

# Spis treści

<b>Wprowadzenie</b>	<b>5</b>
<b>Rozdział 1. Kontekst organizacji</b>	<b>9</b>
1.1. Zrozumienie organizacji i jej kontekstu	9
1.1.1. Kontekst zewnętrzny (4.1)	9
1.1.2. Kontekst wewnętrzny	11
1.2. Zrozumienie potrzeb i oczekiwań stron zainteresowanych (4.2)	21
1.3. Określenie zakresu systemu zarządzania jakością (4.3)	23
1.4. System zarządzania jakością i jego procesy (4.4)	26
<b>Rozdział 2. Przywództwo</b>	<b>31</b>
2.1. Przywództwo i zaangażowanie	31
2.2. Orientacja na klienta (5.1.2)	35
2.3. Polityka (5.2)	40
2.4. Role, odpowiedzialność i uprawnienia w organizacji	43
<b>Rozdział 3. Planowanie (6)</b>	<b>49</b>
3.1. Działania odnoszące się do ryzyk i szans (6.1)	49
3.2. Cele jakości i planowanie ich osiągnięcia (6.2)	54
3.3. Planowanie zmian (6.3)	59
<b>Rozdział 4. Wsparcie (7)</b>	<b>63</b>
4.1. Zasoby (7.1)	63
4.1.1. Ludzie (7.1.2)	64
4.1.2. Infrastruktura (7.1.3)	71
4.1.3. Środowisko prowadzenia procesów (7.1.4)	72
4.1.4. Zasoby do monitorowania i pomiarów (7.1.5)	75
4.1.5. Wiedza organizacji (7.1.6)	79
4.2. Kompetencje (7.2)	83
4.3. Świadomość (7.3)	84
4.4. Komunikacja (7.4)	86
4.5. Udokumentowane informacje (7.5)	89

<b>Rozdział 5. Działania operacyjne (8)</b>	<b>95</b>
5.1. Planowanie i nadzór nad działaniami operacyjnymi (8.1)	96
5.2. Wymagania dotyczące wyrobów i usług (8.2)	97
5.2.1. Komunikacja z klientem (8.2.1)	97
5.2.2. Określenie wymagań dotyczących wyrobów i usług (8.2.2)	103
5.2.3. Przegląd wymagań dotyczących wyrobów i usług (8.2.3)	106
5.2.4. Zmiany wymagań dotyczących wyrobów i usług (8.2.4)	107
5.3. Projektowanie i rozwój wyrobów i usług (8.3)	108
5.4. Nadzór nad procesami, wyrobami i usługami dostarczonymi z zewnątrz (8.4)	116
5.4.1. Postanowienia ogólne (8.4.1)	116
5.4.2. Rodzaj i zakres nadzoru (8.4.2)	121
5.4.3. Informacje dla zewnętrznych dostawców (8.4.3)	121
5.5. Produkcja i dostarczanie usługi (8.5)	122
5.5.1. Nadzorowanie produkcji i dostarczania usługi (8.5.1)	122
5.5.2. Identyfikacja i identyfikowalność (8.5.2)	124
5.5.3. Własność należąca do klientów lub dostawców zewnętrznych (8.5.3)	125
5.5.4. Zabezpieczenie (8.5.4)	125
5.5.5. Działania po dostawie (8.5.5)	127
5.5.6. Nadzorowanie zmian (8.5.6)	128
5.6. Zwolnienie wyrobów i usług (8.6)	128
5.7. Nadzór nad niezgodnymi wyjściami (8.7)	130
<b>Rozdział 6. Ocena efektów działania (9)</b>	<b>133</b>
6.1. Monitorowanie, pomiary, analiza i ocena (9.1)	133
6.1.1. Postanowienia ogólne (9.1.1)	133
6.1.2. Zadowolenie klienta (9.1.2)	135
6.1.3. Analiza i ocena (9.3.1)	137
6.2. Audyt wewnętrzny (9.2)	139
6.3. Przegląd zarządzania (9.3)	144
6.3.1. Postanowienia ogólne (9.3.1)	144
6.3.2. Dane wejściowe do przeglądu zarządzania (9.3.2)	144
6.3.3. Dane wyjściowe z przeglądu zarządzania (9.3.3)	149
<b>Rozdział 7. Doskonalenie (10)</b>	<b>151</b>
7.1. Postanowienia ogólne (10.1)	151
7.2. Niezgodności i działania korygujące (10.2)	152
7.3. Ciągłe doskonalenie (10.3)	152
<b>Suplement. Błędy w procesie wdrożenia i utrzymywania systemu zarządzania jakością</b>	<b>157</b>
<b>Zakończenie</b>	<b>161</b>
<b>Bibliografia</b>	<b>163</b>
<b>Skorowidz</b>	<b>177</b>