

# ISO 9001 zertifiziert, eine Etappe der Erneuerung

## Welches sind die durch diese Zertifizierung angesteuerten Ziele?

Wir trafen uns mit Herrn Patrick Spozio, Leiter der Durchführung des Qualitätsmanagementsystems gemäss der Norm ISO 9001 bei TORNOS-BECHLER, mit dem Ziel, diesen Schritt, der das ganze Unternehmen betrifft, besser zu verstehen.

Vorweg jedoch ein kurzes Vorwort, um die Serie der ISO 9000-Normen besser kennenlernen zu können, vor allem für jene unserer Leser, die sie noch nicht kennen.

*Mehr als  
120 Personen  
nahmen an der  
Festlegung und  
Aufstellung des  
Qualitätssystems teil.*

Die ISO Normen 9001, 9002 und 9003 betreffen die Betriebskontrolle und die Zertifizierung der Qualitätssysteme.

ISO 9001 legt die Organisationsanforderungen fest für Unternehmen, die die Konzeption und die Herstellung Ihrer Erzeugnisse selber ausführen.

ISO 9002 legt die Organisationsanforderungen fest für Unternehmen, die Ihre Erzeugnisse herstellen, jedoch nicht für dessen Konzeption verantwortlich sind.

ISO 9003 legt die Organisationsanforderungen für die Qualitätskontrollen fest (die Herstellungsphasen des Erzeugnisses werden von dieser Norm nicht betroffen).

Die Normen werden von der ISO (Internationale Normungs-Organisation) herausgegeben, die jedoch keine Zertifikate erstellt!



**K**ommen wir jetzt endlich zum eigentlichen Thema.

*DM: Guten Tag Herr Spozio! Welche Ziele hatten Sie sich persönlich gesetzt, als Sie dieses Zertifizierungsprojekt in Gang setzten?*

**Patrick Spozio:** Guten Tag! Das angesteuerte Ziel dieses Projektes war nicht etwa die Zertifizierung, sondern die Inangsetzung eines Qualitätssystems, dass sich auf die Anforderungen der Norm ISO 9001 stützt. Die Anwendung des Qualitätssystems muss ein gleichmässiges Ergebnis der angeforderten Qualität gewähren sowie eine permanente Verbesserung garantieren können. Qualität = Kundenzufriedenstellung.

An dieser Stelle müssen wir zugestehen, dass wir vor Beginn des Projektes keine totale Integrierung des Qualitätsmanagements hatten. Die Ergebnisse dieser Anwendung gaben uns eine Basis, auf die wir uns stützen konnten,

um eine konstante Verbesserung zu erreichen und das Resultat kontrollieren zu können.

Um dies zu erreichen, mussten wir das ganze Unternehmen umkrepeln, alle Vorgänge neu verwalten, um die Qualität aller unserer Aktivitäten gewähren zu können.

Die Einführung des Qualitätssystems betraf dann stufenweise alle Personen des Unternehmens; durch Mithineinziehung, Ausbildung und Vorgangsverbesserungen.

Um diesem System eine Überlebenschance zu gewähren, werden wir jedes Jahr mit einer Betriebskontrolle der SQS (Schweizerischer Verband für Qualität- und Managementsysteme), beglaubigter Verband, zusammenarbeiten.

Dieses Zertifikat ISO 9001 ist nur drei Jahre gültig und wird nur im Fall ständiger Verbesserungen erneuert.

**DM: Welches waren die tiefgreifenden Änderungen nach dieser Zertifizierung?**

**Patrick Spozio:** Ein erwachendes Bewusstsein aller Abteilungen für die Zusammenschaltung der Vorgänge sowie für die Systematik der ständigen Verbesserungen.

Dies machte uns auch auf manche Funktionen aufmerksam, für die zum Beispiel eine Ausbildung vonnöten wäre, und wir konnten dadurch einen klaren Bildungsweg austüfteln.

Ein anderer starker Punkt ist der erleichterte Zugang zur Information und der Informationsaustausch, vom Einfachsten bis zum Schwierigsten, und zwar durch eine Formalisierung der Vorgänge und der Angaben.

**DM: Sind die Erzeugnisse dank ISO 9001 besser geworden?**

**Patrick Spozio:** Die ISO 9001 Zertifizierung ist kein Produktlabel, da jedoch das damit verbundene System unaufhörlich verbessert wird, wird auch die Produktzuverlässigkeit logischerweise ständig verbessert.

**Denn wir neigen dazu, uns auf das Wesentliche zu beschränken. Der administrative Aspekt wird vereinfacht werden um den Aspekt "erhöhter Wert" des Vorgangs zu behalten.**

**DM: Ist dies für das Marktniveau vorteilhaft?**

**Patrick Spozio:** Natürlich. Denn ein System, das auf Kundenzufriedenstellung hinausläuft bringt mehr und das in allen Aktivitätsbereichen.

Viele Kunden unseres Unternehmens besitzen ISO 9001 orientierte Systeme. Daraus ergibt sich ein besseres Verständnis, d.h. also auch ein besseres Partnerschaftsverhältnis und bessere Zusammenarbeit/Übereinstimmung.

**DM: Wie lange dauerte es bis zum Erhalt des Zertifikats?**

**Patrick Spozio:** Die Ingangsetzung ging eigentlich relativ schnell.

Der benutzte Vorgang ist gut beherrscht, geplant und akzeptiert worden. Alle Erfolgsfaktoren, wie die Direktionsunterstützung, Verfügbarkeit und Personalausbildung sind gut abgelaufen. An dieser Stelle möchte ich der Direktion für Ihr Vertrauen danken, sowie allen Mitarbeitern für Ihre gemeinsamen Bemühungen.

**Drei bedeutende Elemente erklären den Erfolg dieses Vorgangs:**

**1. Fokus (Fokalisierung):**

Wir haben uns auf die Anforderungen der ISO Norm 9001 konzentriert indem wir nur strikt benötigte Dokumente mit den nötigen passenden Einzelheiten kreierten.

**2. Speed (Schnelligkeit)**

Dieses Projekt spielte sich sehr intensiv und ohne Leerlauf ab. Dies war aus folgenden Gründen möglich:

- ◆ TORNOS-BECHLER war immer schon gut organisiert (Basis)
- ◆ Aufgeschlossenheit
- ◆ Keine Änderungsresistenzen (Einzelfall in der Mechanik)
- ◆ Die Aufstellung geschah in einem Änderungsglobalkonzept (Erneuerungsprojekt).

**3. Reach (Ausmass)**

Mehr als 120 Personen nahmen an der Festlegung und Aufstellung des Qualitätssystems teil. Die Teilnahme am Projekt war riesengross und die Verbreitung im Rest des Unternehmens dadurch sehr vereinfacht.

**DM: Welche Methodik haben Sie angewandt?**

**Patrick Spozio:** Die Installation und die andauernden Verbesserungen sind den Abteilungsleitern zu verdanken (das ganze middle management, unter einem Leiter). Es gab also die gleiche Anzahl Qualitätsverantwortliche wie Abteilungsleiter. Wir behandeln alles ohne Umschweife. Die Installation ist als Ganzvorgang erdacht worden und ist nicht auf "literarische" Art, also ein Kapitel nach dem anderen behandelt worden.

**DM: Welches sind die zukünftigen Zielsetzungen des Qualitätssystems?**

**Patrick Spozio:** Jetzt muss dieses Qualitätssystem langsam aber sicher in Fleisch und Blut übergehen, dann wird es auf den ganzen TORNOS-Group ausgeweitet. Danach werden wir ein computergesteuertes Informationsverwaltungssystem installieren.

**DM: Wenn ich es richtig verstanden habe, dann ist das System zur Zeit sehr schlicht, wird es dann später die Tendenz haben, komplizierter zu werden?**

**Patrick Spozio:** Nein, denn wir neigen dazu, uns auf das Wesentliche zu beschränken. Der administrative Aspekt wird vereinfacht werden um den Aspekt "erhöhter Wert" des Vorgangs zu behalten. Unser Ziel ist es also, einfach die Vorgänge auf allen Niveaus zu formalisieren. Unser Qualitätssystem muss anpassungsfähig bleiben, um die Entwicklung TORNOS-BECHLERS zu unterstützen.

**DM: Herr Spozio, wir danken Ihnen vielmals für diese Unterredung und beglückwünschen Sie noch für diese wichtige Etappe der Erneuerung des Unternehmens.**



## DECO 2000 KAPAZITÄT 20 MM, WELTWEIT ANERKANNT

Nach einem ruhmvollen Sieg im Juni 1997, der gebührend gefeiert worden ist, erfüllt uns die DECO 2000, Kapazität 20 mm, weiterhin mit Stolz.

- Januar 1998** Marketing Trophy – Unsere erste Auszeichnung, die, obwohl sie nur in der Schweiz erteilt wird, uns vor Novartis und Coop Schweiz (zweite Verteilerkette des Landes) stellte.
- März 1998** Metalworking production 1998, Machine Tool Industry Awards – DECO 2000 gelingt der Sprung auf den dritten Platz.
- September 1998** Brünn, Tschechische Republik – DECO 2000 gewinnt die Goldmedaille der Fachausstellung BWW 98
- September 1998** American machinist erteilt die Awards 1998 – DECO 2000 gewinnt den Preis "der besten flexiblen Lösung" in der Kategorie der Drehautomaten.

Diese Preise stellen für TORNOS-BECHLER eine Ermutigung dar, ihre Bemühungen um die optimale Zufriedenheit ihrer Kunden weiterzuführen.



## MARKETING TROPHY 1999

Das Datum für das grosse alljährliche Ereignis steht fest. Die Preisübergabe erfolgt am 14. Januar 1999. Alle Gesellschaften, die an einer Teilnahme an diesem Schweizer Wettbewerb (Produkt-, Marketing- und Kommunikationskonzept) interessiert sind, werden gebeten sich direkt an die Organisatoren zu wenden.

Schweizerischer Marketing Club  
Marketing Trophy 1999  
Jurastrasse 20  
4600 Olten  
Tel. 062 / 207 07 70  
Fax 062 / 207 07 71

## INTERNET

Für alle Internetbenutzer kommt eine neue Dienstleistung hinzu. Es besteht die Möglichkeit, alle Produktkataloge des Unternehmens sowie die nötigen Anwendungen zu ihrer Visualisierung und zum Ausdruck (Acrobat reader), fernzuladen.

Regelmässig werden viele andere Neuheiten des Websites eingerichtet, zögern Sie nicht, einmal reinzuschauen.

## WETTBEWERB

Unser Internet-Wettbewerb stellt neue Rekorde auf, da die letzte Ausgabe mehr als 500 Teilnehmer vereinte.

An dieser Stelle möchten wir herzlichst Frau Cécile Faget, Frau Martine Peigny und den Herren Jérôme Loge, Stéphane Clair, Laurent Poirier gratulieren, deren Namen unter den richtigen Antworten ausgelost worden sind.

## BEMERKENSWERTE PRODUKTIONS- MITTEL

In unseren völlig renovierten Gebäuden verbessern wir unsere Produktionsmittel ständig. Nach der Verkettung von zwei schon installierten Bearbeitungszentren JASDA sind wir dabei, vier neue hochleistungsstarke Bearbeitungszentren (MARKINO) zu verketteten.

Bald wird uns dieses System gestatten, sieben Tage in der Woche, 24 Stunden am Tag, mit nur zwei reellen und einer Geisterschicht zu arbeiten, um den Ansprüchen des Marktes noch gerechter zu werden.

Mit einer Kapazität von 25, d.h. 60 Paletten gestatten uns diese neuen Produktionsmittel einen hohen Leistungsanstieg.