

QM-Normung aktuell

35. Plenarsitzung des ISO/TC 176 „Quality management and quality assurance“

Die 35. Plenarsitzung des ISO/TC 176 fand im November 2019 auf Einladung von BNSI (Barbados National Standards Institution) in Bridgetown/Barbados statt. Neben dem ISO/TC 176 und den drei Unterkomitees (SCs) tagten auch verschiedene Arbeitsgruppen und Beratungsgremien. Deutschland war mit einer fünfköpfigen Delegation mit Unterstützung der NQSZ-Geschäftsstelle vertreten, um eine breite Beteiligung von deutscher Seite zu gewährleisten. Das Treffen war geprägt von der guten Abstimmung und Zusammenarbeit mit der Delegation aus Österreich und der Schweiz.

Thomas Votsmeier und Kristofer Proll



Von links oben nach rechts unten: R. Menacher, T. Votsmeier, K. Proll, F. Bünting, T. Krähenmann, B. Kaiser, R. Sinniger, A. Koubek, L. Stühler (© ISO/TC 176)

Das ISO/TC 176 *Quality management and quality assurance* ist bei der International Organisation for Standardization (ISO) verantwortlich für die Normung im Bereich des Qualitätsmanagements (d.h. für generische Qualitätsmanagementsysteme und unterstützende Technologien). Zu seinen Veröffentlichungen zählen unter anderem die populäre ISO 9000-Normenfamilie zum Qualitätsmanagement sowie die ISO 10000-Normenreihe.

Neben der Erarbeitung von Normen und Veröffentlichungen fungiert das ISO/TC 176 auch als Beratungsgremium für alle

technischen Komitees bei ISO und IEC, um die Integrität der allgemeinen Qualitätsystemnormen und die effektive Umsetzung der ISO/IEC-Sektorpolitik für Qualitätsmanagementsysteme zu gewährleisten. Organisiert wird die Normungsarbeit in Gremien direkt unter dem ISO/TC 176 und in drei Unterkomitees:

- SC 1 „Concepts and terminology“,
- SC 2 „Quality systems“ und
- SC 3 „Supporting technologies“.

Die nationale Spiegelung der Arbeiten findet in Deutschland durch den NA

147–00–01 AA Qualitätsmanagement und im DIN-Normenausschuss Qualitätsmanagement, Statistik und Zertifizierungsgrundlagen (NQSZ) statt. Das Österreichische Normungsinstitut *Austrian Standards International* und die Schweizerische Normen-Vereinigung (SNV) haben ebenfalls entsprechende nationale Gremien.

Seit der letzten umfassenden Überarbeitung von ISO 9000, Qualitätsmanagementsysteme – Grundlagen und Begriffe, und ISO 9001, Qualitätsmanagementsysteme – Anforderungen, mit Veröffentlichung im Jahr 2015, wurden nach und nach die zu den beiden Normen im engen Bezug stehenden Veröffentlichungen des ISO/TC 176 angepasst. Diese Arbeit ist zum größten Teil abgeschlossen und es standen, wie auch schon im Vorjahr, vor allem die zukünftige Ausrichtung und der Umgang mit Rückmeldungen sowie der Erfahrungsaustausch im Fokus der *ISO/TC 176 Plenarsitzung 2019*.

ISO/TC 176 „Quality management and quality assurance“

Im ISO/TC 176 wurden in verschiedenen Task Groups (TG) und Task Forces (TF) hauptsächlich Fragen der Außerdarstellung und vor allem der zukünftigen Ausrichtung diskutiert.

ISO/TC 176/TG 01 „Communications and Product Support“

Die ISO/TC 176-Homepage <https://committee.iso.org/home/tc176> wurde seit der letzten Plenarsitzung 2018 deutlich »»

verbessert. Fortgesetzt wurde die dort begonnene Arbeit, zu allen ISO 10000er Leitfäden eine Kurzzusammenfassung zu erstellen, um interessierten Anwendern einen Überblick und schnellen Einstieg zu ermöglichen. Konkret behandelt wurden ISO 10013 bis ISO 10018. In weiteren Sitzungen sollen auch die Dokumente des ISO/TC 176/SC 2 analog behandelt werden.

ISO/TC 176/TC 02

„ISO 9001 Brand Integrity“

Seit der Veröffentlichung der ersten Auflage in 1984 ist die ISO 9001 Gegenstand kontroverser – manchmal unsachlicher – Diskussionen unter den Stakeholdern. Obwohl ISO und die nationalen Normungsorganisationen regelmäßig umfangreiches Informationsmaterial über Inhalt und Zweck der ISO 9000-Normenfamilie und der ISO 9001-Zertifikate herausgeben, bestehen in der Öffentlichkeit und sogar bei den Anwendern oft falsche Vorstellungen, die durch die sozialen Medien noch verstärkt werden. Die Arbeitsgruppe analysierte deshalb auf ihrer 2. Sitzung mögliche konzentrierte, zielgruppenspezifische Maßnahmen über die klassischen Kommunikationsmittel hinaus, um der Erosion der Marke „ISO 9001“ entgegenzuwirken. Das Ziel ist, dass erste Maßnahmen bereits flankierend ab Start der nächsten Überarbeitung der ISO 9001 wirken.

ISO/TC 176/TF 04 „Future Concepts in Quality Management“

Im September 2017 wurde ein ISO/TC 176 Workshop abgehalten, um mit der Festlegung zukünftiger Konzepte zu beginnen, die die Arbeit des ISO/TC 176 beeinflussen könnten. Die *Task Force 4* wurde mit der Aufgabe eingerichtet, ein formelles Dokument über Zukunftskonzepte zu entwickeln, das Folgendes umfasst:

- Beschreibung des Konzepts;
- aktuelle Literatur und Anwendung des Konzepts (branchenübergreifende Sichtweise);
- mögliche Auswirkungen auf die Normen und Dokumente des ISO/TC 176.

Der Task Force gehörten Vertreter aus über 30 Ländern mit Experten aus allen drei Unterkomitees an. Der Zweck des Dokuments über die Zukunftskonzepte besteht darin:

- Konzepte zu untersuchen, die sich

auf die Qualität, das Qualitätsmanagement oder die Qualitätsmanagementsysteme auswirken können,

- Anleitung und Empfehlungen für die Komitees, Unterkomitees, Arbeitsgruppen der ISO/TC 176 zur Verfügung zu stellen,
- einen Input für alle Gruppen liefern, die aktuelle ISO/TC 176-Dokumente überarbeiten.

Die untersuchten Konzepte und die begleitenden Empfehlungen sind für die Zukunft zu berücksichtigen bei der Entwicklung von Standards.

Eine Palette von Konzepten

Auf der 34. jährlichen Vollversammlung des ISO/TC 176 diskutierten die Experten des ISO/TC 176/TF4 eine breite Palette von Konzepten und priorisierten diejenigen, die als die potenziell wirkungsvollsten angesehen wurden.

Die in der ersten Phase diskutierten Konzepte bezogen sich auf die Themen

- Kundenerfahrung,
- Personenbezogene Aspekte,
- Änderungsmanagement,
- Integration,
- Wissensmanagement,
- neue Technologien,
- Ethik & Integrität,
- Organisationskultur.

Bei der Untersuchung dieser Konzepte wurden die UN-Ziele für nachhaltige Entwicklung berücksichtigt. Folgende Ziele haben besondere Relevanz für die vom ISO/TC 176 entwickelten Dokumente:

- Menschenwürdige Arbeit und wirtschaftliches Wachstum;
- Industrie, Innovation und Infrastruktur;
- Nachhaltige Städte und Gemeinden;
- Verantwortungsvoller Konsum und Produktion.

In Barbados wurden die Entwürfe zu den Konzepten von mehr als 50 Teilnehmern aus 23 Ländern diskutiert und finalisiert. Des Weiteren wurden zusätzliche Konzepte für eine 2. Stufe aufgenommen:

- Beziehungsmanagement,
- Innovation,
- Kreislaufwirtschaft,
- Demografischer Wandel,
- Agilität,

- Aspekte von Informationen,
- Klimawandel.

Von der deutschen Delegation wurden die Themen Agilität und Demografischer Wandel eingebracht und federführend bearbeitet.

Bis September 2020 soll das Konzeptpapier finalisiert sein und dient dann als ein Input für die Entscheidungen über künftige Revisionen der Normen aus den ISO 9000er und ISO 10000er Reihe. Es dient auch als ein Input für die systematische Überprüfung der ISO 9001, die voraussichtlich im Oktober 2020 beginnen soll mit den Aufgaben:

- Durchführung einer globalen Nutzerbefragung,
- Identifizierung anderer Eingaben für die Entwurfsspezifikation,
- Vorlage einer Entwurfsspezifikation für ISO 9001:202x.

Die geplante Nutzerbefragung (Survey) kann von allen interessierten Personen und Organisationen beantwortet werden. Der DIN-Normenausschuss Qualitätsmanagement, Statistik und Zertifizierungsgrundlagen (NQSZ) wird entsprechend informieren und die relevanten Verbände anschreiben sobald das Survey online ist.

ISO/TC 176/SC 1

„Concepts and terminology“

Die Sitzung des ISO/TC 176/SC 1 stand ganz im Zeichen des Wechsels des Vorsitzes sowie der bevorstehenden Überarbeitung der ISO 9000:2015. Gemeinsam wurde vor allem die zukünftige Ausrichtung des *Unterkomitees SC 1* diskutiert und unter anderem entschieden, die Rolle des SC 1 als ISO/TC 176-weites Beratungsgremium für Begriffe zu stärken. Diesem Vorhaben folgend wurde der Titel sowie die Arbeitsweise inklusive der Produkte des SC 1 überprüft. Die Ergebnisse der Diskussionen sollen im Nachgang der Plenarsitzung nochmals von den SC 1 Mitgliedern kommentiert und anschließend per Umfrage bestätigt werden.

Unter dem ISO/TC 176/SC 1 sind noch folgende Gremien strukturiert:

- ISO/TC 176/SC 1/TG 2, Consistency of use of concepts, terms and definitions in ISO/TC 176 standards,
- ISO/TC 176/SC 1/TG 3, Harmonization of terms and definitions with other bodies,

- ISO/TC 176/SC 1/WG 1, Development of ISO 9000.

Eine aktive Mitarbeit durch D-A-CH Vertreter im SC 1 und dessen Untergremien ist leider derzeit kaum gegeben. Gerade mit Hinblick auf die anstehende Überarbeitung von ISO 9000:2015 und der fundamentalen Bedeutung konsistenter Begriffe vor allem im Bereich des Qualitätsmanagements ist eine stärkere Beteiligung dringend notwendig. Interessierte Experten können sich hierfür jederzeit an das für sie zuständige Normungsinstitut wenden.

ISO/TC 176/SC 2 „Quality systems“

Aktuell werden keine aktiven Projekte im SC 2 bearbeitet und so wurde vor allem die zukünftige Überarbeitung von ISO 9001:2015 thematisiert. So steht beispielsweise zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht der Umfang der Überarbeitung fest. Ob diese eher geringfügig und redaktionell oder umfangreicher ausfallen wird hängt noch von verschiedenen Faktoren ab, wie

- dem Ergebnis der systematischen Umfrage,
- den Änderungen durch die Überarbeitung der „High Level Structure (HLS)“ für Managementsystem-Normen (siehe unten),
- den Ergebnissen der ISO/TC 176/TF 04 „Future Concepts“ (siehe oben).

Zur Vorbereitung der Überarbeitung von ISO 9001 wurde zudem vom SC 2 per Resolution eine *Task Group (TG 5)* gegründet, die sich mit der Vorbereitung und Durchführung des o.g. Survey beschäftigt.

ISO/TC 176/SC 2/TG 1 Input into the work of the ISO/TMB/TAG13-JTCC

In der TG 1 stimmten Vertreter des SC 2 gemeinsam mit Vertretern des SC 1 die Position des SC 2 zur laufenden Überarbeitung der „High Level Structure“ (HLS) ab. Die HLS wird in den ISO Direktiven, Teil 1, Annex SL (jetzt neu Annex L) festgelegt und befasst sich mit gemeinsamen Begriffen, strukturellen Vorgaben und allgemeingültigen Anforderungen wie sie für alle MSS (Managementsystem-Normen) zu übernehmen sind. Durchgeführt wird die HLS-Revision von der Task Force TF14 in der ISO/TMB/JTCC (Joint Technical Coordination Group). Diese wird nebst Vertretern der na-

tionalen ISO Mitglieder aus Experten derjenigen Technischen Komitees bestückt, welche MSS unterhalten, wie eben dem ISO/TC 176/SC 2 *Qualitätsmanagement*.

Die SC 2/TG 1 diskutierte mehrere Tage unter Beteiligung von D-A-CH Vertretern die Kommentare und Position, die seitens des SC 2 in die TF 14 eingebracht werden soll.

ISO/TC 176/SC 2/TG 4 Interpretation

Die TG 4 diskutiert und stimmt Interpretationsanfragen ab, die auf offiziellem Weg über die nationalen Normungsinstitute eingereicht werden (siehe Homepage des SC 2).

Aktuell gibt es vier offizielle Interpretationen zur ISO 9001:2015, sie sind auf der ISO/TC 176/SC 2-Homepage veröffentlicht. Alle früheren Interpretationen (132) zur Vorgängerversion stehen nicht mehr zur Verfügung.

Der Interpretationsprozess wurde erörtert und überarbeitet. Diskutiert wurde, wie Anfrager aus Ländern, die nicht der ISO angehören, Zugang erhalten können (diese müssen sich an ein nationales Normungsinstitut (NSB) wenden). Ein Zwang für alle NSBs, Interpretationen immer vorzulegen, wurde verworfen. Diese sollen aber stärker ermuntert werden, nationale Anfragen an ISO weiterzugeben. Insgesamt wurde festgestellt, dass die meisten Anfragen aus unzulässigen Auslegungen von Beratern, Zertifizierungs- und Akkreditierungsstellen resultieren.

ISO/TC 176/SC 3 „Supporting technologies“

Im ISO/TC 176/SC 3 wurde in verschiedenen Arbeitsgruppen (WG) inhaltlich an diversen Veröffentlichungen gearbeitet. Hervorzuheben sind die Beschlüsse des SC 3, den Titel der Norm ISO 10009 in „Quality management – Guidance for quality tools and their application“ zu ändern und den Namen der WG 24 entsprechend mit „Quality tools and their application“ anzupassen.

Zudem soll, basierend auf einem Brief von COPOLCO (das Verbraucherschutzkomitee bei ISO) die Norm ISO 10008, Quality Management – Customer satisfaction – Guidance for B2C electronic commerce transactions, aus dem Jahr 2013 in der neuen WG 26 „Electronic commerce transactions“ überarbeitet werden. Der Anwen-

dungsbereich der Norm soll jedoch unverändert beibehalten werden

ISO/TC 176/SC 3/WG 25 „Guidance to understand and improve quality culture“

In dieser neu gegründeten Arbeitsgruppe wird das von chinesischer Seite eingebrachte Normungsprojekt ISO 10010 „Quality management – Guidance to evaluate and improve quality culture to drive sustained success“ bearbeitet.

Als Ergebnis der WG 25 Sitzung wurde u.a. festgehalten, dass ISO 9001 und insbesondere die kulturellen Aspekte der ISO 9004 als nützliche Grundlage dienen sollen. Das Projekt befindet sich derzeit in der WD Phase.

Die Weiterentwicklung der Normen ISO 9000ff und ISO 10000ff ist eine Aufgabe, die seit Ende der 1980er Jahre von TC 176 übernommen wird. Nachdem die meisten Normen dieser Reihe nun an die 2015er Version angepasst bzw. harmonisiert sind, besteht die Herausforderung in den nächsten Jahren darin, angemessene Entscheidungen über Revisionen und deren Umsetzung zu treffen. Das DIN mit seinen Gremien und aktiven Mitgliedern im Normenausschuss NA 147 beteiligt sich intensiv und maßgeblich daran, unterstützt durch die Deutsche Gesellschaft für Qualität e. V. (DGQ). Die Kooperation mit den Normeninstituten aus Österreich und der Schweiz fördert eine abgestimmte Positionsbestimmung und Interessenvertretung. ■

INFORMATION & SERVICE

AUTOREN

Thomas Votsmeier ist Obmann des DIN-Arbeitsausschusses NA 147-00-01 AA. **Kristofer Proll** ist Teamkoordinator im DIN-Normenausschuss Qualitätsmanagement, Statistik und Zertifizierungsgrundlagen (NQSZ) bei DIN.

KONTAKT

Thomas Votsmeier
T 069 95424-145
vo@dgq.de