ISO/TS 16949:2002 – DER STANDARD FÜR DIE AUTOMOBILINDUSTRIE

Was lange währt, fährt endlich gut?

Eckhardt Raack, Oberursel

Weltweit hat die ISO/TS 16949:2002 einen Siegeszug sondergleichen angetreten. Es gibt inzwischen 54 über den Globus verteilte Zertifizierungsgesellschaften, die schon über 37 000 Zertifikate ausgestellt haben. So beeindruckend diese Zahl auch sein mag, so viel wichtiger ist die Frage, welche Wertigkeit diese Zertifikate heute haben.

Während die Anzahl der Zertifikate in den westlichen Industrieländern auf hohem Niveau stagniert, scheint die Entwicklung in Ländern wie China, Korea oder Indien ungebremst weiterzugehen. China ist indes das Land mit den meisten Zertifikaten. Aber viel interessanter als diese Statistik sind selbstverständlich die Fragen, wie es sich mit der Umsetzung des QM-Standards in den globalen Fabriken verhält, wie das System gelebt wird und welche Aussagekraft ein ISO/TS 16949-Zertifikat einer Zertifizierungsgesellschaft tatsächlich hat.

Um die für die OEMs notwendige hohe Wertigkeit dieser Zertifikate kontinuierlich überwachen zu können, wurden sogenannte Witness-Audits eingeführt. Hierbei werden die Auditoren der Zertifizierungsgesellschaften während der Zertifizierungs- und Überwachungsaudits vor Ort begleitet, um sie und damit ihre Zertifizierungsgesellschaften zu überprüfen und zu beurteilen. Zeigen

sich dabei Abweichungen vom Standard, so müssen diese von der Zertifizierungsgesellschaft behoben werden, etwa durch Korrekturen am Zertifizierungsprozess, weitere Qualifizierung von Auditoren oder Training der Mitarbeiter. Darüber hinaus verpflichten die Oversight Offices der International Automotive Task Force (IATF) die Zertifizierungsgesellschaften zu ereignisorientierten Special Audits, wenn etwa ein OEM dem Oversight Office schwerwiegende Qualitätsprobleme seines Zulieferers meldet. Diese Audits werden ebenfalls durch Witness-Auditoren begleitet. Diese Witness Audits werden durch die jeweiligen Oversight Offices für die von ihnen anerkannten Zertifizierungsgesellschaften jährlich geplant, durchgeführt und überwacht. Da beispielsweise die vom VDA-QMC anerkannten Zertifizierungsgesellschaften global tätig sind, führen Oversight Offices solche Witness- und speziellen Audits auch weltweit durch. Gleiches trifft auch auf die Offices der Zertifizierungsgesellschaften zu, die vom IATF Oversight einmal pro Jahr überprüft werden, wobei auch hier bei Auffälligkeiten in die Regionen vor Ort gegangen wird, um dort deren Office zu überprüfen.

So weit, so gut. Doch haben wir damit wirklich den gesamten Prozess im Griff? Leider gibt es Unternehmen, die bei Zertifizierungs- und Überwachungsaudits durch eine Vielzahl von Abweichungen negativ auffallen. Für die zu zertifizierenden Unternehmen ist es also essenziell, darauf zu achten, dass das QM-System voll umgesetzt, gelebt und durch interne Audits konsequent verifiziert wird. Ein guter 3rd-Party-Auditor wird dieses sicherlich beim Audit erkennen und dem auditierten Unternehmen die Erteilung eines Zertifikates aufgrund der vorgefundenen Abweichungen verweigern. Wie wird sich aber ein schwacher Auditor in demselben Fall verhalten? Erkennt er etwa die Schwachpunkte nicht und empfiehlt die Erteilung, dann ist die Wertigkeit dieses Zertifikats nicht gegeben und somit keine Sicherheit vorhanden, dass nicht doch fehlerhafte Teile an den OEM ausgeliefert werden. Tatsächlich sind es nicht nur die Schwächen der Auditoren, sondern unter Umständen auch Zertifizierungsgesellschaften, die Abweichungen nicht mit Augenmaß deklarieren.

Welche anderen Größen beeinflussen die Wertigkeit eines Zertifikats? Ganz sicher spielen die ökonomischen Belange für den Zulieferer und die Zertifizierungsgesellschaft eine wichtige Rolle. Dazu kommen regionale, kulturelle und mentale Unterschiede, die ebenfalls nicht zu unterschätzen sind. Es gibt mannigfaltige Einflussgrößen, die sich addieren oder überschneiden können. Niemand wird behaupten, dass es sich hier um Regelfälle handelt. Solche Beobachtungen werden immer wieder bei Witness-Audits und auch Office Assessments gemacht. Sie können aber nur selten bewiesen werden.

Jeder weiß, dass durch Zertifizierungsaudits selbst bei perfekter Durchführung nicht automatisch exzellente Produktqualität und Kundenzufriedenheit generiert wird. Exzellente Produktentwicklung, der Einsatz von prozessfähigen Einrichtungen, fähige Prozesse und gut geschultes Personal – eingebunden in ein prozessorientiertes QM-System nach TS 16949 – sind Voraussetzungen für exzellente Produktqualität. Diese wiederum ist die Aufgabe der Organisation bzw. des Lieferanten.

Was also kann getan werden, um die Wertigkeit der Zertifikate zu verbessern? Die IATF Oversight Offices können lediglich durch Witness-udits und Office Assessments die Qualität der zugelassenen Zertifizierungsgesellschaften und deren Auditoren überwachen. Mit der im Herbst letzten Jahres beschlossenen weiteren Erhöhung der Anzahl von Witness-Audits um bis zu 50 Prozent und Office Assessments hat die IATF den konsequenten Weg zur weiteren Verbesserung der Zertifizierungsaktivitäten beschritten. Des Weiteren wurden auch eine Reihe von Peer-Audits durchgeführt, um eine Kalibrierung der Witness-Auditoren untereinander und zwischen den Regionen sicherzustellen.

Die Überarbeitung der Zertifizierungsvorgaben ist momentan eine der Hauptprojekte innerhalb der IATF. Diese dient zum einen der Angleichung an die durch die ISO veröffentlichte ISO 17021 „Anforderungen an die Stellen, die Managementsysteme auditieren und zertifizieren“ und zum anderen werden die Praxiserfahrungen, die innerhalb der letzten drei Jahre durch die IATF gemacht wurden, eingearbeitet. Wichtigste Neuerungen sind genauere Definitionen im Bereich der Verantwortlichkeiten in Bezug auf die eigene Kontrolle durch die Zertifizierungsgesellschaften und der Aus- und Weiterbildung der Auditoren. Darüber hinaus soll mit einer neuen Qualifikations- und Weiterbildungsplattform für Auditoren einerseits eine flexiblere und hochwertigere Aus- und Weiterbildung gewährleistet werden, andererseits der Kostendruck für die teils sehr aufwendige Qualifikation und Requalifikation für die Zertifizierungsgesellschaften gesenkt werden.

Das Zusammenspiel zwischen den OEM-Mitgliedern der IATF und den in der Praxis stattfindenden Witness-Audits wird weiter verbessert um unmittelbar auf in Einzelfällen nicht ausreichende Lieferqualität reagieren zu können. Das Verhältnis zwischen dem QM-System von zertifizierten Unternehmen und der Produktqualität, gemessen an den Kundenforderungen der OEMs, wird noch stärker in den Fokus rücken. So kann zusammenfassend festhalten werden, dass die ISO/TS 16949:2002 eines der hochwertigsten und verlässlichsten branchenspezifischen QM-Systeme ist. Eine weitere, kontinuierliche Verbesserung schließt dieser Befund allerdings nicht aus. □

Dipl.-Ing. Eckhardt Raack,

trat 1968 im Bereich Qualitätsförderung in die Adam Opel AG ein und studierte am General Motors Institute Flint in Michigan/USA Qualität und Management. 1972 übernahm er bei Adam Opel Aufgaben in verschiedenen Qualitätsbereichen. Sechs Jahre war er Qualitätssicherungsleiter im Werk Rüsselsheim, sieben Jahre QM-Verantwortlicher für Opel und General Motors für Europa. Als Mitautor der ISO/TS 16949 und als IATF-Oversight-Vertreter des VDA nahm er Einfluss auf die Entwicklung der globalen Automobilindustrie.

▶ ISO/TS 16949

Geschichte eines Automobilstandards

- **1988:** Die Erstausgaben des branchenneutralen QM-Standards ISO 9000 und des VDA 6-Regelwerks werden auf Basis der Regelwerke der deutschen Original Equipment Manufacturers (OEMs) veröffentlicht. Dahinter stehen die Vertreter der OEMs und Lieferanten im Verband der Automobilindustrie (VDA) zum Zweck der harmonisierten Durchführung und gegenseitigen Anerkennung von 2nd-Party-Audits (Lieferanten-Audits). Zur gleichen Zeit werden automobilspezifische QM-System-Regelwerke von den OEMs und den jeweiligen nationalen Verbänden der Automobilindustrie in Frankreich, Italien und den USA geschaffen.
- **1994:** Die Zweitausgabe der ISO 9000:1994 und basierend darauf die Ausgabe einer optimierten Version des deutschen Automobil-QM-System-Regelwerks VDA 6.1 erscheint. Auch die anderen europäischen automobilspezifische Regelwerke der französischen EAQF, der italienischen AVSQ und der amerikanischen QS 9000 – letztere empfiehlt bereits die Durchführung von 3rd-Party-Audits.
- **März 1994:** Die europäischen OEMs vereinbaren, die in Europa etablierten Regelwerke und Zertifikate gegenseitig anzuerkennen.
- **Oktober 1998:** Mit der Einführung der europäischen Typgenehmigung wird die Automobilindustrie verpflichtet, ein QM-System einzuführen und aufrechtzuerhalten, das der ISO 9000:1994 entspricht. Mit dieser Forderung verbunden ist auch die Einführung der 3rd-Party-Zertifizierung (Zertifizierungsaudits durch unabhängige akkreditierte Gesellschaften) von OEMs und der Zulieferindustrie. Im Zuge der Globalisierung und der Konzentration der Zuliefererindustrie wird in Europa und den USA der Ruf nach einer Anerkennung der Zertifikate zwischen den europäischen OEMs/Zulieferern und den amerikanischen OEMs/Zulieferern lauter. Dieser Ruf wird von allen Beteiligten grundsätzlich begrüßt. Doch der Wunsch der US-amerikanischen Automobilindustrie, das weltweit eingeführte aber nicht weltweit von allen OEMs anerkannte Regelwerk der QS 9000 zulasten der europäischen Regelwerke weltweit als Standard einzuführen, wird abgelehnt. Obgleich die QS 9000 zu dieser Zeit als gutes und ausgefeiltes System gilt, haben auch die europäischen Regelwerke Vorzüge, auf die die europäische Automobilindustrie nicht verzichten will. Die Vertreter der OEMs und der Verbände der Automobilindustrie Europas und der USA können sich schließlich darauf verständigen, dass trotz der Unterschiede eine Harmonisierung erstrebenswert sei. Eine weitere Zusammenarbeit mit dem Ziel eines gemeinsames Regelwerks wird zwischen Europäern und Amerikanern vereinbart.
- **1998:** Mit der Declaration of Cooperation wird die International Automotive Task Force (IATF) aus der Taufe gehoben. Gründungsmitglieder sind: BMW, Mercedes-Benz, Volkswagen, Chrysler, Ford, General Motors, Fiat, PSA und Renault sowie die nationalen Automobilverbände VDA (Deutschland), AIAG (USA), FIEV (Frankreich) sowie ANFIA (Italien). Nun werden Dokumente zum Aufbau eines Zertifizierungssystems, Zertifizierungsvorgaben und Prozessbeschreibungen erstellt und ein Anerkennungsverfahren sowie Überwachungssystem organisiert. Zur operativen Überwachung und Durchsetzung der IATF Beschlüsse werden sogenannte IATF Oversight Offices in jedem Mitgliedsland installiert. In Deutschland ist das IATF Oversight Office im VDA-QMC organisiert. Die IATF Oversight Offices agieren im Auftrag der IATF und sind verantwortlich für die Anerkennung von Zertifizierungsgesellschaften und deren vertragliche Einbindung in die 3rd-Party-Zertifizierungsaktivitäten nach ISO/TS16949. Dieses schließt die Überwachung der Zertifizierungsgesellschaften, deren Organisation und Prozesse sowie die Qualifizierung von 3rd Party Auditoren ein.
- **1998:** Im Rahmen der Vorbereitungen zur Einführung des neuen Regelwerkes unter der Bezeichnung ISO/TS 16949:1999 stellt auch der Verband der englischen Automobilindustrie einen Antrag auf Mitgliedschaft in der IATF. Diesem wird stattgegeben und SMMT als fünftes IATF Oversight Office anerkannt.
- **1999:** Mit der Unterzeichnung der Operating Principles in San Francisco und der Ausgabe der ISO/TS 16949:1999 beginnen die weltweiten Zertifizierungsaktivitäten. Die nationalen Regelwerke behalten auch weiterhin ihre Gültigkeit, wobei die ISO/TS nunmehr alternativ von allen beteiligten OEMs anerkannt wird.
- **2000:** Mit der Ausgabe der neuen ISO 9000:2000 steht insbesondere die Prozessorientierung im Qualitätsmanagement, sowie dessen kontinuierliche Verbesserung im Vordergrund, was wiederum die Anpassung der ISO/TS 16949:1999 erfordert.
- **2002:** Mit der Veröffentlichung der ISO/TS 16949:2002 tritt ein Standard inkraft, der bis heute Gültigkeit hat.