



IMDIALOG

Qualität von ihrer besten Seite

www.dqs.de



BERTELSMANN

- ▶ Mehr als drei Jahre gelebtes Informations-Sicherheits-Management bei arvato systems, Seite 3



- ▶ IFS International Food Standard: Geprüfte Qualität, Sicherheit und Legalität, Seite 7



- ▶ Siemens TS TR EC erhält IRIS-Zertifikat, Seite 10

Interview mit Inge Vogt

Mitglied der Geschäftsleitung der ingplan Ingenieurplanung – Technische Gebäudeausrüstung, Marburg/Lahn und Frankfurt/Main

Welche Aussage Ihrer Unternehmenspolitik hat die größte Kundenrelevanz?

Wir sind als dienstleistende Ingenieure der technischen Gebäudeausrüstung eng mit unseren Auftraggebern verbunden. Unsere Leitlinie ist, nach dem Gesetz der Energieoptimierung 1. Ordnung zu arbeiten. Das bedeutet für unsere Auftraggeber: Die für sie wirtschaftlichste Ermittlung von Energie- und Kosteneinsparpotentialen sowie die Ermittlung der ökologisch sinnvollsten Variante der Energieversorgung.

Unsere Planungsleistungen auf dem Gebiet der technischen Gebäudeausrüstung beschränken sich nicht nur auf die klassischen Grundleistungen der HOAI (Honorarordnung für Architekten und Ingenieure), sondern wir sehen es darüber hinaus als wesentliche Aufgabe, Energiekonzepte bzw. Energiemanagement zu erarbeiten.

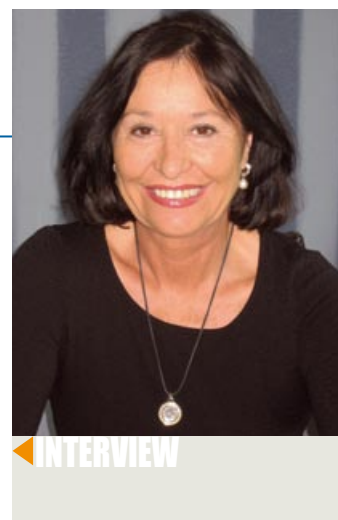
Woran erkennen Sie, ob ein Kunde zufrieden ist?

Kundenzufriedenheit ist das große Thema aller Dienstleister. Wir haben

einen engen, persönlichen Kundenkontakt mit unseren Auftraggebern wie Architekten, Behörden von Land und Bund, Einrichtungen des Gesundheitswesens, Kreditinstituten sowie private Investoren. Mit den Werkzeugen unseres seit 1998 zertifizierten Qualitätsmanagementsystems erfassen und messen wir zusätzlich die Kundenzufriedenheiten regelmäßig. So wird beispielsweise am Ende eines Projektes ein Abschlussbericht erstellt, in dem alle wesentlichen Kriterien bewertet werden. Darüber hinaus bieten wir unseren Auftraggebern einen Wartungs- und Organisationsplan zur Optimierung der MSR (Ingenieurtechnische Kontrolle des Energieverbrauchs und Schadstoffemission) an. Das wichtigste Kriterium ist: Der zufriedene Kunde ist ein an unser Büro gebundener Kunde.

Was sind Ihre wichtigsten Erfolgsfaktoren?

Wichtigster Erfolgsfaktor ist die Qualitätssicherung. Unsere Geschäftsleitung definiert im Rahmen der Anspruchsklasse und unter Berücksichtigung der Forderung unserer Auftraggeber und Planungspartner,



INTERVIEW

konsequent alle Qualitätsforderungen z. B. bezüglich Termintreue und Kostensicherheit. Unsere 20 Mitarbeiter haben extern wie intern eine Kommunikationskultur geschaffen, die transparente Arbeitsabläufe sichert und die Kundenzufriedenheit in den Fokus des Handelns stellt.

Mit welchen Kennzahlen steuern Sie Ihr Unternehmen?

Natürlich ist das monatliche betriebswirtschaftliche Ergebnis mit seinen Kenngrößen der wichtigste Maßstab. Darüber hinaus haben wir unsere Projekterfassung mit der Zeiterfassung verknüpft und daraus ein Frühwarnsystem entwickelt. Die Nutzung dieser Kennzahl ist für unser Büro von großer Bedeutung. Wir sind damit in der Lage, jedes Projekt in jeder Leistungsphase wirtschaftlich zu

Fortsetzung auf Seite 2

betrachten und eine hohe Kosten- und Terminalsicherheit für unsere Auftraggeber zu gewährleisten.

Wie definieren Sie den Nutzen Ihres Managementsystems?

ingplan ist seit fast 10 Jahren nach ISO 9001 zertifiziert. Wir sehen unser Managementsystem als Chance für unsere Büros, vorhandene Prozesse mit ihren Wechselwirkungen einfacher zu steuern. Wir nutzen die Norm als Werkzeug, um Strukturen des Unternehmens zu erhalten und zu verbessern. Unsere Arbeitsabläufe sind transparenter und wirtschaftlicher, sie sichern die Qualifikation der Mitarbeiter und damit gleichzeitig die Arbeitsplätze. Das Ergebnis: wirtschaftliche Sicherheit des Gesamtunternehmens.

Womit konnten wir Sie als Kunde der DQS positiv überraschen?

Mich überrascht der internationale Konsens, den die DQS durch ihre Arbeit erreicht hat und dass eigene Verbesserungsprozesse sichtbar sind wie z.B. das webbasierte Kundenportal MyDQS.

Inge Vogt
ingplan
Dipl.-Ing. Peter Vogt
Beratende Ingenieure VBI
Inge_vogtvoegt@web.de
www.ingplan.de

Erfolg haben – ein wichtiger Imagefaktor für Mitarbeiter und Kunden



Laut der Excellence Barometer Studien von forum! Marktforschung und DGQ ist sowohl für die Motivation und emotionale Bindung der Mitarbeiter als auch für die Bindung der Kunden das Image einer Organisation von hoher Bedeutung. Für die Imagebildung sind häufig der Erfolg einer Organisation, ihre Seriosität und ihre Sympathiewerte zentrale Erfolgsfaktoren.

Dass Unternehmen für ihre Produkte und Dienstleistungen mit Service- und Qualitätsversprechen werben und sich damit im Wettbewerb positionieren, ist heute geradezu eine Selbstverständlichkeit. Doch wie sieht es mit dem Zertifikat für Ihr Managementsystem aus? Wissen alle Ihre Mitarbeiter und Lieferanten, dass Sie in Ihrem Unternehmen ein Managementsystem

eingeführt haben? Wissen Ihre Kunden und Stakeholder, dass Sie sich erfolgreich dem kritischen Blick Ihres neutralen und unabhängigen Zertifizierungspartners DQS stellen? Dass Ihrem Managementsystem ein DQS-Zertifikat ausgestellt wurde, als sichtbares Zeichen erfolgreicher Bemühungen um qualitätsfähige Prozesse, um eine kundengerechte Entwicklung und Produktion?

Ihre Entscheidung, ein Managementsystem einzuführen und mit Blick auf Kunden und Ergebnisse ständig zu verbessern, war eine gute Entscheidung. Lassen Sie Ihre Mitarbeiter und Partner wissen, wie gut Sie sind.

Wir haben für Sie einige Anregungen, Tipps und Tricks zusammengestellt, wie Sie das Erreichte und insbesondere die Zertifizierung intern wie extern angemessen kommunizieren. Zur Optimierung Ihrer Medienarbeit haben wir einen kleinen Leitfaden entwickelt, der Ihnen im Internet unter www.dqs.de, Rubrik Presse, zur Verfügung steht.

Christiana Rambow-Krummeck
Leiterin Marketing & Vertrieb

DQS-Kundentage 2007



Loyal – Motiviert – Erfolgreich

Erfolgsfaktor „Mensch“ in den Prozessen Qualität, Marketing und Personal

13. September 2007 in Hanau

27. September 2007 in Magdeburg

Informationen und Anmeldung bei

Bettina Ilgner
Marketing & Communication
Tel. +49 69 95427-169
bettina.ilgner@dqs.de

Mehr als drei Jahre gelebtes Informations-Sicherheits-Management bei arvato systems



BERTELSMANN

Als Tochterunternehmen der arvato AG, dem Medien- und Kommunikationsdienstleister der Bertelsmann AG, setzt der ITK-Dienstleister arvato systems Maßstäbe in puncto Medienkompetenz und Informationssicherheit innerhalb eines Konzerns. Ende 2003 hat die DQS arvato systems nach dem damals weltweit anerkannten BS 7799-2:2002 zertifiziert. Im Dezember 2005 folgte die Begutachtung nach dem neuen internationalen Standard ISO 27001.

Die Historie

Im Jahr 2003 wurde der „Scope“ der BS 7799-Zertifizierung am operativen Geschäft ausgerichtet und stetig ausgebaut. Ende 2005 sind bereits Windows, Unix, Storage, SAP Hosting Leistungen, Internet Services, Datenbanken und Exchange Produkte in den Zertifizierungsprozess eingeschlossen. Damit wird sichergestellt, dass sich das Informations-Sicherheits-Management-System (ISMS) am Kerngeschäft ausrichtet und permanent weiterentwickelt.

Nutzen des ISMS im Rückblick

Das Ziel des ISMS von arvato systems ist der Schutz der Geschäftsprozesse und Informationsgehalte der kundenseitig anvertrauten Daten. Der Schutz von Informationen ist für arvato systems als IT Service Provider die Grundlage des Geschäfts. Durch die strategische Sicherheitsausrichtung am



Standard ISO 27001 ist es arvato systems heute ohne hohen Investitionsaufwand möglich, Kunden mit hohen Sicherheitsforderungen zu bedienen, was zahlreiche aktuelle Projekte belegen. So gewann arvato systems 2006 einen Kunden mit der Forderung nach dem sensiblen Paycard Industrie Standard.

Die Zertifizierung nach ISO 27001 ist ein Qualitätssiegel und durchschlagendes Verkaufsargument, um gegenüber Kunden und Partnern das Vertrauen zu stärken. Sie ist aber auch ein unbedingter Marktvorteil und Voraussetzung bei Ausschreibungen und sicherheitskritischen Kundengeschäften wie zum Beispiel bei Finanzdienstleistern. arvato systems Hochsicherheitsrechenzentren erbringen geschäftskritische Verfügbarkeiten deutlich über 99 % im Monat. Notfallplankonzepte zur Absicherung der IT-Kernprozesse im Katastrophenfall bieten den Kunden ein Höchstmaß an Schutz. Durch die kontinuierliche Senkung der operativen Risiken können Verträge für beide Seiten sicherer gestaltet werden. Eine klare Formulierung von Rechten und Pflichten innerhalb der Servicevereinbarungen mit den Kunden sowie optimierte Prozessabläufe im Hinblick auf Datenschutz und Informationssicherheit in der täglichen Geschäftskommunikation bringen einen zusätzlichen Kundennutzen.

Einen weiteren Nutzen konnte arvato systems aus dem Sicherheitskontrollsystem nach ISO 27001 ziehen. Viele Kunden der arvato systems agieren international und sind



Sven Wittmann

daher durch die Forderungen des „Sarbanes Oxley Acts“ aufgefordert, sich jährlich nach dem SAS70 Level II Audit-Standard prüfen zu lassen und einen positiven Report vorzuweisen. Durch die Verlinkung der SAS70 Audit-Vorgaben in das ISMS und die Zusammenführung aller Prüfungen in ein zentrales Audit-Framework konnten die Aufwände hierfür innerhalb der arvato systems und somit auch für die Kunden reduziert werden.

Das Erfolgskonzept

Zur Steuerung des ISMS gründete arvato systems 2003 ein zentrales Informations-Sicherheits-Forum (kurz IS Forum). Es setzt sich aus der Senior-Management-Ebene sämtlicher Fachbereiche, dem Information Security Manager (ISM) und dem Rechenzentrumsleiter als Mitglied der Geschäftsleitung zusammen. In diesem Forum werden monatlich Ergebnisse aus internen und externen Audits bewertet und entsprechende Maßnahmen zur Risikominimierung direkt beschlossen bzw. der Geschäftsleitung als Beschlussempfehlung vorbereitet.

Zitat des ISM: „Durch das IS Forum und der damit verbundenen Managementunterstützung wurde unser ISMS immer stärker zu einem Steuerungssystem. Die klare Praxisorientierung am Plan-Do-Check-Act-Prinzip brachte eine kontinuierliche Verbesserung der IT-Prozessabläufe. Alle Bereiche wissen nun, warum Richtlinien für das Unternehmen und die damit verbundenen Arbeitsplätze überlebensnotwendig sind und dass Mitarbeiter Risiken offen ansprechen sollen, da diese zu positiven Veränderungen wie z. B. einer höheren Kundenorientierung führen.“

Das Zertifikat dokumentiert, dass Prozesse im Bereich der IT-Sicherheit überprüfbar Kriterien unterliegen. Damit richtet arvato systems seine Sicherheitspolitik konsequent an den Sicherheits- und Transparenzbedürfnissen seiner Kunden aus. Der zentralen Steuerung sämtlicher Maßnahmen anhand erprobter „best practice“ Prozesse folgte zudem, dass arvato systems viele der Sicherheitsmaßnahmen direkt als **neue Geschäftsidee vermarkten** konnte.

Über arvato systems:

Mit Lösungen rund um den Einsatz, das Management und die Distribution von Medien setzt der ITK-Dienstleister arvato systems Maßstäbe. Fokussiert auf die Bereiche Telekommunikation, Internet/ E-Commerce, Medien und Entertainment (TIME) werden Kunden umfassende Services angeboten. Weit reichende Branchenkenntnisse, rund 30 Jahre Erfahrung und innovative Technologien bilden die Basis für optimale Produkte und Lösungen. Zu den Leistungen zählen neben der Beratung, Entwicklung und Integration auch das Management und der Betrieb von Anwendungen und Systemen. Global vernetzte Standorte in Asien, Europa und Nordamerika ermöglichen umfassende Services überall auf der Welt.

Mit der Zertifizierung durch einen kompetenten Partner wie die DQS dokumentiert arvato systems nachhaltig gegenüber Kunden, Partnern und Wettbewerbern sein hohes Sicherheitsniveau sowie eine einzigartige Kundenorientierung. Nicht zuletzt profitiert arvato systems von der Kompetenz des DQS-Auditors Reinhard Witzke, der sowohl für ISO 27001 als auch für ISO 20000 zugelassen ist und das ISMS als ein Instrument zur Geschäftsentwicklung versteht.



Sind Sie sicher, dass Ihre Informationen sicher sind?

Zugegeben: Diese Frage hören und lesen DQS-Kunden und -Interessenten im Zusammenhang mit „Informations-Sicherheits-Management-Systemen“ (ISMS) immer wieder. Doch bis heute hat diese Frage nichts von ihrer Aktualität und Brisanz verloren. Im Gegenteil: In seinem aktuellen Bericht zur Gefahrenlage vermeldet das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI), dass lediglich 20 Prozent der deutschen Unternehmen überhaupt Richtlinien zur Informationssicherheit eingeführt haben. Für die DQS Grund genug, in den kommenden Monaten verstärkt auf das Thema ISMS hinzuweisen. Wie ist die Situation in Ihrem Unternehmen? Wie schätzen Sie die Sicherheit Ihrer Informationen ein?

Sven Wittmann
arvato systems GmbH, Gütersloh

sven.wittmann@bertelsmann.de
www.arvato-systems.de

Für Sie im Internet gefunden:

McKinsey-Wissen 20: Qualität

Hochwertige Produkte sind alltäglich. Zuverlässigkeit und gute Verarbeitung allein reichen heute nicht mehr aus, um Kunden zu begeistern. Der Kunde ist wählerischer geworden, sein Verständnis von Qualität hat sich gewandelt. Grund genug für McK-Wissen sich in seiner letzten Ausgabe auf die Suche nach dem neuen Qualitätsbegriff zu machen.

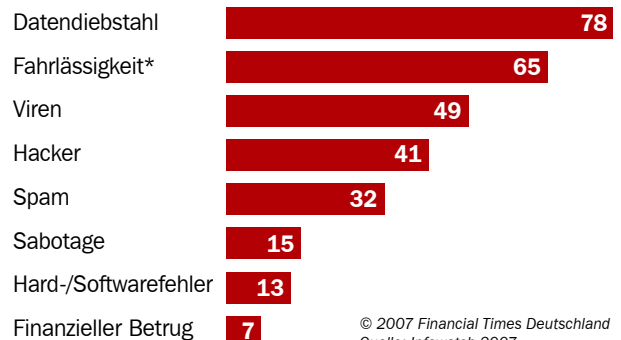
Näheres unter www.mckinsey.de,
Rubrik: KnowledgeMatters / McK-Wissen

Wo Sicherheitslücken klaffen – Datenlecks

Europäische Firmen sind anders als amerikanische nicht verpflichtet, die Opfer von Datenschutzverletzungen zu benachrichtigen. Aber die Zahl der Lecks ist größer als allgemein angenommen: Nur elf Prozent der befragten IT-Verantwortlichen halten ihr Netz für völlig sicher. 42 Prozent klagen gleich über eine bis fünf undichte Stellen.

Größte IT-Bedrohungen

Angaben in %, Mehrfachnennungen möglich



www.ftd.de
Beitrag: Crashtests
fürs Firmennetz

© 2007 Financial Times Deutschland
Quelle: Infowatch 2007

* der Angestellten

Kleine Checkliste für Unternehmen zum Umgang mit Informationen

Organisatorisches / Übergeordnetes

Gibt es in Ihrem Unternehmen eine Person, die sich um die Belange des Datenschutzes / Informationsschutzes kümmert?

In der Regel muss jedes Unternehmen einen Datenschutzbeauftragten benannt haben. Der Datenschutz regelt aber nur den Umgang mit personenbezogenen Daten. Darüber hinaus hat das Unternehmen auch die Aufgabe, Informationen seiner Kunden sowie eigene Informationen vor Missbrauch zu bewahren.

Gibt es formulierte Ziele zum Schutz oder Umgang von Informationen?

Wird der Stand der Informationsschutzziele und der Maßnahmen regelmäßig der obersten Leitung berichtet? Es gibt keine zwingende Vorgabe für derartige Ziele. Entwickelte und reife Organisationen machen es sich aber zur Aufgabe, Verstöße zu identifizieren und Gegenmaßnahmen zu ergreifen.

Kennt Ihre oberste Leitung die aktuelle Anzahl der Verstöße?

Gemeint sind hier Aussagen zum Schutz des Netzwerkes und Verstöße gegen die Vorgaben zum Schutz des Unternehmens wie beispielsweise offene Türen oder auch PC-Arbeitsplätze, die nicht vor Missbrauch geschützt werden.

Gibt es eine interne Bewertung der Einhaltung aller relevanten gesetzlichen Forderungen zum Datenschutz?

Es gibt keine zwingende Vorgabe, diese Bewertung vorzunehmen. Das BDSG verweist aber ausdrücklich darauf, dass Unternehmen zur Erkennung von Schwachstellen Datenschutzaudits durchführen sollten.

Holen Sie von Ihren Kunden AKTIV die Erlaubnis ein, mit ihnen elektronisch zu kommunizieren?

Das Gesetz zum unlauteren Wettbewerb (UWG) schreibt vor, dass Sie Ihren Kunden aktiv um Erlaubnis gebeten haben müssen, bevor Sie ihm Vertriebsinformationen per E-Mail zusenden. Der Kunde muss dieser Art der Kommunikation zustimmen. Dies bedeutet, dass Sie die Art der Kommunikation in Ihrem Unternehmen verwalten müssen, da Sie jederzeit erkennen müssen, ob ein Kunde dieser Art der Kommunikation zugestimmt hat oder nicht.

Beugen Sie vor! Für alle diese Fragen bietet Ihnen die DQS mit dem neuen Begutachtungskonzept **DQS Compact** einen neutralen, kompetenten und unabhängigen Blick auf konkrete Details Ihrer Unternehmenssteuerung. Je nach Themenkomplex erhalten Sie in einer halb- bis zweitägigen Bestandsaufnahme durch unsere Experten kompetente Antworten zu einem konkreten Unternehmensaspekt und Anregungen zur entsprechenden Optimierung dieser Aspekte gleich dazu.

Betriebliches / Operatives

Folgen alle Mitarbeiter den Vorgaben Ihres Unternehmens bzgl. des Informationsschutzes?

In vielen Unternehmen gibt es nach wie vor keine verbindlichen Regeln zur Nutzung von E-Mail und Internet für den privaten Gebrauch. Die Folge ist eine Grauzone, die dazu führt, dass Unternehmen „unfreiwillig“ zum Provider ihrer Mitarbeiter werden und damit die gesetzlichen Pflichten eines Providers erfüllen müssen. Dies bedeutet, dass das Unternehmen für die privaten Informationen seiner Mitarbeiter die Haftung übernimmt.

Werden Betriebsfremde (beispielsweise Ihr DQS-Auditor) in relevanten Bereichen über die Vorgaben zum Schutz von Informationen informiert?

Alle Mitarbeiter und bei Bedarf auch Betriebsfremde sollten mindestens einmal jährlich über die vor Ort möglicherweise auftretenden Risiken im Umgang mit Informationen informiert werden.

Wurde Ihr Rechenzentrum oder der zentrale Rechneraum auf vorhandene Risiken untersucht?

Bereiche, in denen zentral Informationen zur Verfügung gestellt werden, sind die „Herzstücke“ des Unternehmens. Eine Unterbrechung des Informationsflusses kann leicht Auswirkungen auf viele Beteiligte haben. Kennen Sie diese Risiken und besteht adäquater Schutz? Gibt es Notfallpläne?

Sind die Flucht- und Rettungswege gekennzeichnet? Sind Feuerlöscheinrichtungen angemessen und Brandabschnitte funktionsfähig?

Eine einzige offene Tür kann das gesamte Brandschutzkonzept in Frage stellen. Löschanlagen, die nicht für die Löschung von EDV-Bränden geeignet sind, zerstören mehr als sie nützen. Haben Sie die Infrastruktur Ihres zentralen Datenbereiches auf diese Risiken untersucht? Sind die Feuerlöscher- und Alarmsysteme auf Funktion geprüft und einsatzbereit?

Mögliche Themen:

- Validierung der Informationssicherheitspolitik
- Rechtssicherer Webauftritt
- Infrastrukturcheck Rechenzentrum

Haben Sie Fragen zum Thema, zu Inhalten, einzelnen Aspekten oder zum Nutzen? Wir informieren Sie gern.

Reinhard Witzke, Produktmanager
reinhard.witzke@dqs.de



Umfrage zum Thema Informations-Sicherheits-Management-System (ISMS)

Bitte senden Sie den vollständig ausgefüllten Fragebogen per Fax oder mit der Post an uns zurück. Sie nehmen damit an der Verlosung einer eintägigen Begutachtung **DQS Compact** teil. Thema wahlweise: Validierung der Informationssicherheitspolitik, Rechtssicherer Webaufttritt oder Infrastrukturcheck Rechenzentrum.

Haben Sie ein ISMS in Ihrem Unternehmen bereits eingeführt oder planen Sie, ein ISMS innerhalb der nächsten zwölf Monate einzuführen?

- ist eingeführt Einführung ist vorgesehen und zwar zum _____
- ist nicht eingeführt ISMS ist nicht erforderlich

Wie hilfreich schätzen Sie ein ISMS ein, um die Wettbewerbsfähigkeit Ihres Unternehmens aufrecht zu erhalten oder zu stärken?

- sehr hilfreich weniger hilfreich
- hilfreich nicht hilfreich

Was erwarten Sie von einer externen Begutachtung? _____

Sollte eine externe Begutachtung regelmäßig wiederholt werden? ja nein

Wird die Informationstechnologie in Ihrem Unternehmen intern oder extern betrieben (Outsourcing)? intern extern

Falls extern, wie überprüfen Sie die Zuverlässigkeit Ihres IT-Service-Management-Partners? _____

Wer ist in Ihrem Unternehmen für die Informationssicherheit zuständig?

Name/Vorname _____ Position _____

E-Mail _____ Telefon _____

Wer ist in Ihrem Unternehmen für das Risikomanagement zuständig?

Name/Vorname _____ Position _____

E-Mail _____ Telefon _____

Bei einer DQS-Informationsveranstaltung zu Informations-Sicherheits-Management-Systemen würden mich folgende Themen/Fragen besonders interessieren: _____

Ich bin an einer kostenlosen DQS-Informationsveranstaltung zum Thema ISMS interessiert? ja nein

Ja, ich nehme an der Verlosung einer eintägigen Begutachtung **DQS Compact** (Thema wahlweise) teil.

Name/Vorname _____ Position _____

Unternehmen _____

Straße _____ PLZ/Ort _____

Telefon _____ E-Mail _____

Hinweise:

An der Verlosung nehmen nur vollständig ausgefüllte Zusendungen teil. Die Verlosung erfolgt unter Ausschluss des Rechtsweges. Der Gewinner wird schriftlich benachrichtigt.

Die DQS führt diese Befragung durch, um ihre Serviceleistungen zum Thema „Informations-Sicherheits-Management-System (ISMS)“ noch stärker an Ihren Bedürfnissen ausrichten zu können. Die uns mitgeteilten Daten werden gespeichert und ausschließlich durch die DQS zum Zwecke der Informationsübermittlung an Sie verwendet. Die Daten werden selbstverständlich streng vertraulich behandelt und nicht an Dritte weitergegeben. Sie haben jederzeit das Recht, der Informationsübermittlung an Sie zu widersprechen.



IFS International Food Standard: Geprüfte Qualität, Sicherheit und Legalität

Tchibo Werk Berlin erhält „Höheres Niveau“

Entstehung des IFS

2002 haben sich die deutschen Einzelhändler zusammengesetzt und den International Food Standard (IFS) ins Leben gerufen, dem sich in Folge weitere europäische Handelsverbände anschlossen. Gemeinsam wurden folgende Ziele als Grundlage für eine langfristige Zusammenarbeit festgelegt:

- die Schaffung einer Beurteilungsgrundlage für alle Produzenten von Eigenmarken des Lebensmittelhandels,
- einheitliche Formulierungen der Forderungen,
- Durchführung von externen, handelsunabhängigen Audits,
- gegenseitige Anerkennung der Zertifikate und deren Ergebnisse sowie
- eine hohe Transparenz innerhalb der gesamten Lieferkette.

Top Zertifizierungsergebnis

Tchibo als Markenartikler hat sich frühzeitig der neutralen Beurteilung seiner Fertigungsprozesse und des Qualitätsmanagementsystems durch externe IFS-Auditoren der DQS gestellt, um sich im internationalen Vergleich mit anderen Lebensmittelbranchen zu behaupten. Nach der ersten Zertifizierung des Hamburger Betriebes im Jahr 2006 hat nun auch das Berliner Werk die Begutachtung erfolgreich bestanden. Beiden Standorten wurde das Zertifikat auf „höherem Niveau“ zuerkannt.

Die Werke in Wien und Marki werden sich nun in den folgenden Monaten ebenfalls auf den Zertifizierungsprozess vorbereiten. So werden in naher Zukunft alle Produktionsstätten einen einheitlichen, zertifizierten Standard haben, was

sicher ein Meilenstein zu noch mehr Leistungsvermögen und Flexibilität darstellt.

Entwicklungsperspektiven

Das IFS-Zertifikat kann auch bei zusätzlichen neuen Leistungen, bei nationaler und internationaler Expansion, die Basis für ein Neugeschäft bilden. Mit der Zertifizierung wurde eine hervorragende Plattform für die Einführung und Kommunikation neuer Tchibo Food Produkte mit den Siegeln der Rainforest Alliance und in naher Zukunft von Fairtrade geschaffen.

„Mit der Begutachtung wollen wir deutliche Signale setzen, dass der Verbraucherschutz eine wichtige Rolle bei Tchibo spielt. Weiter wollen wir mit Hilfe der IFS-Vorgaben unsere internen Systemabläufe auf World-Leading Standard bringen«, unterstreicht Dr. Ingo Lantz, Leiter Tchibo Manufacturing GmbH & Co. KG, seine Vision für die Zukunft.

Der IFS-Standard mit den Schwerpunkten HACCP (Gefahrenanalyse und kritische Lenkungspunkte), Grundforderungen an eine zeitgemäße Qualitätssicherung sowie umfangreichen Forderungen an Betriebs- und Personalhygiene bildet eine geeignete Herausforderung, um einen solchen Verbesserungsprozess zu initiieren und voranzutreiben.

Hervorzuheben ist bei diesem Standard insbesondere die Konkretisierung zahlreicher Forderungen: Sie bringen in der Umsetzung wirklich „Dinge in Bewegung“ und verhindern eine nur oberflächliche Auseinandersetzung. Dies spiegelt sich auch in der Tatsache wieder, dass Begutachtungen nach IFS als Produktaudit durchgeführt werden. Der Betriebsrundgang und die



aktive Auseinandersetzung mit der Infrastruktur und den Mitarbeitern, den Produkten, Herstellenanlagen und Fertigungsprozessen nimmt dabei den größten Raum ein. Die daraus resultierende Herausforderung bedingt eine sorgfältige Projektplanung und setzt einen ganzheitlichen Ansatz voraus.

Letztendlich hat damit, neben dem großen Engagement aller Mitarbeiter und Führungskräfte sowie der externen Unterstützung von Volkard Jacobi, jacobi Managementberatung, vor allem die umsichtige Planung und Gestaltung des Gesamtprojektes zum Gesamterfolg beigetragen.



Angelika Stöver
Leiterin Qualitätssicherung
Roh- und Produktionsware

Tchibo Manufacturing GmbH & Co. KG
Berlin
stan@tchibo.de
www.tchibo.de

IFS – Was lässt sich erreichen?

- Stärkung des Vertrauens der Handelsunternehmen in die Leistungsfähigkeit der Herstellerunternehmen
- Systematische Analyse und Verwirklichung von sicheren und effizienten Prozessabläufen im Sinn der Lebensmittelsicherheit
- Nachweis über die Wahrung der unternehmerischen Sorgfaltspflicht im Hinblick auf Produktsicherheit, -legalität und -qualität
- Geringere Produkthaftungsrisiken durch Nachweis der Erfüllung von Produktsicherheitspflichten
- Gegenseitige Anerkennung der Zertifikate im Lebensmittelhandel

IFS International Food Standard – Version 5 erscheint am 1. August 2007

Nach Abschluss intensiver Vorarbeiten und einiger Testaudits stellte der HDE am 11. Juni 2007 die neue IFS Version 5 vor. Sie wird voraussichtlich zum 1. August 2007 veröffentlicht und gilt verbindlich ab dem 1. Januar 2008.

Im Vergleich zur Version 4 wurde die Anzahl der Forderungen von 336 auf 251 reduziert. Gleichzeitig wurde aber die Anzahl der K.O.-Forderungen von 4 auf 10 erhöht. Sämtliche Forderungen beziehen sich nunmehr auf ein einheitliches Forderungsniveau, wobei die Zertifizierung auf Basisniveau bei mehr als 75% erreicht wird. Die Schwelle für den Zertifizierungsstatus Höheres Niveau wird auf 95% angehoben. Die bisherige max. Zertifikatslaufzeit von 18 Monaten wird unabhängig vom erreichten Niveau auf 12 Monate reduziert.

Zusätzlich zu den deutschen und französischen Handelsverbänden HDE und FCD wird der IFS zukünftig auch von den italienischen Handelsverbänden Federdistribuzione, Ancc und Ancc unterstützt.

Zur Vorbereitung auf die Zertifizierung nach IFS Version 5 bietet die DQS ab Juli 2007 drei Informationsveranstaltungen an, in denen Inhalt und spezifische Vorgaben exemplarisch mit den Vertretern aus Industrie und Beratung diskutiert werden können. Termine siehe Veranstaltungskalender auf Seite 16.

Joachim Mehnert
Leiter Lebensmittel
joachim.mehnert@dqs.de

Lebensmittelsicherheitstage in

Mit dem Beitritt Rumäniens zur Europäischen Union im Januar 2007 ist auch das Thema Lebensmittelsicherheit für alle EU-Bürger in den Vordergrund unternehmerischer und politischer Zielsetzung gerückt. In ihrem letzten Fortschrittsbericht vom Mai 2006 stellte die EU-Kommission fest, dass gerade im Bereich Lebensmittel-, Futtermittelsicherheit und Veterinärwesen noch Anstrengungen erforderlich sind, um den EU-Forderungen voll zu entsprechen.

Das DQS Büro in Rumänien hat dies zum Anlass genommen, zu den ersten Lebensmittelsicherheitstagen vom 26.- 27. April 2007 einzuladen. Die Veranstaltung in Sibiu/Hermannstadt, der Europäischen Kulturhauptstadt 2007, besuchten 150 Gäste.



Im Lauf der zweitägigen Veranstaltung wurden zahlreiche Themen aus unterschiedlichen Blickwinkeln aufgegriffen und den Teilnehmern der praktische Nutzen von Lebensmittelsicherheit für die eigene Organisation aufgezeigt. Großes Interesse galt dabei den rechtlichen Forderungen und der betrieblichen Hygienepraxis in Europa sowie der Vorstellung der von der DQS angebotenen Standards für Lebensmittelsicherheit bei Erzeugung, Verar-

Lebensmittelsicherheit und Hygienemanagement

Wenn gut nicht gut genug ist

Informationen dazu finden Sie in der Broschüre „Qualitäts- und Hygienemanagement“ oder im Internet unter

www.dqs.de

Rubrik: Zertifizierungen

Die Broschüre „Qualitäts- und Hygienemanagement“ kann kostenlos angefordert werden bei

Claudia Backöfer
Marketing & Communication
claudia.backoefer@dqs.de



Rumänien



beutung und Transport. Als neueste Dienstleistung im Lebensmittelsektor fand insbesondere EurepGAP große Beachtung unter den Teilnehmern, doch auch Forderungen nach IFS, ISO 22000 und HACCP wurden intensiv diskutiert.



Hilda Gieb-Schramm
Geschäftsführerin

DQS Romania
Str. Bratului nr. 11
020565 Bukarest
Tel. +40 21 21096-63
office@dqsromania.ro
www.dqsromania.ro

DQS Maghreb zertifiziert internationales Unternehmen aus Sfax

Als erster deutscher Zertifizierer und Mitglied im IQNet-Verbund genießt die DQS in Tunesien einen ausgezeichneten Ruf. Für die Geschäftsleitung von Itabrosse-Lacopar ein Grund mehr, die DQS als Zertifizierungspartner zu wählen. Die Begutachtung durch tunesische DQS-Auditoren wurde im gesamten Unternehmen als großer Fortschritt begrüßt, da Wertschöpfung und Verbesserungen im Vordergrund standen. Vor allem im Bereich der „soft facts“ wie Erfahrungsaustausch, Verständnis und Umdenken hat sich bei Itabrosse-Lacopar vieles positiv verändert.

Das tunesische Unternehmen Itabrosse-Lacopar wurde 1980 gegründet. Seine Hauptaktivität ist die Herstellung von Zahn- und Haarbürsten für den privaten und gewerblichen Gebrauch bis hin zu industriellen Anwendungen. Über Großhändler und im Direktvertrieb erreicht das Unternehmen seine Kunden nicht nur in Tunesien und den Nachbarländern, sondern auch in Frankreich und am arabischen Golf.

Die Geschäftsführung legt besonderen Wert auf eine enge Einbindung aller Mitarbeiter in die Geschäftsprozesse und deren ständige Verbesserung. Die hoch qualifizierten Mitarbeiter in Entwicklung, Produktion und Verwaltung bilden dabei eine dyna-

mische und kompetente Einheit mit dem Ziel, durch zufriedene Kunden langfristig den Erfolg des Unternehmens zu sichern. Die Zertifizierung nach ISO 9001 soll, so die Geschäftsführung, diese vertrauensvolle Zusammenarbeit im Haus und mit Lieferanten und Kunden weiter verbessern und dem Unternehmen neue Wachstumsmöglichkeiten bieten, vor allem auf den internationalen Märkten.

Die **DQS Maghreb** wurde unter der Leitung von Tarek Barketallah im Frühjahr 2007 gegründet, um der ständig wachsenden Nachfrage nach Managementsystemen in den Maghreb Staaten Algerien, Mauretanien, Marokko, Libyen und Tunesien zu entsprechen. Wichtigster Handelspartner der Maghreb-Staaten ist die Europäische Union. Bereits heute liegen die Export-Quoten einiger Maghreb-Staaten in die EU bei über 70%. Der Mitte der 1990er Jahre angestoßene „Barcelona-Prozess“ sieht bis 2010 die Errichtung einer Freihandelszone vor, durch die die wirtschaftlichen Beziehungen der Europäischen Union mit den Mittelmeerpartnerländern weiter gestärkt werden sollen.



Tarek Barketallah, Geschäftsführer DQS Maghreb (Mitte), zu Besuch in Frankfurt/Main bei DQS Geschäftsführer Stefan Heinloth (li.) und Dr. Sied Sadek (re.), IBD

Tarek Barketallah
Geschäftsführer

DQS Maghreb
Avenue Hédi Nouira
Immeuble le Forum, bureau 3-4
Ennasr II - 2037 Ariana

Tel. +216 98208324
tarek.barketallah@dqs-maghreb.com

DQS Korea

**Sicherheitsbehörde des
Staatspräsidenten der Republik
Korea nach ISO 27001 zertifiziert**

Vom 16.-17. Mai 2007 begutachtete die DQS mit einem koreanisch-deutschen Auditoren-Team den Presidential Security Service, eine Regierungsbehörde des koreanischen Staates, nach den Forderungen zur Informationssicherheit. „E-Government network“ und „external Internet“ sind die ersten öffentlichen Bereiche, die sich in Korea einer Zertifizierung nach der internationalen Norm stellten. Der IT-Bereich des Presidential Security Service befasst sich mit allen IT-gestützten Prozessen im Umfeld des Sicherheitsdienstes des Präsidenten; dies sind alle E-Government Dienste und die Websites des Presidential Security Service.



Die Aufgabe, ein Informations-Sicherheits-Management-System (ISMS) in der Umgebung von langjährig etablierten Gesetzen zu implementieren, wurde von den Mitarbeitern und Führungskräften des Presidential Security Service beeindruckend gut gelöst. Das ISMS dient als Framework für bestehende Regelungen und Gesetze, die lückenlos in die Dokumentation eingebunden wurden. Fehlende Regelungen, die von ISO 27001 verlangt werden, wurden entsprechend ergänzt und aufwendig dokumentiert; zusätzlich wird das System durch komplexe Regelungen des nationalen Sicherheitsdienstes unterstützt. Damit genügt das ISMS des Presidential Security Service höchsten Ansprüchen.

Andre Dubsky
DQS-Auditor

International Railway Industry Standard

Siemens TS TR EC erhält IRIS-Zertifikat

Durch die wachsende Liberalisierung der Schienenverkehrsnetze wächst der Anspruch der Bahnbetreiber und Hersteller an eine systematische Qualitätssicherung und -überwachung. Auf Initiative von UNIFE, des europäischen Dachverbandes der Schienenfahrzeugindustrie, entwickelten vier der größten Schienenfahrzeughersteller zusammen mit weiteren Herstellern und Zulieferern den International Railway Industry Standard (IRIS) als neuen Standard in der Bahnbranche als Ergänzung zu ISO 9001. Ziel von IRIS ist eine einheitliche, weltweit anwendbare Methode für die Beurteilung von Lieferanten und deren Managementsystemen, die spezifische Forderungen für die Schienenfahrzeugindustrie berücksichtigt.

Fahrzeughersteller wie Siemens, Bombardier und Alstom fordern ihre Unterlieferanten bereits heute auf, den neuen Standard bis spätestens 2009 umzusetzen. Siemens TS TR EC in Krefeld ist Spezialist für Entwicklung, Konstruktion, Herstellung, Prüfung, Vertrieb und Service von Bordnetzversorgungen, Traktionsstromrichtern für Schienenfahrzeuge und elektrische Ausrüstungen. Das Unternehmen entschloss sich im vergangenen Jahr, 2007 die IRIS-Zertifizierung zu erreichen; die Arbeiten hierfür wurden im Oktober 2006 gestartet. Dazu wurden systematisch alle Prozesse analysiert und die Ergänzungen für die IRIS-Zertifizierung herausgearbeitet. Der jeweilige Status der Abarbeitung wurde in einer Checkliste geführt. Diese Vorgehensweise, die sich auch gut auf andere Einheiten übertragen lässt, wurde von den Auditoren sehr gelobt.

Das IRIS-Audit bei TS TR EC im Mai 2007 wurde mit dem ausgezeichneten IRIS-Audit-Tool-Bewertungsergebnis von 74 Prozentpunkten weit über dem Branchendurchschnitt abgeschlossen – nach der erfolgreichen Zertifizierung durch DB AG als L1-Lieferant (Q1/E1) im April 2007 nun ein weiterer Beweis, dass TS TR EC die Qualitätsforderungen der Bahnbranche hervorragend erfüllt. Besonders hervorgehoben von den Auditoren wurde die hohe Kompetenz bei Qualitäts- und Prozessthemen sowie die Offenheit und Ehrlichkeit der Mitarbeiter der TS TR EC. Die Forderungen von IRIS, die sich momentan auf den Rolling Stock-Bereich beschränken, werden im kommenden Jahr auf die Segmente „Signalling“ und „Maintenance“ ausgedehnt.



Mitarbeiterinterview am Prüfstand

Hans-Reiner Angenendt
TS TR EC
Leiter Qualitätsmanagement

Siemens AG
Transportation Systems
Trains Electrical Components
Krefeld-Uerdingen
hans.angenendt@siemens.com

Kinder fördern – Eltern begleiten – Familien unterstützen

Qualitätsorientierung in der Familienhilfestelle der Lebenshilfe St. Wendel

Kerngeschäft der Familienhilfestelle der Lebenshilfe St. Wendel gGmbH ist die ambulante Kinder- und Jugendhilfe. Dieser Arbeitsbereich ist für eine Lebenshilfeeinrichtung eher untypisch. Die Lebenshilfeeinrichtungen sind bundesweit mehr auf die „klassische“ Behindertenhilfe ausgerichtet. So verfügt auch die Lebenshilfe St. Wendel über eine Tagesförderstätte, einen Wohnverbund, einen Familienentlastenden Dienst und über mehrere Freizeitgruppen. Zielgruppe dieser sozialen Dienstleistungen sind Menschen mit geistiger Behinderung bzw. mit einem besonderen Unterstützungsbedarf. Neben diesen Angeboten offeriert die Lebenshilfe St. Wendel aber auch soziale Dienstleistungen für Kinder, Jugendliche und Familien. Dieser Organisationsbereich, der aus einem integrativen Kindergarten und der Frühförderstelle entstand, hat sich mittlerweile zu einem differenzierten, fachlich hochwertigen und ganzheitlich orientierten Hilffsystem für entwicklungsverzögerte und -auffällige Kinder und Jugendliche sowie für Familien mit vorübergehendem pädagogischen Förderbedarf entwickelt. Heute bieten die Abteilungen „Integrative Kindertagesstätte“, „Frühförderstelle“, „Familienentlastender Dienst“ und „Familienhilfestelle“ mit den Kooperationspartnern ISIS Jugendhilfe und Kinderschutzzentrum Saar im Verbund eines so genannten Familienhilfeszentrums eine ganze Palette sozialer Dienstleistungen an.

Die Familienhilfestelle ist aus dem Arbeitsfeld der Frühförderstelle, die entwicklungsverzögerte und -auffällige Kinder bis zur Einschulung fördert, im Sinn einer Dienstleistungsentwicklung entstanden. Durch den Einstieg in den Bereich der Kinder- und Jugendhilfe war es möglich, die Kinder und Eltern der Frühförderstelle auch über die Einschulung hinaus zu begleiten. Das Team betreut derzeit ca. 120 Familien mit psychosozialen Förder-, Beratungs- und Unterstützungsbedarf in den Landkreisen St. Wendel, Kusel und Birkenfeld. Im Rahmen des systemischen, ganzheitlichen, lebensweltorientierten Ansatzes fördern die Fachkräfte Kinder und Jugendliche in ihrer Persönlichkeitsentwicklung, begleiten Eltern in der Erziehung ihrer Kinder und unterstützen Familien in Krisensituationen. Das Angebot wird ergänzt durch Elternseminare, Erziehungsprogramme (Triple-P), themenzentrierte Elterngesprächsrunden, Freizeitangebote für Kinder, Jugendliche und Familien sowie der Frühberatung für Eltern mit Säuglingen oder Kleinkindern. Alle Angebote sind flexibel, passgenau, bedarfs-, ressourcen- und sozialraumorientiert und in ein Qualitätsmanagementsystem eingebunden.



Qualitätsorientierung ist Grundsatz unserer täglichen Arbeit

Mit der Implementierung dieses Qualitätsmanagementsystems wurde bereits 2003 begonnen, erste Unternehmensbereiche (Integrative Kindertagesstätte und Frühförderstelle) wurden im Dezember 2003 zertifiziert. Seitdem wurde das Qualitätsmanagementsystem systematisch in allen Organisationsbereichen eingeführt und weiterentwickelt. Die Familienhilfestelle wurde im Juni letzten Jahres durch die DQS nach ISO 9001 zertifiziert.

Die **Vorteile eines umfassenden Qualitätsmanagementsystems** machten sich schnell bemerkbar. Individuelle Dienstleistungsprozesse, bereichsübergreifende Managementprozesse, eng verzahnte Informationslenkung und wirksame Schnittstellenregelung kennzeichnen das Gesamtsystem und fördern und strukturieren dabei unsere alltägliche Arbeit. Das Qualitätsmanagementsystem bietet **praxisnahe Hilfen** beispielsweise bei der Einarbeitung neuer Mitarbeiter oder auch bei der individuellen Förder- und Hilfeplanung. Offene Dialoge, Weitsicht über die Bereichsgrenzen hinaus und das Ersinnen neuer Lösungen werden maßgeblich durch die Geschäftsführung unterstützt und vorangetrieben. Klare Strukturen und Abläufe schaffen Sicherheit und Verbindlichkeit für eine optimale Aufgabenverteilung bzw. Vernetzung im Verbund unseres Familienhilfeszentrums und Zusammenarbeit im Interesse unserer Klienten. Der gemeinsame kritische Blick auf die Qualität der Arbeit und internen Abläufe stellt die kontinuierliche Weiterentwicklung sicher.

In den „QM-erfahrenen“ Abteilungen Integrative Kindertagesstätte und Frühförderstelle möchten wir noch in diesem Jahr mit der Einführung des EFQM-Modells beginnen.

Ein Grund zum Feiern!

ISO 9001 für den Bereich Humanmedizin / Abteilung Transfusionsmedizin der Georg-August-Universität Göttingen

Sektempfang da, wo sonst Blut gespendet wird: Die Abteilung Transfusionsmedizin der Universitätsmedizin Göttingen erhielt Anfang des Jahres das Zertifikat nach ISO 9001. Die Vorbereitungen und die erfolgreiche Implementierung des Qualitätsmanagementsystems haben zwei Jahre gedauert. „Es war ein langer, mühsamer Weg, aber jetzt ist der Meilenstein geschafft!“, so Abteilungsdirektor Prof. Dr. Michael Köhler.



Bild: UMG

v.l.: PD Dr. G. Bergmann (Vorstand Ressort Krankenversorgung), Prof. Dr. M. Köhler (Abteilungsdirektor), Dr. H.-J. Conrad (Vorstand Ressort Wirtschaftsführung und Administration), Dr. S. Quentin (Qualitätsmanagerin), Dr. M. Mantke-Geiger (DQS-Auditorin), Prof. Dr. C. Frömmel (Vorstand Ressort Forschung und Lehre)

Die Abteilung Transfusionsmedizin betreibt als Arzneimittel herstellender Betrieb schon länger ein Qualitätsmanagementsystem, dem die Vorgaben des Arzneimittelgesetzes, des Transfusionsgesetzes und der Betriebsverordnung für Pharmazeutische Unternehmer zugrunde liegen. Dieses System wird regelmäßig von den zuständigen Aufsichtsbehörden überprüft. „Es war eine logische Entwicklung, die gesamte Abteilung mit allen ihren Leistungen in diesen Qualitätsprozess einzubeziehen. Die ISO 9001 war dafür eine gute Grundlage.“, sagt die für das Qualitätsmanagement zuständige Oberärztin Dr. Sabine Quentin.

Dass die Abteilung national wie international hohes Ansehen genießt, ist das Verdienst des gesamten Teams der Transfusionsmedizin. Sie alle mussten den Arbeitsaufwand im Vorfeld der Zertifizierung auf sich nehmen; so galt es, Arbeitsabläufe

zu hinterfragen, die Prozesse an veränderte Gegebenheiten anzupassen und dabei den hohen Qualitätsstandard zu sichern. Im Rahmen der Zertifizierung stand die gesamte Abteilung auf dem Prüfstand: Krankenversorgung, Forschung und Lehre, Blutspende, Arzneimittelherstellung, Labordiagnostik sowie die Knochenmark- und Stammzellenspendendei Göttingen (KMSG). Die positiven Auswirkungen der Zertifizierung zeigten sich schnell in den täglichen Arbeitsabläufen, die nach eindeutigen Vorgaben und beherrschten Bedingungen erfolgen.

Sichere Arzneimittelidentität

So werden beispielsweise im Blutspendedienst die Spender nach eindeutigen Kriterien wie Gesundheitszustand und Hämoglobingehalt im Blut ausgewählt, die zum Teil über die gesetzlichen Forderungen hinausgehen. Die Sicherung der Arzneimittelidentität wird durch die mehrfache Erfassung und Bestäti-

gung der Spenderdaten gewährleistet. Bei der Spenderaufnahme werden entsprechende Etiketten ausgedruckt, die auf alle Dokumente, Produktbeutel und Probenröhrchen aufgeklebt werden. Vor der Entnahme werden nochmals die Identitätsdaten (Name, Vorname, Geburtsdatum) abgefragt und die Spender über den Vorgang und mögliche Nebenwirkungen aufgeklärt. Die Mitarbeiter überwachen die Spender und den Spendevorgang engmaschig während des gesamten Ablaufs. Die Blutspenden werden anschließend gewogen und mittels Barcode-System in das Dokumentationssystem eingelesen. Bis zur Freigabe der Blutprodukte finden immer wieder Plausibilitätsprüfungen und In-Prozess-Kontrollen statt. Auftretende Störungen werden registriert, ausgewertet und besprochen, ggf. werden Abläufe kurzfristig modifiziert.

Die Kommunikation innerhalb der Abteilung Transfusionsmedizin wurde durch bereichsübergreifende regelmäßige Besprechungen deutlich verbessert. So können Informationen z. B. auf dem Weg vom Entnahmeteam zum Labor nicht mehr verloren gehen; auch die Zusammenarbeit wurde dadurch effektiver. Dies schafft wiederum Freiräume, um Abläufe zu hinterfragen und weiter zu optimieren.

„Mit diesen Maßnahmen wollen und können wir die Erwartungen unserer Kunden auf hohem Niveau erfüllen“, sagt Prof. Dr. Michael Köhler. Dazu zählen nicht nur die vielen Blutspender, sondern auch Patienten, die zuweisenden Ärzte, Lieferanten und die Mitarbeiter in der Universitätsmedizin Göttingen selbst.

Dr. Sabine H. Quentin
Qualitätsmanagerin
Abt. Transfusionsmedizin

Universitätsmedizin Göttingen
s.quentin@med.uni-goettingen.de
www.transfusionsmedizin.med.uni-goettingen.de

Steuerberatung auf internationalem Standard

LBR setzt mit Qualitätsmanagement in Rheinhessen neue Akzente

Mit der Einführung eines Qualitätsmanagementsystems und der Zertifizierung nach ISO 9001 hat die LBR-GmbH als eine der führenden Steuerberatungsgesellschaften in der Region Rheinhessen auf dem Gebiet der Landwirtschaft die Weichen für eine zukunftsweisende und optimale Betreuung ihrer Mandanten gestellt. Die LBR ist seit mehr als zwanzig Jahren Ansprechpartner für landwirtschaftliche und weinbauliche Betriebe. Sie betreut ihre Mandanten in der landwirtschaftlichen Buchführung und gewährleistet eine kompetente Beratung im Hinblick auf Jahresabschluss und steuerliche Angelegenheiten.

„Unser Wissen ist Ihre Stärke“ – das war schon immer der Leitsatz der LBR. Getreu dieser Forderung galt es in den vergangenen 18 Monaten die bestehenden Arbeitsabläufe und innerbetrieblichen Strukturen zu überprüfen, zu verbessern, zu erneuern und zu dokumentieren. Ein Markenzeichen der LBR ist die Betreuung der Mandanten vor Ort im eigenen Betrieb. Im Rahmen der Zertifizierung wurden mehr Freiräume für diese Individualität mit all ihren Besonderheiten geschaffen. So wurde unter anderem auch eine spezielle Lohngruppe gebildet, um den ständig zunehmenden Forderungen bei der steuerlichen Behandlung der Saisonarbeitskräfte gerecht zu werden.

Vertrauensvolles Miteinander

Gute Beratungsqualität setzt die präzise Kenntnis der wirtschaftlichen Situation und der Gegebenheiten des jeweiligen Mandanten voraus. Nur so lassen sich seriöse Vorschläge und Strategien in allen steuer- und betriebswirtschaftlichen Fragen erarbeiten. Deshalb steht der Aufbau eines engen Vertrauensverhältnisses zu unseren Mandanten im Mittelpunkt unserer Bemü-

„Mit der Zertifizierung haben wir mehr als nur ein Qualitätsmanagementsystem eingeführt. Wir haben durch dessen Aufbau unserer Kanzlei extern wie intern ein neues Profil gegeben.“

Lesen Sie in einem Erfahrungsbericht wie die LBR beim Aufbau ihres Managementsystems von OND, dem Otto-Normal-Denker, inspiriert wurde und welchen Nutzen es für die Kanzlei bringt.

Den Erfahrungsbericht finden Sie unter

www.dqs.de

Rubrik: Zertifizierungen,
Qualitätsmanagement

hungen. Um dieses gegenseitige Vertrauen im Sinne einer erfolgreichen Geschäftsbeziehung weiterzuentwickeln, legen wir besonderen Wert auf hoch qualifizierte, zuverlässige Mitarbeiter und eine kontinuierliche, individuelle Betreuung. Von daher haben wir bei der Einführung unseres Qualitätsmanagementsystems großen Wert auf die Qualifizierung bzw. Ausbildung unserer Mitarbeiter gelegt. Gerade neue Mitarbeiter finden sich anhand des Systems in Verbindung mit dem Patenschaftsmodell sehr schnell in den Strukturen unserer Kanzlei zu Recht und erhalten klare Vorgaben bzw. Anleitungen zur Arbeitserledigung.

Philosophie der LBR-GmbH

Die Fülle landwirtschaftlicher Besonderheiten erfordert umfangreiche und sehr detaillierte Kenntnisse nicht nur in Bezug auf gesetzgeberische Regeln und Bestimmungen; darüber hinaus muss auch das Verständnis für Landwirt-

schaft in der heutigen Zeit vorhanden sein. Die Stärke der LBR liegt insbesondere darin, dass neben dem Geschäftsführer viele Mitarbeiter von Hause aus mit der Landwirtschaft behaftet sind. Daher besteht ein besonderes Vertrauensverhältnis zu den Mandanten, die in den mit ihrer Betreuung beauftragten Personen nicht nur Sachbearbeiter, sondern im weiteren Sinne auch Berufskollegen sehen. Die in der Beratung tätigen Personen sind sozusagen fester Bestandteil des Betriebes, insbesondere bei größeren Betrieben werden wesentliche Entscheidungen in enger Zusammenarbeit mit der LBR getroffen.



Die LBR vor Ort: H. Hannemann (GF StB, 2 v.l.) mit landwirtschaftlicher Betriebsgemeinschaft

Ziel ist es, landwirtschaftliche Betriebe stark zu machen für die Zukunft und heute dafür zu sorgen, dass unternehmerischer Weitblick und betriebliche Vision stets auf einem sicheren Fundament stehen. Gerade vor dem Hintergrund umfassender struktureller Veränderungen – Betriebsaufgabe aus Altersgründen, Nachfolgersituation, Welthandel, Öffnung der Märkte für Drittländer – ist es besonders wichtig, den bestehenden Mandantenstamm und Erfolg versprechende Zukunftsbetriebe intensiv und maßgeschneidert zu betreuen.

Joachim Ahlers
Qualitätsmanagementbeauftragter

LBR-GmbH, Alzey
Alzeyinfo@lbr-steuerberatung.de
www.lbr-steuerberatung.de

Herzlichen Glückwunsch

DQS-Kunde PDR Recycling erhält Auszeichnung „Deutschlands beste Arbeitgeber 2007“

Die PDR wurde 1993 als Gemeinschaftsunternehmen der führenden europäischen PU-Schaumhersteller gegründet. Ziel war, vor Verabschiedung des Kreislaufwirtschafts- und Abfallgesetzes eine branchenübergreifende Rücknahme- und Recyclinglösung für gebrauchte Polyurethan-Schaumdosen zu schaffen, die der Gesetzgeber als gefährlichen Abfall einstuft. Heute hat sich das Unternehmen mit Sitz in Thurnau, Nordbayern, als Europapartner von Hewlett-Packard mit der Rückholung und Verwertung von Druckpatronen ein zweites Standbein als Anbieter von hochwertigen Recyclinglösungen geschaffen.



Als erste Recyclinganlage der Welt für PU-Schaumdosen nahm die PDR im Juni 1994 ihren Betrieb auf. Die Recyclinganlage kann eine PU-Schaumdose zu über 95 Prozent in Sekundärrohstoffe verarbeiten. Diese Wertstoffe werden in den Wirtschaftskreislauf zurückgeführt. So werden Abfälle vermieden sowie wertvolle Deponiekapazitäten und die beschränkten Rohstoffvorkommen auf lange Sicht geschont. Um seinen Qualitätsanspruch zu belegen, hat sich das Unternehmen seit 1999 Begutachtungen durch die DQS nach EfbV, ISO 9001 und ISO 14001 unterzogen. Im Juli 2006 erfolgte die erfolgreiche Zertifizierung des Arbeitsschutzmanagementsystems nach OHSAS 18001. Die PDR ist aufgrund ihrer transparenten Abläufe von bestimmten Nachweispflichten nach dem Kreislaufwirtschafts- und Abfallgesetz befreit.



PDR-Geschäftsführer Hans Taubenberg (re.) mit Vertrauensmann Volker Schenkel

Soziale Verantwortung beginnt bei den Mitarbeitern

Die PDR fühlt sich als Hightech-Recyclingunternehmen der Zukunft und der sozialen Verantwortung gegenüber den Mitarbeitern und dem Firmenumfeld verpflichtet. Im Sinne der Corporate Social Responsibility (CSR) bedeutet das nachhaltig zu wirtschaften und zu einer ökonomisch leistungsfähigen, sozial ausgewogenen und ökologisch verträglichen Entwicklung beizutragen. Ein wichtiger Bestandteil davon ist eine verantwortungsvolle Personalpolitik. Seit ihrer Gründung hat die PDR konsequent daran gearbeitet, die Unternehmensführung für jeden Mitarbeiter offen, kommunikativ und verständlich zu gestalten. Dazu gehören ein leistungsorientiertes Beurteilungssystem ebenso wie umfangreiche Fortbildungsangebote und die Wahl einer Vertrauensperson für die Interessenvertretung der Belegschaft bei der Geschäftsführung. Um Innovationen, Prozessoptimierungen und Leistungssteigerungen zu steuern, hat die PDR einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess als Führungsinstrument eingeführt. Dieses bindet die Beschäftigten aktiv in betriebliche Verbesserungen ein und unterstützt sie darin, diese umzusetzen und so ihr Arbeitsumfeld mitzugestalten.

Die PDR bietet zudem eine Reihe von Ausbildungsplätzen an, unterstützt Studenten bei Praktika und Diplomarbeiten, schafft Arbeitsplätze für behinderte Menschen und organisiert zusammen mit den Krankenkassen Gesundheitsprogramme für die Belegschaft. Für ihre Vorbildfunktion als Arbeitgeber platzierte sich PDR unter die 50 attraktivsten Unternehmen in Deutschland und erhielt die Auszeichnung „Deutschlands beste Arbeitgeber 2007“. Die Auszeichnung steht für ein glaubwürdiges Management, das fair und respektvoll mit den Mitarbeitern zusammenarbeitet, eine hohe Identifikation mit dem Unternehmen und einen starken Teamgeist. Ebenso spiegeln sich die Bemühungen des Managements um CSR im Unternehmen wider.

Rolf Apfeld
Marketing- und
Entsorgungslogistikleitung

PDR Recycling GmbH + Co KG, Thurnau
info@pdr.de
www.pdr.de



Herzlichen Glückwunsch

Mittelstandsprogramm 2007

THEURICH + KLOSE gewinnt DQS-Förderpreis

Der Ingenieur-Gesellschaft THEURICH + KLOSE wurde beim Mittelstandsprogramm 2007 der Förderpreis der DQS zugesprochen. Mit dem Förderpreis ist eine IST-Analyse des Informationsschutzes des Unternehmens unter Berücksichtigung der Forderungen an ein Informations-Sicherheits-Management-System (ISO 27001) verbunden.

Das Mittelstandsprogramm 2007 war die fünfte Auflage einer von der Karlsruher CAS Software AG ins Leben gerufenen Förderinitiative für kleine und mittelständische Unternehmen. Ziel der Initiative ist es, durch die Einführung von Innovationen die Wettbewerbsfähigkeit mittelständischer Unternehmen zu verbessern.

Dagmar Blaha
Leiterin Marketing & Communication
dagmar.blaha@dqs.de



Weitere Informationen:
www.mittelstandsprogramm2007.de

DQS für KTQ® in Pflegeeinrichtungen und alternativen Wohnformen akkreditiert

Mit dem neuen Zertifizierungsmodell für stationäre und ambulante Pflegeeinrichtungen, Hospize und alternative Wohnformen erweitert die DQS ihr Leistungsspektrum um ein weiteres spezifisches Verfahren im Gesundheitswesen. Der Maßstab des von KTQ® (Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen) entwickelten Verfahrens ist die effiziente und kontinuierliche Verbesserung aller Abläufe von Pflege und Betreuung zum Wohle der Bewohner, Patienten, Klienten und deren Angehörigen. Die Fragestellungen im KTQ-Katalog wurden in enger Zusammenarbeit mit Praktikern entwickelt.

Dr. Margarete Mantke-Geiger
Leiterin der Zertifizierungsstelle KTQ
margarete.mantke-geiger@dqs.de

Informationssicherheit in der Automobilindustrie

DQS-Akkreditierung nach ISO 27001 um VDA Prototypenschutz erweitert

Seit Mai 2007 bietet die DQS ihren Kunden eine akkreditierte Zertifizierung nach ISO 27001 mit VDA Prototypenschutz an. Der Schutz von Prototypen hat im Zeitalter der digitalen Kommunikation einen neuen Stellenwert erhalten, denn der elektronische Datenaustausch zwischen Automobilherstellern und ihren Systemherstellern und Zulieferern birgt Gefahren des Datenverlusts und Datenmissbrauchs.

Der VDA-Arbeitskreis „Integraler Informationsschutz mit IT-Sicherheit, Prototypenschutz und Risk-Management“ hat diese Gefahr erkannt und mit der Verabschiedung der „Rahmenanforderungen zur Produktsicherheit in der deutschen Automobilindustrie (Prototypenschutz)“

im Januar 2006 darauf reagiert. Der VDA Prototypenschutz ist eine spezifische Ergänzung zu ISO 27001. Mit seiner Empfehlung für eine Erweiterung eines Informations-Sicherheits-Management-Systems um diese Spezifikation unterstreicht der VDA die besondere Bedeutung des Prototypenschutzes für die Branche.

Reinhard Witzke, Produktmanager
reinhard.witzke@dqs.de

Akkreditierung für DQS-TIP auf Basis ISO 14001 erhalten

Mit DQS-TIP – Trust Improvement Program – bietet die DQS ihren Kunden ein alternatives Verfahren zur Zertifizierung und Förderung hochwertiger Managementsysteme. DQS-TIP schließt die Lücke zwischen ISO-Systemnormen und eigenen darüber hinausgehenden Forderungen. Ziel ist es, die Eigenverantwortung der Unternehmen in der Nachweisführung der Normkonformität zu fördern. Ein wichtiger Bestandteil ist dabei die durch die DQS validierte „Erklärung des Herstellers“, in der sich die Unternehmen zu herausragenden Leistungen verpflichten. Gleichzeitig wird mit DQS-TIP das bestehende ISO-Zertifikat ohne Zusatzaufwand aufrecht erhalten.

Die DQS ist die erste und bis heute einzige durch die TGA akkreditierte Zertifizierungsgesellschaft für dieses fortschrittliche Verfahren. Mit der Akkreditierung für ISO 14001 wurde das für ISO 9001 bereits freigegebene Verfahren um den Bereich Umweltmanagement erweitert. Das Pilotverfahren zur Akkreditierung wurde im Mai 2007 bei HERMES Logistik GmbH & Co. KG abgeschlossen.

Karlheinz Kohl, Produktmanager
karlheinz.kohl@dqs.de

Soziale Verantwortung DQS zertifiziert nach SA8000

Das internationale Zertifizierernetzwerk IQNet mit Sitz in Bern erhielt im April 2007 die Akkreditierung für Social Accountability 8000 (SA8000). Als Partnerorganisation und Gründungsmitglied von IQNet ist die DQS somit berechtigt, ihren Kunden die Zertifizierung nach diesem Standard auf Akkreditierungsbasis anzubieten.

Mit SA8000 wurden Ende 1997 Bewertungsregeln veröffentlicht, die die soziale Verantwortung von Unternehmen innerhalb der gesamten Produktions- und Zulieferkette gegenüber Mitarbeitern, Lieferanten, Kunden sowie der Gesellschaft in den Mittelpunkt stellen. SA8000 basiert auf der internationalen Menschenrechtskonvention und ausgesuchten Artikeln der Internationalen Arbeitsorganisation IAO. Zudem verlangt SA8000 die Einhaltung der lokalen Gesetzgebung. Er ist der einzige Standard für Sozialmanagementsysteme und findet aufgrund seiner hohen Forderungen weltweit Anerkennung.

SA8000 ist ähnlich aufgebaut wie ISO 9001 und ISO 14001 und zu diesen Managementstandards vollständig kompatibel. Der Schwerpunkt liegt wie bei den ISO-Standards auf einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

Matthias Pärsch, Produktmanager
matthias.paersch@dqs.de

DQS-Veranstaltungen

Sie sind herzlich eingeladen, an den kostenlosen DQS-Kundenforen teilzunehmen.

▪ Mit System zu mehr Lebensmittelsicherheit – IFS Version 5

Termine:

25.07.2007 in Frankfurt/Main
06.09.2007 in München
30.10.2007 in Berlin

▪ Einführung von Umweltmanagementsystemen

30.08.2007 in Dortmund

▪ Qualitätsmanagement im Krankenhaus (KTQ)

30.08.2007 in Dortmund

▪ Medizinprodukte – aktuelle Themen und Trends

18.09.2007 in Sindelfingen

▪ IRIS – International Railway Industry Standard

23.10.2007 in Aachen

▪ Umweltmanagementsystem

06.11.2007 in Oberursel
28.11.2007 in Kassel

Informationen und Anmeldung

Christine Kohnert
Marketing & Communication
Tel. +49 69 95427-163
christine.kohnert@dqs.de

DQS-Club Erfahrungsaustausch

Branchenkreise

- IRIS – International Railway Industry Standard
12.09.2007 in Frankfurt/Main
- Soziale Dienstleistung
19.09.2007 in Frankfurt/Main
- Dienstleistung
27.09.2007 in Frankfurt/Main
- Medizinprodukte
09.10.2007 in Frankfurt/Main
- Soziale Dienstleistung
02.11.2007 in Berlin
- Medizinprodukte
07.12.2007 in Frankfurt/Main

Themenkreise

- Qualitätsmanagement Mitte-West
05.10.2007
- Umweltmanagement
27.11.2007 in Frankfurt/Main

Informationen bei

Bettina Ilgner
Marketing & Communication
Tel. +49 69 95427-169
bettina.ilgner@dqs.de

Impressum

Herausgeber

DQS GmbH Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen
August-Schanz-Straße 21
60433 Frankfurt am Main
Tel. +49 69 95427-0
Fax +49 69 95427-111

Verantwortlich

Dagmar Blaha und Ilona Korall, DQS GmbH
Tel. +49 69 95427-125
ilona.korall@dqs.de

Redaktion & Layout: www.kompri.de

Druck: johnen-druck, Bernkastel-Kues

Die Kundenzeitschrift der DQS-Gruppe erscheint 4 x jährlich bei einer Auflage von 12.000 Stück, gedruckt auf umweltfreundlich hergestelltem Papier. Nachdruck von Beiträgen, auch auszugsweise, nach Rücksprache mit der Redaktion und bei Angabe der Quelle gern gestattet.