1 Politik

Um unsere Produkte und Dienstleistungen zur vollsten Zufriedenheit unserer Kunden, zum Schutz der Arbeitnehmer und zum Wohle der Umwelt entsprechend zu erbringen, wird für alle Mitarbeiter der FAMIS GmbH eine verbindliche Unternehmenspolitik formuliert.

Die Unternehmenspolitik und -strategie wird von der Geschäftsführung in enger Abstimmung mit den Führungskräften des Unternehmens erarbeitet, jährlich im Rahmen eines Strategietages hinterfragt, ggf. nachjustiert oder neu festgelegt. Sie orientiert sich dabei generell an der Identität und dem Kontext der Organisation – vornehmlich dabei an den Kunden- und Marktanforderungen – und an unserem Anspruch im Sinne der Umwelt tätig zu werden.

Von der konsequenten Umsetzung der Unternehmenspolitik und Verfolgung der Unternehmensziele durch deren Umsetzung ist der wirtschaftliche und umweltbezogene Erfolg unseres Unternehmens abhängig.

Die Unternehmenspolitik soll für das gesamte Unternehmen FAMIS zur Anwendung gelangen und der von ihr beauftragten Unternehmen.

1.1 Festlegung der Unternehmenspolitik auf Basis der Werte, der Kultur, der Mission und der Vision

Unsere im nachfolgend auf Basis der Qualitäts-, Umwelt-, Arbeits- und Datenschutzschutzleitlinien beschriebene Unternehmenspolitik ist die Grundlage für den unternehmerischen Erfolg und die gesellschaftliche Anerkennung unseres Unternehmens. Sie stellt die Unternehmenskultur dar und ist Leitbild unseres zielgerichteten Handelns sowie eines einheitlichen Erscheinungsbildes des Unternehmens, seiner Repräsentanten und seiner Mitarbeiter.

Zu diesem Erscheinungsbild des Unternehmens gehören die Qualität und Kundenorientierung seiner Dienstleistungen bzw. Prozesse, der Umweltschutz gegenüber seinem lokalen Umfeld, der Arbeits- und Gesundheitsschutz für seine Mitarbeiter, die effiziente und nachhaltige Energienutzung sowie die Berücksichtigung sämtlicher datenschutzrelevanter Aspekte zur Wahrung der Persönlichkeitsrechte von natürlichen Personen insbesondere gemäß Anforderungen der jeweils aktuell gültigen Datenschutzgrundverordnung.

Als Basis allen Handelns kommt übergeordnet die Steuerungsrichtlinie der Konzernmutter E.ON zum Tragen, die jeweils im Falle der Relevanz über weitergehende Funktionsrichtlinien konkrete Vorgaben macht.

1.1.1 Kunden- und Serviceorientierung

Wir sind erfolgreich, wenn unsere Kunden von uns begeistert sind. Dieses Ziel erreichen wir, indem wir das umsetzen, was unsere Kunden von uns erwarten. In diesem Sinne möchten wir die positive Wahrnehmung der FAMIS durch ihre Kunden und im Markt fördern und unserer fachlichen, wirtschaftlichen und unternehmerischen Verantwortung gerecht werden. Dabei ist das Vertrauen in unsere Leistungsfähigkeit die Grundlage unserer Geschäftsbeziehungen zu unseren Kunden.

Dieses Vertrauen werden wir von unseren Kunden erhalten, wenn wir …:

- unsere Dienstleistung jederzeit in der vereinbarten Qualität erbringen,
- durch kurze Reaktionszeiten unseren Kunden das Gefühl geben, bei uns „gut aufgehoben“ zu sein,
- uns mit allen Unternehmensbereichen für die Belange unserer Kunden einsetzen und auch untereinander klare Leistungsvereinbarungen bestehen,
- unsere Kunden durch Mitarbeiter betreuen, die ein Höchstmaß an Fachwissen besitzen,
- durch eine optimale Dienstleistungserbringung die größtmöglichen Vorteile für unsere Kunden erzielen,
- die Einhaltung aller einschlägigen Regeln, Normen und gesetzlichen Auflagen in den Vordergrund unserer Dienstleistungserbringung stellen (einschließlich der von Lieferanten für uns erbrachten Dienstleistungen),
- und dabei stets den Schutz der Daten und die Wahrung der Persönlichkeitsrechte unserer Ansprechpartner berücksichtigen sowie die gebotene und vereinbarte Vertraulichkeit gewährleisten.

1.1.2 Prozessorientierung auf Basis des FAMIS Prozessmanagementsystems

Wir planen und steuern unsere Prozesse und Projekte anhand eindeutiger Beschreibungen auf Grundlage von Prozessstammblättern, Verfahrensfließbildern, Verfahrensanweisungen, Projekt-, Prüf- und Wartungsplänen und der Nutzung darauf ausgerichteter Systemlösungen. Die Verantwortung für die Prozesse, - Bereitstellung der Mittel, - mit den Verfahrensabläufen verbundenen Aufgabenbearbeitung, - Dokumentation und Überwachung der Arbeitsabläufe liegt in den operativen Bereichen.

1.1.3 Lebenszyklusorientierung und Ganzheitlichkeit

Ziel unserer Tätigkeit ist neben der Minimierung der Gebäudebewirtschaftungskosten und einer Verbesserung der Energieeffizienz auch die Minimierung des täglichen Aufwandes für unsere Kunden, um deren Zufriedenheit zu erhöhen. Erreichen wollen wir diese Ziele durch eine integrierte Betrachtung aller Maßnahmen und Ressourcen, die zur Gebäudebewirtschaftung notwendig sind.

Besondere Aufmerksamkeit legen wir daher auf den Erfahrungsaustausch zwischen dem Bereich PM als <u>planende</u> Abteilung und dem Bereich TBS als <u>ausführende</u> Abteilung.

1.1.4 Partnerschaftlichkeit

Durch einen partnerschaftlichen Umgang mit allen Beteiligten in der Umsetzung der Service- und Energiedienstleistungen (Kunden, FAMIS, Unterauftragnehmer) erleichtern wir den reibungslosen Ablauf der häufig eng verketteten Unterstützungsprozesse mit den Kernprozessen des Anwenders.

1.1.5 Aufrechterhaltung der Kompetenz

Wir wollen die Fähigkeit zur marktorientierten Weiterentwicklung unseres Dienstleistungsangebotes verbessern. Dies erreichen wir durch unsere hohe fachliche Kompetenz, durch ständige Weiterbildung und durch Marktbeobachtung.

1.1.6 Förderung der Mitarbeitermotivation und Transparenz

Wir alle sind bereit, Verantwortung für die eigene Arbeit zu übernehmen und zu erkennen, welche Bedeutung die eigene Arbeit im Rahmen des gesamten Unternehmens hat.

Um diese Motivation zu erhalten, pflegen wir einen offenen Umgang untereinander, der z.B. auch durch - nicht nur im sprichwörtlichen Sinne - offene Türen charakterisiert ist.

Wir wollen alle Verbesserungsmöglichkeiten der Aufbau- und Ablauforganisation unseres Unternehmens erkennen und nutzen. Dies erreichen wir durch eine Standardisierung der wichtigsten Abläufe und durch ständige Verbesserung des Informationsflusses, insbesondere auch mit unseren Tochtergesellschaften.

Der Erfolg unserer Anstrengungen im Umwelt- und Arbeitsschutz hängt wesentlich von unseren Mitarbeitern ab. Deshalb fördern wir das Umweltbewusstsein sowie das Sicherheitsdenken aller im Unternehmen tätigen Personen durch interne und externe Schulungen sowie die Möglichkeit der Teilnahme an Weiterbildungsprogrammen.

1.1.7 Ergebnisorientierung und Beachtung der Wirtschaftlichkeit

Wir bieten dem Kunden kostengünstige Dienstleistungen an, die bei ihm sowohl Leistungs- als auch Preiszufriedenheit bewirken. Darüber hinaus ist es für uns unerlässlich, dass diese Projekte einen positiven Ergebnisbeitrag für die FAMIS erwirtschaften.

1.1.8 Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit zum Schutz der Mitarbeiter

Wir sind uns der Verantwortung gegenüber der Gesundheit unserer Mitarbeiter bewusst. Der für uns besonderen Bedeutung von Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit tragen wir dadurch Rechnung, dass wir uns neben der Umsetzung der Anforderungen der ARGUS-Richtlinie des e.on-Konzerns auch der Erfüllung der Anforderungen des SGA-S gem. ISO 45001 verschrieben haben und insbesondere die Prävention und kontinuierliche Verbesserung im Fokus unseres Handelns sehen.

1.1.9 Schutz der Umwelt

Wir wollen unsere wirtschaftlichen Ziele durch eine umwelt- und ressourcenschonende Arbeitsweise erreichen, denn Umweltschutz wird bei uns GROß geschrieben. Hierzu gehört:

- die Beobachtung und Einhaltung der für uns relevanten umweltrechtlichen Regelwerke und eine konsequente Umsetzung der Forderungen des Umweltmanagementsystems,
- die Schonung der natürlichen Ressourcen wie Energie, Wasser, Luft und Boden,
- die Beschränkung der Emissionen auf ein Minimum,
- die Senkung der CO2-Emissionen unserer Kunden durch kontinuierliche Optimierung deren energetische Prozesse auf Basis unserer Beratungen, Produkte und Dienstleistungen.

1.1.10 Datenschutz

Dem Schutz der Privatsphäre aller natürlichen Personen, wie dem unserer Mitarbeiter, Kunden oder anderer Dritter fühlen wir uns besonders verbunden. Nicht zuletzt um auch den gesetzlichen, durch die Datenschutzgrundverordnung erlassenen Vorgaben zu genügen, verankern wir die Verpflichtung zur Umsetzung in einem Datenschutzmanagementsystem, das integraler Bestandteil des IMS der FAMIS ist. Die Verarbeitung personenbezogener Daten sowie die Sicherheit aller Geschäftsdaten stehen dabei im Fokus aller Prozesse, die den Umgang mit personenbezogenen und sonstigen vertraulich zu behandelnden Daten beinhalten. Datenschutz und Informationssicherheit sind integrale Bestandteile unseres Tagegeschäftes.

1.1.11 Ständiger Verbesserungsprozess

Der in unserem Managementsystem verankerte kontinuierliche Verbesserungsprozess ist wichtiges Mittel bei der Realisierung unserer Unternehmensziele und der weiteren Organisationsoptimierung. Ein wesentliches Instrument hierfür sind die regelmäßig wiederkehrenden Audits zu den festgelegten Verfahren, den Umweltauswirkungen und dem Arbeits- und Gesundheitsschutz.

In den Audits und den in unserem Managementsystem verankerten Verfahren erfolgt die Ermittlung, Bewertung und Kontrolle der Umweltauswirkungen unseres Unternehmens sowie der Gefährdungen und Risiken, die mit unserer Arbeit verbunden sind.

Unser Managementsystem dient damit der Beurteilung unserer Bemühungen im Umwelt-, Arbeits-, Gesundheits- und Datenschutz und dem Anstoßen von Verbesserungen.

1.1.12 Kompetenz, Erfahrung und Wissen

Die Kompetenz und Erfahrung unserer Mitarbeiter ist das wertvollste Gut des Unternehmens. Es sind die tragenden Säulen nachhaltigen Erfolgs und münden in technischem und kaufmännischem Wissen um Zusammenhänge, dem risikobewussten Einschätzen von Situationen, dem Antizipieren von Ereignissen. Damit Wissen nicht verloren geht, wird im Rahmen des Wissensmanagements dafür Sorge getragen, dass dieses kommuniziert, im Sinne von Vertretungsregelungen weitergegeben, danach dupliziert und letztlich dokumentiert festgehalten wird

1.1.13 Selbstverpflichtung

<u>Im Rahmen unserer Unternehmenspolitik und Unternehmensziele</u>

- verpflichten wir uns zu einer kontinuierlichen Verbesserung unserer Leistungen in den Bereichen Energiemanagement, Qualität, Umwelt-, Arbeits- und Gesundheitsschutz durch die jährliche Festlegung von innerbetrieblichen Zielsetzungen und Einzelziele auf der Grundlage des Unternehmensleitbilds,
- werden unsere Leitlinien regelmäßig hinsichtlich ihrer Angemessenheit überprüft und bei Bedarf aktualisiert,
- streben wir in allen Geschäftsbeziehungen und Tätigkeiten, mit sicheren und einfachen Prozessen, die höchste Wirtschaftlichkeit an,
- erfüllen wir alle relevanten gesetzlichen und berufsgenossenschaftlichen Forderungen, sowie Genehmigungsauflagen.

<u>Für die Zufriedenheit unserer Kunden</u>

- ist es das erklärte Ziel des Unternehmens, Dienstleistungen zu erbringen, welche die Anforderungen und Erwartungen unserer Kunden und Umwelt erfüllen und somit zu einem Höchstmaß an Kundenzufriedenheit führen.
- optimieren wir auf Grund der kontinuierlichen Verbesserung unserer Prozesse die Anlagenverfügbarkeit
- werden alle Außenkontakte der Mitarbeiter zu Kunden, Lieferanten, Behörden, Interessenten usw. in korrekter, höflicher und fachlich sowie sachlich kompetenter Weise wahrgenommen
- beziehen wir unsere Zulieferanten zum gegenseitigen Nutzen aktiv in unsere Qualitätsplanung ein.
- stellen wir sicher, dass deren personenbezogenen und sonstigen geschäftsbezogenen Daten stets sicher und im Einklang mit allen daten- und informationsschutzrechtlichen Belangen behandelt werden.

Für eine bessere Umwelt

- vermeiden wir Umweltbelastungen durch sicheres, nachhaltiges Wirtschaften, durch den Einsatz modernster Technik sowie durch die Entwicklung und Gestaltung umweltschonender Produktionsprozesse und Produkte,
- setzen wir möglichst umweltverträgliche Hilfs- und Betriebsstoffe ein,
- hat die Abfallvermeidung bzw. –Verwertung in unserem Unternehmen einen hohen Stellenwert,
- werden Energieanalagen möglichst effizient geplant
- gehen wir verantwortungsvoll mit Energie um,
- verpflichten wir uns zur ständigen Verbesserung unserer Energieeffizienz.

Für unsere Mitarbeiter

- stellen wir ein Arbeitsumfeld zur Verfügung, in dem auf der Grundlage aktueller Gefährdungsbeurteilungen und Maßnahmen zur Risikominimierung sowie die Gestaltung der Produktionsprozesse Unfall- und Gesundheitsgefahren minimiert werden,
- stellen wir zur Bewahrung Ihrer Gesundheit geeignete persönliche Schutzausrüstung (PSA) zur Verfügung,
- führen wir aktive Maßnahmen zur Vermeidung von Gesundheitsgefahren bzw. Unfallrisiken durch und veranstalten Aktionsprogramme für die aktive Förderung ihrer Sicherheit bzw. Gesundheit,
- ermöglichen wir effektive Aus-, Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen und fördern somit ihr Bewusstsein hinsichtlich Umwelt-, Arbeits- und Gesundheitsschutz,
- arbeiten wir in einer teamorientierten Organisation und setzen klare Verantwortlichkeiten,
- nehmen wir Einfluss auf die Arbeits- und Gesundheitsschutzpraktiken unserer Lieferanten und Auftragnehmer,
- stellen wir sicher, dass deren personenbezogenen Daten stets sicher und im Einklang mit allen datenschutzrechtlichen Belangen behandelt werden.

1.2 Bekanntmachung der Unternehmenspolitik

Die Leitlinien zur Unternehmenspolitik werden allen Mitarbeitern, Lieferanten, Dienstleistern bzw. sonstigen interessierten Parteien bekannt gemacht.