



Anforderungen entsprechend DIN EN ISO 9000ff

QM-Element-Titel	9001	9002	9003
Verantwortung der Leitung	4.1 ●	4.1 ●	4.1 ○
Qualitätsmanagementsystem	4.2 ●	4.2 ●	4.2 ○
Vertragsprüfung	4.3 ●	4.3 ●	4.3 ●
Designlenkung	4.4 ●	4.4 -	4.4 -
Lenkung der Dokumente und Daten	4.5 ●	4.5 ●	4.5 ●
Beschaffung	4.6 ●	4.6 ●	4,6 -
Lenkung der vom Kunden beigestellten Produkte	4.7 ●	4.7 ●	4.7 ●
Kenzeichnung und Rückverfolgbarkeit von Produkten	4.8 ●	4.8 ●	4.8 ●
Prozeßlenkung	4.9 ●	4.9 ●	4.9 -
Prüfungen	4.10 ●	4.10 ●	4.10 ○
Prüfmittelüberwachung	4.11 ●	4.11 ●	4.11 ●
Prüfstatus	4.12 ●	4.12 ●	4.12 ●
Lenkung fehlerhafter Produkte	4.13 ●	4.13 ●	4.13 ○
Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen	4.14 ●	4.14 ●	4.14 ○
Handhabung, Lagerung, Verpackung, Konservierung und Versand	4.15 ●	4.15 ●	4.15 ●
Lenkung von Qualitätsaufzeichnungen	4.16 ●	4.16 ●	4.16 ○
Interne Qualitätsaudits	4.17 ●	4.17 ●	4.17 ○
Schulung	4.18 ●	4.18 ●	4.18 ○
Wartung	4.19 ●	4.19 ●	4.19 -
Statistische Methoden	4.20 ●	4.20 ●	4.20 ○
● Umfassende Forderungen ○ Weniger umfassende Forderungen als bei ISO 9001 bzw. ISO 9002 - keine Forderung			



Früher wurde unterschieden DIN EN ISO 9001 + 9002 + 9003 aktuelle Norm: DIN EN ISO 9001:2015

- **Früher waren es 20 Qualitätsmanagement-Elemente. Heute, in der DIN EN ISO 9001:2015 sind es nur noch 10 Elemente. Damit ist die Norm auch für mittelständische Unternehmen leichter umsetzbar und allgemein verständlicher geworden.**
- **ISO 9002 und 9003 sind in der ISO 9001:2015 enthalten.**
- **Die aktuelle Norm fordert einen stark reduzierten Dokumentationsaufwand !**
- **Mit der DIN EN ISO 9001:2015 können Prozesse frei beschrieben werden. Die Anweisungen müssen nicht immer detailliert zu Papier gebracht werden, wenn man gute Mitarbeiter mit der notwendigen Information, Motivation und Qualifikation hat.**



Früher: QM-System „starr“ und zudem stark an der industriellen Produktion orientiert

- Die eingetretene Entwicklung: hin zu prozessorientierten QM-Systemen mit möglichst schlanker Dokumentation, kommt gerade den Dienstleistungsunternehmen aller Unternehmensgrößen sehr entgegen.
- QM-Systeme leiden häufig an mangelnder Akzeptanz. Ein Grund hierfür ist die meist recht umfangreiche Dokumentation, deren Anwendung und Pflege mit zum Teil immensem Aufwand verbunden ist. Die Forderung nach einer schlanken Dokumentation, die genügend Freiräume lässt, aber dennoch die Qualität und Rechtskonformität sichert, ist nun erfüllbar.
- Aus "starren" und sehr an der industriellen Produktion orientierten QM-Systemen der Vergangenheit, wurden in den Produktions-/Dienstleistungsbetrieben jetzt flexible und schlanke Managementsysteme, die im Sinne einer ganzheitlichen Unternehmensführung erfolgreich eingesetzt werden.



PROBLEM = CHANCE

- **Jedes neue Problem bietet neue Chancen.**
- **Werden Kunden bei Reklamationen schnell und kompetent betreut, erhöht eine Reklamation nachweislich die Kundenzufriedenheit.**
- Aber: Wie schnell gerät mit der „Feuerwehrtaktik“ die saubere Lenkung von Vorbeugemaßnahmen in Vergessenheit?
- Wie oft werden die Kunden durch nicht eingehaltene Termine verärgert?
- Da Sie es sich nicht leisten können Kunden zu verlieren, benötigt Ihr Reklamations- und Servicemanagement optimale Unterstützung. Sie müssen sicherstellen, dass Fehler systematisch analysiert und festgelegte Maßnahmen sauber und termingerecht erledigt werden.