

ISO 9001 QUALITÄTSMANAGEMENT - LUXEMBURG

? FRAGE

! ERKLÄRUNG

Was ist die ISO 9001-Norm und wie kann man die ISO 9001-Norm in Luxemburg erwerben?

ISO 9001-Norm

ISO 9001 ist eine Norm, die die Anforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem festlegt.

Sie hilft Unternehmen und Organisationen ihre Effizienz zu steigern und die Zufriedenheit ihrer Kunden zu erhöhen.

Kontakt

ILNAS - Institut Luxembourgeois de la Normalisation, de l'Accréditation, de la Sécurité et qualité des produits et services (Online-Kauf von Normen: E-SHOP des ILNAS)

Was sind die Grundsätze des Qualitätsmanagements, Ziele und Vorteile der ISO 9001?

7 Grundsätze

Ziele

Nutzen

PMQ 1

Kundenorientierung

Die Anforderungen der Kunden erfüllen und danach streben ihre Erwartungen zu übertreffen.

- Erhöhung des Wertes für den Kunden.
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit.
- Erhöhung der Kundentreue.
- Verbesserung der wiederkehrenden Geschäftstätigkeit.
- Verbesserung des Images der Organisation.
- Erweiterung des Kundenstamms.
- Steigerung der Verkaufszahlen und des Marktanteils.

PMQ 2

Führung

Festlegung des Zwecks und der Ausrichtung und Schaffung von Bedingungen unter denen das Personal in die Erreichung der Qualitätsziele der Organisation einbezogen wird.

- Steigerung der Effektivität und Effizienz beim Erreichen der Qualitätsziele der Organisation.
- Bessere Koordination der Prozesse in der Organisation.
- Verbesserung der Kommunikation zwischen den verschiedenen Ebenen und Funktionen der Organisation.
- Entwicklung und Verbesserung der Fähigkeit der Organisation und ihrer Mitarbeiter, die erwarteten Ergebnisse zu liefern.

PMQ 3

Einbeziehung von Mitarbeitern

Kompetente, befähigte und engagierte Mitarbeiter auf allen Ebenen der Organisation sind entscheidend für die Verbesserung ihrer Fähigkeit Werte zu schaffen und zu liefern.

- Besseres Verständnis der Qualitätsziele der Organisation durch die Mitarbeiter der Organisation und höhere Motivation diese Ziele zu erreichen.
- Stärkere Einbeziehung des Personals in Verbesserungsmaßnahmen.
- Verbesserung der persönlichen Entwicklung, der Initiative und der Kreativität.
- Höhere Zufriedenheit der Mitarbeiter.
- Verbesserung des Vertrauens und der Zusammenarbeit auf allen Ebenen der Organisation.
- Verbesserung des Interesses an gemeinsamen Werten und der Kultur auf allen Ebenen der Organisation.

PMQ 4

Prozessorientierter Ansatz

Konsistente und vorhersehbare Ergebnisse werden effektiver und effizienter erzielt wenn Aktivitäten, die als kohärentes System funktionieren, als korrelierte Prozesse verstanden und verwaltet werden.

- Größere Fähigkeit sich auf Schlüsselprozesse und Verbesserungsmöglichkeiten zu konzentrieren.
- Konsistente und vorhersehbare Ergebnisse durch ein System von Prozessen, die auf die strategische Ausrichtung abgestimmt sind.
- Leistungsoptimierung durch effektives Prozessmanagement, effiziente Ressourcennutzung und Abbau von funktionsübergreifenden Hindernissen.
- Möglichkeit der Organisation das Vertrauen der interessierten Kreise in ihre Konsistenz, Wirksamkeit und Effizienz zu sichern.

? FRAGE

! ERKLÄRUNG

	<p>PMQ 5 Verbesserung</p>	<p>Der Erfolg einer Organisation beruht auf dem ständigen Willen zur Verbesserung.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Verbesserung der Prozessleistung, der Leistungsfähigkeit der Organisation und der Kundenzufriedenheit. • Verbesserte Suche und Bestimmung der Grundursachen gefolgt von vorbeugenden und korrigierenden Maßnahmen. • Größere Fähigkeit interne und externe Risiken und Chancen zu antizipieren und darauf zu reagieren. • Bessere Berücksichtigung von sowohl schrittweisen als auch durchbrechenden Verbesserungen. • Bessere Nutzung von Lernprozessen zur Verbesserung des Unternehmens. • Steigerung der Innovationsanstrengungen.
	<p>PMQ 6 Beweisgestützte Entscheidungsfindung</p>	<p>Entscheidungen, die auf der Analyse und Bewertung von Daten und Informationen beruhen führen mit größerer Wahrscheinlichkeit zu den gewünschten Ergebnissen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Verbesserung der Entscheidungsprozesse. • Verbesserung der Bewertung der Prozessleistung und der Fähigkeit Ziele zu erreichen. • Verbesserung der betrieblichen Effektivität und Effizienz. • Größere Fähigkeit Meinungen und Entscheidungen zu überprüfen, in Frage zu stellen und zu ändern. • Größere Fähigkeit die Wirksamkeit früherer Entscheidungen nachzuweisen.
	<p>PMQ 7 Management der Beziehungen der beteiligten Parteien</p>	<p>Um eine nachhaltige Leistung zu erzielen verwalten Organisationen ihre Beziehungen zu beteiligten Parteien, wie z. B. Lieferanten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Leistungsverbesserung der Organisation und ihrer Beteiligten durch Berücksichtigung ihrer individuellen Chancen und Einschränkungen. • Gemeinsames Verständnis aller beteiligten Parteien der Ziele und Werte. • Erhöhung der Wertschöpfungsfähigkeit für die Beteiligten durch die gemeinsame Nutzung von Ressourcen und Kompetenzen sowie durch das Management von Qualitätsrisiken. • Besseres Management der Lieferkette, um so einen stabilen Fluss von Produkten und Dienstleistungen zu gewährleisten.



Wie geht man bei der Einführung von ISO 9001 vor?

Ratschlag 1

Legen Sie Ihre Ziele fest. Warum wollen Sie den Standard umsetzen?

Ratschlag 2

Stellen Sie sicher, dass das Management die Initiative unterstützt. Es ist unerlässlich, dass alle Mitarbeiter auf allen Ebenen die Initiative und ihre Ziele unterstützen.

Ratschlag 3

Definieren Sie welche Prozesse in Ihrer Organisation entscheidend sind, um Ihre Ziele zu erreichen und die Bedürfnisse Ihrer Kunden zu erfüllen. Stellen Sie bei jedem dieser Prozesse sicher, dass Sie die Anforderungen Ihrer Kunden richtig einschätzen, jeder Zeit gewähren und erfüllen können.



Was ist der wirtschaftliche Nutzen von ISO 9001?

Die Einführung eines Qualitätssystems führt zur Beherrschung der Prozesse, was wiederum die Produktivität steigert und mittel- bis langfristig zu Kosteneinsparungen führt. Die Zertifizierung nach ISO 9001 verbessert die finanzielle Leistung und führt zu einer Umsatzsteigerung.



Wer ist Ihr Qualitätspartner in Luxemburg?

Kontakt

MLQE - Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité et l'Excellence

Mission

- Förderung und Unterstützung aller Schritte und Initiativen, die auf Qualität abzielen.
- Unternehmen auf dem Weg zu einem nachhaltigen Management anleiten und begleiten.
- Ein Netzwerk zum Austausch von Best Practices zwischen Organisationen mit unterschiedlichem Hintergrund zusammenführen und betreuen.



Wie kann man in Luxemburg die ISO 9001-Zertifizierung erhalten?

Kontakt

ESCEM ASBL – European Society for Certification of Management Systems

Mission

- Zertifizierung und Überwachung von Managementsystemen für das Management und die Kontrolle von Risiken in Bezug auf Qualität, Sicherheit, Umwelt, Energie und Lebensmittelsicherheit.

Haben Sie noch Fragen?

Möchten Sie weitere Informationen über ISO-Normen erhalten?

Dann zögern Sie nicht die Abteilung eHandwerk der Chambre des Métiers zu kontaktieren:

E-Mail: ehandwerk@cdm.lu

Tel.: 42 67 67 - 219 / 305 / 306 / 307