

Unternehmen / Adresse

## Landesinnung der Rauchfangkehrer NÖ

Landsbergstraße 1  
3100 St. Pölten

Mitauditierte Rauchfangkehrer

<b>Bichler Roswitha</b>	3003 Gablitz Hamerlingg 14a
<b>Cepak Christoph</b>	3970 Weitra Untere Landstraße 145
<b>De Stefani KG</b>	2601 Sollenau Wiener Neustädter Straße 26
<b>Jandl Helmut</b>	3170 Hainfeld Ob der Kirche Traisner Straße 17
<b>Kremsner Peter</b>	2453 Sommerrein Johannesgasse 12
<b>Nentwich Markus</b>	3130 Herzogenburg Rathausplatz 16
<b>Proksch-Walter Astrid</b>	3830 Waidhofen an der Thaya Kroppusstraße 5
<b>Tuna Harald</b>	3843 Dobersberg Lagerhausstraße 11

# Audit-/Begutachtungsbericht

<b>Auftragsnummer:</b> 65890	
<b>Norm(en)/Regelwerk(e):</b> ISO 9001:2008 ISO 14001:2004	<b>Audit-/Begutachtungsart:</b> Überwachungsaudit

<b>Auditdatum:</b> von 12-03-2012 bis 15-03-2012	<b>Berichtsdatum:</b> 16-03-2012
---	-------------------------------------

<b>Ausschlüsse von der/den Norm(en):</b> 7.3 Entwicklung 7.5.5 Produkterhaltung	<b>Zertifikatsgültigkeit(en):</b> Q-09935/x bis 14-02-2014 U-01323/x bis 14-02-2014
<b>Verwendete Checkliste(n):</b> CL 27_01_002 ISO 9001/14001/18001 Ausgabe 01/2011	<b>EAC-Scope(s):</b> 35
<b>Auditverantwortlicher:</b> Ing. Horst-Peter Pölzgutter	<b>Anzahl Mitarbeiter im Geltungsbereich:</b> 153 (Aufteilung lt. Matrix)

<b>Antrag auf Zertifikatsausstellung:</b> Ja <u>Modell(e):</u> ISO 9001 neue Betriebe ISO 14001	<b>Abweichung(en):</b> Anzahl: keine
<b>Antrag auf Zertifikatsweiterführung:</b> Ja <u>Modell(e):</u> ISO 9001 bestehende ISO 14001 Betriebe	

<b>Weitere Vorgehensweise:</b> <input type="checkbox"/> ZA <input checked="" type="checkbox"/> ÜA <input type="checkbox"/> VA <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>	<b>geplanter Audittermin:</b> Februar 2013
---	---

<b>Auditoren/Gutachter:</b>	
Name / Team-leiter: DI Markus Haderer	Name:
Name:	Name:

## Inhaltsverzeichnis:

1.	Allgemeines .....	4
1.1	Systemabgrenzung – Geltungsbereich .....	4
1.2	Ausgangssituation – Entwicklung seit dem letzten Audit .....	5
1.3	Auditziele aus der Sicht der Organisation .....	5
2.	Gesamteindruck .....	6
2.1	Strategische Aussagen der Organisation .....	6
2.2	Aufzeigen von Stärken .....	6
2.3	Aufzeigen von Potenzialen .....	7
2.4	Aussagen zu den Auditzielen (Punkt 1.3) .....	7
2.5	Methodik zur Überwachung und Messung von Prozessen .....	7
2.6	Prioritäten und ausgeprägte Wechselwirkungen .....	7
2.7	Aussagen zu Prozess- und Umweltschutzleistungen .....	8
2.8	Systematische Bearbeitung von Hinweisen und Empfehlungen aus Audits .....	8
3.	Hinweise und Empfehlungen .....	8
3.1	Managementsystem allgemein .....	8
3.2	Spezifische Hinweise für Auditteilnehmer .....	9
4.	Verteiler .....	11
5.	Anlagen .....	11

## 1. Allgemeines

### 1.1 Systemabgrenzung – Geltungsbereich

Das Qualitäts- und Umweltmanagementsystem gilt für die Landesinnung der Rauchfangkehrer Niederösterreichs und Rauchfangkehrerbetrieben, die sich dem gemeinsamen, unternehmensübergreifenden Managementsystem anschließen. Die Betriebe werden nach dem Modell der Matrixzertifizierung auditiert.

Weiters wird für die zertifizierten Standorte ein Umwelt- und Nachhaltigkeitsbericht erstellt. Die Begutachtung bzw. Validierung des Berichtes erfolgt im Zuge des Audits.

Folgende Betriebe sind zurzeit im gemeinsamen Management inkludiert:

Unternehmen	Straße	Ort
Bichler Roswitha	Hamerlingg 14a	3003 Gablitz
De Stefani KG	Wiener Neustädter Straße 26	2601 Sollenau
Diettrich Hans	Joh. Auerböckgasse 6	2870 Aspang Markt
Engelbrechtsmüller	Stock im Eisen 4	3340 Waidhofen/Ybbs
Hüblauer Leonhard	Wegleiten 2	3361 Aschbach Markt
Kozich Walter	Hauptstraße 52	2490 Ebenfurth
Lechner Mario	Brucknerstraße 34	4300 St. Valentin
Nentwich Markus	Rathausplatz 16	3130 Herzogenburg
Oismüller Helmut	Bahnstraße 225	3491 Strass im Strassertal
Pölgutter Horst-Peter	Ungargasse 26	2700 Wr. Neustadt
Proksch-Walter Astrid	Kroppusstraße 5	3830 Waidhofen an der Thaya
Semler Thomas	Berggasse 8	3943 Schrems
Svec Adalbert	Obere Hauptstrasse 13	2151 Asparn an der Zaya
Tauchner Ulrike	Markt 211/2	2880 Kirchberg am Wechsel
Tuna Harald	Lagerhausstraße 11	3843 Dobersberg
Waschenegger Markus	Erlaufalstraße 53	3292 Gaming
<b>Neu in das bestehende System aufgenommen wurden die Betriebe</b>		
Binder KG	Eisenbahng 19	2100 Korneuburg
Cepak Christoph	Untere Landstraße 145	3970 Weitra
Jandl Helmut	Ob der Kirche Traisner Straße 17	3170 Hainfeld
Kremsner Peter	Johannesgasse 12	2453 Sommerrein
Gertrude Major OG	Johann Strauss Gasse 28	2700 Wr. Neustadt
Mahler-Hutter KG	Hernsteinerstraße 2	2560 Berndorf
Molnar Karl	Wiener Straße 127	2103 Langenzersdorf
Schreiner Wolfgang	Konrad-Poll-Straße 2	2540 Bad Vöslau

## 1.2 Ausgangssituation – Entwicklung seit dem letzten Audit

Ziel der gemeinsamen Zertifizierung ist die Absicherung des Berufsstandes durch nachweisbare Erfüllung des Auftrages der Kehrverpflichtung und Umsetzung von gesetzlichen und normativen Vorgaben. Durch das Managementsystem nach ISO 9001 und ISO 14001/EMAS soll umfassende Qualifikation, einheitliche Dokumentation für die Mitglieder und transparente Darstellung der Leistungen zum Kunden erreicht werden. Weiterer Output ist die Ableitung von aussagekräftigen Umweltkennzahlen im Kehrgebiet.

Das zentrale Managementsystem incl. der Formulare in der gültigen Fassung ist auf der internen online Plattform der Landesinnung der Rauchfangkehrer NÖ. abgebildet. Es ist nur für Mitglieder über die Homepage [www.rauchfangkehrer.org](http://www.rauchfangkehrer.org) mittels Passwort zu erreichen. Das Managementsystem incl. der Formulare ist für die Rauchfangkehrbetriebe im Zertifikatsumfang verbindlich. Als Beispiele werden angeführt:

- Managementsystemhandbuch Rev. 3
- Prozess Organisation und Dokumentenlenkung Rev. 2
- Prozessbeschreibung Rechtsmanagement Rev.3
- Kehrgebühren-Berechnungsblatt
- Kehrstellenaufnahmeblatt
- Mängelkatalog für die Feuerbeschau,
- Liste wiederkehrender Tätigkeiten, usw.

Wesentliche Aufgaben zum Managementsystem werden zentral durch Ausschüsse und bestellte Warte wahrgenommen. Nur beispielhaft werden folgende Aufgaben angeführt:

- Technischer Innungswart      Bewertung/ Verteilung technischer Informationen  
Aktualisieren der fachspezifischen Rechtslisten  
Freigabe von Vorgabedokumenten
- Ausbildungswart              Vorgabe der Mindestschulungsinhalte  
Planung der Schulungsinhalte
- QM-Beauftragte/r              Organisation der internen/externen Audits  
Erstellung der Umweltdatenblätter  
Schnittstelle zu den QM Ansprechpersonen der Betriebe
- Landesinnungsvorstand      Managementbewertung

Änderungen und grundsätzliche Beschlüsse zum Managementsystem erfolgen im Zuge der Fachgruppentagung (Landesinnungstagung).

## 1.3 Auditziele aus der Sicht der Organisation

Neben der Überprüfung der Konformität zu den Anforderungsmodellen wurden mit der Organisation folgende Auditziele vereinbart:

- Verständnis und Bewusstsein der Mitgliedsbetriebe zum Managementsystem hinterfragen und steigern.

## 2. Gesamteindruck

Die Mitglieder innerhalb der Auditmatrix sehen das Management als Hilfe und Chance für ihr Unternehmen. Die strategische Ausrichtung der Innung wird dabei vollinhaltlich übernommen und befürwortet. Damit konnte in allen Betrieben festgestellt werden, dass die Prozesse umgesetzt werden.

Das Zertifizierungsmodell wird als Erfolgsmodell angesehen. Dies bestätigt sich auch durch das Interesse von weiteren Landungsinnungen aus Salzburg, Steiermark, Oberösterreich und Burgenland.

### 2.1 Strategische Aussagen der Organisation

Im Zuge des Audits wurden folgende strategische Zielsetzungen andiskutiert:

- Innung als Kompetenz- und Servicezentrum positionieren
- Strukturierte Schulungsplanung als Support für die Mitgliedsbetriebe
- Vorbereitung auf die die neue Aufgabe der Feuerbeschau

### 2.2 Aufzeigen von Stärken

- Klare Vision der Innungsmitglieder
- Gut strukturierte Info Folder für die Kunden zum Thema Feuerbeschau
- Strukturierte und branchenspezifische Schulungen über die WTG-Akademie; diese umfassen auch Themen wie branchenbezogenen Unterweisungen nach Vorgabe des ArbeitnehmerInnenschutzgesetzes.
- Durchgängige Audits in allen Betrieben und Ableitung von weiteren Audits um die Rauchfangkehrbetriebe möglichst rasch zum Managementsystem fit zu machen.
- Ansatz der CO<sub>2</sub>-Bilanz für die einzelnen Betriebe und den Benchmark dazu.
- Sehr gute Ladegutsicherung in den Fahrzeugen im Betrieb Proksch-Walter
- Ein modifiziertes Merkblatt bei Rauchfangkehrer Cepak enthält die Möglichkeit zur Darstellung der örtlichen Gegebenheit beim Kunden in Form einer Skizze. Diese Möglichkeit könnte im Formular Kehrstellenaufnahme übernommen werden. Inhaltlich sind die Formulare jedoch abzustimmen und zusammenzuführen.
- Rauchfangkehrer-Kalender als Informationsmedium für die Bürger in Weitra (Fa. Cepak)

## 2.3 Aufzeigen von Potenzialen

- Die Frageliste zur Messung der Mitarbeiterzufriedenheit könnten inhaltlich mit dem Folder des Arbeitsinspektorates zu psychischen Belastungen abgestimmt werden.
- Die Ausbildung der Rauchfangkehrer zu Sachkundigen für die Prüfung des Sicherheitsgeschirrs im Rahmen von WTG Schulungen könnte angedacht werden. Ebenfalls wurde diskutiert, dass die Handhabung der Schutzausrüstung Bestandteil der Schulung sein sollte.
- Im Zuge der Audits wurde über den Nutzen von Sicherheitsfachkraft und Arbeitsmediziner für Rauchfangkehrerbetriebe gesprochen. So könnte diese Personen z.B. in interne Schulungen eingebunden werden. Dazu ist im Vorfeld entsprechende Terminabstimmung notwendig.

## 2.4 Aussagen zu den Auditzielen (Punkt 1.3)

### Verständnis und Bewusstsein der Mitgliedsbetriebe zum Managementsystem hinterfragen und steigern.

Das Verständnis zu den Hauptprozessen (Kehrstellenaufnahmen, Arbeitseinteilung, Befundung, usw.) ist durchgängig gegeben. Die Bewertung der Umweltaspekte sowie der Umgang mit Umweltkennzahlen wird interessiert als Chance zur Verbesserung angenommen.

Verbessert wurde der Umgang mit dem Reklamationsprozess. Der Schritt, Analyse und Maßnahmenableitung erfolgt anlassbezogen, jedoch nicht bei allen Teilnehmern in strukturierter Form.

## 2.5 Methodik zur Überwachung und Messung von Prozessen

- Extern durchgeführte, telefonische Kundenzufriedenheitsbefragung in der Kompetenz, Termingerebarung, Erreichbarkeit Reklamationsbearbeitung aber auch Wissen zu Brandrisiko und Heizkosten angesprochen wurden.
- CO<sub>2</sub> Bilanz der einzelnen Rauchfangkehrer auf Basis der Energieträger Strom, Brennstoff für Beheizung und Treibstoff. Die Daten bilden die Basis für den Benchmark innerhalb der Gruppe und bilden den Hebel für Umweltschutzmaßnahmen, aber auch Verbesserung der Wirtschaftlichkeit.
- Monitoring der Heizanlagen im Kehrgebiet durch Kehrstellenaufnahme

## 2.6 Prioritäten und ausgeprägte Wechselwirkungen

Wechselwirkung ist vorhanden zwischen Kehrstellenaufnahme und Kehrung. Hier sind Synergien zur Einhaltung des gesetzlichen Auftrages aber auch zum Umsatz innerhalb des Kehrgebietes gegeben. Der Effekt verstärkt sich durch die Umsetzung der Feuerbeschau.

Qualifizierung zum Thema baulicher Brandschutz und Feuerbeschau hat hohe Priorität. Die Qualifikation ist auch notwendig um dem Kunden kompetente Fachauskunft zu geben.

## 2.7 Aussagen zu Prozess- und Umweltschutzleistungen

Umweltschutzleistungen resultieren innerhalb der Betriebe durch die Ermittlung der CO<sub>2</sub> Bilanz aus den Energieträgern Strom, Treibstoff und Brennstoff. Erhoben werden auch Papierverbrauch, Hilfsstoffe, usw. Abgeleitet wurde ein mögliches Einsparpotenzial von 37.210 kg CO<sub>2</sub>. Gegenüber dem Vergleichsjahr 2009 konnte ca. 20,7 % CO<sub>2</sub> Reduktion erreicht werden.

Weitere Maßnahmen werden durch die vollständige Aufnahme von Heizanlagen im Kehrgebiet abgeleitet. Die Maßnahmen werden im Umweltbericht dargestellt.

## 2.8 Systematische Bearbeitung von Hinweisen und Empfehlungen aus Audits

Die Abweichungen, Hinweise und Empfehlungen aus internen Audits wurden in einer To-Do Liste zusammengefasst. Diese wurde von den Mitarbeitern abgearbeitet.

Als Beispiele werden angeführt:

- Überarbeitung des Handbuches und explizite Angabe der relevanten Managementnormen
- Reklamations erfassung und Abarbeitung wurde geschult; In den Betrieben wurde eine Verbesserung zum Thema Reklamationen festgestellt.
- Die Schutzhelme wurden in die Liste der wiederkehrenden Prüfpflichten aufgenommen.
- Rechtskonformität der einzelnen Unternehmen wird erhoben und dokumentiert.

## 3. Hinweise und Empfehlungen

Der Hauptnutzen der Matrix-Zertifizierung sollte dadurch entstehen, dass aus den gezogenen Auditstichproben und den daraus gewonnenen Erkenntnissen gelernt werden kann. D.h. alle Beobachtungen sollten von allen Organisationsbereichen und Betrieben auf Relevanz hin überprüft und gegebenenfalls umgesetzt werden.

Dieser Logik folgend, soll sich das Feedback auf die festgestellte Beobachtung fokussieren und nicht auf die in diesem Audit davon betroffenen Organisationsbereiche. Diesen ist der mögliche Handlungsbedarf bewusst, zumal immer auch ein unmittelbares Feedback gegeben wurde.

### 3.1 Managementsystem allgemein

- Die Feuerbeschau ist ein neues „Produkt“. Es wird empfohlen dazu eine Plattform zum Erfahrungsaustausch einzurichten. Unsicherheiten bei der Umsetzung sind in einigen auditierten Betrieben noch zu erkennen.

Insbesondere ist die, mit der Aufgabe übernommen Verantwortung/Haftung, klar aufzuarbeiten. Klar kommuniziert sollte werden, dass die Erstellung des 10-Jährigen Begehungsplanes nicht ausreicht und dass die Verantwortung nicht an die Bürgermeister rück-delegiert werden kann. Hier zeigte die Diskussion in den Audits, dass noch Unsicherheiten bei den einzelnen Betrieben bestehen.



- Im Handbuch Kapitel 7.8.2.1 „Messmittelprüfung“ sollte die Vorgehensweise ergänzt werden, wenn ein Gerät im Zuge der Überprüfung einen Defekt aufweist.
- Die Evaluierung (Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokumentation) ist Bestandteil der Managementdokumentation. Die durchgängige Anpassung an die einzelnen Betriebe und Schulung der Mitarbeiter dazu ist noch nicht durchgängig. Hier sollte aus rechtlicher Sicht ein Schwerpunkt im Zuge der nächsten Schulungen/Audits gelegt werden.
- Die Sicherheitsdatenblätter für eingesetzte Chemikalien liegen nicht durchgängig und aktuell in allen Betrieben auf. Es wird empfohlen, die Datenblätter über die Homepage der Landesinnung online zur Verfügung zu stellen.
- Das Thema sichere Zugänge zu Fängen sollte im Zuge der Schulungen und der internen Audits forciert werden.
- Bei den Kriterien zur ökologischen Beschaffung in der Prozessbeschreibung „Gebäude- und Büroausstattung“ sollte unter Punkt 2.1 klar differenziert werden zwischen Empfehlung und Verbindlichkeit.
- Die Rechtsliste mit spezifischen Regelungen für das Rauchfangkehrergewerbe (qualitätsrelevant) ist noch nicht fertiggestellt und umgesetzt. Bis dato liegt nur das Rechtsregister mit Inhalten zum ArbeitnehmerInnenschutz und Umweltrecht bzw. die Liste der wiederkehrenden Prüfpflichten durchgängig in den auditierten Betrieben vor. Die Rechtsliste ist zu erstellen und zu implementieren. Der Prozess „Rechtsmanagement“ ist somit nicht durchgängig erfüllt.
- Im derzeitigen Rechtsregister fehlt die EMAS-Verordnung; diese sollte ergänzt werden.
- Das vorliegende Managementreview ist zu überarbeiten. Als Beispiel wird angeführt:
- Bei den Daten „Anzahl Feuerstätten nach Baujahr und Brennstoffen“ fehlen noch die Jahreszahlen und die Skalierung der x-Achse ist zu überarbeiten.
- Die Do-To-Listen werden größtenteils noch nicht konsequent geführt. Maßnahmen die sich aus Umweltverbesserungspotentialen, Reklamationen und aus internen Audits ergeben, sind nicht durchgängig in die To Do Listen übertragen. Es wird empfohlen mit den Betrieben den Nutzen des Systems zu erarbeiten, in dem die Praxistauglichkeit der Listen hinterfragt wird.

## 3.2 Spezifische Hinweise für Auditteilnehmer

### RFK Proksch Walter in Waidhofen/Thaya

- Das Ablaufdatum für das Sicherheitsgeschirr, welches bei Höhenarbeiten eingesetzt wird, ist zu beachten. Im Normalfall ist ein Sicherheitsgeschirr nach 6 Jahren auszuscheiden.

### RFK Bichler in Gablitz

- Keine spezifischen Hinweise

## RFK Cepak in Weitra

- Keine spezifischen Hinweise

## RFK Di Stefani in Sollenau

- Im Verbesserungsprogramm des Unternehmens De Stefani wird der Austausch der Kesselanlage angeführt. Dies erfolgte jedoch bereits 2002 und ist daher ersatzlos zu streichen.
- Für die Schulung/Information der Mitarbeiter könnte sich das Unternehmen z.B. mit Präventivkräften (Sicherheitsfachkraft und Arbeitsmediziner) abstimmen.

## RFK Jandl in Hainfeld

- Auditprotokoll zum internen Audit waren Auditor und Auditdatum nicht nachvollziehbar. Die entsprechenden Aufzeichnungen sind jedenfalls nachvollziehbar zu erstellen.

## RFK Tuna in Dobersberg

- Auditprotokoll zum internen Audit waren Auditor und Auditdatum nicht nachvollziehbar. Die entsprechenden Aufzeichnungen sind jedenfalls nachvollziehbar zu erstellen.

## RFK Nentwich in Herzogenburg

- Papier und Leuchtmittel werden schon nach ökologischen Kriterien beschafft. Bei den anderen Gütern, z.B. Reinigungsmittel sollten ebenso ökologische Kriterien berücksichtigt werden, wie es in der PB Beschaffung von Gebäude und Büroausstattungen beschrieben ist.

## RFK Kremsner in Sommerrein

- Der Prüfbericht für den betrieblichen Heizkessel liegt zurzeit nicht im Betrieb auf. Dieser ist jedenfalls nachweislich zu erstellen und im Betrieb aufzulegen.
- Der Schulungsplan für 2012 ist zu aktualisieren. Bereits terminisierte Schulungen sind nachzutragen.
- Papier und Leuchtmittel werden schon nach ökologischen Kriterien beschafft. Bei den anderen Gütern, z.B. Reinigungsmittel sollten ebenso ökologische Kriterien berücksichtigt werden, wie es in der PB Beschaffung von Gebäude und Büroausstattungen beschrieben ist.

## 4. Verteiler

- Landesinnung der Rauchfangkehrer NÖ
- Rauchfangkehrerbetrieb It. Matrix (Verteilung erfolgt durch Innung)
- **qualityaustria** Customer Service Center
- Markus Haderer, Auditor

## 5. Anlagen

- Auditplan
- Auditcheckliste (nur intern)

Mit freundlichen Grüßen

### **Quality Austria**

Trainings-, Zertifizierungs-  
und Begutachtungs GmbH

Der beauftragte Auditor

Markus Haderer