

ISO 9000/ Qualitätsmanagement für Rechen- und Integrationszentren

Technische Akademie Esslingen

Dr. Wilfried Grieger

wgrieger@gwdg.de

Gesellschaft für wissenschaftliche Datenverarbeitung mbH Göttingen
Am Faßberg
37077 Göttingen

Anliegen der ISO-9000-Serie

- Schaffung einer Aufbau- und Ablauforganisation
- Qualifikation von Mitarbeitern und Mitteln
- Regelung von Zuständigkeiten, Verantwortung und Befugnissen
- Dokumentationspflicht für Regelungen und Ergebnisse
- Berichtspflicht bis zur höchsten Ebene
- Beherrschung von Risiken und Wirtschaftlichkeit
- Vorbeugende Maßnahmen zur Vermeidung von Qualitätsproblemen

Übersicht über die ISO-9000-Normen

- | | |
|----------|---|
| ISO 8402 | Begriffe wie „Qualität“, „Qualitätspolitik“, „Qualitätsmanagement“ (QM), „Qualitätssicherung“ (QS) |
| ISO 9000 | Leitfaden zur Auswahl und Anwendung der Normen zu Qualitätsmanagement, Elemente eines QS-Systems und zu QS-Nachweisstufen |
| ISO 9001 | QS-Modell für Design/Entwicklung und Konstruktion, Produktion, Montage und Kundendienst |
| ISO 9002 | QS-Modell für Produktion und Montage |
| ISO 9003 | QS-Modell für Endprüfungen |

ISO 9004

- 9004/1 Leitfaden
- 9004/2 Leitfaden für Dienstleistungen
- 9004/3 Leitfaden für verfahrenstechnische Produkte
- 9004/4 Leitfaden zum Management von Qualitätsverbesserungen
- 9004/5 Leitfaden für QM-Pläne
- 9004/6 Leitfaden für Projektmanagement
- 9004/7 Leitfaden zum Konfigurationsmanagement

Begriffe nach ISO 9004/2

Dienstleistung

Die durch Tätigkeiten an der Schnittstelle zwischen Lieferant und Kunde sowie durch den Lieferanten intern erbrachten Ergebnisse zur Erfüllung der Erfordernisse des Kunden.

Erbringen einer Dienstleistung

Diejenigen Tätigkeiten des Lieferanten, welche zur Lieferung der Dienstleistung nötig sind.

20 QM-Elemente nach ISO 9001

1. **Verantwortung der Leitung:** Qualitätspolitik, Organisationsaufbau
2. **Qualitätsmanagementsystem:** Dokumentation, Verfahrensanweisungen, Arbeitsanweisungen
3. **Vertragsprüfung:** Schriftliche Formulierung der Dienstleistung, Angebot und Auftrag auf Übereinstimmung überprüfen
4. **Designlenkung:** Schema für die Entwicklung neuer Dienstleistungen
5. **Lenkung der Dokumente und Daten:** Kontrolle der Dokumente und Daten in den Anweisungen

20 QM-Elemente nach ISO 9001

6. **Beschaffung:** Sicherstellung der Qualität der beschafften Produkte
7. **Lenkung der vom Kunden beigestellten Produkte:** Sachgemäße Behandlung
8. **Identifikation und Rückverfolgbarkeit von Dienstleistungen:** Identifikationsnummern, begleitende Dokumente
9. **Prozeßlenkung:** Qualität von Produktion, Implementation und Pflege sicherstellen
10. **Prüfungen:** Nachweis der Erfüllung vorgegebener Forderungen, Dokumentation

20 QM-Elemente nach ISO 9001

11. **Prüfmittelüberwachung:** Hardware, Software mit Release-Stand dokumentieren
12. **Prüfstatus:** Geprüfte Produkte kennzeichnen
13. **Lenkung fehlerhafter Produkte:** Fehler dürfen passieren, aber jeder Fehler nur einmal!
14. **Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen:** Behandlung von Kundenreklamationen
15. **Handhabung, Lagerung, Verpackung, Konservierung und Versand:** Produkte pfleglich behandeln

20 QM-Elemente nach ISO 9001

16. **Lenkung von Qualitätsaufzeichnungen:** Bearbeitung und Aufbewahrung der Aufzeichnungen
17. **Interne Qualitätsaudits:** Überprüfung der Richtlinien und Verfahrensweisen
18. **Schulung:** Schulungsmaßnahmen durchführen, dokumentieren und archivieren
19. **Kundendienst:** Hilfe für den Kunden bei Problemen, Hotline
20. **Statistische Methoden:** Auswertung von Fehlerhäufigkeiten

Zertifizierung

durch **Zertifizierungsgesellschaft**, z. B. TÜV, DEKRA

in **4 Phasen**:

- Prüfung der Grundvoraussetzungen, Festlegung des zu zertifizierenden Bereichs, Vorbeurteilung der QM-Unterlagen
- Prüfung der QM-Dokumentation
- Prüfung, ob das QM-System angewendet wird
- Zertifikaterteilung, Gültigkeitsdauer 3 Jahre, jährliche Überwachungsaudits

alle 3 Jahre **Wiederholungsaudits**