



Branchenübergreifendes Qualitätsmanagement

DIN EN ISO 9001 im Überblick:

Anforderungen ISO 9001:

- Prozessorientierter Ansatz
- Systematisierter Managementansatz
- Ständige Verbesserung
- Sachbezogener Ansatz zur Entscheidungsfindung
- Kundenorientierung
- Einbeziehen der Personen
- Risikomanagement
- Wissensmanagement
- Lieferantenbeziehungen zum gegenseitigen Nutzen

Ziele ISO 9001:

- Kundenzufriedenheit überwachen und bewerten
- Potenzielle Risiken überwachen und bewerten
- Prozesse bzgl. Wertschöpfung betrachten und bewerten
- Resultate bzgl. Prozessleistung und Wirksamkeit erzielen
- Ständige Prozessverbesserung – auf Basis objektiver Messdaten

Die Kapitel der Norm:

1 Anwendungsbereich

2 Normative Verweisungen

3 Begriffe

4 Kontext der Organisation

4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes

4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien

4.3 Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems

4.4 Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse

5 Führung

5.1 Führung und Verpflichtung

5.1.1 Allgemeines

5.1.2 Kundenorientierung

5.2 Politik

5.2.1 Festlegung der Qualitätspolitik

5.2.2 Bekanntmachung der Qualitätspolitik

5.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation

6 Planung

6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen

6.2 Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung

6.3 Planung von Änderungen

7 Unterstützung

7.1 Ressourcen

7.1.1 Allgemeines

7.1.2 Personen

7.1.3 Infrastruktur

7.1.4 Prozessumgebung

7.1.5 Ressourcen zur Überwachung und Messung

7.1.6 Wissen der Organisation

7.2 Kompetenz

7.3 Bewusstsein

7.4 Kommunikation

7.5 Dokumentierte Information

7.5.1 Allgemeines

7.5.2 Erstellen und Aktualisieren

7.5.3 Lenkung dokumentierter Information

8 Betrieb

8.1 Betriebliche Planung und Steuerung

8.2 Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen

8.2.1 Kommunikation mit den Kunden

8.2.2 Bestimmen von Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen

8.2.3 Überprüfung der Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen

8.2.4 Änderungen von Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen

8.3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen

8.3.1 Allgemeines

8.3.2 Entwicklungsplanung

8.3.3 Entwicklungseingaben

8.3.4 Steuerungsmaßnahmen für die Entwicklung

8.3.5 Entwicklungsergebnisse

8.3.6 Entwicklungsänderungen

8.4 Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen

8.4.1 Allgemeines

8.4.2 Art und Umfang der Steuerung

8.4.3 Informationen für externe Anbieter

8.5 Produktion und Dienstleistungserbringung

8.5.1 Steuerung der Produktion und der Dienstleistungserbringung

8.5.2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit

8.5.3 Eigentum der Kunden oder der externen Anbieter

8.5.4 Erhaltung

8.5.5 Tätigkeiten nach der Lieferung

8.5.6 Überwachung von Änderungen

8.6 Freigabe von Produkten und Dienstleistungen

8.7 Steuerung nichtkonformer Ergebnisse

9 Bewertung der Leistung

9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung

9.1.1 Allgemeines

9.1.2 Kundenzufriedenheit

9.1.3 Analyse und Bewertung

9.2 Internes Audit

9.3 Managementbewertung

9.3.1 Allgemeines

9.3.2 Eingaben für die Managementbewertung

9.3.3 Ergebnisse der Managementbewertung

10 Verbesserung

10.1 Allgemeines

10.2 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen

10.3 Fortlaufende Verbesserung