

ALPHA-FM-STUDIE

Qualitätsmanagement: Nichts geht ohne DIN EN ISO 9001:2000

Im Frühjahr dieses Jahres wurde erstmalig eine Befragung unter operativ tätigen FM-Dienstleistern durchgeführt, die deren Qualitätsmanagement (QM) zum Thema hatte. Fast alle zu den Top 20 gehörenden Unternehmen nahmen daran teil. Durchgeführt wurde die Untersuchung von Alpha FM, Bamberg.

Analog zur Professionalisierung des FM-Marktes in den 90er Jahren nahm die Anzahl der nach DIN EN ISO 9001 zertifizierten Unternehmen stark zu. Bis zum Jahr 2000 verfügten, so Alpha-FM-Geschäftsführer

Sebastian Hölzlein, über 80% der befragten FM-Dienstleister über ein internes Qualitätsmanagement. Dass mittlerweile alle (!) befragten Unternehmen als zertifiziert geführt werden, mag damit zusammenhängen, dass die Bereitschaft zur Umfragebeteiligung bei Unternehmen ohne eingeführtes QMS nicht vorhanden war.

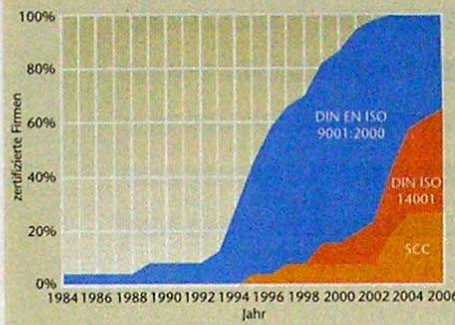
Die Umfrage hat eindeutig ergeben, dass sich das QMS nach DIN EN ISO 9001:2000 in der FM-Branche als Standard etabliert hat. „Die Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2000 ist mittlerweile sogar Voraussetzung für die Teilnahme am Markt. Eine branchenspezifische Vertiefung im Bereich Qualitätsmanagement oder ein über die DIN hinausgehendes QMS im Sinne von Total Quality Management (TQM) hat derzeit noch keine hohe Priorität in der Branche.“ Hölzlein weiß aber auch: „Solche Systeme werden vereinzelt allerdings bereits als Alleinstellungsmerkmal genutzt.“

Bereits fast die Hälfte der befragten Unternehmen lässt sich zudem im Umweltschutzmanagement (DIN ISO 14001) zertifizieren. Die im selben Sektor gültige Emas wurde nur bei entsprechenden Projektfördernissen, wie z.B. bei der Bewirtschaftung der Allianz Arena in München oder des Easy Credit Stadions in Nürnberg, umgesetzt. Im Arbeitsschutzmanagement hat sich bei einem Drittel der Befragten das SCC (Sicherheits-Zertifikat-Contractor) durchgesetzt. Andere Systeme wie Ohsas 18001 sind auf dem Vormarsch.

Anpassung ist erforderlich

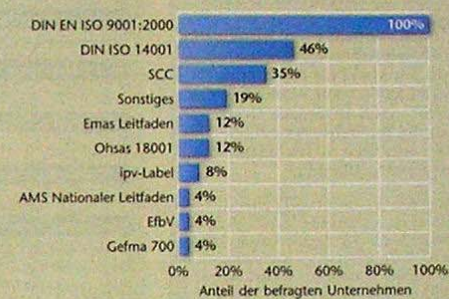
Es zeichne sich klar ab, erklärt Hölzlein, „dass die Dienstleister entsprechend den Markt- bzw. Kundenanforderungen ihr internes Gesamtmanagementsystem anpassen und weiterentwickeln.“ Nach Aussage von Daniela Rupsch, die die Auswertung der

Zertifizierungen der FM-Dienstleister: Der Boom der letzten zehn Jahre



© Immobilien Zeitung; Quelle: Alpha FM

Zertifizierte Managementsysteme: Nachholbedarf für ipv-Label



KontraG, TQM, Ohris, Lasi und EN 13549 wurden nicht genannt. © Immobilien Zeitung; Quelle: Alpha FM

Befragung verantwortlich, haben in diesem Zusammenhang Industriekunden den größten Einfluss.

„Ein fast zu erwartendes Ergebnis“, wie Hölzlein sagt, hat sich bei der Frage nach den beauftragten Zertifizierungsstellen ergeben. 46% aller an der Umfrage teilnehmenden Dienstleister haben ihr QMS durch TÜV Cert (TÜV Zertifizierungsgemeinschaft) prüfen lassen. Mit dem Zusammenschluss der Technischen Überwachungsvereine Deutschlands und Österreichs findet diese Zertifizierungsstelle die derzeit größte Marktresonanz. Daneben heben sich die Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen (DQS) mit einem 14%-Anteil und die LGA InterCert Zertifizierungsgesellschaft (ca. 8%) von weiteren Gesellschaften ab.

Unter den Gründen für die QMS-Einführung

rangieren bei allen Dienstleistern die Steigerung der Kundenzufriedenheit sowie die Transparenz und Verbesserung der Arbeitsprozesse ganz oben. „Dass man sich auch Wettbewerbsvorteile verschaffen und darüber hinaus ein aktives Marketing betreiben kann, wurde als eher weniger wichtig betrachtet“, berichtet Hölzlein und Rupsch. Festzuhalten bleibe auch, „dass einige der Befragten das QMS und andere Managementsysteme erst auf Kundendruck umgesetzt haben“.

Aufwand wird unterschätzt

Die Mehrzahl der Befragten unterschätze bei der Einführung des eigenen Qualitätsmanagements den zeitlichen Aufwand. Zum Teil kam es zu nicht unerheblichen Verzögerungen bei der Implementierung.

Abhängig von der Unternehmensstruktur und der organisatorischen Eingliederung des QMS variiert der dafür vorgesehene Personalaufwand. Es habe sich jedoch gezeigt, sagt Hölzlein, „dass der spezifische Personalaufwand bei kleineren Unternehmen mit 1,1% der Gesamtmitarbeiterzahl um einiges höher liegt als bei Großunternehmen (mehr als 5.000 Mitarbeiter). Dort werden durchschnittlich nur 0,2% der Mitarbeiter für das QM gebunden.“

Vorreiterrolle der Industrie

Gezeigt hat sich, dass das Thema Qualitätsmanagement nicht in jedem Kundensegment gleich stark gewichtet wird. Eine Vorreiterrolle spielt die Industrie. In diesem Sektor „ist der Gedanke der Selbstauditierung der eigenen operativen Dienstleistungen vorhanden und basiert auf klaren Vorstellungen von den implementierten QM-Systemen“, erklärt Rupsch. Die Realisierung von Service Level Agreements (SLA) und die damit verbundene Definition von Key Performance Indicators (KPI) seien hierbei bereits gegeben.

Anders als in der Industrie sieht es der Studie zufolge jedoch im Sektor Büro- und Verwaltungsobjekte aus. „Hier ist auf Grund der preisbestimmten Auswahl von operativen FM-Dienstleistern der Anspruch auf Qualität meistens noch zurückgestellt“, lautet der lapidare Kommentar des Alpha-FM-Chefs. Die klassischen Vergaben via Massen-Leistungsverzeichnis seien nach wie vor

Standard und ließen den Dienstleistern „sehr selten die Möglichkeit, andere Wege zu gehen“.

Gut zwei Drittel der Befragten begrüßen allerdings die zukünftige Auftragsvergabe mittels SLA. Ein durchgängiges Qualitätsmanagementsystem würde hierbei die Grundlage zur Selbstauditierung und für ein zukünftiges integriertes Managementsystem von Auftraggeber und Dienstleister bilden.

Eine Minderheit der FM-Unternehmen ist bereits jetzt in der Lage, Aufträge über SLA-Vergabe umzusetzen. Aber „hier fehlen noch Lösungen zur Selbstauditierung der Unternehmen und zur konkreten Messung der ausgeführten Qualität“, schränkt Hölzlein ein.

Neue Formen der Vergabe: Das Ergebnis zählt



© Immobilien Zeitung; Quelle: Alpha FM

Vor diesem Hintergrund solle man intensiver darüber nachdenken, den Unternehmen „mehr Freiheiten bei der Erbringung von Dienstleistungen zu übertragen, damit sie ihr Know-how zur Optimierung des Kosten-Qualität-Verhältnisses einsetzen können, meinen die Macher der Bamberger Studie abschließend. (ae)

TIPP!

Die komplette Studie „Alpha Research QM 2006“ ist unter www.alpha-fm.de zum Preis von 250 Euro zu beziehen.

