E DIN EN ISO 9004:2017-06 (D/E)

Erscheinungsdatum: 2017-05-19

Qualitätsmanagement - Qualität einer Organisation - Anleitung zum Erreichen nachhaltigen Erfolgs (ISO/DIS 9004:2017); Deutsche und Englische Fassung prEN ISO 9004:2017

Quality management - Quality of an organization - Guidance to achieve sustained success (ISO/DIS 9004:2017); German and English version prEN ISO 9004:2017

Inhalt

Seite

Europäisches Vorwort 4

Vorwort 5

Einleitung 6

1 Anwendungsbereich 8

2 Normative Verweisungen 8

3 Begriffe 8

4 Qualität einer Organisation und nachhaltiger Erfolg 8
4.1 Qualität einer Organisation 8
4.2 Steuerung des nachhaltigen Erfolgs einer Organisation 9

5 Kontext einer Organisation 10
5.1 Allgemeines 10
5.2 Relevante interessierte Parteien 10
5.3 Externe und interne Themen 11

6 Identität einer Organisation 12
6.1 Allgemeines 12
6.2 Mission, Vision, Werte und Kultur 12

7 Führung 13
7.1 Allgemeines 13
7.2 Politik und Strategie 13
7.3 Ziele und Umsetzung 15
7.4 Kommunikation 15

8 Prozessmanagement 16
8.1 Allgemeines 16
8.2 Bestimmung der Prozesse 16
8.3 Prozessverantwortung und -befugnis 17
8.4 Prozessmanagement 17

9 Ressourcenmanagement 19
9.1 Allgemeines 19
9.2 Menschen 20
9.2.1 Allgemeines 20
9.2.2 Einbeziehung von Mitarbeitern 20
9.2.3 Befähigung und Motivation der Mitarbeiter 20
9.2.4 Kompetenz von Mitarbeitern 21
9.3 Wissen der Organisation 21
9.4 Technologie 22
9.5 Infrastruktur und Arbeitsumgebung 22
9.6 Extern bereitgestellte Ressourcen 23
9.7 Natürliche Ressourcen 24

10 Analyse und Bewertung der Leistung einer Organisation 24
10.1 Allgemeines 24
10.2 Leistungsindikatoren 25
10.3 Leistungsanalyse 26
10.4 Leistungsbewertung 27
10.5 Internes Audit 28
10.6 Selbstbewertung 29
10.7 Überprüfungen 29

11 Verbesserung, Lernen und Innovation 30
11.1 Allgemeines 30
11.2 Verbesserung 30
11.3 Lernen 30
11.4 Innovation 31
11.4.1 Allgemeines 31
11.4.2 Anwendung 32
11.4.3 Zeitliche Planung und Risiko 32

Anhang A (informativ) Werkzeug zur Selbstbewertung 33
A.1 Allgemeines 33
A.2 Reifegradmodell 33
A.3 Selbstbewertung ausführlicher Elemente 34
A.4 Anwendung von Werkzeugen zur Selbstbewertung 34

Literaturhinweise 60