

Was ist DIN EN ISO 9000?

Die DIN EN ISO 9000, 9001, 9004 (kurz ISO 9000) ist eine weltweit gültige Norm. Diese Norm gibt Mindeststandards vor, nach denen die Abläufe in einem Unternehmen zu gestalten sind, damit sichergestellt wird, daß die Kunden die zu erwartete Qualität erhalten. (Die Norm bezieht sich auf die Qualität der Leistungen und Lieferungen, sagt aber nichts über die Produkte selbst aus.)

Nach der ISO 9000, Ausgabe August 1994, gab es die Unterscheidung nach ISO 9001, ISO 9002 und ISO 9003. Nach der „neuen“ ISO 9000, Ausgabe Dezember 2000, besteht nur noch die ISO 9001.

Weiter besteht eine Zusatznorm ISO 9004, die die Möglichkeiten im Bereich Qualitätssicherung (QS) und Total Quality Management (TQM) beschreibt. Diese Norm kann nicht zertifiziert werden.

Die „neue“ ISO 9000 umfaßt Forderungen in 4 Bereichen (die ISO 9000, Ausgabe 1994, enthielt 20 Forderungen, auch Elemente genannt) die erfüllt werden müssen, damit die Zertifizierung erfolgen kann:

1. Verantwortung der Leitung
2. Management von Ressourcen
3. Management von Prozessen
4. Messen – Analysieren – Verbessern

Die Forderungen schreiben zum Beispiel vor, daß Abläufe dokumentiert werden, daß eine Wareneingangsprüfung und eine Lieferantenbewertung durchgeführt wird und daß Reklamationen erfaßt werden.

Was beinhaltet ein Qualitätsmanagementsystem (QM- System)?

Ein QM- System umfaßt die organisatorischen Maßnahmen, die sicherstellen, daß das Unternehmen „Qualität“ liefert. Bestandteile sind:

- Qualitätspolitik (Q- Politik)
- nachvollziehbare, dokumentierte Prozesse
- laufende Verbesserungen sowie Korrekturen und Vorbeugungsmaßnahmen
- jährliche Audits, die die Übereinstimmung (Konformität) des QM- Systems mit der Norm bescheinigen.

Weitere Begriffe, A – Z, aus dem Qualitätsmanagement:

<http://home.t-online.de/home/0911351551-0001/page27.htm>

IMMER WIEDERKEHRENDE AUSSAGEN UND FRAGEN ZU QUALITÄTSMANAGEMENT UND ZERTIFIZIERUNG.

- *Was habe ich/ wir damit zu tun?*
- *Dafür haben wir doch unseren Chef!*
- *Wir sollen uns zertifizieren lassen? Ja aber*!
- *Das nützt doch keinem!*
- *Da will UNS einer PRÜFEN?*
- *Das macht doch nur Ärger und zusätzliche Arbeit!*
- *Das kostet doch einen Haufen Geld, mindestens EURO!*
- *Das ist doch nur so ein neumodischer Kram. Das verschwindet bald wieder!*
- *Schon wieder eine neue Norm. Das macht nur die Berater fett!*
- *Ich habe meinen Meisterbrief, das ist besser als QM!*

Hauptziel von QM:

Qualität – Kosten – Termine

Das muß stimmen!

Dann ist der Kunde zufrieden!

Dann kommen neue Aufträge!

Dann werden die Arbeitsplätze sicher!

Wie erreichen wir das?

Durch systematisches Vermeiden von Fehlern,
vom Auftragseingang bis zur Auslieferung!

Jeder macht mal Fehler, das ist nicht zu vermeiden!

Wir müssen aus diesen Fehlern lernen!

Wir sollten Fehler nicht wiederholen!

Wir müssen ständig „trainieren“, um noch besser zu werden!

QM ist Führungsaufgabe!

Systematische Vermeidung von Fehlern und ständige Verbesserung als Aufgabe für

- alle Mitarbeiter
- in allen Bereichen
- auf allen Ebenen

Hilfsmittel des QM- Systems!

In der QM- Dokumentation (QM- Handbuch) wird festgelegt und aufgeschrieben

Ziele:	Was wollen wir erreichen?
Aufgaben:	Was muß dafür getan werden?
Zuständigkeiten:	Wer ist wofür zuständig?
Abläufe (Prozesse):	Wie wird das gemacht? Wie hängt das zusammen?
Ressourcen:	Was brauchen wir dazu?

Von der Geschäftsleitung bis zum Azubi, von der Erstellung des Angebots über die Konstruktion, den Einkauf und der Fertigung bis zum Kundendienst:
ALLE MÜSSEN MITMACHEN!

DIN EN ISO 9001 - ein Rahmen!

Die Norm ist weltweit anerkannt durch Wirtschaft und Behörden.

Anwendbar auf:

- Fabrik für Zündhölzer in der Mongolei
- Krankenhaus in Frankreich
- Computerhersteller in Japan
- Universität in USA
- Wurstfabrik in Cottbus
- Zimmerei in Flensburg
- Bank in Frankfurt
-
- *jeden Anwendungsfall*

DIN EN ISO 9000 : 2000!

Die Norm besteht aus 4 Kapiteln:

- Verantwortung der Leitung
- Management von Ressourcen
- Management von Prozessen
- Messen – Analysieren – Verbessern

und 8 QM- Prinzipien:

1. Kundenorientierung

Unternehmen hängen von Ihren Kunden ab und sollen daher Kundenanforderungen verstehen, erfüllen und möglichst übertreffen.

2. Führung

Die Unternehmensführung soll Ziele und Ausrichtung des Betriebs in Einklang bringen. Zugleich soll sie die Voraussetzungen dafür schaffen, daß die Mitarbeiter umfassend in die Aktivitäten zur Zielerreichung integriert werden.

3. Einbeziehung der Menschen

Menschen sind das Wichtigste in einem Unternehmen. Ihre umfassende Einbeziehung erschließt ihre Fähigkeiten zum Vorteil der Organisation.

4. Prozessorientierung

Angestrebte Ziele lassen sich effizienter erreichen wenn Aktivitäten und Ressourcen als Prozess gemanaget werden.

5. Systemorientiertes Management

Übergreifende Prozesse als Systeme zu erkennen, zu verstehen und zu managen, erhöht die Effektivität des Unternehmens bei der Zielerreichung.

6. Ständige Verbesserungen

Sie sollten ständiges Ziel eines Unternehmens sein.

7. Sachliche Entscheidungen

Effektive Entscheidungen sollten auf der Analyse von Daten und Informationen gründen.

8. Lieferantenbeziehungen

Ein Unternehmen und seine Lieferanten stehen in einem wechselseitigen Verhältnis, die zum beiderseitigen Nutzen gestaltet werden können.

Was ist eine Zertifizierung?

Zertifizierung ist eine Art Prüfung durch eine unabhängige, zugelassene (akkreditierte) „Stelle“, ob das betriebliche QM- System der angegebenen Norm (z. B. DIN EN ISO 9001) entspricht. Zertifizierung (das Zertifikat) ist also eine „neutrale“ Information für Kunden und Behörden. Beim Audit (Prüfung) soll die Frage beantwortet werden: „Kann der Kunde Vertrauen zu Ihrem Betrieb haben?“ Diese „Frage“ stellt der Auditor (Prüfer) stellvertretend für Ihre jetzigen Kunden und zukünftigen (potenziellen) Kunden.

QM- System – eine bürokratische Last?

QM nach Norm bedeutet

- systematisch arbeiten
- Dokumentation der festgelegten Verfahren
- Führen von Nachweisen.

Dazu ist Aufwand (auch in Papier) notwendig!

ABER: Zuviel Bürokratie ist Folge von Mängeln in der Organisation.

Daher besteht die Pflicht zur Vereinfachung

- in der Organisation
(Zuständigkeiten, Verfahren, Abläufe)
 - und damit auch in der Bürokratie.

QM- System – wirksame Hilfe?!

QM- System nach Norm „zwingt“ zur

- Festlegung von Zuständigkeiten und Abläufen
 - und damit zur Vermeidung von Doppelarbeiten und/ oder Lücken.
- Dokumentation schafft
 - Transparenz und Klarheit
 - Know-How-Sicherung
 - Entlastung im Schadensfall

Zertifizierung: Frust und Freude!

Frust:

- Zusatzaufwand
- „überhöhte“ Anforderungen
- „unnötige“ Anforderungen
- zusätzliche Kosten

Freude:

- Selbstbestätigung
- positive Wirkung nach außen
- Hilfe bei der ständigen Verbesserung

Zusammenfassung:

Ziele von QM

- Vermeidung von Fehlern
- ständige Verbesserung
- „Business Excellence“

Hilfsmittel

- System nach DIN EN ISO 9000

Risiko

- Überbürokratisierung

Zertifizierung

- Bestätigung nach innen und außen
- Hilfe zur Verbesserung

QUALITÄT BRINGT GEWINN!

QUALITÄT KOSTET NICHTS – ABER MAN BEKOMMT SIE NICHT GESCHENKT! (Philip B. Crosby)

QUALITÄTSMANAGEMENT NACH NORM IST EIN GEEIGNETES HILFSMITTEL.