

<b>Fachartikel: Verändertes in der ISO 9001:2007</b>			
Bereich:			
Thema:	Die ISO 9001 wird nicht nur textlich überarbeitet, sondern sie wird auch einige wesentliche Änderungen enthalten		
Autor:	Bernhard Wehle		
Datum:	21.1.2008	Version:	2.1
Datei	FachartikelISO9001Neu07#2.doc	vom	24.01.2008

## 1 Überarbeitung der ISO 9001

Damit Normen nicht schön langsam veralten, werden sie von dem zuständigen Technischen Komitee in regelmäßigen Abständen durchgesehen und ggf. überarbeitet, so auch die ISO 9001. Nach der letzten gründlichen Überarbeitung stand für 2007 nur eine Korrektur eventuell vorhandener Schwachstellen an, eigentlich ohne wirklich Wichtiges zu verändern, trotzdem wird so mancher QM-Beauftragter Grund für Änderungen seines QM-Systems entdecken und vor allem werden Auditoren verbesserte Argumente finden, damit QM in der jeweiligen Organisationen noch wichtiger genommen wird, insbesondere dadurch, daß die Oberste Leitung noch stärker in die Verantwortung dafür genommen wird, daß QM in der jeweiligen Organisation auch gelebt wird.

Die Neufassung der ISO 9001, die Version 2007 also, ist durch das zuständige Technische Komitee fertig überarbeitet und wartet nur noch auf die Veröffentlichung.

## 2 Selbstverpflichtung der Obersten Leitung

Wie ein roter Faden zieht sich durch eigentlich alle bisherigen Änderungen der ISO 9000 Serie das Bemühen der Autoren, die oberste Leitung der jeweiligen Organisation immer stärker in das Qualitäts-Management einzubinden. Daraus kann man leicht zweierlei ableiten:

- QM wird ganz oben immer noch recht häufig nicht als ein wirksames Mittel angesehen die Leistungsfähigkeit einer Organisation zu verbessern
- die oberste Leitung überläßt es dem QM-Beauftragten und ggf. den Managern der operativen Ebene Qualitätsmanagement nicht nur formal auditfähig zu machen, sondern es auch mit unternehmerischen Inhalten zu füllen, wodurch es aber nur einen begrenzten Beitrag zum Erreichen der Ziele einer Organisation leisten kann, da QM-Denken nicht in alle wichtigen Management-Entscheidungen mit eingeht.

Die QM-Systeme, die nur "Papiertieger" sind, sind also ganz offensichtlich noch nicht ausgesorben, obwohl sie den betroffenen Unternehmen bestimmt eine Menge Geld kosten. Bleibt abzuwarten, ob die Verschärfung der diesbezüglichen Anforderungen der Norm durch die Verpflichtung zu einer Selbstverpflichtung der obersten Leitung in Zukunft dazu führt, daß QM vermehrt als wirksames Mittel genutzt wird, die Effizienz der Prozesse im Unternehmen zu steigern und damit auch deren Deckungsbeitrag zu verbessern.

### **3 Prozesslandschaft**

Um das Dokumentationsvolumen der "Papiertieger", also der QM-Systeme, die im wesentlichen nur auf dem Papier existieren, aber nicht wirklich gelebt werden, klein zu halten, versucht man in diesen Fällen möglichst viele Prozesse aus dem QM rauszuhalten, daher wird in der neuen Version die Forderung enthalten sein, praktisch alle Prozesse mit aufzunehmen, entweder in dem die Prozesse beschrieben werden oder in dem beschrieben wird, wie diese Prozesse überwacht werden, wenn diese z.B. ausgelagert oder wie etwa bei IT-Prozessen üblich in einem anderem Zusammenhang beschrieben sind.

### **4 QM-Beauftragter**

Auch die Anforderungen an die Stellung des QM-Beauftragten werden im Sinne des Obengesagten weiter entwickelt, um zu erreichen, daß Qualitätsmanagement auch wirklich in der obersten Leitung einer Organisation angesiedelt ist. Das heißt nicht, daß der QM-Beauftragte als Mitglied der obersten Leitung nicht auch noch andere Funktionen in dieser Ebene ausüben kann, es soll aber keine Organisationen mehr geben, in der ein Mitglied des mittleren Managements als QM-Beauftragter, nur in dieser Funktion wie ein Mitglied der obersten Leitung angesehen wird.

Bei einer entsprechenden Ausgestaltung der Beziehungen, soll es auch weiterhin möglich sein, daß Externe die Funktionen des QM-Beauftragten übernehmen können.

### **5 Zu erreichen sind auch:...**

Hier sind einige Anforderungen zusammengefaßt, die zwar nicht neu sind, bei denen aber immer wieder versucht wird mit Alibi-Funktionen, d.h. ohne eine wirklich echte Umsetzung der Anforderung der Norm, bei den Audits klar zu kommen, nicht zu letzt weil das Vorurteil besteht, daß man aus wirtschaftlichen Gründen nicht alles, was

wünschenswert scheint, berücksichtigen sollte, obwohl gerade in den betroffenen Bereichen durch eine bewußte Gestaltung von Anforderungsprofilen und durch eine gelebte Erfolgskontrolle eine Stärkung der Kernkompetenzen und einer Verringerung von Geschäftsrisiken zu erreichen wäre.

Diese Anforderungen sind:

- die Qualifikation der Mitarbeiter
- die Erfüllung gesetzlicher Auflagen

## 6 Kundenzufriedenheit

Überraschender Weise ist auch die Ermittlung der Kundenzufriedenheit etwas, bei dem immer wieder versucht wird sich mit Minimal- oder Alibi-Lösungen an wirklich aussagefähigen und nutzbringenden Lösungen vorbei zu mogeln. Dabei wäre doch gerade hier eine echte, wirtschaftliche Rechtfertigung für den Aufwand durch QM zu holen. Der Grund für diese Reaktionen sind die vermuteten Schwierigkeit etwas verwendbares zu ermitteln und der vermutete Aufwand etwas zu tun.

Die neue ISO 9001 versucht hier nun durch konkrete Beschreibungen Unterstützung zu bieten.

## 7 Auswirkungen der Überarbeitung

Obiges ist keine abschließende Feststellung aller Änderungen der Neufassung der ISO 9001, sondern es sind nur einige Anmerkungen zu Punkten, von denen zu vermuten ist, daß sie zu wesentlichen Änderungen in der jeweiligen Organisation führen werden.

Aufgabe der obersten Leitung einer Organisation soll es immer mehr werden, die Anforderung nach mehr Mitwirkung so zu erfüllen, daß QM zu einem Werkzeug des Managementes wird, mit dem nicht nur die Qualität der Produkte weiter gesteigert wird, sondern mit dem die Wirksamkeit der Prozesse verbessert wird und es somit zu einer besseren Performance der ganzen Organisation kommt