

Inhalt

	Seite
Europäisches Vorwort	4
Vorwort	5
Einleitung	6
1 Anwendungsbereich.....	11
2 Normative Verweisungen.....	11
3 Begriffe	11
4 Kontext der Organisation	11
4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes	11
4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien	12
4.3 Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems	12
4.4 Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse	12
5 Führung.....	13
5.1 Führung und Verpflichtung.....	13
5.1.1 Allgemeines	13
5.1.2 Kundenorientierung.....	14
5.2 Politik.....	14
5.2.1 Festlegung der Qualitätspolitik.....	14
5.2.2 Bekanntmachung der Qualitätspolitik	14
5.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation.....	14
6 Planung.....	15
6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen.....	15
6.2 Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung	15
6.3 Planung von Änderungen	16
7 Unterstützung	16
7.1 Ressourcen.....	16
7.1.1 Allgemeines	16
7.1.2 Personen	16
7.1.3 Infrastruktur	17
7.1.4 Prozessumgebung	17
7.1.5 Ressourcen zur Überwachung und Messung.....	17
7.1.6 Wissen der Organisation.....	18
7.2 Kompetenz	18
7.3 Bewusstsein.....	18
7.4 Kommunikation	19
7.5 Dokumentierte Information.....	19
7.5.1 Allgemeines	19
7.5.2 Erstellen und Aktualisieren.....	19
7.5.3 Lenkung dokumentierter Information	20
8 Betrieb	20
8.1 Betriebliche Planung und Steuerung	20
8.2 Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen.....	21
8.2.1 Kommunikation mit den Kunden	21
8.2.2 Bestimmen von Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen	21

8.2.3	Überprüfung der Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen	21
8.2.4	Änderungen von Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen	22
8.3	Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen	22
8.3.1	Allgemeines	22
8.3.2	Entwicklungsplanung	22
8.3.3	Entwicklungseingaben	23
8.3.4	Steuerungsmaßnahmen für die Entwicklung	23
8.3.5	Entwicklungsergebnisse	23
8.3.6	Entwicklungsänderungen	24
8.4	Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen.....	24
8.4.1	Allgemeines	24
8.4.2	Art und Umfang der Steuerung.....	24
8.4.3	Informationen für externe Anbieter	25
8.5	Produktion und Dienstleistungserbringung	25
8.5.1	Steuerung der Produktion und der Dienstleistungserbringung.....	25
8.5.2	Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit.....	26
8.5.3	Eigentum der Kunden oder der externen Anbieter	26
8.5.4	Erhaltung	26
8.5.5	Tätigkeiten nach der Lieferung.....	27
8.5.6	Überwachung von Änderungen.....	27
8.6	Freigabe von Produkten und Dienstleistungen	27
8.7	Steuerung nichtkonformer Ergebnisse	27
9	Bewertung der Leistung.....	28
9.1	Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung.....	28
9.1.1	Allgemeines	28
9.1.2	Kundenzufriedenheit.....	28
9.1.3	Analyse und Bewertung	29
9.2	Internes Audit.....	29
9.3	Managementbewertung.....	30
9.3.1	Allgemeines	30
9.3.2	Eingaben für die Managementbewertung.....	30
9.3.3	Ergebnisse der Managementbewertung.....	30
10	Verbesserung	31
10.1	Allgemeines	31
10.2	Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen.....	31
10.3	Fortlaufende Verbesserung.....	32
Anhang A (informativ) Erläuterung der neuen Struktur, Terminologie und Konzepte.....		33
Anhang B (informativ) Andere Internationale Normen des ISO/TC 176 zu Qualitätsmanagement und Qualitätsmanagementsystemen		37
Literaturhinweise.....		41