

# 1 Unternehmenspolitik

Oberstes Unternehmensziel ist die Gewährleistung einer hohen Versorgungssicherheit für eine qualitäts- und umweltgerechten sowie kosten- und energieeffizienten, Gas-, Wärme- und Stromversorgung sowie Wasserver- und Abwasserentsorgung für die Menschen und alle anderen Bedarfsträger in der Region mit den dazugehörigen Infrastrukturdienstleistungen. Zu diesem Zweck betreibt und verwirklicht unser Unternehmen vier an die ermittelten normativen, rechtlichen und internen Anforderungen und Vorgaben orientierte Managementsysteme und erhält diese aufrecht und verbessert ständig dessen Wirksamkeit. Das Integrierte Managementsystem (IMS) beinhaltet und berücksichtigt die Managementsysteme

- Qualitätsmanagement nach DIN EN ISO 9001:2015,
- Umweltmanagement nach DIN EN ISO 14001:2015,
- Energiemanagement nach DIN EN ISO 50001:2018 und
- Informationssicherheitsmanagement nach DIN EN ISO/IEC 27001:2022.

Die Managementsysteme Qualität, Umwelt und Energie gelten in allen Unternehmensbereichen der Stadtwerke Prenzlau GmbH und der Uckerservice GmbH; das Informationssicherheitsmanagementsystem gilt für die Anwendungsbereiche Strom und Gas und die betroffenen Organisationsbereiche der Stadtwerke Prenzlau GmbH.

Unsere Unternehmenspolitik implementiert alle vier angewandten Managementsysteme und ist für den Zweck und den Kontext unserer Organisation geeignet. Unsere Unternehmenspolitik wird von der Geschäftsführung festgelegt. Sie hat sich verpflichtet, die Managementsysteme konsequent anzuwenden und kontinuierlich zu verbessern; dabei wird sie vom Managementbeauftragten unterstützt. Im Rahmen dessen sorgen wir dafür, dass die rechtlichen Rahmenbedingungen und die Anforderungen der Normen korrekt und vollumfänglich beachtet und umgesetzt werden. Mit der Beurteilung der Ergebnisse, interner Audits und der Leistungsbewertung sowie den periodischen Berichterstattungen prüft die Geschäftsführung regelmäßig die Eignung, Angemessenheit, Leistung und Wirksamkeit des IMS. Sie legt den Rahmen zur Vorgabe unserer Unternehmensziele fest. Unser Ziel ist die kontinuierliche Verbesserung unserer Leistungen. Wir stellen alle erforderlichen Mittel zur Erfüllung der Ziele und der Durchsetzung der Unternehmenspolitik zur Verfügung.

Beispielsweise trägt die Realisierung von Investitionsvorhaben zur Erhöhung des technischen Niveaus in allen Anlagenbereichen und zur sicheren Einhaltung der Qualitätsparameter bei; Umweltrelevante Risiken werden minimiert und die Energieeffizienz und Prozesssicherheit erhöht.

Insgesamt verpflichten wir uns zur ständigen Verbesserung und Weiterentwicklung des IMS.

Unsere Unternehmenspolitik wurde unserem Personal vermittelt und wird angewendet. Eine störungsfreie Organisation, fortschrittliche Managementmethoden und der Stand der Technik bilden den dafür notwendigen Rahmen. Die Führungskräfte sind verpflichtet, die in ihrem Verantwortungsbereich geltenden Management-Praktiken anzuwenden, ihre Wirksamkeit ständig zu überwachen und den neuesten Kenntnissen und Erfordernissen anzupassen.

Das Personal der Stadtwerke Prenzlau GmbH und der Uckerservice GmbH ist im Rahmen der übertragenen Aufgaben, für die Gewährleistung von Qualität, Umweltschutz, Energieeffizienz und Informationssicherheit verantwortlich. Dies erfordert neben hoher Fachkompetenz ein überdurchschnittliches Maß an Qualitäts-, Umwelt- und Energiebewusstsein. Diese Ziele werden durch planmäßige Qualifizierungsmaßnahmen und eine hohe Motivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erreicht.

Dieses Verständnis gegenüber den Managementsystemen sowie die Einstellung des gesamten Personals zu den Managementsystemen sind Voraussetzung für die Zufriedenheit unserer interessierten Parteien und damit für den dauerhaften Erfolg unseres IMS.

Durch die enge Zusammenarbeit mit unseren interessierten Parteien (insb. den zuständigen Fach- und Vollzugsbehörden, Partnerunternehmen und Lieferanten) sowie die ständige Informationsarbeit wird eine breite Akzeptanz der Stadtwerke Prenzlau GmbH und der Uckerservice GmbH angestrebt.

Alle Auftragnehmer und Lieferanten, die in unserem Auftrag umweltrelevante Tätigkeiten ausführen, werden über unsere Umweltpolitik informiert. Der energiebewusste und sparsame Umgang mit den Ressourcen ist ein wichtiges Kriterium für die Zusammenarbeit und wird jährlich neu bewertet.

Die Bevölkerung und die Öffentlichkeit werden über die Qualität von behandeltem Abwasser, von Trinkwasser, Strom und Gas informiert. Die Stadtwerke Prenzlau GmbH und die Uckerservice GmbH suchen neben der Beratung einzelner Kundinnen und Kunden auch einen offenen Dialog mit der Kundschaft und der Öffentlichkeit. Dazu dienen „Tage der offenen Tür“, Sprechzeiten für die Bevölkerung, der Kundenbeirat, Veröffentlichungen in der Tagespresse, Auftreten in Gremien der Gemeinden und Zweckverbände sowie die regelmäßig erscheinende „Uckerstrom-Zeitung“ der Stadtwerke Prenzlau GmbH.

Das Integrierte Managementsystem ermöglicht eine verstärkte Kundenorientierung hinsichtlich der Einhaltung von Qualitätsstandards, eine umfassendere Kostenkontrolle und gewährleistet einen Wettbewerbsvorteil gegenüber anderen Ver- und Entsorgungsunternehmen.

Alle Prozessabläufe sind transparent und eindeutig definiert. Sie unterliegen einem kontinuierlichen Verbesserungs- und Weiterentwicklungsprozess mit dem Ziel, die Zufriedenheit unserer Kunden zu erreichen und fortlaufend zu verbessern. Neuerungen und Änderungen werden entsprechend dokumentiert und diese Dokumente gelenkt.

Im Rahmen der unternehmerischen Sorgfaltspflicht legen wir mit dem vorliegenden Integrierten Managementhandbuch unsere Unternehmenspolitik mit den Gesamtzielen und Handlungsgrundsätzen unseres Unternehmens fest.

## **2 Qualitätspolitik**

Eine kontinuierliche Qualität unserer Produkte und Dienstleistungen ist Grundlage für den langfristigen Erfolg der Stadtwerke Prenzlau GmbH und der Uckerservice GmbH. Qualität bedeutet für uns die Wahrung des obersten Unternehmensziels auf Basis eines langfristigen, vertrauensvollen und engen Kundenverhältnisses. Unsere Qualität ist darüber hinaus ein wichtiges Kriterium, die Anzahl unserer Kunden in den Bereich Strom, Gas und Fernwärme stetig zu erhöhen. Wir handeln stets im Interesse unserer Kunden und als zuverlässiger Partner. Dies gilt auch für die Zusammenarbeit der einzelnen Fachbereiche im Unternehmen mit unseren Auftragnehmern im Rahmen von Dienstleistungen und Lieferantentätigkeiten sowie Baumaßnahmen u.v.m.

Unser Personal ist bestrebt, im Interesse unserer Kunden und Partner, eine kontinuierlich hohe Qualität zu gewährleisten. Um den wachsenden Anforderungen an die Qualitätssicherung in unseren Unternehmen auch in der Zukunft gewachsen zu sein, werden unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter regelmäßig aus- und weitergebildet.

## **3 Umweltpolitik**

In unserem Unternehmen ist Umweltschutz ein wichtiger Bestandteil der Unternehmenspolitik. Es ist uns bewusst, dass unsere Tätigkeiten die Umwelt beeinträchtigen. Daher ist es unsere Pflicht, die Beeinträchtigung auf die Umwelt im Rahmen der wirtschaftlichen und technischen Möglichkeiten und mittels durchdachten Abläufen auf das mögliche Minimum zu reduzieren. Unsere Verantwortung im Umgang mit der Umwelt und den Ressourcen erfordert die Ermittlung und Bewertung unserer bedeutenden Umweltaspekte sowie die Erfüllung der festgelegten Umweltziele und -programme und deren Überprüfung anhand messbarer Merkmale.

Aus der gemeinsamen Verantwortung gegenüber Mensch und Umwelt haben wir uns zum Ziel gesetzt, eine profitable Produktion und die Umweltvorsorge durch eine Verbesserung der Umweltleistungen und die Vermeidung oder Verringerung von Umweltbelastungen in Einklang zu bringen, wo dies technisch und organisatorisch möglich sowie wirtschaftlich tragbar ist.

Hierbei ist es für uns eine Selbstverständlichkeit, die rechtlichen und behördlichen Vorschriften und sonstige umweltbezogenen Interessen sowie die uns selbst gestellten Anforderungen an den Umwelt- und Gesundheitsschutz einzuhalten und wo möglich zu übertreffen. Das betrifft insbesondere die energetischen, umwelt- und wasserrechtlichen Gesetze sowie und wasserhygienische Vorschriften. Dadurch tragen wir aktiv zum Umwelt- und Gesundheitsschutz in den Hoheits- bzw. Verbandsgebieten unserer Kunden bei und vermeiden damit Umweltbelastungen.

Beispielsweise werden anfallende Stoffe aus dem Ver- und Entsorgungsprozess so weiterbehandelt, dass eine zusätzliche Umweltbelastung vermieden wird. Es werden Verfahren der Biogasgewinnung zur Energienutzung, der Erdwärmennutzung sowie der Klärschlammaufbereitung zwecks Wiedereinbringung in den Stoffkreislauf eingesetzt. Sind keine stofflichen oder energetischen Verwertungsmöglichkeiten gegeben, erfolgt deren rechtskonforme Entsorgung unter Einschaltung von Entsorgungsfachbetrieben.

Das Personal ist in unser Managementsystem eingebunden und hat das Recht und die Pflicht darauf hinzuarbeiten, dass Umstände, welche unnötige Belastungen der Umwelt bewirken, beseitigt werden. Durch Information und Schulungen fördern wir ein umweltbewusstes Verhalten unserer Mitarbeiter innerhalb und außerhalb des Betriebes. Die kontinuierliche Verbesserung unserer umweltbezogenen Leistungen ist für uns mittel- und langfristig auch Voraussetzung für eine wirksame Senkung der Kosten und ein wichtiger Beitrag zur Schonung der Umwelt.

## **4 Energiepolitik**

In unserem Unternehmen ist das Senken des Energieverbrauchs ein wichtiger Bestandteil der Unternehmenspolitik. Es ist uns bewusst, dass unsere Tätigkeiten den Energiehaushalt beeinträchtigen. Daher ist es unsere Pflicht, den Verbrauch der Energie im Rahmen der wirtschaftlichen und technischen Möglichkeiten und mittels durchdachter Abläufe auf das mögliche Minimum zu reduzieren. Unsere Verantwortung im Umgang mit der Energie und den Ressourcen erfordert die Ermittlung und Bewertung unserer bedeutenden Energieaspekte sowie die Erfüllung der festgelegten Energieziele und -programme und deren Überprüfung anhand messbarer Merkmale.

Aus der gemeinsamen Verantwortung gegenüber Menschen und der Umwelt haben wir uns zum Ziel gesetzt, eine profitable Produktion durch eine Verbesserung der energetischen Leistung und die Vermeidung oder Verringerung von Energieverschwendung sowie Reduzierung der CO<sub>2</sub>-Emissionen in Einklang zu bringen, wo dies technisch und organisatorisch möglich sowie wirtschaftlich tragbar ist. Zur Überwachung werden unsere Ziele regelmäßig auf Erreichung geprüft und neu festgelegt.

Hierbei ist es für uns eine Selbstverständlichkeit, die rechtlichen und behördlichen Vorschriften und sonstige energiebezogenen Interessen sowie die uns selbst gestellten Anforderungen an den Energieverbrauch einzuhalten und wo möglich zu übertreffen.

Das Personal ist in unser Energiemanagementsystem eingebunden und hat das Recht und die Pflicht darauf hinzuarbeiten, dass Umstände, welche unnötigen Verbrauch von Energie bewirken, beseitigt werden. Durch aktive Information fördern wir ein energiebewusstes Verhalten unseres Personals innerhalb und außerhalb des Betriebes.

Zur Unterstützung haben wir das EnMS-Team gebildet. Die Ziele und Maßnahmen werden unserem Personal durch den Aushang bekannt gemacht. Das EnMS-Team berät und unterstützt die Geschäftsleitung bei der Beschaffung von energieeffizienten Produkten und / oder Dienstleistungen. Dies betrifft die Neubeschaffung sowie Aktualisierung bisheriger Produkte und / oder Dienstleistungen.

Die kontinuierliche Verbesserung unserer energetischen Leistungen ist für uns mittel- und langfristig auch Voraussetzung für eine wirksame Senkung der Kosten und ein wichtiger Beitrag zur Senkung des Energieverbrauchs.

## **5 Informationssicherheitspolitik**

Das ISMS stellt eine Beschreibung der von uns festgelegten Anforderungen dar. Seine Anwendung gewährleistet, dass alle Tätigkeiten, die Auswirkungen auf die Informationssicherheit haben, geplant, gesteuert und überwacht werden, und dass vertraglich vereinbarte Anforderungen erfüllt werden.

Daraus resultierend müssen die einzelnen Tätigkeitsfelder und Prozesse, wie Anlagenbetrieb, Güteüberwachung, Instandhaltung, Erneuerung und Erweiterung diesen Anforderungen entsprechen. Die Einführung und Fortschreibung eines Informationssicherheitsmanagementsystems für die Anwendungsbereiche Strom und Gas und IT-Administration und dessen Einbindung in die vorhandene Managementumgebung der Stadtwerke Prenzlau GmbH stellt dabei eine wesentliche Voraussetzung zur Erfüllung unserer Ziele dar.

Die Funktion und Leistungsfähigkeit der dafür notwendigen Geschäftsprozesse ist von der Informations- und Telekommunikationstechnik mit zugehörigen Daten und Systemen abhängig. Von größter Bedeutung ist es deshalb, Informationssicherheit auf angemessenem Niveau zu gewährleisten.

Durch diese Erklärung verpflichtet die Geschäftsführung das Personal und externe Anbieter ihre Tätigkeiten gemäß den Beschreibungen dieses ISMS auszuführen, um sicherzustellen, dass die Informationssicherheit und der Datenschutz unseres Unternehmens den internen und externen Anforderungen entsprechen.

Die stabile Einhaltung unserer Sicherheitsziele ist eine der Grundlagen unserer erfolgreichen Geschäftstätigkeit. Informationssicherheit bedeutet für uns, die Ansprüche unserer Kunden und interessierten Parteien bestmöglich zu erfüllen sowie die Vertraulichkeit, die Integrität und die Verfügbarkeit der in den Stadtwerken Prenzlau verarbeiteten Daten und der betriebenen Systeme zur Informationsverarbeitung zu gewährleisten.

In diesem Sinne ist Informationssicherheit ein wichtiges Kriterium für unser tägliches Geschäft und bildet ein zuverlässiges Band zu unseren Kunden.

Wir sehen es als wichtige Aufgabe an, Informationssicherheitsrisiken zu erkennen und diese durch geeignetes Handeln zu kontrollieren, d.h. auf ein angemessenes Maß zu verringern, zu vermeiden oder zu übertragen. Die gesetzlichen und regulativen Rahmenbedingungen stellen für uns in diesem Zusammenhang ein Minimalkriterium dar.

Informationssicher handeln heißt für uns auch, mit wertvollen Ressourcen effizient und schonend umzugehen. Unser Personal hat die Pflicht und das Recht darauf hinzuwirken, dass Umstände, welche Ergebnisse der Informationssicherheitsleistung beschränken, beseitigt werden. Das informationssicherheitsbewusste Handeln unseres Personals wird durch Qualifikation, Information und durch Vorbildfunktion unseres Handelns gefördert.

## 6 Thesen

Oberstes Unternehmensziel ist die Gewährleistung einer hohen Versorgungssicherheit für eine qualitäts- und umweltgerechten sowie kosten- und energieeffizienten, Gas-, Wärme- und Stromversorgung sowie Wasserver- und Abwasserentsorgung für die Menschen und alle anderen Bedarfsträger in der Region mit den dazugehörigen Infrastrukturdienstleistungen.

Die notwendigen Ressourcen zur Erreichung der strategischen und operativen Ziele werden von der Unternehmensführung zur Verfügung gestellt.

Das Integrierte Managementsystem ermöglicht uns eine verstärkte Kundenorientierung hinsichtlich der Einhaltung von Qualitätsstandards, eine umfassendere Kostenkontrolle und gewährleistet darüber hinaus einen Wettbewerbsvorteil gegenüber anderen Ver- und Entsorgungsunternehmen.

Im Beschaffungsprozess wird insbesondere auf umweltbewusste und energieeffiziente Produkte und Dienstleistungen Wert gelegt.

In unseren Prozessen und Verfahren der Wasserver- und Abwasserentsorgung werden ständige Verbesserungen im Sinne der einschlägigen Normen und Richtlinien sowie des DVGW-, ATV – DVWK- und BDEW – Regelwerks angestrebt.

Zur Verringerung des Primärenergieverbrauchs gemäß der Energieeffizienzrichtlinie 2012 werden wir an geeigneten Standorten EEG-Anlagen zur Eigenversorgung einbinden sowie eigene Anlagen zur Erzeugung von Strom aus erneuerbaren Energie bauen.

Wir verpflichten uns, alle rechtlichen Anforderungen einzuhalten. Das betrifft insbesondere die energetischen, umwelt- und wasserrechtlichen Gesetze sowie wasserhygienische Vorschriften. Dadurch tragen wir aktiv zum Umwelt- und Gesundheitsschutz der Menschen in den Hoheits- bzw. Verbandsgebieten bei und vermeiden damit Umweltbelastungen.

Die Stadtwerke Prenzlau GmbH hat ein Informationssicherheitsmanagementsystem eingeführt, um die Vertraulichkeit, die Integrität und die Verfügbarkeit der in den Stadtwerken Prenzlau verarbeiteten Daten und der betriebenen Systeme zur Informationsverarbeitung zu gewährleisten.

Die geltenden gesetzlichen und andere Anforderungen bzgl. der Informationssicherheit und des Datenschutzes halten wir ein.

Wir streben ein vertrauensvolles und enges Kundenverhältnis sowie eine ständige Information gegenüber der Öffentlichkeit an. Letzteres betrifft insbesondere die Information über umweltrelevante Sachverhalte und Möglichkeiten der Energieeinsparung.

Mit den zuständigen Fach- und Vollzugsbehörden besteht eine enge Zusammenarbeit. Von unseren Partnerunternehmen und Lieferanten erwarten und fordern wir zudem ein gleichermaßen energie- und informationssicherheitsbewusstes wie auch qualitäts- und umweltorientiertes Denken und Handeln.

Wir sind im Rahmen der übertragenen Aufgaben, für die Gewährleistung von Qualität, Umweltschutz, Energieeffizienz und Informationssicherheit verantwortlich.

Die gesamte Belegschaft bildet sich regelmäßig aus- und weiter, um den wachsenden Anforderungen an die Qualitätssicherung, den Umweltschutz, die Energieeffizienz und Informationssicherheit in unseren Unternehmen auch in der Zukunft gewachsen zu sein.

Ein gleichermaßen qualitäts- und umweltorientiertes wie auch energie- und informationssicherheitsbewusstes Denken und Handeln wird durch Qualifikation, Information sowie Vorbildfunktion gefördert.

Wir verpflichten uns einer kontinuierlichen Überprüfung, Bewertung und Verbesserung der Leistungen der Unternehmen. Insgesamt verpflichten wir uns zur ständigen Verbesserung und Weiterentwicklung des Integrierten Managementsystems.

Durch diese Erklärung verpflichtet die Geschäftsführung alle Mitarbeitenden, ihre Tätigkeiten gemäß den Beschreibungen des Integrierten Managementhandbuchs und den nachgeschalteten Dokumenten und Anweisungen auszuführen, um sicherzustellen, dass die Festlegungen sowohl den vorgegebenen und selbstgestellten Anforderungen als auch den Erwartungen der interessierten Parteien entsprechen. Fahrlässige und vorsätzliche Verstöße gegen die Vorgaben können disziplinarische wie arbeitsrechtliche Schritte nach sich ziehen.