

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

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

---

| <b>Inhalt</b>   | <b>Seite</b> |
|---|--------------|
| Nationales Vorwort .....  | 4            |
| Nationaler Anhang NA (informativ) Literaturhinweise .....                         | 5            |
| Vorwort .....   | 6            |
| Einleitung .....  | 7            |
| <b>1 Anwendungsbereich.....</b>   | <b>9</b>     |
| <b>2 Normative Verweisungen .....</b>   | <b>9</b>     |
| <b>3 Begriffe .....</b>   | <b>9</b>     |
| <b>4 Kontext der Organisation .....</b>   | <b>9</b>     |
| 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           |
| <b>5 Führung .....</b>  | <b>16</b>    |
| 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           |
| <b>6 Planung.....</b>   | <b>20</b>    |
| 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           |
| <b>7 Unterstützung.....</b>   | <b>24</b>    |
| 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           |
| <b>8 Betrieb .....</b>  | <b>33</b>    |
| 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 |