

Peter Jackson/David Ashton

ISO 9000 Der Weg zur Zertifizierung

3. Auflage



mi verlag
moderne industrie

Inhaltsverzeichnis

Vorwort zur 3. Auflage	11
Teil I: QS-Prinzipien	13
1 Was ist Qualität, und wie erreicht man sie?.....	15
1.1 <i>Qualität und Bestleistung</i>	15
1.2 <i>Ein neues Qualitätsverständnis</i>	16
1.3 <i>Qualität als Erfüllung von Kundenbedürfnissen</i>	18
1.4 <i>Qualität ist bezahlbar</i>	20
1.5 <i>Warum Qualität anstreben?</i>	21
1.6 <i>Qualität erzielen (und erhalten)</i>	22
1.7 <i>Beachtung der Regeln</i>	27
1.8 <i>QS-Systeme und die Erfüllung von Bedürfnissen</i>	28
2 ISO 9000 - Die Norm für QS-Systeme.....	33
2.1 <i>Normen für Produkte und Normen bezüglich der Leistungsfähigkeit</i>	33
2.2 <i>Normen und Beurteilung</i>	35
2.3 <i>ISO 9000-Die Norm</i>	37
2.4 <i>ISO 9001</i>	40
2.5 <i>ISO 9002 und 9003</i>	53
3 Wollen Sie ISO 9000?.....	55
3.1 <i>Die Vorteile</i>	55
3.2 <i>Die Nachteile</i>	64
3.3 <i>Die Bedeutung von ISO 9000</i>	67
3.4 <i>Die Kosten</i>	71

4	Der Weg zur Zertifizierung - Ein Überblick.....	75
4.1	ISO 9000-Die wichtigsten Schritte.....	75
4.2	Unternehmensberater und andere externe Unterstützung.....	83
Teil II: Ein Handlungsplan für ISO 9000.....		89
5	Projektplanung.....	91
5.2	Der Projektleiter und sein Team.....	91
5.2	Ressourcen.....	96
5.3	Recherchen am Anfang.....	96
5.4	Der Zeitplan.....	98
5.5	Budgetplanung.....	101
6	Unternehmensanalyse.....	103
6.1	Betriebsprozesse und unterstützende Aktivitäten.....	103
6.2	Der Betriebsprozeß.....	104
6.3	Das Werk.....	107
6.4	Vertrieb und Marketing.....	111
6.5	Design.....	113
6.6	Distribution.....	113
6.7	After-Sales.....	116
6.8	Unterstützende Aktivitäten.....	117
6.9	Handlungsplan für die Unternehmensanalyse.....	118
7	Überprüfung des Unternehmens.....	121
7.1	Ziele der Überprüfung.....	121
7.2	ISO 9000 im Betriebsprozeß.....	122
7.3	ISO 9000 bei unterstützenden Aktivitäten.....	133
8	Entwicklung von Verfahren.....	141
8.1	Was ist ein „Verfahren“?.....	141
8.2	Verfahrensformate.....	147
8.3	Von der Überprüfung zu den Verfahren.....	151
8.4	Die Entwicklung von Verfahren - Ein praxiserprobtes Beispiel.....	156
8.5	Die Entwicklung von Verfahren für das gesamte Unternehmen.....	165
9	Aufbau des Systems.....	167
9.1	Die einzelnen Teile des Systems.....	167
9.2	Lenkung der Dokumente.....	169
9.3	Qualitätshandbuch.....	180
9.4	Verfahrenshandbuch.....	182
9.5	Qualitätsdokumentation.....	186

10 Implementierung.....	189
10.1 Die Verwaltung des QS-Systems.....	189
10.2 Interne Prüfung und Prüfer.....	192
10.3 Mitarbeiterschulung.....	209
10.4 Stichtag für die Einführung des Systems.....	212
10.5 Was tun, wenn Probleme auftreten?.....	214
11 Audit.....	225
11.1 Auswahl des Zertifizierungsinstituts.....	225
11.2 Konsolidierung.....	228
11.3 Prüfung am Schreibtisch.....	232
11.4 Prüfung vor Ort.....	234
11.5 Nach erfolgreich bestandener Prüfung.....	238
12 Die Vermarktung von ISO 9000	239
12.1 Eine Marketingstrategie.....	239
12.2 Öffentlichkeitsarbeit.....	242
12.3 Ein letztes Wort.....	246
Anhang: Akkreditierte Zertifizierungsorganisationen.....	249
Stichwortverzeichnis.....	255