

SHK-REPORT MARKETING

TÜV-Stempel für ihr Qualitätsmanagement im SHK-Betrieb



Bild 1 • Holger Kachel, Vorstand der SHK AG, der die erfolgreichen Ergebnisse der Pilotgruppe des SHK-Organisationshandbuchs den Gesellschaftern der SHK AG anlässlich der diesjährigen SHK-Jahreshauptversammlung präsentiert.

Mit klaren Qualitätsstandards will die SHK AG die Wirtschaftlichkeit und Marktbedeutung ihrer Mitgliedsbetriebe nachhaltig verbessern. Das gemeinsam mit Musterbetrieben entwickelte Organisationshandbuch wird nach einer relativ kurzen Pilotphase bereits eingesetzt. Noch in diesem Jahr sollen die ersten Fachbetriebe den TÜV-Stempel für ihr Qualitätsmanagement erhalten.

Für SHK-Vorstand Holger Kachel ein doppelter Glücksfall: „Zum einen kam der Wunsch aus den Reihen unserer ‚Meister der Elemente‘. ‚Wir brauchen dringend ein leistungsstarkes Organisationssystem für unsere Betriebe, unseren Gegebenheiten angepasst und am besten mit einer gut zu vermarktenden Auszeichnung, zum Beispiel dem TÜV-Siegel.‘“ So habe die Anforderung gelaute. Zum

einen habe man mit einem bundesweit tätigen Dienstleister das Projekt zügig aufbauen können. Damit führe die SHK als erste Kooperation ein solches maßgeschneidertes Managementsystem in der Branche ein!

Mustergültig Märkte bearbeiten

Hintergrund des Unternehmerwunsches: das wachsende Auftragsvolumen primär im Einsatz erneuerbarer Energien. „Um die Abwicklung dieses Volumens zu verbessern, muss der Handwerksunternehmer seine betriebsinternen Abläufe nachhaltig managen. Nur so kann er Kosten reduzieren, die Effizienz steigern, wirtschaftlich erfolgreich sein. Für unsere Meister der Elemente ist es deshalb ganz wichtig, die Leistungsaussagen gegenüber ihren Kunden auch durch

eine bestmögliche interne Organisation zu untermauern und die Leistungsqualität spürbar zu belegen.“ Gesagt, getan. Fünf Pilotbetriebe unterzogen sich der zunächst mühsamen Prozedur: Sie durchforsteten ihre innerbetrieblichen Abläufe, dokumentierten ihre Unternehmensstrategie und fixierten exakt die einzelnen Arbeitsbereiche: Kundenakquisition, ganzheitliche Beratung, Angebotserstellung, Auftragsplanung, Baustellenorganisation, Inbetriebnahme, Reklamationswesen, Kundendienst... Zudem wurden bereits vorhandene Standardformulare (Protokolle, Nachweise) gesammelt oder neu erstellt.

So entstand durch intensive Zusammenarbeit das SHK-Organisationshandbuch. Darin ist punktgenau festgelegt, wer im Betrieb was wann un-

05.15 Register Projekttakte



Projekttakte
Name:
Ort:
Kom. Nr.:

- 1 Angebot / Auftrag
- 2 Rechnung / Zahlungsplan
- 3 Terminplan / Absprachen
- 4 Zeichnung / Fotos
- 5 Montageberichte
- 6 Bestellungen
- 7 Lieferscheine
- 8 Aufmaße
- 9 Maurer / Fliesen
- 10 Elektro
- 11 Maler
- 12 Tischler
- 13 Technische Unterlagen
- 14 Nachträge
- 15 QM - Prozesse
- 16 Notizen/Sonstiges
- 17 _____
- 18 _____

Nr.:051600 V:01 Register-Projekttakte (05.15) Autor:Werner Roth E:Datam:14.04.2009

05.11-01 Projektabschluss Ausführungsvorgaben



Projektmonteur : Herr		Montagetermin: Tag: Datum:																																	
Bauherr: <input type="checkbox"/> Frau <input type="checkbox"/> Herr <input type="checkbox"/> Firma <input type="checkbox"/> Name: _____ Straße: _____ Ort: _____ Telefon: _____		Objekt: <input type="checkbox"/> Neubau <input type="checkbox"/> Erweiterung <input type="checkbox"/> Altba <input type="checkbox"/> Straße: _____ Ort: _____ Telefon: _____																																	
Architekt: Name: _____ Fax: _____ Tel: _____		BSM: Name: _____ Fax: _____ Tel: _____																																	
Ausführungsvorbereitung: <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Kundenberatung</td> <td>durch</td> <td>Datum</td> <td><input type="checkbox"/> BSM informiert</td> <td>durch</td> <td>Datum</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Auftragsannahme</td> <td></td> <td></td> <td><input type="checkbox"/> GVU informieren</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> LV drucken (mit Absprachen)</td> <td></td> <td></td> <td><input type="checkbox"/> WVU informieren</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Material Erstbestellung bestimmt</td> <td></td> <td></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>				<input type="checkbox"/> Kundenberatung	durch	Datum	<input type="checkbox"/> BSM informiert	durch	Datum	<input type="checkbox"/> Auftragsannahme			<input type="checkbox"/> GVU informieren			<input type="checkbox"/> LV drucken (mit Absprachen)			<input type="checkbox"/> WVU informieren			<input type="checkbox"/> Material Erstbestellung bestimmt			<input type="checkbox"/>										
<input type="checkbox"/> Kundenberatung	durch	Datum	<input type="checkbox"/> BSM informiert	durch	Datum																														
<input type="checkbox"/> Auftragsannahme			<input type="checkbox"/> GVU informieren																																
<input type="checkbox"/> LV drucken (mit Absprachen)			<input type="checkbox"/> WVU informieren																																
<input type="checkbox"/> Material Erstbestellung bestimmt			<input type="checkbox"/>																																
<input type="checkbox"/> Erstbestellung vorgenommen:		An: <input type="checkbox"/> Bvh <input type="checkbox"/> Lager für Termin:																																	
<input type="checkbox"/> Sanitäre Einrichtungen bestellt:		An: <input type="checkbox"/> Bvh <input type="checkbox"/> Lager für Termin:																																	
Abrechnungsmodalitäten: <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Pauschal LV/Auftrag Nr.:</td> <td><input type="checkbox"/> Nachtragsangebot Nr.:</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Aufmaß LV/Angbot Nr.:</td> <td><input type="checkbox"/> Nachweis (KD-Bericht) z.B. Stemmarbeiten</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Aufmaß LV/Angbot Nr.:</td> <td></td> </tr> </table>				<input type="checkbox"/> Pauschal LV/Auftrag Nr.:	<input type="checkbox"/> Nachtragsangebot Nr.:	<input type="checkbox"/> Aufmaß LV/Angbot Nr.:	<input type="checkbox"/> Nachweis (KD-Bericht) z.B. Stemmarbeiten	<input type="checkbox"/> Aufmaß LV/Angbot Nr.:																											
<input type="checkbox"/> Pauschal LV/Auftrag Nr.:	<input type="checkbox"/> Nachtragsangebot Nr.:																																		
<input type="checkbox"/> Aufmaß LV/Angbot Nr.:	<input type="checkbox"/> Nachweis (KD-Bericht) z.B. Stemmarbeiten																																		
<input type="checkbox"/> Aufmaß LV/Angbot Nr.:																																			
Arbeitsabschnitte / Planzeiten: <table border="1"> <tr> <td>Heizzentrale</td> <td>Titel:</td> <td>Tage</td> <td>h</td> </tr> <tr> <td>Installation Heizungssystem</td> <td>Titel:</td> <td>Tage</td> <td>h</td> </tr> <tr> <td>Fußbodenheizung</td> <td>Titel:</td> <td>Tage</td> <td>h</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Titel:</td> <td>Tage</td> <td>h</td> </tr> <tr> <td>Installation Sanitär</td> <td>Titel:</td> <td>Tage</td> <td>h</td> </tr> <tr> <td>Fertigmontage Sanitär</td> <td>Titel:</td> <td>Tage</td> <td>h</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Titel:</td> <td>Tage</td> <td>h</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td>Gesamtplanzeit:</td> <td>Tage h</td> </tr> </table>				Heizzentrale	Titel:	Tage	h	Installation Heizungssystem	Titel:	Tage	h	Fußbodenheizung	Titel:	Tage	h		Titel:	Tage	h	Installation Sanitär	Titel:	Tage	h	Fertigmontage Sanitär	Titel:	Tage	h		Titel:	Tage	h			Gesamtplanzeit:	Tage h
Heizzentrale	Titel:	Tage	h																																
Installation Heizungssystem	Titel:	Tage	h																																
Fußbodenheizung	Titel:	Tage	h																																
	Titel:	Tage	h																																
Installation Sanitär	Titel:	Tage	h																																
Fertigmontage Sanitär	Titel:	Tage	h																																
	Titel:	Tage	h																																
		Gesamtplanzeit:	Tage h																																
Prüfungen/Abnahmen: <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Teilabnahme nach VOB</td> <td><input type="checkbox"/> Dichtheit Gas</td> <td><input type="checkbox"/> Aufmaße erstellt</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Schlussabnahme nach VOB</td> <td><input type="checkbox"/> Dichtheit Bewässerung</td> <td><input type="checkbox"/> Massen in LV übertragen</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Übergabeprotokoll</td> <td><input type="checkbox"/> Dichtheit Heizung</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Wartungsvertrag</td> <td><input type="checkbox"/> Dichtheit FB-Hzg.</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>				<input type="checkbox"/> Teilabnahme nach VOB	<input type="checkbox"/> Dichtheit Gas	<input type="checkbox"/> Aufmaße erstellt	<input type="checkbox"/> Schlussabnahme nach VOB	<input type="checkbox"/> Dichtheit Bewässerung	<input type="checkbox"/> Massen in LV übertragen	<input type="checkbox"/> Übergabeprotokoll	<input type="checkbox"/> Dichtheit Heizung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Wartungsvertrag	<input type="checkbox"/> Dichtheit FB-Hzg.	<input type="checkbox"/>																				
<input type="checkbox"/> Teilabnahme nach VOB	<input type="checkbox"/> Dichtheit Gas	<input type="checkbox"/> Aufmaße erstellt																																	
<input type="checkbox"/> Schlussabnahme nach VOB	<input type="checkbox"/> Dichtheit Bewässerung	<input type="checkbox"/> Massen in LV übertragen																																	
<input type="checkbox"/> Übergabeprotokoll	<input type="checkbox"/> Dichtheit Heizung	<input type="checkbox"/>																																	
<input type="checkbox"/> Wartungsvertrag	<input type="checkbox"/> Dichtheit FB-Hzg.	<input type="checkbox"/>																																	
Besonderheiten <input type="checkbox"/> Weitere Unterlagen (Montage-Installationszeichnungen):																																			

Nr.:051700 V:01 Projektabschluss (05.11-01) Autor:Werner Roth E:Datam:14.04.2009

ternimmt, damit die Dinge schnell, zuverlässig und kostenbewusst von der Hand gehen. Zudem wird die Kommunikation gesichert, ist Kontrolle gewährleistet.

Das Handbuch und die damit verbundene Datenbank

- bildet den ideal organisierten Handwerksbetrieb ab,
- beschreibt die betrieblichen Abläufe,
- enthält viele nützliche Vorlagen (Checklisten, Qualitäts- und Risikobewertungen etc.),
- folgt der DIN EN ISO 9001:2008 und
- führt zur Auszeichnung mit dem TÜV-Siegel (Matrix-Zertifizierung).

Das Zauberwort heißt Matrix-Zertifizierung

„Wer seine betriebsinternen Prozesse dauerhaft auf Erfolg trimmen möchte, für den gibt es keine bessere Möglichkeit als den Einsatz des SHK-Organisationshandbuchs und den Weg der Matrix-Zertifizierung“, sagt Holger Kachel. Nur damit werde die Nachhaltigkeit der getroffenen Maßnahmen geprüft

und gewährleistet. Bei der Einführung dieses Systems sei niemand auf sich allein gestellt. „Externe Berater begleiten den Betrieb hierbei von Anfang an bis zur jährlichen Auditierung mit entsprechender Dokumentation.“

Matrix-Zertifizierung bedeute: Alle teilnehmenden Betriebe nutzen die Muster-Organisation, angepasst an ihre individuellen Betriebsbelange. Die Gruppe (Matrix) wird vom TÜV geprüft und mit dem TÜV-Siegel zertifiziert. Daraus ergebe sich zugleich ein erheblicher Zusatzvorteil: bis zu 80 Prozent geringere Kosten gegenüber einer Einzelzertifizierung.

„Jedes Unternehmen bekommt sein eigenes Zertifikat. Der Fachbetrieb erreicht dadurch zweierlei: eine wirtschaftliche Betriebsführung ohne Reibungsverluste. Und überdies ein-

In der Leistungsgemeinschaft SHK, Bruchsal, sind bundesweit mehr als 800 führende Sanitär- und Heizungsspezialisten organisiert



deutige Sicherheitsnachweise schon während der Geschäftsanbahnung: denn bereits die Beratungsleistung, das Angebot besitzen das TÜV-Siegel als weithin bekanntes Qualitätsmerkmal. Der Wettbewerbsvorteil liegt auf der Hand!”

Bild 2 • In der hinteren Reihe v.l.n.r. Georg Lauinger, SHK; Susanne Gerken, Fa. Hasch & Co. KG; Karlheinz Ihli, Ihli Haustechnik GmbH; Werner Roth, Fa. Weinberger & Roth, externer Projektbetreuer; in der vorderen Reihe v.l.n.r.: Thorsten Schröder, Schröder GmbH, Johannes Curriin, Curriin GmbH.

