

Unternehmen / Adresse

Landesinnung der Rauchfangkehrer NÖ

Landsbergstraße 1
3100 St. Pölten

Mitauditierte Rauchfangkehrer

Diettrich Hans

2870 Aspang Markt
Johann Auerböckgasse 6

Engelbrechtsmüller

Rauchfangkehrermeister und
Heizungsservice

3340 Waidhofen an der Ybbs
Stock im Eisen 4

Kozich Walter

2490 Ebenfurth
Hauptstraße 52

Oismüller Helmut

3491 Strass im Strassertal
Bahnstraße 225

Pölzgutter Horst-Peter

2700 Wiener Neustadt
Ungargasse 26

Tauchner Ulrike

2880 Kirchberg am Wechsel
Markt 211/2

Audit-/Begutachtungsbericht

Auftragsnummer: 634460	
Norm(en)/Regelwerk(e): ISO 9001:2008 ISO 14001:2004 EMAS Nachhaltigkeitsbericht	Audit-/Begutachtungsart: Zertifizierungsaudit Zertifizierungsaudit Begutachtung Validierung

Auditdatum: von 17-01-2011 bis 21-01-2011	Berichtsdatum: 24-01-2011
---	-------------------------------------

Ausschlüsse von der/den Norm(en): 7.3 Entwicklung 7.5.5 Produkterhaltung	Zertifikatsgültigkeit(en): ---
Verwendete Checkliste(n): CL 27_01_002 ISO 9001/14001/18001 Ausgabe 01/2011	EAC-Scope(s): 35
Auditverantwortlicher: Ing. Horst-Peter Pölgutter	Anzahl Mitarbeiter im Geltungsbereich: 102 (Aufteilung lt. Matrix)

Antrag auf Zertifikatsausstellung: Ja Modell(e): ISO 9001 ISO 14001	Abweichung(en): Anzahl: keine
Antrag auf Zertifikatsweiterführung: Nein Modell(e):	

Weitere Vorgehensweise: <input type="checkbox"/> ZA <input checked="" type="checkbox"/> ÜA <input type="checkbox"/> VA <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>	geplanter Audittermin: Jänner 2012
---	--

Auditoren/Gutachter:	
Name / Teamleiter: DI Markus Haderer	Name:
Name:	Name:

Inhaltsverzeichnis:

1.	Allgemeines	4
1.1	Systemabgrenzung – Geltungsbereich	4
1.2	Ausgangssituation – Entwicklung seit dem letzten Audit	4
1.3	Auditziele aus der Sicht der Organisation	5
2.	Gesamteindruck.....	5
2.1	Strategische Aussagen der Organisation	5
2.2	Aufzeigen von Stärken.....	5
2.3	Aufzeigen von Potenzialen.....	5
2.4	Aussagen zu den Auditzielen (Punkt 1.3)	6
2.5	Methodik zur Überwachung und Messung von Prozessen.....	6
2.6	Prioritäten und ausgeprägte Wechselwirkungen	6
2.7	Aussagen zu Prozess- und Umweltschutzleistungen	6
2.8	Systematische Bearbeitung von Hinweisen und Empfehlungen aus Audits.....	7
2.9	(U) Methodik zur Bestimmung der Umweltauswirkungen	7
2.10	(U/S) Verfahren zur Bewertung auf Erfüllung der relevanten Rechtsvorschriften.....	7
2.11	(U) Verfahren zur Vermeidung von Umweltbelastungen.....	7
3.	Hinweise und Empfehlungen	8
3.1	Qualitätsmanagementsystem	8
3.2	Umweltmanagementsystem.....	8
4.	Verteiler	9
5.	Anlagen	9

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:

Bichler Roswitha	3003 Gablitz, Hamerlinggasse 14a
De Stefani KG	2601 Sollenau, Wr. Neustädterstraße 87
Diettrich Hans	2870 Aspang Markt, Johann Auerböckgasse 6
Engelbrechtsmüller	3340 Waidhofen/Ybbs, Stock im Eisen 4
Hüblauer Leonhard	3361 Aschbach Markt, Wegleiten 2
Proksch-Walter Astrid	3830 Waidhofen an der Thaya, Kroppusstraße 5
Kozich Walter	2490 Ebenfurth, Hauptstraße 52
Lechner Mario	4300 St. Valentin, Brucknerstraße 34
Nentwich Markus	3130 Herzogenburg, Rathausplatz 16
Oismüller Helmut	3491 Strass im Strassertal, Bahnstraße 225
Pölzgutter Horst-Peter	2700 Wr. Neustadt, Ungargasse 26
Semler Thomas	3943 Schrems, Berggasse 8
DI (FH) Svec Adalbert	2151 Asparn an der Zaya, Obere Hauptstrasse 13
Tauchner Ulrike	2880 Kirchberg am Wechsel, Markt 211/2
Tuna Harald, Ing.	3843 Dobersberg, Lagerhausstraße 11
Waschenegger Markus	3292 Gaming, Erlaufthalstraße 53

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 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.

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.

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
- 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 CO₂-Bilanz für die einzelnen Betriebe und den Benchmark dazu.

2.3 Aufzeigen von Potenzialen

- Diskutiert wurden im Zuge des Audits zusätzliche Kennzahlen für die Qualität der Prozesse zu generieren. Als Beispiel wurde die Durchgängigkeit der Kehrstellenaufnahmen durch schwerpunktmäßige Kontrollen diskutiert. Dies erfolgt zurzeit z.B. bei Übernahme eines Kehrgebietes und hat direkten Einfluss auf den Umsatz.

- Im Zuge der Audits wurde über den Nutzen von Sicherheitsfachkraft und Arbeitsmediziner für Rauchfangkehrbetriebe 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.

Fehlende Routine ist noch beim Reklamationsprozess zu erkennen. Der Schritt Analyse und Maßnahmenableitung erfolgt subjektiv und 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, Termingeregarung, Erreichbarkeit Reklamationsbearbeitung aber auch Wissen zu Brandrisiko und Heizkosten angesprochen wurden.
- CO₂ 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 bildet 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 zukünftige Umsetzung der Feuerbeschau.

2.7 Aussagen zu Prozess- und Umweltschutzleistungen

Umweltschutzleistungen resultieren innerhalb der Betriebe durch die Ermittlung der CO₂ Bilanz aus den Energieträgern Strom, Treibstoff und Brennstoff. Erhoben werden auch Papierverbrauch, Hilfsstoffe, usw. Abgeleitet wurde ein mögliches Einsparpotenzial von 37.210 kg CO₂. Gegenüber dem Vergleichsjahr 2009 konnte ca. 20,7 % CO₂ Reduktion erreicht werden.

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

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.

Zum Zeitpunkt des Audits war die Durchgängigkeit bei Schulungsplanung und Reklamationsaufzeichnungen noch nicht gegeben.

2.9 (U) Methodik zur Bestimmung der Umweltauswirkungen

Die Methodik zur Bewertung von Umweltauswirkungen ist im Prozess „Planung, Verbesserung und interne Kommunikation“ festgelegt. Direkte Umweltauswirkungen der Rauchfangkehrbetriebe werden im Umweltregister für jeden Standort erfasst. Parameter sind Wasserverbrauch, Treibstoff, Heizmaterial und elektrische Energie. Daraus werden Kennzahlen bezogen auf Mitarbeiter sowie der unternehmensspezifische CO₂-Wert ermittelt. Maßnahmen ergeben sich durch den Benchmark der Unternehmen.

Indirekte Umweltauswirkungen ergeben sich durch die Heizanlagen und deren Zustand im Kehrgebiet. Um Maßnahmen erarbeiten zu können werden Kesselalter und Brennstoffarten im Kehrgebiet durchgängig erfasst und EDV-technisch ausgewertet.

2.10 (U/S) Verfahren zur Bewertung auf Erfüllung der relevanten Rechtsvorschriften

Basis bildet die Prozessbeschreibung „Rechtsmanagement“. Der Prozess umfasst Gesetze, Verordnungen, Normen und technische Regeln. Der Prozess liegt im Verantwortungsbereich der Innung. Das Monitoring erfolgt über das Rechtsregister (Standortspezifisch) und die Rechtsliste RFK (Branchenspezifisch). Diese leitet Maßnahmen ab, die in internen Regelungen und Nachweisdokumente einfließen. Information der Mitglieder erfolgt über Schulungen und Informationsplattformen wie Homepage und die Broschüre „Landesinnung aktiv“.

Kontrolle der Umsetzung vor Ort erfolgt im Zuge der internen Audits.

2.11 (U) Verfahren zur Vermeidung von Umweltbelastungen

Das Risiko hinsichtlich Umweltbelastung durch Störfälle ist gering. Chemikalien und andere gefährliche Stoffe werden nicht eingesetzt und gelagert. Abfallaufkommen hat Haushaltscharakter. Emissionen und Energieverbräuche werden – wie unter Punkt 2.9. beschrieben – erfasst und bewertet. Vermeidungsstrategien betreffen Abfalltrennung, Einkaufspolitik für Büroequipment und Bewertung der Arbeitsumgebung im Zuge der Audits.

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 Qualitätsmanagementsystem

- Die normativen Vorgaben ISO 9001, ISO 14001, EMAS und Nachhaltigkeit sind im Handbuch explizit abzubilden.
- Durch Rückstellung von Aufträgen beim Jahresübergang können Kehrblätter in unterschiedliche Mappen gelangen. Die durchgängige Umsetzung und damit korrekte Rechnungslegung kann nicht in jedem Fall nachvollzogen werden.

In diesem Zusammenhang wird auf den eindeutigen Vorteil des elektronischen Kehrbuches verwiesen.

- Im Umgang mit der Erfassung von Kundenreklamationen und Ableitung von Maßnahmen wurde im Zuge des Audits noch Unsicherheit festgestellt. Die Definition „Was ist eine Kundenreklamation“ konnte nicht exakt beantwortet werden.

Als Beispiel wird angeführt: Rückstellung eines Kehrblattes – Kehrung noch nicht durchgeführt – Rechnungslegung erfolgt – Reklamation – Maßnahme daraus nicht formuliert.

- Die Auditergebnisse sollten im Review explizit bewertet werden.
- Teilweise sind für Begehungen Schutzhelme erforderlich. Diese sind zum Teil abgelaufen. Empfohlen wird die Beschaffung von Duroplast-Helmen. In diesem Zusammenhang wurde auch über die Beschaffung von Anstoßkappen gesprochen.

3.2 Umweltmanagementsystem

- Die Rechtskonformität der einzelnen Mitgliedsbetriebe sollte abgebildet und bewertet werden. Dies sollte auch in der PB „Rechtsmanagement“ ergänzt werden.
- Die Rechtsliste RFK und das Rechtsregister haben zum Teil die gleichen Inhalte. Inhaltliche Abstimmung und klare Festlegung der Verantwortlichkeit für einzelne Rechtsthemen sollte erfolgen. Focus ist Effizienz des Prozesses und Bildung von Kompetenzbereichen.

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 e.h.
elektronisch gefertigt