

8.2.2	Bestimmen von Anforderungen in Bezug auf Produkte und Dienstleistungen.....	33
8.2.3	Überprüfung von Anforderungen in Bezug auf Produkte und Dienstleistungen	34
8.3	Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen	34
8.3.1	Allgemeines	34
8.3.2	Entwicklungsplanung	34
8.3.3	Entwicklungseingaben.....	35
8.3.4	Entwicklungssteuerung	35
8.3.5	Entwicklungsergebnisse	35
8.3.6	Entwicklungsänderungen.....	36
8.4	Kontrolle von extern bereitgestellten Produkten und Dienstleistungen	36
8.4.1	Allgemeines	36
8.4.2	Art und Umfang der Kontrolle von externen Bereitstellungen	36
8.4.3	Informationen für externe Anbieter	37
8.5	Produktion und Dienstleistungserbringung.....	37
8.5.1	Steuerung der Produktion und der Dienstleistungserbringung.....	37
8.5.2	Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit	37
8.5.3	Eigentum der Kunden oder der externen Anbieter.....	38
8.5.4	Erhaltung.....	38
8.5.5	Tätigkeiten nach der Lieferung	38
8.5.6	Überwachung von Änderungen	39
8.6	Freigabe von Produkten und Dienstleistungen.....	39
8.7	Steuerung nichtkonformer Prozessergebnisse, Produkte und Dienstleistungen.....	39
9	Bewertung der Leistung	40
9.1	Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung.....	40
9.1.1	Allgemeines	40
9.1.2	Kundenzufriedenheit.....	40
9.1.3	Analyse und Beurteilung	40
9.2	Internes Audit	41
9.3	Managementbewertung	41
10	Verbesserung.....	42
10.1	Allgemeines	42
10.2	Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen	42
10.3	Fortlaufende Verbesserung.....	43
Anhang A (informativ) Erläuterung der neuen Struktur, Terminologie und Konzepte		44
A.1	Struktur und Terminologie	44
A.2	Produkte und Dienstleistungen	45
A.3	Kontext der Organisation	45
A.4	Risikobasierter Ansatz.....	46
A.5	Anwendbarkeit.....	46
A.6	Dokumentierte Informationen	46
A.7	Wissen der Organisation	47
A.8	Kontrolle von extern bereitgestellten Produkten und Dienstleistungen	47
Anhang B (informativ) Grundsätze des Qualitätsmanagements.....		48
B.1	Einleitung	48
B.2	QMP 1 — Kundenorientierung	48
B.3	QMP 2 — Führung	48
B.4	QMP 3 — Einbeziehung von Personen	49
B.5	QMP 4 — Prozessorientierter Ansatz.....	49
B.6	QMP 5 — Verbesserung.....	49
B.7	QMP 6 — Faktengestützte Entscheidungsfindung	50
B.8	QMP 7 — Beziehungsmanagement	50
Anhang C (informativ) Das ISO 10000-Portfolio der Normen zum Qualitätsmanagement		51
Literaturhinweise.....		54