



Akademie

Mehr Sicherheit.
Mehr Wert.

DIN EN ISO 9001:2015

Artikelserie zur Normenrevision im
Qualitätsmanagement – Teil 8



Verbesserung (Abschnitt 10)

Worin besteht die Änderung?

Fand sich in der DIN EN ISO 9001:2008 das Thema „Verbesserung“ unter 8.5 mit den Unterabschnitten „ständige Verbesserung“, „Korrekturmaßnahmen“ und „Vorbeugemaßnahmen“, ist es in der DIN EN ISO 9001:2015 ein eigener Abschnitt geworden („10 Verbesserung“). Verbesserungen beziehen sich nun nicht mehr nur auf ständige Verbesserungen, sondern auch auf große Veränderungen, Innovationen, Umorganisationen etc. Das Ziel jeglicher Verbesserungen sind die Erfüllung der heutigen und zukünftigen Kundenanforderungen, -erfordernisse und -erwartungen.

Die Behandlung von Nichtkonformitäten und Korrekturmaßnahmen (Abschnitt 10.2 „Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen“) beinhaltet die Maßnahmen zur Beseitigung der Ursache der Nichtkonformitäten einschließlich präventiver Maßnahmen. Ziel ist, dass diese nicht erneut oder an anderer Stelle auftreten. Kann das Auftreten nicht komplett ausgeschlossen werden, gilt es das Auftreten wenigstens zu reduzieren. Auslöser für Korrekturmaßnahmen können intern wie extern im Fall von Reklamationen gegeben sein. Wichtig ist dabei, dass die ergriffenen Maßnahmen überwacht und ihre Folgen beobachtet werden. Es könnten weitere Maßnahmen notwendig sein. Anschließend gilt es die Ursachen der Nichtkonformitäten zu bestimmen, um sicherzustellen, dass diese nicht erneut oder an anderer Stelle auftreten können. Es könnte sogar notwendig sein, Risiken und Chancen, die während der Planung ermittelt wurden, zu

aktualisieren.

Abschnitt 10.3 nennt sich nun „fortlaufende Verbesserung“ statt wie früher „ständige Verbesserung“. Die Ergebnisse von Analysen und Bewertungen sowie die Ergebnisse der Managementbewertung liefern Ansatzpunkte für die fortlaufende Verbesserung. Im Gegensatz zur DIN EN ISO 9001:2008 entfallen Qualitätspolitik und -ziele an dieser Stelle als Inputfaktoren für die fortlaufende Verbesserung.

Was bedeutet die Änderung?

Durch den durchgängig präventiven Charakter der DIN EN ISO 9001:2015 entfallen die Vorbeugemaßnahmen als Teil der Verbesserung. Risiken und Chancen durchziehen nun die gesamten Anforderungskapitel der neuen Norm. Dies geht sogar so weit, dass bei Nichtkonformitäten und Korrekturmaßnahmen geprüft werden muss, ob Risiken und Chancen der Planungsphase neu beurteilt werden müssen oder das Qualitätsmanagementsystem dahingehend geändert werden muss.

Was muss ich für mein Qualitätsmanagementsystem bedenken?

Die Organisation muss

- Verbesserung ermitteln, auswählen und implementieren, um Kundenanforderungen auch in Zukunft erfüllen und Kundenzufriedenheit erhöhen zu können;
- geeignete Prozesse für den Umgang mit Fehlern und die damit verbundenen Korrekturmaßnahmen festlegen und Wiederholungen vermeiden.