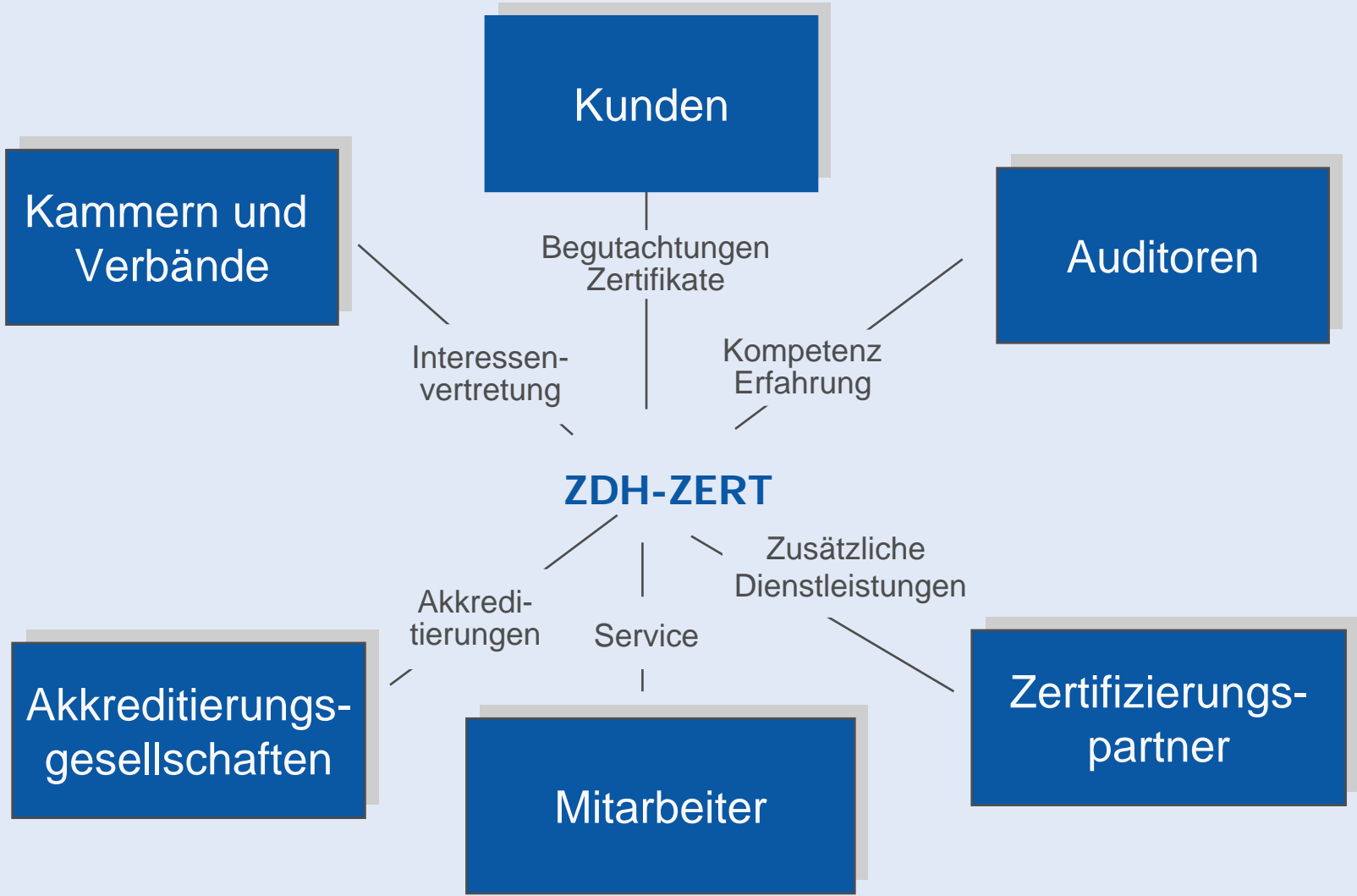




ZDH-ZERT GmbH Unternehmensprofil

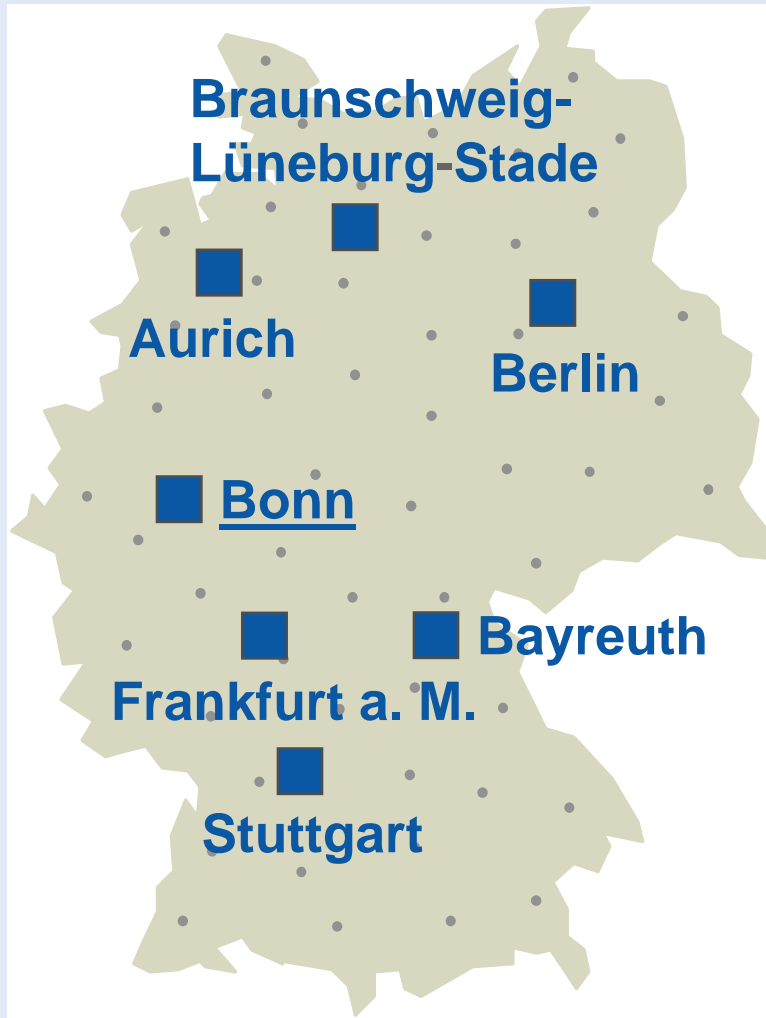
Begutachtungspartner für
Handwerk und Mittelstand

Über uns



Über uns

- **Gegründet:** ZDH-ZERT GmbH 1994 als e.V. von der Deutschen Handwerksorganisation
- **Gesellschafter:** 100 %ige Tochter von ZDH-ZERT e.V. getragen von Handwerkskammern und Fachverbänden darunter auch der ZDH e.V.
- **Zertifizierungserfahrung:** 15 Jahre mit weit mehr als 9000 Begutachtungen
- **Auditoren:** annähernd 100 erfahrene und kompetente Auditoren, die mit Strukturen und Abläufen in kleinen und mittleren Betrieben bestens vertraut sind und von Unternehmern wie Mitarbeitern gleichermaßen verstanden werden
- **Kunden:** über 1400 zertifizierte Kunden schenken uns aktuell ihr Vertrauen
- **Begutachtungen:** berücksichtigt werden insbesondere die Bedürfnisse von kleinen und mittleren Unternehmen.
- **Zentrale:** ZDH-ZERT GmbH, Ennemoserstr. 10, 53119 Bonn
- **Geschäftsstellen:** Bonn, Berlin, Stuttgart, Braunschweig/ Lüneburg/ Stade, Bayreuth, Aurich und Frankfurt am Main
- **Akkreditierungen:** von DAkkS, TGA, KBA, VDA, ZLG, BA und DATech



- beim Baden-Württembergischen Handwerkstag
- bei der Handwerkskammer Berlin
- bei der Handwerkskammer für Oberfranken
- bei der Handwerkskammer Braunschweig-Lüneburg-Stade
- bei der Handwerkskammer für Ostfriesland
- bei der Handwerkskammer Rhein-Main
- und am Sitz der ZDH-ZERT GmbH

*Ennemoserstr. 10, 53119 Bonn
Tel: 02 28 / 98 52 40, Fax: 02 28 / 98 52 411
info@zdh-zert.de*

**Ihr Ansprechpartner:
Herr Peter Löpp**

ZDH-ZERT Geschäftsstellen

beim Baden-Württembergischen
Handwerkstag

*Heilbronner Str . 43
70191 Stuttgart
Telefon: 0711 / 26 37 09 151
Telefax: 0711 / 26 37 09 251
zdh-zert@handwerk-bw.de*

Ihr Ansprechpartner:
Frau Marianne Hertle

bei der Handwerkskammer
Berlin

*Blücherstraße 68
10961 Berlin
Telefon: 030 / 25 90 34 65
Telefax: 030 / 25 90 34 68
zdh-zert@hwk-berlin.de*

Ihr Ansprechpartner:
Herr Andreas Weise

bei der Handwerkskammer
Braunschweig-Lüneburg-Stade

*Rudolf-Diesel-Straße 9
21684 Stade
Telefon: 0 41 41 / 60 62 93
Telefax: 0 41 41 / 60 62 94
zdh-zert@hwk-bls.de*

Ihr Ansprechpartner:
Herr Matthias Steffen

bei der Handwerkskammer für
Oberfranken

*Kerschensteinerstr. 8
95448 Bayreuth
Telefon: 09 21 / 9 10 193
Telefax: 09 21 / 9 10 45 193
zdh-zert@hwk-oberfranken.de*

Ihr Ansprechpartner:
Herr Peter Rauch

bei der Handwerkskammer für
Ostfriesland

*Straße des Handwerks 2
26603 Aurich
Telefon: 0 49 41 / 17 97 63
Telefax: 0 49 41 / 17 97 40
zdh-zert@hwk-aurich.de*

Ihr Ansprechpartner:
Herr Dirk Peters

bei der Handwerkskammer
Rhein-Main

*Bockenheimer Landstraße 21
60325 Frankfurt am Main
Telefon: 0 69 / 97 17 24 84
Telefax: 0 69 / 97 17 25 484
zdh-zert@hwk-rhein-main.de*

Ihr Ansprechpartner:
Herr Uwe Mirzwa

Ihr Nutzen

- Information über Zertifizierungsanforderungen und Ablauf der Zertifizierung
- Ansprechpartner bereits in der Angebotsphase
- Förderung und Begleitung von Projekten zur Einführung von Managementsystemen
- Betreuung von Kunden bei der weiteren Entwicklung und Verbesserung des Managementsystems



ZDH-ZERT GmbH Unternehmensprofil

**Dienstleistungen zur
Zertifizierungen und
Schulung**

Begutachtungspartner für
Handwerk und Mittelstand

▪ Zertifizierungen nach

- DIN EN ISO 9001, Qualitätsmanagementsysteme
- DIN EN ISO 14001 Umweltmanagementsysteme
- SCC/SCP (**S**icherheits **C**ertifikat **C**ontractoren bzw. **P**ersonaldienstleister), Arbeitssicherheit
- AZWV (Anerkennungs- und Zulassungsverordnung Weiterbildung)
- VDA 6.1, VDA 6.2, VDA.6.4 Automobilzulieferindustrie
- DIN EN ISO 13485 Qualitätsmanagement für Medizinprodukte
- DIN 14675 Brandmeldesysteme
- KBA (StVZO) Hersteller von KFZ und Zulieferteile

▪ Zertifizierungen mit Kooperationspartnern nach

- IFS (International **F**ood **S**tandard), Lebensmittelsicherheit Herstellung und Handel

▪ Kundenspezifische Begutachtungen

- ISO 3834-3 Schweißfachbetriebe
- HACCP (**H**azard **A**nalysis and **C**ritical **C**ontrol **P**oints) Lebensmittelhygiene
- OHSAS 18001 (**O**ccupation, **H**ealth and **S**afety **A**ssessment **S**eries) Arbeitssicherheit
- DIN 77200 Dienstleistung im Sicherheitsgewerbe
- interne Systemaudits für nicht ZDH-ZERT Kunden

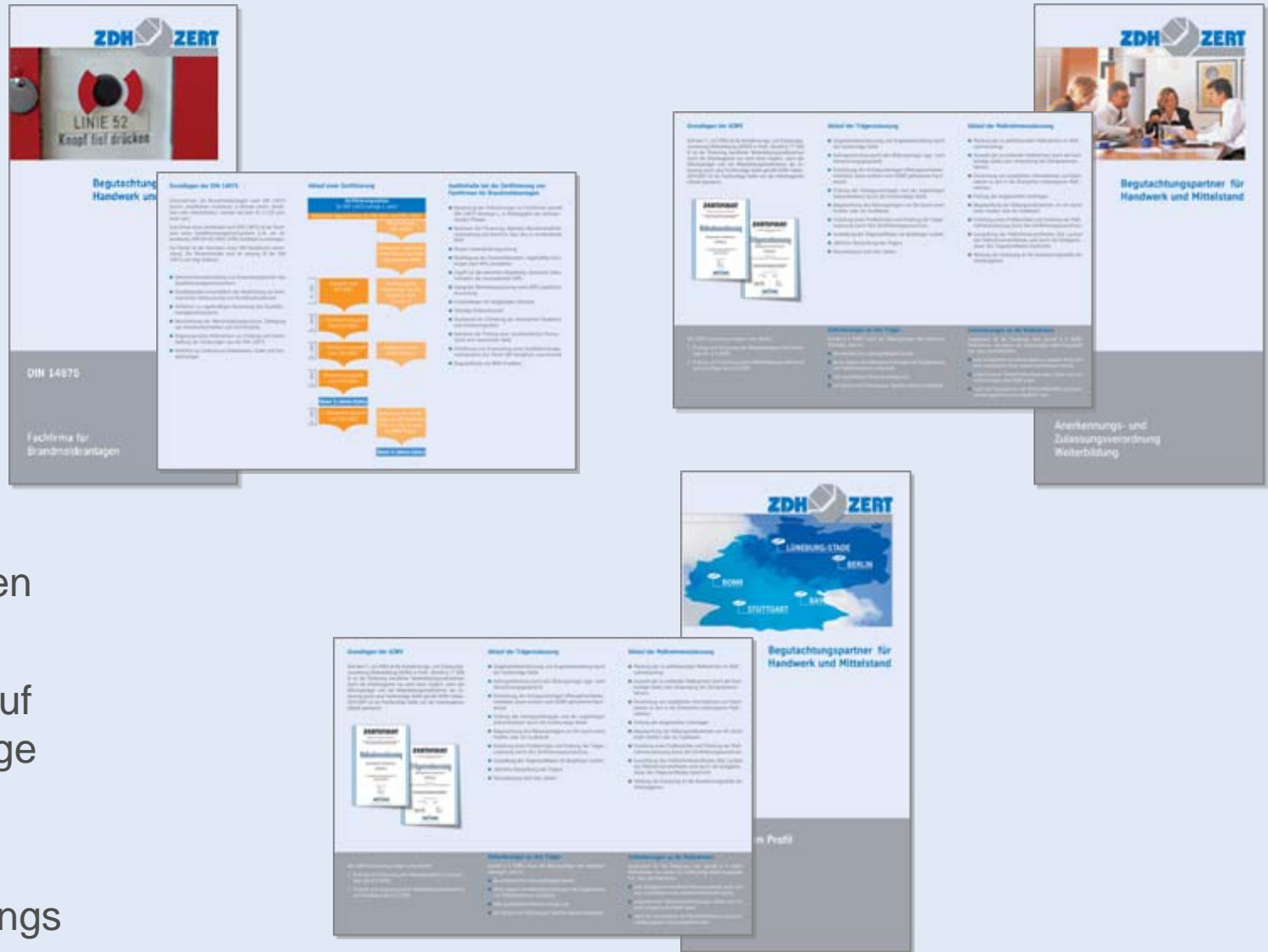
▪ Prozessspezifische Begutachtungen

- Prozess- und Lieferantenaudits

▪ Stichprobenverfahren und Guppertzertifizierungen

- **Einführung in das Umweltmanagementsystem nach ISO 14001 und Integration in bestehende QM-Systeme**
 - Entwicklung von Konzepten zur Einführung von UM- und integrierten Systemen in kleinen und mittleren Unternehmen (*zweitägig*)
- **AZVV - Erfahrungsaustausch der ZDH-ZERT Kunden**
 - Moderierten Austausch zu Erfahrungen und Stolpersteinen bei der Anwendung und Umsetzung der AZVV (*zweitägig*)
- **Interne Audits richtig durchführen**
 - Vermittlung der Auditgrundlagen, Kommunikation/ Gesprächstechnik, Auditfragelisten, etc. (*zweitägig, veranstaltet von BWHM GmbH, Stuttgart*)
- **Grundlagen des Qualitätsmanagements**
 - Vermittlung die Grundzüge des Qualitätsmanagements nach DIN EN ISO 9000 ff in einfacher und verständlicher Form (*eintägig, veranstaltet von BWHM GmbH, Stuttgart*)
- **Das QM-Handbuch: Freund oder Feind**
 - Unsere Erfahrung mit dem QM-Handbuch (*eintägig, veranstaltet von BWHM GmbH, Stuttgart*)

Aktuelle Informationen und Kommunikation



durch

- Produktbroschüren
- ... und Beiträge auf unserer Homepage www.zdh-zert.de
- Informationsmailings



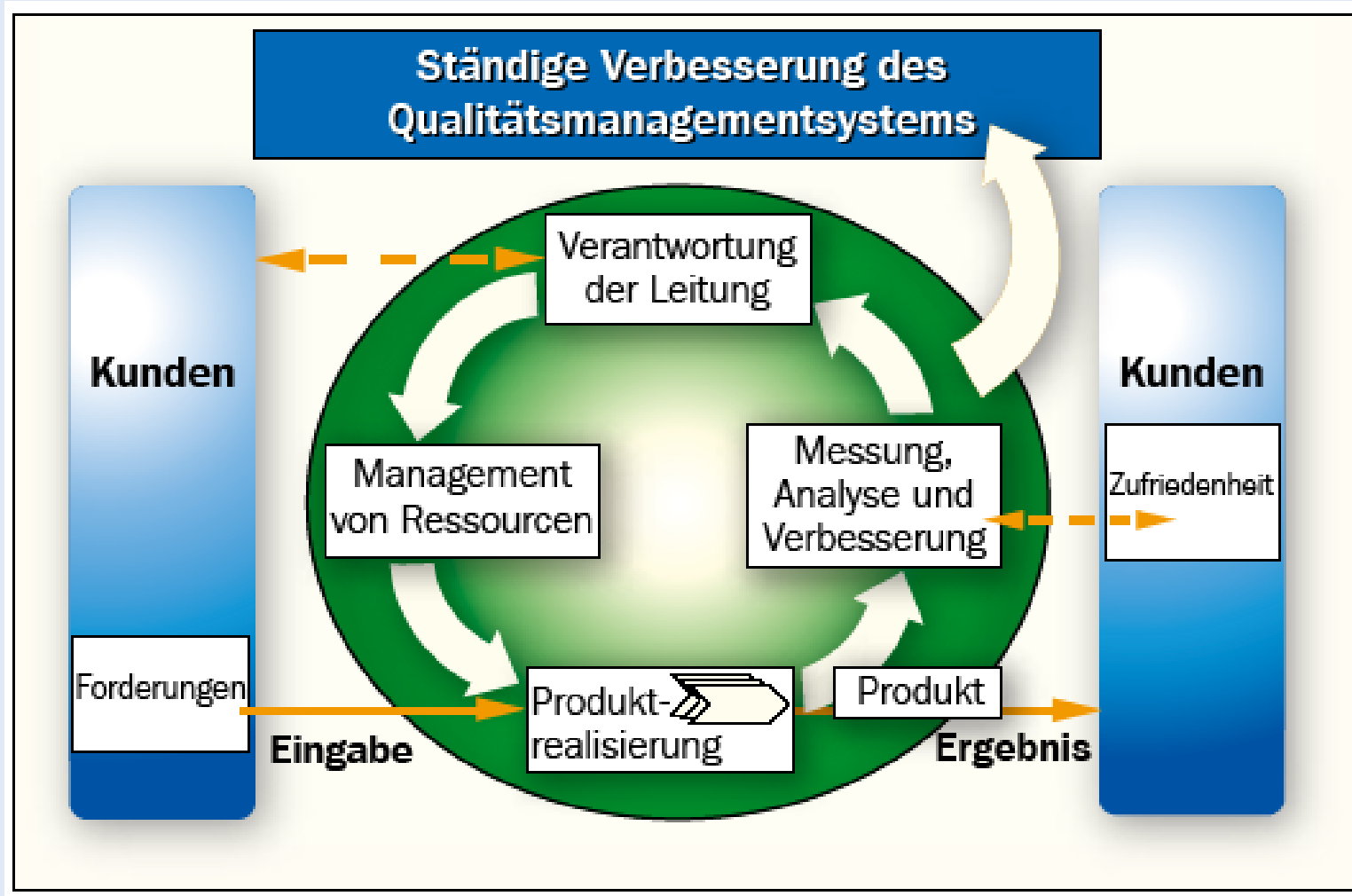
ZDH-ZERT GmbH Unternehmensprofil

Begutachtungspartner für
Handwerk und Mittelstand

Managementsysteme

Elemente eines Managementsystem





Die acht Grundsätze der DIN EN ISO 9001

- Kundenorientierung
- Führung
- Einbeziehung der Personen
- Prozessorientierter Ansatz
- Systemorientierter Managementansatz
- Ständige Verbesserung
- Sachbezogener Ansatz zur Entscheidungsfindung
- Lieferantenbeziehungen zum gegenseitigen Nutzen

Kundenorientierung

- Konsequente Kundenorientierung ist das A und O jedes geschäftlichen Erfolgs.
- Deshalb kommt es darauf an, die Kundenbedürfnisse nicht nur zu erfüllen, sondern zu übertreffen und zukünftige Bedürfnisse vorwegzunehmen.
- Dazu muss die gesamte Organisationsstruktur des Unternehmens auf die Erfüllung der Kundenbedürfnisse ausgerichtet werden.

Umsetzung

- werden die Kundenbedürfnisse im gesamten Unternehmen verstanden.
- sind die internen Unternehmensziele direkt mit den Kundenerwartungen verknüpft.
- verbessert sich die Fähigkeit des Unternehmens, die Kundenbedürfnisse in der täglichen Praxis zu erfüllen.
- ist sichergestellt, dass die Mitarbeiter über die nötigen Kenntnisse und Fähigkeiten verfügen, um Kunden zufrieden zu stellen

Führung

- Wie gut Zweck, Ausrichtung und internes Umfeld eines Unternehmens zusammenpassen, ist eine Frage der Führung. Denn die Führungskräfte erzeugen das Umfeld, in dem die Menschen ihre Fähigkeiten zum Wohl des Ganzen einsetzen.
- Wichtige Mittel einer konsequenten Leitung sind das Leiten durch Vorbild, die Berücksichtigung beteiligter Interessensgruppen innerhalb und außerhalb des Unternehmens und die Entwicklung einer klaren Vision der Unternehmenszukunft.

Umsetzung

- wird eine klare Vision von der Zukunft des Unternehmens entwickelt und kommuniziert.
- wird diese Vision in messbare unternehmerische Ziele übersetzt.
- sind die Mitarbeiter in die Verwirklichung der Unternehmensziele einbezogen.
- verfügt das Unternehmen über eine motivierte, kompetente und stabile Belegschaft.

Die acht Grundsätze der DIN EN ISO 9001

Einbeziehung der Personen

- Jedes Unternehmen ist so gut wie seine Mitarbeiter. Deshalb kommt es darauf an, die Mitarbeiter in die Unternehmensentwicklung einzubeziehen.
- Dazu ist es nötig, Problemlösungskompetenz auf unterschiedlichen Ebenen zuzulassen und die Mitarbeiter zu ermutigen, aktiv nach Verbesserungsmöglichkeiten zu suchen.

Umsetzung

- tragen die Mitarbeiter aktiv zur Verbesserung der Unternehmensstrategie bei.
- machen sich die Mitarbeiter die Ziele des Unternehmens zu eigen.
- sind die Mitarbeiter in Entscheidungen und Prozessverbesserungen einbezogen.
- sind die Mitarbeiter mit ihrer Arbeit zufriedener und stellen ihr persönliches Entwicklungspotential in den Dienst des Unternehmens.

Prozessorientierter Ansatz

- Ergebnisse erreicht man effizienter, wenn man die dazu notwendigen Tätigkeiten und Ressourcen zusammenfasst und als einen Prozess handhabt.
- Dazu müssen die einzelnen Prozessschritte definiert, Ein- und Ausgaben festgelegt, sowie die Schnittstellen mit den Funktionen des Unternehmens identifiziert werden.

Umsetzung

- führen die Unternehmensprozesse zu vorhersagbareren Ergebnissen und effizienterer Ressourcenausschöpfung.
- lassen sich durch die Kenntnis der Leistungsfähigkeit von Prozessen ehrgeizigere Unternehmensziele entwickeln.
- reduzieren sich durch Ausrichtung auf Prozessorientierung die Kosten, und Fehlern wird vorgebeugt.
- werden Verbesserungspotentiale ausgeschöpft, weil die entscheidenden Erfolgsfaktoren bekannt sind.

Systemorientierter Managementansatz

- Jedes Unternehmen bildet ein komplexes Ganzes, deshalb müssen Einzelprozesse im betrieblichen Ablauf in ihren Wechselwirkungen erkannt, verstanden, geleitet und gelenkt werden.
- So können festgelegte Ziele wirksam und effizient erreicht werden.

Umsetzung

- werden Unternehmenspläne entwickelt, in denen funktionale und prozessbedingte Aspekte miteinander verbunden sind.
- sind die Teilziele der Einzelprozesse mit den Leitzielen des Unternehmens auf einer Linie.
- wird die Effektivität von Einzelprozessen transparent und Verbesserungspotentiale können schneller erkannt werden.
- werden Zuständigkeiten koordiniert, Kompetenzüberschneidungen vermieden und Teamarbeit gefordert.

Ständige Verbesserung

- „Wer aufhört, besser zu werden, hat aufgehört gut zu sein“.
- Hinter dieser Aussage verbirgt sich die Erkenntnis, dass Kompetenz und Qualität keine statischen sondern dynamische Größen sind und das gilt für Unternehmen wie für die dort tätigen Menschen.
- Deshalb ist es für den Unternehmenserfolg wichtig, dass die ständige Verbesserung von Produkten und Systemen Ziel für jeden einzelnen Mitarbeiter wird.

Umsetzung

- verbindet das Unternehmen kontinuierliche Verbesserung und strategische Planung.
- werden realistische, messbare und ehrgeizige Verbesserungsziele gesetzt.
- sind die Mitarbeiter in den Prozess der kontinuierlichen Verbesserung einbezogen.
- ist die Belegschaft in der Lage, Produkte, Prozesse und Systeme zu verbessern.

Sachbezogener Ansatz zur Entscheidungsfindung

- Effiziente Entscheidungen basieren auf der Analyse von Daten und Informationen.
- Nur wenn diese Daten und Informationen ständig neu erhoben und überprüft werden können sachgerechte Entscheidungen getroffen werden mit Erfahrung und unternehmerischer Intuition.

Umsetzung

- sind unsere Unternehmensstrategien durch Sach- und Informationsbezug realistischer und aussichtsreicher.
- werden durch Einbeziehung relevanter Vergleichsdaten ehrgeizigere Ziele verfolgt.
- werden anerkannte Methoden zur Datenanalyse genutzt und Ergebnisse sind an den richtigen Stellen verfügbar,
- optimiert das Unternehmen die Prozess- und Systemleistung, leitet Verbesserungsprozesse ein und beugt Problemen vor.

Lieferantenbeziehungen zum gegenseitigen Nutzen

- Alles hängt mit allem zusammen... auch bei den Geschäftsbeziehungen mit den Lieferanten.
- Nur wenn diese Beziehungen positiv gestaltet sind, können beide Seiten optimal zur gemeinsamen Wertschöpfung beitragen.
- Dazu sind transparente Kommunikation, Verständigung über gemeinsame Ziele und Kooperation bei der Entwicklung und Verbesserung von Produkten unverzichtbar.

Umsetzung

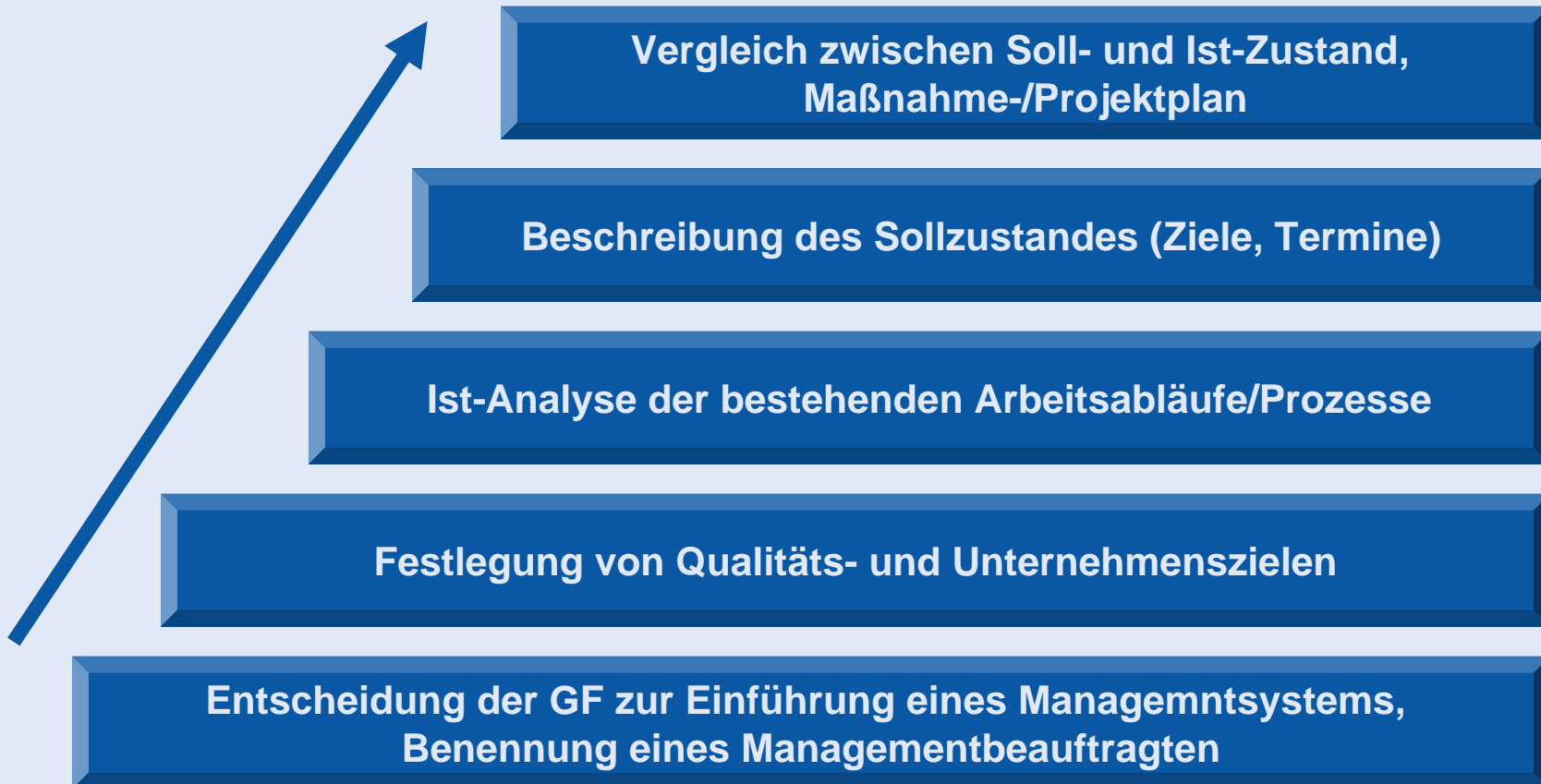
- entwickelt das Unternehmen strategische Partnerschaften mit Lieferanten zu beiderseitigem Nutzen.
- werden Lieferanten frühzeitig in die Arbeitsplanung mit einbezogen.
- sind Zuverlässigkeit, Pünktlichkeit und Mängelfreiheit eingehender Waren mit Lieferanten sichergestellt.
- entwickelt und stärkt das Unternehmen die Leistungsfähigkeit der Lieferanten durch Trainingsmaßnahmen und gemeinsame Anstrengungen zur Verbesserung.

Warum Managementsysteme...

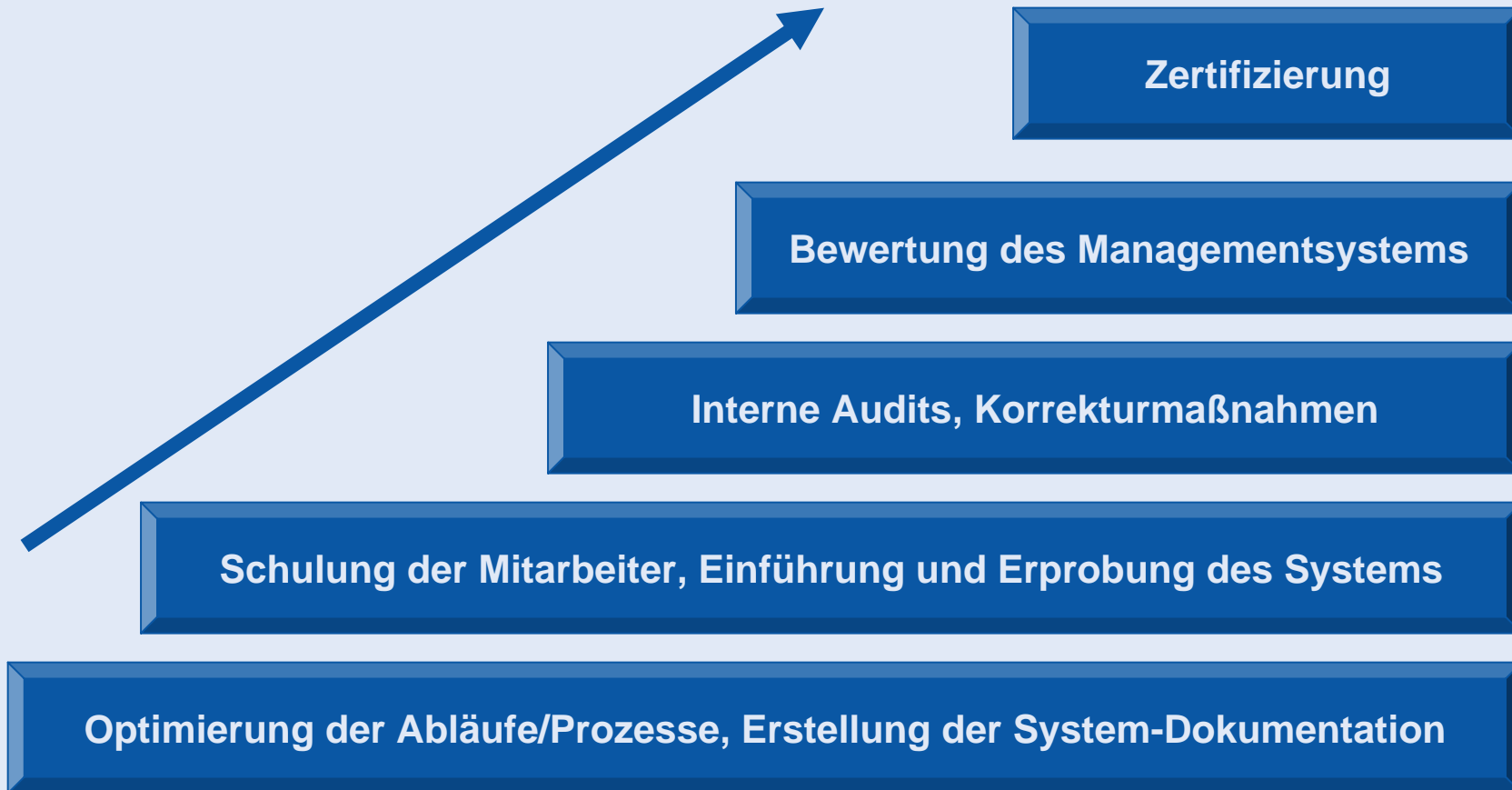
- verstärkte Kundenorientierung, Steigerung der Kundenzufriedenheit
- Senkung der Prozesskosten, Verbesserte Nutzung von Ressourcen, Verkürzung der Durchlaufzeiten
- Reduktion von Reklamationen
- Steigerung der Transparenz, verbessertes Informationssystem, bessere interne Kommunikation, Beitrag zur Sicherung des Know-hows
- aussagefähiges System von Kennziffern, verbessertes Frühwarnsystem, nachvollziehbare Steigerung des Unternehmenswertes, Beitrag zur Standortsicherung
- gesteigerte Mitarbeiterzufriedenheit, verbesserte Teamorientierung

Warum Managementsysteme...

- Steigerung der Rechtssicherheit
- Verwirklichung der Unternehmensziele
- Verbesserung und Sicherung der Qualität der Leistungen
- Fehlervermeidung statt Fehlerkorrektur
- Klarheit der Unternehmenspolitik, Ziele und Zuständigkeiten
- Strukturierung und systematische Verbesserung der Arbeitsabläufe
- Beteiligung aller Mitarbeiter an der Verwirklichung des Managementsystems
- Flexible Anpassung des Systems an neue Erfordernisse
- Offene Kommunikation über den Verbesserungsprozess



Qualitätsmanagementsystem Einführung 2



Stolpersteine bei der Systemeinführung

- Fehlende Unterstützung durch die Leitung
- Einziges Ziel – Zertifikat als Papier
- Unterschätzen des Aufwands
- Prioritätenkonflikte
- Fehlende Einbindung der Mitarbeiter
- Synchronisation der Implementierung
- Formalismus ("Dokumentationswut")
- Zu wenig Schulung und Betreuung



ZDH-ZERT GmbH
Unternehmensprofil

Begutachtungspartner für
Handwerk und Mittelstand

Zertifizierung

Zertifizierung *Warum?*

Es geht auch ohne Zertifizierung - sie hat aber deutliche Vorteile:

- Öffentliche Verpflichtung zur Aufrechterhaltung des Managementsystems, nicht einfach zurückzunehmen
- Messung nach internationalen Standards durch neutrale Stelle
- regelmäßige Überwachung - ständige Verpflichtung zur Rechenschaft über systematische Verbesserungen und Reklamationen
- Erkennen von Verbesserungspotenzialen, Hilfe bei „Betriebsblindheit“
- Unterstützung der Verbesserung des Managementsystems
- Kunde bzw. Geschäftspartner fordert eine Zertifizierung
- Unterstützung zum Nachweis gesetzlich geforderter Qualifikationsnachweise

Zertifizierung *Was wird gefordert?*

Einführung und Aufrechterhaltung eines wirksamen Managementsystems nach Norm fordert u. a. folgendes:

- angemessene Beschreibung des Systems in der Dokumentation (Managementhandbuch)
- Erfüllung der gesetzlichen Anforderungen an das Produkt/Dienstleistung
- Durchführung interner Audits und Umsetzung der Korrekturmaßnahmen
- Aufzeichnungen über Beschwerden und Reklamationen
- laufenden Überwachung der Wirksamkeit des Managementsystems
- laufenden Überwachung der Produktqualität
- Durchführung von Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen

Zertifizierung *Wo gibt es Verbesserungspotential?*

- Bewertung des QM-Systems unvollständig
- Qualitätsziele nicht klar definiert, zu allgemein
- Interne Audits nicht bzw. nur teilweise durchgeführt
- Schulungen nicht durchgeführt bzw. nicht dokumentiert
- Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen nicht gegeben
- Geltungsbereich des Managementsystem nicht klar definiert,
- Ausschlüsse von Normenforderungen nicht ausreichend begründet
- Messmittelüberwachung nicht durchgeführt bzw. unvollständig
- Lieferantenbewertung nicht durchgeführt, Bewertungskriterien nicht definiert

Warum ZDH-ZERT

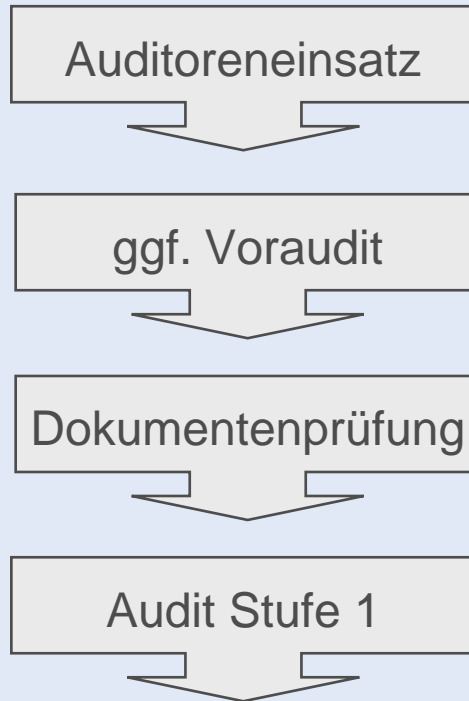
- Traditionell aus Handwerk und Mittelstand
- 100%iger Gesellschafter ist der ZDH-ZERT e. V. getragen von Handwerkskammern und Fachverbänden, darunter auch der ZDH e. V.
- Direkter Zugang zu allen handwerksnahen Verbänden
- 15 Jahre Zertifizierungserfahrung mit mehr als 9000 Begutachtungen
- Über 1400 Kunden schenken uns aktuell ihr Vertrauen
- hochqualifizierte externe Auditoren aus der Praxis
- Auditverfahren ausgerichtet an der Struktur und den Abläufen von klein und mittelständigen Betrieben
- Ansprechpartner in Ihrer Nähe
- kundenorientierte Lösungen
- Faires Preis/ Leistungsverhältnis

Zertifizierung *Wie läuft sie ab?*

- Angebotsphase: Aufwandsermittlung in Abhängigkeit von Mitarbeiterzahl, Tätigkeitsprofil und Unternehmensorganisation
- formelle Auftragserteilung: Verpflichtung zur Einführung und Aufrechterhaltung eines Managementsystem im definierten Geltungsbereich, Darlegungspflicht gegenüber der Zertifizierungsstelle
- Kann Bestandteil des Stufe 1 Audits sein: Prüfung der Managementdokumentation
- **Audit Stufe 1:** Standortbestimmung des Unternehmens und Planung des Audits Stufe 2
- **Audit Stufe 2:** im Unternehmen: Interviews, Beobachtungen, Einsicht in Aufzeichnungen und Dokumenten - Empfehlung über Zertifizierungsentscheidung, ggf. Darlegung von Abweichungen und Vereinbarung von Korrekturmaßnahmen
- Entscheidung über Zertifizierung im Zertifizierungsausschuss, Zertifikat gilt für die Dauer von 3 Jahren
- laufende Überwachungsmaßnahmen: jährlich ein Überwachungsaudit,
- ggf. umgehende Umsetzung vereinbarter Korrekturmaßnahmen, ggf. Nachaudits

Zertifizierungszyklus beträgt 3 Jahre gemäß TGA-Reglement

Zertifizierungsvorbereitung



- Einsatz nach fachlicher Qualifikation und örtlicher Nähe

- Bericht zum Voraudit

- Dokumente mind. 4 Wochen vorher
- Bericht zur Dokumentenprüfung

- Standortbestimmung
- Planung des Audits Stufe 2

Zertifizierung

Audit Stufe 2

- Abgleich zwischen MH und Praxis
- Auditbericht mit Auswertung
- Zertifikatsvergabe

1. Überwachung

- Teilaudit mit Erhaltungsprozessen
- Auditbericht mit Auswertung

2. Überwachung

- Teilaudit mit Erhaltungsprozessen
- Auditbericht mit Auswertung

Wiederholung

- Dokumentenprüfung
- Vollständiges Wiederholaudit
- Auditbericht
- Zertifikatsvergabe

Zertifizierung *Was kostet sie?*

Aufwandsberechnung auf Tagessatzbasis (950,- EUR pro Tag). Aufwand hängt von der Unternehmensgröße und der Art der Tätigkeiten ab. Wir unterbreiten Ihnen gerne ein individuelles Angebot.

Nachfolgend einige Kalkulationsbeispiele (Audit, Bericht, Gebühren):

	Erstbegutachtung	Überwachung (2X)	Wiederholung
<i>Gesundheitshandwerk mit 5 Mitarbeitern</i>	1.950,- €	950,- €	1.650,- €
<i>Elektrohandwerker mit 20 Mitarbeitern und Errichtung von BMA´s</i>	2.750,- €	1.450,- €	2.400,- €
<i>Maschinenbauunternehmen mit 40 Mitarbeitern und eigener Entwicklung</i>	4.550,- €	1.850,- €	3.250,- €



**Herzlichen Dank für
Ihre Aufmerksamkeit.**

Begutachtungspartner für
Handwerk und Mittelstand

ZDH-ZERT GmbH
Ennemoserstraße 10
53119 Bonn

Tel.: 0228 98524-0
Fax: 0228 98524-11

info@zdh-zert.de
www.zdh-zert.de