

Abenteuer ISO-Revision

Wir führen Sie durch den
Normendschungel





Die Revision der ISO 9001, ISO 14001 und ISO 45001 (ehem. OHSAS 18001) bringt neue Chancen für die Gestaltung Ihres Managementsystems: klarere Ausrichtung auf Unternehmensstrategie, Umgang mit Risiken und Chancen, Förderung der Prozessorientierung und verstärkte Betrachtung von Leistung und Wirksamkeit, um nur wenige Aspekte zu nennen. Wir möchten Sie über die Möglichkeiten informieren, den Übergang auf die neuen Ausgaben ISO 9001:2015 bzw. ISO 14001:2015 erfolgreich zu gestalten.

ISO 9001 entwickelt sich weiter

Ziel dieser Revision ist es, den Standard an die veränderten Bedingungen einer zunehmend dynamischen und komplexen Geschäftswelt anzupassen und zugleich anwenderfreundlicher zu gestalten. Die gleichzeitige Anwendung mehrerer Managementstandards (Integrierte Managementsysteme) soll erleichtert werden. Dazu wurde die Struktur des Standards geändert und passt sich nun dem harmonisierten Modell, das für alle Managementsystemstandards in Zukunft angewendet wird, an. Inhaltlich unterstützt die Revision, dass Managementsysteme auf die aktuellen Bedingungen in denen eine Organisation agiert, ausgerichtet werden, um so möglichst effektiv zu sein. In diesem Folder

Warum ISO-zertifizieren lassen?

- **Steigerung** von Kundenzufriedenheit, Transparenz, Rechtssicherheit, Marktposition, Mitarbeitermotivation, Wettbewerbsfähigkeit, Rentabilität, Vertrauen bei Kunden sowie Behörden und Geschäftspartnern
- **Senkung** von Fehlerquoten, Kosten und Schwachstellen

sind einige wesentliche Änderungen zusammengestellt. Diese kurze Liste an Themen soll Ihnen die erste Lektüre des Standards erleichtern, kann aber eine detaillierte Normanalyse, zugeschnitten auf Ihre Organisation, in keiner Weise ersetzen.

Der Übergangszeitraum beträgt drei Jahre ab Publikation der Normen ISO 9001:2015 bzw. ISO 14001:2015. Damit sind Zertifikate nach ISO 9001:2008 bzw. ISO 14001:2004 nach Ablauf dieses Übergangszeitraumes nicht mehr gültig (vgl. Abb. 1).



Abb. 1

Annex SL

Seit dem Jahr 2012 gibt es Festlegungen in den ISO/IEC Direktiven über die Struktur und Kerninhalte für Managementsystemnormen. Es wurde ein neuer Annex aufgenommen, der nun Vorgaben für alle technischen Komitees im Bereich Managementsysteme enthält, wie Managementsystemnormen strukturiert sein müssen und welchen Kerntext sie beinhalten. Wesentliche Themen der Revisionen sind schon durch diese Vorgaben bestimmt: die neuen Schwerpunkte zum Thema risikobasiertes Denken, Leadership, Betrachtung des Kontext der Organisation, Fokus auf Kompetenz oder der vereinheitlichte Begriff der dokumentierten Information sind Themen, die durch diese gemeinsame Struktur und Kerninhalte bestimmt sind.

Dieser Annex SL bildet, neben der ISO 9001, 14001 und 45001, auch die Basis für alle weiteren in Zukunft zu überarbeitenden Managementsystemstandards. Dadurch wird die gemeinsame Umsetzung dieser Normen im Rahmen von Integrierten Managementsystemen für Anwender vereinfacht.

Umstieg im Rahmen eines Verlängerungsaudits

Der Umstieg kann im Rahmen eines Verlängerungsaudits (Re-Zertifizierung) erfolgen. Dies ist die einfachste und damit auch von uns empfohlene Variante. Von den Audit-Zeiten und der Audit-Vorgangs-

weise ändert sich für Sie nichts, es werden jedoch anstatt der alten Normausgaben die neuen Anforderungen der ISO 9001:2015 bzw. jene der ISO 14001:2015 überprüft.

Umstieg im Rahmen eines Überwachungsaudits

Der Umstieg kann auch im Rahmen eines Überwachungsaudits erfolgen. Nachdem beim Übergang alle Normanforderungen zu prüfen sind, muss für dieses Audit eine längere Auditzeit als für ein normales Überwachungsaudit geplant werden und zwar im Umfang eines Verlängerungsaudits. Dieses Audit gilt dann auch als vorgezogenes Verlängerungsaudit, die Zertifikatslaufzeit beträgt danach wieder drei Jahre.

Verlängerungsaudits auf Basis ISO 9001:2008 bzw. ISO 14001:2004

Falls Sie nach Erscheinen der ISO 9001:2015 bzw. ISO 14001:2015 ein Verlängerungsaudit noch auf Basis der ISO 9001:2008 bzw. ISO 14001:2004 durchführen möchten, so ist dies möglich. Wir möchten Sie aber darauf hinweisen, dass wir aufgrund unserer Akkreditierungsbestimmungen verpflichtet sind, die Zertifikatsgültigkeit auf das Ende des Übergangszeitraumes zu beschränken.

Schritt für Schritt zur Zertifizierung nach ISO 9001:2015 und ISO 14001:2015

Unsere Empfehlung zur Umsetzung der neuen Anforderungen:

1 Verstehen Sie die neuen Normen!

Die Normen enthalten neue Begriffe und neue inhaltliche Konzepte und sind nun auf Basis einer gemeinsamen Struktur aufgebaut. Damit können Sie nicht nur Ihre Systeme verbessern, sondern auch leichter integrieren. Zum Verständnis sind in den Einleitungen und in den Anhängen der Normen wichtige Erläuterungen zu finden. Besuchen Sie unsere Revisionstrainings und nutzen Sie die **qualityaustria** Publikationen zu den Kernthemen der Revision in der **qualityaustria** TIMES (Newsletter), in Magazinen (wie z. B. dem Q1-Magazin), in unserem YouTube Channel sowie auf unseren Social Media Plattformen.

2 Identifizieren Sie wesentliche Themen und nutzen Sie diese um Ihr System weiterzuentwickeln!

Wählen Sie aus, welche Themen den meisten Mehrwert für Ihre Organisation liefern können. Oft geht es hier um die Themen Risiken und Chancen sowie Kontext der Organisation – z. B. Businessplan, Planung und Leistungsbewertung oder Kompetenz und/oder Wissen der Organisation. Gehen Sie diese frühzeitig an, denn darin liegen wichtige Hebel, um Ihre Leistung und Kundenzufriedenheit zu steigern!

3 Definieren Sie den Zeitpunkt des Umstiegs auf die neue Norm!

Wann werden Sie die neuen Anforderungen umgesetzt haben? Wann ist der günstigste Zeitpunkt für den Umstieg? Besprechen Sie die Möglichkeiten mit Ihrem Auditor, mit unserem Customer Service Center oder unseren Fachexperten – wir werden Sie sehr kompetent unterstützen. Beachten Sie dabei auch die Dreijahresfrist nach Veröffentlichung der neuen Norm (siehe Abb. 1).

4 Führen Sie eine Delta-Analyse durch!

Die großen Veränderungen haben Sie bereits in Ihren Prozessen verankert. Stellen Sie sicher, dass Sie alle Einzelanforderungen, die sich geändert haben, erfüllen, indem Sie eine Delta-Analyse, also einen Soll-Ist Vergleich, durchführen. Nutzen Sie dafür die **qualityaustria** Delta-Checklist oder lassen Sie uns eine Delta-Statusbewertung durchführen.

5 Führen Sie ein internes Audit durch um die Reife und Konformität des Systems zu beurteilen!

Haben Sie Ihre Änderungen durchgeführt, die Prozesse entsprechend angepasst? Überprüfen Sie in einem internen Audit, ob Ihr System wirksam ist, die Leistungen erreicht werden und ob die Anforderungen der überarbeiteten Norm erfüllt werden.



**Geschafft!
Nun sind Sie bereit für das Re-Zertifizierungsaudit nach der neuen Norm!**



Übersicht: Wesentliche Änderungen ISO 9001:2015

Die revidierten Normen ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 sowie die als Nachfolger der BS OHSAS 18001 zur Zeit in Erstellung befindliche ISO 45001, basieren alle auf den verbindlichen Vorgaben des ISO Annex SL. Dies bedeutet, dass die untenstehenden Informationen, welche auf das Qualitätsmanagement ausgerichtet sind, gleichzeitig auch die Basis für die Anforderungen der ISO 14001:2015 und der ISO 45001 bilden. Wie aus der Tabelle ersichtlich ist, wird künftig die Erstellung eines Integrierten Managementsystems auf Basis von ISO Standards wesentlich erleichtert.

Abschnitt	Anmerkungen
0 Einleitung	Die Einleitung erläutert einige wesentliche Ansatzpunkte des Standards (prozessorientierter Zugang, Kontext der Organisation, risikobasiertes Denken), enthält neue Modellgraphiken und erläutert den Zusammenhang mit anderen ISO Standards im Bereich Qualität bzw. anderen Managementsystemen.
1 Anwendungsbereich	Der Anwendungsbereich ist unverändert geblieben. Der Anwendbarkeit ist nun ein eigener Abschnitt (4.3) gewidmet.
2 Normative Verweise	keine
3 Begriffe	Die Revision enthält sowohl die verwendeten Definitionen aus dem harmonisierten Konzept für Managementnormen sowie jene aus dem aktuellen Entwurf der ISO 9000.
4 Kontext der Organisation	Das Verstehen des internen und externen Kontextes der Organisation ist ein wesentliches Element für die Gestaltung von anpassungsfähigen, maßgeschneiderten Managementsystemen. Die Bestimmung dieses Kontextes ist eine neue Anforderung der ISO 9001. Die Festlegung von Anforderungen der relevanten interessierten Parteien ist ebenfalls eine neu verankerte Vorgabe. Die explizite Ausschlussmöglichkeit von Anforderungen im Abschnitt Produktrealisierung ist nicht mehr vorgesehen. Der Prozessansatz, der im Jahr 2000 das erste Mal in die ISO 9001 Einzug gehalten hat, wurde vertieft, sowie einige Zusatzfestlegungen (vgl. Prozess-Eigner, Input/Output) neu aufgenommen.
5 Führung	Das „Committent“ des Top-Managements ist von wesentlicher Bedeutung für den Erfolg eines Qualitätsmanagementsystems. Dies wird in der Revision reflektiert. Die Anforderungen an die oberste Leitung zu Führung, Kommunikation und Sicherstellung, dass das Qualitätsmanagementsystem effektiv ist, wurden entsprechend erweitert. Die festzulegenden Verantwortungen, die in der heutigen Version unter der Überschrift „Beauftragter der obersten Leitung“ angeführt werden, wurden erweitert (Stichworte Kundenfokus, Prozessergebnisse, Change Management).
6 Planung	Das wesentliche neue Element im Bereich der Planung ist die Integration der Betrachtung von Risiken und Chancen. Der Abschnitt 6.1 enthält dazu das Kernstück des risikobasierten Qualitätsmanagementsystems. Risiken und Chancen sind zu bestimmen und es ist auch genau festzulegen, wie damit umgegangen wird. Die Anforderungen für Qualitätsziele wurden konkretisiert (vgl. 5.4.1. ISO 9001:2008). Hierfür ist ein Maßnahmenplan für die Umsetzung erforderlich. Veränderungen müssen geplant und systematisch erfolgen.

7 Unterstützung	Ressourcen enthalten neben der Infrastruktur und der Ressourcen für den Betrieb der Prozesse auch die Messmittel und Wissen. Explizit erwähnt werden auch „Menschen“. Überwachungs- und Messmittel werden nun breiter gefasst, denn auch Messmittel (inkl. Umfragen, empirische Methoden) im Dienstleistungsbereich müssen als geeignet bewertet werden. Organisationales Wissen ist als Anforderung neu hinzugekommen. Speziell wird hier auf Wissensidentifikation, -bewahrung, -verteilung und -erwerb eingegangen. Unter Ressourcen sind auch die Dokumentationsanforderungen untergebracht (vgl. 4.2 ISO 9001:2008). Der Begriff „Dokumentierte Information“ löst die bekannten Begriffe „Dokument“, „Aufzeichnung“, „Dokumentiertes Verfahren“, etc. ab. Der Fokus liegt auf der Zweckdienlichkeit.
8 Betrieb	Im Abschnitt Betrieb sind nun alle Anforderungen enthalten, welche die spezifischen Prozesse für die Herstellung von Produkten bzw. die Erbringung von Dienstleistungen betreffen: Planung, Festlegen der Produkthanforderungen, Entwicklung, externe Bereitstellung, Produktion, Produktfreigabe und fehlerhafte Produkte. Die Anforderungen an die Planung wurden konkretisiert, speziell in Hinblick auf die Kriterien, welche für diese Prozesse festzulegen sind sowie die darauf abgestimmten Steuerungsmaßnahmen. Der Bereich Entwicklung hat sich in Struktur und Text verändert. Detailvorgaben für Entwicklungsbewertung, -verifizierung, -validierung und die Lenkung der Entwicklungsänderungen werden vereinfacht. Ein Entwicklungsprozess ist einzurichten, wenn die Spezifikationen nicht schon festgelegt sind oder vom Kunden oder einer anderen interessierten Partei vorgegeben werden. Beschaffung und ausgegliederte Prozesse werden unter dem Begriff „externe Bereitstellung“ zusammengefasst. Die Art und der Umfang der Steuerung von externen Anbietern kann unterschiedlich gestaltet werden, je nachdem was dieser liefert oder welche Dienstleistungen bzw. Prozesse dieser durchführt.
9 Leistungsbewertung	Die Anforderungen an Überwachung und Messung sind detaillierter: Es ist festzulegen, was, wann und mit welchen Methoden gemessen wird und auch wann Ergebnisse analysiert und beurteilt werden. Über die Ergebnisse ist dokumentierte Information als Nachweis aufzubewahren. Eigene Abschnitte für das Überwachen und Messen von Produkten bzw. Prozessen gibt es in der Revision nicht mehr.
10 Verbesserung	Vorbeugemaßnahmen finden sich im Entwurf ebenfalls nicht mehr – das System selbst, das auf dem risikobasierten Ansatz beruht, beugt vor. Verbesserung beschränkt sich nicht mehr nur auf kontinuierliche Verbesserung, die durch kontinuierliche Prozesse erreicht wird, sondern die Organisation muss auf Veränderungen reagieren. Dies kann auch einmalige Veränderungen, wenn notwendig, umfassen.

Übersicht: Wesentliche Änderungen ISO 14001:2015

Grundsätzlich folgt die ISO 14001:2015 auch der High Level Structure (HLS), wie die ISO 9001. In dieser Tabelle geben wir Ihnen einen kompakten Überblick über die spezifischen Änderungen des Umweltmanagementstandards ISO 14001:2015.

Abschnitt	Anmerkungen
0 Einleitung	siehe ISO 9001:2015
1 Anwendungsbereich	siehe ISO 9001:2015
2 Normative Verweise	siehe ISO 9001:2015
3 Begriffe	siehe ISO 9001:2015
4 Kontext der Organisation	Die Forderung nach einer Kontextanalyse für die Organisation zielt darauf ab, die eigene Organisation konzeptuell und umfassender zu verstehen, z. B. hinsichtlich interner und externer Interessenspartner, ihre Bedürfnisse und Erwartungen sowie mögliche Einflussfaktoren zu erkennen. Der Kontext umfasst auch die Berücksichtigung des Umweltzustandes, denn dieser beeinflusst die Organisation und die Organisation beeinflusst durch ihre Tätigkeiten, Produkte und Dienstleistungen wiederum den Umweltzustand.
5 Führung	Das Topmanagement ist stärker gefordert Leadership zu zeigen, d. h. die Umweltaspekte sind in die Geschäftsprozesse, in die strategische Planung und Entscheidungsfindung zu integrieren. Die Rolle des Topmanagements wird stärker gewichtet, nicht nur durch die Vorbildwirkung (aktive Führungsrolle) sondern auch weil der klassische Umweltbeauftragte nicht mehr gefordert wird. In der Praxis wird es diesen aber dennoch geben, um die umfassenden und vielfältigen technischen, rechtlichen, normativen und ökologischen Anforderungen in der täglichen Praxis zu erfüllen.
6 Planung	Der risikobasierte Ansatz findet sich in Folge der High Level Struktur in der ISO 14001:2015. Dieser Ansatz umfasst dabei die Ermittlung von Risiken und Chancen aus den Perspektiven Kontextanalyse, Umweltaspekte und –auswirkungen, rechtlichen Anforderungen sowie Notfallplanung. Hieraus könnten Chancen und Risiken abgeleitet werden. Entsprechende Maßnahmen sind zu planen, umzusetzen und auf ihre Wirksamkeit zu bewerten. Die Organisation muss die Umweltaspekte ihrer Tätigkeiten, Produkte und Dienstleistungen bestimmen, die sie steuern und beeinflussen kann.

	Auf Basis von festzulegenden Kriterien sind die damit verbunden Umweltauswirkungen zu bestimmen. Aus der Einhaltung von „Legal Requirements“ werden „Compliance Obligations“, auf Deutsch „bindende Verpflichtungen“. Darunter wird die Einhaltung von rechtlichen Anforderungen, Auflagen sowie von freiwilligen Selbstverpflichtungen verstanden. Hier hat sich im Wesentlichen das Wording geändert.
7 Unterstützung	Bewusstseinsbildung und Kompetenz sind getrennte Unterkapitel in Kapitel 7 und werden damit im Vergleich zu früher auch aufgewertet. Interne und externe Kommunikation gewinnen an Bedeutung. Die interne Kommunikation ist eng verknüpft mit dem internen Kontext, analog die externe Kommunikation mit dem externen Kontext. Die externe Kommunikation wird gefordert, um über den Dialog über die erreichten Umwelleistungen mit den externen Zielgruppen das Vertrauen zu fördern. In Kapitel 7 werden auch die Anforderungen an die dokumentierte Information festgelegt.
8 Betrieb	Kapitel 8 widmet sich v. a. der betrieblichen Planung und Steuerung, insbesondere der Steuerung der Prozesse, inklusive der ausgelagerten Prozesse. Die Forderung der Lebenszyklus-Perspektive von Produkten und Dienstleistungen (Lebensweg von Produkten und Dienstleistungen) zieht sich als neue Forderung wie ein roter Faden durch die ganze Norm und wird in Kapitel 8.1 maßgeblich beschrieben. Es wird zwar keine detaillierte Lebenszyklusanalyse im Sinn der ISO 14044 gefordert, es sind aber alle Lebensphasen zu betrachten und die Unternehmen müssen prüfen, inwieweit sie diese kontrollieren und beeinflussen können. Kapitel 8 definiert in 8.2 „Notfallvorsorge und Gefahrenabwehr“ auch die Anforderungen an die Notfallplanung.
9 Leistungsbewertung	Die Umwelleistung ist zu verbessern. Der Begriff ist im Grunde nicht neu. Umwelleistung ist das messbare Ergebnis des Managements der Umweltaspekte in einer Organisation. In der Revision spielen nun Indikatoren (Kennzahlen) eine Rolle. In die Bewertung der Leistung fließen auch die Bewertung der Einhaltung von bindenden Verpflichtungen, das interne Audit sowie die Managementbewertung ein. Damit schließt sich für das Top-Management wieder der Kreis.
10 Verbesserung	siehe ISO 9001:2015



Revision ISO 9001

Seminar: Die neue ISO 9001 Revision

In diesem eintägigen Seminar geben wir Ihnen einen Überblick über die wesentlichsten Neuerungen, die neue Struktur sowie welche konkreten neuen Anforderungen sich für Ihr Unternehmen daraus ableiten. Die Darstellung und Diskussion von Umsetzungsmöglichkeiten runden das Seminar ab.

Dauer: 1 Tag, Preis: € 590,- (exkl. MwSt.)

Seminar: QM-Werkstatt ISO 9001 Revision

Die ISO 9001 Revision bietet Unternehmen die Chance, ihre Qualitätsmanagementsysteme besser an ihre Bedürfnisse auszurichten. Die neuen Elemente spiegeln die moderne Praxis der Unternehmensführung wider und fokussieren auf die Ergebnisse und Qualitätsleistungen. In der Revisions-Werkstatt werden mit den Teilnehmern anhand von Beispielen und Fragen Umsetzungsmöglichkeiten erarbeitet und diskutiert.

Dauer: 1 Tag, Preis: € 1.060,- (exkl. MwSt.)

Seminar: Mit Überzeugung zur ISO 9001:2015

Die ISO 9001:2015 bedeutet für viele Organisationen, dass sie ihr Qualitätsmanagementsystem weiterentwickeln müssen. In diesem Seminar werden über Sach- und Prozessziele hinaus auch die unterschweligen, emotionalen Ziele in den Fokus gerückt. Betriebsinterne Informationen in Verbindung mit der ISO 9001 müssen „limbisch“ kommuniziert werden, damit sie zum einen schnell verstanden werden und zum anderen zum Handeln inspirieren. Wie kann man auf Basis der Erkenntnisse der Gehirnforschung, die erforderlichen Veränderungs- und Kommunikationsprozesse gestalten, damit die Projekte gelingen, Menschen den Nutzen erkennen und entsprechend die Umsetzung unterstützen?

Dauer: 2 Tage, Preis: € 1.060,- (exkl. MwSt.)

Statusbewertung der Umsetzung der Anforderungen entsprechend ISO 9001:2015 (Kurzaudit)

Anhand einer jeweils dem aktuellen Entwicklungsstand des Standards entsprechenden Checkliste wird fokussiert auf die neuen Anforderungen eingegangen und der Umsetzungsstand auditiert. Diese Statusbewertung kann den gesamten neuen Standard oder auch ausgewählte Elemente beinhalten. Der erforderliche Aufwand wird entsprechend dem Umfang und der Komplexität des Unternehmens vereinbart.

Details zu den **Terminen** und **Seminarorten** finden Sie online unter www.qualityaustria.com/revision



Revision ISO 14001

Seminar: Die neue ISO 14001 Revision

Das Seminar verschafft einen Überblick über die neue Struktur, die wesentlichen Neuerungen sowie die konkreten neuen Anforderungen und deren Interpretation. Es bietet darüber hinaus auch Raum für die Diskussion von Umsetzungsmöglichkeiten.

Dauer: 1 Tag, Preis: € 590,- (exkl. MwSt.)

Details zu den **Terminen** und **Seminarorten** finden Sie online unter www.qualityaustria.com/revision



Auf www.qualityaustria.com/revision erfahren Sie sofort, wenn neue Trainings zur ISO 45001 angeboten werden.

Die öffentlichen **qualityaustria** Trainings können 1:1 als Inhousetraining gebucht werden. Zusätzlich können wir für Sie maßgeschneiderte Workshops zu spezifischen Fachthemen durchführen. Für größere Teilnehmergruppen können Inhousetrainings kostengünstiger und effektiver sein. Weiterführende Informationen erhalten Sie auf www.qualityaustria.com/inhouse



Bleiben Sie auf dem richtigen Pfad



Buchtipps

Im neuen Buch von Dr. Anni Koubek „Praxisbuch ISO 9001:2015. Die neuen Anforderungen verstehen und umsetzen“ lesen Sie Praxistipps aus erster Hand. Erschienen in Kooperation mit der Quality Austria, DGQ und SQS im Hanser Verlag.

€ 49,99 ISBN: 978-3-446-44523-9
E-Book: € 39,99 ISBN: 978-3-446-44612-0



ISO 9001 Revision einfach erklärt

Im News-Bereich unserer Website finden Sie in einer Reihe von Fachbeiträgen und Informationen zur Revision. Hier finden Sie unter anderem die Artikelreihe „ISO 9001 Revision einfach erklärt“, die in jedem Beitrag ein Kernkonzept der Revision behandelt. Viel Spaß beim Lesen!



Topaktuell informiert mit der qualityaustria TIMES

Sie erhalten in unserem Newsletter, der **qualityaustria TIMES**, regelmäßig die neuesten Informationen zur Revision sowie zu vielen anderen topaktuellen Themen. Jetzt für den Newsletter anmelden! www.qualityaustria.com/newsletter



Auch im **qualityaustria** YouTube Channel versorgen wir Sie regelmäßig mit informativen Videoclips. Jetzt kostenlos abonnieren! www.youtube.com/qualityaustriachan

Kontakt

Wir hoffen, Sie mit diesen Informationen in der Planung und Weiterentwicklung Ihres Managementsystems unterstützen zu können. Für Auskünfte stehen Ihnen gerne unsere Mitarbeiter im Customer Service Center, Ihr Auditor oder unsere Fachexperten zur Verfügung.



Dr. Mag. Anni Koubek
Innovation und Koordination
Auditorin, Trainerin,
Assessorin
anni.koubek@qualityaustria.com



Eckehard Bauer, MSc
Key Account und Business
Development Qualität, Business
Continuity, Risiko und Sicherheit
Auditor, Trainer
eckehard.bauer@qualityaustria.com



DI Axel Dick, MSc
Business Development
Umwelt und Energie,
Public Relations
Auditor, Trainer
axel.dick@qualityaustria.com

Weiterführende Informationen zu unseren Produkten rund um die Revision finden Sie unter www.qualityaustria.com/revision.

Quality Austria – Ihr kompetenter Partner für Integrierte Managementsysteme

Social Media

like us, follow us, watch us, join us, connect with us,
add us, subscribe to us, stay in touch with us!



 **qualityaustria**
Erfolg mit Qualität

Quality Austria
Trainings, Zertifizierungs
und Begutachtungs GmbH

Headquarters
Zelinkagasse 10/3
1010 Wien, Austria
Tel.: (+43 1) 274 87 47
Fax: (+43 1) 274 87 47-100

Customer Service Center
Am Winterhafen 1/1
4020 Linz, Austria
Tel.: (+43 732) 34 23 22
Fax: (+43 732) 34 23 23
E-Mail: office@qualityaustria.com

www.qualityaustria.com

Hinweis

Alle personenbezogenen Bezeichnungen in diesem Folder beziehen sich auf Frauen und Männer. Die Quality Austria behält sich Änderungen hinsichtlich ihrer Produkte vor. Die Angaben in Bezug auf Gesetze, Normen und Richtlinien beziehen sich auf den Stand der Drucklegung. Wir bitten um Verständnis.

Impressum

Für den Inhalt verantwortlich:
Quality Austria Trainings, Zertifizierungs und
Begutachtungs GmbH.
Druckfehler und Änderungen vorbehalten
Ausgabe: September 2015

Dok. Nr. RE 24_00_02, Ausgabe September 2015



EFQM

IONet

EUROPEAN ORGANIZATION FOR QUALITY