

**1. Sinn und Zweck**

Diese Arbeitsanweisung (AA) vermittelt das Leitbild des FTI.

**2. Geltungsbereich**

Diese AA gilt für die Mitarbeiter und die Verwaltungsräte des Unternehmens FTI.

**3. Ablaufbeschreibung**

Das Fernheizwerk Toblach / Innichen ist als Genossenschaft organisiert und beliefert die beiden Gemeinden Toblach und Innichen mit umweltfreundlicher, thermischer Energie. Es nimmt eine Vorreiterrolle in der Erzeugung umweltfreundlicher Energie in Südtirol ein.

Im Jahre 1995 begann die Geschichte des Fernheizkraftwerkes in Toblach. Heute zählt die Genossenschaft über 900 Mitglieder und versorgt mehr als 1000 Haushalte mit Fernwärme. Außerdem wird Strom produziert, der abgesehen vom Eigenbedarf auf dem freien Strommarkt verkauft wird.

Seit Anfang an ist es der Leitung ein großes Anliegen, durch Innovationen den Service für die Kunden laufend zu verbessern, die Effizienz in der Wärmeproduktion zu steigern und damit die Umwelt zu entlasten.

Als erstes „Schauheizwerk“ zeigen wir die Möglichkeiten der umweltfreundlichen Energieerzeugung möglichst anschaulich und verständlich vielen Besuchern. So wollen wir auch über die Energieerzeugung hinaus durch Sensibilisierung und Weiterbildung zur nachhaltigen Entwicklung beitragen.

**Nachstehende Leitsätze bauen auf den Anforderungen der ISO 9001:2015 auf und orientieren sich an der ISO 14001:2015 und ISO 45001. Die Vorgaben sind für alle Mitarbeiter verbindlich.**

**Kunden**

Ziel unseres Managementsystems ist es, die Zufriedenheit der Kunden bestmöglich zu gewährleisten. Dies erreichen wir durch Erhebung der Kundenanforderungen, eine hohe Versorgungssicherheit und gut geschultem Personal. Diese Leistungen bieten wir unseren Mitgliedern zu günstigen und beständigen Preis/Leistungsverhältnis an!

**Rechtssicherheit**

Wir verpflichten uns zur Einhaltung und aktiven Verfolgung aller rechtlichen Vorschriften zum Betrieb unserer Anlagen. Dazu zählen insbesondere auch die Einhaltung und Verfolgung aller Sicherheits- und Umweltvorschriften.

**Energiebereitstellung und Anlagensicherheit**

Herz unserer Dienstleistung ist eine problemlose und effiziente Energieproduktion und Verteilung. Wir investieren nach Möglichkeit in die Anlagenverbesserung und orientieren uns am Stand der Technik.

Ebenso führen wir laufend Eigenkontrollen und Prüfungen durch, die über die gesetzlichen Anforderungen hinausgehen, um die Kunden möglichst wartungsfrei und sicher zu versorgen.

**Ressourcenschonung und Emissionsbegrenzung**

Der regenerative Rohstoff Holz ist die Basis unserer Energieproduktion. Hier schauen wir auf eine nachhaltige Produktion und die Beschaffung aus möglichst regionalen Gebieten. Lieferanten und Dritte, die für uns tätig werden, müssen sich einer genauen Auswahl stellen, ihre Leistungen werden periodisch entsprechend unserer Anforderungen bewertet.

**Kundenservice und Beratung**

Kundenbetreuung und Beratung sind ein wichtiger Bestandteil unserer Dienstleistung! Wir können über ein EDV basiertes Monitoring-System alle notwendigen Daten zur Energieversorgung überwachen und steuern.

Die Kunden beraten wir auf Basis wichtiger Kennzahlen zum Energieverbrauch, um Kosten und nicht notwendige Umweltbelastungen zu vermeiden.

Interessante Besucherführungen zeigen die Fernwärmeversorgung verständlich und bewirken einen Lernprozess in der Bevölkerung!

**Mitarbeiter**

Ein abgestimmtes und kompetentes Mitarbeiterteam sorgt für die hohe Leistungsqualität und Sicherheit der Anlagen. Dazu bemühen wir uns um ständige fachliche Weiterentwicklung und fördern die Eigenverantwortung für Qualität, Umweltschutz und Sicherheit.

**Innovation und Umweltschutz**

Der Verbrennungsprozesses mit der Reduktion der Abgase, Verbesserung der Wirkungsgrade sowie die Nutzung der Abwärme für die Stromproduktion ist aus ökonomischen Gründen und aus der Sicht der Umwelt prioritär.

Daher versuchen wir unsere Betriebsprozesse sowie die Anlagentechnik unter Einbindung der Mitarbeiter und externer Fachressourcen hinsichtlich Qualität, Umweltschutz und Sicherheit periodisch zu optimieren.

Der Präsident

