



Eine Norm geht um die Welt

NORMEN ISO 9001 steht für Qualitätsmanagement

ILNAS

Über Ilnas

Das „Institut luxembourgeois de la normalisation, de l'accréditation, de la sécurité et qualité des produits et services“ (Ilnas) ist eine öffentliche Verwaltung, die dem luxemburgischen Minister für Wirtschaft untersteht.

Sie hat zum Ziel, die Wettbewerbsfähigkeit der Betriebe zu fördern und den Konsumentenschutz zu verbessern. Ilnas ist unter anderem zuständig für das nationale Normungsinstitut und spielt die Rolle des nationalen Eichamts.

Teil 5

Am kommenden Montag im Tageblatt

Normen begleiten uns überall im Alltag. Sie sorgen dafür, dass ein USB-Anschluss an jedem Computer gleich ist oder dass Grillkohle bestimmte Anforderungen erfüllt. Aber was ist eine Norm? Und wie entsteht sie?

In einer Mini-Serie beleuchten das Tageblatt und Ilnas die verschiedensten Seiten von Normen. Die heutige Ausgabe geht auf die weltweit verbreitetste Norm ein. ISO 9001 regelt das Qualitätsmanagement in Unternehmen.



Foto: Bloomberg / Aisha Paulson

Nicht allein die Qualität der Leistungen eines Unternehmens ist entscheidend für einen anhaltenden Erfolg. Nicht zu unterschätzen ist die Anpassungsfähigkeit, die es einem erlaubt, rasch auf Veränderungen des Marktes wie auch der Kundenwünsche zu reagieren.

Die Implementierung eines bewährten Qualitätsmanagement-Systems erlaubt es Unternehmen, genau diese Flexibilität zu erlangen, um den Anforderungen gerecht zu werden. Aber was ist ISO 9001?

Diese Norm legt Anforderungen an ein Qualitätsmanagement-System fest: Was tut das Unternehmen, um die Anforderungen des Kunden zu erfüllen, dabei gesetzlichen Regularien zu entsprechen, die Kundenzufriedenheit zu erhöhen und eine kontinuierliche Verbesserung der betrieblichen Abläufe zu gewährleisten?

Sowohl die Qualität des Endproduktes als auch das möglichst reibungslose Ineinandergreifen der vielen Rädchen, die sich in einem Unternehmen auf den verschiedensten Ebenen drehen,

stehen also im Mittelpunkt der Norm.

Diese weltweit anerkannte Norm ist aus dem Wirtschaftsleben kaum noch wegzudenken, denn ein funktionierendes Qualitätsmanagement-System stärkt das Vertrauen der Kunden in die Fähigkeiten der Organisation, steigert die Kundenzufriedenheit, trägt zur Transparenz der Abläufe bei und verbessert insgesamt Leistungen und Fähigkeiten einer Organisation.

Die Firma Hänsel Textil GmbH hatte sich z.B. 1998 entschlossen, ein integriertes Management-System nach ISO 9001 einzuführen. Dies führte zu einer Verbesserung der Qualität, die Produktion von Abfall und Sonderposten konnten von 7 auf 5 Prozent gesenkt werden. Bei einer durchschnittlichen Produktion in den ersten fünf Monaten von 2002 in Höhe von 2.166,1 Maschinen-Metern und einem Festwert von 1,02 Euro pro Maschinen-Meter führt die Reduktion der Fehlerquote um 2 Prozent zu einem Nutzen der Norm in Höhe von 43.322 Euro monatlich.

Die Qualitätsmanagement-Norm ISO 9001 wurde im Jahr 1987 von ISO (International Standardization Organisation)

eingeführt und bildet die Basis für Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement.

Wie die Norm entstanden ist

Die zuletzt 2008 veröffentlichte ISO 9001 ist eine der populärsten und am häufigsten angewendeten Normen weltweit. Die Zahl der zertifizierten Qualitätsmanagement-Systeme nach ISO 9001 hat laut ISO Survey bereits 2009 die 1-Million-Marke durchbrochen. Die neuesten Zahlen aus dem Jahr 2013 verzeichneten einen erneuten Anstieg auf über 1,1 Million Zertifikate, die an Unternehmen in mehr als 160 Ländern der Erde vergeben wurden – das macht ISO 9001 zur bekanntesten und erfolgreichsten Norm aller Zeiten. Mehr und mehr wird dabei auch der Dienstleistungssektor in den Qualitätsmanagement-Prozess einbezogen.

In Luxemburg wurden 2013 insgesamt 259 Zertifikate ausgestellt, was den konstanten Aufwärtstrend und die steigende Popularität der Norm seit ihrer Entstehung im Jahr 1987 bestätigt. Die *Financial Times Deutsch-*

land bezeichnete sie unlängst als „Urkunde der Globalisierung“: ISO 9001. In jedem Land der Welt ist sie bekannt, sie legt einheitliche Definitionen von Qualität fest und macht das Qualitätsmanagement verschiedenster Firmen vergleichbar. Unternehmen, die sich nach ISO 9001 zertifizieren lassen, zeigen damit, dass sie bestimmte Standards des Qualitätsmanagements einhalten.

Die ISO 9001:2008 ist in Luxemburg verfügbar im Ilnase-shop. Sie befindet sich seit 2012 in Überarbeitung. Einzelne Begriffe und Erläuterungen werden präzisiert, ganz im Sinne der stetigen Verbesserung, die von ISO 9001 angestrebt wird.

Die Überarbeitung soll den Veränderungen im Qualitätsmanagement und im Umfeld der Or-

ganisation Rechnung tragen. Zweck, Ausrichtung und Anwendungsbereich der Norm sollen im Vergleich zu ISO 9001:2008 grundsätzlich unverändert bleiben. Die Norm wird an die ISO-„High Level Structure“ angepasst, eine Grundstruktur mit einheitlichem Basistext sowie gemeinsamen Benennungen und Definitionen, die seit 2012 als Grundlage für alle ISO-Management-Systemnormen gilt. Die Überarbeitung wird natürlich auch die Veränderungen im Organisationsumfeld in den letzten 15 Jahren berücksichtigen.

Der internationale Norm-Entwurf ISO/DIS 9001 liegt seit dem 10. Juli 2014 vor. Mit einer Veröffentlichung der überarbeiteten ISO 9001 ist somit im September 2015 zu rechnen.

Qualitätsmanagement

Qualitätsmanagement (QM) bezeichnet alle Maßnahmen in einer Organisation oder einem Unternehmen, die dazu dienen, Prozesse (Arbeitsabläufe)

zu verbessern und so den Betrieb leistungsfähiger zu machen. Qualitätsmanagement gehört zu den Kernaufgaben des Managements.