

# E DIN EN ISO 9004:2008-08 (D)

Erscheinungsdatum: 2008-09-15

## Leiten und Lenken für den nachhaltigen Erfolg einer Organisation - Ein Qualitätsmanagementansatz (ISO/DIS 9004:2008); Deutsche und Englische Fassung prEN ISO 9004:2008

---

Inhalt	Seite
Vorwort .....	4
Einleitung .....	5
1 Anwendungsbereich .....	6
2 Normative Verweisungen .....	6
3 Begriffe .....	6
4 Leiten und Lenken für den nachhaltigen Erfolg einer Organisation.....	6
4.1 Allgemeines .....	6
4.2 Umfeld der Organisation .....	7
4.3 Interessierte Parteien .....	7
4.4 Erfordernisse und Erwartungen .....	8
4.5 Nachhaltiger Erfolg .....	8
5 Formulierung, Planung und Umsetzung von Strategie und Politik .....	9
5.1 Allgemeines .....	9
5.2 Formulierung von Strategie und Politik .....	9
5.3 Planung von Strategie und Politik .....	10
5.4 Umsetzung von Strategie und Politik in Prozesse und Organisationsstruktur .....	10
5.5 Kommunikation .....	11
6 Management von Ressourcen .....	11
6.1 Allgemeines .....	11
6.2 Finanzielle Ressourcen .....	11
6.3 Personelle Ressourcen.....	12
6.3.1 Management der personellen Ressourcen .....	12
6.3.2 Kompetenz der Mitarbeiter .....	12
6.3.3 Einbindung und Motivation der Mitarbeiter .....	13
6.4 Lieferanten und Partner .....	13
6.4.1 Lieferanten, Partner und Partnerschaften .....	13
6.4.2 Lieferanten und Partner – Auswahl, Evaluierung und Verbesserung ihrer Fähigkeiten .....	14
6.5 Infrastruktur .....	14
6.6 Arbeitsumgebung.....	14
6.7 Wissen, Informationen und Technik.....	15
6.8 Natürliche Ressourcen .....	16
7 Prozessmanagement.....	16
7.1 Management der Prozesse der Organisation .....	16
7.2 Prozessplanung.....	17
7.3 Prozessverantwortung und -befugnis.....	18
8 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung.....	18
8.1 Allgemeines .....	18
8.2 Überwachung.....	18
8.3 Messung .....	19
8.3.1 Allgemeines .....	19
8.3.2 Entscheidende Leistungskenngrößen .....	20
8.3.3 Internes Audit .....	20
8.3.4 Selbstbewertung.....	21
8.3.5 Benchmark .....	22
8.4 Analyse.....	23

<b>8.5</b>	<b>Bewertung der durch Überwachung und Messung erhaltenen Informationen</b> .....	<b>23</b>
<b>9</b>	<b>Verbesserung, Innovation und Lernen</b> .....	<b>24</b>
<b>9.1</b>	<b>Allgemeines</b> .....	<b>24</b>
<b>9.2</b>	<b>Verbesserung</b> .....	<b>25</b>
<b>9.3</b>	<b>Innovation</b> .....	<b>25</b>
<b>9.4</b>	<b>Lernen</b> .....	<b>26</b>
<b>Anhang A</b> (informativ)	<b>Werkzeug zur Selbstbewertung</b> .....	<b>27</b>
<b>Anhang B</b> (informativ)	<b>Grundsätze des Qualitätsmanagements</b> .....	<b>45</b>
<b>Anhang C</b> (informativ)	<b>Entsprechung zwischen ISO 9004:2009 und ISO 9001:2008</b> .....	<b>50</b>
<b>Literaturhinweise</b>	.....	<b>53</b>