

## Tiefbauamt Graubünden nach ISO 9001 zertifiziert!

Damit das Tiefbauamt Graubünden seine vielfältigen Aufgaben im Zusammenhang mit dem kantonalen Strassennetz in Zukunft noch zielgerichteter, möglichst fehlerfrei und kundenfreundlich bewältigen kann, haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in gut 1 1/2 Jahren ein Qualitätsmanagementsystem nach ISO 9001 für alle Abteilungen aufgebaut. Mit der Zertifizierung anfangs April durch ein unabhängiges Zertifizierungsinstitut ist das Tiefbauamt Graubünden nun unter den ersten kantonalen Tiefbauämtern der Schweiz, die ihre gesamten Dienstleistungen nach dieser internationalen Qualitätsnorm erbringen.

Mit der Erarbeitung seines Qualitätsmanagementsystems hat sich das Tiefbauamt Graubünden ein hohes Ziel gesetzt: Auch Verwaltungsaufgaben sollen erledigt werden nach den Massstäben der Privatindustrie, die gerade heutzutage in ei-

nem immer härteren Konkurrenzkampf steht. Die Qualität der Dienstleistungen muss marktgerecht sein, nämlich in erster Linie kundenfreundlich, zeit- und fachgerecht sowie kostengünstig.

Qualität wird von allen gefordert, aber nicht alle verstehen das gleiche unter diesem Begriff. Im Sinne der Norm ISO 9001 ist ein Produkt oder eine Dienstleistung qualitativ einwandfrei, wenn es die Anforderungen erfüllt, die bei der Bestellung festgelegt wurden. Die Norm legt nun in 20 Punkten genau fest, welche Schritte oder Bedingungen erfüllt werden müssen, damit ein möglichst hoher Qualitätsstandard er-

### Die Qualitätspolitik des Tiefbauamtes Graubünden

- Wir erfüllen unsere Aufgaben im Dienste der Öffentlichkeit zeit- und fachgerecht sowie unter Beachtung wirtschaftlicher und ökologischer Aspekte.
- Wir nehmen die Anliegen der Öffentlichkeit ernst und pflegen einen unkomplizierten und dienstbereiten Umgang mit unseren Kunden.
- Wir fördern die Kompetenz und die Eigenverantwortung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch eine offene Informationspolitik und gezielte Weiterbildung.

### Was will die ISO-Norm 9001?

- höhere Transparenz innerhalb der Organisation und dadurch eine verbesserte Lenkbarkeit
- eine Optimierung der komplexen Abläufe
- klare Zuordnung von Verantwortungen und Stellvertretungen
- Dokumentation der wichtigsten innerbetrieblichen Vorgänge und Abläufe
- hohe Motivation der Mitarbeiter
- Kosteneinsparungen durch effiziente Führungsprozesse
- ein Fehlermelde- und Korrektursystem zur Behebung von Schwachstellen
- ein gesteigertes Bewusstsein der Mitarbeiter für die Qualität der Produkte und der Dienstleistungen der Firma



Das Tiefbauamt Graubünden, zertifiziert nach ISO9001

reicht und auch gehalten werden kann. Dieses Verfahren wurde zuerst in der Maschinenindustrie entwickelt und 1987 in einer internationalen Norm festgehalten. Eine Firma, die die Qualität ihrer Produkte mit einem solchen System managt, kann sich durch ein unabhängiges Prüfinstitut daraufhin überprüfen lassen und seinen normgemässen Qualitätsstandard durch ein offiziell-

les Zertifikat kundtun. Mit regelmässigen Kontrollen (Audits) wird die Einhaltung der Norm überprüft. In den letzten Jahren hat auch die Bauindustrie vermehrt Anstrengungen in dieser Richtung unternommen. Mittlerweile sind schon zahlreiche Baufirmen, Ingenieurbüros und auch erste Tiefbauämter zertifiziert.

# Qualitätsmanagement mit 500 Mitarbeitern

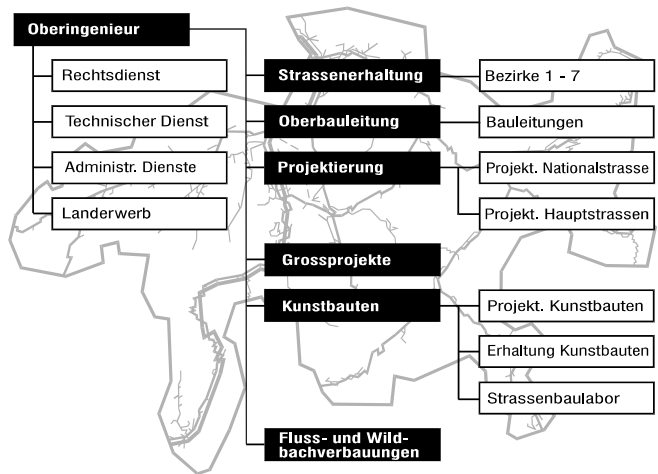
Das Tiefbauamt Graubünden plant, projektiert und realisiert die kantonalen Strassen- und Tiefbauten zusammen mit privaten Ingenieurbüros und Baufirmen. Auch der bauliche und betriebliche Unterhalt der National-, Haupt- und Verbindungsstrassen samt den dazugehörigen Brücken, Tunnels und übrigen Kunstbauten gehört in den Aufgabenbereich des Tiefbauamtes. Zudem beaufsichtigt und begleitet es als kantonale Fachstelle für Fluss- und Wildbachverbauungen die Gemeinden bei der Planung, Projektierung und Realisierung von Wasserbauten. Seit 1823 hat das Tiefbauamt diesen grossen Aufgabenkreis auch ohne QM-Zertifikat zur allgemeinen Zufriedenheit erfüllt, warum wurde jetzt also ein sogenanntes Qualitätsmanagement-System eingeführt?

## Transparenz und Qualität

Ein erster Anstoss für dieses Vorhaben war sicher der allgemeine Trend in der Privatwirtschaft zum expliziten QM nach der Norm ISO

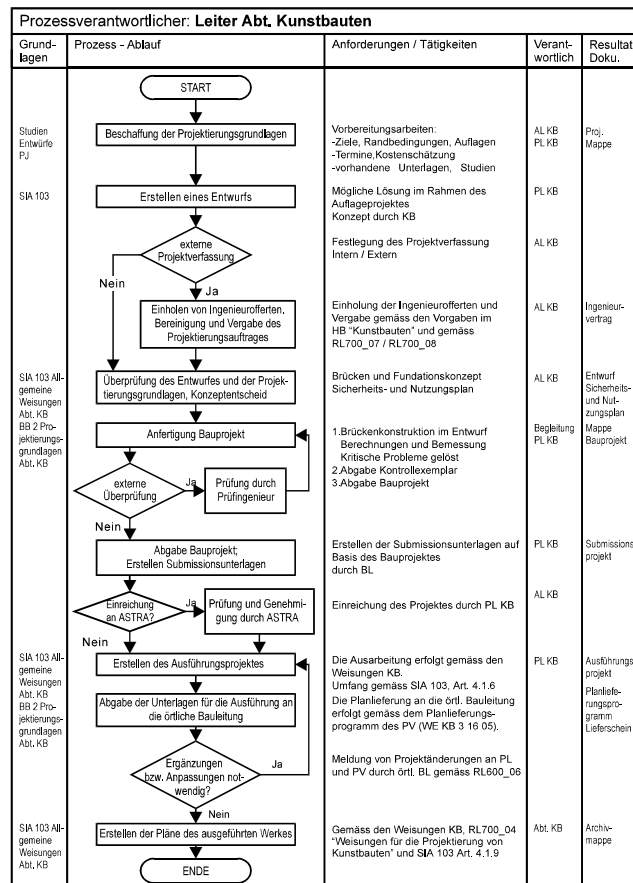
9001. Ausschlaggebend war dann aber der Wunsch, mit Hilfe dieser Norm die zahlreichen Arbeitsabläufe, an denen oft verschiedene Abteilungen und externe Stellen beteiligt sind, schriftlich zu dokumentieren, zu überprüfen und - wo notwendig und möglich - zu straffen und zu vereinfachen. Damit wird einerseits die Tätigkeit des Tiefbauamtes im Sinne einer modernen Verwaltung effizienter und nicht zuletzt auch transparenter für Aussenstehende und für die Mitarbeiter selber.

In verschiedenen Arbeitsgruppen wurden unter der Führung des amtsinternen Q-Leiters und mit Beihilfe eines externen Beratungsbüros die wichtigen Arbeitsabläufe definiert und in Richtlinien und in Richtlinien, Flussdiagrammen und Verzeichnissen festgehalten. Dabei konnte man sich in vielen Fällen auf bereits bestehende Dokumente abstützen, die lediglich überarbeitet und formal angepasst werden mussten. In verschiedenen Vernehmlassungsrunden wurden diese Papiere verbessert bis zur endgültigen Fassung, die dann im Organisationshandbuch (OHB) des Tiefbauamtes Eingang fand. Dieses Werk im Umfang eines Bundesordners stellt den Grundstein für das QM im Tiefbauamt dar. Weitere, detailliertere Arbeitsanweisungen finden sich in den rund vierzig aufgaben-



Die Organisation des Tiefbauamtes

spezifischen Handbüchern. Der Inhalt des OHB wie auch der Handbücher wird bei Änderungen laufend nachgeführt. Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter haben Zugang zu diesen Unterlagen. Ganz im Sinne einer modernen Unternehmung, effizient und ohne grossen Papierkram, kann aber auch von jedem vernetzten PC über ein elektronisches Dokumentenverwaltungssystem auf die vielen hundert Seiten des OHB zugegriffen werden.



Flussdiagramm für die Projektierung einer Brücke

**Fehlerverhütung = Qualitätssicherung ist in der Planungsphase am kostenwirksamsten!**

**Fehler in der Planungs- und Projektierungsphase haben viel grössere Auswirkungen auf das Endprodukt als solche bei der Ausführung oder beim Betrieb. Deshalb ist die Fehlervermeidung zu Beginn eines Projektes ganz besonders wichtig.**

**Impressum:**  
Text, Grafik und Gestaltung: Tiefbauamt Graubünden. Die Weiterverwendung von Bild und Text mit Quellenangabe ist erwünscht. Weitere Exemplare erhältlich unter Tel. 081 257 37 15.