

# ISO 9001 Revision – Wenn Küken fliegen lernen

Anni Koubek  
Prokuristin Innovation, Business  
Development Qualität, Quality Austria



Revision  
ISO 9001

- ISO ISO 9001:2015 – fliegt das Küken?
- Was tut sich noch?
- Wie wird es mit der ISO 9001 weitergehen?



# ERFAHRUNGEN ISO 9001:2015

Ein persönlicher Eindruck



# Was hat es uns gebracht?

**Substanzielle Änderung**

**Kleine Verbesserung**

**Substanzielle Änderung**



**ISO  
9001:2000**

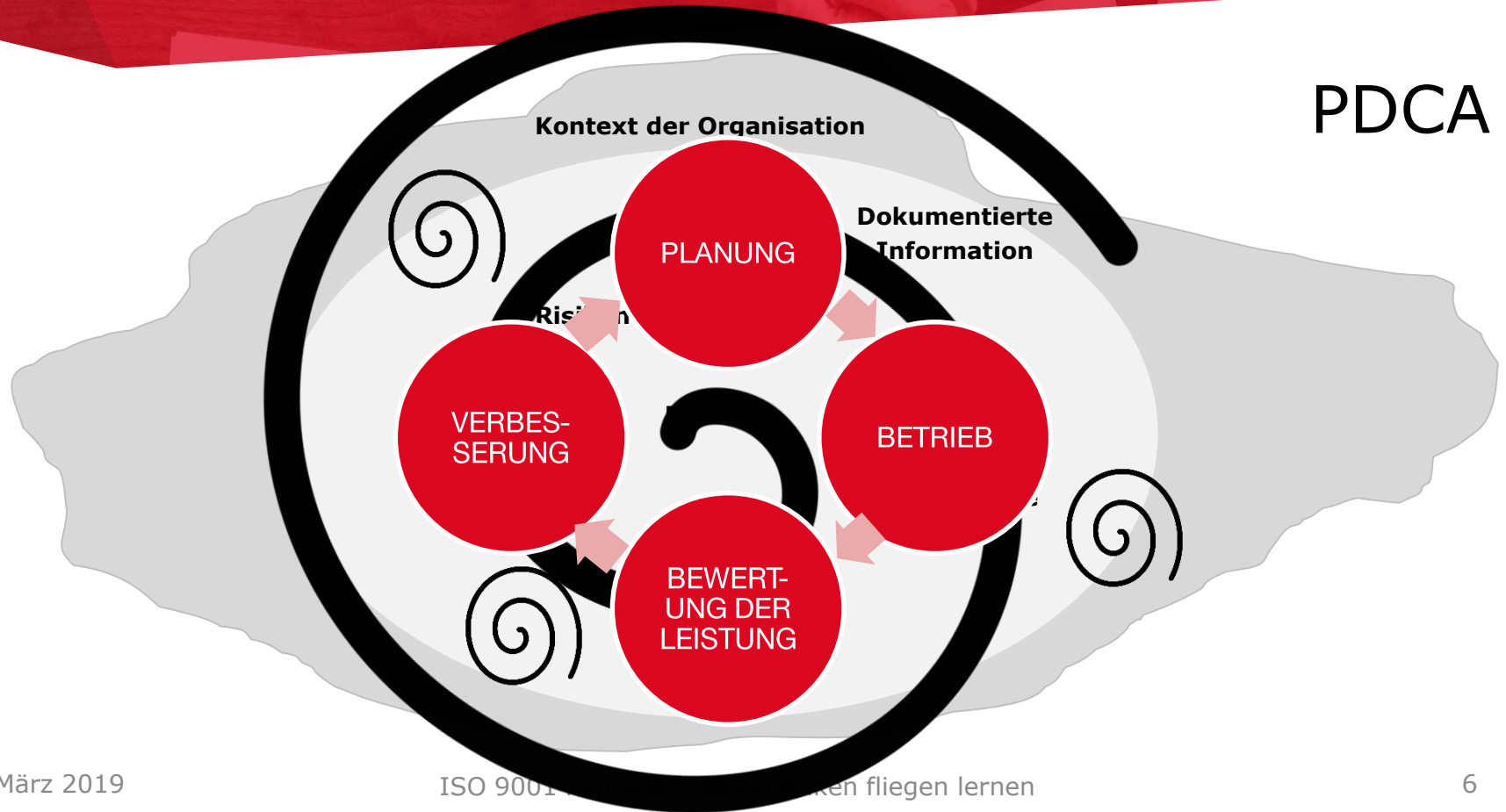
**ISO  
9001:2008**

**ISO  
9001:2015**

# Änderungen – Landkarte



## PDCA



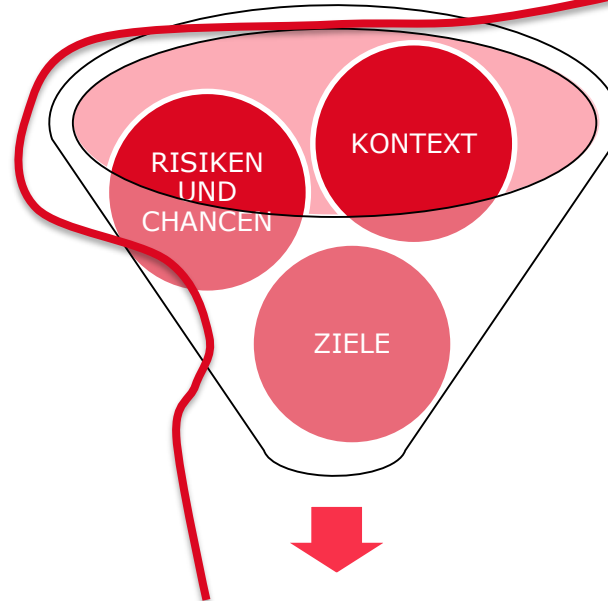
# Ständige Verbesserung leben

PDCA

**Wir stellen auf allen Ebenen sicher,  
dass alles, was begonnen wird, auch fertig  
gedacht und umgesetzt wird.**

# „Der rote Faden“

- Welche Chancen ergeben sich?
- Welche Risiken bestehen?



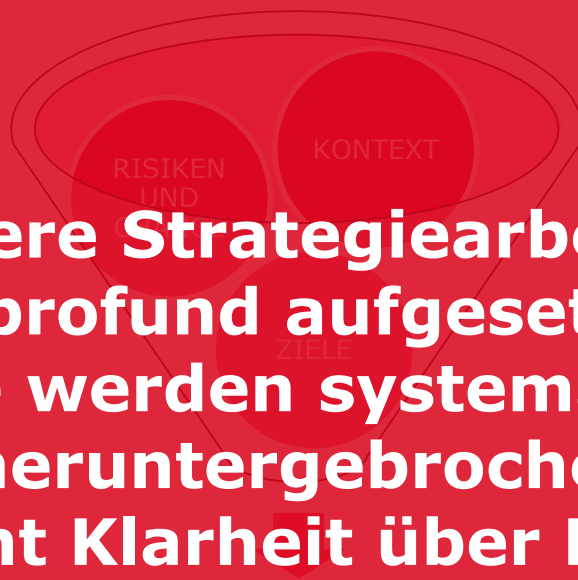
**Systeme, Prozesse,  
Maßnahmen**

- Umfeldfaktoren
- Interne Themen
- Interessierte Parteien

- Welche Prioritäten setzen wir?
- Welche Ziele setzen wir?



# „Der rote Faden“



- Welche Chancen ergeben sich?
- Welche Risiken bestehen?

**Unsere Strategiearbeit ist  
profund aufgesetzt  
Ziele werden systematisch  
heruntergebrochen  
Es besteht Klarheit über Prioritäten**

- Umfeldfaktoren
- Interne Themen
- Interessierte Parteien

Welche Prioritäten setzen wir?

- Welche Ziele setzen wir?

**System, Prozesse,  
Maßnahmen**

# Kontext der Organisation

- Einflussfaktoren auf die Organisation bestimmen
  - Interne und externe Themen
  - Was beeinflusst uns, Anforderungen zu erfüllen
  - Was beeinflusst Kundenzufriedenheit heute und morgen
- Relevante interessierte Parteien (Stakeholder) und deren Anforderungen

# Kontext der Organisation

- Einflussfaktoren auf die Organisation bestimmen
  - Mit Einfluss auf das QMS
  - Was beeinflusst unsere „Fähigkeiten“, beabsichtigte Ergebnisse zu erzielen

## **Wir beschäftigen uns systematisch mit Veränderungen und unserem Umfeld**

- Relevante interessierte Parteien (Stakeholder) bestimmen sowie deren relevante Anforderungen

- Chancen und Risiken bestimmen
- Maßnahmen planen und wirksam umsetzen



## Risiken und Chancen

- **Wir treffen bewusst und systematisch Entscheidungen zu Risiken und Chancen**

- **Uns „passiert“ nun weniger**
- **Wir lassen keine Chancen mehr liegen, nur weil sich keiner kümmert, oder wir keine Zeit haben**

- Wissen bestimmen
- Wissen aufrechterhalten und zur Verfügung stellen
- Bei Veränderungen notwendiges Zusatzwissen erlangen

## Wissen der Organisation

- Wissen bestimmen (zur Durchführung der Prozesse und für Konformität von Produkten und Dienstleistungen)
- Wissen aus internen und externen Quellen
- Bei Wissenslücken und ungenutztem Wissen notwendiges Zusatzwissen erlangen

**Es ist klar, wer unsere wichtigsten Wissensträger sind, und wie sie ihr Wissen weitergeben**

**Wir nutzen und entwickeln das Wissen unserer**

- Eng verbunden: Wissen-Kompetenz-Bewusstsein
  - Unterstützt durch: Kommunikation – Dokumentierte Information
- Mitarbeitenden um Zukunftsanforderungen begegnen zu können**

- „Rechenschaftspflicht“ für das Qualitätsmanagementsystem ist bei der obersten Leitung angesiedelt
- Neue Anforderungen in Bezug auf Führung von Mitarbeitenden
- Funktion „Beauftragter der obersten Leitung“ ist nicht mehr gefordert



# Führung - Leadership

- „Rechenschaftspflicht“ für das QMS ist bei der obersten Leitung angesiedelt

## Die Unternehmensspitze achtet auf Integrität und Konsistenz unseres Managementsystems

- Sicherstellen, dass Ergebnisse erzielt werden
- Prozessorientierten Ansatz und wertebasiertes Denken fördern
- Funktion „Beauftragter der obersten Leitung“ ist nicht mehr gefordert

## Wir setzen uns explizit mit dem Thema Führungskultur auseinander

# Was hat es uns gebracht?

**Substanzielle Änderung**

**Kleine Verbesserung**

**Substanzielle Änderung**



**ISO  
9001:2000**

**ISO  
9001:2008**

**ISO  
9001:2015**

# Was tut sich noch?



## Substanzielle Revision





# aktuelle Normungsarbeit

**ISO 10001:2018** customer satisfaction – codes of conduct

**ISO 10002:2018** – complaints handling

**ISO 10003:2018** – dispute resolution

**ISO 10004:2018** – monitoring and measurement

**ISO 10005:2018** quality plans

**ISO 10006:2017** QM in projects

**ISO 10007:2017** configuration management

**ISO DIS 10015** competence management & training

**ISO DTR 10017** statistical techniques

**ISO AWI 10018** competence/people development

passung

008



ISO  
9001:2015

# aktuelle Normungsarbeit

ISO 10001:2018 Customer satisfaction – codes of conduct

complaints handling

dispute resolution

– monitoring and measurement

ISO 10005:2018 quality plans

ISO 10006:2017 QM in projects

ISO 10007:20

**ISO 9004**

ISO  
9001:2015

ISO DIS 10015

ISO DTR 10017

ISO AWI 10018

**ISO 19011**

# Wie geht es mit der ISO 9001 weiter?



## Erfahrungen:

- Interpretationen
- Wie kommt ISO 9001:2015 an?

## High Level Structure (Annex SL)

- Verwendung
- Inhalt



ISO  
9001:2015

ISO  
9001:202x  
??

## Brauchen wir Veränderungen im Standard?

- Future Concepts

5 Jahre + Entwicklungszeit



