

INHALT

2

QM Praxis
Ersatzteillegistik:
Darauf sollten Sie
achten

4

Schwerpunkt
Szenariotechnik –
die Zukunft in den
Griff bekommen

6

**QM Kommuni-
kation**
Mit eigenen
Fehlern richtig
umgehen

8

QM Recht
DS-GVO und produ-
zierende Unterneh-
men – (K)ein Grund
zur Panik?



KOSTENFREI!

Alle Arbeitshilfen und
Downloads unter
www.qm-aktuell.com

Benutzername:
qualitaetsmanager
Passwort März:
qfd18

AKTUELL

Die Tücken einer zentralen QM-Abteilung

Gerade größere Unternehmen und Konzerne verfügen häufig über eine eigene, zentrale QM-Abteilung. Diese steuert die wichtigsten Änderungen, führt interne Audits durch und koordiniert das Berichtswesen. Aber was passiert, wenn diese Abteilung zu autark arbeitet?

Gut gemeint ist meist schlecht gemacht

Erst letzte Woche habe ich in einem Unternehmen erlebt, wie gut gemeint auch kräftig daneben gehen kann. Hier hat das zentrale QM versucht, die Qualitätser und Führungskräfte in den Niederlassungen zu entlasten und die Änderungen der ISO 9001:2015 zunächst in der Zentrale und von dort stellvertretend in den Niederlassungen eingeführt. Alle Regelungen, wie z. B. der risikobasierte Ansatz wurden also in der Zentrale vollständig bearbeitet.

Gravierende Folgen der Zentrallösung

Beim Zertifizierungsaudit nach neuer Norm wurden diese Sachverhalte auch den Auditoren mitgeteilt. In den Niederlassungen sprachen die Auditoren diese Themen dann verständlicherweise nicht mehr an. Als ich nun die Qualitätser der Niederlassungen beim QM-Fachtag unterrichten durfte und ihnen die Bewusstseinsbildung durch die Risiko- und Chancenbetrachtung eindrucksvoll schilderte, stellten diese fest, dass diese Themen bei ihnen gar nicht angekom-

men waren und daher natürlich auch in keiner Weise ein entsprechendes Bewusstsein aufgebaut werden konnte.

Zentrale Lösung – aber dann richtig

Das Problem besteht hier nicht darin, dass die zentrale Einheit eine Vorgehensweise entwickelt hat, die für alle Niederlassung gleichermaßen zum Einsatz kommen sollte. Vielmehr liegt der Fehler in der Tatsache, dass die Umsetzung dann nicht in den Niederlassungen vorgenommen wurde. Zudem könnte man den Zertifizierungsauditoren vorwerfen, dass sie dieses Vorgehen akzeptiert haben. Nun wird es schwierig, den Mitarbeitern klar zu machen, dass sie noch jede Menge tun müssen, obwohl das neue Zertifikat doch schon an der Wand hängt.



EXPERTENTIPP

Nehmen Sie immer den Nutzen in den Fokus, niemals nur das bloße Zertifikat. ■



Stefanie Gertz
Dipl. Kauffrau (FH)/
Dipl. Inform. (FH), QM- und
Unternehmensberaterin,
QM-Trainerin (TÜV)

Liebe Qualitätsmanagerin, lieber Qualitätsmanager!

Industrie 4.0 wird immer mehr zum Kernthema in unseren Unternehmen. Dabei wird leider nach wie vor noch unterschätzt, dass die Einführung der europäischen Datenschutzgrundverordnung (DS-GVO) Ende Mai diesen Jahres diesbezüglich extrem kon-



Ernst Schneider
Lic.jur./wiss.Dok.
Experte für Rechtsfragen des
Qualitätsmanagements,
Mitglied mehrerer DIN-Ausschüsse

traproduktiv wirkt. Dies liegt neben den inhaltlichen Anforderungen der – in meinen Augen – schon bei der Veröffentlichung veralteten DS-GVO vor allem an der mangelnden Rechtssicherheit (der dazu im Januar erschienene Leitfaden der EU-Kommission hilft hier kaum weiter)!

Stefanie Gertz Ernst Schneider



©RedaktionbüroSchneider/thinkstockphoto.de/BananaStock

