

Inhalt

	Seite
1 Einführung	1
2 Entwicklung des Qualitätsverständnisses	5
3 Warum ein Qualitätsmanagementsystem nach DIN EN ISO 9000 ff.?	7
4 Entwicklung der DIN EN ISO 9000 ff.	11
5 Was will die DIN EN ISO 9000 ff. erreichen?	13
6 Struktur der DIN EN ISO 9000 ff.	15
7 Änderungen der Norm DIN EN ISO 9001 Version 2015 gegenüber Version 2008	17
7.1 Wissensmanagement	18
7.2 Chancen- und Risikomanagement	19
7.3 Verstärkung der Verantwortung der Leitung	21
7.4 Verstärkung des prozessorientierten Ansatzes	22
7.5 Orientierung am Kontext des Unternehmens	22
7.6 Orientierung an den Erwartungen interessierter Parteien	23
8 Basis des Qualitätsmanagementsystems: Die betrieblichen Prozesse	25
9 Anforderungen der DIN EN ISO 9001 an Dienstleistungsunternehmen	39
9.1 Erläuterung der Normkapitel der DIN EN ISO 9001	41
9.1.1 Normkapitel DIN EN ISO 9001: 4 Kontext der Organisation	41
9.1.2 Normkapitel DIN EN ISO 9001: 5 Führung	50
9.1.3 Normkapitel DIN EN ISO 9001: 6 Planung	56
9.1.4 Normkapitel DIN EN ISO 9001: 7 Unterstützung	62
9.1.5 Normkapitel DIN EN ISO 9001: 8 Betrieb	76

9.1.6	Normkapitel DIN EN ISO 9001: 9 Bewertung der Leistung	105
9.1.7	Normkapitel DIN EN ISO 9001: 10 Verbesserung	114
9.2	Zusammenfassung der Selbsteinschätzung	117
10	DIN EN ISO 9004 – die sonstigen Anregungen ..	119
11	Dokumentation des QM-Systems	123
12	Aufbau eines QM-Systems nach DIN EN ISO 9000 ff.	127
12.1	Internes Vorgehen beim Aufbau eines QM-Systems	127
12.1.1	Information	127
12.1.2	Analyse des Ist-Zustandes	128
12.1.3	Aufbau des QM-Systems	128
12.1.4	Verbesserung und Schulung des QM-Systems	132
12.1.5	Überprüfung des QM-Systems	134
12.2	Die Zusammenarbeit mit dem Zertifizierungs- unternehmen	135
12.3	Kriterien für die Auswahl der Zertifizierungs- gesellschaft	136
12.4	Kostenbetrachtung	136
12.5	Was kann ein externer Berater leisten?	137
13	Kritische Erfolgsfaktoren beim Systemaufbau, Gefahren	141
14	DIN EN ISO 9000 ff. und TQM	145
15	Ausblick	149
16	Glossar	151
17	Literatur	154