

# ISO 9001:2015 - Сертификат качества

## Вступление

---

Внедрение системы менеджмента качества - это стратегическое решение для организации, которое может помочь улучшить ее общую производительность и обеспечить прочную основу для инициатив в области устойчивого развития.

Потенциальные преимущества для организации от внедрения системы менеджмента качества на основе настоящего стандарта:

- а) способность постоянно предоставлять продукты и услуги, которые соответствуют требованиям потребителей и применимым законодательным и нормативным требованиям;
- б) облегчение возможностей повышения удовлетворенности потребителей;
- в) рассмотрение рисков и возможностей, связанных с его контекстом и целями;
- г) способность продемонстрировать соответствие установленным требованиям системы менеджмента качества.

Этот международный стандарт может использоваться внутренними и внешними сторонами.

Целью настоящего международного стандарта не является указание на необходимость:

- единообразии структуры различных систем менеджмента качества;
- приведение документации в соответствие со структурой разделов настоящего международного стандарта;
- использование специальной терминологии настоящего международного стандарта в организации.

Требования к системе менеджмента качества, указанные в этом международном стандарте, дополняют требования к продукции и услугам.

В этом международном стандарте используется процессный подход, который включает цикл «планирование-выполнение-проверка-действие» (PDCA) и мышление, основанное на оценке рисков.

Процессный подход позволяет организации планировать свои процессы и их взаимодействия.

Цикл PDCA позволяет организации гарантировать, что ее процессы адекватно финансируются и управляются, а возможности для улучшения определяются и используются.

Риск-ориентированное мышление позволяет организации определить факторы, которые могут привести к отклонению ее процессов и системы менеджмента качества от запланированных результатов, внедрить превентивный контроль для минимизации негативных эффектов и максимально использовать возможности по мере их возникновения (см. Пункт А.4 ).

Последовательное выполнение требований и удовлетворение будущих потребностей и ожиданий представляет собой проблему для организаций во все более динамичной и

сложной среде. Для достижения этой цели организация может счесть необходимым, принять различные формы улучшений в дополнение к исправлениям и постоянному улучшению, такие как прорывные изменения, инновации и реорганизация.

Этот международный стандарт основан на принципах менеджмента качества, описанных в ISO 9000. Описания включают изложение каждого принципа, обоснование того, почему принцип важен для организации, некоторые примеры преимуществ, связанных с принципом, и примеры типичных действий для повысить эффективность организации при применении этого принципа.

Принципы менеджмента качества:

- клиентоориентированность;
- лидерство;
- вовлечение людей;
- процессный подход;
- улучшение;
- принятие решений на основе фактов;
- управление отношениями.

## **Область применения**

---

Настоящий международный стандарт устанавливает требования к системе менеджмента качества, когда организация:

- а) необходимо продемонстрировать свою способность последовательно предоставлять продукты и услуги, которые соответствуют требованиям потребителей и применимым законодательным и нормативным требованиям, и
- б) направлен на повышение удовлетворенности потребителей посредством эффективного применения системы, включая процессы улучшения системы и обеспечения соответствия потребителю и применимым законодательным и нормативным требованиям.

Все требования этого международного стандарта являются общими и предназначены для применения в любой организации, независимо от ее типа или размера, а также продуктов и услуг, которые она предоставляет.

**ПРИМЕЧАНИЕ 1:** В этом международном стандарте термины «продукт» или «услуга» применяются только к продуктам и услугам, предназначенным для потребителя или требуемым им.

**ПРИМЕЧАНИЕ 2:** Законодательные и нормативные требования могут быть выражены в виде юридических требований.