

DGQ RK OWL – 15. FEBRUAR 2016

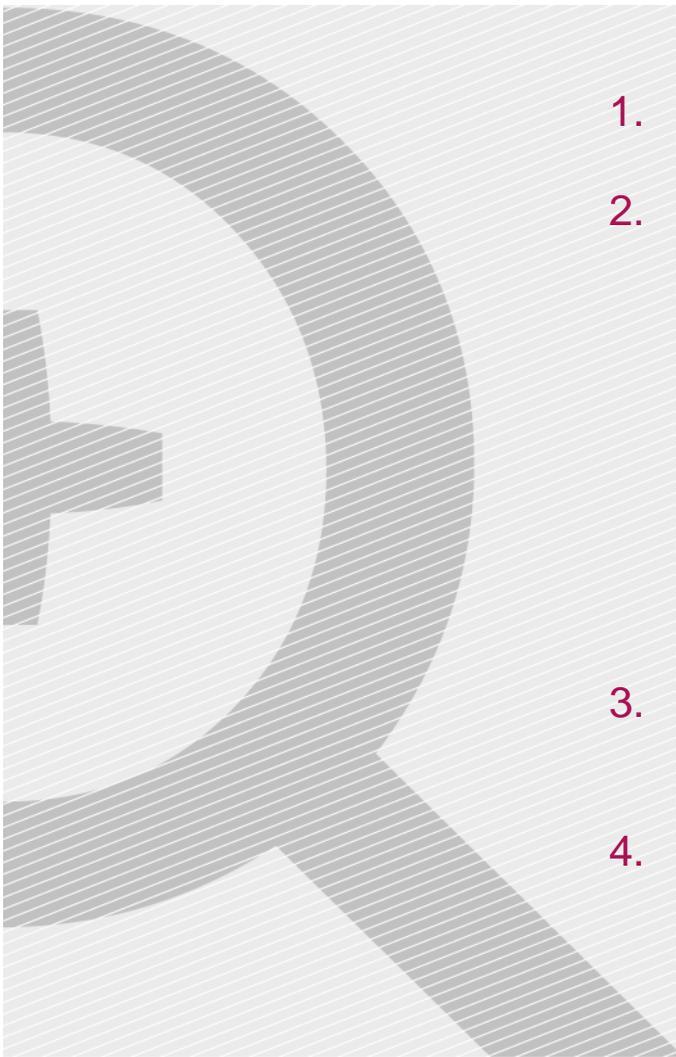
WIRKSAME MANAGEMENTSYSTEME MIT ISO 9001:2015-11

KAI-UWE BEHREND
DGQ E.V. / LGS NORD



DGQ

Deutsche Gesellschaft
für Qualität

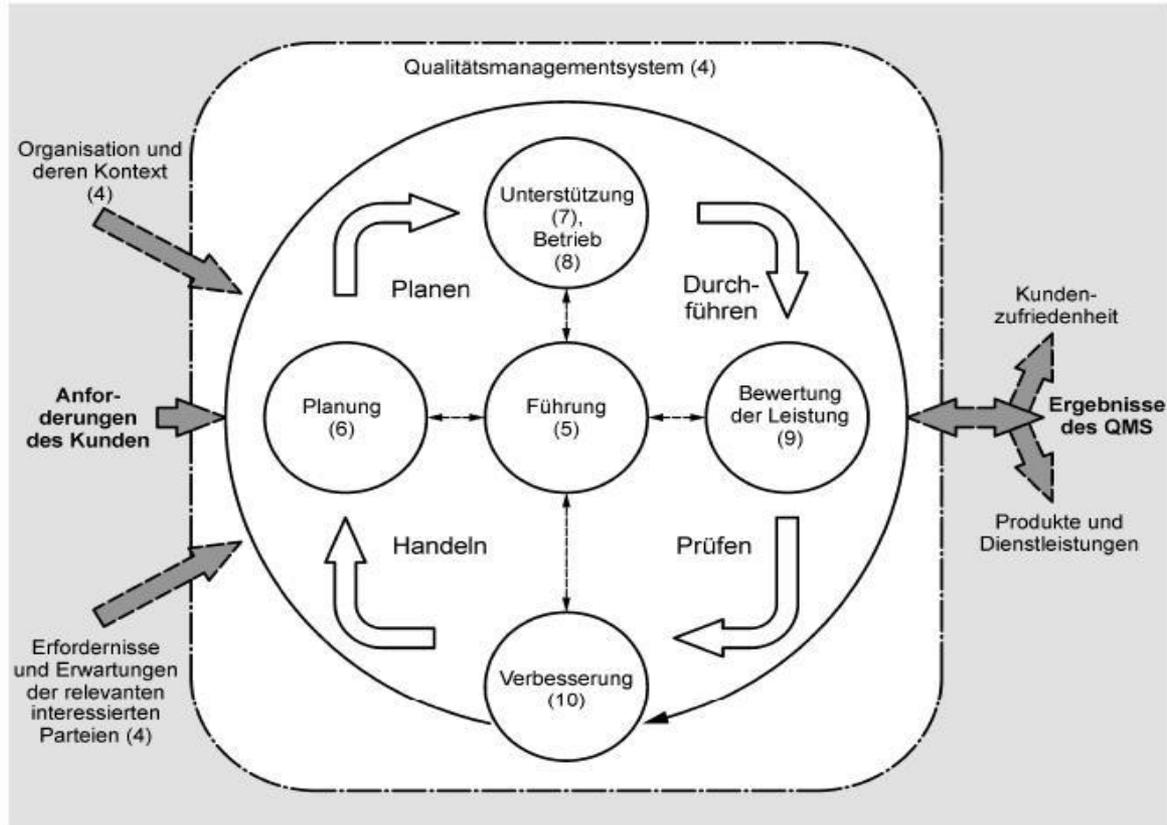
- 
- A large, stylized magnifying glass graphic is positioned on the left side of the slide. The handle and part of the frame are visible, with the lens area being a large, light gray circle with a fine grid pattern. The magnifying glass is oriented towards the right, focusing on the agenda items.
1. Ziele der Revision
 2. Tatsächliche Änderungen
 1. Neues
 2. Geändertes
 3. Lösungsansätze
 3. Vorgehensweise Migration?
- Zeitpunkt (wg TS?)
 4. Fragen an die Zukunft

Revision intent

ISO 9001 needs to:

- maintain relevance
- integrate with other management systems
- provide an integrated approach to organizational management
- provide a consistent foundation for the next 10 years
- reflect the increasingly complex environments in which organizations operate
- ensure the new standard reflects the needs of all potential user groups
- enhance an organization's ability to satisfy its customers

DIN EN ISO 9001:2015-11
EN ISO 9001:2015 (D/E)



ANMERKUNG Die Zahlen in Klammern beziehen sich auf die Abschnitte in dieser Internationalen Norm.

Bild 2 — Darstellung der Struktur dieser Norm im PDCA-Zyklus

- a. die Norm wurde grundlegend überarbeitet. (Übersicht in Anhang A;)
- b. die **Abschnittsreihenfolge** wurde verändert, damit sie mit der in den ISO-Direktiven festgelegten Grundstruktur für Managementsystemnormen („**High Level Structure**“) übereinstimmt;
- c. der in den ISO-Direktiven festgelegte einheitliche Basistext, die gemeinsamen Benennungen sowie die Basisdefinitionen für den Gebrauch in Managementsystemnormen wurden übernommen. Neu sind in diesem Zusammenhang vor allem die folgenden Punkte: — es wurde ein **Abschnitt 4 zur Bestimmung des Kontexts der Organisation eingefügt**, der die Bestimmung der **interessierten Parteien** und ihrer für das QMS relevanten Anforderungen umfasst;
— es wurde der „**risikobasierte Ansatz**“ hervorgehoben (siehe vor allem 4.4 und 6.1);
— „**dokumentierte Information**“ wurde als neuer Sammelbegriff der bisher bekannten „dokumentierten Verfahren“ und „Aufzeichnungen“ eingeführt, die Forderung nach einem **Qualitätsmanagementhandbuch ist entfallen**;

d) anstelle von „Produkten“, was bislang „Dienstleistungen“ umfasste, wird nun ausdrücklich von „**Produkten und Dienstleistungen**“ gesprochen, um die Bedeutung der Norm für den Dienstleistungssektor hervorzuheben;

e) der **prozessorientierte Ansatz würde gestärkt und neue Anforderungen wurden formuliert** (siehe vor allem 4.4);

f) im Zusammenhang mit Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnissen in der Organisation wird der „**Beauftragte der obersten Leitung**“ für das QMS **nicht mehr explizit gefordert**;

diese Aufgaben sind an die oberste Leitung übergegangen;

g) Festlegungen zur Planung und Durchführung von Änderungen am QMS eingefügt (siehe 6.3);

h) Festlegungen zu Tätigkeiten nach der Lieferung des Produkts bzw. Erbringung der Dienstleistung eingefügt (siehe 8.5.5);

- i) durch die Formulierung der Anforderungen **erübrigt sich die bisherige Option**, bestimmte **Anforderungen als „nicht zutreffend“ auszuschließen** (siehe 4.3);
- j) das „**Wissen der Organisation**“ wird als Ressource explizit aufgenommen (siehe 7.1.6);
- k) ein Anhang A wurde aufgenommen, in dem die Grundsätze des Qualitätsmanagements dargestellt sind;
- l) in Anhang B wurde eine Übersicht über die Normen der ISO 9000-Reihe und der ISO 10000-Reihe aufgenommen, die Organisationen bei der Einführung oder bei Verbesserungsanliegen ihrer QMSe, deren Prozesse oder deren Tätigkeiten unterstützen können;
- m) der Begriff des „Lieferanten“ wurde ersetzt durch den Begriff des „Anbieters“;
- n) die Norm wurde redaktionell überarbeitet.

ISO 9000:2015-11:

3.2.4 Kunde

Person oder *Organisation* (3.2.1), die ein *Produkt* (3.7.6) oder eine *Dienstleistung* (3.7.7) empfängt **oder empfangen könnte**, welches oder welche für diese Person oder Organisation vorgesehen ist oder von ihr gefordert wird

BEISPIEL Verbraucher, Klient, Endanwender, Einzelhändler, Empfänger eines Produkts oder einer Dienstleistung aus einem internen *Prozess* (3.4.1), Nutznießer und Käufer.

Anmerkung 1 zum Begriff: Ein Kunde kann der Organisation angehören oder ein Außenstehender sein.

8.5.1 Steuerung der Produktion und der Dienstleistungserbringung

Die Org. muss Produktion und Dienstleistungserbringung unter beherrschten Bedingungen durchführen. Falls zutreffend, müssen beherrschte Bedingungen Folgendes enthalten:

- a) die Verfügbarkeit von dokumentierten Informationen, die festlegen:
 - 1) die Merkmale der zu produzierenden Produkte, der zu erbringenden Dienstleistungen, oder der durchzuführenden Tätigkeiten;
 - 2) die zu **erzielenden Ergebnisse**;
- b) Verfügbarkeit und Anwendung von geeigneten Ressourcen zur Überwachung und Messung;
- c) die Durchführung von Überwachungs- und Messtätigkeiten **in geeigneten Phasen**, um zu verifizieren, dass **die Kriterien zur Steuerung von Prozessen oder Ergebnissen sowie die Annahmekriterien für Produkte und Dienstleistungen erfüllt** wurden;
- d) Nutzung einer geeigneten Infrastruktur und Umgebung für die Durchführung von Prozessen;
- e) **Benennung von kompetenten Personen, einschließlich jeglicher erforderlicher Qualifikation**;
- f) Validierung und regelmäßig wiederholte Validierung der Fähigkeit, geplante Ergebnisse der Prozesse der Produktion oder Dienstleistungserbringung zu erreichen, wenn das resultierende Ergebnis nicht durch anschließende Überwachung oder Messung verifiziert werden kann;
- g) die Durchführung von **Maßnahmen zur Verhinderung menschlicher Fehler**;
- h) die Durchführung von Freigaben, Liefertätigkeiten und Tätigkeiten nach der Lieferung.

4 Kontext der Organisation

4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes

4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien

4.3 Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems

4.4 Qualitätsmanagementsystem und dessen Prozesse

... externe und interne Themen ..., die für ihren Zweck und ihre strategische Ausrichtung relevant sind und sich auf ihre Fähigkeit auswirken, die beabsichtigten Ergebnisse ... zu erreichen

Determinanten für die Ausgestaltung des Managementsystems

Werte, Kultur, Wissen

Vision, Mission, Auftrag

Rechtliche, wettbewerbliche, wirtschaftliche Situation

Global oder lokal?

... a) die interessierten Parteien, die für ihr Qualitätsmanagementsystem relevant sind, b) die für ihr Qualitätsmanagementsystem relevanten Anforderungen dieser interessierten Parteien

Direkte Kunden und Endnutzer: z.B. Qualität, Preis und Lieferleistung von Produkten, umweltbezogene Anforderungen.

Lieferanten, Distributoren/Großhändler, Einzelhändler und Partner: z.B. gegenseitiger Nutzen und Kontinuität.

Eigentümer/Gesellschafter/Investoren: z.B. nachhaltige Rentabilität und Leistungsfähigkeit, Transparenz, Richtlinien und Standards.

Mitarbeiter und Gewerkschaften: z. B. eine gute Arbeitsumgebung, Arbeitsplatzsicherheit, Anerkennung und Vergütung sowie Umweltpraktiken.

Aufsichtsbehörde: z.B. die Einhaltung gesetzlicher und behördlicher Anforderungen.

(Quelle: ISO 9004:2009 4.4 „Interessierte Parteien, Erfordernisse und Erwartungen“)

Die Organisation muss die Grenzen und die Anwendbarkeit ihres Qualitätsmanagementsystems bestimmen, um dessen Anwendungsbereich festzulegen.

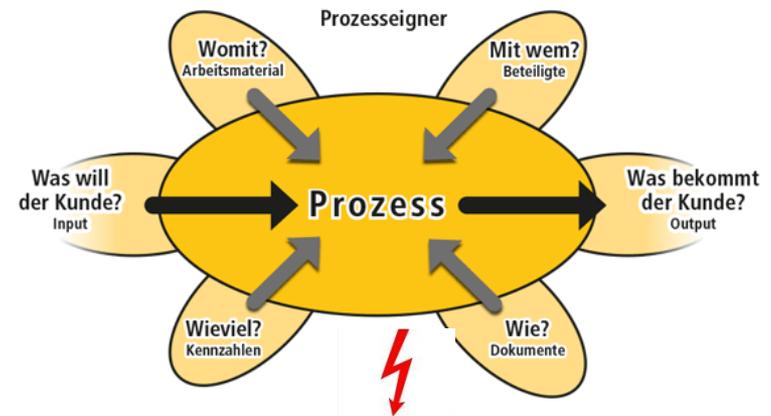
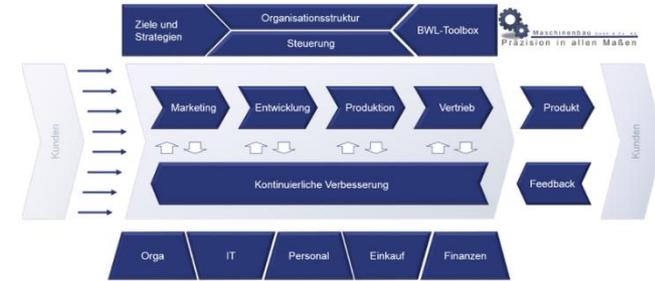
Bei der Festlegung dieses Anwendungsbereichs muss die Organisation

- a) die unter 4.1 genannten externen und internen Themen,
- b) die unter 4.2 genannten Anforderungen der relevanten interessierten Parteien,
- c) die Produkte und Dienstleistungen der Organisation berücksichtigen.

Konformität ... darf nur dann beansprucht werden, wenn die Fähigkeit oder die Verantwortung der Organisation nicht beeinträchtigt ist, die Konformität ihrer Produkte und Dienstleistungen sowie die Erhöhung der Kundenzufriedenheit sicherzustellen

Prozesse und ihre **Wechselwirkungen** sowie deren **Anwendung** inkl. **Kriterien** und **Verfahren** (einschließlich **Überwachung**, **Messungen** und die damit verbundenen **Leistungsindikatoren**),

benötigten **Ressourcen** bestimmen und deren **Verfügbarkeit** sicherstellen;
Verantwortlichkeiten und **Befugnisse** zuweisen, **Prozesse** bewerten **verbessern**
dokumentierte Informationen aufrechterhalten



... dieser **Prozesse bewerten** und jegliche Änderungen umsetzen, die notwendig sind, um **sicherzustellen**, dass diese Prozesse ihre **beabsichtigten Ergebnisse** erzielen;

Auch Managementbewertung:

9.3.2 Informationen über die Leistung und Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems, einschließlich **Entwicklungen bei:**
3) **Prozessleistung** und Konformität von Produkten und Dienstleistungen;

DIN EN ISO 9001:2015-11
EN ISO 9001:2015 (D/E)

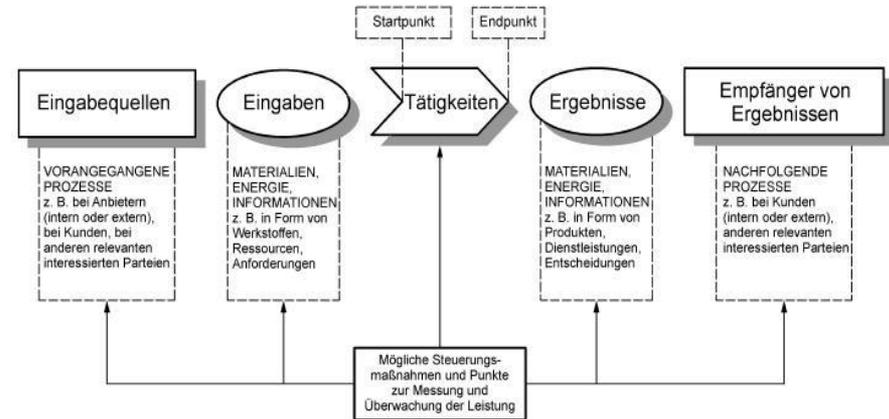


Bild 1 — Schematische Darstellung der Elemente eines Einzelprozesses

Anforderungen erfüllt?

The screenshot displays the ConSense IMS-Suite interface. The main window shows a process flowchart for 'Angebotserstellung' (Offer Creation). The flowchart starts with 'Kundenanruf' (Customer Call) leading to 'Erfassen der Kundenanfrage [...]' (Recording customer inquiry). A decision diamond asks 'vollständig und eindeutig?' (complete and unambiguous?). If 'NEIN' (No), it leads to 'Unklarheiten mit Kunden klären [...]' (Clarify ambiguities with customer). If 'JA' (Yes), it leads to another decision diamond 'Machbar? [...]' (Feasible?). If 'NEIN', it leads to 'Kunden schriftlich oder mündlich über Ergebniss informieren [...]' (Inform customer in writing or orally). If 'JA', it leads to a third decision diamond 'Soll Angebot abgegeben werden? [...]' (Should offer be submitted?). If 'NEIN', it leads to the same 'informieren' step. If 'JA', it leads to 'Order [...]'.

The sidebar on the right contains the following information:

- Beschaffung:**
 - Prozess "Lieferreklamation"
 - Prozess "Einkauf"
- Weitere Unterlagen**
- Schlagworte**
- QM**
- Bezug DIN DE ISO 9001:2015 (DE ISO 9001:2015)**
 - 8.3.3 Entwicklungseingaben
 - 8.5 Produktion und Dienstleistungserbringung
 - 8.5.1 Steuerung der Produktion und der Dienstleistungserbringung
- Varianten**
- Hauptvariante**
 - Prozess "Angebotserstellung"
- Varianten**
 - Prozess "Tender preparation" [EN]
- Revision 4.1 - Freigegeben**
- Freigabe:**
 - Peter Müller, 4.11.2015
- Letzte Bearbeitung:**
 - Peter Müller, 4.11.2015
- Verantwortung:**
 - Alle Standorte: EK - AJ, seit 31.3.2015
- Bewertungen**
 - ★★★★☆ (4)

- › Die Führung muss sicherstellen, dass Qualitätspolitik und Qualitätsziele mit dem Kontext der Organisation und der strategischen Ausrichtung der Organisation vereinbar sind.
- › Unter „Entwicklung der Qualitätspolitik“ wird gefordert, dass die Qualitätspolitik für den Zweck und Kontext der Organisation angemessen ist und die strategische Ausrichtung der Organisation unterstützt.
- › deutlichere Forderungen an die Leitung
 - › Rechenschaftspflicht für die Wirksamkeit des QM Systems
 - › Festlegung von Politik und Zielen in Übereinstimmung mit Kontext und strategischer Ausrichtung
 - › Integration von QM Forderungen in Geschäftsprozesse
 - › Bewusstseinsförderung
 - › Ressourcenbereitstellung
 - › Verantwortlichkeiten und Befugnisse für Rollen festlegen
 - › Personen einsetzen und Führungskräfte unterstützen zur Wirksamkeit des QM Systems
 - › Kundenorientierung sicherstellen

ConSense IMS-Suite - ConSense GmbH

pointing the way
Software für Prozess- und Qualitätsmanagement

Prozesse, Dokumente: Änderungsmodus aktiv Meine Optionen Hilfe DE

Suchen nach Wichtige Felder

< Meine Übersicht Guten Morgen Peter Müller...

- Meine Übersicht
- Favoriten
- Aktivitäten
- Meine Berichte
- Aufgaben
- Erinnerungen
- Kennzahlen

Veränderungen

Veränderte Elemente

- Prozess "Urlaubsplanung"
Neue Revision 3.0 seit 7.9.2010: Anpassung an Workflow
- Dokument "Audit Checkliste"
Neue Revision 2.0 seit 8.11.2014: Inhalte angepasst

Neue Elemente

- Prozess "Auftragsänderung" seit 8.11.2014
- Prozess "Reklamation" seit 7.11.2014
- ePK "Bestelleingang" seit 5.5.2014
- Betriebsanweisung "Ethanol" seit 24.4.2015
- Organigramm "Organigramm Karl Martell GmbH" seit 6.3.2014

Aktuelles

- 9 **Maßnahmen** (3x Entwurf, 4x Umsetzung, 1x Kontrolle, 1x Wirksamkeitsprüfung davon 6x überfällig)
- 14 **Audits** (3x Entwurf, 2x Durchführung, 2x Freigeben, 1x Prüfung, 2x Maßnahmenlenkung, 4x Planen davon 6x überfällig)
- 6 **Feststellungen** (2x Beschreibung, 1x Analyse, 2x Behebung, 1x Wirksamkeitsprüfung davon 3x überfällig)
- 1 **Analyse** (1x Dokumentation)
- 3 **ungelesene Anmerkungen** zu Ihren Prozessen und Dokumenten
- 9 **Erinnerungen / Wiedervorlagen** (9x Offen)
- 7 **Risikobeurteilungen** (7x Durchführung davon 7x überfällig)
- 2 **Kontrollen** (2x Kontrolle)
- 1 **Kontrollmaßnahme** (1x Durchführung)

Aufgaben

SOX Section 302 Certifications

Diese Einträge jetzt prüfen...

- Prozess (RISK) "Investitionsplanung"

Warten auf Freigabe

- Hauptprozess "02 Beschaffung"
Revision 1.1: Validation "Lieferantenmanagement" integriert
- Prozess "Blutspende"
Revision 1.0: Initiale Revision
- Dokument "Audit Jahresplan"
Revision 1.1: ok

Relevante Prozesse

- Hauptprozess "03 Kundendienst"
- Prozess "Angebotserstellung"
- Prozess "Auftragsänderung"
- ePK "Bestelleingang"
- Prozess "Bestellung"
- Hauptprozess "K. Martell Hammerwerke"
- Prozess "Kundenanruf"
- Hauptprozess "Qualitätsplanung"

Aktiv

- Persönlich
- Mitwirkend

Sicherstellen

- Sicherer Eintritt unter normalen Voraussetzungen

Abweichungswürdig

- Kernziele nicht erreicht, kein Aktionsplan
- Unverständnis des Prozessansatzes in Belegschaft
- Keine Verpflichtung zur Verbesserung
- Unzureichende Ressourcenbereitstellung
- Fehlende Risikobewertung (im Management Review)

j) andere relevante Führungskräfte unterstützt, um deren Führungsrolle in deren jeweiligem Verantwortungsbereich deutlich zu machen.

Beispiel (angemessen und wirksam): 

Zusammenfassende Betrachtung:

Gesamtbewertung:

Maßnahmen:

Annahmekriterium:

Bis Datum:

- › Risiko: Auswirkung von Unsicherheit (effect of uncertainty)
 - › Positive oder negative Abweichung vom Erwarteten
- › Bei der Planung des QM-Systems geht es darum,
 - › sicherzustellen, dass die geplanten Ergebnisse erreicht werden können
 - › unerwünschte Auswirkungen verringert oder vermieden werden
 - › Verbesserungsmöglichkeiten bewertet und genutzt werden
 - › Anforderungen ergeben sich aus 4.1 und 4.2 (Kontext und Interessierte Parteien) sowie 4.4 „QM-System und dessen Prozesse“ (g) sowie aus den Abschnitten 5 „Führung“ und 6 „Planung“
 - › Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen (**opportunities**) müssen proportional zum möglichen Einfluss auf die Konformität von Produkten und Dienstleistungen sein
- › QM-System soll als vorbeugendes Instrument wirken
 - › Mit diesem Konzept der vorbeugenden Maßnahmen durch einen risikobasierten Ansatz sind der Wegfall konkret formulierter Anforderungen begründet (Wegfall der „Vorbeugungsmaßnahmen“)
 - › Es gibt aber keine Forderung nach einer vollständigen Risikobewertung oder einem Risikokataster
 - › Risikomanagement nach ISO 31000 und ISO Guide 73 werden nicht gefordert (bieten aber Hilfestellung)

- › Kapitel 5 „Führung“ stellt die Rolle und Verantwortung der Leitung heraus für
 - › die Konformität von Produkten und Dienstleistungen sowie Risiken und Chancen, welche die Konformität beeinflussen können
 - › die Fähigkeit Kundenforderungen zu erfüllen und Kundenzufriedenheit zu verbessern
- › Kapitel 6, „Planung“ fordert, Risiken und Chancen zu bestimmen und Maßnahmen zu adressieren, um
 - › sicherzustellen, dass das QMS die erwarteten Ergebnisse erzielt
 - › nicht gewünschte Effekte zu vermeiden oder zu reduzieren und
 - › eine ständige kontinuierliche Verbesserung zu erreichen
 - › Optionen sind möglich: Risiko vermeiden oder minimieren, Risiko akzeptieren, Risikoquelle beseitigen, Wahrscheinlichkeit des Risikos oder des Ergebnisses verändern
- › Info des ISO/TC 176/SC 2
 - › <http://isotc.iso.org/livelink/livelink/open/tc176SC2public>
 - › <http://isotc.iso.org/livelink/livelink/fetch/2000/2122/-8835176/-8835848/8835872/8835883/ISO9001andRisk.docx>

- › Umgang mit Risiken
 - › Vermeiden von Risiken
 - › Ein Risiko tragen (auch um eine Chance wahrzunehmen)
 - › Beseitigen der Risikoquelle
 - › Maßnahmen, die auf die Wahrscheinlichkeit oder Konsequenzen Einfluss nehmen
 - › Beibehaltung des Risikos (durch verantwortungsbewusste Entscheidung)

- › Umgang mit Chancen
 - › Übernahme neuer Praktiken
 - › Markteinführung neuer Produkte
 - › Erschließung neuer Märkte, Neukundengewinnung
 - › Aufbau von Partnerschaften
 - › Einsatz neuer Techniken
 - › ...

Risiken und Chancen erkennen?

z.B. durch

- Fehleranalyse (inkl. beinahe Fehler) und lessons learnt



The image shows a 'Lessons Learned' form template. The header is 'LESSONS LEARNED' with the PUMACY logo. The form is divided into several sections: a header section for 'Titel', 'Datum', 'Aktion', 'Angesprochene Personen', 'Thema', 'Verwandter Prozess/verwandtes Produkt', 'Zusätzliche Keywords', 'Wiederwendungspotential', and 'Verwandte Dokumente/weiterführende Informationen'. Below this are three main content areas: 'WAS LIEF GUT?' (green header), 'FRAGEN UND ANFORDERUNGEN' (orange header), and 'VERBESSERUNGEN' (red header). Each content area has a large text box for notes and a 'PUMACY' logo in the bottom right corner. The form is presented in a 3D perspective view.

- ein internes Auditprogramm mit Schwerpunkt darauf

VDA | Verband der
Automobilindustrie

Qualitätsmanagement in der Automobilindustrie

Das gemeinsame Qualitätsmanagement in der Lieferkette

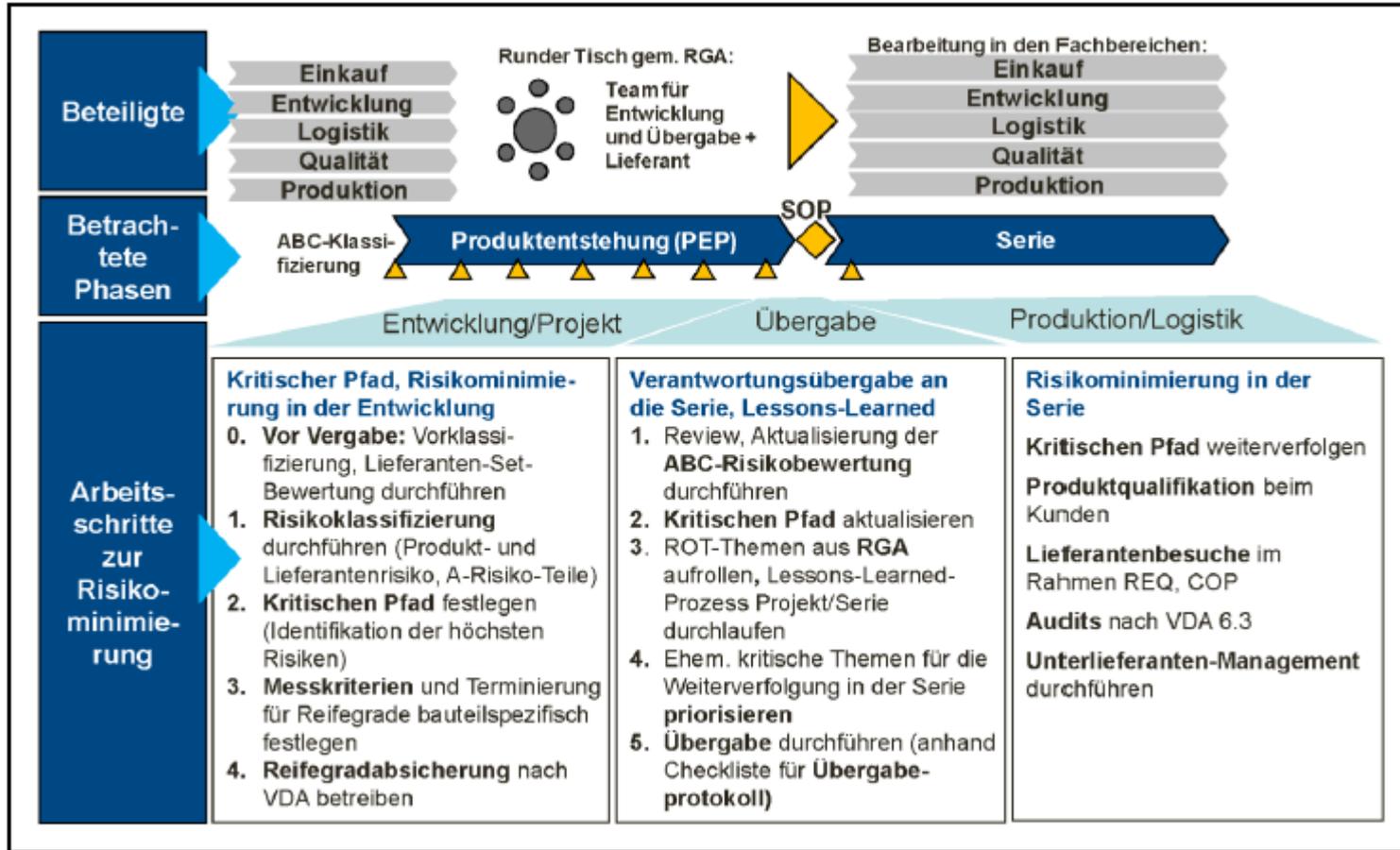
Produktentstehung, Produktherstellung
und Produktlieferung

- Risikominimierung in der Lieferkette

VDA | Verband der
Automobil
Qualitätsmanag

Das geme
Qualitäts
Lieferket

Produkten
und Produ



- Risikominimierung in der Lieferkette

Tabelle als Käfig für Risiken?

ConSense IMS-Suite - ConSense GmbH

pointing the way
Software für Prozess- und Qualitätsmanagement

Suchen nach

Prozesse, Dokumente: Änderungsmodus aktiv Meine Optionen Hilfe DE

< Risikomanage... Risiken / Übersicht

Übersicht
Kontrollen
Kontrollen / Maßnahmen
Kontrollen / Definitionen
Kontrollen / Analysen
Risiken / Übersicht
Risiken / Beurteilungen
Assets

Ansehen... Drucken... Matrixübersicht... Berichte Extras

Risikoklasse ...	Name	Tolerier...	Referenz	Eintrittswahrscheinlic...	Schadensausmaß	Risikoklasse ...
Referenz : Prozess "Bestellungen (BE)" (seit Rev.1.0)						
	RI Unangemessene Dokumentation resultiert in unerklärbaren Differenzen zwischen Bestell- und Re	Ja	Prozess "Bestellungen (BE)" (seit Rev.1.0)	Unwahrscheinlich	Gering	
	RI Einkaufsvorgänge sind nicht genehmigt, was in unautorisierten oder nicht ordnungsgemäßen Tra	Ja	Prozess "Bestellungen (BE)" (seit Rev.1.0)	Unwahrscheinlich	Gering	
	RI Falsche Eingabe von Daten während der Erfassung einer Bestellung	Ja	Prozess "Bestellungen (BE)" (seit Rev.1.0)	Wahrscheinlich	Wesentlich	
	RI Zugriffsmöglichkeiten von nicht autorisierten Nutzern können zu falschen Transaktionen führen	Ja	Prozess "Bestellungen (BE)" (seit Rev.1.0)	Unwahrscheinlich	Moderat	
	RI Nicht ordnungsgemäße Durchführung von Ausschreibungen kann zu suboptimalen Preisen oder	Ja	Prozess "Bestellungen (BE)" (seit Rev.1.0)	Wahrscheinlich	Moderat	
	RI Periodische Updates für die Stapelverarbeitung werden nicht ordnungsgemäß ausgeführt und Be	Ja	Prozess "Bestellungen (BE)" (seit Rev.1.0)	Unwahrscheinlich	Gering	
	RI Überfällige offene Bestellungen werden nicht untersucht, was in Produktionsverzögerungen und	Ja	Prozess "Bestellungen (BE)" (seit Rev.1.0)	Unwahrscheinlich	Unwesentlich	
Referenz : Prozess "Lieferantenstammdaten (LS)" (seit Rev.1.0)						
	RI Änderung der Stammdaten nicht vollständig, was zu inkorrekten Zahlungen führen kann	Ja	Prozess "Lieferantenstammdaten (LS)" (seit Rev.1.0)	Wahrscheinlich	Moderat	
	RI Änderungen in Lieferantenstammdaten sind nicht genehmigt, woraus falsche Lieferanteninforma	Ja	Prozess "Lieferantenstammdaten (LS)" (seit Rev.1.0)	Möglich	Gering	
Referenz : Prozess "Rechnungsverarbeitung (RV)" (seit Rev.1.0)						
	RI Nicht alle erhaltenen Rechnungen werden verarbeitet, was in zu niedrige ausgewiesenen Verbindl	Ja	Prozess "Rechnungsverarbeitung (RV)" (seit Rev.1.0)	Unwahrscheinlich	Gering	
	RI Buchungen in falschen Kreditorenkonten existieren, die zu inkorrekten Zahlungen führen können	Ja	Prozess "Rechnungsverarbeitung (RV)" (seit Rev.1.0)	Wahrscheinlich	Moderat	
	RI Gesamtsumme der Einkäufe entspricht nicht den Beträgen in Nebenbüchern und Hauptbuch, dies	Ja	Prozess "Rechnungsverarbeitung (RV)" (seit Rev.1.0)	Möglich	Gering	
	RI Nicht abstimmbare Bestellungen oder Lieferscheine werden nicht untersucht und geklärt, was ir	Ja	Prozess "Rechnungsverarbeitung (RV)" (seit Rev.1.0)	Unwahrscheinlich	Gering	
	RI Nicht berechnete Nutzer können Rechnungen eingeben und es besteht keine angemessene Funk	Ja	Prozess "Rechnungsverarbeitung (RV)" (seit Rev.1.0)	Unwahrscheinlich	Moderat	
	RI Rechnungen stimmen nicht mit den erhaltenen Waren oder Dienstleistungen überein, was zu Feh	Ja	Prozess "Rechnungsverarbeitung (RV)" (seit Rev.1.0)	Wahrscheinlich	Gering	
	RI Nicht regelmäßig durchgeführte Updates für die Stapelverarbeitung führen zu unvollständigen c	Ja	Prozess "Rechnungsverarbeitung (RV)" (seit Rev.1.0)	Höchstwahrscheinlich	Gering	
	RI Falsche Eingabe von Preis, Menge, Betrag, Kontonummer kann in Fehlern der finanziellen Bericht	Ja	Prozess "Rechnungsverarbeitung (RV)" (seit Rev.1.0)	Unwahrscheinlich	Gering	
	RI Routineleistungen werden nicht erfasst, was zu unterbewerteten Verbindlichkeiten und mögliche	Ja	Prozess "Rechnungsverarbeitung (RV)" (seit Rev.1.0)	Höchstwahrscheinlich	Wesentlich	
	RI Steuern und Abgaben auf Einkäufe sind falsch verbucht, was in Strafen und nicht in erfassten Ve	Ja	Prozess "Rechnungsverarbeitung (RV)" (seit Rev.1.0)	Unwahrscheinlich	Gering	
Referenz : Prozess "Reisekosten (RK)" (seit Rev.1.0)						
	RI Ohne angemessene Dokumentation erhöht sich das Risiko für nicht autorisierte Zahlungen	Ja	Prozess "Reisekosten (RK)" (seit Rev.1.0)	Unwahrscheinlich	Gering	
	RI Mangel an korrekten Genehmigungsverfahren für Reisekosten erhöht Risiko nicht autorisierter Ki	Ja	Prozess "Reisekosten (RK)" (seit Rev.1.0)	Möglich	Gering	
	RI Nicht angemessene Kosten werden erstattet	Ja	Prozess "Reisekosten (RK)" (seit Rev.1.0)	Sehr wahrscheinlich	Gering	
	RI Nicht angemessene Erlaubnis resultiert in nicht autorisierten Erstattungen	Ja	Prozess "Reisekosten (RK)" (seit Rev.1.0)	Unwahrscheinlich	Gering	

„Wissen“ ist als eine Ressource zu betrachten, die es zu bestimmen, aufrecht zu erhalten und zu schützen gilt. Siehe ISO/DIS 9001, 7.1.6 Wissen der Organisation (**nicht 7.2: Wissen der Mitarbeiter**):

Die Organisation **muss das Wissen bestimmen**, das benötigt wird, um ihre Prozesse durchzuführen und um die Konformität von Produkten und Dienstleistungen zu erreichen.

Dieses Wissen **muss aufrechterhalten und** in ausreichendem Umfang **vermittelt werden**. Um sich ändernde Erfordernisse und Trends zu berücksichtigen, muss die Organisation ihr **momentanes Wissen betrachten und muss bestimmen, auf welche Weise das nötige Zusatzwissen erlangt wird oder wie darauf zugegriffen wird**.

ANMERKUNG 2 Um das erforderliche Wissen zu erlangen, kann die Organisation Folgendes betrachten:

- a) **interne Quellen** (z.B. geistiges Eigentum, Erfahrungen, Lektionen aus **Fehlern sowie aus erfolgreichen Projekten, Erfassen von nicht dokumentiertem Wissen und Erfahrung der Experten innerhalb der Organisation, Ergebnisse von Verbesserungen an Prozessen, Dienstleistungen, Produkten**);
- b) **externe Quellen** (z.B. Normen, Hochschulen, Konferenzen, Wissenserwerb von Kunden oder externen Anbietern).

- Bestehendes zusammenführen
(Stellenbeschreibungen, Qualifikationsmatrix, Verfahren, Rezepte...)
- Bestehende Lücken entdecken (z.B. durch internes Stellvertreter-Audit)
- Künftige Lücken sehen lernen
+ bei Prozessen ‚Wissensrisiken‘ neben den anderen Risiken sehen

+ neue Technik/Leute/Kunden/Lieferanten/Produkte/Komplexität/
Vielfalt/Vorschriften/Trends ... bedingen neues Wissen

+ Weggang von Mitarbeitern auf allen Ebenen birgt Wissensrisiko
- Kultur erneuern: nur Wissen, dass nicht gemeinsam erarbeitet wurde,
muss später expliziert werden



DIN SPEC
91281:2012-04

Einführung von prozessorientiertem Wissensmanagement in
kleinen und mittleren Unternehmen



Bundesministerium
für Wirtschaft
und Technologie

WIRTSCHAFT.
WACHSTUM.
WOHLSTAND.

Wissensbilanz
Made in Germany



Fit für den
Wissenswettbewerb

Wissensbilanz – Made in Germany

Leitfaden 2.0 zur Erstellung einer Wissensbilanz

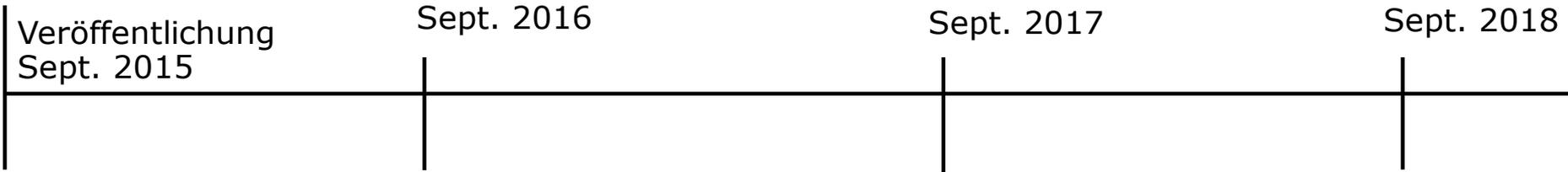
....zu bestimmen

was überwacht und gemessen werden muss
sowie

die Methoden zur Überwachung, Messung,
Analyse und Bewertung,

die benötigt werden um gültige Ergebnisse zu
erzielen.....

Ihre Möglichkeiten zur Nutzung der Übergangsfrist



Zertifizierung nach 9001:2015 ab Veröffentlichung möglich

Zertifikat nach 9001:2008 im Rahmen e. Audits auf 9001:2015 umstellen

Zertifikat nach 9001:2008 ausstellen

1,5 Jahre nach Erscheinen der 9001:2015 wird kein Zertifikat nach 9001:2008 neu ausgestellt. (ab März 2017)

Bestehendes Zertifikat nach 9001:2008 aufrechterhalten



Drei Jahre nach Erscheinen 9001:2015 verlieren alle Zertifikate auf Basis von ISO 9001:2008 ihre Gültigkeit



<< Übersicht

Wissenswertes → [Alle Inhalte](#) →

Wissenswertes

ISO 9001

Alle Inhalte

Informationen zur Revision DIN EN ISO 9001:2015

Übersicht nach Themen

Übersicht nach Typen

[DGQ_Revision-9001-2015_mw_vo_Juli2015](#)

Mitteilungen dieses Raumes **nicht mehr folgen**

[Die Revision von ISO 9001 und die Beauftragtenfunktion](#)

[Navigation bearbeiten](#)

[Weitere Personen in diesen Raum einladen](#)

[Korrelationsmatrix-9001](#)

[einladen](#)

[Raum-Einstellungen](#)

[9001_2015_Turtle_DQS](#)

[Alle Seiten](#)

[Alle Dateien](#)

[Alle Galerien](#)

[Alle Termine](#)

[Alle Personen](#)

[QZ 11/2014: ISO 9001 wird erwachsen](#)

[QZ 11/2014: Sturm in der Kaffeetasse - Pottbäcker & Partner bereitet sich auf die N](#)

[Entlastung_durch_Revision](#)



Anni Koubek (50€)

ISO 9001:2015 - ZUKUNFTSFÄHIG

Tipp zum Thema:

**DIE NEUE ISO 9001 IST
ERSCHIENEN**

Unternehmen rund um die internationale Norm ISO veröffentlicht und ab sofort bestellbar. International a