

# Inhalt

	Seite
<b>1</b>	<b>Einführung..... 1</b>
<b>2</b>	<b>Entwicklung des Qualitätsverständnisses ..... 5</b>
<b>3</b>	<b>Warum ein Qualitätsmanagementsystem nach DIN EN ISO 9000 ff.?..... 7</b>
<b>4</b>	<b>Entwicklung der DIN EN ISO 9000 ff..... 11</b>
<b>5</b>	<b>Was will die DIN EN ISO 9000 ff. erreichen?..... 13</b>
<b>6</b>	<b>Struktur der DIN EN ISO 9000 ff..... 15</b>
<b>7</b>	<b>Basis des Qualitätsmanagementsystems: Die betrieblichen Prozesse..... 17</b>
<b>8</b>	<b>Forderungen der DIN EN ISO 9001 an Dienstleistungsunternehmen ..... 29</b>
<b>8.1</b>	<b>Erläuterung der Normkapitel der DIN EN ISO 9001 ..... 31</b>
8.1.1	Normkapitel DIN EN ISO 9001: 4 Qualitätsmanagementsystem ..... 31
8.1.2	Normkapitel DIN EN ISO 9001: 5 Verantwortung der Leitung ..... 40
8.1.3	Normkapitel DIN EN ISO 9001: 6 Management von Ressourcen ..... 50
8.1.4	Normkapitel DIN EN ISO 9001: 7 Produktrealisierung ..... 56
8.1.5	Normkapitel DIN EN ISO 9001: 8 Messung, Analyse und Verbesserung ..... 80
<b>8.2</b>	<b>Zusammenfassung der Selbsteinschätzung..... 91</b>
<b>9</b>	<b>DIN EN ISO 9004 – die sonstigen Anregungen ..... 93</b>
<b>10</b>	<b>Dokumentation des QM-Systems ..... 97</b>
<b>11</b>	<b>Aufbau eines QM-Systems nach DIN EN ISO 9000 ff. .... 101</b>
<b>11.1</b>	<b>Internes Vorgehen beim Aufbau eines QM-Systems..... 101</b>
11.1.1	Information ..... 101
11.1.2	Analyse des Ist-Zustandes ..... 102
11.1.3	Aufbau des QM-Systems ..... 102

	Seite
11.1.4	Verbesserung und Schulung des QM-Systems .....105
11.1.5	Überprüfung des QM-Systems.....107
11.2	<b>Die Zusammenarbeit mit dem Zertifizierungsunternehmen.....109</b>
11.3	<b>Kriterien für die Auswahl der Zertifizierungsgesellschaft .....110</b>
11.4	<b>Kostenbetrachtung .....110</b>
11.5	<b>Was kann ein externer Berater leisten .....111</b>
12	<b>Kritische Erfolgsfaktoren beim Systemaufbau, Gefahren .....113</b>
13	<b>DIN EN ISO 9000 ff. und TQM .....117</b>
14	<b>Ausblick .....121</b>
15	<b>Glossar .....123</b>
16	<b>Literatur .....127</b>