

# Inhalt

<b>In jeder Hinsicht gewinnbringend!</b> .....	<b>XI</b>
<b>1 Was Sie wissen sollten</b> .....	<b>1</b>
<b>2 Normative Verweisungen: Welche Normen sind noch wichtig?</b> .....	<b>9</b>
<b>3 Begriffe</b> .....	<b>11</b>
3.1 Begriffswelt der ISO 9001 .....	11
3.2 Begriffswelt der ISO 14001 .....	14
<b>4 Kontext der Organisation: Die Rahmenbedingungen klären und Prozessmanagement implementieren</b> .....	<b>17</b>
4.1 Organisation und Kontext verstehen .....	18
4.2 Erfordernisse und Erwartungen der Stakeholder verstehen .....	21
4.3 Anwendungsbereich festlegen .....	24
4.4 QMS aufbauen, umsetzen und verbessern .....	27
4.4.1 Prozessorientierung .....	28
4.4.2 Notwendige Dokumentation .....	32
4.5 Die Anforderungen der ISO 14001 .....	34
<b>5 Führung: Welche Rolle spielt die Führung und was sollte sie leisten?</b> .....	<b>37</b>
5.1 Führung und Verpflichtung zeigen .....	39
5.1.1 Allgemeines .....	40
5.1.2 Kundenorientierung .....	42

5.2	Qualitätspolitik festlegen und bekanntmachen .....	45
5.2.1	Festlegung .....	46
5.2.2	Bekanntmachung .....	48
5.3	Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse klären und zuweisen .....	50
5.4	Die Anforderungen der ISO 14001 .....	53
<b>6</b>	<b>Planung: Was sollte wie getan werden? .....</b>	<b>57</b>
6.1	Mit Risiken und Chancen umgehen .....	58
6.1.1	Definition .....	60
6.1.2	Maßnahmen und Umsetzung .....	61
6.2	Qualitätsziele definieren und umsetzen .....	64
6.2.1	Definition .....	65
6.2.2	Umsetzung .....	67
6.3	Änderungen planen .....	69
6.4	Die Anforderungen der ISO 14001 .....	71
<b>7</b>	<b>Unterstützung: Auch Nebenprozesse sind wichtig .....</b>	<b>79</b>
7.1	Ressourcen definieren und sicherstellen .....	81
7.1.1	Allgemeines .....	82
7.1.2	Personen .....	84
7.1.3	Infrastruktur .....	85
7.1.4	Prozessumgebung .....	86
7.1.5	Ressourcen zur Überwachung und Messung .....	88
7.1.5.1	Allgemeines .....	88
7.1.5.2	Messtechnische Rückführbarkeit .....	90
7.2	Kompetenz definieren und sicherstellen .....	93
7.3	Qualitätsbewusstsein fördern .....	96
7.4	Richtig kommunizieren .....	99
7.5	Dokumentierte Information sicherstellen .....	101
7.5.1	Wissen .....	102
7.5.2	Allgemeines .....	104
7.5.3	Erstellung und Aktualisierung .....	105
7.5.4	Steuern .....	106
7.6	Die Anforderungen der ISO 14001 .....	109

<b>8</b>	<b>Betrieb: Wertschöpfung umsetzen</b>	<b>113</b>
8.1	Planen und steuern	115
8.2	Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen definieren	122
8.2.1	Kommunikation mit den Kunden	123
8.2.2	Bestimmung	125
8.2.3	Überprüfung	127
8.2.4	Änderungen	129
8.3	Produkte und Dienstleistungen entwickeln	130
8.3.1	Allgemeines	132
8.3.2	Entwicklungsplanung	133
8.3.3	Entwicklungseingaben	136
8.3.4	Steuerungsmaßnahmen	138
8.3.5	Entwicklungsergebnisse	141
8.3.6	Entwicklungsänderungen	143
8.4	Extern Bereitgestelltes steuern	144
8.4.1	Allgemeines	145
8.4.2	Art und Umfang der Steuerung	148
8.4.3	Informationen für externe Anbieter	150
8.5	Produktion und Dienstleistung realisieren	152
8.5.1	Steuerung	153
8.5.2	Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit	156
8.5.3	Eigentum der Kunden oder der externen Anbieter	158
8.5.4	Erhaltung	160
8.5.5	Tätigkeiten nach der Lieferung	162
8.5.6	Überwachung von Änderungen	164
8.6	Produkte und Dienstleistungen freigeben	165
8.7	Nichtkonformes steuern	168
8.8	Die Anforderungen der ISO 14001	171
<b>9</b>	<b>Bewertung der Leistung: Ergebnisse bewerten und Konsequenzen daraus ziehen</b>	<b>175</b>
9.1	Überwachen, messen, analysieren und bewerten	177
9.1.1	Allgemeines	178
9.1.2	Kundenzufriedenheit	180
9.1.3	Analyse und Bewertung	183

9.2	Intern auditieren .....	184
9.3	Das Management bewertet .....	190
9.3.1	Allgemeines .....	192
9.3.2	Eingaben .....	192
9.3.3	Ergebnisse .....	195
9.4	Die Anforderungen der ISO 14001 .....	197
<b>10</b>	<b>Verbesserung: Der alles antreibende Zyklus .....</b>	<b>203</b>
10.1	Allgemeines .....	204
10.2	Mit Nichtkonformitäten umgehen .....	207
10.3	Fortlaufend verbessern .....	212
10.4	Die Anforderungen der ISO 14001 .....	215
<b>11</b>	<b>Anhang der ISO 9001 .....</b>	<b>217</b>
<b>12</b>	<b>Die zentralen ISO-Begriffe im Verbesserungszyklus .....</b>	<b>221</b>
12.1	Anforderung .....	223
12.2	Angemessenheit .....	224
12.3	Dokumentierte Information .....	225
12.4	Konformität .....	232
12.5	Kundenzufriedenheit .....	234
12.6	Leistungsindikatoren .....	239
12.7	Maßnahmen .....	240
12.8	Risikobasiertes Denken .....	242
12.9	Überwachen und Messen .....	243
12.10	Wirksamkeit und Leistung .....	245
12.11	Zutreffend und nicht zutreffend .....	247
<b>13</b>	<b>Arbeitshilfen zum Download .....</b>	<b>249</b>
<b>14</b>	<b>Literatur .....</b>	<b>251</b>
<b>15</b>	<b>Die Autorin .....</b>	<b>257</b>
<b>16</b>	<b>Index .....</b>	<b>259</b>