

# Qualität ist ... – Schlagworte

ISO 8402: „Quality = The totality of characteristics of an entity that bear on its ability to satisfy stated and implied needs.“

„Qualität ist die Gesamtheit von Eigenschaften und Merkmalen eines Produktes oder einer Dienstleistung, die sich auf deren Eignung zur Erfüllung festgelegter oder vorausgesetzter Erfordernisse beziehen.“

DIN 55350 T11ff: „Unter Qualität versteht man die Übereinstimmung der Ist- und Sollbeschaffenheit eines Produktes.“

DGQ<sup>1</sup>: „Realisierte Beschaffenheit einer Einheit bezüglich Qualitätsforderungen“

QZ<sup>2</sup> 04/99 S.431ff: Kunden nehmen Qualität äußerst subjektiv wahr und damit aus der Sicht des Anbieters mitunter unfair.

Können und Wollen

QM sind kleine Schritte

Muda vermeiden

Fehler konsequent und systematisch abstellen

Fehlervermeidung statt Fehlerbeseitigung

Unternehmensleitung muss Qualität konsequent vorleben

TQM: Täglich Qualität machen

Stillstand ist Rückschritt

Qualität ist, wenn die Kunden zurückkommen und nicht die Ware

Qualität ist Minimierung der Fehlerkosten (Taguchi<sup>3</sup>)

Qualität ist vor allem, was der Kunde davon hält (Pischetsrieder<sup>4</sup> 2000)

Wir oder die anderen (AUDI-Werk 1998)

Kundenwünsche sind wichtiger als Ingenieursträume

fitness for use

Qualität ist, wenn der Kunde zufrieden ist

<sup>1</sup> DGQ = Deutsche Gesellschaft für Qualität

<sup>2</sup> QZ ist eine Monatsschrift der DGQ

<sup>3</sup> Genichi Taguchi entwickelt seit etwa 1950 statistische Methoden für die Fertigung

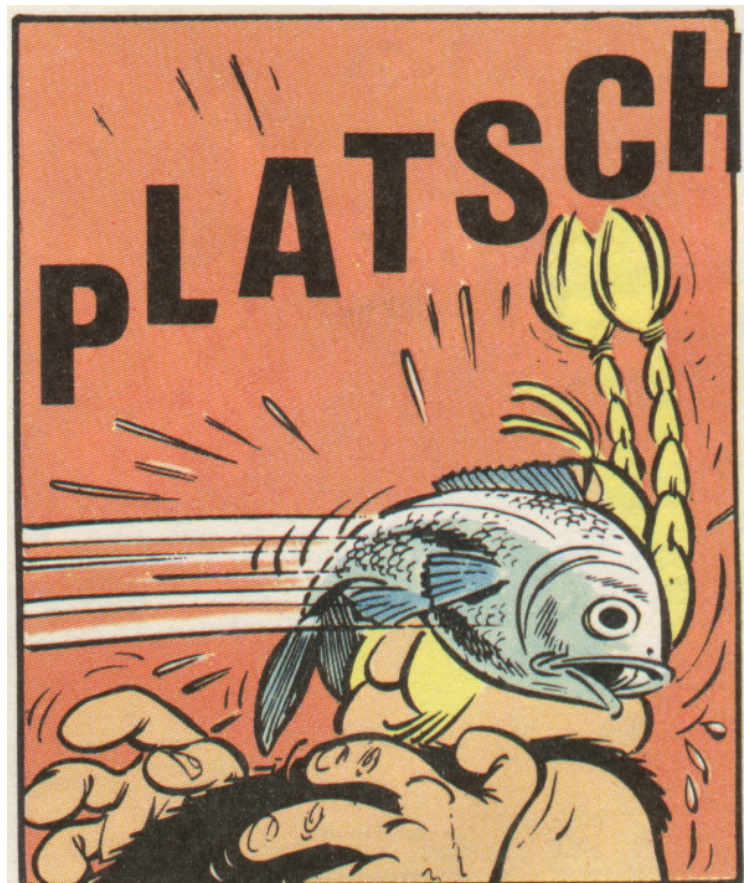
<sup>4</sup> Bernd Pischetsrieder war Vorstandsvorsitzender bei BMW und VW

## Qualität ist ... – Schlagworte



wenn die Kunden zurückkommen

und nicht die Ware



Quelle: Goscinny, Uderzo: Asterix und die Truculentans, Delta Verlagsgesellschaft mbH Stuttgart 1974