

■ Was ist neu an der DIN EN ISO 9001:2000?

Galle Reinhard

cognitas. Gesellschaft für Technik-Dokumentation mbH

85521 Ottobrunn, Alte Landstr. 6

33106 Paderborn, Heinz-Nixdorf-Ring 1

www.cognitas.de

reinhard.galle@cognitas.de

Aufbau der Vorgängernorm ISO 9001:1994 nach 20 QM-Elementen

- 1. Verantwortung der Leitung
- 2. Qualitätsmanagementsystem
- 3. Vertragsprüfung
- 4. Designlenkung
- ...
- 17. Interne Qualitätsaudits
- 18. Schulung
- 19. Wartung
- 20. Statistische Methoden

Warum die Revision?

- Bisheriges Normenwerk sehr umfangreich und damit schwer überschaubar
- Auf kleine und mittlere Unternehmen nicht pragmatisch genug anwendbar
- Die 20 QM-Elemente bilden die betrieblichen Abläufe nicht realistisch genug ab
- Geringe Harmonisierbarkeit mit anderen Managementsystemen

Struktur der neuen Norm

- 0 Einleitung
- 1 Anwendungsbereich
- 2 Verweise auf andere Normen
- 3 Begriffe
- 4 Qualitätsmanagementsystem
- 5 Verantwortung der Leitung
- 6 Management von Ressourcen
- 7 Produktrealisierung
- 8 Messung, Analyse und Verbesserung



Die 4 Highlights der neuen Norm

- Prozessorientierung
- Kundenorientierung
- Mitarbeiterorientierung
- Messbarkeit der Ziele



- 1. Prozessorientierung

- Definition für Prozess:

„Satz von in Wechselbeziehung oder Wechselwirkung stehenden Tätigkeiten, der Eingaben in Ergebnisse umwandelt.“ (DIN EN ISO 9000:2000)

- Definition für Verfahren:


„Festgelegte Art und Weise, eine Tätigkeit oder einen Prozess auszuführen.“ (DIN EN ISO 9000:2000)

Prozessorientierung

- Prozesse planen
- Wechselwirkungen zwischen den Prozessen ermitteln
- Prozesse und Produkte überwachen und beurteilen
- Effektivität der Prozesse überprüfen
- Prozess-Validierung

Prozessorientierung

- Folie aus dem RHB „Allgemeiner Prozess“



- 2. Kundenorientierung

Kundenorientierung

- Kundenwünsche bzw. Kundenanforderungen sorgfältig ermitteln
- Eigene Fähigkeit prüfen, ob die Kundenanforderungen erfüllt werden können
- Regelungen für die Kommunikation mit dem Kunden treffen
- Bewusstsein für die Kundenanforderungen bei den Mitarbeitern fördern
- Leistung gemäß den Spezifikationen erbringen
- Kundenzufriedenheit nach Abschluss messen

Messbarkeit der Kundenorientierung (1. Beispiel)

- Qualitätsziel:

„Wir wollen uns angemessen nach Außen präsentieren, um bei neuen und bestehenden Kunden das Vertrauen in unsere Leistungsfähigkeit zu stärken.“

Messbarkeit der Kundenorientierung (1. Beispiel)

- Zielerreichung durch:
 - Professionelles Auftreten beim Kundenkontakt
 - Optimale Beratung (Problemlösung)
 - Umsetzung der Kundenanforderungen in Lösungen
 - Zentraler Ansprechpartner / Projektleiter
 - Ganzheitliche Leistung (alles aus einer Hand)
 - „Corporate Identity“

Messbarkeit der Kundenorientierung (1. Beispiel)

- Messbare Ziele:
 - Anzahl der Neukunden
 - Anzahl der Anfragen
 - Anzahl der Neuaufträge
 - Volumen der Neuaufträge
 - Anzahl der Stammkunden
 - Kundenfluktuation

Messbarkeit der Kundenorientierung (2. Beispiel)

- Qualitätsziel:

„Wir wollen unsere Kunden durch gleichbleibende Produkt- und Dienstleistungsqualität zufriedenstellen und eine langfristige Kundenbindung auf- und ausbauen. Die Kundenorientierung steht im Mittelpunkt. Die Bedürfnisse unserer Kunden müssen frühzeitig erkannt und umgesetzt werden.“

Messbarkeit der Kundenorientierung (2. Beispiel)

- Zielerreichung durch:
 - Reklamationen schnell und unbürokratisch bearbeiten
 - Zugesagte Lieferzeiten einhalten
 - Marktgerechte Preise festlegen
 - Unternehmen prozessorientiert und schlank ausrichten
 - Modernen Maschinenpark anschaffen
 - Termine und Kapazitäten systematisch planen
 - Mitarbeiter über die Qualitätsforderungen der Kunden informieren

Messbarkeit der Kundenorientierung (2. Beispiel)

- Messbare Ziele:
 - Kundenanalyse (Wieviele Kunden wie lange?)
 - Reklamationsquoten mit genauer Analyse
 - Analyse der eingehaltenen und überzogenen Liefertermine
 - Kundenzufriedenheit
 - Umsatzentwicklung (evtl. projekt- und produktbezogen)
 - Betriebserfolg (Umsatz, Kosten, Gewinn)



- 3. Mitarbeiterorientierung

Mitarbeiterorientierung

- Ständiger Informationsfluss zwischen Geschäftsleitung und Mitarbeitern
- Den Mitarbeitern die Bedeutung der eigenen Tätigkeit und den Beitrag zu den Qualitätszielen bewusst machen
- Qualifikationsbedarf ermitteln, für Schulungen sorgen
- Effektivität der Schulungen beurteilen
- Aufzeichnungen zu Ausbildung, Erfahrungen, Schulungen und Fertigkeiten führen („Skills“)
- Mitarbeiterzufriedenheit messen
- Positive Rahmenbedingungen schaffen

Messbarkeit der Mitarbeiterzufriedenheit (1. Beispiel)

- Qualitätsziel:

„Wir wollen zufriedene, kompetente und hervorragend ausgebildete Mitarbeiter, die sich mit den Firmenzielen identifizieren und dies „positiv“ nach Innen und Außen tragen.“

Messbarkeit der Mitarbeiterzufriedenheit (1. Beispiel)

- Zielerreichung durch:
 - Eigeninitiativen belohnen
 - Aufstiegs- und Entwicklungschancen aufzeigen
 - Verbindlichen Schulungsplan festlegen
 - Zusammenhänge im Unternehmen bekanntmachen
 - Mitarbeiter nach Qualifikation und Leistung entlohnen
 - Aktuelle Informationen über die Firmenziele

Messbarkeit der Mitarbeiterzufriedenheit (1. Beispiel)

- Messbare Ziele:
 - Persönliche Beurteilung des Mitarbeiters
 - Anzahl der eingereichten Verbesserungsvorschläge
 - Freiwillige Mitarbeit an Arbeitskreisen
 - Fluktuation
 - Krankenstand

Messbarkeit der Mitarbeiterzufriedenheit (2. Beispiel)

- Qualitätsziel

„Wir wollen ein partnerschaftliches Verhältnis zwischen Vorgesetztem und Mitarbeiter aufbauen und konsequent fördern.“

Messbarkeit der Mitarbeiterzufriedenheit (2. Beispiel)

- Zielerreichung durch:
 - Offenes Beurteilungssystem
 - Zielvereinbarungsprozess mit ständigem Informationsaustausch zum Vorgesetzten
 - „Offene Tür“ zur Geschäftsleitung

Messbarkeit der Mitarbeiterzufriedenheit (2. Beispiel)

- Messbare Ziele:
 - Beurteilung des Vorgesetzten durch den Mitarbeiter
 - Anzahl der Schulungen für Kommunikation und Mitarbeiterführung



- 4. Messbarkeit der Ziele durch Kennzahlen

Messbarkeit der Ziele durch Kennzahlen

- Warum Kennzahlen?
 - Orientierung an Fakten
 - Erkennen von Trends
 - Auswirkungen von Verbesserungsmaßnahmen bzgl. der Prozesse sind deutlicher erkennbar
 - Rasche Reaktionsmöglichkeit
 - Potentielles Benchmarking mit Wettbewerbern

Messbarkeit der Ziele durch Kennzahlen

- Kennzahlen bezogen auf:
 - Vergangenheit (Gewinn, Umsatz etc.)
 - Gegenwart (Wöchentlich eingegangene Aufträge etc.)
 - Zukunft (Zukünftige Auslastung der Mitarbeiter, Anzahl offener Angebote etc.)

Kurzinformationen zur ISO 9001:2000

- Neufassung der ISO 9000:2000
Informationsblatt zum Qualitätsmanagement

Herausgeber:

Bay. Staatsministerium für Wirtschaft, Verkehr und
Technologie

Prinzregentenstr. 28, D-80538 München

Tel.:089 / 2162-2303

E-Mail: poststelle@stmwvt.bayern.de

Kurzinformationen zur ISO 9001:2000

- ISO 9001:2000
DIE NORM
TÜV Edition

Herausgeber:

TÜV Management Service GmbH

Fr. Prims

Ridlerstr. 65, D-80339 München

Tel.: 089 / 5008-4256

E-Mail: dprimis@tuvms.com

Bezugsquelle für Normen

- Beuth Verlag GmbH
Burggrafenstr. 6, D-10787 Berlin
Tel.: 030 / 2601-2260
E-Mail: www.beuth.de