

DIN EN ISO 9000:2015-11 (D/E)

Qualitätsmanagementsysteme - Grundlagen und Begriffe (ISO 9000:2015); Deutsche und Englische Fassung EN ISO 9000:2015

Quality management systems - Fundamentals and vocabulary (ISO 9000:2015); German and English version EN ISO 9000:2015

| Inhalt | Seite | Contents | Page |
|--|--------------|---|-------------|
| Europäisches Vorwort | 4 | European Foreword..... | 4 |
| Vorwort | 5 | Foreword | 5 |
| Einleitung | 7 | Introduction..... | 7 |
| 1 Anwendungsbereich..... | 9 | 1 Scope..... | 9 |
| 2 Grundlegende Konzepte und Grundsätze des Qualitätsmanagements..... | 9 | 2 Fundamental concepts and quality management principles..... | 9 |
| 2.1 Allgemeines | 9 | 2.1 General | 9 |
| 2.2 Grundlegende Konzepte..... | 10 | 2.2 Fundamental concepts..... | 10 |
| 2.2.1 Qualität..... | 10 | 2.2.1 Quality..... | 10 |
| 2.2.2 Qualitätsmanagementsystem | 10 | 2.2.2 Quality management system | 10 |
| 2.2.3 Kontext einer Organisation | 11 | 2.2.3 Context of an organization | 11 |
| 2.2.4 Interessierte Parteien..... | 11 | 2.2.4 Interested parties..... | 11 |
| 2.2.5 Unterstützung | 12 | 2.2.5 Support..... | 12 |
| 2.3 Grundsätze des Qualitätsmanagements..... | 13 | 2.3 Quality management principles | 13 |
| 2.3.1 Kundenorientierung..... | 13 | 2.3.1 Customer focus | 13 |
| 2.3.2 Führung | 14 | 2.3.2 Leadership..... | 14 |
| 2.3.3 Engagement von Personen | 15 | 2.3.3 Engagement of people..... | 15 |
| 2.3.4 Prozessorientierter Ansatz..... | 17 | 2.3.4 Process approach..... | 17 |
| 2.3.5 Verbesserung | 18 | 2.3.5 Improvement..... | 18 |
| 2.3.6 Faktengestützte Entscheidungsfindung | 19 | 2.3.6 Evidence-based decision making..... | 19 |
| 2.3.7 Beziehungsmanagement..... | 21 | 2.3.7 Relationship management | 21 |
| 2.4 Entwicklung des QMS unter Verwendung grundlegender Konzepte und Grundsätze | 22 | 2.4 Developing the QMS using fundamental concepts and principles..... | 22 |
| 2.4.1 Modell eines QMS..... | 22 | 2.4.1 QMS model..... | 22 |
| 2.4.2 Entwicklung eines Qualitätsmanagementsystems | 23 | 2.4.2 Development of a QMS | 23 |
| 2.4.3 QMS-Normen, andere Managementsysteme und Exzellenz-Modelle..... | 24 | 2.4.3 QMS standards, other management systems and excellence models | 24 |
| 3 Begriffe | 25 | 3 Terms and definitions..... | 25 |
| 3.1 Personenbezogene Begriffe | 25 | 3.1 Terms related to person or people | 25 |
| 3.2 Organisationsbezogene Begriffe | 27 | 3.2 Terms related to organization | 27 |
| 3.3 Tätigkeitsbezogene Begriffe..... | 30 | 3.3 Terms related to activity..... | 30 |
| 3.4 Prozessbezogene Begriffe..... | 33 | 3.4 Terms related to process | 33 |
| 3.5 Systembezogene Begriffe..... | 36 | 3.5 Terms related to system..... | 36 |
| 3.6 Anforderungsbezogene Begriffe | 38 | 3.6 Terms related to requirement..... | 38 |
| 3.7 Ergebnisbezogene Begriffe | 42 | 3.7 Terms related to result..... | 42 |
| 3.8 Daten-, informations-, und dokumentenbezogene Begriffe | 47 | 3.8 Terms related to data, information and document | 47 |
| 3.9 Kundenbezogene Begriffe | 51 | 3.9 Terms related to customer..... | 51 |
| | | 3.10 Terms related to characteristic..... | 53 |
| | | 3.11 Terms related to determination | 55 |
| | | 3.12 Terms related to action | 57 |
| | | 3.13 Terms related to audit..... | 59 |
| | | Annex A (informative) Concept | |

| | | |
|------------------------------|--|----|
| 3.10 | Merkmalsbezogene Begriffe..... | 53 |
| 3.11 | Bestimmungsbezogene Begriffe..... | 55 |
| 3.12 | Maßnahmenbezogene Begriffe..... | 57 |
| 3.13 | Auditbezogene Begriffe..... | 59 |
| Anhang A (informativ) | | |
| | Begriffsbeziehungen und ihre graphische Darstellung | 64 |
| A.1 | Allgemeines | 64 |
| A.2 | Abstraktionsbeziehung..... | 64 |
| A.3 | Bestandsbeziehung..... | 65 |
| A.4 | Assoziative Beziehung..... | 65 |
| A.5 | Begriffsdiagramme | 66 |
| | Literaturhinweise..... | 92 |
| | Stichwortverzeichnis | 94 |

| | | |
|-----|--|----|
| | relationships and their graphical representation..... | 64 |
| A.1 | General | 64 |
| A.2 | Partitive relation | 64 |
| A.3 | Partitive relation | 65 |
| A.4 | Associative relation | 65 |
| A.5 | Concept diagrams | 66 |
| | Bibliography..... | 92 |
| | Alphabetical index of terms..... | 94 |