

Inhalt

In jeder Hinsicht gewinnbringend!	XI
1 Was Sie wissen sollten	1
2 Normative Verweisungen: Welche Normen sind noch wichtig?	9
3 Begriffe	11
3.1 Begriffswelt der ISO 9001	11
3.2 Begriffswelt der ISO 14001	14
4 Kontext der Organisation: Die Rahmenbedingungen klären und Prozessmanagement implementieren	17
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
5 Führung: Welche Rolle spielt die Führung und was sollte sie leisten?	37
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
6	Planung: Was sollte wie getan werden?	57
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
7	Unterstützung: Auch Nebenprozesse sind wichtig	79
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

8	Betrieb: Wertschöpfung umsetzen	113
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
9	Bewertung der Leistung: Ergebnisse bewerten und Konsequenzen daraus ziehen	175
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
10	Verbesserung: Der alles antreibende Zyklus	203
10.1	Allgemeines	204
10.2	Mit Nichtkonformitäten umgehen	207
10.3	Fortlaufend verbessern	212
10.4	Die Anforderungen der ISO 14001	215
11	Anhang der ISO 9001	217
12	Die zentralen ISO-Begriffe im Verbesserungszyklus	221
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
13	Arbeitshilfen zum Download	249
14	Literatur	251
15	Die Autorin	257
16	Index	259