



QualitätsManagementsysteme

Eines der bedeutenden strategischen Instrumente zum Unternehmenserfolg

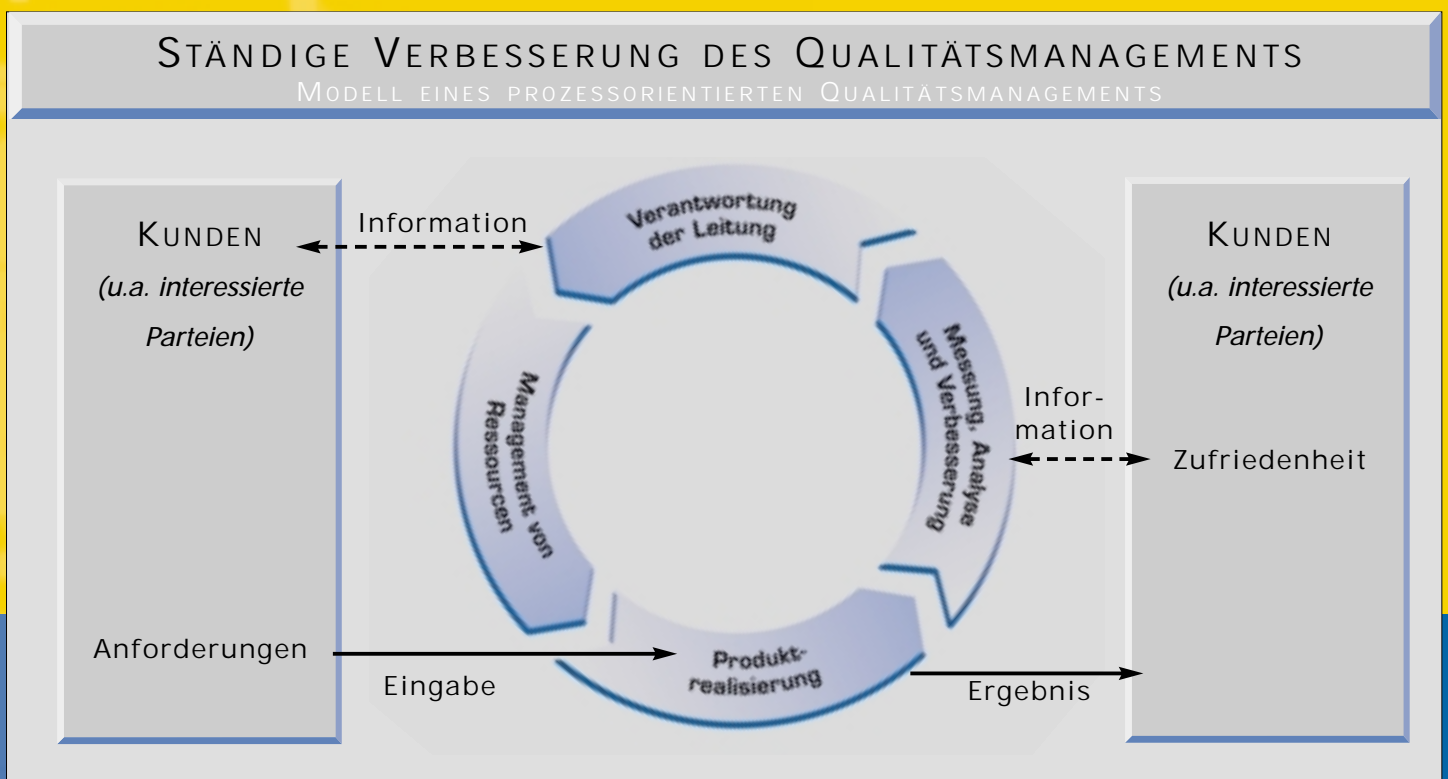
Eines der bedeutenden strategischen Instrumente zum Unternehmenserfolg

DIN EN ISO 9000 ff.: EINE NORM SETZT SICH WELTWEIT DURCH

Flexibilität und Anpassungsfähigkeit gepaart mit Qualitätsprodukten und Qualitätsleistungen sind die künftig unverzichtbaren Anforderungen an Unternehmen, um sich den sich ständig ändernden wirtschaftlichen Rahmenbedingungen erfolgreich anzupassen. Nur auf diese Weise können auch die immer komplexer werdenden gesetzlichen und behördlichen Auflagen im Rahmen von Managementsystemen erfüllt werden. Exportorientierte Unternehmen haben zudem internationale Anforderungsstandards und Reglements zu berücksichtigen.

Zur Bewältigung dieser steigenden unternehmerischen Herausforderungen bedarf es strategischer Werkzeuge und Methoden der Unternehmensführung mit langfristiger Wirkung. All dies fasst man unter dem Begriff der Qualitätsmanagementsysteme zusammen. Derartige Instrumente sind die entscheidenden Basisfaktoren einer zukunftsweisenden Unternehmensführung.

Bereits heute ist eine große Zahl moderner, erfolgreich am Markt agierender Unternehmen, zertifiziert und damit national und international als Anwender von Qualitätsmanagementsystemen nach der Normenreihe DIN EN ISO 9000 ff. anerkannt.



QUALITÄTSMANAGEMENT IMMER AUF DER HOHE DER ZEIT

Fortlaufend anspruchsvollere Qualitätsstandards und sich dementsprechend weiterentwickelnde Unternehmen und Organisationen erfordern eine stetige Optimierung der betreffenden Qualitätsmanagementsysteme. So wurde die Normenreihe DIN EN ISO 9000 ff. mit ihrer Revision im Dezember 2000 übersichtlicher gestaltet. Mit ihrem jetzt prozessorientierten Ansatz trägt sie auch der allgemeinen betrieblichen Wirklichkeit in den Unternehmensabläufen Rechnung. **Insbesondere kleine und mittlere Unternehmen und Organisationen profitieren von den anwendungsorientierten und praktikablen Ansätzen der neuen Norm.** So stellt die als Nachweis der Qualitätsfähigkeit und damit als Zertifizierungsgrundlage geltende Norm DIN EN ISO 9001:2000 beispielsweise folgende anwendungsorientierte Aspekte in den Vordergrund:

- Prozessorientierter und damit der jeweiligen Unternehmensstruktur leicht anzupassender Aufbau (tatsächlich praktizierte Arbeitsabläufe sowie deren Verkettung und Optimierung stehen im Vordergrund)
- Einschränkung des Dokumentationsaufwandes auf das notwendige Maß (unnötige Pflichtdokumentation entfällt)
- Fähigkeit und Qualifikation des Personals bestimmt den Dokumentationsumfang.

(Dabei sinkt der Dokumentationsaufwand mit steigender Qualifikation der Mitarbeiter)

- Ständige Verbesserung und Kundenorientierung (Schaffung von Kundenvertrauen und einer daraus resultierenden langfristigen Kundenbindung und Marktanpassung)

EINE EFFEKTIVE VERFAHRENSLOGIK

Durch eine logische Verfahrensweise führt die praktische Umsetzung der Qualitätsmanagementnormen auch bei hochspezifischen unternehmerischen Anforderungen zum Erfolg:

- Festlegung und Planung von Arbeitsabläufen und deren Verbesserung
- Realisierung der Maßnahmen
- Beurteilung der Wirksamkeit der Maßnahmen
- Festlegung und Planung von Verbesserungen auf der Basis der Beurteilung der vorangegangenen Maßnahmen

Die immer wiederkehrende Anwendung dieses Prinzips mit Hilfe eines funktionierenden Qualitätsmanagementsystems stellt die wesentliche Grundlage für langfristig erfolgreiches unternehmerisches Handeln dar.

DER BEWEIS DER QUALITÄT

Das unverändert gültige Motto „Qualität ist, wenn der Kunde zurückkommt und nicht die Ware“ basiert auf einer stabilen und kontinuierlichen Vertrauensbeziehung zum Kunden. **Ist der Kunde bzw. potenzielle Kunde von der andauernden Qualitätsfähigkeit des Lieferanten überzeugt, steht dem Erfolg nichts mehr im Wege.**

Das angemessene Instrument, um ein derart fundiertes Kundenvertrauen zu schaffen, ist eine regelmäßig zu wiederholende und neutrale Bewertung der Qualitätsfähigkeit durch eine national und international anerkannte Stelle.

ZDH-ZERT e.V. ist eine solche unabhängige, akkreditierte und damit weltweit anerkannte Stelle zur Begutachtung von Qualitätsmanagementsystemen auf der Basis der DIN EN ISO 9000 ff. und darauf aufbauender Forderungen, zum Beispiel aus der Automobilindustrie und dem Gesundheitswesen. Auch ist die Kombination mit Verfahren zur Begutachtung von Arbeitssicherheits- bzw. Umweltmanagementsystemen möglich.

Einführung und Zertifizierung eines QM-Systems: systematisch und kundenorientiert

QUALITÄTSMANAGEMENT

UMWELTMANAGEMENT

MEDIZINPRODUKTE

Zertifizierungsablauf bei ZDH-ZERT

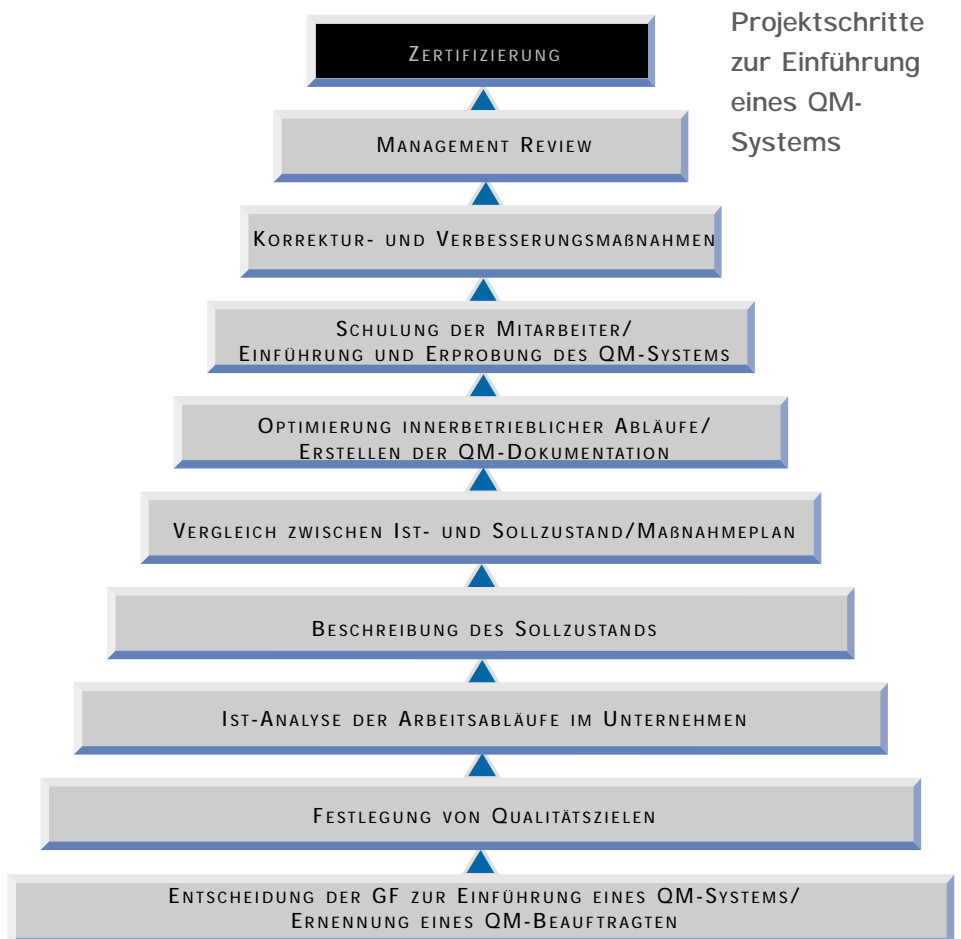
Unser Zertifizierungsverfahren gliedert sich in mehrere Schritte: Am Anfang steht die ausführliche Information. Vor der Angebotsabgabe erhält der Kunde einen Fragebogen zur Erhebung der Unternehmensstruktur. Diese Erhebung kann auch in einem telefonischen oder persönlichen Gespräch erfolgen. Auf Wunsch führen wir ein entsprechendes Voraudit durch, mit dem das Qualitätsmanagementsystem des jeweiligen Unternehmens vor dem Zertifizierungsaudit auf "Herz und Nieren" geprüft wird. Schwachstellen können auf diesem Weg festgestellt und rechtzeitig beseitigt werden.

Das eigentliche Zertifizierungsverfahren beginnt mit der Begutachtung der QM-Dokumentation durch den leitenden Auditor von ZDH-ZERT. Geprüft werden dabei die Normenkonformität, die Vollständigkeit und die Schlüssigkeit der Dokumente. Somit erhält der Kunde immer vor dem eigentlichen Zertifizierungsaudit eine schriftliche Vorabanalyse seines QM-Systems und etwaig noch vorzunehmender Verbesserungen. Das anschließende Zertifizierungsaudit dient der neutralen und unabhängigen Begutachtung der qualitätsbezogenen Tätigkeiten im Unternehmen. Dabei orientiert sich der Auditor an einem dem Kunden zuvor zugeleiteten Fragenkatalog, der die Forderungen der zugrundeliegenden Norm widerspiegelt. Im Zertifizierungsaudit wird vor Ort geprüft, ob die im QM-System dokumentierten Maßnahmen und Verfahren die Abläufe im Unternehmen vollständig und richtig beschreiben und in der täglichen Praxis konsequent angewendet werden.

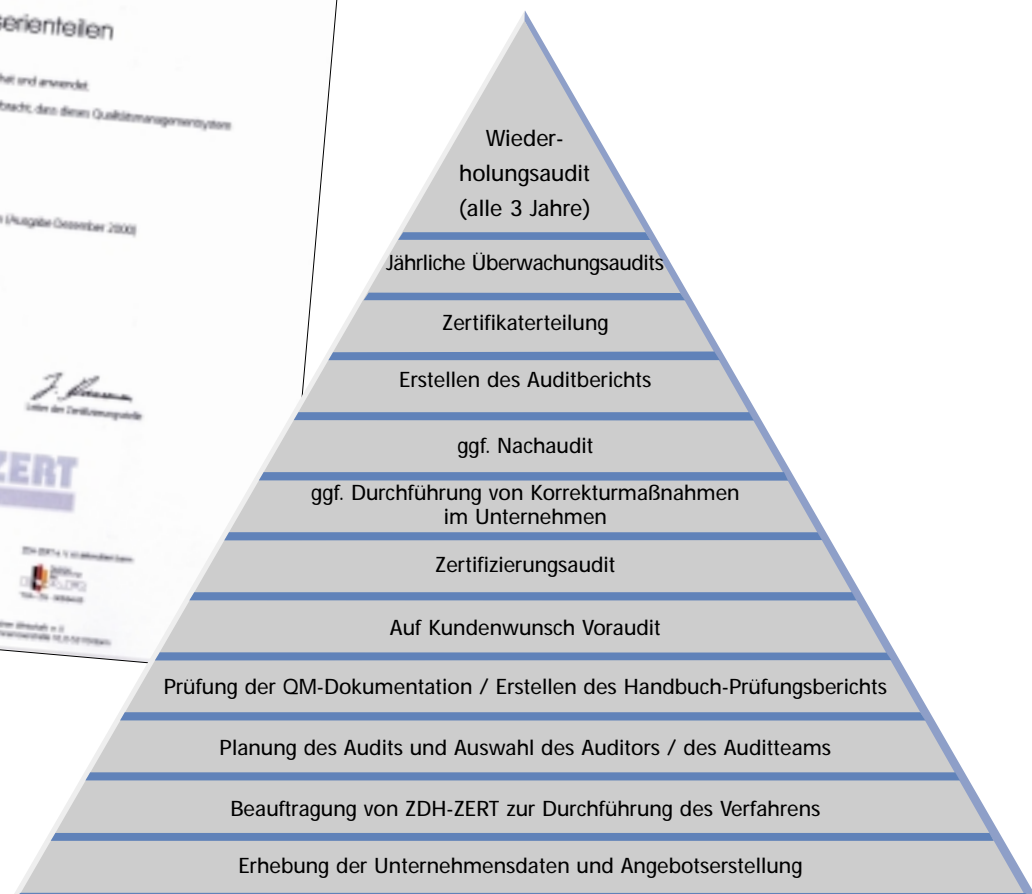
Bei Erfüllung der Normenforderungen wird dem Unternehmen das QM-Zertifikat erteilt. Dieses hat eine Gültigkeit von drei Jahren.

Nach der umfangreichen Erstzertifizierung führt ZDH-ZERT in den zwei Folgejahren ein jährliches Überwachungsaudit durch, bei dem sukzessive alle QM-Elemente stichprobenartig geprüft werden.

Zur Aufrechterhaltung des Zertifikates muss alle drei Jahre ein Wiederholungsaudit erfolgen. Dabei wird das QM-System wieder umfassend begutachtet und das Zertifikat erneuert.



Der Weg zum Beweis Ihres Erfolgs: Ihr Unternehmens-Zertifikat



QUALITÄTSMANAGEMENT

UMWELTMANAGEMENT

MEDIZINPRODUKTE



ZDH-ZERT

Verein für Qualität
im Handwerk und der
gewerblichen Wirtschaft e.V.

Ennemoserstraße 10
53119 Bonn
Telefon: 0228/98 52 40
Telefax: 0228/98 52 411
info@zdh-zert.de
www.zdh-zert.de