



Management Service

**Mehr Sicherheit.
Mehr Wert.**

QUALITÄT



Erfolgskriterium Qualität

Wirtschaftliche Vorteile
durch Qualitätsmanagement

TÜV SÜD Management Service GmbH

TÜV®





99 % Qualität bedeuten:

- **22.000 Schecks, die jede Stunde von falschen Bankkonten gebucht werden**
- **mindestens 400.000 falsche Arzneimittel pro Jahr**
- **zwei unsichere Fluglandungen jeden Tag auf dem Frankfurter Flughafen**

Zufriedene Kunden sind
loyale Kunden,
die eine Markteintrittsbarriere
für Mitbewerber darstellen.



Der „Fehler-Eisberg“



Qualitätsmängel werden zuerst in fehlerhaften Produkten, reklamierenden Kunden, Nacharbeit und Gewährleistung erkennbar. Doch dahinter verbergen sich vielfältige Probleme und Ursachen im täglichen Ablauf, die zusätzliche Kosten verursachen und das Image Ihres Unternehmens schädigen.

Konkrete Ergebnisse durch ein Qualitätsmanagement-System

Früher waren vor allem Produktivität und Preis ausschlaggebend für den Erfolg eines Unternehmens. Heute werden von einem modernen Unternehmen zusätzlich Innovationsfähigkeit, Alleinstellung, Lernfähigkeit, ein durchdachtes Produkt- oder Serviceprogramm, die flexible Anpassung an sich verändernde Marktbedingungen und Kundenbedürfnisse sowie selbstverständlich höchste Qualität gefordert. Diesen enormen Anforderungen können Unternehmen mit einem systematischen Qualitätsmanagement begegnen.

Ein Qualitätsmanagement-System bildet durch strukturierte und überschaubare Prozesse und Verantwortlichkeiten einen wichtigen, individuell auf das Unternehmen zugeschnittenen Baustein für das ganzheitliche moderne Management. Es hilft dabei, dass allen Qualitätsansprüchen, die an ein Unternehmen gestellt werden, Rechnung getragen wird.





Ihr Nutzen

- **Verbesserte Wettbewerbsfähigkeit:**
vergleichbare Leistungsfähigkeit auf nationaler, europa- und weltweiter Ebene
- **Gesteigerte Wirtschaftlichkeit und Rentabilität:**
klare Abläufe, Fehlerminimierung durch Fehlerverhütung und frühzeitige Fehlererkennung, Reduktion von Produktionslaufzeiten
- **Motivation:**
Einbeziehung der Mitarbeiter durch Kommunikation, Information und Schulung
- **Verbesserung des Images:**
international belegbare Qualitätsfähigkeit
- **Sicherheit:**
unternehmerisches Risiko wird überschaubarer; transparente Prozesse unterstützen bei der Umsetzung von Gesetzen und Verordnungen (Produkthaftung)
- **Kundenorientierung:**
vom Nur-Produzenten zum gleichwertigen Partner
- **Kontinuierlicher Verbesserungsprozess:**
Plan – Do – Check – Act



ISO 9001:2008 enthält keine neuen Anforderungen

Die ISO 9001:2000 stellte die Prozesse in den Mittelpunkt. Ziel war, das Unternehmen ganzheitlich zu betrachten und nicht mehr funktionsbezogen. Damit erfolgte eine Öffnung hin zu den Dienstleistern wie Banken, Versicherungen, Gesundheitswesen, Gastronomie etc. Die ISO 9001:2008 enthält Klarstellungen zu den existierenden Anforderungen der ISO 9001:2000. Es werden keine neuen Anforderungen eingeführt.

Ein typischer Wertschöpfungsprozess:

Frau Meyer erhält eine Anfrage per Telefon und gibt diese an Herrn Müller aus der Angebotslegung weiter. Das Angebot geht nach kurzer Rücksprache mit Herrn Schulz aus der Fertigung an den Kunden raus. Der Kunde ist einverstanden und erteilt den Auftrag. An der Produktion beteiligt sind Herr Schubert und Herr Anselm. Nach wenigen Tagen wird das Produkt durch Herrn Kowalski im Warenausgang verschickt. Der Kunde ruft seinen betreuenden Außendienstmitarbeiter, Herrn König, an und bedankt sich für die prompte und fehlerfreie Lieferung. Herr König gibt das Lob an alle Beteiligten weiter.

Jeder Prozess-Schritt wird von einem Mitarbeiter ausgeführt. Die Funktion ist mit einem Namen gekoppelt. Jeder Einzelne ist dafür verantwortlich, dass der Kunde das bestellte Produkt erhält. Ein Qualitätsmanagement-System stellt sicher, dass die zahlreich miteinander verknüpften Tätigkeiten erkannt, geleitet und gelenkt werden. Für den betroffenen Mitarbeiter bedeutet dies, dass seine Tätigkeiten beschrieben sind und er für die Erfüllung der Aufgaben die benötigten Schulungen absolviert hat. Sollten dennoch Fehler passieren, gibt es detaillierte Anweisungen, wie diese behoben werden bzw. es existiert ein Verfahren, damit diese in Zukunft nicht mehr geschehen.

Klar definierte Verantwortlichkeiten und transparente Prozesse helfen dem Mitarbeiter, seine Tätigkeit durchzuführen und tragen so entscheidend zu seiner Motivation bei.

Bei der Umsetzung des Qualitätsmanagement-Systems müssen die betrieblichen Strukturen und Prozesse berücksichtigt werden. Nur so kann das System zur optimalen Organisation der Wertschöpfung beitragen.





ISO 9004:2009 – Leiten und Lenken für den nachhaltigen Erfolg einer Organisation

Die ISO 9000er Reihe gliedert sich in drei Teile:

- **ISO 9000:2005:** „Qualitätsmanagement-Systeme – Grundlagen und Begriffe“ (Erläuterung)
- **ISO 9001:2008:** „Qualitätsmanagement-Systeme – Anforderungen“ (Dieser Band bildet die Grundlage für Ihre Zertifizierung)
- **ISO 9004:2009:** „Leiten und Lenken für den nachhaltigen Erfolg einer Organisation – ein Qualitätsmanagementansatz“ (Gegenwart und Zukunft)

Die Normenreihe ISO 9000 erhalten Sie über den:

Beuth-Verlag GmbH
10772 Berlin
Fax: +49 (30) - 26 01 - 12 60
www.beuth.de

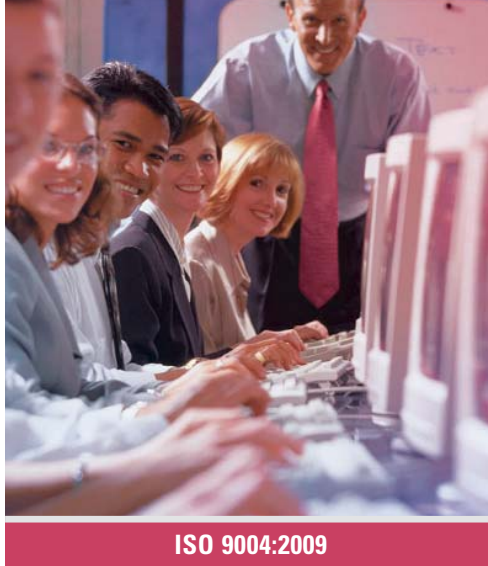
Ein Managementsystem ist keine statische Angelegenheit. Die ISO 9004:2009 dient Organisationen als Anleitung zu nachhaltigem Erfolg auf der Basis eines Qualitätsmanagementansatzes. Die Norm ist für alle Organisationen anwendbar, unabhängig von der Art und Größe und von der Art der Produkte.

Risikomanagement

8.5.3 Vorbeugungsmaßnahmen

Jedes Unternehmen bewegt sich in einem Spannungsfeld von gesetzlichen Regelungen und Anforderungen der Banken. Gesetzliche Bestimmungen wie das GmbHG, das AktG oder auch KonTraG auf der einen und Auflagen der Finanziere wie KWG, Rating, Reporting und Rendite auf der anderen Seite beeinflussen das unternehmerische Wirken. Das Erkennen und Beherrschen von Risiken ist daher eine existenzielle Aufgabe der Unternehmensführung.





ServiceQualität

5.2 Kundenorientierung

In hektischen Zeiten wird der Kunde in seiner Bedeutung viel zu oft vernachlässigt. Die Produktion läuft auf Hochtouren. Aber entspricht das Endprodukt wirklich den Vorstellungen des Bestellers? In Zeiten verschärfter Konkurrenz, erhöhten Kostendrucks und gesättigter Märkte geht es nicht mehr nur darum, Neukunden zu gewinnen. Entscheidend (und kostengünstiger als die Neuakquisition) ist, bestehende Kunden zu behalten. Zufriedene Kunden sind loyale Kunden, die eine Markteintrittsbarriere für Mitbewerber darstellen. Und: Zufriedene Kunden werben weitere Kunden.

ISO 27001:2005

6.3 Infrastruktur

Information erhält mit zunehmender Arbeitsteilung als „Wert“ für Ihr Unternehmen eine immer größere Bedeutung. Damit steigen aber auch die Anforderungen in Bezug auf die Sicherheit der Information, ihrer Verfügbarkeit, Vertraulichkeit und Integrität sowie auf das Risiko einer Bedrohung. Dabei geht es nicht nur um die Sicherheit der modernen Informations- und Kommunikationssysteme, die ständig und mit steigender Tendenz Angriffen ausgesetzt sind, sondern z. B. auch um die Verhinderung von Verlust durch Diebstahl und von Schäden durch äußere Einwirkungen oder die Minimierung der Folgen durch menschliches Fehlverhalten.

BS OHSAS 18001

6.4 Arbeitsumgebung

BS OHSAS 18001 stellt die Kundenbeziehungen und die wertschöpfenden Prozesse in den Mittelpunkt. Für die Einführung gibt es keine Einschränkungen. BS OHSAS 18001 ist ein System, das Unternehmen in die Lage versetzt, Sicherheit und Gesundheitsschutz wie einen Qualitätsstandard umfassend zu planen, zu organisieren sowie systematisch und konsequent zu betreiben. Erreicht werden damit sinkende Fehlzeiten und in Folge die Sicherung der Wertschöpfung des Unternehmens.





Management Service



www.tuev-sued.de/qualitaetsmanagement

Weitere Dienstleistungen

Die TÜV SÜD Management Service GmbH verfügt über ein umfangreiches Spektrum an Zertifizierungsdienstleistungen für die unterschiedlichsten Branchen.

Gerne helfen wir Ihnen sich hier zu orientieren.



TÜV SÜD Management Service GmbH

Ridlerstraße 65
80339 München
Deutschland
Tel: +49 (89) - 57 91 - 25 00
Fax: +49 (89) - 57 91 - 21 97
qualitaetsmanagement@tuev-sued.de

