

Inhalt

1	Warum sind Qualitätsbemühungen notwendig?	1
1.1	Qualitätsbegriffe	1
1.2	Marktveränderungen	2
1.3	Folgen mangelnder Qualität	5
1.4	Unternehmerische Reaktionen	6
1.5	Wo stehen wir heute?	12
2	Was sind die Schlüsselfaktoren eines Qualitätsmanagement-Systems?	13
2.1	Allgemeines	13
2.2	Brixner Modell	13
2.3	Qualitätskreis für Produkte	16
2.4	Qualitätskreis für Dienstleistungen	18
3	Wie ist ein Qualitätsmanagement-System strukturiert?	19
3.1	Regelwerke	19
3.2	Qualitätsmanagement-Handbuch	21
4	Wie führt man ein Qualitätsmanagement-System ein?	26
4.1	Neues Qualitätsdenken	26
4.2	Einführung eines Systems	28
5	Welche Aufgaben hat das Management?	40
5.1	Allgemeine Betrachtungen	40

VI	Inhalt	
	5.2 Forderungen der Norm	40
	5.3 QM-Handbuch: Verantwortung der obersten Leitung	42
6	Wie sieht die Ablauforganisation aus?	49
	6.1 Qualitätsmanagement-System	49
	6.2 Marketing und Verkauf (Vertragsüberprüfung)	53
	6.3 Designlenkung	56
	6.4 Lenkung der Dokumente	62
	6.5 Beschaffung	65
	6.6 Vom Auftraggeber beigestellte Produkte	68
	6.7 Identifikation und Rückverfolgbarkeit von Produkten	69
	6.8 Prozeßlenkung (in Produktion und Montage)	71
	6.9 Prüfungen	73
	6.10 Prüfmittel	78
	6.11 Prüfstatus	80
	6.12 Lenkung fehlerhafter Produkte	82
	6.13 Korrekturmaßnahmen	84
	6.14 Handhabung, Lagerung, Verpackung und Versand	86
	6.15 Qualitätsaufzeichnungen	87
×	6.16 Interne Qualitätsaudits	89
	6.17 Kundendienst	93
	6.18 Umweltschutz	95
	6.19 Produktsicherheit und Produkthaftung	96
×	6.20 Dienstleistung	102
×	7 Wie sind die Mitarbeiter zu integrieren?	105
	7.1 Betriebsklima	105
	7.2 Mitarbeiterentwicklung	107
×	8 Wie sind die Prozesse zu verbessern?	112
	8.1 Europäisches TQM-Modell	112
	8.2 Forderungen der Norm	116
	8.3 QM-Handbuch: Prozeßoptimierung	116
	Anlagen	125
	Glossar	131
	Literatur	136
	Bildquellenverzeichnis	141
	Index	142