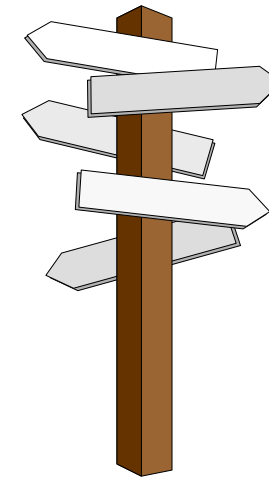


Die kleine QM-Fibel



Ein Wegweiser für Anfänger und Fortgeschrittene

Die Qualitätsbeauftragten für Ihr Unternehmen:

Intern: **Jochen Giebel**

Extern: **Hans-Joachim Hungenberg**

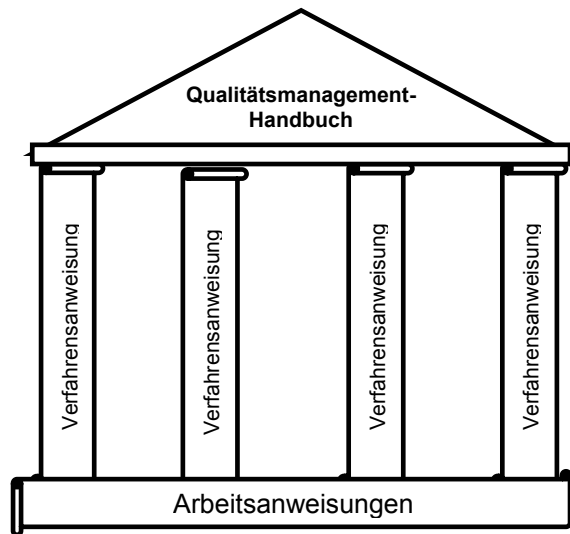
NOTIZEN:

Zusammengestellt, überarbeitet und herausgegeben von:

Management-Beratung
Hans-Joachim Hungenberg
An den Buschbänden 27
47259 Duisburg

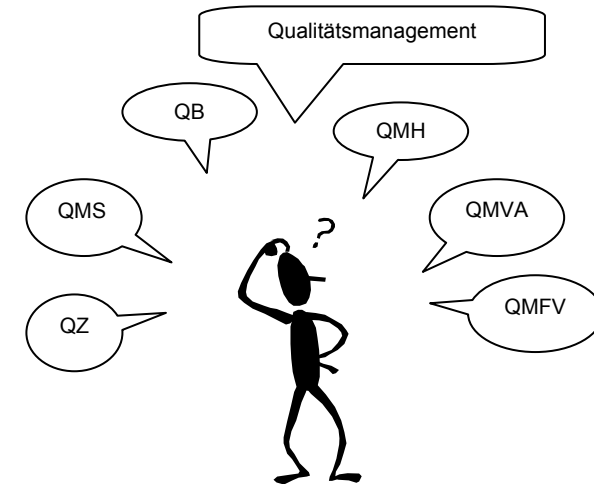
☎: 0203 / 78 96 83
Mobil: 0179 / 39 32 403

Bauen Sie mit uns gemeinsam
ein "House of Quality"!



Ein Qualitätsmanagement-Handbuch ist nur als Dach
eines QM-Systems zu betrachten.
Die dazugehörigen Verfahrensanweisungen sowie die
Arbeitsanweisungen bilden das eigentliche Fundament.

Sie sind die Bauherren,
wir nur die Architekten



Möchten Sie das auch verstehen ?

Dann lesen Sie doch einfach weiter.
In diesem Dschungel der neuen Begriffe ist eine
gemeinsame Sprache wichtig.
Mit dieser kleinen Fibel sollen Abkürzungen,
Begriffe und deren Bedeutung kurz, einfach und
übersichtlich erklärt werden.

Warum braucht man ein Qualitätsmanagement-System ?

Weltweit breiten sich QM-Systeme aus. Die Normenreihe der DIN EN ISO 9001:2000 ist beinahe in jedem Land dieser Erde zu finden. Bisher kamen selbst produzierende Unternehmen, Dienstleister, Kreditinstitute, Verbände oder Behörden nicht ohne ein QM-System aus.

Folgende Ziele sind mit einem durchdachten QM-System zu erreichen:

- Kundenzufriedenheit
- Produkt- und Dienstleistungssicherheit
- Wettbewerbsfähigkeit
- Reklamationsvermeidung
- Kostensenkung
- Umweltschutz
- Ertragssteigerung
- Organisation der betrieblichen Abläufe
- Zufriedenheit der Mitarbeiter

Alle diese aufgeführten Qualitätsziele festigen Ihrem Unternehmen einen Platz auf dem hart umkämpften Markt und sorgen somit für den Erhalt Ihrer Arbeitsplätze.

Durch die Einbeziehung und Bemühungen aller Mitarbeiter sind diese Qualitätsziele keine Utopie.

Schon sind Sie bereits mit den ersten Begriffen konfrontiert worden. Das sollte Sie jedoch nicht verunsichern. Denn das wesentliche ist auf den folgenden Seiten kurz und bündig (hoffentlich auch verständlich) beschrieben.

Wer das Ziel nicht kennt, kann den Weg nicht finden



Qualitätsziele (QZ) fallen nicht vom Himmel, sondern werden in Zusammenarbeit mit der Geschäftsleitung Ihres Unternehmens entwickelt und verbindlich festgelegt. Sie dienen der Orientierung für alle Betriebsbereiche und für jeden einzelnen Mitarbeiter.

Die Konkretisierung und Umsetzung der Qualitätsziele erfolgt in einzelnen Schritten innerhalb eines Jahres.

Der Weg zum Qualitätsziel wird fortlaufend vom Qualitätsbeauftragten überwacht.

Die Qualitätsziele sollen allen Mitarbeitern bekannt sein.

Qualitätsziele sollen nicht endgültig sein, sondern stets erneut abgesteckt werden.



Der Gipfel eines gut funktionierenden Qualitätsmanagement-Systems ist mühsam zu erreichen.

Es erfordert die Einbeziehung aller Mitarbeiter.

Durch teamorientiertes Denken und Handeln ist dieser Gipfel jedoch zu erklimmen.

Helfen Sie mit ein kundenorientiertes, transparentes Unternehmen zu schaffen



Qualität

Die vom Kunden erwarteten Ansprüche zu erfüllen.

Qualitätsmanagement

Derjenige Aspekt der Gesamtausführung, welcher die Qualitätspolitik und Qualitätsziele festlegt und zur Ausführung bringt.

Qualitätspolitik

Die grundlegenden Absichten einer Organisation zur Qualität, wie sie von Ihrer obersten Leitung formell erklärt wurde.

Qualitätsziele

Ziele die fortlaufend neu abgesteckt werden, um einen stetigen Verbesserungsprozeß in Ihrem Unternehmen zu erreichen.

Qualitätsplanung

Auswählen der Qualitätsmerkmale sowie schrittweise Konkretisierung aller Einzelforderungen und Qualitätsziele an die Beschaffenheit des zu erstellenden oder vorhandenen Qualitätsmanagement-Systems.

Qualitätslenkung

Die vorbeugenden, überwachenden und korrigierenden Tätigkeiten zur Realisierung einer Einheit mit dem Ziel, die Qualitätsanforderung zu erfüllen.

Qualitätsprüfung

Feststellen, inwieweit eine Einheit die Qualitätsforderung erfüllt.

Qualitätssicherung

Gesamtheit der Tätigkeiten des Qualitätsmanagements, der Qualitätsplanung, der Qualitätslenkung und der Qualitätsprüfungen

Nun zu Begriffen, mit denen Sie häufiger in Berührung kommen werden:

Qualitätsmanagement-Handbuch

Ein Dokument, das die Qualitätspolitik, das Qualitätssicherungssystem und die qualitätsrelevanten Vorgehensweisen einer Organisation vorgibt.

Verfahrensanweisung

Eine schriftlich festgelegte Anweisung nach welcher Art und Weise ein Verfahren innerhalb Ihres Unternehmens durchzuführen ist.

Arbeitsanweisung

Eine schriftlich festgelegte Anweisung, wie eine Tätigkeit durchzuführen ist, mit der Beschreibung des Verantwortungsbereichs und Kompetenzbereichs eines jeden Mitarbeiters.

Qualitätsformulare

Sie dienen der Lenkung und Dokumentation der erforderlichen Qualitätsunterlagen.

Qualitätsbeauftragter

Ein von der verantwortlichen Leitung bestimmter Mitarbeiter, der für die Durchführung und Überwachung der Qualitätsforderungen verantwortlich ist. Er ist im Bereich der Qualitätssicherung gegenüber allen Mitarbeitern weisungsbefugt.

Qualitätsaudit

Beurteilung der Wirksamkeit des QM-Systems oder der QM-Elemente aufgrund einer unabhängigen systematischen Untersuchung.

Qualitätsmanagement-Abschnitt

Eine normative Vorgabe zur Erstellung eines QM-Handbuches (zur Zeit 8 Abschnitte).

Durch ein Qualitätsmanagement nach
DIN EN ISO 9001:2000
mehr Vertrauen der Kunden

Durch mehr Vertrauen mehr
Kundenzufriedenheit

Durch mehr Kundenzufriedenheit erhöhte
Marktanteile

Durch erhöhte Marktanteile sichere
Arbeitsplätze

Qualitätsmanagement praktizieren heißt:

agieren

statt

reagieren

Leitsatz der GIEBEL Electronic- und Kommunikations GmbH:

Wir wollen zu den kundenfreundlichsten Unternehmen
unserer Branche gehören.

Weitere Begriffe innerhalb eines QM-Systems:

Prüfanweisung

Anweisung für die Durchführung einer Qualitätsprüfung

Korrekturmaßnahmen

Maßnahme zur Beseitigung einer Fehlerursache

Entwicklung

Unter Entwicklung im Rahmen der Normenreihe DIN EN ISO 9001:2000, versteht man die Konstruktion und Entwicklung eines Produkts.

Prozesslenkung

Mit der Prozesslenkung verbindet sich der gesamte Bereich der Produktion, Herstellung und Auftragsabwicklung. Sie hat zum Ziel, diese Abwicklung reibungsfrei und vollständig zu organisieren.

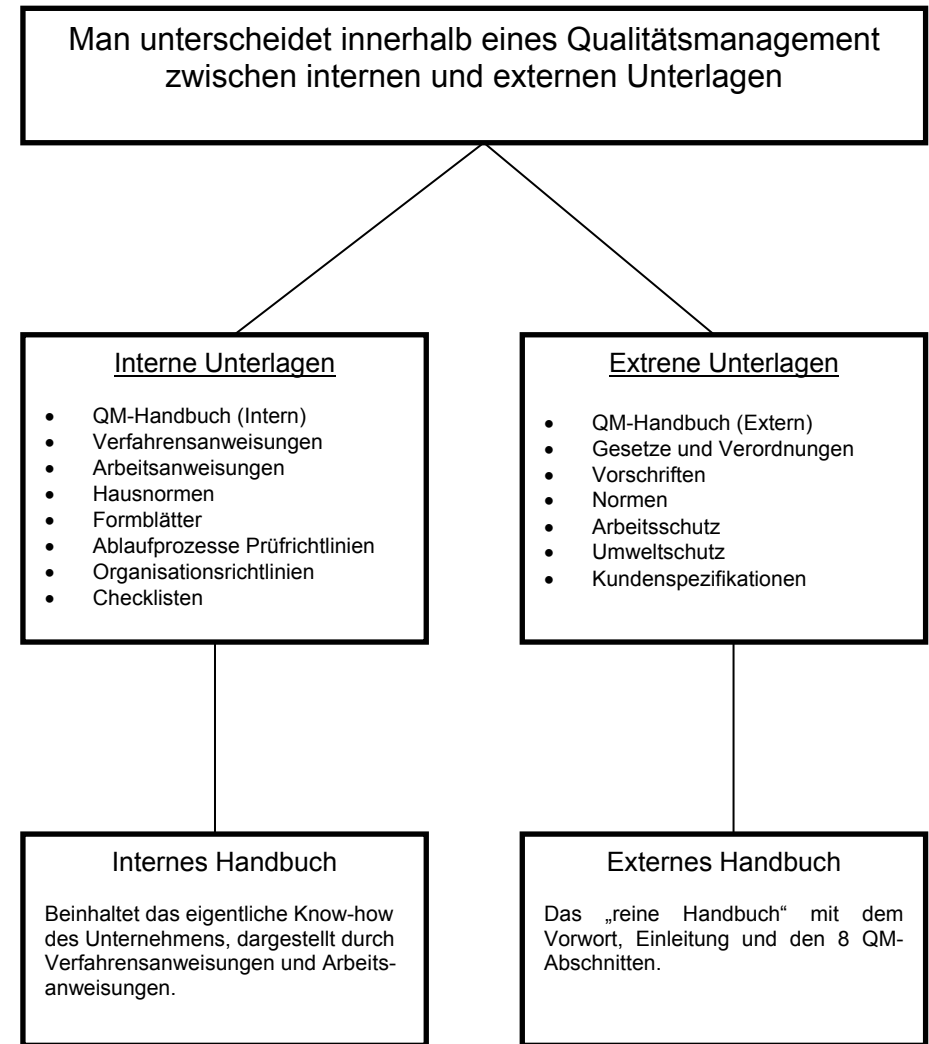
Zertifizierung

Hierunter versteht man die schriftliche Bestätigung eines Auditergebnisses durch eine externe, akkreditierte Zertifizierungsgesellschaft (z.B. TÜV-Rheinland, DQS, NIS ZERT, DEKRA usw.).

Normenreihe DIN EN ISO 9001:2000

Diese Normenreihe fördert den prozessorientierten Ansatz zur Verwirklichung und Verbesserung der Wirksamkeit eines Qualitätsmanagement-Systems innerhalb Betriebe aller Branchen, wobei die Entwicklung (Konstruktion) ausgeschlossen werden kann.

Hilfreich ist hier die DIN EN ISO 9004:2000, die eine Erstellung und Handhabung der oben aufgeführten Norm vorgibt.



Die 8 Qualitäts-Abschnitte:

Diese Abschnitte sind auch als erstes im Aufbau des Qualitätsmanagement-Handbuch zu finden.

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

Ferner beinhaltet das QM-Handbuch nach den aufgeführten QM-Abschnitten folgende Dokumente:

- Anhänge
- Literaturhinweise
- Verfahrensanweisungen
- Formularvorlagen
- Arbeitsanweisungen
- Stellenbeschreibungen
- Flussdiagramme
- Prozessmessungen
- Diverses

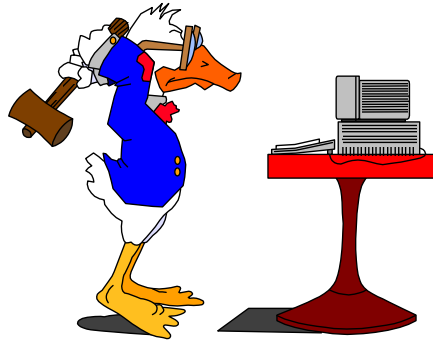
Keine Angst vor der
DIN EN ISO 9001:2000



Durch interne sowie externe Schulungen werden Sie behutsam auf den Umgang mit diesem Qualitätsmanagement vorbereitet. Der Umfang und der zeitliche Ablauf dieser Schulungen wird durch einen Schulungsplan festgelegt. Ferner stehen Ihnen bei Fragen Ihre Qualitäts-Beauftragten zur Seite.

Beispiele für Qualitätsgrundsätze

- Qualität ist oberstes Gebot
- Der Kunde steht im Mittelpunkt
- Ständiges Streben nach Verbesserungen
- Der Kunde muß zufrieden sein
- Qualität gilt überall
- Qualität hat Methode
- Identifikation mit dem, was wir tun.
- Qualität beginnt im Kopf und im Herz.



Was stören mich die Grundsätze,
schlagkräftige Argumente sind Qualität

Qualität beginnt im Kopf

Total Quality Management (TQM) heißt seit einigen Jahren das Zauberwort. Viele Unternehmen haben in den letzten Jahren ein TQM-Programm gestartet. Themen wie Abstimmung mit dem Kunden, Lieferantenbewertung, Mitarbeiterqualifikation, Fehlervermeidung statt Fehlerkorrektur stehen ganz oben in der Geschäftspolitik.

Die Einsicht dieser Unternehmen, dass ein Bestehen auf dem Markt ohne ein funktionierendes, streng geführtes Qualitätsmanagement-System kaum möglich ist, brachte den meisten dieser Firmen erhebliche Marktvorteile.

Für viele Unternehmen reicht es jedoch schon vollkommen aus, wenn man aus dem Begriff TQM den ersten Buchstaben „T“ (Total) heraus nimmt und Anstrengungen zur Verbesserung Ihrer Produkte und Abläufe mit Hilfe eines durchdachten und auf ihr Unternehmen zugeschnittenem QM-System erreichen kann.

Hier ist die DIN EN ISO 9001:2000 der ideale Leitfaden und Wegweiser zu Realisierung einer hochwertigen Qualitätsstrategie.

Ob ein verschärftes TQM oder ein „normales“ QM-System im Unternehmen vorhanden ist, entscheidend ist jedoch der tiefgreifende Wandel im Qualitätsbewußtsein eines jeden Mitarbeiters.

Qualitätsverbesserung ist die Sache
aller Mitarbeiter
im Unternehmen !

ORGANIGRAMM

