

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit: Rolf Henning
August-Schanz-Str. 21A, 60433 Frankfurt am Main
T +49 (0)69-954 24-170, F +49 (0)69-954 24-296
rh@dgq.de, www.dgq.de

**ISO 9004:2009 überarbeitet:
Norm soll Unternehmen erfolgreich machen**

Frankfurt, 26. Oktober 2009 - Die internationale Qualitätsmanagement-Norm DIN EN ISO 9004:2009 erscheint im Dezember 2009 als aktualisierte Version in deutscher, englischer und französischer Sprache. Sie soll Unternehmen und Organisationen als wichtiges Werkzeug bei der Ermittlung des eigenen Reifegrades dienen. Im Sinne einer Selbstbewertung der Unternehmen konzentriert sie sich auf die Elemente Führung, Strategie, Managementsystem, Ressourcen und Prozesse. Damit sollen Verbesserungs- und Innovationspotenziale einer Organisation gefördert werden. So fasst Olaf Stuka, der im Normengremium die nationale Position für die Deutsche Gesellschaft für Qualität (DGQ), Frankfurt, vertreten hat, die Ergebnisse zusammen.

Die Weiterentwicklung der Norm zu einem Reifegradmodell wertet Stuka als eine ihrer Stärken: „Um nachhaltig erfolgreich zu sein, müssen Organisationen die Erwartungen ihrer Kunden und sonstiger Parteien langfristig und ausgewogen erfüllen. Hier kann die Norm als probates Werkzeug wirken“. Inhaltlich geht ISO 9004:2009 unter dem Titel „Leiten und Lenken für den nachhaltigen Erfolg einer Organisation - ein Qualitätsmanagementansatz“ deutlich über den Anwendungsbereich der 2000-er Version hinaus. Das Prozessmodell stellt nun eine Verbindung her zwischen ISO 9004 und ISO 9001. Formuliert ist sie auf Basis der Grundsätze aus dem Qualitätsmanagement der ISO 9000. Die Kunde-zu-Kunde-Beziehung ist durch die Zuordnung der einzelnen Abschnitte von ISO 9001 zu den relevanten Abschnitten von ISO 9004 geregelt. Somit wird deutlich, dass ISO 9004 sowohl die Entwicklung von Strategie und Politik als auch Verbesserungen und Innovationen deutlich stärker berücksichtigt. „Wenn eine Organisation nachhaltig erfolgreich agieren will, sollte sie sich mit den Hauptabschnitten von ISO 9004:2009 auseinandersetzen“, so Stuka. Das betreffe das Management, die Strategieentwicklung, den Umgang mit Ressourcen sowie das Prozessmanagement, aber auch Überwachungen, Messungen, Analyse, Bewertung und Verbesserungen, Innovation und Lernen.

Der Abschnitt 4 „Leiten und Lenken für den nachhaltigen Erfolg einer Organisation“ beschreibt, was Nachhaltigkeit ausmacht, wie das Umfeld einer Organisation zu betrachten und einzubinden ist und in welcher Weise auf die interessierten Parteien, deren Bedarfe und Erwartungen eingegangen werden kann. Mögliche Strategieentwicklungen beschreibt Abschnitt 5. Er geht ausführlich auf Konzeption, Umsetzung und Kommunikation von Strategie und Unternehmensgrundsätzen ein. Das Management der Ressourcen aus Abschnitt 6 beschreibt sowohl finanzielle Ressourcen als auch Personal, Partner und Lieferanten, Infrastruktur und Arbeitsumgebung, Wissen, Information und Technologie sowie den Umgang mit natürlichen Ressourcen. Abschnitt 7 erläutert das Prozessmanagement in Planung und Lenkung, Verantwortung und Befugnis. Überwachen, Messen, Analysieren und Bewerten der erhaltenen Informationen bildet den Inhalt von Abschnitt 8. Und schließlich erläutert Abschnitt 9, wie sich Verbesserungen, Innovationen und Lernen im Sinn von Wissensmanagement auf den Erfolg einer Organisation auswirken. „ISO 9004 ist kein Zertifizierungsstandard in Ergänzung zu ISO 9001“, betont der DGQ-Normenexperte. Vielmehr sei es den deutschen Industrievertretern wichtig gewesen, den Unternehmen zu überlassen, in welcher Form sie den Reifegrad ihrer Organisation und ihres Managementsystems nach außen kommunizieren.

PI 22/ 10/ 09 9004

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit: Rolf Henning
August-Schanz-Str. 21A, 60433 Frankfurt am Main
T +49 (0)69-954 24-170, F +49 (0)69-954 24-296
rh@dgq.de, www.dgq.de

Verstehen. Verbessern. Verantworten. Die **Deutsche Gesellschaft für Qualität** prägt und moderiert die praxisnahe Plattform engagierter Fachleute aus allen Unternehmensebenen und Leistungsbereichen zum Thema Qualität. Der Verein mit rund 7000 Mitgliedern und 64 Regionalkreisen bundesweit gestaltet Netzwerke und vergibt Zertifikate für nachgewiesene Kompetenz in Qualitäts-, Umwelt- und Arbeitssicherheitsmanagement. Die DGQ Weiterbildung GmbH qualifiziert jährlich mehrere Tausend Teilnehmer zu Beauftragten, Managern und Auditoren im Qualitäts- und Umweltmanagement sowie in der Arbeitssicherheit. Die DGQ Beratung GmbH ist Problemlöser bei allen qualitätsorientierten Managementaufgaben rund um Managementsysteme, Prozesseffizienz und Business Excellence.