

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	Contents	Page
Europäisches Vorwort	4	European Foreword.....	4
Vorwort	5	Foreword	5
Einleitung	7	Introduction.....	7
1 Anwendungsbereich.....	9	1 Scope.....	9
2 Grundlegende Konzepte und Grundsätze des Qualitätsmanagements.....	9	2 Fundamental concepts and quality management principles.....	9
2.1 Allgemeines	9	2.1 General	9
2.2 Grundlegende Konzepte.....	10	2.2 Fundamental concepts.....	10
2.2.1 Qualität.....	10	2.2.1 Quality.....	10
2.2.2 Qualitätsmanagementsystem	10	2.2.2 Quality management system	10
2.2.3 Kontext einer Organisation	11	2.2.3 Context of an organization	11
2.2.4 Interessierte Parteien.....	11	2.2.4 Interested parties.....	11
2.2.5 Unterstützung	12	2.2.5 Support.....	12
2.3 Grundsätze des Qualitätsmanagements.....	13	2.3 Quality management principles.....	13
2.3.1 Kundenorientierung.....	13	2.3.1 Customer focus	13
2.3.2 Führung	14	2.3.2 Leadership.....	14
2.3.3 Engagement von Personen	15	2.3.3 Engagement of people.....	15
2.3.4 Prozessorientierter Ansatz.....	17	2.3.4 Process approach.....	17
2.3.5 Verbesserung	18	2.3.5 Improvement.....	18
2.3.6 Faktengestützte Entscheidungsfindung	19	2.3.6 Evidence-based decision making.....	19
2.3.7 Beziehungsmanagement.....	21	2.3.7 Relationship management	21
2.4 Entwicklung des QMS unter Verwendung grundlegender Konzepte und Grundsätze	22	2.4 Developing the QMS using fundamental concepts and principles.....	22
2.4.1 Modell eines QMS.....	22	2.4.1 QMS model.....	22
2.4.2 Entwicklung eines Qualitätsmanagementsystems	23	2.4.2 Development of a QMS	23
2.4.3 QMS-Normen, andere Managementsysteme und Exzellenz-Modelle.....	24	2.4.3 QMS standards, other management systems and excellence models	24
3 Begriffe	25	3 Terms and definitions.....	25
3.1 Personenbezogene Begriffe	25	3.1 Terms related to person or people	25
3.2 Organisationsbezogene Begriffe	27	3.2 Terms related to organization	27
3.3 Tätigkeitsbezogene Begriffe.....	30	3.3 Terms related to activity.....	30
3.4 Prozessbezogene Begriffe.....	33	3.4 Terms related to process	33
3.5 Systembezogene Begriffe.....	36	3.5 Terms related to system.....	36
3.6 Anforderungsbezogene Begriffe	38	3.6 Terms related to requirement.....	38
3.7 Ergebnisbezogene Begriffe	42	3.7 Terms related to result.....	42
3.8 Daten-, informations-, und dokumentenbezogene Begriffe	47	3.8 Terms related to data, information and document	47
3.9 Kundenbezogene Begriffe	51	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