

Dr. Ibrahim Fawzy, Minister of Industry & Mineral Wealth says:

**An International Appreciation Certificate to the Egyptian Industry
Assures Ability Of Reaching International Level**

Egypt is currently witnessing an enormous industrial revival as Egypt is opening up to the foreign world, speaking its language and achieving breakthroughs concerning the application of free market economy mechanisms. This industry is full of competition, challenges and secrets of technology.

- The progress that Egypt is achieving is evidence of the ability delivered by people involved with Egyptian industry.

Egypt recently scored with the achievements of its various industrial cities, 10th of Ramadan, 6th of October, El Sadat City, Borg el Arab and others. These stand as confirmation of this progress.

The sound of machines operating is mixed with the sweat of Egyptian laborers. They are led by a platoon of industry leaders who have chosen to apply advanced technology as well as modern administration tools to prove the ability of the Egyptian individual and unleash his capabilities.

This whole activity is performed within the framework of a State-sponsored plan, implemented a few years ago to encourage investment and set new incentives for investors allowing for custom and taxation exemptions as well as other means of help and assistance.

Moreover, the State has ventured into establishing industrial cities. Providing them with required infrastructure and granting its inhabitants who are involved with industrial and investment activity a full opportunity to administrate and develop these cities, serving the ultimate goal and common interest of all parties.

Any unbiased observer to this leading Egyptian experiment must definitely show full admiration and appreciation to the success of this endeavor. Although it is not more than ten years old, it is still showing continued success and achieving assured results. Results went far beyond all expectations when the economic calculation of cost, profit and return on investments were compared. The productivity of the Egyptian worker has proven to be excellent. The Egyptian worker is producing to a very high standard. This has been magnificently well applied, when measuring this to industrial rates, the applications of modern technology whether imported or locally induced and comprehending fully all new technologically advances at the level of the Egyptian engineer and the Egyptian worker in every industrial city.

This has ensured considerable national revenue which led to lowering the gap between imports and exports and providing enough commodities for export from Egypt to the four corners of the globe.

This in itself is nothing but a manifestation of the closeness and integration of the different cycles of economic reform and industrial revival. The Egyptians hope to continue this in order to keep Egyptian feet on the ground and help Egypt acquire more elements of strength allowing Egypt its due position on the industrial map of the world.

It was very comforting to receive the good news regarding one of the Egyptian industrial companies that operate in the field of manufacturing fire

extinguishers. Bavaria Egypt Company has completed all of the required stages for qualification after two years of serious activity. Bavaria Egypt obtained its international ISO 9001 certificate according to international inspection standards and inspection operations fulfilled by Terec Tas Authority, Sweden, through its London division.

This unprecedented achievement for one of Egypt's industrial companies opens the gate wide for many others to join and become among the pioneers of Egyptian industrial companies that apply systems and techniques of quality assurance and quality control in its production.

The Industrial Revival

Regarding the features of Egyptian industrial revival, the Egyptian Minister for Industry and Mineral Wealth, Dr. Ibrahim Fawzy, says, "Industry is the main cornerstone for economic progress and it is the most efficient tool for human development. Involving the private sector and awarding it with a key role in this process of development is extremely important."

The State has been keen to provide the most appropriate climate for unleashing the Egyptian private sector as an economic growth and development force. Eliminating all obstacles facing investments so that it can take part in establishing an industrial base in Egypt which would help the process of production and development, taking it to the furthest horizon.

The Minister stressed that as all fields of investments are now open to the private sector, industry is one of the most important sectors contributing to development. Industry is the most capable of creating new jobs which plays a

role in ending the problem of unemployment and helps to gain more success in the development of human resources.

ISO is a Certificate of Assurance

Regarding the importance of ISO 9000, the Minister says that it represents an assurance certificate for the quality of the industrial facility regarding the administration of quality control covering all fields of administrative and industrial activities, not only the quality of the product.

He said that the ISO 9000 is not only a quality assurance certificate on the local level, but it might become necessary for the institutions that have the ambition of exporting abroad, especially to Europe. Obtaining such a certificate is one of the abiding conditions for export to Europe. In addition, the markets of the Common European Union witness a great deal of competition regarding quality and price.

Therefore, as for Bavaria Egypt or any other Egyptian company obtaining the ISO 9001, it becomes the same as an international certificate of appreciation for the Egyptian industry testifying that it matches quality specifications. This would enhance a greater confidence for the potential of Egyptian industry and the capabilities of the Egyptian industry people as they climb to an international level.

The Minister said that the Ministry is keen to assist the private sector in this endeavor. It would help with the elimination of all obstacles that would hinder its active participation in the field of global competition and put the Egyptian industry on equal footing with the global one. Competition is the only guarantee for continuous quality improvement and price reduction.

Hence, more horizons would open for Egyptian products to compete within the international market.

Scientific Research a Must

Answering a question about the role of scientific research in assisting the Egyptian national industry, Dr. Venice Kamel, the State Minister for Scientific Research Affairs, said, "Collaboration of scientific research with industry and applying its outcomes in the industrial field is the key for enriching both scientific research and helping the industry."

Such cooperation is necessary to introduce change and development to the industry. She said that the application of the scientific research is in itself a success for the researcher and a means for taking scientific research from behind closed doors to be widely implemented within the service of national industry.

She stressed that the greatest proof for recognition of the role of scientific research is that the trend of Egyptian industry is towards applying scientific research in its production and demanding that more scientific research be applied. This is not happening only on the governmental level, but at the private sector level as well.

The Minister mentioned that the Ministry of Scientific Research recently approved the initiative by Bavaria Egypt Company to allocate an annual prize of 5,000 pounds. This would be provided by the company, to be granted for the most outstanding research presented each year in the field of developing the industry for manufacturing fire extinguishers or inventing new ones.

She pointed that the Ministry is the umbrella that gathers all the efforts of Egyptian researchers, not only those affiliated with research centers, but also those in various universities and institutions.

The Ministry also involves the private sector researchers without discrimination at any level.

The Minister finally answered a question regarding the situation after Bavaria Egypt obtained the ISO 9001 certificate granted by the Swedish Inspection Authority.

She said, "This certificate is in fact an element of commitment to continue applying and safeguarding international standards and conditions. It is not only a matter of international recognition, but it is a matter of commitment and obligation."

It is fundamental to generalize the trend of obtaining such certificates and to make more local industries willing to be at the same level.

This would enable the Egyptian industry to address the international arena on an equal footing, holding the position of an equal competitor.

International Specifications

Dr. Nader Riad, the Head of Bavaria Egypt Company, answered a question regarding the ISO 9000, saying in few words that this certificate involves a number of international specifications. The industrial countries have agreed to unify all specifications in the field of European industrial activity in order to end regional differences between all countries.

This ensures the efficiency of performance which leads to a quality product which allows each end product to contain all the elements of success as well as confidence. This means that this certificate involves both, quality of administration as well as quality of the product itself.

He says that the quality of any product would be threatened in some way after some time if it did not benefit from quality administrative activities. These would help the product cope with changes in the world and keep the standard of quality at the highest level. This provides the product with all the elements of development to meet the expectations of the future.

Riad said, "Fulfilling all the conditions and provisions of ISO 9000 specifications is the basic step towards addressing the global industrial world in its own language, using the same concepts on an equal industrial position."

Regarding the specific meaning of the ISO 9001 specifications which Bavaria Egypt obtained recently, Riad pointed that the specifications are divided into four groups for ease of understanding.

- ISO 9004 involves the general provisions and conditions as well as the steps that should be followed.
- ISO 9003 is concerned with the administrative aspects which involve certain activities and operations that have a start and an end date, which closes the operational file after fulfilling certain elements. This is similar to the case of a patient in a clinic or university where the file of the patient is closed upon the case being completed. The file will only be kept as a reference or if information is needed. This is also similar to a case file in a lawyer's office or a taxation file in an accountant's office. Such a process could even be simpler, as if it was the mere process of selling a commodity

in a supermarket which ends by paying cash and receiving the invoice with the commodity.

- ISO 9002 involves the specifications for industrial operations that are concerned with installation or the construction process. Producing a heater and installing it in the customer's home or producing an air conditioner and having the vendor or its representative install it at the customer's place are both examples of this.
- ISO 9001 involves the specifications that concern the integrated aspects of industrial activity. It covers all areas of designing the product at various levels in terms of calculations, drawings and designs, operation and assembly, as well as any amendments. In addition to these elements, development of certain aspects or ending the validity of others at a later stage, together with the process of providing spare parts and documenting all these processes as they go is also included.

This certificate also involves the specifications concerning the practical implementation stages of production starting with training and the technical qualifications of labor by verifying the sources of their expertise by means of documentation and setting annual training plans for developing skills, whether at technical or administrative levels.

This also involves all levels of production starting with the storing of raw materials and processing them. Selecting the quality of the product at the various levels of operation and specifying the means of testing and calibration together with documenting all these processes and indicating certain incidents and setting the deviation percentage are involved.

This also includes introducing all design procedures regarding these processes as they are all vital steps in the overall process of manufacturing.

An Integrated Plan

Riad added that the ISO 9001 specifications involve all processes of purchases and sales as an integrated plan. It even goes further to involve developing the relationship with the client where it safeguards the client and vendor's rights regarding the commodity by means of inspecting the complaint. The complain is then registered into a registry that is administrated by the top management of the company.

The company management is committed to inform every complaining client of the serial number of his complaint, the process of investigating until the investigation is completed and must give feedback to the client.

The branches of the company would be committed, within this framework, to set a fixed sign that would be easily seen by all clients, specifying all phone numbers and faxes allocated for receiving proposals or complaints from the public, whether at the branch level or at top management.

The ISO 9001 specifications also tackle all post-sales services provided to the client which include the warrantee period that is provided free of charge, to cover the commodity throughout the span of its lifetime. This is through a system whose procedures and measures are well known to the public and ordinary clients so that they can follow and deal with it easily.

Riad said, "The inspectors of Tere Tas Authority from Sweden expressed their admiration of the company services which cover more than 40,000 clients in different parts of Egypt."

The maintenance and repair services reach clients at the location of their business. There is no need of transporting their fire extinguishers for maintenance or repair. The company is providing these services through well-

equipped service cars that transport trained personnel. These cars are regularly monitored through a computer system to ensure discipline and continuity of services.

Riad said that by introducing this system in itself, it is increasing the element of safety which is clearly stated by the swift maintenance and refill of the fire extinguishers. In doing so, the company can achieve its role in protecting the Egyptian national economy.

Therefore, the ISO 9001 specifications cover all fields of design, full manufacturing, marketing, maintenance and post-sale services.

Riad stressed that the manufacturing department of the company has taken a certain slogan that expresses its general policy. It is "Excellent Quality and Continuous Development". He also says that the maintenance department has taken another slogan which is "Quality through Commitment".

This, in itself, reflects the sound industrial concept which states that the quality of tomorrow starts today, because today's quality would fall short from coping with the demands of the future.

Collective Success

Riad was asked what he felt personally after his company managed to acquire the ISO 9001 and became the first Egyptian company that received such a certificate.

He said that the source of his happiness lies in the fact that this achievement had been made through collective successes and the spirit of

teamwork that involved all elements and visions of the company, whether in the areas of design, production, marketing or maintenance.

He said that all these divisions were working on the same system, based on collective and continuous effort being exerted in all areas to finally end at serving a common goal that unified all branches and levels. This directed everybody towards a comprehensive plan that would culminated in a happy ending.

Therefore, this certificate is putting this company and this institution firmly on the first step of self-development based on the aspect of total quality management which involves all levels of company departments.

The implementation of such a certificate would be in the real spirit that would make this country one of the leaders in the future.

He said, "You would soon see and hear of our successes in this field. You will see other companies taking the same path and presenting a very proud image of Egyptian industry."

He added, "We are happy that our company is among the industrial companies that serve this progressive industrial revival in Egypt. As far as a whole system, where the exchange of expertise and industrial information will continue among us in a mode of cooperation and friendship, will be the general framework that paves the way for this collective success. This is, regardless of who is doing what, as we will be very happy to help any other company that is willing or trying to acquire such a certificate because in the end, this will develop Egyptian industry."

He said, "Everybody says the beginning of rain is nothing but a mere drop of water."

Der Industrieminister:

Das Zertifikat ist eine internationale Auszeichnung für die ägyptische Industrie und eine Bestätigung für ihre Fähigkeit zum Aufbruch zur Internationalität

Die Ministerin für wissenschaftliche Forschung:

- Das ISO-Zertifikat ist nicht nur ein Zeichen internationaler Anerkennung, sondern auch eine Verpflichtung.
- Die Kooperation zwischen den wissenschaftlichen Forschungszentren und der einheimischen Industrie treibt diese Industrie voran und stellt eine Notwendigkeit für ihren Fortschritt dar.
- Es wird jedes Jahr ein Preis in Höhe von fünf tausend Pfund an die beste Forschungsstudie auf dem Gebiet der Herstellung von Feuerlöschanlagen vergeben.

Ägypten steht zurzeit vor einem industriellen Aufschwung, der der ägyptischen Wirtschaft dazu ermöglicht, den Anschluss an die Weltwirtschaft zu finden und ihre Gesetze und Verfahren zu übernehmen. Das ermöglicht wiederum dem Land dazu, große Schritte hin zur Übernahme der Mechanismen der von starker Konkurrenz, großen Herausforderungen und Geheimnissen moderner Technologie geprägten freien „Marktwirtschaft“ zu unternehmen. Somit kann sich Ägypten in der internationalen Konkurrenz behaupten und die Fähigkeit seiner Bürger zu hervorragenden Leistungen beweisen.

Von dieser Fähigkeit zeugen die Erfolge des ägyptischen Industriesektors, die in den neuen Industriestädten, wie z.B. in der Stadt Zehnter vom Ramadan, der Stadt Sechster vom Oktober, der Al-Sadat Stadt und der Bourg Al-Arab Stadt, erzielt werden.

Dort kann man nur die Geräusche der Maschinen hören und geschwitzte, die Ärmel hochkrempele Arbeiter sehen. Die Erfolge, welche der Industriesektor unter der Leitung einiger führender ägyptischer Industrieller und durch die Einführung modernster Technologie und modernster Verwaltungsmethoden erzielt, setzen die in den ägyptischen Arbeitern innewohnenden Fähigkeiten und Energien frei und legen sie an den Tag.

Die Erfolge des Industriesektors sind auch das Ergebnis einer Politik, die der Staat seit Jahren verfolgt. Diese Politik hat das Ziel, die Investitionen im Land zu fördern und Investoren zahlreiche Anreize in der Form von Steuer- und Zollbefreiungen anzubieten. Der Staat geht sogar so weit, dass er Industriestädte baut und diesen Städten mit guter Infrastruktur ausstattet. Außerdem räumt er Investoren und Unternehmern dort bei der Verwaltung und Entwicklung dieser Städte Handlungsfreiheit ein, solange das dem Zweck ihrer Gründung und den Interessen der ägyptischen Industrie dient.

Objektive Beobachter können deshalb nicht umhin, diese hervorragende ägyptische Erfahrung, die kaum zehn Jahre alt ist, zu loben. Was die Produktivität, das Volumen der Investitionen, die Einnahmen und die Umsetzung der vom Ausland übernommenen oder in Ägypten neu entwickelten Technologien durch die Ingenieure und Arbeiter anlangt, übertrafen die Ergebnisse dieser Erfahrung alle Erwartungen und aller wirtschaftlichen Kalküle. So konnten die neuen Industriestädte dem Land durch die Herstellung

von Exportgütern und von Waren, die Ägypten früher importierte, viel Geld sparen.

All das ist ein Beispiel für die Wechselwirkung zwischen der wirtschaftlichen Reform und dem industriellen Aufschwung, der hoffentlich an Bodenständigkeit und Stärke gewinnt, damit Ägypten den Anschluss an die globale Industrie findet.

Es war daher beruhigend zu erfahren, dass eines der industriellen Unternehmen, das auf die Herstellung von Feuerlöschanlagen spezialisiert ist, nämlich die Firma „Bavaria-Egypt“, nach zwei Jahre harter Arbeit die internationalen Anforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem erfüllen und das ISO-9001-Zertifikat erhalten konnte. Das Zertifikat wurde an die Firma „Bavaria-Egypt“ vergeben, nachdem das schwedische Unternehmen „Terec Tas“ über seinen Zweig in der britischen Hauptstadt London das Qualitätsmanagementsystem der Firma untersucht hatte.

Dieser beispiellose Erfolg der ägyptischen Firma kann eine große Anzahl ägyptischer Firmen, die in Ägypten als Pioniere auf dem Gebiet der Umsetzung der internationalen Qualitätsnormen gelten, dazu bewegen, in die gleiche Richtung zu gehen und sich um die ISO-Zertifikate zu bewerben.

Industrieller Aufschwung

Zu den Anzeichen des industriellen Aufschwungs in Ägypten sagte Dr. Ibrahim Fauzi, Minister für Industrie und Bodenschätze, dass dieser Aufschwung die Grundlage für die wirtschaftliche Entwicklung des Landes

schaffe und ein wirksames Mittel zur Förderung des Humankapitals in Ägypten sei.

Dr. Fauzi meinte zudem, dass es von großer Bedeutung sei, dass der Privatsektor beim wirtschaftlichen Entwicklungsprozess eine wesentliche Rolle übernehme. Deshalb sei der Staat darauf bedacht, dem Privatsektor ein günstiges Arbeitsklima zu schaffen, damit er sich zu einer der Hauptstützen der Wirtschaft entwickle.

Außerdem arbeite der Staat an der Lösung aller Probleme des Privatsektors, vor den er bei der Durchführung von Investitionsprojekten stehe, damit er einen größeren Beitrag zum Aufbau eines starken Industriesektors leiste, der den wirtschaftlichen Entwicklungsprozess in Ägypten vorantreiben könne. Der Minister meinte außerdem, dass der Privatsektor zwar Investitionen in allem Bereichen der Wirtschaft betätigen könne, aber nur die Investitionen im Industriesektor am meisten neue Arbeitsplätze schaffen und zur Lösung des Problems der Arbeitslosigkeit und zur Entwicklung der Humankapitals im Land beitragen könnten.

ISO-Zertifikate sind Garanten für hohe Qualität

Was die Wichtigkeit des ISO-9001-Zertifikats anlangt, meinte der Minister, dass dieses Zertifikat von der Effizienz des Qualitätsmanagements eines Unternehmens nicht nur in Bezug auf die Qualität seiner Produkte, sondern auch in Bezug auf alle Bereiche der Produktion und der Verwaltung zeuge. Das ISO-9001-Zertifikat sei als Qualitätszeugnis nicht nur auf nationaler Ebene wichtig, sondern sie habe eine besondere Bedeutung für Unternehmen, die Absatzmärkte im Ausland, insbesondere in Europa, erschließen wollten.

Dieses Zertifikat werde in Zukunft eine der erforderlichen Unterlagen, die Exporteure vorlegen müssten, wenn sie ihre Produkte in die EU einführen wollten. Die Verleihung des ISO-9001-Zertifikats an die Firma „Bavaria-Egypte“ bzw. an irgendeine ägyptische Firma sei gleichzeitig eine internationale Auszeichnung für das Qualitätsmanagement der jeweiligen Firma und ein Symbol für das große Vertrauen, das man den Möglichkeiten Ägyptens und seiner Fähigkeit, die ägyptische Wirtschaft und Industrie auf den Stand der anderen entwickelten Länder zu bringen, schenke.

Schließlich erklärte der Minister, dass sich das Ministerium für Industrie und Bodenschätze für die Lösung der Probleme des Privatsektors einsetze, und zwar mit dem Ziel, die Wettbewerbsfähigkeit privater Unternehmen und Firmen zu stärken. Das sei der einzige Weg zur Verbesserung der Qualität ägyptischer Produkte und zur Senkung der Preise dieser Produkte, damit sie sich im internationalen Wettbewerb behaupten könnten.

Die Kooperation mit den Forschungszentren ist ein Muss

Auf die Frage nach der Rolle der Forschungszentren bei der Unterstützung der ägyptischen Industrie antwortete Dr. Venis Kamel, Staatsministerin für die Angelegenheiten der wissenschaftlichen Forschung, dass die Kooperation zwischen den Forschungszentren und der Industrie in Ägypten den Interessen der einheimischen Industrie diene und ihre Fähigkeiten stärke. Diese Kooperation sei außerdem angesichts der Entwicklungen und der neuen Trends, die sich auf dem Gebiet der Industrie vollziehen würden, notwendig. Gleichzeitig biete die Industrie Forschern Anwendungsbereiche für ihre Studien und Experimente, so dass die Ergebnisse dieser Studien und

Experimente nicht am Ende in Schubladen landen würden, sondern im Dienst der ägyptischen Industrie in die Praxis umgesetzt würden. Der klarste Beweis für die Anerkennung der Rolle der Forschung bei der Unterstützung der Industrie sei die zunehmende Nachfrage von Seiten industrieller Unternehmen sowohl des öffentlichen als auch des privaten Sektors nach Forschungsstudien, die sich auf ihre jeweiligen Tätigkeitsbereiche beziehen würden.

Die Staatsministerin wies an dieser Stelle darauf hin, dass das Ministerium für wissenschaftliche Forschung neulich der Firma „Bavaria-Egypt“ zugestimmt habe, jährlich einen Preis in Höhe von fünf tausend Pfund an die beste Forschungsstudie über die Entwicklung neuer Feuerlöschmittel und Feuerlöschgeräte bzw. die Verbesserung der vorhandenen Feuerlöschmittel und Feuerlöschgeräte zu vergeben.

Außerdem hob sie hervor, dass das Ministerium für wissenschaftliche Forschung nicht nur Forscher, die in den staatlichen Forschungszentren arbeiten würden, sondern auch die Forscher an den Universitäten und Fachhochschulen und sogar Forscher, die selbständig tätig seien, gleichermaßen betreue und fördere.

Zum Schluss betonte Dr. Venis Kamel hinsichtlich der Vergabe des ISO-9001-Zertifikats an die Firma „Bavaria-Egypt“, dass dieses Zertifikat im Grunde nicht nur als eine internationale Auszeichnung für die Firma, sondern vor allem als ein Symbol für die Einhaltung der internationalen Qualitätsnormen anzusehen sei. Wenn es anderen ägyptischen Unternehmen gelinge, dieses Zertifikat zu erhalten, stärke das die Wettbewerbsfähigkeit ägyptischer Unternehmen im Ausland und ver helfe der ägyptischen Industrie dazu, den Anschluss an die globale Industrie zu schaffen.

Die internationalen Normen

Auf die Frage nach der ISO-9000-Norm antwortete Dr. Nader Riad, Vorstandsvorsitzende der Firma „Bavaria-Egypt“: „ Bei der EN ISO 9000 handelt es sich, kurz gesagt, um eine Reihe internationaler Normen, über die sich die Industrieländer geeinigt hatten. Sie sind verbindlich für die wirtschaftlichen Aktivitäten innerhalb Europas und bilden einen einheitlichen Satz von Normen, die das Ziel haben, die Unterschiede zwischen den nationalen Normen, die von Land zu Land verschieden sind, aufzuheben.

Die Normenreihe EN ISO 9000 ff. beschreibt, welchen Anforderungen das Management eines Unternehmens genügen muss, um einem bestimmten Standard bei der Umsetzung des Qualitätsmanagements zu entsprechen. Dabei wird für selbstverständlich gehalten, dass die Produkte eines Unternehmens den internationalen Qualitätsnormen entsprechen müssen. Gleichzeitig ist man bei der Festlegung der EN ISO 9000 ff. davon ausgegangen, dass die Aufrechterhaltung der hohen Qualität von Produkten mit der Zeit von einem ebenso hoch effizienten Managementsystem, das auf ständige Leistungsverbesserung ausgerichtet ist und auf zukunftsorientierte Strategien setzt, abhängig ist.

Die Erfüllung der Anforderungen der ISO-9000-Norm ist ein wichtiger Schritt hin zur Umstellung der Produktionsmethoden und Verwaltungsstrukturen des ägyptischen Industriesektors auf die Normen und Standards, die in den Industrieländern gelten. So kann die ägyptischen Industrieunternehmen den Anschluss an die globale Industrie finden und mit den anderen ausländischen Industrieunternehmen konkurrieren.“

Was die Inhalte der ISO-9001-Normreihe, für deren Umsetzung die Firma „Bavaria-Egypt“ ein Zertifikat erhielt, wies Dr. Nader Riad darauf hin, dass diese Normreihe, einfach ausgedrückt, in vier Normen eingeteilt werde:

- Die Norm ISO-9004: Sie enthält allgemeine Anleitungen, die befolgt werden müssen.

- Die Norm ISO-9003: Diese Norm bezieht sich auf Aktivitäten, die sich innerhalb eines bestimmten Zeitraums vollziehen. Ein Beispiel für solche Aktivitäten ist die Behandlung von Patienten in einer Praxis oder in einem Krankenhaus. Wenn die Behandlung des jeweiligen Patienten formal beendet werden, wird die Akte des Patienten zur Seite gelegt und aufbewahrt, so dass man in gegebenen Fall später nachschlagen kann. Die oben erwähnten Aktivitäten umfassen auch die Tätigkeiten von Rechtsanwälten und Steuerberatern. Sie können sich sogar auf sehr einfache Tätigkeiten beziehen. Als Beispiel dafür sind die einfachen und normalen kaufmännischen Transaktionen, die sich in einem Supermarkt vollziehen und die mit der Zahlung der Preise für Waren, der Lieferung der Waren und dem Erhalt der Quittungen beenden.

- Die Norm ISO-9002: enthält Anleitungen zur Montage und Installierung von Geräten, wie z.B. die Montage und Installierung von Boilern oder von Klimaanlage durch den jeweiligen Hersteller bzw. durch einen von ihm autorisierten Vertreter.

- Die Norm ISO-9001: Diese Norm legt Anforderungen fest, die alle Standardprozesse der produzierenden Industrie von der Entwicklung über Produktion und Montage bis zur Verbesserung und Weiterentwicklung von Produkten decken. Die Anforderungen der Norm ISO-9001 umfassen alle

Stadien der Produktion, die Ausbildung von Arbeitskräften und die Zertifizierung ihrer früheren Berufserfahrung und Ausbildung, die jährliche Programme zur Entwicklung des Humankapitals in fachlicher und administrativer Hinsicht, die Lagerung und die Beschaffung von Produktionsmaterialien und Rohstoffen, die Zertifizierung der Qualität der jeweils hergestellten Produkte nach ihrer Benutzung, die Festlegung von Kriterien für die technische Untersuchung dieser Produkte und schließlich die Registrierung von Mängeln und Defekten, die bei den jeweiligen Produkten auftreten, und die Reparatur dieser Produkte. All diese Bereiche stellen die wichtigen Stadien der industriellen Produktion dar, die unbedingt einwandfrei verlaufen müssen.

Umfassender Plan

Dr. Nader Riad fügte hinzu, dass die Anforderungen der Norm ISO-9001 außerdem alle kaufmännischen Transaktionen decken würden, die den Kauf von Produktionsmaterialien und den Verkauf von Produkten umfassen würden. Hinzu komme, dass sich diese Anforderungen auch auf den Kundendienst beziehen würden. So lege die Norm ISO-9001 Anleitungen zum Schutz der Rechte der Kunden fest. Eines dieser Rechte sei das Recht auf Reklamation. Demnach verpflichte die Norm ISO-9001 Unternehmen dazu, Reklamationen entgegenzunehmen und in Register einzutragen, für deren Erstellung die zentrale Verwaltung des jeweiligen Unternehmens zuständig sei.

Die zentrale Verwaltung sei ihrerseits dazu verpflichtet, den jeweiligen Reklamanten die Nummer seiner Reklamation anzugeben und ihn über den Verlauf der Untersuchungen bezüglich seiner Reklamation zu informieren. Nach

dem Abschluss der Untersuchungen müsse die zentrale Verwaltung des Unternehmens dann den Reklamanten über das Ergebnis der Untersuchungen informieren und seine Stellungnahme dazu entgegennehmen.

Dr. Nader Riad wies hierbei darauf hin, dass die ISO-9001 in diesem Zusammenhang auch Unternehmen dazu verpflichte, an einem sichtbaren Ort in ihren Filialen Listen mit Telefon- und Faxnummern für Reklamationen und Vorschläge aufzuhängen. Diese Listen müssten nicht nur die Telefon- und Faxnummer von den jeweiligen Filialen, sondern auch die von der zentralen Verwaltung des jeweiligen Unternehmens enthalten.

Die Anforderungen, welche die Norm ISO-9001 festlege, würden zudem, so Dr. Nader Riad, alle Bereiche des After-sale-Managements decken. So seien Unternehmen dazu verpflichtet, ihren Kunden während der Garantiezeit eine kostenlose Durchführung von Reparaturen anbieten. Nach dem Ablauf der Garantiezeit müssten Unternehmen diese Dienstleistung gegen Entgelt und nach angekündigten Bedingungen anbieten, bis die erwartete Lebensdauer der jeweiligen Produkte erreicht werde.

Dr. Nader Riad erklärte an dieser Stelle, dass die Experten des Unternehmens „Three Tas“ die Dienstleistungen gelobt hätten, welche die Firma „Bavaria-Egypt“ ihren Kunden anbiete, die landesweit 40 tausend Kunden betragen würden. Die Firma biete ihren Kunden die Möglichkeit an, Reparaturen und Wartungsarbeiten vor Ort durchzuführen, so dass die Kunden ihre Feuerlöschgeräte nicht selbst zur Firma bringen müssten.

Denn die Firma „Bavaria-Egypt“ verfüge diesbezüglich über qualifiziertes Personal und mit modernen Werkzeugen und Geräten ausgestattete Wagen.

Außerdem werde die Durchführung turnusmäßiger Wartungsarbeiten über Computer kontrolliert, was die Effizienz dieser Dienstleistung garantiere.

All das garantiere im Endeffekt die Funktionstüchtigkeit der von der Firma hergestellten Feuerlöschgeräte, die eine wichtige Rolle beim Schutz der ägyptischen Volkswirtschaft übernehmen würden, so Dr. Nader Riad.

Dr. Nader Riad meinte, dass man zusammenfassend sagen könne, dass die Anforderungen der Norm IOS-9001 alle Bereiche der Entwicklung, der Produktion und des Vertriebs von Produkten sowie alle Aspekte des After-sale-Managements decken würden. Folglich lasse sich die allgemeine Strategie der Produktionsabteilung der Firma „Bavaria-Egypt“ im Motto zusammenfassen, das laute: „Höchste Qualität und Ständige Entwicklung“. Die Abteilung für Reparaturen und Wartungsarbeiten handle nach dem Motte „Disziplin führt zur Qualität“.

Anschließend meinte Dr. Nader Riad, dass in beide Mottos ein richtiges Verständnis von den Aufgaben eines Industrieunternehmens zum Ausdruck komme. Wenn man in Zukunft qualitativ hochstehende Produkte herstellen wolle, müsse man sofort an der Weiterentwicklung und der Verbesserung seiner Arbeitstechniken arbeiten, denn die Arbeitsmethoden von heute könnten nicht mit den Erfordernissen der Zukunft Schritt halten.

Erfolg für den Teamgeist

Zu seinem Gefühl, nachdem es seiner Firma gelang, als die erste ägyptische Firma das ISO-9001-Zertifikat zu erhalten, meinte Dr. Nader Riad, dass seine Freude in erster Linie darauf zurückzuführen sei, dass sein Konzept

der Teamarbeit Erfolg beweisen habe und dass der Teamgeist alle Bereiche der Firma habe durchdringen können. Dieser Geist prägte jetzt die Arbeit der Abteilungen für die Entwicklung, die Produktion, den Vertrieb und den Kundendienst, die nun durch harte Arbeit über verschiedenen Wege, aber zugleich gemeinsam und in Rahmen einer umfassenden Arbeitsstrategie dieselben Ziele verfolgen würden.

Dr. Nader Riad fügte hinzu, dass der oben erwähnte Erfolg die Krönung dieser Teamarbeit bilde und günstige Rahmenbedingungen für die Selbstentwicklung der Firma und für den Aufbau eines effizienteren Qualitätsmanagementsystems schaffe, das alle Abteilungen und Tätigkeitsbereiche der Firma umfasse und die Weichen für zukünftige Erfolge stelle.

Zum Schluss meinte Dr. Nader Riad, dass auch andere führende ägyptische Unternehmen demnächst ähnliche, bewundernswerte Erfolge auf dem Gebiet der Erfüllung der Anforderungen der ISO-Normen erzielen würden. Er erklärte hierbei, dass es ihm große Freude bereiten werde, wenn die Firma „Bavaria-Egypt“ Mitglied einer Gruppe ägyptischer Unternehmen sein werde, die den Aufschwung im Industriesektor vorantreiben, mit einander Erfahrung und Informationen austauschen, und, abgesehen von einzelnen Erfolgen, einvernehmlich an der Verwirklichung gemeinsamer Ziele arbeiten würden. Schließlich wies Dr. Nader Riad darauf hin, dass große Erfolge, wie die alte Weisheit besage, im Grunde mit kleinen Schritten beginnen würden.