



## TÜV-Siegel, wenn der Handwerker kommt

Viel beachtet war auch die Verleihung der ersten Matrix-Zertifizierung der Branche an 21 Mitgliedsbetriebe. Basierend auf einem eigens im SHK-Verband erstellten Organisations-Handbuch hatten die Unternehmen ihre betrieblichen Abläufe neu definiert, beschrieben und nach den Vorgaben der europäischen DIN-Norm ISO 9001:2008 prüfen lassen. Das TÜV-Siegel verdeutlicht: Dieser Betrieb hat seine Prozesskette bestens geregelt, die Abläufe im Griff. Darüber hinaus kann er gegenüber Kunden und Kaufinteressenten jetzt mit TÜV-geprüften Beratungs- und Serviceleistungen auftreten.

Ein Fachhandwerksbetrieb werde nur dann zertifiziert, wenn er den strengen Kriterien gerecht werde. Holger Kachel: „Wir sind 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.“



### 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 angeraten.

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!

