über personenbezogene Zulassungen und Zertifikate ist im Schulungsplan enthalten.	
Integriertes Managementsystem:	Zertifiziert seit 1997 Qualität gemäß DIN EN ISO 9001 Umwelt gemäß DIN EN ISO 14001 Arbeitssicherheit gemäß DIN EN ISO 45001 Entsorgungsfachbetrieb gemäß EfbV

3.2 Selbstverständnis und Aufgaben

Selbstverständnis

Wir verstehen uns als kundenorientierter Service- und Dienstleistungsbetrieb der Stadt Paderborn. Grundlage unserer Arbeit sind die rechtlichen Anforderungen an eine funktions- und umweltgerechte Aufgabenerledigung. Maßstab für die Erledigung unserer Dienstleistungen ist ein beispielhaftes Preis-Leistungsverhältnis unter Beachtung aller Umweltstandards um eine hohe gleichbleibende Qualität für stets zufriedene Kundinnen und Kunden bzw. Bürger/innen der Stadt Paderborn. Der betriebliche Umweltschutz prägt in außerordentlicher Weise das unternehmerische Handeln des ASP. Im Sinne einer umweltgerechten und nachhaltigen Entwicklung gestaltet der ASP u.a. die kommunale Abfallwirtschaft und Stadtreinigung/Winterdienst sowie die Parkraumbewirtschaftung als eine wichtige Aufgabe der Daseinsvorsorge.

Jede/r unserer Mitarbeiter/innen trägt an seinem/ihrem Platz zur Verwirklichung unserer Politik bei. Intention der Betriebsleitung ist es, dass der ASP in seinem Handeln eine Vorbildfunktion für die Bürger/innen der Stadt Paderborn ausübt.

Unsere Aufgaben

Dem ASP sind nachfolgende Aufgaben durch den Rat der Stadt Paderborn übertragen worden:

- Abfallwirtschaft einschließlich Wertstoffrecycling und DSD-Aufgabenerfüllung (auf der Grundlage der bestehenden Verträge),
- Abfallberatung,
- Stadtreinigung und Winterdienst,
- Verwaltung Zentraler Bau- und Betriebshof einschließlich des Betriebes zentraler Einrichtungen und Dienste,
- Beschaffung und Erhaltung des städtischen Fahrzeug-, Maschinen- und Geräteparks (außer Feuerwehr und Rettungsdienst),
- Parkraumbewirtschaftung einschließlich Planung, Bau und Erhaltung von Parkstätten und Parkleitsystemen,
- Planung, Bau, Erhaltung und Bewirtschaftung städt. Industriestammgleise,
- Stadtbeflagung.

Seit 2012 führen wir im Rahmen der interkommunalen Zusammenarbeit auch die Abfallentsorgung in der Stadt Bad Lippspringe durch.

Seit Dezember 2015 sind wir Mitglied im „Zweckverband Wertstoffeffassung und -verwertung Paderborner Land (WPL)“ der die Erfassung und Verwertung von Kunststoff- und Metallabfällen über die „Wertstofftonne“ im Kreis Paderborn organisiert und gemeinsam mit den „Dualen Systembetreibern“ im Rahmen der Verpackungsgesetzgebung umsetzt.

3.3 Leitlinien

I. Qualität & Innovation

Unsere hohen Qualitätsstandards garantieren optimale Lösungen und gewährleisten eine hochwertige und wirtschaftliche Ausführung.

Durch strategische Planungen passen wir unsere Aufgaben und Anlagen ständig den sich wandelnden Anforderungen an und betreiben eine zielgerichtete Fortentwicklung. Durch regelmäßige Audits, Inspektionen, Wartungen und Reparaturen sorgen wir für einen reibungslosen und sicheren Betrieb. Zudem vergleichen wir in allen Arbeitsfeldern Alternativen miteinander und optimieren ständig unsere internen Prozesse um ein hohes Maß an Wirtschaftlichkeit und vergleichsweise niedrige Abfallgebühren realisieren zu können.

Wir sind zu Recht stolz auf unsere Leistungen.

II. Umwelt

Umweltschutz ist für uns eine zentrale Aufgabe und fester Bestandteil unserer wichtigsten Betriebsziele.

Wir schützen die Umwelt durch eine qualifizierte Abfallberatung und fachgerechte Entsorgung des Abfalls, Beseitigung von Verunreinigungen aller Art im Rahmen der Stadtbildpflege, Einsatz von innovativer und umweltschonender Fahrzeug- und Gerätetechnik sowie einer angemessenen und effektiven Parkraumbewirtschaftung.

Unseren Lebensraum wollen wir aktiv schützen und durch umweltbewusste Planungen, Entwicklungen und Ausführung vor Schäden bewahren. Wir verpflichten uns folgende Faktoren zu berücksichtigen:

- Schonung und nachhaltiger Umgang mit natürlichen Ressourcen.
- Kooperationen mit umweltbewussten Partnern.
- Regelmäßige Prüfung möglicher schädlicher Einflüsse der Dienstleistungen auf die Umwelt.
- Vermeidung oder wo nicht möglich, Reduzierung der schädlichen Umweltauswirkungen.

III. Kundinnen und Kunden

Wir sind kompetenter und verlässlicher Ansprechpartner für Bürger/innen, Kundinnen und Kunden und Geschäfts-/Vertragspartner.

Bürger/innen, Kundinnen und Kunden und Geschäfts-/Vertragspartner können sich auf einen umfangreichen Erfahrungsschatz, aktuellste Trends, Know-How und hohe Lösungskompetenz bei allen unseren Tätigkeiten verlassen. Wir werden den Bedürfnissen des Marktes durch Bürgernähe, Professionalität und Innovationsfreudigkeit gerecht.

Wir pflegen Kontinuität in unserem Handeln, und streben langfristige, solide Beziehungen an.

IV. Mitarbeiter/innen

Unsere Mitarbeiter/innen sind die Basis für den Erfolg des ASP.

Zufriedenheit, Sicherheit und Gesundheit all unserer Mitarbeiter/innen sowie die stetige Weiterentwicklung und Schulung ist uns ein besonderes Anliegen. Wir fördern die Leistungsbereitschaft und Zufriedenheit unserer Mitarbeiter/innen insbesondere durch Delegation von Aufgaben und Verantwortung sowie Einbeziehung in Entscheidungsprozesse. Durch projekt- und ergebnisorientierte Arbeitsweise sowie durch internen Informationsaustausch stärken wir den Teamgeist und die Identifikation der Mitarbeiter/innen mit dem Betrieb.

Alle unsere Mitarbeiter/innen sind in ihren Arbeitsbereichen für Qualität, Umwelt und Arbeitsschutz verantwortlich und handeln als Vorbild mit einem hohen Maß an Verantwortungsbewusstsein, Professionalität und Sicherheitsorientierung. Die Führungskräfte unterstützen und fördern diese Verantwortung.

V. Arbeits- und Gesundheitsschutz

Wir sorgen für Sicherheit.

Wir streben ein Höchstmaß an Sicherheit an, sowohl für die eigenen Mitarbeiter/innen als auch für unsere Bürger/innen, Kundinnen und Kunden und Geschäfts-/Vertragspartner. Wir stellen alle erforderlichen Mittel zum Schutz der Mitarbeiter/innen und zur Gewährleistung der Sicherheit Dritter zur Verfügung, kontrollieren die Einhaltung der gesetzlichen sowie der intern festgelegten Vorschriften und passen die Abläufe im Arbeits- und Gesundheitsschutz kontinuierlich an. Das Streben nach „Unfall – Freiheit“ ist für den Betrieb Grundvoraussetzung.

Alle Mitarbeiter/innen sind verpflichtet, kompromisslos auf die Einhaltung der Arbeitssicherheitsvorschriften sowie das Tragen der persönlichen Schutzausrüstungen zu achten, um das Ziel Verhütung von Unfällen, Berufskrankheiten, arbeitsbedingten Gesundheitsgefahren sowie Umwelt- und Sachschäden zu erreichen.

VI. Datenschutz und Informationssicherheit

Wir messen dem Schutz und der Sicherheit personenbezogener Daten eine hohe Bedeutung zu. Wir tragen Sorge dafür, dass wir mit den uns anvertrauten Daten sorgfältig und achtsam umgehen. Wir setzen sowohl technische als auch organisatorische Maßnahmen ein, um die Vertraulichkeit, Verfügbarkeit und Integrität der Daten zu wahren. Wir orientieren uns am Stand der Technik, um ein hohes Maß an Informationssicherheit zu gewährleisten.

VII. Kontinuierliche Verbesserung

Die ständige Weiterentwicklung und Optimierung der Prozesse ist fester Bestandteil unserer täglichen Arbeit.

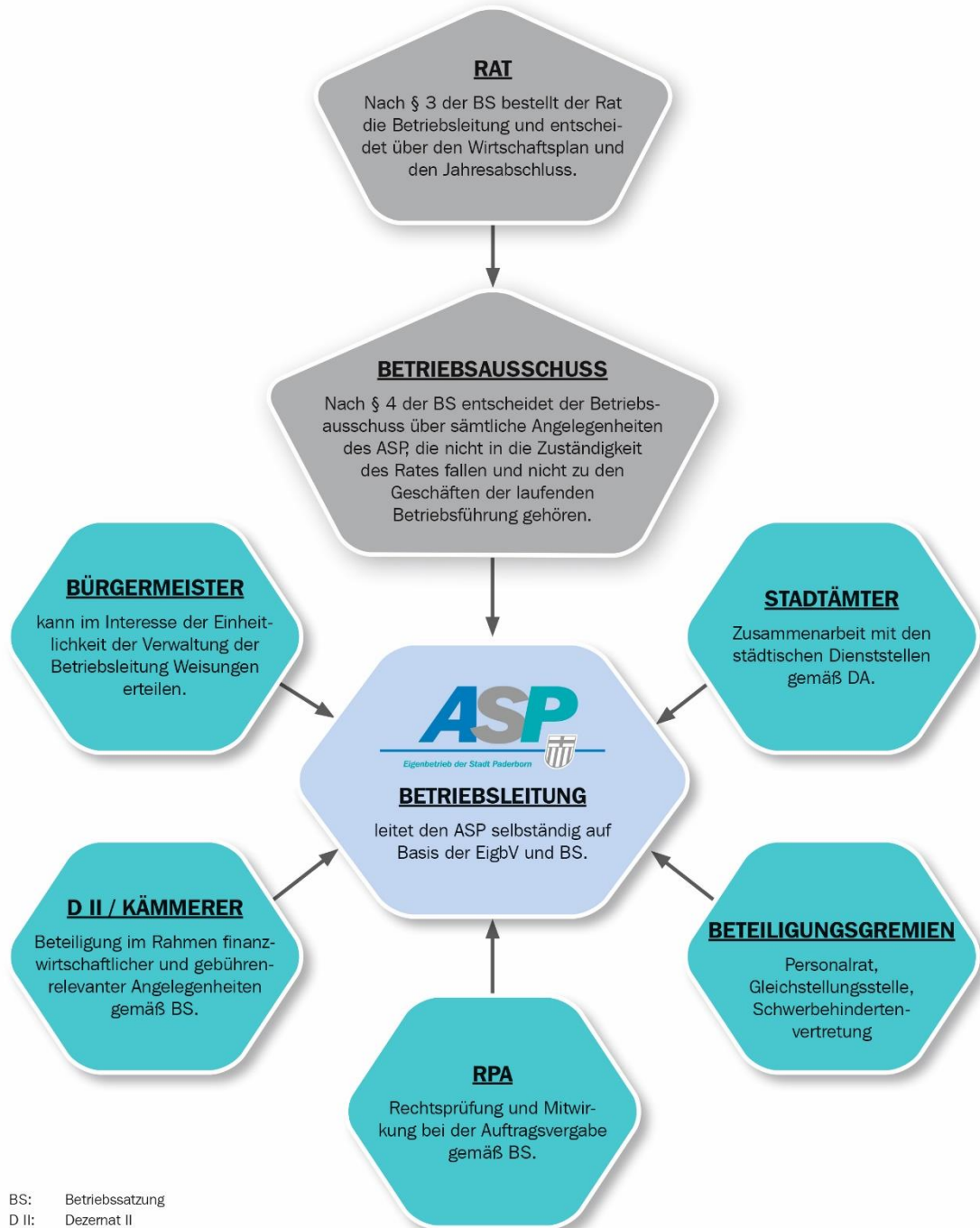
Unser Ziel ist es, durch eine kontinuierliche Verbesserung eine hohe Zufriedenheit bei unseren Bürger/innen, Kundinnen und Kunden und Mitarbeiter/innen unter Berücksichtigung qualitäts-, sicherheits- und umweltgerechten Handelns zu erreichen. Unsere Arbeit ist gekennzeichnet durch die stetige Entwicklung von innovativen Lösungen für unsere Kundinnen und Kunden.

3.4 Aufbauorganisation

3.4.1 Einbindung in den Konzern Stadt Paderborn

Als Eigenbetrieb der Stadt Paderborn ist der ASP nach den gesetzlichen (Gemeindeordnung, Eigenbetriebsverordnung NRW etc.) und satzungsrechtlichen Vorgaben in die Konzernstrukturen der Stadt Paderborn eingebunden. Die Organe, Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten ergeben sich maßgeblich aus unserer Betriebsatzung, dem Dezernatsverteilungsplan der Stadt Paderborn sowie der Dienstanweisung für die Zusammenarbeit zwischen dem ASP und den städtischen Dienststellen.

Nachfolgendes Schaubild verdeutlicht die Gesamtzusammenhänge:



- BS: Betriebsatzung
- D II: Dezernat II
- DA: Dienstanweisung
- EigbV: Eigenbetriebsverordnung
- RPA: Rechnungsprüfungsamt

3.4.2 Innerbetrieblicher Aufbau

Der organisatorische Aufbau des ASP folgt verwaltungstechnischen / betriebswirtschaftlichen Gesichtspunkten und ist dem nachfolgenden Schaubild zu entnehmen. Die Einordnung des gesamten Managementsystems in die innerbetriebliche Organisation des ASP ist im Organigramm dargestellt. Alle qualitäts-, umwelt- und sicherheitsrelevanten Aufgabenstellungen sind in diese prozessorientierte Aufbauorganisation einzuordnen.

Betriebsleitung

Die Betriebsleitung ist vom Rat bestellt und leitet den ASP selbständig und verantwortlich, soweit nicht durch die Gemeindeordnung, die Eigenbetriebsverordnung NRW bzw. die Betriebssatzung etwas Anderes bestimmt ist. Sie ist u. a. zuständig und verantwortlich für die

- wirtschaftliche und ordnungsgemäße Führung des ASP
- Bereitstellung von finanziellen, betrieblichen und personellen Ressourcen
- Sicherstellung einer geeigneten Organisation
- Festlegung der Geschäfts- und Aufgabenverteilung sowie die Verantwortlichkeiten und Befugnisse der Mitarbeiter/innen
- Organisation des Arbeits- und Gesundheitsschutzes
- Berufung der zu benennenden Beauftragten der obersten Leitung (SMB, VP, FASI, SB, Betriebsärzte, Datenschutzbeauftragte etc.)

Abteilungs- und Bereichsleitungen

Die Abteilungs- und Bereichsleitungen haben neben ihren fachspezifischen Aufgaben folgende allgemeine Leitungsaufgaben:

- Organisation der Abteilung / des Bereichs
- Kontrolle des zugewiesenen Budgets
- Eignung der eingesetzten Mitarbeiter/innen für die jeweilige Aufgabe (Personalzuordnung)
- angemessene (systematische u. stichprobenartige) Kontrolle der zugeordneten Mitarbeiter/innen
- Kenntnis und Anwendung der relevanten Gesetze, Verordnungen und (technischen) Regelungen zur ordnungsgemäßen Bearbeitung des jeweiligen Aufgabenbereiches,
- Information der Mitarbeiter/innen über die relevanten Gesetze, Verordnungen und technischen Vorschriften und Regelwerke,
- Sicherstellung von Arbeitssicherheit und Unfallverhütung im Aufgabenbereich

Unterhalb der Bereichsleitungsebene erfolgt eine weitere Gliederung in Sachgebiete.

4 KONTEXT DER ORGANISATION

4.1 Anforderungen

Der ASP handelt in wirtschaftlichen und rechtlichen Zusammenhängen, die wesentlichen Einfluss auf die Gestaltung unseres IMS-Systems haben. Wesentliche Themenstellungen für die Zweckerfüllung und strategische Ausrichtung, die von innen und außen an uns herangetragen werden, sind:

Rechtliche Themen:

- Gesetze, Verordnungen, Richtlinien, wie z. B. BGB, HGB, KrWG, ArbSchG, ArbSiG, VOB, DGUV-Vorschriften, DSGVO
- Ortsrecht, wie Betriebs-, Abfall-, Straßenreinigungssatzung, Gebührenordnungen
- Technische Regelwerke, wie DIN-Normen
- Auflagen und Inhalte von Genehmigungen durch Behörden

- Einhaltung von Compliance Regeln

Technische Themen:

- Funktionale und komfortable Technik im Bereich Entsorgungs- und Reinigungslogistik, Parkhausmanagement, entsprechend dem aktuellen Stand der Technik
- Sicherheitssysteme
- Neue, alternative Fahrzeugantriebe
- Sicherheit IT-Struktur
- moderner, neuesten Umweltstandards entsprechender Fahrzeug-, Maschinen- und Gerätepark
- Qualifikation der Mitarbeiter/innen
- Effektivität von Technik

Wettbewerbliche Themen:

- Wettbewerb im gewerblichen Bereich
- Ausweitung der Geschäftsfelder / neue Dienstleistungen
- Hoher Serviceanspruch
- Stärkung des Images des ASP
- Öffentlichkeitsarbeit, Marketing
- Außendarstellung, Ordnung & Sauberkeit im Stadtgebiet, in und auf den Betriebsstätten
- Auftreten der Mitarbeiter/innen gegenüber Bürger/innen, Kundinnen und Kunden, Geschäfts-/Vertragspartnern

Kulturelle Themen:

- Förderung von ehrenamtlichem Engagement
- Brauchtumpflege
- Kooperationsschulen
- Rücksichtnahme auf kulturelle Besonderheiten, soweit bekannt und möglich

Soziale Themen:

- Einbeziehung des Personalrates
- Vereinbarung von Familie & Beruf
- Themen Gleichstellung & Schwerbehinderte
- Betriebliches Eingliederungsmanagement
- Verschiedene Arbeitszeitmodelle
- Umfangreiche Qualifizierung der Mitarbeiter/innen
- gerechte Entlohnung

Wirtschaftliche Themen:

- Umsetzung des Wirtschaftsplans
- Gebührenstabilität
- Benchmarking
- Optimale Auslastung der Technik und Mitarbeiter/innen
- Erweiterung der Technik
- Stärkung des Images des ASP

Umweltrelevante Themen:

- Neue Technik, alternative Antriebssysteme

- Logistiko Optimierung
- Ressourcenschutz
- Minimierung von Staub-/Lärmemissionen
- Einsatz umweltfreundlicher Stoffe
- Entsorgung von Abfällen
- Eingriffe in Flora oder Fauna bei Entsorgungs- und Behandlungstätigkeiten
- Unfälle, die Flora oder Fauna beeinträchtigen können

Sicherheitstechnische Themen:

- Einhaltung von Gesetzen, DGUVen
- Einsatz neuester, sicherer Technik und Materialien
- Zurverfügungstellung von PSA
- Schulungen & Qualifikationen
- Arbeitsmedizinische Untersuchungen

4.2 Interessierte interne und externe Parteien

Wir sind bestrebt die Anforderungen und Erwartungen interessierter Parteien zu verstehen und zu erfüllen. Gemeint sind Personen, Gremien oder Institutionen, die ein Interesse an den Geschäftstätigkeiten des ASP haben oder die Ergebnisse des ASP beeinflussen können. Wir stehen deshalb regelmäßig im Dialog und Austausch mit internen und externen Parteien, z.B.:

Intern

- Bürgermeister, Dezernenten
- Dienststellen der Stadt Paderborn
- Beteiligungsgremien (Personalrat, Gleichstellungsstelle, Schwerbehindertenvertretung)
- Mitarbeiter/innen

Extern

- Behörden (Aufsichts-, Genehmigungsbehörden, Finanzbehörden u.a.)
- Bürger/innen, Kundinnen und Kunden
- Geschäfts- und Vertragspartnern
- Verbände (VKU, VKS, EdDE, Bundesverband Parken)
- Politischen Vertretern und Gremien,
- Nachbarn der einzelnen Standorte

4.3 Anwendungsbereich des Managementsystems

a) Funktional

Das Integrierte Qualitäts-, Umwelt- und Arbeitsschutzmanagementsystem des ASP entspricht den Anforderungen der DIN EN ISO 9001, DIN EN ISO 14001, DIN EN ISO 45001 sowie der Entsorgungsfachbetriebsverordnung und regelt die strategische Verantwortung und die betrieblichen Maßnahmen über alle Aufgabenbereiche des ASP hinweg.

Der Anwendungsbereich des integrierten Managementsystems erstreckt sich im Einzelnen auf folgende Betriebsbereiche:

- a) Abfallberatung
- b) Abfallwirtschaft
- c) Stadtreinigung

- d) Winterdienst
- e) Verwaltung des Zentralen Bau- und Betriebshofes
- f) Fuhrparkmanagement einschließlich Werkstattbetrieb
- g) Parkraumbewirtschaftung
- h) Deponien (Nachsorge)

Außerhalb des Managementsystems liegen die Bereiche:

- i) Industriestammgleise
- j) Stadtbeflaggung

Durch die im Rahmen der „Geschäftsbesorgung“ von der Stadt Paderborn auf den ASP übertragenen Aufgaben e) – j) sowie vom Kreis Paderborn übertragene (Teil-)Aufgaben im Bereich a) + b) ergeben sich Schnittstellen insbesondere zu anderen städtischen Dienststellen und zum Kreis Paderborn bzw. dem Abfallverwertungs- und Entsorgungsbetrieb des Kreises Paderborn (A.V.E.) bzw. Zweckverband Wertstofffassung und -verwertung Paderborner Land (WPL).

b) Räumlich

Der räumliche Anwendungsbereich des integrierten Managementsystems IMS bezieht sich auf alle Betriebsstätten des ASP, insbesondere

- Zentraler Bau- und Betriebshof (ZBB), An der Talle 21, 33102 Paderborn
Der ZBB ist Hauptbetriebsstandort des ASP und gleichzeitig Standort der städtischen Arbeitsgruppen aus den Bereichen Straßen-, Grünflächen und Gebäudeunterhaltung. Das Betriebsgelände des ZBB befindet sich im Industriegebiet in der unmittelbaren Nachbarschaft des TÜV - Niederlassung Paderborn -, der Benteler AG - Werk Talle - und der PENN ELASTIC GmbH. Der Standort liegt auch nahe dem 15.000 Einwohner zählenden Stadtteil „Stadttheide“.

Dem ASP obliegt die „Hausherrenfunktion“ für den ZBB und damit verbunden u. a. der Betrieb der zentralen Einrichtungen, bspw. Kfz.- und Maschinenwerkstatt, Kantine, Winterdienstlogistik etc.

- Recyclinghöfe

In Paderborn betreibt der ASP zwei Recyclinghöfe: An der Talle 21 und Driburger Straße 310. Bürger/innen aus Paderborn und Bad Lippspringe haben hier die Möglichkeit der überwiegend kostenlosen Abgabe von Wert- und Schadstoffen. Die ca. 350.000 Kundinnen und Kunden pro Jahr schätzen insbesondere die überdachten Anlieferungsbereiche, kundenfreundliche Öffnungszeiten und das breite Annahmespektrum.

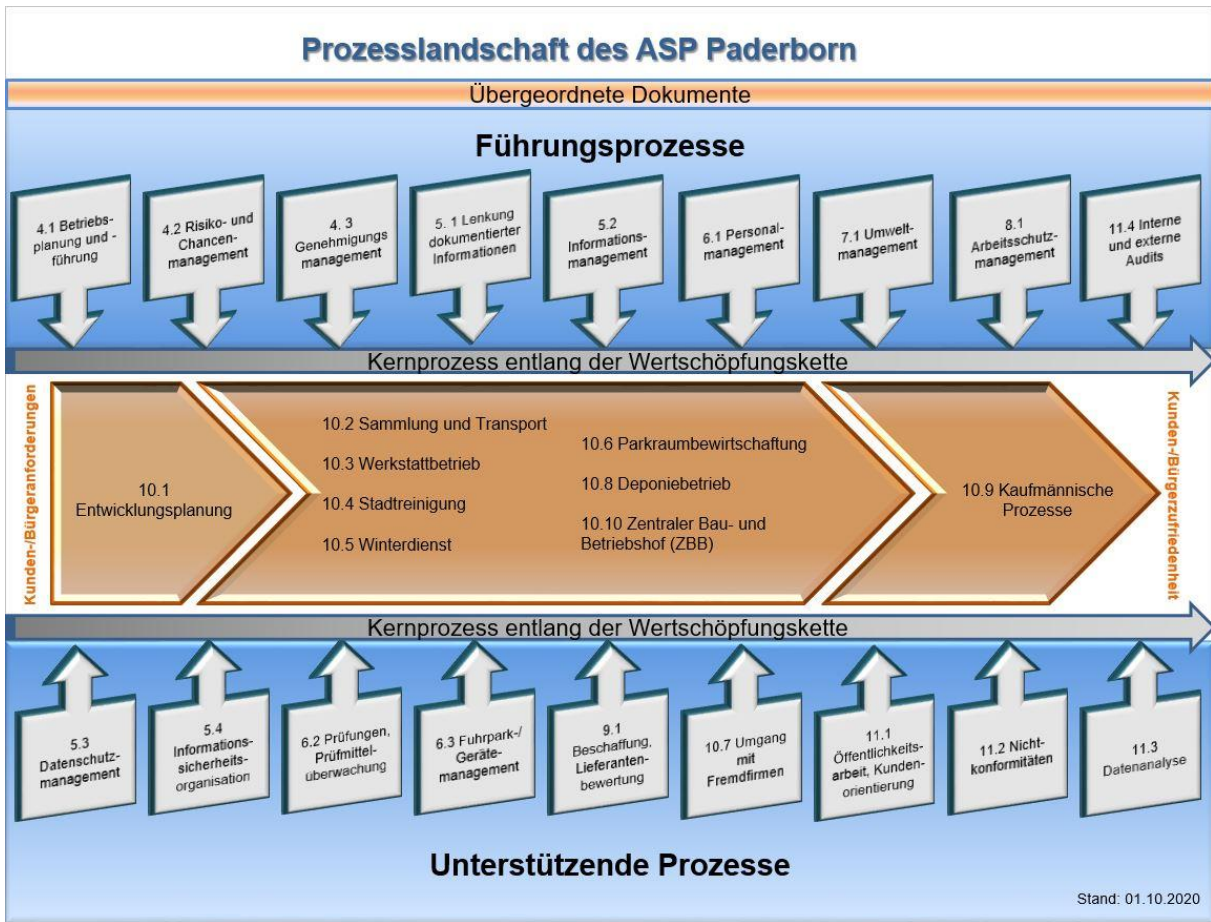
- Mineralstoffdeponie „Atlas II. BA“, Am Atlaswerk

An der Straße Am Atlaswerk befindet sich die Mineralstoffdeponie „Atlas II. BA“, wo bis zum 24.04.2015 nicht verwertbarer Boden und Bauschutt aus dem Stadtgebiet Paderborn angenommen wurde. Aufgrund des Erreichens des genehmigten Verfüllvolumens befindet sich die Deponie seit v.g. Zeitpunkt in der Stilllegungsphase.

- Parkhäuser und Parkstätten

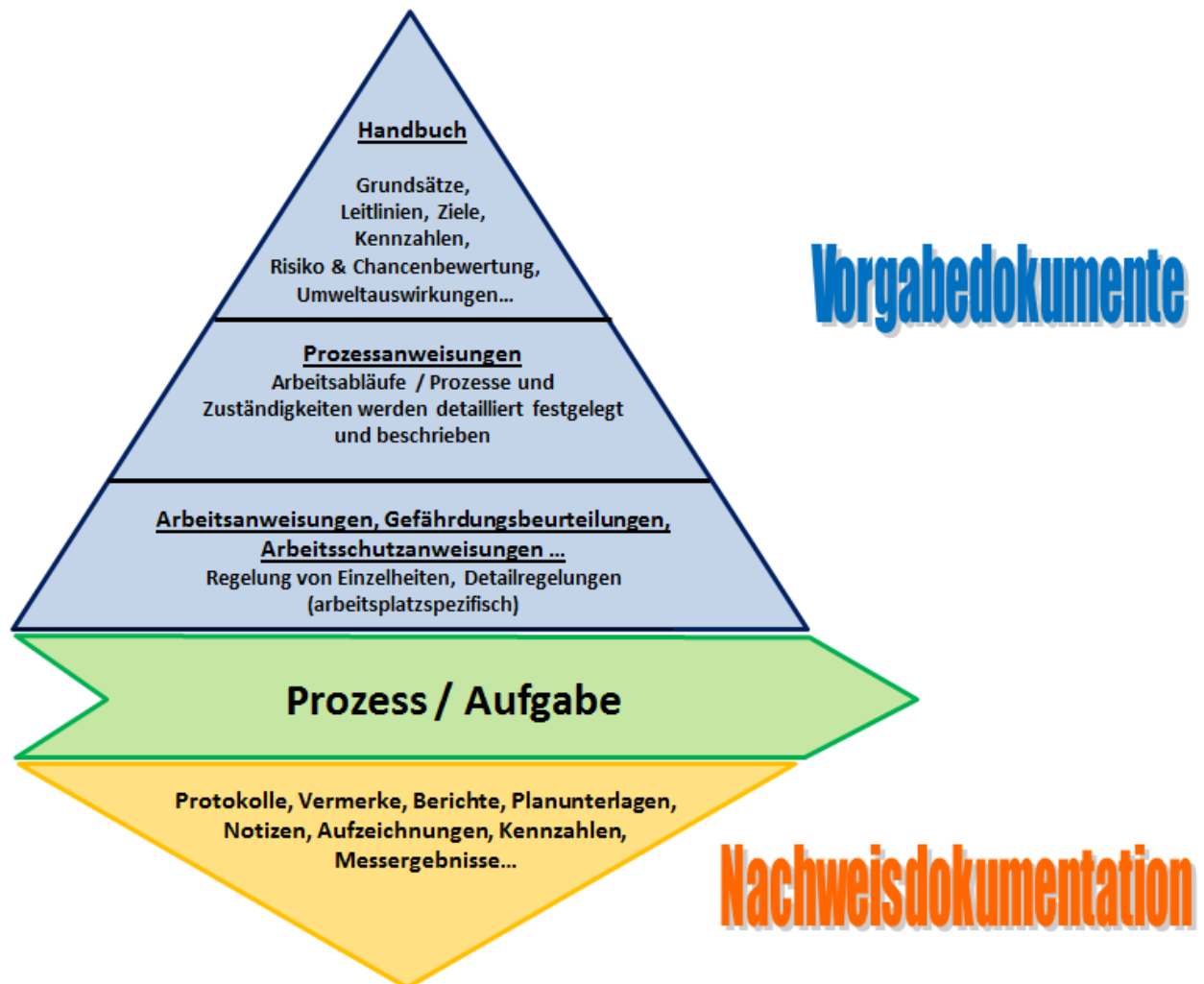
Als Betreiber der städtischen Parkstätten unterhält und bewirtschaftet der ASP etwa 4.500 Stellplätze im Stadtgebiet von Paderborn, u. a. in 3 Parkhäusern (TG Königsplatz = 620; PH Neuhäuser Tor = 540; PH Rolandsweg = 540), auf Parkplätzen mit Schrankenanlagen (Florianstraße = 290) sowie auf zahlreichen Parkplätzen (Liboriberg; Paderhalle I + II; Domplatz) und im straßenbegleitenden Bereich über Parkscheinautomaten.

Die folgende Prozesslandkarte gibt einen Überblick über alle Führungs-, Kern- und unterstützenden Prozesse



4.4 Das Managementsystem und seine Prozesse

4.4.1 Aufbau der Dokumentation



Die erforderlichen Festlegungen zur Anwendung der einzelnen Prozessanweisungen sowie der Input und Output, die Schnittstellen, die benötigten Ressourcen, die Verantwortlichkeiten und Befugnisse etc. sind in den jeweiligen Prozessanweisungen beschrieben.

4.4.2 Vorgabe- und Nachweisdokumentation

Vorgabedokumente (Prozessbeschreibungen, Arbeitsanweisungen)

Wir dokumentieren den Organisationsaufbau des ASP sowie die qualitäts-, umwelt-, arbeits- und gesundheitsschutzrelevanten Arbeitsabläufe in Vorgabedokumenten, die aufeinander abgestimmt sind und externe sowie interne Vorgaben berücksichtigen. Für unsere Dokumente ist eine systematische Kennzeichnung und Nummerierung entsprechend der *PB Lenkung von dokumentierten Informationen* festgelegt. Die jeweils aktuellen Dokumente werden den Mitarbeiter/innen über das elektronische Verwaltungsinformationssystem zur Verfügung gestellt und sind für alle verbindlich.

Die Vorgabedokumente nutzen wir

- zur Festlegung, Vereinheitlichung und Rationalisierung von Abläufen und Tätigkeiten,
- zur Gewährleistung der Nachvollziehbarkeit und Wiederholbarkeit,
- zur Gewährleistung der Qualität und Einhaltung unserer Ziele,
- zur Vermeidung von Umwelt- und Sicherheitsrisiken,
- zur Sicherung des vorhandenen Fachwissens.

Alle externen Vorgaben wie Regelwerke, Genehmigungen, Beschlüsse von Rat und Ausschüssen sowie übergeordnete Anweisungen der Stadt werden in entsprechenden Verzeichnissen aufgeführt.

Als interne Vorgaben gelten

- Managementhandbuch, Prozess- und Arbeitsanweisungen,
- alle Qualitätspläne wie Einsatz-, Überwachungs-, Wartungs- und Unterhaltungspläne, Schulungsplan, Wirtschaftsplan u. a.,
- die Unternehmenspolitik, Qualitäts- und Umweltziele und
- der Aktionsplan.

Die Leitlinien zur Unternehmenspolitik werden im Managementhandbuch dokumentiert sowie in Einzelausfertigung den Mitarbeiter/innen und der Öffentlichkeit bekannt gegeben.

Die Ziele leiten sich aus der Unternehmenspolitik ab und werden jährlich oder bei Bedarf neu vereinbart und im Aktionsplan festgeschrieben. Sie berücksichtigen externe wie interne Anforderungen sowie die zur Umsetzung verfügbaren betrieblichen Rahmenbedingungen.

Nachweisdokumente (Formblätter)

Die Nachweisführung ist für den ASP ein wichtiges Element, um die ordnungsgemäße und sichere Aufgabenerfüllung mit den damit verbundenen Verpflichtungen transparent zu machen. Als Nachweise gelten alle Aufzeichnungen, die zu bestimmten Prüfungen und bei Entscheidungen erstellt werden.

Wenn ein wichtiger Austausch zwischen internen oder mit externen Stellen erfolgt, dokumentieren wir dies in Form von Nachweisen. Die Ergebnisse von Tätigkeiten, Prüfungen und Maßnahmen bzw. die Einhaltung von Nebenbestimmungen werden gemäß unseren Vorgaben in Qualitätsaufzeichnungen, wie z. B. Betriebstagebüchern, festgehalten.

Formblätter liegen - in Papier oder elektronischer Form - für die entsprechenden Stellen und Mitarbeiter/innen zugänglich und systematisch geordnet vor. Sie sind so gekennzeichnet, dass die ihnen zugrundeliegenden Leistungen bestimmten Bereichen bzw. Ereignissen zugeordnet und die entsprechenden Vorgänge sowie Zuständigkeiten zurückverfolgt werden können. Alle Formblätter des ASP sind in unserem Inhaltsverzeichnis aufgeführt.

Erstellen, Einführen und Überwachen der Dokumente

- Die AL/BL sind für die Erstellung fachspezifischer Dokumente (PB, AA) verantwortlich. Zur Sicherung einer hohen Akzeptanz der Dokumente werden die betroffenen Mitarbeiter/innen beim Erstellen, Prüfen und Ändern der Dokumente einbezogen.
- Mit dem Erstellen des Handbuches bzw. von Prozessbeschreibungen werden gleichzeitig die darin festgelegten Nachfolgedokumente (AA, FB) erarbeitet.
- Alle Dokumente werden EDV-gestützt erstellt und abgelegt. Gültig sind nur die auf dem Server abgelegten Dokumente. Ausgedruckte Exemplare sind Arbeitsunterlagen.
- Für die äußere Gestaltung der Dokumente (Handbuch, PB, AA) wird ein einheitliches Layout verwendet. Die Erstellung der Dokumente erfolgt vorwiegend mit Hilfe handelsüblicher Software.

- Die Dokumente unterliegen in unserem Unternehmen einer laufenden Überwachung hinsichtlich ihrer Wirksamkeit, Gültigkeit und Vollständigkeit (u. a. bei internen Audits). Erforderliche Änderungen sowie die anschließende Prüfung, Freigabe und Austausch von Dokumenten wird entsprechend den Festlegungen in *PB Lenkung von dokumentierten Informationen* durchgeführt.
- Formblätter werden ausgewertet u. a. zur Bewertung von Leistungsergebnissen, zur Unterstützung von Korrektur- und Verbesserungsmaßnahmen, zur Weiterentwicklung des Betriebs und zur Aktualisierung der Politik und der Ziele.

Archivierung

Die Archivierung der außer Kraft gesetzten Fassungen ist in der *PB Lenkung von dokumentierten Informationen* geregelt.

Grundsätze der EDV-Anwendung

Die EDV hat im Betrieb eine maßgebliche Bedeutung, da zahlreiche Prozesse des Betriebs mit Unterstützung der EDV ablaufen. Durch den EDV-Beauftragten werden die erforderlichen Kapazitäten für Hard- und Software geplant, eingerichtet und deren Verfügbarkeit gesichert. Alle Daten werden vor unberechtigter Nutzung und vor Verlust geschützt. Dazu sind Festlegungen in der *PB Lenkung von dokumentierten Informationen* getroffen.

Datensicherung und Schutz der Daten

Die EDV-Beauftragten gewährleisten die Einsatzbereitschaft der EDV und organisieren die Datensicherung und Datenarchivierung.

5 VERANTWORTUNG DER LEITUNG

5.1 Führung und Verpflichtung

Die gesamte Führungsebene des ASP (Betriebs-, Abteilungs-, Bereichs-, Sachgebiets- und Einsatzleiter) sowie SMB und VP tragen gemeinsam die Verantwortung für eine normkonforme Umsetzung des Integrierten Qualitäts-, Umwelt- und Arbeitsschutzmanagementsystems. Die Betriebsleitung definiert die Unternehmenspolitik und stellt sicher, dass die Anforderungen des IMS-Systems in die Prozesse integriert werden. Die für das Managementsystem benötigten materiellen und personellen Ressourcen werden durch die Betriebsleitung zur Verfügung gestellt. Weiterhin legt sie die strategischen Ziele fest und führt regelmäßige Managementbewertungen durch. Dadurch wird sichergestellt, dass das Managementsystem seine beabsichtigten Ergebnisse erzielt. Weitere Einzelheiten ergeben sich aus der *PB Betriebsplanung und -führung*.

5.2 Politik und Grundsatzklärung

Unsere Unternehmenspolitik wird durch unser Selbstverständnis und unsere Aufgaben (Kapitel 3.2) sowie unsere Leitlinien (Kapitel 3.3) zum Ausdruck gebracht. Durch die auf die Unternehmenspolitik abgestimmten Ziele sowie die Grundsatzklärung wird sichergestellt, dass unsere Politik festgelegt, umgesetzt und aufrechterhalten wird.

Die Grundsatzklärung und Politik wird durch die Betriebsleitung freigegeben. Jedem Mitarbeiter und jeder Mitarbeiterin wird die Politik in schriftlicher Form übergeben. Zusätzlich wird diese in den einzelnen Bereichen des Betriebs veröffentlicht. Die Abteilungs-, Bereichs- und Sachgebietsleiter informieren ihre Mitarbeiter/innen zur Politik, so dass diese durch die Mitarbeiter/innen verstanden, verinnerlicht und durchgesetzt werden können.

5.3 Aktionsplan

Auf der Grundlage der freigegebenen Politik werden für den Betrieb Ziele abgeleitet (siehe *FB Aktionsplan*) und durch bereichsspezifische Ziele untersetzt. Die Abteilungs-, Bereichs- und Sachgebietsleiter informieren ihre Mitarbeiter/innen zu den aktuellen Zielen, so dass sie durch die Mitarbeiter/innen verstanden, verinnerlicht und durchgesetzt werden können.

Sowohl der Aktionsplan als auch die bereichsspezifischen Ziele werden jährlich auf ihre Erfüllung überprüft und ggf. aktualisiert. Die Realisierung der Ziele wird laufend durch die Führungskräfte überwacht.

5.4 Ablauforganisation

5.4.1 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse

In den nachstehenden Handbuchabschnitten sind die grundsätzlichen Verantwortlichkeiten und Kompetenzen bei Planung, Realisierung, Überwachung, Korrektur/Verbesserung und Dokumentation der qualitäts-, umwelt- und sicherheitsrelevanten Tätigkeiten im ASP beschrieben. Eine detaillierte Darlegung der aufgabenbezogenen Verantwortungszuordnung und der Schnittstellen, einschließlich der Durchführungsverantwortung, der Mitwirkungs- und Informationspflichten, erfolgt in den jeweiligen IMS-Prozessbeschreibungen und ggf. in den weiteren Dokumenten (Arbeitsanweisungen und Formblätter).

Leitende Mitarbeiter/innen

Eine detailliertere Darlegung der aufgabenbezogenen Verantwortlichkeiten der leitenden Mitarbeiter/innen erfolgt in *FB Stellenbeschreibungen* für die Führungskräfte. Neben ihren fachspezifischen Aufgaben haben die leitenden Mitarbeiter/innen hinsichtlich ihrer Führungsfunktion folgende Aspekte des IMS-Systems zu berücksichtigen:

- Bereichsübergreifende Planung und Organisation der Prozessabläufe und laufende Abstimmung zu Führungsaufgaben in Besprechungen der Führungskräfte,
- Sicherung der kontinuierlichen Weiterentwicklung des IMS-Systems auf Basis der anzuwendenden Normenforderungen,
- Organisation eines Fehler- und Reklamationsmanagements insbesondere Fehlervorbeugung (siehe HA Nichtkonformitäten),
- Initiierung/ Aufrechterhaltung des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (siehe HA Öffentlichkeitsarbeit, Kundenorientierung und KVP),
- Umfassende Einbeziehung der Mitarbeiter/innen in die Betriebsprozesse (u. a. durch Schulung, Einweisung, Information, Vorschlagswesen und Motivation (siehe PB Personalmanagement und HA Öffentlichkeitsarbeit, Kundenorientierung und KVP),
- Bewertung der Prozesse und Leistungen sowie des IMS-Systems (siehe HA Interne und externe Audits, PB Datenanalyse),
- Bewertung von bestehenden Risiken, Chancen und laufende Ableitung von Korrekturen und Verbesserungen zur Risikominderung im Zusammenhang mit Rechtssicherheit, Arbeits- und Gesundheitsschutz, Brandschutz, Umweltschutz, Sicherheit der Produkte und Prozesse und Produkthaftung (siehe HA Risikomanagement, HA Umweltmanagement, HA Sicherheits- und Gesundheitsschutz-Management),
- Konsequente Mitarbeiterorientierung, Kundenorientierung und Marktorientierung im Einklang mit Betriebsinteressen sowie mit gesellschaftlichen Interessen (siehe PB Personalmanagement, HA Öffentlichkeitsarbeit, Kundenorientierung und KVP und PB Betriebsplanung und -führung),
- Realisierung der Politik und Ableitung sowie Umsetzung von Zielen für den Betrieb und die einzelnen Bereiche.

System-Management-Beauftragter (SMB)

Der SMB ist verantwortlich für die Planung, Überwachung und Korrektur des IMS-Systems. Die Aufgaben sind insbesondere:

- Sicherstellung, dass die für das Managementsystem erforderlichen Prozesse eingeführt, umgesetzt und aufrechterhalten werden
- Verantwortung für die Anpassung, Pflege, Bekanntmachung und Verteilung der Vorgabedokumente
- Ansprechpartner für alle Mitarbeiter/innen bei Fragen zum Managementsystem
- Berichterstattung für die Betriebsleitung über die Leistung des Managementsystems und jegliche Notwendigkeit für Verbesserungen
- Organisationsspezifische Formulierung der Grundsätze, Ziele und Programme in Abstimmung mit der Betriebsleitung, den Abteilungs-, Bereichs- und Sachgebietsleitern
- Unterstützung der genannten Leitungsebenen bei der Umsetzung der Unternehmenspolitik in Fragen der Qualität, des Umwelt- und Arbeitsschutzes
- Vorbereitung von Managementbewertungen sowie des Vorschlagswesens für die Festlegung von Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen
- Organisation und Durchführung von internen Systemaudits einschließlich der Berichterstattung gegenüber der Betriebsleitung.

Weitere Beauftragte

Im Rahmen ihrer Gesamtführungsaufgabe beruft die Betriebsleitung Beauftragte für festgelegte Aufgabengebiete. Diese Beauftragten sind im Einzelnen:

- Abfallbeauftragte
- Gefahrgutbeauftragte
- Fachkraft für Arbeitssicherheit
- Sicherheitsbeauftragte
- Betriebsärzte
- Datenschutzbeauftragte
- Informationssicherheitsbeauftragte

Alle Beauftragten nehmen ihre Aufgabe neben ihren eigentlichen Aufgabengebieten zusätzlich wahr und werden von der Betriebsleitung schriftlich bestellt. Sie sind in die Organisation eingebunden und zur Teamarbeit und Kommunikation mit allen Bereichen des ASP verpflichtet. Grundsätzlich besitzen sie folgende Aufgaben und Befugnisse:

- Initiativpflicht zur Beratung der Betriebsleitung über Möglichkeiten zur Verbesserung in ihren Verantwortungsbereichen
- Informationspflicht gegenüber Mitarbeiter/innen und Kundinnen und Kunden
- Informationspflicht gegenüber den Verantwortlichen (BL, AL, BL, SL und MA) über Fehler, Mängel und Störungen
- Kontrollpflicht hinsichtlich der Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben und sonstigen Anforderungen in ihrem Aufgabenbereich
- Sorge für ihre kontinuierliche Qualifikation.

5.4.2 Organisation der Qualitäts-, Umwelt- und Arbeitssicherheitsplanung

Durch die Führungskräfte ist laufend zu überwachen, ob Anlässe für die Durchführung von Qualitäts-, Umwelt- und Arbeitssicherheitsplanungen bestehen und ggf. durch die AL/BL/SL anzuordnen sind.

Anlässe für die Qualitäts-, Umwelt- und Arbeitssicherheitsplanung sind:

- Realisierung von Sondereinsätzen /-projekten
- Einführung neuer Dienstleistungen/Verfahren,
- Änderung von Dienstleistungen/Verfahren, wenn diese nicht den Anforderungen entsprechen,
- Einführung neuer Prozesse/Abläufe,
- Änderung von Prozessen, wenn diese nicht den Anforderungen entsprechen,
- Erkannter Optimierungsbedarf im Rahmen von Audits oder Arbeitsplatzbegehungen.

5.4.3 Nutzung statistischer Methoden

Zielstellung der Anwendung statistischer Methoden im IMS-System ist die:

- systematische Erfassung/Sammlung/Verdichtung,
- festgelegte Bearbeitung,
- objektive Bewertung,
- im Umfang angemessene und inhaltlich verständliche Darstellung
- von vorliegenden Informationen und -daten zur reibungslosen Betriebssteuerung.

Ziel ist die Ableitung geeigneter Maßnahmen zur Erfüllung bestehender Umwelt-, Qualitäts- und Sicherheitsforderungen durch die zuständigen Führungskräfte/ Mitarbeiter/innen des Betriebs.

Bei Auswahl der zu nutzenden statistischen Methoden ist stets ein vertretbares Verhältnis von Aufwand (Aufwand für die Informationsdarlegung) und Ergebnis (Wahrscheinlichkeit der Ableitung geeigneter Maßnahmen zur gezielten Erfüllung der Qualitäts-, Umwelt- und Sicherheitsforderungen) anzustreben.

Anwendungsfelder statistischer Methoden im IMS-Management

Im Betrieb ist eine angemessene Anwendung von statistischen Methoden zur Unterstützung des Managements zu prüfen und entsprechende Festlegungen in den geltenden IMS-Prozessbeschreibungen zu treffen bzw. zu veranlassen.

Hauptanwendungsgebiete für statistische Methoden sind

- die Darlegung wichtiger Ergebnisse zu Leistungen des Betriebs, der Kundinnen und Kunden und Lieferanten/externen Dienstleister sowie
- die Unterstützung der Planung von Korrekturmaßnahmen.

Für das Qualitäts-, Arbeitssicherheits- und Umweltmanagement werden nachfolgende potentielle Anwendungsfelder für statistische Methoden ausgewiesen.

Potentielleles Anwendungsfeld	IMS - Dokument
Ermittlung und Bewertung von Auditergebnissen	HA Interne und externe Audits
Bewertung von Marktdaten, Benchmarking, Kundeninformationen, Analyse von Vertriebsinformationen	HA Öffentlichkeitsarbeit, Kundenorientierung und KVP
Bewertung der Qualität der Lieferungen der Lieferanten	PB Beschaffung
Fehlersammelkarte, Bewertung des Fehlergeschehens, Reklamationsstatistiken	HA Nichtkonformitäten
Kennzahlenübersicht, Ermittlung von Kennzahlen, Bewertung betriebswirtschaftlicher Daten	PB Datenanalyse
Bewertung der Wirksamkeit von Korrekturmaßnahmen, KVP	HA Öffentlichkeitsarbeit, Kundenorientierung und KVP
Aufbereitung von Qualitäts-/Umwelt-/Arbeitssicherheitsinformationen und -daten	PB Datenanalyse

5.4.4 Strategische und operative Betriebsplanung

Die Strategische Betriebsplanung trägt dazu bei, in allen Bereichen unseres Betriebs die Kompetenzen weiter zu stärken und auszubauen.

Durch eine rollierende, operative Betriebsplanung werden regelmäßig die neuen/zukünftigen Entwicklungen überprüft, präzisiert und weiterentwickelt.

Die Erarbeitung und Gestaltung eines Strategischen Betriebsplanes erfolgt nach den Festlegungen in *PB Betriebsplanung und -führung*.

Bei der Erstellung des neuen Strategischen Betriebsplanes werden berücksichtigt:

- Unternehmenspolitik und Unternehmensziele,
- Berichterstattung zum IMS/Managementbewertung/interne Audits und
- Aspekte der Mitarbeiter- und Kundenorientierung, Verbesserungsvorschläge.

5.5 Risiko- und Chancenmanagement

Die Risiko- und Chanceninventur und eine erste Bewertung werden verantwortlich durch die im jeweils aktuellen Organigramm benannten Abteilungs- und Bereichsleiter auf dem *FB Risiko- und Chancenerfassungsbogen* durchgeführt. Die Bewertung der einzelnen Risiken und Chancen erfolgt durch eine Monetarisierung des zu erwartenden Schadens bzw. Nutzens aus Gründen der Nachvollziehbarkeit im Risiko- und Chancenerfassungsbogen. Risiko- und Chancenrelevante Beobachtungsbereiche in unserem Betrieb sind:

- Finanzwesen,
- Produkte und Dienstleistungen,
- Sicherheits- und Sachwesen,
- Rechtswesen,
- Personalwesen und,
- Umwelt
- Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

Wichtige Instrumente für die Identifikation von Risiken und Chancen sind u.a.:

- Beobachtung, Analyse von Medien, Gesetzen, öffentlichen Statistiken, Prognosen von Fachverbänden;
- Workshops, Brainstorming;
- Kunden- und Mitarbeiterbefragung;
- Audits, Inspektionen, Managementreviews;
- Markt- und Wettbewerberanalysen;
- Benchmarking;
- Monetäre Bewertung der Risiken;
- Fehler- und Reklamationsmanagement.

Die festgestellten Risiken und Chancen werden zweimal jährlich durch das Controlling im *FB Risiko- und Chancenerfassungsbogen* für die Betriebsleitung zusammengefasst.

6 RESSOURCENMANAGEMENT

6.1 Allgemeines

Zur Realisierung der festgelegten Ziele, Funktionen und Maßnahmen stellt die Betriebsleitung die erforderlichen Ressourcen zur Verfügung.

Dies sind insbesondere:

- die personellen und monetären Ressourcen im Rahmen der wirtschaftlichen Möglichkeiten
- die erforderliche Betriebsorganisation (Aufgaben, Befugnisse, Verantwortlichkeiten)
- Maßnahmen zur Verbesserung von Qualität, Umwelt- und Arbeitsschutz, sowie Verbesserung der Anlagensicherheit
- die Beschaffung notwendiger Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe
- Hilfsmittel zur Unterstützung der internen und externen Kommunikation
- ein System von internen und externen Überprüfungen (Audits) und deren Berichte und Analysen sowie
- Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen

6.2 Personalmanagement

Voraussetzung für einen reibungslosen Betriebsablauf und für die Erfüllung der vielfältigen Aufgaben des ASP sind qualifizierte und kompetente Mitarbeiter/innen sowie eine strukturierte Betriebsorganisation. Eine Übersicht über die personellen Ressourcen gibt der Organisationsplan im Kapitel 3.4.2 des Managementhandbuches.

Der Bedarf an Personal wird durch den AL10 in Zusammenarbeit mit der Betriebsleitung gebündelt und eine mittelfristige Personalplanung durchgeführt. Es werden die Anforderungen an Mitarbeiter/innen in den verschiedenen Betriebsbereichen festgelegt und bei Bedarf qualifiziertes Personal ausgewählt. Um die Mitarbeiter/innen in die aktive Gestaltung und Verbesserung der Prozesse einzubeziehen, wird in unserem Betrieb ein Verbesserungsvorschlagswesen organisiert (siehe Kapitel 11.1 Öffentlichkeitsarbeit, Kundenorientierung und KVP).

Alle das Personal und deren Schulung und Weiterbildung betreffenden Regelungen sind in der *PB Personalmanagement* und deren mitgeltende Regelungen aufgeführt. Die Aufgaben der Führungskräfte und der Beauftragten des ASP sind im Kapitel 3.4.2 Innerbetrieblicher Aufbau sowie 5.4.1 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse beschrieben.

6.3 Infrastruktur

Für den ASP unerlässlich sind die Bereitstellung und die Instandhaltung der benötigten Infrastruktur. Hierzu zählen insbesondere:

- der Zentrale Bau- und Betriebshof mit seinen Gebäuden, Lägern, Freiflächen und Einrichtungen (Werkstätten, Waschhallen, Tankstelle, Kantine etc.)
- die Recyclinghöfe und Wertstoffsammelplätze
- die Parkhäuser und Parkplätze mit ihren Gebäuden und technischen Einrichtungen
- die Medienversorgung des ASP (Gas, Wasser, Strom)
- Informations- und Kommunikationseinrichtungen (Internet, Netzwerke, Telekommunikation) inkl. Hard- und Software
- die zum Betrieb benötigten Fahrzeuge, Maschinen, und Geräte

6.4 Prozessumgebung

Als Prozessumgebung wird eine Kombination von Mensch und Umfeld bezogenen Bedingungen verstanden. Die hierbei erforderlichen Maßnahmen sind u. a.:

- ergonomische, saubere und hygienische Arbeitsbedingungen
- Arbeits- und Gesundheitsschutzmaßnahmen sowie Präventionsmaßnahmen
- dem Betriebszweck angemessene Räumlichkeiten, technische Einrichtungen, Lagermöglichkeiten
- Beleuchtung, Belüftung, Klimatisierung etc.
- Maßnahmen zum Schutz der Umwelt und der Betriebseinrichtungen vor Feuer, Wasser und Witterungseinflüssen
- den gesetzlichen Vorschriften entsprechende Prozesse und Arbeitsabläufe

Die Sicherstellung und Überprüfung erfolgt sowohl intern durch regelmäßige Instandhaltung, Wartung, Begehung und Auditierung, als auch durch externe Überprüfungen durch Aufsichtsbehörden oder Berufsgenossenschaften.

6.5 Ressourcen zur Überwachung

Zur Überwachung und Messung unserer Prozesse und Betriebsabläufe stellen wir eine große Anzahl an unterschiedlichen Prüf- und Messeinrichtungen in den verschiedenen Betriebsbereichen bereit. Grundlage der Prüfmittelauswahl sind die Qualitätsmerkmale der zu prüfenden Ausrüstung/Produkte. Quellen für die Qualitätsmerkmalsbestimmung sind u. a. Benutzerhandbücher der zu prüfenden Ausrüstung. Das Prüfintervall richtet sich nach den entsprechenden Herstellerangaben oder nach internen Festlegungen, die sich in Anlehnung an offizielle Vorschriften oder in Abhängigkeit von der Gebrauchshäufigkeit ergeben.

Prüfmittel werden im Betrieb entsprechend den Festlegungen in *PB Prüfungen und Prüfmittelüberwachung* gekennzeichnet und registriert (siehe *FB Übersicht zu prüfender Geräte und Arbeitsmittel*). Alle Mess- und Prüfeinrichtungen werden so gekennzeichnet, dass sie unterscheidbar und einzeln ansprechbar sind. Bei der Kennzeichnung der Prüfmittel ist zu unterscheiden zwischen Prüfmittelkennzeichen und Überwachungskennzeichen.

Die Lagerung, Ausgabe und der Umgang mit Prüfmitteln wird entsprechend den Festlegungen in *PB Prüfmittelüberwachung* organisiert.

Für die periodische externe Überwachung von Prüfmitteln werden nur zugelassene Prüfstellen (z. B. akkreditierte Kalibrierstellen des Deutschen Kalibrierdienstes, Eichbehörden, Prüfmittelhersteller) beauftragt. Die Prüfungen von überwachungsbedürftigen Betriebsmitteln und Anlagen sind ebenfalls in *PB Prüfungen und Prüfmittelüberwachung* geregelt.

6.6 Wissen der Organisation

Das Know-how des ASP bzw. das Wissen unserer Mitarbeiter/innen ist die Grundlage für die Erfüllung der an uns gestellten Anforderungen. Der ASP verfügt über vielfältige Wissensquellen und ebenso vielfältige Instrumente der Wissensvermittlung und Weitergabe, welche detailliert in der *PB Informationsmanagement* erläutert werden.

Damit erworbenes Know-How unseres Betriebes auch langfristig gesichert ist, bemühen wir uns, insbesondere vor dem Hintergrund der Stellvertreterregelung das Wissen der Know-How-Träger zu spiegeln. Wo immer möglich, werden mindestens 2 Mitarbeiter/innen zu Weiterbildungen geschickt oder es findet ein interner Austausch des erworbenen Wissensstandes statt. Weiterhin werden alle erstellten Dokumente wie Anweisungen, Schriftwechsel u. a. auf dem Server abgelegt und gespeichert, so dass im Falle eines unplanmäßigen Ausfalls darauf zugegriffen werden kann.

6.7 Kompetenz

Unsere Mitarbeiter/innen werden für den jeweiligen Arbeitsbereich entsprechend ihrer beruflichen Ausbildung, Erfahrung und fachlicher Kompetenzen ausgewählt und eingesetzt. Bei erkanntem Schulungsbedarf wird die benötigte Schulung oder Weiterbildung unter Einbeziehung der jeweiligen Vorgesetzten durch die Bereichs- und Sachgebietsleiter geplant und durchgeführt. Daneben finden regelmäßige Unterweisungen als wichtiges und wirksames Mittel zur Vorbeugung von Arbeitsunfällen und Störfällen sowie zur bewussteren Berücksichtigung von Umweltaspekten statt. Einzelheiten hierzu ergeben sich aus der *PB Personalmanagement* und deren mitgeltende Regelungen.

6.8 Bewusstsein

Durch die Schulung des Qualitäts-, Umwelt- und Arbeitsschutzmanagementsystems und der Leitlinien und Ziele des ASP für neue Mitarbeiter/innen wird sichergestellt, dass die Inhalte bekannt gemacht werden und dass sich die neuen Mitarbeiter/innen an der kontinuierlichen Verbesserung des Systems beteiligen können. Auch regelmäßige Mitarbeiterinformationen zu den Änderungen des Systems tragen dazu bei, das Bewusstsein zu erhöhen. Weiterhin wird durch regelmäßige Schulungen der Beauftragten in Sachen Qualität, Umwelt- und Arbeitsschutz das Bewusstsein der jeweiligen Aspekte und der Auswirkungen bei der zu verrichtenden Tätigkeit erhöht.

6.9 Interne und externe Kommunikation

Ein wichtiger Bestandteil des Managementsystems ist die Einbeziehung aller Mitarbeiter/innen des ASP durch regelmäßige Information und Kommunikation. Die aktive, offene Kommunikation mit den Mitarbeiter/innen und anderen interessierten Kreisen dient dazu, die Mitarbeiter/innen zu motivieren und das öffentliche Verständnis und die Akzeptanz für unsere Tätigkeiten zu fördern.

Bei der internen Kommunikation im Betrieb werden zwei wesentliche Verfahren unterschieden:

- Top-down-Methode und
- Bottom-up-Methode.

Die Politik und Ziele sowie wesentliche Informationen zur Betriebsführung und -strategie werden von der Betriebsleitung an die verantwortlichen Abteilungs- und Bereichsleiter im Rahmen von Besprechungen und Leitungssitzungen kommuniziert. Die verantwortlichen Abteilungs- und Bereichsleiter geben ihrerseits die Informationen an weitere Verantwortungsträger oder im Falle der fehlenden Struktur direkt an die Beschäftigten des Betriebs weiter.

Die interne Kommunikation über die Top-down-Linie wird durch schriftliche Mitarbeiterinformationen per E-Mail, am Brett, durch persönliche Anschreiben an Mitarbeiter/innen, Rundschreiben, Protokolle u.a. unterstützt. Die Betriebsleitung zeigt sich offen gegenüber Hinweisen, Empfehlungen, Verbesserungsvorschlägen, d.h. gegenüber der Resonanz der Beschäftigten im Betrieb.

Mittels Bottom-up-Methode werden Anregungen der Belegschaft zur Verbesserung des Umweltschutzes, der Arbeitssicherheit oder Steigerung der Qualität durch die verantwortlichen Leiter unter Wichtung der Problematik an die Betriebsleitung weitergeleitet. Im Rahmen interner Audits wird darüber hinaus besonderer Wert auf Meinungsäußerungen der operativen Mitarbeiter/innen gelegt, diese festgehalten und im Auditbericht zur Verbesserung an den SMB oder die Betriebsleitung verankert. Eigene Beiträge der Mitarbeiter/innen sind ausdrücklich erwünscht, um den kontinuierlichen Verbesserungsprozess des Managementsystems zu gewährleisten.

Bei der externen Kommunikation wird nach interessierten Kreisen des ASP unterschieden. Der wichtigste Bereich ist die Beratung und Information der Bürger/innen / Kundinnen und Kunden. Dazu zählen die Abfallberatung, Öffentlichkeitsarbeit, Marketing, Internet und Vorträge sowie Informationen bei Störfällen.

Behörden werden aufgrund der in Genehmigungen festgelegten Auflagen und Fristen über die festgelegten Vorgänge informiert. Im Zuge von genehmigungspflichtigen Änderungen oder Neuerungen werden Behörden frühzeitig beteiligt. Unfälle, Schadensfälle sowie Betriebsstörungen mit erheblichen Umweltauswirkungen werden der zuständigen Behörde direkt gemeldet. Es gelten die Regelungen in den Alarm- und Notfallplänen (FB 8.-01 sowie FB 8.1-04).

Dieses Managementhandbuch und andere wichtige Dokumente werden auf der ASP-Homepage zur Verfügung gestellt. Der Umweltbericht des ASP wird nicht veröffentlicht.

Die vielfältigen Kommunikationsmittel und -wege der internen und externen Kommunikation werden im Einzelnen in der *PB Informationsmanagement* beschrieben.

6.10 Dokumentierte Information

Die von den Normen geforderten und notwendigen dokumentierten Informationen zum Managementsystem werden erstellt und regelmäßig aktualisiert. Die Dokumentation erfolgt über das Managementhandbuch, sowie die Prozessbeschreibungen und Arbeitsanweisungen. Zur Erstellung werden zentrale Vorlagen genutzt. Die Teilprozesse zur Erstellung, Aktualisierung, Verteilung, Speicherung und Aufbewahrung der Dokumentation sind in der *PB Lenkung von dokumentierten Informationen* dargelegt.

7 UMWELTMANAGEMENT

7.1 Allgemeines

Umweltschutz ist eine ganzheitliche Aufgabe unseres Betriebes. Der ASP hat sich als Ziel gesetzt, ein dokumentiertes Umweltmanagementsystem nach DIN EN ISO 14001 aufrechtzuerhalten und nach grundlegenden umweltschützenden Grundregeln zu wirtschaften. All unser Handeln berücksichtigt – soweit möglich – auch umweltrelevante Betrachtungsweisen. Dazu gehört die verantwortungsvolle Suche nach alternativen Fahrzeugantrieben ebenso wie der ressourcenschonende Umgang mit Betriebsstoffen oder die Umstellung auf energiesparende LED-Technik in unseren Betriebstätten und Parkhäusern.

Umweltschutz muss unter Einbeziehung aller Bereiche und Mitarbeiter/innen gezielt umgesetzt werden. Der Anspruch an ein umweltverträgliches Wirtschaften, als auch die konkreten umweltbezogenen Forderungen der Kundinnen und Kunden und des Gesetzgebers sind zu berücksichtigen.

Die Hauptziele unseres Betriebs liegen:

- im Schutz der Umwelt durch Ausschluss oder Minderung negativer Umweltauswirkungen,
- in der Verbesserung der Umweltleistung,
- im Verschaffen von Vorteilen durch umweltverträgliche Alternativen,
- Kommunikation der Umweltleistung gegenüber interessierten Parteien

7.2 Kontext im Zusammenhang mit dem Umweltmanagement

Erwartungen der Anspruchsparteien und interessierten Kreise im Umweltmanagement:

- Erfüllung gesetzlicher Erfordernisse und behördlicher Auflagen,
- Sichere Entsorgung von Abfällen,
- Einhaltung der Grenzwerte,
- Vermeidung von Havarien,
- Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen
- Einhaltung brandschutzrechtlicher Bestimmungen
- Einsatz des Standes der Technik soweit wirtschaftlich vertretbar zur Minderung umweltbedingter und energetischer Auswirkungen
- rechtzeitige Information der Behörden über Entwicklungen

7.3 Bindende Verpflichtungen im Zusammenhang mit dem Umweltmanagement

Zu den bindenden Verpflichtungen im Umweltmanagement zählen:

- Einbeziehen der Behörden in umweltmäßige Entscheidungen und strategische Ziele
- Schutz der Allgemeinheit und der Mitarbeiter/innen vor negativen Umweltauswirkungen
- Zertifizierung nach DIN EN ISO14001
- Einhaltung der sicherheitstechnischen und umweltmäßigen Anforderungen aus Gesetzen, Verordnungen oder Richtlinien
- Erhalt des positiven Images am Markt
- Beachten von Auflagen aus Genehmigungsbescheiden,
- Auflagen / Bescheide aus Rechtsstreitigkeiten,
- Vertragliche Vereinbarungen mit Kundinnen und Kunden,
- Vorgaben durch Satzungen

Die bindenden Verpflichtungen sind zusammenfassend im *FB Rechtsregister* und im *FB Genehmigungskataster* der einzelnen Bereiche zu finden.

7.4 Ermittlung von Umweltaspekten und Umweltauswirkungen

Es gibt eine umfangreiche FB Ermittlung und Bewertung der Umweltaspekte, die fortgeschrieben wird. Darüber hinaus werden bereits seit Jahren die Abfall- und Energieströme, Lärmsituation und das Abwasser kontrolliert und der Stand dokumentiert.

7.5 Notfall- / Havariemanagement

Notfälle oder Havarien im Zusammenhang mit einem zu erwartenden Umweltschaden werden ähnlich behandelt wie Notfälle im Bereich Arbeitssicherheit und gemeinsam in den Arbeitsanweisungen AA 8.1-05 und 06 sowie in den Formblättern FB 8.1-01 und 04 geregelt. Es sind analog die Meldekettenschemata einzuhalten und Dokumente zu erstellen.

8 ARBEITSSICHERHEIT & GESUNDHEITSSCHUTZ

Die Betriebsleitung hat sich verpflichtet neben dem Qualitätsmanagementsystem nach der DIN EN ISO 9001 und dem Umweltmanagementsystem nach DIN EN ISO 14001 auch ein Arbeitssicherheits-Managementssystem auf Grundlage der DIN EN ISO 45001 zu implementieren.

In diesem Handbuchabschnitt werden die Umsetzung des Arbeitssicherheitsmanagementsystems sowie deren Verantwortlichkeiten erläutert.

8.1 Arbeits- und Gesundheitsschutz-Ausschuss (ASGA)

Beim ASP besteht seit 1997 ein Arbeits- und Gesundheitsschutz-Ausschuss (ASGA), der entsprechend der gesetzlichen Vorgaben regelmäßig, mindestens vierteljährlich, tagt.

Der Arbeits- und Gesundheitsschutz-Ausschuss des ASP hat folgende Mitglieder:

- Betriebsleitung / Stellv. Betriebsleitung
- Abteilungsleiter 10
- Personalvertretung
- Schwerbehindertenbeauftragter
- Fachkraft für Arbeitssicherheit
- Gleichstellungsbeauftragte
- Betriebsarzt
- Sicherheitsbeauftragter (bei Bedarf)

Der Arbeits- und Gesundheitsschutz-Ausschuss hat folgende Aufgaben:

- Regelmäßige Begehungen der verschiedenen Betriebsbereiche
- Analyse des Unfallgeschehens im Betrieb
- Beratung über Maßnahmen und Einrichtungen, um Unfall- und Gesundheitsgefahren zu begegnen
- Erfahrungsaustausch über ausgeführte Maßnahmen
- Koordinierung der Arbeitssicherheitsaufgaben
- Erarbeitung eines Arbeitsschutz- oder Aktionsprogramms
- Beratung sicherheitstechnischer Aspekte bei der Einführung neuer Arbeitsverfahren oder neuer Arbeitsstoffe.

Der Nachweis erfolgt durch Einladungen und Protokolle.

8.2 Arbeitsmedizinische Betreuung

Für die arbeitsmedizinische Betreuung der Mitarbeiter/innen steht das Zentrum für Arbeitsmedizin und Arbeitssicherheit in Südostwestfalen e.V, Dessauer Str. 12, 33106 Paderborn zur Verfügung. Die arbeitsmedizinischen Leistungen umfassen:

- Arbeitsmedizinische Vorsorgeuntersuchungen (G-Untersuchungen)
- Eignungsuntersuchungen
- Untersuchungen bei speziellen arbeitsmedizinischen Fragestellungen
- Untersuchungen nach der Fahrerlaubnisverordnung
- Betriebsbegehungen
- Beratungen zum Umgang mit der Suchtproblematik
- Betriebliche Informationsveranstaltungen

Die Mitarbeiter/innen haben die Möglichkeit, sich kostenlos durch den Betriebsarzt arbeitsmedizinisch untersuchen zu lassen. Alle Mitarbeiter/innen dürfen nur nach entsprechenden ärztlichen Untersuchungen für die Arbeit eingesetzt werden. Eine Übersicht über die durchgeführten arbeitsmedizinischen Untersuchungen und über die nächsten Termine findet man in der *Qualifikationsmatrix*.

8.3 Arbeitsplatz-Begehungen

Um Arbeitssicherheit an allen Arbeitsplätzen gewährleisten zu können, sind regelmäßige Arbeitsplatz-Begehungen notwendig.

Im Rahmen der vierteljährlich stattfindenden Arbeits- und Gesundheitsschutz-Ausschuss-Sitzungen (ASGA) finden gemeinsam mit Fachkraft für Arbeitssicherheit, Betriebsarzt und Betriebsleitung Betriebsrundgänge statt, die anschließend dokumentiert werden.

Je nach Bedarf werden auch weitere Arbeitsplatzbegehungen durchgeführt, z. B. bei neu eingeführter Technik/Verfahren, nach Arbeitsunfällen oder auf besonderen Wunsch von Mitarbeiter/innen.

8.4 Unterweisungen

Regelmäßige Unterweisungen sind ein wichtiges und wirksames Mittel um bei den Mitarbeiter/innen das Bewusstsein zu schaffen, dass die ausgeübte Arbeit immer Gefährdungen der Gesundheit mit sich bringt. Zur Vorbeugung von Arbeitsunfällen werden dementsprechend regelmäßig sowohl im gewerblichen Bereich als auch im Verwaltungsbereich Arbeitssicherheitsunterweisung durchgeführt. Einzelheiten hierzu ergeben sich aus der *PB Personalmanagement* und deren mitgeltende Regelungen.

8.5 Gefährdungsbeurteilungen

Die potentiellen Gefährdungen der Tätigkeiten sind durch die Fachkraft für Arbeitssicherheit gemeinsam mit den Abteilungs-/Bereichs-/Sachgebietsleitern und ggf. einzelnen Mitarbeiter/innen zu ermitteln, zu beschreiben und zur Vermeidung von Unfällen Maßnahmen zu ergreifen. Der Nachweis dazu erfolgt in Gefährdungsbeurteilungen je Arbeitsplatz / Arbeitsbereich, die in der EDV hinterlegt sind.

Auf Grundlage der ermittelten Gefährdungen sind Maßnahmen zur Vermeidung von Unfällen und Langzeitschäden der Mitarbeiter/innen zu treffen. Allen Mitarbeiter/innen werden geeignete persönliche Schutzausrüstung (PSA) und erforderliche Hautschutzmittel kostenlos durch den Betrieb zur Verfügung gestellt. Außerdem sind in den betreffenden Bereichen Hautschutzpläne zum richtigen Umgang mit den Pflegemitteln vorhanden.

8.6 Gefahrstoffe

Bei der Arbeit der Mitarbeiter/innen im Betrieb gibt es an verschiedenen Stellen eine Vielzahl von Gefahrstoffen, die erfasst und bewertet werden müssen. Grundsätzlich gilt es zunächst zu prüfen, ob ein Gefahrstoff durch einen ungefährlich(er)en ersetzt werden kann (Substitutionsgebot). Die im Betrieb vorrätigen Gefahrstoffe sind in einem *FB Gefahrstoffkataster* erfasst, dass in der EDV abgelegt ist.

Die Sicherheitsdatenblätter, die sich ebenfalls in der EDV finden, bilden die Grundlage für die Erstellung der *FB Betriebsanweisungen*. Diese können durch das vorhandene EDV-Fachprogramm generiert werden.

Die Sicherheitsdatenblätter sowie die *FB Betriebsanweisungen* der Gefahrstoffe sind am Arbeitsplatz vorzuhalten. Die Mitarbeiter/innen werden in den regelmäßigen Unterweisungen im Umgang mit den Gefahrstoffen geschult.

8.7 Betriebsanweisungen für allgemeine und spezielle Tätigkeiten

Für allgemeine und spezielle Tätigkeiten sind *FB Betriebsanweisungen* mit Hilfe des vorhandenen EDV-Fachprogramms zu erstellen. Diese *FB Betriebsanweisungen* sind ebenfalls an den Arbeitsplätzen zu hinterlegen.

8.8 Notfall-Meldewesen

Es gibt beim ASP eine Arbeitsanweisung zur Notfallvorsorge sowie Alarm- und Notfallpläne für einzelne Bereiche (siehe *PB Arbeitsschutzmanagement* und *PB Fuhrpark-/Gerätemanagement*). Notfallübungen finden regelmäßig in den verschiedenen Bereichen statt.

9 DATENSCHUTZ UND INFORMATIONSSICHERHEIT

9.1 Datenschutz

Die Absicherung wichtiger Geschäftsprozesse hinsichtlich des gesetzlichen Datenschutzes wird heute als kritischer Erfolgsfaktor für die langfristige Wettbewerbs- und Überlebensfähigkeit von Organisationen aufgefasst. Das moderne Management beim städtischen Eigenbetrieb ASP begegnet dieser Herausforderung mit der Pflege eines Konzeptes zum Datenschutz.

Die automatisierte Verarbeitung von Daten spielt eine Schlüsselrolle in der Aufgabenerfüllung beim ASP. Vor diesem Hintergrund ist ein angemessenes Niveau des Datenschutzes in den Geschäftsprozessen organisiert. Datenschutzerfordernisse von übergeordnetem Interesse, für deren Umsetzung eine vertragliche oder gesetzliche Verpflichtung besteht, sind zu erfüllen. Entsprechende Vorschriften und Maßnahmen stellen den Mindeststandard bei der Formulierung interner Regelungen dar.

9.2 Informationssicherheit

Alle wesentlichen Geschäftsprozesse betreffen die IT oder werden durch die IT maßgeblich unterstützt. Die verstärkte Abhängigkeit von der IT erhöht das Risiko der Beeinträchtigung von Informationsinfrastrukturen und deren Komponenten durch Angriffe von innen und außen, durch fahrlässiges Handeln, Unkenntnis oder potenzielles Versagen der Technik. Es ist das erklärte Ziel beim ASP, dass alle Verfahren, die der Erstellung, Speicherung und Übertragung von personenbezogenen Daten dienen, so ausgewählt, integriert und konfiguriert sind, dass für alle Prozesse, zu jeder Zeit und unter allen Umständen ein angemessenes Maß an Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit sichergestellt ist. Dies gilt auch für die Orte zur Aufbewahrung der Medien zur Datensicherung.

10 DIENSTLEISTUNGSREALISIERUNG

Mit diesem Handbuchabschnitt stellt die Betriebsleitung grob die Aufgaben und Verantwortlichkeiten für folgende Prozesse dar:

- Entwicklungsplanung
- Beschaffung und Lieferantenbewertung
- Abfallentsorgung
- Stadtreinigung und Winterdienst
- Parkraumbewirtschaftung
- Werkstattbetrieb
- Umgang mit Fremdfirmen

Die detaillierten Beschreibungen der Prozesse und deren Verantwortlichkeiten finden Sie in den jeweiligen Prozessbeschreibungen (PB).

10.1 Entwicklungsplanung

Eine Entwicklung von Prozessen wird immer dann notwendig, wenn bestehende Prozesse grundlegend geändert werden sollen, neue Techniken oder Verfahren zum Einsatz kommen sollen oder aber grundsätzlich neue Projekte gestartet werden sollen. Auch Ideen aus Verbesserungsvorschlägen können eine Entwicklung nach sich ziehen.

Je nach Art und Umfang eines Entwicklungsprojektes werden umfangreiche Ablaufpläne oder Maßnahmenpläne notwendig. Dieser Prozess ist in der *PB Entwicklungsplanung* geregelt.

10.2 Beschaffung und Lieferantenbewertung

Die Durchführung von Beschaffungs-/Lieferaufträgen bzw. Bau- und Dienstleistungen ist, je nach Art der zu beschaffenden Gegenstände bzw. zu beauftragenden Bau- und Dienstleistungen auf einzelne Abteilungen bzw. Mitarbeiter/innen verteilt. Der/die für den jeweiligen Einkauf bzw. Vergabe zuständige Mitarbeiter/in (SbE) ist für die ordnungsgemäße Auftragsabwicklung auf Basis der für den ASP geltenden Vergabebestimmungen verantwortlich.

Zu den Aufgaben des Beschaffungs-/Vergabevorgangs gehören u. a. Bestell-/ Vergabeauslösung, Überwachung der Bestell- / Vergabeabwicklung und Mahnung bei Überschreitung des Liefer- / Ausführungsstermins sowie die Überprüfung des Wareneingangs bzw. der ordnungsgemäßen Durchführung der Dienstleistung nach den Festlegungen in *AA Beschaffung von Waren und Dienstleistungen*.

Neue Lieferanten werden nach objektiven Kriterien bewertet, wie

- Produkt u. Produktqualität (Musterqualität)
- technische Leistungsfähigkeit
- Preise/ Konditionen
- Liefertermine
- Kundendienst
- Nachweis eines QM-Systems gemäß DIN EN ISO 9000 ff.
- Nachweis eines UM-Systems gemäß DIN EN ISO 14001 ff.
- Nachweis eines ASI-Systems gemäß DIN EN ISO 45001 (oder anderes Arbeitssicherheitssystem)
- GS- bzw. CE- Zeichen der Produkte
- Sonstige Zertifikate/Zulassungen
- Referenzen

Bereits gelistete Lieferanten werden regelmäßig gemäß *AA Lieferantenauswahl* in ihrer Leistungsfähigkeit bewertet. Die laufende Lieferantenbewertung basiert auf Eingaben der jeweiligen SbE.

Der Wareneingang dient der Überprüfung der in Auftrag gegebenen Bestellungen mit dem Zweck, extern entstandene Differenzen, Fehler, Schäden an den Materialien bereits bei Eingang in unser Unternehmen festzustellen. Die Wareneingangsprüfung wird nach den festgelegten Kriterien in der *AA Wareneingang* durchgeführt.

10.3 Abfallentsorgung

Ein Hauptprozess des ASP ist der Bereich Abfallentsorgung. In diesem Aufgabenbereich gibt es die hoheitliche Entsorgung, bei der die Entsorgung entsprechend der Satzung über die Abfallentsorgung in der Stadt Paderborn erfolgt. Daneben führt der ASP verschiedene gewerbliche Leistungen im Bereich der Abfallentsorgung durch, die über Leistungsverträge außerhalb des Anschluss- und Benutzungszwanges geregelt sind. Der Gesamtprozess ist in der Prozessbeschreibung *PB Sammlung und Transport* und allen mitgeltenden Unterlagen geregelt.

Des Weiteren ist der ASP für die städtischen Boden- und Bauschuttdeponien zuständig. Nach Einstellung des operativen Betriebs der Mineralstoffdeponie Atlas II. BA im Jahr 2015 und Durchführung der Rekultivierungsmaßnahmen befinden sich alle Deponien im Bereich der Nachsorge.

10.4 Stadtreinigung und Winterdienst

Die Reinigung (Sommer- und Winterwartung) von Straßen, Wegen und Plätzen im Stadtgebiet Paderborn wird durch den ASP auf der Grundlage seiner Betriebssatzung und den jeweils geltenden rechtlichen Rahmenbedingungen (im Wesentlichen Straßenreinigungsgesetz NRW, örtliche Straßenreinigungssatzung) sowie vertraglichen Vereinbarungen durchgeführt.

Um eine saubere Stadt zu vertretbaren Kosten zu erreichen, arbeitet der ASP Hand in Hand mit den Bürger/innen Paderborns. Mit Kehrmaschinen und manuell reinigen die Mitarbeiter/innen des ASP die öffentlichen Straßen, Wege und Plätze und sorgen auch nach Festen dafür, dass schnell alles wieder im Reinen ist. Die Anlieger kümmern sich um die Sauberhaltung und den Winterdienst der an ihre Grundstücke angrenzenden Geh- und Radwege. In der Prozessbeschreibung sind die Verantwortlichkeiten, Zuständigkeiten und Abläufe der Stadtreinigung durch den ASP geregelt.

Um die im Winter durch Schnee und Glätte auftretenden Verkehrsgefährdungen im Rahmen der gesetzlichen Verpflichtungen der Stadt Paderborn beseitigen zu können, ist eine entsprechende Organisation des Winterdienstes erforderlich. In der Prozessbeschreibung werden die Verantwortlichkeiten und die Organisation des Winterdienstes durch den ASP sowie die beteiligten städtischen Ämter und Betriebe beschrieben.

10.5 Parkraumbewirtschaftung

Die Bewirtschaftung der städtischen Parkstätten (Parkplätze und Parkhäuser) erfolgt durch den ASP - Eigenbetrieb im Rahmen der Geschäftsbesorgung für die Stadt Paderborn auf der Grundlage der Betriebssatzung sowie der jeweils geltenden Benutzungs- und Parkgebührenordnung.

Der Prozess wird in der *PB Parkraumbewirtschaftung* beschrieben. Er dient der Regelung und Organisation der Unterhaltung und Bewirtschaftung der städtischen Parkstätten (Parkplätze und Parkhäuser).

10.6 Werkstattbetrieb

Zur ordnungsgemäßen und wirtschaftlichen Erfüllung aller Dienstleistungen des ASP ist eine zuverlässige und immer einsatzbereite Technik unabdingbar. Auf dem Betriebshof An der Talle gibt es einen großen Werkstattbereich, in dem die Wartung und Pflege der Technik stattfindet.

Die Abläufe für den Werkstattbetrieb sind in der *PB Werkstattbetrieb* geregelt.

10.7 Umgang mit Fremdfirmen

Für die Erbringung verschiedenster Dienstleistungen in den jeweiligen Aufgabenbereichen werden vom ASP Fremdfirmen eingesetzt, z. B. auf den Betriebshöfen, in den Parkhäusern etc.. Um wichtige betriebliche Vorgaben auch Fremdfirmen gegenüber bekannt und verbindlich zu machen, wurden entsprechende Regeln und Grundsätze aufgestellt. Diese und weitere mitgeltende Unterlagen sind in der *PB Umgang mit Fremdfirmen* dargelegt.

11 MESSUNG, BEWERTUNG & KONTINUIERLICHER VERBESSERUNGSPROZESS

In diesem Handbuchabschnitt stellt die Betriebsleitung Aufgaben und Verantwortlichkeiten für folgende Prozesse dar:

- Öffentlichkeitsarbeit, Kundenorientierung & kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP),
- Nichtkonformitäten (Fehler- und Reklamationsmanagement),
- Datenanalyse,
- Interne und externe Audits

11.1 Öffentlichkeitsarbeit, Kundenorientierung und KVP

Der ASP ist permanent bemüht, die aktuellen Bürger- und Marktanforderungen zu ermitteln, mit dem Ziel, den Betriebserfolg durch erhöhte Bürgerorientierung und Bürgerbindung zu sichern.

Unser Ziel ist es, durch enge Bürgerbindung die Stärken sowie Schwächen unseres Betriebs zu ermitteln und Korrekturen und Verbesserungen einzuleiten.

Die Ergebnisse werden in den Entscheidungsprozessen zur langfristigen Betriebsentwicklung berücksichtigt (siehe *PB Betriebsplanung und -führung*).

Die Marktbearbeitung beinhaltet auch die Planung und Durchführung von Maßnahmen für ein positives Erscheinungsbild unseres Betriebs bei unseren Bürger/innen, Lieferanten und in der Öffentlichkeit, u. a.

- Internet-Präsentationen, Image-Broschüren, Bastelmaterialien für Kinder
- Teilnahme an Festen, Aktionen, Tagen der offenen Tür von öffentlichen Einrichtungen und Veranstaltungen von Verbänden
- Einladungen zu Betriebsbesichtigungen für Erwachsene und Kinder
- Angebot der Förderung von schulischen Maßnahmen zum Umweltschutz durch Abfallbeseitigung/-vermeidung in Form von Unterrichtsmaterial oder auch aktiven Gestaltung des Unterrichts durch Mitarbeiter/innen des ASP
- Förderung von ehrenamtlichem Engagement,
- indirekte Werbung durch Ordnung und Sauberkeit auf den Betriebshöfen, Stellplätzen und im Stadtgebiet (auch Kleidung, Erscheinungsbild und Auftreten der Mitarbeiter/innen)
- Anforderungen an das Erscheinungsbild des Betriebs (Corporate Identity)

Korrektur- und fortlaufende Verbesserungsmaßnahmen

Unser Ziel ist die Umsetzung eines Prozesses zur ständigen Verbesserung der Wirksamkeit und Effizienz unserer Prozesse und Dienstleistungen. Dazu sind in unserem Betrieb u.a. folgende Werkzeuge zu nutzen:

- Organisation von Problemlösungsteams,
- Durchführung von Führungskräftebesprechungen/Workshops,
- Vorschlagswesen,
- Überwachung von Festlegungen im *FB Maßnahmenplan*.

Ziel von Korrektur- und Verbesserungsmaßnahmen ist die dauerhafte Beseitigung der festgestellten Nichtkonformität (Fehlerursache/Abweichung), die Vermeidung des Wiederholfehlers sowie die Verbesserung von Leistungen des ASP.

Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP) im Betrieb

Die Umsetzung der Politik und der Ziele setzen einen gelebten kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) im Betrieb voraus. Grundlegende Entwicklungsrichtungen des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses werden im Rahmen der Strategischen Betriebsplanung festgelegt und laufend aktualisiert. Hieraus ergeben sich folgende Forderungen für den KVP im Betrieb:

- Einbeziehung aller Betriebstätigkeiten in das integrierte Managementsystem,
- Ständiges Streben nach Verbesserung/Effizienzsteigerung der wertschöpfenden Tätigkeiten,
- Erhöhung des Nutzens aller Dienstleistungen für die Bürger/innen (Bürgerzufriedenheit) und für den Betrieb (wirtschaftlicher Erfolg; Mitarbeiterzufriedenheit),
- Rechtzeitiges Erkennen von Fehlern/Abweichungen, bevor Bürger/innen/ Kundinnen und Kunden / Partner davon betroffen sind; praxisnahe, vorbeugende Fehlervermeidung, Risikobewertung und -minimierung,
- Einbeziehung aller Mitarbeiter/innen; Realisierung bereichsübergreifender Teamarbeit,
- Weiterentwicklung der partnerschaftlichen Beziehungen zu Lieferanten und Dienstleistern.

Techniken der ständigen Verbesserung und Problemlösungsverfahren

Mit den nachfolgenden systematischen Verfahren zur Analyse und Problemlösung werden die komplexen Zusammenhänge zwischen Ursache und Wirkung transparent gemacht. Die aufgeführten Methoden/Techniken bilden die Grundlage für die Entscheidungsfindung des Managements:

- Sofortmeldung bei Unfällen, Beinaheunfällen, Umweltschäden und kritischen Situationen,
- Sofortige Weiterleitung von Beschwerden externer Parteien zu Umweltaspekten, Arbeitssicherheit, Erscheinungsbild und Qualitätsmängeln an den SMB.
- Statistiken zum internen und externen Fehler- und Unfallgeschehen,
- Kennzahlenermittlung im Controlling (siehe *PB Datenanalyse*).

Verbesserungsvorschläge

Alle Mitarbeiter/innen, Bürger/innen, Kundinnen und Kunden und Partner des ASP sind berechtigt und dazu aufgerufen, Verbesserungsvorschläge an den Betrieb zu richten. Dazu gibt es beispielsweise in periodischen Abständen Bürgerbefragungen. Verbesserungsvorschläge werden geprüft und ggf. in konkreten Maßnahmen zu deren Verwirklichung organisiert.

11.2 Datenanalyse

In unserem Betrieb existieren finanzwirtschaftliche, leistungs- und kundenbezogene sowie verschiedene Umwelt-Kennzahlen. Die Gestaltung und Realisierung der Berichterstattung und des Controllings im Betrieb erfolgt nach den Festlegungen in *PB Datenanalyse* durch den Bereich Controlling.

Die Ergebnisse, die wir auf diese Weise erhalten, werden in geeigneter Form und in von der Betriebsleitung festzulegendem Umfang den Mitarbeiter/innen bekanntgemacht, insbesondere um die durch Verbesserungsmaßnahmen erzielten Veränderungen für alle kenntlich zu machen. Auf diese Weise wollen wir die Motivation der Mitarbeiter/innen, sich persönlich stärker für betriebliche Belange einzusetzen, deutlich verbessern.

Die ermittelten Ergebnisse werden verwendet, um Folgendes zu bewerten:

Konformität unserer Dienstleistungen

- Grad der Kundenzufriedenheit
- Leistung und Wirksamkeit des IMS
- Wirksamkeit der Planung
- Wirksamkeit des Risikomanagements
- Leistung von Lieferanten und Dienstleistern
- Verbesserungsbedarf des IMS

Erarbeitung und Auswertung von Berichten

Die Betriebsleitung legt in Abstimmung mit den Führungskräften sowie dem Bereich Controlling die zu erarbeitenden Berichte fest. Schwerpunkte der Berichte sind die:

- überblickorientierte Darstellung der wichtigsten Ergebnisse zum jeweils zu bewertenden Sachverhalt in der Berichtsperiode,
- Vergleich der erreichten Ergebnisse mit den dazugehörigen Vorgaben,
- Darlegung der abgeleiteten Korrektur- und Verbesserungsmaßnahmen im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP) und
- angemessene und verständliche Darstellung der Ergebnisse, die die Information von Mitarbeiter/innen oder Kundinnen und Kunden unterstützen.

Bereichsinterne Berichte werden durch die zuständigen Führungskräfte mit den Mitarbeiter/innen des jeweiligen Bereiches ausgewertet. Im Mittelpunkt jeder Auswertung von Berichten steht die Ableitung notwendiger Korrekturmaßnahmen und anzustrebender Verbesserungen (siehe Korrektur- und Verbesserungsmaßnahmen).

Management-Bewertung

Die Eignung unseres Managementsystems zur Umsetzung unserer Betriebsstrategie, einschließlich der Politik und der damit im Zusammenhang stehenden Ziele wird in der Managementbewertung beschrieben. Die Basis für das Managementreview bilden die einzelnen Normenwerke.

11.3 Nichtkonformitäten (Fehler- und Reklamationsmanagement)

Erkennung, Erfassung und Lenkung fehlerhafter Artikel/Prozesse

Jede/r Mitarbeiter/in ist für die Fehleraufdeckung verantwortlich. Fehlerhafte Materialien / Produkte / Prozesse werden gekennzeichnet und gesperrt, um eine versehentliche Weiterverwendung zu verhindern. Nach Fehlerentdeckung werden unverzüglich Sofortmaßnahmen eingeleitet, um den laufenden Prozess bzw. Auftrag fortführen zu können. Gesperrte Produkte (z. B. defekte, nicht geprüfte Arbeitsmittel oder Geräte) werden entsprechend gekennzeichnet und ggf. separat gelagert. Die Freigabe erfolgt entsprechend den Festlegungen in *AA Wareneingang*.

Fehleranalysen

Bei der Analyse von Fehlern beziehen wir uns auch auf fehlerhafte interne Abläufe, die bereits vor Erbringen der Dienstleistung entdeckt und beseitigt werden konnten. Wichtigste Hilfsmittel für die Einleitung von Korrekturmaßnahmen sind Reklamationen und Beschwerden. In Auswertung dieser Beurteilung wird eine Häufigkeitsverteilung bezogen auf den Einzelfehler erstellt. Über gewonnene Erkenntnisse des Fehler- und Reklamationsgeschehens sowie über Fehleranalysen erfolgt eine regelmäßige Information der Betriebsleitung und aller Mitarbeiter/innen. Dabei werden Fehlerursachen analysiert sowie Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen festgelegt.

Bearbeitung von Reklamationen / Beschwerden

Die gründliche Reklamations- / Beschwerdebearbeitung wird als Chance angesehen, das Vertrauen der Bürger/innen auch bei Problemen zu bewahren / zu stärken. Bei Entgegennahme der Reklamation / Beschwerde wird mit dem Bürger/innen geklärt, welche Sofortmaßnahmen (z. B. umgehende Nachentleerung, Beseitigung von Verschmutzungen) ggf. einzuleiten sind, um die Kundenbedürfnisse zu erfüllen. Weitere Einzelheiten für die Reklamations- und Beschwerdebearbeitung ergeben sich aus der *AA Beschwerdemanagement*.

Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit von Dienstleistungen

In den Prozessbeschreibungen der Hauptprozesse und in den mitgeltenden Arbeitsanweisungen sind die für die Rückverfolgbarkeit der Dienstleistungen notwendigen Schritte festgelegt, alle Mitarbeiter/innen haben diese Festlegungen zu befolgen. Als fehlerhaft erkannte Artikel werden gekennzeichnet und so gelagert, dass eine versehentliche Weiterverwendung ausgeschlossen ist. Artikel, die nicht eindeutig zu identifizieren sind, gelten ebenfalls als fehlerhaft und werden bis zur Klärung gesperrt.

Wirksamkeitskontrolle

Alle Maßnahmen aus festgestellten Nichtkonformitäten / Abweichungen werden im betrieblichen Maßnahmenplan erfasst und mit einer Verantwortlichkeit und einem Termin zur Umsetzung versehen. Diese Maßnahmen werden in regelmäßig stattfindenden Besprechungen überwacht. Auch die Wirksamkeit der eingeführten Maßnahmen wird im Rahmen dieser Besprechungen, durch interne Audits oder auch Gespräche mit den betreffenden Mitarbeiter/innen überwacht.

11.4 Interne und externe Audits

Planung und Vorbereitung interner Audits

Im Betrieb werden interne Audits durch SMB systematisch mit Hilfe eines Auditprogramms geplant und vorbereitet. Die Durchführung nichtplanmäßiger Audits kann erforderlich werden, wenn

- wesentliche Änderungen in den Führungs- und Ablaufprozessen vorgenommen wurden
- Produkte oder Prozesse Gefahr laufen, gesetzliche Forderungen nicht mehr zu erfüllen

Durchführung interner Audits

Zur Durchführung der internen Systemaudits werden in der Regel externe Dienstleister beauftragt, um eine weitere unabhängige Meinung zu erhalten.

Bei internen Audits werden folgende Punkte überprüft:

- Sind die Forderungen der zutreffenden Normen (DIN EN ISO 9001, DIN EN ISO 14001 und DIN 45001) in den gültigen Dokumenten angemessen berücksichtigt?
- Werden die relevanten Maßnahmen entsprechend Festlegungen in den Dokumenten durchgeführt und nachgewiesen?
- Sind Maßnahmen zu Korrektur, Vorbeugung oder Verbesserung nötig und möglich?
- Sind Korrekturmaßnahmen aus vorangegangenen Audits realisiert und sind sie wirksam?
- Welche Ursachen haben aktuelle Mängel / Probleme?
- Ist im überprüften Bereich eine angemessene Arbeitsumgebung zur Erfüllung der Aufgaben vorhanden?
- Ist eine allgemeine Ordnung und Sauberkeit im Bereich organisiert?

Systemaudit

Einmal jährlich ist ein auf das Gesamtsystem ausgerichtetes (zusammenfassendes) internes Systemaudit in Vorbereitung auf das Rezertifizierungs- bzw. Überwachungsaudit (Zertifizierung) durchzuführen. Für die Systemaudits werden externe Dienstleister beauftragt. Die Planung, Durchführung und Nachbereitung von internen Systemaudits hat entsprechend den Festlegungen für interne Audits (siehe oben) zu erfolgen. Ziel von Systemaudits ist das Feststellen und Überwachen der Normenkonformität und Wirksamkeit des eingerichteten IMS-Systems und die Erreichung der Ziele in Vorbereitung auf Zertifizierungs- und Überwachungsaudits.

Bearbeitung von Ergebnissen aus internen und externen Audits

Festgestellte Empfehlungen oder Abweichungen aus Audits werden wie Nichtkonformitäten behandelt und es wird eine fortlaufende Verbesserung initiiert. Die Feststellungen werden zunächst einmal intern auf Sinnhaftigkeit und Normengrundlage geprüft. Ist die Feststellung nachvollziehbar, wird sie im betrieblichen Maßnahmenplan erfasst und entsprechend bearbeitet (siehe hierzu auch Punkt 11.1).