

14.05.10: Qualitätsmanagement im SHK-Verbund

TÜV zertifiziert die ersten Mitgliedsbetriebe



21 Handwerksunternehmen hat der TÜV Nord am Vorabend der Jahreshauptversammlung der Verbundgruppe in Kassel die Zertifikatsurkunde für die erfolgreiche Einführung eines Organisationssystems nach der europäischen Norm DIN EN ISO 9001:2008 überreicht. Um die Bedeutung des TÜV-Siegels gegenüber Endverbrauchern zu vermitteln – „TÜV-geprüfte Qualität von der Beratung bis hin zum After-Sales-Service“ –, hat der SHK-Verbund den ausgezeichneten Fachbetrieben ein Marketingpaket zur Verfügung gestellt. „Dass das Handwerk in dieser Weise die TÜV-geprüfte Beratung als Leistungsmerkmal herausstellen kann, ist in unserer Branche ein Novum“, erläuterte dazu SHK-Vorstand Holger Kachel.

In den Augen der Matrix-Teilnehmer habe sich der Aufwand gelohnt: „Die Betriebe haben sich in großartiger Weise engagiert, Zeit und Geld investiert und ihre gesamte Betriebsorganisation nach den vorgegebenen Qualitätsmaßstäben des eigens entwickelten SHK-Organisations-Handbuch neu geordnet. Bei allen betrieblichen Abläufen – Beratung, Projektierung, Angebotserstellung, Ausführung, Montage, Kundenpflege... – gehen wir nach fest vereinbarten ‚Spielregeln‘ vor. Wichtig war uns, dass wir zugleich die geltende europäische ISO-Norm für unser maßgeschneidertes Organisationssystem erfüllen.“ Ein Fachhandwerksbetrieb werde nur dann zertifiziert, wenn er den strengen Kriterien gerecht werde. „Wir sind auch froh darüber, dass wir als erste Kooperation in unserer

Branche dieses Verfahren in Form einer sogenannten Matrix-Zertifizierung realisieren können. Für unsere Betriebe bedeutet dies eine Kostenersparnis von bis zu 80 Prozent gegenüber einer Einzelzertifizierung.“

Exakte Betrachtung der Realität

Als überaus positiv bewertet der SHK-Vorstand, dass sich die Chefs zusammen mit ihren Teams im Vorfeld der Einführung des Orga-Systems über Unternehmensziele, Organigramm, Verantwortlichkeiten und innerbetriebliche Prozesse im Detail verständigen mussten: „Ist exakt festgelegt, wer was wann unternimmt, damit die Dinge schnell, zuverlässig und kostenbewusst von der Hand gehen? Ist die Kommunikation gesichert, die Kontrolle gewährleistet? Das sind entscheidende Fragen. Der einzelne Betrieb war herausgefordert, die Arbeitsprozesse bis hin zu einer Analyse der Lieferantenstruktur zu definieren.“

Die Mitarbeiter sind in diese Aufgabe fest eingebunden. „Was wir im Ergebnis erreichen, ist noch mehr Einsatzfreude in den Teams, eine bessere interne Kommunikation, ein besseres Zusammenspiel innerhalb der Prozesskette und eine bessere Vermarktung der Kernleistungen des Betriebes. Und was im Wettbewerb besonders wichtig ist: Der gesamte Verkaufsprozess, beginnend mit der Erstberatung, ist zertifiziert!“

Von der Idee zur Umsetzung

Gemeinsam mit fünf Mitgliedsbetrieben und einem Premium Partner des TÜV hatte die SHK Im Jahr 2009 ein Organisations-Handbuch speziell für SHK-Betriebe erarbeitet. Dieses Handbuch beschreibt die zentralen innerbetrieblichen Prozessabläufe. Begleitend dazu sind viele nützliche Vorlagen (Checklisten, Qualitäts- und Risikobewertungen etc.) enthalten. Somit bildet dieses SHK-Orga-Handbuch den idealen Handwerksbetrieb ab. Damit die Mitgliedsbetriebe bei der Einführung dieses Systems nicht auf sich allein gestellt sind und die Umsetzungsqualität auch regelmäßig überprüft wird, ist die Teilnahme an der Matrix-Zertifizierung nachdrücklich ange-raten.

Matrix-Zertifizierung bedeutet: Das System wird durch einen externen Berater in die Mitgliedsbetriebe eingeführt und jährlich im Rahmen eines internen Audits überprüft. Eine bestimmte Anzahl der Betriebe wird nach dem Zufallsprinzip ausgewählt und durch TÜV-Mitarbeiter geprüft. Sind die Ergebnisse positiv, wird die komplette Gruppe samt der SHK-Zentrale mit dem TÜV-Siegel zertifiziert bzw. auditiert.

Fazit: TÜV-geprüftes Qualitätsmanagement hebt jedes Unternehmen in der Öffentlichkeit noch deutlicher von seinen Wettbewerbern ab!

Für Handwerksunternehmen, die ihre betriebsinternen Prozesse dauerhaft auf Erfolg trimmen möchten, empfiehlt sich der Einsatz des SHK-Orga-Handbuchs und der Weg der Matrix-Zertifizierung.

Sie

- verbessern ihre innerbetrieblichen Abläufe,
- schöpfen Potentiale aus,
- arbeiten wirtschaftlicher und wirksamer,
- heben sich deutlich von ihren Mitbewerbern ab,
- dokumentieren mit der Matrix-Zertifizierung ihr TÜV-geprüfte Qualitätsmanagement gegenüber der Öffentlichkeit,
- erhalten ihr vollwertiges Zertifikat nach DIN N ISO 9001:2008,
- erfüllen alle Anforderungen der räumlichen Qualifikation zur Teilnahme an öffentlichen Ausschreibungen.

Ihr Gesprächspartner/Geschäftsstelle SHK AG:

Dr. Michael Schreiber
Verbundkommunikation
m-schreiber@shknet.de

SHK Einkaufs- und Vertriebs AG
Im Technologiedorf – Zeiloch 13
D-76646 Bruchsal
Fon 0 72 51 / 93 245 – 0
Fax 0 72 51 / 93 245 – 99
info@shknet.de
www.shknet.de

[Zurück zur Übersicht](#)

Impressum

Anbieterkennzeichnung gemäß § 6 TDG

SHK-Journal ist eine Aktivität der
Querschiesser GmbH & Co. KG
Treidelweg 6
D-46509 Xanten
Telefon: 0 28 01 / 98 69 25
Fax : 0 28 01 / 98 69 27

E-Mail: geschaeftsleitung@shk-journal.de

Geschäftsführer: Hans-Arno Kloep

Sitz der Gesellschaft: Xanten
Amtsgericht: Kleve HRA 2666
USt.-IdNr.: DE 814102074

Die Querschiesser GmbH & Co. KG behält sich das Recht vor, Änderungen oder Ergänzungen der bereitgestellten Informationen vorzunehmen. Inhalt sowie Struktur dieser Seiten sind urheberrechtlich geschützt. Die Vervielfältigung von Inhalten oder Daten, insbesondere die Verwendung von Texten, Textteilen oder Bildmaterial bedarf der ausdrücklichen vorherigen Zustimmung der Querschiesser GmbH & Co. KG.