© OptiOrg Roten www.102.ch

ISO 9000:2000

Normenübersicht

- ISO 9000
  Grundlagen und Begriffe
- ISO 9001
  Forderungen
  (Anforderungen an ein QM-System, die fur eine Zertifizierung erfullt sein mussen)
- ISO 9000
  Leitfaden für Qualitäts- und Umweltaudits
- ISO 9004
  Leitfaden zur Leitstungsverbesserung
  (enthält weiterführende Überlegungen für
  ein Umfassendes QM --> TQM (keine Zertifizierung möglich)

Grundsätze 9001:2000

- **1 Kundenorientierung**
  Der Kunde definiert, was Qualitat ist. Organisationen mussen die jetzigen und kunftigen Forderungen der Kunden kennen und verstehen, Kundenanforderungen erfüllen und danach streben, die Erwartungen der Kunden zu ubertreffen
- **2 Führung**
  Im Unternehmen Klarheit und Einigkeit bezuglich Ziel und Zweck sachffen. Rahmenbedingungen scahffen, in denen sich die Mitarbeiter für die Erreichung der Ziele einsetzen können
- **3 Einbeziehung der Menschen**
  Einbezug der Mitarbeiter ermoglicht, ihre Fahigkeiten zu nutzen und ihre Entfaltung zu ermoglichen
- **4 Prozessorientierter Ansatz**
  Denken una Arbeiten in Prozessen, um ein Ergebnis auf effektive Weise zu erreichen
- **5 Systemorientierter Managementansatz**
  Integration und Verknupfung in einem umfassenden Prozessnetzwerk
- **6 Standige Verbesserung**
  Ziel der Organistaion ist die kontinuirliche Verbesserung
- **7 Sachlicher Ansatz zur Entscheidungsfindung**
  Wirksame Entscheidungen beruhen auf Daten- und Informationsanalyse
- **8 Lieferantenbeziehungen zum gegenseitigen Nutzen**
  Partnerschaftliche Beziehungen, welche auf Vertrauen und Informationsaustausch aufbauen

Übersicht 9001:2000

- Input
  Forderung
  - Kunde
- Output
  Ergebniss
  - Managementprozesse
    Verantwortung der Leitung
  - Ressourcenmanagement
  - Produkt- / Dienstleistungsreaslisierung
  - Messung
    Analyse
    Verbesserung

EFQM Modell

- Führung
  10%
  - Mitarbeiter
    9%
  - Politik & Strategie 8%
  - Partnerschaften und
    Ressourcen
    9%
- Prozesse
  14%
  - Mitarbeiterbezogene
    Ergebnisse 9%
  - Kundenbezogene
    Ergenisse 20%
  - Gesellschaftsbezogene
    Ergenisse 6%
  - Schlüsselergebisse 15%
- Befähiger 50%
- Ergebnisse 50%

© OptiOrg Roten Organisation & Projektleitung Morgenhölzlistr. 27a CH-8912 Obfelden www.102.ch info@102.ch