

Die acht Grundsätze des Qualitätsmanagements der ISO 9000:2000¹

1. Kundenorientierung

Organisationen hängen von ihren Kunden ab und sollten daher gegenwärtige und künftige Kundenbedürfnisse verstehen, sie sollten die Forderungen der Kunden erfüllen und danach streben, die Kundenerwartungen zu übertreffen.

2. Führung

Führungskräfte sorgen für die einheitliche Zielsetzung und Ausrichtung der Organisation. Sie sollten das interne Umfeld schaffen und aufrecht erhalten, in dem die Mitarbeiter sich voll und ganz für die Erreichung der Ziele der Organisation einsetzen können.

3. Einbeziehung der Mitarbeitenden

Die Mitarbeitenden sind auf allen Ebenen der prägende Faktor der Organisation. Ihre umfassende Einbeziehung ermöglicht es, ihre Fähigkeiten zum Vorteil der Organisation zu nutzen.

4. Prozessorientierung

Ein gewünschtes Ergebnis lässt sich effizienter erreichen, wenn Tätigkeiten und dazugehörige Ressourcen als Prozess geleitet und gelenkt werden.

5. Systemorientiertes Management

Prozesse, die miteinander in Wechselwirkung stehen, als System zu erkennen, zu verstehen und zu steuern trägt dazu bei, die Ziele der Organisation effektiv und effizient zu erreichen.

6. Ständige Verbesserung

Die kontinuierliche Verbesserung aller Leistungen sollte eine ständige Aufgabe der Organisation sein.

7. Sachliche Entscheidungsfindung

Wirksame Entscheidungen beruhen auf der Analyse von Daten und Informationen.

8. Lieferantenbeziehungen zum gegenseitigen Nutzen

Eine Organisation und ihre Lieferanten sind voneinander abhängig. Beziehungen zum gegenseitigen Nutzen erhöhen die Wertschöpfung beider Seiten.

¹ Eigene Übersetzung des englischen Originaltextes der ISO 9000:2000, veröffentlicht im Internet:
<http://www.olev.de/q/acht-grundsaeetze-plakat.pdf>. © Copyright: Prof. Dr. Burkhardt Krems, Köln, 2003.