

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