



Der Mensch im Fokus Entdecken und entwickeln Sie Ihre Wert schöpfenden Kräfte

Engagierte Mitarbeiter, loyale Kunden, robuste Prozesse – das sind die Haupt-Einflussgrößen für gesunde Unternehmen. Nachweislich sind EFQM-Preisträger signifikant erfolgreicher*, ablesbar zum Beispiel am Anstieg des Aktienkurses oder des Umsatzes. Dabei geht Business Excellence deutlich über wirtschaftliche Ergebnisse hinaus. Viele Unternehmen verfügen über eine ethische Orientierung, eine Ausrichtung am Guten, die als sachlich und menschlich richtig und erstrebenswert verstanden wird. Sie erkennen, dass ihr Unternehmen ein soziales System inmitten anderer sozialer Systeme ist. Und daher widmen sie dem Faktor Mensch große Aufmerksamkeit.

Der „Faktor Mensch“ ist der zweite von fünf Haupt-Einflussgrößen für eine Null-Fehler-Qualität, so die Einschätzung im jüngst veröffentlichten VDA-Band „Das gemeinsame Qualitätsmanagement in der Lieferkette“ **. Das Ziel der „Null-Fehler-Qualität“ setzt einen Bewusstseinswandel voraus. Es geht um das **Zusammenspiel von Mensch und Technik**. Die für eine gute Führung relevanten Aspekte wie Anerkennung, Transparenz, Ausdauer, Respekt, Vorbild, Richtungsvorgaben etc. wurden den technischen und methodischen Aspekten (BSC, EFQM, FMEA, SPICE etc.) gegenübergestellt. Daraus ergibt sich: Die Qualität der Führung von Menschen hat einen gleich hohen Einfluss auf die Ergebnisse wie die Qualität der eingesetzten Methoden und Instrumente.

* Centre of Quality Excellence, the University of Leicester, im Auftrag der European Foundation for Quality Management (EFQM) und der British Quality Foundation (BQF)

** Das gemeinsame Qualitätsmanagement in der Lieferkette, Produktherstellung und -lieferung, VDA, 1. Auflage November 2007

Inhalt | Nr. 50

Innovationen für mehr Lebensqualität	4
DQS weiter auf Expansionskurs	5
Hotel Kolumbus in Berlin: QM ist ständiger Lernprozess	6
TU Chemnitz : Systemakkreditierung und ISO 9001	8
Sparkassen-Finanzkonzept im Vogtland realisiert	10
ISO 9001 – Änderungen mit Hintergrund	12
itSMF-Gütesiegel	13
InsO 9001 Qualitätsmanagementsystem für Insolvenzverwalter	14



DQS GmbH
Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen

Anlass zum Nachdenken

Neben diesen sehr erfreulichen Erfahrungen und Entwicklungen geben eine Reihe von Studien jedoch Anlass zum Nachdenken: „Das Engagement der Arbeitnehmer in Deutschland verharrt noch immer auf niedrigem Niveau“, so eine Kernaussage der letzten Gallup-Studie „Engagement-Index“, mit der regelmäßig die emotionale Bindung von Arbeitnehmern in Deutschland gemessen wird. Danach verspüren – nahezu unverändert gegenüber dem Vorjahr – 87% der Arbeitnehmer in Deutschland keine echte Verpflichtung gegenüber ihrer Arbeit – der gesamtwirtschaftliche Schaden daraus ist enorm! Als Gründe werden genannt: mangelnde Anerkennung und zu wenig Lob für gute Arbeit, nur geringe Förderung der individuellen Entwicklung, kaum Feedback über persönliche Fortschritte, Ausübung von Tätigkeiten, die dem Arbeitnehmer nicht liegen, zu geringes Interesse am Arbeitnehmer als Mensch mit seinen Stärken und Potenzialen.

Viel Potenzial

Die Studie zeigt, dass das große Potenzial im Personalmanagement, das in motivierten, gut geführten und geschulten Arbeitnehmern steckt, noch viel zu wenig beachtet wird. Und während der Arbeitsmarkt Mitarbeiter mit Lern- und Innovationsfähigkeit, Einsatz und Leistungsbereitschaft fordert, herrscht Improvisation vor, wenn es um Führungsstil, um Auswahlkriterien bei Stellenausschreibungen, um Details der Zuständigkeiten oder um die Förderung der Mitarbeitermotivation geht. Gesucht sind effiziente Tools zum Personalcontrolling und zur Personalentwicklung.

Die DQS hat allein 2007 weltweit über 15.000 Interviews auf Top-Management-Ebene geführt. Dabei wird dem Personal immer wieder ein hoher Stellenwert für den Unternehmenserfolg eingeräumt, aber nur wenige Führungskräfte betrachten sich als Profis im Personalcontrolling. Es gibt außer der oben zitierten zahlreiche vergleichbare Studien, die zu ähnlichen Ergebnissen gekommen sind. Es erstaunt nicht, dass in mehr als zwei Drittel der Unternehmen das Personalcontrolling in den vergangenen drei Jahren an Bedeutung gewonnen hat. Und fast 90 Prozent erwarten, dass diese Entwicklung anhält.

PPA® – Das erste schlüssige und ganzheitliche System zur Bewertung des Erfolgs von Personalarbeit und ihrer Verbesserung

Vor dem Hintergrund dieser Entwicklung hat die DQS für ihre Kunden zusammen mit externen Wissenschaftlern das PersonalProcessAssessment, kurz PPA® genannt, entwickelt. PPA® ist in 21 Module gegliedert und bildet sämtliche Prozesse des Personalmanagements ab. Damit bietet die DQS als erster und einziger Zertifizierer ein schlüssiges und ganzheitliches System zur Bewertung des Erfolgs von Personalarbeit. Auf Grundlage konkreter Ergebnisse und passender Kennzahlen zur Steuerung und Verbesserung können Unternehmen auf kleine und große Veränderungen des Markts schneller und effizienter reagieren. Die kurz- und langfristigen Effekte liegen auf der Hand: Die Wettbe-



Das Forum zum Thema:

Die Kunst, Menschen zu bewegen

So entdecken und entwickeln Sie Ihre Wert schöpfenden Kräfte

Mehr dazu in den Veranstaltungshinweisen auf Seite 16.

werbs- und Innovationsfähigkeit wird konsequent gesteigert, die Kontinuität und Planungssicherheit wird gewährleistet, der Erhalt bzw. die Steigerung des Unternehmenswertes wird garantiert.

Grundlage und Kriterien für Benchmarks in der Personalarbeit

PPA® stärkt bewusst Faktoren, die die Identifikation und das Engagement des Personals verbessern. Im globalen Wettbewerb um Fachkräfte und „High Performers“ gewinnen diese Aspekte zunehmend an Bedeutung. Darüber hinaus erlaubt PPA® erstmals die Evaluierung von Kriterien wie Verantwortungsbewusstsein, Verlässlichkeit, Gründlichkeit und Innovationsfähigkeit und bildet sie in einer typischen Prozesslandschaft für das Personalmanagement ab. Im Rahmen eines Expertenassessments werden die Potenziale der Mitarbeiter konsequent erfasst. Die Ergebnisse bilden die Grundlage für Benchmarks in der Personalarbeit.

Die Ergebnisse sämtlicher neuer Untersuchungen zur Entwicklung von Unternehmen und Organisationen sind eindeutig: Angesichts der Altersentwicklung in Deutschland und der Effekte der Globalisierung entscheidet die Effizienz eines systematischen Personalmanagements mehr denn je über Erfolg oder Misserfolg. Die DQS verfügt über eine langjährige, überaus erfolgreiche Begutachtung-



spraxis von Managementsystemen und ein weltweites Netzwerk mit vielfältigen Kompetenzen. Dieser Erfahrungsschatz befähigt die DQS, bei ihren Kunden diese dringend benötigte, innovative Begutachtung durchzuführen.

Dagmar Blaha
Leiterin Marketing & Communication

**Sie haben Interesse an einem Informationsgespräch oder an der Broschüre?
Gern steht Ihnen zur Verfügung:**

Petra Trimmel
Leiterin Kundenservice-Center
dqs-ppa@dqs.de
Tel. 069 95427-158



Wir schätzen Qualität

Herzlichen Dank für Ihr Vertrauen! Ihre hohe Loyalität zur DQS kennzeichnet die besondere Qualität unserer Beziehung. Mit vielen unserer Kunden verbindet uns seit vielen Jahren eine vertrauensvolle und wertschöpfende Zusammenarbeit an den Themen Qualität und Management. Gerade zum bevorstehenden Jahreswechsel spüren wir dies auch in unzähligen teils sehr persönlichen guten Wünschen.

Empirische Studien zeigen, dass die persönliche Kommunikation auch im Bereich Business-to-Business ein entscheidender Erfolgsfaktor ist. Die Empfehlung lautet, die Qualität der Informationswege zum Kunden bewusster zu gestalten. Und auch das Engagement der Mitarbeiter wird durch interne Kommunikation und ein respektvolles Miteinander nachhaltig beeinflusst. Neben der traditionell hohen Bedeutung von Produkt- und Prozessqualität erkennen Unternehmen zunehmend, dass die Qualität von Kommunikation und Serviceverhalten eng mit nachhaltigem Erfolg verbunden ist.

Das exzellente Image der DQS, die „Qualität“ schon im Namen trägt, öffnet uns Türen und ist uns Verpflichtung zugleich. Wir begleiten und fördern Organisationen aller Art in über 15.000 Begutachtungsprozessen pro Jahr. Ob es um Service- oder Systemqualität geht, ob ein Zertifikat benötigt wird oder eine Prozessbewertung: Mit über 1.500 hoch qualifizierten Auditoren rund um den Erdball verfügen wir über nahezu unbegrenzte Expertise auf sehr vielen Gebieten. Wir setzen diese Ressourcen gezielt ein, um einen wertschöpfenden Beitrag zum Erfolg unserer Kunden zu leisten.

Die Bedürfnisse unserer Kunden leiten uns in der eigenen Unternehmensentwicklung – über alle Branchen und Ländergrenzen hinweg. Wir entwickeln neue Begutachtungsmodelle und gestalten zugleich individuelle Auditprozesse. Wir führen das Projektmanagement in globalen Zertifizierungsprojekten und wir erarbeiten spezifische Branchenlösungen. Die enge Zusammenarbeit mit unseren Kunden und deren Vertrauen in uns haben die DQS zu einem international erfolgreichen Dienstleister heranwachsen lassen. Dafür sind wir dankbar.

Diesen Kurs wollen wir weiter fortsetzen – bei Ihnen vor Ort und rund um die Welt. Und an welchem Ort Sie diese Zeilen auch lesen: Ich wünsche Ihnen und Ihren Angehörigen frohe Festtage und ein gesundes und glückliches neues Jahr.

Stefan Heinloth
Ihr Stefan Heinloth



Innovationen für mehr Lebensqualität

Katalysatoren in unterschiedlicher Form und Anwendung: Die Nitratbelastung im Abwasser wurde durch ein neues Produktionsverfahren um mehr als 99 Prozent reduziert.



Vor 150 Jahren gegründet und seitdem erfolgreich getreu dem Motto: Creating Performance Technology. Dahinter steht für die Süd-Chemie AG das Ziel, Innovationen für mehr Lebensqualität zu schaffen. Eine Unternehmensphilosophie, die den Menschen und seine Umwelt in den Mittelpunkt stellt, von Verantwortung geprägt ist und Kunden durch ebenso qualitativ hochwertige wie leistungsstarke und nachhaltige Produkte und Services voranbringt. In diesem Sinn sind Qualität, Sicherheit und Umweltschutz für die Süd-Chemie weit mehr als gesetzliche Auflagen: Sie sind Triebfeder für die Entwicklung immer noch besserer Produkte und Verfahren. Ein Selbstverständnis, mit dem das Unternehmen weltweit Standards setzt.

Wachstum durch und für Nachhaltigkeit

Die Geschichte der Süd-Chemie begann bereits vor 150 Jahren. Was damals als kleine Düngemittelfabrik startete, entwickelte sich zu einem global agierenden Konzern der Spezialchemie. Heute zählt das Unternehmen zur Weltspitze in der angewandten Oberflächenchemie. Die Produkte der Süd-Chemie, Absorbentien und Katalysatoren, veredeln hochwertige Industrieerzeugnisse, ermöglichen eine Ressourcen schonende Herstellung chemischer Vor-, Zwischen- und Endprodukte und kommen in der Umwelttechnologie zum Einsatz.

Institutionalisiert hat die Süd-Chemie ihre Philosophie und ihr Engagement durch ein Managementsystem, das für sämtliche Prozesse die Forderungen an Qualität und Umweltschutz definiert und diese kontinuierlich verbessert. Die Kriterien sind im Rahmen der Süd-Chemie-Politik in global gültigen Leitlinien zu Umweltschutz, Sicherheit und Qualität festgeschrieben.

Ein Beispiel, das Schule machen kann

Die konsequente Orientierung des Unternehmens an Qualität und Umweltschutz zeigt sich auch in den Zertifikaten: Alle Produktionsstandorte der Süd-Chemie haben mindestens ein QM-System etabliert. Viele Standorte haben dieses um Aspekte des Umweltschutzes und/oder der Arbeitssicherheit ergänzt bzw. planen die Einführung. Insgesamt hält das Unternehmen über 50 Zertifikate, davon zwölf für Umweltmanagementsysteme. Ein konkretes Beispiel für den Nutzen: Um die Nitratbelastung des bei der Katalysatorenproduktion entstehenden Prozesswassers zu senken, wurde ein neues Verfahren entwickelt. Dabei wird nicht nur die Nitratbelastung im Abwasser um mehr als 99 Prozent reduziert, es entsteht zudem ein neues, handelbares Produkt, Natriumnitrat, das unter anderem in der Glasindustrie zum Einsatz kommt. Mittlerweile kann die Süd-Chemie mit den Verkaufserlösen des Natriumnitrats die laufenden Betriebskosten der Anlage decken. Ein Erfolg, der das Verfahren in Zukunft sicher für viele andere Unternehmen interessant macht.



DQS weiter auf Expansionskurs

Partnerschaft über alle Ländergrenzen

Die Zusammenarbeit der Süd-Chemie mit der DQS begann 1992. Zunächst wurden einzelne Bereiche nach ISO 9002 zertifiziert, seit 1997 das Gesamtunternehmen nach ISO 9001. Bereits 1996 führte die Süd-Chemie die Themen Qualität, Umweltschutz und Sicherheit in einem Integrierten Managementsystem zusammen. Seit 1999 werden zudem alle bayerischen Standorte nach EMAS, der Öko-Audit-Verordnung, validiert. Die durch die DQS-Gutachter für gültig erklärten Umwelterklärungen unterstützen als wichtige Instrumente die offene und glaubwürdige Kommunikation mit Nachbarn, Anwohnern und Kunden.

In den letzten beiden Jahren wurde die Zusammenarbeit mit der DQS „internationalisiert“. Die Kunden der Süd-Chemie agieren zunehmend global, weshalb auch die Produktionen weltweit kooperieren. Dieser Entwicklung müssen die Prozesse folgen. So wurde 2005 ein Projekt gestartet, den Geschäftsbereich Energie & Umwelt mit drei Standorten in den USA, Südafrika und Deutschland für die Forderungen der Automobilindustrie vorzubereiten. Gemeinsam wurde ein Rahmen entwickelt, in dem die einzelnen Gesellschaften ihre landesspezifischen Regelungen weiterführen können, aber zugleich einige globale Vorgaben und Richtlinien des Managements umgesetzt werden konnten.

2007 war es geschafft: Alle drei Standorte bekamen von der DQS das ISO/TS 16949-Zertifikat überreicht – ein wichtiger Meilenstein auf dem Weg zum selbst gesteckten Ziel, immer besser zu werden. Denn Qualität zahlt sich aus – das zeigen die zahlreichen Auszeichnungen und Preise für Süd-Chemie-Produkte und Dienstleistungen, die das Unternehmen regelmäßig von Kunden aus aller Welt erhält.

Ralf Danzenbäcker
System Manager EHSQ

Süd-Chemie AG, Moosburg
ralf.danzenbaecker@sud-chemie.com
www.sud-chemie.com

Die DQS Gruppe wächst weiter – fünf neue Geschäftsstellen in (fast) allen Himmelsrichtungen

Die Anfragen von international agierenden Unternehmen haben in den letzten Jahren stark zugenommen. Um diese Unternehmen nach dem „Pinzip Kundennähe“ optimal betreuen zu können, ist die Gründung neuer DQS-Büros in aller Welt für die DQS ein strategisch wichtiges Ziel. Fünf neue Büros haben seit Sommer 2007 ihre Arbeit aufgenommen und bereits erste Zertifikate in ihren Ländern ausgestellt:

Die **DQS Thailand** will nicht nur den rund 400 im Land ansässigen deutschen Firmen Begutachtungsdienstleistungen auf gewohnt hohem Niveau bieten, sondern speziell in den Wachstumsbereichen Automobil, Umwelt- und Lebensmittelsicherheit ihren Landsleuten durch eine DQS-Zertifizierung einen wichtigen Wettbewerbsvorteil sichern.

Seit dem EU-Beitritt Ungarns im Mai 2004 verstärkten sich die Anfragen nach Begutachtungsleistungen vor allem im Automobilssektor und im Maschinenbau. Neben der Begutachtung automobiler Regelwerke liegt der Fokus der Begutachtungen durch die **DQS Ungarn** in der Startphase auf ISO 9001, ISO 14001 und OHSAS.

Die Geschäftsstelle der **DQS Frankreich** hat ihren Sitz in Paris; Leiter ist Guillaume Martinage, langjähriger DQS-Auditor für Umwelt- und Arbeitsschutzmanagement. Neben diesen Bereichen wird er auch Begutachtungen nach ISO 9001, ISO/TS 16949 und im Food-Sektor auf dem französischen Markt forcieren.

Mit der **DQS Marokko** hat sich zusätzlich zur DQS Maghreb ein weiteres Büro in den Maghreb-Ländern etabliert, um in diesen mit der EU eng verbundenen Regionen Begutachtungen und Zertifizierungen durch die DQS-Gruppe anzubieten.

In der **Ukraine** hat sich die DQS mit dem größten lokalen Zertifizierer zusammgefunden, um eine gemeinsame Produktpalette hochwertiger Dienstleistungen vor Ort anzubieten. PRIROST, Member of DQS Group, schließt unter der Leitung von Dr. Petro Kalyta und Dr. Alexander Beregowenko die geographische Lücke zwischen der DQS Rumänien und der OOO DEKUES in Russland.

Martina Meinefeld
Leiterin Marketing International Business Development
martina.meinefeld@dqs.de

Kontakt Daten aller DQS Geschäftsstellen:
www.dqs.de / DQS Internationale Büros

Hotel Kolombus in Berlin: Qualitätsmanagement ist ständiger Lernprozess für jeden Mitarbeiter

Drei Tage lang schwankte die Stimmung im Hotel Kolombus in Berlin zwischen Prüfungsangst und Premierenfieber, und selbst die erfahrene Hotelchefin Monika Rink konnte sich der Anspannung nicht ganz entziehen: „Das ist schon aufregend, wenn nach zwei Jahren intensiver Arbeit am und mit dem Qualitätsmanagement die Zertifizierung ansteht und jeder Bereich gründlich begutachtet wird.“ Umso gelöster war die Stimmung, als DQS-Auditorin Birgit Böhm ihre positive Einschätzung und Zertifizierungsempfehlung verkündete und betonte, im Audit auf alle Fragen gute Antworten erhalten zu haben.

Auf alle Fragen ...



... eine Antwort

Qualitätsmanagement als persönliche Herausforderung

Das ist in der Praxis seit Jahren so im Hotel Kolombus, einem vom Inhaber geführten Haus der AKZENT-Gruppe mit 222 Zimmern, das sich in einem konsequenten Marketingkonzept der Zielgruppe Sport und Jugend verschrieben hat. Mittlerweile 55 Mitarbeiter, davon 12 Auszubildende, sorgen sich um das Wohl der Gäste. Inhaberin Monika Rink erhielt im Vorjahr für das Hotel den renommierten „Großen Preis des Mittelstandes“.

Doch ging es im Jahr 2005 nicht darum, eine neue Trophäe zu ergattern, vielmehr war es der Wunsch, Gutes noch besser zu machen, die eigenen Ressourcen auszuschöpfen. Da kam die Herausforderung: „Allein das Qualitätsmanagement-Handbuch zu erstellen, erschien uns schon als große Hürde, die man so nebenher nicht einfach nimmt“, so die Qualitätsbeauftragte Constanze Herklotz. „Bis wir verinnerlicht hatten, dass es ja gar keine zusätzlichen Aufgaben sind, sondern einfach eine gründlichere, wissenschaftlich fundierte Herangehensweise an unsere tägliche Arbeit“, ergänzt Monika Rink. Als das allen Mitarbeitern bewusst wurde, gab es einen großen Motivationsschub. Qualitätsmanagement – das war nicht mehr der Berg zusätzlicher Arbeit, sondern die tägliche Aufgabe jedes Einzelnen an seinem Platz, die er so gut und ideenreich wie möglich bewältigt.

Kommunikation als Motivationsfaktor

Für diese positive Einstellung wurde intensiv gearbeitet, und zwar immer miteinander, transparent und offen. Doch am Anfang stand ein Thema

im Raum, das wohl in jedem Unternehmen bekannt ist. Zunächst wurden alle Mitarbeiter nach Problemen gefragt, für die sie Prioritäten nach einem Punktsystem vergeben sollten. Das Ergebnis war eine überraschend klare gemeinsame Aussage: Es gibt im Haus ein akutes Kommunikationsproblem. Die unmittelbare Reaktion damals: „Wir wollen dieses Problem schrittweise abbauen, haben uns für eine neue Form der Leitung entschieden, die nicht mehr nur administriert, sondern versucht, die Mitarbeiter einzubeziehen und sie zu überzeugen von dem, was wir im Unternehmen erreichen wollen. Das wird sicher ein längerer Prozess ...“, so Direktor Hartmut Günther. Zwei Jahre hat es gedauert, aber das Ergebnis kann sich sehen lassen: Die Kommunikation wurde enorm verbessert, und heute steht jeder einzelne Mitarbeiter für das Hotel Kolombus. Die Eigenverantwortung jedes Einzelnen ist gestiegen.

Praktikable Beispiele: Meetingkultur

Wie wurde das erreicht? Neben den regelmäßigen wöchentlichen Meetings treffen sich die Bereichsleiter täglich morgens für fünf Minuten. So erhält jeder Mitarbeiter die gleichen Informationen. Sämtliche Besprechungen werden auf dieselbe Weise dokumentiert, zum jederzeitigen Nachlesen abgelegt – und die Festlegungen kontrolliert.



Die Bereichsleiter im Hotel Columbus und DQS-Auditorin Birgit Böhm (4.v.r.)

Die Protokolle der Vorwoche werden in den großen Meetings abgearbeitet und sind allen jederzeit zugänglich.

Kompetenz und Vertrauen

Durch die Festlegung von Kompetenzen wurden Leistungen besser messbar und abrechenbar. Die Bereiche haben mehr Verantwortung, aber auch mehr eigene Gestaltungsmöglichkeiten bekommen. Monika Rink

ergänzt eine persönliche Erkenntnis: „Auch ich habe gelernt, nicht mehr alles selbst machen zu wollen, sondern Kompetenzen klar zu trennen. Damit entlaste ich mich nicht nur, es ist auch der selbstverständliche Vertrauensbeweis in das Können meiner Mitarbeiter.“

Persönliche Ziele

Jeder Verantwortliche kennt sowohl das Ziel seiner Abteilung als auch sein persönliches. So will der Haustechniker Englisch lernen, die Marketingverantwortliche sich verstärkt der PR-Arbeit widmen, die 1. Hausdame den Ablauf der Inventur optimieren, nachdem sie schon in Eigeninitiative perfekt funktionierende Checklisten eingeführt hat. So ist es nur folgerichtig, dass das „Ideenbuch“, in das Vorschläge und Anregungen eingetragen werden, rege genutzt wird.

Permanente Weiterbildung

Ein weiterer wichtiger Baustein im Qualitätsmanagement ist die Qualifizierung und Fortbildung. Über 2.000 Stunden wurden im Haus in den vergangenen zwei Jahren dem Teamtraining der Mitarbeiter gewidmet. Und auch hier hat ein Umdenken stattgefunden: „Ich war selbst überrascht“, erzählt Monika Rink, „als wir Qualifizierungsangebote ausgeschrieben haben, wie viele Mitarbeiter sich eingetragen haben und es auch aktive Nachfragen und Wünsche zur Fortbildung gibt.“ Im kommenden Jahr wird intensiv an den Fremdsprachen gearbeitet: Das Hotel bezahlt die Kurse, die Mitarbeiter investieren ihre Freizeit, eine für beide Seiten lohnende Investition. Im Hotel wurden in einem Jahr 18.000 Euro in die Weiterbildung der Mitarbeiter investiert – das hat auch viel mit deren Wertschätzung zu tun.

Motivation der Mitarbeiter

Mitarbeiterführung – da konnte das Hotel Columbus schon immer punkten. „Es sind oft die Kleinigkeiten, die dem Mitarbeiter zeigen, dass und wie wir ihn schätzen“, meint Monika Rink. „Die Aufmerksamkeit zum Geburtstag, ein Lob für einen guten Job, der Willkommensgruß nach dem Urlaub, offene Ohren bei Problemen auch privater Natur – das gehört aus meiner Sicht einfach dazu und fördert die Freude an der Arbeit.“ Und das, so DQS-Auditorin Birgit Böhm, spüren sicher auch die Gäste.

Sonja Schmeißer
Constanze Herklotz
Qualitätsmanagementbeauftragte

BDI und McKinsey legen weltweit ersten Katalog für CO₂-Vermeidung vor

In der Studie „Kosten und Potenziale der Vermeidung von Treibhausgasemissionen in Deutschland“ sind erstmals Kosten und Potenziale von mehr als 300 Einzelmaßnahmen zur Vermeidung von Treibhausgasemissionen enthalten. Damit verfügt Deutschland als erstes Land der Welt über eine umfassende betriebswirtschaftliche Analyse aller derzeit verfügbaren Klimaschutztechniken. Die Ergebnisse sind in Euro pro eingesparte Tonne Kohlendioxid (CO₂) dargestellt. Die Studie hält in den vier Sektoren Gebäude, Industrie, Energie und Transport einen Abbau der Treibhausgasemissionen bis 2020 um 26% gegenüber 1990 für wirtschaftlich erreichbar – und zwar ohne Einbußen für Wirtschaftswachstum und Lebensqualität sowie unter Beibehaltung des Kernkraftausstiegs, mit durchschnittlichen Vermeidungskosten von bis zu 20 Euro pro Tonne CO₂-Äquivalent. Näheres unter: www.mckinsey.de/presse/070925_treibhausgasemissionen.htm

Wollen auch Sie aktiv zur CO₂-Vermeidung beitragen? Die DQS begleitet Sie mit maßgeschneiderten Prozessbegutachtungen.

Nutzen Sie den neutralen, kompetenten Blick auf ausgewählte Unternehmensaspekte. Je nach Themenkomplex, Unternehmensgröße und gewünschter Begutachtungstiefe erhalten Sie in einer ein- bis zweitägigen Bestandsaufnahme durch unsere Experten kompetente Antworten und Hinweise z. B. zur Steigerung der Energieeffizienz oder einer möglichen CO₂-Reduktion in der Produktion. Sie haben Fragen zu Prozessbegutachtungen im Rahmen von **DQS Compact**?

Ihr Ansprechpartner:

Andreas Ritter
Produktmanager
andreas.ritter@dqs.de

Zukunft für Systemakkreditierung und ISO 9001

TU Chemnitz schließt erste Phase beim Aufbau ihres innovativen Qualitätsmanagementsystems mit Zertifikatsübergabe erfolgreich ab

An den deutschen Hochschulen wird zurzeit intensiv der Einsatz von Qualitätsmanagementsystemen diskutiert. Zwei Fragestellungen stehen dabei im Mittelpunkt, die sich an den Begriffen Systemakkreditierung und ISO 9001 festmachen lassen. Die Systemakkreditierung ist ein speziell für die Hochschulen entwickeltes Instrument, bei dem externe Gutachter prüfen, ob die Hochschule ein internes Qualitätssicherungssystem im Bereich Studium und Lehre hat. Die Entwicklung dieses Systems steht kurz vor dem Abschluss. Im Mittelpunkt der Diskussion um die Systemakkreditierung steht die Berechtigung einer Qualitätsvermutung: Kann aufgrund funktionierender interner Strukturen und Prozesse auf die Qualität aller Studiengänge einer Hochschule geschlossen werden?



Fotos: Katharina Theiros

Erfolg mit der Zertifikatsübergabe am 6. November 2007 bestätigt:
v.l.: Frank Graichen (DQS) und Prof. Dr. Wielage (Dekan der Fakultät für Maschinenbau)



v.l.: Prof. Dr. Leidich (Studiendekan Fakultät für Maschinenbau), Prof. Dr. Hummel (Prorektor für Studium und Lehre), Christian Schmalzl (ACQUIN), Sven Hardersen (Bologna-Beauftragter) und Frank Graichen (DQS-Auditor)

Das herausragende Qualitätsmerkmal der Leistungen deutscher Universitäten ist die Einheit von Lehre und Forschung. Die Hochschulen stehen vor dem Hintergrund der Dynamik um die Systemakkreditierung vor der Frage, ob bzw. wie sie ein Qualitätsmanagementsystem aufbauen, das nicht nur die Lehre, sondern alle ihre Leistungen umfasst. Exemplarisch für diese ganzheitliche Betrachtung kann die ISO 9001 stehen – das Kernelement einer Reihe von Normen, die branchenübergreifend die Grundlagen für Qualitätsmanagementsysteme beschreiben. Da diese Grundlagen im wirtschaftlichen Umfeld entstanden sind, wird zurzeit gefragt, ob die dahinter stehende ökonomische Logik für die Steuerung der Leistungen einer Hochschule geeignet ist.

Die TU Chemnitz hat diese Fragen frühzeitig aufgegriffen und in der Fakultät für Maschinenbau ein Qualitätsmanagementsystem aufgebaut, das sowohl den Forderungen an eine Systemakkreditierung als auch den Forderungen nach ISO 9001 entspricht. Dieses System wurde in einer bisher einzigartigen Zusammenarbeit gemeinsam von den jeweils renommiertesten externen

Gutachterorganisationen evaluiert: Das Akkreditierungs-, Zertifizierungs- und Qualitätssicherungs-Institut (ACQUIN) für die Systemakkreditierung und die DQS für ISO 9001. „Die Ergebnisse dieses Projektes werden nicht nur für die TU Chemnitz, sondern für alle Universitäten wegweisend sein, die die Qualität von Lehre und Forschung in den Mittelpunkt des Wettbewerbs der Hochschulen stellen“, ist sich der Kanzler der TU Chemnitz, Eberhard Alles, sicher.

Zu den vielfältigen Ergebnissen dieses innovativen Projektes gehört, dass die Fakultät für Maschinenbau nach ISO 9001 zertifiziert und die TU Chemnitz für die zukünftige Systemakkreditierung ideal vorbereitet ist. In diesem Zusammenhang hat sich gezeigt, wie wertvoll der Blick von außen sein kann: „In Zukunft lassen wir durch externe Experten unsere Leistungen begutachten. Nur die Hochschulen, die ihre Arbeit selbstkritisch hinterfragen können, werden in der Lage sein, Forschung und Lehre an die rasanten Veränderungen in der Gesellschaft anzupassen und damit langfristig erfolgreich zu sein“, erläutert der Rektor der TU Chemnitz,

Job Point – Der Kurze Weg zum neuen Job

Prof. Dr. Klaus-Jürgen Matthes, dieses ungewöhnliche Projekt und ergänzt: „Ich bin der Fakultät für Maschinenbau sehr dankbar, dass sie hier Pionierarbeit für die ganze Hochschule geleistet hat.“

Diesen positiven Eindruck der Zusammenarbeit mit DQS und ACQUIN unterstreicht der Dekan der Fakultät für Maschinenbau, Prof. Dr. Bernhard Wielage: „Die externe Sicht der Gutachter hat dazu geführt, dass wir wichtige Hinweise erhalten haben, um unsere Leistungen in Zukunft noch besser zu gestalten. Für uns ist das ein sehr wichtiges Instrument, um unserer Verantwortung gegenüber Studierenden und Forschungspartnern gerecht zu werden.“ Und auch die internen Ergebnisse bestätigen der TU Chemnitz den eingeschlagenen Weg. So ist das Kernelement des Qualitätsmanagementsystems für die Lehre die so genannte Interne Begutachtung. Prof. Dr. Albrecht Hummel, der Prorektor für Lehre, Studium und Weiterbildung, ist überzeugt von der Leistungsfähigkeit dieses Verfahrens: „Wir lassen in regelmäßigen Abständen jeden einzelnen Studiengang von den Hochschullehrern, den Studierenden, der Verwaltung und externen Fachvertretern auf Herz und Nieren prüfen. Dabei werden Erfahrungen, Kennzahlen, Evaluationen und Einschätzungen gemeinsam ausgewertet. Zum Abschluss haben wir einen abgestimmten Maßnahmenkatalog, um jeden einzelnen Studiengang an veränderte Bedingungen anzupassen und damit fit für die Zukunft zu machen.“

Sven Hardersen
Technische Universität Chemnitz
Bologna-Beauftragter

Sven.Hardersen@Verwaltung.TU-Chemnitz.de
www.tu-chemnitz.de/mb/Fakult/qualitaet_mb.php

Job Point ist ein Projekt der Gesellschaft für soziale Unternehmensberatung mbH und als solches eine in Deutschland neue, zeitgemäße Dienstleistung zum Nutzen für Unternehmen und Arbeitsuchende. Das Konzept ist denkbar einfach: Der Job Point ist ein täglich geöffnetes Ladenlokal, in dem sich Arbeitsuchende direkt und kostenfrei über Stellenangebote informieren können. Sie werden wie in einem Reisebüro frei zugänglich präsentiert.

Interessenten können die Angebote kopieren, sofort Kontakt mit dem potentiellen Arbeitgeber aufnehmen und bei Bedarf auch ihre Bewerbungsunterlagen vor Ort schreiben und ausdrucken – und das alles kostenfrei. Auf Wunsch können sich Arbeitsuchende auch rund um den gesuchten Job beraten lassen. Die Vorteile für beide Seiten: Freie Stellen werden schnell und unbürokratisch sowohl im Job Point direkt als auch auf der Online-Jobbörse ausgeschrieben, Arbeitsuchende bewerben sich direkt und ohne lästige Formulare oder lange Wartezeiten.



Qualitätsorientierung ist Grundsatz unserer täglichen Arbeit

Unser Projekt wurde im Februar 2002 in Berlin-Neukölln eröffnet. Da dieser Projektgedanke neu war, hatten wir das Glück, uns in Dänemark in den „Jobbuttiken“ umschauen zu können, Eindrücke zu sammeln und Qualitätsstandard kennen zu lernen. Uns war klar, dass unser Projekt, ansässig in einem sozial schwachen Bezirk, nur Erfolg hat, wenn es durch Qualität einen Imagevorteil hat. In Workshops hatten wir uns davor schon einige wesentliche Qualitätsmerkmale erarbeitet, z. B., dass die Stellenangebotseingänge immer „à jour“ sind, Aufgaben des Früh- und Spätdienstes geklärt und Kundenumfragen durchgeführt werden müssen. Im Verlaufe des 1. Projektjahres haben wir ein Prozesshandbuch erstellt, in dem alle Prozesse und unser Leitmotiv dargestellt sind. Da wir eine neu zusammengestellte Projektgruppe waren, half uns das Handbuch auch, unsere verschiedenen Sichtweisen, die aus einer unterschiedlichen Berufserfahrung resultierten, auf einen Nenner zu bringen. Wir hatten uns damit einen stabilen Rahmen gegeben, um Neues zu entwickeln, in der Praxis zu erproben und auszuwerten. Ein weiterer Vorteil: Bei Neueinstellungen können wir auf Schulungsmodule zurückgreifen und eine schnelle Einarbeitung gewährleisten.

Wir sind ein mit Mitteln des JobCenters Berlin-Neukölln und der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales gefördertes Projekt und arbeiten auch mit ABM-Kräften, die nur eine bestimmte Zeit bei uns sind. Daraus ergibt sich, dass wir sehr häufig neue Kolleginnen und Kollegen bekommen. Die Vorteile des Qualitätsmanagementsystems liegen auf der Hand: Es führt zu klaren Strukturen und Abläufen, die Sicherheit und Verbindlichkeiten schaffen. Und es fördert durch den gemeinsamen kritischen Blick die Motivation und Kontinuität an der Qualitätsentwicklung.

Ingrid Steinhagen
Projektleiterin Job Point Berlin

ingrid.steinhagen@gsub.de
www.jobpoint-berlin.de



Sparkassen-Finanzkonzept –

Ausgezeichnete Beratung

Als zukunftsorientierte Vertriebsparkasse setzt das vogtländische Kreditinstitut seit Jahren auf eine konsequente Verbesserung der Beratungsqualität. Seit 1998 wurden 39 der insgesamt 58 Geschäftsstellen zu Finanzdienstleistungsfilialen umgestaltet, die sich durch eine „offene“ Architektur und einen hohen Automatisierungsgrad auszeichnen. Auf diese Weise bieten sie den Beratern mehr Freiräume für individuelle Gespräche sowie kundenorientierten Service. Als weiteren Schritt in Richtung Vertriebsorientierung sieht die Sparkasse Vogtland die engagierte Umsetzung des Sparkassen-Finanzkonzeptes. Hierbei handelt es sich um ein strukturiertes, ganzheitliches System zur bedarfsgerechten Kundenberatung, das vom Ostdeutschen Sparkassenverband (OSV) in den letzten Jahren für Privatkunden, Geschäftskunden, Individualkunden, Gewerbe- und Firmenkunden entwickelt, pilotiert und umgesetzt wurde. In diesen Prozess der Entwicklung der Finanzkonzept-Familie war das vogtländische Kreditinstitut federführend als Pilotsparkasse von der ersten Minute integriert.

Der Prozess einer ganzheitlichen bedarfsgerechten Beratung in allen Kundengruppen der Sparkasse Vogtland wurde im Sommer dieses Jahres in Anwendung und Umsetzung von der DQS zertifiziert und mit dem Gütesiegel ausgezeichnet. Die Sparkasse Vogtland ist somit bundesweit das erste Institut, welches mit der Zertifizierung einer ganzheitlichen bedarfsgerechten Beratung in allen Kundengruppen ihre Beratungskompetenz dokumentiert. Damit entsprechen alle theoretischen und praktischen Grundlagen sowie die Umsetzung des Sparkassen-Finanzkonzeptes durch die Mitarbeiter der vorgegebenen Beratungskonzeption und gehen, bezogen auf die anwendbaren Aspekte, mit ISO 9001 konform.

Zur intensiven Vorbereitung wurden im Vorfeld Impulsstunden, der tägliche News-Ticker im Lotus-Notes sowie das Mitarbeiter-Vertriebsjournal genutzt, um die Mitarbeiter der Markt- und Stabsbereiche auf die Durchführung der Begutachtung vorzubereiten. Die Schwerpunkte der Begutachtung lagen bei Inhalt, Bedeutung und Zielstellung des Sparkassen-Finanzkonzeptes, Prozessdokumentationen, Verantwortlichkeiten, Ablauf der Kundenberatung, Kampagnenmanagement, Aktivitätencontrolling, Schulung, Coaching, Beratungs- und Werbematerialien sowie in der Ermittlung der Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit.

*Ivonn Lerchner, Andrea Hanke, Thomas Heinecke
Kommunikation
Sparkasse Vogtland, Plauen*



Mit rund 800 Mitarbeitern (inkl. Tochterunternehmen), einer Bilanzsumme von rund 3 Milliarden Euro, rund 240.000 Kunden und einem Marktanteil von 73 Prozent im Privatkunden- und 60 Prozent im Firmenkundenbereich ist die Sparkasse Vogtland die viertgrößte Sparkasse in Sachsen und Marktführerin unter den Kreditinstituten der Region Vogtland.



Übergabe des Gütesiegels am 19. Oktober 2007 durch DQS-Auditor Dirk Wegner an den Vorstand der Sparkasse Vogtland im Rahmen eines Pressegespräches im Plauer Hauptstellengebäude.

Kumentag der DQS Russland in Jaroslavl

Internationale Standards für Managementsysteme – Führungsmodelle und Perspektiven für Unternehmen

Am 4. September 2007 fand in Jaroslavl ein besonderer Kundentag statt: Es wurde das fünfjährige Jubiläum der Geschäftsstelle 000 DEKUES gefeiert. Unter den 174 Gästen waren auch Vertreter der Russischen Eisenbahn AG und verschiedener Medien. Als Ehrengast nahm der erste stellvertretende Leiter des Ministeriums „Regelung der Wirtschaftstätigkeit“, Matveichev A.A. teil.



Galina Masilowa, Generaldirektorin der russischen Geschäftsstelle, hob in ihrer Begrüßungsrede vor allem die erfolgreiche Entwicklung vieler Unternehmen im Land hervor und betonte in diesem Zusammenhang die Bedeutung von Managementsystemen. In den Jahren der Planwirtschaft kümmerten sich viele Unternehmen nur wenig um das Qualitätsniveau von Produkten und Prozessen bzw. um ökologische oder andere Forderungen. Für den internationalen Markt brauchen russische Unternehmen daher einen neuen Führungsansatz. Als Hauptaufgabe sieht DQS Russland deshalb die Unterstützung russischer Unternehmen in der Weiterentwicklung ihrer Managementsysteme mit dem Ziel, die Produkt- und Dienstleistungsqualität zu erhöhen.

Das Programm unter dem Motto „Ihr Erfolg – unser Ziel!“ bot Raum für eine Reihe von Fachvorträgen und Informationen zur Bedeutung branchenspezifischer Regelwerke wie ISO/TS 16949, IRIS International Railway Industry Standard und IFS, HACCP und ISO 22000 in der Lebensmittelindustrie. Ebenso angesprochen wurden Inhalte der Änderungsanträge zum Bundesgesetz „Über technische Regulierung“ und deren Einfluss auf die Fragen der Bewertung der Entsprechung von Managementsystemen. Weitere Themen waren das Bauwesen und die Zertifizierung von Hochschulen.

Die russische Geschäftsstelle wurde am 29. Oktober 2002 unter dem juristischen Namen 000 SSU „DEKUES“ registriert. Die Unternehmenszentrale befindet sich in Jaroslavl, unterstützt von vielen Mitarbeitern in den Regionen. Im Laufe ihrer Tätigkeit hat DQS Russland eine fruchtbare Zusammenarbeit mit führenden Organisationen, Bildungseinrichtungen, Verbänden und Behörden entwickelt. Heute ist sie eine der führenden Zertifizierungsgesellschaften des Landes. Eine besondere Stärke ist die gleichzeitige Begutachtung nach mehreren Normen. Hierfür stehen allein in der russischen Vertretung mehr als 40 Auditoren zur Verfügung.

Außer ihrer internationalen Akkreditierung ist die russische Vertretung der DQS im Pflichtzertifizierungssystem nach ökologischen Forderungen vom Akkreditierungsorgan des Ministeriums für Naturschätze RF, im System GOST R und im interregionalen System „Bauzertifikat“. Derzeit laufen Vorbereitungen zur Akkreditierung im Zertifizierungssystem „Gazprom“.

000 DEKUES
DQS GmbH Russland
Ms. Galina Masilowa
Tchekhova Str.7
150054 Jaroslavl – Russia

Tel. +7 4852 7382-36
Fax +7 4852 7297-37
dqs@dqs-russia.ru
www.dqs-russia.ru

Team Liscia gewinnt den DQS-Förderpreis „Mittelstand 2007“



Aus Anlass der MEiM 2007 lobte die DQS unter allen Kongressteilnehmern den Förderpreis „Mittelstand 2007“ aus. Mit dieser Maßnahme unterstützt die DQS das große Engagement vieler Klein- und mittelständischer Unternehmen in Deutschland. „Unser Ziel auf der MEiM 2007 war es, gerade dem stark ins Tagesgeschäft eingespannten mittelständischen Unternehmer kompakt und auf den Punkt gebracht zu zeigen, wo Potenzial zur Kostenreduzierung und Rechtssicherheit, zur Gefährdungsermittlung und für bessere Umsetzungen liegt“, so Klaus-Dieter Ritter, Leiter Vertrieb der DQS Berlin. Die MEiM 2007 fand am 19. September 2007 im Heinz Nixdorf MuseumsForum in Paderborn statt. Den Preis, eine eintägige kundenspezifische Begutachtung aus dem DQS Compact-Begutachtungsspektrum im Wert von 1.250 Euro, nahm Gianni Liscia vom Team Liscia Persönlichkeits- & Organisationsentwicklung entgegen.

www.meim.de

Die neue ISO 9001 – Änderungen mit Hintergrund

Mit Ausgabedatum Oktober 2007 ist der Norm-Entwurf DIN EN ISO 9001 „Qualitätsmanagementsysteme – Anforderungen“ erschienen. Darin werden die Änderungen gegenüber der derzeitigen Ausgabe der Norm vorgestellt, so wie sie zur Veröffentlichung in der neuen Norm ca. Ende 2008 vorgesehen sind. An den meisten Stellen erschließt sich der Inhalt der Änderung dem Leser ohne Kommentar. Es gibt jedoch auch einige Änderungen, bei denen zum Verständnis Hintergründe hilfreich sind, die in einem Normtext üblicherweise nicht dargelegt werden können. Auf einige ausgewählte Stellen dieser Art soll im Folgenden eingegangen werden.



Zu Abschnitt 0.2, 3. Absatz – Der Text lautet wie folgt (neuer Text markiert): „Die Anwendung eines Systems von Prozessen in einer Organisation, **um das gewünschte Ergebnis zu erzeugen**, gepaart mit dem Erkennen und den Wechselwirkungen dieser Prozesse sowie deren Management, kann als ‚prozessorientierter Ansatz‘ bezeichnet werden.“

Dieser Absatz befindet sich im Hauptabschnitt „Einleitung“. Er ist deshalb für die Zertifizierung nicht relevant, denn für Zertifizierungsaudits sind nur Anforderungen der Norm heranzuziehen und diese befinden sich nur im Hauptteil, der erst nach der Einführung mit dem Abschnitt 1 „Anwendungsbereich“ beginnt. Die zitierte Stelle ist jedoch aus Gründen der grundsätzlichen Ausrichtung der Norm bemerkenswert. Es sei an die vielfach zu hörende Kritik erinnert, der zufolge ein Qualitätsmanagementsystem nach ISO 9001 das Management der Prozesse befördern mag, aber nicht ausreichend die Qualität der Ergebnisse der Prozesse (das heißt der Produkte) sicherstellt. Bei einer ehrlichen und gründlichen Anwendung der Norm ist diese Kritik sicher unzutreffend. Dennoch muss man sie ernst nehmen als eine Wahrnehmung vieler Kunden von Zertifizierungsgesellschaften und Unternehmensberatern. Hier schafft nun die neue kurze Texteinfügung eine erfreuliche Klarheit: Sie sagt, dass die Ergebnisse der übergeordneten Wert sind, und dass die Prozesse nur ein Hilfsmittel zum Erzeugen der Ergebnisse sind.

Zu Abschnitt 4.1, Anmerkungen 2 und 3 – Dieser Text ist komplett neu: „ANMERKUNG 2 Ein ausgegliederter Prozess ist ein Prozess, der für das Qualitätsmanagementsystem der Organisation notwendig ist, bei dem jedoch entschieden wurde, dass er durch eine externe Partei auszuführen ist.“

ANMERKUNG 3 Die Art der auf ausgegliederte Prozesse anzuwendenden Lenkung darf durch Faktoren wie zum Beispiel die folgenden beeinflusst werden:

- der potenzielle Einfluss des ausgegliederten Prozesses auf die Fähigkeit der Organisation, Produkte, die die Anforderungen erfüllen, zu liefern;
- das Ausmaß, in dem die Lenkung des Prozesses aufgeteilt wird;
- die Fähigkeit, die notwendige Lenkung durch die Anwendung des Abschnitts 7.4 zu erreichen.

Das Sicherstellen der Lenkung der ausgegliederten Prozesse entbindet die Organisation nicht von der Verantwortung für die Erfüllung aller Kundenanforderungen und gesetzlichen und behördlichen Anforderungen.“

In der Vergangenheit hat es immer wieder nicht enden wollende Diskussionen darüber gegeben, was ein ausgegliederter Prozess sei, und ob und wie weit er mit der Beschaffung vergleichbar oder identisch sein könnte. Somit war leider auch die Beziehung zwischen den ausgegliederten Prozessen, die nach wie vor im Abschnitt 4.1 beschrieben werden, und dem Abschnitt 7.4 „Beschaffung“ nicht hinreichend klar – mit allen Folgen, die sich daraus auch für die Durchführung von Audits ergeben können.

Zur Verbesserung dieser Situation trägt zum einen die Anmerkung 2 bei, indem sie sagt, was ein ausgegliederter Prozess ist. Sie ersetzt somit die bisher noch fehlende Definition für diesen Begriff. Darauf aufbauend macht die Anmerkung 3 in dem Unterpunkt c) eine wichtige Bemerkung: Sie öffnet den Weg, durch geeignete Gestaltung und Anwendung der Beschaffung, die Anforderungen in Bezug auf ausgegliederte Prozesse in einem Zug miterfüllen zu können. Mit anderen Worten: Sie ermöglicht durch Erfüllung der Anforderungen aus Abschnitt 7.4 auch die Anforderungen aus Abschnitt 4.1, letzter Absatz vor den Anmerkungen, zu erfüllen. Wenn das gelingt, bedarf es in dem Qualitätsmanagementsystem keiner separaten Regelungen mehr in Bezug auf ausgegliederte Prozesse. Diesbezügliche Diskussionen innerhalb und außerhalb von Audits sind dann überflüssig.

Zu Abschnitt 5.5.2 – Der 1. Satz lautet nun (neuer Text markiert): „Die oberste Leitung muss ein **Mitglied der Leitung der Organisation** benennen, das, unabhängig von anderen Verantwortungen, die Verantwortung und Befugnis hat, die Folgendes einschließen: ...“

Die Frage, wer als Beauftragter der obersten Leitung im Sinn der Norm benannt werden darf, gehört zu den am häufigsten gestellten Fragen in Bezug auf die Anwendung der Norm. Die darauf gegebenen Antworten waren eigentlich klar und sind unter anderem durch das zuständige Normungsgremium im DIN autorisiert worden. Sie sind im Internet unter www.nqsz.din.de/Aktuelles/Qualitätsmanagement/Ergän-



zungen zu ISO 9001/Interpretationen zu ISO 9001:2000 nachlesbar. Demzufolge konnte und kann Beauftragter der obersten Leitung nur jemand sein, der der Organisation angehört. Es ist erfreulich, dass nun auch auf internationaler Ebene diese Aussage durch den Text der Norm noch deutlicher unterstrichen wird.

Viele weitere Änderungen sind in dem Norm-Entwurf enthalten, die in Bezug auf ihre Bedeutung in der Regel nicht pauschal vom grünen Tisch aus beurteilt werden sollten. Jeder Anwender sollte sie für seine spezifische Situation einschätzen. Der Entwurf DIN EN ISO 9001 enthält Änderungsvermerke, die das Auffinden der geänderten Stellen mit wenig Arbeitsaufwand ermöglichen.

Klaus Graebig
Deutsches Institut für Normung

Tel. +49 30 2601-2507
klaus.graebig@din.de

Erstes itSMF-Gütesiegel: versprochene Leistung zur vereinbarten Qualität

itSMF
IT Service Management Forum®
Deutschland e.V.

Für die Beschaffung von IT-Dienstleistungen gelten besondere Bedingungen. Anders als bei materiellen Gütern kann bei Dienstleistungen der Kunde die Qualität nicht vor dem Kauf prüfen. So zeigt sich erst im interaktiven Prozess der Lieferung einer Dienstleistung oder im Anschluss daran, ob der Servicegeber tatsächlich die versprochene Leistung in der vereinbarten Qualität erbringt. Die derzeit vorliegenden, prozessorientierten Ansätze wie ISO 9001, ISO 20000-1 oder Cobit werden der Forderung nach Vergleichbarkeit von IT-Dienstleistungen allein nicht gerecht. itSMF Deutschland e.V. entwickelte daher ein Gütesiegel, das sich auf einen merkmals- und kundenorientierten Ansatz konzentriert, mit dessen Hilfe die aus Kundensicht relevanten Leistungskriterien sowie die generelle Zufriedenheit der wahrgenommenen Dienstleistungsqualität ermittelt werden kann.

Die Pan Dacom Networking AG ist bundesweit der erste IT-Dienstleister, der sich dem neuen Begutachtungsverfahren unterzogen hat. Im Zuge der Geschäftsentwicklung mit einem namhaften Servicekunden aus dem Automobilbereich hat das Unternehmen bereits zahlreiche Verfahren im IT-Service nach ISO 20000-1 (ITIL) gestaltet und damit die Grundlage zur Erlangung des itSMF-Gütesiegels geschaffen.

Das itSMF-Gütesiegel basiert auf einem Kriterienkatalog, der in Anlehnung an die Forderungen von ISO 20000-1 erarbeitet wurde, sich aber auf insgesamt 118 Fragen in sieben Kategorien beschränkt. Zu all den im Kriterienkatalog aufgeführten Fragen musste das Unternehmen seine theoretische Befähigung sowie die Umsetzung in der Praxis nachweisen. Dazu wurden zahlreiche Dokumente aus dem operativen Geschäft der Serviceorganisation eingesehen und geprüft. Anhand der Art und Tiefe der Umsetzung wurden die Ergebnisse nach den im Kriterienkatalog beschriebenen Vorgaben bewertet.



Übergabe des itSMF-Gütesiegels an Pan Dacom Networking AG auf dem itSMF Kongress 2007 in Berlin

Es müssen mindestens 50% der Forderungen erfüllt sein, um die Qualitätsstufe 1 und damit das Gütesiegel zuerkannt zu bekommen. Insgesamt sind sieben Kategorien mit jeweils fünf Qualitätsstufen zu bewerten. Das Verfahren ist sehr praxisorientiert und erlaubt Servicenehmern bei Offenlegung der detaillierten Einzelergebnisse eine zuverlässige Bewertung, ob der Servicegeber in der Lage sein wird, die geforderten Leistungen sicher zu erbringen. Die DQS ist erster Lizenznehmer für dieses neue Verfahren.

Martin Röper
DQS-Auditor
martin.roeper@dqs.de
www.pandacom.de

Reinhard Witzke, Produktmanager
reinhard.witzke@dqs.de

DQS Malaysia

Stabile politische Verhältnisse, vertraute wirtschaftliche und gesetzliche Grundlagen und die weite Verbreitung der englischen Sprache haben in Malaysia ein lebendiges Geschäftsumfeld geschaffen, das ausländische Investoren anzieht und neue Produktionsstandorte entstehen lässt. Dabei rücken Managementsysteme und die Verankerung von ständiger Verbesserung zunehmend in den Mittelpunkt nachhaltigen Unternehmenserfolgs. Wertschöpfende Begutachtungen der Managementsysteme und die Begleitung der Unternehmen auf ihrem Weg zu Business Excellence durch einen erfahrenen und anerkannten Zertifizierer sind dabei von hoher Bedeutung. Dieser Entwicklung folgend gründete die DQS am 1. Mai 2005 ihre Geschäftsstelle in Malaysia. Nach erfolgreichem Start konnte das Büro in Subang Jaya mehr als 100 Zertifikate für verschiedene Regelwerke an Kunden ganz unterschiedlicher Industriezweige in Malaysia, Singapur und Indonesien ausstellen. Seither wurden weitere Geschäftsstellen in Singapur, Jakarta und Surabaya eröffnet.



In enger Zusammenarbeit mit der DQS in Deutschland hat DQS Malaysia das Vertrauen vieler Kunden wie z. B. Beyonics Technology, CTRM Excelnet Engineering, IAC Manufacturing, Indonesia Aerospace, Sanctuary Health, Upeca Engineering, Upeca Aerotech und Venture Corporation, gewinnen können. Heute ist die DQS in Malaysia führend in der Zertifizierung von Medizinprodukten nach ISO 13485 und MDD 93/42/EEC für CE Marking sowie Marktführer im Bereich Luft- und Raumfahrt und dem Aerospace Standard EN 9100. Viele Unternehmen entscheiden sich für die DQS wegen ihrer weltumspannenden Dienstleistungskultur und einer intensiven, partnerschaftlichen und auf Wertschätzung beruhenden Zusammenarbeit.

Alle lokalen Auditoren der DQS Malaysia sind in das internationale Weiterbildungskonzept eingebunden und werden regelmäßig von Experten der DQS Frankfurt am Main geschult. In Kombination mit fach- und landesspezifischen Kenntnissen erleben die Kunden Begutachtungen auf höchstem, internationalen Niveau.

Im letzten Jahr konnten wir sehr gut beobachten, wie das Geschäftsvolumen unserer Kunden gewachsen ist, wie leicht sie den Einstieg in von starkem Wettbewerb geprägte Märkte geschafft und wie sie von ihren Kunden wiederum Vertrauen erfahren haben. Wir freuen uns über ihre Erfolge!



Geschäftsführer Danny NG (li.) und sein Team

DQS Certification (M) Sdn Bhd
Mr. Danny NG
CT 6-05 Corporate Tower, Subang Square
Jalan SS15-4G
47500 Subang Jaya
Selangor - Malaysia
Tel. +60 356 332806 Fax +60 356 333259
info@dqs.com.my www.dqs.com.my



InsO 9001 Qualitätsmanagementsystem für Insolvenzverwalter

November 2007: DQS begutachtet und zertifiziert das Managementsystem InsO 9001 für Insolvenzverwalter. Der prozessorientierte Standard InsO 9001 enthält die Forderungen der weltweit anerkannten Qualitätsmanagementnorm ISO 9001 und ist um branchenspezifische Themen ergänzt.



Das Regelwerk wurde unter fachlicher Beratung von Insozert Messner & Voß GbR in Kooperation mit STP Consulting GmbH, einer auf Insolvenzverwalter spezialisierten Unternehmensberatung, entwickelt.

Mit dem InsO-Zertifikat dokumentieren Insolvenzverwalter, dass sie sowohl die notwendigen Voraussetzungen und Strukturen geschaffen als auch die zur Abwicklung erforderlichen Arbeitsabläufe systematisch und für alle Mitarbeiter transparent und jederzeit zugänglich dokumentiert haben. Das Zertifikat wird für einen Zeitraum von drei Jahren ausgestellt und unterliegt – wie alle Qualitätsmanagementsysteme – einer jährlichen Überprüfung.

Zu den Kernelementen von InsO 9001 zählen – über die Forderungen der ISO 9001 hinaus – die VID Berufsgrundsätze des ordentlichen und professionellen Handelns in der Insolvenzverwaltung sowie die Grundsatzempfehlungen der Uhlenbruck-



Kommission und Elemente des GAVI-Gesetzesentwurfs. Darüber hinaus finden sich in dem Regelwerk Aspekte eines Risikomanagements und neue Forderungen an ein Controlling zur besseren Steuerung der Insolvenzverfahren und der eigenen Kanzlei. „Schon jetzt bestellen die Gerichte kaum noch Verwalter, die nicht den Fachanwaltskurs besucht haben bzw. Fachanwälte für Insolvenzrecht sind. Es ist davon auszugehen, dass auch die Zertifizierung einer Insolvenzverwalterkanzlei bei der Auswahl des Verwalters in naher Zukunft eine ähnliche Bedeutung haben wird“, so der ehemalige Insolvenzrichter Olaf Messner.

Helmut Stais
Leiter Vertrieb
helmut.stais@dqs.de

ISO Survey 2006

ISO-Normen für Managementsysteme auf Wachstumskurs

Ende November 2007 wurden die aktuellen Zahlen des ISO Surveys 2006 veröffentlicht. Neben ISO 9001, ISO 14001 sowie ISO/TS 16949 und ISO 13485 wurden für das Jahr 2006 erstmals auch Zertifikatszahlen für ISO/IEC 27001, den internationalen Standard für Informations-Sicherheits-Management-Systeme (ISMS), veröffentlicht.

Die wichtigste Botschaft lautet: ISO-Normen für Managementsysteme sind weiter auf dem Vormarsch: ISO 9001 und ISO 14001 legten um je 16% zu, ISO/TS 16949 (Automotive) um enorme 64%, auch ISO 13485 (Medizinprodukte) um über 60%. Die neu aufgenommenen Zahlen für ISO/IEC 27001 lauten: 5.800 Zertifikate in 64 Ländern.

Eine Zusammenfassung des ISO Surveys 2006 steht unter www.iso.ch kostenlos als Download zur Verfügung.

Neue Norm für Hygienemanagement bei der Herstellung von Lebensmittelverpackungen

Weltweit erstes prEN 15593-Zertifikat durch die DQS vergeben

Als weltweit erstes Unternehmen wurde die Nordenia Deutschland Halle GmbH Werk Steinfeld nach prEN 15593 zertifiziert. Nordenia Deutschland, Spezialist in der Entwicklung und Herstellung von Standbodenbeuteln für die Lebensmittel- und Tiernahrungsindustrie, ist bereits seit 2004 durch die DQS nach BRC/IoP sowie HACCP zertifiziert. Diese Normen bildeten gemeinsam mit ISO 9001 die Basis für die Entwicklung von prEN 15593, in dem der Normenausschuss Verpackungswesen (NAVp) und der Normenausschuss Lebensmittel und landwirtschaftliche Produkte (NAL) im DIN seine spezifischen Forderungen an das Hygienemanagement bei der Herstellung von Lebensmittelverpackungen formuliert hat.

Während der Begutachtung wurde zeitgleich das Akkreditierungsaudit durch die TGA durchgeführt. Unter dem Vorbehalt eines erfolgreichen Abschlusses des Verfahrens wird die DQS GmbH der erste Zertifizierer in Europa sein, der eine Akkreditierung für die EN 15593 erhält und dementsprechend akkreditierte Zertifikate mit dem Logo des DAR ausstellen kann.

Informationen bei Joachim Mehnert, Leiter Food Safety, joachim.mehnert@dqs.de

DQS ist Begutachtungspartner des Qualitätsverbunds Hilfsmittel e. V.

QVH-Gütesiegel für Hersteller und Leistungserbringer

Das neue Gütesiegel des QVH im Bereich Hilfsmittel hat zum Ziel, die Interessen von Hilfsmittelnutzern bzw. -anwendern, Ärzten, Krankenkassen, Leistungserbringern und Herstellern zusammenzuführen. Es schafft somit verlässliche Rahmenbedingungen und transparente Qualitätsstandards. Das Gütesiegel stellt dabei keine Konkurrenz zum CE-Zeichen dar, weil ausschließlich die Versorgungsleistung und nicht das einzelne Produkt ausgezeichnet wird. Das Siegel kann von QVH-Mitgliedern und Nichtmitgliedern, Herstellern und Leistungserbringern gleichermaßen beantragt werden.

Das QVH-Gütesiegel ist für mehr als 1.000 Kunden der DQS im Bereich der Patientenversorgung relevant – also für Sanitätshäuser, Orthopädie- und Reha-Werkstätten, Apotheken sowie Hersteller von Heil- und Hilfsmitteln. Es ergänzt die Systemzertifizierung für qualitativ hochwertige, dem Stand der Technik entsprechende Produkte mit dem Ziel, in der gesamten Versorgungskette qualifizierte Dienstleistungen zu erbringen.

Informationen zum QVH-Gütesiegel bei:
Sigrid Uhlemann
Leiterin Medizinprodukte
sigrid.uhlemann@dqs.de

Eine neue Studie zeigt: Unternehmen interessieren sich zu wenig für ihr Empfehlungsgeschäft

Nur 22 Prozent aller Unternehmen messen regelmäßig ihre Empfehlungsrate. Bei den weniger erfolgreichen Unternehmen tun dies sogar nur 16 Prozent. Dies ist das Ergebnis einer Telefonbefragung unter 300 Führungskräften der deutschen Wirtschaft im Rahmen des Excellence Barometers 2007.



Ein systematisch entwickeltes Empfehlungsgeschäft kann Werbebudgets großteils ersetzen und Vertriebsaktivitäten kräftig unterstützen. In Form eines vierstufigen Prozesses zeigt die Autorin und Expertin für Loyaltätsmarketing Anne M. Schüller in ihrem Buch **Zukunftstrend Empfehlungsmarketing** wie das funktioniert.

Informationen unter

www.empfehlungsmarketing.cc

oder bei der Autorin unter

Anne M. Schüller
Anne Schüller Marketing Consulting
Tel. +49 89 6423-208

info@anneschueller.de
www.anneschueller.de

Termine, die Sie sich (vor)merken sollten:

PPA®-Forum

Die Kunst, Menschen zu bewegen

So entdecken und entwickeln Sie Ihre Wert schöpfenden Kräfte

20. Februar 2008 in Frankfurt/Main
13.00 bis 17.00 Uhr

Dieser Workshop ist für unsere Kunden kostenlos. Er richtet sich an die Leitung von Unternehmen und Organisationen, an Geschäftsführer aus den Bereichen Personal, Controlling und Vertrieb.

Informationen und Anmeldung:
Christine Kohnert
Marketing & Communication
christine.kohnert@dqs.de

Kundentage 2008

3. April 2008

18. September 2008

9. Oktober 2008



DQS DIALOG

Impressum

Herausgeber

DQS GmbH Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen
August-Schanz-Straße 21
60433 Frankfurt am Main
Tel. +49 69 95427-0
Fax +49 69 95427-111

Verantwortlich

Dagmar Blaha und Ilona Korall, DQS GmbH
Tel. +49 69 95427-125
ilona.korall@dqs.de

Redaktion & Layout: www.kompri.de

Druck: johnen-druck, Bernkastel-Kues

Die Kundenzeitschrift der DQS-Gruppe erscheint 4 x jährlich bei einer Auflage von 12.000 Stück, gedruckt auf umweltfreundlich hergestelltem Papier. Nachdruck von Beiträgen, auch auszugsweise, nach Rücksprache mit der Redaktion und bei Angabe der Quelle gern gestattet.

DQS GmbH, August-Schanz-Straße 21, 60433 Frankfurt am Main
Engelt bezahlt, Pressensendung Deutschland 31328F, Nr. 50, IV/2007