

Steuerungsprozesse der Stadtwerke Köln

DNK 6:
Regeln und Prozesse



Grundsätzlich werden die betrieblichen Prozesse der SWK-Unternehmen und die ständige Verbesserung der Qualität ihrer Angebote und Dienstleistungen durch interne Richtlinien sowie Verfahrens- und Arbeitsanweisungen und Managementdokumente geregelt, die gesetzliche und behördliche Vorgaben einschließlich einschlägiger Vorschriften und sicherheitsrelevanter Regelwerke, denen die Unternehmen unterliegen, berücksichtigen.

Regelmäßige interne Informationen, interne Audits und der stetige Austausch mit der Belegschaft gewährleisten, dass die geltenden Rechtsvorschriften und Regelwerke den Mitarbeitern bekannt sind und eingehalten werden. Zusätzlich wird deren Einhaltung durch Mitarbeiter der Fachbereiche, gegebenenfalls durch spezielle Beauftragte, gemäß gesetzlichen oder betrieblichen Forderungen überwacht. Weitere betriebliche Kontrollmechanismen werden im Abschnitt „Kontrolle“ auf S. 24ff beschrieben.

**MANAGEMENT-
PROZESSE ZUR
KONTINUIERLICHEN
VERBESSERUNG**

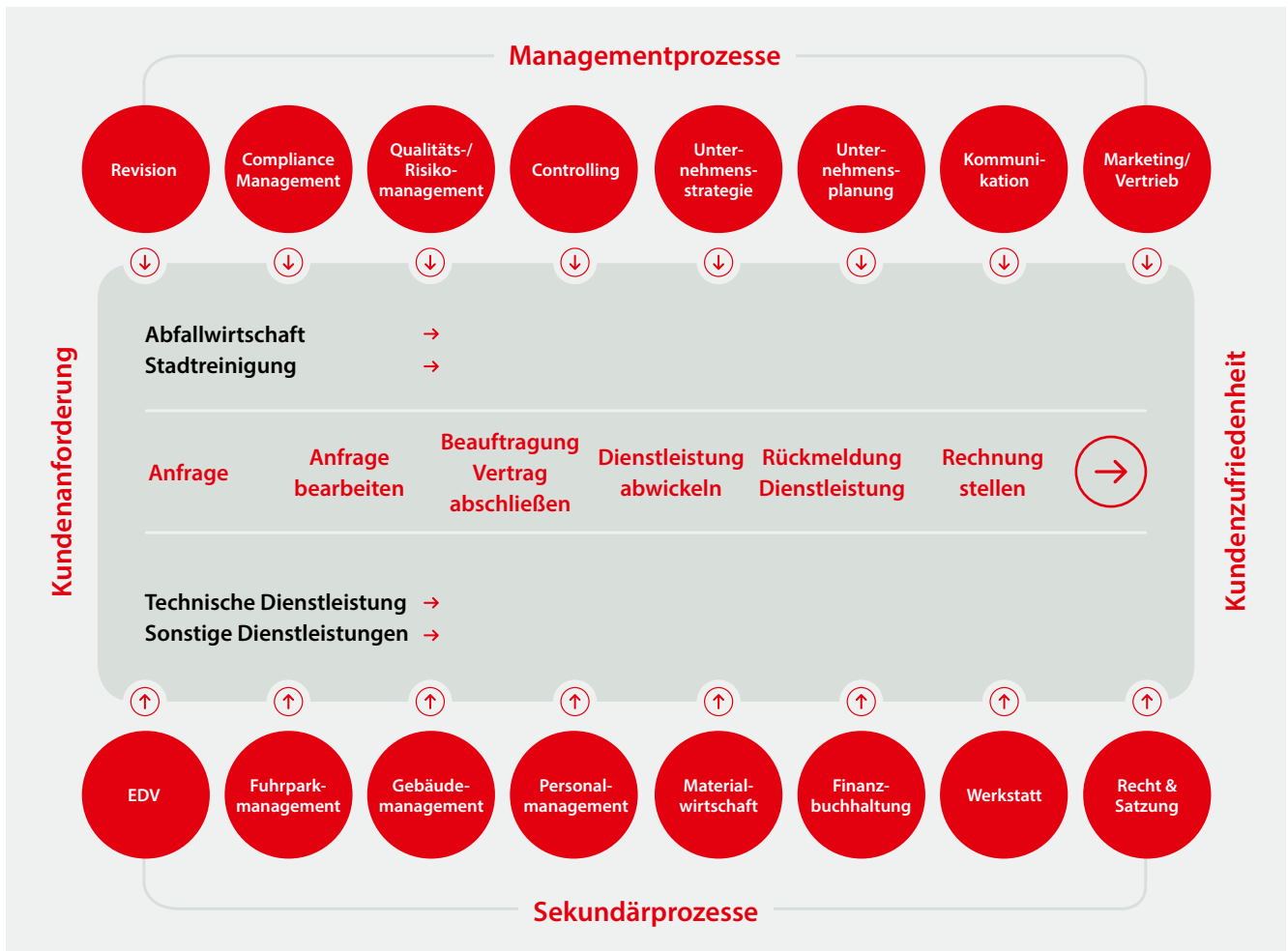
Ihre Managementsysteme lassen die Unternehmen zudem durch externe Gutachter überprüfen und zertifizieren. Diese Zertifizierungen beziehen sich häufig auf den Umweltbereich. So verfügt zum Beispiel die RheinEnergie über ein betriebliches Umweltschutzmanagement, das in Teilen gemäß der EU-Verordnung (EG) Nr. 1221/2009 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2009 über die freiwillige Teilnahme von Organisationen an einem Gemeinschaftssystem für Umweltmanagement und Umweltbetriebsprüfung und zur Aufhebung der Verordnung (EG) Nr. 761/2001 sowie der Beschlüsse der Kommission 2001/681/EG und 2006/193/EG (kurz EMAS) validiert ist oder gemäß DIN EN 14001 und DIN EN 50001 zertifiziert ist. So sind zum Beispiel die Heizkraftwerk-Standorte Niehl und Merkenich seit über 20 Jahren nach EMAS validiert. Dieses Instrument zur kontinuierlichen Verbesserung des betrieblichen Umweltschutzes sieht vor, dass jährlich die Auswirkungen der Tätigkeiten und Dienstleistungen des Unternehmens auf die Umwelt systematisch untersucht werden. Aus den Ergebnissen werden konkrete Umweltziele und -programme abgeleitet.

Im Jahr 2015 wurde als Bestandteil des unternehmensweiten Umweltmanagementsystems für alle Standorte und Bereiche des Energieversorgers RheinEnergie das Energiemanagementsystem gemäß DIN EN 50001 eingeführt.

Gerade für die Unternehmen der Stadtwerke Köln, die mehrheitlich Dienstleistungen erbringen, ist nicht allein die Qualität der erbrachten Einzelleistungen entscheidend, sondern zudem die Bereitschaft und Fähigkeit, auf Veränderungen und Wünsche der Kunden und Märkte flexibel und schnell zu reagieren. Zur Erfüllung dieser Anforderungen ist eine wirkungsvolle Prozesskette unverzichtbar. Die AWB beispielsweise hat das Ziel, ihre Dienstleistungen und Aktivitäten laufend zu optimieren. Dafür unterzieht sie ihre betrieblichen Abläufe einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess. Dieses Zusammenspiel der verschiedenen internen Prozesse illustriert die folgende Darstellung.

Prozesslandschaft der AWB

Das Zusammenspiel verschiedener Prozesse gewährleistet kundenorientierte und qualitativ hochwertige Angebote.



Die Prozesslandschaft der AWB zielt auf die Sicherstellung, dass die Anforderungen an die Qualität ihrer Dienstleistungen in allen Phasen eingehalten werden. Das Unternehmen kann Fehler frühzeitig erkennen, sie beseitigen und Maßnahmen festlegen, um solche zu vermeiden. Zudem kann die AWB die Wirksamkeit der qualitätssichernden Maßnahmen ständig überprüfen und – falls erforderlich – Korrekturen veranlassen.