
Inhaltsverzeichnis

1	Ein paar Grundlagen vorweg ...	1
1.1	Was will die Norm grundsätzlich erreichen?	1
1.2	Die acht Grundsätze des Qualitätsmanagements ...	3
1.3	Wie ist die Norm gegliedert?	5
1.4	Die Prozessorientierung	6
2	Die Auslegung der DIN EN ISO 9001	15
2.1	Was gehört zu einem Qualitätsmanagementsystem? ...	16
2.1.1	Ein Qualitätsmanagementsystem einrichten. ...	16
2.1.2	Ein Qualitätsmanagementsystem dokumentieren	21
2.1.2.1	Was brauchen wir schriftlich?	21
2.1.2.2	Aufschreiben, was zu tun ist	28
2.1.2.3	Die Mitarbeiter mit den notwendigen Informationen versorgen	31
2.1.2.4	Nachweise sammeln und verwalten	41
2.2	Aufgaben der Geschäftsleitung im QM-System ...	44
2.2.1	Sich zur Qualität verpflichten	44
2.2.2	Wissen, was die Kunden wollen	46
2.2.3	Strategie Qualität	48

2.2.4	Immer nach Plan	51
2.2.4.1	Sich Ziele setzen	51
2.2.4.2	Wie wird Qualität geplant?	53
2.2.5	Wer macht was und wer weiß was?	55
2.2.5.1	Wer ist verantwortlich für was? ...	55
2.2.5.2	Wer kümmert sich um das QM-System?	57
2.2.5.3	Die Mitarbeiter tauschen sich aus ...	59
2.2.6	Funktioniert unser QM-System?	61
2.3	Was den Betrieb am Laufen hält	63
2.3.1	Was wird benötigt?	63
2.3.2	Der qualifizierte Mitarbeiter	65
2.3.2.1	Denn sie wissen, was sie tun	65
2.3.2.2	Können und Lernen	66
2.3.3	Funktionierende Arbeitsmittel	71
2.3.4	Brauchbare Arbeitsbedingungen	72
2.4	Produkte herstellen und Leistung erbringen	74
2.4.1	Wie sollen unsere Produkte und Leistungen entstehen?	74
2.4.2	Mit den Kunden reden	76
2.4.2.1	Was Kunden wollen	76
2.4.2.2	Können wir das leisten, was wir zusagen?	79
2.4.2.3	Wie sprechen wir mit unseren Kunden?	81
2.4.3	Das noch nie Dagewesene: Neuentwicklungen	83
2.4.3.1	Entwicklungsprojekte	83
2.4.3.2	Was muss rein ins Produkt?	84
2.4.3.3	Die fertige Entwicklung – so sieht sie aus	86
2.4.3.4	Entwicklungsprojekt überwachen ...	87
2.4.3.5	Entwickelte Produkte prüfen	89
2.4.3.6	Produkterprobung nicht am Kunden	89

2.4.3.7	Vorsicht bei Änderungen	91
2.4.4	Wir gehen shoppen	92
2.4.4.1	Nicht mit jedem Lieferanten	92
2.4.4.2	Was muss ein Lieferant von uns wissen?	96
2.4.4.3	Bekomme ich, was ich bestellt habe?	98
2.4.5	Richtig Produzieren und Dienstleisten – Wie gelingt das?	100
2.4.5.1	Wie entstehen unsere Produkte? ...	100
2.4.5.2	Entstehen immer gute Produkte? ...	102
2.4.5.3	Vorsicht Verwechslungsgefahr ...	104
2.4.5.4	Auf Kundeneigentum aufpassen ...	106
2.4.5.5	Verluste vermeiden	107
2.4.6	Produkte messen – womit?	109
2.5	Verbesserung – Das A und O	112
2.5.1	Was muss verbessert werden?	112
2.5.2	Was du nicht messen kannst, kannst du nicht verbessern	113
2.5.2.1	Zufriedene Kunden messen	113
2.5.2.2	Das Managementsystem messen ...	116
2.5.2.3	Prozesse messen	120
2.5.2.4	Produkte messen	123
2.5.3	Produkte mit Fehlern aus dem Verkehr ziehen	124
2.5.4	Daten, Zahlen, Fakten	126
2.5.5	So schließt sich der Kreis des Deming	128
2.5.5.1	Was hilft beim Verbessern?	128
2.5.5.2	Aus Fehlern lernen	129
2.5.5.3	Ideen aufgreifen	132
	Die zehn häufigsten Normirrtümer	135
	Weiterführende Literatur	141