

HANSER



Vorwort

Jörg-Peter Brauer

DIN EN ISO 9000:2000 ff. umsetzen

Gestaltungshilfen zum Aufbau Ihres Qualitätsmanagementsystems

ISBN: 978-3-446-41608-6

Weitere Informationen oder Bestellungen unter

<http://www.hanser.de/978-3-446-41608-6>

sowie im Buchhandel.

Einleitung

Die Grundlage zum Aufbau eines modernen Qualitätsmanagementsystems (QM-System) bietet die jeweils aktuelle Normenfamilie DIN EN ISO 9000 mit den einzelnen Normen DIN EN ISO 9000, 9001 und 9004. Diese wurden Ende der 1990er Jahre grundlegend überarbeitet und im Dezember 2000 in ihrer Neufassung als DIN EN ISO 9000:2000-Familie in Kraft gesetzt. Seit Dezember 2005 gibt es eine neue, leicht aktualisierte Fassung der Einzelnorm ISO 9000, die als DIN EN ISO 9000:2005-12 gültig ist. Ebenso ist die ISO 9001 inzwischen nochmals überarbeitet und als DIN EN ISO 9001:2008-12 in Kraft gesetzt (siehe auch Kapitel „Was hat sich geändert, was ist neu?“). Eine überarbeitete Fassung der ISO 9004 wird für August 2009 erwartet.

In der DIN EN ISO 9000 werden die Grundlagen und die Begriffe des Qualitätsmanagements erläutert. Die eigentlichen Forderungen an das QM-System sind Inhalt der DIN EN ISO 9001. Die DIN EN ISO 9004 stellt einen Leitfaden für die Leistungsverbesserung der Organisation bereit. Dessen Aufbau unterstützt die DIN EN ISO 9001, zielt jedoch auf ein über die Normforderungen hinausreichendes, umfassendes Qualitätsmanagement im Sinne von Total Quality Management ab. ISO 9001 und 9004 können dabei auch unabhängig voneinander eingesetzt werden.

Die wesentlichen Veränderungen der DIN EN ISO 9001:2008 gegenüber der älteren Fassung von 1994 – dem weit verbreiteten Stand vor der grundlegenden Revision von 2000 – sind im Kapitel „Was hat sich geändert, was ist neu?“ dargestellt.

Die Qualität von Produkten hat für jedes Unternehmen und jede Branche eine entscheidende Bedeutung bekommen.

Dies spiegelt sich auch in neuen Managementkonzepten wider. Zentrale Erkenntnis ist dabei, dass Qualität nicht in Produkte „hineinkontrolliert“ werden kann, sondern „hineinkonstruiert“ und „hineinproduziert“ werden muss. Dabei kommt den Beschäftigten auf allen Ebenen des Betriebes eine entscheidende Rolle zu.

Qualitätssteigerungen bei Produkten und Produktionsverfahren müssen auch die Qualität der Arbeitsbedingungen mit einschließen. Es kann nicht nur um das kurzfristige „Abschöpfen“ der Ideen einzelner Mitarbeiter gehen – notwendig ist die intensive Beteiligung aller Beschäftigten in einem gemeinsamen Lernprozess. Davon werden letztlich die Qualität und die Absatzfähigkeit der Produkte und Dienstleistungen des Unternehmens abhängen.

Gerade in den letzten Jahren haben sich wesentliche Randbedingungen für ein erfolgreiches Wirtschaften in allen Branchen vom Einzelunternehmer bis zum Großkonzern nachhaltig verändert. Der massive Verdrängungswettbewerb stellt insbesondere an Unternehmen neue Forderungen hinsichtlich Technik, Preis, Leistung und Qualität sowie Termininhaltung. Wie umfangreiche Untersuchungen bewiesen haben, ist Qualität dabei gleichzeitig die schärfste Waffe im Wettbewerb, denn Qualitätsstrategien haben gegenüber anderen Strategien den Vorteil, dass die Wettbewerber ihnen nicht so schnell und auf die gleiche Art begegnen können. Besonders in Krisenzeiten zeigt sich also die Qualitäts- der Kosten- und Preisstrategie als überlegen.

Dabei ist der Qualitätsgedanke nicht neu. Das Management ließ durch geeignete Anweisungen, Kontrollen und Messungen sicherstellen, dass die Produkteigenschaften tatsächlich den Forderungen des Kunden genügten. Neu ist dagegen, dass eine Gesamtstrategie gefunden wurde, die heute

als „Qualitätsmanagement“ bezeichnet wird. Die entsprechende Aufbau- und Ablauforganisation des Betriebes mit allen Einrichtungen und Maschinen sowie mit der Dokumentation aller qualitätsrelevanten Maßnahmen einschließlich der Mess- und Prüfergebnisse ist dann das QM-System.