

# Quest

ISO-Zertifizierung-aktueller Stand Frühjahr 2002

## Deutschland bekennt sich auch weiterhin zu ISO 9001

IMSM stellt nach wie vor fest, dass ein breit gefächertes Spektrum von Klein- und Mittelbetrieben in Deutschland die Vorteile von ISO 9001 erkennt. Zudem wird dies schnell zur Notwendigkeit, wie FS-Motor Control in Kitzingen bei Würzburg erfuhrt. TÜV und Dekra bestehen darauf, dass Unternehmen über ISO 9001 verfügen, bevor sie ihnen die Zulassung erteilen. Gutachten betreffend Änderungen an Motorrädern abzugeben. Wie aus dem Bild hervorgeht, besteht hierin ein integraler Bestandteil der geschäftlichen Arbeit von FS-Motor. Geschäftsführer Heinz Peter Schwarz und Manfred Freitag waren mit dem von IMSM gebotenen Service, mit dessen Hilfe man die Zertifizierung im Dezember 2001 erlangte, mehr als zufrieden. Sie sagten:



„Das ISO 9001:2000-Zertifikat lässt unseren Qualitätsstandard erkennen, bietet Kunden Gewissheit und versichert, dass das Unternehmen ständig um Verbesserungen bemüht ist.“  
Und im fränkischen Schweinfurt erlangte die Mir-Gebäude

Management GmbH die ISO9000:2000-Zertifizierung. Der Geschäftsführer, Herr Akdemir, bekam das Zertifikat von IMSM Business Manager Ernst Heppner verliehen, der sagte:  
„Mein größter Wunsch ist, es einem Unternehmen zu

ermöglichen, sich ständig zu verbessern, und ihm im Wettbewerb mit anderen Unternehmen einen Vorteil zu verschaffen, weil das Unternehmen mit der ISO 9000:2000-Zertifizierung gezielter auf seine Kunden eingehen kann und Kunden dadurch zufrieden gestellt werden.“

Dies spiegelt IMSM's allgemeine Philosophie wider, und im Zuge seiner Expansion in Deutschland verfügt IMSM jetzt über Schlüsselkräfte im Würzburger, Stuttgarter, Hamburger, Frankfurter und Mannheimer Raum; weitere Einstellungen folgen demnächst. Und Sie können den IMSM-Stand auf der CeBIT in Hannover vom 13.-20. März besuchen.

■ **Hyperlink:** [www.imsm.co.uk](http://www.imsm.co.uk)

### im IN DIESER sm AUSGABE:

- **IMSM in Frankreich & Deutschland**
- **ISO 9001 in Großbritannien**
- **East/West – Ein positiv eingestelltes Unternehmen**
- **Boeing-Norm – Sind Sie bereit?**
- **Regelmäßige Beiträge: Häufig gestellte Fragen News & Zitate**

**Worldwide Head Office: Temple Chambers,**  
Temple Street, Swindon,  
Wiltshire, SN1 1SQ  
Tel: +44 (0) 1793 421208  
Fax: +44 (0) 1793 522021  
E-mail: [qas@dial.pipex.com](mailto:qas@dial.pipex.com)  
[www.quality-assurance.com](http://www.quality-assurance.com) &  
[www.imsm.co.uk](http://www.imsm.co.uk)

## IMSM kommt auch zu Ihnen...

Der IMSM-Stand wird auf internationalen Messen und Ausstellungen zu einem vertrauten Anblick. Hierin besteht eine ideale Plattform zur Vermittlung der unbestrittenen Vorteile von ISO 9001 und ISO 14001. 2001 nahmen wir u.a. an den folgenden Großveranstaltungen in Nordamerika teil:

- Der Chem Show im Oktober, der größten Veranstaltung ihrer Art im nordamerikanischen Raum.
- IGM/FW im November, der umfassendsten Gewerbesmesse Amerikas für die Glas- und Fensterindustrie.

IMSM-Geschäftsführer Michael Bright sagte:  
„Diese Ausstellungen liefern wichtiges Feedback in Bezug darauf, was sich spezifische Branchen und potenzielle Kunden von der Qualitätssicherung versprechen und wie wir ihren Anforderungen am besten gerecht werden können.“

Und wir haben das Vergnügen, unsere Teilnahme an zwei weiteren internationalen Großveranstaltungen in Deutschland und Frankreich anzukündigen:

- **CeBIT**, der weltgrößten Messe für Informations- und Telekommunikationstechnik, die vom 13.-20. März in Hannover stattfindet.
- **JEC 2002** - sie ist eine der weltgrößten Veranstaltungen ihrer Art für die Verbundstoffindustrie und läuft vom 9.-11. April 2002 in Paris. IMSM wird ein komplettes Team – zur Erörterung sämtlicher Aspekte der ISO9001- und ISO 14001-Zertifizierung – entsenden.
- **Hyperlink:** [www.cebit.de](http://www.cebit.de) & [www.imsm.co.uk](http://www.imsm.co.uk)



# Vielfältiges Produktangebot? Kein Problem für IMSM

Selbst als Kunden häufig nachfragten, ob man über ISO 9001 verfügte, widersetzte sich Jim Flynn, Eigentümer von Rockwell Sheet Sales, seiner Erlangung und verliess sich stattdessen auf die starke Marktstellung des Unternehmens. Er erläutert hierzu:

„Wir dachten, dass sich das Zertifizierungsverfahren angesichts eines derart vielfältigen Produktsortiments als problematisch erweisen und zu viel Managementzeit in Anspruch nehmen würde.“

In einem immer härter umkämpften Markt ist dies verständlicherweise ein häufig vorgetragenes Anliegen. Was veranlasste daher zur

Meinungsänderung bei Rockwell Sheet Sales, wo die ISO 9001-Zertifizierung im November 2001 erlangt wurde? Jim wurde dem Team von IMSM vorgestellt:

„IMSM machte klar, dass die Erlangung von ISO 9001 nicht zu viele Störungen mit sich bringen würde. Eine Vielzahl unserer Verfahren war ohnehin gut, weshalb lediglich geringfügige Änderungen zur Integration unseres Systems erforderlich waren. Verfahren wurden ganz einfach gestrafft, und das Ganze ging wirklich reibungslos vonstatten.“

Von seiner Zentrale in Meriden, West Midlands, aus beliefert Rockwell Sheet Sales einen internationalen

Kundenstamm mit einem Riesensortiment an Kunststoffprodukten für die Bauindustrie. Dächer, Wände, Verglasung, Innenarchitektur und – in zunehmendem Masse – TV-Kulissen sind nur einige Anwendungen für die Hochleistungskunststoffe des Unternehmens.

Somit ein eindeutiger Beweis, dass ein vielfältiges Produktangebot ein Unternehmen nicht daran hindern sollte, möglichst schnell von ISO 9001 zu profitieren. Jim Flynn drückt es wie folgt aus: „IMSM bot einen wirklich guten Service. Ein überraschend effizienter und reibungsloser Prozess.“

■ **Hyperlink:** [www.rockwellsheet.com](http://www.rockwellsheet.com) & [www.imsm.co.uk](http://www.imsm.co.uk)



## ISO 9001 Norm hat „Universal-Appeal“

Für Unternehmen jeder Branche – vom Computing bis zum Transport – ist es ein vorrangiges Anliegen, erstklassige Managementsysteme zu verlangen. Stor-Wave Computers in Aldershot spezialisiert sich auf das Angebot von technischem Fachwissen, Beratung, Systemsupport und Schulung in puncto IT. Stor-Wave hielt es für angebracht, die ISO 9001-Zertifizierung zu erlangen, als die meisten seiner Kunden dies zu wünschen begannen.

Die Verwaltungsleiterin des Unternehmens, Vicky Amero, sagte:

„Wir wählten IMSM auf Empfehlung von mehreren anderen Unternehmen und waren vom Serviceniveau beeindruckt. Alles klappte wie am Schnürchen.“

Apollo Transport ist ein weiteres britisches Unternehmen, das seit der Erlangung von ISO 9001 im September 2001 mehr Kunden gewonnen hat. Apollo liefert u.a. Sonderchemikalien, und Kunden wie z.B. BP bestehen zu Recht auf höchsten Qualitätsnormen. Eigentümer Glenn

McCarthy erläutert hierzu:

„Wir zielten auf einige Großverträge mit in Deutschland ansässigen Unternehmen ab, und sie bestanden auf ISO 9001, und nunmehr wird die Norm fast überall verlangt. Unser Kundenstamm hat die Gewissheit, dass wir unsere Qualitätsnormen nachweisen können.“

Kunden in sämtlichen Sparten suchen nach dem gewissen Etwas, das Unternehmen vom Rest abhebt. Nachweisliches Engagement für hohe Leistungsmaßstäbe kann sich nur zu Ihren Gunsten auswirken.

IMSM hat einen QAS-Prüfer, der ein Zertifizierungspaket zum Festpreis eigens für Sie ausarbeiten kann:

Glenn McCarthy, Apollo Transport:

„IMSM wurde von anderen Transportunternehmen lobend empfohlen. Die Erlangung von ISO 9001 erwies sich als völlig reibungsloser Vorgang, und wir sind mit den Ergebnissen mehr als zufrieden.“

■ **Hyperlink:** [www.stor-wave.co.uk](http://www.stor-wave.co.uk) & [www.imsm.co.uk](http://www.imsm.co.uk)



i  
S

# „Power“ in Los Angeles



In Los Angeles ist IMSM zielstrebig mit der weiteren Erschließung der Westküstenregion befasst. Wir haben bereits über die erfolgreiche Zertifizierung von Tandex Labs, einem Anbieter von Technologie für Satelliten in Südkalifornien, berichtet. Und jetzt winkt Hollywood, zumal QAS oben die ISO 9001-Zertifizierung für MQ Power's Engine & Equipment Division, die u.a. Generatoren für die Unterhaltungsbranche liefert, abgeschlossen hat. Die in Los Angeles ansässige E&E Division fertigt Antriebs- und Notstromaggregate für die Bereiche Militär, öffentliche Hand, Telekom und Unterhaltung. Da es galt,

sich als Marktführer zu etablieren, war die ISO 9001-Zertifizierung nach Meinung von Qualitätssicherungsleiter Rene Macapagal unerlässlich: „Unser Kundenstamm hat die Gewissheit, dass MQ laufend an der Verbesserung von Qualitätsnormen arbeitet, und neue Kunden sehen ISO 9001 als Qualitätsgarantie an.“ Rene, der in einer früheren Stellung mit IMSM zusammengearbeitet hat, zögerte nicht, sich erneut mit uns in Verbindung zu setzen: „Ich war von dem schnellen und leistungsfähigen Service beeindruckt und hatte eine wirklich gute Arbeitsbeziehung zu sämtlichen QAS-Auditoren.“

In Anbetracht fünf weiterer Sparten ist IMSM bestrebt, dass MQ Power an seinem laufenden Engagement für höchste Qualitätsnormen festhält. Zu den weiteren Neukunden an der Westküste zählen die Apex Pattern Company und Cambridge/Merlin. Und in Tempe, Arizona, urteilte Ed Bearg, Eigentümer von Micro-Hybrid Dimensions Inc., wie folgt: „Mit dem QAS-Service wirklich sehr zufrieden.“ Besuchen Sie die IMSM-Website, um mehr über unsere Kunden in Ihrer Region oder Sparte zu erfahren und Angaben zu Ihrem nächstgelegenen IMSM Business Manager zu erhalten.

■ [Hyperlink: www.imsm.co.uk](http://www.imsm.co.uk) & [www.multiquip.com](http://www.multiquip.com)



## Für den Erfolg in Frankreich gerüstet

IMSM verhilft mehr Unternehmen in Frankreich zur Erlangung der Qualitätsnorm ISO 9001:2000. Als Beispiel sei GEFOM mit Sitz in St. Etienne, ein höchst produktiver Hersteller von Handwerkzeugen und Elektroprodukten (siehe Bilder), genannt. Das Unternehmen garantiert seine Handwerkzeuge auf Lebenszeit, ein klares Indiz für das Streben nach höchster Qualität. Der Qualitätsleiter, M. Frank, sagte: „Wir wählten ISO 9001:2000 als Norm, um unseren Kunden zu zeigen, dass GEFOM ihren

Wünschen gerecht werden kann - dank der von der Norm festgelegten Anforderungen.“ GEFOM hat einen internationalen Kundenstamm, und die Verwaltung eines derart breit gefächerten Produktsortiments und Kundenspektrums verlangt den Managementsystem eines Unternehmens viel ab. ISO 9001 verbessert diese Systeme, ein von M. Frank erkannter Vorteil: „Die Hauptvorteile für uns waren die Verbesserung unserer internen Qualitätssysteme und

die Gelegenheit, unser Unternehmen aus einer neuen Perspektive zu sehen.“ FAMER, ein weiteres in St. Etienne ansässiges Unternehmen, verkauft einen grossen Anteil seiner spezialisierten mechanischen Bearbeitungsprodukte in Nordamerika. Seine Kunden, u.a. Caterpillar, verlangen, dass strenge Normen nachgewiesen werden. Qualitätsleiter M. Bouix: „Wir stellten eine Menge Recherchen an, um ein Unternehmen zu finden, das uns die Anerkennung nach der

ISO-Norm sowohl auf nationaler als auch internationaler Ebene verschaffen würde. QAS schien perfekt zu uns zu passen.“ Überdies war M. Bouix von QAS's Fähigkeit, Kunden bei minimaler Störung zur Zertifizierung zu verhelfen, beeindruckt: „Wir waren mit dem Service und den vernünftigen Kosten sehr zufrieden. Wir hatten einen Auditor, der die Anforderungen von FAMER assimilierte, und alles klappte wie am Schnürchen.“

■ [Hyperlink: www.gefom.com](http://www.gefom.com) & [www.famer.com](http://www.famer.com)



[www.imsm.co.uk](http://www.imsm.co.uk)

# Neue Boeing-Norm – sind Sie bereit?



Die Luft- und Raumfahrt fordert von ihren Zulieferern, Qualitätsnormen nachzuweisen. Mit der Ankündigung seines BQMS (Boeing Quality Management System) ist Boeing richtungweisend. Ab Dezember 2003 arbeitet Boeing nur mit Unternehmen, die mit dem BQMS konform gehen.

IMSM hat Prüfer mit entsprechender industrieller Qualifikation und Erfahrung, die die

■ **Hyperlink:** [www.imsm.co.uk](http://www.imsm.co.uk), [www.eastwestindustries.com](http://www.eastwestindustries.com) & [www.boeing.com](http://www.boeing.com)

Schlüsselemente des Systems in Bezug auf Ihr Unternehmen identifizieren und den zur Herbeiführung von Konformität benötigten Prozess auswerten können. Geraten Sie nicht ins Hintertreffen. Wenden Sie sich an unsere weltweite Zentrale, um ein völlig unverbindliches Treffen zu vereinbaren.

Mehr erfahren Sie über die folgenden Websites.

# East / West Industries – ein positiv eingestelltes Unternehmen

Wenn Lebensrettung Ihr Geschäft ist, dann ist eine erstklassige Norm kein beiläufiger Umstand; sie ist eine Notwendigkeit. Deshalb entschied sich East/West Industries für ISO 9001. Wie Qualitätssicherungsleiter Mike Kushner ausführte:

„Wir wollen, dass East/West sowohl auf dem Laufenden als auch führend ist. ISO 9001 ist in unserer Branche ganz einfach die führende Qualitätsnorm. Wir brauchen eine Norm, nach der wir arbeiten können, und wollen selbstverständlich die beste.“

East/West mit Sitz in New York konstruiert, fertigt, prüft

und unterstützt Bord-Lebenserhaltungssysteme höchster Qualität. Alle Waffengattungen der US-Streitkräfte sowie ausländische Regierungen von Australien bis Frankreich zählen zum internationalen Kundenkreis.

Mit Produkten, zu denen Schleuderitze, Überlebenspakete, Notsauerstoffsysteme und Überlebensausrüstung für die Arktis zählen, lässt sich unschwer erkennen, warum eines der Unternehmensmottos „saving lives is our first concern“ [Lebensrettung ist unser vorranglichstes Anliegen] lautet.

East/West ist stolz darauf,

ein positiv eingestelltes Unternehmen zu sein, und wollte von einem Team Gleichgesinnter durch die ISO-Zertifizierung geführt werden. Daher sprach man mit IMSM. QAS-Prüfer Paddy Minis war für den Zertifizierungsprozess verantwortlich, und Mike Kushner war von den Ergebnissen begeistert:

„Neun Monate lang war Pat zweimal pro Woche bei uns, um uns durch den Prozess zu führen. Es war sehr angenehm, mit QAS zu arbeiten und vorbildlich durch das Procedere geführt zu werden. Es hätte nicht besser sein können.“



## Häufig gestellte Fragen

*Hiermit stellen wir einen regelmäßigen Beitrag zur Beantwortung Ihrer Fragen vor. Bitte senden Sie sie per E-Mail oder per Post an unsere weltweite Zentrale, wo Sie ein Treffen mit Ihrem nächstgelegenen IMSM Business Manager vereinbaren können, falls Sie ausführlicher beraten werden wollen.*

### ■ WARUM BRAUCHT MEIN UNTERNEHMEN ISO 9001?

In einem immer härter umkämpften Markt müssen Klein- und Mittelbetriebe ein erstklassiges und gleichzeitig möglichst rationelles Serviciveau anbieten. Der Prozess der Erlangung von ISO 9001 setzt voraus, dass Sie eine gründliche Überprüfung Ihrer Qualitätsverfahren vornehmen, um Rationalität zu steigern und Kosten zu senken, während gleichzeitig höchste Leistung geboten wird.

Zahlreiche Industriezweige sehen ISO 9001 nunmehr als Grundvoraussetzung für die Zusammenarbeit mit Unternehmen an. Dies gilt ganz besonders für die Luft- und Raumfahrt (siehe Boeing-Artikel).

Die ISO 9001-Norm teilt potenziellen Kunden mit, dass Sie die Qualität ernst nehmen.

### ■ UND WARUM SOLLTE ICH IMSM WÄHLEN?

IMSM bietet einen auf Ihre spezifischen Anforderungen zugeschnittenen Service zum Festpreis, weshalb Sie Ihre Kosten völlig im Griff haben. Unsere QAS-Fachprüfer führen Sie - bei minimaler Störung - schnell und effizient durch den Zertifizierungsprozess. Die Erlangung von ISO 9001 sollte keinesfalls eine beängstigende Aufgabe sein! IMSM möchte, dass Sie die Vorteile möglichst schnell genießen. Jim May, Vizepräsident von Ferrishield in New York, ist einer dieser angenehm überraschten IMSM-Kunden:

„Wir befürchteten, dass es sich hierbei um einen lange währenden Prozess handeln würde; das Gegenteil war der Fall: dank des von Ihren Auditoren präsentierten Rahmens und des einfachen Revisionsvorgangs konnten diesbezügliche Aufgaben im Rahmen unserer normalen täglichen Arbeit einfach bewältigt werden.“

■ **Hyperlink:** [www.imsm.co.uk](http://www.imsm.co.uk)

## News & Zitate

Wir gratulieren IMSM Business Manager Brian Eden in Minneapolis, USA. Seine neun Abschlüsse im Vormonat setzen die gute Arbeit des IMSM-Teams in den Regionen „East Coast“ und „Mid West“ fort.

Paul Michael, Technischer Direktor von BENZ OIL, äußert sich zu QAS:

„Wir waren sehr angetan von unserer Erfahrung mit Mr. Douglas, und Archie's ausgeprägter Intellekt und sein pragmatisches Herangehen an Qualitätsmanagement werden sich für Benz Oil und all unsere Kunden auf lange Sicht als wertvoll erweisen. Ihnen gebührt Dank dafür, Benz Oil zu einem besseren, erfolgreicherem Unternehmen gemacht zu haben.“