



Im September vergangenen Jahres bezog die Rohrbau Waterkant im Gewerbegebiet Rostock-Hinrichsdorfer Straße ihr neues Domizil . . .

Zertifizierter Handwerksbetrieb

QM an der Waterkant

*Dr. Robert Diesterbeck**

Zertifizierungen nach dem Qualitäts-Management-System sind bei Handwerksbetrieben keineswegs an der Tagesordnung. Nur einige wenige Betriebe – meist solche mit einer größeren Mitarbeiterzahl – unterwarfen sich bisher dem strengen und nicht gerade billigen Procedere. Zu ihnen zählt der Rostocker SHK-Betrieb Rohrbau Waterkant.

Der Ursprung der Firma liegt in den Handwerksbetrieben Reinke und Wegener, die beide in den 50er Jahren in Rostock-Gehlsdorf ihren Sitz hatten. Im Jahre 1958 schlossen sich diese beiden Betriebe zu einer Genossenschaft zusammen, die bis zur Zwangsenteignung 1972 bestand. Von 1972 bis zur Reprivatisierung 1990/91 wurde die Firma als volkseigener Betrieb „Waterkant“ weitergeführt. Die Gründung der Rohrbau Waterkant GmbH durch Jürgen Mohnke und Jürgen Schütt aus Lübeck vollzog sich am 1. 11. 1991. Das neue Unternehmen übernahm sämtliche Mitarbeiter des vormaligen Betriebes.

Sturmerprobt

Schon in den 60er Jahren kristallisierten sich zwei wesentliche Betätigungsfelder heraus: Ein Betriebsteil, der sich mit Heizungs-, Sanitär- und Klempneraufgaben beschäftigte und der Bereich Rohrleitungsbau, der im erdverlegten Bau von Gas- und Wasserleitungen in der gesamten ehemaligen DDR arbeitete. Derzeit sind ca. 200

Mitarbeiter unter der Leitung von Geschäftsführer Alfred Hornauer tätig, wobei der Umsatz über 20 Millionen DM beträgt. Neben den traditionellen Bereichen der Haustechnik konnte in den letzten Jahren die Angebotspalette um die Klima- und Lüftungstechnik und den Heizleitungsbau erweitert werden.

Die Auftraggeber kommen mittlerweile aus allen Bereichen und Regionen der Bundesrepublik. So ist das Unternehmen derzeit auf verschiedenen Baustellen in der Hauptstadt Berlin beschäftigt. Bei komplexen Problemstellungen wird mit zusätzlichen Gewerken – wie Fliesenleger und Elektriker – Hand in Hand gearbeitet. Auf diese Weise können die Projekte schlüsselfertig geplant und abgewickelt werden.

* Dr.-Ing. Robert Diesterbeck, Qualitätsbeauftragter der Firma Rohrbau Waterkant GmbH, Fax (03 81) 6 59 12 33

Auf zu neuen Ufern

Nach intensiver Diskussion wurde im Jahre 1995 der Auftrag zur Einführung eines Qualitäts-Management (QM)-Systems nach EN ISO 9002 erteilt, mit der Berufung von Dr.-Ing. Robert Diesterbeck zum Qualitätsbeauftragten. Partner auf dem Wege der Einführung des QM-Systems wurde der TÜV Nord Management System Beratung GmbH.

Einige der Gründe für die Entscheidung:

- Das Produkthaftungsgesetz zwingt die ausführenden Firmen immer stärker in die Beweislast bei fehlerhaften Ausführungen, Schäden und dem ursächlichen Zusammenhang zwischen Fehler und Schaden

- Mit der Einführung des Europäischen Binnenmarktes und der daraus resultierenden Vereinheitlichung nationaler Bestimmungen durch europäische Richtlinien und Normen kommt es zu einer Verschärfung des Wettbewerbs

- Die Wandlung von der produktbezogenen Qualitätsarbeit zur betriebsbezogenen Zuverlässigkeit, wodurch Anforderungen wie Termintreue, Zuverlässigkeit und Kompetenz bei Problemlösungen in den Vordergrund treten

- Die Optimierung des Betriebsmanagements, einhergehend mit einer tiefgreifenden Analyse und Systematisierung der betrieblichen Abläufe

- Ermittlung von Kostensenkungspotentialen durch klare Abgrenzung von Schnittstellen (innerbetrieblich, außerbetrieblich)

und Zuweisung von Verantwortlichkeiten für jeden einzelnen Mitarbeiter

- Zufriedene Kunden – und damit Wettbewerbsvorteile

- Die Forderung von Auftraggebern, die als Nachweis für die Zuverlässigkeit ein Zertifikat nach EN ISO 9000 verlangen

- EN ISO 9000 ist eine weltweit anerkannte Norm und in über 70 Ländern als nationale Norm anerkannt, die damit die Gewähr bietet, daß die Zertifizierungen nach einem einheitlichen Regularium vorgenommen werden.



... Während dessen Einweihung erhielt GF Hornauer (l.) die Zertifizierungsurkunde EN ISO 9002; für die Durchführung der Maßnahme war Dr. Robert Diesterbeck zuständig

Leinen los!

Das QM-System wurde in dem Rostocker Unternehmen in drei Etappen eingeführt.

1. Etappe:

Analyse des Ist-Zustandes im Unternehmen mit Erfassung aller qualitätsrelevanten Unterlagen und einer intensiven Befragung der Mitarbeiter zu innerbetrieblichen Abläufen, Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten.

2. Etappe:

Erarbeitung des QM-Handbuches mit Formulierung der Verfahrensanweisungen und deren Diskussion mit den Mitarbeitern

sowie einer stufenweisen Einführung im Unternehmen. Wichtig war dabei, nicht erst das komplette Handbuch zu erstellen und am Tag X als Gesamtdokument einzuführen, sondern solche Verfahrensanweisungen wie Vertragsprüfung oder auch Beschaffung fertigmachen, zu diskutieren, zu schulen und unmittelbar danach im Unternehmen umzusetzen.

Dies brachte den Vorteil, noch die eine oder andere Änderung zu berücksichtigen, bevor das QM-Handbuch in seiner Gesamtheit eingeführt wurde.

Gleichzeitig wirkte sich diese Verfahrensweise motivierend auf die Mitarbeiter aus. Denn sie wurden von Beginn an sehr eng in die Problematik eingebunden.

3. Etappe:

Internes Audit mit Prüfung der Umsetzung des QM-Handbuches in allen Abteilungen und Ebenen des Unternehmens, durch einen internen und externen Auditor.

Erfrischende Brise

Vier Monate nach Einführung des QM-Handbuches im Unternehmen ist im Juni 1996 der Antrag auf Zertifizierung beim TÜV gestellt worden. Das erfolgreiche Zertifizierungsaudit

fand am 13./14. August statt. Bei der Umsetzung konnte festgestellt werden, daß es zu besserem Informationsfluß, zu konkreter gefaßten Arbeitsabläufen, zur Entschärfung von Schnittstellenproblemen und zur verbesserten innerbetrieblichen Zusammenarbeit der Mitarbeiter kam. Außerdem sind der Kunde, unsere Produkte und Dienstleistungen sowie die Umwelt stärker in den Mittelpunkt der Arbeit gerückt. Mit dieser Maßnahme wurde der erste Mitgliedsbetrieb der SHK-Innung Rostock nach den Richtlinien der ISO 9002 zertifiziert.

Am 27. September 1996 bezog die Rohrbau Waterkant ihr neues Firmengelände im Gewerbegebiet Rostock-Hinrichsdorfer Straße. Der Umzug wurde notwendig, da eine Erweiterung auf dem alten Firmengelände nicht möglich war. Im Rahmen der feierlichen Einweihung des neuen Firmensitzes erhielt Geschäftsführer Hornauer auch die Urkunde nach EN ISO 9002. □

SBZ-Sonderdruck-Service

Von den in der SBZ veröffentlichten Beiträgen können auf Wunsch und mit Zustimmung des Autors Sonderdrucke angefertigt werden.

Mindestauflage 1000 Exemplare.

Ausführliche Informationen erteilt Ihnen auf Anfrage:

Gentner Verlag Stuttgart

Renate Kracmar

Postfach 10 17 42

D-70015 Stuttgart

Telefon (07 11) 6 36 72 31

Telefax (07 11) 6 36 72 32