ÖNORM
ISO 10014

Ausgabe: 2007-10-01

Qualitätsmanagement

Leitfaden zur Erzielung finanziellen und wirtschaftlichen Nutzens

(ISO 10014:2006 + Technische Berichtigung 1:2007)

Quality management — Guidelines for realizing financial and economic benefits (ISO 10014:2006 + Technical Corrigendum 1:2007)

Management de la qualité — Lignes directrices pour réaliser les avantages financiers et économiques (ISO 10014:2006 + Rectificatif Technique 1:2007)

Medieninhaber und Hersteller
ON Österreichisches Normungsinstitut
Austrian Standards Institute
Heinestraße 38, 1020 Wien

Copyright © ON 2007. Alle Rechte vorbehalten!
Nachdruck oder Vervielfältigung, Aufnahme auf oder in sonstige Medien oder Datenträger nur mit Zustimmung des ON gestattet!
E-Mail: copyright@on-norm.at

Verkauf von in- und ausländischen Normen und Regelwerken durch
ON Österreichisches Normungsinstitut
Austrian Standards Institute
Heinestraße 38, 1020 Wien
E-Mail: sales@on-norm.at
Internet: www.on-norm.at/shop
Fax: (+43 1) 213 00-818
Tel.: (+43 1) 213 00-805

ICS 03.120.10

Ident (IDT) mit ISO 10014:2006 (Übersetzung)
Ident (IDT) mit ISO 10014:2006/Cor.1:2007 (Übersetzung)

Ersatz für ÖNORM ISO 10014:2006-09

zuständig ON-Komitee ON-K 129
Qualitätsmanagementsysteme

AS+ Shop 2024-04-26

Nationales Vorwort

Die vorliegende Ausgabe berichtigt die Ausgabe ÖNORM ISO 10014:2006 und wurde ohne formelles Verfahren neu herausgegeben. Die wesentlichen Änderungen sind nachfolgend angeführt, wobei diese Zusammenstellung keinen Anspruch auf Vollständigkeit erhebt.

Gemäß der Technischen Berichtigung 1:2007 (ISO 10014:2006/Cor.1:2007)

– wurde in Bild 4 in der Spalte „Planen“ das Wort „Trendaufbau“ durch „Gruppenbildung“ ersetzt,

– wurden in Bild 7 in der Spalte „Prozessschritte“ die Aufzählungspunkte „Ergebnisse der Beurteilung“ und „Selbstbewertung“ ersatzlos gestrichen,

– wurde in Anhang B in der Zeile „Capability Study, Fähigkeitsuntersuchung“ in der Kurzbeschreibung „Ppc“ durch „Ppk“ ersetzt.

Die folgenden in Abschnitt 2 und in Literaturhinweise angeführten Internationalen Normen sind auch als ÖNORMEN verfügbar:

ÖNORM EN 12973, *Value Management*

ÖNORM EN ISO 9000, *Qualitätsmanagementsysteme – Grundlagen und Begriffe (ISO 9000:2005) (mehrsprachige Fassung: de/en/fr)*

ÖNORM EN ISO 9001, *Qualitätsmanagementsysteme – Anforderungen (ISO 9001:2000)*

ÖNORM EN ISO 9004, *Qualitätsmanagementsysteme – Leitfaden zur Leistungsverbesserung (ISO 9004:2000)*

ÖNORM EN ISO 14001, *Umweltmanagementsysteme – Anforderungen mit Anleitung zur Anwendung (ISO 14001:2004)*

ÖNORM EN ISO 19011, *Leitfaden für Audits von Qualitätsmanagement- und/oder Umweltmanagementsystemen (ISO 19011:2002)*

ÖNORM ISO 10002, *Qualitätsmanagement – Kundenzufriedenheit – Leitfaden für die Behandlung von Reklamationen in Organisationen (ISO 10002:2004)*

ÖNORM ISO 10007, *Qualitätsmanagementsysteme – Leitfaden für Konfigurationsmanagement (ISO 10007:2003)*

ÖNORM ISO/IEC 17799, *Informationstechnologie – Leitfaden für das Management der Informationssicherheit (ISO/IEC 17799:2000)*

ÖVE/ÖNORM EN 60300-3-3, *Zuverlässigkeitsmanagement – Teil 3-3: Anwendungsleitfaden – Lebenszykluskosten (IEC 60300-3-3:2004)*

AS+ Shop 2024-04-26

Qualitätsmanagement
Leitfaden zur Erzielung finanziellen und wirtschaftlichen Nutzens
Deutschsprachige Übersetzung
(ISO 10014:2006 + Technische Berichtigung 1:2007)

Inhalt

Vorwort ... 4
Einleitung ... 5
1 Anwendungsbereich ... 7
2 Normative Verweisungen ... 7
3 Begriffe ... 7
4 Struktur dieser Internationalen Norm ... 7
5 Anwendung der Managementgrundsätze ... 9
5.1 Kundenorientierung ... 9
5.2 Führung ... 10
5.3 Einbeziehung der Personen ... 11
5.4 Prozessorientierter Ansatz ... 12
5.5 Systemorientierter Managementansatz ... 13
5.6 Ständige Verbesserung ... 14
5.7 Sachbezogener Ansatz zur Entscheidungsfindung ... 15
5.8 Lieferantenbeziehungen zum gegenseitigen Nutzen ... 16
Anhang A (informativ) Selbstbewertung für die Verwirklichung der Managementgrundsätze ... 17
A.1 Beschreibung der Reifegrade ... 17
A.2 Fragebogen für die erste Selbstbewertung ... 17
A.3 Fragebogen für die umfassende Selbstbewertung ... 17
A.4 RADAR-Diagramm ... 17
Anhang B (informativ) Kurzbeschreibung der in Abschnitt 5 genannten Methoden und Instrumente ... 26
Literaturhinweise ... 32

AS+ Shop 2024-04-26

Vorwort

Die ISO (Internationale Normungsorganisation) ist eine weltweite Vereinigung nationaler Normungsinstitute (ISO-Mitgliedskörperschaften). Die Erarbeitung Internationaler Normen erfolgt üblicherweise in den technischen Komitees der ISO. Jede ISO-Mitgliedskörperschaft, die an einem Thema interessiert ist, für das ein technisches Komitee eingerichtet wurde, ist berechtigt, in diesem Komitee mitzuarbeiten. Auch andere internationale (staatliche und nichtstaatliche) Organisationen, die mit der ISO in Verbindung stehen, sind an den Arbeiten beteiligt. Die ISO arbeitet in allen Bereichen der elektrotechnischen Normung eng mit der Internationalen Elektrotechnischen Kommission (IEC) zusammen.

Internationale Normen werden entsprechend den in den ISO/IEC Direktiven, Teil 2, festgelegten Regeln erstellt.

Die Hauptaufgabe der technischen Komitees ist die Erarbeitung Internationaler Normen. Von den technischen Komitees angenommene Internationale Norm-Entwürfe werden den ISO-Mitgliedskörperschaften zur Abstimmung vorgelegt. Die Veröffentlichung als Internationale Norm erfordert die Zustimmung von mindestens 75 % der abstimmenden ISO-Mitgliedskörperschaften.

Es wird darauf hingewiesen, dass gewisse Textstellen dieses Dokuments möglicherweise Patentrechte berühren können. ISO ist nicht dafür verantwortlich, einzelne oder sämtliche derartige Patenrechte festzustellen.

ISO 10014 wurde vom Technischen Komitee ISO/TC 176 Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung, Unterkomitee SC 3 Unterstützende Techniken erstellt.

Diese erste Ausgabe der ISO 10014 ersetzt und zieht die ISO/TR 10014:1998 zurück, die fachlich überarbeitet wurde.

Es ist Absicht dieser Ausgabe, die Beziehung zwischen ISO 10014 und der ISO 9000-Normenserie zu verbessern und eine neue Struktur zu bieten, die sich auf die Grundsätze des Qualitätsmanagements bezieht. Ebenso wurden der Titel und der Anwendungsbereich der ISO 10014 überarbeitet, um den Änderungen der ISO 9000-Normenserie gerecht zu werden und eine Hilfestellung für die Leistungsverbesserung sowie zum Erreichen der Ziele dieser Internationalen Norm zu geben.

AS+ Shop 2024-04-26

Einleitung

Diese Internationale Norm richtet sich an die oberste Leitung. Sie gibt eine Hilfestellung für das Erzielen eines finanziellen und wirtschaftlichen Nutzens durch eine wirksame Umsetzung der aus ISO 9000:2005 abgeleiteten acht Grundsätze des Qualitätsmanagements. Diese Grundsätze werden nachfolgend im Text dieser Internationalen Norm als „Managementgrundsätze“ bezeichnet. Die Absicht dieses Dokuments ist es, der obersten Leitung Informationen zur Verfügung zu stellen, die eine wirksame Anwendung der Managementgrundsätze sowie eine Auswahl jener Methoden und Instrumenten ermöglichen, die einer Organisation zu nachhaltigen Erfolg befähigen. Es wird weiters eine Selbstbewertung als Lückenanalyse (gap analysis) und als Instrument zum Setzen von Prioritäten angeführt (siehe Anhang A).

Diese Internationale Norm baut auf diese miteinander in Wechselbeziehung stehenden Managementgrundsätze auf, um Prozesse zu entwickeln, die die Realisierung der Organisationsziele erleichtern.

Die Managementgrundsätze sind

a) Kundenorientierung,

b) Führung,

c) Einbeziehung der Personen,

d) prozessorientierter Ansatz,

e) systemorientierter Managementansatz,

f) ständige Verbesserung,

g) sachbezogener Ansatz zur Entscheidungsfindung und

h) Lieferantenbeziehung zum gegenseitigen Nutzen.

Die Annahme dieser Managementgrundsätze ist eine strategische Entscheidung der obersten Leitung. Sie bekräftigt die Beziehung zwischen wirksamen Management und dem Realisieren von finanziellen und wirtschaftlichen Nutzen. Die Entwicklung von angemessenen Methoden und Instrumenten unterstützt die Entwicklung eines konsistenten systematischen Ansatzes für die Behandlung finanzieller und wirtschaftlicher Ziele.

Wirtschaftlicher Nutzen wird grundsätzlich durch ein wirksames Ressourcenmanagement und der Verwirklichung von geeigneten Prozessen für die Verbesserung des Gesamtwertes und der Gesundheit der Organisation erzielt. Finanzieller Nutzen ist das in monetären Einheiten ausgedrückte Ergebnis der Organisationsverbesserung und wird durch wirtschaftliche Managementpraktiken erzielt.

Die erfolgreiche Einbindung von Managementgrundsätzen ist angewiesen auf die Anwendung des prozessorientierten Ansatzes und auf der „Planen-Ausführen-Kontrollieren-Optimieren“-Methode, bekannt als Plan-Do-Check-Act (PDCA). Dieser Ansatz ermöglicht es der obersten Leitung, Anforderungen zu bewerten, Tätigkeiten zu planen, geeignete Ressourcen zuzuteilen, Maßnahmen zur ständigen Verbesserung zu verwirklichen und Ergebnisse zu messen, um die Wirksamkeit zu bestimmen. Sie gestattet es der obersten Leitung, sachbezogene Entscheidungen zu treffen, sei es bezogen auf die Definition von Geschäftsstrategien, die Entwicklung eines neuen Produkts oder auf die Ausführung von Finanzverträgen.

AS+ Shop 2024-04-26

Finanzielle und wirtschaftliche Nutzen, die sich aus der Anwendung der Managementgrundsätze ergeben, umfassen

- verbesserte Rentabilität,
- gesteigerte Erlöse,
- verbesserte Budgetleistungen,
- verminderte Kosten,
- verbesserte Zahlungsflüsse,
- verbesserte Kapitalrenditen,
- erhöhte Wettbewerbsfähigkeit,
- verbesserte Kundenbindung und -loyalität,
- verbesserte Wirksamkeit der Entscheidungsfindung,
- optimierte Verwendung der verfügbaren Ressourcen,
- stärkere Verantwortung und Verantwortlichkeit bei den Mitarbeitern,
- verbessertes intellektuelles Kapital,
- optimierte, wirksame und effiziente Prozesse,
- verbesserte Leistung in der Lieferkette,
- verringerte Produkteinführungszeiten und
- erhöhte Leistung, Glaubwürdigkeit und Nachhaltigkeit der Organisation.

Diese Internationale Norm ist gleichermaßen für Organisationen mit Produkten einschließlich Dienstleistungen, Software, Hardware und verfahrenstechnische Produkte anwendbar. Sie ist sowohl für den öffentlichen als auch für den privaten Sektor von Bedeutung und enthält eine nützliche Anleitung unabgängig von der Mitarbeiteranzahl, der Vielfalt des Produktangebots, der Erlöse, der Komplexität der Prozesse und der Anzahl der Standorte. Sie dient ebenso zur Unterstützung von öffentlichen Stellen und Regierungsorganisationen, um nachhaltiges Wirtschaftswachstum und Wohlstand zu ermöglichen.

AS+ Shop 2024-04-26