Stichwörter:

Systemtechnik - Qualitätsmanagement - QM-System - Total Quality Management (TQM) - Zertifizierung nach DIN EN ISO 9000 ff.:

Dauer; Kosten; Gründe; Probleme

- Qualitätsbegriff - Kundenzufriedenheit - Nutzen - Aufwand - Maßnahmen - Weiterentwicklung
- Produktsicherheit - CE-Kennzeichnung - EU-Maschinenrichtlinie - European Quality Award (EQA)

Kurzinhalt:

Die effektive und effiziente Umsetzung eines unternehmensweiten Qualitätsmanagements erfordert ganzheitliche Planung und systemtechnische Methodik. Der hier entwickelte Systemansatz des Qualitätsmanagements dient als systemtechnisches Planungsinstrument im ungeregelten Bereich zwischen den QM-Ansätzen der DIN EN ISO 9000 - Normenreihe und des TQM.

Dieser Systemansatz zeichnet sich durch sechs Gestaltungsfelder aus:

'Umfassendes Qualitätsverständnis', 'QM-System',

'QM-Aktivitäten', 'QM-Bewertung',

'QM-Integration' und 'QM-Weiterentwicklung'.

Umfangreiche empirischen Ergebnisse von 220 Industrieunternehmen unterstützen die anwendungsorientierte Charakterisierung und Strukturierung dieser Gestaltungsfelder. Bei der Integration der Produktsicherheit ins QM wird eine Handlungsanleitung zur CE-Kennzeichnung von Industrieerzeugnissen entwickelt. Die Verknüpfung des Systemansatzes mit den Hauptkriterien des European Quality Awards wird aufgezeigt.