

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