

QM-Glossar Deutsch/Englisch

**von
Holger Matschulat**

Auf den folgenden Seiten finden Sie eine Zusammenstellung von QM-relevanten Begriffen, Abkürzungen, Definitionen und deren Übersetzung ins Englische.

Definitionen, die in der DIN EN ISO 9000:2005-12 aufgeführt sind, sind entsprechend gekennzeichnet.

Ablauforganisation <i>operational chart</i>	Beschreibung aller betrieblichen Prozesse hinsichtlich des zeitlichen Ablaufs. Meist in Form von Ablaufdiagrammen.
Abweichung <i>nonconformity</i>	Nichterfüllung einer Forderung.
Abweichungsbericht <i>nonconformity record</i>	Aufzeichnung über eine bei einem Audit festgestellte Abweichung. Man unterscheidet zwischen kritischen und nichtkritischen Abweichungen. Bei kritischen Abweichungen sind bis zum vereinbarten Zeitpunkt Unterlagen beizubringen. Nichtkritische Abweichungen sind bis zum vereinbarten Zeitpunkt zu beheben.
Abweichungsgenehmigung <i>deviation permit</i>	Vor der Realisierung eines Produkts erteilte Erlaubnis, von ursprünglich festgelegten Anforderungen an das Produkt abzuweichen (ISO 9000:2005).
Änderungslenkung <i>change control</i>	Aktivitäten zur Lenkung des Produkts nach formeller Genehmigung der dazugehörigen Produktkonfigurationsangaben (ISO 10007:2004).
Akkreditierung <i>accreditation</i>	Formelle Anerkennung der Kompetenz einer Organisation, festgelegte Prüfaufgaben auszuführen. Hier: Zertifizierung von Qualitätsmanagementsystemen. In Deutschland wird die Akkreditierung von Zertifizierern durch die Trärgemeinschaft für Akkreditierung (TGA) für die zugelassenen Bereiche (Branchen) erteilt.
Akkreditierungsstelle <i>accreditation body</i>	Organisation oder Institution, die Akkreditierungen durchführt.
Anbieter <i>supplier</i>	Siehe Lieferant
Anforderung <i>requirement</i>	Erfordernis oder Erwartung, das oder die festgelegt, üblicherweise vorausgesetzt oder verpflichtend ist (ISO 9000:2005). Beispiele: Produkthanforderung, Qualitätsanforderung, Kundenanforderung.
Angebotsprodukt <i>offered product</i>	Produkt, das einem Kunden außerhalb der anbietenden Organisation angeboten wird.

Annahme <i>acceptance</i>	Feststellung, dass die Kriterien für die Annehmbarkeit eines Prüfloses erfüllt sind.
Annahmeprüfung <i>acceptance inspection</i>	Qualitätsprüfung zur Feststellung, ob ein Produkt wie bereitgestellt oder geliefert annehmbar ist.
Annahmestichprobenprüfung <i>acceptance sampling inspection</i>	Statistische Qualitätsprüfung an Hand einer oder mehrerer Stichproben zur Beurteilung eines Prüfloses nach einer Stichprobenanweisung (AQL-System).
Anspruchsklasse <i>grade</i>	Kategorie oder Rang, die oder der den verschiedenen Qualitätsforderungen an Produkte, Prozesse oder Systeme mit demselben funktionellen Gebrauch zugeordnet ist (ISO 9000:2005).
APQP <i>Advanced Product Quality Planning</i>	Produktqualitätsplanung. Titel eines QS-9000-Referenzhandbuchs mit der Beschreibung eines strukturierten Verfahrens, um die Methoden (d. h. Prüfungen, Tests) festzulegen, die für die Fertigung eines bestimmten Produktes oder einer Produktfamilie (d. h. Teile, Materialien) anzuwenden sind. APQP beinhaltet den Gedanken der Fehlervermeidung und kontinuierlichen Verbesserung im Gegensatz zur Fehlerentdeckung.
AQAP <i>Allied Quality Assurance Publications</i>	Eine von der NATO aus dem Military Standard entwickelte Norm für Qualitätssicherungssysteme, die Anforderungen für die Entwicklung, Konstruktion und Produktion von militärischen Gütern, für die Qualitätsprüfung und die Endprüfung enthält. Sie ist bis heute fester Bestandteil bei allen Lieferungen im militärischen Bereich. Die AQAP ist Basis der Normenreihe DIN EN ISO 9000 ff.
AQL-System <i>Acceptable Quality Level</i>	International genormtes Stichprobensystem. Die annehmbare Qualitätsgrenzlage beschreibt bei einer Annahmen-Stichprobenprüfung die obere Grenze einer zufrieden stellenden mittleren Qualitätslage.
Arbeitsanweisung <i>working instruction</i>	Schriftliche Festlegung eines Arbeitsablaufs.

Arbeitsbezogene Qualitätsinformation <i>working related quality information</i>	Sie gibt Auskunft über die unternehmensumfassende Qualitätsfähigkeit und betrifft insbesondere Aussagen über die qualitätsbezogene Firmenkultur, das Qualitätsbewusstsein im Unternehmen, die Zusammenarbeit bei der Lösung von Qualitätsaufgaben und die Personalqualifizierung.
Arbeitsumgebung <i>work environment</i>	Satz von Bedingungen, unter denen Arbeiten ausgeführt werden (ISO 9000:2005).
Audit <i>audit</i>	Systematischer, unabhängiger und dokumentierter Prozess zur Erlangung von Auditnachweisen und zu deren objektiver Auswertung, um zu ermitteln, inwieweit Auditkriterien erfüllt sind (ISO 9000:2005).
Auditabweichungs- bericht <i>nonconformity record</i>	Siehe Abweichungsbericht
Auditart <i>audit character</i>	Unterscheidung sowohl nach first-, second- oder third-party audits als auch nach System-, Prozess- oder Produktaudits möglich.
Auditauftraggeber <i>audit client</i>	Person oder Organisation, die ein Audit anfordert (ISO 9000:2005).
Auditbezugsbasis <i>audit standard</i>	Die Auditbezugsbasis sind diejenigen Festlegungen, die sich hinsichtlich der Unternehmensstrategie, Kundenanforderungen, QM-Normen etc. für das Qualitätsmanagementsystem ergeben.
Auditfeststellung <i>audit findings</i>	Ergebnisse der Beurteilung der zusammengestellten Auditnachweise gegen Auditkriterien (ISO 9000:2005).
Auditfragenkatalog <i>audit questionnaire</i>	Zusammenstellung von Fragen zur Überprüfung des QM-Systems bei Audits.
Auditierte Organisation <i>auditee</i>	Organisation, die auditiert wird (ISO 9000:2005).
Auditierung <i>audit procedure</i>	Die Durchführung eines Audits.

Auditkriterien <i>audit criteria</i>	Kriterien, die für ein Audit herangezogen werden. Definition nach ISO 9000:2005. Satz von Vorgehensweisen, Verfahren oder Anforderungen. Die Auditkriterien werden als Bezugsgrundlage angewendet, mit der ein Auditnachweis verglichen wird.
Auditleiter <i>lead auditor</i>	Auditor, der aufgrund eines Befähigungsnachweises zur Leitung eines Auditteams berechtigt ist.
Auditnachweis <i>audit evidence</i>	Aufzeichnungen, Tatsachenfeststellungen oder andere Informationen, die für die Auditkriterien zutreffen und verifizierbar sind (ISO 9000:2005).
Auditor <i>auditor</i>	Person mit den dargelegten persönlichen Eigenschaften und der Kompetenz, ein Audit durchzuführen. Die relevanten persönlichen Eigenschaften eines Auditors sind in ISO 19011:2002 beschrieben. (ISO 9000:2005). Siehe hierzu Kompetenz.
Auditplan <i>audit plan</i>	Beschreibung der Tätigkeiten und Vorkehrungen für ein Audit (ISO 9000:2005). Übersicht der durchzuführenden internen Audits eines Unternehmens für einen festgelegten Zeitraum. Er gibt Zeitpunkt, Ort und Unternehmensbereich wieder.
Auditprogramm <i>audit program</i>	Ein oder mehrere Audits, die für einen spezifischen Zeitraum geplant werden und auf einen spezifischen Zweck gerichtet sind (ISO 9000:2005).
Auditrahmenplan <i>audit plan</i>	Übersicht der durchzuführenden internen Audits eines Unternehmens für einen festgelegten Zeitraum. Er gibt Zeitpunkt, Ort und Unternehmensbereich wieder.
Auditschlussfolgerung <i>audit conclusion</i>	Ergebnis eines Audits, das das Auditteam nach Erwägung der Auditziele und aller Auditfeststellungen geliefert hat (ISO 9000:2005).
Auditteam <i>audit team</i>	Ein oder mehrere Auditoren, die ein Audit durchführen, nötigenfalls unterstützt durch Sachkundige (ISO 9000:2005). Ein Auditor des Auditteams wird üblicherweise als Leiter des Auditteams festgelegt. Zum Auditteam können auch in der Ausbildung befindliche Auditoren gehören.

Auditumfang <i>audit scope</i>	Ausmaß und Grenzen eines Audits (ISO 9000:2005). Der Auditumfang enthält normalerweise eine Beschreibung der physikalischen Ortsangaben, der organisatorischen Einheiten, der Tätigkeiten und der zu betrachtenden Prozesse sowie der geplanten Zeitspanne.
Aufbauorganisation <i>company structure</i>	Vom Management erstellte Beschreibung der Festlegungen im Unternehmen zu Unter- und Überstellungsverhältnissen der Beschäftigten. Die übliche Darstellungsform der Aufbauorganisation ist das Organigramm.
Auflösung <i>resolution</i>	Quantitative Angabe zur Fähigkeit einer Anzeigeeinrichtung, zwischen unmittelbar nebeneinander liegenden Messwerten eindeutig zu unterscheiden.
Auftraggeber <i>client</i>	Eine Person oder Organisation, die einen Auftrag erteilt.
Aufzeichnung <i>record</i>	Dokument, das erreichte Ergebnisse angibt oder einen Nachweis ausgeführter Tätigkeiten bereitstellt (ISO 9000:2005).
Ausfall <i>failure</i>	Beendigung der Funktionsfähigkeit einer Einheit bei zugelassenen Betriebsbedingungen.
Balanced Scorecard (BSC) <i>Balanced Scorecard</i>	Balanced Scorecard (BSC) ist ein Konzept zur Dokumentation der Ergebnisse aus Messungen der Aktivitäten eines Unternehmens im Hinblick auf die unterschiedlichen Perspektiven, z. B. Finanz-, Kunden-, Prozess- und Mitarbeiterperspektive. Über die Kennziffern in der BSC wird es möglich, das nachhaltige Erreichen strategischer Unternehmensziele zu beobachten und zu fördern.
Benchmarking <i>competitive benchmarking</i>	Benchmarking ist ein umfassender und an der Praxis orientierter Ansatz zur Bewertung der eigenen Leistungen im Vergleich mit den Wettbewerbern. Dabei werden Zielvorgaben entwickelt, die sich am Kernkonzept des Unternehmens und dem der damit vergleichbaren Klassenbesten (Best of class) orientieren. Durch den Vergleich von Prozessen und Projekten können Produktivitätspotentiale erkannt und ausgeschöpft werden.
Bewertung <i>review</i>	Tätigkeit zur Ermittlung der Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit der Betrachtungseinheit, festgelegte Ziele zu erreichen (ISO 9000:2005).

Bezugskonfiguration <i>configuration baseline</i>	Es sind genehmigte Produktkonfigurationsangaben, die die Merkmale eines Produkts zu einem festgelegten Zeitpunkt darstellen und als Grundlage für Tätigkeiten während des gesamten Produktlebenszyklus dienen (ISO 10007:2004).
Bezugsnormal <i>reference standard</i>	Normal von der höchsten an einem betrachteten Ort verfügbaren Genauigkeit, mit dem vorgenommene Messungen verglichen werden können.
Branchenspezifische Norm <i>sector specific standard</i>	Norm, die sich mit branchenspezifischen Produkt-/Prozessproblemen befasst, z. B. IEC oder VDE (Elektrotechnik), QS 9000 und VDA (Automobilbranche).
Business Excellence	siehe EFQM-Modell
CAD <i>Computer Aided Design</i>	Computerunterstützte Entwicklung und Konstruktion.
CAM <i>Computer Aided Manufacturing</i>	Computerunterstützte Teilefertigung und Montage.
CAP <i>Computer Aided Planning</i>	Computerunterstützte Planung von Prozessen.
CAQ <i>Computer Aided Quality Assurance</i>	Computerunterstützte Qualitätssicherung wie Planung und Durchführung von qualitätsbezogenen Maßnahmen im Unternehmen. Dabei wird der gesamte Produktentstehungsprozess begleitet, womit alle direkten und indirekten Produktionsbereiche einbezogen sind.
CE-Zeichen <i>CE-Sign</i>	Symbol zur Kennzeichnung von Erzeugnissen, die den technischen Harmonisierungsrichtlinien der Europäischen Union entsprechen und dadurch im europäischen Binnenmarkt in Verkehr gebracht werden dürfen. Ein Hersteller, dessen Erzeugnisse der Kennzeichnungspflicht unterliegen, erklärt mit der Anbringung des CE-Zeichens Konformität mit allen für sein Produkt gültigen Vorschriften.

CIM <i>Computer Integrated Manufacturing</i>	Computerunterstützte Fertigung beinhaltet eine umfassende Anwendung einer EDV-Anlage unter Zuhilfenahme spezieller Programme zur kontinuierlichen Verbesserung von Produkten und Prozessen.
CIP <i>Continuous Improvement Process</i>	KVP: Kontinuierlicher Verbesserungsprozess, siehe dort.
CWQC <i>Company Wide Quality Control</i>	Unternehmensweite Qualitätskontrolle. Sie umfasst alle qualitätsrelevanten Aktivitäten innerhalb eines Unternehmens, wobei sämtliche Mitarbeiter auf allen Hierarchieebenen einbezogen werden. Alle Tätigkeiten im Produktentstehungsprozess haben dabei die Erfüllung der Kundenanforderungen zum Ziel. Die Qualitätsphilosophie von Ishikawa war Grundlage für das Company-Wide-Quality-Control-Konzept. In diesem Sinne kann man CWQC nach Ishikawa als eine Weiterentwicklung des Total-Quality-Control-Ansatzes von Feigenbaum betrachten.
Darlegungsgrad <i>quality assurance level</i>	Das Ausmaß, in dem Nachweis geführt wird, um Vertrauen zu schaffen, dass spezifizierte Forderungen erfüllt werden.
Darlegungsnorm <i>quality assurance standard</i>	Norm, nach der ein QM-System dargelegt (dokumentiert) wird, z. B. für eine Zertifizierung.
Deming	Amerikanischer Qualitätsexperte, der sehr viel Erfolg in Japan hatte (Qualitätspreis in Japan). Er lieferte Denkansätze für Kaizen, z. B. durch Kundenorientierung, Wertschöpfungsorientierung, Mitarbeiterorientierung, Qualitätsorientierung, Prozessorientierung und Problemorientierung.
Deming-Kreis <i>Deming cycle</i>	Siehe PDCA

Demingsche Reaktionskette	Qualität kann kein singuläres Element innerhalb der Unternehmensstrategie sein, sondern muss als umfassendes Konzept definiert werden. Alle Aktivitäten sind darauf auszurichten, den Kunden innerhalb und außerhalb des Unternehmens zufrieden zu stellen. Dies begründet die Verknüpfung von kostenbewusstem unternehmerischem Handeln mit Qualitätsmaßnahmen. Deming hat diese Verknüpfungen in seiner Reaktionskette dargestellt. Sie besteht aus folgenden Gliedern: Verbesserte Qualität, verbesserte Produktivität, sinkende Kosten, wettbewerbsfähige Preise, sichere Marktanteile, Festigung des Unternehmens, sichere Arbeitsplätze und Return on Investment.
Design <i>design</i>	Design ist der in der DIN EN ISO 9000er Reihe verwendete Sammelbegriff für Entwicklung und Konstruktion.
Designänderung <i>design change</i>	Änderung der Entwicklung auf Grund anderer oder neuer Designvorgaben.
Designergebnis <i>design output</i>	Ergebnis der Entwicklung bzw. Konstruktion.
Designlenkung <i>design control</i>	Lenkung aller Maßnahmen und Tätigkeiten des Design.
Designplanung <i>design planning</i>	Vorbereitung aller Maßnahmen, die für den gesamten Entwicklungsprozess nötig sind.
Designprüfung <i>design review</i>	Dokumentierte, umfassende und systematische Untersuchung eines Design sowie aller Teilergebnisse zwecks Überprüfung der Erfüllung der Qualitätsanforderungen.
Designvalidierung <i>design validation</i>	Prüfung des Designergebnisses unter speziellen Bedingungen für einen besonderen Anwendungsfall.
Designverifizierung <i>design verification</i>	Prüfung des gesamten Entwicklungsergebnisses auf Erfüllung der Designvorgaben.
Designvorgaben <i>design input</i>	Zu erfüllende Vorgaben wie Kundenanforderungen, Spezifikationen, Lastenheft usw. an ein Design.

Dienstleistung <i>service</i>	Eine Dienstleistung ist das Ergebnis mindestens einer Tätigkeit, die notwendigerweise an der Schnittstelle zwischen dem Lieferanten und dem Kunden ausgeführt wird und üblicherweise immateriell ist (ISO 9000:2005).
DMS <i>Document Management System</i>	Dokumentenmanagementsystem. EDV-Programm, das zur Dokumentenlenkung eingesetzt werden kann; es bedient insbesondere die Verwaltungsfunktion (Archivieren und Verteilen).
Dokument <i>document</i>	Information und ihr Trägermedium (ISO 9000:2005).
Dokumentation <i>documentation</i>	Tätigkeit, die das systematische Sammeln und Auswählen, das formale Erfassen, inhaltliche Auswerten und Speichern von Dokumenten oder Qualitätsaufzeichnungen umfasst, um sie bei Bedarf rasch und treffsicher auffinden zu können. Auch: Sammlung der zu einem Sachgebiet gehörigen Einzeldokumente.
Dokumentationsprüfung <i>document review</i>	Hiermit beginnt die eigentliche Begutachtung im Zertifizierungsprozess. Der Auditor prüft, ob die vom Auftraggeber erstellte Dokumentation den Normforderungen entspricht. Das Ergebnis wird in einem Bericht über die Prüfung der Unterlagen dargelegt.
Dokumentenlenkung <i>document control</i>	Tätigkeiten hinsichtlich der Erstellung, Prüfung, Freigabe, Änderung und Verteilung von Dokumenten sowie der Einziehung alter Unterlagen.
DRBFM <i>Design Review Based on Failure Mode</i>	Entwicklungsmethode, die den Entwicklungsprozess mit dem Ziel der vorbeugenden Fehlervermeidung begleitet. Aus der FMEA entwickelt.
EEA <i>European Excellence Award</i>	Vor dem Hintergrund der verstärkten Qualitätsförderung in Japan und den USA wurde 1992 auch eine europäische Qualitätsauszeichnung geschaffen. Die European Foundation for Quality Management (EFQM) entwickelte in Zusammenarbeit mit der European Organisation for Quality (EOQ) und der Kommission der Europäischen Gemeinschaften diese Auszeichnung, die auf dem Business Excellence-Modell der EFQM beruht und bis 2007 die Bezeichnung European Quality Award (EQA) trug.

Effizienz <i>efficiency</i>	Verhältnis zwischen dem erreichten Ergebnis und den eingesetzten Ressourcen (ISO 9000:2005).
EFQM-Modell <i>EFQM Model</i>	Das EFQM-Modell für Business Excellence ist ein Unternehmensmodell, das eine ganzheitliche Sicht auf Organisationen ermöglicht. Das Modell basiert auf insgesamt 9 Kriterien; 5 Befähigerkriterien (enabler): Führung, Politik/Strategie, Mitarbeiter, Partnerschaften/Ressourcen und Prozesse, sowie Ergebniskriterien (results): Mitarbeiterbezogene, kundenbezogene, gesellschaftsbezogene Ergebnisse sowie wichtige Ergebnisse der Organisation. Das Modell ist die Basis für den European Excellence Award (EEA).
Eichung <i>calibration</i>	Zum Schutz der Verbraucher und Bezieher messbarer Leistungen werden Messgeräte, die zur Erfassung oder Verrechnung im geschäftlichen Verkehr benutzt werden, insbesondere durch das Eichgesetz behandelt. Sie werden durch die PTB (Physikalisch-Technische Bundesanstalt) einer Bauartprüfung unterzogen und in regelmäßig festgelegten Abständen überprüft. Die Eichung der Messgeräte ist also eine Art Beglaubigung ihrer Genauigkeit. Auch: Qualitätsprüfung einer Messeinrichtung in Bezug auf die Forderungen der Eichvorschrift und bei Erfüllung dieser Forderungen deren diesbezügliche Kennzeichnung.
Eingangsprüfung <i>entrance test</i>	Annahmeprüfung an einem zugelieferten Produkt.
Einheit <i>entity</i>	Gegenstand der Betrachtung (z. B. Produkt, Prozess, Organisation).
Endprüfung <i>final inspection</i>	Letzte der Qualitätsprüfungen vor Übergabe der Einheit an den Abnehmer.
Entwicklung <i>design and development</i>	Satz von Prozessen, der Anforderungen in festgelegte Merkmale oder in die Spezifikation eines Produkts, eines Prozesses oder eines Systems umwandelt (ISO 9000:2005).
Fähigkeit <i>capability</i>	Eignung einer Organisation, eines Systems oder eines Prozesses zum Realisieren eines Produkts, das die Anforderungen an dieses Produkt erfüllt (ISO 9000:2005).

Fehler <i>nonconformity</i>	Nichterfüllung einer Anforderung (ISO 9000:2005).
Fehlerart <i>type of error</i>	Die Benennung bzw. die Art der Abweichung von der Forderung.
Fehlerbehebung <i>correction</i>	Maßnahme zur Beseitigung eines erkannten Fehlers.
Fehlerklassifizierung <i>classification of nonconformities</i>	Einstufung möglicher Fehler in definierte Fehlerklassen.
Fehlerort <i>location of failure</i>	Benennung der örtlichen Lage eines Fehlers an der Betrachtungseinheit.
Fehlerursache <i>cause of failure</i>	Grund für den an der Betrachtungseinheit festgestellten Fehler.
Fertigungsprüfung <i>manufacturing inspection</i>	Zwischenprüfung an einem in der Fertigung befindlichen Produkt.
Firmenspezifische Norm <i>company standard</i>	Norm, die Sachverhalte eines Unternehmens regelt; auch Werksnorm genannt.
fitness for use	Gebrauchstauglichkeit. Juran definierte Qualität als Gebrauchstauglichkeit in den Augen des Kunden.
FMEA <i>Failure Mode and Effect Analysis</i>	Fehlermöglichkeits- und -einflussanalyse. Methode für die Untersuchung möglicher Fehler und Risiken einer betrachteten Einheit sowie die Feststellung der zu erwartenden Folgen dieser Fehler für die anderen Elemente und die Funktion der betrachteten Einheit. Ziel ist es, durch geeignete Maßnahmen die potenziellen Risiken zu minimieren.
Folgemaßnahme <i>follow-up action</i>	Maßnahme zur Verwirklichung einer Korrekturmaßnahme, die sich z. B. aus vorausgegangenen Qualitätsaudits ergibt.
Forderung <i>requirement</i>	Siehe Anforderung (ISO 9000:2005)

Freigabe <i>release</i>	Erlaubnis, zur nächsten Stufe eines Prozesses überzugehen (ISO 9000:2005).
FTA <i>Failure Tree Analysis</i>	Fehlerbaumanalyse. Deduktives Verfahren zur Bestimmung der Wahrscheinlichkeit eines Ausfalls. Beschrieben in DIN 25424
Funktionsbereich Metrologie <i>metrological function</i>	Funktionsbereich mit organisatorischer und technischer Verantwortung für die Festlegung und Verwirklichung des Messmanagementsystems. (ISO 9000:2005).
Gebrauchsnormal <i>working standard</i>	Normal, das unmittelbar mit dem Bezugsnormal kalibriert ist und routinemäßig benutzt wird, um Messgeräte zu kalibrieren oder zu prüfen.
Gemba <i>Gemba</i>	Japanisch: Ort des Geschehens. Mit Gemba bezeichnet man den Arbeitsplatz im Sinne des Ortes, an dem wertschöpfende Prozesse im Unternehmen stattfinden und an dem die Probleme auftauchen, z. B. am Arbeitsplatz in der Produktion. Gemba wird oft in Verbindung mit Kaizen angesprochen und entstammt der japanischen Begriffssammlung aus dem Toyota Product System.
Genauigkeit <i>accuracy</i>	Qualitative Bezeichnung für das Ausmaß der Annäherung von Ermittlungsergebnissen an den Bezugswert, wobei dieser je nach Festlegung oder Vereinbarung der wahre Wert, der richtige Wert oder der Erwartungswert sein kann.
GPM <i>workflow management system</i>	Geschäftsprozess-Modellierung. Planung neuer Prozesse mit einem Workflow-Managementsystem.
Grenzwerte für Messabweichungen eines Messmittels <i>permissible error of measurement equipment</i>	Für ein betrachtetes Messmittel durch Spezifikationen, Vorschriften usw. zugelassene Extremwerte für eine Messabweichung.

HACCP <i>Hazard Analysis and Critical Control Points</i>	Gefahrenanalyse und kritische Kontrollpunkte. Diese Risikomethode ist in der Lebensmittelindustrie besonders verbreitet, da dort in vielen Bereichen eine sichere Endkontrolle nicht möglich ist. Das HACCP-Konzept wird als Instrument benutzt, um kritische Punkte eines Prozesses zu ermitteln, und damit bestimmte Kontrollen festzulegen. Die Hauptansatzpunkte sind die Ausgangsmaterialien und die Bedingungen des Produktionsprozesses, die in Kenntnis der Risiken zu steuern sind. Bei den Rohstoffen müssen Ursprung, Gewinnung, Veredelung, Lagerung und Transport festgelegt und vertraglich gesichert werden. Für den Prozess sind Herstellung, Behandlung, die Darreichungsform und das Verteilsystem qualitätsbestimmend. Die Weltgesundheitsorganisation (WHO) der UNO hat das Konzept, das auf Veranlassung der NASA bei der Herstellung von Lebensmitteln für die bemannte Raumfahrt entwickelt wurde, 1982 für die Anwendung in der Nahrungsmittelindustrie publiziert.
Histogramm <i>histogram</i>	Grafische Darstellung der Häufigkeitsverteilung eines Merkmals.
Industrienorm <i>industrial standard</i>	Regeln, die in der Industrie für Produkte und Prozesse gelten.
Information <i>information</i>	Daten mit Bedeutung (ISO 9000:2005).
Infrastruktur <i>infrastructure</i>	System von Einrichtungen, Ausrüstungen und Dienstleistungen, das für den Betrieb einer Organisation erforderlich ist (ISO 9000:2005).
Innovation <i>innovation</i>	Neuerungen durch Anwendung neuer und alternativer Technologien.
Inspektion <i>inspection</i>	Siehe Prüfung
Instandhaltung <i>maintenance</i>	Maßnahmen der Wartung, Inspektion und Instandsetzung. Instandhaltung ist der laufende Prozess der täglichen Pflege und der regelmäßigen Wartung des Betriebsvermögens, wie Gebäude, Maschinen, Mobiliar.
Interessierte Partei <i>interested party</i>	Person oder Gruppe mit einem Interesse an der Leistung oder dem Erfolg einer Organisation (ISO 9000:2005).

Interne Kommunikation <i>internal communication</i>	Durch Verfahren festgelegter Austausch von Informationen zwischen den verschiedenen Ebenen und Funktionsbereichen.
Interne Kunden-Lieferantenbeziehung <i>internal customer relationship</i>	Ein Grundprinzip des modernen Qualitätsmanagements, nach dem jeder Mitarbeiter Kunde und Lieferant des anderen Mitarbeiters ist. Ishikawa erweiterte die bislang auf externe Kunden beschränkte Kundenorientierung um die interne Kunden-Lieferantenbeziehung. Interner Kunde ist demnach ein Empfänger innerhalb eines Unternehmens, der von einem Mitarbeiter dieses Unternehmens ein Produkt zur Bearbeitung bereitgestellt bekommt.
Ishikawa-Diagramm <i>Ishikawa diagram</i>	Siehe Ursachen-Wirkungs-Diagramm
IST-Zustand <i>actual value</i>	Gegenwärtiger, festgestellter Merkmalswert.
Justierung <i>adjustment</i>	Minimieren der systematischen Messabweichung durch Veränderung der Messeinrichtung, soweit für die vorgesehene Anwendung erforderlich.
Just-in-time	Das Prinzip der Just-in-time-production ist ein logistikorientiertes, dezentrales Organisations- und Steuerungskonzept, welches die Materialversorgung und -entsorgung für eine Produktion auf Abruf zum Ziele hat. Ein Konzept zur flexiblen, zeitgenauen Fertigung und Anlieferung. Ursprünglich bei Toyota von Taiichi Ono zur Vermeidung von Verschwendung konzipiert und perfektioniert.
Kaizen	Japanische Geisteshaltung. Bedeutet eigentlich Veränderung zum Besseren und drückt das Streben nach kontinuierlicher, nicht endender Verbesserung aus. Anmerkung: Kaizen bezüglich der Tätigkeiten zur Erstellung von Angebotsprodukten wird japanisch Poka-Yoke (siehe dort) genannt.
Kalibrierung <i>calibration</i>	Ermitteln der systematischen Messabweichung einer Messeinrichtung ohne ihre Veränderung.

Kanban	Kanban ist der japanische Ausdruck für Karte oder Schild. Entsprechend ist das Kanban-System ein auf Karten basierendes Kommunikationsmittel zur Steuerung des Material- und Informationsflusses auf Werkstattebene (Fertigungssteuerung). Bei Toyota innerhalb von Just-in-time entwickelt.
Kompetenz <i>competence</i>	(Allgemein) Dargelegte Eignung, Wissen und Fertigkeiten anzuwenden. (Bezogen auf das Audit) Nachgewiesene persönliche Eigenschaften und nachgewiesene Eignung zur Anwendung von Wissen und Fertigkeiten (ISO 9000:2005).
Konfiguration <i>configuration</i>	Miteinander verbundene funktionelle und physische Merkmale eines Produkts, wie sie in den Produktkonfigurationsangaben beschrieben sind (ISO 10007:2004).
Konfigurationsbuchführung <i>configuration status accounting</i>	Die formalisierte Dokumentation und Berichterstattung über die Produktkonfigurationsangaben, den Stand der Änderungsanträge und den Durchführungsstand genehmigter Änderungen (ISO 10007:2004).
Konfigurationseinheit <i>configuration item</i>	Eine Einheit innerhalb einer Konfiguration, die eine Endgebrauchsfunktion erfüllt (ISO 10007:2004).
Konfigurationsmanagement <i>configuration management</i>	Koordinierte Tätigkeiten zur Leitung und Lenkung der Konfiguration (ISO 10007:2004). Das Konfigurationsmanagement (KM) konzentriert sich üblicherweise auf technische und organisatorische Tätigkeiten, die die Lenkung eines Produkts und der dazugehörigen Produktkonfigurationsangaben in allen Phasen des Produktlebenszyklus einleiten und aufrechterhalten.
Konformität <i>conformity</i>	Erfüllung einer Anforderung (ISO 9000:2005).
Konformitätserklärung <i>conformity declaration</i>	Für die einheitliche Bewertung der Konformität von Produkten mit den EU-Richtlinien dient ein von der EU-Kommission erarbeitetes Bewertungsverfahren, das Globale Konzept für Prüfung und Zertifizierung. Dem Hersteller eines Produktes obliegt hiernach die Verantwortung für die Konformitätserklärung, d. h. er muss die Übereinstimmung eines Produktes mit den Anforderungen der relevanten EU-Richtlinien erklären.

Kontinuierlicher Verbesserungsprozess <i>continuous improvement process</i>	Das Prinzip der Kontinuierlichen Verbesserung (KVP) geht zurück auf die Unternehmensphilosophie von Deming, der Verbesserung als einen permanenten Prozess verstand, den er in dem sog. Deming-Kreis oder PDCA-Tyklus (siehe dort) veranschaulichte. KVP wird mit gleicher inhaltlicher Bedeutung im englischen Sprachraum mit Continuous Improvement Process (CIP), in Japan mit KAIZEN (siehe dort) bezeichnet.
Korrektur <i>correction</i>	Maßnahme zur Beseitigung eines erkannten Fehlers (ISO 9000:2005).
Korrekturmaßnahme <i>corrective action</i>	Maßnahme zur Beseitigung der Ursache eines erkannten Fehlers oder einer anderen erkannten unerwünschten Situation.
Kostenbezogene Qualitätsinformation <i>costs related quality information</i>	Sie gibt Auskunft über den Kostenaufwand von wichtigen QM-Maßnahmen und über ihre Effizienz.
Kunde <i>customer</i>	Organisation oder Person, die ein Produkt empfängt (ISO 9000:2005). Hinweis: Es wird unterschieden zwischen externen (<i>external</i>) Kunden außerhalb des Unternehmens und internen (<i>internal</i>) Kunden innerhalb des Unternehmens.
Kundenforderungen <i>customer requirements</i>	Anforderungen, die Kunden an ein Produkt stellen.
Kundenorientierung <i>customer focus</i>	Kundenorientierung ist die Ausrichtung sämtlicher Prozesse eines Unternehmens auf die Wünsche, Anforderungen und Erwartungen seiner Kunden. Ein Kunde kann dabei jeder sein, der von einem Produkt oder Prozess betroffen ist. Dabei lässt sich zwischen internen und externen Kunden unterscheiden.
Kundenzufriedenheit <i>customer satisfaction</i>	Wahrnehmung des Kunden zu dem Grad, in dem die Anforderungen des Kunden erfüllt worden sind (ISO 9000:2005).
KVP <i>continuous improvement process</i>	Siehe Kontinuierlicher Verbesserungsprozess

Lean Management <i>lean management</i>	Ein Führungs- und Organisationskonzept, das darauf abzielt, jede Form von Verschwendung, Fehler und unnötigen Kosten zu vermeiden, bei gleichzeitigem Streben nach bestmöglicher Qualität. Es geht zurück auf die Philosophie der Lean Production von Womack, Jones und Roos, die eng mit dem Toyota Production System verbunden ist.
Leitfaden <i>guideline</i>	Dokument, das Empfehlungen oder Anregungen gibt.
Lieferant <i>supplier</i>	Organisation oder Person, die ein Produkt bereitstellt (ISO 9000:2005).
Lieferantenaudit <i>supplier audit</i>	Bei einem Lieferanten durchgeführtes Qualitätsaudit.
Lieferanten- beurteilung <i>evaluation of supplier</i>	Beurteilung eines Lieferanten auf seine Qualitätsfähigkeit vor Annahme ständiger Einkaufsbeziehungen.
Management <i>management</i>	Aufeinander abgestimmte Tätigkeit zum Leiten und Lenken einer Organisation (ISO 9000:2005).
Management der Mittel <i>resource management</i>	Lenkung und Steuerung der vom Unternehmen für die Einführung und Aufrechterhaltung des QM-Systems bereitzustellenden Mittel, wie Personal, Information, Infrastruktur und Arbeitsumgebung.
Managementreview <i>management review</i>	Siehe QM-Bewertung
Managementsystem <i>management system</i>	System zum Festlegen von Politik und Zielen sowie zum Erreichen dieser Ziele (ISO 9000:2005).
Management- werkzeuge <i>new seven tools for quality control</i>	Die sieben Managementwerkzeuge (M7) sind Problemlösungstechniken, die unter Anwendung visueller Hilfsmittel zur Analyse verbaler Information dienen. Die Managementwerkzeuge werden insbesondere im Rahmen von Gruppenarbeit während der Entwicklungs- und Planungsphase eingesetzt, wo kaum numerische Daten zur Verfügung stehen.

Mangel <i>defect</i>	Nichterfüllung einer Forderung in Bezug auf einen beabsichtigten oder festgelegten Gebrauch (ISO 9000:2005).
MBNQA <i>Malcolm Baldrige National Quality Award</i>	Nationaler Qualitätspreis in den USA. Die Auszeichnung wurde 1987 vom US-Kongress zur Verbesserung der Wettbewerbsfähigkeit der Wirtschaft ins Leben gerufen. Damit wurden Produkt- und Servicequalitäten als ein Anliegen von nationaler Bedeutung erkannt.
Merkmal <i>characteristic</i>	Kennzeichnende Eigenschaft (ISO 9000:2005).
Messabweichung <i>error of measurement</i>	Messergebnis minus wahrer Wert der Messgröße.
Messbereich <i>specified measuring range</i>	Der Wertebereich der Messgröße, für den die Messabweichung eines Messgeräts innerhalb der vorgegebenen Fehlergrenzen liegen sollen.
Messbeständigkeit <i>stability of measurement</i>	Fähigkeit eines Messgeräts, seine messtechnischen Merkmale unverändert beizubehalten.
Messgenauigkeit <i>accuracy of measurement</i>	Ausmaß der Annäherung des Messergebnisses an den wahren Wert der Messgröße.
Messgerät <i>measuring instrument</i>	Ein Gerät, das allein oder in Verbindung mit Zusatzeinrichtungen zur Durchführung einer Messung bestimmt ist.
Messgröße <i>measurand</i>	Größe, die Gegenstand einer Messung ist.
Messlenkungssystem <i>measurement control system</i>	Gesamtheit von Tätigkeiten, die für die Erlangung der metrologischen Bestätigung und die ständige Lenkung von Messprozessen erforderlich sind.

Messmanagement-system <i>measurement management system</i>	Satz von in Wechselbeziehung oder Wechselwirkung stehenden Elementen, der zur Erzielung der metrologischen Bestätigung und zur ständigen Überwachung von Messprozessen erforderlich ist (ISO 9000:2005). Bisher (ISO 9000:2000): Messüberwachungssystem.
Messmittel <i>measuring equipment</i>	Messgerät, Software, Messnormal, Referenzmaterial oder apparative Hilfsmittel oder eine Kombination davon, wie sie zur Realisierung eines Messprozesses erforderlich sind (ISO 9000:2005).
Messprozess <i>measurement process</i>	Satz von Tätigkeiten zur Ermittlung eines Größenwertes (ISO 9000:2005).
Messung <i>measurement</i>	Gesamtheit der Tätigkeiten zur Ermittlung des Größenwertes.
Messunsicherheit <i>uncertainty of measurement</i>	Ergebnis der Auswertung zur Kennzeichnung des Bereiches, innerhalb dessen der wahre Wert einer Messgröße schätzungsweise, im Allgemeinen mit einer gegebenen Wahrscheinlichkeit, liegt.
Messüberwachungssystem <i>measurement control system</i>	Siehe Messmanagementsystem
Metrologie <i>metrology</i>	Maß- und Gewichtskunde. Auch: Funktionsbereich mit Organisationsverantwortung für die Festlegung und Einführung des metrologischen Messüberwachungssystems (ISO 9000:2005).
Metrologische Bestätigung <i>metrological confirmation</i>	Satz von notwendigen Tätigkeiten, um sicherzustellen, dass ein Messmittel die Anforderungen an seinen beabsichtigten Gebrauch erfüllt (ISO 9000:2005).
Metrologische Forderung <i>metrological requirement</i>	Forderung an ein metrologisches Merkmal.

Metrologisches Merkmal <i>metrological characteristic</i>	Kennzeichnende Eigenschaft, die die Messergebnisse beeinflussen kann (ISO 9000:2005).
Military Standards <i>military standards (MIL-STD)</i>	Militärische Normen. Ein erstmalig 1949 vom US-Verteidigungsministerium entwickelter Normenkatalog für Lieferanten von Kriegsgütern, der die einwandfreie Qualität sicherstellen sollte.
Mitarbeiterorientierung <i>personal related leadership</i>	Grundhaltung in einem Unternehmen, bei der jeder Mitarbeiter als bedeutendes Problemlösungs- und Kreativitätspotenzial betrachtet und entsprechend behandelt wird. Dem liegt die Erkenntnis zu Grunde, dass die Wertschöpfung im Unternehmen zwar durch den Einsatz technischer Hilfsmittel unterstützt, aber letztlich vom Menschen erbracht und gesteuert wird.
Modell zur Qualitätssicherung <i>guidance for quality assurance</i>	Eine genormte oder ausgewählte Serie von Forderungen an ein Qualitätsmanagementsystem, zusammengestellt zur Erfüllung von Forderungen der Qualitätssicherung in einer gegebenen Situation.
MSA <i>Measurement System Analysis</i>	Prüfmittelfähigkeitsuntersuchung. Sie stellt Forderungen bezüglich der Analyse von Prüfmitteln vor und während der Benutzungsphase auf. Auch Titel eines Zusatzdokuments (manual) zur QS-9000.
Muda/Mura/Muri <i>Muda/Mura/Muri</i>	Japanisch: Muda = Verschwendung, Mura = Unausgeglichenheit und Muri = Überlastung. Sie sind die drei Hauptsäulen der Verlustphilosophie des Toyota Production System (TPS). Die Verschwendungen (Muda) wurden dabei als die höchste Verlustquelle identifiziert, wobei sieben Arten von Verschwendung definiert werden: 1. Überproduktion, 2. Wartezeit, 3. überflüssiger Transport, 4. ungünstiger Herstellungsprozess, 5. überhöhte Lagerhaltung, 6. unnötige Bewegungen und 7. Herstellung fehlerhafter Teile. Unter Unausgeglichenheit (Mura) werden Verluste verstanden, die durch eine nicht abgestimmte Fertigungssteuerung verursacht werden. Unter Verlusten durch Überlastung (Muri) werden sowohl personelle Überbeanspruchungen mit der Folge von Ermüdung, Stress, schlechtem Betriebsklima und Fehlerzunahme verstanden, als auch Anlagenfehlplanungen, wie überhöhter Maschinentakt oder zu kurze Umrüstungsphasen.

Musterprüfung <i>sample inspection</i>	Qualitätsprüfung an einem Muster.
Nacharbeit <i>rework</i>	Maßnahme an einem fehlerhaften Produkt, damit es die Anforderungen erfüllt (ISO 9000:2005).
Nachaudit <i>follow-up audit</i>	Audit, das auf Grund umfangreicher Abweichungen erforderlich ist, da die Korrekturen einen längeren Zeitraum zur Behebung in Anspruch nehmen.
Nachweis <i>objective evidence</i>	Siehe Objektiver Nachweis
Nachweisdaten <i>provable data</i>	Nachweisdaten sind „Ist-Daten“ wie produktbewertende- und prozessbewertende Daten. Sie beschreiben das tatsächlich Vorhandene bzw. Erreichte.
Nachweisdokumente <i>objective evidence document</i>	Qualitätsrelevantes Dokument, das Nachweise (Aufzeichnungen) hinsichtlich der Durchführung bestimmter Tätigkeiten oder Verfahren beinhaltet.
Nachweisnorm <i>reference standard</i>	Norm, die einen Forderungskatalog enthält, dessen Einhaltung nachzuweisen ist, z. B. für eine Zertifizierung.
Nationales Normal <i>national standard</i>	Normal eines Landes als Basis zur Festlegung des Wertes aller anderen Normale der betreffenden Größe.
Neueinstufung <i>regrade</i>	Änderung der Anspruchsklasse eines fehlerhaften Produkts, damit es Anforderungen, die von den ursprünglichen abweichen, erfüllt (ISO 9000:2005).
Normal <i>measurement standard</i>	Messverkörperung, Referenz, Messgerät oder Messeinrichtung mit dem Zweck, eine Maßeinheit darzustellen, zu bewahren oder zu reproduzieren, um diese an andere Messgeräte durch Vergleich weiterzugeben.
Normen <i>standards</i>	Regeln einer Gemeinschaft (von lat. „norma“: Winkelmaß, Richtschnur, Regel).
Normungsorganisation <i>Organization for Standardization</i>	Gremium, das sich mit der Normung von Produkten, Prozessen (Industrienorm) oder von Systemen (Systemnorm) befasst, wie z. B. IEC, ISO, DIN usw.

Null-Fehler-Programm <i>zero defects concept</i>	Das Null-Fehler-Programm wurde von Crosby 1961 entwickelt und zielt auf eine fehlerfreie Produktion ohne Ausschuss und ohne Nacharbeit ab.
Oberste Leitung <i>top management</i>	Person oder Personengruppe, die eine Organisation auf der obersten Ebene leitet oder lenkt (ISO 9000:2005).
Objektiver Nachweis <i>objective evidence</i>	Daten, welche die Existenz oder Wahrheit von etwas bestätigen (ISO 9000:2005). Objektive Nachweise können durch Beobachtung, Messung, Test oder mit anderen Mitteln erbracht werden.
Organisation <i>organization</i>	Gruppe von Personen und Einrichtungen mit einem Gefüge von Verantwortungen, Befugnissen und Beziehungen (ISO 9000:2005).
Organisations- bezogene Qualitätsinfor- mation <i>organizational quality information</i>	Sie gibt Auskunft über die innerbetriebliche Abwicklung und Erfüllung von Aufgaben, insbesondere in den indirekten Bereichen (über das QM-System hinaus) und beim Management.
Organisationsstruktur <i>organizational structure</i>	Gefüge von Verantwortungen, Befugnissen und Beziehungen zwischen Personen (ISO 9000:2005).
Organisationsziel- setzung <i>company strategy</i>	Schaffung der Bedingungen, des Rahmens und der Voraussetzungen für eine sinnvolle Arbeitsteilung und das funktionale Zusammenwirken.
Outsourcing	Im Rahmen von Lean Management versuchen Unternehmen durch Outsourcing (Ausgliedern oder Zukauf von Leistungen), sich auf ihre Kernprozesse zu konzentrieren. Dadurch werden bisher hausinterne Serviceleistungen an Dienstleister vergeben. Vielfach wird der Dienstleister dabei zur „verlängerten Werkbank“.
Pareto-Analyse <i>Pareto analysis</i>	Untersuchungsmethode, bei der alle eine betrachtete Situation beeinflussenden Faktoren in der Reihe ihres relativen Einflusses im sog. Paretodiagramm angeordnet werden mit dem Ziel, eine detaillierte Untersuchung auf die Hauptfaktoren konzentrieren zu können.

PDCA <i>Deming cycle</i>	Die Japaner taufen den ursprünglichen Deming-Aktivitätskreislauf im Unternehmen Deming-Cycle und beschrieben damit einen Kreislauf zur Verbesserung. Die Buchstaben PDCA stehen für die Schritte Plan (planen), Do (durchführen), Check (überprüfen), Act (handeln, z. B. auswerten, verbessern, standardisieren). Er beginnt mit der Untersuchung der gegenwärtigen Situation, um einen Plan zur Verbesserung zu formulieren. Nach der Fertigstellung wird dieser umgesetzt und überprüft, ob die gewünschte Verbesserung erzielt wurde. Im positiven Fall werden die Maßnahmen Standard. Dieser etablierte Standard kann dann durch einen neuen Plan in Frage gestellt und verbessert werden. Die Japaner sahen hierin einen Ausgangspunkt für die stetige Verbesserung ihrer Arbeit.
Poka-Yoke <i>Poka Yoke</i>	Japanisch, poka = Fehler, yoke = Vermeidung. Eine der wichtigsten Methoden der Null-Fehler-Philosophie. Ziel ist die Vermeidung zufälliger Fehler durch menschliche Fehlhandlungen.
PPAP <i>Production Part Approval Process</i>	Im Rahmen der QS-9000 vorgeschriebenes Produktionsteil-Freigabeverfahren. Es legt fest, wie die Freigabe von Teilen bei Lieferanten durchzuführen ist, z. B. durch eine Prüfung des Produktionsmusters.
Produkt <i>product</i>	Ergebnis eines Prozesses (ISO 9000:2005).
Produktaudit <i>product audit</i>	Das Produktaudit dient zur Beurteilung der Produktqualität. Dabei werden die Übereinstimmung der Produktqualität mit den vorgegebenen Kundenanforderungen, technischen Spezifikationen, den Prüf- und Fertigungsunterlagen sowie die Wirksamkeit, die Zweckmäßigkeit und die Konsistenz der Unterlagen beurteilt. Das Produktaudit geht also über eine Prüfung der Produktqualität erheblich hinaus und bezieht betroffene Systemelemente mit ein.
Produkthaftung <i>product liability</i>	Produkthaftung ist allgemein die Verpflichtung zum Ersatz eines durch ein fehlerhaftes Produkt entstandenen Schadens an sonstigen Rechtsgütern Dritter. Sie ist in der Bundesrepublik Deutschland seit dem 1.1.1990 im Produkthaftungsgesetz geregelt.
Produktkonfigurationsangaben <i>product configuration information</i>	Die Anforderungen an Entwicklung, Realisierung, Verifizierung, an Funktionstüchtigkeit und Unterstützung des Produkts (ISO 10007:2004).

Produktrealisierung <i>product realization</i>	Geordneter und gelenkter Prozess. Eine Organisation muss die zur Ausführung des geforderten Produkts notwendigen Prozesse, ihre Abfolge und die Wechselwirkungen ermitteln, planen und einführen. Sie muss sicherstellen, dass diese Prozesse unter beherrschten Bedingungen ablaufen und Ergebnisse hervorbringen, die die Forderungen des Kunden erfüllen.
Projekt <i>project</i>	Ein einmaliger Prozess, der aus einem Satz von abgestimmten und gelenkten Tätigkeiten mit Anfangs- und Endterminen besteht und durchgeführt wird, um unter Berücksichtigung von Zwängen bezüglich Zeit, Kosten und Ressourcen ein Ziel zu erreichen, das spezifische Anforderungen erfüllt (ISO 9000:2005).
Prozess <i>process</i>	Satz von in Wechselbeziehung oder Wechselwirkung stehenden Tätigkeiten, der Eingaben in Ergebnisse umwandelt (ISO 9000:2005). Man unterscheidet bei den betrieblichen Prozessen (Geschäftsprozessen) zwischen 1. Kernprozessen. Sie sichern die Wertschöpfung im Unternehmen (z. B. Entwicklung, Produktion). 2. Stützprozesse. Sie sichern den reibungslosen Ablauf der Kernprozesse (z. B. Beschaffung, Buchhaltung).
Prozessaudit <i>process audit</i>	Ein Prozessaudit betrachtet die einzelnen Prozesse eines Gesamtsystems hinsichtlich ihrer Wirksamkeit und Zweckmäßigkeit, ihrer Übereinstimmung mit festgelegten Forderungen, wie Produktionslenkungsplan und Arbeitsanweisungen, ihrer Erreichung der Qualitätsziele sowie der Einhaltung festgelegter Forderungen an die Prozessfähigkeit/-leistung. Das Denken in Prozessen fördert die Integration verschiedener Themenfelder. Im Zuge der Prozessorientierung in der Organisation gewinnt das Prozessaudit an Bedeutung.
Prozessenlenkungsmanagement <i>process control management</i>	Aufeinander abgestimmte Tätigkeiten für die die Produktqualität beeinflussenden Prozesse. Gelenkt durch systematische Planung, Genehmigung und Überwachung.
Prozessfähigkeit <i>process capability</i>	Qualitätsfähigkeit eines Prozesses.

Prozessmanagement <i>process management</i>	Prozessmanagement und auch Prozess-Engineering sind Methoden, mit deren Hilfe Geschäftsprozesse in einen Zustand der Effektivität, Kontrollierbarkeit und Steuerbarkeit, Effizienz und Anpassbarkeit überführt und gehalten werden. Der Begriff Prozessmanagement beinhaltet als wesentliche Elemente die Kontrolle und Steuerung, aber auch die Stärkung des Verantwortungsbewusstseins.
Prozessorientierung <i>process approach</i>	Grundhaltung in einem Unternehmen, die das gesamte betriebliche Handeln als Kombination von Prozessen betrachtet. Ziel ist die Steigerung von Qualität und Produktivität im Unternehmen durch eine ständige Verbesserung der Prozesse. Eine besonders wichtige Rolle spielen dabei die Ausrichtung auf die Wünsche und Anforderungen der Kunden sowie die Einbeziehung aller Mitarbeiter auf allen Hierarchieebenen.
Prozessprüfung <i>process inspection</i>	Ablaufprüfung an einem Prozess.
Prozessregelung <i>process control</i>	Ziel der Prozessregelung ist es, einen optimierten, statistisch kontrollierten und damit qualitätsfähigen Prozess der laufenden Fertigung in diesem Zustand zu halten. Dazu wird der Prozess kontinuierlich mit Hilfe der Qualitätsregelkarten beobachtet, durch die Berechnung der Prozessfähigkeitsindizes bewertet und über geeignete Korrekturmaßnahmen im Sinne einer Fehlervermeidung geregelt.
Prozessvalidierung <i>validation of processes</i>	Validierung sämtlicher Produktionsprozesse und Dienstleistungserbringungsprozesse einer Organisation, deren Ergebnisse nicht auf einfache oder wirtschaftliche Weise überwacht oder verifiziert werden können. Dies könnten spezielle Prozesse sein, die vor dem Einsatz qualifiziert werden müssen, oder auch die Qualifizierung der Ausrüstung und des Personals usw.
Prüfablaufplan <i>inspection schedule</i>	Festlegung der Abfolge von Qualitätsprüfungen.
Prüfanweisung <i>inspection instruction</i>	Anweisung für die Durchführung einer Qualitätsprüfung

Prüflos <i>inspection lot</i>	Teilmenge eines Produkts aus einheitlicher Herstellung, das zu einem Zeitpunkt als Ganzes zu einer Qualitätsprüfung vorgestellt wird.
Prüfmerkmal <i>inspection characteristic</i>	Merkmal, an Hand dessen eine Prüfung durchgeführt wird.
Prüfmittelüberwachung <i>control of measuring and monitoring devices</i>	Die Darlegung der verwendeten Prüfmittel zur Erreichung der Konformität des Produktes wie Auswahl, Lenkung, Überwachung und Instandhaltung von Prüfmitteln zur Sicherstellung einwandfreier Prüfergebnisse. Dieser Begriff wird in der neuen DIN EN ISO 9001:2005 nicht mehr verwendet. Er wird ersetzt durch „Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln“.
Prüfplan <i>inspection plan</i>	Ergebnis der Prüfplanung
Prüfplanung <i>inspection planning</i>	Planung der Qualitätsprüfung
Prüfspezifikation <i>inspection specification</i>	Festlegung der Prüfmerkmale für die Qualitätsprüfung und die Prüfverfahren
Prüfstatus <i>inspection status</i>	Aussage darüber, ob eine planmäßige Qualitätsprüfung vorgenommen wurde und ob die betreffenden Forderungen erfüllt wurden oder nicht.
Prüfung <i>inspection</i>	Konformitätsbewertung durch Beobachtung und Beurteilen, begleitet – soweit zutreffend – durch Messen, Testen oder Vergleichen (ISO 9000:2005).
QC <i>quality control</i>	Allgemeiner, aus dem Englischen stammender Begriff für Qualitätslenkung. Besonders zu beachten ist das Wort Control, es steht sinngemäß für Steuern bzw. Beherrschen und ist nicht mit dem deutschen Kontrollieren zu verwechseln.

QFD <i>Quality Function Deployment</i>	QFD ist eine Methode zur Einbindung der Kundenwünsche in den gesamten Prozess der Produkterstellung. Mit ihr werden die Anforderungen, die ein Kunde an ein Produkt stellt, schrittweise in technische Merkmale, erforderliche Baugruppen, Einzelteile und durchzuführende Prozesse übersetzt. Als Hilfsmittel dient das sog. „House of Quality“, einer Kombination aus mehreren Matrizen. Die Ermittlung der Anforderungen und Lösungen erfolgt in interdisziplinären Arbeitsgruppen, die meist von einem Moderator geleitet werden.
QM-Bewertung <i>management review</i>	Formelle Bewertung der Angemessenheit des QM-Systems in Bezug auf Qualitätspolitik und die Qualitätsziele durch die oberste Leitung
QM-Dokumentation	Siehe Qualitätsdokumentation
QM-Handbuch	Siehe Qualitätsmanagementhandbuch
QM-Plan	Siehe Qualitätsmanagementplan
QM-System	Siehe Qualitätsmanagementsystem
Qualitätssicherungsvereinbarung <i>quality assurance agreement</i>	Vertragliche Vereinbarung zwischen Lieferant und Kunde über einen oder mehrere folgender Sachverhalte: <ul style="list-style-type: none"> • Führen eines QS-Nachweises durch den Lieferanten • Beurteilung des QM-Systems durch den Abnehmer • Kennzeichnung der Q-Merkmale in techn. Unterlagen • Organisation von QS-Maßnahmen vor Fertigungsbeginn, während der Fertigung und in der Einsatzphase des Produktes
QSA <i>Quality System Assessment</i>	Bewertung von QM-Systemen. Titel eines QS-9000-Handbuch mit der Beschreibung eines Verfahrens zur Bewertung von QM-Systemen als Eigenbewertung, Bewertung durch den Kunden oder durch eine unabhängige Stelle.
Qualifikation <i>qualification</i>	Demonstrierte persönliche Eigenschaften und nachgewiesene Befähigung, Kenntnisse und Fähigkeiten anzuwenden (DIN EN ISO 19011). In der DIN EN ISO 9000:2005 wurde dieser Begriff durch Kompetenz ersetzt. Die Benennung „qualifiziert“ wird zur Bezeichnung des entsprechenden Status verwendet. Die Qualifizierung kann Personen, Produkte, Prozesse oder Systeme betreffen.

Qualifikationsanforderung <i>qualification requirement</i>	Definition und Festlegung der Funktionen von Mitarbeitern je Bereich, die Ermittlung der Sollqualifikation für diese Funktionen und die Mitarbeiterzuordnung.
Qualifikationsverbesserung <i>qualification improvement</i>	Planen, Organisieren und Durchführen von Maßnahmen, die die Qualifikation der Mitarbeiter verbessern bzw. erweitern sollen. Hierzu gehören das Festlegen der Verantwortungen zwischen Personalbereich und Funktionsbereich, das Planen der Qualifikationsmaßnahmen durch Verantwortliche, das Bereitstellen und Vorbereiten und das Veranlassen der Maßnahmen wie geplant, das Überwachen der Umsetzung sowie die abschließende Dokumentation durch Verantwortliche.
Qualifikationsstand <i>qualification status</i>	Ergebnis einer Istaufnahme der vorhandenen Qualifikation der Mitarbeiter durch eine Führungskraft (nachweisliche und nicht-nachweisliche Qualifikationen) z. B. mittels Fragebogen, Checkliste, Gespräche.
Qualifizierungsprozess <i>qualification process</i>	Ein Prozess zur Darlegung der Eignung, festgelegte Anforderungen zu erfüllen (ISO 9000:2005).
Qualität <i>quality</i>	Grad, in dem ein Satz inhärenter Merkmale Anforderungen erfüllt (ISO 9000:2005). Inhärent bedeutet: einer Einheit innewohnend, besonders als ständiges Merkmal. Definition nach DIN EN ISO 8402:1995: Gesamtheit von Merkmalen (und Merkmalswerten) einer Einheit bezüglich ihrer Eignung, festgelegte und vorausgesetzte Erfordernisse zu erfüllen.
Qualitätsanforderung <i>quality requirement</i>	Siehe Anforderung
Qualitätsaudit <i>quality audit</i>	Siehe Audit
Qualitätsaufzeichnung <i>quality record</i>	Siehe Aufzeichnung
Qualitätsauszeichnungen <i>quality awards</i>	Siehe Qualitätspreise

Qualitätsbewertung <i>quality assessment</i>	Systematische Untersuchung, inwieweit eine Einheit fähig ist, die festgelegte Qualitätsforderung zu erfüllen.
Qualitätsbezogene Kosten <i>quality related costs</i>	Kosten, die vorwiegend durch Qualitätsforderungen verursacht sind. Kosten, die durch Tätigkeiten der Fehlerverhütung, durch planmäßige Qualitätsprüfungen, durch interne oder externe festgestellte Fehler sowie durch die externe QM-Darlegung verursacht werden. Hierzu gehören Kosten für Fehlprodukte, Ausschuss, Sortierprüfungen, Wiederholungsprüfungen, qualitätsbedingte Ausfallzeiten, Gewährleistung und Produzentenhaftung, als auch die Verluste des Nichterreichens zufrieden stellender Qualität.
Qualitätsbezogene Verluste <i>quality related losses</i>	In Prozessen und bei Tätigkeiten dadurch verursachte Verluste, dass verfügbare Mittel nicht ausgeschöpft werden. Einige Beispiele für qualitätsbezogene Verluste sind: Verluste der Kundenzufriedenheit, versäumte Gelegenheiten zu Wertsteigerungen für den Kunden, für die Organisation oder für die Gesellschaft, ebenso Vergeudung von Mitteln und Material.
Qualitätscontrolling <i>quality controlling</i>	Abgeleitet aus den beiden Bestandteilen des Begriffs lässt sich Qualitätscontrolling gleichzeitig als Teil des Controllingsystems wie auch des Qualitätsmanagements in einem Unternehmen verstehen. Die generellen Aufgaben des Qualitätscontrollings bestehen in der Unterstützung der Unternehmensleitung bei der Entscheidungsfindung im Hinblick auf kunden- und wettbewerbsgerechte Qualität sowie in der Erweiterung des bis heute eher technisch geprägten Qualitätsmanagements um wirtschaftliche Aspekte.
Qualitätsdaten <i>quality related data</i>	Qualitätsdaten sind Daten zur Beschreibung der Qualität einer Einheit, der Randbedingungen der zu ihrer Feststellung angewendeten Qualitätsprüfungen sowie der jeweils zugehörigen Qualitätsanforderungen.
Qualitätsdatenerfassung (QDE) <i>quality related recording</i>	QDE ist das Aufzeichnen und/oder rechnergestützte Erfassen von Ausgangs- bzw. Ergebnisdaten, die sich bei der Qualitätsplanung, -lenkung, -prüfung und anderen Beurteilungen und Berechnungen ergeben.
Qualitätsdatenverarbeitung (QDV) <i>quality related data processing</i>	QDV ist die systematische Anwendung von Methoden und Techniken bei der Aufbereitung und Auswertung von Qualitätsdaten zur Qualitätssicherung in allen Produktphasen.

Qualitätsdokumentation <i>quality documentation</i>	Gesamtheit von QM-Handbuch, Verfahrensanweisungen, Arbeits- und Prüfanweisungen (Vorgabedokumente).
Qualitätsfähigkeit <i>quality capability</i>	Eignung einer Organisation oder ihrer Elemente zur Realisierung einer Einheit, festgelegte Qualitätsanforderungen zu erfüllen. Zur Qualitätsfähigkeit gehören die finanziellen, technischen, organisatorischen und personellen Mittel, die das Unternehmen befähigen, Produkte und Dienstleistungen entsprechend den Kundenerwartungen und -forderungen zu gestalten, zu beschaffen, herzustellen und im Einsatz zu betreuen.
Qualitätsförderung <i>quality promotion</i>	Hierunter versteht man die Weiterentwicklung bzw. Verbesserung der Qualitätsfähigkeit von Leistungen des Unternehmens sowie die Verbesserung der Eignung, Qualitätsziele und Qualitätsanforderungen in allen Produkt- und Nutzungsphasen zu erfüllen.
Qualitätsgrundsätze <i>quality principles</i>	Formulierung verbindlicher Unternehmensrichtlinien. Sie bilden gewissermaßen das Fundament für die in Qualitätszirkeln oder Qualitätsprojekten durchzuführenden Verbesserungsarbeiten, sie vermitteln die Sprachregelung für effiziente Kommunikation und stellen die Basis für ein einheitliches Vorgehen dar. Siehe auch Qualitätsmanagementgrundsätze.
Qualitätsinformationen <i>quality related informations</i>	Sammelbegriff zur Beschreibung der Informationen, die als fundamentaler Bestandteil eines Qualitätsmanagementsystems zum Nachweis der Wirksamkeit dienen können. Es sind meist qualitätsbezogene Zahlen, Daten, Fakten, die der Information dienen.
Qualitätsinformationssystem <i>quality information system</i>	System zur Sammlung, Verdichtung und gezielten Weitergabe von qualitätsbezogenen Informationen im Unternehmen.
Qualitätskontrolle <i>quality inspection</i>	Früher übliche Vorgehensweise der Prüfung von Produkten erst nach vollständiger Herstellung durch Prüfkontrolleure.

- Qualitätskoordination**
quality coordination Tätigkeiten im Unternehmen, meist in Arbeitsgruppen, in denen Führungskräfte aus allen Abteilungen in routinemäßigen Treffen die Abstimmung, den Absatz der Produkte und die gemeinsame Behebung von vorwiegend produktspezifischen Qualitätsproblemen austauschen. Diese Besprechungen sind unter der Zielrichtung Qualitätsverbesserung im Sinne des Qualitätsmanagementsystems ausgerichtet.
- Qualitätskreis**
quality circle Begriffsmodell der zusammenwirkenden Tätigkeiten, die die Qualität in den verschiedenen Stadien der Herstellung beeinflussen und die von der Feststellung der Erfordernisse bis zur Bewertung, ob diese Erfordernisse erfüllt worden sind, reichen. Es zeigt die Phasen im Lebenslauf eines Produkts.
- Qualitätslenkung**
quality control Teil des Qualitätsmanagementsystems, der auf die Erfüllung von Qualitätsanforderungen gerichtet ist (ISO 9000:2005).
- Qualitätslenkungs-kreis**
quality control committee Gremium aus Führungskräften der wesentlichen Bereiche im Unternehmen, um Schwachstellen im gesamten Unternehmen sowohl in den Bereichen als auch bereichsübergreifend zu regeln, Prioritäten und Aufgaben festlegen sowie Ergebniskontrolle durchzuführen.
- Qualitätsmanagement**
quality management Abgekürzt: QM. Aufeinander abgestimmte Tätigkeiten zum Leiten und Lenken einer Organisation bezüglich Qualität (ISO 9000:2005).
- Qualitätsmanagementplan**
quality plan Abgekürzt: QM-Plan. Dokument, das festlegt, welche Verfahren und zugehörigen Ressourcen wann und durch wen bezüglich eines spezifischen Projekts, Produkts, Prozesses oder Vertrages angewendet werden müssen (ISO 9000:2005).
- Qualitätsmanagementbeauftragter**
quality management representative Abgekürzt: QMB. Beauftragter der obersten Leitung nach DIN EN ISO 9001:2008. Der Verantwortliche hat Gewähr zu leisten, dass die Forderungen der Norm bei der Einführung, Überwachung und Optimierung des QM-Systems eingehalten werden. Er berichtet der Geschäftsführung über die Leistungsfähigkeit und notwendige Verbesserungen des Systems. Weiterhin ist es seine Aufgabe, in der ganzen Organisation das Bewusstsein über die Erfüllung von Kundenforderungen sicherzustellen.

Qualitätsmanagementgrundsätze <i>quality management principles</i>	Eine Organisation zu leiten umfasst neben Managementdisziplinen auch das Qualitätsmanagement. In DIN EN ISO 9000 und 9004:2000 werden acht Grundsätze des Qualitätsmanagements aufgestellt, um das Erreichen von Qualitätszielen zu ermöglichen: Kundenorientierung, Führung, Einbeziehung der Personen, Prozessorientierter Ansatz, Systemorientierter Managementansatz, Ständige Verbesserung, Sachbezogener Ansatz zur Entscheidungsfindung, Lieferantenbeziehungen zum gegenseitigen Nutzen.
Qualitätsmanagementhandbuch <i>quality manual</i>	Auch QM-Handbuch oder QMH. Dokument, in dem das Qualitätssystem einer Organisation festgelegt ist (ISO 9000:2005).
Qualitätsmanagementsystem <i>quality management system</i>	Auch QM-System. Managementsystem zum Leiten und Lenken einer Organisation bezüglich der Qualität (ISO 9000:2005).
Qualitätsmerkmal <i>quality characteristic</i>	Inhärentes Merkmal eines Produkts, Prozesses oder Systems, das sich auf eine Anforderung bezieht (ISO 9000:2005). Hinweis: Qualitätsmerkmale werden durch Anforderungen des Kunden oder des Auftraggebers, durch Normen und Gesetze sowie durch Vergleichswerte anderer Produkte bestimmt.
Qualitätsnachweis <i>quality objective evidence</i>	Produktbezogene Qualitätsaufzeichnung, die als Nachweis dient, dass die Qualitätsforderung an ein Produkt erfüllt ist.
Qualitätsplanung <i>quality planning</i>	Teil des Qualitätsmanagements, der auf das Festlegen der Qualitätsziele und der notwendigen Ausführungsprozesse sowie der zugehörigen Ressourcen zum Erreichen der Qualitätsziele gerichtet ist (ISO 9000:2005). Das Erstellen von Qualitätsmanagementplänen kann ein Teil der Qualitätsplanung sein.
Qualitätsplan <i>quality plan</i>	Dokument, in dem die spezifischen qualitätsbezogenen Arbeitsweisen und Hilfsmittel sowie der Ablauf der Tätigkeiten im Hinblick auf ein einzelnes Produkt, ein einzelnes Projekt oder einen einzelnen Vertrag dargelegt sind.

Qualitätspolitik <i>quality policy</i>	Übergeordnete Absichten und Ausrichtung einer Organisation zur Qualität, formell ausgedrückt durch die oberste Leitung (ISO 9000:2005). Generell steht die Qualitätspolitik mit der übergeordneten Politik der Organisation in Einklang und bildet den Rahmen für die Festlegung von messbaren Qualitätszielen. Die Qualitätsmanagementgrundsätze der DIN EN ISO 9000 ff. können als Grundlage für die Festlegung einer Qualitätspolitik dienen.
Qualitätspreise <i>quality awards</i>	Verschiedene Organisationen fördern die Qualitätsentwicklung durch Preise, die häufig durch ihre Namensgebung an bekannte Persönlichkeiten erinnern. Andere Preise tragen regionale Bezeichnungen oder die der fördernden Organisation. Einige dieser Preise sind im Folgenden genannt. Besonders bekannt ist der Deming Award, ein nach Prof. W. E. Deming benannter, japanischer Qualitätspreis, der schon seit Mitte der 50er-Jahre besteht. Die Euro-pean Foundation for Quality Management (EFQM) wurde im Jahre 1988 in Brüssel gegründet und hat sich der Total-Quality-Philosophie verschrieben. Sie verleiht jährlich den European Quality Award (EQA). Ein amerikanischer, von der US-Regierung geförderter Qualitätspreis ist der Malcolm Baldrige Award. Dieser Preis wird seit 1986 vergeben. Sein voller Titel lautet „Malcolm Baldrige National Quality Award“ (MBNQA).
Qualitätsprüfung <i>quality inspection</i>	Feststellung, inwieweit eine Einheit die Qualitätsanforderung erfüllt.
Qualitätsregelkarten <i>control chart</i>	Die Qualitätsregelkarte (QRK) stellt eine Methode zur Überwachung von Fertigungsprozessen auf statistischer Basis dar und findet Anwendung im Rahmen der Statistischen Prozessregelung (SPC). Sie ist ein Formblatt zur grafischen Darstellung von fortlaufend anfallenden statistischen Daten für eine Serie von Stichproben. Bei den Daten handelt es sich um Messwerte oder daraus errechnete Kennzahlen, die in Verbindung mit vorher eingezeichnetem Mittelwert sowie Warn-, Eingriffs- und Toleranzgrenzen zur Untersuchung und Steuerung des betrachteten Prozesses dienen.
Qualitätssicherung <i>quality assurance</i>	Teil des Qualitätsmanagements, der auf das Erzeugen von Vertrauen darauf gerichtet ist, dass Qualitätsanforderungen erfüllt werden (ISO 9000:2005).

Qualitätsteam <i>quality team</i>	Qualitätsteams bestehen meist aus besonders befähigten Mitarbeitern aus allen am Prozess beteiligten Abteilungen und Bereichen. Sie werden vom Management bestimmt und sind während der Zeit der Mitarbeit im Team von ihren Aufgaben ganz oder teilweise befreit. Im Regelfall erhält ein Team vom Management einen klaren Auftrag zur Lösung eines definierten Problems. Dieser Auftrag wird dann von den Gruppenmitgliedern – meist unter Leitung einer Führungskraft – ausgeführt. Nach Lösung des Problems ist die Aufgabe des Qualitätsteams beendet, es löst sich auf.
Qualitätsverbesserung <i>quality improvement</i>	Teil des Qualitätsmanagements, der auf die Erhöhung der Eignung zur Erfüllung der Qualitätsanforderungen gerichtet ist (ISO 9000:2005). Diese Anforderungen können jeden beliebigen Aspekt betreffen wie Wirksamkeit, Effizienz oder Rückverfolgbarkeit.
Qualitätswerkzeuge <i>tools of quality</i>	Die Qualitätswerkzeuge, auch als Q7 bezeichnet, werden oft auch als Elementare Werkzeuge der Qualitätssicherung bezeichnet. Sie wurden vom Japaner Ishikawa ursprünglich zur Anwendung in den Qualitätszirkeln zusammengestellt. Die Qualitätswerkzeuge sind visuelle Hilfsmittel, um Probleme zu erkennen, zu verstehen und zu lösen. Sie basieren teilweise auf mathematisch-statistischen Grundlagen, die speziell für die Anwendung im Werkstattbereich aufbereitet wurde.
Qualitätswesen <i>quality department</i>	Funktion im Unternehmen, die sich mit dem Mess- und Prüfwesen, der Qualitätssicherung und/oder dem Qualitätsmanagement befasst.
Qualitätsziel <i>quality objective</i>	Etwas bezüglich Qualität Angestrebtes oder zu Erreichendes (ISO 9000:2005)
Qualitätszirkel <i>quality circle</i>	Ein Qualitätszirkel ist eine kleine, institutionalisierte Problemlösungsgruppe im Unternehmen von ca. fünf bis zwölf Mitarbeitern, die regelmäßig zusammentreffen, um in ihrem Arbeitsbereich auftretende Probleme freiwillig und selbstständig zu bearbeiten. Die Sitzungen werden von einem Kollegen oder Vorgesetzten moderiert, dauern in der Regel nicht länger als 1 1/2 Stunden und finden in der Regel wöchentlich während der Arbeitszeit statt. Führungskräfte sind in den meisten Fällen nicht beteiligt.

Quality Engineering <i>quality engineering</i>	Quality Engineering beinhaltet Methoden und Techniken, wie z. B. FMEA, die Versuchsplanung und QFD.
Re-Engineering	Als Re-Engineering wird das grundsätzliche Überdenken und die daraus resultierende radikale Neugestaltung von Unternehmen oder wesentlichen Unternehmens- bzw. Geschäftsprozessen bezeichnet. Dabei werden bedeutsame Verbesserungen in den Bereichen Kosten, Qualität und Zeit angestrebt.
Reparatur <i>repair</i>	Maßnahme an einem fehlerhaften Produkt, um es für den beabsichtigten Gebrauch annehmbar zu machen (ISO 9000:2005). Die Reparatur schließt Abhilfemaßnahmen ein, die der Rückführung eines früher fehlerfreien, aber nunmehr fehlerhaften Produkts in einen gebrauchsfähigen Zustand dienen, zum Beispiel als Teil der Instandhaltung. Im Gegensatz zur Nacharbeit kann die Reparatur Teile des fehlerhaften Produkts beeinflussen oder verändern.
Review	Formelle Bewertung oder Prüfung einer Einheit.
Re-Zertifizierung <i>certificate renewal</i>	Siehe Wiederholungsaudit.
Rückverfolgbarkeit <i>traceability</i>	Möglichkeit, den Werdegang, die Verwendung oder den Ort des Betrachteten zu verfolgen (ISO 9000:2005). Bei einem Produkt kann sich die Rückverfolgbarkeit beziehen auf: <ul style="list-style-type: none">• die Herkunft von Werkstoffen und Teilen,• den Ablauf der Verarbeitung und• die Verteilung und den Standort des Produkts nach Auslieferung.
Sachkundiger <i>technical expert</i>	Bezogen auf das Audit: Eine Person, die spezielle Kenntnisse oder Fachwissen dem Auditteam zur Verfügung stellt (ISO 9000:2005). Die Speziellen Kenntnisse oder das Fachwissen beziehen sich auf die Organisation, den Prozess oder die zu auditierende Tätigkeit, die Sprache oder Kultur. Ein Sachkundiger handelt nicht als Auditor des Auditteams.

SCC <i>Security Certificat Contractoren</i>	Fragenkatalog zur Auditierung der Arbeitssicherheitsmaßnahmen – ursprünglich für Unternehmen der petrochemischen Industrie vorgesehen. Das Zertifikat wurde 1994 vom Raad voor Accreditatie in den Niederlanden zugelassen und im September 1995 von der TGA in das deutsche Akkreditierungssystem aufgenommen. Das SCC-Zertifikat kann gemeinsam mit den Zertifikaten nach DIN EN ISO 9000 ff. und DIN EN ISO 14001 erworben werden.
Schulungsplan <i>training plan</i>	Dokument, in dem Schulungsmaßnahmen und Teilnehmer festgelegt sind.
Selbstbewertung <i>self-assessment</i>	Die Selbstbewertung einer Organisation ist eine umfassende und systematische Bewertung der Tätigkeiten und Ergebnisse einer Organisation, die auf das Qualitätsmanagementsystem oder ein Exzellenzmodell bezogen werden (ISO 9000:2005).
Selbstverpflichtung <i>commitmen</i>	(Bisher Verpflichtung) Verschärfte Formulierung für die Bedeutung der Verpflichtung der obersten Leitung bezüglich des QM-System (ISO 9001:2008).
Sicherheit <i>safety</i>	Der Zustand, in dem das Risiko eines Personen- oder Sachschadens auf einen annehmbaren Wert begrenzt ist.
Simultaneous Engineering	Simultaneous Engineering ist die zeitlich überlappende Bearbeitung von Aufgaben durch interdisziplinäre Arbeitsgruppen im Unternehmen zum Zwecke der Zeitersparnis. Dabei werden insbesondere im Stadium der Entwicklung, Konstruktion und Fertigungsplanung die einzelnen Ingenieurstätigkeiten durch organisatorische und technologische Maßnahmen parallelisiert. Diese Arbeitsweise unterstützt bei gleicher Zielsetzung durch die Anwendung von Quality Engineering zusammengefasste Verfahren, die zu planenden Produkte und Prozesse.

Six Sigma <i>six sigma</i>	Six Sigma (6s) ist ein statistisches Qualitätsziel für die Nullfehler-Produktion und entspricht 3,4 Fehler pro 1 Million Fehlermöglichkeiten. Six Sigma ist zugleich der Name einer Qualitätsmanagement-Methodik mit dem Ziel der Fehlerminimierung. Ihr Kernelement ist der sog. DMAIC-Prozess, der aus den Schritten Define (Beschreibung), Measure (Messung), Analyze (Analyse), Improve (Verbesserung) und Control (Überwachung) besteht und eingesetzt wird, um bestehende Prozesse messbar zu machen und sie nachhaltig zu verbessern. Six Sigma-Verbesserungsprojekte werden von speziell ausgebildeten Experten (Green-, Black-, Master-Black-Belts) durchgeführt.
Software	Software besteht aus Informationen, ist üblicherweise immateriell und kann die Form von Herangehensweisen, Transaktionen oder Verfahren aufweisen (s. Anmerkung 2 zu Produkt/3.4.2 – ISO 9000:2005).
Soll-Zustand <i>desired value</i>	Festgelegter Wert oder Zustand eines Merkmals, von dem der IST-Wert so wenig wie möglich abweichen sollte.
Sonderfreigabe <i>concession</i>	Erlaubnis, ein Produkt, das festgelegte Anforderungen nicht erfüllt, zu gebrauchen oder freizugeben (ISO 9000:2005).
Sortierprüfung <i>screening inspection</i>	100%-Prüfung, bei der sämtliche gefundenen fehlerhaften Einheiten aussortiert werden.
SPC <i>Statistical Process Control</i>	Die Statistische Prozesslenkung ist ein auf mathematisch-statistischen Grundlagen basierendes Instrument, um einen bereits optimierten Prozess durch kontinuierliche Beobachtung und gegebenenfalls Korrekturen auch in diesem optimierten Zustand zu halten. Als wichtiges Hilfsmittel dienen Qualitätsregelkarten, um die Qualitätsfähigkeit von Prozessen zu beobachten. Mit dieser Methode kann eine unmittelbare Prozessverbesserung nicht erreicht werden, da die Statistische Prozessregelung in der laufenden Fertigung angewendet wird, also nach Festlegung der Prozessparameter.
Spezifikation <i>specification</i>	Dokument, das Anforderungen festlegt (ISO 9000:2005). Eine Spezifikation kann sich beziehen auf Tätigkeiten (z. B. Verfahrensdokument, Prozessspezifikation und Testspezifikation) oder auf Produkte, wie Produktspezifikation, Leistungsspezifikation und Zeichnungen.

Standard <i>standard</i>	Ein Standard beschreibt eine Vorgehensweise, einen Zustand oder eine Anforderung. Er ist der Oberbegriff für Anforderung, Regel, Vorschrift, Kriterium, Norm etc. Im Unternehmen ein vom Management festgelegter, für alle Bereiche gültiger Satz aus Unternehmenspolitik, Regeln und Richtlinien, der als Handlungsleitfaden allen Mitarbeitern erfolgreiche Arbeitsausführung ermöglicht.
Ständige Verbesserung <i>continuous improvement</i>	Wiederkehrende Tätigkeiten zur Erhöhung der Eignung, Anforderungen zu erfüllen (ISO 9000:2005). Siehe Kontinuierliche Verbesserung. Der Prozess des Festlegens von messbaren Zielen und des Findens von Verbesserungsmöglichkeiten ist ein ständiger Prozess. Der Gebrauch von Auditfeststellungen und Auditschlussfolgerungen, Datenanalyse, Bewertungen oder anderen Mitteln durch die oberste Leitung führt üblicherweise zu Korrekturmaßnahmen oder Vorbeugungsmaßnahmen.
Statistische Qualitätsprüfung <i>statistical quality inspection</i>	Qualitätsprüfung, bei der statistische Methoden angewendet werden.
Stichprobenprüfung <i>sampling inspection</i>	Unter Stichprobenprüfung versteht man die Überprüfung eines repräsentativen Anteils von Einheiten aus einer betrachteten Grundgesamtheit in Bezug auf die vorgegebenen Prüfmerkmale. Auf Grund des Ergebnisses der Stichprobenprüfung wird auf die qualitative Beschaffenheit der Gesamtmenge geschlossen.
System <i>system</i>	Satz von in Wechselbeziehung oder Wechselwirkung stehenden Elementen (ISO 9000:2005).
Systemaudit <i>system audit</i>	Das Systemaudit dient der umfassenden Beurteilung des gesamten Qualitätsmanagementsystems. Dabei wird in einer systematischen und unabhängigen Untersuchung zunächst die Beschreibung des QM-Systems einschließlich aller Anweisungen auf angemessene Übereinstimmung mit dem zugrunde liegenden Regelwerk (Norm) überprüft. Anschließend werden vor Ort alle qualitätsbezogenen Tätigkeiten und deren Ergebnisse beurteilt, ob diese den geplanten Anordnungen und Anweisungen entsprechen, wirkungsvoll durchgeführt werden und geeignet sind, die vorgegebenen Qualitätsziele zu erreichen.

Systemnorm <i>standard</i>	Nachweisnorm zu einem System, z. B. Qualitätsmanagementsystem.
Taguchi-Methode <i>Taguchi method</i>	Die Taguchi-Methode ist eine Methode zur statistischen Versuchsplanung. Ihr hauptsächlichster Einsatzbereich ist die Entwicklung.
Taylorismus <i>Taylorism</i>	Das nach dem Amerikaner F. W. Taylor entwickelte System der wissenschaftlichen Betriebsführung mit dem Ziel, einen möglichst wirtschaftlichen Betriebsablauf zu erzielen.
Test <i>test</i>	Ermitteln der Merkmalswerte eines oder mehrerer Merkmale nach einem festgelegten Verfahren (ISO 9000:2005).
TQC <i>total quality control</i>	Der von den Japanern eingeführte Begriff „Company Wide Quality Control“ oder auch „Total Quality Control“ ist eine das gesamte Unternehmen umfassende Qualitätsstrategie, welche alle Mitarbeiter in die unternehmensweite Anstrengung einbezieht, die Leistung auf allen Ebenen zu verbessern. Diese Leistungsverbesserung dient der Erreichung der Ziele Qualität, Kosten, Termintreue, Personalentwicklung und Entwicklung neuer Produkte. All dem liegt die Annahme zu Grunde, dass diese Aktivitäten die Zufriedenheit der Kunden erhöhen. Nach Feigenbaum formuliert ist TQC ein System, welches Anstrengungen der verschiedenen Bereiche innerhalb eines Unternehmens zur Entwicklung, Aufrechterhaltung und Verbesserung der Qualität integriert. Damit sollen speziell Marketing, Entwicklung, Produktion und Kundendienst in die Lage versetzt werden, auf möglichst wirtschaftliche Weise die Kundenbedürfnisse zu befriedigen.
TQM <i>total quality management</i>	Umfassendes Qualitätsmanagement. Auf der Mitwirkung aller Mitarbeiter beruhende Managementmethode einer Organisation, die Qualität in den Mittelpunkt stellt und durch Zufriedenstellung der Kunden auf langfristigen Geschäftserfolg sowie auf Nutzen für die Mitglieder des Unternehmens und für die Gesellschaft zielt. Besonders zu erwähnen sind die Gesichtspunkte einer Mitwirkung auf allen Hierarchieebenen des Unternehmens und die überzeugende und nachhaltige Führung der obersten Leitung.
Überwachungsaudit <i>routine surveillance visit</i>	Meist im jährlichen Abstand überwacht die Zertifizierungsgesellschaft das QM-System der Organisation. Diese Audits sind nicht so umfangreich wie das Zertifizierungsaudit, weil hier nur stichprobenartig die Führungs- und Systemelemente überprüft werden.

Umfassendes Qualitätsmanagement <i>total quality management</i>	Siehe TQM
Ursachen-Wirkungs-Diagramm <i>Ishikawa diagram</i>	Namensbezogenes Synonym für die grafische Darstellung einer Methode, mit der die Ursachen für eine festgestellte Wirkung (Problem), gegliedert nach Hauptursachenfaktoren Mensch, Maschine, Material und Methode (4 M), ermittelt werden. Es ist ein wichtiges Hilfsmittel bei der Problemlösungsarbeit.
Validierung <i>validation</i>	Bestätigung durch Bereitstellung eines objektiven Nachweises, dass die Anforderungen für einen spezifischen beabsichtigten Gebrauch oder eine spezifische beabsichtigte Anwendung erfüllt worden sind.
Verbesserung <i>improvement</i>	Siehe KVP und PDCA
Verfahren <i>procedure</i>	Festgelegte Art und Weise, eine Tätigkeit oder einen Prozess auszuführen (ISO 9000:2005).
Verfahrensweisung <i>process instruction</i>	Dokumentierte Festlegung eines Verfahrens oder einer Vorgehensweise in einem Qualitätsmanagementsystem, deren Anwendungsergebnis die Qualität einer Einheit beeinflusst.
Verfahrensaudit <i>process audit</i>	Das Verfahrensaudit dient zur Beurteilung der Verfahrens- bzw. Prozessqualität. Dabei wird die Übereinstimmung, z. B. der Prozessqualität mit Arbeits- und Prozess- bzw. Verfahrensanweisungen, Rezepturen, technischen Produktspezifikationen und Kundenanforderungen zusammenhängend begutachtet. Auch hier werden die Wirksamkeit, die Zweckmäßigkeit und die Konsistenz der Verfahrensunterlagen mit einbezogen und somit auch Elemente des Qualitätsmanagementsystems begutachtet.
Verfügungsstelle <i>dispositioning authority</i>	Person oder Gruppe von Personen, der Verantwortung und Befugnis zugeordnet sind, Entscheidungen über die Konfiguration zu treffen (ISO 10007:2004). Die Verfügungsstelle kann auch als „configuration control board“ (Konfigurationslenkungsausschuss) bezeichnet werden.

Verifizierung <i>verification</i>	Bestätigung durch Bereitstellung eines objektiven Nachweises, dass festgelegte Anforderungen erfüllt worden sind (ISO 9000:2005).
Verschrottung <i>scrap</i>	Maßnahme an einem fehlerhaften Produkt, um dessen ursprünglich beabsichtigten Gebrauch auszuschließen (ISO 9000:2005).
Versuchsplanung <i>design of experiments</i>	Versuchsplanung in diesem Sinne ist eine Methode, um die Parameter eines Produktes oder Prozesses vor Beginn der Serienfertigung zu optimieren. Dabei wird davon ausgegangen, dass auf ein Produkt oder einen Prozess Einflussgrößen wirken, die wiederum ein oder mehrere Qualitätsmerkmale beeinflussen.
Vertrag <i>contract</i>	Eine bindende Vereinbarung (ISO 9000:2005). Der Begriff Vertrag ist in der DIN EN ISO 9000:2005 im allgemeinen Sinn definiert. Die Verwendung des Wortes „contract“ kann in anderen ISO-Dokumenten spezifischer sein.
Vertragsprüfung <i>review of customer requirement</i>	Vor der Vertragsunterzeichnung durch den Lieferanten ausgeführte Tätigkeiten, um sicherzustellen, dass die Qualitätsforderung angemessen festgelegt, frei von Unklarheiten, dokumentiert und durch den Lieferanten realisierbar ist.
Vollprüfung <i>100%-inspection</i>	Unter Vollprüfung (100%-Prüfung) versteht man die Überprüfung sämtlicher Einheiten in Bezug auf die vorgegebenen Prüfmerkmale. Im Gegensatz dazu wird bei der Stichprobenprüfung nur ein Teil der Einheiten geprüft. Die Vollprüfung ist zweckmäßig, wenn das Fertigungsverfahren noch nicht unter statistischer Kontrolle ist oder wenn Fehlerfolgekosten die Prüfkosten wesentlich übersteigen. Zwingend erforderlich ist die Vollprüfung bei lebenswichtigen Teilen oder wenn gewisse Chargen hinsichtlich der Qualität unbekannt sind.
Voraudit <i>preliminary audit</i>	Auf Wunsch des Auftraggebers führt der Zertifizierer ein Voraudit in der zu zertifizierenden Organisation durch. Es dient der Vorbeurteilung von QM-Handbuch und Unternehmen sowie der Abklärung offener Fragen zur Darlegung des QM-Systems. Eventuell erkannte Schwachstellen lassen sich bis zum Zertifizierungsaudit beheben.

Vorbeugungs- maßnahme <i>preventive action</i>	Maßnahme zur Beseitigung der Ursache eines möglichen Fehlers oder einer anderen möglichen unerwünschten Situation (ISO 9000:2005). Für einen möglichen Fehler kann es mehr als eine Ursache geben. Eine Vorbeugungsmaßnahme wird ergriffen, um das Auftreten eines Fehlers zu verhindern, während eine Korrekturmaßnahme ergriffen wird, um das erneute Auftreten des Fehlers zu verhindern.
Vorgabedokumente <i>standard documents</i>	Qualitätsrelevante Dokumente, die Vorgaben (Anweisungen) hinsichtlich der Durchführung bestimmter Tätigkeiten oder Verfahren beinhalten.
Vorschlagswesen <i>improvement system</i>	Während das amerikanische und deutsche Vorschlagswesen die Mitarbeiter für Vorschläge eher mit wirtschaftlichen und finanziellen Vorteilen honoriert, legt das japanische System Wert auf Prämien, welche die Arbeitsmoral fördern, und auf positive Einbeziehung der Mitarbeiter.
Wertanalyse <i>value engineering</i>	Die Wertanalyse kann als eine vom Produkt unabhängige, systematische Methode zur Problemerkennung und -lösung betrachtet werden, um den vom Kunden bzw. Anwender gewünschten Nutzen mit den geringstmöglichen Kosten zu realisieren.
Wiederholungsaudit <i>certificate renewal</i>	Vor Ablauf der Gültigkeitsdauer des Zertifikats sind in einem Wiederholungsaudit erneut die Wirksamkeit des QM-Systems und seine Übereinstimmung mit der Norm gegenüber dem Zertifizierer nachzuweisen. Siehe auch Re-Zertifizierung
Wiederkehrende Prüfung <i>recurrence inspection</i>	Qualitätsprüfung, die nach bestimmten, vorgegebenen Regeln innerhalb einer Serie von durchzuführenden Qualitätsprüfungen an derselben Einheit in einem bestimmten Turnus wiederholt wird.
Wirksamkeit <i>effectiveness</i>	Ausmaß, in dem geplante Tätigkeiten verwirklicht und geplante Ergebnisse erreicht werden (ISO 9000:2005).
WMS <i>workflow management system</i>	EDV-System zur Effizienzverbesserung im Unternehmen; es steuert den Arbeitsablauf zwischen mehreren Personen bzw. Arbeitsplätzen.
Zertifizierer <i>certification body</i>	Zertifizierungsstelle.

Zertifikat <i>certificate</i>	Dokument, das eine Zertifizierungsstelle ausstellt, wenn eine Zertifizierung erfolgreich abgeschlossen wurde.
Zertifikatserteilung <i>issue of certificate</i>	Werden alle Kriterien erfüllt, erhält die Organisation das Zertifikat, mit dem die Normenkonformität und Funktionsfähigkeit des Qualitätsmanagementsystems bescheinigt werden. Die dreijährige Gültigkeit des Zertifikats wird anhand von Überwachungsaudits und dem Wiederholungsaudit erneuert.
Zertifizierung <i>certification</i>	Verfahren, bei dessen erfolgreichem Abschluss der unparteiische Dritte für eine Einheit ein Zertifikat ausstellt. Hier: Überprüfung durch die Zertifizierungsstelle, ob das installierte QM-System einer Organisation bzw. einer Einheit den Forderungen der DIN EN ISO 9001 entspricht.
Zertifizierungsaudit <i>certification audit</i>	Ein Zertifizierungsaudit ist in der Regel ein Systemaudit. Es überprüft, ob das gesamte QM-System einer Organisation die Forderungen der zugrunde liegenden Norm erfüllt. Der Ablauf wird mit einem Auditplan abgestimmt.
Zertifizierungsstelle <i>certification body</i>	Organisation, die Zertifizierungen durchführt.
Zuverlässigkeit <i>dependability</i>	Zusammenfassender Ausdruck zur Beschreibung der Verfügbarkeit und ihrer Einflussfaktoren Funktionsfähigkeit, Instandhaltbarkeit und Instandhaltungsbereitschaft (ISO 9000:2005).
Zuverlässigkeitsmerkmal <i>reliability characteristic</i>	Die Zuverlässigkeit mitbestimmendes Merkmal.
Zwischenprüfung <i>in-process inspection</i>	Qualitätsprüfung während der Realisierung einer Einheit.

<i>100% inspection</i>	Vollprüfung
<i>Acceptable Quality Level</i>	AQL-System
<i>acceptance</i>	Annahme
<i>acceptance inspection</i>	Annahmeprüfung
<i>acceptance sampling inspection</i>	Annahmestichprobenprüfung
<i>accreditation</i>	Akkreditierung
<i>accreditation body</i>	Akkreditierungsstelle
<i>accuracy</i>	Genauigkeit
<i>accuracy of measurement</i>	Messgenauigkeit
<i>actual value</i>	IST-Zustand
<i>adjustment</i>	Justierung
<i>Advanced Product Quality Planning (APQP)</i>	Produktqualitätsplanung
<i>Allied Quality Assurance Publications</i>	alliierte Qualitätssicherungsnormen
<i>audit</i>	Audit
<i>audit character</i>	Auditart
<i>audit client</i>	Auditauftraggeber
<i>audit conclusions</i>	Auditschlussfolgerungen
<i>audit criteria</i>	Auditkriterien
<i>audit evidence</i>	Auditnachweis
<i>audit findings</i>	Auditfeststellung
<i>audit plan</i>	Auditplan
<i>audit procedure</i>	Auditierung
<i>audit program</i>	Auditprogramm
<i>audit questionnaire</i>	Auditfragenkatalog
<i>audit scope</i>	Auditumfang
<i>audit standard</i>	Auditbezugsbasis
<i>audit team</i>	Auditteam
<i>auditee</i>	auditierte Organisation
<i>auditor</i>	Auditor
<i>Balanced Scorecard (BSC)</i>	Balanced Scorecard
<i>calibration</i>	Eichung, Kalibrierung
<i>capability</i>	Fähigkeit
<i>cause of failure</i>	Fehlerursache
<i>certificate</i>	Zertifikat
<i>certificate renewal</i>	Re-Zertifizierung, Wiederholungsaudit
<i>certification audit</i>	Zertifizierungsaudit
<i>certification body</i>	Zertifizierer, Zertifizierungsstelle
<i>certification of conformity</i>	Zertifizierung
<i>CE-Sign</i>	CE-Zeichen
<i>change control</i>	Änderungslenkung

<i>characteristic</i>	Merkmal
<i>classification of nonconformities</i>	Fehlerklassifizierung
<i>client</i>	Auftraggeber
<i>commitment</i>	(Selbst-)Verpflichtung
<i>company standard</i>	firmenspezifische Norm
<i>company strategy</i>	Organisationszielsetzung
<i>company structure</i>	Aufbauorganisation
<i>Company-Wide-Quality-Control</i>	unternehmensweite Qualitätssicherung
<i>competence</i>	Kompetenz
<i>competitive benchmarking</i>	Benchmarking
<i>Computer Aided Design</i>	CAD, rechnergestütztes Konstruieren
<i>Computer Aided Manufacturing</i>	CAM, rechnergestützte Fertigung
<i>Computer Aided Planning</i>	CAP, rechnergestützte Planung
<i>Computer Aided Quality Assurance</i>	CAQ, rechnergestützte Qualitätssicherung
<i>Computer Integrated Manufacturing</i>	CIM, rechnerintegrierte Fertigung
<i>concession</i>	Sonderfreigabe
<i>configuration</i>	Konfiguration
<i>configuration baseline</i>	Bezugskonfiguration
<i>configuration item</i>	Konfigurationseinheit
<i>configuration management</i>	Konfigurationsmanagement
<i>configuration status accounting</i>	Konfigurationsbuchführung
<i>conformity</i>	Konformität
<i>conformity declaration</i>	Konformitätserklärung
<i>continuous improvement</i>	Kontinuierliche (ständige) Verbesserung
<i>continuous improvement process</i>	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess, KVP
<i>contract</i>	Vertrag
<i>control chart</i>	Qualitätsregelkarte
<i>control of measuring and monitoring devices</i>	Lenkung von Mess- und Überwachungsmitteln, früher Prüfmittelüberwachung
<i>correction</i>	Korrektur, Fehlerbehebung
<i>corrective action</i>	Korrekturmaßnahme
<i>costs related quality information</i>	kostenbezogene Qualitätsinformation
<i>customer</i>	Kunde
<i>customer focus</i>	Kundenorientierung
<i>customer requirements</i>	Kundenforderungen
<i>customer satisfaction</i>	Kundenzufriedenheit
<i>defect</i>	Mangel
<i>Deming cycle</i>	Deming-Kreis, PDCA-Zyklus
<i>dependability</i>	Zuverlässigkeit
<i>design</i>	Konstruktion, Design

<i>design and development</i>	Konstruktion und Entwicklung
<i>design change</i>	Designänderung
<i>design control</i>	Designlenkung
<i>design input</i>	Designvorgaben
<i>design of experiments</i>	Versuchsplanung
<i>design output</i>	Designergebnis
<i>design planning</i>	Designplanung
<i>design review</i>	Designprüfung
<i>Design Review Based on Failure Mode</i>	DRBFM
<i>design validation</i>	Designvalidierung
<i>design verification</i>	Designverifizierung
<i>desired value</i>	Soll-Zustand
<i>deviation permit</i>	Abweichungsgenehmigung
<i>dispositioning authority</i>	Verfügungsstelle
<i>document</i>	Dokument
<i>document control</i>	Dokumentenlenkung
<i>Document Management System</i>	DMS
<i>document review</i>	Dokumentationsprüfung
<i>documentation</i>	Dokumentation
<i>effectiveness</i>	Wirksamkeit
<i>efficiency</i>	Effizienz
<i>entity</i>	Einheit
<i>entrance test</i>	Eingangsprüfung
<i>error of measurement</i>	Messabweichung
<i>European Excellence Award</i>	Europäischer Qualitätspreis EQA
<i>evaluation of supplier</i>	Lieferantenbeurteilung
<i>failure</i>	Ausfall
<i>Failure Mode and Effect Analysis</i>	Fehlermöglichkeits- und -einflussanalyse
<i>Failure Tree Analysis (FTA)</i>	Fehlerbaumanalyse
<i>final inspection</i>	Endprüfung
<i>fitness for use</i>	fitness for use
<i>follow-up action</i>	Folgemaßnahme
<i>follow-up audit</i>	Nachaudit
<i>Gemba</i>	Gemba
<i>grade</i>	Anspruchsklasse
<i>guidance for quality assurance</i>	Modell zur Qualitätssicherung
<i>guideline</i>	Leitfaden

<i>Hazard Analysis and Critical Control Points</i>	HACCP
<i>histogram</i>	Histogramm
<i>improvement</i>	Verbesserung
<i>improvement system</i>	Vorschlagswesen
<i>industrial standard</i>	Industrienorm
<i>information</i>	Information
<i>infrastructure</i>	Infrastruktur
<i>innovation</i>	Innovation
<i>in-process inspection</i>	Zwischenprüfung
<i>inspection</i>	Inspektion, Prüfung
<i>inspection characteristic</i>	Prüfmerkmal
<i>inspection instruction</i>	Prüfanweisung
<i>inspection lot</i>	Prüflos
<i>inspection plan</i>	Prüfplan
<i>inspection planning</i>	Prüfplanung
<i>inspection schedule</i>	Prüfablaufplan
<i>inspection specification</i>	Prüfspezifikation
<i>inspection status</i>	Prüfstatus
<i>interested party</i>	interessierte Partei
<i>internal communication</i>	interne Kommunikation
<i>internal customer relationship</i>	interne Kunden-Lieferantenbeziehung
<i>Ishikawa diagram</i>	Ishikawa-Diagramm, Ursachen-Wirkungs-Diagramm
<i>issue of certificate</i>	Zertifikatserteilung
<i>just-in-time</i>	Just-in-time
<i>Kaizen</i>	Kaizen
<i>Kanban</i>	Kanban
<i>lead auditor</i>	Auditleiter
<i>lean management</i>	Lean Management („Schlanke Organisation“)
<i>location of failure</i>	Fehlerort
<i>maintenance</i>	Instandhaltung
<i>Malcolm Baldrige National Quality Award</i>	MBNQA – US-amerikanischer Qualitätspreis
<i>management</i>	Management
<i>management representative</i>	Qualitätsmanagementbeauftragter
<i>management review</i>	Managementreview, QM-Bewertung

<i>management system</i>	Managementsystem
<i>manufacturing inspection</i>	Fertigungsprüfung
<i>measurand</i>	Messgröße
<i>measurement</i>	Messung
<i>measurement management system</i>	Messmanagementsystem
<i>measurement process</i>	Messprozess
<i>measurement control system</i>	Messüberwachungssystem
<i>measurement standard</i>	Normal
<i>Measurement System Analysis – MSA</i>	Messsystemanalyse
<i>measuring equipment</i>	Messmittel
<i>measuring instrument</i>	Messgerät
<i>metrological characteristic</i>	metrologisches Merkmal
<i>metrological confirmation</i>	metrologische Bestätigung
<i>metrological function</i>	Funktionsbereich Metrologie
<i>metrological requirement</i>	metrologische Forderung
<i>military standards</i>	militärische Normen
<i>minimum requirement</i>	Mindestanforderung
<i>national standard</i>	nationale Norm
<i>nonconformity</i>	Abweichung, Fehler
<i>nonconformity record</i>	Auditabweichungsbericht
<i>objective evidence</i>	Nachweis
<i>objective evidence document</i>	Nachweisdokument
<i>offered product</i>	Angebotsprodukt
<i>operational chart</i>	Ablauforganisation
<i>organization</i>	Organisation
<i>Organization for Standardization</i>	Normungsorganisation
<i>organizational quality information</i>	organisationsbezogene Qualitätsinfor- mation
<i>organizational structure</i>	Organisationsstruktur
<i>outsourcing</i>	Outsourcing
<i>pareto analysis</i>	Pareto-Analyse
<i>permissible error of measurement equipment</i>	Grenzwerte für Messabweichungen eines Messmittels
<i>personal related leadership</i>	Mitarbeiterorientierung
<i>Poka Yoke</i>	Poka Yoke
<i>preliminary audit</i>	Voraudit
<i>preventive action</i>	Vorbeugungsmaßnahme
<i>procedure</i>	Verfahren
<i>process</i>	Prozess
<i>process approach</i>	Prozessorientierung

<i>process audit</i>	Prozessaudit, Verfahrensaudit
<i>process capability</i>	Prozessfähigkeit
<i>process control</i>	Prozessregelung
<i>process control management</i>	Prozesslenkungsmanagement
<i>process inspection</i>	Prozessprüfung
<i>process instruction</i>	Verfahrensanweisung
<i>process management</i>	Prozessmanagement
<i>product</i>	Produkt
<i>product and/or service realization</i>	Produktrealisierung
<i>product audit</i>	Produktaudit
<i>product configuration information</i>	Produktkonfigurationsangaben
<i>product liability</i>	Produkthaftung
<i>Production Part Approval Process (PPAP)</i>	Produktionsteil-Freigabeverfahren
<i>project</i>	Projekt
<i>proofable data</i>	Nachweisdaten
<i>qualification</i>	Qualifikation
<i>qualification improvement</i>	Qualifikationsverbesserung
<i>qualification process</i>	Qualifizierungsprozess
<i>qualification requirement</i>	Qualifikationsanforderung
<i>qualification status</i>	Qualifikationsstand
<i>quality</i>	Qualität
<i>quality assessment</i>	Qualitätsbewertung
<i>quality assurance</i>	Qualitätssicherung, QM-Darlegung
<i>quality assurance agreement</i>	Qualitätssicherungsvereinbarung
<i>quality assurance level</i>	Darlegungsgrad
<i>quality assurance standard</i>	Darlegungsnorm
<i>quality audit</i>	Qualitätsaudit
<i>quality awards</i>	Qualitätsauszeichnungen, Qualitätspreise
<i>quality capability</i>	Qualitätsfähigkeit
<i>quality characteristic</i>	Qualitätsmerkmal
<i>quality circle</i>	Qualitätszirkel
<i>quality control</i>	Qualitätslenkung
<i>quality control committee</i>	Qualitätslenkungskreis
<i>quality controlling department</i>	Qualitätscontrolling
<i>quality coordination</i>	Qualitätskoordination
<i>quality demonstration planning</i>	Qualitätsnachweis
<i>quality department</i>	Qualitätswesen
<i>quality documentation</i>	Qualitätsdokumentation
<i>quality engineering</i>	Quality Engineering
<i>Quality Function Deployment</i>	Qualitätsfunktionen-Darstellung
<i>quality improvement</i>	Qualitätsverbesserung

<i>quality information system</i>	Qualitätsinformationssystem
<i>quality inspection</i>	Qualitätskontrolle, Qualitätsprüfung
<i>quality management</i>	Qualitätsmanagement
<i>quality management principles</i>	Qualitätsmanagementgrundsätze
<i>quality manual</i>	Qualitätsmanagement-Handbuch
<i>quality objective</i>	Qualitätsziel
<i>quality plan</i>	Qualitätsmanagementplan, QM-Plan
<i>quality planning</i>	Qualitätsplanung
<i>quality policy</i>	Qualitätspolitik
<i>quality promotion</i>	Qualitätsförderung
<i>quality record</i>	Qualitätsaufzeichnung
<i>quality related costs</i>	qualitätsbezogene Kosten
<i>quality related data</i>	Qualitätsdaten
<i>quality related data processing</i>	Qualitätsdatenverarbeitung (QDV)
<i>quality related data recording</i>	Qualitätsdatenerfassung (QDE)
<i>quality related informations</i>	Qualitätsinformationen
<i>quality related losses</i>	qualitätsbezogene Verluste
<i>quality requirement</i>	Qualitätsanforderung
<i>Quality System Assessment (QSA)</i>	QM-Systembewertung
<i>quality system document</i>	QM-Dokument
<i>quality system documentation</i>	QM-Dokumentation
<i>quality system structure element</i>	QM-Element
<i>quality team</i>	Qualitätsteam
<i>record</i>	Aufzeichnung
<i>recurrence inspection</i>	wiederkehrende Prüfung
<i>re-engineering</i>	Re-Engineering
<i>reference standard</i>	Nachweisnorm
<i>regrade</i>	Neueinstufung
<i>release</i>	Freigabe
<i>reliability characteristic</i>	Zuverlässigkeitsmerkmal
<i>repair</i>	Reparatur
<i>requirement</i>	Anforderung
<i>resolution</i>	Auflösung
<i>resource management</i>	Ressourcenmanagement, Management der Mittel
<i>review</i>	Bewertung
<i>review of customer requirements</i>	Vertragsprüfung
<i>rework</i>	Nacharbeit
<i>routine surveillance visit</i>	Überwachungsaudit

<i>safety</i>	Sicherheit
<i>sample inspection</i>	Musterprüfung
<i>sampling inspection</i>	Stichprobenprüfung
<i>scrap</i>	Verschrottung
<i>screening inspection</i>	Sortierprüfung
<i>Security Certificat Contractoren</i>	SCC
<i>self-assessment</i>	Selbstbewertung
<i>service</i>	Dienstleistung
<i>simultaneous engineering</i>	Simultaneous Engineering
<i>six sigma</i>	Six Sigma
<i>software</i>	Software
<i>specification</i>	Spezifikation
<i>specified measuring range</i>	Messbereich
<i>stability</i>	Messbeständigkeit
<i>standard</i>	Norm, Bezugsnorm, Standard
<i>standard documents</i>	Vorgabedokumente
<i>Statistical Process Control (SPC)</i>	statistische Prozesskontrolle
<i>statistical quality inspection</i>	statistische Qualitätsprüfung
<i>supplier</i>	Lieferant
<i>supplier audit</i>	Lieferantenaudit
<i>system</i>	System
<i>system audit</i>	Systemaudit
<i>system related quality informations</i>	QM-Systembezogene Qualitätsinformatio- nen
<i>Taguchi method</i>	Taguchi-Methode
<i>Taylorism</i>	Taylorismus
<i>technical expert</i>	Sachkundiger
<i>test</i>	Test
<i>tools of quality</i>	Qualitätswerkzeuge
<i>top management</i>	Oberste Leitung
<i>total quality control</i>	TQC, unternehmensweite Qualitätsstrategie
<i>total quality management</i>	TQM, umfassendes Qualitätsmanagement
<i>traceability</i>	Rückverfolgbarkeit
<i>training plan</i>	Schulungsplan
<i>type of error</i>	Fehlerart
<i>uncertainty of measurement</i>	Messunsicherheit
<i>validation</i>	Validierung
<i>validation of processes</i>	Prozessvalidierung
<i>value engineering</i>	Wertanalyse
<i>verification</i>	Verifizierung

work environment
workflow management system
working instruction
working related quality information
working standard

Arbeitsumgebung
Geschäftsprozessmodellierung
Arbeitsanweisung
arbeitsbezogene Qualitätsinformation
Gebrauchsnorm

zero defects concept

Null-Fehler-Programm