

ISO 9001

Anforderungen der Zertifizierung



Vorwort

Die DIN EN ISO 9001 legt Mindestanforderungen für Qualitätsmanagementsysteme fest, um Geschäftsprozesse zu optimieren sowie Kundenerwartungen und rechtliche Bestimmungen zu erfüllen. In unserem Whitepaper beschäftigen wir uns mit den Normanforderungen und zeigen die Unterstützungsmöglichkeiten durch unsere HSQE Compliance-Management-Software domeba auf

Was Sie erwartet:

- Qualitätsmanagementsysteme – Verbesserung durch Standardisierung
- Die sieben Grundsätze des Qualitätsmanagements
- Struktur der DIN EN ISO 9001 im PDCA-Zyklus
- Exkurs: Risikobasiertes Denken als Schlüsselfaktor
- Die Normanforderungen der DIN EN ISO 9001
- Zertifizierung für die DIN EN ISO 9001 – Ablauf und Vorteile
- Wie domeba Sie bei der Umsetzung unterstützen kann



Qualitätsmanagementsysteme – Verbesserung durch Standardisierung

Das wesentliche Grundprinzip von Managementsystemen ist der kontinuierliche Verbesserungsprozess (KVP) – also die stetige Verbesserung von Produkten, Prozessen, Projekten und Dienstleistungen.

Die Vorteile eines funktionierenden Qualitätsmanagements sind dabei offensichtlich (Auszug):

- optimaler Ressourceneinsatz
- Auf- und Ausbau von Synergien
- Stärkung der Kundenzufriedenheit
- Reduktion von Aufwand und Kosten
- Stärkung der Marktposition
- Verbesserung der Unternehmensstruktur und -kultur

Literaturempfehlung:

Simone Brugger-Gebhardt (2016): Die DIN EN ISO 9001:2015 verstehen. Die Norm sicher interpretieren und sinnvoll umsetzen. Wiesbaden: Springer Verlag, 2. Auflage

Hier finden Sie eine hilfreiche Übersicht aller Normgrundlagen sowie hilfreiche Tipps für die praktische Umsetzung der DIN EN ISO 9001.

Die branchenübergreifende Qualitätsmanagementnorm DIN EN ISO 9001 gilt dabei als Mindeststandard.

Die entsprechende Umsetzung zeigt, dass Unternehmen international anerkannten Prinzipien folgen und ihre gesamten Geschäftsprozesse auf den Prüfstand stellen.

Die DIN EN ISO 9001 gehört zur Normenreihe der ISO 9000ff. Zunächst ist es hilfreich, den Zusammenhang der verschiedenen einzelnen Normen zu verstehen.

Die Normenreihe ISO 9000ff

In der ISO 9000 (Qualitätsmanagementsysteme – Begriffe und Grundlagen) werden die Rahmenbedingungen für Qualitätsmanagementsysteme festgelegt (u. a. Anwendungsbereich und Begriffserläuterungen).

In der ISO 9001 (Qualitätsmanagementsysteme – Anforderungen) werden die Anforderungen für eine Zertifizierung festgelegt.

In der ISO 9004 (Leiten und Lenken für den nachhaltigen Erfolg einer Organisation – Ein Qualitätsmanagementansatz) dient als Weiterentwicklung der ISO 9001 und verfolgt einen Total-Quality-Management-Ansatz.

Die ISO 19011 (Leitfaden für Auditierungen von Managementsystemen) beschreibt den Auditierungsprozess.

Die DIN EN ISO 9001

„... soll gewährleisten, dass ein Unternehmen alles dafür tut, um gute Produkte herzustellen oder eine gute Dienstleistung zu erbringen.

... gilt für den kleinen Handwerksbetrieb wie für den Großkonzern, für die klassische Produktion, die Dienstleistung wie für den Handel, für die verschiedensten Branchen von der Druckerei bis zur Arztpraxis.

... [zielt auf] das Schaffen eines Katalogs von Anforderungen, mit dem die Qualitätsmanagementsysteme unterschiedlicher Unternehmen gemessen und verglichen werden können.“ (Brugger-Gebhardt 2016, S. 3f).

Ziel der Norm ist es also, Qualitätsmanagementsysteme zu standardisieren, ohne jedoch eine konkrete Vereinheitlichung zu forcieren.

Dies ist auch wenig praktikabel, schließlich unterscheiden sich Unternehmen sehr stark voneinander. Dementsprechend sollte sich beispielsweise auch ein QM-Handbuch an den unternehmensspezifischen Anforderungen orientieren.

Die sieben Grundsätze des Qualitätsmanagements

Für die Umsetzung der DIN EN ISO 9001 ist es zunächst hilfreich, die Grundlagen des erfolgreichen Qualitätsmanagements zu kennen. In der DIN EN IOS 9000 sind die wesentlichen Grundsätze eines erfolgreichen Qualitätsmanagements festgehalten. Hiermit lassen sich auch die meisten Anforderungen der DIN EN ISO 9001 erfüllen. Die folgenden Grundsätze sensibilisieren für eine strikte Qualitätsorientierung in allen Unternehmensprozessen.



1. Kundenorientierung: „Der Kunde ist König!“

Der Erfolg eines Unternehmens ist im Wesentlichen von der Zufriedenheit der Kunden abhängig. Daher muss das Credo lauten, alle Prozesse auf die bestehenden Kundenanforderungen zu fokussieren. Ziel sollte es sein, die Erwartungen nicht nur zu erfüllen, sondern auch zu übertreffen. Das stärkt die Kundenbindung und sichert das nachhaltige Unternehmenswachstum.



2. Führung: „Mit gutem Beispiel vorangehen!“

Erfolgreiches Qualitätsmanagement beginnt in der Unternehmensleitung – und darf nicht nur ein Lippenbekenntnis bleiben. Eine erfolgreiche Umsetzung im Unternehmen kann nur funktionieren, wenn die Führungsetage die notwendigen Prozesse anstößt und alle Entscheidungen mitträgt.



3. Einbeziehung von Personen: „Alle gemeinsam!“

Jede getroffene Entscheidung muss letztlich von der Belegschaft umgesetzt werden. Dafür gilt es, die entsprechenden Entscheidungsprozesse ausreichend zu argumentieren und transparent darzustellen. So lassen sich die Beschäftigten abholen und Missverständnisse im Vorfeld aus dem Weg räumen.



4. Prozessorientierter Ansatz: „Der Weg ist das Ziel!“

Der Unternehmensalltag besteht in erster Linie aus (Arbeits-)Prozessen. Diese müssen gut vorbereitet, gesteuert, überwacht und gegebenenfalls optimiert werden. Erfolgreiches Qualitätsmanagement misst sich also nicht nur in den Ergebnissen, sondern beginnt bereits in der eigentlichen Prozessplanung.



5. Verbesserung: „Höher, schneller, weiter!“

Qualitätsmanagement hat zum Ziel, sowohl die Produkte bzw. Dienstleistungen eines Unternehmens als auch die Organisation innerhalb des Unternehmens zu verbessern. Stillstand bedeutet demnach Rückschritt. Es ist daher unbedingt notwendig, alle Prozesse fortlaufend auf den Prüfstand zu stellen und die richtigen Stellschrauben zu identifizieren.



6. Faktengestützte Entscheidungsfindung: „Fakten, Fakten, Fakten!“

Jede Entscheidung im Unternehmen führt zu Konsequenzen. Umso wichtiger ist es, nicht nur auf das Bauchgefühl zu hören, sondern eine nachvollziehbare Datenbasis zu schaffen, auf deren Grundlage Handlungsempfehlungen abgeleitet werden können. Das Credo lautet: Data-Driven-Decisions.



7. Beziehungsmanagement: „Hand in Hand!“

Unternehmen haben eine Vielzahl an Anspruchsgruppen, deren Anforderungen und Wünsche in der täglichen Arbeit berücksichtigt werden müssen. Daher ist es empfehlenswert, gute Beziehungen zu sämtlichen interessierten Parteien zu pflegen. Nur so lassen sich die vielfältigen Ansprüche identifizieren und sinnvoll priorisieren.

Struktur der DIN EN ISO 9001 im PDCA-Zyklus

Zum besseren Verständnis der DIN EN ISO 9001 ist es zu Beginn hilfreich, die verschiedenen Normanforderungen in einer Prozessdarstellung näher zu betrachten. Hier werden die Unternehmenstätigkeiten sowie die Kundenbeziehungen bzw. -anforderungen abgebildet. Das Prozessmodell orientiert sich dabei am bekannten PDCA-Zyklus: PLAN (Planen), DO (Durchführen), CHECK (Prüfen), ACT (Handeln).

(I) Wesentliche Normanforderungen an das jeweilige Unternehmen sind die Abbildung der Organisation und deren Kontext sowie die Identifikation der Erfordernisse und Erwartungen der interessierten Parteien. Grundsätzlich handelt es sich hier um die Anforderungen der Kunden.

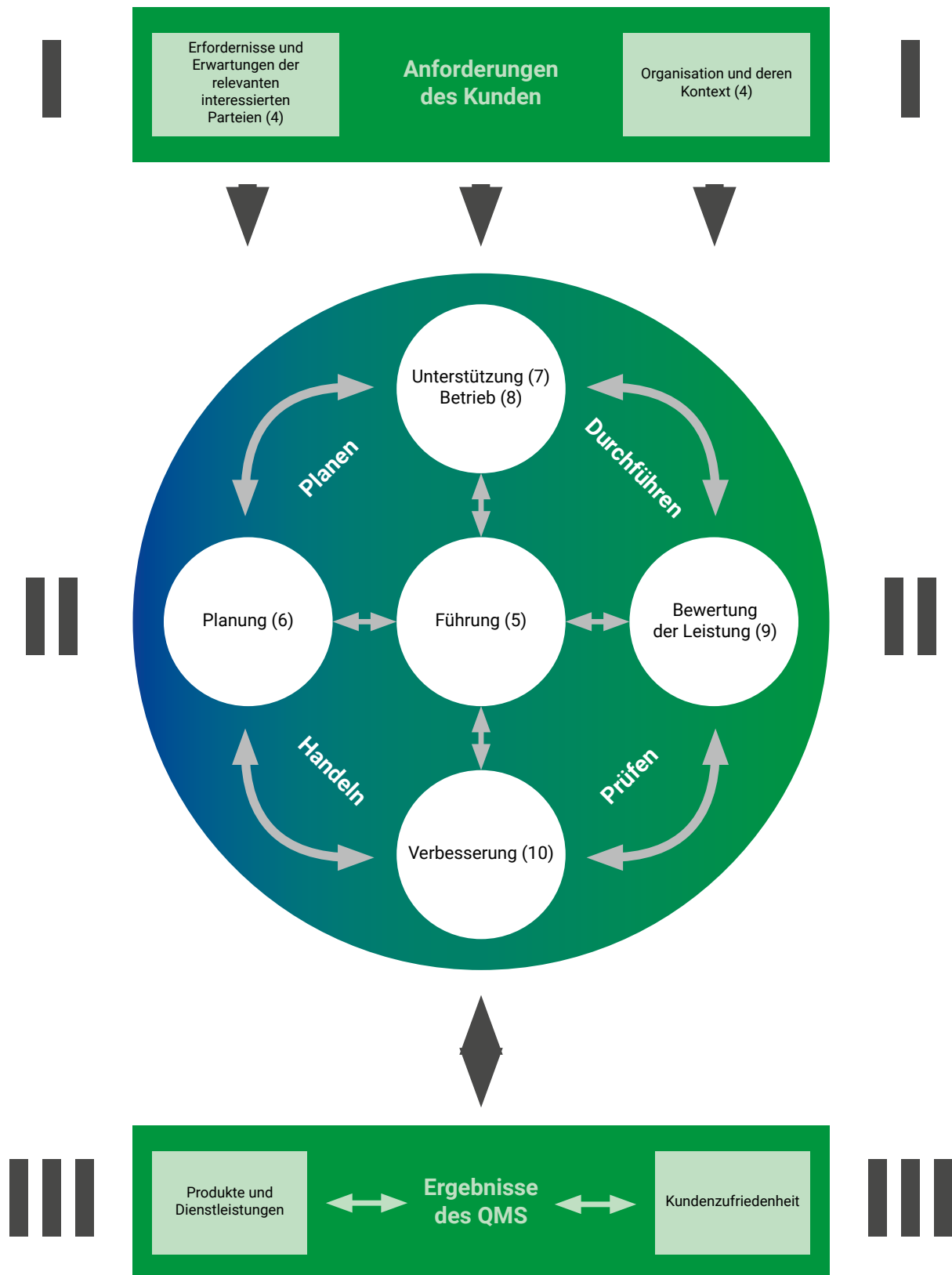
(II) In dem abgebildeten PDCA-Zyklus sind zentral die Aufgaben der Geschäftsleitung (Führung) festgehalten. Daneben spielen die Planung, die Unterstützung und der Betrieb, die Bewertung der Leistung sowie schließlich die Verbesserung eine wichtige Rolle.

(III) Als Ergebnis schließlich stehen die nachhaltigen Kundenzufriedenheit sowie die Verbesserung der Produkte und Dienstleistungen zu Buche.

Wichtig:

Der Einsatz des Prozessmodells zielt nicht darauf ab, diesen punktgenau in der Dokumentation abzuzeichnen. Die Dokumentation kann auch nach den eigenen Prozessen, nach Abteilungen und Standorten oder aber nach den behandelten Themen gegliedert werden, bspw. Qualität, Umwelt oder Sicherheit.

Es gilt: „Das eigene Qualitätsmanagementsystem und die Dokumentation soll nicht nach der Norm gegliedert werden, sondern nach dem eigenen Selbstverständnis des Unternehmens“ (Gebhardt 2016, S. 7).



Exkurs: Risikobasiertes Denken als Schlüsselfaktor

Für die Umsetzung der DIN EN ISO 9001 sind im Vorfeld zwei wichtige Aspekte zu verinnerlichen: die Rolle der Prozesse im Qualitätsmanagement sowie der risikobasierte Denkansatz. Die Wichtigkeit des Prozessmanagements sollte bereits aus der Prozesslandkarte hervorgehen. Schließlich zielt ein erfolgreiches Qualitätsmanagement auf die Optimierung von Prozessstrukturen ab. Die Bewertung der Prozesse passiert aber im Detail auf der Basis einer Risikobewertung, um potenzielle Gefährdungen proaktiv angehen zu können.

SWOT-Analyse

Die SWOT-Analyse ist ein gängiges Management-Tool, mit dem Organisationen oder Organisationseinheiten analysiert und beurteilt werden. Sie ist zwar einfach und vielseitig in der Anwendung, birgt jedoch die Gefahr, dass die Analysen nur oberflächlich passieren und die Ergebnisse beliebig erscheinen.

Unsere Literaturempfehlung:

Christian Schawel & Fabian Billing (2012): SWOT-Analyse. In: Top 100 Management Tools. Wiesbaden: Gabler Verlag.

Risikobasiertes Denken meint dabei den Ansatz, sämtliche Risiken im Unternehmen als Chance zu betrachten, entsprechende Maßnahmen vorbeugend einsetzen zu können.

Der Normabschnitt 6.1 (Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen) der DIN EN ISO 9001 macht deutlich, dass die Risikobetrachtung ein wesentlicher Bestandteil des Qualitätsmanagementsystems sein muss.

Hierfür ist natürlich kein komplettes Risikomanagement notwendig. Zielführend ist aber die Einführung von entsprechenden Methoden, beispielsweise SWOT-Analysen (Stärken, Schwächen, Chancen, Risiken) sowie das Ableiten von Handlungsempfehlungen und Maßnahmen.

Literaturempfehlung:

Konrad Wälder & Olga Wälder (2017):

Methoden zur Risikomodellierung und des Risikomanagements.

Wiesbaden: Springer Verlag.

Das Buch gibt einen wertvollen Einblick in die Wichtigkeit des Risiko- bzw. Qualitätsmanagements und stellt anwendungsorientierte Methoden vor.

Die Normanforderungen der DIN EN ISO 9001

Die Struktur der DIN EN ISO 9001 basiert auf der High Level Structure (HLS), welche zum Ziel hat, identische Textbausteine sowie gemeinsame Definitionen und Begriffe für Managementsystemstandards festzulegen. Folgende Abschnitte werden in der HLS aufgeführt:

1. Anwendungsbereich
2. Normative Verweisungen
3. Begriffe
4. Kontext der Organisation
5. Führung
6. Planung
7. Unterstützung
8. Betrieb
9. Bewertung der Leistung
10. Verbesserung

Im Folgenden stehen die Abschnitte vier bis zehn im Fokus. Dabei wird eine kurze Zieldefinition gegeben. Für eine detaillierte Beschreibung sei auf die DIN EN ISO 9001 sowie die vorliegenden Literaturtipps verwiesen.

Normabschnitt 4 (Kontext der Organisation) beschäftigt sich mit den Rahmenbedingungen eines Qualitätsmanagementsystems.

4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes

Ziel: Identifikation der Einflussfaktoren für die Unternehmensorganisation sowie damit verbundene Qualitätsfaktoren

Literaturempfehlung:

Grit Reimann (2017): Erfolgreiches Qualitätsmanagement nach DIN EN ISO 9001:2015. Lösungen zur praktischen Umsetzung. Berlin, Wien, Zürich: Beuth Verlag, 5. Auflage

Hier finden sich ausführliche Erläuterungen zu den einzelnen Normabschnitten sowie Hinweise für die Alltagspraxis.

4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien

Ziel: Identifikation der Anspruchsgruppen eines Unternehmens sowie deren Anforderungen, Erwartungen und Bedürfnissen

4.3 Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems

Ziel: Beschreibung der relevanten Qualitätsmanagementprozesse inkl. Anwendungsbereiche und damit verbundenen Regelungen

4.4 Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse

Ziel: Beschreibung der unternehmenseigenen Prozesse inkl. Verantwortlichkeiten und Handhabung zum gezielten Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems

Normabschnitt 5 (Führung) beschäftigt sich mit den Verantwortlichkeiten und Aufgaben der Unternehmensleitung.

5.1 Führung und Verpflichtung

5.1.1 Allgemeines

Ziel: Festhalten der Gesamtverantwortung für die Führungsebene

5.1.2 Kundenorientierung

Ziel: Ausrichtung der Unternehmensprozesse an den Kundenanforderungen zur Stärkung der Kundenzufriedenheit

5.2 Politik

Ziel: Festlegung einer unternehmensspezifischen Qualitätspolitik unter Berücksichtigung der Norm

5.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation

Ziel: Festlegung der Aufgabenverteilung sowie Bekanntmachung der Befugnisse

Normabschnitt 6 (Planung) beschäftigt sich mit den Planungsaufgaben für die Umsetzung der Norm.

6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen

Ziel: Sensibilisierung für das risikobasierte Denken für Unternehmensprozesse (siehe Exkurs oben)

6.2 Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung

Ziel: Festlegung von Qualitätszielen unter Berücksichtigung der Normanforderungen und der Qualitätspolitik

6.3 Planung von Änderungen

Ziel: Sicherstellung der dauerhaften Funktionstüchtigkeit des Qualitätsmanagementsystems

Normabschnitt 7 (Unterstützung) beschäftigt sich mit den benötigten Ressourcen und Rahmenbedingungen

7.1 Ressourcen

7.1.1 Allgemeines

Ziel: Bekenntnis zur Bereitstellung aller notwendigen Mittel und Ressourcen zur Umsetzung der Norm

7.1.2 Personen

Ziel: Sicherstellung der benötigten Personalkapazitäten

7.1.3 Infrastruktur

Ziel: Sicherstellung der benötigten Arbeitsmittel und Geräte

7.1.4 Prozessumgebung

Ziel: Sicherstellung der benötigten Umgebungsbedingungen (Arbeitsplatzanforderungen)

7.1.5 Ressourcen zur Überwachung und Messung

Ziel: Sicherstellung der notwendigen Prüfmittel (Prüfmittelmanagement)

7.1.6 Wissen der Organisation

Ziel: Sicherstellung der benötigten Wissensbasis und notwendigen Informationen

7.2 Kompetenz

Ziel: Erfassung von Kompetenzprofilen und Planung von Schulungen für das notwendige Kompetenzmanagement

7.3 Bewusstsein

Ziel: Sensibilisierung der Beschäftigten für das Qualitätsbewusstsein im Unternehmen

7.4 Kommunikation

Ziel: Regelung des internen und externen Kommunikationsaustausches

7.5 Dokumentierte Information

7.5.1 Allgemeines

Ziel: Beschreibung der wichtigsten Regelungen zum Qualitätsmanagementsystem in schriftlicher Form

7.5.2 Erstellen und Aktualisieren

Ziel: Festlegung von Regeln für die Erstellung und Änderung von Dokumenten inkl. Freigabeverfahren

7.5.3 Lenkung dokumentierter Information

Ziel: Steuerung von Dokumenten unter Berücksichtigung der entsprechenden Zweckmäßigkeit (Dokumentenlenkung)

Normabschnitt 8 (Betrieb) beschäftigt sich mit den Anforderungen der wertschöpfenden Prozesse im Unternehmen.

8.1 Betriebliche Planung und Steuerung

Ziel: Vorbereitung der wertschöpfenden Prozesse (insb. bei neuen Produkten oder Leistungen)

8.2 Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen

8.2.1 Kommunikation mit dem Kunden

Ziel: Sicherstellung des zielführenden Kommunikationsaustauschs mit den Kunden

8.2.2 Bestimmen von Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen

Ziel: Sicherstellung der Rechtskonformität sowie der verbindlichen Lieferung

8.2.3 Überprüfung der Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen

Ziel: Ermittlung der Anforderungen von Richtlinien, Gesetzen, Markt und Kunden

8.2.4 Änderungen von Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen

Ziel: Sensibilisierung für mögliche Änderungen sowie damit verbundene Folgeprozesse

8.3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen

8.3.1 Allgemeines

Ziel: Entwicklung von umsetzbaren Produkten

8.3.2 Entwicklungsplanung

Ziel: Sicherstellung eines systematischen Projektmanagements für Entwicklungen

8.3.3 Entwicklungseingaben

Ziel: Nutzung vorhandener Informationen zur Erreichung von Entwicklungszielen

8.3.4 Steuerungsmaßnahmen für die Entwicklung

Ziel: Sicherstellung der regelmäßigen Überprüfung der Zielerreichung

8.3.5 Entwicklungsergebnisse

Ziel: Beschreibung der entwickelten Produkte und Dienstleistungen

8.3.6 Lenkung von Entwicklungsänderungen

Ziel: Identifikation von möglichen Fehlerquellen

8.4 Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen

8.4.1 Allgemeines

Ziel: Sicherstellung der Zusammenarbeit mit fähigen und zuverlässigen Lieferanten (beispielsweise durch Lieferantenaudits)

8.4.2 Art und Umfang der Steuerung

Ziel: Prüfung von eingekauften Produkten und Leistungen vor der Verwendung

8.4.3 Informationen für externe Anbieter

Ziel: Mitteilung von Anforderungen für Lieferanten

8.5. Produktion und Dienstleistungserbringung

8.5.1 Steuerung der Produktion und der Dienstleistungserbringung

Ziel: Herstellung von optimalen Bedingungen für die Ergebniserreichung

8.5.2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit

Ziel: Vermeidung von Produktverwechslungen

8.5.3 Eigentum der Kunden oder der externen Anbieter

Ziel: Schutz des Eigentums Dritter sowie Mitteilungen bei Schäden oder Verlusten

8.5.4 Erhaltung

Ziel: Schutz der Qualität der Produkte bei der Auslieferung

8.5.5 Tätigkeiten nach der Lieferung

Ziel: Sicherstellung der Nutzbarkeit der Produkte und Leistungen nach Auslieferung

8.5.6 Überwachung von Änderungen

Ziel: Vermeidung von Fehlern sowie Qualitätsproblemen

8.6. Freigabe von Produkten und Dienstleistungen

Ziel: Überwachung und Prüfung der Qualität der Produkte und Dienstleistung (auch vor und nach der Produktion)

8.7 Steuerung nichtkonformer Ergebnisse

Ziel: Vermeidung von Verwechslungen sowie fehlerhaften Leistungen

Normabschnitt 9 (Bewertung der Leistung) beschäftigt sich mit der Messbarkeit von Verbesserungen.

9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung

9.1.1 Allgemeines

Ziel: Festlegung von Messverfahren und -methoden zur Sicherstellung der Verbesserung von Produkten und Leistungen

9.1.2 Kundenzufriedenheit

Ziel: Ermittlung der Kundenzufriedenheit durch gezielte Methoden

9.1.3 Analyse und Bewertung

Ziel: Zusammentragung von objektiven und aussagekräftigen Qualitätsdaten

9.2 Internes Audit

Ziel: Organisation von Audits zur Einhaltung der Normanforderungen und unternehmensinternen Regelungen

9.3 Managementbewertung

Ziel: Überprüfung des Qualitätsmanagementsystems durch die Geschäftsleitung

Normabschnitt 10 (Verbesserung) beschäftigt sich mit der Verbesserung von Unternehmensprozessen sowie Produkten und Dienstleistungen.

10.1 Allgemeines

Ziel: Sicherstellung der Bereitschaft zur aktiven Verbesserung von Prozessen, Produkten und Dienstleistungen

10.2 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen

Ziel: Festlegung von Maßnahmen zur Verhinderung von Fehlern

10.3 Fortlaufende Verbesserung

Ziel: Sicherstellung der Bereitschaft zur fortlaufenden Verbesserung von Prozessen, Produkten und Dienstleistungen

Wichtig:

Die Vielzahl an Normabschnitten sowie Unterpunkten mag auf den ersten Blick erschlagend wirken. Es sei an dieser Stelle jedoch noch einmal darauf verwiesen, dass es nicht Ziel ist, die Struktur abschnittsgetreu zu übernehmen.

Jedes Unternehmen sollte idealerweise einen eigenen Leitfaden finden, der zwar die verschiedenen Normen berücksichtigt, jedoch auch von den Beschäftigten verstanden wird. Die Normanforderungen dienen also vielmehr als Anforderungskatalog.

Zertifizierung für die DIN EN ISO 9001 – Ablauf und Vorteile

Ganz grundlegend lässt sich der Zertifizierungs-prozess in fünf Schritte aufteilen: Vorbereitung, Umsetzung, (internes) Audit, Zertifizierung und Verbesserung.

1. Vorbereitung

Zu Beginn sollten alle relevanten Dokumente für das Qualitätsmanagementsystem zusammengetragen werden. Diese ergeben sich u. a. bei der Analyse aus Normabschnitt 4 (Kontext der Organisation). Hilfreich sind auch Prozesslandschaften, die sich in Managementprozesse, wertschöpfende Prozesse sowie Unterstützungsprozesse gliedern lassen. In jedem Fall sollte eine vollständige Dokumentation vorliegen.

2. Umsetzung

Auf Grundlage der Dokumentation kann die Umsetzung der verschiedenen Normabschnitte im Unternehmen erfolgen. Hierfür ist es empfehlenswert, ein Qualitätsteam (inklusive Moderator und Rollenverteilung) festzulegen, welches sich u. a. um den Zeitplan und die Meilensteine kümmert sowie die verschiedenen Aufgaben verteilt beziehungsweise umsetzt.

3. (internes) Audit

In einem internen Audit wird festgestellt, ob eine Umsetzung der Inhalte der Normabschnitte im Alltag erfolgt. Hierbei ist zu beachten, dass am Ende des Audits keineswegs alles perfekt sein muss. Ziel ist es ja, Verbesserungspotenziale zu erkennen und aktiv anzugehen.

4. Zertifizierung

Die eigentliche Zertifizierung erfolgt schließlich durch eine akkreditierte Zertifizierungsgesellschaft. Hier muss nachgewiesen werden, dass das Qualitätsmanagementsystem umgesetzt wurde, im Unternehmen tatsächlich gelebt wird und auch in Zukunft Anwendung findet. Das Zertifikat ist übrigens zunächst für drei Jahre gültig.

5. Verbesserung

Nach der Zertifizierung darf das Projekt nicht als beendet erklärt werden – Qualitätsmanagement ist ein fortlaufender Prozess. Ziel muss es sein, den Qualitätsanspruch weiter zu verfolgen und den bereits geleisteten Aufwand nicht verpuffen zu lassen. Schließlich zielt erfolgreiches Qualitätsmanagement auch auf den Unternehmenserfolg ein.

Zwar sollte Qualitätsbewusstsein an erster Stelle stehen, wenn es um die geplante Umsetzung der DIN EN IOS 9001 geht. Neben der umfassenden und nachhaltigen Qualitätssicherung ergeben sich durch eine Zertifizierung jedoch auch viele weitere Vorteile für die Unternehmensentwicklung (Auszug):



Kostenreduktion durch optimierte und effiziente Unternehmensprozesse



Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit durch Fokussierung auf Kundenanforderungen



Steigerung der Mitarbeitermotivation durch verbesserte Arbeitsbedingungen



Rechtssicherheit durch akkreditierte Zertifizierung



Imagepflege durch glaubhafte Außendarstellung

Zertifizierung für die DIN EN ISO 9001 – Wie domeba Sie bei der Umsetzung unterstützen kann

Die vielfältigen Planung- und Umsetzungsprozesse für ein Qualitätsmanagementsystem erfordern eine systematische Vorgehensweise. Die HSQE Compliance-Management-Software domeba bietet zahlreiche Unterstützungsmöglichkeiten für die Verantwortlichen, um die komplexen Projektanforderungen zu erfüllen. Im Folgenden werden fünf konkrete Aufgabenfelder vorgestellt:

1. Auditmanagement
2. Dokumentenmanagement
3. Wissensmanagement
4. Risikomanagement
5. Monitoring und Reporting

Wichtig:

Allein die Verwendung einer HSQE Compliance-Management-Software ist noch keine Garantie für die erfolgreiche Umsetzung eines Qualitätsmanagementsystems oder einer Zertifizierung für die DIN EN ISO 9001. Entscheidend sind ein systematisches Vorgehen sowie die Umsetzungsbereitschaft aller Beteiligten.

1. Auditmanagement: Warum ist das wichtig?

Vor der geplanten Zertifizierung sollte ein internes Audit erfolgen, um das Qualitätsmanagementsystem auf den Prüfstand zu stellen. Hierzu gehören u. a. die Planung und Abstimmung des Audits, die entsprechende Durchführung durch einen Auditor sowie der letztliche Abschlussbericht. Siehe auch Normabschnitt 9.2 (Internes Audit).

Mit domeba können Sie...

... den gesamten Auditmanagement-Prozess optimal umsetzen. So lassen sich u. a. Unternehmensstrukturen abbilden, Audits inkl. aller notwendigen Stammdaten anlegen, Auditoren und Klassifizierungen festlegen, Bewertungen abgeben, Verknüpfungen mit hilfreichen Checklisten erstellen, Mitarbeiterbefragungen durchführen sowie komplette Auditberichte generieren.

2. Dokumentenmanagement: Warum ist das wichtig?

Für managementorientierte Zertifizierungen muss eine Vielzahl an Dokumenten vorbereitet, freigegeben und dokumentiert werden. Hierbei ist darauf zu achten, dass alle Personen Zugang zu den von ihnen benötigten Informationen haben – natürlich unter Berücksichtigung der festgelegten Freigaben. Siehe auch Normabschnitt 7.5 (Dokumentierte Informationen).

Mit domeba können Sie...

... das gesamte Dokumentenmanagement in Ihrem Unternehmen organisieren. Dazu gehören u. a. das Anlegen unterschiedlichster Dokumententypen, die Erstellung von Freigabeprozessen, Workflows und Wiedervorlagen sowie die Überwachung notwendiger Verwaltungsprozesse.

3. Wissensmanagement: Warum ist das wichtig?

Qualifizierte Mitarbeiter sind ein wichtiger Baustein für den Unternehmenserfolg. Insbesondere Arbeitsplätze, welche direkten Einfluss auf die Qualität der Produkte und Dienstleistungen haben, sind mit fähigem Personal zu besetzen. Hier ist die Personalentwicklung gefragt. Es müssen u. a. Qualifikationsprofile erstellt sowie Schulungsmaßnahmen geplant werden. Siehe auch Normabschnitt 7.2 (Kompetenz).

Mit domeba können Sie...

... Qualifizierungsbedarfe in Ihrem Unternehmen identifizieren und entsprechende Maßnahmen vorbereiten. Zum Funktionsumfang gehören u. a. das Erstellen von Skillprofilen, die Erfassung von Arbeitsplatzanforderungen für die Personaleinsatzplanung, die Dokumentation von Bescheinigungen und Zertifikaten sowie die Organisation von (elektronischen) Unterweisungen oder Schulungen.

4. Risikomanagement: Warum ist das so wichtig?

Für ein Qualitätsmanagementsystem ist es wichtig, qualitätsgerechte Arbeitsbedingungen zu schaffen. Dafür müssen entsprechende Prüfungen erfolgen, bspw. für Lärmschutz oder die Raumtemperatur. Hier eignet sich der Einsatz von Gefährdungsbeurteilungen. Auch psychische Gefährdungen sollten hier Berücksichtigung finden. Siehe auch Normabschnitt 7.1.4 (Prozessumgebung).

Mit domeba können Sie...

... einfach und schnell Gefährdungsbeurteilungen für Tätigkeiten, Anlagen, psychische Belastungen sowie Gefahrstoffe erstellen. domeba unterstützt Sie beim Aufbau eines firmenspezifischen Katalogs für Gefährdungen und Maßnahmen und ermöglicht so eine sichere Gestaltung von Arbeitsplätzen und -abläufen.

5. Monitoring und Reporting: Warum ist das so wichtig?

Eine umfangreiche Dokumentation aller wichtigen Prozesse ermöglicht in der Regel auch eine detaillierte Analyse. Diese ist notwendig, um den kontinuierlichen Verbesserungsprozess voranzutreiben. Die Analyseergebnisse sollten jedoch in zusammenfassender und übersichtlicher Form vorliegen, um die Verständlichkeit zu gewährleisten.

Mit domeba können Sie...

... sich zu allen Aufgabenbereichen umfangreiche Analysen, Statistiken und Reportings ausgeben lassen. Hierfür stehen zahlreiche Filteroptionen sowie hilfreiche Visualisierungskonzepte zur Verfügung. Durch die zentrale Ablage aller Daten und Informationen ist eine umfangreiche Darstellung der Ergebnisse gewährleistet.



FAZIT

Zum Abschluss noch ein wichtiger Hinweis:

Eine Zertifizierung sollte nicht aus Image-Gründen erworben werden. Der Aufbau und die Pflege eines Qualitätsmanagementsystems kosten viel Zeit und Energie. Jedoch lohnt sich der Aufwand, schließlich zielen die Maßnahmen letztlich auf die Zufriedenheit der Kunden ab.

Die HSQE Compliance-Management-Software domeba unterstützt Sie bei allen Anforderungen in den Bereichen Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz, Qualitätsentwicklung, Umweltschutz sowie Personalentwicklung. Für eine sichere, einfache und effektive Arbeitswelt!

- ✓ spürbare Entlastung der Verantwortlichen durch zentrale Organisation aller Aufgaben
- ✓ hohe Nutzerakzeptanz durch übersichtliches Design
- ✓ internationaler Einsatz durch die Auswahl von 28 Sprachen
- ✓ höchste Kundenorientierung durch individuelle Customizing-Optionen
- ✓ professionelle Beratung durch erfahrene Consultants
- ✓ maximale Kosteneffizienz durch flexible Lizenzmodelle
- ✓ über 20 Jahre Erfahrung, über 1 Million Nutzer, zahlreiche Referenzen aus allen Branchen

*Der Einfachheit und besseren Lesbarkeit halber wird
im Text das generische Maskulinum verwendet – gemeint
sind damit immer alle Geschlechter.*



© domeba GmbH

phone: +49 (0)371 4002080 | fax: +49 (0)371 4002081 | mail: info@domeba.de | web: www.domeba.com

Geschäftsführer / CEO: Dipl.-Ing. Matthias Domes
Registergericht / register court: Amtsgericht Chemnitz – HRB 27402 | USt-IdNr. / VAT no.: DE283059020

Redaktion, Konzept & Design: Lena Reuter, Sascha Gerlach & Dr. Valentin Belentschikow



www.domeba.com