

Qualitäts- und Umweltmanagement der Auslandshandelskammer – AHK in São Paulo

Vortrag von Dr. Klaus-Wilhelm Lege
in der IHK Pfalz in Ludwigshafen
am 21. April 1999

Qualitäts- und Umweltmanagement bei allen Kammerdienstleistungen

- Qualitätszertifizierung nach ISO 9002
- Total-Quality-Management (TQM)
- Umweltzertifizierung nach ISO 14.000

Drei Phasen zur Total Quality

- Bestehen der ISO 9000-Zertifizierung
- Bestimmung von Indikatoren für die Unternehmens-Performance
- Vornahme von Kundenbefragung und Marktorientierung
- Durchführung der strategischen Planung
- Ausübung öffentlicher Verantwortung
- Intensivierung von Personalentwicklung und –führung
- Optimierung der finanziellen und qualitativen (inhaltlichen) Ergebnisse des Unternehmens

Positive Effekte des Qualitätssystems

- Erhöhung der Organisationstransparenz
- Rationalisierung der Arbeitsabläufe
- Formalisierung und Institutionalisierung des Know-how
- Steigerung der Vertrauenswürdigkeit bei den Kunden
- Erhöhung der Wettbewerbsfähigkeit und Anerkennung der Mitarbeiterleistung

Qualitätsindikatoren

- Zufriedene Kunden / Anzahl befragter Kunden
- Kundenbeschwerden / Zeitspanne
- Zufriedene Mitarbeiter / Anzahl aller Mitarbeiter
- Verbesserungsvorschläge / Mitarbeiter
- Mitarbeiterwechsel / Zeitspanne
- Aufträge / Anzahl abgegebener Angebote
- Verkaufte Publikationen / Auflage
- Zusagen / Mailing-Anzahl
- Eigeneinnahmen / Gesamteinnahmen (Eigenfinanzierungsquote)
- Direkte Eigeneinnahmen minus direkte Ausgaben der Abteilung) / Zeitspanne
- Direkte Ausgaben eines Projektes / Zeitablauf