DIN EN ISO 9004:2018-08 (D/E)

Qualitätsmanagement - Qualität einer Organisation - Anleitung zum Erreichen nachhaltigen Erfolgs (ISO 9004:2018); Deutsche und Englische Fassung EN ISO 9004:2018

Quality management - Quality of an organization - Guidance to achieve sustained success (ISO 9004:2018); German and English version EN ISO 9004:2018

Inhalt

Seite

Europäisches Vorwort ... 6

Vorwort ... 8

Einleitung ... 10

1 Anwendungsbereich ... 13

2 Normative Verweisungen ... 13

3 Begriffe ... 13

4 Qualität einer Organisation und nachhaltiger Erfolg ... 14
4.1 Qualität einer Organisation ... 14
4.2 Leiten zum nachhaltigen Erfolg einer Organisation ... 15

5 Kontext einer Organisation ... 17
5.1 Allgemeines ... 17
5.2 Relevante interessierte Parteien ... 17
5.3 Externe und interne Themen ... 18

6 Identität einer Organisation ... 19
6.1 Allgemeines ... 19
6.2 Mission, Vision, Werte und Kultur ... 20

7 Führung ... 20
7.1 Allgemeines ... 20
7.2 Politik und Strategie ... 22
7.3 Ziele ... 25
7.4 Kommunikation ... 25

8 Prozessmanagement ... 26
8.1 Allgemeines ... 26
8.2 Bestimmung der Prozesse ... 27
8.3 Verantwortlichkeit und Befugnis für Prozesse ... 28
8.4 Management von Prozessen ... 29

9 Ressourcenmanagement ... 32
9.1 Allgemeines ... 32
9.2 Personen ... 33
9.2.1 Allgemeines ... 33
9.2.2 Engagement von Personen ... 33
9.2.3 Befähigung und Motivierung von Personen ... 34
9.2.4 Kompetenz von Personen ... 34
9.3 Wissen der Organisation ... 35
9.4 Technologie ... 36
9.5 Infrastruktur und Arbeitsumgebung ... 36
9.5.1 Allgemeines ... 36
9.5.2 Infrastruktur ... 37

9.5.3 Arbeitsumgebung 37
9.6 Extern bereitgestellte Ressourcen 38
9.7 Natürliche Ressourcen 39

10 Analyse und Bewertung der Leistung einer Organisation 40
10.1 Allgemeines 40
10.2 Leistungsindikatoren 41
10.3 Leistungsanalyse 43
10.4 Leistungsbewertung 44
10.5 Internes Audit 46
10.6 Selbstbewertung 47
10.7 Überprüfungen 48

11 Verbesserung, Lernen und Innovation 49
11.1 Allgemeines 49
11.2 Verbesserung 49
11.3 Lernen 50
11.4 Innovation 51
11.4.1 Allgemeines 51
11.4.2 Anwendung 52
11.4.3 Zeitliche Planung und Risiko 53

Anhang A (informativ) Werkzeug zur Selbstbewertung 54
A.1 Allgemeines 54
A.2 Reifegradmodell 55
A.3 Selbstbewertung einzelner Elemente 56
A.4 Anwendung der Selbstbewertungsinstrumente 57

Literaturhinweise 119

Content

page

European Foreword 7

Foreword 8

Introduction 10

1 Scope 13

2 Normative references 13

3 Terms and definitions 13

4 Quality of an organization and sustained success 14
4.1 Quality of an organization 14
4.2 Managing for the sustained success of an organization 15

5 Context of an organization 17
5.1 General 17
5.2 Relevant interested parties 17
5.3 External and internal issues 18

6 Identity of an organization 19
6.1 General 19
6.2 Mission, vision, values and culture 20

7 Leadership 20
7.1 General 20
7.2 Policy and strategy 22
7.3 Objectives 25
7.4 Communication 25

8 Process management 26
8.1 General 26
8.2 Determination of processes 27
8.3 Responsibility and authority for processes 28
8.4 Managing processes 29

9 Resource management 32
9.1 General 32
9.2 People 33
9.2.1 General 33
9.2.2 Engagement of people 33
9.2.3 Empowerment and motivation of people 34
9.2.4 Competence of people 34
9.3 Organizational knowledge 35
9.4 Technology 36
9.5 Infrastructure and work environment 36
9.5.1 General 36
9.5.2 Infrastructure 37
9.5.3 Work environment 37
9.6 Externally provided resources 38
9.7 Natural resources 39

10 Analysis and evaluation of an organization's performance 40
10.1 General 40
10.2 Performance indicators 41
10.3 Performance analysis 43
10.4 Performance evaluation 44
10.5 Internal audit 46

10.6 Self-assessment **47**
10.7 Reviews **48**

11 Improvement, learning and innovation **49**
11.1 General **49**
11.2 Improvement **49**
11.3 Learning **50**
11.4 Innovation **51**
11.4.1 General **51**
11.4.2 Application **52**
11.4.3 Timing and risk **53**

Annex A (informative) Self-assessment tool **54**
A.1 General **54**
A.2 Maturity model **55**
A.3 Self-assessment of detailed elements **56**
A.4 Using the self-assessment tools **57**

Bibliography **121**