


Ausgabe 08.10.2019 Vers.1 vom 17.10.2019	<i>Qualitätsmanagement-Handbuch</i>	
Seite 1 von 7	2. Aufgaben der Unternehmensleitung 2.100. (Onlinefassung) Qualitäts-, Energie- und Information... 2.100.1. Qualitäts-,Energie-, und Informationssicherheitsma...	

Qualitäts-, Energie- und Informationssicherheitspolitik (Unsere Politik) entsprechend der Unternehmensstrategie der Stadtwerke Güstrow

QUALITÄTS-, ENERGIE- UND INFORMATIONSSICHERHEITSPOLITIK

Die Energiewirtschaft befindet sich im vollständigen Wandel und wird aktuell sowie zukünftig von vier Schwerpunktthemen beeinflusst:

Digitalisierung, Dezentralisierung, Dekarbonisierung und Sektorenkopplung.

Die Stadtwerke Güstrow GmbH (STWG) werden die Herausforderungen entschlossen annehmen und für das eigene Versorgungsgebiet zielstrebig umsetzen.

Oberste Priorität hat die Schaffung eines Mehrwertes für die Kunden und die Barlachstadt Güstrow als klimafreundliche Stadt im Herzen von Mecklenburg-Vorpommern.


Der Erfolg der STWG wird durch die eigenen Produkte und Dienstleistungen unter Beachtung der Kundenanforderungen sowie der Herausforderungen der Branche bestimmt.

Die STWG werden den notwendigen Wandel durch vier eng miteinander verknüpfte Themenfelder vorantreiben:

- **das Kerngeschäft stärken (kontinuierlicher Verbesserungsprozess und Optimierung der vorhandenen Produkte und Dienstleistungen)**
- **neue Geschäftsfelder und Dienstleistungen in Abstimmung mit dem Aufsichtsrat sowie Gesellschafter erschließen**
- **die Unternehmensstruktur, -kultur und -kommunikation anpassen und weiterentwickeln**
- **Aufbau eines Kompetenznetzwerkes (Kooperationen und Partnerschaften) mit anderen Unternehmen relevanter Branchen**

Unsere Politik der Stadtwerke Güstrow wird bestimmt durch:

- eine **anforderungsgerechte Dienstleistungserbringung**, die in direkter Absprache mit den Auftraggebern und unter Berücksichtigung der individuellen Kundenerwartungen erfolgt,
- den **normativen Anforderungen** an die eigenen Produkte Strom, Gas, Trinkwasser, Fernwärme und Energiedienstleistungen,
- den **gesetzgeberischen Anforderungen**, so der Bundesnetzagentur und das Energiewirtschaftsgesetz (EnWG)
- den Ansprüchen einer **Ressourcenschonenden und nachhaltigen Energiepolitik** und
- den **eigenen und extern zertifizierten Qualitäts-, Energie- und Informationssicherheitsansprüchen.**


Ausgabe 08.10.2019 Vers.1 vom 17.10.2019	<i>Qualitätsmanagement-Handbuch</i>	 Stadtwerke Güstrow
Seite 2 von 7	2. Aufgaben der Unternehmensleitung	
	2.100. (Onlinefassung) Qualitäts-, Energie- und Information... 2.100.1. Qualitäts-,Energie-, und Informationssicherheitsma...	

Anwendungsbereiche

- Der Anwendungsbereich des Qualitätsmanagementsystems (QMS) bezieht sich auf die Geschäftsleitung einschließlich aller Stabsstellen, der Abteilung Netzservice, Fernwärme und dem Städtischem Abwasserbetrieb.
- Für nachfolgende Abteilungen gelten die Festlegungen nur insofern, wie sie für die Funktionsweise des QMs unabdingbar sind und beschränken sich auf einzelne Fachgruppen und Mitarbeiter (Lager/Mawi/ Transport (Gruppe Kaufmännische Dienste), Kundenservice (Abteilung Vertrieb/ Handel), DV-Service/ Administration (Abteilung Shared Service/DV)).
- Das Informationssicherheitsmanagementsystem (ISMS) gilt für den im Organigramm festgelegten Scope. Der Geltungsbereich beinhaltet den Betrieb der Leit-, Übertragungs-, Fernwirk-, Automatisierungs- und Schutztechnik sowie der Kommunikationseinrichtungen für die Netze der Sparten Strom und Gas der STWG.
- Das Energiemanagementsystem (EnMS) gilt für alle Bereiche der Stadtwerke Güstrow GmbH und den Städtischen Abwasserbetrieb.

Die Leitlinien der Stadtwerke Güstrow sind wie folgt definiert:

- Die STWG ist bei allen Netzanschlussnehmern, Verbrauchern sowie Lieferanten, Behörden, Verwaltungen und weiteren Geschäftspartnern als **das kompetente regionale Versorgungsunternehmen** im mittleren Mecklenburg und für bestimmte Leistungen darüber hinaus etabliert. Dem Schutz der Umwelt fühlen wir uns dabei ebenso verpflichtet, wie den Einwohnern unserer Region und zukünftigen Generationen.
- Im Zentrum der geschäftlichen Aktivitäten steht eine **hohe Versorgungssicherheit** für die Medien Strom, Wasser, Gas und Fernwärme. Dieses Ziel wird durch modernisierte und gut gewartete Versorgungsnetze, der kontinuierlichen Durchleitung, dem Einkauf und der Eigenproduktion der Medien gewährleistet. Weitere im Regiebetrieb erbrachte Dienstleistungen, wie Stadtbeleuchtung und Abwasserbehandlung, ergänzen den Versorgungs- und Dienstleistungsauftrag gegenüber der Kommune und den Gemeinden.
- Durch die Öffnung des Strom- und Gasmarktes ist es besonders wichtig geworden, eine **hohe Kundenbindung** durch dauerhafte Nutzenargumentation und Präsenz zu erzielen.
- Eine **optimale Prozesseffizienz** für den Betrieb, die Wartung und Instandsetzung der technischen Versorgungssysteme garantieren marktkonforme Preise und damit einen weiteren wichtigen Teil der Kundenbindung.
- **Beständige Ersatz- und Neuinvestitionen** in technische und innovative Versorgungssysteme erfolgen entsprechend einer anforderungsgerechten Bedarfsplanung und in enger Abstimmung mit kommunalen Trägern innerhalb des Versorgungsgebietes.
- Die hohen fachlichen Anforderungen an das Personal der STWG werden durch eine **kontinuierliche betriebliche Weiterbildung**, durch **Nachwuchsförderung** und eine **eigene Lehrausbildung** sichergestellt.


Ausgabe 08.10.2019 Vers.1 vom 17.10.2019	<i>Qualitätsmanagement-Handbuch</i>	 Stadtwerke Güstrow
Seite 3 von 7	2. Aufgaben der Unternehmensleitung 2.100. (Onlinefassung) Qualitäts-, Energie- und Information... 2.100.1. Qualitäts-,Energie-, und Informationssicherheitsma...	

- Der größte Teil unseres Energieeinsatzes erfolgt im Bereich Energieerzeugung. Durch effiziente Technologie zur Primärenergieumwandlung in Wärme und Strom, wird ein hoher Kraft-Wärme- Kopplungs-Anteil (KWK-Anteil) erzielt. Ebenso wird auch ein **Beitrag zu erneuerbaren Energien** geleistet, unter anderem durch **Photovoltaik** und **Bio-Erdgas**.
- Die STWG sind sich ihrer **hohen gesellschaftlichen und sozialen Verantwortung** zur Sicherstellung wichtiger Infrastrukturen für die Menschen und die Wirtschaft der Region bewusst und unterstützen die Region und die Stadt Güstrow über ihren eigentlichen Versorgungsauftrag hinaus.
- Zur Erfüllung ihrer spezifischen Aufgaben sind die STWG in einem **leistungsfähigen Netzwerk aus Lieferanten, Partnern und Organisationen** verankert, zu denen ein verlässlicher und vertrauensvoller Umgang gepflegt wird. Für die **Absicherung und kontinuierliche Verbesserung des erreichten Qualitätsniveaus** bei der Umsetzung aller relevanten Prozesse unterhalten die Stadtwerke Güstrow zertifizierte **Qualitäts-, Energie- und Informationssicherheitsmanagementsysteme**, welche entsprechend der sich verändernden Anforderungen stetig angepasst, weiterentwickelt und von allen Mitarbeitern mitgetragen werden.
- **Die STWG verpflichten sich** im Umgang mit Energie und natürlich begrenzten Ressourcen **sparsam** und **nachhaltig umzugehen**. Um dem gerecht zu werden, wurde innerhalb der STWG ein **Energieteam** gebildet.
- Dem **Schutz der persönlichen Rechte** fühlen sich die Stadtwerke besonders verpflichtet, daher hat die Einhaltung des **Datenschutzes**, insbesondere der Vorgaben der DSGVO, höchste Priorität.
- Dem **Schutz der kritischen Infrastruktur** wurde damit Rechnung getragen, ein **Informationssicherheitsmanagementsystem** in das vorhandene **integrierte Managementsystem** zu implementieren.

Die Geschäftsleitung der STWG sieht sich in der Verantwortung, an der Umsetzung Ihrer Politik aktiv und führend mitzuwirken. Sie unterstützt kombinierte Steuerungsprozesse in Richtung einer zielorientierten und selbstlernenden Organisation. Die Geschäftsführung ist offen für neue Ideen und informiert kontinuierlich zu relevanten Entwicklungen und Vorhaben.

Unsere Politik der STWG wird durch die Geschäftsleitung in regelmäßigen Abständen (quartalsmäßig) auf Aktualität überprüft.

Informationen und die zu ihrer Übertragung und Verarbeitung eingesetzten Prozesse und IT-Systeme stellen grundlegende Werte für die STWG dar. Der Schutz dieser Werte ist unverzichtbar, um die Leistungsfähigkeit und Wettbewerbsposition des Unternehmens sowie das Vertrauen bei Geschäftspartnern und Kunden zu erhalten und zu verbessern.

Ausgabe 08.10.2019 Vers.1 vom 17.10.2019	<i>Qualitätsmanagement-Handbuch</i>	 Stadtwerke Güstrow
Seite 4 von 7	2. Aufgaben der Unternehmensleitung	
	2.100. (Onlinefassung) Qualitäts-, Energie- und Information... 2.100.1. Qualitäts-,Energie-, und Informationssicherheitsma...	öffentlich

Die STWG und ihre Mitarbeiter unternehmen im Rahmen ihrer Möglichkeiten alle Anstrengungen, die Risiken der Informationsübertragung und -verarbeitung auf ein vertretbares Maß zu reduzieren. Um diese gemeinsamen Anstrengungen auf eine solide Grundlage zu stellen und einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu gewährleisten, wurde ein ISMS für einen sicheren Netzbetrieb eingeführt.

Langfristig ist die Ausweitung des ISMS-Anwendungsbereichs auf die gesamten Stadtwerke Güstrow geplant.

QUALITÄTS-, ENERGIE- UND INFORMATIONSSICHERHEITZIELE


Mit dem prozessorientierten Ansatz des Qualitätsmanagementsystems sind den sieben Grundsätzen des Qualitätsmanagements:

- **Kundenorientierung,**
 - **Führung,**
 - **Einbeziehung der Mitarbeitenden,**
 - **prozess- und systemorientierter Ansatz,**
 - **ständige Verbesserung,**
 - **sachbezogener Ansatz zur Entscheidungsfindung,**
 - **Lieferantenbeziehungen zum gegenseitigen Nutzen,**
- und den drei Grundsätzen des Energiemanagementsystems:

- **Verbesserung der energiebezogenen Leistung,**
 - **Erhöhung der Energieeffizienz,**
 - **optimierte Energienutzung**
- und den drei Grundsätzen des Informationssicherheitssystems:

- **Verfügbarkeit**
- **Vertraulichkeit**
- **Integrität**

zur Erreichung unserer Politik ein Rahmen gegeben, in dem zielgerichtet die Kundenanforderungen analysiert, qualitäts-, effizienz- und sicherheitsbestimmende Prozesse definiert, anforderungsgerechte Dienstleistungen und Produkte realisiert werden und damit letztlich die Kundenzufriedenheit durch Erfüllung aller Kundenanforderungen sichergestellt wird.

Ausgabe 08.10.2019 Vers.1 vom 17.10.2019	<i>Qualitätsmanagement-Handbuch</i>	 Stadtwerke Güstrow
Seite 5 von 7	2. Aufgaben der Unternehmensleitung	
	2.100. (Onlinefassung) Qualitäts-, Energie- und Information... 2.100.1. Qualitäts-,Energie-, und Informationssicherheitsma...	

Es werden jährlich strategische und operative Qualitäts-, Energie- und Informationssicherheitsziele formuliert und deren Umsetzungsstand regelmäßig kontrolliert.

Der **Energieeinsatz** wird jährlich überwacht und in geeigneter Form (Energiedatenmonitoring) bewertet. Ziel ist eine fortlaufende Verbesserung unserer energiebezogenen Leistungen. Im Rahmen der Überwachung unserer energieintensiven Anlagen und Prozesse wird stetig der Einsatz neuer energiesparender Technologien geprüft

Alle **Ziele** werden auf der Leitungsebene und in Abstimmung mit den leitenden Mitarbeitern nach den bereichsinternen Zielabsprachen formuliert und durch geeignete Maßnahmen untersetzt. Diese Maßnahmen zur Zielerreichung beinhalten immer einen Zieltermin, die Festlegung der Zuständigkeit, die Festlegung einer Priorität (höchste Priorität, mittlere Priorität, geringe Priorität, keine Priorität). Die Ziele werden an Hand messbarer Kennzahlen überwacht, bewertet und überprüft. Mit der quartalsmäßigen Überprüfung von Qualitäts-, Energie- und Informationssicherheitszielen kann gleichzeitig die Revision und Neufassung von Zielen erfolgen. Dabei können bestehende Ziele fortgeschrieben, modifiziert, annulliert und durch neue Ziele ersetzt werden. Auch persönliche Zielvereinbarungen mit speziellen Aufgabenstellungen sind in Untersetzung genereller Zielstellungen möglich (ggf. verbunden mit den wiederkehrenden Personalgesprächen).


Alle Mitarbeiter sind in die Prozesse der Managementsysteme integriert und werden jährlich zu qualitäts-, energierelevanten und informationssicherheitstechnischen Themen geschult und sensibilisiert. In sich ergebende Aufgaben und Verantwortlichkeiten aus den jeweiligen Maßnahmen zur Zielerreichung werden die Mitarbeiter durch das Leitungspersonal eingewiesen und die Vorgehensweise abgestimmt.

Dabei werden je nach Anlass und Verteiler verschiedene Informationsmöglichkeiten genutzt.

Für die organisatorische Vorbereitung und Durchführung von Zielvorgaben und Zielkontrollen sind der QMB, EMB und ISB zuständig.

Die Verantwortung für die Festlegung und Umsetzung von Zielen, Maßnahmen und der Terminierung zu deren Realisierung liegt in den einzelnen Bereichen und muss den Managementsystemen zur Verfügung gestellt werden.

Hierzu gibt es eine Tabelle „**(Jahr) Qualitäts-, Energie- und Informationssicherheitsziele, Überwachung der Ziele**“.

Ausgabe 08.10.2019 Vers.1 vom 17.10.2019	<i>Qualitätsmanagement-Handbuch</i>	 Stadtwerke Güstrow
Seite 6 von 7	2. Aufgaben der Unternehmensleitung	
	2.100. (Onlinefassung) Qualitäts-, Energie- und Information... 2.100.1. Qualitäts-,Energie-, und Informationssicherheitsma...	

Schutzziele Informationssicherheit

Um Beeinträchtigungen der Informationssicherheit zu minimieren bzw. zu verhindern, ist das Management von angemessenen Sicherheitsmaßnahmen unter Berücksichtigung einer großen Bandbreite von Bedrohungen erforderlich.

- Die STWG schützt ihre eigene Arbeitsfähigkeit, Vertrauenswürdigkeit und Zuverlässigkeit.
- Die STWG schützt die **Vertraulichkeit** der verarbeiteten und gespeicherten Daten ihrer Kunden, Geschäftspartner und Mitarbeiter.
- Die STWG schützt vertrauliche Informationen wie z. B. Geschäftsprozesse, Vertragsdaten oder sonstige Geschäftsgeheimnisse.
- Die STWG gewährleistet die **Verfügbarkeit** ihrer IT-Systeme, Programme und Daten.
- Die STWG schützt die **Integrität** ihrer IT-Systeme, Programme und Daten.
- Die STWG verhindert den Missbrauch ihrer IT-Systeme, Programme und Daten zweckwidriger Nutzung und die Nutzung durch Unbefugte.

QUALITÄTS-, ENERGIE- und INFORMATIONSSICHERHEISPLANUNG

für Dienstleistungen und Produkte

Die Qualitäts-, Energie- und Informationssicherheitsplanung wird ausgehend von der Charakterisierung des Kontextes der Organisation bei den Stadtwerken Güstrow im Wesentlichen mit der Planung und Umsetzung von Prozessen verbunden. Hierbei wird die Dienstleistungsrealisierung und Sicherstellung der Produktqualität eigener Produkte (Strom, Fernwärme, Trinkwasser) sowie eingekaufter Produkte (Strom, Erdgas, Trinkwasser), auch unter Berücksichtigung des Energiemanagements und der Informationssicherheit, betrachtet.


Diese Qualitäts-, Energie- und Informationssicherheitsplanungen beinhalten:

- Spezifikation der Dienstleistung,
- Planungsleistungen zur Umsetzung,
- Berücksichtigung besonderer Anforderungen der Kunden,
- gesetzliche und normative Anforderungen sowie,
- Festlegungen zur Beschaffung und Bereitstellung von Ressourcen.

Qualitäts-, Energie und Informationssicherheitsplanungen spiegeln sich für diesen Bereich wieder:

- im Wirtschaftsplan (einschließlich Investitionsplänen) – Planzeitraum: 4 Jahre
- in täglichen, wöchentlichen und monatlichen Einsatzplanungen,
- in jährlichen Budgetplanungen,
- in jährlichen Wartungs- und Instandsetzungsplänen,

Diese planmäßigen Vorgaben werden je nach Zuordnung der Verantwortung Abteilungs- oder Fach- bereichsweise oder unternehmensweit durch das Controlling überwacht.

Ausgabe 08.10.2019 Vers.1 vom 17.10.2019	<i>Qualitätsmanagement-Handbuch</i>	 Stadtwerke Güstrow
Seite 7 von 7	2. Aufgaben der Unternehmensleitung 2.100. (Onlinefassung) Qualitäts-, Energie- und Information... 2.100.1. Qualitäts-,Energie-, und Informationssicherheitsma...	

Für Prozesse

Prozesse sind durch Vorgabe von Prozessabläufen innerhalb des Qualitäts-, Energiemanagement und Informationssicherheitssystems, einschließlich der Verantwortlichkeiten und Dokumentationsanforderungen nachvollziehbar festgelegt und somit Teil der systematischen Qualitäts-, Energie- und Informationssicherheitsplanung.

Planbare Aufgaben und Einzelaktivitäten zur Aufrechterhaltung und Optimierung der integrierten Managementsysteme werden in einer jährlich aktualisierten „**Jahresplanung**“ vom QMB, EMB und ISB erstellt und vom GF freigegeben.

Information für unsere Lieferanten:

Die STWG sind DIN EN ISO 50001:2011 zertifiziert.

Sämtliche Prozesse einschließlich der Beschaffung werden energetisch bewertet.

In diesem Zusammenhang möchten wir unsere Lieferanten darüber informieren, dass wir im Rahmen unserer Zertifizierung gemäß DIN EN ISO 50001 bei der Beschaffung von Dienstleistungen und Gütern die energetische Bewertung als ein Kriterium bei der Entscheidungsfindung berücksichtigten.

Die gesetzlichen Datenschutzbestimmungen sind zu beachten.

Geschäftsführer

QMB

EMB

ISB