

Inhaltsverzeichnis

	Seite
Vorwort	6
1 Zweck und Handhabung	7
2 Einführung	10
3 Die Normengruppe DIN EN ISO 9000	11
4 Die Basis der Weiterentwicklung: DIN EN ISO 9000 ff	13
4.1 Merkmale und Inhalte der „alten“ Normengruppe	13
4.2 Merkmale von Qualitätsmanagementsystemen, die sich an der „alten“ Normengruppe orientierten	14
4.3 Erfolge des bisherigen Normenwerkes	14
4.4 Schwächen und Kritikpunkte der „alten“ Normengruppe	16
5 Die Langzeitrevision 2000	22
6 Die Bedeutung der DIN EN ISO 9000 ff	29
7 Problembereiche bei der Umsetzung der DIN EN ISO 9000 ff im Unternehmen	33
8 Schritte zur DIN-EN-ISO-9000-Implementierung	40
9 Erläuterungen zu den Schritten	67
10 Projektmanagement	115
11 Prozessmanagement	119
Glossar	129
Literatur	130