

Infoblatt

Qualitätsmanagementsysteme nach ISO 9000 ff.

I. Was ist eigentlich ein Qualitätsmanagementsystem?

Jedes Unternehmen, das im Wettbewerb bestehen will, hat Maßnahmen zur Sicherung der Qualität seiner Erzeugnisse und Leistungen installiert. Dabei geht es in der Regel aber nicht nur darum, am Ende zu prüfen, ob die Anforderungen an das Produkt erfüllt sind, sondern vielmehr darum, Qualität so zu planen, dass am Ende das richtige Ergebnis beim Kunden ankommt.

So betrachtet ist fast jede Aktivität im Unternehmen qualitätsrelevant. Die Qualität der Produkte und Leistungen ist das Ergebnis der Arbeitsqualität aller Aktivitäten, die zur Realisierung notwendig sind. Zur systematischen Sicherung und Verbesserung der Qualität dient das **Qualitätsmanagementsystem**.

II. Welche Vorteile bringt ein Qualitätsmanagementsystem meinem Unternehmen?

Ein Qualitätsmanagementsystem kann, wenn es auf das Unternehmen abgestimmt ist, folgende Vorteile bringen:

- ⇒ Erhöhung der Kundenzufriedenheit durch eine bessere Erfüllung der Kundenforderungen
- ⇒ Schaffung von Transparenz innerhalb des Unternehmens, Zuständigkeits- und Verantwortlichkeitsabgrenzungen und -zuweisungen
- ⇒ Beherrschung der Prozesse, Optimierung der festgelegten Verfahren, Minimierung der Durchlaufzeiten
- ⇒ Vermeidung von redundanten Arbeiten
- ⇒ Absicherung der Abläufe und Erhaltung des Know-hows bei Personalwechsel,
- ⇒ Bessere Konkurrenzfähigkeit
- ⇒ Generelle Förderung des Qualitätsbewusstseins

III. Was bedeutet Zertifizierung im Zusammenhang mit Qualitätsmanagement?

Im allgemeinen Sprachgebrauch wird unter einem Zertifikat eine dokumentierte Bescheinigung oder Beglaubigung mit meist offiziellem Charakter verstanden. Der Ablauf oder das Verfahren zum Erlangen eines solchen Zertifikats wird Zertifizierung genannt.

Sogenannte Zertifizierungsgesellschaften bieten an, im Unternehmen zu prüfen, ob die Anwendung eines normgerechten Qualitätsmanagementsystems stattfindet. Diese Gesellschaften (Zer-

tifizierer) sind in der Regel durch die Träger-Gemeinschaft Akkreditierung (TGA) geprüft und akkreditiert. (www.tga-gmbh.de)

Zur Zertifizierung eines Qualitätsmanagementsystems durch eine unabhängige Stelle sind folgende Voraussetzungen zu erfüllen:

- ⇒ Das Unternehmen hat sein Qualitätsmanagementsystem wirksam eingeführt und den Ist-Zustand dieses Systems dokumentiert. (Qualitätshandbuch, Verfahrens- und Arbeitsbeschreibungen, etc.)
- ⇒ Eine interne Überprüfung (Audit) und Bewertung des Systems hat stattgefunden.

IV. Wie muss ich vorgehen um ein ISO 9000-konformes System einzuführen?

Modernes Qualitätsmanagement umfasst alle systematischen Tätigkeiten im Unternehmen, durch die auf die Qualität des Produkts Einfluss genommen wird.

Beim Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems sollte man sich an international anerkannte Standards halten. Die DIN EN ISO 9000-Reihe ist ein solcher Standard, der in über 50 Ländern der Erde gilt. Die Normenreihe wurde Ende 2008 überarbeitet. (www.iso.org / www.beuth.de)

Schritte zur Einführung

Zunächst sollte eine Istaufnahme der betrieblichen Prozesse erfolgen. Dabei kann man sich an folgender Struktur orientieren, die die Prozesse in drei Gruppen teilt:

Führungsprozesse	Leistungserbringungsprozesse	Unterstützende Prozesse
Unternehmenspolitik	Kundenanfragen / Angebot	Marketing
Organisation	Auftragsabwicklung	Einkauf / Lagerwirtschaft
Personal	Leistungserbringung / Fertigung	Reklamationsabwicklung
QM-System	Kundenbetreuung	Controlling/DV

Die Prozesse sollten dann dahingehend analysiert werden, ob Verantwortlichkeiten und Mitwirkungspflichten festgelegt sind. Ob die Übergänge an den Nahtstellen geregelt sind, ob es Kennzahlen für die Steuerung der Prozesse gibt, etc..

Ebenso ist zu klären, ob die Anforderungen der DIN EN ISO 9001 erfüllt werden. Gegebenenfalls sind hier Modifikationen vorzunehmen.

Danach ist das System zu dokumentieren.

V. Was gehört zur Dokumentation?

Der Umfang der QM-Dokumentation kann der Größe des Unternehmens und der Art seiner Tätigkeiten, der Komplexität und Wechselwirkung der Prozesse und der Fähigkeit des Personals angepasst werden. Also, auf kleine Unternehmen angewandt mit überschaubaren und einfachen Tätigkeiten und gut ausgebildeten Mitarbeitern, etwa ein kleines Elektronikunternehmen oder eine Vertriebsfirma, ist eine recht knappe QM-Dokumentation angebracht.

In der ISO 9001:2008 findet sich im Abschn. 4.1 ein allgemeingültiger Satz:

"Die Organisation muss entsprechend den Anforderungen dieser internationalen Norm ein Qualitätsmanagementsystem aufbauen, dokumentieren, verwirklichen, aufrechterhalten und dessen Wirksamkeit ständig verbessern."

Abschn. 4.2 erläutert die Dokumentationsanforderungen:

"Die Dokumentation zum Qualitätsmanagementsystem muss enthalten

- a) dokumentierte Qualitätspolitik und Qualitätsziele*
- b) ein Qualitätsmanagementhandbuch*
- c) dokumentierte Verfahren, die von dieser internationalen Norm gefordert werden (6 Verf.)*
- d) Dokumente, die die Organisation zur Sicherstellung der wirksamen Planung, Durchführung und Lenkung ihrer Prozesse benötigt*
- e) von dieser internationalen Norm geforderten Aufzeichnungen."*

Das **Qualitätsmanagementhandbuch** ist das Dokument, das beschreibt, was das Unternehmen unternimmt, um die Qualitätsforderungen (der Kunden / der Norm) zu erfüllen. Es enthält in der Regel auch die Qualitätspolitik und Qualitätsziele. Laut Norm ist ein Qualitätsmanagementhandbuch *"...die typische Form des wichtigsten Dokumentes zur Erarbeitung und Verwirklichung eines Qualitätsmanagementsystems."*

Weiter steht dort: *"Der Hauptzweck eines Qualitätsmanagementhandbuches besteht darin, eine angemessene Beschreibung des Qualitätsmanagementsystems bereitzustellen und gleichzeitig als ständige Referenz für die Verwirklichung und Aufrechterhaltung dieses Systems zu dienen."*

Form und Aufbau des Qualitätsmanagementhandbuchs sind ausdrücklich nicht festgelegt

Folgende dokumentierte **Verfahren** sind explizit gefordert:

4.2.3	Lenkung von Dokumenten
4.2.4	Lenkung von Aufzeichnungen
8.2.2	Internes Audit
8.3	Lenkung fehlerhafter Produkte
8.5.2	Korrekturmaßnahmen
8.5.3	Vorbeugungsmaßnahmen

Für ein effektives QM-System sollte man eventl. noch weitere Verfahren einbeziehen. Für diese gelten dann auch die Anforderungen an die Dokumentenlenkung.

VI. Was ist unter dem Begriff Audit zu verstehen?

Die Norm definiert den Begriff AUDIT wie folgt:

"eine systematische und unabhängige Untersuchung, um festzustellen, ob die qualitätsbezogenen Tätigkeiten und die damit zusammenhängenden Ergebnisse den geplanten Vorgaben entsprechen und ob diese Vorgaben effizient verwirklicht und geeignet sind, die Ziele zu erreichen"

Das Audit liefert einen objektiven Nachweis für die Notwendigkeit,

- ⇒ Fehler zu verringern
- ⇒ Fehler zu beseitigen oder
- ⇒ Maßnahmen zur Fehlerverhütung zu treffen

Das erforderliche Grundlagenwissen um ein Qualitätsmanagementsystem einführen zu können, wie Vorgehen zur Erstellung der QM-Dokumentation, Audittechnik usw., wird von vielen Organisationen in Seminaren vermittelt. Anschriften findet man im Internet. Beispielsweise auf dem Portal www.quality.de oder <http://www.seminarportal.de>

Stand: Juli 2010

Ihr Ansprechpartner:

Dipl.-Ing. Helmut Schmitt
Tel.: 069 2197-1428
h.schmitt@frankfurt-main.ihk.de

IHK-Innovationsberatung Hessen
Börsenplatz 4, 60313 Frankfurt
Telefax: 069 2197-1484
www.itb-hessen.de

Anmerkung

Dieses Infoblatt dient als erste Orientierungshilfe und erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Trotz sorgfältiger Recherchen bei der Erstellung dieser Informationen, kann keine Haftung für den Inhalt übernommen werden.