

Einführung eines Qualitätsmanagementsystems nach DIN EN 9001: Erfahrungen eines zertifizierten Vermessungs- und Ingenieurbüros

Zur Beseitigung von Handelshemmnissen in der EU ist die Einführung europaweit gültiger Normen im Gange. Für die Qualitätssicherung von Waren und Dienstleistungen wurde die internationale Normenreihe DIN EN ISO 9000 ff. eingeführt, die u. a. festlegt, wie ein wirksames Qualitätsmanagementsystem (QMS) aufgebaut und unterhalten wird. Die Bayerische Ingenieurekammer – Bau führt seit Ende 1994 in Kooperation mit den Ingenieurkammern Baden-Württemberg und Sachsen zum Schutz ihrer Mitglieder vor Wettbewerbsnachteilen und zur Hilfe bei der Einführung eines QMS das Pilotprojekt „Offensive Bayern 2000 Qualitätssicherung“ durch.

Neben den Faktoren Zeit und Kosten entscheidet die Qualität eines Produktes wesentlich über den wirtschaftlichen Erfolg. Unter den Bedingungen der dynamischen Entwicklung von Wissenschaft und Technik und dem ständig steigenden Konkurrenzdruck auf dem sich immer mehr internationalisierenden Markt werden herkömmliche Maßnahmen zur Qualitätssicherung zunehmend durch komplexe Qualitätsmanagementsysteme (QMS) ersetzt.

Neben der Qualitätssicherung im eigentlichen Arbeitsprozeß sollen insbesondere die Leitung und Planung eines Unternehmens überschaubarer und kontrollierbarer ablaufen. Immer wiederkehrende Prozesse und Hilfsprozesse sollten erkannt und in Verfahrens-/Arbeitsanweisungen optimiert werden. Intern trägt die Neuordnung von nicht zufriedenstellenden Strukturen und eingefahrenen Abläufen zur Verbesserung der gesamten Unternehmenskultur bei. Gleichzeitig bietet die Einführung eines QMS die Möglichkeit, alle qualitätsbeeinflussenden Prozesse in einem Unternehmen für den Kunden transparent zu gestalten. Dadurch soll das Vertrauen vorhandener und potentieller Kunden in die Fähigkeiten eines Unternehmens aufgebaut und bestätigt werden. Die internationale Normung der QMS und die Anerkennung durch eine Zertifizierung bürgen für Qualität im Sinne des Kunden, Vorteile des zertifizierten Büros auf dem Markt und sind bereits heute eine wesentliche

Voraussetzung für die Auftragsberücksichtigung innerhalb der EU sowie in immer stärkerem Maß bei Großprojekten in Deutschland.

Das sächsische Pilotbüro

Bei der Gründung des Vermessungs- und Ingenieurbüros KESSLER im Oktober 1990 entstand zunächst ein relativ kleines Unternehmen. Aufgrund des hohen Vermessungsbedarfs im Bereich der neuen Bundesländer waren und sind umfangreiche vermessungstechnische Leistungen gefordert. Da das Büro in der Lage ist, nahezu alle Bereiche des Vermessungswesens und damit verbundener Ingenieurleistungen, insbesondere Geographische Informationssysteme und Facility Management, abzudecken, avancierte es in relativ kurzer Zeit zu einer Bürogröße von derzeit ca. 50 Mitarbeitern.

Im Büro besteht eine grundsätzliche Trennung der zu bearbeitenden Projekte zwischen dem Innendienst zur Vorbereitung der Aufträge, zur Auswertung und zur Erstellung der Abschlusddokumentation und dem Außendienst zur Gewinnung bzw. Übertragung der Daten. Um diesen Spezialisierungseffekt optimal zu nutzen, ist die Schnittstellenbeherrschung zwischen Innen- und Außendienst ein wesentlicher Bestandteil des zu erarbeitenden QMS.

Der Erfolg des Büros wurde in dieser Zeit gleichzeitig zu einem Problem. Mit der zeitgleichen Übernahme zweier Großbaustellen (Neue Messe Leipzig und Flughafen Leipzig-Halle) waren zahlreiche größere Investitionen in neue innovative Technik zur Ausführung von Spezialmessungen und hochgenauen Messungen sowie eine ständige Erweiterung des Mitarbeiterstammes verbunden. Diese rasante Entwicklung erforderte Reorganisationsmaßnahmen des Prozeßmanagements. Während der Überlegungen zu einem geeigneten Managementsystem wurde die Teilnahme am Pilotprojekt „Offensive Bayern 2000 Qualitätssicherung“ angeboten. Damit ergab sich die Möglichkeit, ein seit längerem vorgesehenes Managementsystem in Form des QMS zu realisieren.

Entscheidungsebene 1

Entscheidungsebene 2

Entscheidungsebene 3

Entscheidungsebene 4

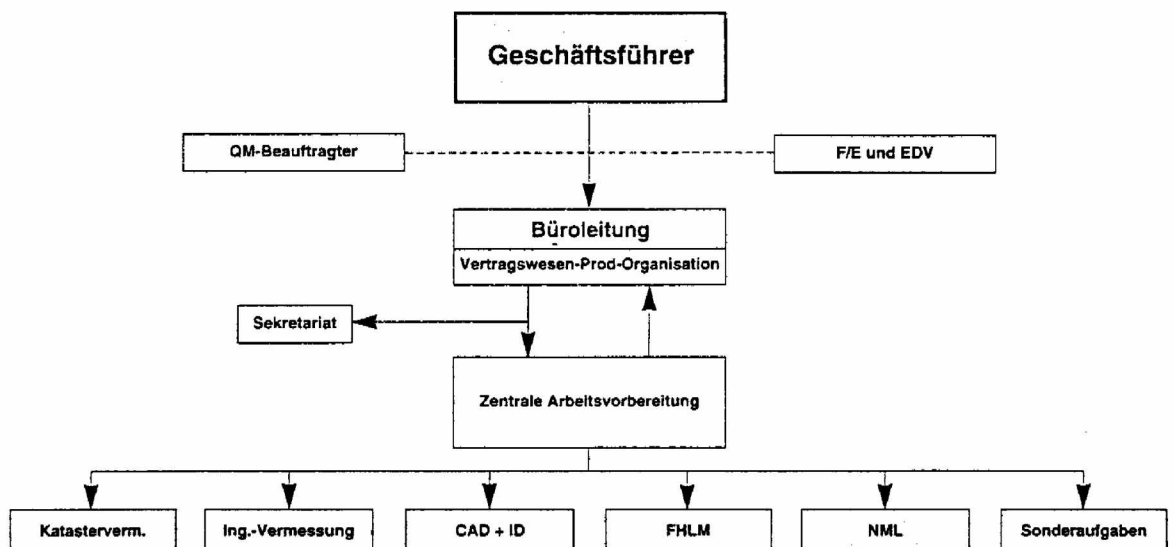


Bild 1

Organigramm des Vermessungs- und Ingenieurbüros KESSLER

