

Inhalt

Seite

Vorwort	4
Einleitung	5
0.1 Allgemeines	5
0.2 Die ISO-Normen zum Qualitätsmanagement	6
0.3 Prozessorientierter Ansatz	6
0.4 „Planen-Durchführen-Prüfen-Handeln“-Zyklus	7
0.5 „Risikobasiertes Denken“	8
0.6 Verträglichkeit mit anderen Normen zu Managementsystemen	9
1 Anwendungsbereich	10
2 Normative Verweisungen	10
3 Begriffe	10
4 Kontext der Organisation	24
4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes	24
4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien	25
4.3 Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems	25
4.4 Qualitätsmanagementsystem und dessen Prozesse	25
5 Führung	26
5.1 Führung und Verpflichtung	26
5.1.1 Führung und Verpflichtung für das Qualitätsmanagementsystem	26
5.1.2 Kundenorientierung.....	27
5.2 Qualitätspolitik	27
5.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation	27
6 Planung für das Qualitätsmanagementsystem	28
6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen	28
6.2 Qualitätsziele und Planung zur deren Erreichung	28
6.3 Planung von Änderungen	29
7 Unterstützung	29
7.1 Ressourcen	29
7.1.1 Allgemeines	29
7.1.2 Personen.....	29
7.1.3 Infrastruktur.....	29
7.1.4 Umgebung zur Durchführung von Prozessen	30
7.1.5 Ressourcen zur Überwachung und Messung.....	30
7.1.6 Wissen der Organisation	30
7.2 Kompetenz.....	31
7.3 Bewusstsein	31
7.4 Kommunikation.....	31
7.5 Dokumentierte Information	32
7.5.1 Allgemeines	32
7.5.2 Erstellen und Aktualisieren	32
7.5.3 Lenkung dokumentierter Information.....	32
8 Betrieb	33
8.1 Betriebliche Planung und Steuerung.....	33
8.2 Bestimmen von Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen	33
8.2.1 Kommunikation mit den Kunden	33