DIN EN ISO 9000:2026-09 (D)

Qualitätsmanagement - Grundlagen und Begriffe (ISO 9000:2026); Deutsche Fassung EN ISO 9000:2026

Inhalt

Seite

Europäisches Vorwort ... 8

Vorwort ... 9

Einleitung ... 11

1 Anwendungsbereich ... 12

2 Normative Verweisungen ... 12

3 Begriffe ... 12
3.1 Organisationsbezogene Begriffe ... 12
3.2 Managementbezogene Begriffe ... 15
3.3 Prozessbezogene Begriffe ... 17
3.4 Systembezogene Begriffe ... 19
3.5 Anforderungsbezogene Begriffe ... 21
3.6 Maßnahmenbezogene Begriffe ... 24
3.7 Ergebnisbezogene Begriffe ... 25
3.8 Daten-, informations- und dokumentenbezogene Begriffe ... 29
3.9 Kundenbezogene Begriffe ... 31
3.10 Merkmalsbezogene Begriffe ... 34
3.11 Bestimmungsbezogene Begriffe ... 35
3.12 Auditbezogene Begriffe ... 38

4 Grundlagen des Qualitätsmanagements ... 41
4.1 Allgemeines ... 41
4.2 Grundsätze des Qualitätsmanagements ... 41
4.2.1 Allgemeines ... 41
4.2.2 Kundenorientierung ... 41
4.2.3 Führung ... 42
4.2.4 Engagement von Personen ... 43
4.2.5 Prozessorientierter Ansatz ... 44
4.2.6 Verbesserung ... 45
4.2.7 Faktengestützte Entscheidungsfindung ... 46
4.2.8 Beziehungsmanagement ... 47
4.3 Grundlegende Qualitätsmanagementkonzepte ... 48
4.3.1 Qualität ... 48
4.3.2 Qualitätsmanagement ... 48
4.3.3 Qualitätsmanagementsystem (QMS) ... 48
4.3.4 Qualitätssicherung ... 49
4.3.5 Qualitätssteuerung ... 49
4.3.6 Qualitätsplanung ... 50
4.3.7 Prozessmanagement ... 50
4.3.8 Risikobasiertes Denken ... 50
4.3.9 Qualitätskultur in der Organisation ... 51
4.3.10 Fortlaufende Verbesserung ... 51
4.4 Weitere Konzepte, die für das Qualitätsmanagement relevant sind ... 51
4.4.1 Kontext einer Organisation ... 51
4.4.2 Interessierte Parteien ... 52
4.4.3 Integriertes Managementsystem ... 52
4.4.4 Zirkuläre Wirtschaft ... 52

4.4.5 Neue Technologien ... **53**
4.4.6 Innovation ... **53**
4.4.7 Change-Management ... **54**
4.4.8 Kundenerfahrung ... **54**
4.4.9 Wissensmanagement ... **54**
4.4.10 Informationsmanagement ... **55**
4.4.11 Personenbezogene Aspekte ... **55**
4.4.12 Aufrechterhaltung der Betriebsfähigkeit ... **56**
4.5 Entwicklung eines QMS unter Verwendung grundlegender Konzepte und Grundsätze ... **56**
4.5.1 Attribute eines QMS ... **56**
4.5.2 Entwicklung eines QMS ... **57**
4.5.3 QMS-Normen, Normen zu anderen Managementsystemen und Exzellenz-Modelle für Organisationen ... **58**

Anhang A (informativ) Begriffsbeziehungen und ihre graphische Darstellung ... **59**
A.1 Allgemeines ... **59**
A.2 Abstraktionsbeziehung ... **59**
A.3 Bestandsbeziehung ... **59**
A.4 Assoziative Beziehung ... **60**
A.5 Begriffsdiagramme ... **61**

Literaturhinweise ... **73**

Stichwortverzeichnis ... **74**

Bilder

Bild A.1 — Graphische Darstellung einer Abstraktionsbeziehung ... **59**

Bild A.2 — Graphische Darstellung einer Bestandsbeziehung ... **60**

Bild A.3 — Graphische Darstellung einer assoziativen Beziehung ... **60**

Bild A.4 — 3.1 Organisationsbezogene Begriffe ... **61**

Bild A.5 — 3.2 Managementbezogene Begriffe ... **62**

Bild A.6 — 3.3 Prozessbezogene Begriffe ... **63**

Bild A.7 — 3.4 Systembezogene Begriffe ... **64**

Bild A.8 — 3.5 Anforderungsbezogene Begriffe ... **65**

Bild A.9 — 3.6 Maßnahmenbezogene Begriffe ... **66**

Bild A.10 — 3.7 Ergebnisbezogene Begriffe ... **67**

Bild A.11 — 3.8 Daten-, informations- und dokumentenbezogene Begriffe ... **68**

Bild A.12 — 3.9 Kundenbezogene Begriffe ... **69**

Bild A.13 — 3.10 Merkmalsbezogene Begriffe ... **70**

Bild A.14 — 3.11 Bestimmungsbezogene Begriffe ... **71**

Bild A.15 — 3.12 Auditbezogene Begriffe ... **72**