



Prüfungsaufgabe



Zur Verbesserung der allgemeinen Wettbewerbssituation möchte die Geschäftsleitung ein *Qualitätsmanagement* einrichten.

Dabei Soll vorrangig folgende *Problembereiche* betrachtet werden:

- Die bei der *Endkontrolle* festgestellte *Ausschussquote* ist zu hoch.
- Es liegen *Kundenreklamationen* vor, dass der fremdbezogene *Silikondichtungsring* *unangenehme Verfärbungen* aufweist
- *Kunden beschweren sich* über eine *schleppende Bearbeitung* ihrer Reklamationen
- Die *Griffe* werden bei starker Benutzung *sehr heiß*.



Analysieren Sie für die Geschäftsleitung die möglichen Ursachen und zeigen Sie zwei Lösungsmöglichkeiten für die einzelnen Problembereiche auf.

Um eine Situation zu *analysieren* gehen Sie wie folgt vor:



Problem 1:

Problem: hohe Ausschussquote

Ursache: nur Endkontrolle, fehlende Prüfdaten, geringe Motivation der Mitarbeiter, unpräzise Maschineneinstellung

Lösung: Formulierung der Qualitätspolitik und Festlegen von Qualitätszielen, mehr Eigenverantwortung für die MA, mehrere Kontrollpunkte, Änderungen in der Fertigungsorganisation, u.a.



Problem 2:

Problem: unangenehme Verfärbung am Dichtungsring

Ursache: Materialfehler, mangelnde Wareneingangskontrolle, falscher Lieferant

Lösung: neuer, zertifizierter Lieferant, strengere Wareneingangskontrollen, Eigenfertigung, u.a.

Problem 3:

Problem: schleppende Reklamationsabwicklung

Ursache: mangelnde Produktqualität, schlechte Ablauforganisation, zu wenig oder zu schlecht ausgebildetes Personal, Zuständigkeiten unklar (Aufbauorganisation, Stellenbeschreibung)

Lösung: mehr Transparenz, organisatorische Abläufe verbessern, Zuständigkeiten klären, Dokumentation der Ergebnisse (QM-Handbuch), Personal einstellen, u.a.

Problem 4:

Problem: Griffe zu heiß

Ursache: Materialfehler, ungeeignetes Material, Konstruktionsfehler

Lösung: Weiter Forschen & Entwickeln des Materials, eventuell Lieferanten/Zulieferer mit einbeziehen, Materialwechsel, Neukonstruktion, Suche nach anderen alternativen Lieferanten/Zulieferer.