

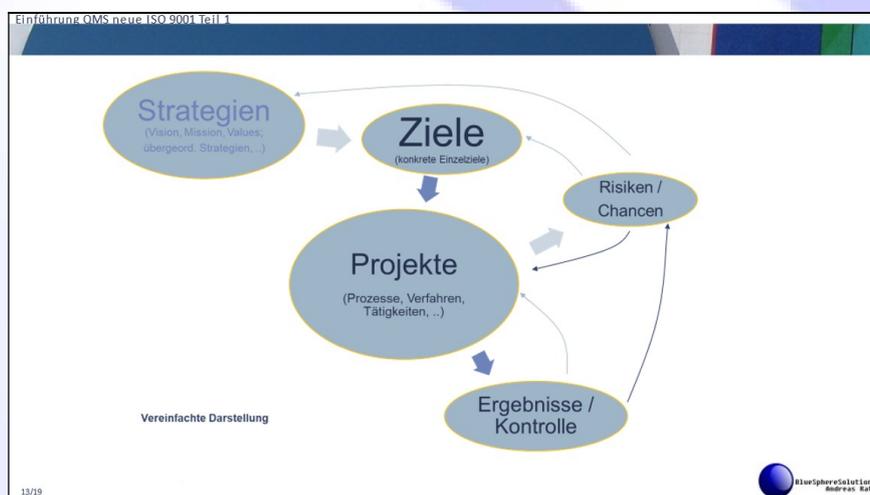
Neues Qualitätsmanagement

Was leistet ein modernes Qualitätsmanagement?

Qualitätsmanagement ist an sich nichts neues, manche sehen die Anfänge schon beim *Codex Hammurabi*, manche bei *von Steuben*, wir tendieren dazu den Beginn des modernen Qualitätsdenkens bei *Deming* anzusetzen (und dies ist dann auch schon etliche Jahrzehnte her).

Jedes effiziente Qualitätsmanagement beginnt beim Unternehmen und dessen Zielsetzungen.

Ein modernes Qualitätsmanagement orientiert sich an dem was für das Unternehmen und für dessen Kunden richtig und wichtig ist. Zu oft sieht man QM-Systeme welche formalistisch an Verfahren entlangfahren aber weder für das Unternehmen selbst noch für Kunden real Vorteile bringt. Ein modernes Qualitätsmanagement unterstützt aktiv Veränderungen, wertschöpfende Prozesse und Markterfolge, hilft Chancen und Risiken frühzeitig zu erkennen und abgestimmt mit solchen umzugehen. Resultate werden zusammen mit Bereichen und Beteiligten betrachtet und in positiven Regelkreisen weiterentwickelt.



Aus strategischen Leitsätzen („..we will go to the moon by the end of this decade..“) werden Ziele, abgeleitet. Diese sollten vorwiegend konkrete Einzelziele in Bereichen, Gruppen oder auch bei Einzelpersonen sein und in kleinen oder großen Projekten dargestellt. Ziele und Projekte sind dann Gegenstand des Qualitätsmanagements – Qualitätskenngrößen leiten sich praktisch nur daraus ab.

Zielsetzungen sind keine Einbahnstraße, während Strategien meist langfristig sind können sich konkrete Zielsetzungen in unserer schnelllebigen Welt kurzfristig ändern. Ein modernes Qualitätsmanagement ist bei Veränderungen vorn mit dabei, unterstützt und treibt.

In einem internen Audit fragt der Auditor dann auch nicht mehr „was hat sich den letzten Quartalen geändert und wurden die Dokumente schon angepasst“ sondern z.B. „wir haben den Entwicklungsprozess, auch aufgrund von Kundenrückmeldungen an geändert, wie sind eure Erfahrungen damit, kommen wir dem Ziel der ... damit näher und wie wirkt sich das ganze jetzt auf die Arbeit und Leistung der Gruppe aus?“

Braucht es ein zertifiziertes QM – System nach ISO 9001?

Praktisch jedes Unternehmen betreibt ein Qualitätsmanagement in der einen oder anderen Weise. Auch kleine und kleinste Firmen betreiben Qualitätsmanagement, benennen dies aber meist nicht so (der erfahrene Geselle oder Meister schaut, kommuniziert und korrigiert wo nötig). Viele Unternehmen orientieren sich ab einer gewissen Stufe dann aber an ISO Standards da sie es wollen (eigene Zielsetzungen) oder da Kunden danach fragen (Zielsetzungsthemen der Kunden).

ISO 9001 und deren branchenspezifischen Ergänzungen (z.B. ISO/IEC 80079-34, ISO 13485, der IATF 16949) stellen eine gemeinsame Kommunikationsbasis zwischen Hersteller und Kunden, auch über kulturelle oder sachliche Barrieren hinweg, dar. Richtig angewandt erleichtern QM – Systeme nach anerkannten Standards die wirtschaftliche Tätigkeit und verringern langwierige Verständigungen zum Thema Qualität.

Ein zertifiziertes System bietet hier Vorteile da durch die Prüfung eines Dritten (externer Auditor, Zertifizierstelle) die Vertrauensbasis zwischen den Partner (Hersteller und Kunden) vertieft wird. Bei kleineren Unternehmen kann aber auch ein nicht-zertifiziertes QM System, sofern sinnvoll installiert und für Kunden sachgerecht dargestellt, Wirkung nach außen zeigen.

Audits, Audits, Audits und der Qualitätsmanagementbeauftragte

Ein QM System nach ISO 9001 (u.v.a.), bedingt intern Audits (*frist party audit*) sowie das Aufgaben eines Qualitätsmanagementbeauftragten wahrgenommen werden. Dies kann durch einen oder mehrere Personen des Unternehmens erfolgen kann aber genauso durch einen qualifizierten Externen geleistet werden.

Unsere Dienstleistungen:

Wir erstellen QM Systeme und entsprechende Dokumentationen für Ihr Unternehmen, führen internen Audits durch und nehmen Ihre Aufgaben als Qualitätsmanagementbeauftragter wahr. Ebenso können wir Audits „im Auftrag“ (*second party audits*) durchführen, z.B. bei ihren Lieferanten oder auch durch eine ihrer Kunden an Sie gesandt (auch hier sind wir tätig). Ein Zertifizierungsaudit (*third party audit*) wird immer von einem Externen durchgeführt, zumeist basierend auf Akkreditierungen. BSS kann hierbei in der Aufgabenwahrnehmung des QM-Beauftragten oder als freier Berater oder internen Auditor unterstützen.

PS: siehe auch Infos zu Produktbezogenen Verbrauchskenngrößen und anderem

