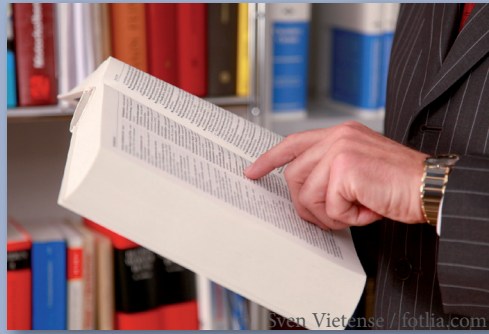




WISSEN,  
DAS ANKOMMT.

## Leseprobe zum Download



Liebe Besucherinnen und Besucher unserer Homepage,

tagtäglich müssen Sie wichtige Entscheidungen treffen, Mitarbeiter führen oder sich technischen Herausforderungen stellen. Dazu brauchen Sie verlässliche Informationen, direkt einsetzbare Arbeitshilfen und Tipps aus der Praxis.

Es ist unser Ziel, Ihnen genau das zu liefern. Dafür steht seit mehr als 25 Jahren die FORUM VERLAG HERKERT GMBH.

Zusammen mit Fachexperten und Praktikern entwickeln wir unser Portfolio ständig weiter, basierend auf Ihren speziellen Bedürfnissen.

Überzeugen Sie sich selbst von der Aktualität und vom hohen Praxisnutzen unseres Angebots.

Falls Sie noch nähere Informationen wünschen oder gleich über die Homepage bestellen möchten, klicken Sie einfach auf den Button „In den Warenkorb“ oder wenden sich bitte direkt an:

**FORUM VERLAG HERKERT GMBH**

**Mandichostr. 18**

**86504 Merching**

Telefon: 08233 381-123

Telefax: 08233 381-222

**E-Mail: [service@forum-verlag.com](mailto:service@forum-verlag.com)**

**[www.forum-verlag.com](http://www.forum-verlag.com)**

## Gesamtinhaltsverzeichnis

Vorwort . . . . .	3
Herausgeber-/Autorenverzeichnis . . . . .	5
<b>1 Änderungen der DIN EN ISO 9001:2015 im Überblick . . . . .</b>	<b>11</b>
1.1 Verbesserung der Anwendbarkeit . . . . .	11
1.1.1 Gliederung und Terminologie . . . . .	11
1.1.2 Terminologische Unterschiede . . . . .	14
1.1.3 Weitere Neuerungen und Verbesserungen . . . . .	22
1.2 Kontext der Organisation . . . . .	25
1.3 Prozessorientierter Ansatz . . . . .	28
1.4 Vorbeugungsmaßnahmen . . . . .	33
1.5 Dokumentierte Information . . . . .	37
1.6 Risikobasierter Ansatz . . . . .	41
1.7 Verantwortung der Leitung . . . . .	44
<b>2 Gegenüberstellung</b>	
<b>DIN EN ISO 9001:2008/DIN EN ISO 9001:2015 . . . . .</b>	<b>47</b>
2.1 High Level Structure (Grundstruktur für Management- systemnormen) . . . . .	47
2.2 Die 7 Grundsätze zum Qualitätsmanagement . . . . .	52
2.2.1 Nutzen der Grundsätze des Qualitätsmanagements . . . . .	53
2.2.2 Anwendung der Grundsätze des Qualitätsmanagements . . . . .	53
2.3 Weitere relevante Änderungen . . . . .	55
2.3.1 Oberste Leitung . . . . .	55
2.3.2 Risiken und Chancen . . . . .	55
2.3.3 Wissen der Organisation . . . . .	56
2.3.4 Prozesse . . . . .	56
2.4 Tabellarische Gegenüberstellung . . . . .	57
<b>3 Grundlagen des Qualitätsmanagements . . . . .</b>	<b>75</b>
3.1 Grundsätze des Qualitätsmanagements . . . . .	77
3.2 Grundsätzliches zum Qualitätsmanagement (QM) . . . . .	89
3.2.1 Prozessorientierung . . . . .	89
3.2.2 Risikobasiertes Denken . . . . .	94
3.2.3 Wissensmanagement oder Wissen der Organisation . . . . .	96
3.2.4 Kundenorientierung . . . . .	103

3.2.5	Dokumentation . . . . .	107
3.3	Anwendungsbereich und Ziele . . . . .	111
3.4	Normative Verweise. . . . .	112
<b>4</b>	<b>Kommentierung der Normenabschnitte . . . . .</b>	<b>113</b>
4.1	Kontext der Organisation . . . . .	113
4.1.1	Kommentierung des Normenabschnitts 4.1 – „Verstehen der Organisation und ihres Kontextes“ . . .	114
4.1.2	Kommentierung des Normenabschnitts 4.2 – „Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien“ . . . . .	117
4.1.3	Kommentierung des Normenabschnitts 4.3 – „Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems“ . . . . .	119
4.1.4	Kommentierung des Normenabschnitts 4.4 – „Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse“ . .	120
4.2	Organisationsführung . . . . .	123
4.2.1	Kommentierung des Normenabschnitts 5.1 – „Führung und Verpflichtung“ . . . . .	123
4.2.2	Kommentierung des Normenabschnitts 5.2 – „Politik“ . . . . .	125
4.2.3	Kommentierung des Normenabschnitts 5.3 – „Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation“ . . . . .	127
4.3	Planung . . . . .	129
4.3.1	Kommentierung des Normenabschnitts 6.1 – „Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen“ . . . . .	129
4.3.2	Kommentierung des Normenabschnitts 6.2 – „Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung“ . . .	131
4.3.3	Kommentierung des Normenabschnitts 6.3 – „Planung von Änderungen“ . . . . .	133
4.4	Unterstützung und Ressourcen . . . . .	134
4.4.1	Kommentierung des Normenabschnitts 7.1 – „Ressourcen“ . . . . .	134
4.4.2	Kommentierung des Normenabschnitts 7.2 – „Kompetenz“ . . . . .	140
4.4.3	Kommentierung des Normenabschnitts 7.3 – „Bewusstsein“ . . . . .	140

---

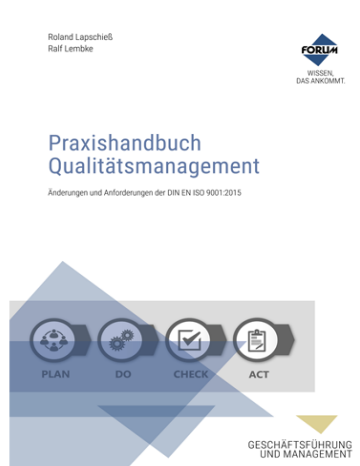
4.4.4	Kommentierung des Normenabschnitts 7.4 – „Kommunikation“ . . . . .	141
4.4.5	Kommentierung des Normenabschnitts 7.5 – „Dokumentierte Information“ . . . . .	142
4.5	QM im Betrieb. . . . .	146
4.5.1	Kommentierung des Normenabschnitts 8.1 – „Betriebliche Planung und Steuerung“ . . . . .	147
4.5.2	Kommentierung des Normenabschnitts 8.2 – „Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen“ . . . . .	148
4.5.3	Kommentierung des Normenabschnitts 8.3 – „Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen“ . . . . .	153
4.5.4	Kommentierung des Normenabschnitts 8.4 – „Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen“ . . . . .	159
4.5.5	Kommentierung des Normenabschnitts 8.5 – „Produktion und Dienstleistungserbringung“ . . . . .	163
4.5.6	Kommentierung des Normenabschnitts 8.6 – „Freigabe von Produkten und Dienstleistungen“ . . . . .	169
4.5.7	Kommentierung des Normenabschnitts 8.7 – „Steuerung nichtkonformer Ergebnisse“ . . . . .	170
4.6	Bewertung und Kontrolle . . . . .	172
4.6.1	Kommentierung des Normenabschnitts 9.1 – „Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung“ . . . . .	172
4.6.2	Kommentierung des Normenabschnitts 9.2 – „Internes Audit“ . . . . .	175
4.6.3	Kommentierung des Normenabschnitts 9.3 – „Managementbewertung“ . . . . .	176
4.7	Verbesserung . . . . .	179
4.7.1	Kommentierung des Normenabschnitts 10.1 – „Allgemeines“ . . . . .	179
4.7.2	Kommentierung des Normenabschnitts 10.2 – „Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen“ . . . . .	181
4.7.3	Kommentierung des Normenabschnitts 10.3 – „Fortlaufende Verbesserung“ . . . . .	183
<b>5</b>	<b>Auditierung und Zertifizierung</b> . . . . .	<b>185</b>
5.1	Das Audit – eine Begriffsbestimmung. . . . .	185
5.2	Normative Vorgaben zum Qualitätsaudit. . . . .	189
5.3	Der Auditprozess. . . . .	192
5.3.1	Der Auditprozess im Überblick . . . . .	192

5.3.2	Auditprogramm erstellen . . . . .	192
5.3.3	Audit vorbereiten . . . . .	196
5.3.4	Audit durchführen . . . . .	202
5.3.5	Audit nachbereiten . . . . .	210
5.4	Bewertung der Auditor-Kompetenz . . . . .	212
5.5	Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001 . . . . .	215
5.5.1	Begriffsklärung Akkreditierung und Zertifizierung . . . . .	215
5.5.2	Ablauf des Zertifizierungsverfahrens . . . . .	217
5.5.3	Übergangsregelungen zur Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2015 . . . . .	222
<b>Glossar</b>	. . . . .	227
<b>Anhang</b>	. . . . .	241
<b>Literaturverzeichnis</b>	. . . . .	247
<b>Stichwortverzeichnis</b>	. . . . .	251



WISSEN,  
DAS ANKOMMT.

## Bestellmöglichkeiten



### Praxishandbuch Qualitätsmanagement

Für weitere Produktinformationen oder zum Bestellen hilft Ihnen unser Kundenservice gerne weiter:

#### Kundenservice

☎ **Telefon: 08233 381-123**

✉ **E-Mail: [service@forum-verlag.com](mailto:service@forum-verlag.com)**

Oder nutzen Sie bequem die Informations- und Bestellmöglichkeiten zu diesem Produkt in unserem Online-Shop:

#### Internet

🌐 **<http://www.forum-verlag.com/details/index/id/7205>**