

# 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

<b>10</b>	<b>Analyse und Bewertung der Leistung einer Organisation</b> .....	<b>24</b>
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
<b>11</b>	<b>Verbesserung, Lernen und Innovation</b> .....	<b>30</b>
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
<b>Anhang A (informativ) Werkzeug zur Selbstbewertung</b> .....		<b>33</b>
A.1	Allgemeines.....	33
A.2	Reifegradmodell .....	33
A.3	Selbstbewertung ausführlicher Elemente.....	34
A.4	Anwendung von Werkzeugen zur Selbstbewertung.....	34
<b>Literaturhinweise</b> .....		<b>60</b>