
Für gut befunden

Prüfsiegel. Konzerne fordern von ihren Zulieferern absolute Qualität. Dies gilt auch für deren betriebliche Prozesse. Das dokumentieren offizielle Zertifizierungen.



Sein Metier ist sensibel. Michael Bleicher, Geschäftsführer der BB-Net Media GmbH, kauft gebrauchte Computer und Notebooks in großer Stückzahl, lässt sie am Firmensitz in Schweinfurt von seiner fast 50-köpfigen Mannschaft professionell aufbereiten wie auch modernisieren und vermarktet die Geräte wieder neu. Da ist das Thema Datensicherheit ganz entscheidend, denn alles, wirklich jede Datei der Vorbesitzer, muss garantiert gelöscht sein.

„Das ist ein großes Thema für die Partner, von denen wir die Ware bekommen“, sagt der Firmenchef. „Wir haben die Möglichkeit, Datenträger zu vernichten und zu entsorgen.“ Das Ganze läuft im Rahmen von Prozessen ab, die den Vorgaben des Bundesdatenschutzgesetzes entsprechen und mithilfe externer Prüfer offiziell zertifiziert sind. Bleichers Fazit: „Jeder kann sicher sein, dass auf den Geräten, denen wir zu einem zweiten Lebenszyklus verhelfen, alle Daten gelöscht sind.“

Ganz nach dem Motto „Vertrauen ist gut, Kontrolle ist besser“ lassen immer mehr Unternehmer

ihre Produktionsabläufe, Dienstleistungen und Produkte zertifizieren. Im Bereich der Geschäftskunden verlangen das die meisten Konzerne von ihren Zulieferern sowieso, und beim Verkauf an Verbraucher steigern Qualitätssiegel das Vertrauen der Kundschaft.

Erwartungen erfüllen

Sehr gebräuchlich ist es in Deutschland, sich die Qualität des firmeninternen Managementsystems bescheinigen zu lassen. Wer die definierten Normen erfüllt und Produkte sowie Dienstleistungen so bereitstellt, dass sie den Kundenerwartungen ebenso wie den behördlichen Anforderungen entsprechen, der kann sich nach dem internationalen Standard ISO 9001 zertifizieren lassen. Dafür muss er in der Firma einen ständigen Verbesserungsprozess eingeführt haben. Fast jeder zweite Betrieb hat diese Bescheinigung (siehe „Qualität verpflichtet“). Einige Punkte sind bei solch einem Prozess zu beachten, damit er auch gelingt. Der Zeithorizont für das Projekt: acht bis zehn Monate.

Die BB-Net Media GmbH, ein Firmenkunde der Sparkasse Schweinfurt, hat sich gleich mehreres testen lassen. Es begann 2002 mit der ISO-Zertifizierung des Geschäftsbereichs Wartung, Installation und Reparatur elektronischer und elektrischer Geräte. Geschäftsführer Bleicher wollte „einheitliche Prozesse schaffen, die Qualität steigern, firmenintern durch das Zertifikat ISO 9001 das Mehr an Professionalität für jeden wahrnehmbar machen und nach außen dokumentieren“.

Es folgten neben anderen noch die Zertifizierungen zum qualifizierten Datenvernichtungs- und zum Entsorgungsfachbetrieb. Bleicher: „Durch die verbesserten Abläufe können wir Aufträge schneller bearbeiten, was den Umsatz steigert.“ Diese Dynamik verstärkt sich durch einen besonderen Effekt. „Wir haben im Anschluss Aufträge erhalten, die ohne Zertifizierung andere bekommen hätten“, so der Geschäftsführer. Heute bringt die BB-Net Media GmbH monatlich beachtliche 5000 Geräte in den Warenkreislauf zurück – Tendenz steigend.

Exakte Vorgaben müssen Zulieferer erfüllen können. Dafür lassen sie sich oft zertifizieren.

Qualität verpflichtet

Für welche Managementsysteme Unternehmen zertifiziert sind.

Umweltmanagement	ISO 14001	53
Qualitätsmanagement	ISO 9001	48
Arbeitssicherheit und Gesundheit	BS OHSAS 18001	16
Energiemanagement	ISO 50001	11
Sozial- und Arbeitsstandards	SA 8000	1

Angaben in Prozent. Quelle: EMAS in Deutschland

Der Prozess des Zertifizierens läuft immer recht ähnlich ab (siehe „So wird das Projekt ein Erfolg“). Der Qualitätsmanagementberater Holger Grosser aus Fürth bei Nürnberg kennt die Schritte. Er begleitet Firmenchefs seit 20 Jahren dabei. Sein Tipp: „Suchen Sie sich den Zertifizierer aus, der zu Ihrem Betrieb am besten passt.“ Damit hebt der Experte auf Folgendes ab: Der externe Prüfer sollte in der Region bereits bekannt sein,

über gute Referenzen verfügen, Branchenkenntnisse besitzen und kurzfristig verfügbar sein. Beim Finden hilft eine Onlineübersicht der Deutschen Akkreditierungsstelle auf www.dakks.de.

Viel Erfahrung mit dem Zertifizieren hat auch Tobias Stengel, Umwelt- und Qualitätsmanagementbeauftragter der Michael Koch GmbH. Das Unternehmen aus dem badischen Ubstadt-Weiher produziert mit 35 Mitarbei-

tern Energiespeicher und Bremswiderstände für Antriebstechnik im Maschinenbau. „In unserer Branche“, sagt der 35-Jährige, „hätten wir ohne Zertifizierung keine Chance.“ Die Prozesse seien dadurch gesichert, würden regelmäßig von staatlich zugelassenen Gutachtern überwacht und böten den Kunden die gewünschte Sicherheit.

Für die Michael Koch GmbH steht in diesem Jahr – wie für alle 1,2 Millionen nach ISO 9001 zertifizierten Unternehmen in Deutschland – eine Neuerung an, denn die internationale Norm für Qualitätsmanagement ist überarbeitet worden und wird im Herbst die bisherige Version 2008 ablösen. Ein wichtiger Punkt dabei: Firmen sind künftig verpflichtet, betriebliche Risiken im Detail zu identifizieren und Gegenmaßnahmen zu treffen. „Wir haben schon die sicherheitsrelevanten Risiken im Haus beurteilt und stimmen uns dazu gerade mit unserem Auditor ab“, erzählt Stengel. Bei einer zwei Tage dauernden Begutachtung werde dann alles final mit dem Prüfer besprochen.

Rudolf Kahlen **P**

So wird das Projekt ein Erfolg

Was bei der Einführung eines Qualitätsmanagementsystems wichtig ist.

- Informationen zum Thema und auch zu den anstehenden Kosten beschaffen. Zum Beispiel hier: www.iso9001.info
- Wenn ein externer Berater eingeschaltet werden soll, helfen die Kammern in der Region. Drei Dienstleister sollten Angebote erstellen.
- Die Beratungskosten für die Zertifizierung nach ISO 9001 werden mit bis zu 1500 Euro bezuschusst. Details: www.beratungsforderung.info
- Projektplan erstellen, Mitarbeiter informieren, Zertifizierer beauftragen und Termin für die externe Prüfung vereinbaren.
- Der Beauftragte fürs Qualitätsmanagement wird ernannt. Er erstellt ein Handbuch, das die Abläufe verständlich und kurz beschreibt.
- Die betrieblichen Prozesse überprüfen, Abläufe optimieren. Im Anschluss führen Zertifizierer das externe Audit im Betrieb durch.