

ISO 9001:2015 - die Neuerungen Teil 2

Datum: 23.12.2015 09:30

Kategorie: Werbung, Consulting, Marktforschung

Pressemitteilung von: Schuchert Managementberatung GmbH & Co. KG

PR-Agentur: Schuchert Managementberatung GmbH & Co. KG



Dipl.-Ing. Klaus Uhlmann, Prokurist
von SCHUCHERT:
Qualitätsmanager, Auditor und
QM-Beauftragter

ISO 9001:2015 - Neue Anforderungen an Qualitätsmanagementsysteme sind veröffentlicht

Damit stehen Unternehmen und Organisationen nun flexiblere Möglichkeiten zur Verfügung, ihr Qualitätsmanagementsystem aufzubauen oder anzupassen und sich entsprechend zertifizieren zu lassen. Zertifizierungen nach „der alten“ ISO 9001:2008 können noch bis zum 15.09.2018 aufrechterhalten werden, danach erlischt die Gültigkeit dieser Zertifizierungen.

Am 23. September 2015 wurde durch die ISO (International Organization for Standardization) die überarbeitete Version der ISO 9001:2015 veröffentlicht - ISO 9001:2015 - Just published!

Neben den bereits in unserem Artikel vom 18.08.2015 beschriebenen Änderungen ist bemerkenswert, dass die „oberste Leitung“, das heißt die Geschäftsführung, nun in der „Rechenschaftspflicht für die Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems“ steht - sie ist erster Ansprechpartner, wenn es darum geht, eine Aussage zu Zielen, deren Umsetzung und den Erfolgen des Systems zu machen.

Hier nun weitere Beispiele, die zeigen, welche neuen Freiheiten aber auch neue Anforderungen an Organisationen und Unternehmen durch die ISO 9001:2015 entstehen:

1. Betrachtung der Rahmenbedingungen wird formell gefordert

Dass sich ein Unternehmen an gesetzliche Bestimmungen halten muss, ist selbstverständlich. Damit ist die Anforderung, sich mit sogenannten „externen Themen“ wie gesetzlichen Richtlinien, technischen Normen und Regelwerken und steuerlichen Rahmenbedingungen, die für das Unternehmen relevant sind, zu befassen nichts grundsätzlich Neues.

Neu ist, dass die Norm nun fordert, einen Prozess zu etablieren, um die für das Unternehmen relevanten Änderungen und Entwicklungen systematisch im Blick zu behalten. Als relevante Anforderungen aus gesetzlichen, technischen oder wirtschaftlichen Themen verstehen sich solche, die sich direkt oder indirekt auf die Produkte oder Dienstleistungen auswirken können.

Darüber hinaus umfassen die Anforderungen der ISO 9001:2015 auch externe Themen wie marktbezogene, wettbewerbliche, kulturelle oder soziale Zusammenhänge mit Bezug zu den Produkten oder Dienstleistungen, die ebenfalls berücksichtigt werden sollen. Das heißt, es gilt Trends zu beobachten, Konkurrenten zu kennen und so die Voraussetzungen zu schaffen, auf Entwicklungen und Gegebenheiten in Märkten reagieren zu können. Zu diesen von außen kommenden Impulsen sollen ergänzend „interne Themen“ reflektiert werden, beispielsweise was die Unternehmenswerte sind und wie deren Umsetzung erfolgt

oder was der Kern der Unternehmensleistung ist oder in Zukunft sein soll – und der Bezug zur Strategie soll erkennbar sein.

Zu all diesen Punkten gilt es somit, aussagefähig zu sein. Damit wird das Themenfeld, welches in Audits mit der Geschäftsführung zu besprechen ist, einerseits deutlich größer, andererseits wird damit die Bedeutung des QM-Systems und seine Einbindung in die strategische und organisatorische Weiterentwicklung des Unternehmens betont.

2. Neue Anforderung an die Prozesse sind formuliert

Die Prozessorientierung war bereits in der ISO 9001:2008 ein wesentlicher Bestandteil und beinhaltet nun einige neue Anforderungen. Ziel ist, Prozesse so zu beschreiben, dass man sicherer davon ausgehen kann, erwartete Ergebnisse auch zu erreichen.

Hier findet man den risikobasierten Ansatz wieder, da Risiken und Chancen im Rahmen der Prozessplanung zu berücksichtigen sind. Eine weitere neue Anforderung ist, dass Eingaben und erwartete Ergebnisse festgelegt werden müssen, das heißt es muss klar sein, was man zur Produktion oder für die Dienstleistung braucht und was das Ziel der Arbeit bzw. des Prozesses ist.

Abschließend ist hier vorgegeben, dass dokumentierte Informationen, also zum Beispiel vorgegebene Prozess- oder Verfahrensbeschreibungen, in „benötigtem Umfang“ aufrechterhalten, das heißt nach Bedarf erstellt und aktualisiert, werden müssen – hier hat man Spielraum und legt selber fest, was als Beschreibungen nötig ist, allerdings so, dass beispielsweise Kunden und natürlich das Unternehmen selbst darauf vertrauen kann, dass die Prozesse wie geplant durchgeführt werden.

3. Mehr Details und Beispiele, um die Prozessumgebung zu gestalten

Im Punkt 7.1.4 der ISO 9001:2015 sind Anforderungen an die Prozessumgebung (früher Arbeitsumgebung) formuliert, um möglichen Risikofaktoren des Arbeitsumfeldes durch die Bereitstellung einer geeigneten Umgebung zu begegnen.

Die ISO 9001:2015 weist hier nun auch auf mögliche soziale, psychologische und physikalische Faktoren hin, die das Erreichen eines fehlerfreien Produktes oder einer Dienstleistung beeinträchtigen können. Unternehmen werden unter anderem angehalten, ein Arbeitsumfeld zu schaffen, das (s. Anmerkungen in der ISO 9001:2015, 7.1.4.) diskriminierungsfrei, ruhig und stressmindernd ist. Beispielhaft werden hier die „Prävention von Burnout“ und der emotionale Schutz genannt.

Alle Punkte, die unter dem Begriff der Arbeitgeberfürsorge zusammengefasst werden können – die damit einen neuen Stellenwert erhält.

4. Tätigkeiten nach der Lieferung bieten auch neue Möglichkeiten

Dass es mit der Lieferung eines Produktes oder dem Abschluss der Dienstleistung nicht getan ist, darauf nahm auch bereits die ISO 9001:2008 Bezug. Sie enthielt allerdings nur einen kurzen Passus im Abschnitt zur „Lenkung der Produktion und Dienstleistungserbringung“ dahingehend, dass man auch Tätigkeiten nach der Lieferung beherrschen muss (ISO 9001:2008, Nr. 7.5.1).

Die neue ISO 9001:2015 geht nun im Punkt 8.5.5 detaillierter auf diese Tätigkeiten ein und fordert die Anforderungen zu erfüllen, die nach Auslieferung bzw. Erbringung der Dienstleistung bestehen – in den Anmerkungen der Norm sind dazu Beispiele wie Gewährleistung, Instandhaltung oder Entsorgung genannt.

Da diese oder auch andere weitergehende Leistungen wie zum Beispiel über den

gesetzlich vorgesehenen Rahmen hinaus gegebene Garantien oder Gewährleistungen oder die Verpflichtung, Ersatzteile über einen sehr langen Zeitraum liefern zu können, für den Kunden neuen Nutzen schaffen und einen Wert darstellen, sollte immer geprüft werden, ob es möglich ist, diese Services auch zu bepreisen und zu verkaufen.

5. Statistische Verfahren wurden wieder integriert

Entgegen dem letzten Entwurfsstand der „E DIN EN ISO 9001:2014-08“ sind „statistische Verfahren“ nun doch wieder erwähnt und zwar ist in der Anmerkung zum Punkt 9.1.3 der ISO 9001:2015 „Analyse und Bewertung“ zu lesen: „Methoden zur Datenanalyse können statistische Verfahren umfassen“. Damit steht es dem Unternehmen allerdings letztendlich doch frei, statistische Methoden einzusetzen oder nicht. In der Vorgängerversion der ISO 9001:2008 waren statistische Methoden noch Pflicht.

6. Wissen der Organisation als beispielsweise Wettbewerbsfaktor nutzen

In Abschnitt 7.1.6 behandelt die ISO 9001:2015 nun das Wissensmanagement, das heißt die Know-How-Sicherung und den Wissens-Erwerb im Unternehmen.

Durch Mitarbeiterfluktuation oder Fehler beim Informationsaustausch kann im Unternehmen Wissen verloren gehen und dann ist nicht mehr gewährleistet, dass die erwarteten Ergebnisse (wie die termingerechte Lieferung oder bisherige Qualität der Dienstleistung) erreicht werden. Ziel ist, diesen Wissensverlust zu verhindern. Es ist also festzulegen, welches Wissen oder auch welche Erfahrungen für das Unternehmen, bezogen auf die Prozesse, Produkte und Dienstleistungen, relevant und erhaltenswert sind und es ist zu planen, wie man diesen Wissenserhalt realisiert.

Ferner ist gem. der ISO 9001:2015 gefordert, dass in der Organisation auch festgelegt wird, ob sogenanntes „Zusatzwissen“ erforderlich ist und wie man dieses erhalten kann – beispielhaft genannt sind hier externe Quellen wie Hochschulen, Kunden oder externe Anbieter.

Hier nimmt die ISO 9001:2015 die ständige Weiterentwicklung in den Fokus: Welches Wissen und welche Informationen das Unternehmen braucht, damit es morgen den Platz im Markt behalten oder ausbauen und weiterhin zeitgemäße und attraktive Produkte oder Dienstleistungen anbieten kann.

Fazit

Der neue Aspekt des risikobasierten Denkens zieht sich durch die gesamte neue ISO 9001:2015. Es werden Sachverhalte und Themen beschrieben, die auf Risiken hinweisen und diese sollen systematisch bewertet werden – gleichzeitig lassen sich aus diesen Themen Chancen ableiten, die eine Weiterentwicklung des Unternehmens fördern. Dokumentierte Informationen sind nur noch dann erforderlich, wenn sie für die Wirksamkeit des QM-Systems notwendig sind. In Audits ist diese Anforderlichkeit darzulegen. Erste Gespräche mit Zertifizierungsauditoren ergaben, dass man dort auf die Argumentationen gespannt ist. Wichtig ist, dass im Unternehmen selbst die Anforderlichkeit von Beschreibungen und Aufzeichnungen hinterfragt wurde und aufgezeigt werden kann, dass die Prozesse und ihre Ergebnisse allen relevanten Anforderungen oder Erwartungen entsprechen. Und wenn das so ist, dürfte die Argumentation leicht fallen, dass die eine oder andere Dokumentation unangemessen, das heißt nicht notwendig ist. Es sollte nur nachgewiesen werden können, dass alles wie geplant funktioniert. Die neuen Freiheiten der ISO 9001:2015 bieten das Potential, die formalen Aufwände zur

Erfüllung der Anforderungen der Norm reduzieren zu können – allerdings nur in Verbindung mit einem stärkeren Engagement der „obersten Leitung“. Und die Geschäftsführung, ist ja auch gleichsam für die strategische Ausrichtung der Organisation verantwortlich, woran sich letztendlich auch das Qualitätsmanagementsystem orientieren muss.

Wir unterstützen Sie gerne bei der Einführung oder Anpassung Ihres Qualitätsmanagementsystems gemäß den Anforderungen der ISO 9001:2015 und bei der Weiterentwicklung Ihres Unternehmens! Für eine erste Kontaktaufnahme freut sich Frau Bernacki auf Ihren Anruf unter +49(0)234-89155-0 oder Ihre Nachricht über das Kontaktformular auf www.schuchert.de

Diese Pressemitteilung wurde auf openPR veröffentlicht.

Schuchert Managementberatung GmbH & Co. KG
Kirchharpener Straße 46 - 44805 Bochum
Pressekontakt: Magdalena Bernacki - E-Mail: info@schuchert.de

factro[®] als Software für Unternehmen, Bereiche oder Abteilungen mit dem Fokus auf Aufgabenmanagement und Projektmanagement ist eine europäische Marke der Schuchert Managementberatung GmbH & Co. KG. Das Unternehmen SCHUCHERT mit Sitz in Bochum wurde 1994 von Udo Schuchert gegründet und berät den Mittelstand in allen Managementbereichen. Das Leistungsspektrum reicht dabei von der Strategischen Unternehmensentwicklung über Marketing, Personalberatung sowie Qualitäts- und Prozessmanagement bis hin zu Projektmanagement und individuellen IT-Konzepten und -Lösungen. Mehr Information unter www.factro.de