

E DIN EN ISO 9000:2014-08 (D/E)

Qualitätsmanagementsysteme - Grundlagen und Begriffe (ISO/DIS 9000:2014);
Deutsche und Englische Fassung prEN ISO 9000:2014

Quality management systems - Fundamentals and vocabulary (ISO/DIS 9000:2014);
German and English version prEN ISO 9000:2014

Inhalt

Seite

Vorwort	3
Einleitung.....	4
1 Anwendungsbereich	5
2 Grundsätze des Qualitätsmanagements und grundlegende Konzepte	5
2.1 Allgemeines.....	5
2.2 Grundlegende Konzepte	5
2.2.1 Qualität.....	5
2.2.2 Qualitätsmanagementsystem	6
2.2.3 Interessierte Parteien	6
2.2.4 Kontext einer Organisation.....	6
2.2.5 Unterstützung durch die Leitung	6
2.3 Grundsätze des Qualitätsmanagements	7
2.3.1 Allgemeines.....	7
2.3.2 Kundenorientierung.....	7
2.3.3 Führung	8
2.3.4 Einbeziehen von Personen	9
2.3.5 Prozessorientierter Ansatz	10
2.3.6 Verbesserung	11
2.3.7 Faktengestützte Entscheidungsfindung	12
2.3.8 Beziehungsmanagement	13
2.4 Entwicklung von Grundlagen zu einem Qualitätsmanagementsystem	14
2.4.1 Modell eines Qualitätsmanagementsystems	14
2.4.2 Entwicklung eines Qualitätsmanagementsystems	16
2.4.3 Zusammenhang zu anderen Normen.....	17
3 Begriffe	17
3.1 Personenbezogene Begriffe	18
3.2 Organisationsbezogene Begriffe	19
3.3 Tätigkeitsbezogene Begriffe.....	21
3.4 Systembezogene Begriffe	23
3.5 Anforderungsbezogene Begriffe.....	25
3.6 Prozessbezogene Begriffe.....	27
3.7 Ergebnisbezogene Begriffe	29
3.8 Daten-, informations-, und dokumentenbezogene Begriffe	31
3.9 Kundenbezogene Begriffe	34
3.10 Auditbezogene Begriffe	35
3.11 Maßnahmenbezogene Begriffe.....	37
3.12 Merkmalsbezogene Begriffe	39
3.13 Bestimmungsbezogene Begriffe.....	40
Anhang A (normativ) Bei der Entwicklung der Begriffe benutzte Methoden.....	42
A.1 Einleitung.....	42
A.2 Inhalt eines Eintrags und Substitutionsregel	42
A.3 Begriffsbeziehungen und ihre graphische Darstellung.....	42
A.3.1 Allgemeines.....	42
A.3.2 Abstraktionsbeziehung	43
A.3.3 Bestandsbeziehung	43
A.3.4 Assoziative Beziehung	43
A.4 Begriffsdiagramme	44
Literaturhinweise	57
Stichwortverzeichnis	58

Contents

Page

Foreword	iv
Introduction.....	v
1 Scope	1
2 Quality management principles and fundamental concepts	1
2.1 General	1
2.2 Fundamental concepts	1
2.3 Quality management principles	2
2.4 Development of fundamentals into a QMS	7
3 Terms and definitions	11
3.1 Terms related to person or people	11
3.2 Terms related to organization	12
3.3 Terms related to activity	14
3.4 Terms related to system	16
3.5 Terms related to requirement.....	17
3.6 Terms related to process.....	19
3.7 Terms related to results.....	21
3.8 Terms related to data, information and document	24
3.9 Terms related to customer	26
3.10 Terms related to audit	28
3.11 Terms related to action	30
3.12 Terms related to characteristic	32
3.13 Terms related to determination.....	33
Annex A (informative) Methodology used in the development of the vocabulary	35
Bibliography.....	51
Alphabetical index.....	52