

Zertifizierung - eine Kurzfassung

Einleitung:

Zertifizierung bezeichnet ein Verfahren zum Nachweis der „Erfüllung und Einhaltung bestimmter Standards für Produkte bzw. Dienstleistungen und ihrer jeweiligen Herstellungsprozesse einschließlich der Handelsbeziehungen“. Die Zertifizierung besteht im Allgemeinen in der Ausstellung eines registrierten Zertifikats.

Qualitätsmanagement oder QM bezeichnet die Konzeption und Durchführung von Maßnahmen mit dem Ziel, Arbeitsabläufe oder Geschäftsprozessen in Organisationen zu verbessern.

Dabei sind materielle und zeitliche Ressourcen zu berücksichtigen sowie die gewünschte bzw. geforderte Qualität von Produkten oder Dienstleistungen zu erhalten oder weiter zu entwickeln.

Konkrete Ansätze betreffen u.a. die Optimierung von Kommunikationsstrukturen, professionelle Lösungsstrategien, die Erhaltung oder Steigerung der Zufriedenheit von Kunden sowie der Motivation der Belegschaft, die Standardisierung bestimmter Handlungs- und Arbeitsprozesse, Normen für Produkte oder Leistungen, Dokumentationen, Archivierung, Messgeräte, Beschwerde- Reklamationsmanagement, Rückverfolgbarkeit, Berufliche Weiterbildung, Ausstattung und Gestaltung von Arbeitsräumen.

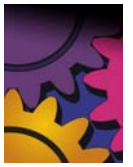
In einem zertifizierten QM-System legt das Management eines Unternehmens fest:

- Qualitätspolitik
- Qualitätsziele
- Verantwortungen

Es ist wichtig, eindeutige Beschreibungen niederzulegen, denn andernfalls kann das Management persönlich für die durch das Produkt eingetretenen Schäden zur Verantwortung gezogen werden.

Gründe für eine Zertifizierung:

1. Markterfordernis:
Immer mehr Kunden verlangen von ihren Lieferanten den Nachweis normkonformer Abläufe und Prozesse in Form einer Zertifizierung.
2. Kostensenkung:
Strukturierte Abläufe schaffen Eindeutigkeit, verbessern den Betrieb und helfen, Fehler zu vermeiden.
3. Produkthaftung:
Nachweis normkonformer Abläufe und Prozesse verbessert die Position im Falle von Auseinandersetzungen.



Anforderungen an ein zertifiziertes Unternehmen:

Ein zertifiziertes Unternehmen muss die für seine Art der Geschäftstätigkeit zutreffende Norm hinsichtlich der relevanten Punkte ständig einhalten.

- a. Hierzu zählen in der Regel:
- b. Festlegung der Qualitätspolitik, Qualitätsziele und Verantwortungen
- c. Einhaltung von Qualitätsplanung, -lenkung, -sicherung und -prüfung
- d. Dokumentation der im Unternehmen ablaufenden Prozesse
Handbücher, Anweisungen, Formblätter, Belege / Nachweise usw.
- e. Überwachung und Analyse (Messung) der Prozesse
Aufschreibungen sowie regelmäßige Überprüfungen / Audits
- f. Verbesserung der Prozesse
- g. Gültigkeitsdauer der Zertifikate

Anmerkungen:

- Es gibt akkreditierte Zertifizierungsunternehmen, deren Beauftragung allerdings nicht erforderlich ist, denn auch unabhängige Zertifizierungsunternehmen können gleichwertige Zertifikate ausstellen
siehe: [http://de.wikipedia.org/wiki/Akkreditierung_\(Wirtschaft\)](http://de.wikipedia.org/wiki/Akkreditierung_(Wirtschaft))
- Bei Bedarf ist es jederzeit möglich, ein bereits installiertes Qualitätsmanagementsystem durch ein akkreditiertes Zertifizierungsunternehmen auditieren zu lassen.
- Die DIN EN ISO 9001:2000 Norm genießt weltweite Anerkennung und schafft somit eine ausgezeichnete Vertrauensbasis besonders für international tätige Unternehmen.
- Die weit verbreitete Akzeptanz der DIN EN ISO 9001:2000 ist außerdem von großer Bedeutung für die Produkthaftung und spricht dafür, das Unternehmen zertifizieren zu lassen.
- Wichtig: Die DIN EN ISO 9001:2000 selbst hat keinen Rechtscharakter.

September 2007