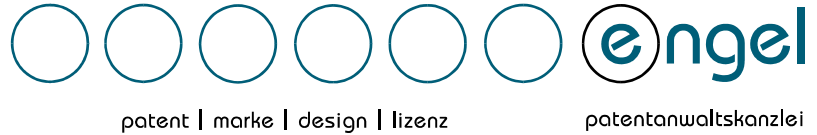


engel patentanwaltskanzlei
marktplatz 6
98527 suhl – germany

www.engel-patent.com
office@engel-patent.com
fon: +49 (3681) 7977-0
fax: +49 (3681) 7977-99

christoph k. engel
patentanwalt dipl.-ing.
european patent attorney
european patent and trademark attorney

haftungsregelung: die patentanwaltskanzlei engel
haftet bei einfacher fähigkeit bis 1 mio. euro,
bei vorsatz und grober fähigkeit unbeschränkt.



NEWS 2/2005

QUALITÄTSARBEIT ERNEUT ZERTIFIZIERT

engel patentanwaltskanzlei hat mit der erfolgreichen Durchführung eines weiteren Zertifizierungsaudits erneut bestätigt, dass das seit 1999 zertifizierte Qualitäts-Management-System die hohen Forderungen der Norm ISO EN 9001 erfüllt.



WAS WURDE ERREICHT?

Es ist uns eine besondere Freude, unsere Mandanten und Geschäftspartner darüber informieren zu können, dass dem von uns praktizierten QM-System im Rezertifizierungsaudit vom TÜV erneut die Übereinstimmung mit der international anerkannten Norm ISO 9001 bestätigt wurde. Damit wird unter den veränderten Organisationsstrukturen bei *engel patentanwaltskanzlei* die erfolgreiche Entwicklung im Qualitätswesen kontinuierlich fortgesetzt, die im Jahr 2004 mit der Verleihung des THÜRINGER STAATSPREISES FÜR QUALITÄT besondere Anerkennung bei den Fachleuten gefunden hat.



Das QM-System bei *engel patentanwaltskanzlei* basiert auf einem eigenen QM-Handbuch, in welchem die wichtigsten kanzleiinternen Arbeitsabläufe dokumentiert sind. Dies bildet für unsere gestandenen, insbesondere aber auch für neue Mitarbeiter die Grundlage einer schnellen Einarbeitung in die wichtigsten Prozesse, so dass Bearbeitungsfehler vermieden oder zumindest durch die geschaffenen Kontrollmechanismen aufgedeckt werden, bevor sie die Qualität der für unsere Mandanten geleisteten Arbeiten negativ beeinflussen können.

Der wiederholten Zertifizierung vorausgegangen war eine komplette Überarbeitung der qualitätsrelevanten Dokumente, wozu neben dem QM-Handbuch zahlreiche Verfahrensanweisungen, Formblätter, Checklisten und Übersichten gehören, welche die Abläufe detailliert regeln und als Kontrollinstrumente in der täglichen Arbeit fungieren. In die Überarbeitung und Neuerstellung dieser Unterlagen wurden alle Mitarbeiter eingebunden. Außerdem haben wir bei der Bearbeitung der QM-Dokumente bewusst auf die Beauftragung eines externen Beraters verzichtet und statt dessen die eigenen Erfahrungen genutzt, wodurch das QM-System von einer teilweise zu theoretischen Ablaufvorgabe zu einem von den Mitarbeitern noch effizienter anwendbaren Hilfsmittel weiterentwickelt werden konnte.

WIE GEHT ES WEITER?

Mit der Berufung von Herrn Engel zum Auditor in die Jury zur Verleihung des Thüringer Staatspreises für Qualität 2005, können wir in diesem Rahmen unsere Erfahrungen an andere Unternehmen weitergeben aber auch von anderen neue Anregungen für die eigene Arbeit erhalten. Obwohl wir stolz auf die erreichten Ergebnisse blicken können, befinden wir uns weiter in einem ständigen Verbesserungsprozess. Als mittelfristiges, anspruchsvolles Ziel haben wir uns die nachvollziehbare Erfassung der inhaltlichen Qualität der patentanwaltlichen Beratungsleistungen gesteckt. Denn dieser Bereich ist bisher aus den in Anwaltskanzleien praktizierten QM-Systemen immer ausgenommen worden, obwohl nach Außen gern der Eindruck vermittelt wird, dass durch ein zertifiziertes QM-System ein offiziell bestätigtes „Qualitätssiegel“ erteilt wurde, welches auch die anwaltlichen Kerntätigkeiten erfasst.

Tatsächlich kann natürlich ein externer Auditor oder eine ISO-Norm die Qualität der durch die Anwaltskanzlei erbrachten Leistungen nur in formaler Hinsicht überprüfen. Formalisierte Rahmenprozesse, deren Bedeutung zwar nicht zu unterschätzen ist, lassen sich relativ einfach so organisieren, dass möglichst wenig Fehler auftreten und eine systematische Fehlerbehandlung sichergestellt ist. Von entscheidender Bedeutung ist aber im Bereich anwaltlicher Tätigkeiten auch, dass die Inhalte der Beratungsleistungen richtig sind und bei aller Unvorhersehbarkeit juristischer Verfahren in der Mehrheit der Fälle zumindest korrekte Prognosen über den wahrscheinlichen Verlauf dieser Verfahren an den Mandanten gegeben werden. Die in dieser Frage immer wieder vertretene Ansicht, die Qualität der anwaltlichen Beratung lasse sich aufgrund des Einzelfallcharakters jedes Verfahrens und der unkontrollierbaren externen Einflussfaktoren nicht messen, ist unserer Meinung nach nicht überzeugend. Der Naturwissenschaftler weiß, dass auch in nur empirisch zu erfassenden Konstellationen Gesetzmäßigkeiten gefunden werden können, die z.B. mit Hilfe statistischer Methoden systematisierbar sind und damit bewertbar gemacht werden können. Es gibt keinen Grund, diese Vorgehensweise nicht auf anwaltliche Beratungsleistungen übertragen zu können.

Wir werden uns daher in den nächsten Jahren dieser Herausforderung stellen und Methoden entwickeln, die eine Erfassung der Qualität der anwaltlichen Kerntätigkeiten gestatten. Dazu erbitten wir Ihre Unterstützung:

- **Informieren Sie sich über unser bestehendes QM-System !**
Wir senden Ihnen auf Anforderung gern unser QM-Handbuch zu.
- **Bewerten Sie unsere Arbeit !**
Wir halten dazu einen entsprechenden Fragebogen für Sie bereit.
- **Teilen Sie uns Ihre Wünsche mit und fordern Sie von uns Spitzenleistungen !**
Wir freuen uns, wenn wir Ihre Aufgabenstellungen erfüllen können.