



# ISO 9001

## Qualitätsmanagement



### MOTIVATION UND NUTZEN

Viele Gründe sprechen für die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems nach ISO 9001:

- Die nachweisbare Beherrschung des Qualitätsmanagements nach dem internationalen Stand der Technik und damit eine Absicherung der Organisation
- Die reelle Chance auf verstärkte Kund\*innenorientierung und Steigerung der Kund\*innenzufriedenheit
- Die Reduktion von Reklamationen, Kostenersparnis und Steigerung der Ressourceneffizienz und Rechtssicherheit
- Die anhaltende Orientierung an Prozessen, an ihrer ständigen Verbesserung und einhergehend eine Senkung der Prozess- und Schattenkosten
- Die Förderung der Organisationsentwicklung, der internen Kommunikation, der Motivation und des Verantwortungsbewusstseins der Mitarbeitenden
- Eine bessere Selbsterkenntnis der Organisation
- Die erfolgreiche Zertifizierung führt in vielen Branchen zur Leistung als Zulieferfirma und fördert das Image
- Eine solide Basis für jene Organisationen, die sich weitergehenden Branchenanforderungen oder anderen Anforderungen (wie Umwelt- oder Arbeitnehmer\*innenschutz) stellen müssen
- Eine Steigerung des Unternehmenswertes
- Eine solide Basis für diejenigen, die nach Business Excellence streben

### ZIELE

Qualitätsmanagementsysteme dienen dazu, die Leistungen der Organisation zu verbessern, Veränderungen zukunftsorientiert und nachhaltig durchzuführen, sowie effektive und effiziente Prozesse zu entwickeln.

### ZIELGRUPPE

Die Anforderungen der ISO 9001 sind allgemein gehalten. Die ISO 9001 wendet sich an Unternehmen aller Betriebsgrößen – vom Kleinstbetrieb bis zum globalen Konzern und Branchen jeder Art.

### KERNINHALTE

Durch ein ISO 9001 Qualitätsmanagementsystem wird sichergestellt, dass eine Organisation in der Lage ist, sowohl Anforderungen ihrer Kund\*innen als auch rechtliche Anforderungen an ihre Produkte und Dienstleistungen zu erfüllen. Auch wird dadurch sichergestellt, dass die Organisation laufend an der Verbesserung der Kund\*innenzufriedenheit arbeitet. Um dies sicherzustellen, ist in der Norm der prozessorientierte Ansatz verankert. Dieser beinhaltet eine konsequente Prozessorientierung, die Weiterentwicklung der Prozesse durch die Anwendung des Planen-Durchführen-Prüfen-Handeln-Modells (PDCA-Kreislauf) sowie die laufende Betrachtung von Risiken und Chancen.

Der prozessorientierte Ansatz zielt auf folgende Vorteile für die Organisationen ab:

- Verstehen von Anforderungen, Risiken und Wechselwirkungen
- Optimierung der Prozesse im Hinblick auf Wertschöpfung
- Erreichen einer wirksamen Prozessleistung und Ergebnisse
- Laufende Verbesserung von Prozessen entsprechend den stra-



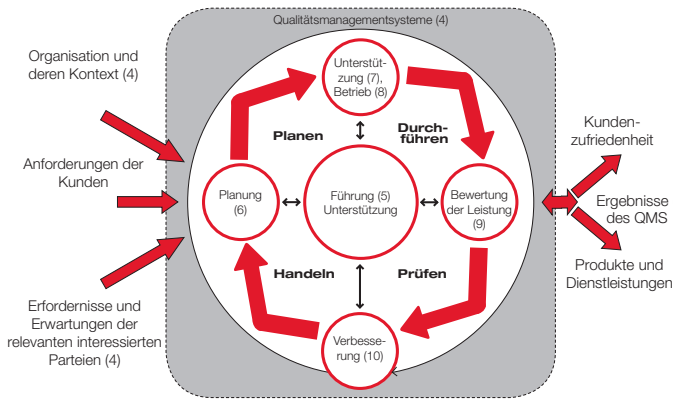


Abb.: PDCA-Zyklus im Qualitätsmanagement

tegischen Zielsetzungen der Organisation

### Kontext der Organisation

Der Kontext der Organisation ist wesentlich für die grundsätzliche Gestaltung des Qualitätsmanagementsystems (QMS). Welche Einflussfaktoren liegen vor, welche Grenzen werden gesetzt, wie können strategische Zielsetzungen erreicht werden? Zur Umsetzung eines erfolgreichen Qualitätsmanagementsystems werden Ressourcen, Kompetenz der Mitarbeitenden aber auch Dokumentation benötigt.

### Führung

Die Führung muss Rahmenbedingungen für die Umsetzung eines Qualitätsmanagementsystems schaffen und als Vorbild agieren.

### Planung

In der Planung müssen Ziele gesetzt und dabei Risiken und Chancen mitberücksichtigt werden.

### Betrieb

Prozessorientierung ist von der Erfassung der Kund\*innenerwartungen über die Entwicklung bis hin zur Lieferung ein wesentliches Element eines Qualitätsmanagementsystems.

### Bewertung der Leistung

Ergebnisorientierung wird in der Bewertung der Leistung eingefordert.

### Verbesserung

In einem dynamischen, komplexen Wirtschaftsumfeld ist ein systematischer Ansatz zur Verbesserung ein wesentlicher Hebel.



## ISO 9001:2015 IN REVISION

Die ISO 9001 wird derzeit überarbeitet und soll Ende 2025 neu veröffentlicht werden. Dabei wird aller Voraussicht nach die Grundstruktur der Norm erhalten bleiben (Kapitelbau und Kerninhalte). Das trägt zur Stabilität der zertifizierten Systeme bei. Primär wird es also zu Klarstellungen und Präzisierungen kommen, wobei Zukunftsthemen entsprechend fokussiert betrachtet und eingearbeitet werden. Quality Austria ist Teil der Arbeitsgruppe und gestalten die Zukunft der Norm aktiv mit.

## QUALITY AUSTRIA STELLT SICH VOR

Wir sind die führende österreichische Instanz für das Integrierte Managementsystem – aufbauend auf Qualitäts-, Umwelt-, Sicherheits- und Gesundheitsschutzmanagement sowie zum Thema Unternehmensqualität. Unsere Kernbereiche sind System- und Produktzertifizierung sowie Trainings und Personenzertifizierung. Wir sind von Akkreditierung Austria sowohl für die System-, Produkt- als auch für die Personenzertifizierung akkreditiert und verfügen über zahlreiche internationale Zulassungen. Außerdem vergeben wir gemeinsam mit dem BMAW (Bundesministerium für Arbeit und Wirtschaft) den Staatspreis Unternehmensqualität und verleihen das Austria Gütezeichen.

Neben der Veranstaltung diverser Fachforen (z. B. zum Thema Nachhaltigkeit, Lebensmittel und Gesundheit) und Konferenzen geben wir auch zahlreiche Publikationen heraus und arbeiten aktiv in Normungsgremien und internationalen Netzwerken (EOQ, IQNET, EFQM etc.) mit. Weltweit kooperieren wir mit rund 50 Organisationen und sichern so die Vermittlung von globalem Know-how.

Mit über 1.000 Auditor\*innen, Trainer\*innen, Assessor\*innen und Fachexpert\*innen stellen wir die erfolgreiche Umsetzung von Normen, inkl. branchen- und produktspezifischem Wissen mit hohem Praxisbezug, in den Organisationen sicher. Über 10.000 Kund\*innen in knapp 30 Ländern und mehr als 6.000 Trainingsteilnehmende im Jahr profitieren von der langjährigen Expertise unseres Unternehmens. Wir passen das Angebot an unsere Kund\*innen an und unterstützen bei der konzentrierten Ausrichtung auf langfristige Ziele!



**Otto Kreiter, MSc**

**Prokurist Leitung Business Development Qualität und Sicherheit**  
otto.kreiter@qualityaustria.com

