

KANDIDAT/IN	NR.		
Qualitätsmanagement SSC BP		maximal erreichbare Punktzahl	erreichte Punktzahl

Musterprüfung Qualitätsmanagement BP

Aufgaben mit möglichen Lösungsansätzen

Müller AG

Die Müller AG ist ein kompetenter Systemanbieter von fortschrittlichen, innovativen und vor allem sicheren Pumplösungen. Die Leistungen umfassen den gesamten „Wasserkreislauf“ – vom Trinkwasser bis zur Abwasserentsorgung.

Mit der Ausrichtung auf die Kernkompetenzen Beratung und Planung geht einher, dass Müller AG nicht mehr jede Pumpe selbst herstellt.

Sie sind zusammen mit ihren 4 Kollegen/innen für die weltweite Beschaffung von sämtlichen A-Teilen zuständig. Ihr persönlich zu verantwortendes Einkaufsvolumen beläuft sich auf 300'000 CHF pro Monat, welches Sie heute ausschliesslich aus dem Schweizer Markt beziehen. Hauptgründe hierfür sind, dass Sie einerseits die Ware direkt vom Lieferanten in die Produktion anliefern lassen und andererseits einen max. Sicherheitsbestand von 2 Arbeitstagen führen. Die Zusammenarbeit mit dem heutigen Lieferanten verlangt aus Qualitätssicht viel von diesem ab.

KANDIDAT/IN	NR.		
Qualitätsmanagement SSC BP		maximal erreichbare Punktzahl	erreichte Punktzahl

<p>AUFGABE 1</p> <p>Im Unternehmen steht in Kürze die Rezertifizierung nach ISO 9001:2008 an. Zur Vorbereitung bietet Sie der Leiter QS als Co-Auditor für das interne Audit des Produktentwicklungs-Prozesses auf.</p> <p>Wie bereiten Sie sich auf das interne Audit vor? Beschreiben Sie 5 Vorkehrungen.</p> <p><u>Lösungsauswahl:</u></p> <p><u>Leistungsziel: K2</u> <i>Nennt die wesentlichen Arten von Audits und beschreibe deren Ziele (Interne Audits)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Q-Handbuch zur Hand nehmen und entsprechenden Prozess heraussuchen, lesen, prüfen, hinterfragen - Internen Audit-Fragebogen des Q-Leiters studieren sowie eigene Notizen vermerken - Schnittstellen verdeutlichen und eventuell bekannte Schwachstellen notieren - Eigene Erfahrungen in Zusammenarbeit mit den im Prozess beteiligten notieren - Prozess praktisch durchdenken <p><i>Nicht abschliessend. Sinnvolle, logische Antworten sind ebenfalls als korrekt zu werten</i></p>	<p>10</p>	
---	------------------	--

KANDIDAT/IN	NR.		
Qualitätsmanagement SSC BP		maximal erreichbare Punktzahl	erreichte Punktzahl

AUFGABE 2

Die Geschäftsleitung verlangt, dass künftig Beschaffungsseitig globaler gedacht respektive eingekauft wird. Sie verspricht sich dadurch mehr Wettbewerb und insbesondere eine deutliche Kostensenkung.

Sie, deren Lieferanten heute ausschliesslich aus der Schweiz stammen, werden hier besonders gefordert. Auch wenn es für Sie stichhaltige Gründe für Ihre Beschaffungsstrategie gibt, müssen Sie die Forderung der Geschäftsleitung angehen.

Wie gehen Sie bei der Evaluation von Neulieferanten vor, um das Ziel einer Kostensenkung ohne negative Auswirkung auf die Qualität zu erreichen? Stellen Sie 8 Schritte dar.

Lösungsauswahl:

Leistungsziel: K3

Stellt Methoden und Techniken bei der Analyse der Qualität von Dienstleistungen und Produkten dar.

- Ausschreibung vorbereiten
- Produktspezifikationen erstellen/prüfen
- Musterteil bereitstellen
- Lieferanten-Selbstauskunft (Kopie Zertifizierung)
- Prüfmerkmale festlegen / Qualitätsanforderungen definieren
- Einholen von Angeboten
- Gesamt-Paket prüfen (Preise/Konditionen/Qualität/Leistungen)
- O-Serien-Teil erstellen
- Liefermöglichkeiten prüfen (Konsignationslager)
- Ggf. vorübergehend Sicherheitsbestand erhöhen
- Persönliche Lieferantenbesuch / Einschätzung
- Referenzen

Nicht abschliessend. Sinnvolle, logische Antworten sind ebenfalls als korrekt zu werten

8

KANDIDAT/IN	NR.		
Qualitätsmanagement SSC BP		maximal erreichbare Punktzahl	erreichte Punktzahl

AUFGABE 3

14

Als Vorbereitung für die Lieferantenausschreibung müssen Sie einen Fragebogen für die Lieferanten-Selbstauskunft erstellen.

1. Erstellen Sie einen Fragebogen mit 10 Punkten, wovon mindestens 5 Fragen das Qualitäts-Management betreffend enthalten sein müssen

Lösungsauswahl:

Leistungsziel: K3

Wendet Formen der Qualitätsorganisation und der Q- Dokumentation an.

Wer Ist QL und Tel. Nummer

Wer ist QB und Tel Nummer

Ist System zertifiziert, seit wann durch wen, welche Gesellschaft

Ist System beschrieben eingeführt? Welche Norm

Sind die Organisation und Verantwortlichkeiten in Organigrammen festgelegt?

Ist Der Ablauf zum Austausch von geänderten Unterlagen festgelegt?

Verantwortlicher?

Erfolgt die Fertigung mit Begleitpapieren?

Sind Prüfungen im Fertigungsauftrag festgelegt?

Ist die Behandlung von Nichtkonformen Material festgelegt

Werden Die Einheiten vor Versand geprüft

Werden die Prüfergebnisse dokumentiert und Aufbewahrt? Wie lange?

Welche Zulassungen haben Sie?

Formular-Kopf und –Fuss mit Freigabe Unterschriften

KANDIDAT/IN	NR.		
Qualitätsmanagement SSC BP		maximal erreichbare Punktzahl	erreichte Punktzahl

<p>AUFGABE 3</p> <p>2. Was sind die nächsten Schritte nach Erhalt der ausgefüllten Selbstauskunft? Nenne Sie 2.</p> <p><u>Lösungsauswahl:</u></p> <p><i>Selbstauskunft mit Leiter QM und Leiter EK besprechen sprechen.</i></p> <p><i>Beurteilen und Entscheiden ob,</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - der Lieferant via Selbstauskunft freigegeben werden kann, - ein Audit vor Ort nötig ist - der Lieferant gesperrt werden muss <p><i>Schriftliche Freigabe durch zuständigen Einkäufer, Leiter QM und Leiter EK</i></p> <p><i>Archivierung im Lieferantendossier</i></p>	<p>4</p>	
---	-----------------	--

KANDIDAT/IN	NR.		
Qualitätsmanagement SSC BP		maximal erreichbare Punktzahl	erreichte Punktzahl

AUFGABE 4

10

Bei der Lieferanten-Ausschreibung hat sich 1 türkischer Lieferant als möglicher Neu-Lieferant herauskristallisiert. Sie haben bei ihm einen 0-Serien-Auftrag platziert und nutzen dies gleich für ein Lieferanten-Audit vor Ort.

1. Erklären Sie Sinn und Zweck eines Lieferanten-Audits und beschreiben Sie dabei 2 wesentliche Grundsätze.

Lösungsauswahl:

K2 – Nennt die wesentlichen Arten von Audits und beschreibst deren Ziele

- *Ist das Ziel des Management beschrieben und wird dies entsprechend umgesetzt / angewendet?*
- *Sind die Mitarbeiter informiert und geschult?*
- *Sind die wesentlichen Abläufe beschrieben und werden diese gelebt?*
- *Aufbau- und Ablauf-Organisation*

2. Nennen Sie 2 Auditbereiche, welche in Ihrem besonderen Fokus liegen werden und notieren Sie jeweils 3 dazugehörige Schwerpunkte.

Lösungsauswahl:

Qualitätsmanagement

QM-Dokumente, Lenkung der Dokumente und Daten, Lenkung der Qualitätsaufzeichnungen, Qualitätsbeauftragte/-berichte/Datenanalyse, Reklamationswesen, Bearbeitung von Verbesserungsmaßnahmen, Interne Audits/Prozessüberwachung, Führung der Qualitätsaufzeichnungen

Logistik

Auftragsbearbeitung, Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit, Ordnung und Sauberkeit, Handhabung, Verpackung, Lagerung, First-in-First-out-Prinzip, Materialfluss, vom Kunden überlassenes Eigentum, Umgang mit gefährlichen Produkten, Brandschutz, Führung der Qualitätsaufzeichnungen

Einkauf

Lieferantenauswahl, Lieferantenbewertung, Lieferantenbeurteilung, Führung Lieferantenliste, Beschaffungsdokumente, Verifizierung von Zulieferungen, Beschaffungsprozesse, Bestandsführung, Reklamationen, Führung der Qualitätsaufzeichnungen

Produktion

Ordnung und Sauberkeit, Lagerhaltung, Bestandsführung, Materialbereitstellung, Kennzeichnung, Ausführung der Aufträge, Einhaltung der Anweisungen, Fertigungsdokumente, Führung der Fertigungsaufzeichnungen, Bearbeitung von internen und externen Fehlern, Überwachung der Produkte

KANDIDAT/IN	NR.		
Qualitätsmanagement SSC BP		maximal erreichbare Punktzahl	erreichte Punktzahl

<p>AUFGABE 5</p> <p>Inzwischen hat der neue Lieferant aus der Türkei – nach Bestehen der 0-Serien-Lieferung und Freigabe als Neulieferant – den ersten Auftrag geliefert. Vom Wareneingang erhalten Sie die Mitteilung, dass die Teile nicht den Vorgaben entsprechen. Unglücklicherweise haben Sie das Volumen vom bisherigen Lieferanten bereits zurückgefahren. Eine Neubeschaffung ist vor 4 Tagen nicht machbar.</p> <p>Was unternehmen Sie um den Schaden für Ihr Unternehmen klein zu halten, oder gar abzuwenden? Nennen Sie 8 Aktionen.</p> <p><u>Lösungsauswahl:</u></p> <p><u>Leistungsziel: K3</u> Nennt die Arten der Qualitätskosten und stellt Möglichkeiten zu deren Senkung dar.</p> <p><i>Lieferant informieren, dass seine Teile nicht verwendbar sind → KVP Formular Nachfragen ob er diese Nacharbeiten will oder ob es Müller AG macht Termin für Nacharbeit setzen Dem Lieferanten aufzeigen welche Kosten auf Ihn zukommen. Nacharbeitskosten, Prüfkosten, Konventionalstrafe. Fehlermeldung dem Lieferanten zusenden Je nach Entscheid des Lieferanten die Nacharbeit im Hause veranlassen oder die Teile per Express dem Lieferanten zustellen Termine sehr genau verfolgen Mit altem Lieferanten klären ob er die Teile mit einer Sonderaktion fertigen könnte Verkauf, Disposition über die Verspätung informieren, damit diese den Kunden informieren können</i></p>	<p>8</p>	
---	-----------------	--

KANDIDAT/IN	NR.		
Qualitätsmanagement SSC BP		maximal erreichbare Punktzahl	erreichte Punktzahl

<p>AUFGABE 6</p> <p>In der Pause haben Sie eine Diskussion mit Ihrem Chef über die mögliche Weiterentwicklung Ihrer Beschaffungsprozesse. Sie sind der Ansicht, das Unternehmen sollte sich in Richtung TQM entwickeln.</p> <p>Wie argumentieren Sie? Nennen Sie 10 Punkte.</p> <p><u>Lösungsauswahl:</u></p> <p><u>Leistungsziel: K3</u> <i>Erläutert Eigenschaften, Voraussetzungen, Vor und Nachteile eines TQM</i></p> <p><i>Aufzeichnen des TQM Konzeptes im Überblick , Qualität aus Kundensicht (Planen, Führen, Überwachen, Steuern) (Stakeholders, Umwelt, Gesellschaft, Organisation)</i></p>	<p>10</p>	
<p>Total</p>	<p>60</p>	