

## QUALITÄTS- MANAGEMENT



## Zertifizierung und Innovation

Die HGK ist seit Juli 1998 nach der Qualitätsmanagement-Norm ISO 9001 zertifiziert. Das von der Dekra Certification GmbH durchgeführte Prüfverfahren überwacht das betriebliche Qualitätsmanagementsystem. Damit möchte die HGK offen sichtbar ihre Leistungsfähigkeit herausstellen. Diese drückt sich in hochwertigen Dienstleistungen aus, die den Anforderungen der Kunden und der Aufsichtsbehörden entsprechen. Besonderes Augenmerk legt die HGK auf die Kundenzufriedenheit. Das Normverfahren untersucht vier betriebliche Ebenen: Verantwortung der Leitung, Management von Ressourcen, Dienstleistungs-Realisierung sowie Messung, Analyse und Verbesserung von Prozessen. Bei der HGK wurden nach diesen Kriterien die Service-Dienstleistungen für Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) und Hafenbetriebe, das Beschaffungsmanagement, Personalmanagement, Instandhaltungsmanagement für Eisenbahninfrastruktur (EIU) und Schienenfahrzeugtechnik auditiert. Das letzte Dekra-Überwachungs-Audit fand im Dezember 2017 statt.

## UMWELTSCHUTZ

Seit Jahren misst die HGK dem Umweltschutz die Bedeutung eines zentralen Unternehmensziels bei. In Umweltschutzleitlinien wurde hierzu verbindlich ökologisches Handeln beschrieben und festgelegt. Diese Vorgaben gelten für alle betrieblichen Tätigkeiten und Abläufe, für alle Mitarbeiter und alle Standorte. Alle Mitarbeiter der HGK sind damit zu einem der Umwelt gegenüber verantwortlichen Handeln verpflichtet.

Schon 1999 berichtete die HGK erstmals und auf freiwilliger Basis in einem eigens publizierten Umweltbericht über ihre Aktivitäten. Auch in den nachfolgenden Jahren wurden solche Berichte erstellt und eine offene Umweltkommunikation gepflegt.

Bereits seit dem Aufbau eines integrierten Energiemanagementsystems in der Vergangenheit setzt die HGK gezielt auf Maßnahmen zur Energieeinsparung. Es werden systematisch Energieverbräuche erfasst, Optimierungspotenziale identifiziert und bewertet sowie entsprechende Maßnahmen umgesetzt. 2015 wurde ein erfolgreiches Energieaudit nach der Norm 16247 durchgeführt.

Bei Planung, Bau, Betrieb und Erwerb von Anlagen, Fahrzeugen und Materialien achtet die HGK auf modernste Umweltstandards. Bezüglich Abfall, Betriebsmitteln und Hilfsstoffen stehen umweltgerechte Entsorgung und Wertstoff-Recycling im Vordergrund. Umweltschonende Materialien kommen bevorzugt zum Einsatz. Durch die ökologische Kompetenz der HGK sichert sie nachhaltige Verkehrs-Infrastruktur in einer gesicherten Umwelt.

Die HGK erstellt auch für das Jahr 2017 gemeinsam mit den anderen Gesellschaften des Stadtwerke Köln Konzerns einen Nachhaltigkeitsbericht. Dort sind die Aktivitäten der HGK mit ihren Beiträgen zu Ökologie, Ökonomie und den anderen Aspekten einer verantwortlichen, nachhaltigen Unternehmensführung ausführlich dargestellt.