

# ***Qualitätsmanagement in der RWE Rhein-Ruhr Netzservice GmbH***

Andreas Zierold, Leiter Qualitätsmanagement,  
RWE Rhein-Ruhr Netzservice GmbH, Neuss  
Bergheim-Paffendorf, 6. März 2008

# QUALITÄTSMANAGEMENT

## - Anforderungen als Chance verstehen

- Qualitätsmanagement ist keine Glaubensfrage, sondern ein umfassender und systematischer Ansatz, den Kunden- und Unternehmensanforderungen (extern/intern) in einem sich stetig ändernden Markt flexibel und effizient gerecht zu werden
  - Anforderungen der Bundesnetzagentur im Rahmen der Anreizregulierung (Einführung einer Qualitätsregulierung mit Mindeststandards zu Netzqualität, Servicequalität, ...)
  - Kunden erwarten einen verlässlichen Partner mit hohem Qualitätsniveau und Dienstleistungen zu marktgerechten Preisen

# **QUALITÄTSMANAGEMENT**

## **- Anforderungen als Chance verstehen**

- Unternehmensintern
  - Organisationssicherheit gewährleisten
  - stringente Steigerung der Prozesssicherheit
  - ständige Verbesserung der Prozesse
  - Beseitigung der Schwachstellen
  - Reduzierung der Fehlerkosten
  - effizienter Einsatz von Personalressourcen

# QUALITÄTSMANAGEMENT

## - Anforderungen als Chance verstehen

- Die Geschäftsleitung der RWE Rhein-Ruhr Netzservice GmbH (RR NS) hat 2005 den Beschluss gefasst, ein Qualitätsmanagement-System aufzubauen, dass sich an die Leitlinien und den Grundsätzen der DIN EN ISO 9001 orientiert. Darüber hinaus sind Arbeitssicherheit und Umweltschutz fester Bestandteil des Managementsystems
- Mehrstufiges Umsetzungs-Modell im RR NS:
  - Erfolgreiche TSM-Überprüfung (**T**echnisches **S**icherheits **M**anagement), durch VDN und DVGW für die Bereiche Strom, Gas, Wasser (DVGW, VDN) in 2007
  - Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001 im Teilbereiche der RRNS, TCP (**T**echnik **C**enter **P**rimärtechnik); in 2008
  - Zertifizierung weiterer, vorrangig wettbewerbssensibler Bereiche ab 2009

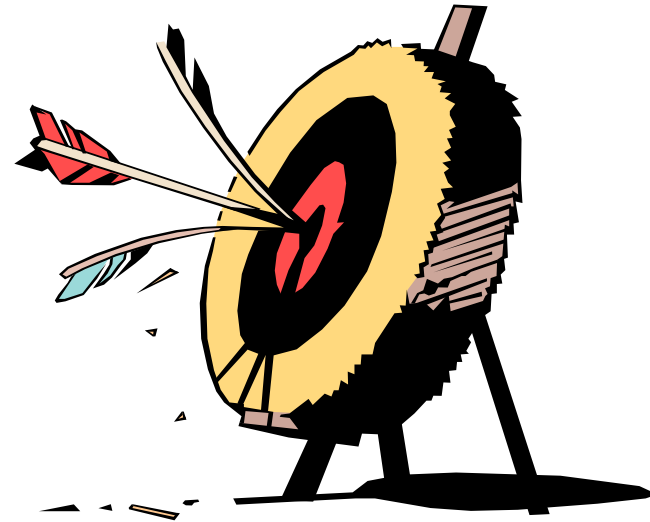
## ***Welche Gründe sprechen für ein QM-System:***

- Verbindliche Festlegung von Qualitäts-Standards
- Bereitstellung von Managementwerkzeugen zur Steuerung und Kontrolle der Dienstleistungsprozesse
- Kontinuierliche Verbesserung von Prozessen / organisatorischen Abläufen, verbunden mit dem Ziel der Steigerung der internen und externen Kundenzufriedenheit
- Nachweis für systematisches und rationelles Arbeiten (Kosten- und Termineffizienz / -transparenz)
- Sicherstellung marktgerechter Dienstleistungen und deren Festigung im externen Markt
- Wachsende Konkurrenz; Sicherung von Arbeitsplätzen

# Ziele des QM-Systems:

## Innere Ziele:

Ablaufoptimierung  
Effizienzsteigerung  
Kosteneinsparung  
Risikoreduzierung  
...



## Äußere Ziele:

Erfüllung von Kundenforderungen (Kundenzufriedenheit)  
Wettbewerbsfaktor (Beispiel: Qualitäts- und Risikomanagement in Kliniken)  
Marketinginstrument  
Benchmarking  
...

## ***Nutzen eines QM-Systems:***

**Eine TÜV-Umfrage bei 141 zertifizierten Unternehmen hat zu folgenden Ergebnissen geführt:**

Produkt- und Leistungsverbesserung:	55 %
Reduzierung von Reklamationen:	58 %
Bevorzugung im Wettbewerb, Anstieg:	48 %
Zugewinn neuer Kunden, Anstieg:	44 %
Höhere Transparenz im Unternehmen:	75 %
Teil einer umfassenden Qualitätsstrategie:	88 %

***Eine Chance und Herausforderung, die es zu ergreifen lohnt!***

# TSM-Überprüfung

## Operative Umsetzung von TSM in 3 Phasen:

- **Phase 1**, Ermittlung des Status Quo (Soll-/Ist-Analyse auf Basis des TSM Fragenkataloges -> Aufwandabschätzung
  
- **Phase 2**, Abarbeitung der offenen Punkte aus dem Soll-/Ist-Abgleich, Durchführung von Voraudits, Schulungen TFK, Führungskräfte und Mitarbeiter
  
- **Phase 3**, Planung der Überprüfung mit den TSM Experten, Durchführung der Überprüfung, Abarbeitung ev. Handlungsempfehlungen
  
- Übergabe der TSM-Zertifikate



# *Auszug aus der VDN/DVGW-Liste TSM-geprüfter Versorgungsunternehmen*

ELE Emscher-Lippe GmbH

energis GmbH

envia Netzservice GmbH

evo Energie-Netz

EWV Energie- und Wasser-Versorgung GmbH

RWE Transportnetz Strom GmbH

RWE Rhein Ruhr Netzservice GmbH

RWE Westfalen-Weser-Ems Netzservice GmbH

Stadtwerke Düsseldorf AG

Stadtwerke Hilden GmbH

Stadtwerke Radevormwald GmbH

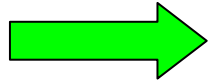
Stadtwerke Tönisvorst GmbH

WSW Energie u. Wasser AG

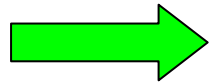
## *Die nächsten Schritte*

- Weiterer Ausbau des QM-Systems, z.B.
  - Erstellung weiterer Qualitätsstandards
  - Fertigstellung des QM-Berichtes 2007
  - Harmonisierung von Dienstleistungsprozessen
  - Fertigstellung des QM-Handbuches
  - Durchführung von Audits (intern/extern)
  - ...
- Vorbereitungen für die Zertifizierung des Teilbereiches „Technik Centers Primärtechnik“ nach DIN EN ISO 9001 (T. 2. Hj 2008)

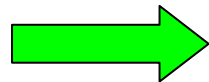
## Fazit:



**Qualität ist die Erfüllung von Anforderungen und Erwartungen**  
 Über die Erfüllung von Anforderungen entscheidet nur der Kunde



**Die Energiewirtschaft sollte sich ernsthaft und schnell mit dem Thema Qualitätsmanagement (einschl. TSM) auseinandersetzen und ihre Chancen nutzen**



**Qualität geht uns alle an**

**Danke für Ihre Aufmerksamkeit**

# *Backup*

# Technisches Sicherheits Management (TSM)

Mit diesem Begriff wird insbesondere in der Versorgungswirtschaft die Bedeutung der Organisation für die Sicherheit in der Versorgung unterstrichen.

**Ein erfolgreiches TSM im Unternehmen gewährleistet die Erfüllung der Anforderungen der entsprechenden Regelwerke!**

Als standardisierte Überprüfung sind in der Versorgungsbranche die *DVGW-Richtlinien G/W1000* und die *VDN-Richtlinie S1000* anerkannt. Nach zwischenzeitlich erfolgreich durchgeführter TSM-Überprüfung wird dem RRNS, neben den beteiligten Gesellschaften, im Juni 2007 die

## TSM-Urkunde

durch die Verbände DVGW und VDN übergeben.



# Technisches Sicherheitsmanagement „TSM“

- TSM ist ein branchenspezifisches Überprüfungssystem, das mit vertretbarem Aufwand
  - eine rechtskonforme Aufbau- und Ablauforganisation für den Betrieb dokumentiert
  - die technische Sicherheit (Qualität, Ausführung, ...) sicherstellt
  - das eigenverantwortliche Handeln unterstützt
  - die Kompetenz der technischen Selbstverwaltung der öffentlichen Strom-, Gas- und Wasserversorgung stärkt
  
- TSM ist auf konkrete Prozesse der Versorgungsbranche zugeschnitten



## ***TSM überprüft u.a.***

- die Betriebsorganisation ( Funktionsbeschreibung, Qualifikation, Weiterbildung,..)
- die Betriebsabläufe (Monteureinsatz, Bereitschaftsdienst...)
- die Dokumentation (Planwerk, technische Regelwerke)
- die Kommunikation (Betriebsfunk, Störungsannahme,..)

**und bezieht eine sicherheitstechnische Bewertung im Rahmen der Gefährdungsbeurteilung nach §5 Arbeitsschutzgesetz mit ein.**

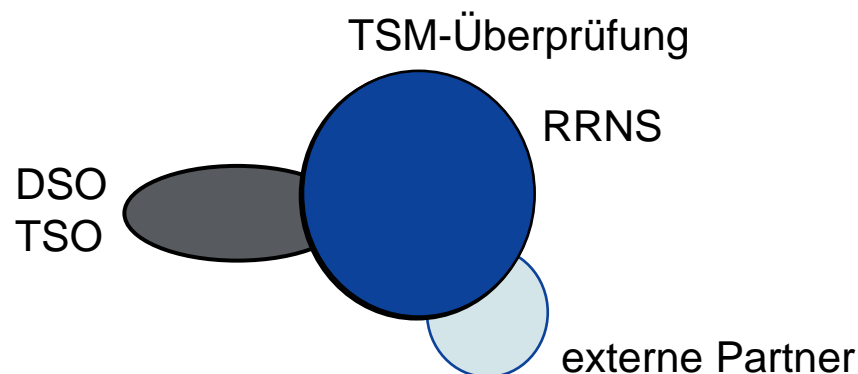
**Basis der Überprüfung sind die einschlägigen Gesetze / Verordnungen und die technischen Regelwerke (DIN VDE, DVGW, BGV, BetrSichV, ...)**

## Wer war an TSM-Überprüfung beteiligt ?

An der TSM-Überprüfung waren die Netzbetreiber: DSO RR, TSO Strom und TSO GAS und die mit dem Betrieb der Netze beauftragte Rhein-Ruhr Netzservice GmbH (RRNS) beteiligt.

Die Technische Führungskräfte (TFK) als verantwortlich handelnde Führungsebenen aus den Bereichen Strom (S1000), Gas (G1000) und Wasser (W1000) standen während der TSM-Überprüfung der RRNS im besonderen Interesse der Auditoren.

DSO/TSO hatten/haben dabei insbesondere die Aufgabe, der Auswahl- und Kontrollverantwortung als Auftraggeber gerecht zu werden.



## *Wesentliche Ergebnisse aus TSM*

- Für die **Vorgesetzten** wird einem Organisationsverschulden entgegengewirkt
- Der **Mitarbeiter** erhält Handlungssicherheit, da er nach festgelegten und dokumentierten Prozessen handelt (auf deren Richtigkeit sich der Mitarbeiter verlassen kann)
- Die **Professionalität der RWE Rhein-Ruhr Netzservice GmbH (RRNS)** wird nach innen und außen dokumentiert und ihre Attraktivität für die Übernahme von technischen Dienstleistungen erhöht



## Gründe zur Einführung von TSM

- Eine TSM-Überprüfung empfiehlt sich insbesondere nach Umstrukturierungen in Unternehmen (z. B. Spartenintegration, Unbundling).
- TSM ist ein Prüfstein für eine gerichtsfeste Organisation. TSM-geprüfte Betriebe haben positive Erfahrungen im Konfliktfall (z.B. mit Gewerbeaufsicht, Staatsanwaltschaft)
- Für die DSO/TSO und NSG besteht insbesondere die Aufgabe, der **Auswahl- und Kontrollverantwortung** als Auftraggeber gerecht zu werden

