

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
1.1	Bedeutung der Qualität für Techniker	1
2	Ein Unternehmen in der Krise	4
2.1	Der Traditionsbetrieb Anton Müller KG.....	4
2.2	Darstellung der Krisensituation.....	6
2.3	Krisenmanagement	8
3	Bericht der Unternehmensberatung FRANK & GÜNTER	9
3.1	Managementverantwortung	19
3.1.1	Qualitätspolitik	24
3.1.2	Qualitätsmanagementsystem.....	27
3.1.3	Qualitätskosten	33
3.2	Qualitätsdokumentation	44
3.2.1	Qualitätsmanagementhandbuch	44
3.2.2	Qualitätsberichte	49
3.3	Mitarbeitermanagement	54
3.3.1	Aus- und Weiterbildung	58
3.3.2	Selbstprüfung.....	62
3.3.3	Qualitätsfördergruppen	66
3.4	Qualitätsmanagement in der Produktentwicklung	71
3.4.1	Kundenmanagement	74
3.4.2	Entwurfsqualität.....	80
3.4.3	Fehler-Möglichkeiten- und Einfluß-Analyse	83
3.4.4	Zuverlässigkeitsmanagement.....	87
3.5	Qualitätsmanagement in der Produktion.....	95
3.5.1	Qualität in der Beschaffung	96
3.5.2	Qualität in der Fertigung	107
3.5.3	Prüfmittelmanagement.....	124
3.5.4	Qualität bei Lagerung, Transport und Verpackung	131
3.6	Qualitätsmanagement in der Produktnutzungsphase.....	135
3.6.1	Qualität durch Produktverantwortung	135
3.6.2	Kundenrückinformationssysteme	139
3.6.3	Qualität und Instandhaltung.....	143

3.7	Qualitätsauditierung.....	149
3.7.1	Produktaudit.....	150
3.7.2	Verfahrensaudit.....	153
3.7.3	Systemaudit.....	154
3.7.4	Zertifizierung.....	157
Anhang		161
A1	Materialien zur Managementverantwortung.....	162
A2	Materialien zur Qualitätsdokumentation.....	165
A3	Materialien zum Mitarbeitermanagement.....	169
A4	Materialien zum Qualitätsmanagement in der Produktentwicklung.....	172
A5	Materialien zum Qualitätsmanagement in der Produktfertigung.....	176
A6	Materialien zum Qualitätsmanagement in der Produktnutzungsphase.....	207
A7	Materialien zur Qualitätsauditierung.....	210
Literaturverzeichnis		212
Sachwortverzeichnis		217