

FORTSETZUNG VON SEITE 3

Der lange Weg bis zur Zertifizierung

Am 14. und 15. Februar 1996 wurde das Zertifizierungsaudit anhand von Fragenkatalogen von den zwei Auditoren Herrn Koch und Herrn Ernst vom TÜV-Cert durchgeführt. Bei der Vorbereitung war es sinnvoll, sich damit auseinanderzusetzen. Interne Audits können tiefer in das zu untersuchende Gebiet eindringen, wobei ein Vergleich der Auditfähigkeit mit einem Eisberg es noch deutlicher macht. Offensichtliche Schwachstellen oder Abweichungen stellen nur einen Bruchteil aller dar, in jedem Audit (interner oder externer Art) werden sie sofort entdeckt. Das Zertifizierungsaudit vermag kaum mehr als das über der Wasserlinie liegende und noch leicht sichtbare darunter zu entdecken. Da es sich mit der Fragestellung beschäftigt, ob die beschriebenen Abläufe im QM-Handbuch mit den tatsächlich vorhandenen Firmenabläufen stimmig sind und den Forderungen der DIN EN ISO 9001 entsprechen. Weiterhin wird untersucht, ob die Tätigkeiten in den Arbeits- und Verfahrensangeweisungen im einzelnen oder insgesamt sich widersprechen. Letzteres kann nur stichprobenweise erfolgen.

Nur ein versierter Auditor kann bis zur Sichtgrenze vorstoßen. Hier hat es der interne Auditor leichter. Er kennt die betrieblichen Verhältnisse und kann bei geschickter Vorgehensweise tiefer in die Abläufe eindringen. Durch ein Netz von Audits wird der Wille zur ständigen Verbesserung unterstützt und an die aktuellen Erfordernisse angepaßt. Prozesse und Abläufe werden schrittweise optimiert und das Verständnis für Zusammenhänge klarer. In jedem Audit liegt somit die Chance für Verbesserungen. Doch dieses Instrumentarium will erst einmal im internen Firmenablauf beherrscht sein.

Die gute Vorbereitung, verbunden mit der Einstellung, daß jedes Audit unser QM-System verbessert, ließ uns beruhigt und erfolgreich ins Zertifizierungsaudit gehen.

AUSBILDUNG

# Abiturienten-Ausbildung

**Das Abitur ist bestanden. Alle Wege in den Beruf stehen offen. Wer seinen eigenen Weg sucht, sollte herausfinden, welche Fähigkeiten in ihm stecken.**

Die Abiturientenausbildung im Hause NOZ hat zwei Ziele:

- A.) **Diplom-Betriebswirt (BA), Fachrichtung Handwerk**
- B.) **Meister im Elektroinstallateurhandwerk**

Wer dieses Ziel erreicht, ist Köhler mit Köpfchen, Manager im Handwerk. Wir stellen den nötigen Handlungsspielraum zur Verfügung. Wer mit uns durch praktische Erfolge wachsen will, ist herzlich willkommen. Wer seinen eigenen Weg sucht, sollte herausfinden, welche Fähigkeiten in ihm stecken:

- Wo liegen meine Stärken?
- Kann ich gut mit Menschen umgehen?
- Handwerklich arbeiten, planen und organisieren?
- Kann ich motivieren und verkaufen?
- Liegt es mir, komplexe Themen zu analysieren?
- Will ich Verantwortung übernehmen, in einem Team erfolgreich mitarbeiten?
- Mit welcher Ausbildung schaffe ich mir das richtige Fundament für meine weitere Entwicklung?

Die Firma NOZ bietet hier Interessenten eine fundierte betriebliche Ausbildung zum Diplom-Betriebswirt der Fachrichtung Handwerk in Verbindung mit der Berufsschule Stuttgart (BA) oder als Meister im Elektroinstallateurhandwerk.

Mit diesen Ausbildungen stehen einem jungen Menschen im Berufsleben alle Türen offen.

Interesse geweckt? Nähere Informationen gibt es direkt bei der Firma NOZ Elektro-technik.

## Kurz notiert intern

AUSBILDUNG

Zur erfolgreich bestandenen Meisterprüfung bei NOZ Elektrotechnik gratulieren wir unseren Mitarbeitern:

- Frank Eppinger
- Wolfgang Witzany
- Hartmut Ziegler

MITARBEITER

Als „neue“ begrüßen wir in unserem Team:

- Ralf Brenner
- Uwe Ihring

Wir freuen uns auf eine gute Zusammenarbeit!

RUHESTAND

In den verdienten Ruhestand haben wir verabschiedet:

- Tadeusz Kubastik (31.12.95)

GLÜCKWÜNSCHE

Zur Hochzeit gratulieren wir unseren Mitarbeitern:

- Murat Akyüz am 9.2.96
- Rainer Götz & Ulrike Bartholmé am 7.6.96, die beide in unserer Zweigstelle in Bietigheim-Bissingen tätig sind.

Wir wünschen beiden Paaren alles Gute und viel Glück auf Ihrem zukünftigen gemeinsamen Lebensweg.

### Infopost

**Herausgeber:** NOZ Elektro-Technik GmbH  
Schultheiß-Köhle-Str.7  
71636 Ludwigsburg  
Telefon 07141/4770-0  
Telefax 07141/4770-40

**Verantwortlich:** Reinhold Noz

DIN EN ISO 9001 BEI NOZ

## Qualitätsmanagement erfolgreich eingeführt!

Am 9. Mai 1996 um 11.00 Uhr war es soweit. Die Firma NOZ Elektrotechnik erhielt vom TÜV Cert. die Zertifizierung für die erfolgreiche Einführung eines Qualitätsmanagements nach DIN EN ISO 9001.

Der Anlaß bot Grund zur Freude. Nach fast 2-jähriger Vorbereitung, Schulung und intensiven Arbeiten nahmen die derzeit 70 Mitarbeiter mit der Geschäftsleitung die Auszeichnung entgegen. Im Beisein von Kunden, Vertretern der Wirtschaft, Stadt sowie von Verbänden und der Industrie wurde das weltweit anerkannte TÜV-Zertifikat vom TÜV Südwest, vertreten durch Herrn Ernst, an Reinhold NOZ überreicht. Dieser bedankte sich kurz und brachte sein Ziel zum Ausdruck, daß mit dieser Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001 die Firma NOZ ihr kundenorientiertes Qualitätsprofil

dokumentieren kann und im Wettbewerb bestens gerüstet ist für die Zukunft. Alle Arbeitsschritte jedes Aufgabenbereiches bei NOZ Elektrotechnik sind entsprechend den Anforderungen der Qualitätsnorm dokumentiert und unterliegen der Qualitätskontrolle mit dem Ziel ständiger Verbesserung. Kompetenz, Kundenorientierung und Elektrotechnik auf hohem Qualitätsniveau sind damit um so mehr auch in Zukunft die Säulen der Unternehmensphilosophie bei NOZ Elektrotechnik.



Albert Gerstenlauer (Innungsobermeister), Reinhold Noz und Bernd Ernst vom TÜV Südwest bei der Übergabe des TÜV-Cert

### Themen aktuell

DIN EN ISO 9001

- Verleihung
  - Kommentar
  - Chronik
  - Ziele
- Ausbildung**

Die Zertifizierungsurkunde, ausgestellt am 28. März 1996

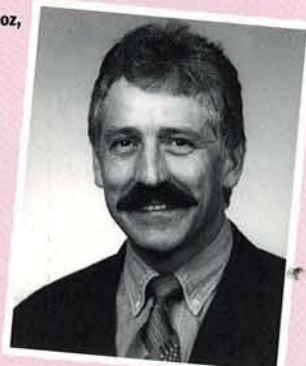


KOMMENTAR

# Führung nach DIN?

Ist eine Mitarbeiterführung nach DIN überhaupt möglich, wo bleibt der „kreative“ Freiraum des Einzelnen?

Reinhold Noz, geschäftsführender Gesellschafter



Für mich als Geschäftsführer war es gar keine Frage, sondern eine klare Entscheidung für die Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001. Um als moderner und flexibler Dienstleistungsbetrieb für die Zukunft am Markt bestehen zu können, gilt es nicht nur mitzuschwimmen, sondern voranzuschwimmen. Auch mit dem Risiko, mal Wasser zu schlucken. Die Zertifizierung hat mir als Unternehmer mehr als deutlich gezeigt, wo der Betrieb steht und wo seine Stärken liegen. Als Unternehmer habe ich dabei durch Festlegung klarer Qualitätsziele und der Qualitätsstruktur den Leitfaden des Qualitätsmanagement-Systems für unsere Firma vorgegeben. Und dies geschah unter Einbeziehung jedes einzelnen Mitarbeiters, der das Konzept als Teil seines Bereiches mittragen muß. Das Bewußtsein für die eigene Tätigkeit wird so in Zukunft noch mehr gefördert, das Verantwortungsgefühl gestärkt und der Erfolg gemeinsam erlebt. Kreativer Freiraum bleibt für jeden - bei der kundenorientierten Arbeit mit größtmöglicher Kompetenz.

DIN EN ISO 9001

# Der lange Weg bis zur Zertifizierung

Ein kurzer Rückblick auf die Vorbereitung und Einführung eines Qualitätsmanagementsystems nach DIN EN ISO 9001 bei der Firma NOZ Elektrotechnik GmbH

Die stetig wachsende Bedeutung der Elektrotechnik in der menschlichen Lebensführung, die damit verbundene erforderliche interne Weiterentwicklung der Firma NOZ und die Anforderungen der Kunden haben die Firma NOZ veranlaßt, ein Qualitätsmanagementsystem nach DIN EN ISO 9001 einzuführen. Die Geschäftsleitung sowie die derzeit ca. 70 Mitarbeiter sind sich ihrer Verantwortung bewußt. Deshalb war ein Ziel der Geschäftsleitung für 1996 die erfolgreiche Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001 - ein Modell zur Darlegung des Qualitätsmanagementsystems in Planung, Installation, Wartung und Kundendienst.

**Chronologie**

Die Firmenleitung hatte sich anfangs eingehend mit dem Thema auseinandergesetzt und die Mitarbeiter für die Bedeutung der Qualitätssicherung für ihren Arbeitsplatz sensibilisiert. Als externer Berater konnte Herr Kempf vom TÜV-Cert. gewonnen werden. Erste Beratungsgespräche wurden bereits im Juli 1994 geführt. Die Individualität einer Firma soll nicht durch schriftliche Darstellung des Qualitätsmanagementsystems in ein Korsett gepreßt werden, vielmehr sollen Abläufe und Zusammenhänge für alle Mitarbeiter und Kunden transparent gemacht werden und Zuständigkeiten und Verantwortungen eindeutig und schriftlich niedergeschrieben sein. Die Schwierigkeit bei der Umsetzung bestand in der kritischen Auseinandersetzung, was sind qualitätsrelevante Tätigkeiten, wie habe ich ihnen Rechnung zu tragen und in welcher Form soll die schriftliche Darlegung erfolgen.

Dadurch, daß die Firmenleitung sich dem QM-Gedanken verbunden fühlte, entsprechende Kapazitäten für diese Tätigkeiten bereitstellte und sich selbst an die Regeln hielt, war eine Umsetzung mit dem Ziel, die Firma langfristig besser zu stärken, erreichbar.

Die Firmenziele wurden schriftlich von der Firmenleitung formuliert und im Rahmen von Mitarbeiterversammlungen bekannt gemacht und erläutert. Diese Visionen galt es umzusetzen. Unter Zugrundelegung dieser Vorgaben fanden erste Gespräche mit dem TÜV-Cert. statt, ob und wie der Zeitrahmen zu realisieren sei und welche Ergebnisse aus Sicht des Zertifizierers wann vorliegen müssen.

Weiterhin erschien es sinnvoll, vor dem eigentlichen Zertifizierungsaudit durch den TÜV-Cert. ein Voraudit durchzuführen. Zum einen hat dies den Vorteil, daß während diesem Voraudit festgestellte Mängel bis zum Zertifizierungsaudit erkannt und abgestellt werden können und zum anderen bekommt man zu diesem Zeitpunkt schon eine erste Aussage, ob das Zertifizierungsaudit Sinn macht.

Auf Grundlage dieser Meilensteine wurden von August bis Dezember 1994 alle notwendigen Tätigkeiten analysiert, aufgelistet, mit Prioritäten versehen und zur Bearbeitung weitergeleitet. Gleichzeitig wurden Mitarbeiter im Bereich Qualitätssicherung ausgebildet. Zudem hat man Informationsveranstaltungen und Veranstaltungen zum Thema Qualitätssicherung besucht. Die Mitarbeiter engagierten sich in ihren Tätigkeitbereichen und lieferten alle notwendigen Informationen. Im Früh-



Die Gäste bei der Verleihung anläßlich des TÜV-Cert. im Haus des Handwerks in Ludwigsburg

jahr 1995 wurde die Zusammenführung der Informationen und die schriftliche Darlegung schwerpunktmäßig durch den Leiter der Qualitätssicherung, Herrn Witzany, ausgearbeitet und mit den Verantwortlichen in den Abteilungen abgestimmt. Diese Teamarbeit funktionierte hervorragend. Sämtliche mit dem TÜV-Cert. vereinbarten Termine konnten eingehalten werden. Das spricht für sich selbst.

Nach der Fertigstellung aller Unterlagen zur Beschreibung des QM-Systems, galt es, die Mitarbeiter mit den Darstellungen, deren Bedeutung und Inhalt vertraut zu machen. Hierzu wurden im Mai bis Juli 1995 Schulungen mit unterschiedlichen Schwerpunkten durchgeführt, deren Dauer auf zwei Stunden festgelegt wurde, um den betrieblichen Ablauf nicht zu sehr zu stören. Die Mitarbeiter erhielten gezielt alle für sie notwendigen Informationen. Ziel war es dabei, die Hemmschwelle der Mitarbeiter vor Dokumenten zu nehmen, und auf Neuerungen aufmerksam zu machen. In diesem Zusammenhang wurde ebenfalls Wert darauf gelegt, ihre Funktion im QM-System deutlich zu machen.

Die Handbuchbewertung im August 1995 und das Voraudit im September 1995 durch TÜV-Cert wurden von uns als wichtiger Meilenstein gesehen, da durch eine externe Stelle deren Sichtweise eingebracht wurde und von unabhängiger Stelle eine Prognose gestellt wird, ob die Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001 erreichbar ist. Das Qualitätsmanagementsystem der Firma NOZ wurde am 1. Dezember 1995 in Kraft gesetzt. Weiterhin wurde im

Januar 1996 ein externer Auditor engagiert, um bis zum Zertifizierungsaudit noch erforderliche interne QM-Audits durchzuführen.

Die internen QM-Audits hinterfragten und stellten fest, ob Tätigkeiten, die in den Verfahrens- und Arbeitsanweisungen und im Handbuch beschrieben sind, mit den betrieblichen Verhältnissen übereinstimmen, ähnlich einem Zertifizierungsaudit. Weiterhin wurde beurteilt, ob Verbesserungen oder Korrekturen an beschriebenen Abläufen notwendig sind und wie der Kenntnisstand der Mitarbeiter ist. Interne QM-Audits dienen dabei der eigenen Beurteilung von bestimmten Tätigkeiten und der Festlegung von Verbesserungen.

Im Hinblick auf die Zertifizierung kam diesem Element eine besondere Bedeutung zu. Kein anderes QM-Element bietet die Möglichkeit, sich einen Status über sein eigenes QM-System zu verschaffen. Weiterhin ermöglicht es der Geschäftsleitung und der QS-Leitung, unabhängig von einem externen Zertifizierer, sich einen Überblick über Schwächen und Probleme des existierenden QM-Systems zu verschaffen. Nur wer sich selbst gegenüber kritisch ist und Kritik zuläßt, ist in der Lage, Fehler zu vermeiden und sie gegebenenfalls zu beseitigen. Ein Zertifizierungsaudit ist nichts anderes als eine von einer externen Stelle durchgeführte systematische Untersuchung des beschriebenen QM-Systems. Die vorhandenen Firmenabläufe und deren Beschreibung im Hinblick auf die Erfüllung der Forderungen der jeweils gültigen DIN EN ISO an ein QM-System werden beurteilt, nicht mehr und nicht weniger. (weiter auf Seite 4)

NOZ ELEKTROTECHNIK

# Die DIN EN ISO 9001

Was heißt DIN ISO 9001 für uns als Unternehmen zukünftig?

**Qualitätsmanagement im Kundenservice**  
Übernahme angrenzender Dienstleistungsbereiche für den Kunden vor und nach der Installation.

- Beratung
- Systembetreuung
- Kundendienst
- Wartung, Störungsdienst

**Qualitätsmanagement im Verkauf**  
Beratung und Betreuung der Kunden auf der Basis der individuellen Wünsche.

- Machbarkeitsanalyse
- klare Strukturen
- fachliche Kompetenz
- feste Ansprechpartner

**Qualitätsmanagement im Marketing**  
Klare Ausrichtung aller Unternehmensaktivitäten auf die Bedürfnisse und Anforderungen der Kunden.

**Qualitätsmanagement in der Beschaffung**  
Zusammenarbeit mit Lieferanten und anderen Partnern, die den eigenen hohen Qualitätsanforderungen entsprechen

**Qualitätsmanagement in der Produktion**  
Zuverlässige Ausführung des Kundenauftrages in bezug auf Qualität und Terminierung durch Material-, Zwischen- und Endproduktkontrolle.



EN ISO 9001