DIN ISO/TS 9002:2020-08 (D)

Qualitätsmanagementsysteme - Leitfaden für die Anwendung von ISO 9001:2015 (ISO/TS 9002:2016)

Inhalt

Seite

Nationales Vorwort 4

Nationaler Anhang NA (informativ) Literaturhinweise 5

Vorwort 6

Einleitung 7

1 Anwendungsbereich 9

2 Normative Verweisungen 9

3 Begriffe 9

4 Kontext der Organisation 9
4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes 9
4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen der interessierten Parteien 10
4.3 Bestimmen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems 13
4.4 Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse 14

5 Führung 16
5.1 Führung und Verpflichtung 16
5.1.1 Allgemeines 16
5.1.2 Kundenorientierung 17
5.2 Politik 18
5.2.1 Festlegung der Qualitätspolitik 18
5.2.2 Bekanntmachung der Qualitätspolitik 18
5.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation 19

6 Planung 20
6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen 20
6.2 Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung 21
6.3 Planung von Änderungen 23

7 Unterstützung 24
7.1 Ressourcen 24
7.1.1 Allgemeines 24
7.1.2 Personen 24
7.1.3 Infrastruktur 25
7.1.4 Prozessumgebung 25
7.1.5 Ressourcen zur Überwachung und Messung 26
7.1.6 Wissen der Organisation 28
7.2 Kompetenz 28
7.3 Bewusstsein 29
7.4 Kommunikation 30
7.5 Dokumentierte Information 31
7.5.1 Allgemeines 31
7.5.2 Erstellen und Aktualisieren 31
7.5.3 Lenkung dokumentierter Information 32

8 Betrieb 33
8.1 Betriebliche Planung und Steuerung 33
8.2 Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen 34

8.2.1 Kommunikation mit den Kunden 34
8.2.2 Bestimmen von Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen 34
8.2.3 Überprüfung der Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen 35
8.2.4 Änderungen von Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen 36
8.3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen 36
8.3.1 Allgemeines 36
8.3.2 Entwicklungsplanung 37
8.3.3 Entwicklungseingaben 38
8.3.4 Steuerungsmaßnahmen für die Entwicklung 39
8.3.5 Entwicklungsergebnisse 40
8.3.6 Entwicklungsänderungen 41
8.4 Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen 41
8.4.1 Allgemeines 41
8.4.2 Art und Umfang der Steuerung 42
8.4.3 Informationen für externe Anbieter 43
8.5 Produktion und Dienstleistungserbringung 44
8.5.1 Steuerung der Produktion und der Dienstleistungserbringung 44
8.5.2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit 45
8.5.3 Eigentum der Kunden oder der externen Anbieter 46
8.5.4 Erhaltung 47
8.5.5 Tätigkeiten nach der Lieferung 48
8.5.6 Überwachung von Änderungen 48
8.6 Freigabe von Produkten und Dienstleistungen 49
8.7 Steuerung nichtkonformer Ergebnisse 49

9 Bewertung der Leistung 51
9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung 51
9.1.1 Allgemeines 51
9.1.2 Kundenzufriedenheit 52
9.1.3 Analyse und Bewertung 53
9.2 Internes Audit 53
9.3 Managementbewertung 55
9.3.1 Allgemeines 55
9.3.2 Eingaben für die Managementbewertung 56
9.3.3 Ergebnisse der Managementbewertung 57

10 Verbesserung 57
10.1 Allgemeines 57
10.2 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen 58
10.3 Fortlaufende Verbesserung 59

Literaturhinweise 61