

## Содержание

1 Область применения .....	1
2 Нормативные ссылки.....	1
3 Термины и определения .....	2
4 Контекст организации.....	3
4.1 Понимание организации и ее контекста .....	3
4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон .....	3
4.3 Определение области применения системы менеджмента качества .....	3
4.4 Система менеджмента качества и ее процессы .....	4
5 Лидерство .....	4
5.1 Лидерство и приверженность .....	4
5.2 Политика .....	5
5.3 Роли, обязанности и полномочия в организации .....	6
6 Планирование .....	6
6.1 Действия по рассмотрению рисков и возможностей .....	6
6.2 Цели в области качества и планирование их достижения .....	7
6.3 Планирование изменений .....	7
7 Поддержка .....	8
7.1 Ресурсы.....	8
7.2 Компетентность .....	10
7.3 Осведомленность.....	10
7.4 Коммуникации.....	10
7.5 Документированная информация.....	10
8 Операционная деятельность.....	11
8.1 Планирование и управление деятельностью.....	11
8.2 Требования к продукции и услугам .....	12
8.3 Проектирование и разработка продукции и услуг.....	13
8.4 Управление предоставляемыми извне процессами, продукцией и услугами.....	16
8.5 Предоставление продукции и услуг .....	18
8.6 Выпуск продукции и услуг .....	20
8.7 Управление несоответствующими выходами .....	20
9 Оценивание пригодности .....	21
9.1 Мониторинг, измерения, анализ и оценивание .....	21
9.2 Внутренний аудит.....	22
9.3 Анализ со стороны руководства .....	22
10 Улучшение.....	23
10.1 Общие положения.....	23
10.2 Несоответствия и корректирующие действия .....	24
10.3 Постоянное улучшение.....	24
Библиография.....	25
Приложение ДА (справочное) Сведения о соответствии ссылочного международного стандарта государственному стандарту .....	26