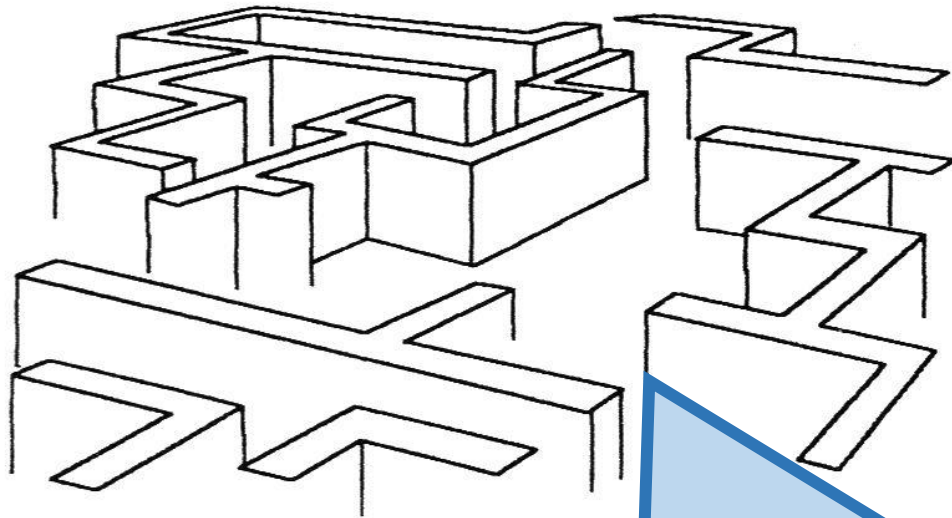


# So finden Sie den richtigen Zugang ...

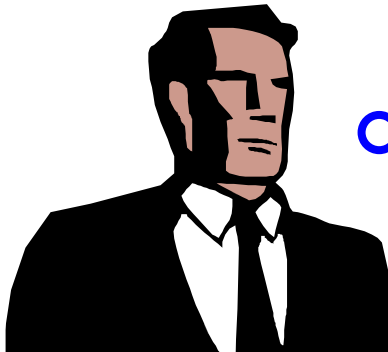


... zum Qualitätsmanagement  
SN EN ISO 9001:2015!

1. Was genau ist die ISO 9001?
2. Wozu benötigen gerade wir die ISO 9001?
3. Qualität und ISO 9001 im Überblick
4. Was bedeutet ISO 9001 für die tägliche Arbeit?
5. Die häufigsten Missverständnisse zur ISO 9001

# Was genau ist die ISO 9001?

- **Was steckt hinter dem Begriff SN EN ISO 9001?**
- **Wieder so eine unnötige Gleichmacherei?**
- **Was genau will diese Norm?**



## Was genau ist die ISO 9001?



ISO 9001 ist das wohl bekannteste Mitglied einer Normenfamilie, die nicht die Qualität an sich "normt", sondern

den Rahmen auf dem Weg zur Qualität!

# Was genau ist die ISO 9001?

## Zusammenwirken der Einzelnormen der ISO 9000-Familie

Eine Qualitätsmanagementnorm beschreibt, welchen Anforderungen das Management eines Unternehmens genügen muss, um einem bestimmten Standard bei der Umsetzung des Qualitätsmanagements zu entsprechen:

- informativ für die Umsetzung innerhalb eines Unternehmens oder
- zum Nachweis bestimmter Standards gegenüber Dritten (Zertifizierung).

Besondere Bedeutung hat das Normenwerk der Familie der SN EN ISO 9000 ff. gewonnen. Deren Bestandteile sind:

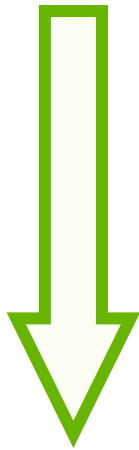
- SN EN ISO 9000:2015 – Grundlagen und Begriffe
- SN EN ISO 9001:2015 – Anforderungen
- SN EN ISO 9004:2009 – Leiten und Lenken für den nachhaltigen Erfolg

# Zusammenwirken der Normen



# So tickt die Norm

Vorgaben  
der ISO 9001



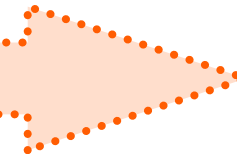
Was

mindestens  
gefordert wird!

## ISO 9001

ist eine internationale Norm, die  
Mindeststandards (= das Was) vorgibt,  
nach denen das QM-System eines  
Unternehmens zu gestalten ist (= das  
Wie), um sicherzustellen, dass die  
Kunden die erwartete Qualität erhalten.

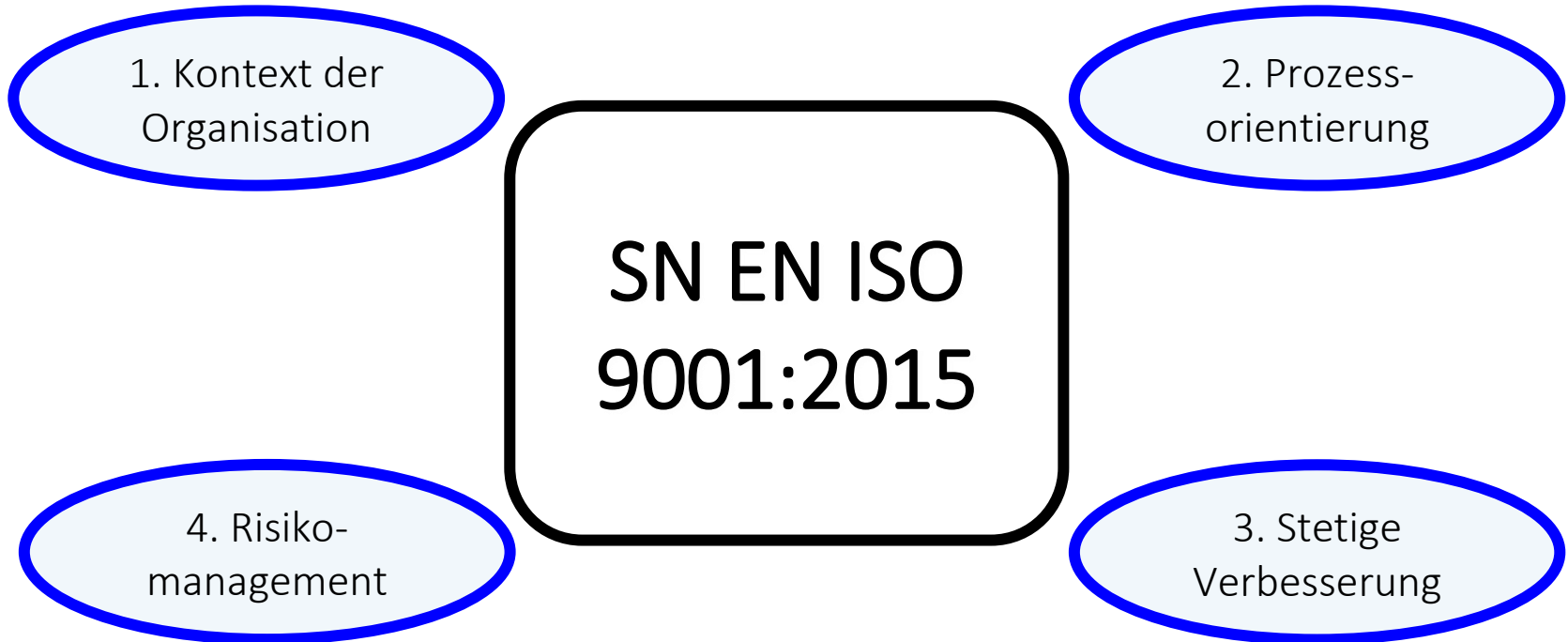
Interpretation, abhängig von der jeweiligen Organisation



Wie

sinnvoll  
umzusetzen?!

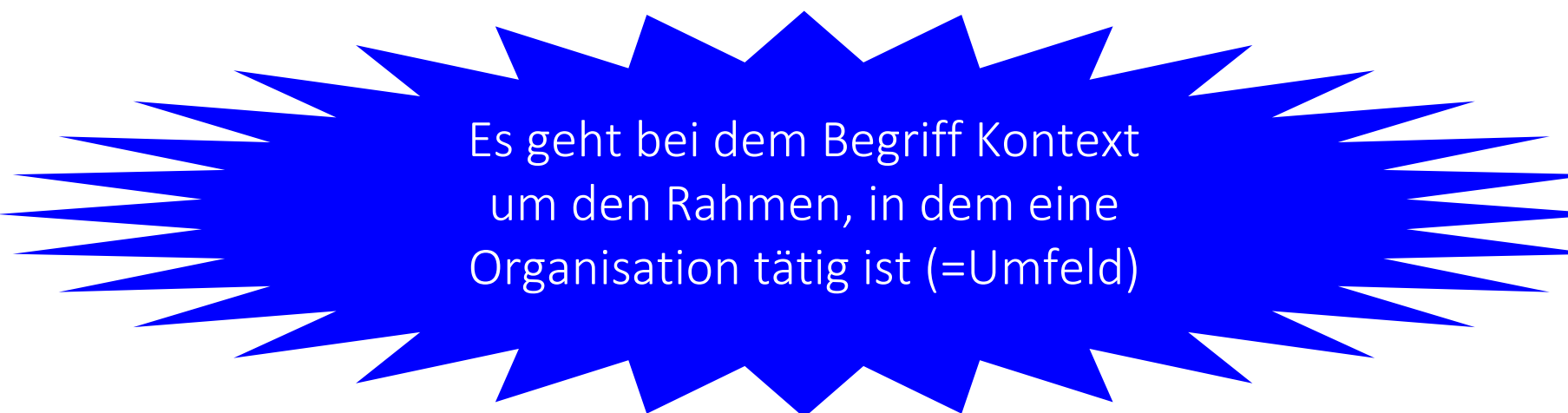
# Die wesentlichen Prinzipien





# Kontext der Organisation

Bestimmung von internen und externen Themen und Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien, die für die Strategie und das QM-System relevant sind.



Es geht bei dem Begriff Kontext um den Rahmen, in dem eine Organisation tätig ist (=Umfeld)

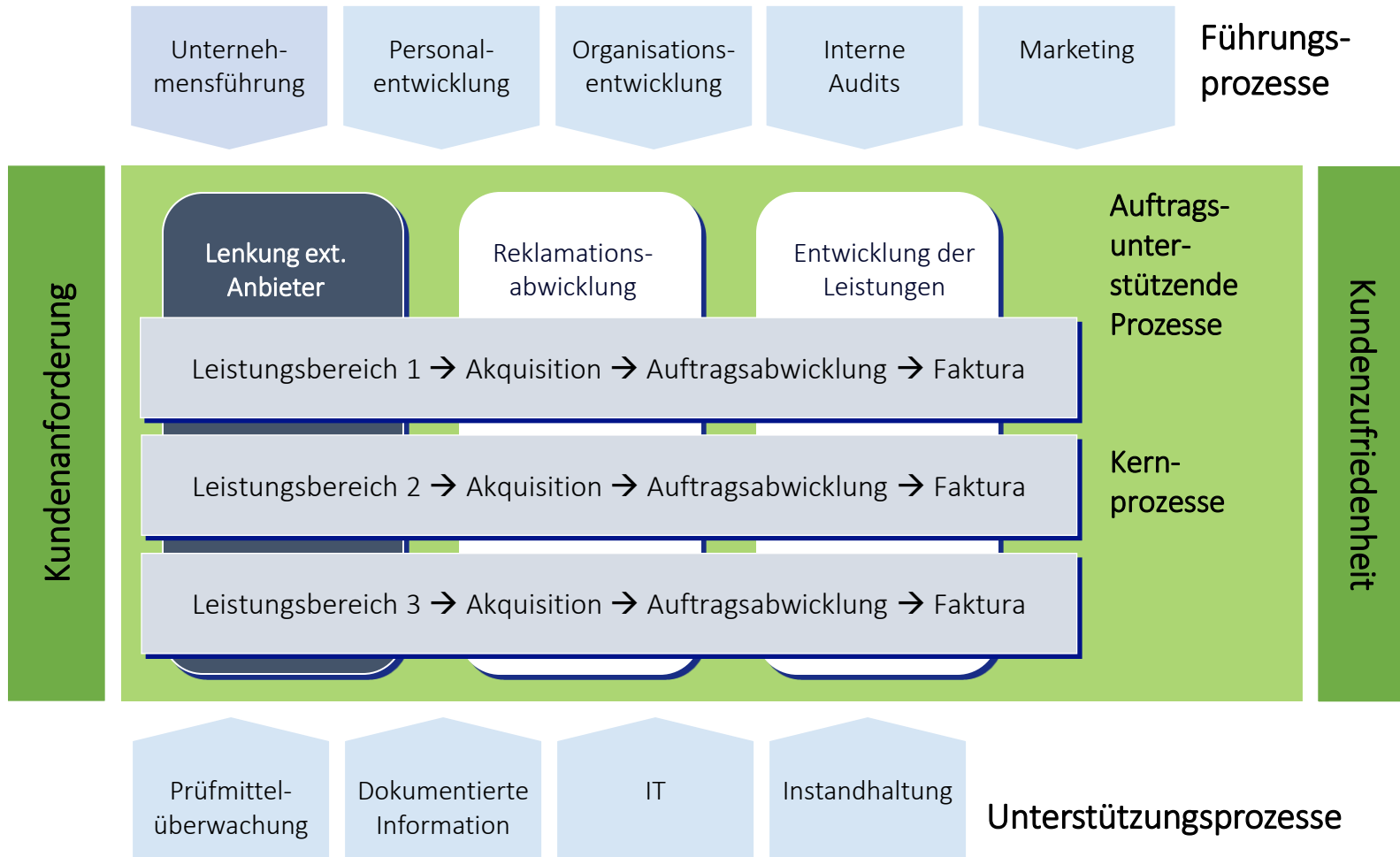
# Prozessorientierung

„Satz von in Wechselbeziehung oder Wechselwirkung stehenden Tätigkeiten, der Eingaben in Ergebnisse umwandelt“



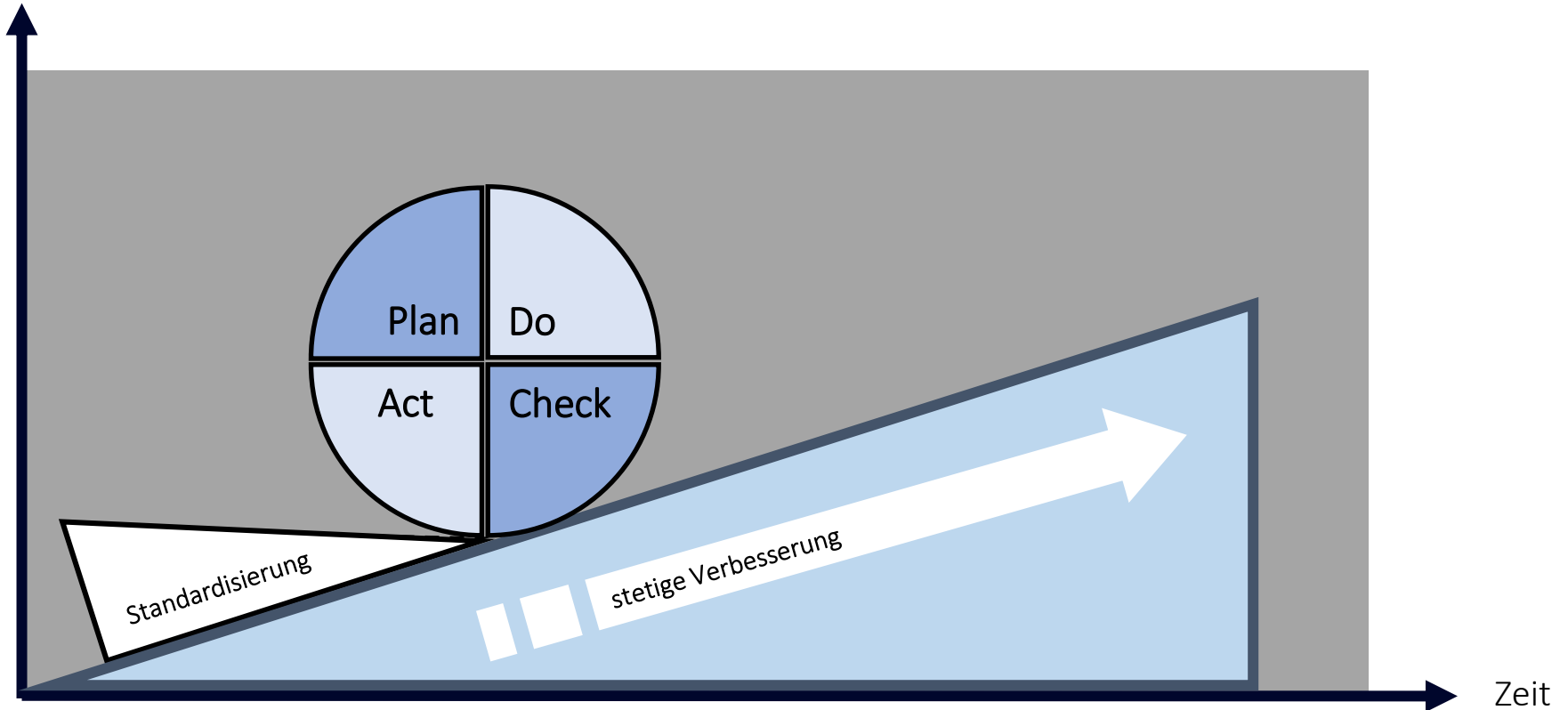
Eine Tätigkeit oder Operation, die Eingaben enthält und diese in Ergebnisse umwandelt, kann als Prozess angesehen werden.

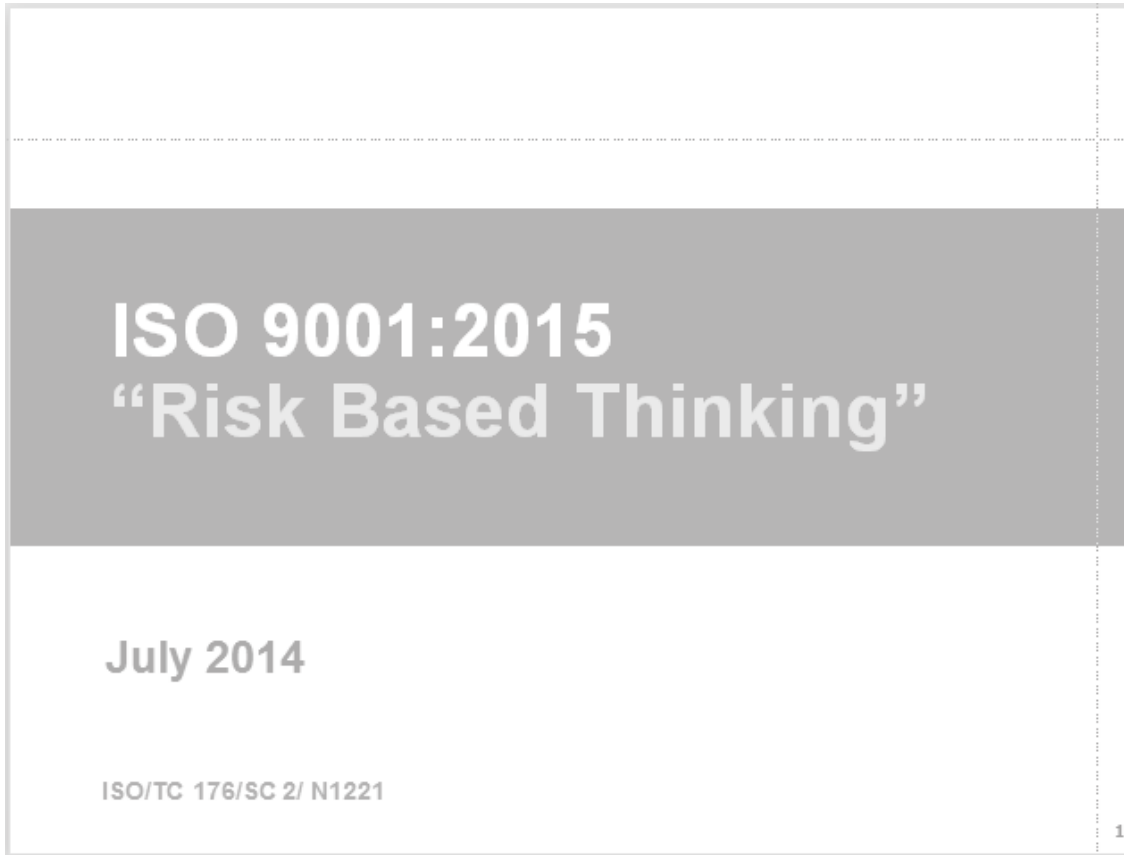
# Beispiel einer Prozesslandkarte



# Stetige Verbesserung

Verbesserung





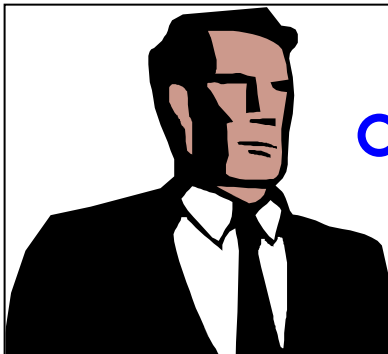
Das risikobasierte Denken, mit der Betrachtung von und dem Umgang mit Risiken und Chancen wird als eine Vorbeugung gegen das Eintreten unerwünschter Ereignisse verstanden.



Deshalb findet sich in der ISO 9001:2015 der Abschnitt 8.5.3 Vorbeugungsmaßnahmen der ISO 9001:2008 nicht mehr.

# Wozu benötigen wir die ISO 9001?

- **Wozu benötigen gerade wir ein Qualitätsmanagement?**
- **Was muss ich dafür tun?**
- **Bringt es mein Unternehmen wirklich weiter?**



# Wozu benötigen wir die ISO 9001?

## Aspekte der Qualität

Neben dem übergeordneten Merkmal **Preis** zählen dazu beispielsweise:

- Produkt- und Verarbeitungsqualität,
- Zuverlässigkeit und Langlebigkeit,
- Ausstattung,
- Leistung,
- Markenimage,
- Kundenberatung und Service nach dem Verkauf,
- Umweltfreundlichkeit und Sicherheit,
- und einiges mehr.

# Wozu benötigen wir die ISO 9001?

## Aspekte der Qualität

Wollen wir in der Lage sein, Erwartung bestmöglich zu erfüllen, müssen wir qualitätsfähig sein!

Qualität ist heute der entscheidende Wettbewerbsfaktor eines Unternehmens schlechthin, denn

- die Erwartungen der Kunden steigen ständig,
- der zunehmende Wettbewerb stellt für jedes Unternehmen eine Herausforderung dar,
- immer mehr Billiganbieter drängen auf den Markt und
- gesetzliche Forderungen werden zunehmend schärfer.



# Wozu benötigen wir die ISO 9001?

Beispiel Kundenerwartungen:

Welche Aussage  halten Sie für zeitgemäß?

Warum sollen Ihre Kunden anders denken?

- Der Kunde muss nehmen, was er bekommt.
- Der Kunde muss nehmen, was ausgemacht wurde.
- Das Unternehmen muss die Erwartungen des Kunden erfüllen.
- Das Unternehmen soll die Erwartungen des Kunden übertreffen.
- Das Unternehmen muss die Erwartungen des Kunden übertreffen und die Bedürfnisse weiterer interessierter Parteien berücksichtigen.

# Wozu benötigen wir die ISO 9001?

## Was bedeutet Qualität bei, bzw. für uns?

Bekannt?

Definiert?

Eingehalten?

Beispielhafte Anforderung	Qualitätskriterium	Messgröße
Der Kunde ist ungeduldig und will schnellst möglich die bestellten Produkte erhalten.	Lieferzeiten	< 4 Wo.
Der Kunde richtet sich auf den zugesagten Liefertermin ein und ist bei Verzögerung verärgert.	Termintreue	> 98 %
Jeder Defekt während der Benutzung der Produkte führt für den Kunden zu Unannehmlichkeiten.	Reklamationsquote	< 1 %
Der Kunde geht von einer normalen Produkt-lebensdauer aus, die einzuhalten ist.	∅ Produktlebensdauer	8 Jahre
Bei Problemen erwartet der Kunde schnelle und unbürokratische Unterstützung durch den Service.	Reaktionszeit	< 1 Stunde

# Wozu benötigen wir die ISO 9001?

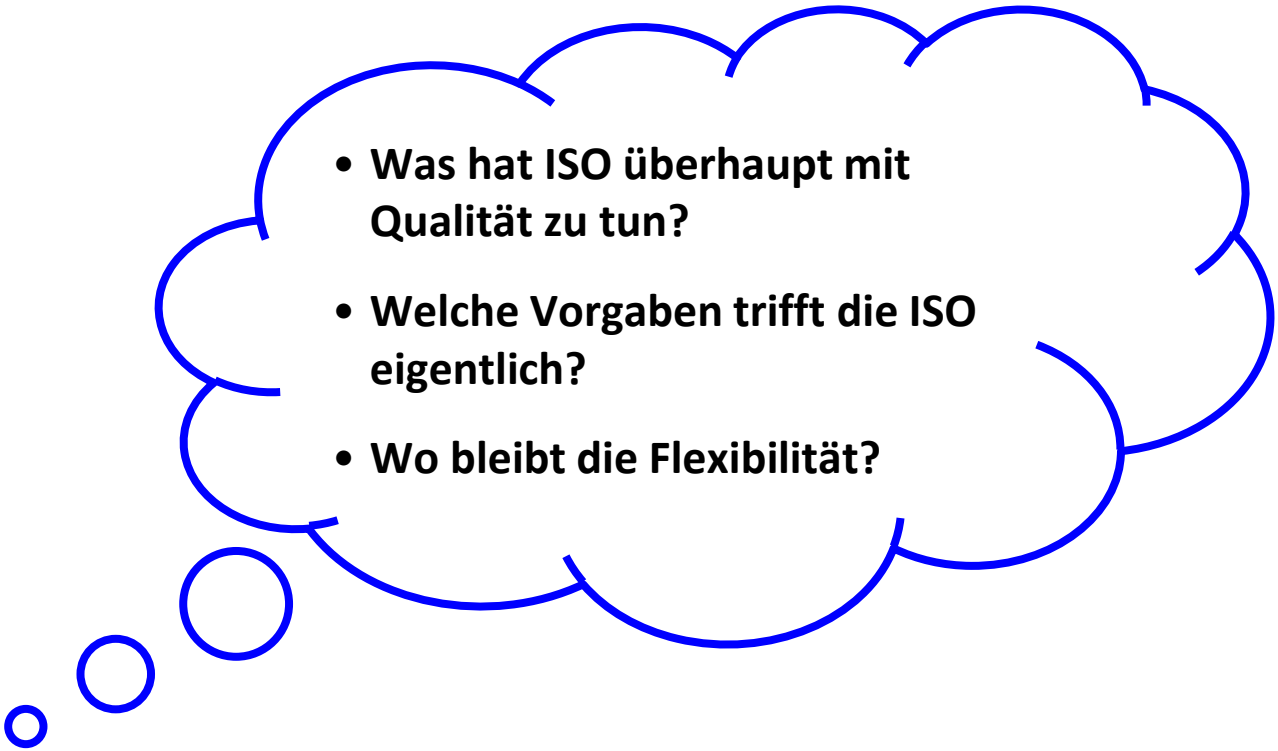
Qualität ist ein Thema, welches uns alle angeht, ...

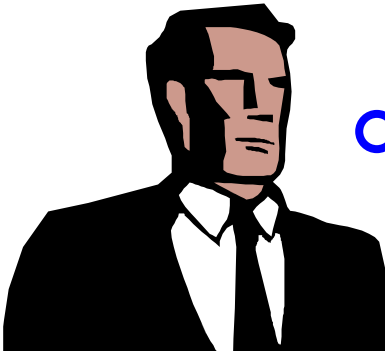
... denn Qualität dient



- ✓ zur Sicherung des Unternehmenserfolges,
- ✓ zur Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit,
- ✓ zur Steigerung des Firmen-Image und
- ✓ letztendlich zur **Arbeitsplatzsicherung**.

# Qualität nach SN EN ISO 9001 im Überblick

- 
- **Was hat ISO überhaupt mit Qualität zu tun?**
  - **Welche Vorgaben trifft die ISO eigentlich?**
  - **Wo bleibt die Flexibilität?**



## Kapitel bzw. Struktur der DIN EN ISO 9001:2015

0. Einleitung	
1. Anwendungsbereich	
2. Normative Verweisungen	
3. Begriffe	
4. Kontext der Organisation	
5. Führung	Plan
6. Planung für das QMS	
7. Unterstützung	
8. Betrieb	Do
9. Bewertung der Leistung	Check
10. Verbesserung	Act

Das neue  
„Look and Feel“  
der  
High Level  
Structure

# Qualität nach SN EN ISO 9001 im Überblick

## Abschnitt 4:

# Kontext der Organisation

Ziel: Den Sinn und Zweck der Tätigkeit der Organisation verstehen

4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes

4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien

4.3 Festlegung des Anwendungsbereichs des QM-Systems

4.4 QM-System und seine Prozesse

# Qualität nach SN EN ISO 9001 im Überblick

Abschnitt 5:

## Führung

Ziel: Die Geisteshaltung für das QM bilden und den Weg aufzeigen

5.1 Führung und  
Verpflichtung  
(Rechenschaftspflicht und  
Kundenorientierung)

5.2 Politik  
(Festlegung und  
Bekanntmachung)

5.3 Rollen,  
Verantwortlichkeiten  
und Befugnis in der  
Organisation

# Qualität nach SN EN ISO 9001 im Überblick

Abschnitt 6:

## Planung

Ziel: Vorausschauend den Handlungsrahmen und Orientierung schaffen

6.1 Maßnahmen zum  
Umgang mit Risiken  
und Chancen

6.2 Qualitätsziele und  
Planung zu deren  
Erreichung

6.3 Planung von  
Änderungen



# Qualität nach SN EN ISO 9001 im Überblick

Abschnitt 7:

## Unterstützung

Ziel: Bereitstellung des Rahmens, den die Kernprozesse benötigen

7.1 Ressourcen  
(Personen,  
Infrastruktur,  
Prozessumgebung,  
Ressourcen zur  
Überwachung und  
Messung, Wissen der  
Organisation)

7.2  
Kompetenz

7.3  
Bewusst-  
sein

7.4 Kommu-  
nikation

7.5  
Dokumentierte  
Information  
(Erstellen und  
Aktualisieren,  
Lenkung)

# Qualität nach SN EN ISO 9001 im Überblick

## Abschnitt 8:

### Betrieb

Ziel: Bereitstellung des gewünschten Produkts bzw. der Dienstleistung

8.1  
Betriebliche  
Planung und  
Steuerung

8.2 Anforderungen an  
Produkte und DL  
(Kundenkommunikation,  
Anforderungen an Produkte  
und DL bestimmen,  
überprüfen, Änderungen  
lenken)

8.3  
Entwicklung  
von Produk-  
ten und DL  
(Planung,  
Eingaben  
Steuerung,  
Ergebnisse,  
Änderungen  
lenken)

8.4 Steuerung von  
extern bereitge-  
stellten Prozessen,  
Produkten und DL

8.5 Produktion und DL  
(Steuerung, Kennzeichnung und  
Rückverfolgbarkeit, Eigentum der Kunden  
oder externen Anbieter, Erhaltung,  
Tätigkeiten nach der Lieferung,  
Überwachen von Änderungen)

8.6  
Freigabe  
von Pro-  
dukten  
und DL

8.7  
Steuerung  
nicht  
konformer  
Ergeb-nisse

# Qualität nach SN EN ISO 9001 im Überblick

## Abschnitt 9:

# Bewertung der Leistung

Ziel: Erkenntnisse über die Ergebnisse des QM-Systems  
und Handlungsbedarfe

9.1 Überwachung,  
Messung, Analyse und  
Bewertung  
(Kundenzufriedenheit,  
Analyse und Bewertung)

9.2 Internes Audit  
(geplante Abstände,  
Auditprogramm)

9.3  
Managementbewertung  
(Eingaben für die Bewertung,  
Ergebnisse der Bewertung)

# Qualität nach SN EN ISO 9001 im Überblick

Abschnitt 10:

## Verbesserung

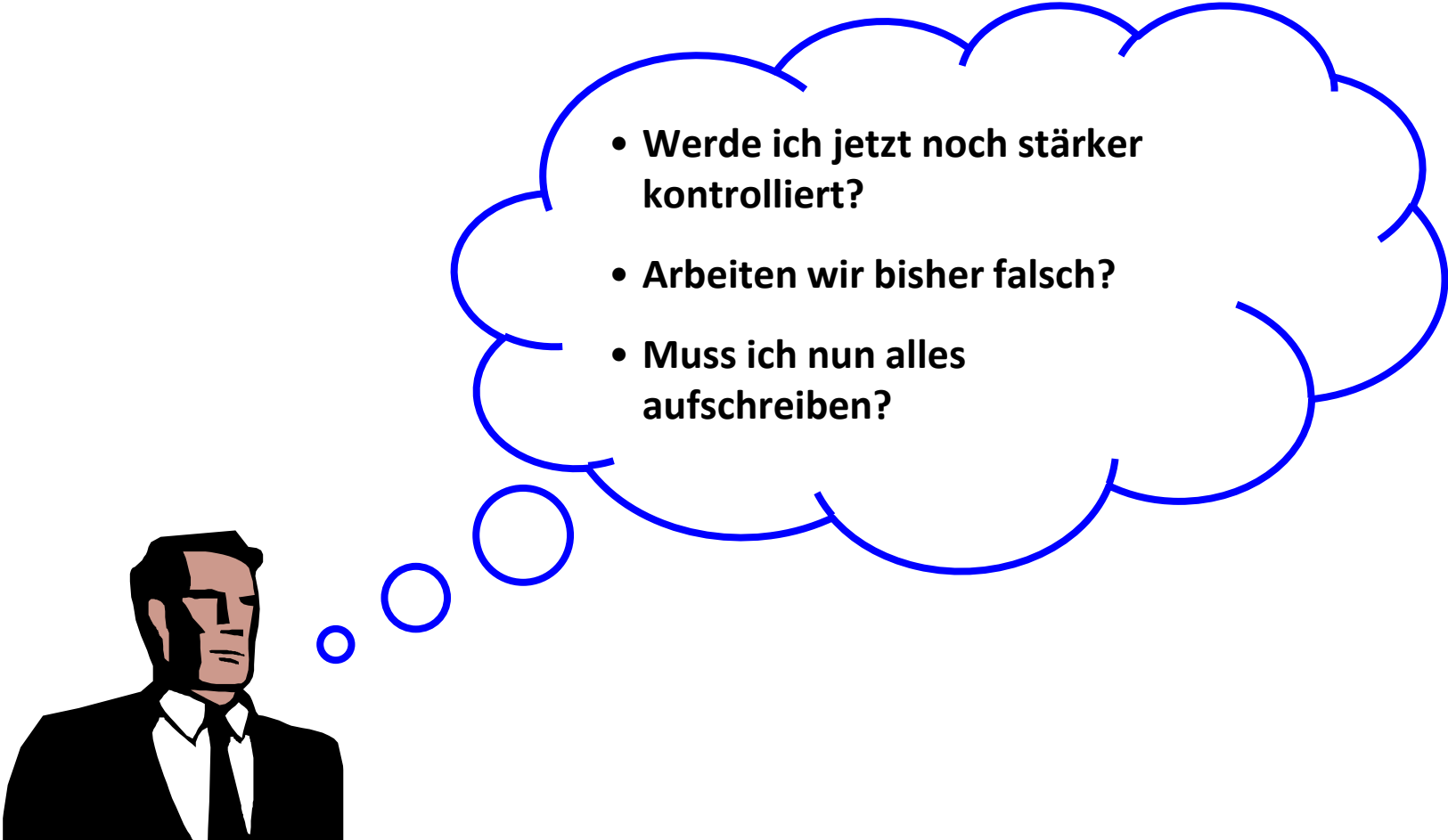
Ziel: Nutzung von Chancen der Verbesserung und nachhaltige Problemerkorrktur

10.1 Allgemeines  
(Chancen bestimmen  
und nutzen)

10.2 Nichtkonformität  
und Korrekturmaß-  
nahmen

10.3 Fortlaufende  
Verbesserung

# Was bedeutet ISO 9001 für die tägliche Arbeit?

- 
- **Werde ich jetzt noch stärker kontrolliert?**
  - **Arbeiten wir bisher falsch?**
  - **Muss ich nun alles aufschreiben?**

# Was bedeutet ISO 9001 für die tägliche Arbeit?

## Abschnitt 4. Kontext der Organisation

Anforderungen der ISO 9001	Sinn/Nutzen für die tägliche operative Tätigkeit
<p>Implementierung und Anwendung eines lebenden Qualitätsmanagementsystems, basierend auf</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• den Themen, die über das Umfeld auf die Organisation einwirken,</li> <li>• den Erfordernissen und Anforderungen, die interessierte Parteien an die Organisation stellen,</li> <li>• einen definierten Anwendungsbereich,</li> <li>• transparenten und vernetzten Prozessen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bessere Verzahnung des Qualitätsmanagementsystems mit der betrieblichen Realität und dem Unternehmensumfeld.</li> <li>• Erweiterte Sichtweise auf die Anspruchsgruppen, die das Unternehmen beeinflussen oder vom Unternehmen beeinflusst werden bzw. diese Meinung vertreten.</li> <li>• Eindeutige Klarheit der Grenzen des Qualitätsmanagementsystems und dessen anwendbaren Anforderungen.</li> <li>• Besseres Verständnis der Wirkungsweise des Qualitätsmanagementsystems und effizientere Abläufe.</li> </ul>

## Abschnitt 5. Führung

Anforderungen der ISO 9001	Sinn/Nutzen für die tägliche operative Tätigkeit
<p>Nach innen deutliche Führung und Verpflichtung der obersten Leitung in Bezug auf das Qualitätsmanagementsystem, durch</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Übernahme der Rechenschaftspflicht und proaktive Förderung des Qualitätsmanagements (5.1.1 a bis j),</li> <li>• Förderung der Kundenorientierung mit Berücksichtigung rechtlicher Aspekte sowie Risiken und Chancen,</li> <li>• Festlegung und Realisierung einer angemessenen Qualitätspolitik</li> <li>• Sicherstellung, dass Verantwortung und Befugnis festgelegt und bekannt gemacht werden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die oberste Leitung lebt das Qualitätsmanagement vor sorgt mit der vorhandenen Aufmerksamkeit und der Zuweisung von Ressourcen, dass die Mitarbeiter die Priorität erkennen.</li> <li>• Verständnis der Mitarbeiter für die Dinge, die dem Kunden wichtig sind, so dass der Kunde immer wieder kommt und nicht die Produkte.</li> <li>• Eindeutige und klare Orientierung für jeden Mitarbeiter, warum welche Qualitätsaspekte wichtig und relevant sind.</li> <li>• Der Mitarbeiter kann aktiv werden, da er weiß, was er zu tun hat und die dazu nötige Handlungs(voll)macht erhält.</li> </ul>

## Abschnitt 6. Planung

Anforderungen der ISO 9001	Sinn/Nutzen für die tägliche operative Tätigkeit
<p>Planung des Qualitätsmanagementsystems um die Anforderungen zu erfüllen und die Ziele zu erreichen,</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• unter Berücksichtigung von Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen,</li> <li>• basierend auf festgelegten messbaren Qualitätszielen für die Funktionen, Ebenen oder Prozesse,</li> <li>• mit einer systematischen Vorgehensweise für die Planung von Änderungen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nutzung von Möglichkeiten, um unerwünschte Auswirkungen zu verhindern bzw. zu verringern und erwünschte Effekte zu verstärken.</li> <li>• Mitarbeiter erhalten Informationen aus erster Hand und können die Wirkung ihres Verhaltens anhand der Zielerreichung selbst einschätzen und daraus lernen.</li> <li>• Änderungen am Qualitätsmanagementsystem werden nicht mit der Vorgehensweise „try and error“ sondern auf eine professionelle und sichere Art und Weise umgesetzt.</li> </ul>



## Abschnitt 7. Unterstützung - Teil 1

Anforderungen der ISO 9001	Sinn/Nutzen für die tägliche operative Tätigkeit
<p>Bestimmung und Bereitstellung der Ressourcen zum Betrieb des Qualitätsmanagementsystems, mit</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• der Bereitstellung der Personen, der notwendigen Infrastruktur, der Prozessumgebung, der Mittel zur Überwachung und Messung und des Wissens zur Durchführung der Prozesse,</li> <li>• Ermittlung der erforderlichen Kompetenz von Mitarbeitern und im Bedarfsfall Einleitung von Maßnahmen und Bewertung der Wirksamkeit,</li> <li>• Maßnahmen mit dem Ziel, ein Qualitätsbewusstsein zu schaffen,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorhandenes Personal und eine gepflegte und sichere Infrastruktur bzw. Prozessumgebung mit Zugriff auf nötiges Wissen ermöglichen qualitativ bessere Produkte. Die Mitarbeiter arbeiten mit geeigneten und funktionierenden Prüfmitteln und können den Kalibrierstatus selbst erkennen.</li> <li>• Fähige Mitarbeiter handeln, d.h. sie sind motivierter und erfolgreicher. Die Wirksamkeit von Schulungsmaßnahmen ist mit dieser Methodik sichergestellt. Schulung bedeutet auch Wertschätzung der Mitarbeiter!</li> <li>• Das Verständnis der Zusammenhänge, z.B. der Folgen von Fehlern, schafft ein Qualitätsbewusstsein der Mitarbeiter.</li> </ul>

## Abschnitt 7. Unterstützung - Teil 2

Anforderungen der ISO 9001	Sinn/Nutzen für die tägliche operative Tätigkeit
<p>Bestimmung und Bereitstellung der Ressourcen zum Betrieb des Qualitätsmanagementsystems, mit</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• geeigneten Kommunikationsprozessen innerhalb der Organisation über die Wirksamkeit des QM-Systems,</li> <li>• dokumentierter Information:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vorgabedokumente zu Q-Politik und Q-Zielen,</li> <li>- von der Organisation selbst als notwendig bestimmt, zur wirksamen Planung, Durchführung und Lenkung der Prozesse,</li> <li>- von der Norm geforderte Nachweise</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mitarbeiter erhalten Informationen aus erster Hand und können die Wirkung ihres Verhaltens selbst einschätzen und daraus lernen.</li> <li>• Dokumentierte Information bietet die folgenden Vorteile:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- schriftliche, für jeden Mitarbeiter transparente Vorgehensprinzipien zu wesentlichen QM-Aspekten,</li> <li>- an den Arbeitsplätzen verfügbare und für die relevanten Mitarbeiter nachvollziehbare und hilfreiche, aktuelle operative Arbeitsvorgaben sowie ein Wissensmanagement als Lerngrundlage,</li> <li>- eindeutige, nachweisbare Ergebnisqualität (Soll/Ist-Vergleich).</li> </ul> </li> </ul>

## Abschnitt 8. Betrieb - Teil 1

Anforderungen der ISO 9001	Sinn/Nutzen für die tägliche operative Tätigkeit
<p>Realisierung der vom Kunden gewünschten Produkte bzw. Dienstleistungen, mittels</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• betrieblicher Planung und Steuerung mit Festlegung der Überwachungs- und Prüftätigkeiten, Annahmekriterien und Konformitätsnachweisen. Überwachung von geplanten und unbeabsichtigten Änderungen mit Maßnahmen.</li> <li>• Kommunikation mit dem Kunden und Ermittlung, Bestimmung und Überprüfung der Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es werden die wirklich relevanten Arbeits- bzw. Prüfkriterien, entsprechend der Notwendigkeiten als Vorgabe definiert. Spezifikationen zur Gut-Schlecht-Entscheidung liegen vor, so dass Mitarbeiter eindeutige Entscheidungen treffen können. Änderungen an Spezifikationen werden überwacht und gelenkt.</li> <li>• Da vor der Zusage an den Kunden die Machbarkeit überprüft wird, müssen sich Mitarbeiter nicht mit Versprechungen herumärgern, die dem Kunden gemacht wurden, aber später nicht eingehalten werden können.</li> </ul>

## Abschnitt 8. Betrieb - Teil 2

Anforderungen der ISO 9001	Sinn/Nutzen für die tägliche operative Tätigkeit
<p>Realisierung der vom Kunden gewünschten Produkte bzw. Dienstleistungen, mittels</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entwicklung neuer Produkte oder Dienstleistungen, die den Kunden angeboten werden.</li> <li>• Bereitstellung von für die Leistungserbringung erforderlichen Prozessen, Produkten und Dienstleistungen durch externe Anbieter.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durch die Planung und Steuerung der Entwicklung werden neue Produkte oder Dienstleistungen erst dann angeboten, wenn diese marktreif sind. Kein Bananenprinzip mehr: Das Produkt ist reif, wenn es zum Kunden kommt.</li> <li>• Die Gefahr, dass der billige Einkauf durch Nachbesserung im folgenden Prozessschritt teuer zu stehen kommt, wird durch eine intensive Steuerung erheblich reduziert. Die rechtliche Vertragssituation wird durch die Norm berücksichtigt (Kauf, Lieferung, Werkleistung, Dienstleistung, Arbeitnehmerüberlassung).</li> </ul>

## Abschnitt 8. Betrieb - Teil 3

Anforderungen der ISO 9001	Sinn/Nutzen für die tägliche operative Tätigkeit
<p>Realisierung der vom Kunden gewünschten Produkte bzw. Dienstleistungen, mittels</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Steuerung der Produktion und Dienstleistungserbringung mit Vorgaben zur Kennzeichnung/Rückverfolgbarkeit, Umgang mit Kunden- und Lieferanten-eigentum und Erhaltung sowie Tätigkeiten nach der Lieferung,</li> <li>• Freigabe von Produkten und Dienstleistungen, erst nach zufriedenstellender Fertigstellung,</li> <li>• Steuerung nicht konformer Ergebnisse.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mitarbeiter führen eindeutige, definierte Arbeitsabläufe durch und müssen das Rad nicht jedes Mal selbst erfinden oder nachfragen. Jeder Mitarbeiter erkennt, welche Nachweise zu führen sind, welche Kennzeichnung nötig ist, ob Arbeits- und Prüfschritte korrekt sind und wie mit eigenen und fremden Materialien umzugehen ist.</li> <li>• Die Autorisierung von Freigaben ist eindeutig geregelt. Mitarbeiter befinden sich nicht mehr in einer „Grauzone“ und müssen Freigaben auf die eigene Kappe nehmen.</li> <li>• Vermeidung von Risiken durch klare Aussagen, was im Fehlerfall zu tun ist und wer welche Entscheidungen zu treffen hat/treffen darf.</li> </ul>

## Abschnitt 9. Bewertung der Leistung

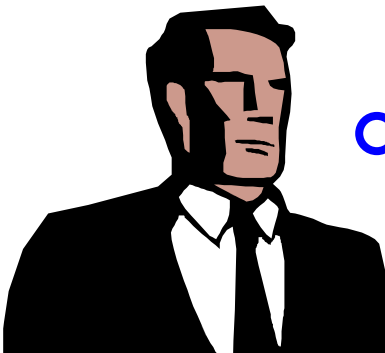
Anforderungen der ISO 9001	Sinn/Nutzen für die tägliche operative Tätigkeit
<p>Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung der Leistung und Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems, durch</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Messung u. Überwachung der Produkte/DL und der Kundenzufriedenheit,</li> <li>• Analyse der Daten und Fakten sowie Bewertung der Analyseergebnisse zur Entscheidungsfindung,</li> <li>• Planung und Durchführung interner Audits zur Überwachung der Anwendung des QM-Systems,</li> <li>• Bewertung des Managementsystems mit Entscheidungen und Maßnahmen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die getroffenen Regelungen sorgen für Rechtssicherheit im Sinne einer Reduzierung der Haftungsgefahr.</li> <li>• Entscheidungen sind keine „Bauchentscheidungen“ und werden so für alle Mitarbeiter besser nachvollziehbar und von allen getragen.</li> <li>• Mitarbeiter erhalten im Audit ein „Forum“ und können über Unzulänglichkeiten (die sie immer wieder ärgern) und über ihre Änderungsvorschläge sprechen.</li> <li>• Bewertung des QM-Systems nach definierten Kriterien, die erlauben, Trends zu erkennen und gegenzusteuern.</li> </ul>

## Abschnitt 10. Verbesserung

Anforderungen der ISO 9001	Sinn/Nutzen für die tägliche operative Tätigkeit
<p>Implementierung und Anwendung eines lebenden Qualitätsmanagementsystems durch dessen fortlaufende Verbesserung.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bestimmung und Nutzung von Chancen zur Verbesserung der Produkte und Dienstleistungen,</li> <li>• Durchführung von Korrekturmaßnahmen im Fehlerfall, mit der Bewertung der Wirksamkeit der Maßnahme,</li> <li>• Aktivitäten der stetigen Verbesserung und Vorbeugungsmaßnahmen zur Fehlervermeidung.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Das Thema Verbesserung wird diskutiert und es wird in den Köpfen aller Beteiligten präsent gehalten.</li> <li>• Mitarbeiter müssen sich nicht mehrfach über die selben Fehler ärgern (täglich grüßt das Murmeltier) und weniger „Feuerwehraktionen“ durchführen.</li> <li>• Mitarbeiter können sich einbringen, ihre Ideen äußern und erhalten neben dem Tagesgeschäft die Möglichkeit, ihre Arbeit durch gezielte Verbesserungen einfacher und effizienter zu gestalten.</li> </ul>

# Die häufigsten Missverständnisse zu ISO 9001

- **Wird nun alles „ISO-fiziert“?**
- **Gehen dabei Arbeitsplätze verloren?**
- **Kostet dies nicht Unmengen an Geld?**





# Die häufigsten Missverständnisse zu ISO 9001



Wir machen unsere Arbeit doch bisher bereits gut, sonst wären wir doch nicht so erfolgreich! Wozu brauchen wir da noch ISO 9001?



Das will niemand in Abrede stellen! Die ISO 9001 ist vielmehr eine Checkliste, mit der festgestellt wird, welche Aktivitäten ggf. noch optimiert werden können.

# Die häufigsten Missverständnisse zu ISO 9001



Wie sollen wir die ganzen „ISO-Vorgaben“ noch neben unserer normalen Arbeit umsetzen, wir sind doch so schon voll ausgelastet?



Der Aufwand zur Umsetzung der „ISO-Vorgaben“ ist gering, denn „ISO“ ist nichts, was Sie zusätzlich machen müssen.  
→ „ISO“ machen Sie mit und durch Ihre Arbeit, indem durch weniger Fehler sogar Freiraum für operative Tätigkeiten geschaffen wird!

# Die häufigsten Missverständnisse zu ISO 9001



Muss ich aufgrund „ISO 9001“ etwa alles aufschreiben, was ich tue?



Aufzeichnungen müssen nur dort geführt werden, wo dies der Nachvollziehbarkeit von bestimmten z.B. sicherheits-relevanten Tätigkeiten dient!

→ Wer hat was, wann, wie und womit gemacht.

# Die häufigsten Missverständnisse zu ISO 9001



Bedeutet „ISO“ nicht zwangsläufig weniger Flexibilität der Arbeit bei wachsender Bürokratie?



Nicht, wenn man es richtig macht!  
→ ISO 9001 gibt nur vor, „was“ getan werden muss,  
jedoch nicht „wie“ dies umgesetzt wird.

# Die häufigsten Missverständnisse zu ISO 9001



Wenn ich etwas verbessern will, dann spreche ich mich schon jetzt mit Kollegen ab – dafür brauche ich doch keine „ISO“!?



Klasse, dann handeln Sie bereits im Sinne der „ISO“!  
→ ISO 9001 bringt nur noch mehr Systematik.

# Die häufigsten Missverständnisse zu ISO 9001



Unser Produktangebot ist doch bereits jetzt so gut, dass uns keiner das Wasser reichen kann!?



Klasse, aber das soll doch bestimmt so bleiben, oder?  
→ „ISO“ bedeutet Qualitätsmanagement und kontinuierliche Qualitätsverbesserung in allen Bereichen.