



**Internationales
Gütesiegel für Ihr
Unternehmen:
VdS-Qualitäts-
management**
zertifiziert gemäß ISO 9001

**Weltweit vertrauen
Experten und
Verbraucher auf das
VdS-Qualitätssiegel**

Wie optimieren Unternehmen ihren Erfolg?

Erfolgreich tätige Unternehmen müssen sicherstellen, dass alle Faktoren in der Wertschöpfungskette aus Mensch und Technik den vielfältigen Herausforderungen der Märkte gewachsen sind.

In diesem Bewusstsein zertifiziert VdS Schadenverhütung Produkte, Errichterfirmen, Sicherungsdienstleister, Fachfirmen, Ingenieurbüros und Sachverständige vorwiegend in den Bereichen der Brandschutz- und Sicherungstechnik sowie auch deren Managementsysteme (Qualität, Arbeitsschutz, Umwelt) zum Vorteil der Anbieter und Anwender.

VdS – Vertrauen durch Sicherheit

Inhalt

3	Ihr Wettbewerbsvorteil: Zertifizierte QM-Systeme gemäß ISO 9001
4	Vorteile der Zertifizierung durch VdS
6	Die Grundsätze des Qualitätsmanagements
8	Der Weg zu Ihrem VdS-Zertifikat
10	Vorraussetzungen für die Durchführung eines Zertifizierungsaudits
13	Weiterführende Informationen
15	Ihre Ansprechpartner

**Ständige
Verbesserung als
zentrales Element
Ihres QM-Systems**

Ihr Wettbewerbsvorteil: Ein zertifiziertes QM-System gemäß ISO 9001

Alle Unternehmen, die ihre Marktposition ausbauen und langfristig sichern wollen, müssen kontinuierlich an der Verbesserung der eigenen Leistungsfähigkeit arbeiten.

Geschäftsführungen und Mitarbeiter stellen sich diesem ständig härter werdenden Wettbewerb und arbeiten täglich daran, ihre Ergebnisse zu optimieren. Doch die Erfahrung zeigt, dass dieser Optimierungsprozess in vielen Fällen nicht allein mit eigenen Ressourcen erreicht werden kann.

Die Einführung eines zertifizierten QM-Systems nach DIN EN ISO 9001 ist eine bewährte und vielfach auch von Kundenseite geforderte Methode, um Unternehmen effizienter und schlanker zu organisieren.

Optimierung von Strukturen und Abläufen

Wer in Zusammenarbeit mit den branchenerfahrenen VdS-Auditoren ein QM-System nach den Vorgaben der DIN EN ISO 9001 zertifizieren lässt, spürt Schwachstellen im eigenen Unternehmen auf, behebt diese und startet gleichzeitig einen Prozess der permanenten Verbesserung von Strukturen und Abläufen. Dadurch werden wichtige Grundlagen für anhaltenden Geschäftserfolg gelegt.

Qualitätsmanagement erschöpft sich nicht im punktuellen und formalistischen Eliminieren von Defiziten. Es macht vielmehr den kritischen Blick auf die eigenen Arbeitsweise und die Motivation, täglich besser zu werden, zur Basis der Unternehmensphilosophie.

Im Außenverhältnis schafft die Anerkennung eines QM-Systems durch eine unabhängige Zertifizierungsstelle zusätzliches Vertrauen bei Kunden und Partnern – Vertrauen, dass die erwartete Qualität von Produkten und Dienstleistungen stets erreicht wird und dauerhaft aufrechterhalten bleibt. Mit dem weltweit anerkannten VdS-Qualitätssiegel als Auszeichnung für Ihre optimierten Betriebsabläufe können Sie sich signifikant vom Wettbewerb abheben.

Ihr individuelles Qualitätsmanagement

Der bisweilen geäußerte Vorbehalt, QM-Systeme seien formalistisch, dokumentationslastig und tendenziell eher hinderlich, hat nach den Erfahrungen unserer langjährigen Zertifizierungskundschaft keine Berechtigung.

Denn die DIN EN ISO 9001 beschreibt lediglich, welche Aspekte ein QM-System beinhalten sollte. Sie lässt jedoch offen, wie Sie diese Forderungen im Unternehmen konkret umsetzen. Hier ist Ihre Kreativität gefragt, denn QM-Systeme sind keinesfalls einheitlich – sie sind so individuell wie die Unternehmen selbst, die sie einführen und unterhalten.


Weltweit ist das VdS-Qualitätssiegel ein wichtiger Benchmark

VdS Schadenverhütung GmbH ist die europaweit führende Sachverständigen- und Zertifizierungsgesellschaft für die Kernbereiche der Unternehmenssicherheit. Als Tochterunternehmen des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) setzen wir die in weit über einem Jahrhundert gesammelte Kompetenz ein, um Leben und Sachwerte zu schützen.

Das VdS-Qualitätssiegel steht weltweit für höchste Qualität und Zuverlässigkeit. Die Marke bietet gewerblichen und privaten Verbrauchern eine wichtige Orientierungshilfe.

Die Zertifizierungsstelle von VdS ist eine der ersten, die in Europa nach der Normenreihe EN 45000 akkreditiert wurden: Bereits im Oktober 1992 erhielten wir von der damaligen Trägergemeinschaft für Akkreditierung GmbH (TGA) die Akkreditierung zur Zertifizierung von QM-Systemen gemäß ISO 9001. Im November 2009 passten wir wiederum als eine der ersten europäischen Zertifizierungsstellen unsere QM-Akkreditierung an die erhöhten Anforderungen der DIN EN ISO/IEC 17021 an. Die TGA ist im Januar 2010 in der DAkkS, der Deutschen Akkreditierungsstelle GmbH, aufgegangen. Unsere aktuellen Akkreditierungsurkunden sind unter www.vds.de einsehbar. Errichtern und Herstellern in den Kernbereichen der Unternehmenssicherheit sind wir ein unabhängiger und kompetenter Partner.

**Europas Nr. 1 für
Sicherheit stellt
sich vor**

A photograph showing three men in safety gear (high-visibility jackets) standing on a wet industrial floor, looking up at a large piece of machinery. One man in a dark jacket is pointing upwards. The background shows complex industrial structures with pipes and stairs.

**VdS ist die
Qualitätsmarke
der Sicherheits-
branchen**

**Profitieren Sie
von der Kompetenz
unserer Auditoren**

**Nutzen Sie das
Siegel für Ihren
Außenaufttritt**

Die Branchenvielfalt von VdS

VdS ist vorwiegend in den Branchen „rund um die Sicherheit“ aktiv, z.B. bei Errichterfirmen von Einbruch- und Brandmeldeanlagen, Herstellern von Bauteilen und Komponenten der Brandschutz- und Sicherungstechnik oder Sicherheitsdienstleistern. Aber auch in den Bereichen Herstellung von Kunststoffwaren, Glas- und Metallbearbeitung, Datenverarbeitung, Maschinenbau, Elektrotechnik sowie Architektur- und Ingenieurbüros können Sie von unserem fachspezifischen Wissen profitieren.

VdS-geprüfte und -zertifizierte Produkt- und Dienstleistungsqualität eröffnet Ihnen zusätzliche Marktchancen.

Wir vermitteln immer den aktuellen VdS-Standard

Unsere ausschließlich fest angestellten Auditoren besitzen fundierte Fachkenntnisse und langjährige Erfahrung in den vorgenannten Branchen und sind Ihr kompetenter Ansprechpartner bei allen Fragen zum Zertifizierungsverfahren. Alle Auditoren besitzen die Zulassung als EOQ Quality Auditor gemäß des anspruchsvollsten innerhalb Europas etablierten Schemas der European Organization for Quality (EOQ).

Die Auditoren begleiten Sie vor, während und nach der Zertifizierung – und helfen Ihnen mit ihrer Erfahrung, Ihr QM-System effektiv zu gestalten. Durch unsere dezentrale Aufstellung mit deutschlandweit 10 Außenbüros neben unserer Zentrale in Köln und durch die Möglichkeit zur Kombination von verschiedenen Aktivitäten zu einem Termin optimieren wir unseren Reiseaufwand zu Ihrem Vorteil. Hersteller, die bereits im Rahmen von Produkt-Zertifizierungsverfahren mit VdS zusammenarbeiten, können durch die Kombination der QM-Zertifizierung mit Produkt-Audits, Überprüfungen der werkseigenen Produktionskontrolle oder Probenahmen wertvolle Ressourcen einsparen.

Weitere Vorteile für Sie: Kombination von Managementsystem-Zertifizierungen mit weiteren VdS-Anerkennungen

Durch die Kombination der Tätigkeiten für die QM-Zertifizierung (und weiterer Managementsystem-Zertifizierungen wie z.B. zum Arbeitsschutz und Gesundheitsschutz oder zum Umweltschutz) mit denen für die VdS-Anerkennungsverfahren (z.B. Prüfungen von installierten Gefahrenmeldeanlagen, Notruf- und Serviceleitstellen, Interventionsstellen und Alarmprovidern sowie Betriebsbesichtigungen) reduzieren wir Ihren Aufwand sowie Ihre Kosten.

Sie gewinnen freie Zeit für Ihre Kunden – und durch die Kombination der Verfahren sind erhebliche Kosteneinsparungen möglich. Weiterhin bieten wir eine akkreditierte Zertifizierung gemäß DIN 77200 für Sicherheitsdienstleister an. Und wenn Sie in Ihrem Unternehmen ein Umwelt-Managementsystem eingeführt haben, bieten wir Ihnen zusätzlich auch die Zertifizierung nach DIN EN ISO 14001 (vorerst außerhalb des akkreditierten Bereiches), ggf. in Zusammenarbeit mit einem akkreditierten Kooperationspartner, an.

Übrigens: Die WIK/ASW-Enquete, die umfangreichste Befragung von Sicherheits-Experten in Europa, hat 2015 zum wiederholten Mal in Folge ergeben: Wichtigstes Entscheidungskriterium bei Investitionen in Sicherheitstechnik sowie -dienstleistungen ist für Profis das Qualitätssiegel von VdS.

Die Grundsätze des Qualitäts- managements

Kontinuierliche Verbesserung der eigenen Leistungsfähigkeit

Vollständige Kundenzufriedenheit ist ein Grundstein für Ihren Unternehmenserfolg und Ihre Zukunftsfähigkeit. Um diese Ziele zu erreichen, sind erfolgreiche Betriebe so organisiert, dass sie ihre Leistung kontinuierlich verbessern und die Bedürfnisse aller Beteiligten berücksichtigen.

Zur Unterstützung dienen die in der DIN EN ISO 9001 aufgeführten 7 Qualitätsmanagementgrundsätze, die hier zu Ihrer Information verkürzt dargestellt sind:

Kundenorientierung

Unternehmen haben optimalen Erfolg, wenn sie sich auf ihre Kunden einstellen, sie verstehen, ihre Anforderungen erfüllen und ihre Erwartungen übertreffen. Dadurch werden Kunden langfristig an das Unternehmen gebunden. Und ihre positiven Weiterempfehlungen sichern den Erfolg auf Jahre hinaus.

Führung

Führungskräfte sollen ein Umfeld schaffen, in dem sich die Mitarbeiter vollständig für die Ziele des Unternehmens einsetzen können.

Einbeziehung der Mitarbeiter

Die vollständige Einbeziehung der Mitarbeiter ermöglicht es, ihre verschiedensten Fähigkeiten, Kompetenzen und Befugnisse umfassend zum Nutzen des Unternehmens einzusetzen.

Prozessorientierter Ansatz

Um Reibungsverluste zu vermeiden, sollen die notwendigen Tätigkeiten und Ressourcen als miteinander in Wechselwirkung stehende Prozesse gelenkt werden, die ein umfassendes, zusammenhängendes System bilden.

Verbesserung

Die ständige Verbesserung der Gesamtleistung ist permanentes Ziel des Unternehmens.

Faktengestützte Entscheidungsfindung

Wirksame Entscheidungen beruhen auf der präzisen Analyse von Daten und Informationen.

Beziehungsmanagement

Ein Unternehmen ist u.a. von seinen interessierten Parteien abhängig. Beziehungen zum gegenseitigen Nutzen unterstützen den anhaltenden Unternehmenserfolg.

Der Weg zu Ihrem VdS-Zertifikat

- Auftrag zur QM-Zertifizierung
- Dokumentationsprüfung
- Audit der Stufe 1
- Audit der Stufe 2
- Zertifikat



So erhalten Sie Ihr Zertifikat

Wollen Sie ein QM-System einführen und zertifizieren lassen? Oder Ihren derzeitigen Zertifizierer wechseln? Gerne erstellen wir Ihnen ein individuelles Angebot, das den Anwendungsbereich Ihres QM-Systems und die Anzahl der für diesen Bereich tätigen Mitarbeiter berücksichtigt. Wenn Sie sich für VdS als Zertifizierer entschieden haben, finden Sie alle dazu notwendigen Informationen in den Richtlinien „Zertifizierung von Qualitätsmanagementsystemen“, VdS 2343. Diese und weitere hilfreiche Informationen stehen Ihnen auf www.vds.de/qm kostenlos zur Verfügung.

Wir führen Sie zur QM-Zertifizierung

Im Audit der Stufe 1 wird der Reifegrad Ihres QM-Systems ermittelt. Die Grundlage hierfür bildet in der Regel die Begutachtung der QMS-Dokumentation. Hierzu sollten mindestens 6 Wochen vor dem Audit der Stufe 1 transparente und aussagekräftige Unterlagen zu Ihrem QM-System wie z.B. eine Beschreibung des QM-Systems in Form eines Handbuchs und ggf. eine Verweismatrix auf die Normforderungen der aktuellen ISO 9001, ein Inkraftsetzungsnachweis des QMS inklusive einer Verpflichtungserklärung der Geschäftsführung sowie der Kontext und die QM-Politik des Unternehmens vorliegen.

Zusätzlich sind eine Übersicht der Wechselwirkungen der Prozesse (Kern-, Führungs- und Unterstützungsprozesse) sowie ergänzende Prozessbeschreibungen und/oder Verfahrensanweisungen, der Bericht der Managementbewertung und des internen Audits sowie ggf. weitere relevante Unterlagen notwendig. Sobald die Dokumentationsprüfung positiv abgeschlossen ist, stimmen wir mit Ihnen einen Termin und einen detaillierten Auditplan für das Audit der Stufe 1 „Audit zur Reifegradermittlung“ und für das Audit der Stufe 2 „Haupt-/ Zertifizierungsaudit“ ab. In der Regel finden beide Auditstufen an einem Termin bei Ihnen statt. Sofern das Audit der Stufe 1 und das Audit der Stufe 2 an unterschiedlichen Terminen durchgeführt werden sollen, kann die Dokumentationsprüfung auch im Rahmen des Audits der Stufe 1 vor Ort erfolgen.

Das Audit der Stufe 2 (Haupt-/ Zertifizierungsaudit) findet formell erst statt, wenn das Audit der Stufe 1 mit positivem Ergebnis abgeschlossen wurde. Im Audit der Stufe 2 werden vor Ort die Grundanforderungen der Norm und die prozessorientierte Umsetzung und Wirksamkeit des QM-Systems entlang der Wertschöpfungskette eines Produktes oder einer Dienstleistung begutachtet. Auf Wunsch kann vor dem Audit der Stufe 1 an einem gesonderten Termin ein so genanntes Voraudit durchgeführt werden, durch welches ermittelt wird, in welchem Maß die wesentlichen Forderungen der Norm erfüllt sind. Vorteil für Sie: Eventuelle Abweichungen können ohne Zeitdruck abgearbeitet werden.

Weltweit anerkannt: Das VdS-Siegel für Ihre Werbeträger

Nach erfolgreichem Zertifizierungsaudit erhalten Sie das Zertifikat für Ihr QM-System. Auf Wunsch versehen wir Ihr Zertifikat mit Ihrem individuellen Firmenlogo. Ihr Unternehmen wird in das Verzeichnis zertifizierter QM-Systeme, VdS 2394, aufgenommen, das jede interessierte Partei, u. a. Ihre potenziellen Kunden oder öffentliche Stellen, auf unserer Website einsehen kann.

Weiterhin erhalten Sie von uns ein individuell auf Ihren Zertifizierungsumfang abgestimmtes VdS-Logo, das Sie auf Ihrem Briefpapier, Ihren Firmenfahrzeugen oder in sämtlichen sonstigen Werbeträgern nutzen können, um damit auf die erfolgreich durchgeführte Zertifizierung hinzuweisen. Um die ideale Funktionsfähigkeit Ihres QM-Systems zu belegen und zur Aufrechterhaltung der Gültigkeit des Zertifikates über den Zertifizierungszeitraum von 3 Jahren, wird in den darauf folgenden 2 Jahren je ein Überwachungsaudit in Ihrem Unternehmen durchgeführt.

Vor dem Ablauf Ihres Zertifikates, in der Regel nach den vorgenannten 3 Jahren, nehmen wir gerne Ihren Auftrag zur Verlängerung entgegen. Nach dem darauf folgenden und positiv abgeschlossenen Rezertifizierungsaudit (Re-Audit) wird die Laufzeit Ihres Zertifikats um weitere 3 Jahre verlängert.

Ihre Fragen – Unsere Antworten

Ihre Fragen rund um das Zertifizierungsverfahren sowie die individuellen Vorteile für Sie klären wir gerne auch während eines kostenlosen Vorgesprächs.

Kontaktieren Sie Markus Edel: [✉ medel@vds.de](mailto:medel@vds.de) [☎ +49 \(0\) 22 1 - 77 66 - 380](tel:+4902217766380)



Voraussetzungen für die Durchführung eines Zertifizierungsaudits nach DIN EN ISO 9001

Im Folgenden haben wir für Sie auszugsweise zusammengefasst, welche grundsätzlichen Voraussetzungen Ihr QM-System vor der Durchführung eines Zertifizierungsaudits nach ISO 9001 erfüllen soll. Diese erste Hilfestellung geht speziell auf erfahrungsgemäß häufig auftretende Auditschwerpunkte ein und stellt deshalb nur einen Ausschnitt der Optimierungen dar, von denen Sie profitieren können. Da im Rahmen des Audits der Stufe 1 und 2 die festgelegten Prozesse/Verfahren anhand von Beispielen überprüft werden, soll jeder Prozess bzw. jedes Verfahren mindestens einmal in der betrieblichen Praxis angewendet worden sein. Wird im weiteren Verlauf von „Produkten“ gesprochen, sind hiermit „Produkte und Dienstleistungen“ gemeint.

Normkapitel 4, Kontext der Organisation

Zur Darstellung des Kontextes bietet sich eine Beschreibung des Unternehmens an, aus der hervorgeht, in welchem Umfeld sich das Unternehmen bewegt, welche Erwartungen und Erfordernisse die interessierten Parteien an das Unternehmen richten und wie der Anwendungsbereich des QM-Systems definiert ist. Die für das Funktionieren des QM-Systems erforderlichen Prozesse müssen bestimmt werden. Die Steuerung der Prozesse und des Systems kann durch die PDCA (Planen-Durchführen-Prüfen-Handeln) -Methode erreicht werden, deren Hauptaugenmerk auf „risikobasiertem Denken“ liegt, wodurch unerwünschte Prozessergebnisse weitgehend verhindert werden.

Normkapitel 5, Führung und Verpflichtung

Die Unternehmensleitung muss Führung und Verpflichtung zeigen, indem sie den Rahmen des QM-Systems vorgibt und dessen Funktionsweise überprüft. In der Qualitätspolitik werden die Unternehmens- bzw. Qualitätsphilosophie bekanntgegeben – Ihre Leitlinien für den künftigen Erfolg. Hier finden sich üblicherweise Aussagen zur Selbstverpflichtung des Unternehmens und der Unternehmensleitung, den Festlegungen des QM-Systems zu folgen, seine Wirksamkeit ständig zu verbessern, und Aussagen zur Kundenorientierung. Die Qualitätspolitik muss öffentlich verfügbar sein und bekanntgegeben werden. Verantwortlichkeiten und Befugnisse für relevante Funktionen und Rollen müssen zugewiesen und im Unternehmen bekannt gemacht werden.

Normkapitel 6, Planung für das QM-System

Im Rahmen der Planung müssen Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen für jeden Kern-, Führungs- und Unterstützungsprozess festgelegt werden.

Das geschieht im Einklang der in Kapitel 4 genannten Themen und Anforderungen mit dem Ziel, Überraschungen zu vermeiden und Verbesserung zu fördern. Die Wirksamkeit der Maßnahmen muss bewertet werden. Unter anderem aus der Qualitätspolitik werden Qualitätsziele abgeleitet – für Ihr Unternehmen und je nach Größe auch für die jeweiligen Abteilungen oder Mitarbeiter. Diese Ziele sollen

- eindeutig,
- verständlich,
- widerspruchsfrei,
- terminiert,
- messbar,
- realistisch und doch
- möglichst herausfordernd

formuliert sein. Die Qualitätsziele sollen nicht nur für die relevanten Bereiche messbar vorgegeben, sondern auch, im Sinne des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses, idealerweise während des Managementreviews (s.u.) auf Erfüllung/Aktualität geprüft werden. Eine Planung zum Erreichen der Qualitätsziele und eventueller Änderungen muss vorliegen. Diese Planung legt dar, wer wann was tun muss, um die Ziele zu erreichen. Die Ergebnisse müssen bewertet werden.

Normkapitel 7, Unterstützung

Die erforderlichen Ressourcen für den täglichen Geschäftsbetrieb müssen bestimmt und bereitgestellt werden. Ressourcen im Sinne dieser Normforderung sind z.B. Personen, die Infrastruktur im weiteren Sinne (Gebäude, technische Ausrüstung, Logistik, Informations- und Kommunikationstechnik) sowie Überwachungs- und Messmittel. Die Prozessumgebung muss definiert und vorhanden sein. Dazu zählen Faktoren wie z.B. Klima, Platz, Sauberkeit, oder aber soziale, psychologische oder umweltbezogene Faktoren. Wissen, Kompetenz und Bewusstsein werden ebenfalls als Ressourcen betrachtet, die gemanagt werden müssen: Wichtigster Erfolgsfaktor jedes Unternehmens sind seine Mitarbeiter. Diese erbringen sämtliche Leistungen für den Markt und verantworten alle Kundenbeziehungen. QM-zertifizierte Betriebe führen geeignete Aufzeichnungen zu Ausbildung, Schulung, Fähigkeiten und Erfahrung der Mitarbeiter, ermitteln ihren Schulungsbedarf und bewerten die Wirksamkeit von Schulungsmaßnahmen. Auch wird in diesem Kapitel die interne und externe Kommunikation festgelegt: Wer kommuniziert mit wem wie, wann und worüber? Der letzte Abschnitt in diesem Kapitel gilt der Lenkung dokumentierter Informationen. Hier müssen Vorkehrungen getroffen werden zu Verteilung, Zugriff, Auffindung, Verwendung, Ablage, Überwachung (Versionskontrolle) und Verfügung über den weiteren Verbleib. Bisher führte die ISO 9001 diesen Abschnitt als „Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen“. Dokumentierte Informationen sind nunmehr mindestens gefordert zu folgenden Punkten:

- Anwendungsbereich der Norm
- Qualitätspolitik und Qualitätsziele
- Merkmale von Produkten und Dienstleistungen
- durchzuführende Tätigkeiten und zu erzielende Ergebnisse
- Aufrechterhaltung zur Rückverfolgbarkeit von Produkten und Dienstleistungen
- Ergebnisse der Bewertung von Änderungen, Zuständigkeiten und notwendigen Tätigkeiten
- Nachweise über die Konformität von Annahmekriterien
- Nachweise zur Freigabe von Produkten und Dienstleistungen
- Nichtkonforme Prozessergebnisse, Produkte, Dienstleistungen und Korrekturmaßnahmen
- Kalibrierung und Verifizierung von Ressourcen zur Überwachung und Messung
- Prüfung der Anforderungen des Kunden an Produkte und Dienstleistungen
- Kompetenznachweise von Mitarbeitern
- Konformität von Produkten/Dienstleistungen
- Leistungsbeurteilungen von externen Anbietern
- Sicherstellung von Überwachungs- und Messtätigkeiten in Übereinstimmung mit den bestimmten Anforderungen
- Auditprogramm und Ergebnisse von Audits
- Managementbewertung
- Art der Nichtkonformität sowie jeder getroffenen Maßnahme
- Ergebnisse jeder Korrekturmaßnahme

Normkapitel 8, Betrieb

Der Betrieb muss geplant und gesteuert werden. Dazu bedarf es verschiedener Festlegungen. Zur Darstellung der Prozesswechselwirkungen bietet sich eine grafische Darstellung (Ablaufdiagramm) der Kernprozesse an, die auch die Zuständigkeiten der Prozessabschnitte beschreibt. Werden die Kernprozesse ergänzend durch die unterstützenden Prozesse beschrieben, lässt sich der kontinuierliche Verbesserungsprozess, einer der Kernforderungen der ISO 9001, abbilden. Alternativ können die Prozessbeschreibungen auch in Textform erfolgen. Auf die Integration des risikobasierten Ansatzes ist zu achten. Die Verantwortungen und Befugnisse im gesamten Unter-



nehmen werden eindeutig festgelegt. Hierzu dient z.B. ein Unternehmens-Organigramm, das je nach Größe des Betriebes ggf. durch Stellenbeschreibungen, Unterschriftenregelungen und/oder durch Festlegungen in Verfahrens-/Arbeits-/Prüfanweisungen konkretisiert wird. Änderungen an den Festlegungen müssen überwacht werden, um negative Auswirkungen zu vermeiden.

Kommunikationsprozesse zur Ermittlung der Kundenanforderungen, einschließlich dem Angebots- und Vertragswesens, sollen festgelegt werden. Angebote, Verträge oder Vertragsänderungen sollen so abgefasst sein, dass die Produkthanforderungen klar definiert sind. Die Bewertung, ob die Kundenforderungen bezüglich des Produktes erfüllt werden können, soll aufgezeichnet werden, auch bei mündlichen Aufträgen oder Änderungswünschen.

Die Entwicklung eines Produktes soll geplant und gelenkt werden. Hierbei soll der Entwicklungsprozess in Einzelschritte untergliedert werden, ausgehend von der Planung und den Eingaben bis hin zur fertigen Entwicklung inklusive deren Steuerung und Überwachung mit evtl. Änderungen während der Entwicklungstätigkeit.

Der Beschaffungsprozess von extern bereitgestellten Produkten und Dienstleistungen soll festgelegt werden. Die externen Anbieter (Lieferanten/Subunternehmer) sollen entsprechend ausgewählt, bewertet und überwacht werden. Es soll mindestens eine Erstbewertung vorliegen, die auch auf Erfahrungswerten oder auf einer Selbstbeurteilung des Lieferanten oder Subunternehmers beruhen kann. Erhaltene Lieferungen oder Dienstleistungen sollen einer Eingangsprüfung/Erstprüfung unterzogen werden.

Die Produktion mit den Unterabschnitten

- Steuerung der Produktion und Dienstleistungserbringung
- Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit (falls Rückverfolgbarkeit z.B. durch den Kunden gefordert wird, muss sie in der Dokumentation einschließlich der Aufzeichnungen nachvollziehbar sein.)
- Eigentum des Kunden, auch geistiges Eigentum und personenbezogene Daten
- Erhaltung mit Kennzeichnung, Handhabung, Verpackung, Lagerung, und Schutz während der Verarbeitung und Auslieferung
- Tätigkeiten nach der Lieferung (z.B. Service und Instandhaltung)
- Überwachung von Änderungen
- Produktfreigaben und
- Steuerung nichtkonformer Prozessergebnisse

sollen festgelegt werden. Zum Nachweis der Konformität des Produktes oder der Dienstleistung mit festgelegten Anforderungen sollen die erforderlichen Überwachungs- und Messmittel ermittelt werden. Sie sollen erfasst, gekennzeichnet und in festgelegten Abständen, vorzugsweise gemäß den Vorgaben des Herstellers, justiert, kalibriert oder geeicht werden. Über die Ergebnisse sollen Aufzeichnungen geführt werden. Diese enthalten u.a. eine eindeutige Identifizierung des Überwachungs- und Messmittels, Angaben zu den verwendeten Normalen und deren Rückführbarkeit auf nationale oder internationale Normale und zur Vorgehensweise bei der Justierung, Kalibrierung oder Eichung sowie eine Bewertung der Ergebnisse.

Wird ein Überwachungs- und Messmittel als fehlerhaft befunden, sollen die Auswirkungen des Fehlers auf vorausgegangene Überwachungen oder Messungen bewertet und gegebenenfalls geeignete Maßnahmen bezüglich der Überwachungs- und Messmittel sowie der betroffenen Produkte oder Dienstleistungen ergriffen werden. Computersoftware, die zur Überwachung oder Messung eingesetzt wird, soll auf Ihre Eignung geprüft und einer Erstfreigabe unterzogen werden. Deren Eignung soll auch während des Gebrauchs aufrechterhalten werden und schließt das Konfigurationsmanagement ein. Sofern keine auf nationale Normale rückgeführte Kalibrierung möglich ist, soll ein alternativer Kalibrierungsprozess beschrieben werden.

Normkapitel 9, Bewertung der Leistung

Informationen zu den folgenden Aspekten müssen eingeholt, analysiert und beurteilt werden:

- Produktkonformität (Zwischen- und Endprüfungen)
- Kundenzufriedenheit (Kundengespräche, Befragungen)
- Wirksamkeit des QM-Systems

- Planungen
- Prozessleistung
- Leistung externer Anbieter (Lieferantenbewertung)
- Verbesserungen

Die Methodik (Vorgehensweise, Frequenz, Dokumentationsform) muss dabei individuell festgelegt werden. Z.B. soll im internen Audit überprüft werden, ob die festgelegten Abläufe im Betrieb und vor Ort beim Kunden eingehalten werden und das gewünschte Ergebnis erzielt wird. In einem dokumentierten Verfahren soll festgelegt werden, welche Aufzeichnungen zu internen Audits geführt werden sollen. Vor dem Audit der Stufe 1 soll mindestens ein vollständiges internes Audit durchgeführt werden. Die Prozesse sollen überwacht werden. Dazu können Prozessparameter gemessen oder andere Hilfsmittel ausgewertet werden, wie z.B. interne Auditberichte, Nachkalkulationen einzelner Projekte, Ausschuss-, Nacharbeits- und Ausfallstatistiken sowie Reklamationen und Beschwerden von Kunden oder interessierten Parteien.

Die Merkmale der gefertigten oder bezogenen Produkte sollen überwacht werden. Das bedeutet, dass die Produkte auf ihre Verwendbarkeit hin überprüft werden. Dies erfolgt z.B. im Rahmen der Produktfreigabe, der Wareneingangskontrolle, bei Zwischenprüfungen und/oder bei den Endprüfungen. Aufzeichnungen über die Ergebnisse sollen geführt werden und die freigebende Person soll erkennbar sein.

Der Erkenntnisgewinn aus den Aufzeichnungen, z.B. den Bewertungen von externen Anbietern (z.B. Lieferanten oder Subunternehmern), den Informationen über die Zufriedenheit der Kunden, den Ergebnissen der Prozess- und Produktüberwachungen und der internen Audits, soll analysiert werden. Diese Analysen dienen der Bewertung des QM-Systems (siehe Managementbewertung) und sollen zu Verbesserungen der Prozesse und Produkte beitragen sowie Grundlage für neue Erfolgszielsetzungen sein.

Vor dem Audit soll eine durch die Geschäftsleitung vollständig durchgeführte Bewertung des QM-Systems (Managementbewertung) vorliegen. Die ISO 9001 nennt konkret die Eingaben und Ergebnisse, die Mindestbestandteil der Managementbewertung sein sollen.

Normkapitel 10, Verbesserung

Nichtkonformitäten und Korrekturmaßnahmen müssen dokumentiert, analysiert und mit Maßnahmen belegt werden. Die Wirksamkeit der Maßnahmen muss in einem geeigneten Zeitabstand überprüft werden.

Zentrales Element ist die fortlaufende Verbesserung der Wirksamkeit des QM-Systems durch den Einsatz der Qualitätspolitik, von Qualitätszielen, internen Audits, Datenanalysen sowie Managementbewertungen. Die konsequente Anwendung von Korrekturmaßnahmen sowie die Bewertung der Wirksamkeit dieser Maßnahmen runden das Element ab.

Weiterführende Informationen

VdS 2343, Richtlinien für die Zertifizierung von Qualitätsmanagementsystemen

VdS 2394, VdS-zertifizierte Qualitätsmanagementsysteme, Verzeichnis

VdS 2836, VdS-Merkblatt Hinweise für die Zertifizierung und Überwachung von Qualitätsmanagementsystemen bei Firmen mit Niederlassungen

Auf www.vds.de finden Sie alle Verfahrensrichtlinien und alle Verzeichnisse VdS-zertifizierter und -anerkannter Unternehmen als Download sowie viele weitere hilfreiche Informationen.

VdS - weltweit für Sie tätig



VdS-zertifizierte Benchmark-Unternehmen



Das VdS-Team.

Haben wir Ihr Interesse geweckt? Sprechen Sie uns an:

Markus Edel

Tel.-Nr.: +49(0)2 21 - 77 66 - 380

Fax-Nr.: +49(0)2 21 - 77 66 - 377 · E-Mail: medel@vds.de



Melina Klein
Abteilungsassistentin



Markus Edel
Abteilungsleiter



Ulrich Arendt



Roland Bach



Gerald Farnleitner



Manuel Fritz-Lafrenz



Jörg Gegner



Thomas Gohl



Michael Hannig



Ulrich Hein



Peter Heldsdörfer



Rainer Klose



Jürgen Koch



David López



Peter Mathieu



Harald Mebus



Andreas Rotermund



Dieter Saalfelder



Mathias Schulze



Thomas Varnhorst



Impressum

VdS Schadenverhütung GmbH
Amsterdamer Straße 172
D-50735 Köln
Tel.: +49 (0) 221-7766-397
Fax: +49 (0) 221-7766-377
E-Mail: info@vds.de

Verantwortlich für den Inhalt:
Markus Edel
Abteilungsleiter Zertifizierungen für
Managementsysteme