

Protokoll des Treffens vom 18.03.2010

Teilnehmer: siehe Teilnehmerliste

Ersteller: Klaus-D. Hampe, Hamburg

Datum: 19.03.10

Thema: Besonderheiten der ISO 9001 im Bereich Dienstleistung

Dieser Workshop sollte herausarbeiten, ob und welche Besonderheiten die Umsetzung der ISO 9001:2008 in Dienstleistungsunternehmen mit sich bringt.

Als Arbeitsweise für den Workshop wurde die „Open Space“-Methode gewählt, die es den Teilnehmern ermöglicht, zwischen den Arbeitsgruppen zu wechseln.

Leider waren von den 24 angemeldeten Kollegen nur 12 erschienen, so dass von den zahlreichen im Vorwege vorgeschlagenen Fragestellungen nur 3 sinnvoll bearbeitet werden konnten.

Ein vorsichtiges Fazit des Workshops:

Hinsichtlich des QM-Systems an sich (Prozesslandschaft, Identifikation der Prozesse, Auswahl der passenden Q-Instrumente) gibt es keine wirklichen Unterschiede. Häufig gibt es sogar Überschneidungen, z.B. in Unternehmen, in denen sowohl produktions- als auch dienstleistungsbezogene Prozesse vorhanden sind.

Aufgrund der Tatsache, dass im Dienstleistungsbereich jedoch sehr viel mehr „weiche Faktoren“ zur Überwachung und Messung herangezogen werden müssen, als in typischen Produktionsbetrieben, ist die Umsetzung der Normforderungen manchmal schwierig nachzuweisen.

Anliegend finden Sie die Fotodokumentation der von den Arbeitsgruppen erarbeiteten Flipcharts.

Besonderheiten der ISO 9001 im Bereich Dienstleistung

R. Lohrmann

Umsetzung von
"Lenkung von Fehlern"
beim Dienstleister? V

- Rückholung von Fehlern
- Aufzeichnungen
- Korrektur-/ Vorbeuge-Massnahmen

Maßnahmen

SD
mit
Reaktion
an Kunden

Vorbeugung: Schulung / Coaching, FMEA

Fehlererfassung: Anfragen erfassen, Antworten erfassen / CRM

Anonymisieren von Fehlerherkunft (MA)

↳ Schwerpunkte ermitteln (anonym)

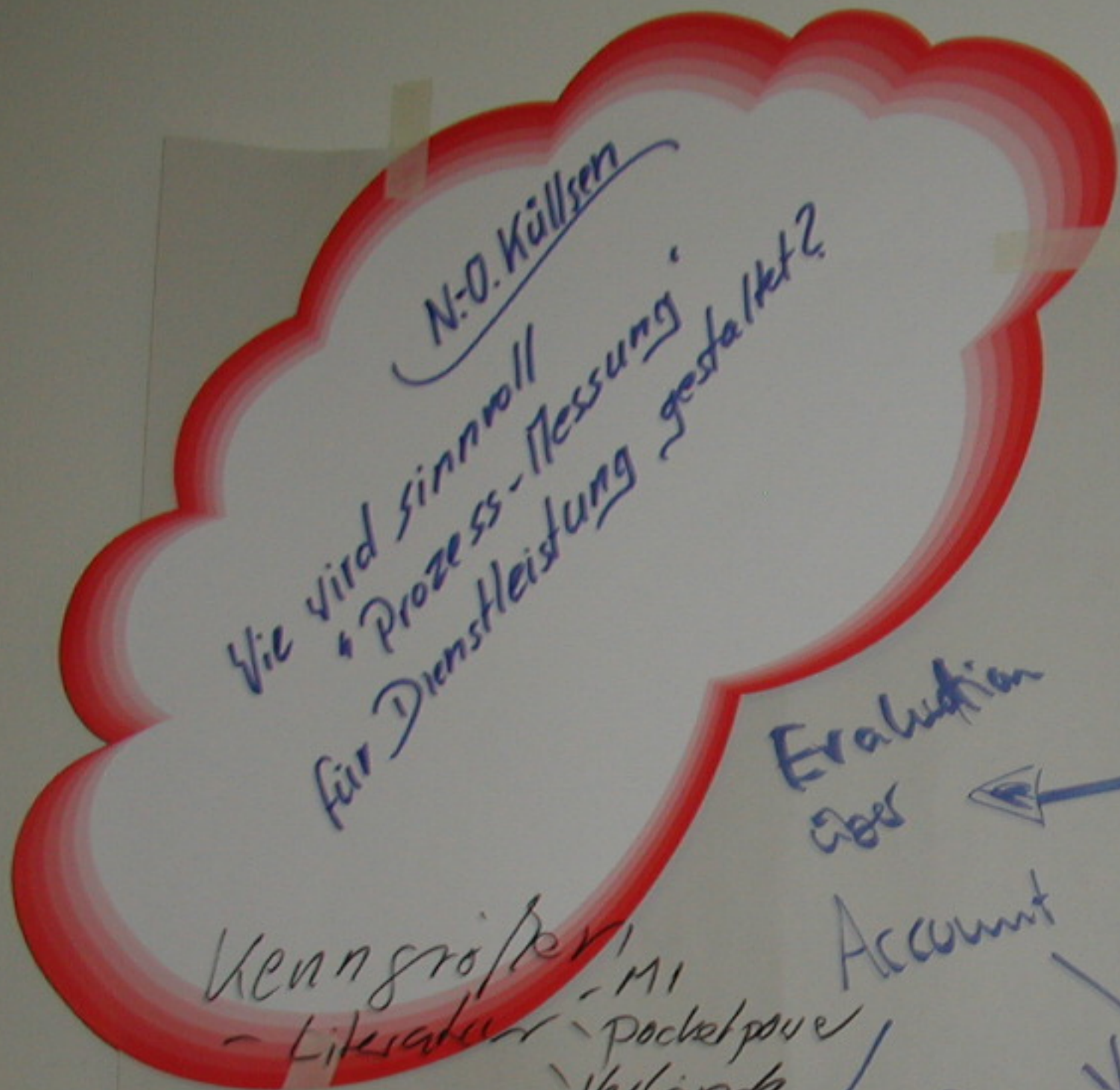
↳ Fehler korrigieren (anonym)

↳ Schwere Fehler an Führungskraft

↳ Teamgespräche, Audits, Beschwerden (aktiv)
Checklisten, 4-Augen-Prinzip, KZA

⇒ Klima schaffen, in dem ungepflegt
Fehler eingestanden werden können.

+ Kunden und Lieferanten



Kenngrößen
 - Literatur
 - MI
 - Pocketpower
 - Versand

Meilensteine
 - Inhalte
 - Zeitpunkt

* Mitarbeiter
 Teilnahme

Evaluation
 über

Account

MA(TN)

Direkt
 nach Seminar

Vorgesetzter
 4-6 Monate
 später

Kunden-Feedback
 (wann/wie oft?)

Woran merke ich,
 dass eine

- Besatzung oder
 - Qualifizierung
- erfolgreich war?

Was ist eine

- Dienstleistung
- ein Service?

Wie lang ist der Zyklus?
 ↳ Regelzeit

Ehrlichkeit
 Abhängigkeit

- Abgrenzung
Produktion / Dienstleistung
- Grobe Prozesslandschaft
vergleichbar
- Details / Subprozesse unterscheiden sich

P.Vun
Besonderheiten
im Aufbau einer
Prozesslandschaft ??

M.V. Hofmann

Was aus der 9001 ist für einen Dienstleister zwingend anzuwenden?
- Nutzen der 9001 für einen Dienstleister??

H. Egger

Ein Unternehmen (A) fertigt in einem anderen Unternehmen (B), mit dem es einen Vertrag abgeschlossen hat, ein Bauteil. „A“ hat die Produktverantwortung.

Dazu schickt „A“ seinen Mitarbeiter in die Betriebsstätte von „B“. Die benötigten Betriebsmittel befinden sich im Besitz von „B“. Die Beschreibung und Festlegung der Produktionsabläufe hat „B“. „A“ hat aber keinen direkten Einfluss auf die Festlegung dieser Abläufe.

Muss „A“ die Richtlinien von „B“ über die Produktionsabläufe zu seinen Eigenen erklären und diese in das QM System von „A“ integrieren, oder reicht es wenn sich „A“ davon überzeugt, dass „B“ die erforderlichen Richtlinien

U. Mink

Beispiel: Konstruktionszeichnung

- Vorbeugemaßnahmen, welche, wann, wie...
- potentielle Fehler ermitteln, Ursachen, verb.
- Wirksamkeit von Maßnahmen prüfen?
- Kosten/Nutzen Nachweis von Vorbeugem.

G. Horstkatze

Wie ist für Dienstleistungen der Abschnitt 8.8.2 'Int. Audit' normgerecht zu verwirklichen?

E.M. Reinhardt

Vereinbarkeit von KTQ, QM-Prüfrichtl. KK/KTQ & 9001

? !

- multipler Kundenbeg.
- Kundenorientierung

...eiten im ...leistung

R. Lohrmann

Maßnahmen

SD mit Reaktion an Kunden

... von ...lern

... ..