

|  |          |
|--|----------|
| <b>Vorwort</b> .....   | <b>1</b> |
| <b>Allgemeines zum Thema Qualitätsmanagement</b> .....           | <b>1</b> |
| <b>Warum ein Qualitätsmanagementsystem im Handwerk</b> .....     | <b>2</b> |
| <b>Steigerung der Kundenzufriedenheit</b> .....                  | <b>2</b> |
| <b>Marketing</b> .....   | <b>2</b> |
| <b>Organisation</b> .....  | <b>2</b> |
| <b>Kapitalbeschaffung</b> .....                                  | <b>2</b> |
| <b>Nachteile</b> .....   | <b>3</b> |
| <b>Sinn und Zweck unseres Musterhandbuches "QM-Handwerk"....</b> | <b>3</b> |
| <b>Struktur des Musterhandbuchs „QM-Handwerk“</b> .....          | <b>3</b> |
| <b>Der Autor</b> .....   | <b>4</b> |

## Vorwort

### Allgemeines zum Thema Qualitätsmanagement

Die Qualität von Produkten und Dienstleistungen ist in jeder Organisation nicht nur aus rechtlicher Sicht ein "Muss", sondern auch für den nachhaltigen Erfolg einer Organisation, welcher aus der gegenüber dem Wettbewerb überlegenen Qualität seiner Produkte und Leistungen resultiert. Denn neben den Anforderungen an die Unternehmungen hinsichtlich Technik, Preis, Leistung und Einhaltung von Vereinbarungen stellt die Qualität eine besondere Wettbewerbsstrategie mit dem Vorteil dar, dass Wettbewerber nicht auf die gleiche Art und nicht so schnell auf einen Qualitätsvorteil reagieren können. Darüberhinaus birgt die Qualität der Prozesse und Verfahren betriebswirtschaftliche Potentiale, die es auszuschöpfen gilt.

Um die Qualität sicherzustellen, müssen Massnahmen in allen Bereichen einer Unternehmung wirksam werden. Die Gesamtstrategie aller Massnahmen ist das Qualitätsmanagement. Die entsprechende Aufbau- und Ablauforganisation des Betriebes mit der Dokumentation aller qualitätsrelevanten Massnahmen stellt das Qualitätsmanagementsystem dar. Das Qualitätsmanagementsystem sowie die Qualitätspolitik einer Organisation wird in einem Qualitätsmanagementhandbuch beschrieben und dokumentiert. Die Inhalte und Forderungen des Qualitätsmanagementhandbuchs müssen sich in Abhängigkeit von der Art der Produkte oder Dienstleistungen auf die Qualitätsnormen beziehen, denen sie genügen sollen.

Mit der heute gültigen Normenreihe DIN EN ISO 9000:2000 wird jeder Organisation unabhängig von der zugehörigen Branche ein Werkzeug zur Verfügung gestellt, um ein umfassendes Qualitätsmanagementsystem, welches das gesamte Unternehmen einbezieht, zu verwirklichen.

Der Aufbau eines anspruchsvollen Qualitätsmanagementsystems ist eine komplexe und umfangreiche Aufgabe und darf daher in ihrem Aufwand nicht unterschätzt werden. Dass dieser Aufwand nicht allein zu einer Belastung, sondern zu einem erkennbaren Nutzen für die Organisation werden kann, wird nicht allein durch die Tatsache deutlich, dass Qualität mehr und mehr zum Stigma einzelner Unternehmungen und ganzer Branchen wird. Ein wirksames Qualitätsmanagementsystem muss mehr denn je Ziel und Aufgabe einer Organisation sein.

## Warum ein Qualitätsmanagementsystem im Handwerk

### Steigerung der Kundenzufriedenheit

Die Erfüllung der Bedürfnisse der Kunden steht im Mittelpunkt des Qualitätsmanagements. Dies führt zwangsläufig zu einer Erhöhung der Kundenzufriedenheit durch

- Verbesserte Kundenbetreuung vor, während und nach der Tätigkeit
- Optimierter Informationsfluss
- Effektives Beschwerdemanagement (Fehler werden als Möglichkeit der Verbesserung angesehen)
- Kundenzufriedenheit wird planbar

### Marketing

Im Rahmen des sich zuspitzenden Wettbewerbes – viele sprechen einfach von Marktberreinigung - , suchen viele Handwerksunternehmen nach Möglichkeiten, über die Qualität der erzeugten Produkte bzw. der Dienstleistung und dem "besten" Preis hinaus, sich vom breiten Markt abzuheben.

Die Zertifizierung weist die Qualitätsfähigkeit Ihres Unternehmens aus.

### Organisation

Da die vom Kunden geforderten Lieferzeiten immer kürzer werden, damit der Termindruck immer weiter zunimmt und der Unternehmer viele Funktionen in Personalunion übernimmt, ist es dringend angebracht, bestehende Organisationsstrukturen zu überdenken bzw. zu optimieren (Qualitätsmanagement ist nichts anderes als gesunder Menschenverstand in dokumentierter Form).

Durch die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems wird Transparenz geschaffen. Transparente Abläufe und Zuständigkeiten erleichtern die Steuerung eines Unternehmens

- bei Betriebsübergabe,
- durch die Nachweissicherheit bessere Absicherung gegenüber Haftungsansprüchen und Gewährleistung,
- Optimierung der Kundengewinnung,
- Umsetzung neuer Produktlinien,
- Erschliessung neuer Absatzmärkte,
- Senkung der Fehlerquote,
- Früherkennung von Störungen und Verbesserungspotentialen,
- Sicherung der betrieblichen Abläufe bei Abwesenheit etc.
- Bessere Beherrschung von bisher eher ungeregelten Abläufen wie z.B.
  - Arbeitssicherheit
  - Überwachung technischer Einrichtungen
  - Erfüllung gesetzlicher Forderungen und Richtlinien

### Kapitalbeschaffung

Am 01. Januar 2004 trat das "gefürchtete" Rating in Kraft. Unter Rating versteht man die Beurteilung der Kreditwürdigkeit des Unternehmens durch die Banken. Die Banken sind verpflichtet, jeden Kreditnehmer auf seine Kreditwürdigkeit zu überprüfen und in eine "Kreditklasse" einzustufen. Diese Klassifizierung entscheidet darüber, welche Zinsen durch die Bank erhoben werden oder ob ein Kredit überhaupt gegeben wird. Die Kriterien des Ratings stimmen in weiten Teilen mit den Anforderungen der DIN EN ISO 9000:2000 überein. Ein Qualitätsmanagementsystem ist ein Kriterium für ein besseres Rating bei Ihrer Bank.

## Nachteile

Finanzieller Einsatz, Folgekosten. Dieser Einwand ist nicht unberechtigt, hängt aber von der Betriebsgröße, der Art des Unternehmens, Ihrer Eigenleistung und dem Ziel, das Sie mit der Einführung eines Qualitätsmanagementsystems verfolgen, ab. Es ergeben sich auf der anderen Seite aber auch Einsparmöglichkeiten durch die Optimierung sämtlicher Abläufe.

Zeitnot und Aufwand. Deshalb ein speziell auf das Handwerk abgestimmtes Musterhandbuch mit Dokumentationsvorlagen.

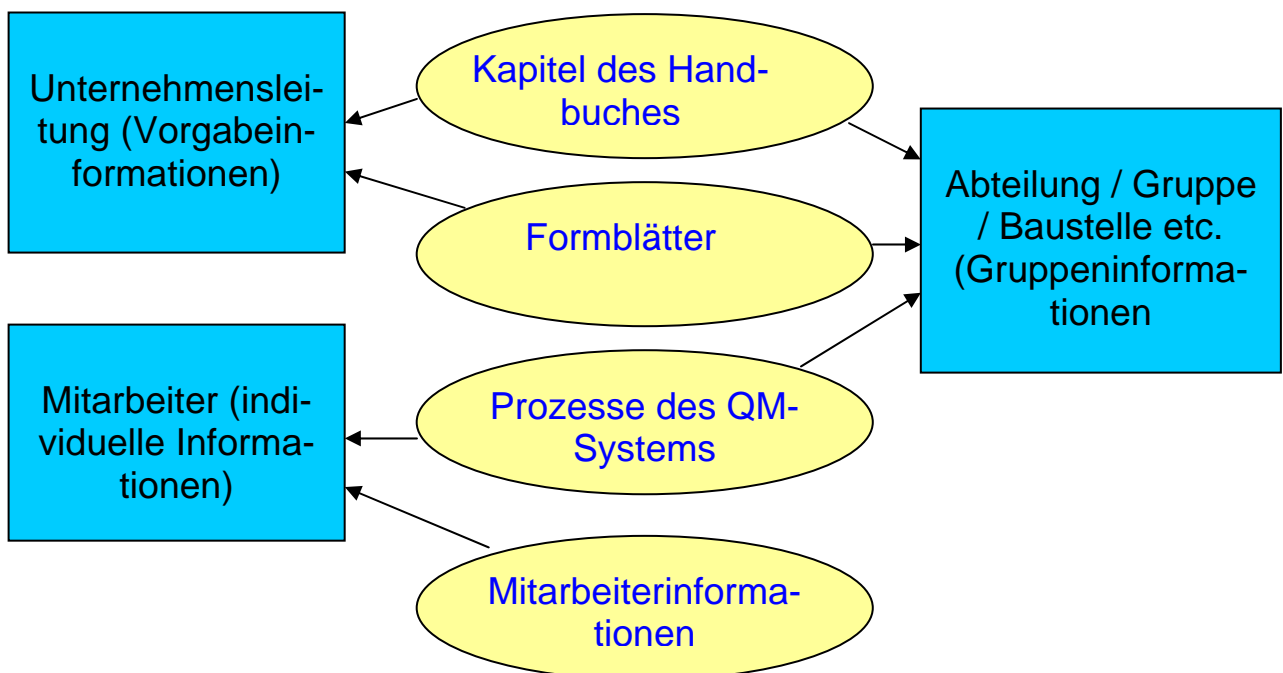
## Sinn und Zweck unseres Musterhandbuches "QM-Handwerk"

Mit unserem Musterhandbuch wird Ihnen ein arbeitsfähiges Werkzeug, wodurch der Zeitaufwand und der damit verbundenen Kosten für die Umsetzung des eigenen Qualitätsmanagementsystems minimiert werden soll, zur Verfügung gestellt. Ziel des Musterhandbuches ist es, Sie bzw. Ihr Unternehmen sicher, schnell und souverän zur Zertifizierung zu führen.

Das vorliegende Musterhandbuch wurde von uns als Beispiel und Vorlage für die Umsetzung Ihres Qualitätsmanagementsystems erstellt. Das Musterhandbuch basiert auf der Norm DIN EN ISO 9001:2000 sowie auf unseren mehrjährigen Erfahrungen aus der Praxis und wurde entwickelt, um insbesondere klein- und mittelständische Handwerksunternehmen unabhängig von der zugehörigen Branche bei der Verwirklichung von und beim Arbeiten mit einem wirksamen Qualitätsmanagementsystem zu unterstützen bzw. die bestehende Dokumentation mit neuen Ideen zu aktualisieren.

Unsere Erfahrung aus vielen Projekten bei der Einführung von Managementsystemen stellt uns einen grossen Fundus aus erprobten und aus Problemstellungen entstandenen Formalismen und anderen Hilfsmitteln zur Verfügung, die von interaktiven Checklisten über komplette Dokumentenpakete bis hin zu Prozessleitfäden reichen und Ihnen auf der dem Musterhandbuch beigelegten CD-ROM als PC-editierbare Arbeitshilfen angeboten werden. Das technisch und redaktionell vollständig überarbeitete Werk ist demnach kein für jedes Unternehmen komplettes System, sondern muss den betriebsspezifischen Belangen und individuellen Bedürfnissen angepasst werden.

## Struktur des Musterhandbuchs „QM-Handwerk“



## Der Autor

**Klaus Seiler**, MSc Quality Management, ist Inhaber der Firma managementsysteme Seiler in Überlingen und berät Unternehmen bei der Einführung, Weiterentwicklung und Umsetzung von Qualitätsmanagementsystemen. Herr Seiler ist Autor von zahlreichen Musterhandbüchern auf der Grundlage von DIN EN ISO 9001:2000 und verschiedenen branchenspezifischen Normen. Die Musterdokumentationen sind das Ergebnis aus der langjährigen praktischen Erfahrung, der Lehre und aus Kundenbefragungen.