

1	Was ist neu oder wurde geändert in der DIN EN ISO 9001:2015?.....	1
1.1	Warum mussten die DIN EN ISO 9001 und die DIN EN ISO 9000 umfassend überarbeitet werden?..	1
1.2	Plan – Do – Check – Act	2
1.3	Wie liest man die DIN EN ISO 9001:2015 und die DIN EN ISO 9000:2015?	3
1.4	Wie setzt man dies alles in der Praxis um?	14
1.5	Kontext der Organisation	22
1.6	Leistung und Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems	40
1.7	Entwicklung.....	56
2	Fertigungsunternehmen 1 (Werkzeughersteller)	63
2.1	Grundsätzliches zum Fertigungsunternehmen 1	63
2.2	Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse	64
2.3	Anwendungsbereich des QM-Systems.....	66
2.4	1_VERTRIEB.....	68
2.5	2_EINKAUF.....	78
2.6	3_ENTWICKLUNG	90
2.7	4_FERTIGUNG	98
2.8	5_WARENEINGANG/LAGER/VERSAND	106
2.9	7_Verantwortung der obersten Leitung und Organisation	116
2.10	8_Fortlaufende Verbesserung des QM-Systems	134
2.11	9_Mitarbeiter	144
2.12	10_Dokumentierte Information Formulare	148
3	Fertigungsunternehmen 2 (mechanische Bearbeitung)	157
3.1	Grundsätzliches zum Fertigungsunternehmen 2	157
3.2	Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse	158
3.3	Anwendungsbereich des QM-Systems.....	160
3.4	1_VERTRIEB.....	162
3.5	2_EINKAUF.....	172

3.6	3_ENTWICKLUNG	184
3.7	4_FERTIGUNG	186
3.8	5_WARENEINGANG/LAGER/VERSAND	194
3.9	7_Verantwortung der obersten Leitung und Organisation	204
3.10	8_Fortlaufende Verbesserung des QM-Systems	222
3.11	9_Mitarbeiter	232
3.12	10_Dokumentierte Information Formulare	236
4	Dienstleistungsunternehmen (Softwarehaus/Beratungsunternehmen)	245
4.1	Grundsätzliches zum Dienstleistungsunternehmen	245
4.2	Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse	246
4.3	Anwendungsbereich des QM-Systems	248
4.4	1_VERTRIEB-BERATUNG	250
4.5	2_VERTRIEB-INNENDIENST	264
4.6	3_ENTWICKLUNG	274
4.7	4_SERVICE	278
4.8	7_Verantwortung der obersten Leitung und Organisation	286
4.9	8_Fortlaufende Verbesserung des QM-Systems	304
4.10	9_Mitarbeiter	314
4.11	10_Dokumentierte Information Formulare	318
5	Handelsunternehmen (Maschinen, Geräte, Anlagen, Service)	327
5.1	Grundsätzliches zum Handelsunternehmen	327
5.2	Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse	328
5.3	Anwendungsbereich des QM-Systems	330
5.4	1_VERTRIEB	332
5.5	2_EINKAUF	342
5.6	3_ENTWICKLUNG	354
5.7	4_SERVICE	356
5.8	5_WARENEINGANG/LAGER/VERSAND	364
5.9	7_Verantwortung der obersten Leitung und Organisation	374
5.10	8_Fortlaufende Verbesserung des QM-Systems	392
5.11	9_Mitarbeiter	402
5.12	10_Dokumentierte Information Formulare	406
Index	415	