

**Wir unterstützen
Sie tatkräftig...**



- Qualitätsmanagement
- Umweltmanagement
- Projektmanagement
- Beauftragentätigkeiten
- Umweltberatung

Ingenieurbüro Mayr GmbH

Feldstraße 10
58256 Ennepetal

Tel.: 02333 / 604506

Fax: 02333 / 604507

info@ingenieurbuero-mayr.de

www.ingenieurbuero-mayr.de

Qualitätsmanagement

Qualität ist und bleibt der zentrale Wettbewerbsfaktor für jeden geschäftlichen Erfolg. Die Sicherstellung einer stetig hohen Leistungsqualität und Kundenzufriedenheit wird durch ein strategisches Qualitätsmanagement langfristig gesichert. Dabei ist es egal, ob es sich um die Herstellung eines Produktes oder eine Dienstleistung handelt.

In diesem Informationsblatt haben wir für Sie einige Grundinformationen zusammengestellt, um Ihnen die wichtigsten Eigenschaften und Bestandteile eines Qualitätsmanagementsystems zu veranschaulichen.

Gerne beraten wir Sie persönlich in einem ausführlichen Gespräch, welchen Nutzen Ihr Unternehmen aus einem QM-System gewinnt und wie es bestmöglich verwirklicht wird.



Themenübersicht:

1. Was ist ein Qualitätsmanagement?
2. Sinn eines QM-Systems für Ihr Unternehmen
3. Die „acht Grundsätze“ des Qualitätsmanagements
4. Vorgehensweise bei der Einführung des QM-Systems
5. Zeitbedarf für den Aufbau eines QM-Systems
6. Kosten des Aufbaus eines QM-Systems
7. Kosten für die Aufrechterhaltung
8. Kostenersparnisse durch ein QM-System
9. Dokumentation des QM-Systems
10. Kernnormen zum Qualitätsmanagement
11. Das prozessorientierte Qualitätsmanagement
12. Der P-D C-A-Zyklus
13. Anforderungen für die Auditierung
14. Sinne eines integrierten Managementsystems
15. Die Zusammenarbeit mit externen Beratern
16. Zertifizierung des QM-Systems
17. Nutzen für kleine und mittlere Unternehmen (KMU)
18. So können wir Sie unterstützen
19. Branchenübersicht der nach ISO 9001 zu zertifizierenden Unternehmen.

1. Was ist ein Qualitätsmanagement?

Ein Qualitätsmanagement (QM) besteht aus aufeinander abgestimmten Tätigkeiten zur Leitung und Lenkung eines Unternehmens bezüglich der Qualität ihrer Abläufe und Verfahren.

Schwerpunktmäßig geht es bei der Einführung eines QM-Systems immer um die Verbesserung vorhandener Abläufe im Betrieb. Hierdurch soll die Zufriedenheit aller interessierten Parteien gesteigert werden, damit Ihr Unternehmen für die Zukunft auf einem hart umkämpften und zunehmend globalisierten Markt gut positioniert ist.

2. Für welche Unternehmen ist die Einführung eines QM-Systems sinnvoll?

Die QM-Norm DIN EN ISO 9001:2008 ist gleichermaßen gut geeignet für Hersteller, Dienstleister, Entwickler, Lieferanten oder Handwerker. Besonders geeignet ist sie jedoch für:

- Zulieferer, deren Kunden ein QM-System fordern, es in naher Zukunft fordern werden oder bei denen es bereits gesetzlich vorgeschrieben ist.
- Unternehmen, die ihre Prozesse transparenter gestalten möchten, um diese zu optimieren.
- Hersteller von Produkten, bei denen Qualitätsmängel zu Haftungsrisiken führen können (ProdHaftG).
- Dienstleister, welche kundenorientiert arbeiten möchten um eine bestmögliche Kundenzufriedenheit zu erzielen.
- Unternehmen, welche ihr Zertifikat als Aushängeschild oder Werbemittel nutzen möchten.
- Firmen, die ihre Leistung und Produktivität langfristig erhalten und steigern möchten.

3. Was sind die „acht Grundsätze“ des Qualitätsmanagements?

Die acht Grundsätze des Qualitätsmanagements geben eine Orientierung für die Aufgabe, eine Organisation zielgerichtet und systematisch zu führen und die ständige Verbesserung sicherzustellen.

1. Kundenorientierung
2. (Unternehmens-) Führung
3. Einbeziehung der Mitarbeiter
4. Prozessorientierter Ansatz
5. Systemorientierter Managementansatz
6. Ständige Verbesserung
7. Sachbezogener Ansatz zur Entscheidungsfindung
8. Lieferantenbeziehung zum gegenseitigen Nutzen

Ein zuverlässiges Managementsystem ist unerlässlich, um Chancen zu erkennen und die Forderungen aller Interessenpartner erfüllen zu können.

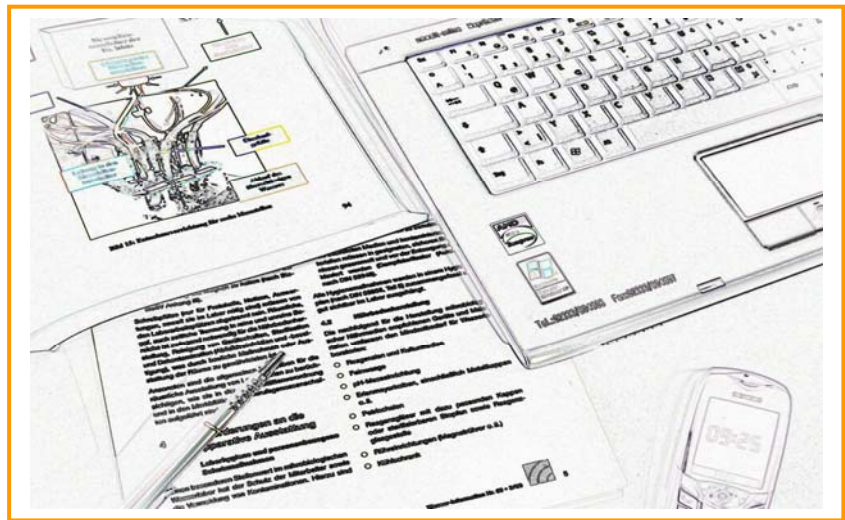
4. Wie sollte man bei der Einführung eines QM-Systems vorgehen?

Die Entwicklung und Einführung eines QM-Systems besteht aus mehreren aufeinander folgenden Schritten:



5. Wieviel Zeit benötigt der Aufbau eines QM-Systems?

Wie lange die Einführung eines QM-Systems dauert, ist sehr unterschiedlich und richtet sich nach den Ressourcen an Personal und Mitteln, die hierzu zur Verfügung stehen. In der Regel ist die Einführung eines QM-Systems ein Jahresprojekt. Eine Zertifizierung ist auch wesentlich schneller erreichbar. Besonders in kleinen Unternehmen kann bei kurzfristig hohem Einsatz der Mitarbeiter und Berater, ohne größere Überarbeitung der Abläufe, eine Erstzertifizierung erfolgen.



6. Was kostet der Aufbau eines QM-Systems?

Auch hier können keine allgemein gültigen Zahlen genannt werden. Zu unterscheiden ist dabei zwischen den internen Kosten (Arbeitszeit, die für den Aufbau des QM-Systems aufgewendet wird) und den externen Kosten (Beratungs- und Zertifizierungskosten).

Die Zertifizierungskosten hängen dabei stark von der zu auditierenden Mitarbeiterzahl ab. Den Aufwand legt die Trägergemeinschaft der akkreditierten Zertifizierungsgesellschaften (TGA) fest.

Grundsätzlich bringt einem Unternehmen ein wirkungsvolles QM-System immer mehr als es kostet!

7. Welche Kosten entstehen für die Aufrechterhaltung?

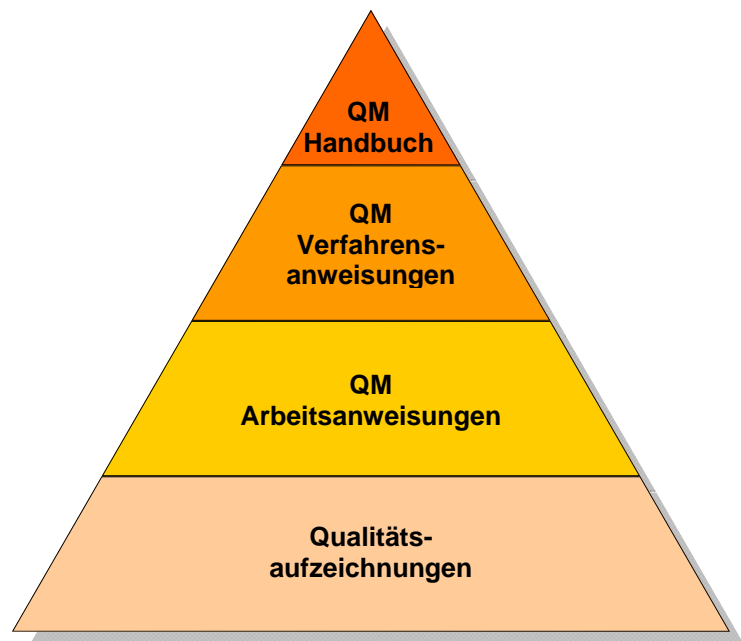
Auch für die Aufrechterhaltung eines QM-Systems fallen Kosten an. Die internen Kosten entstehen in erster Linie durch den Zeitaufwand für die Aktualisierung der Dokumentation und der Durchführung interner Audits. Externe Kosten entstehen durch Überwachungsaudits (in der Regel einmal jährlich) und den vorgeschriebenen Wiederholungsaudit (alle vier Jahre) durch anerkannte Zertifizierer. Die Rezertifizierungskosten hängen wiederum von der zu auditierenden Mitarbeiterzahl ab.

8. Lassen sich durch die Einführung eines QM-Systems auch Kosten sparen?

Ja natürlich! Die Abläufe werden gestrafft und Doppelarbeit vermieden. Durch geringere Fehlerquoten werden die Fehlkosten gesenkt. Durch Produkte mit einem höheren Qualitätsstandard werden das Kundenvertrauen und die Kundenzufriedenheit gesteigert und somit die Produktions-, Marketing- und Vertriebskosten gesenkt. Das Ausmaß der Kostensenkung ist abhängig von der Situation vor der QM-Systemeinführung, dem Grad der Umsetzung des Qualitätsgedankens und dem erreichten Verbesserungspotenzial.

9. Wie wird ein QM-System dokumentiert?

Die Beschreibung eines QM-Systems erfolgt im QM-Handbuch, den Verfahrensanweisungen, den Arbeitsanweisungen und ggf. den Qualitätsaufzeichnungen. Bei der Dokumentation sollte immer der Grundsatz gelten: „Je kürzer, um so leichter wird es gelebt!“ Die Gliederung des QM-Handbuches orientiert sich in der Regel an den betrieblichen Prozessen. Den Aufbau der Dokumentation veranschaulicht die untere Grafik.



Gerne helfen wir Ihnen bei der Erstellung Ihres QM-Handbuches und begleiten Sie und Ihre Mitarbeiter bis zur Zertifizierung Ihres Unternehmens und darüberhinaus.

10. Welche Kernnormen gibt es zum Qualitätsmanagement?

- ISO 9000 → Grundlagen und Begriffe des QM
- ISO 9001 → Forderungen an das Unternehmen
- ISO 9004 → Leitfaden zur Leistungsverbesserung

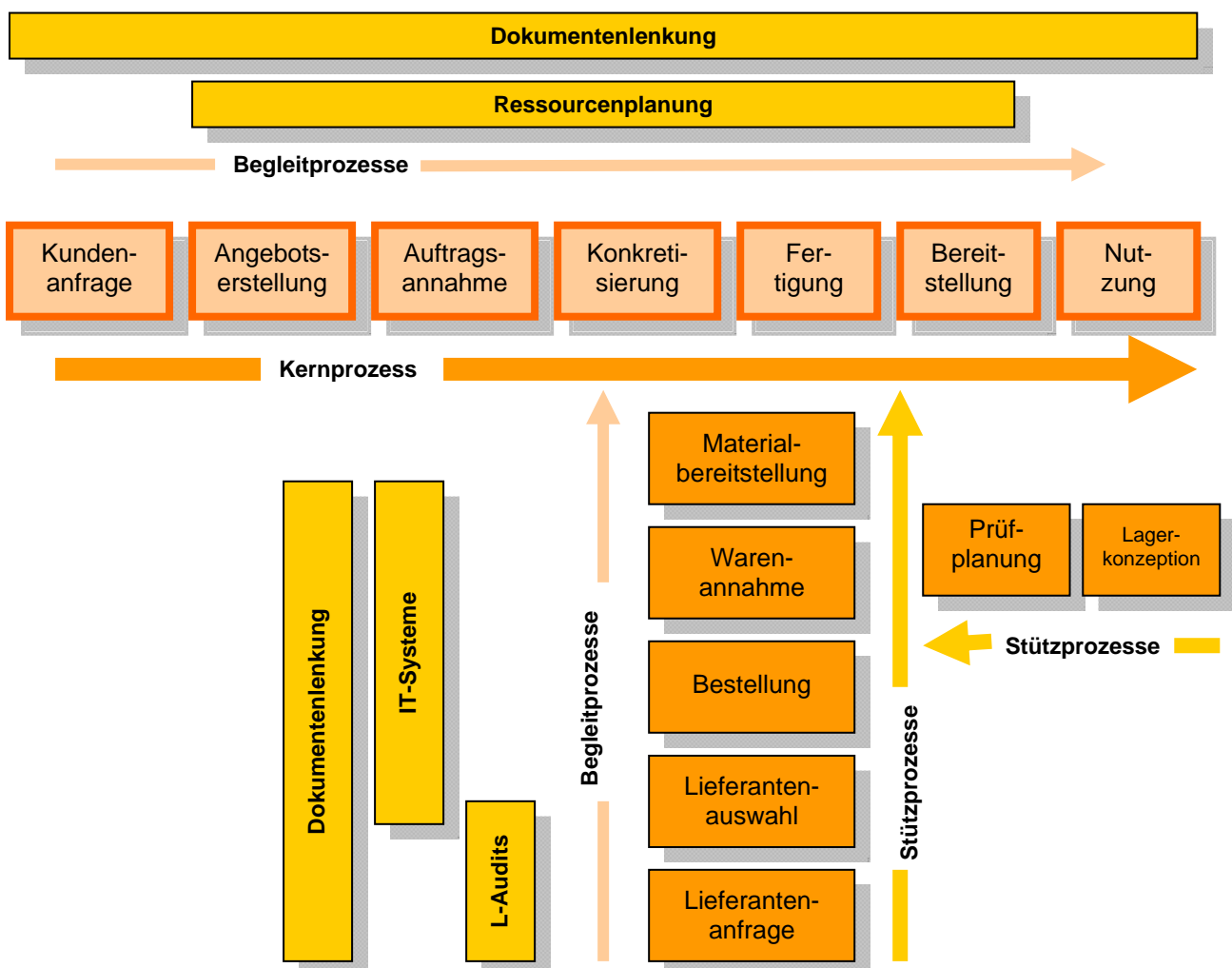
11. Was ist ein prozessorientiertes Qualitätsmanagement?

Ein prozessorientiertes (ablauforientiertes) QM-System begleitet alle wesentlichen betrieblichen Prozesse und durchleuchtet sie. Dies führt auch bei guter Organisation zu Optimierungsmöglichkeiten. Führungsprozesse sowie die Aufgaben der unterstützenden Bereiche werden ausdrücklich mit einbezogen.

Dabei werden für alle Funktionen:

- die zu erfüllenden Aufgaben klar formuliert
- die Verantwortung und Zuständigkeit sowie die Schnittstellen definiert
- die zu ihrer Erfüllung erforderlichen Mittel bereitgestellt
- die Durchführung der Prozesse überwacht und bezüglich des Erfolges bewertet
- die Verbesserungsmöglichkeiten systematisch identifiziert und umgesetzt

Nach der Analyse der IST-Prozesse werden in einer Prozesskarte die Kern-, Stütz- und Begleitprozesse definiert. Zudem werden die Nahtstellen zwischen den Teilprozessen (Phasen) und/oder den Prozessen festgelegt.



Die Phasenbildung der Prozesse eröffnet einen Gestaltungsspielraum und führt zu einer Optimierung der internen Kommunikation. Schnittstellen (Nahtstellen) verbinden die Phasen zu einem Ganzen.

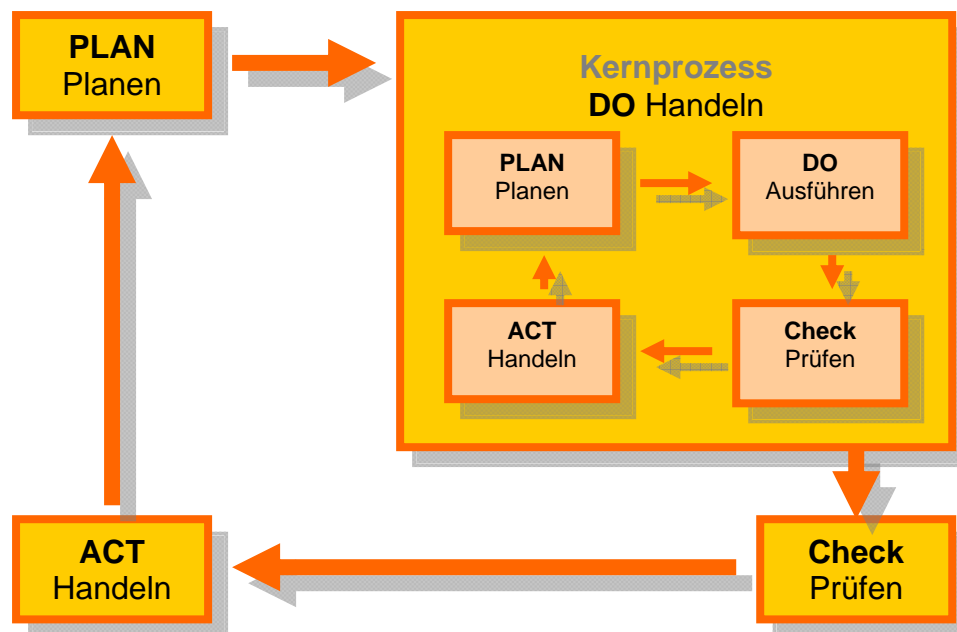
Der ablauforientierte Aufbau eines QM-Systems nach der Normenreihe DIN EN ISO 9000:2000 ff zeigt deutlich den Ausgangspunkt jeder Produkterstellung oder Dienstleistung an den Markt- und Kundenforderungen.

Der Kundenbedarf wird ermittelt und im Leistungserstellungsprozess realisiert. Zur Weiterentwicklung der Produkte und zur Optimierung der Abläufe wird die Kundenzufriedenheit festgestellt.

12. Was ist der P-D-C-A-Zyklus?

Der P-D-C-A-Zyklus des Qualitätsexperten Deming beruht auf der ständigen Verbesserung qualitätsbestimmender Faktoren im Rahmen eines revolvierenden Prozesses, welcher aus vier Phasen besteht.

- **Plan:** In der Planungsphase werden Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung entwickelt.
- **Do:** Geplante Maßnahmen werden im gesamten Unternehmen umgesetzt.
- **Check:** Maßnahmen werden hinsichtlich ihrer Zielwirksamkeit kontrolliert und bewertet.
- **Act:** Auf Grundlage des Check-Ergebnisses werden Korrekturmaßnahmen eingeleitet.



Die Korrekturmaßnahmen der letzten Phase bilden wiederum den Ausgangspunkt für ein erneutes Durchlaufen des Zyklus.

Der P-D-C-A-Zyklus wirkt auf das gesamte Unternehmen und ist daher vom Management anzustoßen. In der Do-Phase können aber P-D-C-A-Subzyklen auf Bereichsebene initiiert werden, die ihrerseits die Verbesserung vor Ort planen, durchführen, kontrollieren und gegebenenfalls anpassen.

13. Welche Anforderungen gelten für die Auditierung?

Das interne Audit stellt eine wichtige Forderung der DIN EN ISO 9001:2008 dar und dient der Überwachung und Messung der Leistungsfähigkeit des QM-Systems und der betrieblichen Prozesse.

Entscheidend für den Auditiererfolg ist, dass die Ergebnisse der Audits mit den betroffenen Mitarbeitern besprochen und die erforderlichen Korrekturmaßnahmen auch umgesetzt sowie auf ihre Wirksamkeit hin überprüft werden. Der Auditbericht bildet eine wichtige Grundlage für die Managementbewertung (Review) durch die oberste Leitung, welches die tatsächlichen produktorientierten, betriebswirtschaftlichen und personalbezogenen Aspekte für das abgelaufene Jahr und eine Zukunftsperspektive erarbeitet.



14. Ist es sinnvoll, das QM-System mit anderen Managementsystemen zu kombinieren?

Ja! Der Aufbau der DIN EN ISO 9001:2008 ist dem der DIN EN ISO 14001:2005 sehr ähnlich und erleichtert daher den Aufbau integrierter Qualitäts- und Umweltmanagementsysteme. Auch die Kombination mit Umweltmanagementsystemen nach EMAS und mit Arbeitsschutzmanagementsystemen ist möglich. Durch die kombinierte Einführung können unter Umständen auch Kosten für die Beratung und die Zertifizierung eingespart werden.

Gerne beraten wir Sie, wie ein Umweltmanagement für Sie von Vorteil ist und welche Synergien ein integriertes Managementsystem für Ihr Unternehmen erzeugt.

15. Wie verhält sich die Zusammenarbeit mit externen Beratern?

Nach Abschluss des Beratervertrages sollten regelmäßig Gespräche mit dem Berater über den Stand des Projektes geführt werden. Dabei sind möglichst viele kompetente Mitarbeiter des Betriebes einzubeziehen. Das QM-System sollte nicht alleine durch den Berater aufgebaut werden, sondern in Zusammenarbeit mit allen betroffenen Mitarbeitern. Niemand kennt die Abläufe in Ihrem Betrieb so gut wie Sie und Ihre Mitarbeiter. Daher sind die neuen Verfahrens- und Arbeitsanweisungen auch nur in enger Zusammenarbeit mit dem Berater und den Mitarbeitern Ihres Betriebes sachgerecht zu erstellen. Der Berater steht dabei für Hilfestellungen und Anregungen immer zur Verfügung.

16. Wer zertifiziert das QM-System?

Durch die Zertifizierung des QM-Systems wird die Konformität mit der Norm DIN EN ISO 9001:2008 festgestellt. Die Zertifizierung gilt für drei Jahre, wobei jährliche Überwachungsaudits zur fortdauernden Existenz des QM-Systems notwendig sind. Das QM-System wird von Zertifizierern, die von der Trägergemeinschaft für Akkreditierung (TGA) offiziell anerkannt sind, auf Übereinstimmung mit den Anforderungen der Norm überprüft. Es ist sinnvoll, möglichst frühzeitig Kontakt mit einem Zertifizierungsunternehmen aufzunehmen.

Wir beraten und unterstützen Sie bei der Auswahl des richtigen Zertifizierers für Ihr Unternehmen, um Sie sicher durch die Zertifizierung zu begleiten.

17. Welchen Nutzen haben kleine und mittlere Unternehmen durch ein QM-System?

Die Anwendung des Qualitätsmanagements hat sich in vielen Branchen längst etabliert. Die einfache Struktur der Norm kommt speziell kleinen und mittleren Unternehmen entgegen.

Bestimmte Nachweisforderungen können ausgeschlossen und damit das QM-System auf die betrieblichen Belange zugeschnitten werden. Die betrieblichen Abläufe lassen sich somit einfacher im QM-System und insbesondere in der QM-Dokumentation abbilden.

Die prozessorientierte Norm DIN EN ISO 9001:2008 ist dabei gut zu handhaben und direkt an der Unternehmenspraxis orientiert. Sie ist gleichermaßen gut geeignet zur Anwendung für Hersteller von Produkten oder Dienstleister.

Der Kundenorientierung wird eine herausragende Bedeutung beigemessen. Das Unternehmen erhebt dabei sorgfältig die Kundenwünsche bzw. Forderungen des Marktes und prüft die eigene Fähigkeit, ob alle diese Leistungen gemäß Kundenwunsch erbracht werden.

Die Förderung von Unternehmensberatungen für KMU einschließlich Beratungen im Bereich des Qualitätsmanagements sind nach der Richtlinie über die Förderung von Unternehmensberatungen für kleine und mittlere Unternehmen möglich.

Gefördert werden können externe Beratungen über alle wirtschaftlichen, technischen, finanziellen und organisatorischen Probleme der Unternehmensführung, auch bezüglich Einführung eines QM-Systems.

Auch Schulungen zum Qualitätsmanagement können nach Richtlinie der Förderung von Informations- und Schulungsveranstaltungen (Fort- und Weiterbildung) für kleine und mittlere Unternehmer und deren Führungskräfte gefördert werden.



Gerne beraten wir Sie, um Ihrer Firma eine bestmögliche Unterstützung bei der Einführung eines QM-Systems in Ihrem Betrieb zu ermöglichen.

18. So können wir Sie unterstützen:

- Analyse der innerbetrieblichen Abläufe
- Aufbau und Einführung Ihres QM-Systems
- Erstellung von Gesamtdokumentation, Verfahrensanweisungen und QM-Handbuch
- Beratung zu öffentlichen Fördermitteln
- Durchführung von internen Audits durch einen zugelassenen Qualitätsmanagement-Auditor
- Schulung der Mitarbeiter zur Anwendung von Dokumenten und der Anwendung von Qualitätstechniken
- Vorbereitung auf Zertifizierung, Akkreditierung oder Überwachungsaudit
- Betreuung und Aktualisierung der erforderlichen Gesamtdokumentation
- Auswertung von Reklamationen mit Aussagen zur Prozessoptimierung
- Stellung eines externen QM-Beauftragten

Die von der Ingenieurbüro Mayr GmbH extern eingesetzten Qualitätsmanagementbeauftragten besitzen die Zulassung als QM-Fachkraft, QM-Beauftragter und QM-Auditor, damit alle von der Norm geforderten Aufgaben in Ihrem Unternehmen erfüllt werden können und Ihr Qualitätssystem reibungslos aufgebaut und profitabel geführt wird.

Mitgliedschaften:



Ingenieurbüro Mayr GmbH

Feldstraße 10

58256 Ennepetal

Tel.: 02333 / 604506

Fax: 02333 / 604507

E-mail: info@ingenieurbuero-mayr.de

Internet: www.ingenieurbuero-mayr.de

**Wir unterstützen
Sie tatkräftig...**

Branchenübersicht der nach ISO 9001 zu zertifizierenden Unternehmen:

Industrie (Allgemein):

- Industrie (Lohnfertigung)
- Automobilindustrie
- Elektro / Elektronik
- Metallindustrie
- Maschinen- / Anlagenbau
- Chemie
- Pharma
- Lebensmittel (mit HACCP)
- Textielindustrie

Dienstleistungen:

- Dienstleistung (mit Entwicklung)
- Ingenieurbüros
- Planungsbüros
- IT (Entwicklung)
- IT (Dienstleister)
- Banken
- Berater
- Rechtsanwälte
- Notare
- Hotels
- Speditionen
- Labore (ISO 17025 oder ISO 15189)
- Verlage, Medienwesen
- Versicherungen
- Bildungsträger / Schulung
- Sicherheitsdienste
- Reinigungsdienste
- Steuerberatung

Handel:

- Großhandel
- Einzelhandel
- Außenhandel
- Apotheken
- Autohandel

Gesundheitswesen:

- Ärzte
- Zahnärzte
- Pflegeheime
- Rehasentren
- Kliniken
- Ambulante Pflege
- Physiotherapie

Handwerk:

- Bauunternehmen
- Druckereibetriebe
- Sonstige Handwerksbetriebe

Öffentl. Organisationen:

- Behörden, Ämter
- Institute
- Verbände
- Vereine
- Soziale Einrichtungen
- Schulen