



MANAGEMENTHANDBUCH

MAI 2017



UMWELTMANAGEMENT

BACHER TOURISTIK GMBH – MILLSTÄTTER STRASSE 45, 9545 RADENTHEIN

Informationen und Kontakt

Dr. Gottfried Seebacher

Umweltmanagement

Bacher Touristik GmbH

Millstätter Straße 45, 9545 Radenthein

T 0043 4246 30 72 20

M 0043 676 84 12 13 161

E bahnhofshuttle@bacher-reisen.at

W www.bacher-reisen.at

Inhalt des Umweltmanagementhandbuchs

Code of Conduct	4
Leitlinien der betrieblichen Umweltpolitik	4
Festlegung und Anwendung des Managementsystems.....	5
Anwendungsbereich - Scope	5
Normative Verweise - Normative references	6
Begriffe - Terms and definitions	7
Kontext der Organisation - Context of the organization.....	7
Führung - Leadership.....	9
Planung - Planning.....	11
Unterstützung - Support.....	11
Betrieb - Operation.....	12
Bewertung der Leistung - Performance evaluation	13
Verbesserung - Improvement	13
Iterative kontinuierliche Verbesserung im Umweltmanagement.....	14
Integriertes und erweitertes Eskalationsmanagement	15

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1 Leitlinien des betrieblichen Umweltschutzes der Bacher Touristik GmbH	4
Abb. 2 High Level Structure (HLS) – ISO-Managementsystem-Standard	5
Abb. 3 Anwendungsbereiche des Umweltmanagementsystems	6
Abb. 4 Struktur, Aufbau und Begrifflichkeiten	7
Abb. 5 Handlungsfelder und Stakeholder der Bacher Touristik GmbH.....	8
Abb. 6 Organigramm der Bacher Touristik GmbH – Bacher Reisen.....	11
Abb. 7 PDCA-Zyklus	14
Abb. 8 Kontinuierliche Verbesserung der Umweltleistung.....	15
Abb. 9 Integriertes und erweitertes Eskalationsmanagement	16

Code of Conduct

Die Bacher Touristik GmbH verbindet unternehmerisches Handeln stets mit der Verpflichtung zur Einhaltung wesentlicher Grundsätze, die von der Geschäftsführung, allen MitarbeiterInnen, Lieferanten und Kunden erwartet werden. In Bezug auf das Umweltmanagement umfasst dieser Verhaltenskodex eine gesellschaftliche Verantwortung zur nachhaltigen Unternehmensführung und zum aktiven Schutz der Umwelt unter Berücksichtigung und Ausschöpfung aller betrieblichen Möglichkeiten.

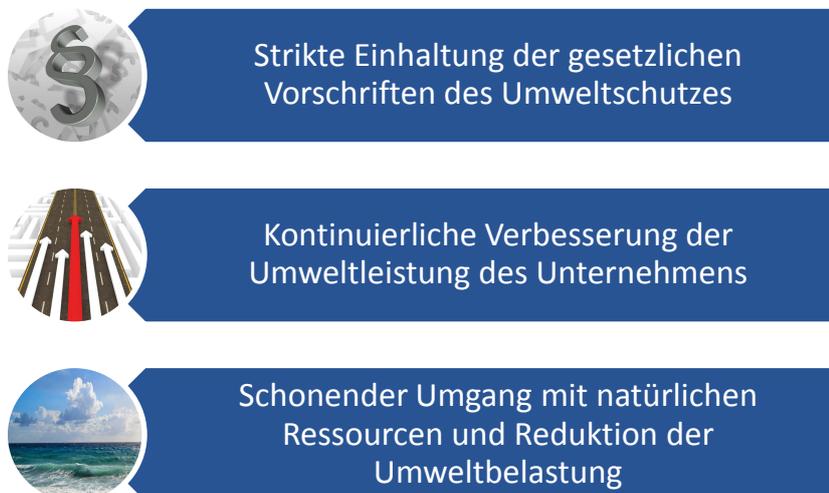
Leitlinien der betrieblichen Umweltpolitik

Die Grundsätze unserer Umweltpolitik leiten unser unternehmerisches Handeln. Wir legen großen Wert auf den betrieblichen Umweltschutz und erachten es für wichtig, unsere Umweltleistung innerbetrieblich aber auch extern mit Kunden, Behörden und der Öffentlichkeit regelmäßig zu kommunizieren.

Die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften des Umweltschutzes ist für uns grundlegende Voraussetzung unserer unternehmerischen Tätigkeit. Unser erklärtes Ziel ist es, die betriebliche Umweltleistung kontinuierlich zu verbessern. Dazu werden gezielte Maßnahmen erarbeitet und umgesetzt, um einen schonenderen Umgang mit den natürlichen Ressourcen sicherzustellen. Zudem arbeiten wir ständig daran, die durch den Fahrzeugbetrieb entstehenden Emissionen zu reduzieren, Abfälle zu vermeiden und/oder umweltfreundlich zu verwerten.

Unser betrieblicher Umweltschutz betrifft alle MitarbeiterInnen der Bacher Touristik GmbH und regelmäßige Schulungen tragen dazu bei, ein hohes Maß an Umweltbewusstsein im Unternehmen zu schaffen. Interne und externe Audits sollen dazu dienen, laufend Verbesserungspotenziale zu identifizieren und die Wirksamkeit unserer Maßnahmen im betrieblichen Umweltmanagement sicherzustellen und zu kontrollieren.

Abb. 1 Leitlinien des betrieblichen Umweltschutzes der Bacher Touristik GmbH



Festlegung und Anwendung des Managementsystems

Der Aufbau unseres Managementsystems richtet sich nach der High Level Structure der Revision 2015 des Umweltmanagementsystems nach ISO 14001.

Abb. 2 High Level Structure (HLS) – ISO-Managementsystem-Standard



Die im vorliegenden Management-Handbuch dokumentierten Regelungen gelten für alle weiblichen und männlichen Mitarbeiter der Bacher Touristik GmbH gleichermaßen und haben verbindlichen Charakter.

Anwendungsbereich - Scope

Das Umweltmanagementsystem der Bacher Touristik GmbH umfasst die Bereiche Standort, Fuhrpark und Kraftstoffverbrauch sowie Forschung und Entwicklung. Für diese Bereiche wurden geeignete Maßnahmen und Indikatoren zur kontinuierlichen Verbesserung der Umweltleistung des Unternehmens definiert. Zudem werden im Zuge des Umweltmanagements realistische und messbare Umweltziele für diese Anwendungsbereiche bestimmt und zielorientiert verbessert.

Abb. 3 Anwendungsbereiche des Umweltmanagementsystems



Normative Verweise - Normative references

Im Rahmen unseres Managementsystems beachten wir die normativen Vorgaben der DIN EN ISO 14001 Standardnorm der Anforderungen an ein Umweltmanagementsystem. Die normativen Vorgaben betreffen dabei insbesondere die Planung, Durchführung, Kontrolle und Verbesserung der betrieblichen Umweltleistung. Zudem ist unser Umweltmanagement an der novellierten Fassung DIN EN ISO 14001:2015 ausgerichtet. Dies betrifft u.a. die

- ✓ Einführung der einheitlichen Grundstruktur für ISO- Managementsystemnormen (High Level Structure).
- ✓ Stärkung der Leitungsverantwortung für das Umweltmanagement und die Integration in die Geschäftsprozesse des Unternehmens.
- ✓ stärkere Betonung der Umweltleistungsverbesserung und deren Messung durch entsprechende Umweltkennzahlen.
- ✓ Durchführung einer Kontextanalyse für das Unternehmen.
- ✓ Analyse der Stakeholder zur Bestimmung und Berücksichtigung der Erwartungen und Anforderungen.
- ✓ Bestimmung und Bedeutung von Chancen und Risiken im Umweltmanagement.
- ✓ verstärkte Berücksichtigung der vor- und nachgelagerten Umweltauswirkungen.

Begriffe - Terms and definitions

Unser Umweltmanagementsystem ist durch eine einheitliche Struktur und eine einheitliche Vorgehensweise gekennzeichnet. Diese Vorgehensweise folgt einheitlichen Begrifflichkeiten und einer mehrstufigen Hierarchie. Das Managementhandbuch und die darin vereinbarten Inhalte zum Leitbild, zu den unternehmerischen Grundsätzen und zur betrieblichen Umweltpolitik bilden die Spitze unserer Entscheidungshierarchie und stellen zudem den Ausgangspunkt unserer Zielhierarchie dar. Die einheitliche Struktur und der einheitliche inhaltliche Aufbau ermöglichen die deckungsgleiche Implementierung anderer Managementsysteme.

Abb. 4 Struktur, Aufbau und Begrifflichkeiten



Kontext der Organisation - Context of the organization

Im Rahmen der strategischen Unternehmensausrichtung und –entwicklung sowie im operativen Betrieb des Unternehmens ist es zwingend notwendig, die Bedürfnisse und die Erwartungen der Stakeholder des Unternehmens zu kennen und bei der Entwicklung und im operativen Betrieb des Unternehmens zu berücksichtigen. Hierzu wurden die Interessensgruppen sowie interne und externe Einflüsse auf die Organisation und deren Entwicklung und Betrieb identifiziert. Zudem wurden die wechselseitigen Einflüsse der betreffenden Handlungsfelder in Bezug auf das Umweltmanagement und die Erreichung der Umweltziele untersucht. Für das betriebliche Umweltmanagement wurden sechs zentrale Stakeholdergruppen bzw. Handlungsfelder identifiziert:

Abb. 5 Handlungsfelder und Stakeholder der Bacher Touristik GmbH



⇒ **Gesetze und Vorschriften (Behörden)**

Die gesetzlichen Bestimmungen des Umweltschutzes und die umweltrelevanten Vorschriften gelten als Grundlage des unternehmerischen Handelns und deren Einhaltung wird als selbstverständlich erachtet. Dem Umweltmanagementsystem sind die geltenden Gesetze und Vorschriften zugrundezulegen und deren Einhaltung ist im Umweltmanagementprozess sicherzustellen und laufend zu kontrollieren.

⇒ **Technischer Fortschritt (F&E)**

Die technischen Entwicklungen zur Verbesserung der betrieblichen Umweltleistung, z.B. verbesserte Abgasreinigungssysteme, reduzierter Kraftstoffverbrauch, alternative Antriebsformen, usw. werden bestmöglich genutzt, um die Umweltleistung des Unternehmens zu verbessern und die Umweltziele zu erreichen. Zudem sollen betriebsinterne Forschungs- und Entwicklungsleistungen dazu beitragen, den Kraftstoffverbrauch und die Schadstoffemissionen bei der Ausübung der unternehmerischen Tätigkeit zu reduzieren bzw. zu vermeiden.

⇒ **Soziale Entwicklungen**

Das Mobilitätsbedürfnis der Menschen wird immer stärker ausgeprägt. Die individuelle Mobilität wird nicht nur immer schwieriger zu finanzieren, sondern belastet die Umwelt erheblich. Daher ist ein ressourcenschonendes und umweltverträgliches Mobilitätsangebot bereitzustellen. Durch ein immer umweltfreundlicheres Mobilitätsangebot trägt das Unternehmen aktiv zum Schutz der Umwelt bei.

⇒ **Führung und Personal**

Die Unternehmensführung und die Mitarbeiter der Bacher Touristik GmbH stellen einen wesentlichen Erfolgsfaktor im Umweltmanagement dar und tragen maßgeblich zur Erreichung der Umweltziele des Unternehmens bei. Die handelnden Personen verpflichten sich zur nachhaltigen Unternehmensführung sowie zum aktiven Umweltschutz und zur Berücksichtigung der Leitlinien der betrieblichen Umweltpolitik

⇒ **Kunden und Markt**

Der Markt ist durch ein zunehmendes Umweltbewusstsein gekennzeichnet. Die Kunden verlangen immer umweltfreundlicheren und nachhaltigeren Produkten und Dienstleistungen. Diese veränderten Kundenwünsche stellen eine unternehmerische Chance dar, um Kunden zu gewinnen und die Kundenbindung zu erhöhen. Dazu ist die Umweltleistung ständig zu verbessern und diese den Kunden zu kommunizieren.

⇒ **Mitbewerber**

Die Umweltleistung stellt für das Unternehmen zudem ein strategisches Erfolgspotenzial dar. Durch ein ergebnisorientiertes Umweltmanagement und die gezielte Erreichung der Umweltziele sind Wettbewerbsvorteile gegenüber der Mitbewerber zu realisieren. Zudem wird dadurch die Erreichung wirtschaftlicher Ziele begünstigt.

Führung - Leadership

Die Unternehmensführung verpflichtet sich, die gesetzlichen und behördlichen Forderungen zum Umweltschutz vollumfänglich zu erfüllen. Zusätzlich ist die Geschäftsführung bestrebt, auch den Erwartungen der Kunden und anderer Stakeholder des Unternehmens im Hinblick auf die Verbesserung der Umweltleistung und die ständige Reduktion der Umweltauswirkungen durch den Unternehmensbetrieb zu entsprechen. Damit die Erwartungen der Kunden und Stakeholder erfüllt werden, wird von der Geschäftsführung eine angemessene Umweltpolitik festgelegt und es werden adäquate Umweltziele bestimmt. Zudem werden die notwendigen Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Befugnisse im Unternehmen bestimmt. Zusätzlich verpflichtet sich die Unternehmensführung die notwendigen Ressourcen zur Verfügung zu stellen, um ein ergebnisorientiertes Umweltmanagement zur Verbesserung der Umweltleistung zu ermöglichen.

Präzisierung unserer Umweltpolitik

Ein effizienter Ressourceneinsatz ist für die Unternehmensführung und die MitarbeiterInnen der Bacher Touristik GmbH selbstverständlich. Auch bei der Entwicklung und beim Angebot von zukünftigen Dienstleistungen wird eine ressourceneffiziente und umweltfreundliche Umsetzung angestrebt. Für uns sind die Einhaltung umweltrelevanter Vorschriften sowie die kontinuierliche Verbesserung unserer Umweltleistung durch das Erreichen definierter und engagierter Umweltziele von höchster Priorität. Dazu gehört insbesondere die Anschaffung

immer sparsamerer und umweltfreundlicherer Fahrzeuge zur Reduktion des Kraftstoffverbrauchs und zur Verminderung des Schadstoffausstoßes.

Die MitarbeiterInnen und ein bedingungsloses Commitment zum Umweltschutz stellen wesentliche Erfolgsfaktoren eines zielorientierten Umweltmanagements dar. Die Geschäftsführung hat daher dafür zu sorgen, dass motivierte und gut informierte MitarbeiterInnen aktiv dazu beitragen, die Umweltbelastung zu reduzieren und die Umweltleistung des Unternehmens weiter zu verbessern. Dazu sind die MitarbeiterInnen in regelmäßigen Abständen entsprechend zu schulen und Weiterbildungsmaßnahmen umzusetzen. Zudem sind die MitarbeiterInnen für die Auswirkungen des täglichen Verhaltens bei der Ausübung ihrer Tätigkeit auf die Umweltleistung und die Umweltbelastung zu sensibilisieren. Zuletzt ist es wichtig, die Ergebnisse des Umweltmanagements und insbesondere die aktuelle Umweltleistung des Unternehmens regelmäßig zu kommunizieren.

Wir sehen es als unsere Aufgabe an, die Umwelt aktiv zu schützen. Dazu ergreifen wir alle notwendigen Maßnahmen, die im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten unter gesellschaftlichen, sozialen und wirtschaftlichen Gesichtspunkten umsetzbar sind. Gelingt es nicht, die Umweltbelastung zu vermeiden, setzen wir uns das Ziel, die Umweltbelastungen, z.B. umweltbelastende Emissionen, Abfallaufkommen, usw. weitestgehend zu reduzieren. Unser Umweltmanagementsystem regelt dazu die Dokumentation aller umweltrelevanten Abläufe im Unternehmen. Die systematische Erfassung, Überwachung und Kontrolle aller umweltrelevanten Aktivitäten erlaubt es, potenzielle Abweichungen rasch zu erkennen und die notwendigen Korrekturmaßnahmen einzuleiten. Dies betrifft nicht nur den Betrieb des Standorts und den Fahrzeugbetrieb, sondern auch alle betriebswirtschaftlichen Abläufe im Unternehmen. Unser Ziel ist es, ein ganzheitliches Umweltmanagement zu betreiben.

Information und Kommunikation stellt einen weiteren wesentlichen Inhalt unserer betrieblichen Umweltpolitik dar. Wir sind bemüht, unsere Kunden und Stakeholder laufend über unsere Umweltschutzaktivitäten zu informieren und die Ergebnisse unseres Umweltmanagements in regelmäßigen Abständen zu kommunizieren.

Verantwortlichkeiten und Befugnisse

Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse werden im betrieblichen Handbuch zum Umweltmanagement und in den Verfahrensanweisungen benannt und geregelt. Die verantwortlichen Managementbeauftragten werden durch die Geschäftsführung ernannt und den MitarbeiterInnen bekannt gegeben. Die Umweltmanagementbeauftragten sind für die Aufrechterhaltung des Umweltmanagementsystems, die Freigabe von Dokumenten sowie für die Kommunikation der Ergebnisse des Umweltmanagements verantwortlich.

Das nachfolgende Organigramm zeigt die Eingliederung und die Bedeutung des Umweltmanagements innerhalb der Organisation:

Abb. 6 Organigramm der Bacher Touristik GmbH – Bacher Reisen



Planung - Planning

Die erste Phase unseres Managementprozesses (siehe PDCA-Zyklus) betrifft die Planung unserer Umweltleistung. Die in der folgenden Periode zu ergreifenden Umweltmaßnahmen sowie die zu erreichenden Umweltziele werden in Rahmen regelmäßiger Umweltzirkel und Umwelt-Arbeitskreisen definiert und festgelegt. Die Inhalte, Aufgaben und Ziele unseres Umweltmanagements werden immer für das folgende Kalenderjahr im Sinne einer rollierenden Planung bestimmt und dokumentiert. Allfällige Anpassungen der Maßnahmenpläne werden laufend vorgenommen, um die Zielerreichung sicherzustellen.

Unterstützung - Support

Die für eine ergebnisorientierte Umsetzung und die zielorientierte Verbesserung des Umweltmanagements notwendigen personellen, technischen und finanziellen Ressourcen werden von der Geschäftsführung bereitgestellt. Zudem wird das Umweltmanagement durch die Geschäftsführung jederzeit aktiv unterstützt. Diese personelle, technische und finanzielle Unterstützung ist für alle Phasen des iterativen Managementprozesses gegeben.

Betrieb - Operation

Der operative Betrieb ist auf die Erreichung der Umweltziele und auf die kontinuierliche Verbesserung der Umweltleistung des Unternehmens ausgerichtet. Dies betrifft alle Anwendungsbereiche des Umweltmanagements im Unternehmen.

Erstellung einer Umweltdatenbank

Ein ergebnisorientiertes Umweltmanagement erfordert die lückenlose Erfassung und Dokumentation aller umweltrelevanten Daten in der Ausübung der unternehmerischen Tätigkeit. Dazu ist es notwendig, eine umfassende Umweltdatenbank zu erstellen. Alle umweltrelevanten Daten, z.B. Erdgas-, Strom-, Wasserverbrauch, Abfallaufkommen, Verbrauch anderer umweltrelevanter Stoffe, usw. sind laufend in der Umweltdatenbank zu erfassen und regelmäßig zu analysieren und auszuwerten. Aus den daraus gewonnenen Informationen sind die Umweltauswirkungen zu bestimmen und geeignete Vermeidungsstrategien zu formulieren.

Standort

Im Anwendungsbereich Standort umfasst das Umweltmanagement insbesondere den Aufbau und die Implementierung eines geeigneten Energiemonitorings, um den Energieverbrauch am Standort entsprechend zu planen, zu steuern und zu kontrollieren. Dazu werden geeignete Energiekennzahlen erfasst und eine regelmäßige Verbrauchsanalyse durchgeführt. Für den Energieverbrauch im Standortbetrieb ist zudem in regelmäßigen Abständen ein zielorientiertes Optimierungskonzept zu erarbeiten und es sind daraus geeignete Energiesparmaßnahmen abzuleiten und umzusetzen.

Fuhrpark und Kraftstoffverbrauch

Im Bereich Fuhrpark und Kraftstoffverbrauch zielt das Umweltmanagement insbesondere auf die Umstrukturierung des Fuhrparks und die Anpassung der Einsatzbestimmungen der Fahrzeuge ab. Der Fuhrpark soll schrittweise auf umweltfreundlichere Fahrzeuge umgestellt werden und es soll stets darauf geachtet werden, das umweltfreundlichste Fahrzeug zur Personenbeförderung zu disponieren. Zudem soll darauf geachtet werden, dass eine hohe Paarigkeit der Verkehre erzielt und Leerfahrten vermieden werden.

Das Umweltmanagement zielt zudem darauf ab, den Kraftstoffverbrauch der Fahrzeuge ständig weiter zu reduzieren. Dazu sind die Fahrzeuge mit einer speziellen Telematik ausgestattet, die das Fahrverhalten in Bezug auf bestimmte Parameter überwacht und den Fahrer zum kraftstoffsparenden Fahren anweist. Dazu überwacht das System sechs Messwerte, die durch das Fahrverhalten des Fahrers beeinflusst werden und die direkte Auswirkungen auf den Kraftstoffverbrauch und somit auch auf die Umwelt haben.

Die vom System erfassten Messwerte betreffen

1. zu schnelles Fahren
2. Leerlauf

3. Ausrollen
4. Rollen
5. starkes Bremsen und
6. Energieverschwendung.

Aus den überwachten und aufgezeichneten Werten wird eine Kennzahl errechnet, die jederzeit im Dashboard einsehbar ist. Dieser ECO Driving Index wird auf einer Skala von 0 bis 100 dargestellt und bildet die Umweltverträglichkeit des Fahrverhaltens ab. Ziel im Umweltmanagement ist es daher, den ECO Driving Index ständig weiter zu verbessern. Daher wird der ECO Driving Index in den Umweltzielen abgebildet und die Zielerreichung kontrolliert.

Forschung und Entwicklung

Im Bereich Forschung und Entwicklung sind im Zuge des Umweltmanagements und zur Verbesserung der Umweltleistung innovative und umweltfreundliche Konzepte der Verkehrslogistik, der E-Mobilität und/oder Last-Mile-Konzepte zu entwickeln. Damit soll aktiv dazu beigetragen werden, die Mobilität der Zukunft umweltfreundlicher zu gestalten.

Bewertung der Leistung - Performance evaluation

Die Umweltleistung des Unternehmens ist durch den Managementbeauftragten regelmäßig zu bewerten. Im Zuge der Bewertung der Umweltleistung ist die Erreichung der Umweltziele für die zu bewertende Periode zu kontrollieren und zu dokumentieren. Die Ergebnisse des Umweltmanagements sind der Geschäftsführung zu kommunizieren und im Falle von Abweichungen sind geeignete Korrekturmaßnahmen abzuleiten und umzusetzen. Die erzielte Umweltleistung ist zudem in der jährlichen Umwelterklärung bzw. im jährlichen Umweltbericht umfassend darzulegen und intern sowie extern entsprechend zu kommunizieren und zu veröffentlichen.

Verbesserung - Improvement

Das für die Bacher Touristik GmbH geltende Umweltmanagementsystem zielt auf eine kontinuierliche Verbesserung der Umweltleistung des Unternehmens ab. Dazu wird ein vierphasiger iterativer Managementprozess implementiert, der die zuvor beschriebenen Phasen Planung, Betrieb, Bewertung der Leistung und Verbesserung näher beschreibt und regelt. Zudem wird durch die umfassende Dokumentation der gewonnenen Erkenntnisse im Umweltmanagement und die konsequente Standardisierung der Prozesse eine kontinuierliche Verbesserung der Umweltleistung sichergestellt.

Iterative kontinuierliche Verbesserung im Umweltmanagement

Das betriebliche Umweltmanagement der Bacher Touristik GmbH unterliegt dem PDCA-Zyklus. Dieser vierphasige iterative Verbesserungsprozess umfasst die Phasen Plan-Do-Check und Act. Die Aufgaben, Ziele und Inhalte der Phasen des PDCA-Zyklus im Umweltmanagement werden im Folgenden kurz erläutert:

Abb. 7 PDCA-Zyklus



1. **Plan** - In der ersten Phase wird die zu erzielende Umwelleistung geplant. Dies umfasst neben der Prozessplanung zur Umsetzung des Umweltmanagements insbesondere auch das Erkennen von Verbesserungspotenzialen sowie das Entwickeln neuer innovativer Konzepte zur nachhaltigen Verbesserung der Umwelleistung. Die Planungsphase liegt in der Verantwortung des Top-Managements und der Umweltbeauftragten. Der Planung ist stets die aktuelle Umwelleistung zugrunde zu legen.

2. **Do** - Die zweite Phase betrifft die Umsetzung der zuvor geplanten Maßnahmen zur zielorientierten Verbesserung der Umwelleistung des Unternehmens. In dieser Phase sind die unternehmerischen Prozesse und Abläufe mit den notwendigen Ressourcen auszustatten und im operativen Betrieb die Umsetzung der Umweltprozesse sicherzustellen. Die Aufgaben zur Umsetzung der Umweltmaßnahmen liegen insbesondere in der Verantwortung der Mitarbeiter. Dazu ist das notwendige Commitment zum aktiven Umweltschutz zu schaffen.

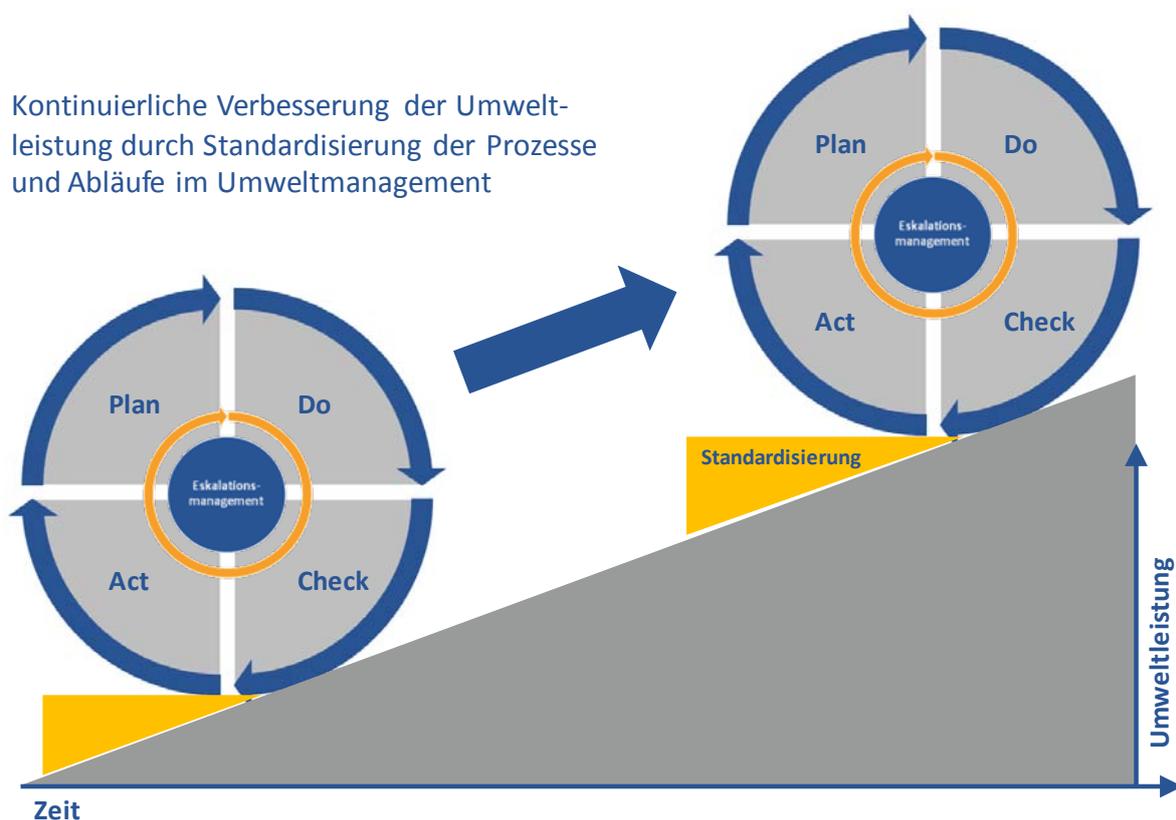
3. **Check** - In der dritten Phase wird die Erreichung der Umweltziele überprüft. Dazu ist im Zuge des Umweltmanagements ein geeignetes und zielorientiertes Monitoring der Umweltprozesse und der Umwelleistung im Unternehmen erforderlich. Das gezielte Monitoring der Umwelleistung wird anhand geeigneter Umweltkennzahlen sichergestellt. Die für das Umweltmanagement relevanten Umweltdaten werden laufend in einer Umweltdatenbank erfasst, ausgewertet und analysiert. Die Umsetzung der festgelegten Maßnahmen zur Erreichung der Umweltziele wird zudem mittels regelmäßigen internen und externen Audits überprüft. Im Falle von Abweichungen der gemessenen Umwelleistung werden geeignete Korrekturmaßnahmen im Rahmen des Eskalationsmanagements eingeleitet.

4. **Act** - Die vierte und letzte Phase dient dazu, eine kontinuierliche Verbesserung der Umwelleistung im Unternehmen sicherzustellen. Dazu sind die im Zuge des Umweltmanagements getroffenen Maßnahmen auf deren Zielerreichung durch das Top-Management

ment zu bewerten und zu beurteilen. Zudem sind die nötigen Standards zu implementieren, um eine kontinuierliche Verbesserung der Umweltleistung sicherzustellen. Die Einhaltung dieser Standards ist durch das Top-Management zu kontrollieren. Die Ergebnisse der Managementbewertung bilden die Grundlage für die Ableitung neuer Umweltziele.

Eine kontinuierliche Verbesserung der Umweltleistung ist nur dann zu erreichen, wenn entsprechende Standards im Unternehmen implementiert werden. Diese Standards sollen in den Anwendungsbereichen Standort, Fuhrpark und Kraftstoffverbrauch sowie in Forschung und Entwicklung dazu dienen, Prozessverbesserungen nachhaltig im Unternehmen zu verankern. Dadurch soll nachhaltig dazu beigetragen werden, die natürlichen Ressourcen schonender einzusetzen und Abfälle sowie die durch den Fahrzeugbetrieb entstehenden Emissionen zu reduzieren bzw. vermeiden. Die folgende Abbildung zeigt die unternehmensinterne Vorgehensweise zur kontinuierlichen Verbesserung der Umweltleistung im Zuge des Umweltmanagements.

Abb. 8 Kontinuierliche Verbesserung der Umweltleistung



Integriertes und erweitertes Eskalationsmanagement im Umweltmanagement

Das Eskalationsmanagement begleitet notfalls alle vier Phasen der kontinuierlichen Verbesserung im Umweltmanagement. Im Eskalationsmanagement ist das Vorgehen für den Eskalationsfall – bei auftretenden Problemen und/oder Risiken – geregelt. Das unter-

nehmensinterne Eskalationsmanagement regelt genau, welche Art von Problemen bzw. Risiken wann, an wen und wie zu eskalieren sind.

Zunächst sind auftretende Probleme zu identifizieren und deren Umweltrelevanz zu klären. Sind für das aufgetretene Problem bzw. für das eingetretene Risiko Auswirkungen auf die Umwelt zu erwarten, ist eine tiefgehende Problemanalyse durchzuführen, um die Ursachen genauer zu bestimmen. Zudem sind die zu erwartenden Auswirkungen auf die Umwelt zu dokumentieren. Dazu ist für auftretende Probleme und/oder Umweltrisiken eine Umwelt-FMEA (Failure Mode Effect Analysis) durchzuführen und eine Risikoabschätzung vorzunehmen. Im Eskalationsmanagement sind die Abweichungen der erfassten Umweltdaten und die Ergebnisse der Umwelt-FMEA entsprechend der Eskalationsstufen zu kommunizieren und vom Eskalationsempfänger geeignete Lösungsansätze zu identifizieren und umzusetzen. Abschließend sind für jedes Eskalationsobjekt die Problemursachen, die Lösungsansätze und die daraus gewonnenen Erkenntnisse zu dokumentieren.

Abb. 9 Integriertes und erweitertes Eskalationsmanagement



Bacher Touristik GmbH

A-9545 Radenthein, Millstätterstraße 45, T 0043 42 46 3072

office@bacher-reisen.at, www.bacher-reisen.at

Dieses Managementhandbuch wurde durch die Bacher Touristik GmbH erstellt und wird der interessierten Öffentlichkeit auf unserer Webseite www.bacher-reisen.at zum Download zur Verfügung gestellt.

BACHERREISEN 