

T
Q
M

begrüßt Sie herzlich

zum heutigen

Informationsabend

**Wer aufhört besser zu werden,
hat aufgehört gut zu sein !**

(Philip Rosenthal)

QUALITÄT und allgemeine Deutungen:

- Gut
- Wertvoll
- Selten
- Zuverlässig



~~QUALITÄT und allgemeine Deutungen...~~

- Gut
- Wertvoll
- Selten
- Zuverlässig

Qualität ist

Die Gesamtheit von Merkmalen einer Einheit bezüglich ihrer Eignung, festgelegte und vorausgesetzte Erfordernisse zu erfüllen.

(EN ISO 8402 Ab.2.1)

Qualität ist ...

- die Erwartungen des Kunden definieren
- die Kundenanforderungen erfüllen
- die Zufriedenheit des Kunden erreichen

Fazit: Qualität wird durch den Kunden definiert

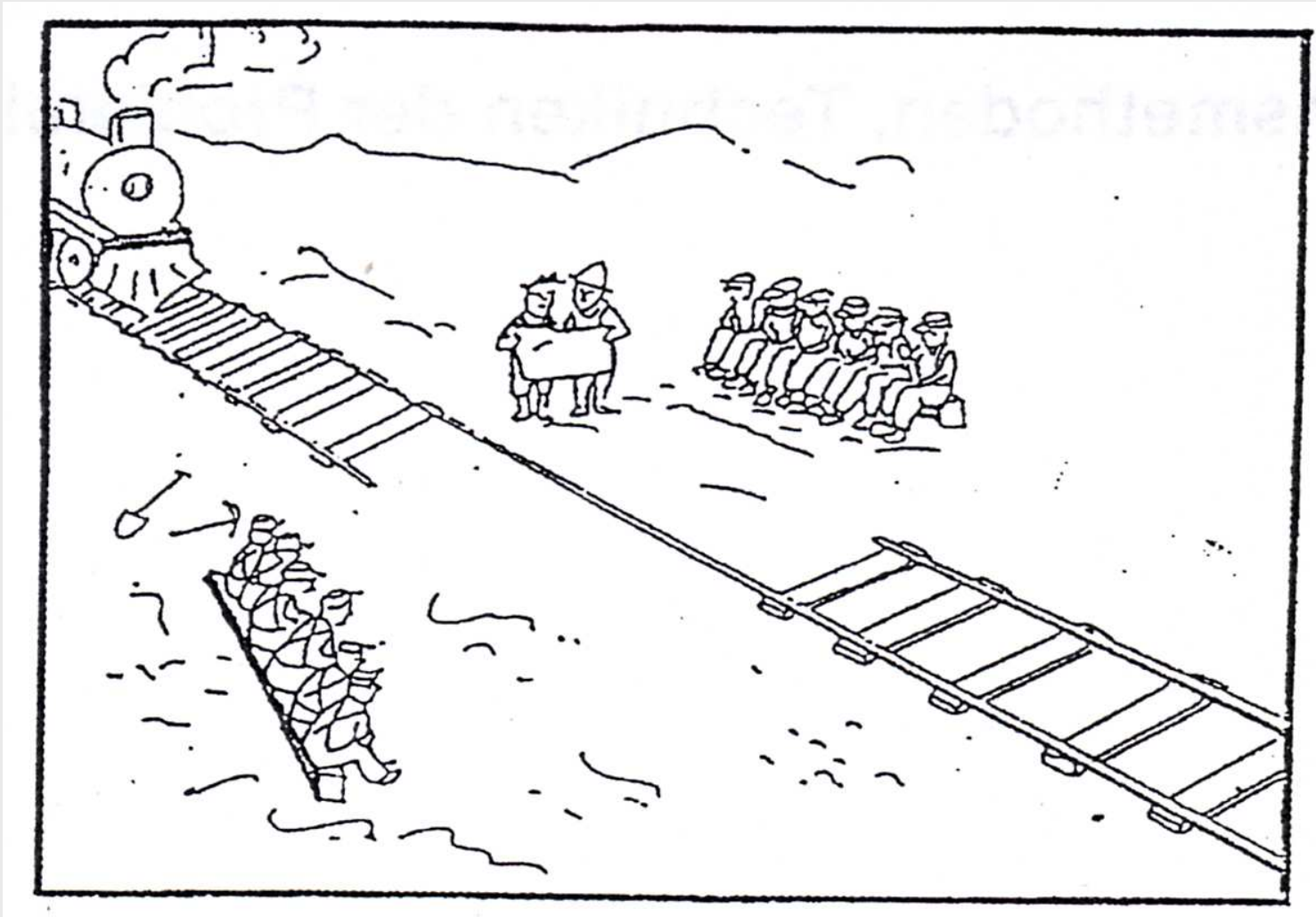


**Qualität ist ein Produkt der Tätigkeit
einer jeden Person im Unternehmen!**



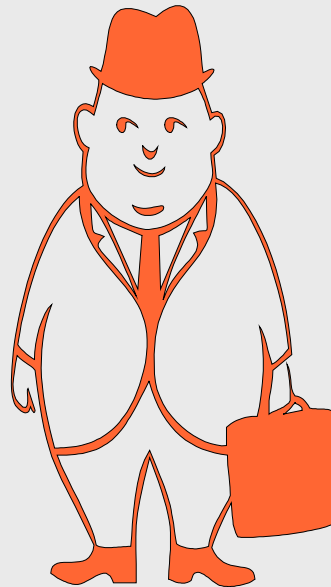
Denn:

Qualität geht jeden an !!



Es gibt nur einen Weg für ein erfolgreiches Unternehmen:

Viele zufriedene Kunden !





.... aber welches ist der richtige Weg?

Die

DIN EN ISO 9001:2008

(ISO = International Organization for Standardization)

ist eine Norm, die 1987 als internationale Norm für Qualität herausgegeben und im Jahr 2008 wieder neu aktualisiert wurde.

Die Bezeichnung macht deutlich, dass dieses Normenwerk Eine nationale (DIN), europäische (EN) und weltweite (ISO) Norm ist.

Die 5 wichtigsten Abschnitte der ISO 9001:2008

4 Qualitätsmanagementsystem

- Dokumentation

5 Verantwortung der Leitung

- Qualitätspolitik und Q-Ziele
- Managementbewertung

6 Management von Ressourcen

- Personal
- Arbeitsumgebung

7 Produktrealisierung

- Kundenbezogene Prozesse
- Entwicklung
- Beschaffung
- Produktion
- Lenkung von Messmitteln

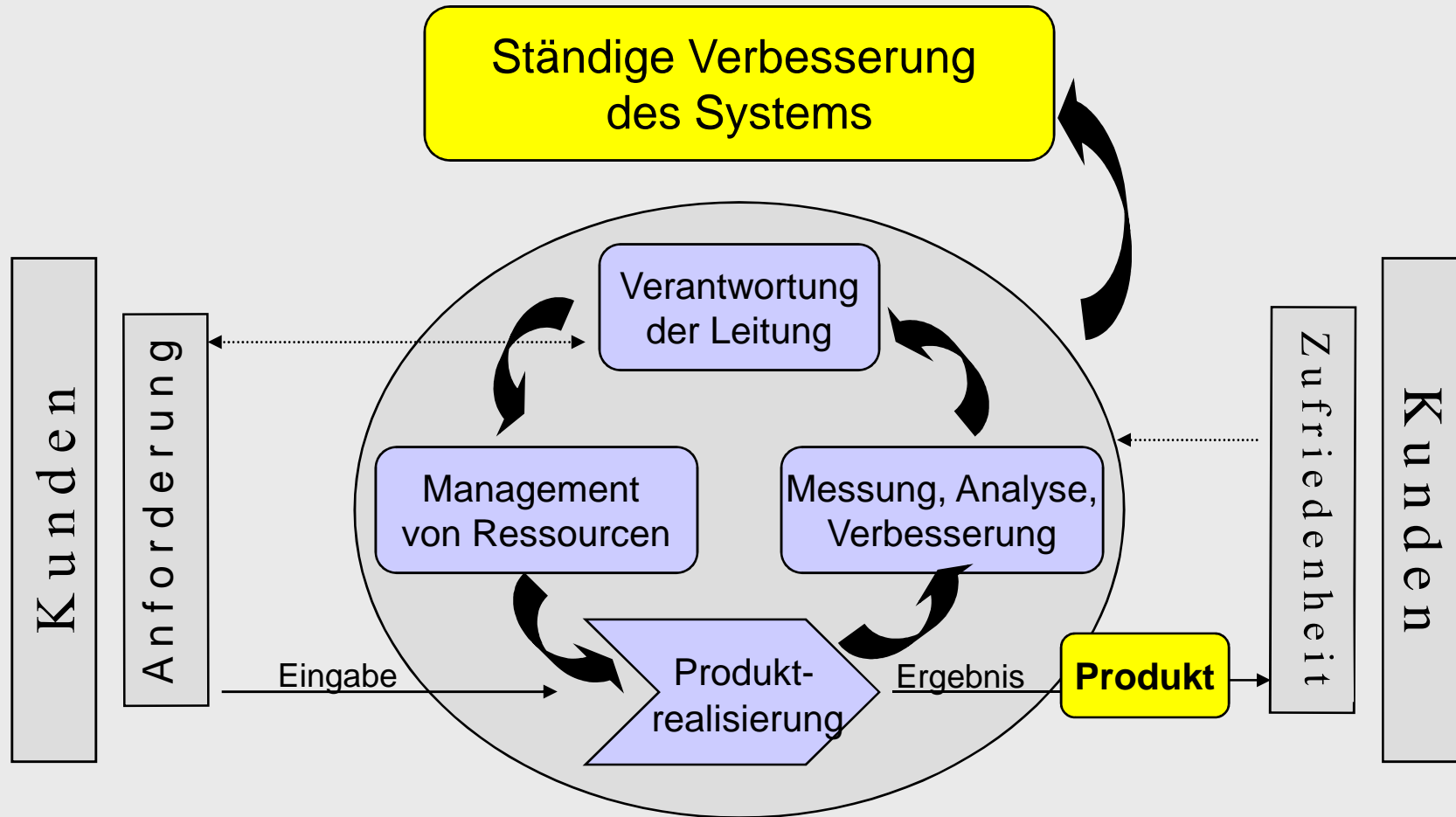
8 Messung, Analyse, Verbesserung

- Kundenzufriedenheit
- Reklamationen
- Datenanalyse
- Kontinuierliche Verbesserung

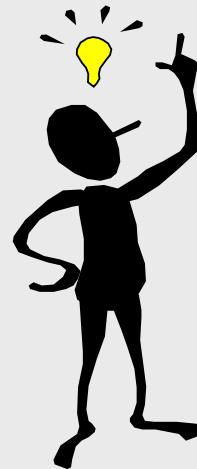
Nicht die Qualität an sich wird „genormt“, sondern der **Weg zur Qualität**.

Hier fordert die Norm, dass wir uns über drei Aspekte Klarheit verschaffen und dies dokumentieren:

- Was wollen wir erreichen?
- Wie wollen wir es machen?
- Wie stellen wir es sicher?



KVP



Kontinuierlicher Verbesserungsprozess



Damit gibt die Norm einen Rahmen vor, den wir ausfüllen können und müssen. Sie stülpt uns jedoch kein System über, sondern wir allein entscheiden, wie das Qualitätsmanagement aussieht.

Die Umsetzung muss an die jeweiligen Anforderungen im Unternehmen angepasst werden.

Was spricht für die Einführung?

Reduzierung der Kosten
z.B. durch Minimierung der Fehlerquote

Kunden erwarten ein QM-System

Erhöhung der Kundenzufriedenheit

Transparente Abläufe und Prozesse
garantieren gleichbleibende Qualität

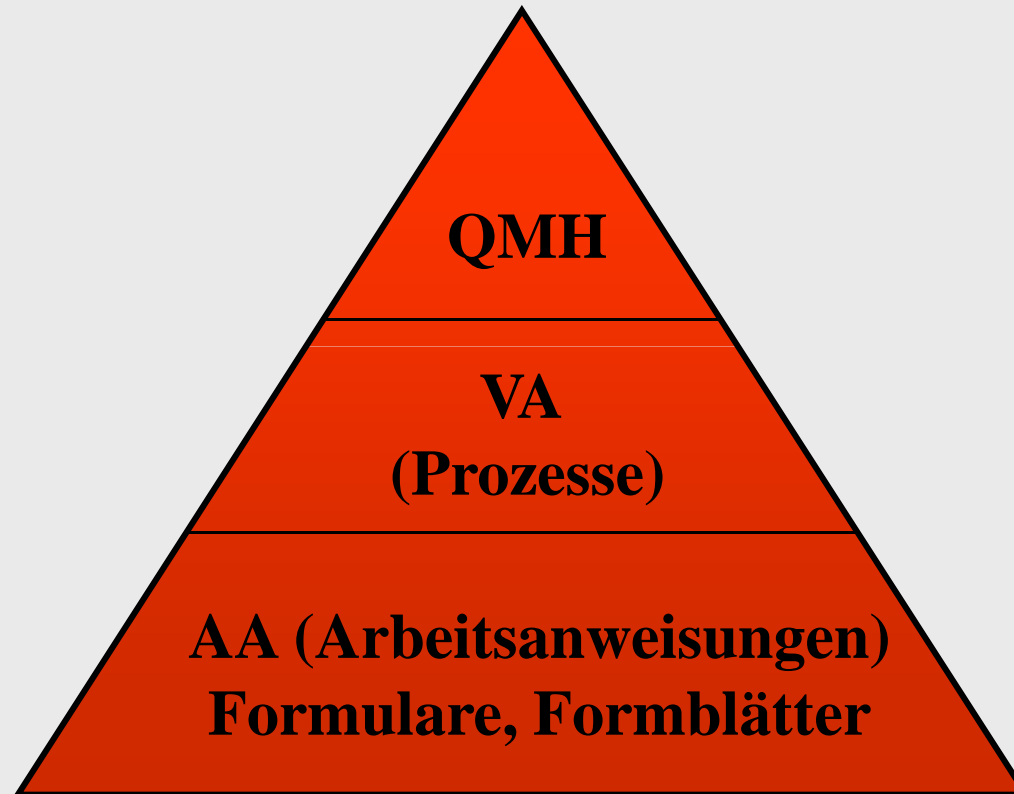
Die Regelungen, die wir für das QM-System treffen, müssen dokumentiert werden.

Die Dokumentation ist sinnvoll,

- damit alle Mitarbeiter auf derselben Grundlage arbeiten
- um Änderungen des QM-Systems im Unternehmen schnell und reibungslos zu vermitteln
- damit neue Mitarbeiter schneller eingearbeitet werden können



Dies geschieht auf 3 Ebenen:



Zuständigkeiten



Vertrieb, Projektplanung Auftragsabwicklung
Umfang klar geregelt

Ziele festlegen



Ziele definieren mit der SMART-Formel

*S*pezifisch auf den Arbeitsplatz bezogen, nicht allgemein

*M*essbar oder überprüfbar (an Einheiten, Produkten,)

*A*kzeptabel aus der Sicht und Kapazität der Mitarbeiter

*R*ealistisch unter den Gegebenheiten (zeitlich, räumlich,)

*T*erminiert auf ein bestimmtes Datum

Die Prozesslandschaft:

- welche Prozesse gibt es bei uns im Unternehmen
- wie laufen diese zur Zeit ab
- wo und zu wem sind die Schnittstellen
- wie können wir die Abläufe verbessern
- wie muss die Kommunikation laufen

Abläufe rationalisieren



He – Ihre Säge ist ja ganz stumpf, die sollten Sie mal dringend schärfen.

Dafür habe ich keine Zeit, ich muss doch sägen.

Was ändert sich durch die Zertifizierung?

- Alle Prozesse und Vorgehensweisen sind schriftlich dokumentiert und daher leicht nachvollziehbar.
- Die Verantwortlichkeiten sind klar festgelegt
- Die internen und externen Schnittstellen sind definiert
- Prüfungen zur Sicherung der Qualität sind geregelt

S O S

Sicherheit, **O**rdnung und **S**auberkeit sind die Basis
für alle weiteren Verbesserungsaktivitäten

Durch das Schaffen von Standards wird die Effizienz
im täglichen Arbeitsablauf deutlich gesteigert



Denn:

Effizient arbeiten bedeutet,

ein Ziel mit möglichst geringem Mitteleinsatz

zu erreichen.

Trägergemeinschaft für Akkreditierung (TGA)

akkreditiert

Zertifizierungsfirmen
Kalibrierungs-/Prüfinstitute

zertifizieren

Firmen / Organisationen



Zertifikat

Gültigkeit 3 Jahre

2 x Überwachungsaudit

Nach 3 Jahren Re-Zertifizierung

Was ist ein Audit?

Eine Überprüfung des Soll – Ist-Zustandes, d.h.

Überprüfung → Normforderungen

Überprüfung → eigene Abläufe und Vorgaben

Ggf. Aufzeigen von Verbesserungspotential

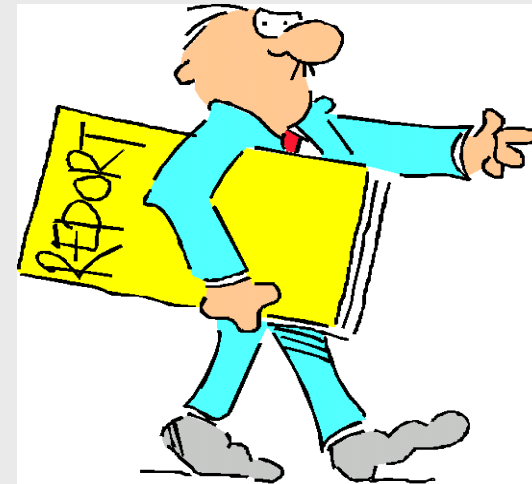
Das Zertifizierungsaudit

Ein Auditor kommt in Ihr Unternehmen um zu prüfen, ob Sie die Forderungen einer Norm erfüllen.

Dazu müssen Fragen beantwortet werden, die zu einer Bewertung führen.

Was will der Auditor?

Der Auditor muss herausfinden, ob das QM-System des Unternehmens funktioniert und alle Forderungen der Norm erfüllt sind. Das muss er nach dem Audit in einem Bericht bestätigen.



Was der Auditor nicht will (darf) ...

- falsch verstanden werden
- zeigen, wie schlecht alles läuft
- den Besserwisser spielen
- Sie ärgern
- alles in Frage stellen
- mit Ihnen ein Schwätzchen halten
- Sie kompetent beraten





www.tipplqm.de