



Bundesverband des Schornsteinfegerhandwerks
- Zentralinnungsverband (ZIV) -

Qualitäts- und Umweltmanagementsystem im Schornsteinfegerhandwerk

DAS ZIEL WURDE ERREICHT

Die offizielle Übergabe der Zertifizierungsurkunden an den Bundesverband des Schornsteinfegerhandwerks, an die Landesinnungsverbände, an die Schornsteinfeger-Innungen, die Bildungsstätten sowie an über 8000 Bezirksschornsteinfegerbetriebe am 05. April 2001 in Berlin stellt einen Höhepunkt in der Abwicklung eines Zertifizierungsverfahrens dar, welches in seiner Form in Deutschland, Europa und weltweit bisher einzigartig ist. Allen vorgenannten Organisationsebenen ist es gelungen, in über vierjähriger Vorarbeit ein integriertes und alle Organisationsebenen übergreifendes Qualitäts- und Umweltmanagementsystem gemäß dem internationalen Standards ISO 9001 und ISO 14001 aufzubauen und umzusetzen.



Damit sind Deutsche Schornsteinfeger führend in Europa.

Der Beschluss der Mitgliederversammlung des Bundesverbandstages im Juni 1997 in Augsburg, ein Qualitäts- und Umweltmanagementsystem im gesamten Schornsteinfegerhandwerk aufzubauen und einzuführen, ist somit umgesetzt.

So weit - so gut --> oder?

Wir haben uns folgendes auf die Fahne geschrieben:

Unsere Kunden sollen Vorteile vom zertifizierten Schornsteinfegerhandwerk haben.

Inbesondere sind dies:

- sämtliche Dienstleistungen werden mit gleich hoher Qualität ausgeführt
- überall gleichbleibend, perfekte Arbeitsmethoden
- einheitliche, hohe Qualität von Arbeits-, Mess- und Prüfgeräten
- qualifizierte, neutrale Beratung
- für gleiche Leistungen gleiche Gebühren, die sich auch noch leicht nachvollziehen lassen
- Kundendienst rund um die Uhr
- ein einheitliches, zukunftsorientiertes hohes Ausbildungsniveau

Diese Vorgaben sind jetzt gemeinsam von allen Schornsteinfegern umzusetzen !!

Und das erwartet das Schornsteinfegerhandwerk vom QM/UM - System:

- Flächendeckend, gleichbleibend gute Qualität unserer Dienstleistungen zur Optimierung der Kundenzufriedenheit
- Verbesserung der wirtschaftlichen Situation der Schornsteinfegerbetriebe
- nicht durch zusätzliche Gebührenerhöhungen, sondern durch
- Optimierung der Verwaltungs- und Dienstleistungsprozesse entstehende Zeitgewinn kann zur Übernahme weiterer Dienstleistungen genutzt werden.
- Schaffung einer mittel- und langfristig wirksamen

- Existenz sichernden Säule für unser Handwerk

Schon vor der feierlichen Zertifikatsverleihung wurden bundesweit interne und externe Audits im Rahmen des ersten Erhaltungsaudits für das Jahr 2001 durchgeführt. Gleichzeitig wird an der Verbesserung der Dokumente und Unterlagen und bereits an der Umsetzung der geänderten Normen ISO 9000 – 2000 gearbeitet.

- Auf allen Verwaltungsebenen – OE der Landesinnungsverbände, der Innungen und der Bildungsstätten – wird jährlich ein internes Audit und jeweils im dritten Jahr ein externes Audit durch den Zertifizierer durchgeführt.
- Bei den Einzelbetrieben kommen nunmehr Gruppenaudits mit jeweils fünf Bezirksschornsteinfegermeistern zum tragen. Hier werden besonders positive Erfahrungen in der Verwaltung, in der Ausführung der Dienstleistungen und in der Darstellung unseren Kunden gegenüber – Marketing – gemeinsam umgesetzt. Gleichzeitig wird so sichergestellt, dass in einem Rhythmus von etwa 3 Jahren alle Organisationsebenen intern und extern auditiert werden.

In einer zweiten Maßnahme wurden zusätzlich weitere interne Auditoren ausgebildet, so dass jetzt bundesweit ca. 220 interne Auditoren im Einsatz sind.

Jährlich treffen sich die Auditoren sowie die Qualitäts- und Umweltbeauftragten (QUB) zu einem Erfahrungsaustausch. Diese Maßnahmen werden von Experten begleitet, die den Auditoren und QUB auch neue Erkenntnisse der ISO-Normung übermitteln.