

Ihr Wegbegleiter zur DIN EN ISO 9001
Zertifizierung
einfach – praxisnah – erfolgreich



Holger Grosser
QM-Dienstleistungen
12.06.2011
Info@qm-guru.de

Warum überhaupt Qualitätsmanagement?

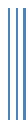
Weil immer mehr Kunden es von Ihnen verlangen. Die Kunden stellen konkrete Fragen nach der ISO 9001 und legen Wert auf die Zertifizierung.

Keine Angst vor der DIN EN ISO 9001-Zertifizierung!

Befinden Sie sich im Entscheidungsprozess über die Einführung der DIN EN ISO 9001 oder stehen Sie kurz davor?

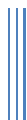
Sehen Sie dieser Thematik und der vermeintlichen Mehrarbeit mit Skepsis entgegen?

Lassen Sie sich beruhigen und geraten Sie nicht in Aufregung. Angst vor der ISO 9001- Zertifizierung muss nicht sein.



Inhaltsverzeichnis

Warum überhaupt Qualitätsmanagement?	1
Inhaltsverzeichnis.....	2
Qualitätsmanagement findet in jedem Betrieb statt.....	3
Hilfe bei der Dokumentation	3
Verbesserungen mit dem Qualitätsmanagement.....	3
Qualitätsmanagement-Beratung	4
Dauer des QM-Aufbaus	4
Kosten der ISO-9001-Zertifizierung/ Fördermöglichkeiten	5
Fördermöglichkeiten	5
Schritte zur Zertifizierung	6
Der richtige Berater.....	7
Kick Off – die Anfangshürde überwinden.....	8
Qualitätspolitik.....	11
Der nächste Schritt: die Qualitätsziele	12
Das dünnste Handbuch der Welt.....	14
Ein wichtiger Aspekt der ISO 9001: die Lieferantenbewertung	18
Die Meinung der Kunden.....	19
Die ISO-9001-Zertifizierung: auch für Kleinbetriebe? ..	19
Ein geeigneter Zertifizierer	20
Unterschied zwischen Berater und Zertifizierer	22
Diese Schritte übernehmen wir gern für Sie:	23
Stimmen unserer Kunden.....	24
Erfolgreiche Projekte.....	25



Qualitätsmanagement findet in jedem Betrieb statt

Es ist sehr wahrscheinlich, dass Qualitätsmanagement in Ihrem Betrieb bereits stattfindet – und zwar durch die hochwertige Arbeit, die Sie leisten. Von hier aus ist der Schritt zur ISO- Zertifizierung nicht mehr weit. Ihre Arbeit und alle dazugehörigen Prozesse müssen nun strukturiert und dokumentiert werden, und für diese Arbeit existieren zahlreiche Möglichkeiten, die Ihnen die Aufgabe erleichtern.

Sogar die Auditcheckliste zur DIN EN ISO 9001 Zertifizierung ist vorhanden, so dass Sie im Vorfeld wissen, worauf der Zertifizierungsauditor achten wird.

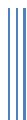
Hilfe bei der Dokumentation

- ✓ Der wichtigste Punkt: Mut zur Lücke!
- ✓ Nicht alle Aspekte der Norm treffen auf Ihr Unternehmen zu
- ✓ Sie wählen aus, was zu Ihrem Betrieb passt...
- ✓ ...und schon haben Sie ein QM-System genau für Ihr Unternehmen gefunden

Verbesserungen mit dem Qualitätsmanagement

Das präzise Beschäftigen mit den ISO 9001 Forderungen führt im Betrieb zu einer neuartigen und konzentrierten Auseinandersetzung mit dem gesamten Arbeitsalltag:

- Was ist gut?
- Was kann verbessert
- oder verändert werden?



- Wo kommt es ungewöhnlich häufig zu Schwierigkeiten?

Das gute Bestehende und das wünschenswerte Neue können somit konstruktiv verknüpft werden.

Qualitätsmanagement-Beratung

Für jeden Arbeitsbereich gibt es die passenden Vorlagen. Sie haben die Möglichkeit, entweder einen Mitarbeiter zum QM-Beauftragten ausbilden zu lassen oder eine Qualitätsmanagement-Beratung hinzuzuziehen.

Welche Option für Ihr Unternehmen infrage kommt, hängt davon ab, wie viel Erfahrung und Zeit Sie selbst im Betrieb haben. Auf jeden Fall unterstützt die Qualitätsmanagement- Beratung Sie bei allen Fragen, Problemen und auch Ängsten: Sie sind nicht allein.

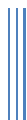
Dauer des QM-Aufbaus

Der Aufbau eines QM Systems nach ISO 9001 dauert je nach Ausgangslage **etwa 3-6 Monate.**

Kürzere Projektlaufzeiten sind möglich.

Der zeitliche und finanzielle Aufwand hängt von folgenden Faktoren ab:

- Kenntnisstand über ISO 9000 QM-Systeme innerhalb des Unternehmens
- Komplexität der Arbeitsabläufe
- Dokumentationsumfang
- Anzahl der Mitarbeiter



Kosten der ISO-9001-Zertifizierung/ Fördermöglichkeiten

DIN EN ISO 9001: Kosten für den Aufbau von QM-Systemen

Hier finden Sie eine Übersicht über die Kosten einer **ISO 9001 Zertifizierung**.

Mitarbeiter	Berater	Zertifizierer	Interne Kosten
1	2.500 Euro	2.000 Euro	4.500 Euro
10	5.000 Euro	3.000 Euro	10.000 Euro
50	7.000 Euro	4.500 Euro	15.000 Euro
100	10.000 Euro	7.000 Euro	20.000 Euro

Hinweis: die Angaben der Kosten sind Durchschnittswerte.

Berater = das sind Kosten für den externen Berater

Zertifizierer = das sind die Kosten für den Zertifizierer (z.B. TAW Cert oder TÜV)

Interne Kosten = Interne Kosten für die Mitarbeiter beim QM-Systemaufbau

Fördermöglichkeiten

Der Bund fördert QM-Beratungen nach der ISO 9001 (nicht die Zertifizierung) in

der gewerblichen Wirtschaft und den Freien Berufen. Antragsberechtigt sind:

Kleinere und mittlere Unternehmen mit einem Jahresumsatz unter 50 Mio. €

Oder Unternehmen mit einer Bilanzsumme von unter 43 Mio. €

Oder Unternehmen mit bis zu 250 Mitarbeitern

Der Höchstzuschuss beträgt in den alten Bundesländern 50 % der

Beratungskosten, maximal 1500 €.

Schritte zur Zertifizierung

Diese Schritte legen Sie auf Ihrem Weg zur Zertifizierung zurück:

Sie beschaffen sich Informationen zum Thema DIN EN ISO 9000 / 9001 und Qualitätsmanagement durch Seminarbesuche, Firmenbesuche und Studium von Fachliteratur.

Sie klären, ob ein externer Berater eingeschaltet wird.

Die Geschäftsleitung entscheidet, dass ein QM-System nach DIN EN ISO 9001 eingeführt wird.

Sie erstellen einen Projektplan mit Meilensteinen, Verantwortlichen und Maßnahmen.

Mitarbeiterinformation über die Ziele und nächsten Schritte der DIN EN ISO 9001- Einführung.

Alle Beteiligten erstellen die Qualitätspolitik mit den Qualitätszielen.

Ein Qualitätsbeauftragter wird ernannt.

Die Verantwortlichkeiten werden festgelegt.

Mitarbeiter-Schulung über die DIN EN ISO 9001.

Sie erstellen eine Prozessübersicht (Prozesslandkarte)

Sie erstellen ein Qualitätsmanagementhandbuch.

Sie erstellen Verfahrensanweisungen / Prozessbeschreibungen

Interne Audits werden geplant und durchgeführt

DIN EN ISO 9001-Zertifizierer wird ausgewählt

Das Ziel: Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001



Der richtige Berater

Sie brauchen keinen externen Berater, wenn Sie einen Mitarbeiter geschult haben. Sollte dies bei Ihnen jedoch nicht möglich sein und Sie wünschen eine Beratung von außen, benötigen Sie einige Informationen um den richtigen Berater zu finden:

Eignen Sie sich Wissen an – im Internet und bei Betrieben, die schon zertifiziert sind. Fragen Sie die Beteiligten nach ihren Erfahrungen.

Stellen Sie sicher, dass der Berater unabhängig ist.

Wählen Sie einen Berater in Ihrer Nähe, das senkt die Kosten

Fordern Sie eine transparente Preisstruktur – entweder nach einem Pauschalbetrag oder Tagessätzen. Ein guter Berater informiert Sie über Spar- und Fördermöglichkeiten

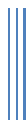
Grenzen Sie bei der Auftragsvergabe die Leistungen genau ab: Welche Aufgaben übernehmen Sie selbst und welche soll der Berater erfüllen?

Zum Beispiel:

- nur **ISO-9001**-Beratung
- Realisation des QM-Handbuchs
- Konzeptionelle Anweisungen
- Schulungen zum Thema **ISO 9001** im Unternehmen
- Hinführung zur Zertifizierung nach ISO 9001
- Vorbereitung auf die Überwachungsaudits

Geduld und Spucke

Vergleichen Sie unbedingt verschiedene Angebote und lassen Sie sich von keinem **ISO 9001 Berater** zu einem Vertragsabschluss drängen. Je genauer Sie



über die Aufgabengebiete informiert sind, umso einfacher wird die Suche nach einem geeigneten Berater zur Einführung eines **QM-Systems nach ISO 9001**.

Kick Off – die Anfangshürde überwinden

Dies ist ein Text für eine Kick Off-Veranstaltung vor den Mitarbeitern ihrer Firma zur Einführung der **ISO 9001**. Sie können den Text oder Teile daraus für ihre eigene Veranstaltung verwenden.

Hallo und Guten Tag

Eigentlich sind wir in Ihrem Unternehmen ja bereits **mitten drin – im QM**.

Ihre Firma arbeitet bereits seit Jahren erfolgreich

Die Prozesse sind eingespielt.

Die ISO 9001 wird zu 90 % erfüllt.

Ich möchte Ihnen kurz erklären, wie wir das **QM-System** Ihrer Firma zusammen aufbauen werden.

Schritt 1

Wir beschreiben den Ist-Zustand:

Wir erstellen eine Prozesslandkarte mit den Hauptprozessen wie z.B.

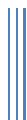
Angebotsbearbeitung, Produktion, Versand

Ich nehme die Prozesse mit den Mitarbeitern auf, z.B.: Wie ist der Ablauf der Angebotserstellung, dadurch sparen wir uns die Schulungen

Ich nehme alle vorhandenen Formulare in eine Liste auf.

Somit stellen wir das Gegebene dar und müssen nichts Neues erfinden.

Schritt 2



Wir machen ein internes Audit.

Hier überprüfen wir, ob das Beschriebene auch der Realität entspricht, also z.B. welche Formulare werden tatsächlich verwendet und welche nicht, nicht verwendete oder unsinnige Formulare brauchen wir nicht und entsorgen sie wo ist im Ablauf etwas unklar oder falsch beschrieben – hier ändern wir die Dokumentation, sprich: Prozessbeschreibung.

Durch die Beschäftigung mit den Abläufen kommen wir auch oft auf gute neue Ideen, durch die wiederum die Prozesse optimiert werden usw.

Schritt 3

ist dann die Vorbereitung auf das Zertifizierungs-Audit.

Alles, was beim internen Audit nicht ganz gepasst hat, können wir hier noch ändern oder anpassen und auch die entsprechenden Maßnahmen dazu festlegen.

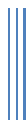
Nicht alles muss vor der Zertifizierung 100% gut und richtig laufen – erst im ersten Überwachungsaudit wird es spannend ...

Nach Schritt 1:

steht das QM-Handbuch im ersten Entwurf. Das haben Sie ja bereits vorliegen. Ziele und Politik sind nun festgelegt, und ich habe mit mindestens einem Mitarbeiter aus jedem Bereich seinen Arbeitsprozess durchgesprochen.

Nach Schritt 2:

steht fest, ob wir bis zum Audit noch etwas erledigen müssen, und auch, was noch zu tun ist.



Nach Schritt 3:

kommt es zum Audit.

Dazu möchte ich Ihnen noch ein bisschen was erzählen:

Vor dem Audit sende ich dem Auditor das QM-Handbuch zur Prüfung. Er prüft dann, ob alle relevanten Vorgaben der Norm in Sachen Dokumentation – heißt Handbuch – eingehalten wurden.

Also: er prüft, ob alles drin steht im Handbuch, was laut ISO 9001 drin stehen soll. Und ob er den Prozessabläufen so ungefähr folgen kann. Wenn das alles O.K. ist, bestätigt er uns die Bereitschaft zum Audit.

Am Audittag steht dann zu Beginn erst einmal Stufe 1: Hier wird das Management unter die Lupe genommen. Gibt es Unternehmensziele, welche Politik wird verfolgt, sind die Lieferanten festgelegt und bewertet usw.

Nur die Geschäftsleitung kann wirklich das Audit zum Scheitern bringen...

Danach geht es meistens übergangslos zur Stufe 2, in der dann unsere Prozesse geprüft werden.

Also die Prozesse, mit denen das Unternehmen Geld verdient.

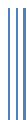
Ihre tägliche Arbeit sozusagen.

Ein kleiner Tipp:

Bereiten Sie einen Auftrag vor, bei dem alle Nachweise vorliegen.

Wenn der Auditor einen zweiten fordert, hat der erste Auftrag Ihnen bereits Sicherheit vermittelt.

Im anschließenden Abschlussgespräch mit der Geschäftsleitung bringt der Auditor eventuelle Abweichungen und Verbesserungen an



Der Auditor teilt mit, ob dem Prüfungsausschuss die Zertifizierung vorschlägt. Er erteilt das Zertifikat nicht selbst, sondern übergibt dem Ausschuss die Resultate

Der Ausschuss folgt generell der Meinung des Auditors

Die Zertifizierung wird erteilt und Sie können damit werben

Das QM ist hiermit zunächst abgeschlossen

Aber HALT!

Nur der Aufbau.

Denn Qualität ist ja nicht irgendwann fertig.

Ab diesem Zeitpunkt heißt es, das QM-System zu hegen und zu pflegen, am

Leben zu halten und ständig zu verbessern.

Das kann mit den unterschiedlichsten Werkzeugen passieren.

Zum einen müssen natürlich jedes Jahr die Unternehmensziele erstellt werden.

Dann sollte man den Schulungsbedarf der Mitarbeiter erfassen. Die

Lieferantenbewertung muss durchgeführt werden, gecheckt, ob neue Lieferanten dazugekommen sind, oder bestehende Lieferanten weggefallen sind usw.

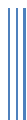
Aber das ist meistens die Aufgabe der Geschäftsleitung und des QM-Beraters.

Vielen Dank und viel Spaß bei der Projektdurchführung.

Qualitätspolitik

Dieser Begriff bezeichnet Ihre Unternehmenspolitik – Ihr Leitbild. Es ist längst in Ihrem Betrieb vorhanden und Sie müssen nichts Neues erfinden, um die ISO 9001 zu erfüllen. Deren konkreteste Forderung ist die Verpflichtung sich ständig zu verbessern. Und das tun Sie bereits.

So könnte Ihre Qualitätspolitik in Worte gefasst werden:



Eine transparente und offene Kommunikation ist die Basis für eine langfristige Zusammenarbeit mit unseren Kunden und Lieferanten.

Wir wachsen gemeinsam mit unseren Kunden und Lieferanten an Herausforderungen und Erfolgen zur Zukunftssicherung unserer Unternehmen.

Im Umgang mit unseren Partnern ist eine transparente und offene Kommunikation essentiell.

Nur so entsteht Vertrauen als Basis und Voraussetzung für eine erfolgreiche Zusammenarbeit.

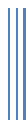
Durch Förderung und Forderung der Menschen in unserem Team stellen wir eine stetige Verbesserung unserer Arbeitsqualität und Kreativität sicher.

Die stetige Verbesserung unserer Prozesse und Dienstleistungen ist ein wesentliches Ziel unseres Unternehmens.

Der nächste Schritt: die Qualitätsziele

Auch dieser Begriff beinhaltet nichts Neues, sondern schlicht und einfach die Ziele, die Sie mit Ihrem Unternehmen verfolgen. Sammeln Sie die vorhandenen Kennzahlen, entweder durch eine Prozesslandkarte oder durch Ihr Controlling:

- Controlling
- Umsatz
- Gewinn
- Gebundenes Kapital
- Vertrieb
- Anzahl neuer Kunden
- Neue Produkte



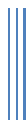
- Kundenbewertungen A Lieferant
- Entwicklung
- Anzahl neuer Produkte pro Jahr
- Einkauf
- Anzahl Reklamationen
- Anzahl der Lieferanten
- Produktion
- Produktivität
- Ausschuss
- Qualitätsmanagement
- erfolgreiche Zertifizierung
- Interne Audits nach Zeitplan

Bei Bedarf können Sie natürlich die Kennzahlen in allen Abteilungen bis zum **einzelnen Mitarbeiter** ermitteln. Die Rückmeldung der Kennzahlen kann täglich, wöchentlich, monatlich oder jährlich erfolgen. Daraus können Sie Maßnahmen ableiten. Dabei gilt folgender Leitsatz: Was ich nicht messen kann, habe ich noch nicht verstanden. Was ich nicht verstanden habe, kann ich nicht richtig lenken.

Mein Tipp also:

Sammeln Sie **vorhandene Kennzahlen** und erfinden Sie dabei keine neuen.

Verwenden Sie außerdem die vorhandenen Strukturen dazu.



Das dünnste Handbuch der Welt

Was macht ein gutes QM-Handbuch aus?

für die Mitarbeiter schreiben – nicht für den Zertifizierer.

Kurz und knapp, damit die Mitarbeiter den Inhalt verstehen und umsetzen können. Verwenden Sie folgende Gliederung um ein QM-Handbuch nach ISO 9001 zu erstellen. Nehmen Sie die Informationen aus Ihrer Homepage um das Handbuch zu erstellen.

Anschrift der Firma

Verwenden Sie die Angaben aus dem Impressum Ihrer Homepage.

Einleitung

Im Handbuch und in den mitgeltenden Unterlagen sind die Forderungen der ISO 9001:2008 umgesetzt. Das Handbuch gilt für alle Bereiche der XXXXXX GmbH
Freigabe des QM-Handbuches: Datum ergänzen, Geschäftsführung

Wir über uns

Hier kann etwas über die Firma geschrieben werden.

Leitbild/(Qualitäts-)Politik

Politik der Firma ergänzen. Suchen Sie im Internet eine Vorlage und passen diese an ihre Firma an. Auch hier finden Sie auf der Homepage Ihrer Firma eine Vorlage.

Geschichte

Geschichte der Firma ergänzen.

Ressourcen

Die interne Kommunikation erfolgt durch die persönliche Kommunikation, E-Mail



und regelmäßige Besprechungen. Die Anforderungen der Arbeitssicherheit werden durch die externe Fachkraft für Arbeitssicherheit wahrgenommen. Für die Einhaltung und Vermittlung der gesetzlichen/behördlichen Anforderungen ist die Geschäftsführung verantwortlich, ebenso für die Infrastruktur und Arbeitsumgebung. Unsere Mitarbeiter werden laufend qualifiziert.

Unsere Prozesse

Hier sollten Sie eine Beschreibung der Prozesse ergänzen. Die Einteilung ist eine Möglichkeit.

Führungsprozesse:

Mit den Führungsprozessen wird eine klar definierte Struktur unseres Unternehmens dargestellt. Dazu werden Ziele festgelegt und deren Erfüllung systematisch in der Managementbewertung überwacht und Maßnahmen zur Erfüllung der Ziele abgeleitet.

Wertschöpfungsprozesse, Kernprozesse:

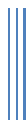
Unsere Wertschöpfungsprozesse richten sich an den Anforderungen unserer Kunden aus. Daraus ergibt sich eine kontinuierliche Anpassung an die Forderungen und Wünsche unserer Kunden.

Unterstützungsprozesse, Dienstleistungsprozesse, Serviceprozesse:

Zum reibungslosen Ablauf der Wertschöpfungsprozesse werden Unterstützungsprozesse zur Verfügung gestellt. Damit wird die Umsetzung der Kundenforderungen sicher gestellt.

Messung, Analyse und Verbesserungen

Die Wirksamkeit des Systems wird mit der Auswertung der Kundenzufriedenheit-Unzufriedenheit und den Ergebnissen der internen Audits überwacht. Das



Managementsystem unterliegt geplanten und ungeplanten Audits. Mit diesen Audits wird anhand objektiver Nachweise die Einhaltung der geltenden Anweisungen sowie die Wirksamkeit der getroffenen Maßnahmen festgestellt. Erforderliche Korrekturmaßnahmen werden eingeleitet und deren Umsetzung überwacht. Mit der regelmäßigen Managementbewertung wird das QM-System bewertet und weiter entwickelt. Durch die Messung und Überwachung der Prozesse wird die Erfüllung der Kundenforderungen sichergestellt. In den laufenden Prozessen werden systematisch Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen eingeleitet und deren Umsetzung überwacht.

Mitgeltende Unterlagen

Anlage 1 **Prozesslandkarte**

Anlage 2 **Organigramm**

Anlage 3 **Liste der mitgeltenden Unterlagen**

Ausschluss: Bei Bedarf anwenden, z.B. Prüfmittelüberwachung, Entwicklung, Einkauf

Feedback von unseren Kunden:

...die geringe Seitenzahl des QM- Handbuches ist wirklich ausreichend?

...muss da tatsächlich nicht mehr beschrieben werden?

...ich kenne viele Firmen, die ein viel dickeres QM – Handbuch haben.

...müsste die Erstellung nicht viel länger dauern und mehr Arbeit machen?

Bewertungen von Auditoren:

... Das Unternehmenshandbuch hat einen außergewöhnlich geringen Umfang!

...die QM Dokumentation erfüllt alle Mindestanforderungen der DIN EN ISO 9001



...das QM Handbuch erfüllt alle Normforderungen

Fazit: Nicht die Menge macht es, sondern die Qualität – wie beim

Qualitätsmanagement selbst.

Tipps aus der Praxis

Setzen Sie sich keine unrealistischen oder zu hohen Ziele. Die Zertifizierung löst nicht automatisch alle Probleme, aber sie bereitet den idealen Weg für die Verbesserungen der Prozesse.

Klären Sie, ob für Ihr Unternehmen ein interner oder externer QM-Beauftragter besser ist.

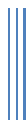
Suchen Sie den Erfahrungsaustausch mit Firmen, die bereits zertifiziert sind
Arbeiten Sie bei der Erstellung des QM-Handbuches so kurz und knapp wie möglich: Grafiken, Aufzählungen, Stichpunkte. Schreiben Sie leicht verständlich und transparent

Richten Sie auf Ihrer Webseite eine Möglichkeit für Ihre Kunden ein, Ihnen ein Feedback zu geben

Führen Sie vor der Zertifizierung ein internes Audit durch um Abweichungen festzustellen. Wir können dabei helfen

Bereiten Sie alle Mitarbeiter auf das Zertifizierungsaudit vor und lassen Sie sie Praxisbeispiele parat haben

ISO-9001-Ausschluss: Schließen Sie jene Kapitel der Norm aus, die auf Ihren Betrieb nicht zutreffen, z.B. Produktentwicklung bei nicht-produzierendem Gewerbe. Stimmen Sie diesen Ausschluss mit Ihrem Zertifizierer ab und dokumentieren Sie ihn im Qualitätshandbuch



Wenn eine Prüfmittelüberwachung zu Ihrem Betrieb gehört (die Verwendung von Messinstrumenten), ist es wichtig, sie regelmäßig zu kalibrieren bzw.

auszutauschen und dies zu dokumentieren

Die Dokumentation: Das Aushängeschild Ihres Unternehmens nach außen und die Arbeitsanleitung für (neue) Mitarbeiter nach innen.

Kurz, knapp und präzise geschrieben

Wird vom Unternehmen selbst festgelegt

Enthält Politik, Ziele, Das QM-Handbuch, Vorgaben zur Prozesslenkung,

Aufzeichnungen sowie folgende sechs Verfahren:

- Dokumentenlenkung
- Aufzeichnungslenkung
- Internes Audit
- Fehlerlenkung
- Korrekturmaßnahmen
- Vorbeugemaßnahmen

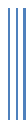
Wie immer gilt: Einmal gründlich erarbeitet, stellt die Dokumentation ein wertvolles Arbeitsgerüst für alle Bereiche dar, auf das Sie jederzeit wieder zurückgreifen können.

Ein wichtiger Aspekt der ISO 9001: die Lieferantenbewertung

Die QM-Einführung erfordert, dass Ihre Lieferanten regelmäßig bewertet werden.

Auch hier können Sie es sich relativ einfach machen, denn Sie bewerten nicht alle komplett, sondern repräsentativ die wichtigsten mit einem System:

- Suchen Sie sich die maximal 10 wichtigsten heraus



- Wählen Sie jene, die Ihre Qualität beeinflussen können
- Legen Sie die Bewertungskriterien fest, z.B. Qualität, Anzahl der Reklamationen, Preisgestaltung, Service und Zuverlässigkeit
- Erstellen Sie eine Tabelle mit einem Schulnotensystem
- Jede Abteilung bewertet die für sie zutreffenden Lieferanten
- Bewerten Sie Ihre Lieferanten einmal im Jahr und leiten Sie, falls nötig, Maßnahmen daraus ab.

So einfach kann es gehen!

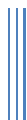
Die Meinung der Kunden

Kundenbefragungen sind ein wesentlicher Bestandteil des QM, aber nur dann erforderlich, wenn Sie eine Rückmeldung brauchen um Ihre Prozesse zu optimieren. Jährliche Befragungen mit den ständig gleichen Fragen bringen nicht viel.

Auch hier gilt: Weniger ist mehr!

Die ISO-9001-Zertifizierung: auch für Kleinbetriebe?

Natürlich können sich auch Unternehmen mit einem, zwei oder drei Mitarbeitern nach **DIN EN ISO 9001** zertifizieren lassen. Die Forderungen der **ISO 9001** werden dann sinnvoll dem Betrieb angepasst. Hier sollten nur die **Mindestanforderungen** an Dokumentation, Aufzeichnungen und Formulare eingeführt werden. Achten Sie besonders darauf die Flexibilität Ihres Betriebes zu erhalten.



Ein geeigneter Zertifizierer

Die folgenden Institutionen sind akkreditierte, also zugelassene
Zertifizierungsgesellschaften:

DEKRA Certification GmbH Zertifizierung

Dipl. Ing. (FH) Jochen Hehn

Leiter Vertrieb Region Bayern Nord

Isarstr. 8 * 90451 Nürnberg

Tel.: +49 911 9629-721 * Fax: +49 911 9629-779

Mobil: +49 175/7294593

E-Mail: jochen.hehn@dekra.com *

TAW Cert GmbH Zertifizierung

Dr. Dietmar Winner

Geschäftsführer

Tel.: 09187 / 931-290

Fax: 09187 / 931-296

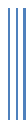
Email: winner@taw.de

Fritz-Bauer-Str. 13

90518 Altdorf

E-Mail: taw-cert@taw.de

Internet: www.taw-cert.de



TÜV Rheinland Cert GmbH Zertifizierung Ansprechpartner

Monika Flierl

Vertrieb

Telefon: +49 911 655 3117

Telefax: +49 911 655 4170

Mobil: +49 175 295 1988

E-Mail: Monika.Flierl@de.tuv.com

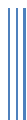
Tillystrasse 2

90431 Nürnberg

Falls diese Stellen für Ihren Standort nicht infrage kommen, erhalten Sie bei der DAkks (Deutsche Akkreditierungsstelle) eine Übersicht über akkreditierte Gesellschaften in Ihrer Nähe.

Der Auditor der Zertifizierungsgesellschaft (TÜV, DEKRA oder TAW Cert) ist Berater der Geschäftsleitung. Deshalb sollte er

- ✓ Branchenkenntnisse und relevante technische Fachkenntnisse besitzen;
- ✓ im geographischen Gebiet des Unternehmens anerkannt und bekannt sein;
- ✓ Referenzen aus der jeweiligen Branche vorweisen können;
- ✓ zur Verfügung stehen, wenn man ihn braucht;
- ✓ in geographischer Nähe ansässig sein, um Reisekosten zu sparen;
- ✓ im Laufe des Audits nicht nur „bestanden“/„nicht bestanden“, sondern Gründe für sein Urteil darlegen können.



Achten Sie bei der Angebotserstellung auf eine transparente Darstellung aller Kosten bis zur Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001.

Hinterfragen Sie bei der Zertifizierungsgesellschaft (TÜV, DEKRA oder TAW Cert) die Grundlage der Kalkulation.

Die Mitarbeiter der Zertifizierungsgesellschaft (TÜV, DEKRA oder TAW Cert) sollten kurzfristig auf Ihre Fragen reagieren.

Unterschied zwischen Berater und Zertifizierer

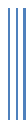
Vielleicht fragen Sie sich: Warum nicht einfach QM-Beratung und Zertifizierung aus einer Hand? Das ginge doch schneller.

Die Antwort: Es ist eine Forderung der Zulassungsbehörde, dass Beratung und Zertifizierung durch verschiedene Personen bzw. Institutionen stattfinden, um die Neutralität der Zertifizierung zu gewährleisten.

Der **QM-Berater** unterstützt Sie bei der ISO 9001 und bereitet Sie auf die Zertifizierung vor.

Seine Leistungen können sein:

- Coaching der Mitarbeiter zum Thema DIN EN ISO 9001
- Unterstützung des Qualitätsbeauftragten
- QM-Dokumentation: Struktur nach DIN EN ISO 9001 vorgeben
- QM-Dokumentation erstellen
- Musterhandbuch vorgeben
- Projektleitung bis zur erfolgreichen Zertifizierung



Diese Schritte übernehmen wir gern für Sie:

- Projektleitung von der Planung bis zur erfolgreichen Zertifizierung zum Festpreis
- Erstellung einer schlanken Dokumentation: unser „Dünnstes Handbuch der Welt“
- Planung und Durchführung interner Audits (Kontrollen)
- Betreuung im Zertifizierungsaudit

Konkret bedeutet das: Wir stehen Ihnen während des gesamten Ablaufs kompetent und mit all unserer Erfahrung zur Seite.

Ein Muster-Angebot

Die Grundvoraussetzung ist: Sie wollen sich zertifizieren lassen. Wir werden Sie nicht von einer Zertifizierung überzeugen. Aber wenn Sie es wünschen, zeigen wir Ihnen, wie Sie mithilfe eines QM-Systems zu einer schlanken Dokumentation kommen.

Vertrag

Der Vertrag enthält einen **Festpreis**.

Die Rechnung kommt erst **nach erfolgreicher Zertifizierung**.

Dafür übernehmen wir die **Projektleitung** und die Arbeit.

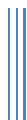
Anzahl der Treffen vor Ort

Wir brauchen ca. 14-19 Stunden zur Vorbereitung auf das Zertifizierungsaudit.

Bei den Terminen werden wir ca. 4-6 h in der Firma sein. Einen Teil der

Aufgaben erledigen wir über Internet und Telefon. Beim Zertifizierungsaudit

können wir auch mit dabei sein und Sie unterstützen.



Start und Zeitraum

Wir können das Projekt innerhalb von 2-6 Monaten abschließen.

QM-Dokumentation

Wir schreiben ein **knappes Handbuch** mit den wesentlichen Prozessbeschreibungen. Dabei erfinden wir keine Prozesse um die Normforderungen der ISO 9001 zu erfüllen. Ich erstelle die QM-Dokumentation nach den Vorgaben Ihrer Firma. Sie bekommen keine Hausaufgaben.

Einbindung der Mitarbeiter

Wenn wir die Mitarbeiter bei der Erstellung der QM-Dokumente einbinden, müssen wir **keine Schulungen** durchführen. Das hat sich in der Praxis bewährt.

Fördergelder

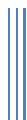
Für die Beratung gibt es einmalig Fördergelder in Höhe von 50% der Beratungssumme, max. **1500Euro**.

Stimmen unserer Kunden

„Wir freuen uns sehr, mit **Frau Nina Schröder** unsere **ISO 9001 Zertifizierung** durchgeführt zu haben. Wir konnten mit ihr dieses Projekt schnell anfangen, wurden sehr gut in alle relevanten Themen eingeführt und bei der Umsetzung und beim **Zertifizierungsaudit** zielgerichtet unterstützt. Wir werden wieder mit Frau Schröder zusammenarbeiten.“

Magnetolink GmbH - Thomas H. Grossmann

“ISO Zertifizierung 9001: Ihre Vorgehensweise ist unkompliziert, Sie behalten stets den roten Faden und führen zügig zu positiven Ergebnissen.“



Gertrud Waßmann, **Personal Concept Ehrenbrecht GmbH** Nürnberg

„Die ungewöhnlichen, aber intelligenten Lösungen für seine Kunden haben mich als **DIN EN ISO 9001** Zertifizierungsauditorin beeindruckt.“

Ursula Reeber-Isariuk **DEKRA Certification GmbH**

Erfolgreiche Projekte

Im Jahr 2011 konnten Holger Grosser und Nina Schröder bereits zahlreiche Unternehmen erfolgreich auf die Zertifizierung vorbereiten:

Die Verpackungs-Service Özdemir GmbH aus Düsseldorf, DIN EN ISO 9001

Die Hausengel Pflegedienste GmbH aus München, DIN EN ISO 9001

Die Acutronic Medical Production AG aus Hirzel in der Schweiz, DIN EN ISO 13458

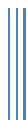
Die INSEVIS-Gesellschaft für Industrielle aus Erlangen, DIN EN ISO 9001

Die beta-motion GmbH aus Pulheim bei Köln, DIN EN ISO 9001

Die Sekomp GmbH aus Gernsheim, DIN EN ISO 9001

Die Firma Berchthold Metallbau und MB Technik GmbH aus Neumarkt, DIN EN ISO 9001 und OHRIS

Dies sind nur einige von vielen! Auf unserer Webseite www.qm-guru.de finden Sie eine Übersicht über alle Betriebe, denen wir beim QM und der ISO 9001 zur Seite gestanden haben.



Was bringt eine professionelle QM-Beratung?

Das QM einführen – damit liegt scheinbar ein großer Berg Arbeit vor Ihnen.

Diese Arbeit lässt sich mit der Begleitung einer professionellen

Qualitätsmanagement- Beratung sehr vereinfachen, denn diese unterstützt Sie in allen Abläufen und bei Fragen und Schwierigkeiten. Das gibt Ihnen Sicherheit und hilft Ihnen, sich zielgerichtet auf die Zertifizierung vorzubereiten.

Was steht im QM-Handbuch?

Nicht allzu viel! Die Gliederung sieht folgendermaßen aus:

- ✓ Einleitung inkl. Kontaktdaten
- ✓ Wir über uns
- ✓ Das Leitbild/ die Ziele
- ✓ Geschichte des Unternehmens
- ✓ Ressourcen
- ✓ Unsere Prozesse
- ✓ Analyse und Verbesserungen
- ✓ Mitgeltende Unterlagen/ Anhang, z.B. Prozesslandkarte, Prüfberichte

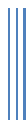
Das ist schon alles. Durch uns erhalten Sie das dünnste Handbuch der Welt.

Was ist eine Prozesslandkarte?

Eine grafische Darstellung der Prozesse im Betrieb.

Bezieht die Wechselwirkungen der verschiedenen Abteilungen ein.

Verschafft sofort einen Überblick über den Ist-Zustand.



Stellt den Ausgangspunkt für die Prozessbeschreibungen dar und damit die Basis für die ISO 9001-Einführung

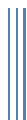
Die Erstellung nehmen Sie am besten anhand einer Checkliste vor, die die Themen enthält, die für Ihre Firma relevant sind: zum Beispiel Bestellannahme, Verpackung, Auslieferung oder Zahlungsmodalitäten. Dies geht sehr einfach von Hand auf einer Pinnwand und mit Karten, die sich verschieben und zuordnen lassen. Wenn Sie digital vorgehen möchten, können Sie sich eigens für diesen Zweck konzipierte Software z.B. Visio anschaffen, die eine Strukturierung am Bildschirm per Mausführung erlaubt. Auch spezielle Excel-Tabellen werden für Prozesslandkarten angeboten.

Bei uns erhalten Sie praxisnahe Muster-Landkarten für unterschiedliche Unternehmen.

Muss ich alle Forderungen der ISO 9001 erfüllen?

Ein klares Nein! Die Norm ist bewusst so angelegt, dass Sie sie individuell auf Ihren Betrieb zuschneiden können. Wer keine Waren herstellt, braucht keine Forderungen in Bezug auf Produktentwicklung und Herstellungsverfahren zu erfüllen.

Sie müssen nichts erfinden – begründen Sie einfach eine Auslassung und konzentrieren Sie sich auf jene Normen, die auf Sie zutreffen.



Die QM-Einführung kostet Geld – kann sie andererseits auch sparen

helfen?

Auf jeden Fall, denn das QM optimiert und verschlankt vorhandene Prozesse, legt Probleme offen und hilft bei ihrer Bewältigung. Eine einmal gewonnene Effizienz kann viel leichter beibehalten werden.

Warum höre ich so viel Kritik über die ISO 9001?

Weil noch relativ viele Menschen nicht mit der Norm vertraut sind. Aber jene Unternehmen, die sie eingeführt haben, bestätigen, dass die einmal investierte Arbeit danach zu einer enormen Zeitersparnis führt, weil ein festes „Gerüst für alle Lebenslagen“ aufgebaut wurde.

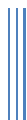
Außerdem: Sie können – etwa durch uns – professionelle Hilfe in Anspruch nehmen und sich die Sache noch leichter machen.

Die ISO-9001-Einführung: Geht sie alle Mitarbeiter etwas an?

Auf jeden Fall! Nur wenn alle Beteiligten eingebunden sind, können sie sich mit den Prozessen identifizieren und verfügen über den nötigen Wissensstand.

Warum sind die Forderungen der ISO 9001 so allgemein gehalten?

Dies ist Absicht – jeder Betrieb soll sie an seine individuellen Abläufe und Prozesse anpassen können, damit die Umsetzung praxisnah verläuft. Was für ein Autohaus gilt, eignet sich nicht für ein Seniorenheim.



Muss ich eine Dokumentationsflut befürchten?

Das müssen Sie nicht. Das Meiste müssen Sie ohnehin schon erstellen, zum Beispiel Produktionsabläufe und Materialbeschaffung. Wenn die Beschreibungen erst einmal da sind, können Sie sie jederzeit ohne großen Aufwand an neue Gegebenheiten anpassen.

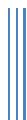
Für wen ist die QM-Einführung nach ISO 9001 sinnvoll?

DIN EN ISO 9001 ist gut geeignet für Hersteller, Dienstleister, Softwareentwickler und für Lieferanten, insbesondere aber:

- Zulieferer, deren Kunden ein QM System fordern oder in naher Zukunft fordern werden, z.B. die Automobilindustrie, öffentliche Auftraggeber
- Unternehmen und Institutionen im Pflegebereich für die ein Qualitätssicherungssystem gesetzlich vorgeschrieben ist
- Hersteller von Produkten, bei denen Qualitätsmängel zu hohen Haftungsrisiken führen können
- Unternehmen, die Produkte herstellen, für die eine CE-Kennzeichnung nach europäischen Richtlinien vorgeschrieben ist.

Sie sehen: die ISO 9001 ist mit Ihrem Engagement und unserer Hilfe ein wirkungsvolles Instrument für Ihre Arbeit. Sie erbringen jeden Tag gute Ergebnisse – das QM und unsere Unterstützung vollführen den Rest.

Am Ende steht Ihre Zertifizierung.



Wer sind wir?

Die QM-Fee

Nina Schröder

Home Office

Vacher Straße 149

90766 Fürth

Tel: 0911-49522542

Fax: 0911-49522547

E-Mail: Nina.Schroeder@QM-Guru.de

Der QM-Guru

Holger Grosser

Zentrale

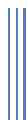
Simonstraße 14

90766 Fürth

Tel: 0911-49522541

Fax: 0911-49522548

E-Mail: Holger.Grosser@QM-Guru.de



Über uns

Bereits seit längerer Zeit begleiten wir erfolgreich die unterschiedlichsten Unternehmen bei der QM-Einführung. Wir helfen ihnen auf dem Weg zur Zertifizierung und stehen den Betrieben auch danach jederzeit für alle Fragen und Probleme zur Verfügung.

Die ISO 9001 ist keine Zauberei! Mit unserer Hilfe werden Sie diese interessante Aufgabe leicht erfüllen und profitieren davon in allen Bereichen:

Eine schnell und einfach erreichte Zertifizierung

Rundum erfasste und optimierte Arbeitsabläufe

Eine klare Struktur und motivierte Mitarbeiter, die in alles eingebunden sind.

Wir bereiten Ihren Weg zur DIN EN ISO 9001 Zertifizierung:

einfach – praxisnah – erfolgreich.

