

---

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Aufbau und Grundprinzipien der ISO 9001:2015</b>	<b>3</b>
2.1	Änderungen, Aufbau und Struktur	3
2.2	Bedeutende inhaltliche Änderungen	3
2.3	Neue Begriffe	7
2.4	Zeitplan	8
2.5	Kerncharakteristika	8
<b>3</b>	<b>Kapitelübergänge/Querverweisliste</b>	<b>11</b>
<b>4</b>	<b>Kontext der Organisation</b>	<b>15</b>
4.1	Verstehen der Organisation und ihres Kontextes	15
4.2	Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien	16
4.3	Festlegung des Anwendungsbereichs des QM-Systems	17
4.4	Qualitätsmanagement und dessen Prozesse	17
<b>5</b>	<b>Führung</b>	<b>19</b>
5.1	Führung und Verpflichtung	19
5.1.1	Allgemeines	19
5.1.2	Kundenorientierung	20
5.2	Qualitätspolitik	20
5.3	Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse der Organisation	21

<b>6 Planung</b>	23
6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen	23
6.2 Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung	24
6.3 Planung von Änderungen	24
<b>7 Unterstützung</b>	25
7.1 Ressourcen	25
7.1.1 Allgemeines	25
7.1.2 Personen	25
7.1.3 Infrastruktur	26
7.1.4 Umgebung zur Durchführung von Prozessen	26
7.1.5 Ressourcen zur Überwachung und Messung	26
7.1.6 Wissen der Organisation	27
7.2 Kompetenz	27
7.3 Bewusstsein	28
7.4 Kommunikation	28
7.5 Dokumentierte Information	29
7.5.1 Allgemeines	29
<b>8 Betrieb</b>	31
8.1 Betriebliche Planung und Steuerung	31
8.2 Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen	31
8.2.1 Kommunikation mit dem Kunden	31
8.2.2 Bestimmen von Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen	32
8.2.3 Überprüfung von Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen	32
8.2.4 Änderung von Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen	33
8.3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen	33
8.3.1 Allgemeines	33
8.3.2 Entwicklungsplanung	33
8.3.3 Entwicklungseingaben	34
8.3.4 Entwicklungssteuerung	35
8.3.5 Entwicklungsergebnisse	36
8.3.6 Entwicklungsänderungen	36
8.4 Kontrolle von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen	36
8.4.1 Allgemeines	37

---

8.4.2	Art und Umfang der Kontrolle .....	37
8.4.3	Informationen für externe Anbieter .....	38
8.5	Produktion und Dienstleistungserbringung .....	39
8.5.1	Steuerung der Produktion und Dienstleistungserbringung .....	39
8.5.2	Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit .....	39
8.5.3	Eigentum der Kunden oder der externen Anbieter .....	40
8.5.4	Erhaltung .....	40
8.5.5	Tätigkeiten nach der Auslieferung .....	40
8.5.6	Überwachung von Änderungen .....	41
8.6	Freigabe von Produkten und Dienstleistungen .....	42
8.7	Steuerung nichtkonformer Ergebnisse .....	42
<b>9</b>	<b>Bewertung der Leistung .....</b>	<b>45</b>
9.1	Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung .....	45
9.1.1	Allgemeines .....	45
9.1.2	Kundenzufriedenheit .....	45
9.1.3	Analyse und Beurteilung .....	46
9.2	Internes Audit .....	46
9.3	Managementbewertung .....	46
<b>10</b>	<b>Verbesserung .....</b>	<b>49</b>
10.1	Allgemeines .....	49
10.2	Nichtkonformitäten und Korrekturmaßnahmen .....	49
10.3	Fortlaufende Verbesserung .....	50
	<b>Was Sie aus diesem Essential mitnehmen können .....</b>	<b>51</b>
	<b>Literatur .....</b>	<b>53</b>