

Mit DIN EN ISO 9001 den Wettbewerb meistern

Qualitätsverbesserung mit Zertifikat

Der seit 1990 in der mecklenburgischen Stadt Bützow ansässige SHK-Innungsbetrieb HKT Heizungs-, Klima-, Kälte-technik GmbH wurde im Dezember nach DIN EN ISO 9001 zertifiziert. Die Arbeit des Unternehmens steht unter dem Anspruch: „Die Zufriedenheit der Kunden bestimmt unseren Erfolg“. „Der FVSHK Mecklenburg-Vorpommern ist stolz, ein weiteres Unternehmen zu seinen Mitgliedern zu zählen, das sich den Herausforderungen der Zukunft stellt und mit der Zertifizierung seines QM-Systems dies auch nach außen verdeutlicht“, so Veronika Westphal, betriebswirtschaftliche Referentin des Fachverbandes.

Qualitätssicherung und zertifizierte Qualitätsmanagementsysteme sind zwischenzeitlich auch im Handwerk längst fester Bestandteil der Unternehmensführung. Selbstverständlich sind Zertifizierungen keine Allheilmittel für funktionierende Management-Systeme. Bei richtiger Anwendung sind sie jedoch eine wertvolle Hilfestellung bei der täglichen Arbeit, wie die Erfahrungen der Firma HKT GmbH belegen. Seit 1990 plant, baut und saniert das Unternehmen haustechnische Anlagen für öffentliche und private Auftraggeber.

Die Wünsche des Kunden erfüllen

Jeder der Mitarbeiter ist sich seiner Verantwortung gegenüber den Kunden – vor allem auch in

Viele Betriebe arbeiten ständig an der Optimierung ihrer Leistungen. Systematisch kann dies auch nach ISO erfolgen. Das zeigt auch unser Beispiel des SHK-Innungsbetriebes HKT.

bezug auf Energieverbrauch und Immissionen – bewußt. „Wir wollen die Wünsche des Kunden gemäß seinen Ansprüchen erfüllen und ihm die erwartete Qualität liefern“ erklären die Geschäftsführer Martina und Peter Fregin. Der Einführung des QM-Systems hatten sich daher im vergangenen Jahr alle Mitarbeiter verschrieben. Der wesentliche Vorteil eines QM-Systems liegt in der Optimierung der eigenen Betriebsabläufe, um so eine Kostenreduzierung – intern – und mehr Kundenorientierung – extern – zu erreichen. Gemeinsam mit den Betriebsberatern der SHK-Verbandsorganisation, Jörg Reifenauer vom Berufsförderungswerk des SHK-Handwerks und Veronika Westphal vom Fachverband wurden sämtliche Bereiche des Unternehmens auf Schwachstellen hin untersucht, und entspre-

chende Verbesserungen im Ablauf und Aufbau vorgenommen. Die Optimierung der betrieblichen Abläufe wurde größtenteils von den Mitarbeitern der HKT GmbH selbst entwickelt, so daß es gelang, ein System zu erarbeiten, in dem sich jeder wiederfindet und mit dem sich alle – die Angestellten, die Betriebsleitung und die Monteure – identifizieren können.

Zertifikat ist nur das Sahnehäubchen

Bevor die externe Auditierung und Zertifizierung des QM-Systems erfolgen konnte, mußte die HKT GmbH die Einführung ihres Qualitätsmanagement-Systems nachweisen. Die Zertifizierung erfolgte nach DIN EN ISO 9001, die innerhalb der Normenserie ISO 9001 bis 9003 das Element Designlenkung berück-

sichtigt. Unter Design werden alle Tätigkeiten zusammengefaßt, die dem Entwurf, der Planung, der zeichnerischen Erstellung und der Berechnung von Anlagen und Projekten dienen und vor der Leistungserbringung (Fertigung, Montage) erforderlich sind.

Die Zertifizierung des QM-Systems ist allerdings nur das Sahnehäubchen auf dem Kuchen. Es geht nicht nur darum, Qualität zu schaffen, sondern die Qualität für den Kunden auch erkennbar und nachvollziehbar zu machen. Nur wer schlüssig dokumentieren kann, daß er seinen Betrieb nach bestimmten Kriterien organisiert und überwacht, wird als Anbieter bei öffentlichen Aufträgen auf europäischer und auch auf nationaler Ebene im Wettbewerb bestehen können. Die Anforderungen an die Qualität sind ständigen Veränderungen unterworfen. Deshalb ist die HKT GmbH bestrebt, ihr QM-System ständig weiterzuentwickeln, denn „ein unverändertes System ist ein totes System“, so Martina Fregin, Betriebswirtin des Handwerks und Qualitätsbeauftragte der HKT GmbH. VW



Ohne Akzeptanz der Mitarbeiter funktioniert kein QM-System: Stolz präsentiert ein Teil der HKT-Belegschaft das Zertifikat