

Inhaltsverzeichnis

	Seite
1 Einführung	7
2 Entwicklung des Qualitätsverständnisses	9
3 Warum ein Qualitätsmanagementsystem nach DIN EN ISO 9000 ff?	10
4 Entwicklung von DIN EN ISO 9000 ff	12
5 Was will die Normengruppe DIN EN ISO 9000 ff erreichen?	13
6 Struktur der DIN EN ISO 9000 ff	14
7 Basis des Qualitätsmanagementsystems: Die betrieblichen Prozesse	16
8 Forderungen der DIN EN ISO 9000 ff an Dienstleistungsunter- nehmen	27
8.1 Erläuterung der Normkapitel	30
8.1.1 Normkapitel 4: Qualitätsmanagementsystem	30
8.1.2 Normkapitel 5: Verantwortung der Leitung	39
8.1.3 Normkapitel 6: Management von Ressourcen	49
8.1.4 Normkapitel 7: Produktrealisierung	54
8.1.5 Normkapitel 8: Messung, Analyse und Verbesserung	79
8.2 Zusammenfassung der Selbsteinschätzung	90
9 DIN EN ISO 9004 – die sonstigen Anregungen	91
10 Dokumentation des QM-Systems	94
11 Aufbau eines QM-Systems nach DIN EN ISO 9000 ff	98
11.1 Internes Vorgehen beim Aufbau eines QM-Systems	98
11.1.1 Information	98
11.1.2 Analyse des Ist-Zustandes	99
11.1.3.a Aufbau des QM-Systems, Einrichten der QM-Organisation	99
11.1.3.b Beschreibung der Abläufe	101
11.1.3.c Verfassen des QM-Handbuches	102
11.1.4 Verbesserung und Schulung des QM-Systems	102
11.1.5 Überprüfung des QM-Systems	104
11.2 Die Zusammenarbeit mit dem Zertifizierungsunternehmen	105
11.3 Kriterien für die Auswahl der Zertifizierungsgesellschaft	106
11.4 Kostenbetrachtung	106
11.5 Was kann ein externer Berater leisten?	107
12 Kritische Erfolgsfaktoren beim Systemaufbau, Gefahren	109

		Seite
13	DIN EN ISO 9000 ff und TQM	112
14	Ausblick	116
15	Glossar	117
16	Literatur	120