

## **SIEBEN GRUNDSÄTZE DES QUALITÄTSMANAGEMENTS NACH DIN EN ISO 9000:2015**

### **Kundenorientierung**

Der Hauptschwerpunkt des Qualitätsmanagements liegt in der Erfüllung der Kundenanforderungen und dem Bestreben, die Kundenerwartungen zu übertreffen. Nachhaltiger Erfolg wird erreicht, wenn eine Organisation das Vertrauen von Kunden und anderen interessierten Parteien gewinnt und bewahrt. Das Verstehen gegenwärtiger und zukünftiger Erfordernisse von Kunden und anderen interessierten Parteien trägt zum nachhaltigen Erfolg einer Organisation bei.

### **Führung**

Die nicht delegierbare Aufgabe der obersten Führung ist die nachhaltige Sicherstellung der Wirksamkeit und damit die Aufrechterhaltung des Qualitätsmanagementsystems. Sie vermittelt und kommuniziert die unternehmenseigenen Strategien und Prozesse innerhalb der gesamten Organisation und unterstützt die Mitarbeiter\*innen im Sinne der Erreichung der Qualitätsziele.

### **Engagement von Personen**

Kompetente, befugte und engagierte Personen bzw. Mitarbeiter\*innen in der gesamten Organisation sind zu respektieren und einzubeziehen, um die Organisation wirksam und effizient zu führen und zu steuern. Anerkennung, Befähigung sowie Förderung von Kompetenzen erleichtert die Einbeziehung von Personen zur Erreichung der Qualitätsziele.

### **Prozessorientierter Ansatz**

Wenn verschiedene Tätigkeiten als zusammenhängende Prozesse und damit als Teil eines Systems verstanden werden, ermöglicht bzw. erleichtert dies eine Optimierung der Leistung des Managementsystems.

### **Verbesserung**

Verbesserung bzw. fortlaufende Weiterentwicklung ist für eine Organisation wesentlich, um gegenwärtige Leistungsniveaus und die Wettbewerbsfähigkeit aufrecht zu erhalten, auf dynamische Veränderungen ihrer internen und externen Bedingungen zu reagieren und um neue Chancen zu identifizieren.

### **Faktengestützte Entscheidungsfindung**

Entscheidungen treffen kann ein komplexer Prozess sein, bei dem viele verschiedene Aspekte berücksichtigt werden müssen. Entscheidungen auf der Basis von Tatsachen, Nachweisen und Daten bzw. Auswertungen von Informationen verringern den Grad der Unsicherheit und führen zu größerer Objektivität und Vertrauen in die Entscheidungsfindung.

### **Beziehungsmanagement**

Relevante und interessierte Parteien können die Leistung einer Organisation beeinflussen. Nachhaltiger Erfolg wird mit einer höheren Wahrscheinlichkeit erreicht, wenn die Organisation Beziehungen zu allen ihren interessierten Parteien führt und steuert, um deren Auswirkungen auf ihre eigenen Leistung zu optimieren.