Inhaltsverzeichnis

	Seite
1.0	Einführung 7
2.0	Entwicklung des Qualitätsverständnisses 10
3.0	Warum ein Qualitätsmanagement-System nach DIN EN ISO 9000 ff ? 11
4.0	Entwicklung der DIN EN ISO 9000 ff 13
5.0	Was will die DIN EN ISO 9000 ff erreichen ? 14
6.0	Struktur der DIN EN ISO 9000 ff 15
7.0	Besonderheiten bei Handwerksbetrieben 19
8.0	Forderungen der DIN EN ISO 9000 ff an Handwerksbetriebe. 23
8.1	Erläuterung der Normelemente 26
8.1.1	Normelement 4.1: Verantwortung der Leitung. 26
8.1.2	Normelement 4.2: Qualitätsmanagement-System. 29
8.1.3	Normelement 4.3: Vertragsprüfung 32
8.1.4	Normelement 4.4: Designlenkung 34
8.1.5	Normelement 4.5: Lenkung der Dokumente und Daten 37
8.1.6	Normelement 4.6: Beschaffung 39
8.1.7	Normelement 4.7: Lenkung der vom Kunden beigestellten Produkte 41
8.1.8	Normelement 4.8: Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit von Produkten 43
8.1.9	Normelement 4.9: Prozeßlenkung. 45
8.1.10	Normelement 4.10: Prüfungen 48
8.1.11	Normelement 4.11: Prüfmittelüberwachung 50
8.1.12	Normelement 4.12: Prüfstatus. 51
8.1.13	Normelement 4.13: Lenkung fehlerhafter Produkte. 53
8.1.14	Normelement 4.14: Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen 55
8.1.15	Normelement 4.15: Handhabung, Lagerung, Verpackung, Konservierung und Versand 57
8.1.16	Normelement 4.16: Lenkung von Qualitätsaufzeichnungen . . 59
8.1.17	Normelement 4.17: Interne Qualitätsaudits 62
8.1.18	Normelement 4.18: Schulung 64
8.1.19	Normelement 4.19: Wartung 66
8.1.20	Normelement 4.20: Statistische Methoden 67
8.2	Zusammenfassung der Selbsteinschätzung 69
9.0	DIN EN ISO 9004-1 – die sonstigen Anregungen 70
9.1	Finanzielle Überlegungen zu QM-Systemen 70
9.2	Qualität im Marketing. 71
9.3	Personal 71
9.4	Produktsicherheit. 71
10.0	Dokumentation des QM-Systems 72

11.0	Aufbau eines QM-Systems nach DIN EN ISO 9000 ff.	76
11.1	Internes Vorgehen beim Aufbau eines QM-Systems.	76
11.1.1	Information	76
11.1.2	Analyse des Ist-Zustandes	77
11.1.3.a	Aufbau des QM-Systems, Einrichten der QM-Organisation . .	78
11.1.3.b	Aufbau des QM-Systems, Beschreibung der Abläufe	79
11.1.3.c	Aufbau des QM-Systems, Verfassen des QM-Handbuchs . .	81
11.1.4	Verbesserung und Schulung des QM-Systems.	81
11.1.5	Überprüfung des QM-Systems	83
11.2	Die Zusammenarbeit mit dem Zertifizierungsunternehmen. . .	85
11.3	Kriterien für die Auswahl der Zertifizierungsgesellschaft. . . .	86
11.4	Kostenbetrachtung	87
11.5	Was kann ein externer Berater leisten?	88
11.6	Zertifizierung ja/nein?	89
12.0	Kritische Erfolgsfaktoren beim Systemaufbau, Gefahren	91
13.0	DIN EN ISO 9000 ff und TQM	94
14.0	Ausblick	98
15.0	Anhang	100
16.0	Glossar	145
17.0	Literatur	149