

Rådgivning

Garanti

Installation

Pris

Service

Miljø

Produkt

Design

Reservedele

Pålidelighed

Leveringstid

Fig. 12.1 Forskellige kvalitetsdimensioner.

Kvalitetsdimensioner	Bil	Pc
Hvilke basisydelser indeholder produktet?	Antal passagerer, tophastighed, sikkerhed	Svartider, hukommelse, software, lav vægt
Hvilke ekstra features har produktet?	Aircondition, varme i sæder, centrallås	Trådløs, lavt strømforbrug
Hvor pålidelig er produktet?	Antal km mellem servicebesøg	Starter den hver gang
Hvor lang er produktets levetid?	Rustgaranti	Garantiperiode
Overholder produktet de lovede specifikationer?	Antal funktioner i forhold til kendte standarder	Antal funktioner i forhold til kendte standarder
Opfattes produktet æstetisk?	Design, farve, finish	Design, farve, finish
Hvor god en service tilbydes?	Serviceomkostninger, lånebil, forsikringer etc.	Hotline, forsikringer
Har produktet et godt image?	Brugtvognspris	Mærkevare

Fig. 12.2 Eksempel på kvalitetsdimensioner for en bil og en pc.

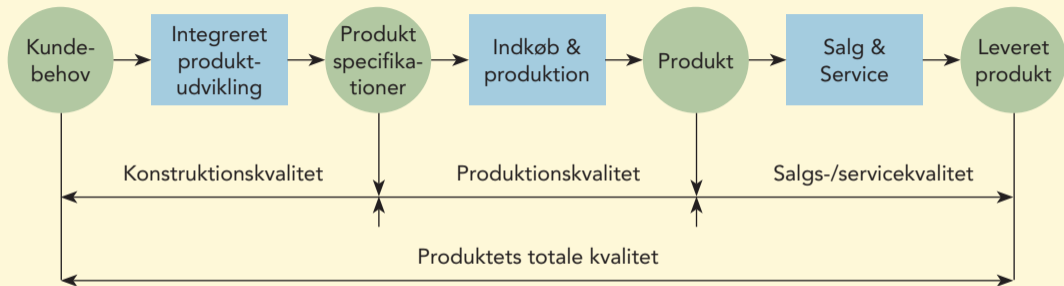


Fig. 12.3 Produktkvaliteten opdelt i forhold til konstruktionskvalitet, produktionskvalitet og salgs-/servicekvalitet.

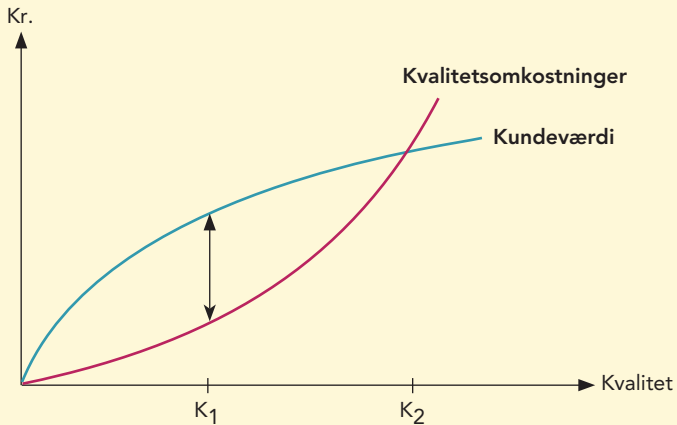


Fig. 12.4 Den optimale kvalitet for en bestemt produktspecifikation.

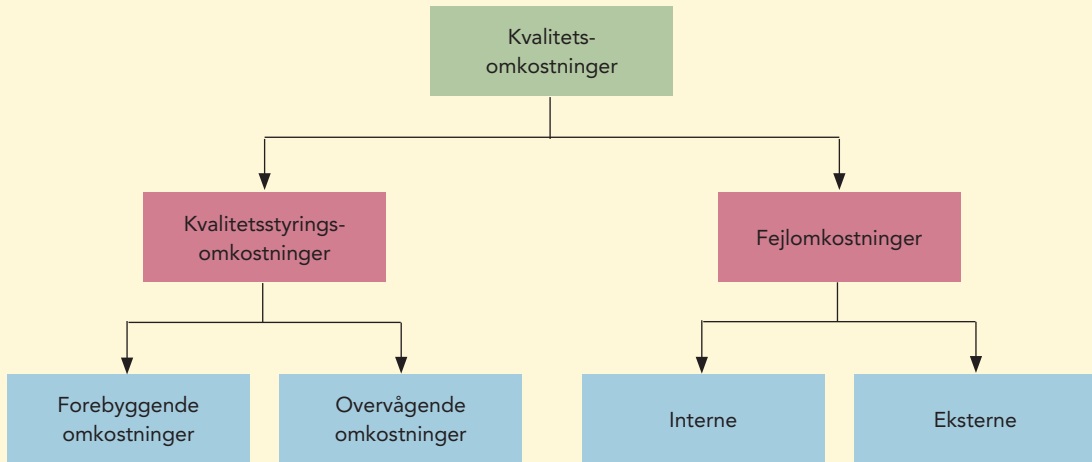


Fig. 12.5 Kvalitetsstyringsomkostninger og fejlmkostninger.

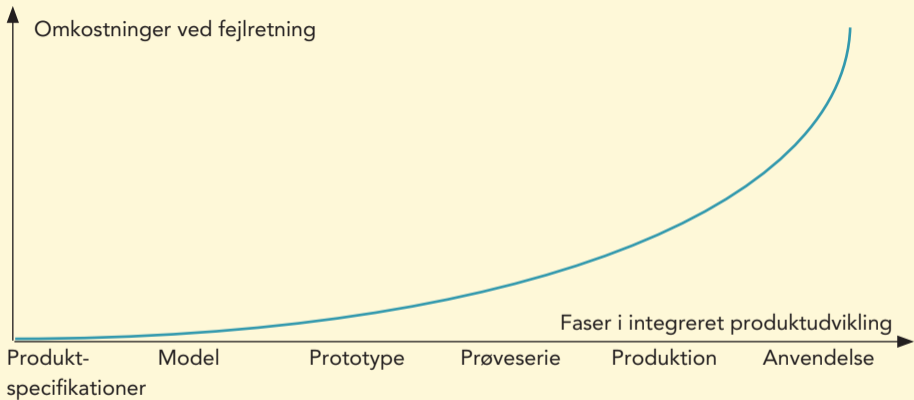


Fig. 12.6 Stigende fejlretningsomkostninger i produktudviklingsprocessen.

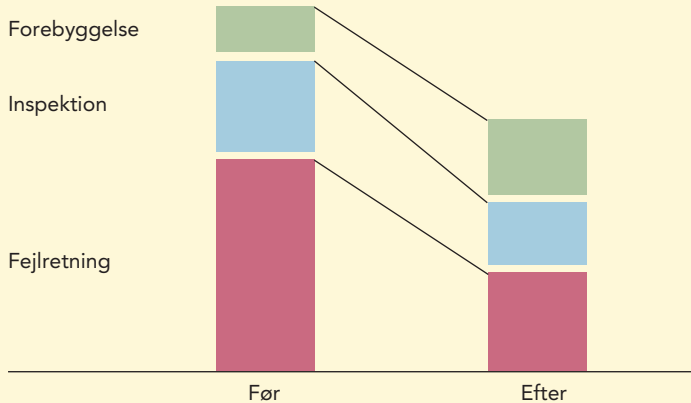


Fig. 12.7 Eksempel på reduktion af de totale kvalitetsomkostninger ved investering i forebyggende aktiviteter.

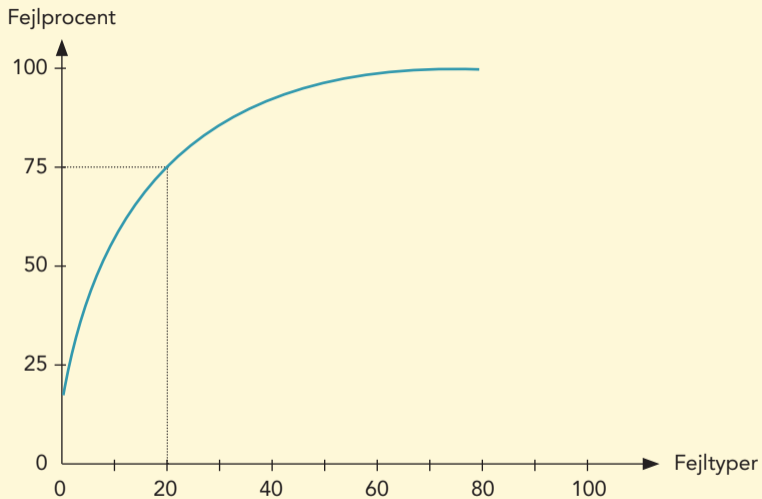


Fig. 12.8 Eksempel på en ABC-analyse i forhold til antal fejl.

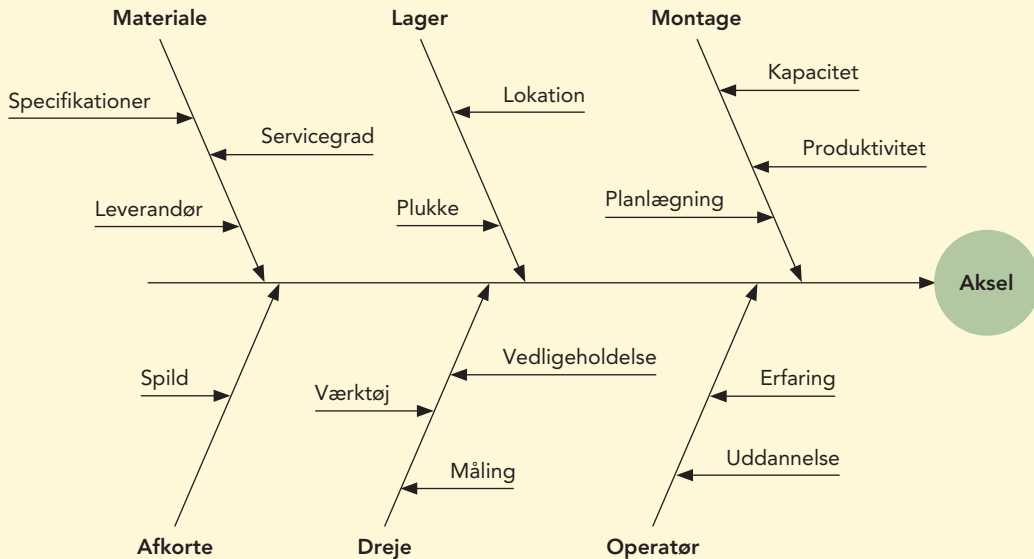


Fig. 12.9 Eksempel på et årsag-virkningsdiagram til fremstilling af en aksel.

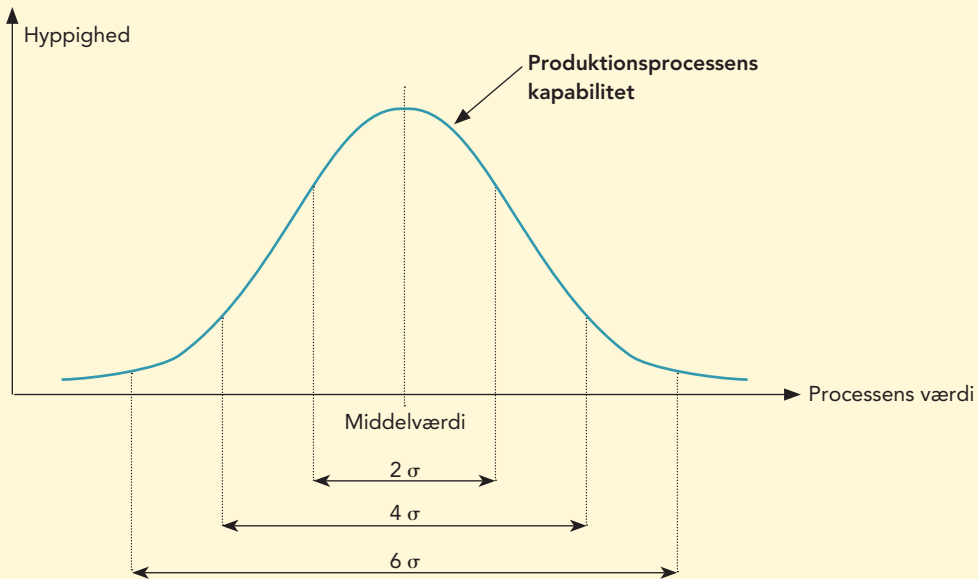


Fig. 12.10 Tre spredningsmål, der kan udgøre processens kapabilitet.

Observationer							
Tidspunkt	1	2	3	4	5	X	R
08.00	20,80	20,70	20,60	20,30	20,40	20,56	00,50
09.00	20,20	20,60	20,30	20,40	20,30	20,36	00,40
10.00	20,30	20,40	20,50	20,45	20,60	20,45	00,30
11.00	20,40	20,50	20,10	20,15	20,20	20,27	00,40
12.00	20,60	20,40	20,90	20,80	20,70	20,68	00,50

Fig. 12.11 Eksempel på 5 stikprøveresultater for en drejeproces.

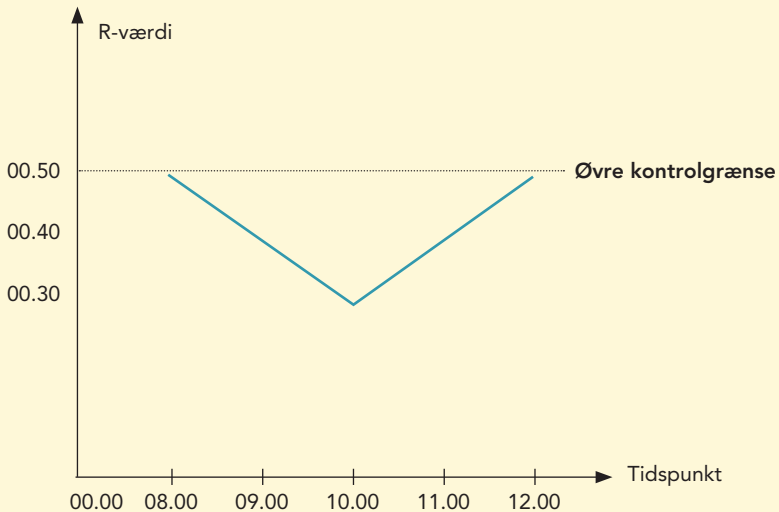
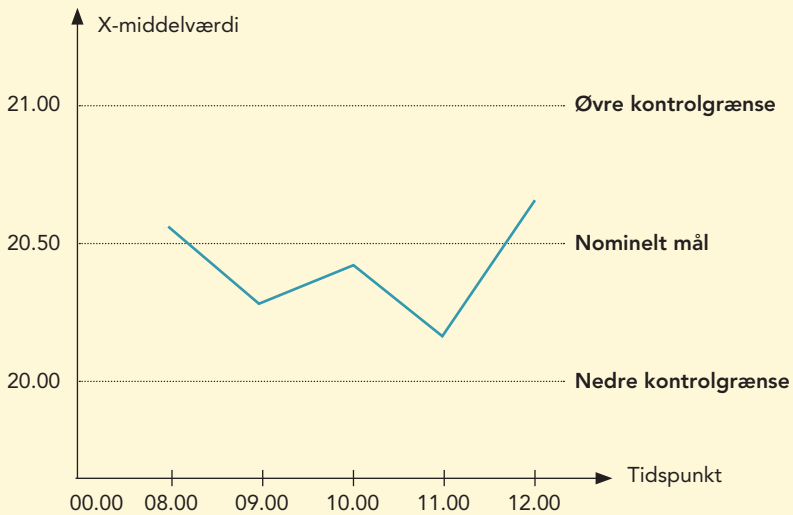


Fig. 12.12 Mål og kontrolgrænser samt måleresultater i et kontrolkort.

European Foundation for Quality Management (EFQM) har stiftet en *kvalitetspris*, der skal inspirere virksomheder til at anvende elementer fra TQM. Danske virksomheder som f.eks. Grundfos og Coloplast har modtaget prisen. Kvalitetsprisen tager udgangspunkt i en såkaldt *kvalitetsledelsesmodel*, som er vist i fig. 12.13.

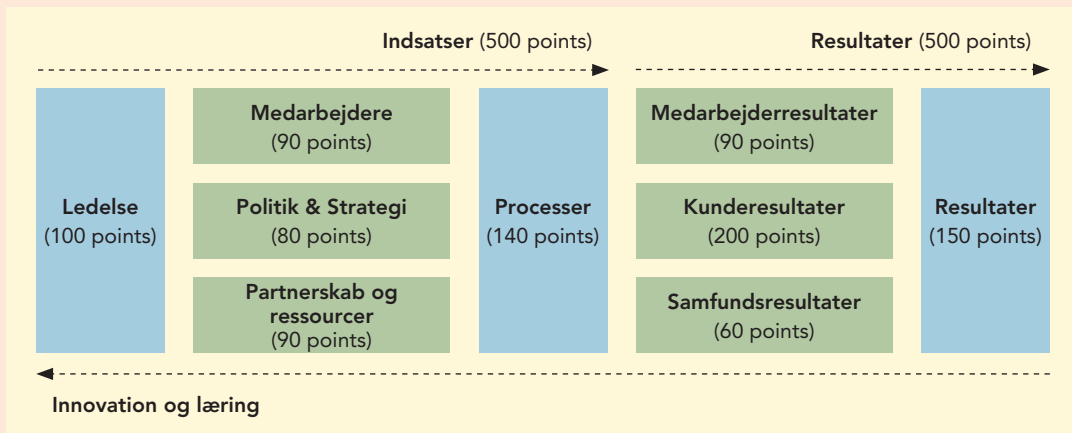


Fig. 12.13 Den europæiske kvalitetsledelsesmodel.

Kvalitetsledelsesmodellen tager udgangspunkt i 9 bedømmelseskriterier, der er opdelt i 2 hovedgrupper: Indsats og resultater, der hver tæller 500 point. Indsatsen består af de aktiviteter, som virksomheden gennemfører for at forbedre virksomhedens resultater.

Modellen er et værktøj, der kan opstille en sammenhæng mellem *forbedringsaktiviteter* relateret til ledelse, medarbejdere, strategi, ressourcer og processer og de effekter, det har på virksomhedens *resultater* relateret til kunder, medarbejdere og samfundet. Desuden kan virksomheden benchmarke disse processer og resultater med andre virksomheder, der anvender modellen. Modellen lægger vægt på, at der skabes et innovations- og læringsmiljø.

Faser i certificering

Analyse



Projektetablering



Udvikling af systemet



Certificering



Fig. 12.14 Fire faser i certificering af et kvalitetsstyringssystem.