


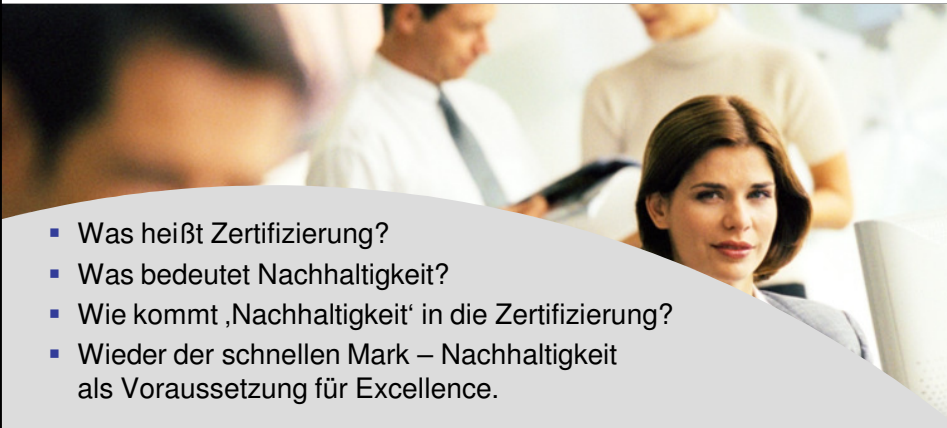


# TÜV NORD CERT GmbH

Einfach ausgezeichnet.


**Nachhaltigkeit, Zertifizierung, Excellence-Modelle**

**Agenda** 



- Was heißt Zertifizierung?
- Was bedeutet Nachhaltigkeit?
- Wie kommt ‚Nachhaltigkeit‘ in die Zertifizierung?
- Wieder der schnellen Mark – Nachhaltigkeit als Voraussetzung für Excellence.

September 2010 2

**Zertifizierung - Akkreditierung** 

- **Zertifizierung**
  - Verfahren, nach dem eine dritte Stelle für eine Einheit schriftlich bestätigt, dass ein Produkt (oder eine Dienstleistung) oder ein Prozess mit festgelegten Forderungen konform ist.
- **Akkreditierung**
  - Verfahren, nach dem eine *autorisierte Stelle* die formelle Anerkennung erteilt, dass eine Stelle (oder Person) kompetent ist, bestimmte Aufgabe zu erfüllen.

September 2010 3

## Zertifizierung

- Verfahren, nach dem eine dritte Stelle für eine Einheit schriftlich bestätigt, dass ein Produkt (oder eine Dienstleistung) oder ein Prozess mit festgelegten Forderungen konform ist.
- Diese Forderungen sind i.d.R. in Normen festgelegt.
  - Es gibt für (fast) alles eine Norm!
  - Ohne Normen wäre die Welt nicht so wie sie ist – [Normen verändern](#) die Welt und [machen Märkte](#).

September 2010 4


## Die 9000er-Familie

- Die DIN EN ISO 9001 ist keine technische Norm.
  - Sie benennt (und fordert) das, was international als Erfolgsfaktoren für das Qualitätsmanagement angesehen wird.
  - „Es ist nicht die Absicht dieser Internationalen Norm zu unterstellen, dass Qualitätsmanagementsysteme einheitlich strukturiert oder einheitlich dokumentiert sein müssen.“
- Qualitätsmanagement soll zum wirtschaftlichen Erfolg beitragen.
- Die DIN EN ISO 9001 steht nicht allein:
  - DIN EN ISO 9000 (Grundlagen des QM und Wörterbuch)
  - DIN EN ISO 9001 (Anforderungen an ein QM-System)
  - DIN EN ISO 9004 (Leiten und Lenken für den nachhaltigen Erfolg einer Organisation )
  - ISO 19011 (Leitfaden für das Auditieren von Qualitätsmanagementsystemen)
  - .....

\* ([Einleitung](#) der DIN EN ISO 9001:2008)

September 2010 5


## Begründung für Qualitätsmanagementsysteme



- Systematischer Ansatz für die Verwirklichung des *gesunden Menschenverstandes*
  - Kundenanforderungen ermitteln und (immer besser) verstehen.
  - Prozesse beherrschen und kontinuierlich verbessern.
- Haftung
  - Nachweis, dass das Produkt-/Dienstleistungsversprechen eingehalten werden kann.
  - „... den Fortbestand des Unternehmens gefährdende Entwicklungen früh erkannt werden“
- Vernetzung
  - Umweltmanagement
  - Arbeitssicherheitsmanagement
  - Datenschutz/-sicherheitsmanagement
  - Hygienemanagement
  - Risikomanagement
  - ....

September 20106

## Grundsätze des Qualitätsmanagements (DIN ISO 9000 ff)



- Kundenorientierung
- Führung
- Einbeziehung der Personen
- Prozessorientierter Ansatz
- Systemorientierter Managementansatz
- Ständige Verbesserung
- Sachbezogener Ansatz zur Entscheidungsfindung
- Lieferantenbeziehungen zum gegenseitigen Nutzen

September 20107

## Kundenorientierung



- Organisationen hängen von ihren Kunden ab und sollten daher gegenwärtige und zukünftige Erfordernisse der Kunden verstehen, deren Anforderungen erfüllen und danach streben, deren Erwartungen zu übertreffen.

September 2010

8

## Führung



- Führungskräfte schaffen die Übereinstimmung von Zweck und Ausrichtung der Organisation. Sie sollten das interne Umfeld schaffen und erhalten, in dem sich Personen voll und ganz für die Erreichung der Ziele der Organisation einsetzen können.

September 2010

9

## Einbeziehung der Personen



- Auf allen Ebenen machen Personen das Wesen einer Organisation aus, und ihre vollständige Einbeziehung ermöglicht, ihre Fähigkeiten zum Nutzen der Organisation einzusetzen.

September 2010

10

## Prozessorientierter Ansatz



- Ein erwünschtes Ergebnis lässt sich effizienter erreichen, wenn Tätigkeiten und dazugehörige Ressourcen als Prozess geleitet und gelenkt werden.

September 2010

11

## Systemorientierter Managementansatz



- Erkennen, Verstehen, Leiten und Lenken von miteinander in Wechselbeziehung stehenden Prozessen als System tragen zur Wirksamkeit und Effizienz der Organisation beim Erreichen ihrer Ziele bei.

September 2010

12

## Sachbezogener Ansatz zur Entscheidungsfindung



- Wirksame Entscheidungen beruhen auf der Analyse von Daten und Informationen.

September 2010

13

## Ständige Verbesserung



- Die ständige Verbesserung der Gesamtleistung der Organisation stellt ein permanentes Ziel der Organisation dar.

September 2010

14

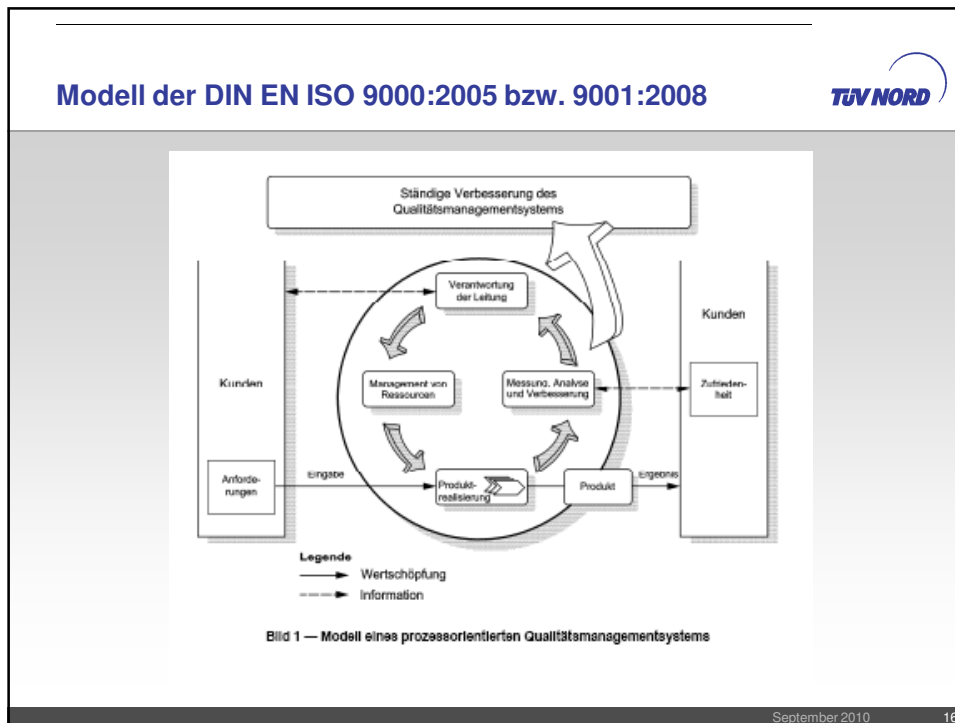
## Lieferantenbeziehungen zum gegenseitigen Nutzen



- Eine Organisation und ihre Lieferanten sind voneinander abhängig. Beziehungen zum gegenseitigen Nutzen erhöhen die Wertschöpfungsfähigkeit beider Seiten.

September 2010


15



**Nachhaltigkeit! – Nachhaltigkeit?**


- nachhaltiger Unternehmenserfolg?
- Corporate Social Responsibility (CSR)?

September 2010 17

**nachhaltiger Erfolg** 

- Ergebnis der Fähigkeit einer Organisation, ihre Ziele zu erreichen und langfristig aufrechtzuerhalten.

September 2010 18


**Corporate Social Responsibility (CSR)** 

- Corporate Social Responsibility (CSR) bezeichnet die Wahrnehmung gesellschaftlicher Verantwortung durch Unternehmen über gesetzliche Anforderungen hinaus. CSR steht für eine nachhaltige Unternehmensführung im Kerngeschäft, die in der Geschäftsstrategie des Unternehmens verankert ist. CSR ist freiwillig, aber nicht beliebig.\*

\* Grundlage für das deutsche Verständnis von Corporate Social Responsibility (CSR) ist die in Europa etablierte Definition der Europäischen Kommission (siehe Grünbuch KOM (2001) 366 endg.).

September 2010 19


## Aspekte von CSR



- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fair behandeln, fördern und beteiligen,
- mit natürlichen Ressourcen schonend und effizient umgehen,
- darauf achten, in der Wertschöpfungskette – in ihrem Einflussbereich – sozial und ökologisch verantwortungsvoll zu produzieren,
- Menschenrechte und die ILO-Kernarbeitsnormen wahren und einen Beitrag leisten, sie international durchzusetzen,
- einen positiven Beitrag für das Gemeinwesen leisten,
- verstärkt in Bildung investieren,
- kulturelle Vielfalt und Toleranz innerhalb des Betriebes fördern,
- für einen fairen Wettbewerb eintreten,
- Maßnahmen zur Korruptionsprävention fördern,
- Transparenz hinsichtlich ihrer Unternehmensführung herstellen,
- Verbraucherrechte und Verbraucherinteressen achten.

September 2010
20

## Wie kommt Nachhaltigkeit in die Zertifizierung?



<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ nachhaltiger Unternehmenserfolg           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Eine (gute) Zertifizierung ist per se ein Betrag zum nachhaltigen Unternehmenserfolg</li> <li>▪ Eine Strategie zum nachhaltigen Unternehmenserfolg ist von der Norm nicht ausdrücklich gefordert ....</li> <li>▪ aber auch Auditoren sind lernfähig!</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ CSR           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ....?</li> <li>▪ erste Ansätze engagierter Zertifizierungsstellen und Auditoren</li> <li>▪ Es soll eine Norm erstellt werden (ISO 26000).</li> </ul> </li> </ul>
---	--

September 2010
21



### Ausgewogene Ergebnisse erzielen



- Exzellente Organisationen erfüllen ihre Mission und entwickeln sich in Richtung ihrer Vision. Dabei gehen sie geplant vor und erreichen ausgewogene Ergebnisse in all den Bereichen, die durch die kurz- und langfristigen Bedürfnisse ihrer Interessengruppen bestimmt sind. Sie übertreffen diese Bedürfnisse dort, wo es relevant ist.

September 2010

24


### Nutzen für Kunden schaffen



- Exzellente Organisationen wissen, dass Kunden der Hauptgrund für ihre Existenz sind und streben innovativ nach Wertschöpfung für sie. Dies erreichen sie durch Verständnis und Antizipation der Kundenbedürfnisse und -erwartungen.


September 2010

25

**Mit Vision, Inspiration und Integrität führen** 

- Exzellente Organisationen haben Führungskräfte, die die Zukunft konsequent gestalten und verwirklichen. Sie agieren als Vorbilder für Werte und Moral

September 2010 26

**Mit Prozessen managen** 

- Exzellente Organisationen werden mittels strukturierter und an der Strategie ausgerichteter Prozesse gemanagt. Sie treffen faktenbasiert Entscheidungen um ausgewogene und nachhaltige Ergebnisse zu erzielen.

September 2010 27

### Durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfolgreich sein



- Exzellente Organisationen achten ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und schaffen eine Kultur der aktiven Mitwirkung, um einen angemessenen Ausgleich von organisations- und persönlichen Zielen zu erreichen.

September 2010

28

### Innovation und Kreativität fördern



- Exzellente Organisationen schaffen Mehrwert und steigern ihre Leistung durch kontinuierliche und systematische Innovation, indem sie die Kreativität all ihrer Interessengruppen nutzbar machen.

September 2010

29

## Partnerschaften gestalten



- Exzellente Organisationen suchen, entwickeln und unterhalten vertrauensvolle Partnerschaften mit verschiedenen Partnern, um gemeinsamen Erfolg sicherzustellen. Diese Partnerschaften können unter anderem mit Kunden, gesellschaftlichen Gruppen, Schlüssellieferanten, Bildungsorganisationen oder Nichtregierungsorganisationen eingegangen werden.

September 2010

30

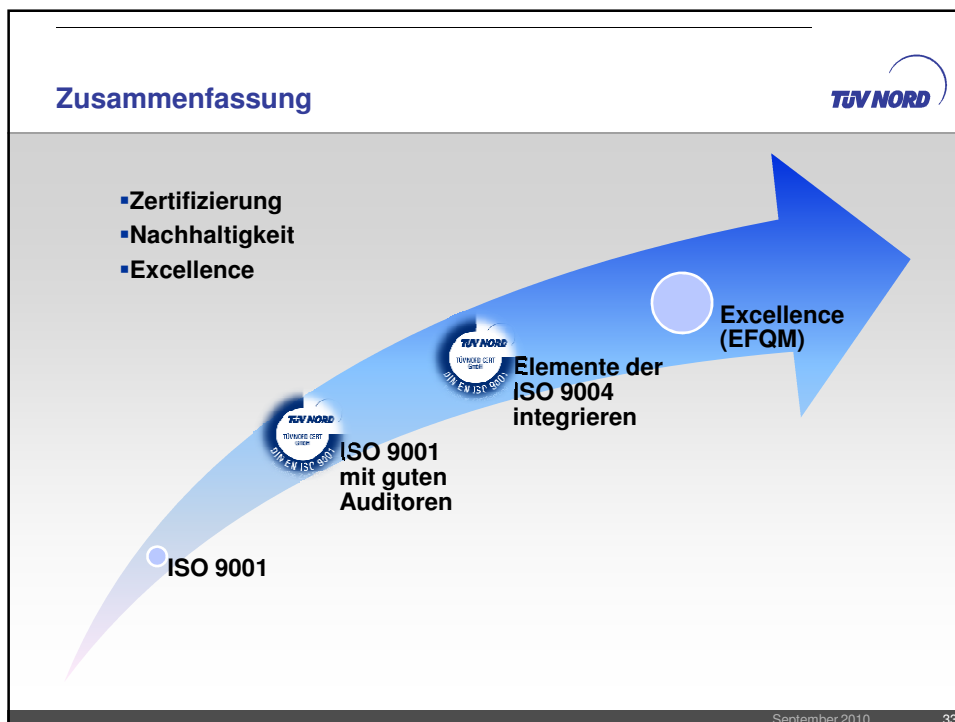
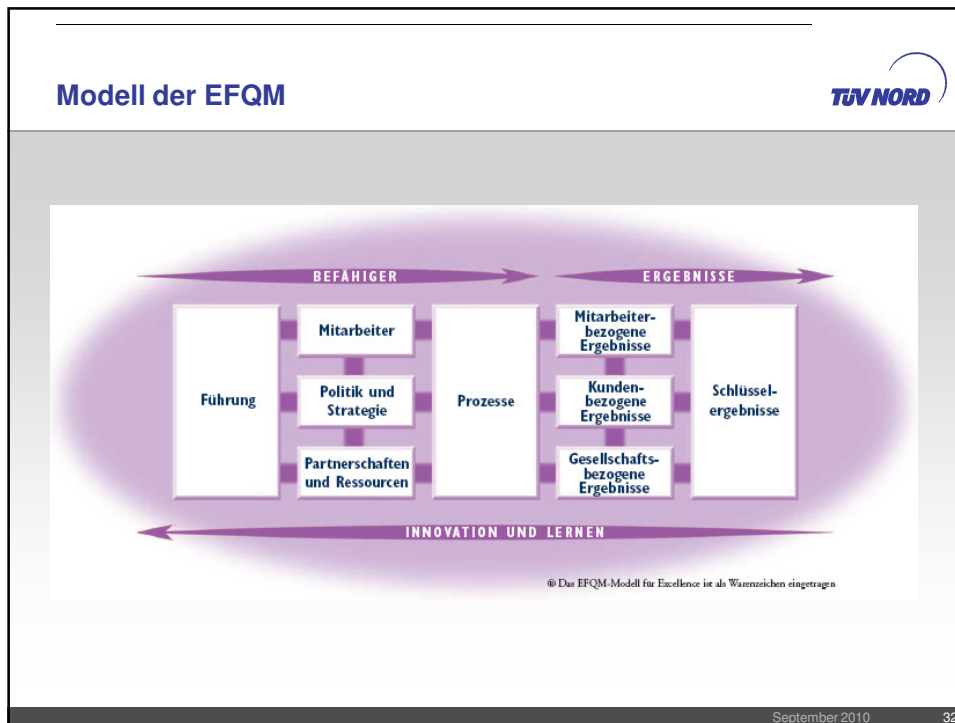
## Verantwortung für eine nachhaltige Zukunft übernehmen




- Exzellente Organisationen schließen ethische Haltung, klare Werte und die höchsten Verhaltensstandards als integrale Bestandteile in ihre Kultur mit ein, was sie dazu befähigt, ökonomische, soziale und ökologische Nachhaltigkeit anzustreben.

September 2010

31




## helpfully links



- Das EFQM-Modell im Original finden Sie hier: <http://www.efqm.org/en/tabid/132/default.aspx>
- Die Grundkonzepte 2010 des EFQM finden Sie hier : <http://www.efqm.org/en/Home/OurServices/Recognition/EFQMExcellenceAward/tabid/154/Default.aspx>
- Das Modell des LEP (=das deutsche Modell) finden Sie hier: <http://www.ilep.de/ludwig-erhard-preis/preis-grundlagen.htm>
- Den EEA (EFQM Excellence Award) finden Sie hier: <http://www.efqm.org/en/Home/OurServices/Recognition/EFQMExcellenceAward/tabid/154/Default.aspx>
- Die Homepage des DGQ finden Sie hier <http://www.dgq.de>
- Hinweise auf QM-Veranstaltungen in und um Hamburg sowie ein umfangreiches Archiv an Vorträgen finden Sie hier <http://www.qm-hamburg.de/>

September 2010 34

## Ihr Ansprechpartner



- Stephan Becker  
TÜV NORD CERT GmbH  
Große Bahnstraße 31  
22525 Hamburg  
  
Telefon: 040 8575-2010  
Fax: 040 8557-19013058  
Mobil: 0160 888 2020  
SBecker@tuev-nord.de  
[www.tuev-nord-cert.com](http://www.tuev-nord-cert.com)

September 2010 35