

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