

# Prozessorientiertes Qualitätsmanagement

nach der Ausgabe Dezember 2000  
der Normenfamilie DIN EN ISO 9000 -  
Zertifizierung und andere Managementsysteme

Dipl.-Ing. Peter Becker

2., überarbeitete Auflage

Mit 24 Bildern, 8 Tabellen und 94 Literaturstellen



Kontakt & Studium  
Band 619

Herausgeber:  
Prof. Dr.-Ing. Wilfried J. Bartz  
Technische Akademie Esslingen  
Weiterbildungszentrum  
DI Elmar Wippler  
expert verlag

**expert[t\$ verlag«**

# Inhaltsverzeichnis

---

<b>1</b>	<b>Zweck von Managementsystemen</b>	<b>1</b>
1.1	Qualitätsmanagementsysteme (QMS)	6
1.1.1	Geschichtliche Entwicklung	7
1.1.2	Terminologie	9
1.1.3	Bedeutung des Qualitätsmanagements	11
1.1.4	Literatur	12
1.2	Umwelt(schutz)managementsysteme (UMS)	13
1.2.1	Terminologie	16
1.2.2	Bedeutung des UMS	18
1.2.3	Literatur	20
1.3	Arbeitssicherheitsmanagementsysteme (AMS)	23
1.3.1	Terminologie	24
1.3.2	Bedeutung des AMS	26
1.3.3	Literatur	28
1.4	Weg zum einheitlichen Managementsystem	30
<b>2</b>	<b>Richtlinien für Qualitätsmanagementsysteme</b>	<b>33</b>
2.1	Revision 2000	33
2.2	Änderungen gegenüber der Ausgabe 1994	34
2.3	Was sollte jetzt getan werden ?	36
2.4	Erweiterung des QMS durch Verbandsvorschriften	39
2.5	Literatur	42
<b>3</b>	<b>DIN EN ISO 9000, 9001, 9004:12-2000</b>	<b>43</b>
3.1	Verantwortung der Leitung	46
3.1.1	Verpflichtung der Leitung	46
3.1.2	Kundenorientierung	49
3.1.3	Qualitätspolitik	49
3.1.4	Planung	50
3.1.5	Verantwortung, Befugnis und Kommunikation	51
3.1.6	Managementbewertung	53
3.2	Management von Ressourcen (Mitteln)	54
3.2.1	Bereitstellung von Ressourcen	54
3.2.2	personelle Ressourcen	54
3.2.3	Infrastruktur	56
3.2.4	Arbeitsumgebung	57

3.3	Produktrealisierung	58
3.3.1	Planung der Produktrealisierung	58
3.3.2	kundenbezogene Prozesse	60
3.3.3	Entwicklung	62
3.3.4	Beschaffung	64
3.3.5	Produktion und Dienstleistungserbringung	65
3.3.6	Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln	67
3.4	Messung, Analyse und Verbesserung	69
3.4.1	Allgemeines	69
3.4.2	Überwachung und Messung	71
3.4.3	Lenkung fehlerhafter Produkte	74
3.4.4	Datenanalyse	75
3.4.5	Verbesserung	76
3.5	Qualitätsmanagementsystem	78
3.6	Nur in DIN EN ISO 9004:12-2000 behandelte Themen	80
<b>4</b>	<b>Prozessbeschreibung</b>	<b>82</b>
4.1	Definition	82
4.2	Darstellung	82
4.3	Literatur	85
<b>5</b>	<b>Prozessbeispiele</b>	<b>87</b>
<b>6</b>	<b>Lenken von Prozessen</b>	<b>90</b>
<b>7</b>	<b>Bewerten von Prozessen</b>	<b>91</b>
<b>8</b>	<b>Zertifizierung des QM-Systems</b>	<b>92</b>
8.1	Bedeutung und Zweck der Zertifizierung	92
8.2	Voraussetzungen für eine problemlose Zertifizierung	93
8.3	Ablauf einer Zertifizierung	94
8.4	Zertifizierungsstellen in Deutschland	102
8.4.1	Zulassung von Zertifizierungsstellen	102
8.4.2	Wer darf zertifizieren ?	103
8.4.3	Wird die Zertifizierung auch in anderen Ländern anerkannt ?	106
8.5	Literatur	108
<b>9</b>	<b>Zertifizierung von Umweltmanagementsystemen</b>	<b>110</b>
<b>10</b>	<b>Einheitliche Zertifizierung für unterschiedliche Managementsysteme</b>	<b>113</b>
<b>A</b>	<b>Anhang</b>	<b>115</b>
A1	Erläuterungen	115
A2	Stichwortverzeichnis	117