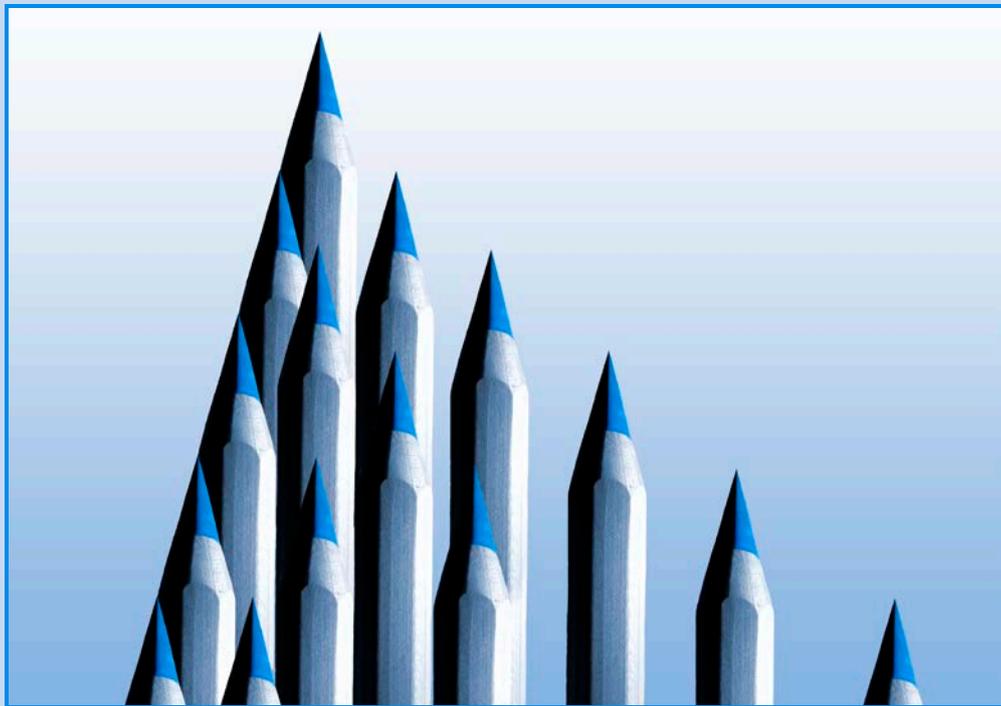


Basiswissen
MANAGEMENTSYSTEM

Integriertes Management



INHALTSVERZEICHNIS

Führungsinstrument Managementsystem

Vorwort
Integriertes Management
Branchen
Normen und Standards

Einführung eines Managementsystems

Vorgehensweise
Statusaufnahme
Projektplanung
Dokumentation
Praktische Umsetzung
Prozessoptimierung
Systempflege
Interne Überprüfung

Zertifizierung des Managementsystems

Zertifikat
Zertifizierungsvertrag
Zertifizierungsverfahren
Überwachungsaudit
Rezertifizierung

Vorwort

Managementsysteme sind systematische Instrumente und Methoden zur erfolgreichen Leitung, strategischen Planung, Steuerung und Kontrolle eines Unternehmens.

Jedes Unternehmen hat ein "Managementsystem" - zumindest eine gewisse Vorgehensweise zur Organisation und Lenkung seiner Betriebsabläufe -, sonst würde es von vornherein nicht funktionieren und könnte sich nicht sehr lange am Markt behaupten.

Um die an ein zertifizierungsfähiges Managementsystem nach der jeweils zugrunde gelegten Norm gestellten Anforderungen umfassend erfüllen zu können, bedarf es jedoch ein wenig mehr als nur gelenkter Betriebsabläufe.

Alle heute wichtigen Aspekte der Unternehmensführung wie Qualitäts-, Umwelt-, Energie-, Arbeits- / Gesundheitsschutz-, Hygiene-, Risiko-, Finanzmanagement u.a. sind heute in einer Managementsystem-Norm bzw. einem spezifischen Branchenstandard abgebildet. Die Konformität des jeweiligen Systems mit dem ausgewählten Regelwerk wird durch das Zertifikat einer unabhängigen Zertifizierungsstelle bescheinigt.

Managementsysteme haben sich in den letzten Jahren zunehmend als Standard und Imageträger in Industrie, Wirtschaft und Dienstleistung etabliert. Die Einführung eines solchen Systems gewährleistet aber viel mehr als eine außenwirksame Darstellung: den nach innen gerichteten Wert für das Unternehmen.

Die Strukturen eines Managementsystems stellen sicher, dass alle relevanten Prozesse im Unternehmen geplant, transparent und nachvollziehbar ablaufen. Ein effektives Managementsystem ist deshalb heute mit entscheidender Faktor für den Erfolg eines Unternehmens am Markt.

Integriertes Management

Alles aus einem Guss – die intelligente Lösung

Die Themen Qualität, Arbeitssicherheit und Umweltschutz / Energie betreffen nahezu jeden Betrieb. Immer mehr Unternehmen entscheiden sich daher bei einer geplanten Systemeinführung von Anfang an für eine intelligente Kombination der für sie relevanten Themen.

Da die betreffenden Normen aufgrund der neuen „High Level Structure“ (HLS) inzwischen nahezu analog aufgebaut sind, lassen sich viele Aspekte nutzbringend zu einem kombinierten Managementsystem zusammenfassen.

Weitere Erleichterungen ergeben sich bei der Erweiterung bereits bestehender Systeme, die zu einem späteren Zeitpunkt hinsichtlich neuer Themen geeignet ergänzt werden können, ohne die bestehenden Abläufe und Dokumente neu strukturieren zu müssen.

Die heutzutage allen modernen Managementsystemen zugrunde gelegten Modelle der Prozessorientierung gestalten diese Herausforderung für die Unternehmen nunmehr sehr praxisorientiert.

Durch die Einführung eines integrierten Management-Systems erfüllen Sie nicht nur automatisch die Anforderungen sämtlicher für Ihr Unternehmen relevanter Normen-Standards, Sie optimieren auch Ihre Unternehmensprozesse und deren Schnittstellen und stärken damit nachweislich Ihre Konkurrenzfähigkeit im sich verschärfenden globalen Wettbewerb.

Branchen

Ursprünglich aus der Rüstungs- und Luftfahrtindustrie stammend, haben sich Managementsysteme, insbesondere das Qualitätsmanagement, in den letzten Jahren zunehmend im Bereich der Automobilbranche und deren Zulieferindustrie entwickelt. Seit geraumer Zeit sind QM-Systeme jedoch auch als verbreitete Standards in nahezu sämtlichen Branchen der Wirtschaft und Industrie wie auch dem Dienstleistungssektor etabliert.

Neben den grundlegenden Anforderungen an die Qualitätsefähigkeit von Produkten und Dienstleistungen werden speziell in umwelt- / energie- und sicherheitskritischen Branchen zunehmend auch Forderungen an den innerbetrieblichen Umwelt- und Arbeitsschutz, ausgedrückt in Form eines UM- / ASM-Systems – gestellt.

Daneben existiert eine Vielzahl branchenspezifischer Standards und Regelwerke, die je nach Anforderungen des betreffenden Kunden geeignet in bereits vorhandene Managementsysteme integriert werden können.

Normen und Standards

Qualitätsmanagement (QM):

- DIN EN ISO 9001
- TQM
- EFQM
- Business Excellence

- ISO / TS 16949 (Automotive-Branche)
- QS-9000 (Automotive-Branche)
- VDA 6.1, 6.2, 6.4 (Automotive-Branche)

- IRIS (Bahnindustrie)

Qualitätsmanagement (QM):

- DIN EN ISO 9100 (Luft- und Raumfahrt)
- ISO / IEC 17025 (Prüflaboratorien)
- DIN EN ISO 13485 (Medizinprodukte)
- FDA-QSR FDB 21 CFR 820 (Medizinprodukte)
- DIN EN ISO 22000 (Hygienemanagement)
- HACCP (Hygienemanagement)
- BRC / IoP (Verpackungsmittelbranche)
- AZAV (Bildungsträger)
- BQM (Bildungsträger)
- PAS 1037 (Bildungsträger)
- DIN ISO 29990 (Bildungsträger)
- PQsG (Pflegebranche)
- KTQ (Krankenhauswesen)
- Spice (IT-Branche)
- Bootstrap (IT-Branche)
- ISO / IEC 27001 (IT-Branche)

Umweltmanagement (UM):

- DIN EN ISO 14001
- EMAS
- EfbV (Entsorgungsbranche)

Energiemanagement (EM):

- DIN EN ISO 50001
- DIN EN 16247-1 (Energieaudit)

Arbeitssicherheitsmanagement:

- ISO 18001
- SCC / SCP
- OHSAS
- OHRIS

u.a.

Vorgehensweise

Einführung

Im Rahmen der ersten Einarbeitung werden üblicherweise verschiedene Informationen zum Thema Managementsystem durch Besuch von Seminaren, Studium von Fachliteratur oder Internet-Recherchen gewonnen.

Projektvergabe

Im nächsten Schritt erfolgt die Klärung der Frage, ob die erforderlichen Kompetenzen und Ressourcen für das Projekt zur Verfügung stehen, d.h. ob dieses in Eigenregie bewältigt werden kann oder ein externer Berater zur Unterstützung eingeschaltet werden soll. Die externe Fachberatung empfiehlt sich insbesondere für diejenigen Unternehmen, die aufgrund nicht oder nur ungenügend vorhandener personeller / fachlicher bzw. zeitlicher Ressourcen eine fundierte Unterstützung benötigen.

Projektplanung

Mit Freigabe des Projekts erfolgt die Projektplanung samt Festlegung von Projektzielen (in der Regel die Abnahme des Management-Systems anhand eines erteilten Zertifikates), Terminen / Zeitvorgaben, Verantwortlichkeiten und zugehörigen Maßnahmen.

An dieser Stelle wird auch der Managementbeauftragte (MB) festgelegt, dem die spätere Verantwortung und Aufsicht für das eingeführte Management-System übertragen wird.

Projektarbeit

Nach einer allgemeinen Information der Mitarbeiter zum anstehenden Vorhaben beginnt die eigentliche Projektarbeit. Neben der Erstellung der Management-Dokumentation in Form von Handbuch, Verfahrensanweisungen und zugehörigen Arbeitsunterlagen sind die Mitarbeiter zu den jeweiligen Abläufen einzuarbeiten bzw. zu qualifizieren.

Projektabschluss

Ist das Management-System eingeführt, eine gewisse Zeit praktisch erfolgreich angewandt und hat sich bewährt, kann über die zugehörige Abnahme in Form eines internen Audits sowie eine externen Begutachtung durch eine externe Zertifizierungsstelle nachgedacht werden.

Statusaufnahme

Zur Ermittlung der aktuellen Aufbau- und Ablauforganisation im Unternehmen müssen die Strukturen und Prozesse zunächst in ihrem Ist-Zustand erfasst werden. Dies erfolgt im Rahmen einer detaillierten Betriebsbegehung, Beobachtung der Arbeitsabläufe, Befragung der Mitarbeiter sowie Einsichtnahme in die verwendeten Unterlagen.

In Rahmen dieser ersten Statusaufnahme wird die aktuelle Situation im Unternehmen mit den jeweiligen Anforderungen des / der betreffenden Normen-Standards abgeglichen, auf dessen / deren Basis das Management-System eingeführt und später zertifiziert werden soll.

Projektplanung

Durch Abgleich der obigen Ergebnisse mit dem ausgewählten Regelwerk sowie den für das Unternehmen maßgeblichen Anforderungen seiner Kunden und sonstigen Anspruchsgruppen wird ein Maßnahmenkatalog mit den erforderlichen Aktivitäten formuliert. Dieses Arbeitspapier stellt den eigentlichen Projektplan dar; dieser beinhaltet konkrete Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Termine zur Umsetzung.

Dokumentation

Die Dokumentation des Managementsystems beschreibt seinen Umfang / Anwendungsbereich sowie die Abläufe und Wechselwirkungen seiner Prozesse – und zwar diejenigen, die zur Umsetzung der vorhandenen Forderungen benötigt werden. Dies beinhaltet auch die Gestaltung entsprechender Arbeitsunterlagen für den jeweiligen Arbeitsplatz / die betreffende Aufgabenstellung.

Management-Dokumentationen sind heute völlig frei in ihrer Gestaltung und werden je nach Anspruch und Bedarf des Unternehmens auf gängigen EDV-Formaten der Microsoft-Standardsoftware erstellt, in firmeninterne Intranet-Systeme eingebunden oder gar mittels spezifischen Softwareprogrammen zur Dokumentenverwaltung gelenkt.

Praktische Umsetzung

Management bedingt zunächst eine Festlegung der Aufbau- und Ablauforganisation. Organigramme mit Zuordnung von Verantwortlichkeiten sind dazu ebenso erforderlich wie die Beschreibung der Aufgaben und Zuständigkeiten einer Stelle. Diese müssen jedoch ergänzt werden durch detaillierte Festlegungen in Form von Prozessbeschreibungen mit zugehörigen Schnittstellenregelungen.

Prozessbeschreibungen bzw. Verfahrensanweisungen regeln bereichsübergreifend betriebliche Abläufe und treffen detaillierte Festlegungen zur Aufgabenteilung und den entsprechenden Zuständigkeiten. Diese sollten nach einem einheitlichen Konzept erstellt, zwischen den beteiligten Stellen abgestimmt und von übergeordneter Stelle in Kraft gesetzt sein. Die Art der Ausführung und die Gestaltung können dabei unternehmensspezifisch stark variieren; die Darstellung wird entweder in Textform, in Form von Flussdiagrammen oder in weiteren Alternativ-Varianten vorgenommen.

Die Prozessdarstellung erfolgt in Abstimmung mit den betreffenden Prozessverantwortlichen, in der Regel die zuständigen Führungskräfte des jeweiligen Bereiches. Nach Gestaltung der erforderlichen Arbeitsunterlagen sind die Mitarbeiter zeitnah zum Umgang mit den neuen / geänderten Verfahren und Vorlagen zu schulen.

Prozessoptimierung

Die heutigen Management-Standards fordern von Unternehmen die Steuerung ihrer identifizierten Prozesse zur Gewährleistung von Effektivität („Funktioniert der Prozess überhaupt?“) und Effizienz („Wie gut funktioniert der Prozess?“).

Prozessoptimierung dient dazu, die Leistungsfähigkeit bestehender Geschäftsprozesse sowie den Einsatz der hierfür benötigten Ressourcen ständig zu messen, zu hinterfragen und kontinuierlich zu verbessern.

Zunächst als Aufgabe der Betriebswirtschaft und nachfolgend auch des Qualitätsmanagements betrachtet, sind Prozessdenken und -optimierung heutzutage Grundlage einer wirkungsvollen betriebswirtschaftlichen Ausrichtung und unverzichtbarer Bestandteil jeder modernen Betriebsführung und damit jedes funktionalen Managementsystems.

Systempflege

Im Anschluss an die Einführung eines Management-Systems werden zunächst erste Erfahrungen mit den neuen / geänderten Verfahren und Arbeitsunterlagen gesammelt. Die Anweisungen und Formulare werden erprobt, mit Inhalten gefüllt und belegen die Wirksamkeit des „gelebten“ Systems anhand der entstandenen Aufzeichnungen.

Oftmals sind dabei – insbesondere zu Beginn – noch umfangreiche Änderungen und Anpassungen erforderlich, die vom Management-Beauftragten organisiert und angeleitet werden müssen. Aber auch nach Bewältigung der Einführungsphase werden immer wieder Erweiterungen und Modifikationen an den bisherigen Festlegungen notwendig sein, um den wechselnden Rahmenbedingungen und Markterfordernissen auch weiterhin gerecht werden zu können.

Interne Überprüfung

Die Durchführung eines internen Audits als quasi "Probelauf" vor der eigentlichen Zertifizierung ist eines der erforderlichen Pflichtelemente zur Erteilung jedes Managementsystem-Zertifikates und dient gleichzeitig der Feststellung des Projekterfolges des Einführungsprojektes.

Mit ähnlicher Aufgabenstellung wie bei der ursprünglichen Statusaufnahme werden die einzelnen Prozesse nochmals detailliert begutachtet und mit den betreffenden Elementen der ausgesuchten Regelwerke sowie der erstellten Management-Dokumentation abgeglichen.

Die Überprüfung erfolgt durch einen qualifizierten Mitarbeiter des Unternehmens bzw. – falls ein solcher nicht zur Verfügung steht – einen externen Berater. Die Auditergebnisse werden in Form eines Auditberichts dokumentiert, der ggfs. erforderliche Korrektur- / Vorbeugungsmaßnahmen beinhaltet.

Da insbesondere bei neu eingeführten, jungen Management-Systemen aufgrund mangelnder Erfahrung bzw. knappen Ressourcen in der Regel noch gewisse Defizite im Hinblick auf die sich anschließende Zertifizierung bestehen, sollte genügend Zeit zwischen dem internen Audit und der abschließenden Abnahme in Form der Zertifizierung eingeplant werden.

3

Zertifizierung des Management-Systems

Zertifikat

Auf Grundlage der jeweiligen Normen und Spezifikationen, welche die konkreten Anforderungen an das Management aus Sicht des Kunden beschreiben, werden die eingeführten Managementsysteme auf Konformität mit dem betreffenden Regelwerk durch eine externe, unabhängige, zugelassene (akkreditierte) Zertifizierungsstelle überprüft. Die Einhaltung dieser Anforderungen und damit die Normenkonformität wird durch Ausstellung eines Zertifikates bestätigt.

Das ausgestellte Zertifikat definiert inhaltlich die zertifizierten Standards, die zertifizierten Standorte, die Tätigkeiten des Unternehmens sowie die Gültigkeitsdauer der Zertifikate.

Ein akkreditiertes Zertifikat, basierend auf einem Zertifizierungsvertrag zwischen Ihrem Hause und der ausgewählten Zertifizierungsstelle, hat eine Gültigkeit von drei Jahren und ist an die regelmäßige Durchführung von Überwachungsaudits innerhalb dieses Zeitraumes gebunden.

Unabhängig vom gewählten Standard und System sind die Überwachungsaudits zur Aufrechterhaltung jedes Zertifikates jährlich durchzuführen.

Nach Ablauf der Zertifikatsgültigkeit wird die Zertifizierung des Managementsystems durch eine Rezertifizierung aufrechterhalten.

Zertifizierungsverfahren

Voraudit

Das – je nach angewandtem Regelwerk optionale bzw. verbindliche („Stage 1“ - Audit) Voraudit ist eine erste grobe Bestandsaufnahme, bei der überprüft wird, inwieweit das Unternehmen alle Forderungen der jeweiligen Norm erfüllt und somit „zertifizierbar“ ist. Das Voraudit findet je nach Größe und Komplexität des Unternehmens entweder vor Ort oder in Form einer Dokumentenprüfung statt. Bei Bestätigung der Zertifizierungsreife kann das eigentliche Zertifizierungsaudit eingeleitet werden.

Zertifizierungsaudit

Die detaillierte Prüfung und Beurteilung des Management-Systems in Theorie und Praxis erfolgt im Rahmen des eigentlichen Zertifizierungsprozesses, bestehend aus vorheriger Dokumentenprüfung und Vor-Ort-Begutachtung. Je nachdem, welche Normen zur Anwendung kommen, kann die Zertifizierung nach Wunsch des Unternehmens und Verfügbarkeit geeigneter Auditoren in Form eines Kombi-Audits durchgeführt werden.

Die Auditergebnisse werden in Form eines Auditberichtes dokumentiert, der in einer zweiten Prüfungsroutine durch eine unabhängige Stelle, den Bewertungsausschuss der Zertifizierungsgesellschaft, verifiziert werden muss. Bei Konformität wird das jeweilige Zertifikat ausgestellt.

Überwachungsaudit

1. / 2. Überwachungsaudit

In den folgenden zwei Jahren wird eine jährliche, reduzierte Begutachtung des integrierten Management-Systems durchgeführt. Sollten sich während der jährlichen regulären Überprüfungen wesentliche Änderungen in der Aufbau- bzw. Ablauforganisation (z.B. Neufirmierung, neue Standorte oder Prozesse, Wechsel in der Geschäftsführung u.a.) des Unternehmens ergeben, sind diese zwingend bei der Zertifizierungsstelle anzeigepflichtig und ziehen in der Regel ein außerplanmäßiges Überwachungsaudit nach sich.

Rezertifizierung

Nach drei Jahren ist eine erneute umfassende Begutachtung des Management-Systems notwendig. Der bisherige Zertifizierungsvertrag zwischen Ihnen und der Zertifizierungsstelle läuft aus und muss neu aufgesetzt werden. Wechseln Sie zu diesem Zeitpunkt den Zertifizierungspartner, startet der Zertifizierungsprozess gänzlich von vorn („Transferaudit“).



QUACON GmbH

Gesellschaft für Qualitätsmanagement und
Personalberatung mbH

Eutighoferstraße 137

D – 73525 Schwäbisch Gmünd

Tel. + 49 (0)7171 – 925990

Fax + 49 (0)7171 – 925991

info@quacon.de

www.quacon.de