

Dezember 2008

*Beim RKW Brandenburg ausgebildete Interne Auditoren trafen sich zum Erfahrungsaustausch*

## Gute Normenkenntnis, kritischer Blick und positive Impulsgeber

Interne Audits sind eine Forderung der DIN EN ISO 9001:2000. Um diese erfüllen zu können, müssen die damit Beauftragten qualifiziert sein. 2006 bot das RKW Brandenburg den ersten Lehrgang „Interner Auditor“ im Projekt „Kompetenzsteigerung durch Qualifizierung – Managementsysteme“ an. Die Nachfrage

jektleiterin der RKW Brandenburg GmbH. „Viele wünschen sich auch den Erfahrungsaustausch untereinander.“ Das Treffen in Potsdam war folgerichtig gut besucht. Schnell kamen rege Diskussionen in Gang, denn die meisten kannten sich vom dreitägigen Auditorlehrgang. Als Referent der Lehrgänge und Moderator des Erfahrungsaustausches konnte Dr. Frank-Roland Seidlitz direkt auf die Praxiserlebnisse eingehen. Werden die ausgebildeten internen Auditoren als Störenfriede angesehen oder als positive Impulsgeber geschätzt? Wie planen und organisieren sie ihre Arbeit? Wie funktioniert das Zusammenwirken mit den externen Beratern? Welche Tools, Checklisten und Hilfsmittel nutzen sie?

Die Unternehmen sind unterschiedlich, ihre Managementsysteme nach verschiedenen Normen zertifiziert. Für den Erfolg als Qualitätsmanagementbeauftragte



*Interne Auditoren aus 20 Unternehmen trafen sich zum Erfahrungsaustausch.*

der Unternehmen war so groß, dass inzwischen bis zu vier Lehrgänge pro Jahr aufgelegt werden. Am 24. November hatte das RKW interne Auditoren zum Erfahrungsaustausch eingeladen.

„Wir informieren über die Änderungen der ISO-Norm, die 2009 anstehen“, erklärte Christine Grothe, Pro-

lassen sich jedoch durchaus Erfahrungen übernehmen. Ein Fazit: Entscheidend ist eine hochwertige und praxisnahe Ausbildung als interne Auditoren, um der Verantwortung im Unternehmen gerecht zu werden. „Das RKW wird deshalb auch künftig diese Ausbildung und den Erfahrungsaustausch unterstützen“, verspricht Christine Grothe.

## **Klaus Wachtel, Qualitätsmanagementbeauftragter der GALFA Industriegalvanik GmbH, Finsterwalde**

### **Hohe Qualitätsanforderungen der Automobilindustrie sind Maßstab**



*Klaus Wachtel*

Unser Unternehmen besitzt seit 1995 Erfahrungen mit der Anwendung von Qualitätsmanagementsystemen. Die Entwicklungen der DIN EN ISO-Normen haben wir mit vollzogen und auch den für einen Galvanikbetrieb besonders wichtigen Umweltstandard der DIN EN ISO 14001 umgesetzt. Jetzt bereiten wir uns auf die Zertifizierung

nach ISO/TS 16949 vor. Die meisten Forderungen zu einer Einführung der ISO/TS 16949 kommen von unseren Auftraggebern für die Automobilindustrie. Wir jedoch verstehen unser integriertes QM/UM-System selbst als die Basis für Effizienz und Markterfolg. Regelmäßige interne Audits sorgen dafür, dass unser

QM/UM-System aktuell bleibt und vor allem von allen Mitarbeitern gelebt wird. Ein hohes Maß an Eigenverantwortung der Prozesseigner in den Fachbereichen bewährt sich dabei.

Anfangs war ich als QMB Alleinunterhalter. Heute aktualisieren die Fachbereiche ihre Verfahrens- und Arbeitsanweisungen selbst. Gemeinsam besprechen und prüfen wir die Inhalte, um die erstellten Dokumente durch die Geschäftsleitung freigeben lassen zu können. Alle Fachbereiche haben die Möglichkeit, Hinweise zum QM/UM-System über das interne Intranet einzustellen. Auch diese Informationssammlung dient zur Vorbereitung der internen Audits. Im Auditjahresplan sind die Prozessaudits der sieben Fachbereiche, die Produktaudits und das interne- sowie externe Systemaudit über das Jahr geplant. Unterstützt werde ich in der ISO/TS-Vorbereitung durch eine Werksstudentin. Ein weiterer Mitarbeiter qualifiziert sich zum Internen Auditor. Unser QM/UM-System ist eben keine „Nebensache“, sondern durchzieht das gesamte Unternehmen.

## **Dipl. Kfm. Thoralf Grothe, GFMesstechnik GmbH, Teltow**

### **Rasches Wachstum wird durch das QM-System unterstützt**



*Thoralf Grothe*

Den Erfahrungsaustausch mit anderen Unternehmen finde ich sehr nützlich, man kann die eigenen Probleme besser einordnen und erhält auch manch gute Idee. Unser Unternehmen entwickelt und fertigt Messtechnik auf der Basis optischer Sensoren. Haupteinsatzgebiete sind die „Industrielle Messtechnik“ und der Bereich „Life Sciences“.

Die Nachfrage nach unseren Gerätesystemen ist erfreulich hoch, von 23 Mitarbeitern ist die Belegschaft innerhalb von zwei Jahren auf 36 gewachsen.

Überwiegend sind bei uns Ingenieure tätig, sowohl in der Fertigung als auch in der Projektarbeit. Während die Fertigung, aber auch Vertrieb und Service straff organisiert und entsprechend geregelt sind, stellt die Entwicklung mit ihrem hohen Anteil kreativer Leistungen spezifische Anforderungen an das Qualitätsmanagement. Auch dank der Unterstützung in verschiedenen RKW-Projekten konnte wir dies gut berücksichtigen, allerdings erfordern die Prozessdokumentation und die Steuerung der Entwicklungsprojekte weiterhin große Aufmerksamkeit, darum kümmere ich mich als Qualitätsmanagementbeauftragter derzeit besonders. Es geht nicht nur um die richtigen Prozessbeschreibungen, sondern vor allem um die Umsetzung der Vorgaben im Alltag. Ein rasches Wachstum war unser Unternehmensziel. Mit dem Qualitätsmanagementsystem sichern wir die Nachhaltigkeit, die Qualität unserer Systeme und vermeiden Sackgassen.

## **Dr. Annemarie Zeuner, Institut für Fortpflanzung landwirtschaftlicher Nutztiere Schönau e.V., Bernau**

### **Vorgabe fürs Prüflabor wird zur Herausforderung für das Institut**

Unserem Institut obliegt mit seinem gendiagnostischen Labor die Aufgabe der Abstammungs- und Identitätssicherung gemäß Tierzuchtgesetz und

Zuchtbuchordnungen von Nutztieren, vor allem von Rindern, Schweinen, kleinen Wiederkäuern und Pferden. Diese hoheitliche Aufgabe unterliegt strikten Regeln. Die internationale Vereinigung für Tiergenetik, ISAG (International Society for Animal Genetics), fordert bis 2010 akkreditierte Qualitätsmanagementsysteme nach ISO 17025 von den gendiagnostischen



Dr. Annemarie Zeuner

Prüflabors, deshalb haben wir uns zum Aufbau eines solchen Systems entschlossen. Inzwischen sind wir zu der Überzeugung gekommen, dass es sinnvoll ist, für unser gesamtes Institut das QM-System nach ISO 9001 aufzubauen. Seit gut einem Jahr bereiten wir uns darauf vor. Schwierig sind vor allem die Dokumentationspflichten.

Forscher und Laborkräfte sind es zwar gewöhnt, ihre Arbeitsergebnisse exakt zu erfassen, das QM-System fordert aber eine andere, umfangreichere Art der Dokumentation. Die Notwendigkeit dazu muss überzeugend vermittelt werden. Das erste Audit habe ich mit unserer Beraterin durchgeführt und anschließend zwei weitere in Eigenregie. Es ist gut gelaufen, denn im Lehrgang „Interner Auditor“ beim RKW hatte ich die nötigen Kenntnisse und auch ein Verständnis der Zusammenhänge. Unser Zeitplan ist übrigens eng: Im Januar 2009 sollen die Akkreditierung und die Zertifizierung erfolgen.

### Detlef Selack, Luckenwalder Fleischwaren GmbH, Luckenwalde

#### Mit Mindestanforderungen geben wir uns nicht zufrieden



Detlef Selack

Gegen den Markttrend hat sich unser Unternehmen erfolgreich entwickelt. Ich führe das vor allem auf unsere konsequente Qualitätspolitik zurück. Die Luckenwalder Fleischwaren GmbH hat eine lange Tradition, die viele Kunden zu schätzen wissen. Wir beliefern vor allem Großkunden, zum Beispiel Krankenhäuser, Pflegeheime,

Kindertagesstätten und Standorte der Bundeswehr in unserer Region und in Berlin. Die Anforderungen dieser Kunden sind hoch, und auch wir selbst sind uns

klar darüber, dass nur Top-Qualität unseren Erfolg sichert. Deshalb besitzen wir seit Jahren ein QM-System, das nach DIN EN ISO 9001:2000 zertifiziert ist. Jetzt bereiten wir uns auf die Zertifizierung nach dem höheren „International Food Standard“ vor. Wir verbinden dies mit einer ohnehin anstehenden Umstrukturierung: Ein Neubau wird die gesamte Verpackung und Logistik auf einer Fläche von über 1000 Quadratmetern aufnehmen. Alle Bereiche erhalten mehr Platz und optimale Arbeitsbedingungen. Dies wird gegenwärtig im QM-System abgebildet, die meisten Abläufe sind neu zu dokumentieren. Viele Führungskräfte und Mitarbeiter sind in diese Arbeit einbezogen. So wird das Bewusstsein für die Umsetzung der Qualitätsstandards geschärft. QMBs und interne Auditoren stehen immer vor den gleichen Herausforderungen, ob im kleinen Ingenieurbüro oder einem 100-Mann-Unternehmen. Ein Erfahrungsaustausch ist auf jeden Fall wichtig und nützlich.

### Erfahrungen von Thomas Hermsdorf, 27pro Unternehmensprozesse GmbH

#### Qualität interner Audits ebnet den Weg zur Zertifizierung



Thomas Hermsdorf

„2009 wird das Jahr der Re-Zertifizierungen“, das sagt Thomas Hermsdorf voraus. „Die Änderungen der ISO 9001 bringen aktuellen Anpassungsbedarf. Die Ö-Norm Riskmanagement wird ISO-Norm, neue Rules kommen mit der TS 16949. Andererseits sind Zeiten mit Konjunktüreintrübung auch immer Zeiten für die Verbesserung des Managementsystems.“

Dazu können interne Audits einen wertvollen Beitrag leisten. Thomas Hermsdorf berichtete aus

seinen Erfahrungen als Auditor der DQS. Danach nehmen die internen Auditoren in der Zertifizierung einen wichtigen Platz als Partner der Zertifizierer ein. Für die praktische Tätigkeit gab Hermsdorf Anregungen: Entscheidend ist die Akzeptanz im Unternehmen selbst, diese müssen sich die internen Auditoren erarbeiten. Gute Vorbereitung und Planung, offene Kommunikation mit den Auditierten, Rückmeldung an diese und Nachverfolgung der aufgedeckten Potenziale und Abweichungen sind wichtig. Die Vergabe von konkreten Aufgaben zum Beispiel zur Beschreibung von Prozessen und die gemeinsame Suche nach Optimierungsmöglichkeiten schaffen Beteiligung, Commitment. Aber auch die Akzeptanz der internen Auditoren und ihrer Arbeitsergebnisse durch die Geschäftsführungen muss gegeben sein, um das QM-System zu leben und einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess in Gang zu setzen.

## Präsentation des Tools iGrafx FlowCharter

### Prozesse visualisieren und modellieren

Qualitätsmanagementbeauftragte kennen das: Aus „viel Papier“ in dicken Ordnern werden zunehmend „viele Verzeichnisse und Dateien“ in der EDV ihrer Unternehmen. Die angestrebte Transparenz und Revisionsicherheit aller Regelungen lässt sich auf herkömmliche Weise nur schwer sichern. Eine Lösung bietet die iGrafx von Coral, laut Hersteller „eine integrierte Suite von Software-Tools und Services im Dienste der Process Excellence“. Hannes Amann stellte das Basis-Tool „FlowCharter“ den Teilnehmern am Erfahrungsaustausch vor.

„iGrafx wird bei großen Mittelständlern angewandt“, sagte Amann. „Aber auch eine Schlosserei mit drei Mitarbeitern zählt zu unseren Kunden.“ Für kleine Un-

ternehmen bildet FlowCharter einen idealen Einstieg. Das Tool dient als Basis für die Prozessoptimierung von Unternehmen: Anwenderfreundlich lassen sich Prozesse aufnehmen und ohne Gefahr von Datenverlust ändern. Die Folgen von Änderungen können getestet werden. Eine komfortable Modellierungsfunktion erlaubt die Simulation von verschiedensten Varianten der Prozessgestaltung und -steuerung und erleichtert so die Entscheidungsvorbereitung. Wichtiger Vorteil ist die visuelle Darstellung durch leistungsfähige Diagrammwerkzeuge. Mit einfachen Schritten lassen sich Informationen verknüpfen und Dokumente zuordnen. Amann entwarf eine einfache Prozessstruktur am Beispiel eines Flughafen-Check-In, inklusive Security, Shopping im Duty Free und Boarding. Auch wenn FlowCharter erst im Verbund mit iGrafx Process und weiteren iGrafx-Tools seine volle Leistungsfähigkeit erreicht, sind die Vorteile überzeugend.

[www.igrafx.de](http://www.igrafx.de)

### Änderungen in der ISO 9001

#### Von Dr. Frank-Roland Seidlitz

Die wichtigste Botschaft lautet: Es wird keine neuen Forderungen geben! Die ISO 9001:2008 wird sich aber durch redaktionelle Änderungen von der aktuellen Fassung unterscheiden. Wolfgang Kaerkes, Geschäftsführer der Deutschen Gesellschaft für Qualität (DGQ), stellt fest: „Die Anwender können mit zahlreichen Klarstellungen und Präzisierungen rechnen. Richtig genutzt können zertifizierte Unternehmen mit den neuen Impulsen die Norm künftig noch gewinnbringender einsetzen.“

So wurden folgende Abschnitte der ISO 9001 geändert:

- 4.1. Allgemeine Anforderungen an ausgelagerte Prozesse
- 5.5.2. Beauftragter der obersten Leitung
- 6.2.2. Fähigkeiten, Schulung und Bewusstsein
- 6.4. Arbeitumgebung
- 7.2.1. Ermittlung der Anforderungen in Bezug auf das Produkt
- 7.3.1. Entwicklungsplanung
- 7.3.3. Entwicklungsergebnisse
- 7.5.4. Eigentum des Kunden
- 8.2.3. Überwachung und Messung von Prozessen

#### Ein Beispiel zur Verdeutlichung:

##### ISO 9001:2000 - 7.5.4 Eigentum des Kunden

„Fälle von verloren gegangenem, beschädigtem oder anderweitig für unbrauchbar befundenem Eigentum des Kunden müssen dem Kunden mitgeteilt und Aufzeichnungen darüber geführt werden (siehe 4.2.4).“



Hannes Amann (l.) und Dr. Frank-Roland Seidlitz.

ISO 9001:2008 - 7.5.4 Eigentum des Kunden (Draft)  
„Fälle von verloren gegangenem, beschädigtem oder anderweitig für unbrauchbar befundenem Eigentum des Kunden muss die Organisation an den Kunden berichten und Aufzeichnungen aufrechterhalten (siehe 4.2.4).“

Das RKW macht im Praxisworkshop für interne Auditoren am 16. Dezember in Potsdam praxisnah mit den Veränderungen vertraut und vermittelt diese an direkt umsetzbaren Praxisbeispielen.

#### Impressum:

RKW Brandenburg GmbH  
Rationalisierungs- und  
Innovationszentrum

V.i.S.d.P.  
HRB: 20316 P  
Amtsgericht Potsdam

Geschäftsführer:  
Dr. Ulrich Hoffmann

Zeppelinstraße 136  
14471 Potsdam

Telefon: 0331 96745-0  
Fax: 0331 900280  
E-Mail: [info@rkw-bb.de](mailto:info@rkw-bb.de)  
Internet: [www.rkw-bb.de](http://www.rkw-bb.de)