

## Qualität hat Zukunft

**Zertifizierte Qualitätsmanagementsysteme bilden eine entscheidende Voraussetzung für fähige Geschäftsprozesse, überlegene Produkte und nicht zuletzt zufriedene Kunden. Dies hat man im Haus der SERO PumpSystems GmbH in Meckesheim schon früh erkannt: SERO wurde erstmals im April 1994 durch die DQS nach ISO 9001 zertifiziert. Damit hatte das mittelständische Unternehmen erreicht, was vor ihm nicht viele Maschinenbau-Betriebe in Deutschland geschafft haben.**

SERO ist spezialisiert auf die Entwicklung und Herstellung von Seitenkanalpumpen. Diese zeichnen sich besonders dadurch aus, dass sie selbstansaugend sind und auch Zweiphasen-Gemische (Flüssigkeit/ Gas bzw. Dampf) problemlos fördern können. Typische Anwendungsfelder sind somit die chemische Verfahrenstechnik, Pharmazie, Energietechnik (Kondensatförderung, Kesselspeisung), Flüssiggase, Tankanlagen, Kältetechnik. Aufgrund ihrer kompakten Bauweise kommen Seitenkanalpumpen aber auch in der Marineteknik, beispielsweise auf Schiffen, zur Anwendung.

Qualität wird bei SERO nicht nur auf- und vorgeschrieben sondern auch „gelebt“ – sie zieht sich wie ein blauer Faden (SERO-Farbe = Blau) durch alle Geschäftsprozesse und ist von der Tagesordnung der zwei Mal pro Jahr stattfindenden Betriebsversammlung nicht mehr wegzudenken. Über die jeweils abteilungsspezifischen Qualitätsgespräche hinaus wird dieses Forum genutzt, der gesamten Belegschaft relevante Kennzahlen darzustellen und zu erläutern. Aspekte, wie neuere Qualitäts“theorie“ werden erklärt bzw. geschult, damit aus Theorie mit der Zeit Praxis werden kann und die Akzeptanz neuer Qualitätskonzepte bei den Mitarbeitern steigt.

„Jeder einzelne Mitarbeiter trägt zur Qualität unserer Produkte bei, dessen sind wir uns bewusst. Qualitätsmanagement betrachten wir nicht als Überwachung der individuellen Leistungen, sondern als Möglichkeit, Schwachstellen zu finden und et-

was zu ändern. Als relativ kleine Firma sind wir manchen großen Unternehmen deutlich überlegen. Unsere Flexibilität, Anpassungsfähigkeit und Schnelligkeit sind Vorteile, die wir nutzen, um uns weiterhin am Markt zu behaupten, unseren Kunden und Geschäftspartnern



einen Mehrwert zu bieten und damit langfristig unsere Arbeitsplätze zu sichern“, so eine Mitarbeiterin aus der Vertriebsabteilung.

Die jährliche Begutachtung zur Systemförderung ist eine Chance für SERO, sich in allen Geschäftsprozessen allumfassend und dauerhaft zu verbessern und Qualität dauerhaft sicherzustellen. So erhielt das Unternehmen im Laufe der Jahre durch die externen Begutachtungen viele wertvolle Hinweise und Orientierung für Entscheidungsprozesse aufgezeigt, und dies nicht



Die erste Zertifikatsübergabe an SERO im April 1994

nur in Sachen Qualität. „Anregungen und Verbesserungsmöglichkeiten betreffend Arbeits-, Betriebs- und Datensicherheit nehmen wir selbstverständlich gerne auf“, so Frank Hassert, der als SERO-Qualitätsmanagementbeauftragter die vertrauensvolle Zusammenarbeit mit der DQS zu schätzen weiß. „Besonders spannend war beispielsweise ein Hinweis auf die Gefahren durch Social Engineering, die soziale Manipulation der Mitarbeiter durch Fremde um Informationen oder Betriebsgeheimnisse zu stehlen.“

Dagmar Jakob  
Marketing/Unternehmenskommunikation

SERO PumpSystems GmbH  
Meckesheim  
[www.seroweb.de](http://www.seroweb.de)



Das 1894 in Berlin gegründete und besitzergeführte Familienunternehmen SERO hat sich von Beginn an auf Seitenkanalpumpen spezialisiert, für die es bereits im Jahr 1929 ein Reichspatent erhält. Seit 1959 ist der Sitz des Unternehmens in Meckesheim bei Heidelberg. Zurzeit sind 35 Mitarbeiter hier beschäftigt, der Umsatz liegt bei ca. 6 Mio. Euro. Die ausgeprägte Kompetenz im Bereich der Seitenkanaltechnik wird ergänzt und kontinuierlich ausgebaut durch die Kooperation mit externen Partnern und Forschungseinrichtungen.