

Министерство образования и науки Российской Федерации  
НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

---

И.А. СОБОЛЕВА

# СЕРТИФИКАЦИЯ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Утверждено редакционно-издательским советом университета  
в качестве учебного пособия

НОВОСИБИРСК  
2010

ББК 65.050-823.2-21я73  
С 544

Рецензенты:

канд. экон. наук, доц. *Н.П. Баицук*,  
канд. экон. наук, доц. *Н.А. Титова*

Работа подготовлена на кафедре теории рынка НГТУ для студентов  
ФБ и ИДО специальностей 220501 «Управление качеством»,  
061500 «Маркетинг», 061100 «Менеджмент»

**Соболева И.А.**

С 544 Сертификация систем менеджмента качества : учеб. пособие / И.А. Соболева. – Новосибирск : Изд-во НГТУ. – 64 с.

ISBN 978-5-7782-1339-5

В пособии представлены основные положения теоретических основ систем менеджмента качества, международных стандартов ИСО серии 9000, философия качества, практические вопросы разработки, аудита и сертификации систем качества.

**ББК 65.050-823.2-21я73**

**ISBN 978-5-7782-1339-5**

© Соболева И.А., 2010  
© Новосибирский государственный  
технический университет, 2010

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	4
1. РАЗРАБОТКА СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ПО ТРЕБОВАНИЯМ ИСО 9001-2008 .....	6
1.1. Философия качества .....	6
1.2. Нормативные документы системы менеджмента качества ...	8
1.3. Актуальность создания СМК .....	8
1.4. Модель и основные принципы ИСО 9001-2008 .....	10
1.5. Реализация процессного подхода.....	11
1.6. Политика и цели в области качества.....	20
2. ДОКУМЕНТАЦИЯ СМК.....	23
2.1. Руководство по качеству .....	23
2.2. Документированные процедуры .....	24
2.2.1. Управление документацией.....	25
2.2.2 Управление записями .....	26
2.2.3. Управление несоответствующей продукцией.....	27
2.2.4. Внутренний аудит .....	28
2.2.5. Корректирующие действия.....	30
2.2.6. Предупреждающие действия .....	30
2.2.7. Анализ со стороны руководства системы менеджмента качества .....	30
2.2.8 Мониторинг удовлетворенности потребителей.....	32
3. ПОРЯДОК РАЗРАБОТКИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА .....	33
4. СЕРТИФИКАЦИЯ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА.....	35
4.1. Этапы проведения сертификации систем менеджмента качества.....	37
4.2. Органы по сертификации .....	45
4.3. Требования к органам по сертификации.....	46
5. АККРЕДИТАЦИЯ ОРГАНОВ ПО СЕРТИФИКАЦИИ.....	52
ЛИТЕРАТУРА .....	56
Приложение А. Содержание стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2008.....	61
Приложение Б. Записи, требуемые ИСО 9001:2008.....	63