

# TÜV NORD CERT – die Norm DIN EN ISO 9001:2015 Ergebnisorientierung anstatt Dokumentation

TÜV NORD CERT GmbH  
Tel: 0800-245-7457  
(kostenlose Service-Hotline)  
Fax: 0511 9986 69-1900  
info.tncert@tuev-nord.de

Seit vielen Jahren ist die international anerkannte Norm ISO 9001 für eine Vielzahl von Organisationen die Grundlage für effizientes Qualitätsmanagement. Über zwei Jahre arbeitete das Technische Komitee ISO/TC 176 an einer Novellierung, die im November 2015 als DIN EN ISO 9001 veröffentlicht wurde. Die Neuerungen der überarbeiteten ISO 9001 haben wir im Folgenden für Sie zusammengestellt.

## Die Änderungen auf einen Blick

- DIN EN ISO 9001:2015 bleibt die einzige branchen-unabhängige QM-Zertifizierungsnorm und die konsistente Grundlage für die kommenden Jahre.
- Die Neufassung der Norm beinhaltet die steigende Komplexität des Umfelds, in dem Organisationen tätig sind. Die Betrachtung von Chancen und Risiken ist neu aufgenommen. Die wichtigsten Ziele der DIN EN ISO 9001:2015 wie Kundenzufriedenheit und die Herstellung konformer Sach- und Dienstleistungen sind erhalten geblieben.
- Die neue „High Level Structure“ sorgt für mehr Einheitlichkeit zwischen den ISO-Normen für Managementsysteme, so dass eine Erweiterung zum integrierten System leichter wird.
- Die Themen Anwenderfreundlichkeit und Markt-orientierung bekommen mehr Gewicht. Dazu zählt, dass die Norm mehr als bisher die Bedürfnisse von Dienstleistungsunternehmen berücksichtigt und die Dokumentationsanforderungen flexibilisiert werden.
- Die Eigenverantwortung von Unternehmen wird deutlich stärker gefordert als bisher. Gleiches gilt für die Prozessorientierung und die Verantwortung der Leitung. Der Fokus der Neufassung liegt auf den Prozessergebnissen und der Wirksamkeit der Prozesse.



## Neue Struktur analog zu anderen Normen

Bei der DIN EN ISO 9001:2015 gibt es eine neue Gliederung, die sogenannte „High Level Structure“. Sie dient dem Ziel, dieselbe verbindliche Struktur für sämtliche Managementsystem-Normen zur Anwendung zu bringen. Daraus ergeben sich zwei entscheidende Vorteile: Zum einen können Begrifflichkeiten, Definitionen und Gliederungen einheitlich verwendet werden; zum anderen werden das Verständnis erleichtert und Synergien bei der Kombination unterschiedlicher Standards und Zertifizierungen ermöglicht.

Im Einzelnen stellt sich die Gliederung der zehn Abschnitte wie folgt dar:

- 1. Anwendungsbereich**
- 2. Normative Verweisungen**
- 3. Begriffe**
- 4. Kontext der Organisation**
- 5. Führung**
- 6. Planung**
- 7. Unterstützung**
- 8. Betrieb**
- 9. Bewertung der Leistung**
- 10. Verbesserung**

# Fact Sheet

## Prozessergebnisse anstatt Dokumente

Prozessorientierung wird in der DIN EN ISO 9001:2015 wesentlich stärker betont als in der Vorgängerversion. Key Performance Indicators (KPIs) müssen von der Organisation für die definierten Prozesse etabliert und überwacht werden. Erforderliche Inputs und erwarteter Output sind für jeden Prozess, der für das Qualitätsmanagementsystem notwendig ist, zu definieren.

Gleichzeitig verringert die Neufassung der Norm die Anforderungen an die Dokumentation des QM-Systems. Während in der Vorgängerversion starre Vorgaben an die Dokumentation enthalten waren, orientieren sich in der Neufassung die Vorgaben an die Dokumentation an den Prozessen. Ausgehend von der Strategie, des Kontextes der Organisation und des risikobasierten Ansatzes legt die Organisation die notwendigen Prozesse und die damit erforderliche dokumentierte Information fest, um Produktkonformität und Kundenzufriedenheit zu erreichen.

## Verstärkte Betrachtung von Risiken

Die Behandlung von Risiken nimmt unter anderem in den Abschnitten „Führung“ und „Planung“ eine zentralere Rolle ein als bisher. Zwar wird kein Risikomanagement gefordert, doch sollen Organisationen Risiken identifizieren und angemessen berücksichtigen können. Im Gegenzug entfällt eine spezifische Forderung nach Vorbeugungsmaßnahmen. Firmen profitieren von dieser Sichtweise, indem sie frühzeitig Chancen oder Risiken erkennen und entsprechende Maßnahmen ergreifen können.

## Dienstleister stärker im Fokus

Die Dienstleistungsbranche wächst stetig weiter – diesem Umstand wird auch die neue DIN EN ISO 9001:2015 gerecht. Schon in der Vergangenheit zeichnete sich die

Norm dadurch aus, dass sie branchenunabhängig umgesetzt werden kann – bei Produktions- ebenso wie bei Dienstleistungsbetrieben. Doch während sich viele Begrifflichkeiten bisher vor allem an Unternehmen des produzierenden Gewerbes orientierten, wird sich künftig auch die Dienstleistungsbranche besser wiederfinden. Neben der Aktualisierung des Sprachgebrauchs wird auch die Anwendbarkeit der Norm für Dienstleistungsunternehmen verbessert. Das verringert Reibungsverluste und verbessert dadurch weiter die Effizienz der Managementsysteme.

## Mehr Stakeholder im Blick

Mit der Neufassung der Norm werden Unternehmen angehalten, sich nicht nur mit gesetzlichen Vorgaben sowie den Erwartungen von Kunden, sondern auch mit denen weiterer interessierter Parteien auseinanderzusetzen. Das trägt der heutigen Komplexität Rechnung und bietet Chancen für die gewünschten Verbesserungen und die Minimierung von Risiken.

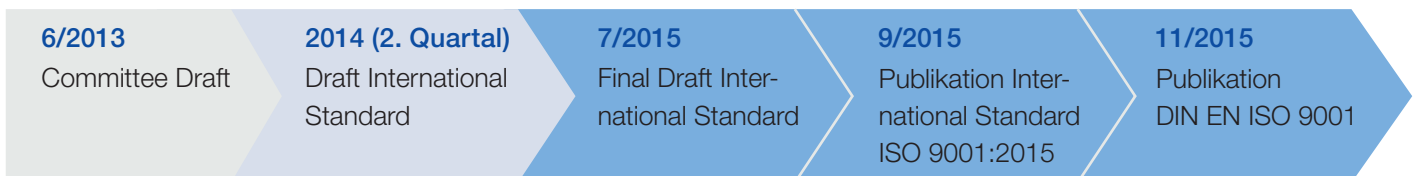
## Auswirkung der Änderungen auf die Zertifizierung

Eine Zertifizierung nach der DIN EN ISO 9001:2015 ist ab sofort möglich. Für bereits zertifizierte Kunden beträgt die Übergangsperiode drei Jahre. Die Übergangsfrist endet am 14.09.2018. Die Umstellung kann je nach Zertifizierungsfähigkeit erfolgen und wird oft mit der Re-Zertifizierung durchgeführt.



**Gerne geben wir Ihnen hierzu eine Empfehlung. Sprechen Sie uns an.**

## Zeitschiene für die neue DIN EN ISO 9001:2015



Weitere Informationen zu unserer Dienstleistung finden Sie unter:  
[www.tuev-nord.de/de/qualitaet/din-en-iso-9001-9181.htm](http://www.tuev-nord.de/de/qualitaet/din-en-iso-9001-9181.htm)