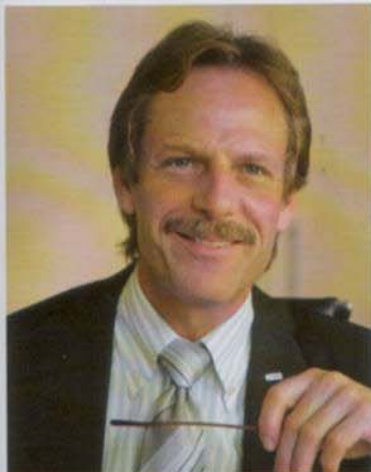


SHK-Einkaufs- und Vertriebs AG

## TÜV zertifiziert Mitgliedsbetriebe

21 Handwerksunternehmern hat der TÜV Nord am Vorabend der Jahreshauptversammlung der Verbundgruppe in Kassel die Zertifikatsurkunde für die erfolgreiche Einführung eines Organisationssystems nach der europäischen Norm DIN EN ISO 9001:2008 überreicht.



Holger Kachel, Vorstand der SHK-Einkaufs- und Vertriebs AG

Um die Bedeutung des TÜV-Siegels gegenüber Endverbrauchern zu vermitteln – „TÜV-geprüfte Qualität von der Beratung bis hin zum After-Sales-Service“ –, hat der SHK-Verbund den ausgezeichneten Fachbetrieben ein Marketingpaket zur Verfügung gestellt. „Dass das Handwerk in dieser Weise die TÜV-geprüfte Beratung als Leistungsmerkmal herausstellen kann, ist in unserer Branche ein Novum“, erläuterte SHK-Vorstand Holger Kachel. In den Augen der Matrix-Teilnehmer habe sich der Aufwand gelohnt: „Die Betriebe haben sich

in engagiert, Zeit und Geld investiert und ihre gesamte Betriebsorganisation nach den vorgegebenen Qualitätsmaßstäben des eigens entwickelten SHK-Organisations-Handbuch neu geordnet. Bei allen betrieblichen Abläufen – Beratung, Projektierung, Angebotserstellung, Ausführung, Montage, Kundenpflege... – gehen wir nach fest vereinbarten „Spielregeln“ vor. Wichtig war uns, dass wir zugleich die geltende europäische ISO-Norm für unser maßgeschneidertes Organisationssystem erfüllen.“ Ein Fachhandwerksbetrieb werde nur dann zertifiziert, wenn er den strengen Kriterien gerecht werde. „Wir sind auch froh darüber, dass wir als erste Kooperation in unserer Branche dieses Verfahren in Form einer sogenannten Matrix-Zertifizierung realisieren können. Für unsere Betriebe bedeutet dies eine Kostenersparnis von bis zu 80% gegenüber einer Einzelzertifizierung.“

### Exakte Betrachtung der Realität

Als positiv bewertet der SHK-Vorstand, dass sich die Chefs zusammen mit ihren Teams im Vorfeld der Einführung des Orga-Systems über Unternehmensziele, Organigramm, Verantwortlichkeiten und innerbetriebliche Prozesse im Detail verständigen mussten: „Ist exakt festgelegt, wer was wann unternimmt, damit die Dinge schnell, zuverlässig und kostenbewusst von der Hand gehen? Ist die Kommunikation gesichert, die Kontrolle gewährleistet? Das sind entscheidende Fragen. Der einzelne Betrieb war herausgefordert, die Arbeitsprozesse bis hin zu einer Analyse der Lieferantenstruktur zu definieren.“ Die Mitarbeiter sind in diese Aufgabe fest eingebunden. „Was wir im Ergebnis erreichen, ist noch mehr Einsatzfreude in den Teams, eine bessere interne Kommunikation, ein besseres Zusammenspiel innerhalb der Prozess-

### Unternehmenszweck der SHK Einkaufs- und Vertriebs AG:

Bereitstellung umfassender Unterstützungsleistungen sowie Erfahrung- und Wissensaustausch als genossenschaftlich orientierter Verbund führender unabhängiger Fachhandwerksbetrieben der Sanitär-, Heizungs- und Klima-Branche in Deutschland. Organisiert sind über 800 Betriebe mit 900 Standorten und einem Gesamtumsatz von rund 1,5 Mrd. EUR. Aktionär ist die SHK Verwaltungs AG & Co. KG, an der ausschließlich die Mitgliedsbetriebe als Kommanditisten oder stille Gesellschafter beteiligt sind.

kette und eine bessere Vermarktung der Kernleistungen des Betriebes. Und was im Wettbewerb besonders wichtig ist: Der gesamte Verkaufsprozess, beginnend mit der Erstberatung, ist zertifiziert!“

### Von der Idee zur Umsetzung

Gemeinsam mit fünf Mitgliedsbetrieben und einem Premium Partner des TÜV hatte die SHK im Jahr 2009 ein Organisations-Handbuch speziell für SHK-Betriebe erarbeitet. Dieses Handbuch beschreibt die zentralen innerbetrieblichen Prozessabläufe. Begleitend dazu sind viele nützliche Vorlagen (Checklisten, Qualitäts- und Risikobewertungen etc.) enthalten. Somit bildet dieses SHK-Orga-Handbuch den idealen Handwerksbetrieb ab. Damit die Mitgliedsbetriebe bei der Einführung dieses Systems nicht auf sich allein gestellt sind und die Umsetzungsqualität auch regelmäßig überprüft wird, ist die Teilnahme an der Matrix-Zertifizierung nachdrücklich angeraten. Matrix-Zertifizierung bedeutet: Das System wird durch einen externen Berater in die Mitgliedsbetriebe eingeführt und jährlich im Rahmen eines internen Audits überprüft. Eine bestimmte Anzahl der Betriebe wird nach dem Zufallsprinzip ausgewählt und durch TÜV-Mitarbeiter geprüft. Sind die Ergebnisse positiv, wird die komplette Gruppe samt der SHK-Zentrale mit dem TÜV-Siegel zertifiziert bzw. auditiert.

## Immer auf dem neuesten Stand?

Jetzt den Newsletter der Branche abonnieren!

[www.shk-journal.de](http://www.shk-journal.de)

**SHK**journal