



Das Comeback der ISO 9002

In meinem letzten Blogbeitrag habe ich Sie schon über das Verschwinden des [QMB aus der ISO 9001](#) informiert. Mit der Revision 2015 kommen jedoch noch mehr Neuerungen auf uns zu.

Die Normenreihe ISO 9000 ff.

Im Jahr 2000 wurde mit der großen Revision der Normenfamilie ordentlich aufgeräumt. Die ISO 9001 wurde zur Zertifizierungsgrundlage und inhaltlich völlig neu gestaltet. An den drei Normen, die zur Normenfamilie gezählt werden, hat sich auch bei der letzten Revision (2005 bis 2009) nichts geändert. Aktuell zählen dazu:

- [DIN EN ISO 9000:2005 Qualitätsmanagementsysteme - Grundlagen und Begriffe](#)
- [DIN EN ISO 9001:2008 Qualitätsmanagementsysteme - Anforderungen](#)
- [DIN EN ISO 9004:2009 Leiten und Lenken für den nachhaltigen Erfolg einer Organisation - Ein Qualitätsmanagementansatz](#)

Die seit der Erstveröffentlichung 1987 geführten Normen DIN EN ISO 9002 und DIN EN ISO 9003 traten außer Kraft.

Überarbeitung der vollständigen Reihe

Aktuell wird die gesamte Normenreihe überarbeitet. Die Konzentration liegt auf der ISO 9001, jedoch werden auch ISO 9000 und ISO 9004 berücksichtigt. Hier sind nur geringfügige Änderungen zu erwarten. Die Normenreihe soll nach derzeitigem Stand zeitgleich veröffentlicht werden, so dass wieder nur eine Jahreszahl zu nennen ist.

Neu in der Normenreihe: ISO 9002:2015

Das Technische Komitee [TC 176](#) hat sich entschieden, die ISO 9002 als Anleitung zur Implementierung eines Qualitätsmanagement-Systems zu veröffentlichen. Damit gewinnt die ISO 9002 den Status eines Leitfadens und kann nicht als Zertifizierungsgrundlage verwendet werden.

Das Komitee hat sich zu diesem Schritt entschieden, da Mitglieder verstärkt darum baten.

Weitere QM-Normen

Neben der Normenreihe ISO 9000 ff. gibt es inzwischen zahlreiche QM-Normen der ISO, die somit inter-

national bekannt und angewandt werden. Hinzu kommen noch nationale Normen, die vom [Deutschen Institut für Normung e.V. \(DIN\)](#) ergänzend erarbeitet wurden.

Hier ist eine Übersicht der internationalen Normen, die allesamt Anleitungen (Leitfäden) sind. Unternehmen können sich daran orientieren aber nicht danach zertifizieren lassen.

ISO 10001:2007 QM - Kundenzufriedenheit - Leitfaden für Verhaltenskodizes für Organisationen

ISO 10002:2004 QM - Kundenzufriedenheit - Leitfaden für die Behandlung von Reklamationen in Organisationen

ISO 10003:2007 QM - Kundenzufriedenheit - Leitfaden für Konfliktlösung außerhalb von Organisationen

ISO/TS 10004:2012 QM - Kundenzufriedenheit - Leitfaden zur Überwachung und Messung der Kundenzufriedenheit

ISO 10005:2005 QMS - Leitfaden für Qualitätsmanagementpläne

ISO 10006:2003 QMS - Leitfaden für Qualitätsmanagement in Projekten

ISO 10007:2003 QM - Leitfaden für Konfigurationsmanagement

ISO 10008:2013 QM. Customer satisfaction. Guidelines for business-to-consumer electronic commerce transactions

ISO 10012:2003 Messmanagementsysteme - Anforderungen an Messprozesse und Messmittel

ISO/TR 10013:2001 Leitfaden für die Dokumentation des QMS

ISO 10014:2006 QM - Leitfaden zur Erzielung finanziellen und wirtschaftlichen Nutzens

ISO 10015:1999 QM - Leitfaden für Schulungen

ISO/TR 10017:2003 Leitfaden für die Anwendung statistischer Verfahren für ISO 9001

ISO 10018:2012 QM - Leitfaden zur Einbeziehung der Menschen und zur Kompetenz

ISO 10019:2005 Leitfaden für die Auswahl von QMS-Beratern und für den Einsatz ihrer Dienstleistungen

ISO 19011:2011 Leitfaden zur Auditierung von Managementsystemen