

# Inhaltsverzeichnis

|                                                                             |     |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Über dieses Handbuch</b> .....                                           | 1   |
| <b>Qualitätsmanagementsysteme</b> .....                                     | 4   |
| Was ist ein Qualitätsmanagementsystem? .....                                | 4   |
| Was ist ein Qualitätsmanagementsystem nach ISO 9001? .....                  | 5   |
| Warum sollte ein Qualitätsmanagementsystem eingerichtet werden? .....       | 5   |
| <b>Ansatzmöglichkeiten</b> .....                                            | 7   |
| Erste Schritte .....                                                        | 7   |
| Weitere Informationen und Unterstützung .....                               | 7   |
| Mit der Umsetzung fortfahren .....                                          | 8   |
| Selbständige Umsetzung .....                                                | 9   |
| Beauftragung eines Beraters .....                                           | 9   |
| Was bedeutet Zertifizierung bzw. Registrierung? .....                       | 11  |
| <b>Anleitung zur Bedeutung von ISO 9001</b> .....                           | 12  |
| <b>Terminologie</b> .....                                                   | 13  |
| <b>Vorwort</b> .....                                                        | 16  |
| <b>Einleitung</b> .....                                                     | 18  |
| <b>1 Anwendungsbereich</b> .....                                            | 29  |
| <b>2 Normative Verweisungen</b> .....                                       | 30  |
| <b>3 Begriffe</b> .....                                                     | 31  |
| <b>4 Kontext der Organisation</b> .....                                     | 32  |
| <b>5 Führung</b> .....                                                      | 48  |
| <b>6 Planung</b> .....                                                      | 58  |
| <b>7 Unterstützung</b> .....                                                | 73  |
| <b>8 Betrieb</b> .....                                                      | 99  |
| <b>9 Bewertung der Leistung</b> .....                                       | 141 |
| <b>10 Verbesserung</b> .....                                                | 155 |
| <b>Anhang A Schritte zur Umsetzung eines Qualitätsmanagementsystems</b> ..  | 163 |
| <b>Anhang B Kurzdarstellung der Zertifizierung bzw. Registrierung</b> ..... | 168 |
| <b>Anhang C Grundsätze des Qualitätsmanagements</b> .....                   | 172 |
| <b>Literaturhinweise</b> .....                                              | 174 |