

## PRESSEMITTEILUNG • PRESSEMITTEILUNG • PRESSEMITTEILUNG

Die S.I.S. Gruppe zählt zu den führenden Unternehmen für Technische Dienstleistungen. Seit 1975 betreuen wir unsere Kunden aus den verschiedensten Industriesegumenten. Wir engagieren uns mit mehr als 2.200 Mitarbeitern an 14 Standorten in Deutschland und mehreren Niederlassungen in Österreich. Unser größtes Kapital sind die Erfahrung und Begeisterung unserer Mitarbeiter. Wenn Sie mehr über uns wissen möchten, klicken Sie [www.sis-gruppe.de](http://www.sis-gruppe.de)

ISO-Zertifizierungen:

### **Hintergrund und Nutzen für deutsche Mittelständler aus dem Dienstleistungssektor**

Ablauf einer ISO-Zertifizierung und deren Nutzen für technische Dienstleister am Beispiel der S.I.S. Süd-Industrie-Anlagenservice GmbH, München.

Autor: Elisabeth Kaiser

#### **Die international Organization for Standardization (ISO)**

Die ISO ist ein globales Netzwerk, welches internationale Standards von Unternehmen, Behörden und der Gesellschaft bestimmt und entwickelt. Die Standards werden als Normen in Form von Prozessabläufen auf Länderbasis entwickelt, eine globale Umsetzung ist Ziel. Die ISO Normen sollen helfen Fachwissen und Erfahrung in der Welt zu verbreiten und für alle verfügbar zu machen.

ISO ist eine regierungsunabhängige Einrichtung, in der 149 Länder (\* Stand 2008) Mitglied sind. Jedes ISO Mitglied ist Vorstand für sein eigenes Land und schlägt auch neue Normen und Richtlinien vor.

ISO selbst nimmt keine Zertifizierungen ab, diese wird an Drittparteien (in Deutschland z.B. über den TÜV, DGQ) abgegeben. ISO arbeitet mit vielen Partnern weltweit.

Eine ISO-Qualitätsmanagementnorm beschreibt, welchen Anforderungen das Management eines Unternehmens genügen muss, um einem bestimmten Standard bei der Umsetzung des Qualitätsmanagements zu entsprechen, und kann sowohl informativ für die Umsetzung innerhalb eines Unternehmens oder auch zum Nachweis bestimmter Standards gegenüber Dritten dienen.

#### **ISO 9001**

Die EN ISO 9001 legt die Anforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem fest. Dies gilt speziell für den Fall, dass ein Unternehmen seine Fähigkeit darlegen soll, Produkte gemäß bestimmter Kundenanforderungen oder behördlicher Anforderung bereitzustellen.

Die Norm ist Basis für ein umfassendes Qualitätsmanagementsystem. Sie besteht aus acht Grundsätzen:

- (1) Kundenorientierung
- (2) Führung
- (3) Einbeziehung der Personen
- (4) Prozessorientierter Ansatz
- (5) Systemorientierter Managementansatz
- (6) Kontinuierliche Verbesserung
- (7) Sachbezogener Entscheidungsfindungsansatz
- (8) Lieferantenbeziehung zu gegenseitigem Nutzen

Der prozessorientierte Ansatz basiert auf den vier Hauptprozessen einer Organisation, welche einen Input in einen Output umwandeln.

## PRESSEMITTEILUNG • PRESSEMITTEILUNG • PRESSEMITTEILUNG

Die vier Hauptkapitel sind:

- (1) Verantwortung der Leitung
- (2) Management von Ressourcen
- (3) Produktrealisierung
- (4) Messung, Analyse und Verbesserung

Die Norm betrachtet diese Prozesse und vergleicht die Eingabe mit der Ausgabe.  
Die aktuelle EN ISO 9001 wurde letztmalig im Jahr 2008 überarbeitet.

### **Nutzen für den Instandhalter**

Die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems ist eine strategische Entscheidung für ein Unternehmen. Sie ist mit viel Arbeit und Zeit verbunden, bindet in jedem Falle auch Personal. Doch die Zertifizierung zahlt sich im Regelfall aus:

Eine Zertifizierung des Qualitäts-Management-Systems nach ISO 9001 gewährleistet, über die reine Qualitätssicherung des Produktes /Dienstleistung hinausgehend, umfangreiche Maßnahmen, die die gesamten Abläufe innerhalb eines Unternehmens eindeutig festlegen. Wenn ein Instandhalter sich stärker an seinen Kunden orientieren möchte, kann er sich über eine ISO-Zertifizierung strategisch aufwerten. Er signalisiert durch die Einhaltung dieser Normen einen Rahmen, in dem er tätig ist und verpflichtet sich zur ordnungsgemäßen Ausführung. Gegenüber anderen Instandhaltern, die Ihre Abläufe nicht von außen so stark durchleuchten lassen, bietet ein ISO-zertifiziertes Unternehmen für jeden Kunden eine größere Sicherheit. Dies kann bei der Auftragsvergabe zu Wettbewerbsvorteilen führen.

### **ISO 14001**

Die internationale Umweltmanagementnorm ISO 14001 legt weltweit anerkannte Anforderungen an ein Umweltmanagementsystem fest und ist Teil einer Normenfamilie. Diese Normenfamilie beinhaltet zahlreiche weitere Normen zu verschiedenen Bereichen des Umweltmanagements, u. a. zu Ökobilanzen, zu Umweltkennzahlen bzw. zur Umweltleistungsbewertung. Sie kann sowohl auf produzierende als auch auf dienstleistende Unternehmen angewendet werden.

Die ISO 14001 legt einen Schwerpunkt auf einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess als Mittel zur Erreichung der jeweils definierten Zielsetzung in Bezug auf die Umweltleistung einer Organisation (Unternehmen, Dienstleister, Behörde, etc.). Der kontinuierliche Verbesserungsprozess beruht auf der Methode Planen-Ausführen-Kontrollieren-Optimieren (Plan-Do-Check-Act, PDCA):

- (1) Planen: Festlegung der Zielsetzungen und Prozesse, um die Umsetzung der Umweltpolitik der Organisation zu erreichen
- (2) Ausführen: die Umsetzung der Prozesse
- (3) Kontrollieren: Überwachung der Prozesse hinsichtlich rechtlichen und anderen Anforderungen sowie Zielen der Umweltpolitik der Organisation; ggfs. Veröffentlichung der Umweltleistung (des Erfolgs der Organisation in Bezug auf ihre Umweltschutzmaßnahmen)
- (4) Optimieren: Falls notwendig müssen die Prozesse angepasst werden

Hierzu soll ein Unternehmen eine betriebliche Umweltpolitik, Umweltziele und ein Umweltprogramm festlegen sowie ein entsprechendes Managementsystem aufbauen, das bei der Zielerreichung hilft. Die ISO 14001 wurde 1996 zum ersten Mal veröffentlicht.

**PRESSEMITTEILUNG • PRESSEMITTEILUNG • PRESSEMITTEILUNG**

**Nutzen für den Instandhalter**

- (1) Imageverbesserung
- (2) Bewusstsein und Verantwortung gegenüber der Umwelt wird bei Mitarbeitern und Kunden verbessert.
- (3) Immer auf dem neuesten Stand der Technik
- (4) Verbesserung im Umgang mit der Umwelt (hierfür werden jährlich Ziele formuliert)

###

Wenn Sie mehr wissen möchten, klicken Sie **www.sis-gruppe.de** oder kontaktieren Sie Elisabeth Kaiser unter 0170-4612590 oder liz@liz-ard.com.