



QM-Newsletter

Die BHE-Qualitätsmanagement-GmbH informiert
2. Jhg. 01/2010

Telefon: 06386 9214-0

Liebe Leserin, lieber Leser,

die erste Ausgabe 2010 des QM-Newsletters ist fertig. Wir haben wieder interessante Themen für Sie zusammengestellt. Auch einige Äußerungen, die wir von QM Partnern bekommen haben, haben wir mit eingestellt.

Als ich diese Äußerungen gelesen und sie auch mit Herrn Fritz-Lafrenz besprochen habe, war unsere Meinung, dass da nur Positives drin steht. Gibt es denn nichts Negatives?

Ich habe mich dann entschlossen die Texte trotzdem hereinzunehmen, da diese Äußerungen ja nicht von mir oder Herrn Fritz-Lafrenz stammen, sondern von den QM-Partnern gekommen sind.

Sie dürfen aber auch negative Äußerungen an mich oder zur Geschäftsstelle weitergeben. ISO 9001 lebt von der ständigen Verbesserung und auch wir wollen uns ständig verbessern.

So gibt es auch wieder einige Neuerungen, die wir zuerst in den neuen Firmen einfließen lassen aber jetzt auch nach und nach in den anderen Gruppen umsetzen.

In dieser Woche habe ich auch die Mitteilung bekommen, dass es bald soweit sein soll, dass die neue Oberfläche von Easy QM fertig ist. In der nächsten Woche soll ich die Testversion bekommen und dann muss noch festgelegt werden, wie wir sie einführen.

Ich wünsche Ihnen eine erfolgreiche Zeit.

Ihr ZQMB, Manfred Endt



Manfred
Endt

Vereinfachte Verfahrensbeschreibung in Easy-QM+

In der ISO 9001 ist an insgesamt 6 Stellen eine schriftliche Festlegung von bestimmten Abläufen zwingend gefordert, die sogenannten „dokumentierten Verfahren“. Dies betrifft die Verfahren

- Lenkung von Dokumenten (4.2.3)
- Lenkung von Aufzeichnungen (4.2.4)
- Internes Audit (8.2.2)
- Lenkung fehlerhafter Produkte (8.3)
- Korrekturmaßnahmen (8.5.2)
- Vorbeugungsmaßnahmen (8.5.3)

Die derzeit in Easy-QM+ enthaltenen Verfahrensanweisungen zu diesen Themen haben sich als zu ausführlich und damit als eher „unhandlich“ erwiesen. Daher wurde eine neue Anweisung erstellt, die alle oben genannten Verfahren in einem einzigen Dokument beschreibt.

Für kleinere Betriebe, also den größten Teil der Teilnehmer der Gruppensertifizierung, wird diese Beschreibung den tatsächlichen Gegebenheiten entsprechen und somit ausreichen.

In großen Unternehmen dürfte sich der eine oder andere Ablauf etwas umfangreicher gestalten, so dass die vereinfachte Beschreibung nicht ausreicht. Hier sollten die bestehenden Beschreibungen und Anweisungen beibehalten werden.

In den nächsten Wochen wird die BHE-Geschäftsstelle bei allen Teilnehmern der Gruppensertifizierung die neue Verfahrensbeschreibung in Easy-QM+ einstellen und die ursprünglich vom BHE eingestellten Verfahrensanweisungen entfernen. Dies sind die Anweisungen

- Lenkung von ISO-Dokumenten und Aufzeichnungen
- Interne Audits
- Fehlerbehandlung intern
- Lenkung fehlerhafter Produkte und Dienstleistungen
- Korrekturmaßnahmen
- Vorbeugungsmaßnahmen

Weitere, von den Unternehmen selbst eingestellte Dokumente bleiben selbstverständlich erhalten.

QMB-Telefon-Workshop: zufriedene Teilnehmer

Die Schulung in Form eines Telefon-Workshops fand ich für mich sehr hilfreich und klärend. Außerdem spart es wirklich Zeit und Geld.

Ich würde es begrüßen, wenn man diese Art von Schulung weiterhin pflegt.

Cornelia Groth, QMB

G-Systems GmbH, Aschersleben

Der Einstieg in das BHE-QM-Gruppenzertifizierungssystem – Interview mit Reinhard Lehmann, Lehmann Sicherungsanlagen, Errichter in Rochlitz

Herr Lehmann, nach vielen Jahren haben Sie sich entschieden, anstelle einer Einzelzertifizierung, an einer Gruppenzertifizierung teilzunehmen. Sie haben bereits das erste Audit in der Gruppe mit gemacht.

1. War es nun der richtige Zeitpunkt für Sie, umzusteigen oder haben Sie es bereits bereut?

Bereut haben wir eigentlich nur, dass wir nicht schon früher in die Gruppenzertifizierung eingestiegen sind. Unser Entschluss, an der Gruppenzertifizierung teilzunehmen, kam eigentlich zu spät, wir hätten besser schon von Anfang an mitgemacht.

Die Gruppenzertifizierung macht die ganze Abwicklung und Organisation des QM-Systems für uns Errichter viel einfacher.

2. Sie haben mit unserem ZQMB Herrn Endt die Einführung ins Easy-QM⁺ gemacht. War es für Sie gut vorbereitet?

Die Einführung von Herrn Endt war sehr gut. Er erläuterte das Programm Easy-QM⁺ so verständlich, dass wir ohne Anlaufphase direkt einsteigen konnten. Herr Endt hat uns einen absolut problemlosen Einstieg in die BHE-QM-Gruppenzertifizierung ermöglicht. Ein einfaches QM-System ist natürlich für uns Errichter sehr wichtig, damit wir uns nach wie vor auf unsere eigentliche Arbeit konzentrieren können.

3. Haben Sie aus dem ersten Besuch bereits positive oder negative Punkte ziehen können?

Es gibt absolut keine negativen Punkte.

Der Kontakt mit Herrn Endt ist sehr angenehm. Er versteht es, den Errichtern die Scheu vor den organisatorischen Aufgaben des QM-Systems zu nehmen. Durch seine genauen Informationen, welche Arbeiten wirklich nötig sind und welche nicht, nimmt er uns die Bedenken, dass wichtige Aufgaben vergessen werden und Fehler im QM-System passieren. Dadurch haben wir endlich das Gefühl, dass in unserem QM-System alles in Ordnung ist.

4. Wie ist für Sie das Easy-QM⁺ aufgebaut? Ist es leicht verständlich oder gibt es für Sie noch Verbesserungspotenzial bezogen auf das Programm Easy-QM⁺?

Momentan fallen mir keine Verbesserungsmöglichkeiten ein.

Das Programm Easy-QM⁺ ist sehr praxisnah und verständlich aufgebaut, so dass man die nötigen Arbeiten im QM-System wirklich einfach und ohne großen zeitlichen Aufwand durchführen kann.

5. Was raten Sie Ihren Kollegen in Bezug auf die Gruppenzertifizierung?

Ich kann allen Errichtern nur raten, es genauso wie wir zu machen und in die BHE-QM-Gruppenzertifizierung einzusteigen. Vor allem kleinen und mittelständischen Unternehmen kann man die Gruppenzertifizierung nur empfehlen.

Hätte mir vorher jemand gesagt, was für eine tolle Sache die Gruppenzertifizierung ist, hätte ich schon viel früher mitgemacht. Deshalb habe ich mittlerweile auch andere Firmen auf die BHE-QM-Gruppenzertifizierung aufmerksam gemacht.

Mindestanforderung an die Überprüfung einer fertig gestellten Anlage

Was sagt die ISO 9001 dazu?

„Produkt“ meint in diesem Falle die fertig gestellte Anlage

- Es müssen die erforderlichen Aufzeichnungen festgelegt werden, um nachzuweisen, dass das Produkt die Anforderungen erfüllt (ISO 9001, 7.1d).
- Es muss geprüft werden, ob das Produkt alle Anforderungen erfüllt (ISO 9001, 8.2.4).
- Prüfkriterien müssen festgelegt werden (ISO 9001, 8.2.4).
- Das Prüfergebnis sowie die prüfende Person müssen aus der Aufzeichnung ersichtlich sein (ISO 9001, 8.2.4).
- Die Übergabe an den Kunden darf erst erfolgen, wenn die Überprüfung ein positives Ergebnis erbracht hat. Ausnahmen müssen vom Kunden genehmigt werden (ISO 9001, 8.2.4).

Was bedeutet das für die Errichtung von Anlagen?

Bevor eine fertig gestellte Anlage an den Kunden übergeben wird, ist eine Überprüfung der Anlage erforderlich. Hierbei wird überprüft, ob die Anlage den zuvor festgelegten Anforderungen entspricht. Dies sind beispielsweise spezielle Kundenanforderungen (z. B. Funktionalität), Anforderungen aus gesetzlichen Regelungen (z. B. Datenschutzgesetz) und natürlich auch einschlägige Normen und Richtlinien (z. B. DIN, VDE oder VdS).

Die Prüfkriterien, also die Punkte, die bei dieser Überprüfung immer überprüft werden sollen, müssen schriftlich festgelegt werden.

Dies kann entweder in Form einer Arbeitsanweisung erfolgen oder als Checkliste, die während der Überprüfung ausgefüllt wird. Letztere ist aufgrund des konkreten Bezuges zur Anlage juristisch gesehen aussagekräftiger, zudem können die Tätigkeiten im Nachgang leichter überprüft werden.

Aus der Prüfaufzeichnung muss eine klare Aussage über das Prüfergebnis hervorgehen. Existieren die Prüfkriterien ausschließlich als Anweisung bzw. als nicht-auszufüllende Checkliste, so muss die durchgeführte Überprüfung und dessen Ergebnis auf einem Stundenzettel o. ä. dokumentiert werden. Ein Verweis auf die zugrundeliegenden Prüfkriterien sollte ebenfalls enthalten sein.

Erst wenn die Überprüfung eine vollständige Übereinstimmung mit den Vorgaben ergeben hat, darf die Anlage an den Kunden übergeben werden. Gibt es zum Zeitpunkt der Übergabe dennoch Mängel oder Restarbeiten, so müssen diese Einschränkungen dokumentiert und vom Kunden gekennzeichnet werden, z. B. auf einem Übergabeprotokoll.

Die Übergabe

Die Übergabe einer Anlage an den Kunden stellt rechtlich gesehen den sogenannten „Gefahrenübergang“ dar. Zu diesem Zeitpunkt geht die Verantwortung für die Anlage vom Errichter auf den Betreiber über. Er definiert zugleich auch den Beginn der Gewährleistungsfrist.

Über die Übergabe muss eine Aufzeichnung geführt werden,

aus der hervorgeht, dass der Kunde die Anlage anerkennt und übernimmt. Die Verantwortlichen des Errichters und Kunden müssen die Übergabe schriftlich bestätigen.

Idealerweise stellt die Errichterfirma dafür ein entsprechendes Formular zur Verfügung, auf dem alle relevanten Angaben aufgeführt sind.

Da der Kunde an dieser Stelle ohnehin unterschreibt ist es sinnvoll, dort auch weitere wichtige Sachverhalte zu dokumentieren:

- Einweisung des Betreibers oder seiner Beauftragten (mit Namen der eingewiesenen Personen)
- Übergabe von Schlüsseln, Transpondern, Dokumenten, etc.
- Grundlage der Gewährleistung (BGB, VOB oder AGB)
- Ggf. Durchführung eines Probelaufs der Anlage mit Hinweis auf die daraus folgenden Konsequenzen

Mit diesen Bestätigungen kann im Falle von Haftungsansprüchen die Erfüllung der diesbezüglichen Sorgfaltspflichten leicht nachgewiesen werden.

Die Aufzeichnungen zu Überprüfung und Übergabe der Anlage zählen zu den wichtigsten Dokumenten bei der Errichtung einer Anlage. Nach Abschluss des gesamten Vorgangs sollte daher immer geprüft werden, ob beide Dokumente sorgfältig ausgefüllt vorliegen. Dabei ist besonders auf Datum und Unterschrift an den entsprechenden Stellen sowie auf Vollständigkeit zu achten.

Führerscheinkontrolle für ISO notwendig?

Häufig werde ich gefragt, ob eine Führerscheinkontrolle bei Mitarbeitern notwendig ist und was sie mit ISO zu tun hat.

Zweck der ISO 9001 ist es, Fehler zu vermeiden und einen geregelten, störungsfreien Betriebsablauf sicher zu stellen.

Wird ein Mitarbeiter ohne gültige Fahrerlaubnis oder trotz Fahrverbots bei einer Fahrt mit dem Firmenwagen erwischt, hat dies sowohl für den Fahrer als auch den Halter schwerwiegende Konsequenzen.

Laut Bußgeldkatalog kann man für das Fahren ohne Fahrerlaubnis oder trotz Fahrverbot eine Freiheitsstrafe bis zu einem Jahr oder eine Geldstrafe und 6 Punkte bekommen.

Was sind die Folgen, wenn das Auto beschädigt wird?

Fahren ohne Fahrerlaubnis

oder trotz Fahrverbot ist eine grobe Fahrlässigkeit. Wird dabei nur eine Laterne oder ein Baum beschädigt, kommt die Versicherung unter Umständen nicht für den Schaden auf.

Außer man hat, wie bei manchen Versicherungen gegen Aufpreis möglich, den Ausschluss der groben Fahrlässigkeit vereinbart.

Im Endeffekt hat der Halter die Kosten zu tragen, sei es durch höhere Versicherungsprämien oder durch die Übernahme des Schadens. Ob die Kosten beim Mitarbeiter eingefordert werden können, sei einmal dahin gestellt.

Ich will gar nicht erst ausmalen, was passiert, wenn es nicht bei einem einfachen Schaden bleibt, sondern noch Körperverletzung hinzukommt.

Meine Empfehlung kann deshalb nur lauten, monatlich den Führerschein der Mitarbeiter zu kontrollieren (was von vielen Firmen auch so gehandhabt wird). Die Kontrolle sollte möglichst dann erfolgen, wenn die Mitarbeiter ihre Gehaltsabrechnung abholen. Diese sollte nur ausgehändigt werden, wenn die gültige Fahrerlaubnis vorgelegt wird. Das hat bei manchen Mitarbeitern zwar schon zu Protesten und Ausreden wie „der Führerschein liegt im Auto oder zu Hause“ geführt. Aber in solchen Fällen muss der Unternehmer dann selbst entscheiden, ob er das Risiko eingeht und der Mitarbeiter den Firmenwagen fahren darf oder ob erst die gültige Fahrerlaubnis geholt und vorgezeigt werden muss.

Manfred Endt

Teilnehmer-Stimme zum QMB-Workshop

Seit 1997 ist unser Unternehmen ISO-zertifiziert. Als wir uns im Jahr 2007 für die BHE QM-Gruppensertifizierung entschieden, geschah dies in erster Linie aus Kostengründen.

Ich betrachtete unsere Arbeit im Rahmen des QM als klar und einfach zu übernehmen in das neue Easy-QM⁺. Schließlich war ich ein „alter“ erfahrener Hase. Aus diesem Grund empfand ich einen QM-Workshop, wie er im November 2008 bereits angeboten wurde, als nicht erforderlich.

Einzelne Schritte erschienen mir jedoch immer wieder unklar und die ganze Arbeit eher aufwendiger als zeitsparender.

Daher nahm ich im November 2009 an dem 2. QM-Workshop teil. Was ich alleine an den Fragen anderer Teilnehmer und der präzisen Beantwortung der Herren Endt und Fritz-Lafrenz gelernt habe, war bereits gewinnbringend. Ich habe seither das Easy-QM⁺ in meine täglichen Arbeiten ganz neu eingebunden.

Auch der Telefonworkshop im Mai 2010 war gewinnbringend.

Ich freue mich schon jetzt auf den nächsten QM-Workshop und kann ihn nur allen QM-Teilnehmern dringend empfehlen.

Karin Wandrey, QMB

Werner Alarmanlagen GmbH, Berlin

Impressum

Der QM-Newsletter wird kostenlos abgegeben. Der Inhalt wurde mit größter Sorgfalt zusammengestellt und beruht auf Informationen, die als verlässlich gelten. Eine Haftung für die Richtigkeit kann jedoch nicht übernommen werden.

Redaktion:

- BHE, Dr. Urban Brauer, Feldstraße 28, 66904 Brücken, Tel.: 06386 9214-0
- ZQMB, Manfred Endt, Bebelstraße 19, 58453 Witten, Tel.: 02302 2781177