

# Kommt Qualität von Qual?

## Erster HV-Dienstleister erhält TÜV-Zertifizierung

Wer an den TÜV denkt, denkt an Sicherheit, Qualitätsprüfung und vielleicht auch an sein Auto, das „schon wieder fällig ist“. Dass aber auch Dienstleister eine TÜV-Zertifizierung erhalten können, ist vielen noch nicht bekannt. PR im Turm hat nun als erster Full-Service-Anbieter in Deutschland eine Zertifizierung nach der internationalen Qualitätsnorm ISO 9001 durch den TÜV Rheinland erhalten. Was bedeutet es, was sind die Voraussetzungen, und welche Konsequenzen zieht dies nach sich? Das HV Magazin ist diesen Fragen nachgegangen.

### Ursprung und Hintergrund

Die ersten internationalen Normen zur Sicherung von technischen Standards wurden kurz nach dem Zweiten Weltkrieg erarbeitet. Vom 14. bis 26. Oktober 1946 fand in London eine internationale Konferenz nationaler Normungsorganisationen statt, an der Delegierte aus 25 Ländern teilnahmen. So entstand die Internationale Organisation für Normung (ISO). Die in der Organisation zusammengefassten nationalen Normungsinstitute erarbeiten dabei mittlerweile technische (z.B. MP3 oder Telefonkarten), klassifikatorische (z.B. Ländercodes wie .de, .nl, .jp) und Verfahrensstandards (z.B. Qualitätsmanagement nach ISO 9000).

### Übereinstimmung von Ist und Soll

In weiten Bereichen der Industrie und bei der Öffentlichen Hand ist eine Zertifizierung oft unabdingbare Voraussetzung für eine Auftragsvergabe. Eine Norm wie ISO 9001 gibt dabei unabhängig von Branche, Unternehmensgröße oder Land die einheitlichen Anforderungen an ein Qualitätsmanagement-System vor. Im Dienstleistungsbereich bedeutet eine Prüfung nach ISO-Standard immer eine Prüfung der Qualität des Verfahrens zur Erbringung der Dienstleistung. „Dass durch die Norm ISO 9001 einheitliche Anforderungen für die Zertifizierung geschaffen werden, bedeutet für die Kunden mehr Transparenz, mehr Information, mehr Ver-

trauen und Seriosität“, erläutert Unternehmensberater Norbert Reiferscheid die Vorteile einer Zertifizierung nach diesem Standard, und fügt hinzu: „Wer sich zertifizieren lässt, stellt unter Beweis, welchen hohen Stellenwert die Kundenzufriedenheit für ihn hat.“

Um die Zertifizierung zu erreichen, muss ein umfassendes Qualitätsmanagementsystem implementiert werden, das acht Grundsätzen folgt:

1. Kundenorientierung
2. Verantwortlichkeit der Führung
3. Einbeziehung der beteiligten Personen
4. Prozessorientierter Ansatz
5. Systemorientierter Managementansatz



Norbert Reiferscheid

6. Kontinuierliche Verbesserung
7. Sachbezogener Entscheidungsfindungsansatz
8. Lieferantenbeziehungen zum gegenseitigen Nutzen

### Strategische Entscheidung

Die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems ist eine strategische Entscheidung für eine Organisation. Wenn sich eine Organisation stärker an ihren Kunden orientieren will, um Wettbewerbsvorteile zu erlangen, hat sie mit dieser Norm einen Mantel, mit dem sie sich kleiden kann. Gerade in der Großindustrie und bei der Öffentlichen Hand ist der Nachweis eines zertifizierten Qualitätsmanagements Grundvoraussetzung, einen Auftrag zu erhalten. „Hierbei geht es in erster Linie um den Nachweis durch die Zulieferer, eine einheitliche Sprachregelung zu akzeptieren und Branchenstandards umzusetzen“, erklärt Reiferscheid. Auditiert wird im Rahmen einer Zertifizierung immer die Prozesslandschaft. Unabhängig davon, ob es sich um einen Automobilzulieferer oder ein HV-Dienstleister handelt „beide müssen den identischen Anforderungen der ISO-Norm gerecht werden“, so Reiferscheid. „Das ist ja gerade das besondere der Norm, dass auch ein Kleinbetrieb wie



**TÜVRheinland®**  
**CERT**  
**ISO 9001**