



# ISO 9001

**ISO 9001:2015**  
Die richtige Antwort  
auf organisatorische  
Herausforderungen

# ISO 9001:2015

## *Weiterentwicklungen & Verstärkungen*

Qualitätsmanagement hat sich weltweit zu einer treibenden Kraft in der Organisation und in den Prozessen von Unternehmen entwickelt. Hatte Qualitätsmanagement vor zehn Jahren noch nicht den umfassenden Themenumfang gehabt, so zieht heute der Begriff „Qualitätsmanagement“ immer stärker alle internen und zunehmend auch externen Einflussfaktoren, die auf die gesamte Organisation einwirken, in Betracht.

Die aktuelle Revision aus dem Jahr 2015 hat auf heutige und zu erwartende Marktveränderungen reagiert, sie ist der „Standard“ für jede Unternehmensform und Organisationsgröße – Dienstleistungserbringer genauso wie produzierende Unternehmen in allen Branchen, Industrie, Gewerbe, Touristik, Gesundheitswesen, Forschung, NGO's etc ...

### **Aufbau der ISO 9001**

Die „High Level Structure“ wurde allgemein über den „Annex SL“ der ISO festgelegt und schafft durch die Vereinheitlichung der Aufbaustrukturen der überwiegenden Mehrheit der modernen Managementsystemstandards eine wesentliche Verbesserung und Erleichterung bei der Anwendung in integrierten Managementsystemen.

Die Kapitel richten sich nach dem PDCA Zyklus. Die ISO 9001:2015 beinhaltet folgende Phasen:

- **PLAN** (Kontext der Organisation, Führung, Planung)
- **DO** (Unterstützung, Betrieb)
- **CHECK** (Bewertung der Leistung)
- **ACT** (Verbesserung)

### **Einheitliche Begrifflichkeiten**

Gewohnte Begrifflichkeiten veränderten sich mit der aktuellen Revision und damit auch teilweise in deren inhaltliche Bedeutung bzw. thematische Interpretation.

Auch diese Weiterentwicklung trägt wesentlich zur normenübergreifenden Systematisierung und somit auch zur Verbesserung der Anwendbarkeit der Norm in Hinblick auf integrierte Managementsysteme bei.

### **Thematik**

**Das Verstehen der Organisation und dessen Gesamtkontext wurde verbindlich.**

Die ISO 9001:2015 bezieht in die Betrachtung des organisa-

torischen Umfeldes neben den Lieferanten und Kunden nun sinngemäß alle „interessierten Parteien“ (Stakeholder) mit ein. Diese weiteren internen und externen Einflussfaktoren werden explizit identifiziert, verstanden und mitberücksichtigt. Die Stärkung der Bedeutung von Managementkultur und Führungsarbeit unterstützt dabei das QMS.

**Systematisch risikobasierendes Planen** und Agieren wird mit ISO 9001:2015 dezidiert in allen Abläufen gefordert. Es werden vorhandene Chancen und Risiken erkannt und Maßnahmen ergriffen. Neben dem zielorientierten Handeln werden dadurch erwünschte Auswirkungen verstärkt und unerwünschte Effekte verhindert bzw. verringert und damit eine Verbesserung erreicht.

Risikobasierendes Denken bezieht sich auf die Gesamtunternehmenssicht sowie auch auf die Prozessebene der Organisation.

**Dokumentarische Anforderungen** an ein Qualitätsmanagementsystem wurden mit der Revision 2015 anwendungsgerechter formuliert und können seither organisationspezifischer erstellt werden. Das bedeutet beispielsweise, dass das Qualitätsmanagementhandbuch keine formelle Forderung mehr ist.

**Das erforderliche Wissen und die Kompetenzen der Organisation** müssen „gemanaged“ werden. Nach ISO 9001:2015 zertifizierte Organisationen erfüllen diese Forderungen und damit diesen existentiell wichtigen Punkt auch im Sinne der Nachhaltigkeit. Das Wissen der Organisation umfasst internes wie externes Wissen.

Die aktuellen Forderungen zu „**extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen**“ konkretisieren die bekannten Forderungen zur Beschaffung und umfassen dezidiert nun auch zugekaufte Dienstleistungen sowie von externen Organisationen bereitgestellte Prozesse oder Teilprozesse.

Die **Führung** wird als wesentliche Aufgabe gefordert und die Entwicklung der Mitarbeiter hat mehr Bedeutung erlangt.

Der Nachweis der Umsetzung über eine TÜV AUSTRIA Zertifizierung nach ISO 9001 unterstützt somit Unternehmen beginnend bei der Sicherung der Produktqualität über die Organisationsqualität bis hin zur fortlaufenden Verbesserung der Nachhaltigkeit von Maßnahmen und Handlungen.

## Vom Kleinstunternehmen bis zur Großindustrie: ISO 9001 Zertifizierungen als Türöffner

Eine Zertifizierung nach ISO 9001 durch TÜV AUSTRIA erbringt diesen Nachweis und damit das vom Markt eingeforderte Vertrauen in die Dienstleistungen, die Produkte und die zertifizierte Organisation selbst.

Für das Unternehmen eröffnen sich im Umkehrschluss über diese global anerkannten und bekannten Zertifikate neue Vertriebsmöglichkeiten.

## Zertifizierung durch TÜV AUSTRIA nach ISO 9001:2015 – ein Erfolgsmodell

Der Qualitätsmanagementstandard ISO 9001 ist ein unverwechselbarer, weltweit bekannter und etablierter Inbegriff für Qualitätsmanagement.

Zahlreiche nach diesem Standard bereits zertifizierte Unternehmen erzielten in den vergangenen Jahrzehnten auf der ganzen Welt eine besondere Außenwirkung, sodass diese Norm unbestritten auch im sprichwörtlichen Sinne als „Standard“ für jegliche Unternehmensformen und Organisationsgrößen (Dienstleister, produzierende Unternehmen in allen Branchen, Industrie, Gewerbe, Tourismus, Gesundheitswesen, Forschung, NGO's etc.) gilt.

Mit der letzten Revision (2015) wurde ein weiterer, richtungsweisender Schritt in Abstimmung mit aktuellen Herausforderungen an Organisationen gesetzt. Bitte beachten Sie: Zertifikate nach der alten Norm ISO 9001:2008 sind mit Ende der Übergangsfrist (15.09.2018) abgelaufen.

Wo einerseits mehr Spielraum und mehr Pragmatismus sinnvoll sind, da wurde Raum geschaffen, andererseits wurden mit dieser Revision neue Themen wie beispielsweise Risikomanagement und Wissensmanagement thematisch mitaufgenommen und damit sehr reale und wichtige Aspekte implementiert.

## Der Nutzen für Ihr Unternehmen

Wer dokumentiert, hat die Nase vorn: Nicht nur bei Rechtsstreitigkeiten, sondern auch intern bringt ein QM-System nach ISO 9001 wesentliche Vorteile:

- Klare Regelungen, klare Prozesse und klare Rollenbeschreibungen erleichtern den Umgang miteinander und vermeiden Kompetenzstreitigkeiten und Unklarheiten über Abläufe.

- Angestrebte Effektivität und Effizienz als eigentliche Selbstverständlichkeit werden als Ergebnis der Umsetzung über alle Ebenen und Bereiche eines Unternehmens aktiv gefördert.
- Effiziente Qualitätsmanagementsysteme erhöhen die Leistungsfähigkeit eines Unternehmens, weil systematisch auch Chancen genutzt und Risiken minimiert und beherrscht werden können.
- Verbesserungen werden kontrolliert erreicht.

Neben diesen organisationsinternen Effekten darf jedoch keinesfalls die externe Wirkung auf Kunden und das gesamte Umfeld unerwähnt bleiben.

Ein Zertifikat nach ISO 9001 ist ein unumstrittener Nachweis der Leistungsfähigkeit Ihrer Organisation.

Die Bestätigung durch eine **weltweit bekannte und akzeptierte unabhängige Institution wie die akkreditierte Zertifizierungsstelle des TÜV AUSTRIA** unterstützt Ihre Organisation im nationalen und internationalen Wettbewerb.

### Das richtige Maß finden – mit den Experten des TÜV AUSTRIA

Dokumentation um der Dokumentation willen?  
Ein QM-System funktioniert nur dann zweckmäßig, wenn es der Wirtschaftlichkeit des Unternehmens und dem schlussendlichen Erfolg durch notwendige Flexibilität, Chancennutzung und Risikominimierung dient.

Ob die Sinnhaftigkeit und Wirtschaftlichkeit des Systems auch gewährleistet ist, begutachtet TÜV AUSTRIA.

TÜV AUSTRIA Auditoren schaffen für Sie den größtmöglichen Nutzen aus Auditierung und Zertifizierung.

MERGFNT  
LESS  
ON  
OTEC  
CAI

STUFFS  
WIND ENERGY FIRE PROTEC

AUDIT OCCUPATIONAL SAFETY IMPACT ASSESSMENT  
 LIFTING TABLE FACILITY TESTS EXPLOSION PROTECTION MEDICAL PRODUCTS  
 DISPERSION CALCULATIONS ISO FURTHER EDUCATION ACOUSTIC EMISSION TESTING  
 PRE-SHIP MENT INSPECTION TELECOMMUNICATIONS ANALYSIS OF MACHINERY CONDITIONS  
 SURV ELLANCE LEAK TESTING SAFETY CERTIFICATE CONTRACTOR MRA-EU  
 CB CERTIFICATION WORKPLACE EVALUATIONS MATERIAL TESTING TYPE APPROVAL  
 CRANES PRESSURE EQUIPMENT ISM CONSULTING CONSTRUCTION ENGINEERING  
 STRUCTURAL INTEGRITY ENERGY CERTIFICATE ENVIRONMENT PROTECTIC N  
 OIL&GAS PLANT SAFETY 2006/42/EG CRANES, LIFTS, GATES EQUIPOTENTIAL BONDING EN 500  
 CABLE WAYS PLAYC GRC TYRE TESTING FOOD STUFFS MACHINERY, LIFTING & HANDI  
 CB TEST NG BODY INTERNAL INSPECTION PRODUCT SAFETY LIGHTNING PROTECTIO  
 SPORTS P P. OVA T FITNESS FOR USE TESTED ISO 9001 APP CHECKER WELDING T  
 EMC HS. TEST PERSONAL PROTECTIVE EQUIPMENT LIGHTN SECTION ISO 2 200  
 JOU BATH SAFE. EXPLOSION PROTECTION FI ELECTRO  
 CONFORMIT DAMGE INVESTIGATIONS TRAIN AI STEAM BOILER  
 FURNITURE TESTING GAS EM. SAFETY CATCH INSPECTION TYPE A VAL ROPEWAY SYSTEMS  
 ELECTRICAL ENGINEERING RECYCLING TRANSPORT PIPELINES THERMAL IMAGING  
 WELDER QUALIFICATION TRAI ISO 14001 GS PLAYGROUND, SPORTS & LEISURE HEALTH  
 IT-SECURITY QUALITY MANAGEMEN EMAS-VO DECOMPRESSION CHAMBER  
 STRESS-STRAIN MEASUREMENT PRESS. PAPER PLANTS ESCALATORS WATER SLIDES  
 METALLOGRAPHIC INSPECTIONS RECYC EMC-INFLUENCE STORAGE INTEGRITY  
 ELEVATOR TECHNOLOGY WHEEL & EMS DURATE SUPERVISIC  
 EN 14001 FIRE PROTECTION QUALITY MANE EMEN EN 5 WELDER QU.  
 INSPECTION BODY RISK TECHNOLOGY PRES EN 5 OVA PECTION  
 PERSON CERTIFICATION VEHICLE INSPECTION ALC C METP  
 TECHNOLOGY OLFACTOMETRY MATERIAL C  
 PRESSURE ENERGY CERTIFICAT  
 ASSEMBLY MONITOR  
 CONSUMER ELECTRONIC NGIN  
 AUTOMOTIVE T  
 AW & ENGINEERIN  
 GREENHOUSE GA  
 IMMUNITY TESTING  
 NOTIFIED BODY  
 SAFETY SPECIALIST IFS ON  
 MATERIAL FATIG ENVIR  
 NMENT  
 NG &  
 NIN  
 AW  
 ENIC  
 IGH T VOLTAGE SYS  
 RUCTIVE TESTING EN 1090  
 IGNITION PROTECTIO  
 ITY ASSURANC  
 NOISE CONTROL  
 PML NOTIFI  
 BODY  
 ACCREDIT



ISO 9001:2015

TÜV AUSTRIA-Platz 1  
A-2345 Brunn am Gebirge  
Tel.: +43 (0)504 54-6067  
cert@tuv.at