

DIN EN ISO 9004:2018-08 (D/E)

Qualitätsmanagement - Qualität einer Organisation - Anleitung zum Erreichen nachhaltigen Erfolgs (ISO 9004:2018); Deutsche und Englische Fassung EN ISO 9004:2018

Quality management - Quality of an organization - Guidance to achieve sustained success (ISO 9004:2018); German and English version EN ISO 9004:2018

Inhalt	Seite
Europäisches Vorwort.....	6
Vorwort	8
Einleitung	10
1 Anwendungsbereich.....	13
2 Normative Verweisungen	13
3 Begriffe	13
4 Qualität einer Organisation und nachhaltiger Erfolg	14
4.1 Qualität einer Organisation	14
4.2 Leiten zum nachhaltigen Erfolg einer Organisation	15
5 Kontext einer Organisation.....	17
5.1 Allgemeines.....	17
5.2 Relevante interessierte Parteien	17
5.3 Externe und interne Themen	18
6 Identität einer Organisation	19
6.1 Allgemeines	19
6.2 Mission, Vision, Werte und Kultur	20
7 Führung	20
7.1 Allgemeines.....	20
7.2 Politik und Strategie.....	22
7.3 Ziele	25
7.4 Kommunikation	25
8 Prozessmanagement	26
8.1 Allgemeines.....	26
8.2 Bestimmung der Prozesse	27
8.3 Verantwortlichkeit und Befugnis für Prozesse	28
8.4 Management von Prozessen	29
9 Ressourcenmanagement.....	32
9.1 Allgemeines.....	32
9.2 Personen	33
9.2.1 Allgemeines.....	33
9.2.2 Engagement von Personen.....	33
9.2.3 Befähigung und Motivierung von Personen	34
9.2.4 Kompetenz von Personen.....	34
9.3 Wissen der Organisation.....	35
9.4 Technologie.....	36
9.5 Infrastruktur und Arbeitsumgebung.....	36
9.5.1 Allgemeines.....	36
9.5.2 Infrastruktur.....	37

9.5.3	Arbeitsumgebung.....	37
9.6	Extern bereitgestellte Ressourcen	38
9.7	Natürliche Ressourcen	39
10	Analyse und Bewertung der Leistung einer Organisation	40
10.1	Allgemeines.....	40
10.2	Leistungsindikatoren.....	41
10.3	Leistungsanalyse	43
10.4	Leistungsbewertung.....	44
10.5	Internes Audit.....	46
10.6	Selbstbewertung.....	47
10.7	Überprüfungen.....	48
11	Verbesserung, Lernen und Innovation.....	49
11.1	Allgemeines.....	49
11.2	Verbesserung.....	49
11.3	Lernen.....	50
11.4	Innovation	51
11.4.1	Allgemeines.....	51
11.4.2	Anwendung	52
11.4.3	Zeitliche Planung und Risiko.....	53
	Anhang A (informativ) Werkzeug zur Selbstbewertung.....	54
A.1	Allgemeines.....	54
A.2	Reifegradmodell	55
A.3	Selbstbewertung einzelner Elemente.....	56
A.4	Anwendung der Selbstbewertungsinstrumente	57
	Literaturhinweise	119

Content

page

European Foreword	7
Foreword	8
Introduction.....	10
1 Scope.....	13
2 Normative references	13
3 Terms and definitions.....	13
4 Quality of an organization and sustained success	14
4.1 Quality of an organization	14
4.2 Managing for the sustained success of an organization.....	15
5 Context of an organization	17
5.1 General.....	17
5.2 Relevant interested parties.....	17
5.3 External and internal issues	18
6 Identity of an organization.....	19
6.1 General.....	19
6.2 Mission, vision, values and culture.....	20
7 Leadership	20
7.1 General.....	20
7.2 Policy and strategy.....	22
7.3 Objectives.....	25
7.4 Communication	25
8 Process management	26
8.1 General.....	26
8.2 Determination of processes	27
8.3 Responsibility and authority for processes	28
8.4 Managing processes.....	29
9 Resource management	32
9.1 General.....	32
9.2 People.....	33
9.2.1 General.....	33
9.2.2 Engagement of people.....	33
9.2.3 Empowerment and motivation of people	34
9.2.4 Competence of people	34
9.3 Organizational knowledge	35
9.4 Technology	36
9.5 Infrastructure and work environment.....	36
9.5.1 General.....	36
9.5.2 Infrastructure.....	37
9.5.3 Work environment	37
9.6 Externally provided resources.....	38
9.7 Natural resources.....	39
10 Analysis and evaluation of an organization's performance	40
10.1 General.....	40
10.2 Performance indicators.....	41
10.3 Performance analysis.....	43
10.4 Performance evaluation.....	44
10.5 Internal audit.....	46

10.6	Self-assessment.....	47
10.7	Reviews.....	48
11	Improvement, learning and innovation.....	49
11.1	General	49
11.2	Improvement.....	49
11.3	Learning	50
11.4	Innovation	51
11.4.1	General	51
11.4.2	Application	52
11.4.3	Timing and risk.....	53
	Annex A (informative) Self-assessment tool.....	54
A.1	General	54
A.2	Maturity model	55
A.3	Self-assessment of detailed elements	56
A.4	Using the self-assessment tools.....	57
	Bibliography	121