

**SSC Basismodulprüfung – Stufe höhere Fachprüfung**  
**Musterprüfung mit Musterlösungen**

**Fach: Qualitätsmanagement**

6 Aufgaben

Mögliche Gesamtpunkte: 60

Erreichte Punkte: \_\_\_\_\_

**Kandidat/in: \_\_\_\_\_**

	NR. ....		
Musterprüfung Qualitätsmanagement SSC-HFP – mit Musterlösungen		maximal erreichbare Punktzahl	erreichte Punktzahl

<p><b>Ausgangslage</b></p> <p>Die Fahrenberg-CHEMIE Group ist auf das Einfärben und Veredeln von Kunststoffen spezialisiert. Das Unternehmen besteht seit 1950 und zählt heute zu den führenden Masterbatch (Granulat zur Einfärbung von Kunststoffen) Herstellern Europas.</p> <p>Die unabhängige, im Privatbesitz stehende Gruppe hat ihre Zentrale in der Schweiz, in Brugg, mit Tochterfirmen in Deutschland, Großbritannien, Ungarn und der Tschechischen Republik sowie in Russland.</p> <p>Mit 421 Mitarbeitenden wird ein Jahresgruppenumsatz von 82,6 Millionen Euro erzielt.</p> <p>Um rasch und flexibel auf die Bedürfnisse und Wünsche der Kunden reagieren zu können, verfügt die Fahrenberg-Chemie Group derzeit über sechs Produktionsstätten. Weitere Produktions-Standorte für die Farbgranulat-Herstellung sind in Planung.</p> <p>75% der Gesamtjahresproduktion der Gruppe sind für den europäischen Markt bestimmt.</p> <p>Die Fahrenberg-CHEMIE Group wird von den Direktoren der europäischen Standorte geführt. Das Team steht für klare Kundenorientierung, einen permanenten internen Optimierungsprozess und für eine strategische Ausrichtung, welche auf kontinuierlichem Wachstum aufbaut.</p> <p>Diesen sich stets wandelnden Herausforderungen erfolgreich zu begegnen, erfordert in erster Linie ein Qualitätsbewusstsein, welches sich dynamisch in der gesamten Unternehmensgruppe, bei allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, weiterentwickelt.</p> <p>Als LeiterIn Einkauf verantworten Sie die zentral gesteuerte Beschaffung für alle europäischen Werke.</p>		
---	--	--

	NR. ....		
Musterprüfung Qualitätsmanagement SSC-HFP – mit Musterlösungen		maximal erreichbare Punktzahl	erreichte Punktzahl

<p><b>AUFGABE 1</b></p> <p>Eine Lieferung über 3 Tonnen Granulat zur Einfärbung von Kunststoff steht zum Versand an einen namhaften Kunden bereit. Der Kunde ist im Konsumgüter-Spritzguss-Bereich tätig und benötigt die Farbe für die Herstellung von Tiefkühl-dosen.</p> <p>Die Lieferung kann noch nicht zum Export freigegeben werden, da die notwendigen Dokumente fehlen. Sie sind aufgefordert, damit der Export die nötigen Dokumente bereitstellen kann, die entsprechenden Zertifikate von den Vor-Lieferanten einzuholen, welche die Verwendbarkeit im Lebensmittelbereich bestätigen.</p> <p>Nennen Sie 3 Dokumente, davon 2, welche die Umweltverträglichkeit belegen, <u>und</u> begründen Sie, warum Sie diese gewählt haben.</p> <p>Leistungsziel: K3 - Setzt die für das Qualitätsmanagement relevanten Konzepte und Methoden zielorientiert ein.</p> <p><b>Musterlösung</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Technisches Datenblatt / Angaben zur Physiologie (chem. Zusammensetzung). Mit der chemischen Analyse kann belegt werden, dass die Grenzwerte, die die Normen für Lebensmittelkunststoffe vorschreiben, nicht überschritten werden.</li> <li>2. Konformität bezüglich diversen Länder-Richtlinien Notwendig für den Import in die EU. Besagt aus, dass die anzuwendenden Normen vom Hersteller eingehalten wurden. (Lebensmittelnormen)</li> <li>3. Sicherheitsdatenblatt Sagt aus, wie gehandelt werden muss bei: möglichen Gefahren, Erste-Hilfe-Massnahmen, Massnahmen zur Brandbekämpfung, Hinweisen zur Entsorgung, Angaben zu Transport, Kennzeichnungsvorschrift; Angaben zur Toxikologie, Ökologie etc.</li> <li>4. Übliche Verzollungsdokumente</li> <li>5. Umweltzeichen blauer Engel Umweltzeichenprogramm für umweltgerechte Produkte und für Produkte, die aus recyceltem Material hergestellt wurden</li> <li>6. Farbspektralmessung / Zertifikat über die Farbgenauigkeit Bestätigt, dass der Farbton des Masterbatch den Anforderungen entspricht.</li> </ol> <p>Bewertung Je 2 Punkte für jedes Dokument und 1 Punkt für logische Begründung.</p>	<p><b>9</b></p>	
--	-----------------	--

	NR. ....		
Musterprüfung Qualitätsmanagement SSC-HFP – mit Musterlösungen		maximal erreichbare Punktzahl	erreichte Punktzahl

<p><b>AUFGABE 2</b></p> <p>Sie kaufen, wie in der Ausgangslage beschrieben, sämtliche Waren zentral für alle Produktionsstätten ein. Leider stellen Sie fest, dass immer wieder Waren in den einzelnen Standorten nicht, nicht zeitnah oder falsch gebucht werden. Da die Produktionsplanung wie auch die Auswertungen von diesen Buchungen abhängig sind und dies zu enormen administrativen Mehraufwänden und systemtechnischen Falschauswertungen führt, entschliessen Sie sich als erste Massnahme für alle Werke einen Ablauf zu erstellen.</p> <p>2. a) Erstellen Sie einen nachvollziehbaren, logischen Prozess-Ablauf „Wareneingang“, mit einem klaren Anfang und klarem Ende, bestehend aus 12 Aktionen und den dazugehörigen Verantwortlichen.</p> <p>2. b) Wie festigen Sie den Prozess in Ihrem Unternehmen? Nennen Sie 4 Tätigkeiten.</p> <p>Leistungsziel: K3 - Stellt Prozesse dar, modelliert und misst diese und kommuniziert die Ergebnisse im Unternehmen.</p> <p><b>Musterlösung</b></p> <p>2. a) Bei Produktankunft müssen die Lieferscheindaten Bestimmungsort, Identität und Quantität geprüft werden. Der Lieferschein wird der Produkthanlieferung entnommen und ist mit dem Wareneingangsstempel zu versehen und abzuzeichnen, ggf. die Quantität nach Rücksprache mit dem Einkauf zu korrigieren. Das Lieferfahrzeug ist zu entladen. Beim umgehenden Verbuchen der Liefermengen im ERP-System wird pro Paletteneinheit (Teilbestand) eine Wareneingangsetikette erzeugt. Diese wird der QS übergeben. Anschliessend erfolgt die Kontrolle der Waren (Wareneingangsprüfung). Nach Freigabe der Waren werden die Wareneingangsetiketten auf die Paletten geklebt. Dadurch erfolgt die Freigabe zur Einlagerung am I-Punkt. Paletten ohne Etikette verbleiben im WE-Bereich.</p> <p>Die Annahmeverweigerung der Produkte erfolgt bei falschem Bestimmungsort, falscher Identität, und/oder falls keine Bestellung vorliegt, bei äußerlich erkennbarer Beschädigung.</p> <p>Stellt die Wareneingangsprüfung bei der Prüfung fehlerhafte Produkte fest, so sind diese für die Verarbeitung zu sperren. Die zu sperrenden Einheiten werden von der Lagerverwaltung in das Sperrlager gebucht. Eine Kennzeichnung muss erfolgen. Im Sperrfall wird das Formular „4 D-Report“ von der Wareneingangsprüfung ausgefüllt und den im Verteiler benannten Organisationseinheiten zur weiteren Bearbeitung und Information übergeben. Somit ist eine individuelle Behandlung von gesperrten Produkten sichergestellt, denn die Entscheidung über:</p>	<p><b>14</b></p>	
---	------------------	--

	NR. ....		
Musterprüfung Qualitätsmanagement SSC-HFP – mit Musterlösungen		maximal erreichbare Punktzahl	erreichte Punktzahl

### AUFGABE 2 (Fortsetzung)

- Ware wird unter Vorbehalt angenommen
- Ware kann nicht übernommen werden
- Ware wird aus terminlichen Gründen zu Lasten des Lieferanten aussortiert
- Ware wird aus terminlichen Gründen zu Lasten des Lieferanten nachgearbeitet

wird zwischen den im Verteiler benannten Organisationseinheiten herbeigeführt.

2. b) – Mitarbeitende Abteilung Wareneingang / Beschaffung schulen.
- Mitarbeitende, die über die Schnittstellen betroffen sind, schulen.
  - Vorgesetzte aller Abteilungen schulen.
  - Ablauf ins IMS einbinden.
  - Nach 1 Monat und nach 3 Monaten via internem Audit kontrollieren, ob der Ablauf eingehalten wird und „lebt“.
  - Mitarbeitende, die sich nicht an den Ablauf halten, nachschulen.

#### Bewertung

2. a) Pro Tätigkeit („Kästchen“ + Verantwortung) je ½ Punkt = 6 Punkte  
Für richtigen Gesamtprozess 2 Punkte, für Beschriftung 2 Punkte = 4 Punkte
2. b) 4 x 1 Punkt

	NR. ....		
Musterprüfung Qualitätsmanagement SSC-HFP – mit Musterlösungen		maximal erreichbare Punktzahl	erreichte Punktzahl

<p><b>AUFGABE 3</b></p> <p>Während Ihrer Tätigkeit im Unternehmen stellen Sie fest, dass kein einheitliches firmenübergreifendes Formular zur Erfassung fehlerhaft angelieferter Ware vorhanden ist.</p> <p>Zusammen mit dem Qualitätsbeauftragten kreieren Sie ein neues Formular, welches nach Freigabe von allen Werken verbindlich eingesetzt werden muss.</p> <p>3. a) Erläutern Sie 8 wesentliche Inhaltspunkte, die in dem neu erstellten Fehlerreport erforderlich sind.</p> <p>3. b) Den neu erstellten Fehlerreport möchten Sie künftig auch für Auswertungen nutzen. Beschreiben Sie 3 Auswertungsmöglichkeiten.</p> <p>Leistungsziele: K2- Erläutert die wesentlichen Elemente des QM sowie Ansätze und Methoden zum Aufbau eines QM-Systems und setzt diese in Bezug zur Unternehmenspolitik. K2- Beschreibt die Voraussetzungen, Massnahmen und das methodische Vorgehen für eine erfolgreiche Umsetzung der Qualitätsziele und eine nachhaltige Qualitätsentwicklung.</p> <p><b>Musterlösung</b></p> <p>3. a) Beispiele <b>inklusive</b> Erläuterungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Lieferant (Name, Adresse): zur eindeutigen Identifikation des Lieferanten</li> <li>– Reklamation (Ifd.-Nr., Erfassungstag): Erfassung, Identifikation, Ablage, Zuordnung</li> <li>– In welchem Werk wurde die Ware angeliefert?: Zuordnung auf das Werk</li> <li>– Artikel-Nr.: Produkte-Identifikation</li> <li>– Artikelbezeichnung: Produkte-Identifikation</li> <li>– Spezifikation: Wurde das angelieferte Produkt gemäss der Spezifikation geliefert?</li> <li>– Lieferschein-Nr. Lieferant: Einfachere Zuordnung für den Lieferanten</li> <li>– Liefermenge: Erfassung der tatsächlich gelieferten Menge</li> <li>– Beanstandete Menge: Welche Menge davon ist nicht korrekt?</li> <li>– Beanstandungsgrund: Was wurde nicht korrekt geliefert, wo liegt das Problem?</li> <li>– usw.</li> <li>– Fehlerbeschreibung</li> <li>– Ursache</li> <li>– Massnahmen (wer/wann)</li> <li>– Kosten</li> <li>– Erfolgskontrolle</li> </ul>	<p><b>10</b></p>	
---	------------------	--

	NR. ....		
Musterprüfung Qualitätsmanagement SSC-HFP – mit Musterlösungen		maximal erreichbare Punktzahl	erreichte Punktzahl

**AUFGABE 3 (Fortsetzung)**

3. b) – Lieferantenbewertung
- Fehlerkostenerfassung
  - Fehlerursachen-Auswertung
  - Produktanalyse (welche Produkte sind immer wieder fehlerhaft)
  - Produkte- / Lieferanten-Risiko-Analyse
  - Länderunterschiede

**Bewertung**

3. a) 8 x ½ Punkt = 4 Punkte  
 3. b) 3 x 2 Punkte

	NR. ....		
Musterprüfung Qualitätsmanagement SSC-HFP – mit Musterlösungen		maximal erreichbare Punktzahl	erreichte Punktzahl

<p><b>AUFGABE 4</b></p> <p>Einer Ihrer Lieferanten hat Ihnen vor einigen Monaten mitgeteilt, dass er ein von Ihnen bezogenes Spezialpigment aus technischen Gründen in Kürze nicht mehr herstellen kann. Nach langer und ausgedehnter Suche haben Sie einen Alternativ-Lieferanten gefunden, jedoch wird es Ihnen zeitlich nicht möglich sein diesen kurzfristig vor Bestell-Auslösung zu besuchen. Um sich dennoch ein Bild dieses neuen Lieferanten verschaffen zu können, entwerfen Sie kurzerhand einen Selbstauskunfts-Fragebogen.</p> <p>4. a) Entwerfen Sie einen Fragebogen mit 10 Punkten, davon mindestens 5 Fragen betreffend Qualitätsmanagement. Darstellung in Form eines Fragebogens.</p> <p>4. b) Sie erhalten die vollständig ausgefüllte Selbstauskunft zurück. Was sind die nächsten Schritte? Nennen Sie 2.</p> <p>Leistungsziel: K2 - Beschreibt die Voraussetzungen, Massnahmen und das methodische Vorgehen für eine erfolgreiche Umsetzung der Qualitätsziele und eine nachhaltige Qualitätsentwicklung.</p> <p><b>Musterlösung</b></p> <p>4. a) Mögliche Inhaltspunkte, wobei alle anderen, nachvollziehbaren Antworten ebenfalls als richtig bewertet werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Allgemeine Daten des Lieferanten wie Name, Adresse, Ansprechperson, Fabrikationsprogramm, Anzahl Mitarbeiter Total, Anzahl Mitarbeiter in QS</li> <li>– Wer ist QL und Telefonnummer?</li> <li>– Wer ist QB und Telefonnummer?</li> <li>– Ist das System zertifiziert, seit wann, durch wen, welche Gesellschaft</li> <li>– Ist das System beschrieben eingeführt? Welche Norm?</li> <li>– Sind Organisation und Verantwortlichkeiten in Organigrammen festgelegt?</li> <li>– Ist der Ablauf zum Austausch von geänderten Unterlagen festgelegt?</li> <li>– Wer ist der Verantwortliche/die Verantwortliche?</li> <li>– Erfolgt die Fertigung mit Begleitpapieren?</li> <li>– Sind Prüfungen im Fertigungsauftrag festgelegt?</li> <li>– Ist die Behandlung von nichtkonformem Material festgelegt?</li> <li>– Werden die Einheiten vor Versand geprüft?</li> <li>– Werden die Prüfergebnisse dokumentiert und aufbewahrt? Wie lange?</li> <li>– Welche Zulassungen haben Sie?</li> <li>– Formular-Kopf und -Fuss mit Freigabe-Unterschriften</li> </ul>	<p><b>12</b></p>	
---	------------------	--

	NR. ....		
Musterprüfung Qualitätsmanagement SSC-HFP – mit Musterlösungen		maximal erreichbare Punktzahl	erreichte Punktzahl

**AUFGABE 4 (Fortsetzung)**

4. b) – Formular prüfen  
 – Antworten auswerten, gewichten  
 – Selbstauskunft mit dem Leiter QM besprechen  
 – Beurteilen und entscheiden, ob der Lieferant via Selbstauskunft freigegeben werden kann  
 – Beurteilen und entscheiden ob ein Audit vor Ort nötig ist  
 – Schriftliche Freigabe durch zuständige Person(en)  
 – Archivierung im Lieferantendossier

**Bewertung**

4. a) 10 x 1 Punkt = 10 Punkte. Darstellung als Fragebogen wird verlangt. Falls nicht vorhanden, jedoch inhaltlich korrekte Antwort: 4 Punkte Abzug.  
 4. b) 2 Punkte

	NR. ....		
Musterprüfung Qualitätsmanagement SSC-HFP – mit Musterlösungen		maximal erreichbare Punktzahl	erreichte Punktzahl

### AUFGABE 5

Die Leiterin Qualitätssicherung plant eine umfangreiche interne Qualitäts-Schulung. Um vorgängig das vorhandene Qualitäts-Grundverständnis bei den Mitarbeitenden abzufragen, händigt sie allen Angestellten nachfolgendes Blatt mit verschiedenen qualitätsbezogenen Aussagen aus.

Welche Aussagen sind richtig, welche falsch? Kreuzen Sie bitte an.

Leistungsziel: K2 - Beschreibt unterschiedliche Arten des Qualitätsmanagements.

#### Musterlösung

5

Aussagen	Richtig	Falsch
Bei einer reifen Organisation braucht es keine Verfahren, um die Prozessleistung zu messen und zu verbessern, weil die Produktqualität bereits garantiert ist.		X
Das SCM zielt nicht auf eine kurzfristige Verbesserung der Effektivität und der Effizienz in der Wertschöpfungskette ab.		X
Für die Modellierung der QM-Prozesse und das Implementieren der Prozesse in der Unternehmung sowie das Überprüfen der Einhaltung der Vorgaben ist allein der Q-Leiter/die Q-Leiterin verantwortlich.		X
Das Pareto Prinzip sagt aus, dass eine kleine Anzahl von hohen Werten einer bestimmten Menge mehr zum Gesamtwert der Menge beiträgt als eine grosse Anzahl von tiefen Werten dieser Menge. Daraus folgt, dass die meisten Auswirkungen auf wenige Ursachen zurückzuführen sind oder dass mit einem geringen Aufwand viel erreicht werden kann.	X	
Unter den Qualitätskosten ist die Summe der Kosten aus den vorbeugenden Massnahmen, der planmässigen Q-Kontrolle und Q-Sicherung sowie der Produktfehlerkosten zu verstehen.	X	
Der Qualitätszirkel ist ein Gremium, das aus dem Kader besteht, da man davon ausgeht, dass Kadermitglieder die auftretenden Probleme am effizientesten lösen können.		X
Ein Business Excellence Modell erfordert im Gegensatz zu einem Qualitätsmanagement eine Selbstverpflichtung und ein entsprechendes Engagement des Einzelnen.	X	
Wenn das Unternehmen grosse Probleme hat, die in kürzester Zeit gelöst werden müssen, ist der Ansatz nach Kaizen der richtige.		X
Weder im Prozessmodell nach ISO 9001:2008 noch im Modell EFQM werden dem Kunden eine grosse Bedeutung beigemessen.		X
Es ist absolut ausreichend, dem Lieferanten nur die Zeichnung zu senden, da dieses Dokument das einzige Dokument ist, in dem die Anforderungen an das Produkt definiert sind.		X

Bewertung: 10 x ½ Punkt = 5 Punkte

	NR. ....		
Musterprüfung Qualitätsmanagement SSC-HFP – mit Musterlösungen		maximal erreichbare Punktzahl	erreichte Punktzahl

<p><b>AUFGABE 6</b></p> <p>Ihre Firma möchte noch im Jahr 2013 die Umwelt-Zertifizierung nach ISO 14001 erlangen. Von der Geschäftsleitung wurde folgender Grundsatz definiert:</p> <p>„Wir stellen uns der Verantwortung für unsere Umwelt. Das bedeutet für uns, ökologische Auswirkungen in einem solchen Maß zu verringern, wie es sich mit wirtschaftlich vertretbaren Anwendungen erreichen lässt.“</p> <p>Erläutern Sie 5 praxisbezogene Leitlinien zum Umweltschutz, welche obigem Grundsatz entsprechen.</p> <p>Leistungsziel: K2 - Erläutert die wesentlichen Elemente des QM sowie Ansätze und Methoden zum Aufbau eines QM-Systems und setzt dieses in Bezug zur Unternehmenspolitik.</p> <p><b>Musterlösung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Wir schonen natürliche Ressourcen, indem wir Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe effizient verwenden. Reststoffe werden Recyclingsystemen zugeführt. Wo dies technisch nicht möglich oder wirtschaftlich nicht vertretbar ist, werden sie ohne Gefahr für Mensch und Umwelt entsorgt.</li> <li>– wir setzen die Energie sparsam und gezielt ein. Wo es wirtschaftlich vertretbar ist, werden sowohl erneuerbare Energie als auch technische und organisatorische Massnahmen zur Energieeinsparung eingesetzt.</li> <li>– In der Planungsphase identifizieren und bewerten wir die Umweltauswirkungen von neuen Prozessen oder Maschinen, um Umwelt- und Sicherheitsrisiken zu vermeiden.</li> <li>– Das Verantwortungsbewusstsein unserer Mitarbeitenden für die Umwelt fördern wir auf allen Organisationsebenen durch Schulung und Information.</li> <li>– Wir führen einen offenen und sachlichen Dialog mit Mitarbeitenden, Kunden, Behörden und der Öffentlichkeit, um sie umfassend über umweltbezogene Aspekte unseres Handelns zu informieren.</li> <li>– Durch geeignete Vorbeugungsmassnahmen werden wir umweltschädigende Unfälle verhindern und begrenzen.</li> <li>– Prozesse, Produkte und Dienstleistungen werden geplant, analysiert und gelenkt, um negative Umwelteinwirkungen zu vermeiden.</li> <li>– Im Rahmen unserer Möglichkeiten ist ein Prioritätenplan für den Umweltschutz erstellt worden, der permanent fortgeschrieben wird. Dieser Plan umfasst die Umweltaspekte: Energieverbrauch, Materialverbrauch und Abfälle.</li> <li>– Andere nachvollziehbare Antworten werden ebenfalls als korrekt bewertet.</li> </ul> <p><b>Bewertung</b> 5 x 2 Punkte = 10 Punkte</p>	<p><b>10</b></p>	
---	------------------	--