

Agenda: ISO 9000 : 2000

- **Normenreihe 9000 :2000**
- **Änderungen zur alten ISO 9000**
- **Mindestanforderungen**
- **Die acht Qualitätsmanagement-Grundsätze**
- **Bedeutung der ISO 9000 : 2000**
- **Vertragsprüfung ISO 9000 : 2000**

ISO 9000:2000

Die Normenreihe ISO 9000:2000 enthält vier Hauptnormen

- ISO 9000 QM-Systeme, Konzepte und Begriffe (Ersatz für DIN EN ISO 8402)
- ISO 9001 QM-Systeme, Forderungen
- ISO 9004 QM-Systeme, Leitfaden
- ISO 19011 Leitfaden für Umwelt- und Qualitätssystemaudits

ISO 9000:2000

Wesentliche Änderungen im Vergleich zur ISO 9001:1994:

- Die 20 Elemente-Gliederung wurde zugunsten einer Gliederung nach 4 Kernprozessen aufgegeben. Das unterstützt den Aufbau einer prozessorientierten Dokumentation.
- Ermittlung von Kundenerwartungen und Kundenzufriedenheit wird gefordert.
- Die Kundenzufriedenheit wird als ein Kriterium für die Wirksamkeit des QM-Systems herangezogen.
- Die Verantwortung der Leitung wird konkreter und stärker betont.
- Die Geschäftsleitung hat die Möglichkeit, einen Qualitätsmanagement-Beauftragten zu benennen. Dieser muss dem Führungskreis angehören.
- Die Qualitätsziele und die Qualitätsplanung sind auf Funktionen und Ebenen abzustimmen.

ISO 9000:2000

Mindestforderungen für die Bewertung des QM-Systems sind enthalten:

- Trends von Prozesskennzahlen
- Ergebnisse interner Audits
- Ergebnisse von Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen
- Entwicklung der Kundenzufriedenheit

ISO 9000:2000

- Neue Forderungen an Einrichtungen und Arbeitsumgebung.
- Die Wirksamkeit von Schulungen muss beurteilt werden.
- Die Verpflichtung zur kontinuierlichen Verbesserung muss in der Qualitätspolitik festgeschrieben sein. Ständige Verbesserung bezieht sich im Wesentlichen auf die Verbesserung der Wirksamkeit des QM-Systems.
- Angleichung an die Struktur der ISO 14000er Reihe bzw. OHSAS 18001 etc.

ISO 9000:2000

Dokumentation

Ein gelenktes QM-Handbuch wird gefordert.

Es werden sechs dokumentierte Verfahren gefordert:

- Lenkung von Dokumenten
- Lenkung von Qualitätsaufzeichnungen
- Internes Audit
- Lenkung von Fehlern
- Korrekturmaßnahmen
- Vorbeugungsmaßnahmen

*Die Umstellung der Dokumentation auf **Prozessorientierung** ist nicht erforderlich (die Normungsgremien ermuntern die Organisationen jedoch zu einem solchen Schritt).*

ISO 9000:2000

Die acht Qualitätsmanagement-Grundsätze

Kundenorientierung

Verstehen der jetzigen und zukünftigen Erfordernisse der Kunden;
Streben nach Erfüllen und Übertreffen der Kundenforderungen

Führung

Festlegen einheitlicher Ziele und der internen Organisation; Umfeld schaffen, in dem sich die Menschen voll und ganz für die Zielerreichung einsetzen

Einbeziehung der Menschen

Menschen sind das Wesentliche der Organisation; Ihre vollständige Einbeziehung schafft größtmöglichen Nutzen

Prozessorientierter Ansatz

Mittel und Tätigkeiten werden als ein Prozess geleitet und gelenkt - das schafft die effiziente Erreichung der Ziele

ISO 9000:2000

Systemorientierter Managementansatz

Erkennen, Verstehen, Leiten und Lenken der Prozesse, die in Wechselwirkungen stehen, macht die Organisation wirksamer und effizienter

Ständige Verbesserung

...ist ein permanentes Ziel der Organisation

Sachlicher Ansatz zur Entscheidungsfindung

Wirksame Entscheidungen durch logische und intuitive Analyse von Daten und Informationen

Lieferantenbeziehungen zum gegenseitigen Nutzen

Beziehungen zwischen Organisation und Lieferanten, um die Fähigkeiten, Werte zu schaffen, zum gegenseitigen Nutzen zu steigern

-

ISO 9000:2000



Bild 3: Qualitätsmanagement-Grundsätze

ISO 9000:2000

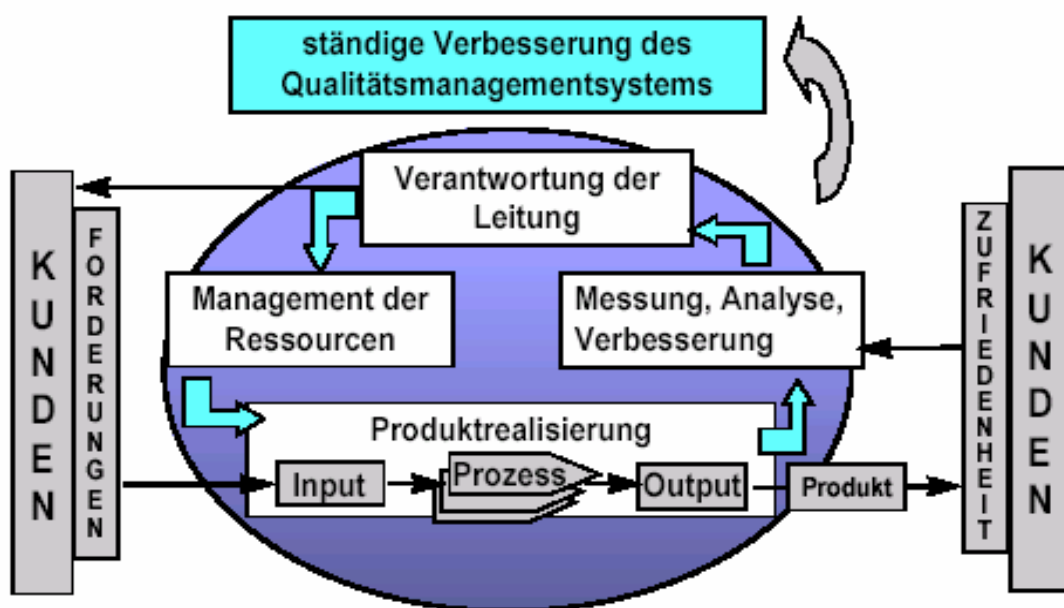


Bild 1: Struktur eines prozessorientierten QM-Systems

Bedeutung der ISO 9000:2000

- Öffentliche Hand vergibt Aufträge zunehmend an ISO 9000 zertifizierte Softwareunternehmen
- Privatwirtschaft verfolgt ähnlichen Trend
- Auftraggeber entgeht dem Zielkonflikt unzureichender Spezifikationen und daraus drohenden (Mehr-) Kosten scheinbar durch Forderung einer Zertifizierung
- Auftraggeber glaubt der Notwendigkeit eigener Überprüfung der Fähigkeiten des Anbieters zur Erstellung von Qualitäts-Software entoben zu sein; Dabei wird verkannt, dass Verfahren wie ISO 9000 lediglich das formale Gerüst zur Erzeugung von Qualität (über den Prozess) bereitstellen, aber in keiner Weise die inhaltliche Qualität sichergestellt ist

Bedeutung der ISO 9000:2000

- ISO 9000 ist freiwillige Norm im "nicht regulierten Bereich". Verweis auf allgemeine Vorschriften wie z.B. dass getestet werden muss, aber nicht wie
- Für Programme in sicherheitsrelevanten "geregelten Bereichen„ wie z.B.: Kerntechnik, Medizintechnik, Militär, Polizei, Feuerwehr, Rettungswesen
gelten andere, inhaltlich bestimmende Standards, die intensive, vollständig dokumentierte und regressionsfähige Testen der Software genau vorschreiben.
- Zunehmende Qualitätsanforderungen und Qualitätssicherungsverfahren“ die - von der Praxis weitgehend akzeptiert werden – stellen eine Art "de facto-Standard" oder "Vornorm" dar

ISO 9000 "Vertragsprüfung"

- "Vertragsprüfung" ist Fachbegriff aus der Welt ISO 9000 und wie folgt belegt:
 1. Erfüllung der Vertragsprüfung zwingend vorgeschrieben; Qualitätsforderungen sind festgelegt und dokumentiert
 2. Qualität bedeutet u. a. Übereinstimmung zwischen Auftrag und Ausführung eines Vorhabens
 3. Abweichungen von festgelegten Qualitätsforderungen sind zu klären
 4. Verpflichtung des Auftragnehmers, vor Abgabe eines Angebotes sich zu vergewissert, ob
 - Qualitätsmerkmale eindeutig festgelegt
 - Ausreichende Ressourcen verfügbar sind

ISO 9000"Vertragsprüfung"

- Das reine Vertrauen des AG auf die ISO 9000 Zertifizierung ist nicht ausreichend.
- AG hat eine Mitverantwortung an der Herstellung der geforderten Qualität
- Im Umkehrschluss ist AN verpflichtet, AG ausführlich zu beraten
- Daraus ergibt sich Forderung an AN, im eigenen Einflussbereich für jedes Angebot die Vorgehensweise zu dokumentieren und auch nachweisbar zu nutzen
- Bedeutet für AG, sich von der EXISTENZ solcher Vorgehen und Sichtung von Dokumente des AN zu überzeugen