

# EN ISO 9001:2008

## 1. Allgemeines

Eine Qualitätsmanagementnorm beschreibt, welchen Anforderungen das Management eines Unternehmens genügen muss, um einem bestimmten Standard bei der Umsetzung des Qualitätsmanagements zu entsprechen und kann sowohl informativ für die Umsetzung innerhalb eines Unternehmens als auch zum Nachweis bestimmter Standards gegenüber Dritten dienen.

Viele Qualitätsmanagementsysteme unternehmen auch den Versuch, die Managementprozesse eines Unternehmens objektiv bewertbar zu machen. Dabei sind zwei grundlegend verschiedene Ansätze zu unterscheiden:

- a) Zertifizierbare Normen mit definierten Mindestanforderungen an ein wirksames Qualitätsmanagementsystem, z.B. die EN ISO 9001:2008 (Normversion von 2008), die durch Audits bewertet werden.
- b) Selbstbewertung des eigenen QM-Systems und Benchmarking zwischen Wettbewerbern um einen Qualitätspreis, z.B. den European Quality Award (EFQM, European Foundation for Quality Management) (Wirtschaft) für Verwaltungen und die freie Wirtschaft, innerhalb dessen die Wirksamkeit der im Wettbewerb stehenden Qualitätsmanagementsysteme miteinander verglichen werden.

Die ISO 9000:2008 wurde im Jahr 2008 überarbeitet, um einheitliche Begriffsdefinitionen für die Normen ISO 9001:2008 und ISO 19011:2002 erweitert, und als ISO 9000:2005 (Qualitätsmanagementsysteme - Grundlagen und Begriffe) im Dezember 2005 veröffentlicht.

## 2. EN ISO 9001

legt die Anforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem (QM-System) für den Fall fest, dass eine Organisation ihre Fähigkeit darlegen muss, Produkte bereitzustellen, welche die Anforderungen der Kunden und allfällige behördliche Anforderungen erfüllen. Damit wird die Erhöhung der Kundenzufriedenheit angestrebt.

Diese Norm beschreibt modellhaft das gesamte Qualitätsmanagementsystem und ist Basis für ein umfassendes Qualitätsmanagementsystem.



Die acht Grundsätze des Qualitätsmanagements:

1. Kundenorientierung
2. Verantwortlichkeit der Führung
3. Einbeziehung der beteiligten Personen
4. Prozessorientierter Ansatz
5. Systemorientierter Managementansatz
6. Kontinuierliche Verbesserung
7. Sachbezogener Entscheidungsfindungsansatz
8. Lieferantenbeziehungen zum gegenseitigen Nutzen

Die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems ist eine strategische Entscheidung für eine Organisation.

Wenn eine Organisation sich stärker an ihren Kunden orientieren will, um Wettbewerbsvorteile zu erlangen, hat sie mit dieser Norm einen Mantel, mit dem sie sich kleiden kann. Die Norm gibt nur einen bestimmten Rahmen vor, der viel weiter gefasst ist als die Vorgängernormen.

Der prozessorientierte Ansatz basiert auf den vier Hauptprozessen einer Organisation, welche einen Input in einen Output umwandeln.

Die vier Hauptkapitel sind:

1. Verantwortung der Leitung
2. Management von Ressourcen
3. Produktrealisierung
4. Messung, Analyse und Verbesserung

Die aktuelle EN ISO 9001 wurde letztmalig im August 2008 überarbeitet (9001:2008).

Weitere Informationen finden Sie unter:

ISO - International Standard Organization for Standardization  
<http://www.iso.org/iso/home.htm>

