



# Fragen und Antworten zum Qualitätsmanagement gemäß ISO 9001

Unsere Experten haben für Sie häufig gestellte Fragen beantwortet. Sie möchten mehr wissen? **Vereinbaren Sie ein kostenloses Gespräch mit unseren Experten!**

## 1. WAS SIND DIE ZIELE EINES QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEMS?

Mit einem Qualitätsmanagementsystem (QM-System) strebt die Geschäftsführung eines Unternehmens durch systematisches Handeln in allen Firmenbereichen folgende Ziele an:

- Durch auditierte Prozesse kann die zu erzielende Qualität der Produkte oder Dienstleistung dauerhaft sichergestellt werden.
- Die Effektivität des systematischen Handelns regelmäßig zu messen.
- Die Qualität der Produkte oder Dienstleistungen in Bezug auf die Kundenanforderungen kontinuierlich zu verbessern.

## **2. WAS BRINGT EIN QM-SYSTEM IN DIESEM ZUSAMMENHANG FÜR EINEN MEHRWERT?**

Ein QM-System ist eine Systematik, die sich die Qualitätsverbesserung zum Ziel gesetzt hat. Primär dient sie der Verbesserung von Produkt- und Dienstleistungsqualität sowie der Kundenzufriedenheit. Ein Qualitätsmanagement beeinflusst damit letztendlich den Erhalt und die Erweiterung des Kundenkreises und somit den finanziellen Umsatz des Unternehmens. Mit der **ISO 9001** etablieren Sie transparente Prozesse, die bei geänderten Rahmenbedingungen (z. B. neue Produkte) als Musterprozesse dienen können.

## **3. WIRD EIN UNTERNEHMEN DURCH EINE ISO 9001 ZERTIFIZIERUNG TATSÄCHLICH EFFIZIENTER?**

Die ISO 9001 Zertifizierung ist die Bestätigung durch einen unabhängigen Dritten, dass ein funktionsfähiges QM-System angewendet wird. In der Theorie kann durch eine Prüfung und nachfolgende Bestätigung keine Effizienzsteigerung erreicht werden. In der Praxis sieht das durchaus anders aus. Das System wird häufig durch die Zertifizierung gewissenhafter und stringenter angewendet, als es ohne die zur Zertifizierung gehörenden regelmäßigen Überprüfungen der Fall wäre.

## **4. WIE KANN SICH EIN QM-SYSTEM POSITIV AUF DAS UNTERNEHMEN AUSWIRKEN?**

Positiv zu bewertende Effekte durch ein zertifiziertes QM-System nach ISO 9001 sind in der Regel:

- Klare Verantwortungen.
- Besser verstandene und damit in der Regel auch besser umgesetzte Abläufe (Prozesse).
- Größeres Vertrauen in die Geschäftsführung.
- Bessere Beziehungen zu Lieferanten.
- Besseres Verständnis für Kundenwünsche.
- Verbesserte Ausgangslage gegenüber Banken und Versicherungen.
- Vorteil bei der Vergabe von Aufträgen, z.B. bei öffentlichen Ausschreibungen.

## **5. WAS SIND VORAUSSETZUNGEN UM EIN QM-SYSTEM ZU IMPLEMENTIEREN UND ES ZERTIFIZIEREN ZU LASSEN?**

Voraussetzungen, um ein QM-System zu implementieren, sind:

- Der Wille zum systematischen Handeln.
- Der Wille zu transparenter Führung.

Voraussetzungen, um ein QM-System nach ISO 9001 zu zertifizieren, sind:

- Das Verständnis der ISO 9001.
- Die Bereitschaft zur Darlegung (insbesondere auch Dokumentation) des Systems und der Tätigkeiten.
- Die Erfüllung aller in der ISO9001:2015 dargelegten Anforderungen.

## 6. GIBT ES EINEN LEITFADEN ZUR ANWENDUNG?

Derzeit existiert ein englischsprachiger Leitfaden ISO/TS 9002 zur Anwendung der ISO 9001:2015. Der Leitfaden der International Organization for Standardization (ISO) liefert Beispiele, die die Anwendung der neuen ISO 9001 verdeutlichen sollen.

## 7. IST DIE ISO 9001 MIT ANDEREN ZERTIFIZIERUNGEN KOMBINIERBAR?

Mit der High-Level-Structure (HLS) wurde eine einheitliche Grundstruktur der ISO Normen geschaffen. Gleiche Anforderungen sowie gleiche Begrifflichkeiten erleichtern die Arbeit mit mehreren Normen. Dank der konformen Struktur der einzelnen Management Normen ist eine Zertifizierung mit anderen branchenspezifischen Managementsystemen optimal kombinierbar. **Nutzen Sie die Vorteile einer Kombizertifizierung!**

Kombizertifizierungen der **ISO 9001** sind unter anderem mit folgenden Standards üblich:

Qualitätsstandard **IATF 16949** für die Automobilindustrie, die Standards **EMAS** und **ISO 14001** für das Umweltmanagement, sowie die **ISO 50001** für das Energiemanagement. Für Träger in der Aus- und Weiterbildung ist zudem eine Kombination mit einer **AZAV** Zertifizierung denkbar. Auch ein **ISO 29990** zertifiziertes Qualitätsmanagement für Lerndienstleister kann von einer ISO 9001 Zertifizierung profitieren.

## 8. WIE LÄUFT EINE ZERTIFIZIERUNG NACH ISO 9001 AB?

### 1. Voraudit (optional)

Die Auditoren führen eine Vorbeurteilung durch. Sie stellen dabei fest, ob und welche Anforderungen der Norm ISO 9001 in Ihrem Unternehmen bereits umgesetzt sind.

### 2. Zertifizierungsaudit

Das Zertifizierungsverfahren verläuft in zwei Stufen. Dabei prüft das Auditteam unter anderem, ob die Dokumentation Ihres Qualitätsmanagementsystems den Anforderungen der Norm ISO 9001 entspricht. Danach demonstrieren Sie die praktische Anwendung und Wirksamkeit Ihres Qualitätsmanagementsystems.

### 3. Zertifikatserteilung

Nach erfolgreichem Zertifizierungsverfahren erhält Ihr Unternehmen das Zertifikat für ein Qualitätsmanagementsystem gemäß ISO 9001. Es bescheinigt die Normkonformität und Funktionsfähigkeit Ihres Qualitätsmanagementsystems. Darüber hinaus wird Ihr Unternehmen in unsere öffentliche **Online-Zertifikatsdatenbank Certipedia** aufgenommen und Sie können mit dem TÜV Rheinland Siegel für Ihr zertifiziertes Qualitätsmanagement werben. Weitere Informationen in „**Werben mit TÜV Rheinland**“.

#### 4. Überwachungsaudits

Im Rahmen jährlicher Überwachungsaudits überprüfen wir die kontinuierliche Optimierung der Prozesse und ob Ihr Unternehmen die Normkonformität aufrechterhalten hat.

#### 5. Re-Zertifizierung

Mit der Re-Zertifizierung vor Ablauf von drei Jahren setzen Sie Ihren kontinuierlichen Verbesserungsprozess dauerhaft fort und dokumentieren Ihr Engagement gegenüber Partnern und Kunden.



#### 9. WAS VERSTEHT DIE ISO 9001:2015 UNTER RISIKO UND RISIKO-MANAGEMENT?

Die Norm definiert „Risiko“ als Auswirkung von Ungewissheit auf ein erwartetes Ergebnis. Grundsätzlich fordert die ISO Norm, dass Unternehmen mögliche Risiken identifizieren und bewerten sollen. Nachdem das Unternehmen Risiken identifiziert, bewertet und priorisiert hat, kann es beispielsweise entscheiden: Wird das Risiko in Kauf genommen, vermieden oder werden geeignete Maßnahmen entwickelt, um die Auswirkungen dieses Risikos gering zu halten.

#### **10. WAS HEISST ES, DAS RISIKOMANAGEMENT IN QUALITATIVER HIN- SICHT ZU BETRACHTEN?**


Unternehmen haben im Schnitt 15 bis 25 Prozesse in der Prozesslandkarte abgebildet. Die Norm gibt nicht vor, wie viele Risiken ein Unternehmen pro Prozess oder insgesamt aufführen muss. Ein Auditor, der diese Prozesse hinsichtlich des Risikomanagements prüft, würde Fragen stellen wie: Wo sind Risiken in den jeweiligen Prozessen? Nennen Sie mir die identifizierten Risiken? Auf welcher Basis haben Sie diese Risiken festgestellt? Wie bewerten Sie die Eintrittswahrscheinlichkeit dieser Risiken? Wie behandeln Sie diese Risiken? Wenn die Antworten plausibel und mit den entsprechenden Dokumenten belegt sind, ist diese Anforderung der Norm erfüllt.

**UNSERE EXPERTEN STEHEN IHNEN MIT EINEM KOSTENFREIEN INFORMATIONSGESPRÄCH ZUR VERFÜGUNG.  
SPRECHEN SIE UNS HIERZU GERNE AN!**

[ONLINE KONTAKT](#)

TÜV Rheinland Cert GmbH  
Am Grauen Stein  
51105 Köln  
Tel.: 0800-888 2378  
Fax: 0800-888 3296  
tuvcert@de.tuv.com  
www.tuv.com/qm



 **TÜVRheinland**<sup>®</sup>  
Genau. Richtig.