

Spis treści

1. Wstęp	5
1.1. Od czego zacząć?	6
1.2. Poznajemy normy ISO serii 9000	6
1.3. Charakterystyka wymagań według normy ISO 9001	8
1.4. Dokonujemy wstępnej oceny naszego systemu jakości	15
1.5. Podejmujemy decyzję – z konsultantem czy bez?	15
1.6. Czy nam się to opłaca?	18
1.7. Zalecane piśmiennictwo	19
2. Formalne rozpoczęcie	21
2.1. Powołujemy pełnomocnika ds. jakości oraz auditorów wewnętrznych	24
2.2. Organizujemy szkolenie dla kadry kierowniczej	25
2.3. Ustalamy odpowiedzialność i uprawnienia w zakresie systemu zapewnienia jakości	27
2.4. Tworzymy politykę jakości swojego przedsiębiorstwa	31
2.5. Organizujemy zebranie dla załogi	34
3. Przygotowanie dokumentacji systemu jakości	37
3.1. Księga jakości	40
3.2. Procedury jakości	50
3.3. Instrukcje jakości	66
4. Audit i działania poauditowe	69
4.1. Audit wewnętrzny	72
4.2. Audit zewnętrzny	93
5. Procedura certyfikacyjna	95
5.1. Wybór jednostki certyfikacyjnej	96
5.2. Wysłanie wniosku o certyfikację	101
5.3. Przegląd dokumentacji	103
5.4. Wizyta wstępna	103
5.5. Przesłanie programu auditu	105
5.6. Przeprowadzenie auditu	105
5.7. Zakończenie auditu	106
5.8. Przyznanie certyfikatu	107
5.9. Zawieszenie i cofnięcie certyfikatu	108
6. Certyfikat i co dalej	111