

Praxisbuch ISO 9001:2015

Die neuen Anforderungen verstehen und umsetzen

Bearbeitet von
Von Anni Koubek

1. Auflage 2015. Buch. 358 S. Gebunden
ISBN 978 3 446 44523 9
Format (B x L): 16,1 x 23,6 cm
Gewicht: 688 g

[Wirtschaft > Management > Qualitätsmanagement](#)

Zu [Leseprobe](#)

schnell und portofrei erhältlich bei

**beck-shop.de**
DIE FACHBUCHHANDLUNG

Die Online-Fachbuchhandlung beck-shop.de ist spezialisiert auf Fachbücher, insbesondere Recht, Steuern und Wirtschaft. Im Sortiment finden Sie alle Medien (Bücher, Zeitschriften, CDs, eBooks, etc.) aller Verlage. Ergänzt wird das Programm durch Services wie Neuerscheinungsdienst oder Zusammenstellungen von Büchern zu Sonderpreisen. Der Shop führt mehr als 8 Millionen Produkte.

Inhalt

| | |
|--|-----------|
| TEIL I: ISO 9001:2015 im Überblick | 1 |
| 1 Entstehung der ISO 9001:2015 | 3 |
| 1.1 ISO 9001 - Eine beispiellose Erfolgsgeschichte | 3 |
| 1.2 Gemeinsame Struktur von Managementsystemen | 5 |
| 2 ISO 9001 in der Praxis | 11 |
| 2.1 Umsetzung der in der Norm neuen, zusätzlichen Anforderungen in der Organisation | 11 |
| 2.2 ISO 9001:2015 auditieren | 15 |
| TEIL II: Die Norm ISO 9001:2015 im Detail | 17 |
| Erläuterungen zu den Abschnitten | 19 |
| Einleitung | 21 |
| 1 Anwendungsbereich | 23 |
| 2 Normative Verweisungen | 25 |
| 3 Begriffe und Definitionen | 27 |
| 4 Kontext der Organisation | 29 |
| 4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes | 29 |
| 4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien .. | 34 |
| 4.3 Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems (QMS) | 40 |
| 4.4 Qualitätsmanagementsystem und dessen Prozesse | 44 |

| | | |
|----------|--|------------|
| 5 | Führung | 57 |
| 5.1 | Führung und Verpflichtung | 62 |
| 5.1.1 | Allgemeines | 62 |
| 5.1.2 | Kundenorientierung | 68 |
| 5.2 | Politik | 71 |
| 5.2.1 | Entwicklung der Qualitätspolitik | 71 |
| 5.2.2 | Bekanntmachung der Qualitätspolitik | 73 |
| 5.3 | Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation | 74 |
| 6 | Planung | 77 |
| 6.1 | Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen | 77 |
| 6.2 | Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung | 94 |
| 6.3 | Planung von Änderungen | 99 |
| 7 | Unterstützung | 107 |
| 7.1 | Ressourcen | 108 |
| 7.1.1 | Allgemeines | 108 |
| 7.1.2 | Personen | 109 |
| 7.1.3 | Infrastruktur | 113 |
| 7.1.4 | Umgebung zur Durchführung von Prozessen | 114 |
| 7.1.5 | Ressourcen zur Überwachung und Messung | 115 |
| 7.1.6 | Wissen der Organisation | 127 |
| 7.2 | Kompetenz | 141 |
| 7.3 | Bewusstsein | 148 |
| 7.4 | Kommunikation | 152 |
| 7.5 | Dokumentierte Information | 156 |
| 7.5.1 | Allgemeines | 156 |
| 7.5.2 | Erstellen und Aktualisieren | 162 |
| 7.5.3 | Lenkung dokumentierter Information | 162 |
| 8 | Betrieb | 167 |
| 8.1 | Betriebliche Planung und Steuerung | 168 |
| 8.2 | Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen | 172 |
| 8.2.1 | Kommunikation mit den Kunden | 172 |
| 8.2.2 | Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen | 178 |
| 8.2.3 | Überprüfung von Anforderungen in Bezug auf Produkte und Dienstleistungen | 182 |
| 8.2.4 | Änderungen von Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen | 185 |
| 8.3 | Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen | 186 |
| 8.3.1 | Allgemeines | 187 |
| 8.3.2 | Entwicklungsplanung | 196 |

| | | |
|-----------|--|------------|
| 8.3.3 | Entwicklungseingaben | 211 |
| 8.3.4 | Steuerungsmaßnahmen für die Entwicklung | 218 |
| 8.3.5 | Entwicklungsergebnisse | 221 |
| 8.3.6 | Entwicklungsänderungen | 225 |
| 8.4 | Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen | 228 |
| 8.4.1 | Allgemeines | 228 |
| 8.4.2 | Art und Umfang der Steuerung | 232 |
| 8.4.3 | Informationen für externe Anbieter | 238 |
| 8.5 | Produktion und Dienstleistungserbringung | 240 |
| 8.5.1 | Steuerung der Produktion und der Dienstleistungserbringung .. | 240 |
| 8.5.2 | Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit | 245 |
| 8.5.3 | Eigentum der Kunden oder der externen Anbieter | 247 |
| 8.5.4 | Erhaltung | 248 |
| 8.5.5 | Tätigkeiten nach der Lieferung | 249 |
| 8.5.6 | Überwachung von Änderungen | 251 |
| 8.6 | Freigabe von Produkten und Dienstleistungen | 252 |
| 8.7 | Steuerung nichtkonformer Prozessergebnisse | 254 |
| 9 | Bewertung der Leistung | 257 |
| 9.1 | Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung | 257 |
| 9.1.1 | Allgemeines | 257 |
| 9.1.2 | Kundenzufriedenheit | 260 |
| 9.1.3 | Analyse und Bewertung | 263 |
| 9.2 | Internes Audit | 269 |
| 9.3 | Managementbewertung | 274 |
| 9.3.1 | Allgemeines | 274 |
| 9.3.2 | Eingaben für die Managementbewertung | 275 |
| 9.3.3 | Ergebnisse der Managementbewertung | 277 |
| 10 | Verbesserung | 281 |
| 10.1 | Allgemeines | 281 |
| 10.2 | Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen | 283 |
| 10.3 | Fortlaufende Verbesserung | 288 |
| | Annex A | 295 |

| | |
|--|------------|
| TEIL III: Anhang | 297 |
| ISO 9000:2015 | 299 |
| Übergreifende Fragen | 301 |
| Statusbewertung der Umsetzung der Anforderungen der ISO 9001:2015 (Delta-Analyse) | 303 |
| Literatur | 323 |
| Index | 327 |
| Die Autorinnen und Autoren | 341 |