

FORTSCHRITT-
BERICHTE

VDI

Prof. Dr.-Ing. Georg Benes,
Prof. Dr. Ulrich Vossebein, Gießen

**Qualitätsmanagement-
systeme im Mittelstand -
eine empirische Analyse**

Reihe **2**: Fertigungstechnik

Nr. **465**

Gliederung

1. Einleitung	1
1.1 Problemstellung.....	3
1.2 Zielsetzung.....	4
2. Auswirkungen der Zertifizierung nach ISO 9000 ff im Mittelstand	7
2.1 Forschungsdesign.....	7
2.2 Ergebnisüberblick.....	8
2.3 Einzelergebnisse.....	10
2.3.1 Unternehmensprofil.....	10
2.3.2 Einführungsphase.....	11
2.3.2.1 Einführungszeit.....	11
2.3.2.2 Unterstützung in der Einführungsphase.....	11
2.3.2.3 Beratungsleistung.....	12
2.3.3 Gründe für die Zertifizierung.....	13
2.3.4 Auswirkungen der Zertifizierung.....	15
2.3.4.1 Äußere Auswirkungen des Zertifikats.....	15
2.3.4.2 Kostenreduktion.....	15
2.3.4.3 Zeitgewinn.....	17
2.3.5 Qualitätsmanagementsystem.....	19
2.3.5.1 Entwicklung von Kennzahlen.....	19
2.3.5.2 Bewertung des QS-Systems.....	19
2.3.5.3 Ziel TQM.....	20
2.4 Zusammenfassung.....	21
3. Kosten und Nutzen von Qualitätsmanagementsystemen	24
3.1 Forschungsdesign.....	24
3.2 Ergebnisüberblick.....	25
3.2.1 Stand des QM-Systems.....	25
3.2.2 Nutzen-Aspekte von QM-Systemen.....	26

3.2.3	Kosten-Aspekte von QM-Systemen.....	28
3.3	Einzelergebnisse	31
3.3.1	Unternehmensprofil.....	31
3.3.2	Stand des Qualitätsmanagementsystems.....	33
3.3.2.1	Wichtigkeit der Einführung eines QM-Systems.....	33
3.3.2.2	Einführungsgrad von QM-Systemen.....	33
3.3.2.3	Zertifikat nach ISO 9000 ff.....	34
3.3.2.4	Vorteile eines QM-Systems.....	35
3.3.2.5	Nachteile und Kosten eines QM-Systems.....	36
3.3.2.6	Erfassung von qualitätsrelevanten Kosten.....	37
3.3.2.7	Hohe Qualität.....	39
3.3.3	Nutzen-Aspekte von QM-Systemen.....	41
3.3.3.1	Einfluß des QM-Systems auf Durchlaufzeiten.....	41
3.3.3.2	Steigerung der Kundenzufriedenheit.....	42
3.3.3.3	Innerbetriebliche Qualitätskultur.....	45
3.3.3.4	Verbesserung der Bewertung durch den Kunden.....	46
3.3.4	Kosten-Aspekte von QM-Systemen.....	48
3.3.4.1	Veränderung der Personalkosten.....	48
3.3.4.2	Kostenänderungen bei den Sachmitteln.....	50
3.3.4.3	Kosten im Bereich der Beschaffung.....	51
3.3.4.4	Kostenänderungen in der Produktion.....	53
3.3.4.5	Kostenänderungen im Versand.....	54
3.3.4.6	Kostenänderungen bei den Versicherungsleistungen..	57
3.3.4.7	Kosten für Dokumentation.....	59
3.3.4.8	Nichtgenannte Kostenarten.....	61
3.3.4.9	Kosten einer Zertifizierung.....	61
3.4	Zusammenfassung.....	63
4.	Ergebnis	67
5.	Literaturverzeichnis	70