

EN ISO 9001:2015

Spis treści

Stronica

Przedmowa do Normy Europejskiej	4
Wprowadzenie	5
1 Zakres normy	10
2 Powołania normatywne	10
3 Terminy i definicje	10
4 Kontekst organizacji	10
4.1 Zrozumienie organizacji i jej kontekstu	10
4.2 Zrozumienie potrzeb i oczekiwań stron zainteresowanych	11
4.3 Określenie zakresu systemu zarządzania jakością	11
4.4 System zarządzania jakością i jego procesy	11
5 Przywództwo	12
5.1 Przywództwo i zaangażowanie	12
5.1.1 Postanowienia ogólne	12
5.1.2 Orientacja na klienta	12
5.2 Polityka	13
5.2.1 Ustanowienie polityki jakości	13
5.2.2 Komunikowanie polityki jakości	13
5.3 Role, odpowiedzialność i uprawnienia w organizacji	13
6 Planowanie	13
6.1 Działania odnoszące się do ryzyk i szans	13
6.2 Cele jakościowe i planowanie ich osiągnięcia	14
6.3 Planowanie zmian	14
7 Wsparcie	15
7.1 Zasoby	15
7.1.1 Postanowienia ogólne	15
7.1.2 Ludzie	15
7.1.3 Infrastruktura	15
7.1.4 Środowisko funkcjonowania procesów	15
7.1.5 Zasoby do monitorowania i pomiarów	16
7.1.6 Wiedza organizacji	16
7.2 Kompetencje	17
7.3 Świadomość	17
7.4 Komunikacja	17
7.5 Udokumentowane informacje	17
7.5.1 Postanowienia ogólne	17
7.5.2 Opracowywanie i aktualizowanie	18
7.5.3 Nadzór nad udokumentowanymi informacjami	18
8 Działania operacyjne	18
8.1 Planowanie i nadzór nad działaniami operacyjnymi	18
8.2 Wymagania dotyczące wyrobów i usług	19
8.2.1 Komunikacja z klientem	19
8.2.2 Określenie wymagań dotyczących wyrobów i usług	19
8.2.3 Przegląd wymagań dotyczących wyrobów i usług	19
8.2.4 Zmiany wymagań dotyczących wyrobów i usług	20
8.3 Projektowanie i rozwój wyrobów i usług	20
8.3.1 Postanowienia ogólne	20
8.3.2 Planowanie projektowania i rozwoju	20

8.3.3	Dane wejściowe do projektowania i rozwoju.....	20
8.3.4	Nadzór nad projektowaniem i rozwojem	21
8.3.5	Dane wyjściowe z projektowania i rozwoju	21
8.3.6	Zmiany w projektowaniu i rozwoju	21
8.4	Nadzór nad procesami, wyrobami i usługami dostarczonymi z zewnątrz	22
8.4.1	Postanowienia ogólne	22
8.4.2	Rodzaj i zakres nadzoru	22
8.4.3	Informacje dla zewnętrznych dostawców.....	22
8.5	Produkcja i dostarczanie usługi.....	23
8.5.1	Nadzorowanie produkcji i dostarczania usługi	23
8.5.2	Identyfikacja i identyfikowalność	23
8.5.3	Własność należąca do klientów lub dostawców zewnętrznych	24
8.5.4	Zabezpieczenie.....	24
8.5.5	Działania po dostawie	24
8.5.6	Nadzór nad zmianami	24
8.6	Zwolnienie wyrobów i usług	24
8.7	Nadzór nad niezgodnymi wyjściami	25
9	Ocena efektów działania.....	25
9.1	Monitorowanie, pomiary, analiza i ocena	25
9.1.1	Postanowienia ogólne	25
9.1.2	Zadowolenie klienta	26
9.1.3	Analiza i ocena.....	26
9.2	Audit wewnętrzny	26
9.3	Przegląd zarządzania.....	27
9.3.1	Postanowienia ogólne.....	27
9.3.2	Dane wejściowe do przeglądu zarządzania.....	27
9.3.3	Dane wyjściowe z przeglądu zarządzania	27
10	Doskonalenie	28
10.1	Postanowienia ogólne	28
10.2	Niezgodności i działania korygujące	28
10.3	Ciągłe doskonalenie.....	28
Załącznik A (informacyjny) Wyjaśnienie nowej struktury, terminologii i koncepcji		30
Załącznik B (informacyjny) Pozostałe Normy Międzynarodowe dotyczące zarządzania jakością i systemów zarządzania jakością opracowane przez ISO/TC 176		34
Bibliografia.....		37