

# PROTECTOR

SCHWEIZ

## Der Weg ist das Ziel

**Die Berchtold AG, SEA Schliess-Systeme in Zollikofen hat das Qualitätsmanagement-Zertifikat (QMS-Zertifikat) nach EN-ISO 9000 ff. erworben. Binnen 16 Monaten wurde das QMS realisiert und im Juni mit der Zertifizierung abgeschlossen.**

Da die Firma an den Übergängen zwischen einzelnen Bereichen und Abteilungen Schwierigkeiten hatte, bot sich die Einführung eines QMS unter Berücksichtigung der vorgegebenen ISO-Normen an.

Im Mai 1995 gab die Geschäftsleitung den Startschuss zu diesem Projekt – mit dem Ziel, die Zertifizierung Ende 1996 zu erreichen. Nicht alle Mitarbeiter standen der Zertifizierung wohlwollend gegenüber: Es galt Vorurteile abzubauen, und vor allem mussten der

Begriff des QMS und die Zielsetzungen für den Betrieb erklärt und begründet werden. Der Unternehmensführung war von Anfang an klar, dass dem Projekt nur Erfolg beschieden war, wenn alle Mitarbeiter sich dafür engagierten. Die Berchtold AG entschied sich für ein prozessorientiertes System: Alle bisherigen Arbeiten und Abläufe mussten schriftlich festgehalten werden. Schon bald zeigte sich im Zuge dieses Vorgehens das Problem

der Übergänge von einer Stelle zur anderen. Auch die Schwierigkeit der innerbetrieblichen Kommunikation wurde offenbar.

Die Dokumentation sollte überblickbar und verständlich sein, und das Handbuch durfte nicht grösser als ein Bundesordner werden. Es umfasst denn auch lediglich fünf Kapitel.

Zwar umschreibt die ISO 9001 konkret die zu erreichende Kundenzufriedenheit, doch stand für die Qualitätsverantwortlichen der Berchtold AG von vornherein fest, dass sie diese selbst definiert. Als eine feste Grösse im Prozess der umfassenden Gestaltung eines Unternehmens betrachtet man bei Berchtold die Zertifizierung denn auch als Etappenziel und arbeitet kontinuierlich weiter an der Umsetzung und Verbesserung des QMS – unterstützt von allen Mitarbeitern, die mittlerweile vom Nutzen des QMS überzeugt sind.



Die Berchtold AG, SEA Schliess-Systeme sieht die Zertifizierung nach EN-ISO 9000 als Investition und rechnet mit nachfolgendem Ertrag.

Bild: Berchtold AG