

INHALT

1	Projektvorbereitung und Durchführung	1
1.1	Arbeitsaufgaben und dokumentierte Verfahren nutzen	1
1.2	GoM, Grundsätze ordnungsmäßiger Modellierung	2
1.3	Qualitätsmanagementsystem oder Qualitätssicherungssystem?	3
1.4	Wechselwirkung und Wechselbeziehung	4
1.5	Qualitätssicherung in der Organisation	9
1.6	QFD-Excel-Arbeitsmappen Formular – ENTWICKLUNG: QFD Produkt	12
2	Fertigungsunternehmen 1 (Werkzeughersteller)	17
2.1	Grundsätzliches zum Fertigungsunternehmen 1	17
2.2	Handbuch/Unternehmenslandkarte (AA und dV)	20
2.3	Vertrieb (AA)	22
2.4	Einkauf (AA)	32
2.5	Entwicklung (AA)	42
2.6	Fertigung (AA)	48
2.7	Lager, Wareneingang, Versand (AA)	56
2.8	Verantwortung der Leitung (AA)	66
2.9	Mitarbeiter (AA)	84
2.10	Ständige Verbesserung des QM-Systems (dV)	88
2.11	Dokumentation des QM-Systems (dV)	102
3	Fertigungsunternehmen 2 (mechanische Bearbeitung)	113
3.1	Grundsätzliches zum Fertigungsunternehmen 2	113
3.2	Handbuch/Unternehmenslandkarte (AA und dV)	116
3.3	Vertrieb (AA)	118
3.4	Einkauf (AA)	128
3.5	Fertigung (AA)	138
3.6	Lager, Wareneingang, Versand (AA)	146

3.7	Verantwortung der Leitung (AA)	156
3.8	Mitarbeiter (AA)	174
3.9	Ständige Verbesserung des QM-Systems (dV)	178
3.10	Dokumentation des QM-Systems (dV).....	192
4	Dienstleistungsunternehmen (Softwarehaus/Beratungsunternehmen).....	203
4.1	Grundsätzliches zum Dienstleistungsunternehmen	203
4.2	Handbuch/Unternehmenslandkarte (AA und dV).....	206
4.3	Vertrieb – Beratung (AA)	208
4.4	Vertrieb – Innendienst	222
4.5	Service (AA).....	230
4.6	Verantwortung der Leitung (AA).....	242
4.7	Mitarbeiter (AA)	260
4.8	Ständige Verbesserung des QM-Systems (dV)	264
4.9	Dokumentation des QM-Systems (dV).....	278
5	Handelsunternehmen (Maschinen, Geräte, Anlagen, Service)	289
5.1	Grundsätzliches zum Handelsunternehmen 1	289
5.2	Handbuch/Unternehmenslandkarte (AA und dV)	292
5.3	Vertrieb (AA)	294
5.4	Einkauf (AA)	304
5.5	Service (AA).....	314
5.6	Lager, Wareneingang, Versand (AA)	322
5.7	Verantwortung der Leitung (AA)	332
5.8	Mitarbeiter (AA)	350
5.9	Ständige Verbesserung des QM-Systems (dV)	354
5.10	Dokumentation des QM-Systems (dV)	368
Index	381	