

Qualitätssicherung

Qualitätssicherung oder **Qualitätskontrolle** ist ein Sammelbegriff für unterschiedliche Ansätze und Maßnahmen zur Sicherstellung festgelegter Qualitätsanforderungen.

Inhaltsverzeichnis

- [1 Definition nach EN ISO 9000](#)
- [2 Qualitätssicherung](#)
- [3 Begriffe](#)
- [4 Qualitätssicherung in der Wirtschaftsprüferpraxis](#)
- [5 Qualitätssicherung im Baugewerbe](#)
- [6 Qualitätssicherung in der Medizin](#)
- [7 Testinstitute](#)
- [8 Literatur](#)
- [9 Weblinks](#)
- [10 Siehe auch](#)

Definition nach EN ISO 9000

Die [Qualitätsmanagementnorm](#) EN ISO 9000:2005 definiert Qualitätssicherung in Punkt 3.2.11 als „Teil des [Qualitätsmanagements](#), der auf das Erzeugen von Vertrauen darauf gerichtet ist, dass Qualitätsanforderungen erfüllt werden.“ Das volkstümliche Verständnis von Qualitätssicherung weicht von der obigen Definition nach ISO 9000 erheblich ab und wird oft mit [Qualitätsmanagement](#) vermennt.

Qualitätssicherung

Qualitätssicherung sind Maßnahmen die sicherstellen sollen, dass ein [Produkt](#) oder eine [Dienstleistung](#) ein festgelegtes [Qualitätsniveau](#) erreicht. Dabei geht es nach ISO 9000 nicht etwa darum, die [Qualität](#) eines Produktes zu optimieren, sondern ein vorgegebenes – also gegebenenfalls auch ein niedriges – Niveau zu halten. Das Produkt kann dabei sowohl materiell sein, als auch eine erbrachte Leistung oder eine verwendete Verfahrensweise. Der Prozess der Qualitätssicherung wird heute vielfach in Unternehmen mit rechnergestützten Systemen abgebildet (→ [CAQ](#)-Systeme).

In der Serienproduktion lassen sich Qualitäts-Kennzahlen zum Prozess über statistische Verfahren (→ [statistische Prozesslenkung](#)) ermitteln. Um Gleichheit zu erreichen, setzt man [Qualitätsmanagementnormen](#) wie beispielsweise internationale Normen nach EN oder ISO, nationale Normen nach DIN oder Önorm, firmeninterne Normen oder andere technische Dokumentationen wie [RFCs](#) ein.

Beispiele für Elemente der Qualitätssicherung :

- **Erstbemusterung:** Mit der Erstbemusterung erbringt der Lieferant den Nachweis, dass seine Produkte die vom Kunden geforderten Qualitätsanforderungen erfüllen. Die Freigabeverfahren nach VDA 2 (PPF) oder QS 9000 (PPAP) umfassen sowohl die Produkt- als auch die Produktionsprozess-Freigabe.
- **Wareneingangsprüfung:** Um Mängel reklamieren zu können ist der Kunde zu einer unverzüglichen Prüfung der Lieferung verpflichtet (§ 377 Abs. 1 [HGB](#)).
- **Lieferantenbewertung:** Die aus der Wareneingangsprüfung gewonnenen Informationen dienen auch zur Bewertung der Lieferanten. Es erfolgen Auswertungen bezüglich der Lieferqualität, Liefertreue, Termintreue etc. Die Lieferqualität kann bsp. nach VDA Band 2 ermittelt werden. Das Ergebnis ist dann eine Qualitätszahl (QZ) mit der Lieferanten in die Klassen A, B und C eingeteilt werden. Dies kann als Grundlage für Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung oder für Preisverhandlungen dienen.
- **Fertigungsprüfung:** Prüfungen im Produktionsprozess. Die Überwachung findet anhand von Losprüfungen auftrags- / kundenbezogen statt, oder wird als [statistische Prozesslenkung](#) (SPC) durchgeführt.
- **Prüfmittelverwaltung:** Fähige Prüfmittel sind Voraussetzung für eine objektive Bewertung der Messergebnisse (→ [Prüfmittelverwaltung](#)). Die Prüf- und [Messmittelüberwachung](#) ist zur Sicherstellung der Verfügbarkeit der erforderlichen Prüf- und Messmittel erforderlich.
- **Dokumentation:** Die Ergebnisse aller Prüfungen sind zu dokumentieren und entsprechend gesetzlicher Fristen aufzubewahren.

Die jeweils erforderlichen Prüfungen und Verfahren sind zuvor vom Qualitätsmanagement festgelegt.

Begriffe

- Das [Qualitätsmanagement](#) legt die Verfahren fest, die zur Erreichung der erforderlichen Produktqualität notwendig sind. Dies umfasst die Festlegung der Prüfverfahren, der [Stichprobengröße](#), der Kommunikationswege bei festgestellten Fehlern, Schulungsmaßnahmen des mit Prüfungen beauftragten Personals u.a.m.
- Die **Qualitätssicherung** sorgt für die Einhaltung der vom Qualitätsmanagement festgelegten Maßnahmen. Für bestimmte Betriebe ist gesetzlich vorgeschrieben, dass das Personal der Qualitätssicherung direkt dem Qualitätsmanagement bzw. der Geschäftsleitung untersteht, damit es nicht an Weisungen z.B. der Fertigungsleitung gebunden ist (siehe z.B.: [JAR](#)).
- Mit [Kontrolle](#) wird die regelmäßige Eignungsprüfung von Personal bezeichnet. (Gesundheitsprüfung, Prüfung von [Fertigkeiten](#)). Für bestimmte Bereiche sind diese Kontrollen gesetzlich vorgeschrieben (Personenbeförderung, Piloten (→ [Flight Crew Licensing \(JAR-FCL\)](#))).

Der Begriff gilt auch als Synonym zu dem Verfahren, die [Produktqualität](#) ausschließlich durch Prüfung sicherzustellen. Hierbei lassen sich zwar ungeeignete Produkte aussondern, durch die fehlende Rückkopplung auf die Konstruktion und Fertigungsverfahren werden die Fehlerursachen jedoch nicht abgestellt. Dieses Verfahren entspricht nicht den [Qualitätsmanagementnormen](#) und ist daher in der Regel nicht [Stand der Technik](#).

- Die **Prüfung** umfasst den Vergleich der Messwerte des Produktes mit den vorgegebenen Grenzwerten und die **Klassifizierung** entsprechend dem Prüfergebnis (Nachbesserung, Ausschuss).

Qualitätssicherung in der Wirtschaftsprüferpraxis

Seit Veröffentlichung der VO 1/1995 mit dem Titel [Zur Qualitätssicherung in der Wirtschaftsprüferpraxis](#) durch die [Wirtschaftsprüferkammer](#) und das [IDW](#) existiert auch eine Qualitätssicherungsverordnung für [Wirtschaftsprüfer](#). Derzeit diskutiert wird ein Entwurf der VO 1/2005 mit dem Titel [Anforderungen an die Qualitätssicherung in der Wirtschaftsprüferpraxis](#).

Qualitätssicherung im Baugewerbe

Die Qualitätssicherung im Baugewerbe erfolgt baubegleitend und zur Bauabnahme durch entsprechende Sachverständige. Geeignete Prüfverfahren der Gebäudehülle zur energetischen Bewertung bzw. Luftdichtheit der Gebäudehülle sind u.a. der [Blower-Door-Test](#) und die [Thermografie](#).

Qualitätssicherung in der Medizin

Siehe [Qualitätssicherung in der Medizin](#)

Testinstitute

[Konrad Adenauer](#) sagte, dass wir „*ein Institut zur Erprobung von Qualität von Produkten brauchen, das diese auch bewertet und dem Volk wiedergibt*“. Das Resultat war die Gründung der [Stiftung Warentest](#), die Produkte nach verschiedenen Gesichtspunkten testet, mit einer Bewertung des Produktes von 1,0 bis 6,9 aufwartet und die getesteten Produkte mit Bewertung in der monatlich herausgegebenen Zeitschrift *test* veröffentlicht. Die Hersteller der bewerteten Produkte haben das Recht, das Siegel der Stiftung Warentest mit Bewertung auf ihre Etiketten zu drucken.

Die durch die technische Ausrüstung der Institute möglichen Prüfungen können auch von Herstellern in Anspruch genommen werden. Die Institute betreiben somit keine Qualitätssicherung – diese liegt in der Verantwortung des Herstellers – aber sie können diese unterstützen.

Wichtig in diesem Zusammenhang ist die Unterscheidung in Qualitätssicherung im Sinne hochwertiger Produkte, und Qualitätssicherung im Sinne gleich bleibender Qualität: Während sich die Stiftung Warentest damit befasst, Produkt mit mangelnder Konstruktiver Qualität befasst (= alle Geräte dieser Gattung sind mehr oder minder gleich gut oder schlecht), handelt es sich bei der von Industrie und Handel betriebenen Qualitätssicherung um die Sicherung der Einhaltung eines möglichst einheitlichen Qualitätslevels zu möglichst niedrigen Kosten. Gerade die statistische Prozesskontrolle dient oftmals mehr dazu, einen bestimmten Qualitätslevel nicht zu übersteigen (= zu hohe Qualitätssicherungskosten), und weniger dazu, die produzierte Qualität (schon gar nicht die konstruierte Qualität) auf ein Maximum zu treiben.

Literatur

- Bernhard Mann: *Pflege im Umbruch am Beispiel der Qualitätssicherung im Pflegemanagement*. In: Bauch, Jost, Hörnemann, Gerd (Hrsg.) *Freiheit und Solidarität im Sozialstaat*. Festschrift für Horst Baier. Hartung-Gorre. Konstanz 1998, [ISBN 3-89649-262-4](#)
- Claudia Wiepcke: *Qualitätsmanagement im E-Learning durch 360-Grad Evaluation*. In: Hohenstein, A./ Wilbers, K.: *Handbuch E-Learning. Expertenwissen aus Wissenschaft und Praxis*, Neuwied 2007.

Weblinks

- Demoversion eines rechnergestützten Systems zur Qualitätssicherung für die Produktion ([CAQ-Systems](#)).