DIN EN ISO 9000:2015-11 (D/E)

Qualitätsmanagementsysteme - Grundlagen und Begriffe (ISO 9000:2015); Deutsche und Englische Fassung EN ISO 9000:2015

Quality management systems - Fundamentals and vocabulary (ISO 9000:2015); German and English version EN ISO 9000:2015

Inhalt

Seite

Europäisches Vorwort ... 4
Vorwort ... 5
Einleitung ... 7
1 Anwendungsbereich ... 9
2 Grundlegende Konzepte und Grundsätze des Qualitätsmanagements ... 9
2.1 Allgemeines ... 9
2.2 Grundlegende Konzepte ... 10
2.2.1 Qualität ... 10
2.2.2 Qualitätsmanagementsystem ... 10
2.2.3 Kontext einer Organisation ... 11
2.2.4 Interessierte Parteien ... 11
2.2.5 Unterstützung ... 12
2.3 Grundsätze des Qualitätsmanagements ... 13
2.3.1 Kundenorientierung ... 13
2.3.2 Führung ... 14
2.3.3 Engagement von Personen ... 15
2.3.4 Prozessorientierter Ansatz ... 17
2.3.5 Verbesserung ... 18
2.3.6 Faktengestützte Entscheidungsfindung ... 19
2.3.7 Beziehungsmanagement ... 21
2.4 Entwicklung des QMS unter Verwendung grundlegender Konzepte und Grundsätze ... 22
2.4.1 Modell eines QMS ... 22
2.4.2 Entwicklung eines Qualitätsmanagementsystems ... 23
2.4.3 QMS-Normen, andere Managementsysteme und Exzellenz-Modelle ... 24
3 Begriffe ... 25
3.1 Personenbezogene Begriffe ... 25
3.2 Organisationsbezogene Begriffe ... 27
3.3 Tätigkeitsbezogene Begriffe ... 30
3.4 Prozessbezogene Begriffe ... 33
3.5 Systembezogene Begriffe ... 36
3.6 Anforderungsbezogene Begriffe ... 38
3.7 Ergebnisbezogene Begriffe ... 42
3.8 Daten-, informations-, und dokumentenbezogene Begriffe ... 47
3.9 Kundenbezogene Begriffe ... 51

Contents

Page

European Foreword ... 4
Foreword ... 5
Introduction ... 7
1 Scope ... 9
2 Fundamental concepts and quality management principles ... 9
2.1 General ... 9
2.2 Fundamental concepts ... 10
2.2.1 Quality ... 10
2.2.2 Quality management system ... 10
2.2.3 Context of an organization ... 11
2.2.4 Interested parties ... 11
2.2.5 Support ... 12
2.3 Quality management principles ... 13
2.3.1 Customer focus ... 13
2.3.2 Leadership ... 14
2.3.3 Engagement of people ... 15
2.3.4 Process approach ... 17
2.3.5 Improvement ... 18
2.3.6 Evidence-based decision making ... 19
2.3.7 Relationship management ... 21
2.4 Developing the QMS using fundamental concepts and principles ... 22
2.4.1 QMS model ... 22
2.4.2 Development of a QMS ... 23
2.4.3 QMS standards, other management systems and excellence models ... 24
3 Terms and definitions ... 25
3.1 Terms related to person or people ... 25
3.2 Terms related to organization ... 27
3.3 Terms related to activity ... 30
3.4 Terms related to process ... 33
3.5. Terms related to system ... 36
3.6 Terms related to requirement ... 38
3.7 Terms related to result ... 42
3.8 Terms related to data, information and document ... 47
3.9 Terms related to customer ... 51
3.10 Terms related to characteristic ... 53
3.11 Terms related to determination ... 55
3.12 Terms related to action ... 57
3.13 Terms related to audit ... 59
Annex A (informative) Concept

3.10 Merkmalsbezogene Begriffe 53
3.11 Bestimmungsbezogene Begriffe 55
3.12 Maßnahmenbezogene Begriffe 57
3.13 Auditbezogene Begriffe 59

Anhang A (informativ) Begriffsbeziehungen und ihre graphische Darstellung 64
A.1 Allgemeines 64
A.2 Abstraktionsbeziehung 64
A.3 Bestandsbeziehung 65
A.4 Assoziative Beziehung 65
A.5 Begriffsdiagramme 66

Literaturhinweise 92

Stichwortverzeichnis 94

relationships and their graphical representation 64
A.1 General 64
A.2 Partitive relation 64
A.3 Partitive relation 65
A.4 Associative relation 65
A.5 Concept diagrams 66

Bibliography 92

Alphabetical index of terms 94