

# Qualitätsmanagement (QM)

Für viele Unternehmensleitungen wird es zu einer marktpolitisch überlebenswichtigen Entscheidung, Qualitätsmanagementsysteme in ihren Betrieben einzuführen. Wir helfen bei der Beantwortung der Fragen rund um das Thema Qualitätsmanagement, führen entsprechende Veranstaltungen durch, stellen Kontakte zu Beratern und Zertifizierungsstellen her.

## Was ist ein Qualitätsmanagementsystem (QMS)?

Qualitätsmanagement (QM) ist etwas Selbstverständliches. Die meisten erfolgreichen Unternehmen haben ein Qualitätsmanagement, oft, ohne es zu wissen oder es so zu nennen.

Die Qualität von Produkten und Dienstleistungen ist ein wesentlicher Wettbewerbsfaktor. Soll dauerhaft Qualität geliefert werden, ist die Organisation von Arbeitsabläufen und Verantwortlichkeiten entscheidend.

Diese Regelungen werden im Qualitätsmanagement zusammengefasst. Mit der Normenreihe DIN EN ISO 9000ff wurde ein internationaler Standard für Qualitätsmanagementsysteme (QMS) vereinbart.

## Für wen ist ein QMS sinnvoll?

Die Norm ist gleichermaßen gut geeignet zur Anwendung für Hersteller, Dienstleister, Softwareentwickler und Lieferanten, insbesondere aber für:

- ⊗ Zulieferer, deren Kunden ein QMS fordern oder in naher Zukunft fordern werden, z.B. die Automobilindustrie, öffentliche Auftraggeber
- ⊗ Unternehmen und Institutionen im Pflegebereich für die ein Qualitätssicherungssystem gesetzlich vorgeschrieben ist
- ⊗ Hersteller von Produkten, bei denen Qualitätsmängel zu hohen Haftungsrisiken führen können
- ⊗ Unternehmen, die Produkte herstellen, für die eine CE-Kennzeichnung nach europäischen Richtlinien vorgeschrieben ist.

## Welche Anforderungen muss ein Unternehmen erfüllen?

Die Anforderungen an ein QMS sind in der Normenreihe DIN EN ISO 9000ff festgelegt. Im Qualitätsmanagementhandbuch (QMH) werden Verfahrensanweisungen, Arbeitsanweisungen und ggf. Qualitätsaufzeichnungen dokumentiert. Die Gliederung des QMHs orientiert sich dabei an den betrieblichen Prozessen. Normen können beim Beuth Verlag ([Link: http://www.beuth.de/](http://www.beuth.de/)), Berlin, bezogen werden.

## Zeit und Kosten für den Aufbau eines QM-Systems

Der Aufbau eines QMS dauert je nach Ausgangslage im Unternehmen unterschiedlich lange, in der Regel aber in etwa ein Jahr. Der zeitliche und finanzielle Aufwand hängt ab von:

- ⊗ Kenntnisstand über QMS innerhalb des Unternehmens
- ⊗ Komplexität der Arbeitsabläufe
- ⊗ Fertigungstiefe

⊗ Dokumentationsumfang

⊗ Anzahl der Mitarbeiter

Die Kosten für den Aufbau teilen sich in interne und externe Kosten. Für ein Unternehmen mit ca. 50 Mitarbeitern ohne Vorerfahrung kann ein finanzieller Aufwand von ca. 10.000 Euro für die externe Beratung und die Zertifizierung entstehen.

Dieser Betrag setzt sich zusammen aus ca. 15 Tagen externe Beratung mit einem Tagessatz von ab ca. 400 Euro und Zertifizierungskosten ab ca. 6.000 Euro. Der interne Aufwand beläuft sich etwa in gleicher Höhe. Für die Aufrechterhaltung des QMS fallen jährlich interne und externe Kosten an.

### **Kosten sparen durch QM?**

Ja. Durch die optimierten Abläufe wird Doppelarbeit vermieden. Durch geringere Fehlerquoten werden die Fehlerkosten gesenkt.

Das Ausmaß der Kostensenkung ist abhängig von der Situation vor der Einführung des QMS, dem Grad der Umsetzung des Qualitätsgedankens in der Unternehmensführung und bei den Mitarbeitern sowie dem erreichten Verbesserungspotential.

### **Wer zertifiziert?**

Durch die Zertifizierung eines QMS wird die Konformität mit der Norm festgestellt. Die Zertifizierung erfolgt durch Gesellschaften, die von der Trägergemeinschaft für Akkreditierung (TGA) ([Link: http://www.tga-gmbh.de/](http://www.tga-gmbh.de/)) offiziell anerkannt sind.

Die TGA bietet auf ihrer Homepage die Möglichkeit, nach akkreditierten Zertifizierern zu suchen. Bei der Auswahl eines Zertifizierers ist die Zulassung für die eigene Branche zu beachten.

### **Informationen und Links**

Deutsches Institut für Normung e.V.: [www.din.de](http://www.din.de) ([Link: http://www.din.de/](http://www.din.de/))

Deutsche Trägerschaft für Akkreditierung: [www.tga-gmbh.de](http://www.tga-gmbh.de) ([Link: http://www.tga-gmbh.de](http://www.tga-gmbh.de/))

Beuth Verlag: [www.beuth.de](http://www.beuth.de) ([Link: http://www.beuth.de](http://www.beuth.de/))

## **ANSPRECHPARTNER**

Innovation, Umwelt, Energie

**CHRISTIAN KIEN**

Tel.: 0651 9777-540

Fax: 0651 9777-505

[kien@trier.ihk.de](mailto:kien@trier.ihk.de)