

## Inhalt

<b>1</b>	<b>UMFASSENDES QUALITÄTSMANAGEMENT .....</b>	<b>6</b>
1.1	Grundsätze des Qualitätsmanagements .....	8
1.2	Zielsetzung .....	9
1.3	Verknüpfte Aspekte .....	10
1.4	Qualitätsmanagement nach ISO 9000 .....	11
<b>2</b>	<b>QUALITÄTSMANAGEMENT MIT SYSTEM.....</b>	<b>12</b>
2.1	Die Normenfamilie ISO 9000 .....	13
2.2	Spielregeln für effektives Management .....	15
2.3	Der PDCA-Zyklus .....	16
2.4	Dokumentierte Regelungen .....	17
2.5	Zielsetzung ist Voraussetzung .....	17
<b>3</b>	<b>MANAGEMENT DER PROZESSE .....</b>	<b>18</b>
3.1	Struktur der ISO 9001 .....	19
3.2	Individuelle Prozessstruktur .....	20
3.3	Zuordnung der Prozesse .....	21
<b>4</b>	<b>KONTEXT DER ORGANISATION .....</b>	<b>22</b>
4.1	Verstehen der Organisation und ihres Kontextes .....	22
4.2	Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien .....	24
4.3	Festlegen des Anwendungsbereichs des QM-Systems .....	25
4.4	Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse .....	26
<b>5</b>	<b>FÜHRUNG.....</b>	<b>29</b>
5.1	Führung und Verpflichtung .....	29
5.1.1	Allgemeines .....	29
5.1.2	Kundenorientierung .....	30
5.2	Politik .....	31
5.3	Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation .....	32
<b>6</b>	<b>PLANUNG.....</b>	<b>33</b>
6.1	Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen .....	33
6.2	Qualitätsziele und Planung zur deren Erreichung .....	36
6.3	Planung von Änderungen .....	37
<b>7</b>	<b>UNTERSTÜTZUNG.....</b>	<b>38</b>
7.1	Ressourcen .....	38
7.1.1	Allgemeines .....	38
7.1.2	Personen .....	39
7.1.3	Infrastruktur .....	40
7.1.4	Prozessumgebung .....	42
7.1.5	Ressourcen zur Überwachung und Messung .....	44
7.1.6	Wissen der Organisation .....	45
7.2	Kompetenz .....	47
7.3	Bewusstsein .....	49
7.4	Kommunikation .....	50
7.5	Dokumentierte Information .....	51
7.5.1	Allgemeines .....	51
7.5.2	Erstellen und Aktualisieren .....	57
7.5.3	Lenkung dokumentierter Information .....	57

<b>8</b>	<b>DIENSTLEISTUNGSERBRINGUNG .....</b>	<b>61</b>
8.1	Planung und Steuerung der Dienstleistungserbringung .....	61
8.2	Anforderungen an Dienstleistungen .....	63
8.3	Entwicklung von Dienstleistungen .....	66
8.4	Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen .....	67
8.5	Prozesse der Dienstleistungserbringung .....	69
8.5.1	Steuerung der Prozesse zur Dienstleistungserbringung .....	69
8.5.2	Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit .....	70
8.5.3	Eigentum der Kunden oder der externen Anbieter .....	71
8.5.4	Erhaltung .....	72
8.5.5	Tätigkeiten nach der Dienstleistungserbringung .....	73
8.5.6	Überwachung von Änderungen .....	74
8.6	Freigabe von Produkten und Dienstleistungen .....	75
8.7	Steuerung nichtkonformer Ergebnisse (Fehlermanagement) .....	76
<b>9</b>	<b>BEWERTUNG DER LEISTUNG .....</b>	<b>77</b>
9.1	Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung .....	77
9.1.1	Allgemeines .....	77
9.1.2	Kundenzufriedenheit .....	78
9.1.3	Analyse und Bewertung .....	79
9.2	Internes Audit .....	80
9.3	Managementbewertung .....	81
<b>10</b>	<b>VERBESSERUNG .....</b>	<b>83</b>
<b>11</b>	<b>ZERTIFIZIERUNG VON QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEMEN .....</b>	<b>85</b>
11.1	Prüfung der QM-Dokumentation .....	86
11.2	Zertifizierungsaudit vor Ort .....	87
<b>12</b>	<b>LITERATURHINWEISE .....</b>	<b>88</b>