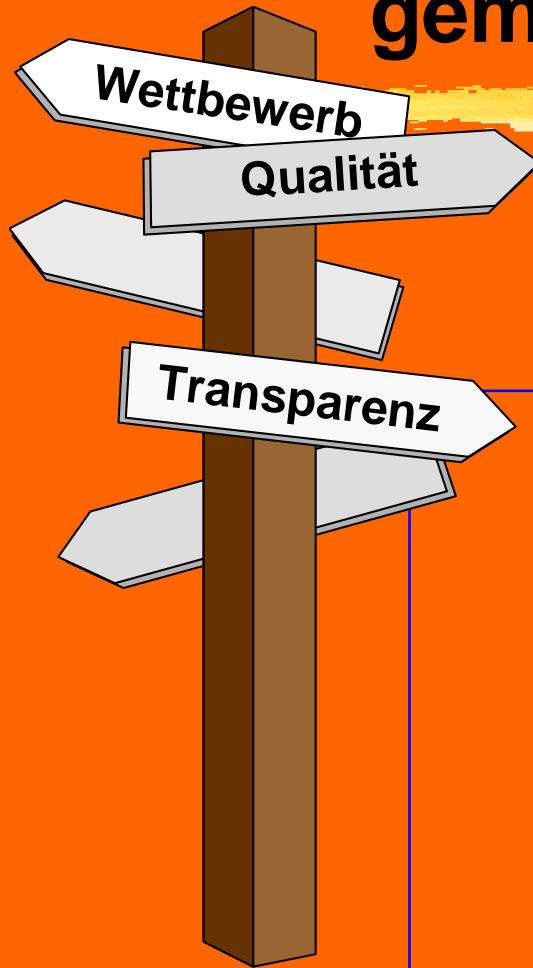


Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems gemäß DIN EN ISO 9001:2000



Kick-Off-Veranstaltung
für die
Ahorn-Grieneisen AG
Berlin
- Auszug -

Warum ein QM-System?

Qualität und Preis sind die entscheidenden Wettbewerbsfaktoren in der Wirtschaft.

Qualitätsmanagement ist ein Beitrag zur Zukunftssicherung des Unternehmens.



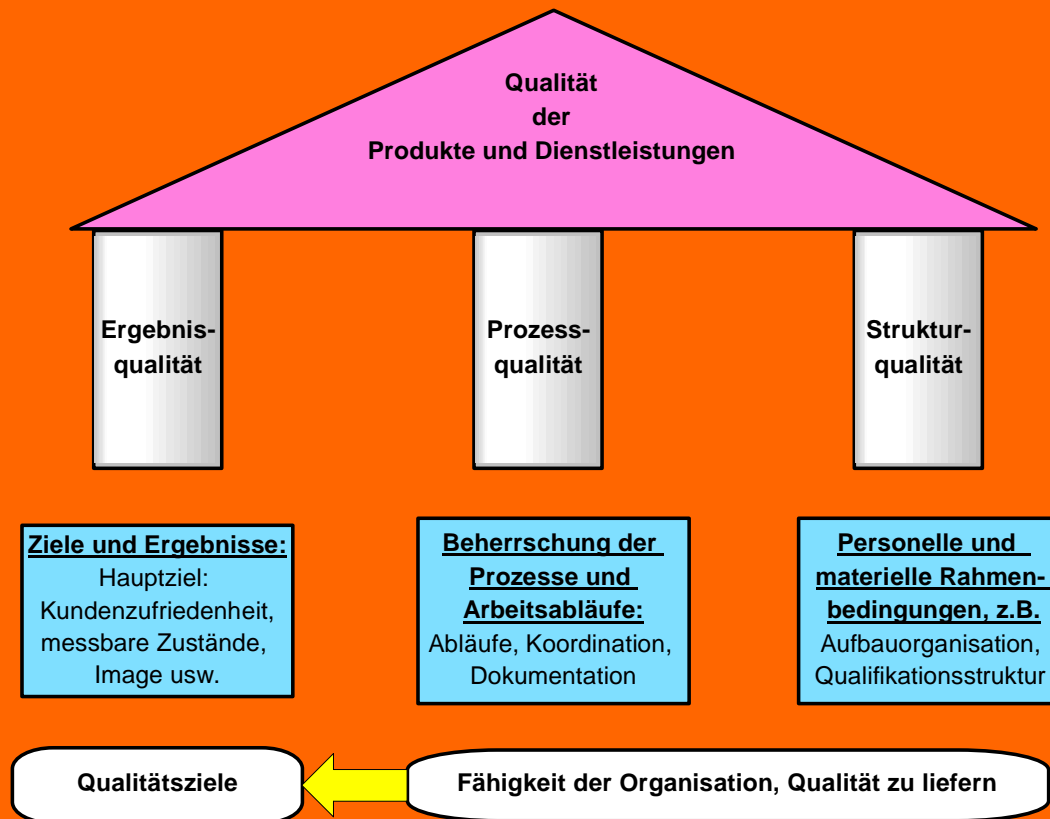
Leitgedanke des Qualitätsmanagements

Kunden beurteilen die Qualität eines Unternehmens ganzheitlich, d.h. vom ersten bis zum letzten Kontakt.

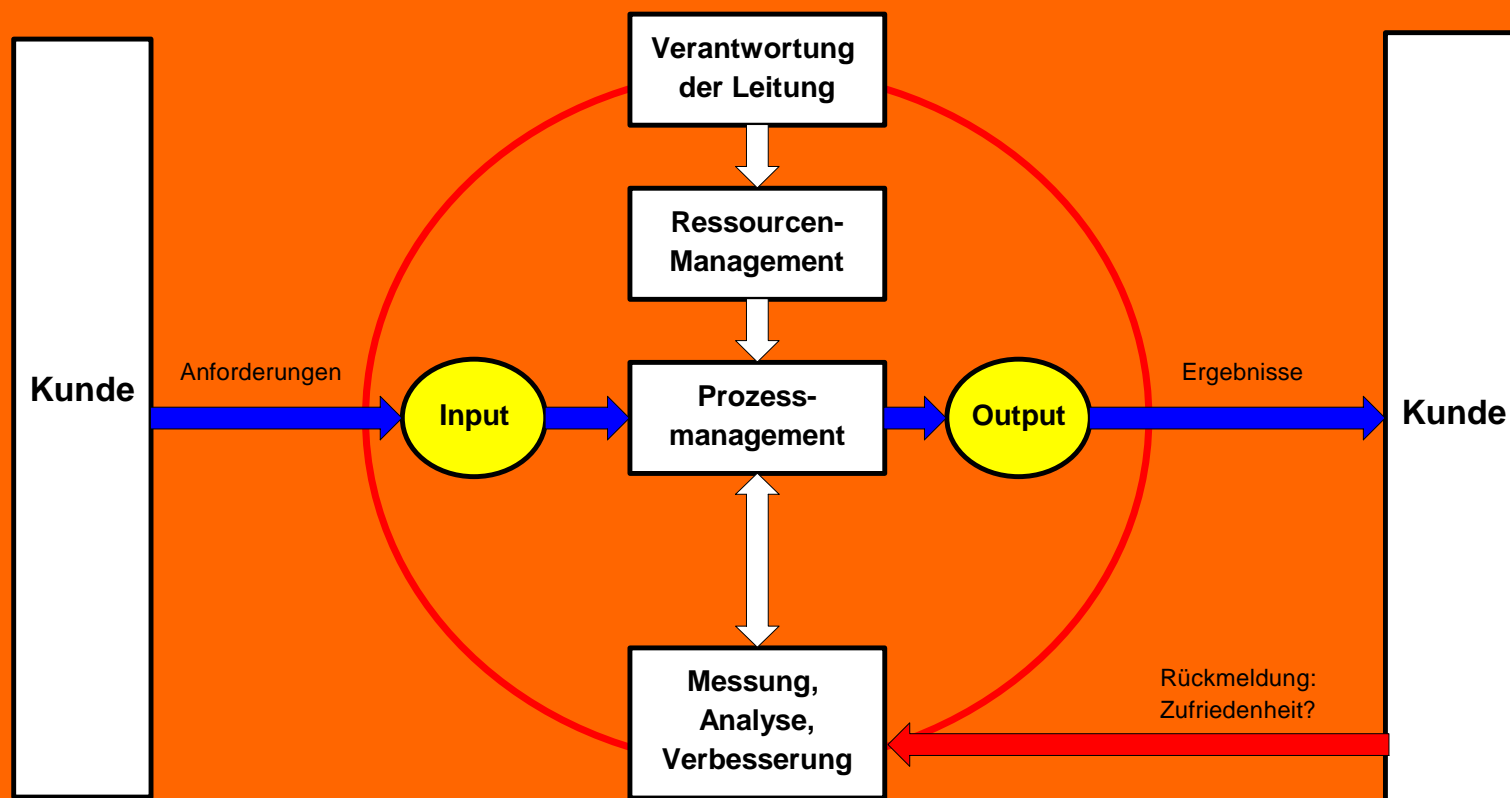
Deshalb: **Total Quality Management (TQM)**

- **Total**: Das ganze Unternehmen (alle Bereiche) muss ins QM-System einbezogen werden.
- **Quality**: bedeutet Erfüllung von Kundenanforderungen. Die Kundenanforderungen steigen ständig.
- **Management**: aktiver Führungsprozess (Führungskräfte und Qualitätsbeauftragte).

Was bedeutet Qualität?



QM-Modell gemäß DIN EN ISO 9000:2000



Vor- und Nachteile eines QM-Systems gemäß DIN EN ISO 9000

- J Branchenneutrales anerkanntes Modell für QM-Systeme
- J Langjährige Erfahrung in Industrie- und Dienstleistungsunternehmen
- J Regelmäßige Bearbeitung (Update) durch Experten (zur Zeit gültig: Revision 2000)
- J Zunehmende Anwendung in Dienstleistungsunternehmen
- J Prüfung und regelmäßige Überwachung des QM-Systems durch interne und externe Auditoren
- L Nicht branchenspezifisch, „Übersetzung“ für Bestatter nötig
- L Normen-Sprache für MA z.T. schwer verständlich
- L Kosten für die Erstellung und Pflege des QM-Handbuches und für die Zertifizierung und Überwachung des Systems
- L Geringer Informationsstand und z.T. mangelnde Anerkennung des Zertifikates durch Kunden

Was sagen Praktiker?

Ein QM-System hilft bei

Schaffung von Transparenz in der Organisation

Klärung von Kompetenzen und Verantwortlichkeiten

Optimierung der Arbeitsabläufe

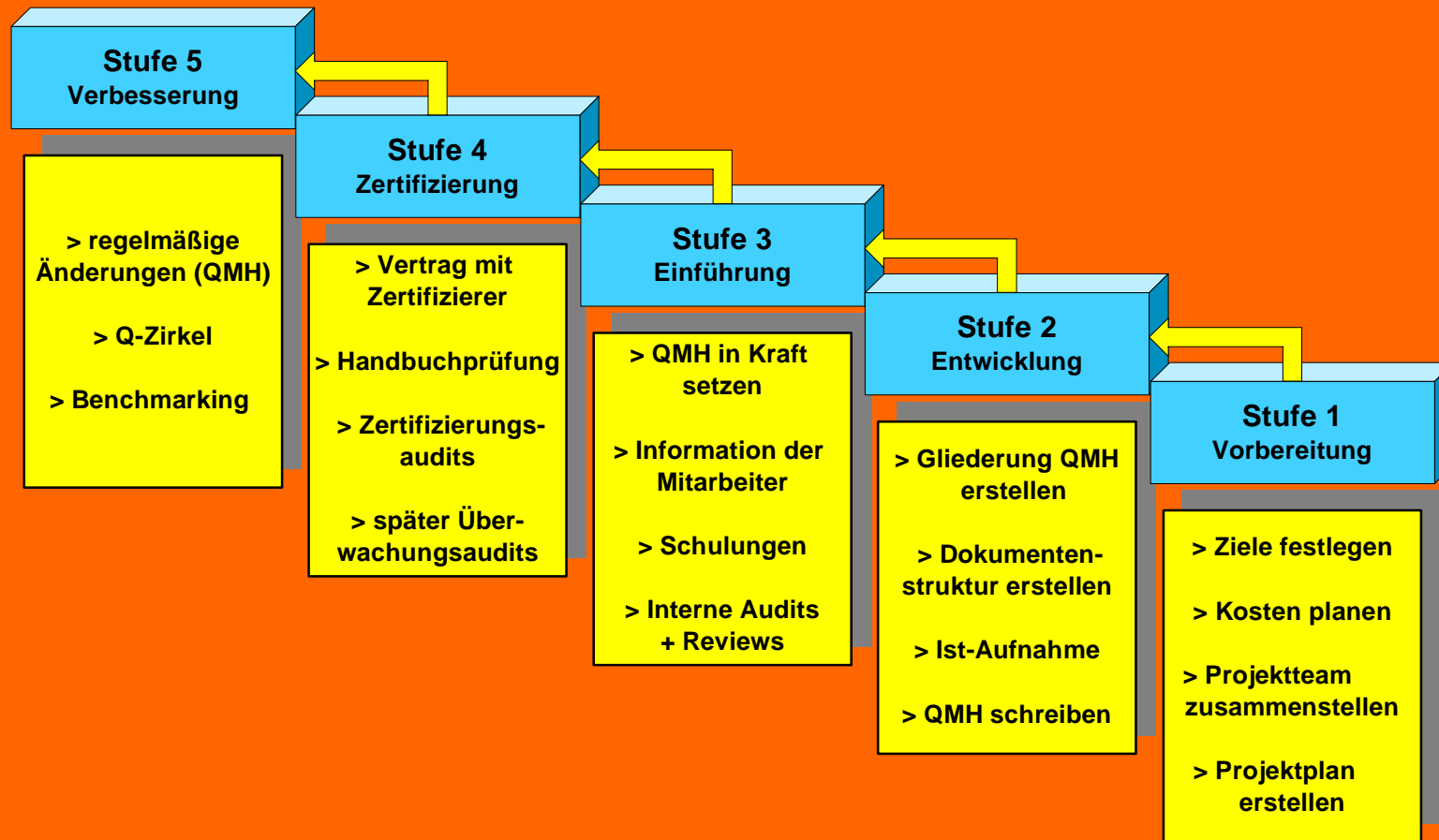
Förderung des Qualitätsbewusstseins der Mitarbeiter

Etablierung kontinuierlicher Qualitätsverbesserungen

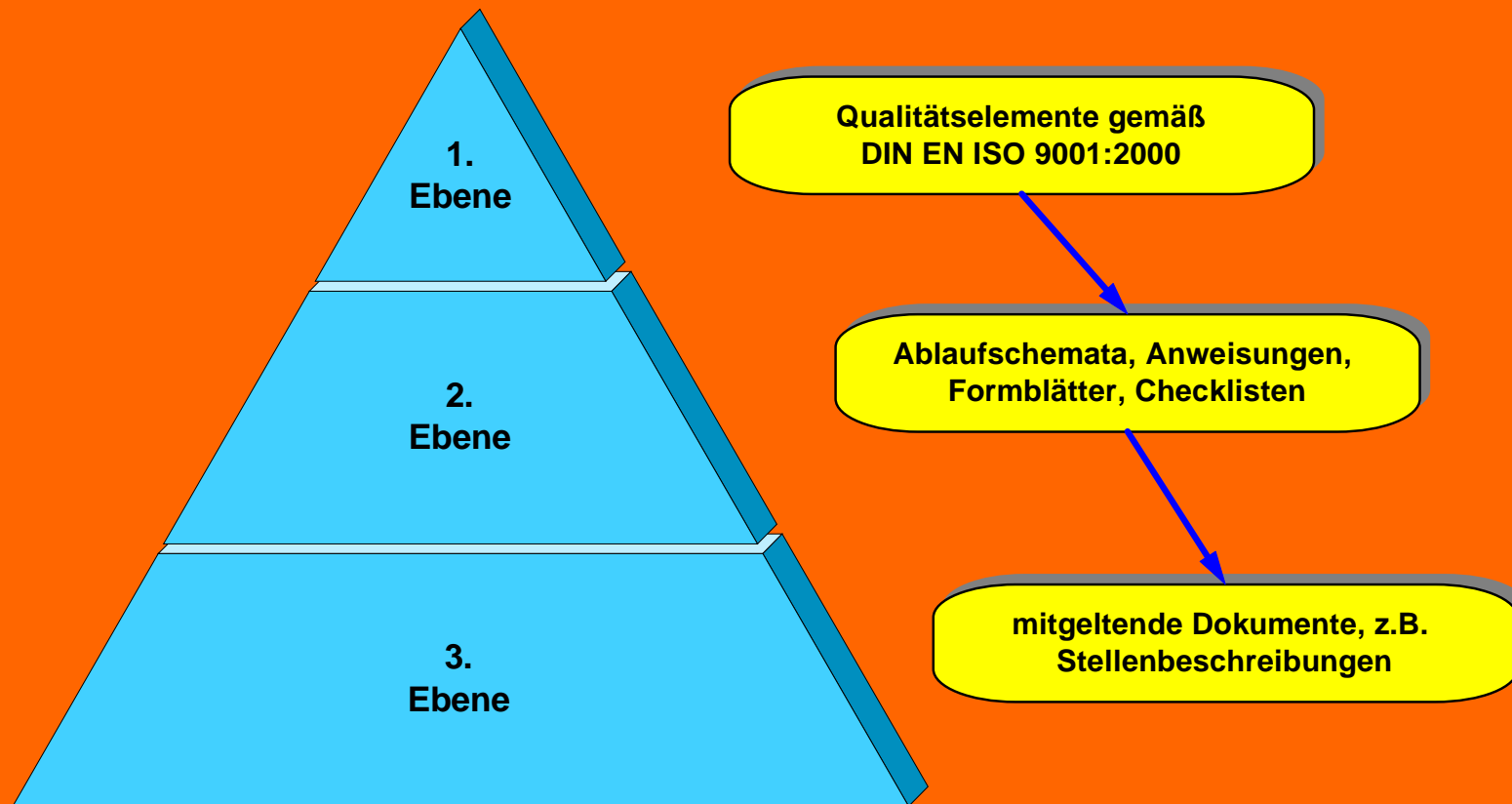
der Werbung

Nachweisen der Sorgfaltspflicht bei Haftungsfragen

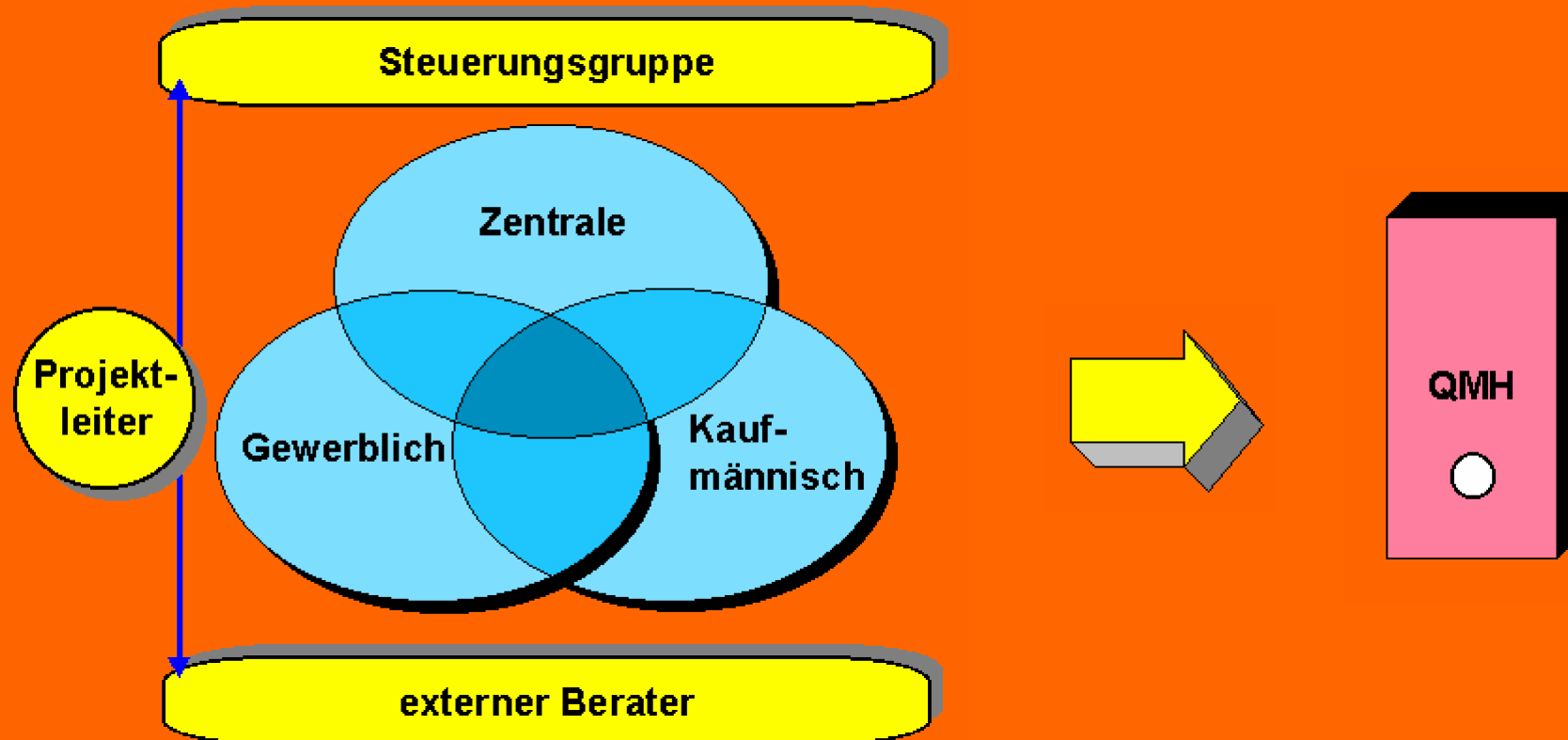
Schrittfolge zur Einführung des QM-Systems



Grundaufbau des QM-Handbuches



Das Projekt



Einige wichtige Begriffe/Definitionen (1)

Qualität: Gesamtheit von Merkmalen eines Produktes bzw. einer Dienstleistung sowie deren Eignung, vom Kunden festgelegte und vorausgesetzte Erfordernisse zu erfüllen.

Qualitätsmanagement-System: Systematische Zusammenführung aller Organisationsstrukturen, Verfahren, Prozesse und Mittel zur Realisierung der Qualitätspolitik und -ziele (Dokumentation im QM-Handbuch).

Qualitätsaudit: Unabhängige Untersuchung, ob die Arbeitsabläufe und -ergebnisse den Festlegungen des QM-Handbuches entsprechen. Ziel: Erkennen von Verbesserungsmöglichkeiten.

Externe Audits durch akkreditierte Zertifizierungsstelle (jährlich)

Interne Audits durch eigene geschulte Mitarbeiter (regelmäßig)

Einige wichtige Begriffe/Definitionen (2)

Qualitätsmanagement-Beauftragte/r (QMB): Von der obersten Führungsebene eingesetzte Person, die für die Sicherstellung des QM-Systems zuständig ist und direkt an die oberste Führungsebene berichtet.

Management-Review: Regelmäßige (in der Regel jährliche) Bewertung des QM-Systems durch die Führung (+ QMB) nach bestimmten (selbst gewählten) Kriterien sowie Festlegung von Qualitätszielen.

Qualitäts-Zirkel: Auf Dauer angelegte Arbeitsgruppen, die regelmäßig zusammentreffen, um unter Anleitung von geschulten Moderatoren systematisch Probleme und Schwachstellen zu analysieren und Verbesserungsvorschläge zu erarbeiten. Ziel: kontinuierliche Qualitätsverbesserungsprozesse (KVP).



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!