

Innovationen	Technologieberatungen	Initiativen	Pilotseminare	Kooperationen
--------------	------------------------------	-------------	---------------	---------------

QM-System nach DIN EN ISO 9001:2000 als Instrument zur Unternehmensführung

Der Nachweis eines zertifizierten Qualitätsmanagement-Systems ist in bestimmten Branchen Voraussetzung für die erfolgreiche Auftragsakquise. Oft stehen die kleinen Handwerksfirmen unter zeitlichem, personellem und finanziellem Druck. So ging es auch der Modellbau-firma in Schönheide im oberen Erzgebirge, im grenznahen Bereich zu Tschechien. 1986 hat der Betriebsinhaber die Firma gegründet, strukturiert und in sie investiert. Der Betriebsinhaber legt großen Wert auf Fachpersonal, Qualifizierung desselben und Ausbildung von Nachwuchs in der Branche. Durch umfangreiche Erfahrungen und hohes Qualifizierungsniveau realisiert die Firma folgendes Herstellungsprogramm:

- Anfertigung von form- und gießereitechnischen Modellen aus Holz, Kunststoff und Metall;
- Anfertigung von Kokillen und Werkzeugen nach Zeichnung oder Muster;
- Herstellung kompletter Modell- und Formplatteneinrichtungen.

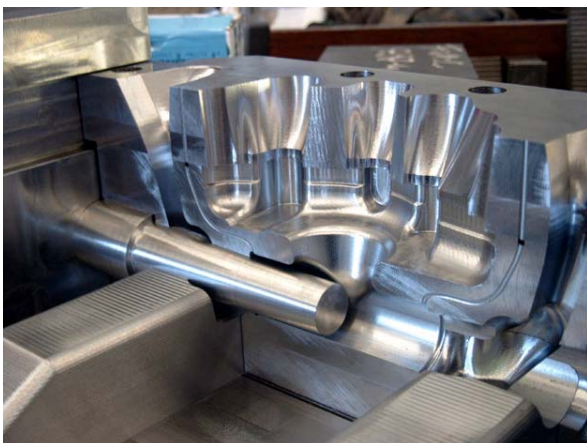


Abb. 1: Kokille für Wasserpumpengehäuse

Durch den Einsatz moderner Fertigungsanlagen ist höchste Präzision möglich, dadurch konnten namhafte Hersteller der Automobilbranche als vorrangigen Kunden des Betriebes gewonnen werden. Zufriedene und treue Kunden sind ein wichtiges Ziel für das

wichtige Ziel für das Unternehmen. Dieses Unternehmensziel soll mit anspruchsvollen und fehlerfreien Produkten und geregelten Prozessen erreicht werden. Zur Stabilität der Auftragslage, zur effektiven Führung der Prozesse und zur Erfüllung von Kundenforderungen aus der Automobilbranche hat der Unternehmer sich vorgenommen, sein Unternehmen nach DIN EN ISO 9001:2000 zertifizieren zu lassen.

Auf der Suche nach einem geeigneten Weg, ein QM-System nach DIN EN ISO 9001:2000 aufzubauen und zertifizieren zu lassen, nahm die Handwerksfirma Kontakt zur Technologie-Transfer-Stelle (TT-Stelle) der Handwerkskammer (HwK) Chemnitz auf, mit der sie bereits bei anderen Vorhaben zusammengearbeitet hatte. Die TT-Stelle hat zu diesem Thema ein Lehrgangsangebot mit fünf Seminaren entwickelt. Inhalte sind u.a.:

- Erläuterungen der Qualitätsnormen und Forderungen der DIN EN ISO 9000 ff.:2000,
- Qualitätsmanagement-Prinzipien von QM-Systemen nach DIN EN ISO 9001:2000,
- Prozess- und kundenorientierter Aufbau des QMS,
- Aufbau, Inhalt und Gestaltung von QM-spezifischen Dokumentationen.

Zum Lehrgangsangebot gehört auch das Coaching, einschließlich der Beratung vor Ort, sowie die Unterstützung bei der Dokumentation des firmeneigenen QM-Systems im Qualitätshandbuch bis hin zur Zertifizierung. Dieses Angebot nutzte die Firma.

Der Lehrgang begann im Dezember 2002 und wurde im April 2003 beendet. Da bestimmte Module aus Termingründen nicht wahrgenommen werden konnten, wurde ein spezieller Zeit-Leistungs-

Plan zwischen der Firma und der TT-Stelle entwickelt und umgesetzt. Durch intensive Zusammenarbeit ist es gelungen, die Anforderungen der Norm umzusetzen. Im Oktober 2003 wurde dieses QM-System positiv vom ZDH-ZERT e. V. nach dem Qualitätsstandard DIN EN ISO 9001:2000 bewertet.



Abb. 2: Audit zur Erstzertifizierung durch den ZDH-ZERT e.V. (Firmeninhaber, TT-Beraterin, Auditor, Firmenmitarbeiter)

Das Zertifikat nach DIN EN ISO 9001:2000 bescheinigt dem Betrieb ein gut funktionierendes Qualitätsmanagementsystem und gibt den Kunden Vertrauen auf gleichbleibende Qualitätsarbeit. Dem Betriebsinhaber ist bewusst, dass der Erwerb des Zertifikats ein großer Verdienst ist, was aber auch gleichzeitig eine Verpflichtung für die Zukunft bedeutet. Zufriedene Kunden werden seine Qualitätsarbeit immer achten, wenn der Betriebsinhaber die Instrumente der Normformung zur effektiven Unternehmensführung nutzen wird.

Über interne und externe Fortbildungsmaßnahmen in Bezug auf rationelles, qualitätsgerechtes Fertigen, partnerschaftliches Verhalten untereinander, Verbesserung der internen und externen Kommunikation, richtiges Umsetzen der Kundenanforderungen, werden die Voraussetzungen geschaffen, die Marktstellung zu sichern. Diese neue Firmenphilosophie wird von allen Beteiligten getragen, regelmäßig diskutiert und auf ihre fortdauernde Angemessenheit überprüft.

Maßnahmeträger:

Technologie-Transfer-Stelle der Handwerkskammer Chemnitz
Limbacher Str. 195
09116 Chemnitz
Tel.: 03 71 / 53 64 – 3 10
Fax: 03 71 / 53 64 – 4 44
E-Mail: tts@hwk-chemnitz.de
Internet: www.hwk-chemnitz.de

Wissenswertes in Kürze

Gewerk: Modellbau

Mitarbeiter: 18

Qualifikationsniveau der Mitarbeiter:

Hochqualifiziertes Personal (Ingenieure, Meister, Gesellen)

Projektlaufzeit: 14 Monate

Öffentliche Förderung: im Rahmen des Projektes „Förderung des Technologietransfers für das Handwerk“

Qualifikationsbedarf:

Seminarteilnahme, QM – Schulungen

Beschäftigungseffekte:

Die kontinuierlich verbesserte Erfüllung von Kundenforderungen und damit Sicherung von Aufträgen. Es konnte eine dokumentierte Erfüllung gesetzlicher und behördlicher Forderungen erfolgen.