



# Der Bayerische Qualitätspreis 1993-2010

Horst Wildemann

Eine Initiative des Bayerischen Staatsministeriums  
für Wirtschaft, Infrastruktur,  
Verkehr und Technologie



Horst Wildemann

## **Der Bayerische Qualitätspreis 1993 - 2010**

Copyright by TCW Transfer-Centrum-Verlag GmbH & Co. KG  
1. Auflage 2011

### **Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek**

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar

### **Wildemann Horst: Der Bayerische Qualitätspreis 1993 - 2010**

1. Auflage

München: TCW Transfer-Centrum, 2011

ISBN: 978-3-941967-15-1

Verlag:

TCW Transfer-Centrum GmbH & Co. KG, München

Druckerei:

Gebr. Bremberger GmbH & Co. KG, Unterschleißheim

Alle Rechte, auch die der Übersetzung in fremde Sprachen, vorbehalten.  
Kein Teil dieses Werkes darf ohne schriftliche Genehmigung des Verlages  
in irgendeiner Form, auch nicht zum Zwecke der Unterrichtsgestaltung,  
reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet  
werden.

## Vorwort

Martin Zeil Bayerische Staatsministerin für Wirtschaft, Infrastruktur, Verkehr und Technologie	7
---	---

## 1 Der Bayerische Qualitätspreis 1993 - 2010

• <b>Rede anlässlich der Verleihung des Bayerischen Qualitätspreises 2010</b> Bayerischer Staatsminister für Wirtschaft, Infrastruktur, Verkehr und Technologie Martin Zeil	11
• <b>Qualitätssicherung in globalen Leistungs- und Liefernetzwerken</b> <b>Rede anlässlich der Verleihung des Bayerischen Qualitätspreises 2010</b> Dr.-Ing. Axel Stepken, Vorsitzender des Vorstands der TÜV SÜD AG	13
• <b>Qualitätsauszeichnungen – Historie, Gegenwart und Zukunft</b> Rede anlässlich der Verleihung des Bayerischen Qualitätspreises 2010 Univ.-Prof. Dr. Dr. h. c. mult. Horst Wildemann	19
• <b>Rede anlässlich der Verleihung des Bayerischen Qualitätspreises 2009</b> Bayerische Staatssekretärin für Wirtschaft, Infrastruktur, Verkehr und Technologie Katja Hessel	23
• <b>Qualitäts-Strategien einer wirtschaftsfreundlichen Stadt</b> Rede anlässlich der Verleihung des Bayerischen Qualitätspreises 2009 Dr. Alfred Lehmann, Oberbürgermeister der Stadt Ingolstadt	25
• <b>Qualitätscontrolling im Mittelstand</b> Rede anlässlich der Verleihung des Bayerischen Qualitätspreises 2009 Univ.-Prof. Dr. Dr. h. c. mult. Horst Wildemann	29
• <b>Eine Einführung – Historie, Ziele, Aufbau und Ablauf des Wettbewerbs</b> Univ.-Prof. Dr. Dr. h. c. mult. Horst Wildemann	35

## 2 Die Mitglieder des Expertengremiums und der Jury

Vorstellung der derzeitigen und ehemaligen Experten	47
Vorstellung der derzeitigen und ehemaligen Jury-Mitglieder	57

## 3 Die Preisträger des Bayerischen Qualitätspreises

Produktionsunternehmen der Industrie	
• <b>Kundenloyalität und Qualitätsmanagement</b> Univ.-Prof. Dr. Dr. h. c. mult. Horst Wildemann	63
• <b>Innovation und Kundenorientierung</b> Dr. Rainer Hecker, Vorsitzender der Geschäftsführung der Loewe Opta GmbH, Kronach	69
• <b>Forschung, Innovation und Produktion</b> Dr. h. c. Bernd Pischetsrieder, Vorsitzender des Vorstandes der BMW AG, München	73
• <b>Spitzenstandort Bayern: Mit Qualität und Innovation in die Zukunft</b> Bayerischer Staatsminister für Wirtschaft, Verkehr und Technologie, München Dr. Otto Wiesheu	77
• <b>Innovation und Qualität – Schlüssel für eine erfolgreiche Wirtschaftsentwicklung Bayerns</b> Bayerischer Staatsminister für Wirtschaft, Verkehr und Technologie, München Dr. Otto Wiesheu	79
• <b>Qualität – Erfolgsfaktor von gestern, heute und morgen</b> Univ.-Prof. Dr. Dr. h. c. mult. Horst Wildemann	81
• <b>Erfolgsfaktor Qualität im Innovationsprozess</b> Prof. Dr.-Ing. Uwe Loos, Vorsitzender des Vorstandes der FAG Kugelfischer Georg Schäfer AG, Schweinfurt	89

• <b>Qualität als wesentlicher Erfolgsfaktor im Maschinenbau</b>	91
Prof. Dr. Manfred Hirt, Sprecher des Vorstands der RENK AG, Augsburg	
• <b>Mit Qualitätsmanagement zum Erfolg</b>	93
Dr. Christian Heinrich Sandler, Geschäftsführender Gesellschafter der Sandler Vliesstoffwerke GmbH & Co. KG, Schwarzenbach an der Saale	
• <b>Qualitätsmanagement im Wandel</b>	95
Gerhard Winklhofer, Beiratsvorsitzender, Joh. Winklhofer Söhne GmbH & Co. KG, München	
• <b>Qualitätspreise und Prozessorientierung als Erfolgsfaktoren für qualitätsbewusste Unternehmen</b>	99
Werner Zimmermann, Leiter Qualitätssicherung, AUDI AG, Ingolstadt	
• <b>Erfolgsfaktor Qualitätsmanagement im schnell wachsenden Unternehmen</b>	101
Dr.-Ing. Klaus Probst, Mitglied des Vorstands, Leonische Drahtwerke AG, Nürnberg	
• <b>Qualitätsmaßstäbe in der Unternehmensführung</b>	105
Univ.-Prof. Dr. Dr. h. c. mult. Horst Wildemann	
• <b>Von Preisen und Werten</b>	111
Dr. Nicolas Maier-Scheubeck, Geschäftsführer Maschinenfabrik Reinhausen GmbH Auszug der Rede anlässlich der Verleihung des Bayerischen Qualitätspreises 2005	
• <b>Erfolgsfaktor Qualität</b>	115
Hubert Walzl, Leiter Sparte Werkzeugbau AUDI AG Auszug der Rede anlässlich der Verleihung des Bayerischen Qualitätspreises 2007	
• <b>Innovation – Was sonst?</b>	117
Dr. Klaus Kleinfeld, Vorsitzender des Vorstands der Siemens AG Auszug der Rede anlässlich der Verleihung des Bayerischen Qualitätspreises 2005	
• <b>Aufwändige Unauffälligkeit</b>	119
Dr. Martin Winterkorn, Vorstandsvorsitzender Audi AG Rede anlässlich der Verleihung des Bayerischen Qualitätspreises 2002	
• <b>Qualität ist unser oberstes Prinzip</b>	123
Brose Fahrzeugteile GmbH & Co. Kommanditgesellschaft, Coburg	
• <b>Qualität als Schlüssel zum Erfolg</b>	125
Webasto AG, Stockdorf	
• <b>Die Preisträger der Jahre 1993 - 2010</b>	129
Produktionsunternehmen des Handwerks	
• <b>Bayerns Zukunft gestalten</b>	147
Bayerischer Staatsminister Dr. Otto Wiesheu	
• <b>Qualitätsmanagement im Handwerk und im Mittelstand</b>	149
Hannes Riebl, Inhaber Riebl Siebdruck, Landshut	
• <b>Design-to-Quality-Excellence</b>	151
Univ.-Prof. Dr. Dr. h. c. mult. Horst Wildemann	
• <b>Qualität im Handwerk</b>	157
Franziska Bauer, Geschäftsführerin Bauer Elektronunternehmen GmbH & Co. KG Rede anlässlich der Verleihung des Bayerischen Qualitätspreises 2003	
• <b>Qualität in vielen Nischen</b>	161
Koller + Schwemmer in Nürnberg	
• <b>Die Preisträger der Jahre 1994 - 2010</b>	163
Unternehmen des Handels	
• <b>Qualitätsbewusstsein und Reputationskapital von Unternehmen</b>	173
Univ.-Prof. Dr. Dr. h. c. mult. Horst Wildemann	
• <b>Politik für den Standort: Wirtschaftspolitik in Bayern</b>	177
Bayerischer Staatsminister Dr. Otto Wiesheu	
• <b>Dienstleistungsqualität: Die Schnittstelle zum Kunden</b>	181
Fritz Hartig, Leiter Unternehmensqualität der BMW Group, München	

• <b>Mittelstand vor neuen Herausforderungen</b>	185
Hans Spitzner, Bayerischer Staatssekretär für Wirtschaft, Infrastruktur, Verkehr und Technologie	
• <b>Rede anlässlich der Verleihung des Bayerischen Qualitätspreises 2005</b>	187
Bayerischer Staatsminister für Wirtschaft, Verkehr und Technologie, München Dr. Otto Wiesheu	
• <b>Zahlt sich Qualität aus?</b>	189
Rede anlässlich der Verleihung des Bayerischen Qualitätspreises 2005 Univ.-Prof. Dr. Dr. h. c. mult. Horst Wildemann	
• <b>Die Preisträger der Jahre 1998 - 2010</b>	191
<b>Unternehmensorientierte Dienstleister</b>	
• <b>Servicequalität als Differenzierungspotenzial im Wettbewerb</b>	201
Univ.-Prof. Dr. Dr. h. c. mult. Horst Wildemann	
• <b>Die Profitabilität des verborgenen Kapitals</b>	205
Univ.-Prof. Dr. Dr. h. c. mult. Horst Wildemann	
• <b>Qualitätsmanagement im Bereich unternehmensorientierte Dienstleister</b>	209
Klaus Jasper/Karlheinz Fromm, Leitender Ministerialrat im Bayerischen Staatsministerium für Wirtschaft, Verkehr und Technologie	
• <b>Der Deutsche Kalibrierdienst – DKD als metrologische Grundlage der Qualitätssicherung und Element des Qualitätsmanagements</b>	211
Adolf Baumann, Geschäftsführender Gesellschafter, Kolb & Baumann GmbH & Co. KG, Aschaffenburg	
• <b>Rede anlässlich der Verleihung des Bayerischen Qualitätspreises 2006</b>	213
Bayerischer Staatsminister Erwin Huber	
• <b>Unternehmensrating – ein Qualitätsmaßstab?</b>	215
Rede anlässlich der Verleihung des Bayerischer Qualitätspreis 2006 Univ.-Prof. Dr. Dr. h. c. mult. Horst Wildemann	
• <b>Passt ein Qualitätspreis zu einer Werbeagentur?</b>	219
Werner Zahel, Geschäftsführer Schultze, Walther & Zahel, Werbeagentur Rede anlässlich der Verleihung des Bayerischen Qualitätspreises 2004	
• <b>Die Preisträger der Jahre 2002 - 2010</b>	221
<b>Wirtschaftsfreundliche Gemeinden (seit 1998)</b>	
• <b>Der Bayerische Qualitätspreis für wirtschaftsfreundliche Gemeinden</b>	229
Jörg Jung, Ministerialdirigent im Bayerischen Staatsministerium des Innern	
• <b>Wirtschaftsfreundliche Gemeinden als Basis für den Wirtschaftsstandort Bayern</b>	231
Univ.-Prof. Dr. Dr. h. c. mult. Horst Wildemann	
• <b>Qualitätsmanagement am Beispiel der Stadt Passau</b>	235
Oberbürgermeister Willi Schmöllner	
• <b>Kommunale Wirtschaftsförderung hat Konjunktur</b>	239
Dipl.-Volkswirt Karl Kürzinger, Geschäftsführer IHK für München und Oberbayern Dr. Robert W. Obermeier, Referent IHK für München und Oberbayern	
• <b>Qualität aus Bayern – ein Trumpf für den Wirtschaftsstandort</b>	243
Dr. Georg Obermeier, ehemaliger Vorstandsvorsitzender der VIAG AG, München	
• <b>Rede anlässlich der Verleihung des Bayerischen Qualitätspreises 2007</b>	247
Bayerischer Staatsminister Erwin Huber	
• <b>Design for Six Sigma – Qualität von Anfang an</b>	251
Rede anlässlich der Verleihung des Bayerischer Qualitätspreis 2007 Univ.-Prof. Dr. Dr. h. c. mult. Horst Wildemann	
• <b>Die Preisträger der Jahre 1998 - 2010</b>	255
<b>4 Informationen und Ansprechpartner</b>	265

## Der Bayerische Qualitätspreis 1993 - 2010

Martin Zeil, Bayerischer Staatsminister für Wirtschaft, Infrastruktur, Verkehr und Technologie



Qualität ist das Fundament für den langfristigen Erfolg eines jeden Unternehmens und ein entscheidendes Differenzierungsmerkmal, um im globalen Wettbewerb bestehen zu können. Durch den Bayerischen Qualitätspreis wollen wir die Unternehmen in Bayern sensibilisieren und

einen Anreiz schaffen, sich noch intensiver mit dem Qualitätsgedanken auseinanderzusetzen. Denn nur bei einem hohen Qualitätsanspruch können hervorragende Produkte und besondere Dienstleistungen entstehen, die die Grundlage für zufriedene Kunden und Konkurrenzfähigkeit in einem immer härter umkämpften Markt sind.

Die Umsetzung eines konsequenten Qualitätsmanagements auf allen betrieblichen Ebenen und quer durch die Branchen, von Industrie über Handwerk und Handel bis hin zum Dienstleistungsbereich, sichert in erheblichem Maße den Wirtschaftsstandort Bayern.

Die Kommunen übernehmen bei der Standortentscheidung der Unternehmen eine maßgebliche Rolle, da sie das direkte Umfeld der Unternehmen und ihrer Mitarbeiter gestalten. Durch ständige Verbesserung der infrastrukturellen Voraussetzungen und einer wirtschaftsorientierten Verwaltung sorgen die Gemeinden für beste Arbeits- und Lebensbedingungen und steuern so einen erheblichen Beitrag zum Erfolg der Unternehmen bei.

Der Bayerische Qualitätspreis wurde 2010 zum achtzehnten Mal an Unternehmen und zum dreizehnten Mal an Gemeinden verliehen. Insgesamt haben sich 79 Unternehmen und 16 Städte und Gemeinden für die Teilnahme am Auswahlverfahren beworben. Diese haben damit die Gelegenheit sowohl einer Bestandsaufnahme als auch einer Bewertung ihres derzeitigen Qualitätsmanagements im landesweiten Vergleich genutzt. Ihre Beteiligung zeigte, dass in ihrer Unternehmensphilosophie eine erfolgreiche Qualitätsstrategie und die Zufriedenheit ihrer Kunden einen sehr hohen Stellenwert einnehmen.

Mit dieser Festschrift sollen die hervorragenden Leistungen der bayerischen Unternehmen aus Industrie, Handwerk, Handel und Dienstleistern auf dem Gebiet des Qualitätsmanagements, aber auch der wirtschaftsfreundlichen Gemeinden illustriert werden. Des Weiteren stellt die Publikation die Bedeutung der Qualität als Erfolgsfaktor, Zielsetzungen und Entwicklungen von Qualitätsmaßstäben und Konzepten sowie des Qualitätswettbewerbs dar.

Mein besonderer Dank gilt in diesem Zusammenhang den Mitgliedern des Expertengremiums für die Unternehmen und der Jury für die wirtschaftsfreundlichen Gemeinden sowie Herrn Prof. Dr. Wildemann für die fachliche Betreuung und Durchführung des Wettbewerbs um den Bayerischen Qualitätspreis.

Martin Zeil

Bayerischer Staatsminister für Wirtschaft, Infrastruktur, Verkehr und Technologie

# 1

*Der Bayerische  
Qualitätspreis*

## Rede anlässlich der Verleihung des Bayerischen Qualitätspreises 2010 Martin Zeil, Bayerischer Staatsminister für Wirtschaft, Infrastruktur, Verkehr und Technologie

Meine sehr geehrten Damen und Herren!

Ich darf Sie alle sehr herzlich zur Verleihung des Bayerischen Qualitätspreises 2010 willkommen heißen. Begrüßen möchte ich zunächst die Repräsentanten von Politik, Wirtschaft und Verwaltung. Ihr Kommen unterstreicht die Bedeutung von Qualität für unser Land und unsere Unternehmen. Es ist eine schöne Tradition, die Preise in der Residenz zu überreichen. Der Max-Joseph-Saal bietet durch seine wundervolle barocke Innenarchitektur das stilvolle Ambiente für diese Veranstaltung. Mein besonderer Willkommensgruß gilt den insgesamt 12 Preisträgern aus den Bereichen Industrie, Handwerk, Handel, unternehmensorientierte Dienstleister und wirtschaftsfreundliche Kommunen und ihrer Begleitung. Sie stehen heute im Mittelpunkt. Ich beglückwünsche Sie herzlich zum Bayerischen Qualitätspreis 2010.

Herrn Dr. Axel Stepken, Vorsitzender des Vorstandes der TÜV Süd AG, danke ich für die Übernahme des Festvortrags. Ich freue mich auf Ihre Rede zu globalen Aspekten der Qualitätssicherung. Meinen Dank aussprechen darf ich Herrn Prof. Wildemann für die wieder einmal exzellente Betreuung bei der Suche nach den Preisträgern des Jahres 2010. Ebenfalls herzlich danken darf ich den Juroren der beiden Gremien, die die Preisträger auswählen. Es ist mir eine große Freude, dass mein Kabinettskollege Gerhard Eck, Staatssekretär im Bayerischen Innenministerium, mit mir die Auszeichnung der wirtschaftsfreundlichen Gemeinden vornehmen wird.

Der Wirtschaftsstandort Bayern ist deshalb so erfolgreich, weil das Wirtschaftsministerium nicht Einzelkämpfer in Sachen Wirtschaftsfreundlichkeit ist. Denn auch dem Innenministerium liegt das Wohlergehen der Unternehmen in unseren Kommunen am Herzen.

„Last but not least“ ein herzliches Willkommen an die anwesenden Vertreter der Kammern, Wirtschaftsorganisationen und Regierungen, deren Engagement und Kenntnisse vor Ort jedes Jahr erst die Nominierung von preiswürdigen Unternehmen und Kommunen möglich macht.

Meine Damen und Herren!

Qualität ist einer der zentralen Erfolgsfaktoren für die bayerische Wirtschaft. Der High-Tech- und

Hochlohnstandort Bayern kann nur dann erfolgreich im weltweiten Wettbewerb bestehen, wenn wir auch bei der Qualität unserer Produkte, Produktionsverfahren und Dienstleistungen vorne liegen. Einen reinen Preiswettbewerb können bayerische Anbieter nicht bestehen. Qualität ist ein wichtiges Unterscheidungskriterium gegenüber den Wettbewerbern. Unsere Unternehmen müssen deshalb immer den entscheidenden Schritt voraus sein. Wir müssen bei jedem einzelnen Produkt, bei jeder einzelnen Dienstleistung um soviel besser sein, wie wir teurer sind. Bayerns Wirtschaft hat diesen Anspruch in der Vergangenheit konsequent mit Leben gefüllt. Wir sind über Jahre hinweg von einem Ausfuhrrekord zum nächsten geeilt, unsere Industrie hat rund die Hälfte ihrer Produktion ins Ausland exportiert. Die Finanz- und Wirtschaftskrise hat diese erfolgreiche Entwicklung zwar vorerst gestoppt. Aber ich bin mir ganz sicher: Wir werden schnell wieder an frühere Erfolge anknüpfen können. Unsere Wirtschaft hat ihre internationale Konkurrenzfähigkeit durch die Krise nicht verloren. Ganz im Gegenteil: Sie verfügt nach wie vor über eine hervorragende Produkt- und Servicequalität und hat die mentale Stärke und das fachliche Know-how, diese unbeirrt weiter voranzutreiben. Das sichert auch weiterhin Vorsprünge vor internationalen Wettbewerbern.

Allerdings nur dann, wenn wir bereit sind, uns dem tagtäglichen Kampf um noch bessere Produkte und Angebote zu stellen. Krisenzeiten beschleunigen den Strukturwandel. Das erfordert von den Unternehmen noch mehr Wachsamkeit, noch mehr Engagement und noch mehr Voraussicht als sonst. Die Bayerische Staatsregierung unterstützt die Unternehmen bei ihrer Qualitätsstrategie offensiv. Wir setzen in allen Bereichen auf Qualität:

- bei der Leistungsfähigkeit unserer Universitäten, Hochschulen und außeruniversitären Forschungseinrichtungen,
- bei der Weiterentwicklung des Schulwesens und der beruflichen Bildung,
- bei der Versorgung von Wirtschaft und Bevölkerung mit Infrastruktur vom Verkehr bis zur Telekommunikation. Wir sehen es darüber hinaus als wesentliche Aufgabe der Landeswirtschaftspolitik an, unsere Unternehmen zu unterstützen, diesen Wettbewerbsvorteile auf den Weltmärkten zu schaffen und zu sichern.



Der Schlüssel zum Erfolg sind dabei oftmals Innovationen. Oft sind sie auch der Schlüssel zu noch mehr Qualität. Eine Vielzahl von Maßnahmen der bayerischen Wirtschafts- und Technologiepolitik soll unsere Unternehmen dabei unterstützen. Dazu nur zwei Beispiele:

- Mit der Initiative BayernFIT investieren wir derzeit große Summen in Forschung und Technologie, in die Hochschulen, außeruniversitären Forschungseinrichtungen, in Leuchtturmprojekte und in Wagniskapital.
- Im Rahmen der Clusterinitiative fördern wir Innovationen durch schlagkräftige Branchen und Technologienetzwerke in 19 unserer wichtigsten Branchen.

Durch die Verleihung des Bayerischen Qualitätspreises wollen wir das Qualitätsbewusstsein systematisch fördern. Nur bei einem hohen Qualitätsanspruch entstehen hervorragende Produkte und besondere Dienstleistungen.

Diese sind die Grundlage für zufriedene Kunden. Ein ganzheitlich verstandener Qualitätsbegriff ist heute wichtiger denn je, um sich im Markt erfolgreich durchsetzen zu können. Wir wollen die Unternehmen durch den Bayerischen Qualitätspreis sensibilisieren und einen echten Anreiz schaffen. Sie sollen sich noch intensiver mit dem Qualitätsgedanken befassen. Die Unternehmen sollen motiviert werden, den Qualitätsgedanken in einem umfassenden Qualitätsmanagement umzusetzen. Es geht uns aber auch darum, ein Zeichen zu setzen für den hohen Stellenwert des Unternehmertums – gerade in Zeiten übermäßiger Eingriffe des Staates in das Wirtschaftsgefüge. Unsere Soziale Marktwirtschaft lebt von Privatinitiative, Eigenverantwortung, Tatkraft und Leistungsbereitschaft unserer Unternehmer.

Um zukunftsfähig zu bleiben, müssen wir voll auf diese Tugenden setzen. Der Qualitätspreis soll deshalb auch dazu dienen, sich öffentlich zu diesem Unternehmergeist zu bekennen.

Mit dem Qualitätspreis wollen wir auch Kommunen motivieren, noch kundenorientierter und bürgerfreundlicher zu handeln. Effiziente und serviceorientierte Verwaltungsstrukturen sind ein wesentlicher Pluspunkt im Standortwettbewerb. Die Dienstleistungsorientierung einer Kommune entscheidet maßgeblich mit darüber, ob sie selbst, aber auch die ansässigen Unternehmen oder neue Investoren erfolgreich sein können. Anders gesagt: Nur wer einen qualitativ hochwertigen Service vom ersten Kontakt an bis über die Bestandspflege hinaus anbieten kann, der hat im Wettbewerb die Nase vorn. Eine engagierte Gemeindeverwaltung kann viel bewegen. Die diesjährigen Preisträger beweisen das. Sie sind damit gute Vorbilder für andere Gemeinden. Der Qualitätspreis soll ja Ansporn zur Nachahmung sein.

Meine Damen und Herren!

Bevor wir zur Preisverleihung kommen, dürfen wir uns auf die Festrede von Herrn Stepken freuen. Er wird uns die „Qualitätssicherung in globalen Leistungs- und Liefernetzwerken“ näher bringen. Der danach folgende Vortrag von Herrn Prof. Wildemann befasst sich mit dem interessanten Thema „Qualitätsauszeichnungen – Historie, Gegenwart und Zukunft“.

Meine Herren, ich bin gespannt, was Sie uns berichten können. Im Anschluss an die Preisverleihung darf ich Sie zu einem Empfang in den Kaisersaal einladen. Ich wünsche Ihnen interessante Vorträge, eine spannende Preisverleihung und einen unterhaltsamen Abend.

Vielen Dank!

Martin Zeil

Bayerischer Staatsminister für Wirtschaft, Infrastruktur, Verkehr und Technologie

## Qualitätssicherung in globalen Leistungs- und Liefernetzwerken

Rede anlässlich der Verleihung des Bayerischen Qualitätspreises 2010

Dr.-Ing. Axel Stepken, Vorsitzender des Vorstands der TÜV SÜD AG

Sehr geehrter Herr Staatsminister Zeil,  
sehr verehrte Frau Staatssekretärin Hessel,  
sehr geehrter Herr Staatssekretär Eck,  
sehr geehrte Damen und Herren,

ich freue mich, Ihnen heute einige Gedanken zur Qualitätssicherung in globalen Leistungs- und Liefernetzwerken vortragen zu können.

Zunächst einige Worte zu TÜV SÜD und damit die Brücke zu dem gestellten Thema:

TÜV SÜD ist entsprechend seinem Unternehmensauftrag mit seinen rund 14.000 Mitarbeitern ein für Wirtschaftsunternehmen, Privatpersonen und die Gesellschaft tätiger Dienstleister. Mit seinen Dienstleistungsprodukten trägt TÜV SÜD Sorge für die Sicherheit, Qualität und Wirtschaftlichkeit in allen Lebensbereichen des Menschen und in seinem Umgang mit der Technik.

Unsere Gründungsväter haben bereits vor 140 Jahren mit diesem Unternehmensauftrag einen sehr umfassenden Qualitätsauftrag formuliert. Qualität, die mehr als einzelne technische Merkmale eines Produktes oder einer Technologie ausmacht, Qualität, die auch weitere Merkmale wie die Umweltqualität und den Schutz des Menschen einschließt, Qualität, die einer gesellschaftlichen und auch sozialen Verantwortung gerecht wird. Qualität, die von den Adressaten unserer Produkte, unseren Kunden, seien es Handwerksbetriebe, Industrieunternehmen, Dienstleistungsunternehmen, Handelsunternehmen oder der Konsument auch als solche gemessen und gefühlt werden kann. Sei es durch eine erhöhte Fehlersicherheit einer technischen Anlage oder durch das gute Gefühl, mit einem sicheren Produkt zu hantieren.

Zu den Nutznießern unserer Dienstleistungen gehören viele Akteure in unserer Gesellschaft, seien es die Verantwortlichen einer Immobilie, eines Kraftwerkes, eines Autohauses, eines Krankenhauses, einer Bank, das Management eines Computer-Herstellers oder der Privatmann, welcher im Internet einen Kauf tätigt. Und da wir als ursprünglich rein bayerisches Unternehmen unsere vielfältigen Kunden im Globalisierungsprozess unterstützt und begleitet haben, sind wir außerhalb von Deutschland inzwischen in allen bedeutenden Wirtschaftsregionen der Welt mit inzwischen rund 4000 Mitarbeitern präsent.

Und hier knüpfe ich nun an unserem Thema der Qualitätssicherung in globalen Leistungs- und Liefernetzwerken an, indem ich Ihnen von einigen Erfahrungen aus unserer Qualitätsarbeit mit ausgewählten global agierenden Kunden berichte. Ich möchte dies an einigen konkreten Beispielen festmachen:

- Da ist der aus Deutschland stammende global präsente Chemiekonzern, der eine weitere Chemieanlage in China errichtet. Die aus einem globalen Netz an Zulieferanten entstehende Anlage muss den hauseigenen sowie den jeweils gesetzlich geregelten Anforderungen an Funktion, Sicherheit und Qualität genügen. Die mit der Anlage produzierten Chemikalien müssen den Qualitätserwartungen des globalen Klientels entsprechen.
- Da ist ein Handwerksbetrieb, der sehr individuell in Einzelanfertigung Prothesen für den Medizinbereich anfertigt, eine Höchstform handwerklicher Kunst mit höchstem Qualitätsanspruch. Als primär lokaler Player ist er auf ein globales Netz an Zulieferanten angewiesen.
- Da ist der Discounter, der neben seinem Lebensmittelsortiment ein breites Sortiment an Gebrauchsgütern im Regal führt. Er selbst ist Händler, mit einer inzwischen beim Verbraucher gut eingeführten Marke. Er handelt mit Gütern, zu welchen er teils keine eigene Technologiekompetenz besitzt. Güter, welche seine Einkäufer weltweit ordern und über eine globale Logistikkette mit definierter Qualität taggenau in die Regale lenken. Schnell kann der Discounter damit seinen Markennamen beschädigen, wenn die Qualität nicht stimmt, weil zum Beispiel in einem Lebensmittel eine bedenkliche Konzentration von Schadstoffen enthalten ist oder weil eine Kettensäge nach kurzem Gebrauch den Geist aufgibt oder gar schwere Verletzungen verursacht.
- Und da ist schließlich das Krankenhaus als ein Dienstleister zur Gesundheit für den Menschen, wo der Patienten-Nutzen aus individuellen ärztlichen Leistungen unter Einsatz von global zugeliferten Technologien und Medikamenten besteht. Zu den zugeliferten Materialien gehören beispielsweise der zu implantierende