

Rudolf Schröder

Qualitätssicherung im Baustoff-Fachhandel

DIN ISO 9000 ff. in der Praxis

WOHLFARTH

Inhaltsverzeichnis

I.	Problemstellung	9-12
II.	Begriffliches - DIN ISO 8402	13-16
	1. Allgemeines	13-15
	2. Qualitätssicherung	15
	3. Qualitätsmanagementsysteme	15-16
III.	Die Normenreihe der DIN ISO 9000 ff.	17-21
IV.	Die Probleme einer Qualitätssicherung im Baustoff-Fachhandel	22-32
	1. Die grundsätzlichen Probleme einer Qualitätssicherung bei Dienstleistungen	22-24
	2. Die Kriterien einer Dienstleistung, ihrer Erbringung und ihre Bewertung	24-32
V.	Die Elemente eines Qualitätssicherungssystems für Dienstleistungen im Baustoff-Fachhandel nach DIN ISO 9001	33-47
	1. Verantwortung der obersten Leitung	34-36
	2. Qualitätsmanagementsystem	36-37
	3. Vertragsüberprüfung	37-38
	4. Designlenkung (Entwicklung und Konstruktion)	38
	5. Lenkung der Dokumente	38-39
	6. Beschaffung	39
	7. Vom Auftraggeber beigestellte Produkte	39
	8. Identifikation und Rückverfolgbarkeit von Produkten	40
	9. Prozeßlenkung	40

10. Prüfungen	40-41
11. Prüfmittel	41-42
12. Prüfstatus	42
13. Lenkung fehlerhafter Produkte	42-43
14. Korrekturmaßnahmen	43
15. Handhabung, Lagerung, Verpackung und Versand	43-44
16. Qualitätsaufzeichnungen	44-45
17. Interne Qualitätsaudits	45
18. Schulung	45-46
19. Kundendienst	46
20. Statistische Methoden	47
VI. Die Qualitätssicherungs-Pyramide	48-50
VII. Projekt Qualitätsmanagementsystem	51-56
1. Grundsätzliches	51-52
2. Die Ablaufplanung	52-54
3. Die Umsetzung	54-56
VIII. Ausgesuchte Beispiele	57-63
1. Die Auswahl von Produzenten / Lieferanten	59-60
2. Die Behandlung von Reklamationen	60-61
3. Die Angebots- und Vertragsprüfung	61-63
IX. Fazit	64-65
X. DIN-Normen zur Qualitätssicherung	66-69
XI. Akkreditierte Zertifizierungsstellen	70-78
XII. Literaturhinweise	79