DIM
Deutsches Institut für
Managementmethoden

# DIM® 1003:2024 – Standard für Unternehmensprozesse und Qualitätsmanagement

## 1. Einleitung

DIM® 1003:2024 ist der offizielle Standard des Deutschen Instituts für Managementmethoden (DIM®) zur Akkreditierung von Unternehmensprozessen und Qualitätsmanagementsystemen. Dieser Standard legt die Anforderungen an Organisationen fest, um effiziente, nachhaltige und qualitätsorientierte Unternehmensprozesse sicherzustellen.

Durch die Implementierung der DIM® 1003:2024-Norm können Unternehmen ihre Betriebsabläufe optimieren, Risiken minimieren und eine kontinuierliche Verbesserung sicherstellen. Die Anforderungen orientieren sich an bewährten Methoden des Qualitätsmanagements, internationalen Normen und weiteren Best Practices.

## 2. Geltungsbereich

Dieser Standard gilt für Unternehmen aller Branchen und Größen, die ihre Prozesse systematisch optimieren, eine hohe Produkt- und Dienstleistungsqualität sicherstellen und ihre Wettbewerbsfähigkeit steigern möchten.

Die Akkreditierung nach DIM® 1003:2024 ist besonders relevant für:

- Industrie- und Produktionsunternehmen zur Optimierung von Fertigungsprozessen.
- Dienstleistungsunternehmen, die konsistente und hochwertige Services gewährleisten wollen.
- Öffentliche Institutionen und Non-Profit-Organisationen, die effiziente Verwaltungsprozesse sicherstellen möchten.
- Technologie- und IT-Unternehmen, die agile und nachhaltige Geschäftsprozesse etablieren möchten.

## 3. Begriffsbestimmungen

Qualitätsmanagement (QM): Systematische Maßnahmen zur Verbesserung von Prozessen, Produkten und Dienstleistungen, um Kundenanforderungen zu erfüllen.

Unternehmensprozesse: Strukturiertes Vorgehen zur Organisation von Geschäftsabläufen, um Effizienz und Produktivität zu gewährleisten.

Akkreditierung: Die offizielle Bestätigung durch das DIM®, dass ein Unternehmen die Anforderungen des DIM® 1003:2024-Standards erfüllt.

Kontinuierliche Verbesserung (Kaizen): Fortlaufender Prozess zur Optimierung von Unternehmensabläufen.

Risikomanagement: Systematische Identifikation und Bewertung potenzieller Risiken sowie Maßnahmen zu deren Minimierung.

Stakeholder-Management: Strategie zur Identifikation und Einbindung relevanter Interessengruppen eines Unternehmens.

# 4. Anforderungen an Unternehmensprozesse und Qualitätsmanagement

## 4.1 Organisatorische Anforderungen

Unternehmen müssen:

- Eine klare Unternehmensstrategie mit definierten Zielen und Verantwortlichkeiten formulieren.
- Ein strukturiertes Qualitätsmanagementsystem (QMS) implementieren, das regelmäßig überprüft und verbessert wird.
- Prozesse zur Messung, Analyse und Bewertung von Geschäftsabläufen einführen.
- Rollen und Zuständigkeiten für das Prozess- und Qualitätsmanagement klar definieren.
- Mechanismen zur Erfassung und Bearbeitung von Kunden- und Stakeholder-Feedback einrichten.

## 4.2 Prozessmanagement und Optimierung

Unternehmen müssen sicherstellen, dass:

- Geschäftsprozesse dokumentiert, analysiert und regelmäßig verbessert werden.
- Lean- und Six-Sigma-Methoden zur Reduktion von Verschwendung und zur Prozessoptimierung eingesetzt werden.
- Digitale Tools zur Automatisierung und Effizienzsteigerung genutzt werden.
- Durch eine interne Prozesskontrolle sichergestellt wird, dass Abweichungen frühzeitig erkannt und behoben werden.
- Klare Key Performance Indicators (KPIs) zur Leistungsmessung definiert und überwacht werden.

## 4.3 Qualitätsmanagement und Kundenzufriedenheit

Zur Sicherstellung eines hohen Qualitätsniveaus müssen Unternehmen:

- Einen Qualitätsmanagement-Plan entwickeln und regelmäßig aktualisieren.
- Prozesse zur Qualitätssicherung implementieren, um Fehler und Schwachstellen frühzeitig zu erkennen.
- Methoden zur Messung und Steigerung der Kundenzufriedenheit anwenden.
- Qualitätsaudits intern und extern durchführen, um die Einhaltung von Standards sicherzustellen.

## 4.4 Risikomanagement und Compliance

Unternehmen müssen:

- Ein Risikomanagement-System implementieren, das Risiken identifiziert, bewertet und minimiert.
- Klare Richtlinien zur Einhaltung gesetzlicher Vorschriften (Compliance) etablieren.
- Ein Notfallmanagement entwickeln, um auf unerwartete Krisensituationen vorbereitet zu sein.
- Datenschutz- und Sicherheitsrichtlinien umsetzen, die den geltenden rechtlichen Vorgaben entsprechen.
- Nachhaltigkeitsstrategien in ihre Unternehmensprozesse integrieren, um langfristige Stabilität zu gewährleisten.

# 5. Prüf- und Akkreditierungsverfahren

## 5.1 Antragsstellung

Unternehmen, die die DIM® 1003:2024-Akkreditierung erhalten möchten, müssen:

- Einen formellen Antrag mit detaillierten Angaben zu ihren Unternehmensprozessen einreichen.
- Nachweise über bestehende Qualitätsmanagement- und Prozessoptimierungsmaßnahmen vorlegen.
- Eine Selbstauskunft über kontinuierliche Verbesserungsprozesse und Compliance-Richtlinien abgeben.

## 5.2 Auditierung und Bewertung

Das DIM® führt eine umfassende Prüfung durch, die folgende Elemente umfasst:

- Dokumentenprüfung: Analyse von Qualitätsrichtlinien, Prozessdokumentationen und Risikomanagement-Strategien.
- Vor-Ort-Audit: Überprüfung der Implementierung von QM-Maßnahmen und Effizienz der Unternehmensprozesse.
- Kunden- und Stakeholderbefragungen zur Bewertung der wahrgenommenen Qualität und Zuverlässigkeit.
- Leistungsanalyse anhand definierter KPIs, um Optimierungspotenziale zu identifizieren.

## 5.3 Akkreditierung und Gültigkeit

Nach erfolgreicher Prüfung erhält das Unternehmen das DIM® 1003:2024-Akkreditierung.

Die Akkreditierung ist für drei Jahre gültig und kann durch eine erneute Auditierung verlängert werden.

Unternehmen müssen jährlich eine Selbstbewertung durchführen und diese dem DIM® vorlegen.

## 6. Kontinuierliche Verbesserung

Akkreditierte Unternehmen müssen:

- Regelmäßige Prozessanalysen und Optimierungen durchführen.
- Fortbildungsmaßnahmen für Mitarbeiter bereitstellen, um Qualität und Effizienz sicherzustellen.
- Neue Technologien und Methoden zur Digitalisierung und Prozessautomatisierung evaluieren und implementieren.
- Ein Vorschlagswesen für Prozessverbesserungen einführen, um Mitarbeiter aktiv in den Verbesserungsprozess einzubeziehen.
- Erfolgsberichte zur Qualitätsverbesserung regelmäßig an Stakeholder kommunizieren.

## 7. Schlussbestimmungen

Der DIM® 1003:2024-Standard ist ein Maßstab für exzellente Unternehmensprozesse und Qualitätsmanagement.

Nicht akkreditierte Unternehmen dürfen keine Dienstleistungen unter dem DIM®-Label vermarkten.

Die Einhaltung dieses Standards wird durch das DIM® regelmäßig überprüft.

Für weitere Informationen zur Akkreditierung nach DIM® 1003:2024 kontaktieren Sie das Deutsche Institut für Managementmethoden (DIM®).