

Die neue ISO 9001:2015 im Überblick

- a) Kapitel 4 - Kontext der Organisation: Welchen Rahmenbedingungen unterliegt die Organisation (Bsp. Absatzmärkte, Gesetzgebungen, Kundenstrukturen, kulturelle Bedingungen, etc.) und wurden die interessierten Parteien der Organisation ermittelt und bestimmt (Bsp. Kunden, Lieferanten, Mitarbeiter, Kooperationspartner, Vertriebspartner, Kapitalgeber, Lieferanten, Dienstleister, Behörden, Stadt und Staat, Nachbarn, Verbände, Gesellschafter, etc.)?
- b) Kapitel 5 - Führung: Die Initiative, der Aufbau, das "am Leben erhalten" und der Ausbau, die Weiterentwicklung des QM-Systems muss von der Führung ausgehen und in Strategie und Politik verankert werden. Daraus resultierende messbare Ziele müssen verfolgt und auf Umsetzung geprüft und bewertet werden.
- c) Kapitel 6 - Planung für das QM-System: Am Anfang war das Risiko. Alle Tätigkeiten müssen einer Risikoanalyse standhalten und unterzogen werden. Daraus ergeben sich die Maßnahmen der Planung, Umsetzung, Bewertung und natürlich die Chancen für die Organisation.
- d) Kapitel 7 - Unterstützung: Siehe unter Kapitel 5. Es ist Managementaufgabe sich um Qualifikation, Bewusstsein, Kompetenz bei den Mitarbeitern zu kümmern und den IST-Zustand zu kennen. Weiterhin wird die Infrastruktur und Arbeitsumgebung, z.B. der Maschinenpark und das Thema Wartung und Instandhaltung intensiver betrachtet sowie das Thema EDV. Für diesen Bereich ist es wichtig eine Übersicht zu führen, wie im Notfall zu Verfahren ist und die Gefahrenabwehr von außen (gerade Bereich EDV) gemanagt wird. Das Thema Prüf- und Messmittel fällt nun in das Kapitel 7.1.5 und heißt Ressourcen zur Überwachung und Messung. Hier soll deutlich werden, dass nicht nur klassische Messmittel betroffen sind, sondern auch Software, etc.
- e) Kapitel 8 - Betrieb: Ist fast identisch mit dem Kapitel 7 der alten ISO 9001: 2008. Hier geht es weiterhin um die Ablauforganisation im Betrieb und zwar von der Akquise, dem Vertragsmanagement, der Auftragsrealisierung über Ausgangskontrollen, dem Versand bis hin zur Rechnungslegung und dem After Sales Services (Hotline, UVV Prüfungen, Wartung, etc.). Des Weiteren spielt das Thema Lieferantenmanagement, hier insbesondere Auswahl, Bewertung und Entwicklung eine Rolle. In das Kapitel 8 findet sich auch der Bereich Produkt/Prozessentwicklung, den man in der neuen Norm grundsätzlich nicht mehr ausschließen kann sondern lediglich pro Unternehmen als „nicht anwendbar“ definieren darf. Das bedeutet grundsätzlich müssen alle Unternehmen die Entwicklung betreiben, diese auch im Rahmen der Auditierung prüfen lassen, nur wo tatsächlich keine Entwicklung betrieben wird ist eine nicht Anwendung möglich. Das Thema Prüf- und Messmittel ist in den Punkt 7.1.5 gerutscht und heißt Ressourcen zur Überwachung und Messung. Der Bereich Lager, hier insbesondere der Wareneingang, die Lagerung und deren Kennzeichnung, sowie die Entnahme, die Warenausgangskontrolle, der Versand befinden sich im Kapitel 8 ebenso wie das Thema Rechnungslegung. Der Bereich After Sales Service hat in der neuen Norm an Bedeutung gefunden, viele von Ihnen unterhalten einen eigenen Servicebereich für Themen wie Wartungsverträge, UVV Prüfungen, techn. Hotlines, Kundenschulungen, etc. Dieser Bereich wird ebenfalls auf Organisation und Prozesssicherheit geprüft. Das Thema Reklamationen und Beschwerden von Kunden oder an Lieferanten aber auch Interne Fehler findet hier Berücksichtigung.
- f) Kapitel 9 - Bewertung der Leistung: Dieser Bereich beinhaltet im Allgemeinen die Punkte aus dem früheren Kapitel 8. Mit dem Unterschied, dass hier nicht nur weiterhin die Kundenzufriedenheit bewertet werden muss sondern auch die der interessierten Parteien. Ad hoc würden hier die Themen Mitarbeiterzufriedenheit und psychische Belastung am Arbeitsplatz eine Rolle spielen, als auch der Nachweis, dass die Einhaltung der Gesetzgebung stattgefunden hat. Messbare Kennzahlen müssen definiert, verfolgt und bewertet werden. In diesem Kapitel findet sich die PDCA-Systematik des Herrn Deming wieder und wird stark betont.

- g) Kapitel 10 - Verbesserung: Die ständige Verbesserung war schon Bestandteil früherer 9001 Normen. In der neuen Revision hat man mit dem eigenständigen Kapitel die Zielrichtung nochmals stärker hervorgehoben und ergänzt so den Bereich Beschwerdemanagement aus Kapitel 7. Achtung! Aus der Unternehmenspolitik muss hervorgehen, dass sich die Organisation die ständige Verbesserung auf die Fahne geschrieben hat!

| Gegenüberstellung der Struktur DIN EN ISO 9001:2008 vs. 9001:2015 | |
|--|--------------------------------------|
| DIN EN ISO 9001:2015 | DIN EN ISO 9001:2008 |
| 1. Anwendungsbereich | 1. Anwendungsbereich |
| 2. Normative Verweise | 2. Normative Verweise |
| 3. Begriffe | 3. Begriffe |
| 4. Kontext der Organisation | 4. Qualitätsmanagementsystem |
| 5. Führung | 5. Verantwortung der Leitung |
| 6. Planung für das QM-System | 6. Management von Ressourcen |
| 7. Unterstützung | 7. Produktrealisierung |
| 8. Betrieb | 8. Messung, Analyse und Verbesserung |
| 9. Bewertung der Leistung | |
| 10. Verbesserung | |