



Gesellschaft zur Zertifizierung von Qualitäts- und  
Umweltmanagement-Systemen mbH

## Kundeninformation

Revision der ISO 9001:2015

[www.gzq.de](http://www.gzq.de)

## Es ist mal wieder soweit:

- Die internationale Norm „Qualitätsmanagementsysteme-Anforderungen“; besser bekannt unter DIN EN ISO 9001:2008 wird in 2015 in einer Neuauflage als **DIN EN ISO 9001:2015** auf den Markt kommen.
- Als Startzeitpunkt zur Einführung wird aktuell der **September 2015** genannt.
- Derzeit liegt die Norm als Final Draft (ISO/FDIS 9001:2014, Ausgabestand 07/2015) vor.

## Was bedeutet das für uns:

- bis zum tatsächlichen Veröffentlichungsdatum (09/2015) der neuen Norm kann und darf nur nach der bekannten DIN EN ISO 9001:2008 auditiert werden.
- Nach der Veröffentlichung dürfen **Erst-Zertifizierungsaudits** nur noch nach der neuen DIN EN ISO 9001:2015 durchgeführt werden.
- **Ausnahme:** Bestandskunden können eine Übergangsfrist von max. 3 Jahren in Anspruch nehmen; d.h. die Umstellung auf die neue DIN EN ISO 9001:2015 kann auch während eines Überwachungsaudits (mit Mehraufwand) erfolgen.
- Bei Inanspruchnahme dieser Übergangsfrist muss ein sog. Deltaaudit erfolgen; entsprechende Passagen sind **zwingend** im Auditbericht **zu dokumentieren**.

## Was ist noch zu beachten:

- Die Struktur („High Level Structure“) der neuen DIN EN ISO 9001:2015 ist gegenüber der DIN EN ISO 9001:2008 gemäß Annex SL der ISO aufgebaut.
- Begriffsdefinition Annex SL der ISO:
  - ➔ übergeordnete Struktur für eine vereinfachte Integrierung von Managementsystemstandards in Bezug auf:
    - einheitliche Terminologie,
    - einheitliche Struktur,
    - sowie einheitliche Definitionen.

## **Was ist noch zu beachten:**

- Die Änderungen finden sich hauptsächlich in den folgenden Bereichen:

Umfeld der Organisation (Kontext)

Anwendungsbereich

Risikobasierter Ansatz (Chancen u.- Risikobewertung)

Dokumentierte Informationen

Kenntnisse der Organisation

Lenkung externer Produkte und Dienstleistungen

## Weitere Erläuterungen (Auszug):

### Umfeld der Organisation:

Umfeld der Organisation ist ein **neuer Abschnitt**. Hier fordert die Norm, zu ermitteln, welche internen/externen Faktoren und Anforderungen Auswirkungen auf die Planung des QM-Systems haben können.

Das Umfeld der Organisation wird zu einer wichtigen Überlegung bei der Konzeption und Anpassung des Managementsystems an die Erfordernisse des jeweiligen Unternehmens.

Dadurch werden unterschiedliche Schwerpunkte auf **einzelne Elemente des Managementsystems** gelegt, anstatt einen einzigen Ansatz für alle Arten von Organisationen vorzugeben.

## **Weitere Erläuterungen (Auszug):**

### Anwendungsbereich:

Der Anwendungsbereich ergibt sich aus dem Umfang des Unternehmens, seinem Umfeld, den interessierten Parteien und seinen Produkten und Dienstleistungen.

Wo Anforderungen zutreffen, wird erwartet, dass sie auch angewandt werden.

Gründe gegen die Anwendbarkeit müssen **klar dargelegt werden.**

## Weitere Erläuterungen (Auszug):

### Risikobasierter Ansatz:

Die Anwendung des Annex SL im ISO/DIS 9001:2014 verankert einen risikobasierten Ansatz im Managementsystem. Die Anforderungen des risikobasierten Ansatzes wirken sich auf die Qualitätsplanung aus und enthalten viele Elemente, die vormalig unter der Überschrift „Vorbeugungsmaßnahmen“ aufgeführt waren.

Es ist nun erforderlich, das Unternehmen die Risiken und Chancen ermitteln, mit denen das QM-System die gewünschten Ergebnisse erzielen kann.

Da dem Risiko mehr Bedeutung zugemessen wird, **müssen Unternehmen künftig nachweisen**, wie sie diese Anforderungen erfüllen.

Der Umfang und die Ausführung des risikobasierten Ansatzes hängen selbstverständlich von den Umständen des einzelnen Unternehmens ab.



## Weitere Erläuterungen (Auszug):

### Dokumentierte Informationen:

Die Begriffe „dokumentierte Verfahren“ und „Aufzeichnungen“ werden durch den Begriff „dokumentierte Informationen“ ersetzt.

In der Praxis bedeutet dies, dass „dokumentierte Verfahren“ ersetzt werden durch die Anforderung, dokumentierte Informationen **aufrecht zu erhalten**.

„Aufzeichnungen“ werden durch die Anforderung ersetzt, dokumentierte Informationen **aufzubewahren**.

Welche dokumentierten Informationen auf welche Weise aufrechtzuerhalten und aufzubewahren sind, hängt vom Kontext und vom operativen Umfeld des Unternehmens ab.

Die Definition der dokumentierten Informationen ermöglicht dem Unternehmen anstelle von strikten Vorgaben einen größeren Spielraum bei der Festlegung, welche Informationen zu dokumentieren sind.

## **Weitere Erläuterungen (Auszug):**

### Kenntnisse der Organisation:

Unternehmen müssen künftig berücksichtigen, welche Kenntnisse erforderlich sind, um die Konformität ihrer Produkte und Dienstleistungen zu gewährleisten.

Sie müssen außerdem beachten, wie dieses Wissen zusammengestellt, aufrechterhalten und gespeichert wird.

Diese Anforderung bestand zwar in der bisherigen Norm noch nicht, es ist jedoch zu erwarten, dass gut geführte, zertifizierte Unternehmen bereits Methoden entwickelt haben, um die Informationen und das erforderliche Wissen für einen erfolgreichen Betrieb zu managen.

## Weitere Erläuterungen (Auszug):

### Lenkung externer Produkte und Dienstleistungen:

Der Abschnitt „Beschaffung“ lautet künftig „Lenkung externer Produkte und Dienstleistungen“ um klarzustellen, dass die Anforderungen sowohl die **materiellen Produkte** als auch die in Anspruch genommenen **Dienstleistungen** betreffen, die zur Herstellung des Endproduktes erforderlich sind.

Obwohl diese Anforderung nicht direkt neu ist, haben immer Unsicherheiten bei einigen Arten von externen Produkten und Dienstleistungen bestanden (bspw. bei Schwestergesellschaften, Joint Ventures oder ausgelagerte Tätigkeiten).

Jetzt ist **eindeutig gefordert**, das Unternehmen einen risikobasierten Ansatz auf jede Art von externen Produkten und Dienstleistungen anwenden und Art und Umfang der Lenkung festlegen müssen.

## Was ändert sich?

Neben den bereits genannten Bereichen, die einige Neuerungen gegenüber der ISO 9001:2008 aufweisen, gibt es auch zahlreiche weitere textliche Änderungen in Bezug auf die gegenwärtigen Anforderungen.

Diese Änderungen dienen häufig dazu, die Intention eines Abschnitts klarzustellen oder implizite Anforderungen zu verdeutlichen.

Diese Änderungen sollten in den meisten Fällen keine Änderung des Managementsystems eines Unternehmens erfordern.

Es ist jedoch ratsam, das Unternehmen die neuen Formulierungen des Standards auf Übereinstimmung mit ihrer bestehenden Praxis prüfen.

Im Folgenden sind die wichtigsten Änderungen beschrieben.

## Was ändert sich?

### Qualitätshandbuch

Die Anforderung an ein spezifisches Dokument mit der Bezeichnung Qualitätshandbuch wird ersetzt durch den Abschnitt „Das Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse“ (Quality Management System and its Processes).

Es wird künftig gefordert, das Unternehmen ihre erforderlichen Prozesse für das QM-System festlegen.

Dazu gehören Input, Output, Abläufe und Wechselwirkungen. Unternehmen müssen diese Informationen dokumentieren, um das Verständnis und die Abläufe dieser Prozesse sicherzustellen.

Wenn das gegenwärtige Qualitätshandbuch diese Anforderungen erfüllt, ist keine Überarbeitung erforderlich.

## Was ändert sich?

### Leitung

Es werden künftig höhere Anforderungen an die Rolle der Unternehmensleitung als Förderer und Unterstützer eines effektiven Managementsystems gestellt.

Die Unternehmensleitung wird künftig ihre Mitarbeit und Unterstützung beim QM-System in weiteren Bereichen darlegen müssen.

Die Unternehmensleitung soll die Einbindung der Anforderungen des QM-Systems in die Betriebsabläufe des Unternehmens sicherstellen, das Bewusstsein für den prozessorientierten Ansatz fördern, gewährleisten, dass das QM-System die gewünschten Ergebnisse erzielt sowie weitere für das Managementsystem Verantwortliche in ihren Aufgaben unterstützen.

## Was ändert sich?

### Beauftragter der obersten Leitung

Im ISO/DIS 9001:2014 ist die Benennung eines Beauftragten der obersten Leitung nicht mehr ausdrücklich gefordert.

Es werden jedoch Funktionen definiert, denen die Unternehmensleitung die erforderlichen Verantwortlichkeiten und Befugnisse erteilen muss.

Diese Funktionen können in einer Person vereint sein, dann sind vermutlich keine Änderungen erforderlich.

Wenn die Aufgaben jedoch nicht von einem einzelnen Mitarbeiter übernommen werden können, dann muss das Unternehmen darlegen, wie die Aufgaben an die entsprechenden Mitarbeiter verteilt wurden.

## **Was ändert sich?**

### Änderungsmanagement

Eine weitere Anforderung, die vertieft und verdeutlicht wurde, ist das Änderungsmanagement.

Wenn Änderungen erforderlich werden, besteht künftig eine wesentlich deutlichere Anforderung, diese Änderungen planmäßig und systematisch auszuführen.

Auch hier sollten Unternehmen ihre eigene Vorgehensweise prüfen um festzustellen, ob eine Überarbeitung des QM-Systems erforderlich ist.



## **Was ändert sich?**

### Analyse und Beurteilung

Die diesbezüglichen Anforderungen wurden im ISO/DIS 9001:2014 erweitert und die Definitionen der Begriffe Leistung, Überwachung und Bewertung eindeutiger formuliert.

Unternehmen sollten die Abschnitte bezüglich Analyse und Beurteilung relevanter Informationen zur Konformität von Produkten und Dienstleistungen, Kundenzufriedenheit, Konformität mit dem Managementsystem, Prozessleistung, Leistung externer Bereitsteller, usw. prüfen und ermitteln, ob hier Änderungen erforderlich sind.

Die Ergebnisse der Analyse und Beurteilung sind künftig als Input in den Prozess der Managementbewertung gefordert.

## Was ändert sich?

### Managementbewertung

Durch die Einführung des Annex SL und die Überarbeitung einiger Abschnitte des DIS wie zum Beispiel der obengenannten Themen ist zu prüfen, ob der Umfang der Managementbewertung anzupassen und zu erweitern ist.

Es besteht künftig eine **ausdrückliche Anforderung**, bei der Managementbewertung zu prüfen, wie sich Änderungen auf das QM-System und seine strategische Ausrichtung auswirken und wie wirksam die Maßnahmen sind, die aufgrund der Bewertung von Risiken und Chancen getroffen werden.

## Was ist als nächstes zu tun?

Der ISO/DIS 9001:2014 enthält zahlreiche Änderungen. Die Frage, ob infolge dieser Änderungen Unternehmen ihr Managementsystem überarbeiten müssen, ist nicht einfach zu beantworten.

Der Umfang erforderlicher Änderungen wird davon abhängen, wie ein Unternehmen sein bestehendes Managementsystem entwickelt hat und anwendet. Es wird einen Unterschied machen, ob das QM-System eines Unternehmens ausschließlich die Anforderungen der ISO 9001:2008 abdeckt oder ob das Unternehmen Systeme und Abläufe eingeführt hat, die nicht ausdrücklich in der ISO 9001:2008 gefordert werden, die aber zur guten Unternehmenspraxis gehören und beispielsweise in anderen Managementsystemen wie ISO 14001 oder OHSAS 18001 gefordert werden.

Die Frage, ob Unternehmen gegenwärtig eine Bewertung und Lenkung von Risiken vornehmen, wird auch einen bedeutenden Einfluss auf den Umfang der Änderungen haben, die für die ISO 9001:2015 vorgenommen werden müssen.

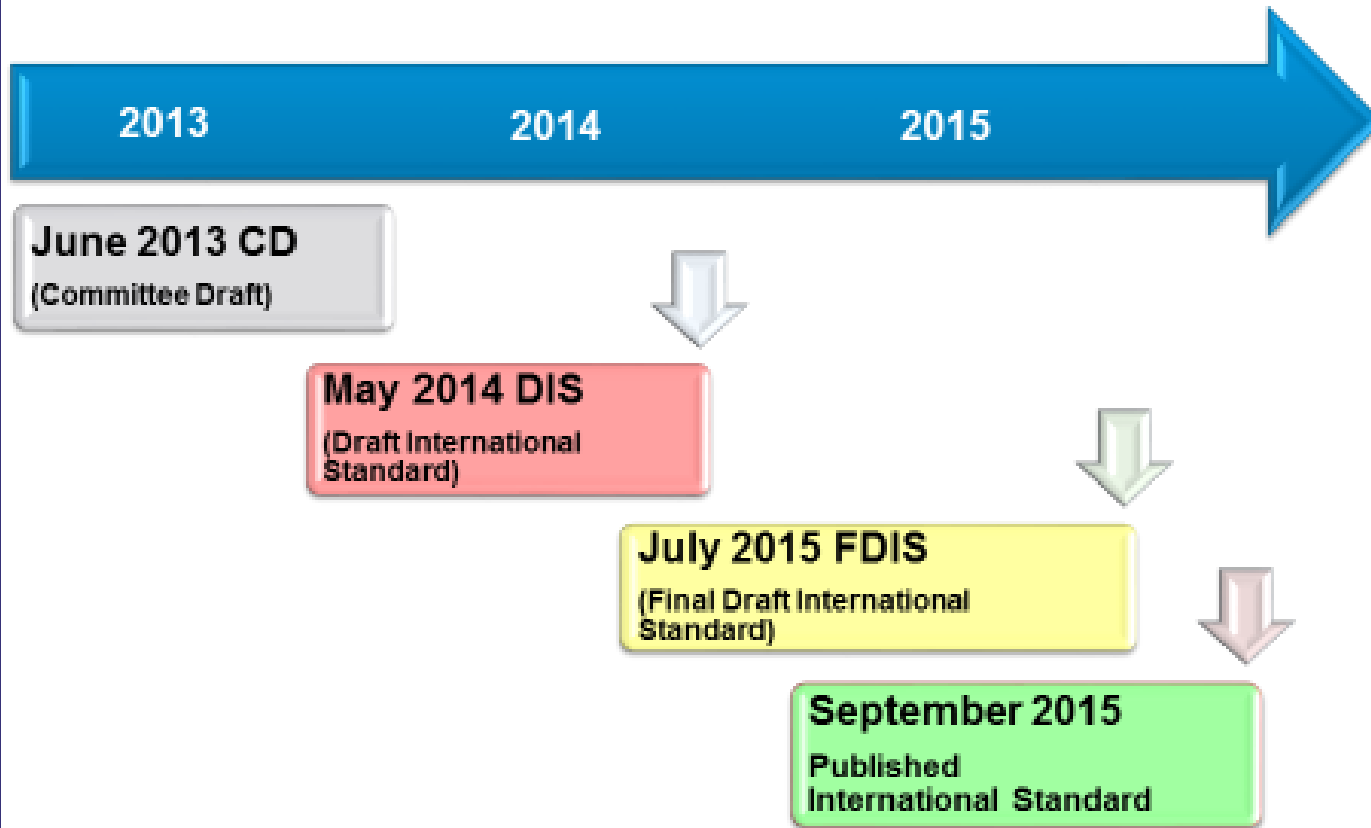
## **Was ist als nächstes zu tun?**

Die Übergangsfrist wird drei Jahre ab Veröffentlichung des endgültigen Standards betragen.

Dieser Zeitrahmen gibt Unternehmen genügend Zeit, in ihrem eigenen Tempo die Umstellung durchzuführen, was üblicherweise einen Zertifizierungszyklus in Anspruch nehmen wird.

**Nachfolgend wird die Timeline nochmals schematisch dargestellt:**

## ISO 9001:2015 Timeline



ISO/TC 176/SC 2/ N1219

## ISO 9001:2015 Certification Transition Timeline

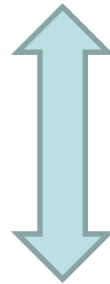


ISO/TC 176/SC 2/ N1219

## Weitere Informationen:

In den nachfolgenden Tabellen wurden die beiden Regelwerke

**9001:2008**



**9001:2015**

einander gegenübergestellt, um einen kurzen Überblick über die Änderungen-auch in Bezug auf die Normstruktur- zu erhalten.

# Revision ISO 9001:2015

| <b>DIN EN ISO 9001: 2008-12<br/>+ Berichtigung 2009</b> |   | <b>Entwurf DIN EN ISO 9001: 2014-08</b>       |   |
|---|---|---|---|
| <b>Vorwort (hier ohne jegliche Bedeutung)</b>           |   | <b>Vorwort (hier ohne jegliche Bedeutung)</b> |   |
| <b>Einleitung</b>                                       |   | <b>Einleitung</b>                             |   |
| <b>0.1</b>  | <b>Allgemeines</b>                                    | <b>0.1</b>                                    | <b>Allgemeines</b>  |
| <b>0.2</b>  | <b>Prozessorientierter Ansatz</b>                     | <b>0.3</b>                                    | <b>Prozessorientierter Ansatz</b>   |
| <b>0.3</b>  | <b>Beziehung zu ISO 9004</b>                          | <b>0.2</b>                                    | <b>Die ISO-Normen zum Qualitätsmanagement</b>                             |
| <b>0.4</b>  | <b>Verträglichkeit mit anderen Managementsystemen</b> | <b>0.6</b>                                    | <b>Verträglichkeit mit anderen Normen zum Managementsystem</b>            |
|   |   | <b>0.4</b>                                    | <b>“Planen-Durchführen-Prüfen-Handeln“-Zyklus</b>                         |
|   |   | <b>0.5</b>                                    | <b>“Risikobasiertes Denken”</b>   |
| <b>1</b>  | <b>Anwendungsbereich<br/>1.1 Allgemeines</b>          | <b>1</b>                                      | <b>Anwendungsbereich</b>  |
| <b>1.2</b>  | <b>Anwendung</b>                                      | <b>4.3</b>                                    | <b>Festlegen des Anwendungsbereiches des Qualitätsmanagementsystems</b>   |
| <b>2</b>  | <b>Normative Verweise</b>                             | <b>2</b>                                      | <b>Normative Verweisungen</b>   |
| <b>3</b>  | <b>Begriffe</b>                                       | <b>3</b>                                      | <b>Begriffe</b>   |
|   |   | <b>4</b>                                      | <b>Kontext der Organisation</b>   |
|   |   | <b>4.1</b>                                    | <b>Verstehen der Organisation und ihres Kontextes</b>                     |
|   |   | <b>4.2</b>                                    | <b>Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Partner</b> |
| <b>4</b>  | <b>Qualitätsmanagementsystem</b>                      | <b>4</b>                                      | <b>Qualitätsmanagementsystem und dessen Prozesse</b>                      |
| <b>4.1</b>  | <b>Allgemeine Anforderungen</b>                       |   |   |
| <b>4.2</b>  | <b>Dokumentationsanforderungen</b>                    | <b>7.5</b>                                    | <b>Dokumentierte Information</b>  |
| <b>4.2.1</b>  | <b>Allgemeines</b>                                    | <b>7.5.1</b>                                  | <b>Allgemeines</b>  |
| <b>4.2.2</b>  | <b>Qualitätsmanagementhandbuch</b>                    | <b>4.3</b>                                    | <b>Festlegen des Anwendungsbereiches des Qualitätsmanagementsystems</b>   |
|   |   | <b>4.4</b>                                    | <b>Qualitätsmanagementsystem und dessen Prozesse</b>                      |
| <b>4.2.3</b>  | <b>Lenkung von Dokumenten</b>                         | <b>7.5.2</b>                                  | <b>Erstellen und Aktualisieren</b>  |
| <b>4.2.4</b>  | <b>Lenkung von Aufzeichnungen</b>                     | <b>7.5.3</b>                                  | <b>Lenkung dokumentierter Information</b>                                 |



# Revision ISO 9001:2015

|              |  |              |  |
|--------------|--|--------------|--|
| <b>5</b>     | <b>Verantwortung der Leitung</b>                 | <b>5</b>     | <b>Führung</b>   |
| <b>5.1</b>   | <b>Selbstverpflichtung der Leitung</b>           | <b>5.1</b>   | <b>Führung und Verpflichtung</b>   |
|              |  | <b>5.1.1</b> | <b>Führung und Verpflichtung für das Qualitätsmanagementsystem</b>                                     |
| <b>5.2</b>   | <b>Kundenorientierung</b>                        | <b>5.1.2</b> | <b>Kundenorientierung</b>  |
| <b>5.3</b>   | <b>Qualitätspolitik</b>                          | <b>5.2</b>   | <b>Qualitätspolitik</b>  |
| <b>5.4</b>   | <b>Planung</b>                                   | <b>6</b>     | <b>Planung für das Qualitätsmanagementsystem</b>   |
| <b>5.4.1</b> | <b>Qualitätsziele</b>                            | <b>6.2</b>   | <b>Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung</b>  |
| <b>5.4.2</b> | <b>Planung des Qualitätsmanagementsystems</b>    | <b>6.1</b>   | <b>Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen</b>  |
|              |  | <b>6.3</b>   | <b>Planung von Änderungen</b>  |
| <b>5.5</b>   | <b>Verantwortung, Befugnis und Kommunikation</b> | <b>5</b>     | <b>Führung</b>   |
| <b>5.5.1</b> | <b>Verantwortung und Befugnis</b>                | <b>5.3</b>   | <b>Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation</b>                                 |
| <b>5.5.2</b> | <b>Beauftragter der obersten Leitung</b>         |              | Hinweis: in der neuen Norm gibt es den Qualitätsmanagementbeauftragten in der früheren Form nicht mehr |
| <b>5.5.3</b> | <b>Interne Kommunikation</b>                     | <b>7.4</b>   | <b>Kommunikation</b>   |
| <b>5.6</b>   | <b>Managementbewertung</b>                       | <b>9.3</b>   | <b>Managementbewertung incl. 9.3.1 und 9.3.2</b>   |
|              | <b>5.6.1 Allgemeines</b>                         |              |  |
|              | <b>5.6.2 Eingaben für die Bewertung</b>          |              |  |
|              | <b>5.6.3 Ergebnisse der Bewertung</b>            |              |  |
|              |  | <b>7</b>     | <b>Unterstützung</b>   |
| <b>6</b>     | <b>Management von Ressourcen</b>                 | <b>7.1</b>   | <b>Ressourcen</b>  |
| <b>6.1</b>   | <b>Bereitstellung von Ressourcen</b>             | <b>7.1.1</b> | <b>Allgemeines</b>   |
|              |  | <b>7.1.2</b> | <b>Personen</b>  |
| <b>6.2</b>   | <b>Personelle Ressourcen</b>                     | <b>7.2</b>   | <b>Kompetenz</b>   |
| <b>6.2.1</b> | <b>Allgemeines</b>                               | <b>7.1.6</b> | <b>Wissen der Organisation</b>   |
| <b>6.2.2</b> | <b>Kompetenz, Schulung und Bewusstsein</b>       | <b>7.3</b>   | <b>Bewusstsein</b>   |
| <b>6.3</b>   | <b>Infrastruktur</b>                             | <b>7.1.3</b> | <b>Infrastruktur</b>   |
| <b>6.4</b>   | <b>Arbeitsumgebung</b>                           | <b>7.1.4</b> | <b>Umgebung zur Durchführung von Prozessen</b>   |

# Revision ISO 9001:2015

|              |  |              |   |
|--------------|--|--------------|---|
| <b>7</b>     | <b>Produktrealisierung</b>   | <b>8</b>     | <b>Betrieb</b>  |
| <b>7.1</b>   | <b>Planung der Produktrealisierung</b>   | <b>8.1</b>   | <b>Betriebliche Planung und Steuerung</b>                                       |
| <b>7.2</b>   | <b>Kundenbezogene Prozesse</b>   | <b>8.2</b>   | <b>Bestimmen von Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen</b>             |
| <b>7.2.1</b> | <b>Ermittlung der Anforderungen in Bezug auf das Produkt</b><br><b>Fußnote</b> | <b>8.2.2</b> | <b>Bestimmen von Anforderungen in Bezug auf Produkte und Dienstleistungen</b>   |
|              |  | <b>8.5.5</b> | <b>Tätigkeiten nach der Lieferung</b>   |
| <b>7.2.2</b> | <b>Bewertung der Anforderungen in Bezug auf das Produkt</b>                    | <b>8.2.3</b> | <b>Überprüfung von Anforderungen in Bezug auf Produkte und Dienstleistungen</b> |
| <b>7.2.3</b> | <b>Kommunikation mit dem Kunden</b>  | <b>8.2.1</b> | <b>Kommunikation mit dem Kunden</b>   |
| <b>7.3</b>   | <b>Entwicklung</b>   | <b>8.3</b>   | <b>Entwicklung</b>  |
| <b>7.3.1</b> | <b>Entwicklungsplanung</b>   | <b>8.3.1</b> | <b>Allgemeines</b>  |
|              |  | <b>8.3.2</b> | <b>Entwicklungsplanung</b>  |
| <b>7.3.2</b> | <b>Entwicklungseingaben</b>  | <b>8.3.3</b> | <b>Entwicklungseingaben</b>   |
|              |  | <b>8.3.4</b> | <b>Entwicklungssteuerung</b>  |
| <b>7.3.3</b> | <b>Entwicklungsergebnisse</b>  | <b>8.3.5</b> | <b>Entwicklungsergebnisse</b>   |
| <b>7.3.4</b> | <b>Entwicklungsbewertung</b>   | <b>8.3.4</b> | <b>Entwicklungssteuerung</b>  |
| <b>7.3.5</b> | <b>Entwicklungsverifizierung</b>   |              |   |
| <b>7.3.6</b> | <b>Entwicklungsvalidierung</b>   |              |   |
| <b>7.3.7</b> | <b>Lenkung von Entwicklungsänderungen</b>                                      | <b>8.3.6</b> | <b>Entwicklungsänderungen</b>   |
| <b>7.4</b>   | <b>Beschaffung</b>   | <b>8.4</b>   | <b>Kontrolle von extern bereitgestellten Produkten und Dienstleistungen</b>     |
| <b>7.4.1</b> | <b>Beschaffungsprozess</b>   | <b>8.4.1</b> | <b>Allgemeines</b>  |
|              |  | <b>8.4.2</b> | <b>Art und Umfang der Kontrolle von externen Bereitstellungen</b>               |
| <b>7.4.2</b> |  | <b>8.4.3</b> | <b>Informationen für externe Anbieter</b>                                       |
| <b>7.4.3</b> | <b>Verifizierung von beschafften Produkten</b>                                 | <b>8.6</b>   | <b>Freigabe von Produkten und Dienstleistungen</b>                              |
| <b>7.5</b>   | <b>Produktion und Dienstleistungserbringung</b>                                | <b>8.5</b>   | <b>Produktion und Dienstleistungserbringung</b>                                 |
| <b>7.5.1</b> | <b>Lenkung der Produktion und Dienstleistungserbringung</b>                    | <b>8.5.1</b> | <b>Steuerung der Produktion und Dienstleistungserbringung</b>                   |
|              |  | <b>8.5.5</b> | <b>Tätigkeiten nach Lieferung</b>   |

# Revision ISO 9001:2015

|       |   |          |   |
|-------|---|----------|---|
| 7.6   | Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln | 7.1.5    | Ressourcen zur Überwachung und Messung                                    |
| 8     | Messung, Analyse und Verbesserung         | 9.1      | Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung                               |
| 8.1   | Allgemeines                               | 9.1.1    | Allgemeines   |
| 8.2   | Überwachung und Messung                   |          |   |
| 8.2.1 | Kundenzufriedenheit                       | 9.1.2    | Kundenzufriedenheit   |
| 8.2.2 | Internes Audit                            | 9.2      | Internes Audit  |
| 8.2.3 | Überwachung und Messung von Prozessen     | 8.       | Betriebliche Planung und Steuerung  |
| 8.2.4 | Überwachung und Messung des Produkts      | 8.6      | Freigabe von Produkten und Dienstleistungen                               |
| 8.3   | Lenkung fehlerhafter Produkte             | 8.7      | Steuerung nichtkonformer Prozessergebnisse, Produkte und Dienstleistungen |
|       |   | 9        | Bewertung der Leistung  |
| 8.4   | Datenanalyse                              | 9.1.3    | Analyse und Beurteilung   |
| 8.5   | Verbesserung                              | 10       | Verbesserung  |
| 8.5.1 | Ständige Verbesserung                     | 10.1     | Allgemeines   |
|       |   | 10.3     | Fortlaufende Verbesserung   |
| 8.5.2 | Korrekturmaßnahmen                        | 10.2     | Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen                                   |
| 8.5.3 | Vorbeugungsmaßnahmen                      | 6.1      | Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen                              |
|       |   | Anhang A | Erläuterungen der neuen Struktur, Terminologie und Konzepte.              |
|       |   | Anhang B | Grundsätze des Qualitätsmanagements                                       |
|       |   | Anhang C | Das ISO 10000-Portfolio der Normen zum Qualitätsmanagement                |
|       |   |          | Literaturhinweise   |