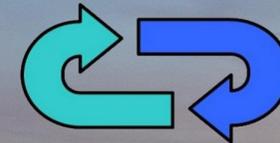


Berater für Qualität in Unternehmen

*ISO DIN EN 9001 – TÜV-Zertifizierte
Beratung für Ihr Unternehmen*



Der Kreislauf für
Fortschritt & Qualität
plan - do - check - act



Start - Was ist ein QM-System? - Pro & Contra - Kostenfaktoren - Leistungen - Infos & Artikel - Vorbereitungen - Versichert! -
Über mich - Kontakt - Nachweise

Kompetenz-
Gemeinschaft
KMU

Workshop 08-10-2016

Tarek Saad

Über mich

Kurz Vita:



Nach über 10jähriger Selbstständigkeit – in die ich bereits mit 18 Jahren, während meines Studiums der Betriebswirtschaftslehre, eintauchte – entschloß ich mich 1994 Firmen und Firmengründern beratend zur Seite zu stehen. Einige Jahre in der Architektur und Hausverwaltung erlaubten mir tiefe Einblicke in die Bürowirtschaft und Baubranche. Da ich damals wie heute davon überzeugt bin, dass Körper und Geist in gesundem und einvernehmendem Zustand sein sollten, erlernte ich die sportmedizinischen Trainingswissenschaften mit abgeschlossenem Diplom und absolvierte div. Coaching-Ausbildungen mit psychologischem und medizinischem Hintergrund. Mehrere Jahre lehrte ich Sportwissenschaften und Motivation an Berufsbildungsstätten, Schulen und Fitness-Unternehmen, bis ich mich im Sonder-

Maschinenbau auf eine neue Art kreativ verwirklichen konnte. Alle meine Ausbildungen stellen für mich persönliche Bereicherungen dar, sodass ich mich heute sehr darüber freue als freier Auditor und Unternehmensberater für QM-Systeme tätig zu sein.

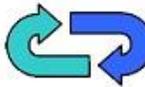


Schnell-Info

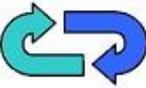
- Die Revision der ISO 9001:2015
- Franchise & Filialisten brauchen modere QM-Systeme
- Beispiel für Fitnessunternehmen (ISO 9001)
- Mehranforderungen der ISO/TS 16949
- Fehler bei der ISO-Einführung vermeiden
- Was ist ein Überwachungsaudit?
- Was ist ein Zertifizierungsaudit
- Was ist eine Re-Zertifizierung
- Pro – Einführung eines QM-Systems
- Contra – Einführung eines QM-Systems
- Auswahl der Zertifizierungsstelle
- Benötigte Aufzeichnungen zur ISO 9001
- DIN ISO EN – Normen-Übersicht
- Literatur
- Vorbereitungen
- Datenschutzerklärung
- Impressum

Meta

- Anmelden
- Beitrags-Feed (RSS)



Weitere Infos finden Sie auf der Homepage: Saad-Audit.de



Unternehmensbereiche eines produzierenden Unternehmens



[WILLKOMMEN](#)

[DIE C-3070](#)

[MASCHINEN](#)

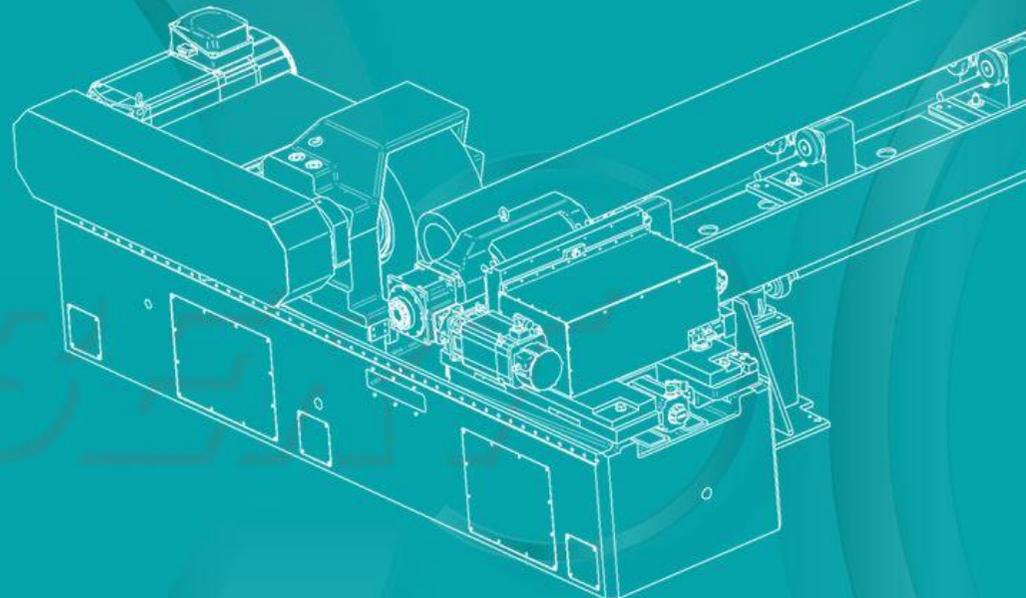
[STANGENZUFÜHRANLAGEN](#)

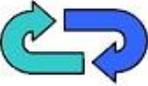
[SERVICE](#)

[KONTAKT](#)



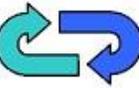
SPITZENLOS
RUNDSCHLEIFEN
NEUMASCHINEN
ÜBERHOLUNGEN
GEBRAUCHTMASCHINEN
ZUFÜHRANLAGEN UND SERVICE





Tarek Saad
Bj: 1968
Geb. in Aachen
Seit 2008 in Düsseldorf

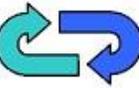




Was ist Qualitätsmanagement?

Qualitätsmanagement (QM) ist ein systematischer Weg sicherzustellen, dass Aktivitäten stattfinden, wie sie geplant sind, indem man die Einstellung und die Methoden etabliert, die eine Vermeidung von Problemen und Fehlern möglich machen.

(Crosby 1979)



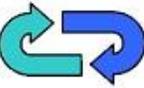
Schränkt die ISO 9001 meine „Unternehmerische Freiheit“ ein?

- NEIN!

Die ISO 9001 erinnert daran, dass bestimmte Abläufe im Unternehmen bedacht werden müssen. Wie diese „Prozesse“ im einzelnen aussehen, bestimmt jedes Unternehmen eigenständig. Die ISO 9001 ist daher branchenübergreifend.

- JA!

Fehler müssen korrigiert werden! ;-)

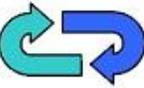


Ein QM-System unterstützt bei...

- Stagnierender oder sinkender Produktivität

Grund sind häufig eingefahrene Strukturen...

(Mitarbeiter und Geschäftsleitung kommunizieren unzureichend und Änderungen sind schwer umzusetzen.)

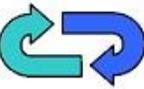


Ein QM-System unterstützt bei...

- Planungsunsicherheit

Wer ist wofür zuständig und wie kommuniziere ich das Ergebnis?

(Verantwortlichkeiten sind häufig nicht eindeutig und die Projektplanung nicht konsequent.)

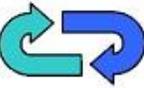


Ein QM-System unterstützt bei...

- Expansion (neue Mitarbeiter, weitere Standorte, ...)

Werden neue Mitarbeiter wirklich komplett und umfänglich eingewiesen?

(Stellenbeschreibungen und wichtige Information fehlen häufig oder sind unvollständig.)

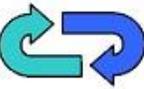


Ein QM-System unterstützt bei...

- Neustrukturierung z.B. bei Unternehmenserwerb oder Firmennachfolge

Die Geschäftsleitung möchte neue innerbetriebliche Abläufe etablieren.

(Die Mitarbeiter ändern ihre Abläufe nur für kurze Zeit bis wieder Alles beim Alten ist.)

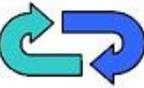


Ein QM-System unterstützt bei...

- Imageaufbau

Das Unternehmen möchte sich abheben und Signale für einen gewissen Grad an Professionalität setzen.

(..z.B. arbeiten zertifizierte Unternehmen lieber mit zertifizierten Unternehmen zusammen.)

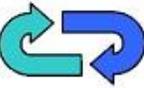


Ein QM-System unterstützt bei...

- Reduzierung von Ausschuss und Produktionsfehlern

Die Fehlerproduktion und die Folgekosten sollen minimiert werden.

(Häufig stellt die Übergabe von einem Prozesse zum nächsten die Ursache für Fehler dar.)

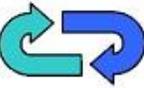


Ein QM-System unterstützt bei...

- Ständiger Bearbeitung bereits bekannter Problemstellungen

Immer wieder tauchen die selben Probleme auf oder man muss ständig einen Kollegen um Hilfe bitten.

(...wie ging das nochmal z.B. mit dem Versandt ins Ausland?)

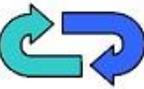


Ein QM-System unterstützt bei...

- Häufigen Rückfragen (Mitarbeiter, Kunden)

Der Kunde muss mehrfach kontaktiert werden - von der Bestellung bis zur Rechnungsschreibung.

(Werden Kundeninformationen nur lückenhaft aufgenommen, muss der Kunde ggf. mehrmals kontaktiert werden.)

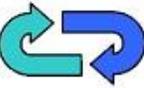


Ein QM-System unterstützt bei...

- Tätigkeiten die liegen bleiben, wenn ich krank werde bzw. ausfalle (Urlaub)

Was geschieht mit der Arbeit, wenn ein Kollege mal nicht im Büro ist?

(Nach dem Urlaub ist der Schreibtisch vollgepackt mit Arbeit.)

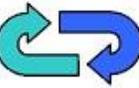


Ein QM-System unterstützt bei...

- Gewinnung neuer und der Pflege vorhandener Kunden

Was halten unsere Kunden von unserem Unternehmen?

(Die Ermittlung des Kundenzufriedenheits-Index deckt Handlungsbedarf auf.)



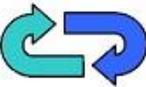
Beispiel: Anforderung der Norm

9.1.2 ff Kundenzufriedenheit

Original Normtext

Die Organisation muss die Wahrnehmungen des Kunden über den Erfüllungsgrad seiner Erfordernisse und Erwartungen überwachen...

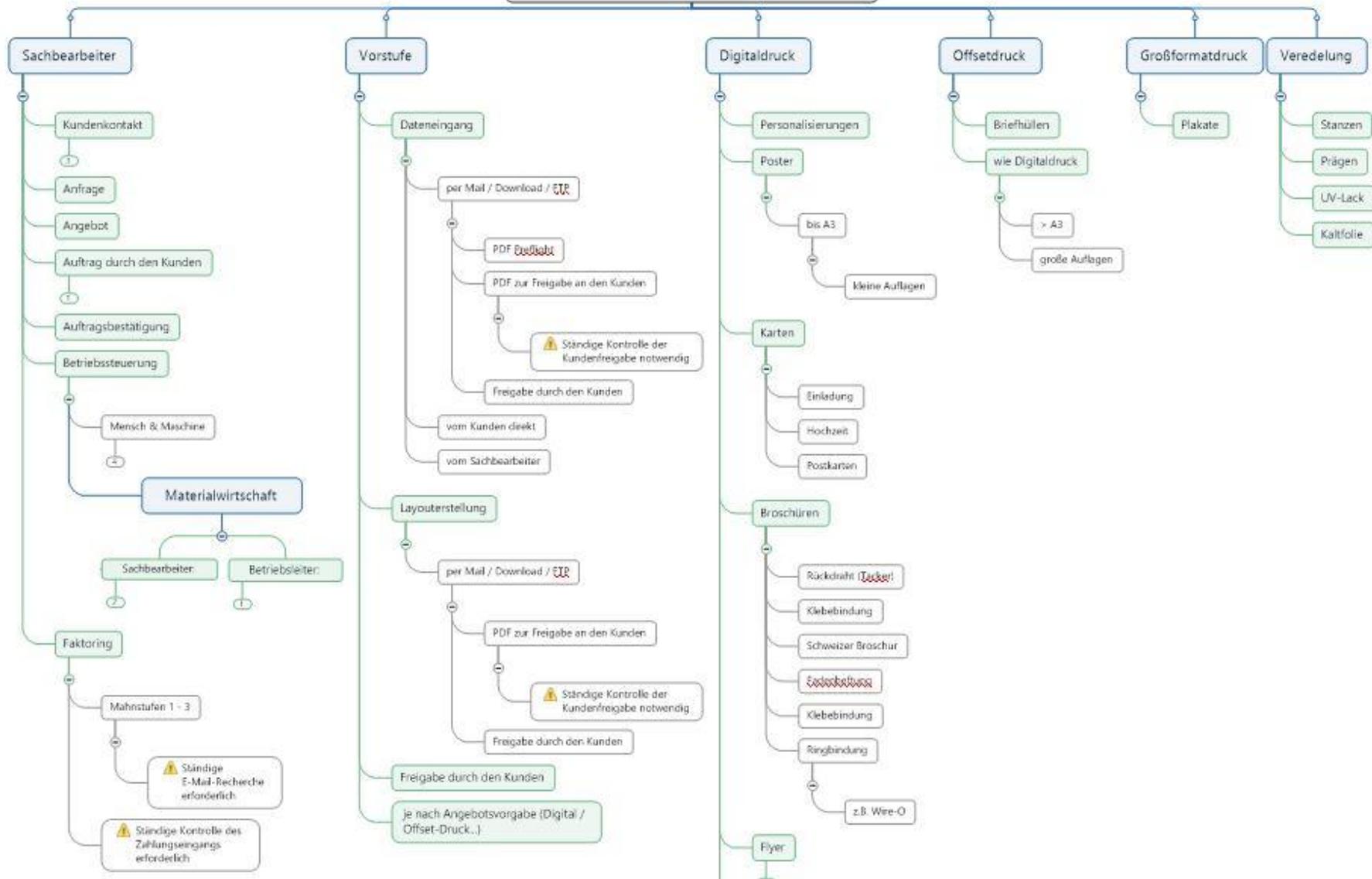
Die Ergebnisse der Analyse müssen verwendet werden, um „den Grad der Kundenzufriedenheit“ zu bewerten.

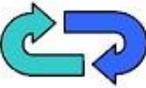


Beispiel: Ermittlung des Kundenzufriedenheits-Index

Kunden ernst nehmen und verstehen						
Verantwortlicher: Tarek Saad					zur Startseite	
Stand: 01.06.2016						
Bewertung der Qualität (Bereitsch. zur Zusammenarb.)						
hohe Bereitschaft		100 Punkte				
leichte Nachlässigkeiten		90..100 Punkte				
fehlende Bereitschaft		0....89 Punkte				
Bewertung der Flexibilität						
Sehr hoch		100 Punkte				
gut		90..100 Punkte				
durchschnittlich		80....89 Punkte				
unflexibel		00....79 Punkte				
Bewertung der Termintreue						
Termingetreue Fertigstellung		100 Punkte				
Unwesentliche Terminüberschreitung		90...95 Punkte				
Wesentliche Terminüberschreitung		0... .89 Punkte				
MZI Mitgliederzufriedenheitsindex						
100-90		Begeistert				
89-80		Zufrieden				
<80		Unzufrieden				
Bewertungs- zeitraum	Kunde	Qualität (50%)	Termin-treue (30%)	Flexibilität (20%)	KZI	Bemerkungen
2015	Ladenbau GmbH	80	60	50	68,0	Unmotivierter Kunde, hält Termine nicht ein - daher große Verzögerungen und Einbußen in der Qualität. Besprechungstermin vereinbart!

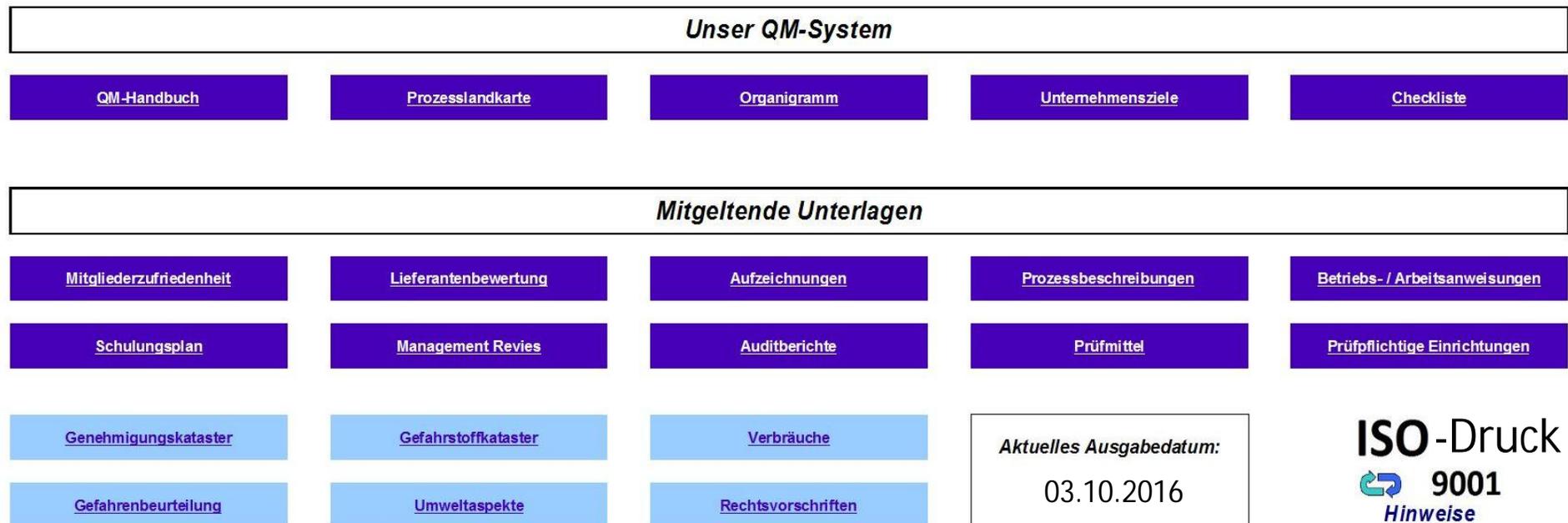
Prozesslandkarte Druckerei (Stand: 04.10.2016)

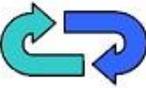




Beispiel einer Organisation zur ISO-Zertifizierung

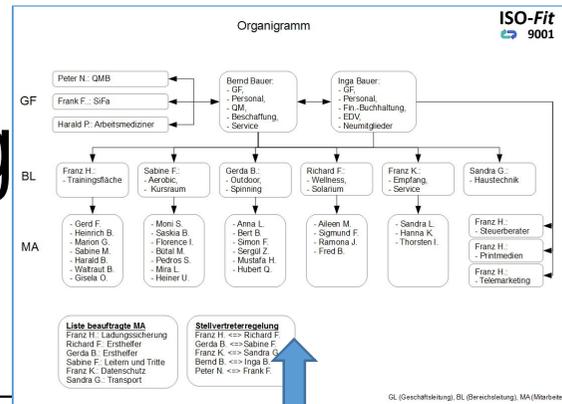
(Startbild auf Ihrem PC)





Beispiel einer Org

ISO-Zertifizierung



(Startbild auf Ihrem PC)

Unser QM-System

- [QM-Handbuch](#)
- [Prozesslandkarte](#)
- [Organigramm](#)
- [Unternehmensziele](#)
- [Checkliste](#)

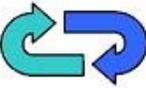
Mitgeltende Unterlagen

- [Mitgliederzufriedenheit](#)
- [Lieferantenbewertung](#)
- [Aufzeichnungen](#)
- [Prozessbeschreibungen](#)
- [Betriebs- / Arbeitsanweisungen](#)
- [Schulungsplan](#)
- [Management Reviess](#)
- [Auditberichte](#)
- [Prüfmittel](#)
- [Prüfpflichtige Einrichtungen](#)
- [Genehmigungskataster](#)
- [Gefahrstoffkataster](#)
- [Verbräuche](#)
- [Gefahrenbeurteilung](#)
- [Umweltaspekte](#)
- [Rechtsvorschriften](#)

Aktuelles Ausgabedatum:

03.10.2016

ISO-Druck
9001
 Hinweise



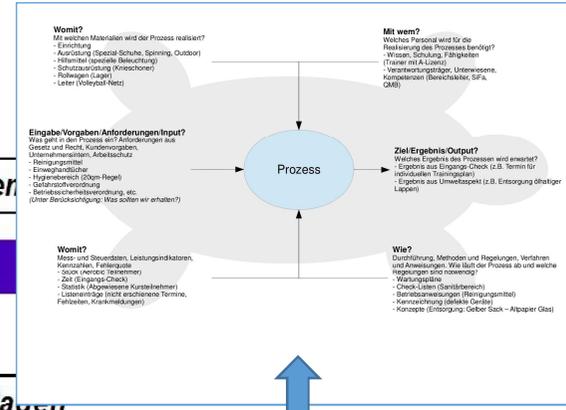
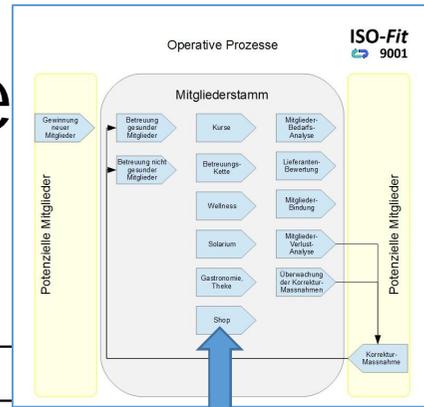
sation zur ISO-Zertifizierung

Qualität- und Umweltmanagement-Handbuch
ISO-Fit 9001

Qualität- und Umweltmanagement-Handbuch

der

ISO-Fit 9001 GmbH
Musterweg 2014
38317 Audit-Stadt



... auf Ihrem PC)

Unser QM-System

Organigramm

Checkliste

Mitgeltende Unterlagen

FMEA (Failure Mode and Effects Analysis)

Produkt	Prozess	Prozess-FMEA							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Lieferantenbewertung

Management Reviews

Gefahrstoffkataster

Umweltaspekte

Aufzeichnungen

Auditberichte

Verbräuche

Rechtsvorschriften

Prozessbeschreibungen

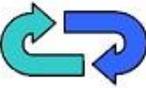
Prüfmittel

Betriebs- / Arbeitsanweisungen

Prüfpflichtige Einrichtungen

Aktuelles Ausgabedatum:
03.10.2016

ISO-Druck
9001
Hinweise



Beispiel: Dienstleistung / Beratung



[deutsch](#) | [english](#)

[Datenschutzerklärung](#) | [Impressum](#)

[Home](#) | [Ihre Berater](#) | [Philosophie](#) | [Beratungsfelder](#) | [Aktuelles](#) | [Unser Service](#) | [Kontakt](#)

Abmahnung wegen Filesharing oder Fotos?
Hilfe gibt es bei **Abmahnung-Soforthilfe**.

AKTUELLE NEWS

Fehlender Hinweis auf die OS-Plattform ist abmahnfähig

[Weiterlesen](#) April 2016

Vegan ist kein Käse

[Weiterlesen](#) April 2016

Markenrecht, Wettbewerbsrecht, Urheberrecht, Medienrecht und Mediation

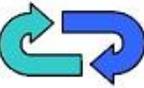
Willkommen bei BODEN | RECHTSANWÄLTE!

Ihre Fachanwälte für Gewerblichen Rechtsschutz und Urheber- und Medienrecht in Düsseldorf und Bielefeld

Marken, Patent- und Designanmeldungen - Ihre Innovationen verdienen Schutz!

Patente, Designs (Geschmacksmuster), Marken und Urheberrechte, welche unter dem Oberbegriff Gewerblicher Rechtsschutz zusammengefasst werden, bilden die Basis für ein erfolgreiches Geschäftsmodell. Eine strategisch vorausschauende Planung und der rechtzeitige sowie umfassende Schutz Ihres geistigen Eigentums sind unerlässlich. Nur so können Sie sich den entscheidenden Wettbewerbsvorsprung sichern und vor allem bewahren. Neue mediale Nutzungsarten und insbesondere das Internet stellen Unternehmen vor

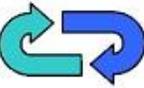
Wer ein QM-System einführt, muss es nicht zwingend zertifizieren lassen...



...die ISO als Voraussetzung...

- Ohne Zertifizierung kein Großauftrag

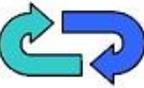
Ein Hersteller von Verbindungselementen (Nieten) überließ meinem Kunden die Überholung sämtlicher Produktionsmaschinen (über 150 Stück). Ein ausschlaggebendes Kriterium war der Nachweis einer Zertifizierung nach ISO 9001. Die Auftragsbücher sind dauerhaft auf Jahre ausgebucht.



...die ISO als Voraussetzung...

- Kommunen und öffentliche Einrichtungen bevorzugen Lieferanten mit ISO 9001

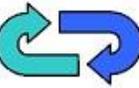
Ein Produzent von Kindermöbeln aus Süddeutschland wunderte sich, dass er trotz besserer Qualität und günstigerem Preis über Jahre nicht bei der Angebotsabgabe berücksichtigt wurde. Es stellte sich heraus, dass die fehlende ISO 9001 der Grund hierfür war.



Kundenmeinungen

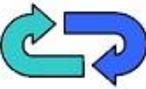
- ...seit der ISO-Einführung haben wir Aufträge aus dem Luft- und Raumfahrt Umfeld. Ohne ISO 9001 wäre das undenkbar.
- ...seit unsere Sekretärin einen durchdachten Gesprächsablauf vorliegen hat, werden Kundenanfragen direkt an den verantwortlichen Mitarbeiter weitergeleitet, oder sie vergibt eigenständig Beratungstermine.
- ...seit wir ISO 9001 zertifiziert sind, bekommen wir Rückmeldungen auf unsere Angebote bei Kommunen und öffentlichen Einrichtungen. Vor der ISO wurden unsere Angebote nicht beachtet.

...gleich haben Sie es geschafft...



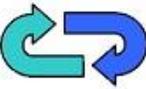
Stehen mir Fördermittel zu?

- Meistens „Ja“! (*bis 5.000,- Euro*)



...branchenunabhängig

- Formenbau
 - Kugelgewindetriebe
 - Federn
 - Drucken, Schilder, Buchstaben, etc...
 - Steuerelektronik für Flurförderzeuge
 - Control-Systeme für Heizung und Sonnenenergie
- Platinenbestückung
 - Industrie-Armaturen
 - Rohre, Tisch- und Stuhlbeine
 - Transformatoren und Lüfter
 - Kunststoff an Textil
 - Bereitstellung von Lagerraum
 - Leuchten
 - Schwertransporte



Projekt: Internes Gütesiegel



„LIEBER GELD
VERLIEREN ALS
VERTRAUEN.“

ROBERT BOSCH



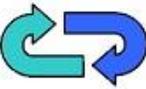
- PHILOSOPHIE
- GRÜNDUNGSGESCHICHTE
- AUFGABEN UND ZIELE
- QUALITÄTSSICHERUNG
- BESCHWERDEN

DER V.E.U. – WIR STEHEN FÜR QUALITÄT

Empfehlungswürdigkeit, hohe Bekanntheit und kontinuierliche Weiterentwicklung sind entscheidende Wettbewerbsvorteile erfolgreicher Unternehmen. Der V.E.U. bietet zur Qualität verpflichteten Leistungsträgern eine Interessenvertretung mit klaren Aufgaben und Zielen.

Der V.E.U. ist offen für empfehlenswerte Unternehmen, wie zum Beispiel juristische Personen, Personengesellschaften, Einzelunternehmer, Freiberufler etc. Voraussetzung dafür ist:

- die Empfehlung
- das aufzunehmende Unternehmen ist mindestens 3 Jahre alt
- sowie ein erfolgreich abgeschlossener Bewerbungsprozess.



Projekt: WEB-Plattform zur ISO-Zertifizierung

DIE LÖSUNG: Webbasierte fragenbogengestützte Self Assessments Ihrer Lieferanten

Confiance ermöglicht Ihrem Unternehmen eine einfache und effiziente Durchführung von fragebogengestützten Self Assessments. Confiance bietet vorkonfigurierte Inhalte und erfüllt alle Compliance-Anforderungen für die Datenschutz- und Informationssicherheitsüberprüfung von Dienstleistern.



webbasiert
immer aktuell

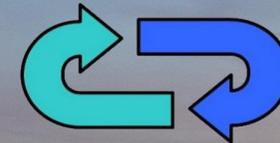


komplett
vorkonfiguriert



rechtssicher





Der Kreislauf für
Fortschritt & Qualität
plan - do - check - act



Start - Was ist ein QM-System? - Pro & Contra - Kostenfaktoren - Leistungen - Infos & Artikel - Vorbereitungen - Versichert! -
Über mich - Kontakt - Nachweise

Herzlichen Dank für Euer
Interesse!

