

Inhalt

1	UMFASSENDES QUALITÄTSMANAGEMENT	5
1.1	Grundsätze des Qualitätsmanagements	6
1.2	Zielsetzung	7
1.3	Verknüpfte Aspekte	8
1.4	Qualitätsmanagement nach ISO 9000	9
2	QUALITÄTSMANAGEMENT MIT SYSTEM	10
2.1	Die Normenfamilie ISO 9000	11
2.2	Spielregeln für effektives Management	13
2.3	Der PDCA-Zyklus nach Deming	14
2.4	Dokumentierte Regelungen	15
2.5	Zielsetzung ist Voraussetzung	15
3	MANAGEMENT DER PROZESSE	16
3.1	Struktur der ISO 9001	17
3.2	Individuelle Prozessstruktur	18
3.3	Zuordnung der Prozesse	19
4	QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEM	20
4.1	Allgemeine Anforderungen	20
4.2	Dokumentationsanforderungen	21
5	VERANTWORTUNG DER LEITUNG	30
5.1	Selbstverpflichtung der Leitung	30
5.2	Kundenorientierung	31
5.3	Qualitätspolitik	32
5.4	Planung	33
5.5	Verantwortung, Befugnis und Kommunikation	35
5.6	Managementbewertung	36
6	MANAGEMENT VON RESSOURCEN	38
6.1	Bereitstellung von Ressourcen	38
6.2	Personelle Ressourcen	39
6.3	Infrastruktur	41
6.4	Arbeitsumgebung	42
7	REALISIERUNGSPROZESSE	43
7.1	Planung der Dienstleistungsrealisierung	43
7.2	Kundenbezogene Prozesse	44
7.3	Entwicklung	45
7.4	Beschaffung	47
7.5	Dienstleistungserbringung	48
7.6	Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln	53
8	MESSUNG, ANALYSE UND VERBESSERUNG	54
8.1	Allgemeines	54
8.2	Überwachung und Messung	55
8.3	Fehlerlenkung	59
8.4	Datenanalyse	60
8.5	Verbesserung	61
9	ZERTIFIZIERUNG VON QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEMEN	62
9.1	Prüfung der QM-Dokumentation	63
9.2	Zertifizierungsaudit vor Ort	64
10	LITERATURHINWEISE	65