

E DIN EN ISO 9004:2008-08 (D)

Erscheinungsdatum: 2008-09-15

Leiten und Lenken für den nachhaltigen Erfolg einer Organisation - Ein
Qualitätsmanagementansatz (ISO/DIS 9004:2008); Deutsche und Englische Fassung
prEN ISO 9004:2008

Inhalt	Seite
Vorwort	4
Einleitung	5
1 Anwendungsbereich	6
2 Normative Verweisungen	6
3 Begriffe	6
4 Leiten und Lenken für den nachhaltigen Erfolg einer Organisation.....	6
4.1 Allgemeines	6
4.2 Umfeld der Organisation	7
4.3 Interessierte Parteien	7
4.4 Erfordernisse und Erwartungen	8
4.5 Nachhaltiger Erfolg	8
5 Formulierung, Planung und Umsetzung von Strategie und Politik	9
5.1 Allgemeines	9
5.2 Formulierung von Strategie und Politik	9
5.3 Planung von Strategie und Politik	10
5.4 Umsetzung von Strategie und Politik in Prozesse und Organisationsstruktur	10
5.5 Kommunikation	11
6 Management von Ressourcen	11
6.1 Allgemeines	11
6.2 Finanzielle Ressourcen	11
6.3 Personelle Ressourcen.....	12
6.3.1 Management der personellen Ressourcen	12
6.3.2 Kompetenz der Mitarbeiter	12
6.3.3 Einbindung und Motivation der Mitarbeiter	13
6.4 Lieferanten und Partner	13
6.4.1 Lieferanten, Partner und Partnerschaften	13
6.4.2 Lieferanten und Partner – Auswahl, Evaluierung und Verbesserung ihrer Fähigkeiten	14
6.5 Infrastruktur	14
6.6 Arbeitsumgebung.....	14
6.7 Wissen, Informationen und Technik.....	15
6.8 Natürliche Ressourcen	16
7 Prozessmanagement.....	16
7.1 Management der Prozesse der Organisation	16
7.2 Prozessplanung.....	17
7.3 Prozessverantwortung und -befugnis.....	18
8 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung	18
8.1 Allgemeines	18
8.2 Überwachung	18
8.3 Messung	19
8.3.1 Allgemeines	19
8.3.2 Entscheidende Leistungskenngrößen	20
8.3.3 Internes Audit	20
8.3.4 Selbstbewertung.....	21
8.3.5 Benchmark	22
8.4 Analyse	23

8.5	Bewertung der durch Überwachung und Messung erhaltenen Informationen	23
9	Verbesserung, Innovation und Lernen	24
9.1	Allgemeines	24
9.2	Verbesserung	25
9.3	Innovation	25
9.4	Lernen	26
Anhang A (informativ)	Werkzeug zur Selbstbewertung	27
Anhang B (informativ)	Grundsätze des Qualitätsmanagements	45
Anhang C (informativ)	Entsprechung zwischen ISO 9004:2009 und ISO 9001:2008	50
Literaturhinweise	53