

ISO 9001:2015 + Amd 1:2024 (Kokybės vadybos sistemos, reikalavimai)

Kokybės vadyba, sertifikuojama

62 reikalavimai. Pagal šį standartą galima sertifikuotis akredituotoje sertifikavimo įstaigoje. Redakcija 07/2026.

ISO 9001 yra pasaulyje pripažintas kokybės vadybos sistemų standartas, kurį gali sertifikuoti akredituota sertifikavimo įstaiga. Šis kontrolinis sąrašas vertina atitiktį 2015 metų leidimui kartu su pakeitimu 1:2024 (klimato kaita 4.1 ir 4.2 punktuose). ISO 9001:2026 peržiūra laukiama apie 2026 metų rugsėjį, todėl dabartinis vertinimo pagrindas lieka 2015 + Amd 1:2024.

Įmonė	Data	Pildė
4 Organizacijos aplinka		5
4.1	Vidiniai ir išoriniai klausimai, svarbūs organizacijos paskirčiai ir numatytiems kokybės vadybos sistemos rezultatams, yra nustatyti ir stebimi. Tai apima nustatymą, ar klimato kaita yra svarbus klausimas (įtraukta pakeitimu Amd 1:2024).	
Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti organizacijos aplinkos analizė, pavyzdžiui, trumpa SWOT arba PESTEL lentelė su data ir atsakingu asmeniu, peržiūrima kartą per metus vadovybinėje vertinamojoje analizėje. Klimato kaita paminima aiškiai, net jei padaroma išvada, kad ji nesvarbi. Tokiu atveju užrašomas pagrindimas. Mažoje įmonėje pakanka vieno puslapio, aptarto ir įrašyto į vadovybės pasitarimo protokolą.		
Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas		
Įrodymas / pagrindimas		
4.2	Suinteresuotosios šalys, svarbios kokybės vadybos sistemai, ir jų reikalavimai yra nustatyti, stebimi ir reguliariai peržiūrimi. Pagal Amd 1:2024 atsižvelgiama į tai, kad suinteresuotosios šalys gali turėti su klimatu susijusių reikalavimų.	
Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti suinteresuotųjų šalių sąrašas (klientai, darbuotojai, tiekėjai, institucijos, savininkai, sertifikavimo įstaiga) su jų lūkesčiais ir kiekvieno lūkesčio šaltiniu, pavyzdžiui, sutartimi, teisės aktų reikalavimu arba konkurso sąlygomis. Su klimatu susiję lūkesčiai, tokie kaip klientų darnumo klausimynai, registruojami atskirai. Sąrašas atnaujinamas vadovybinėje vertinamojoje analizėje.		
Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas		
Įrodymas / pagrindimas		
4.3	Kokybės vadybos sistemos taikymo sritis yra prieinama kaip dokumentuota informacija, nurodo ribas, apimamus produktus ir paslaugas bei vietas. Netaikomi standarto reikalavimai yra nurodyti ir pagrįsti.	Dokumentas
Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti trumpas taikymo srities dokumentas, dažnai vadybos vadovo dalis arba vienas puslapis QM portale. Jame pateikiamas kiekvieno netaikomo reikalavimo pagrindimas, ir jis negali susilpninti gebėjimo užtikrinti produktų ir paslaugų atitiktį. Pavyzdys programinės įrangos ir konsultacijų įmonei: 7.1.5.2 netaikomas, 8.3 taikomas.		
Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas		
Įrodymas / pagrindimas		
4.4.1	Kokybės vadybos sistema yra sukurta, palaikoma ir nuolat gerinama. Reikalingi procesai, jų seka ir sąveika, įvestys, išvestys, kriterijai, rodikliai, ištekliai, atsakomybės ir susijusios rizikos bei galimybės yra nustatyti.	
Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti procesų žemėlapis ir vieno puslapio aprašas kiekvienam procesui, nurodantis paskirtį, įvestį, išvestį, savininką, rodiklį ir sąsajas. Mažoje įmonėje pakanka lentelės su viena eilute kiekvienam procesui vietoje išsamių procedūrų.		
Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas		
Įrodymas / pagrindimas		
4.4.2	Dokumentuota informacija yra palaikoma procesų vykdymui paremti, o įrašai suteikia pasitikėjimo, kad procesai vykdomi kaip suplanuota.	Dokumentas
Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti faktiškai naudojami darbo dokumentai (kontroliniai sąrašai, šablonai, užduočių eigos, kanban lentos) kartu su kasdienės veiklos įrašais, pavyzdžiui, užduotimis, testavimo protokolais ir patvirtinimais. Skaitmeninė sistema, tokia kaip užduočių sekimo priemonė arba ERP, laikoma dokumentuota informacija, jei ji yra įskaitoma ir gali būti įvertinta.		
Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas		
Įrodymas / pagrindimas		

5 Lyderystė

5

- 5.1.1

Aukščiausioji vadovybė prisiima atsakomybę už kokybės vadybos sistemos rezultatyvumą, skiria išteklius, integruoja reikalavimus į verslo procesus ir skatina procesinį požiūrį bei rizika grindžiamą mąstymą.

Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti vadovybinės vertinamosios analizės protokolai, biudžeto ir išteklių sprendimai, patvirtinta kokybės politika ir vadovybės pasirašyti kokybės tikslai bei pokalbiai audito metu. Stipriausias įrodymas yra vadovybės pasitarimų protokolai, kuriuose kokybė yra nuolatinis darbotvarkės klausimas.

Atviras

Vykdomas

Įvykdytas

Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas
- 5.1.2

Aukščiausioji vadovybė užtikrina, kad klientų reikalavimai ir taikytini teisės aktų bei reguliavimo reikalavimai yra nustatyti, suprasti ir įvykdyti, kad atitiktį veikiančios rizikos ir galimybės yra valdomos ir kad dėmesys klientų pasitenkinimo didinimui yra palaikomas.

Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti užsakymų peržiūra prieš įsipareigojant (pasiūlymo arba sutarties patvirtinimas), taikytinų teisės aktų reikalavimų sąrašas ir reguliarius klientų pasitenkinimo bei skundų vertinimas vadovybės pasitarime.

Atviras

Vykdomas

Įvykdytas

Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas
- 5.2.1

Kokybės politika yra sukurta, tinkama organizacijos paskirčiai ir aplinkai, sudaro pagrindą kokybės tikslams ir apima įsipareigojimą tenkinti taikytinus reikalavimus bei nuolat gerinti.

Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas yra kokybės politika, duota ir patvirtinta vadovybės, paprastai pusės puslapio apimties. Jos turinys atitinka 4.1 punkte nustatytą organizacijos aplinką ir nėra pakeičiama bendrybė. Nuoroda į galiojančius kokybės tikslus palengvina vertinimą.

Atviras

Vykdomas

Įvykdytas

Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas
- 5.2.2

Kokybės politika yra prieinama kaip dokumentuota informacija, yra paskelbta ir suprasta organizacijoje, yra taikoma ir prireikus prieinama svarbioms suinteresuotosioms šalims.

Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti paskelbimas vidaus tinkle arba QM portale, skelbimų lentos, įvedimo į darbą medžiaga ir mokymų įrašai. Audito metu su darbuotojais kalbamasi. Jie geba perteikti esmę savais žodžiais, o ne atpasakoti mintinai.

Atviras

Vykdomas

Įvykdytas

Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

Dokumentas
- 5.3

Vaidmenys, atsakomybės ir įgaliojimai svarbioms kokybės vadybos sistemos užduotims yra paskirti, paskelbti ir suprasti, įskaitant atsakomybę už procesų atitiktį, už ataskaitų teikimą aukščiausiai vadovybei ir už pakeitimų valdymą.

Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti organizacinė schema, vaidmenų arba pareigybių aprašymai ir lentelė, priskirianti kiekvienam procesui jo proceso savininką. Mažoje įmonėje pakanka matricos, susiejančios vaidmenis (ne asmenis) su standarto punktais. Sujungti vaidmenys yra priimtini, tačiau jie nurodomi.

Atviras

Vykdomas

Įvykdytas

Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

6 Planavimas

5

- 6.1.1

Planuojant kokybės vadybos sistemą atsižvelgiama į 4.1 punkto klausimus ir į 4.2 punkto reikalavimus, o rizikos ir galimybės, kurias reikia valdyti siekiant numatytų rezultatų, stiprinti pageidaujamą poveikį, mažinti nepageidaujamą poveikį ir pasiekti gerinimą, yra nustatytos.

Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti rizikų ir galimybių registras, kuriame kiekvienas įrašas atsekamas iki organizacijos aplinkos klausimo arba iki suinteresuotosios šalies reikalavimo. Pakanka paprasto vertinimo (didelė, vidutinė, maža). Standartas nereikalauja formalaus rizikos valdymo metodo ir nereikalauja FMEA.

Atviras

Vykdomas

Įvykdytas

Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

6.1.2

Veiksmai rizikoms ir galimybėms valdyti yra suplanuoti, integruoti į kokybės vadybos sistemos procesus, o jų rezultatyvumas yra vertinamas. Veiksmai yra proporcingi galimam poveikiui produktų ir paslaugų atitikčiai.

Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti veiksmų planas su atsakingu asmeniu, terminu ir būsenos sekimu kartu su rezultatyvumo vertinimu vadovybinėje vertinamojoje analizėje. Praktiška veiksmus tvarkyti kaip užduotis esamoje užduočių sistemoje, kad įgyvendinimas ir tolesnis stebėjimas būtų matomi vienoje vietoje.

Atviras	Vykdomas	Įvykdytas	Netaikomas
---------	----------	-----------	------------

Įrodymas / pagrindimas

6.1.1

Kokybės tikslai yra nustatyti svarbioms funkcijoms, lygiams ir procesams, dera su kokybės politika, yra išmatuojami, atsižvelgia į taikytinus reikalavimus, yra svarbūs atitikčiai ir klientų pasitenkinimui bei yra stebimi, skelbiami ir atnaujinami. Jie yra prieinami kaip dokumentuota informacija.

Dokumentas

Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti tikslų sąrašas su rodikliu, pradine verte, siektina verte ir laikotarpiu, pavyzdžiui, skundų dalis, pristatymas laiku, defektų tankis vienoje laidoje, palaikymo atsako laikas. Tikslai be skaičiaus arba be termino nėra išmatuojami ir veda į neatitiktį.

Atviras	Vykdomas	Įvykdytas	Netaikomas
---------	----------	-----------	------------

Įrodymas / pagrindimas

6.2.2

Kiekvienam kokybės tikslui yra suplanuota, kas bus daroma, kokių išteklių reikia, kas atsakingas, kada tai bus užbaigta ir kaip bus vertinami rezultatai.

Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti įgyvendinimo planas, turintis būtent tuos penkis stulpelius. Jis gali būti tvarkomas kaip tikslų sąrašo tęsinys. Tikslų pasiekimo vertinimas įtraukiamas į vadovybinę vertinamąją analizę kaip įvestis.

Atviras	Vykdomas	Įvykdytas	Netaikomas
---------	----------	-----------	------------

Įrodymas / pagrindimas

6.3

Kokybės vadybos sistemos pakeitimai yra planuojami ir vykdomi valdomu būdu. Atsižvelgiama į pakeitimo paskirtį ir galimas jo pasekmes, į sistemos vientisumą, į išteklių prieinamumą ir į atsakomybių bei įgaliojimų paskirstymą.

Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti pakeitimų įrašai sistemos lygio pakeitimams, pavyzdžiui, naujai programinei įrangai, naujai vietai, pertvarkymui arba proceso savininko pasikeitimui. Pakanka trumpos pakeitimo formos arba sprendimo įrašo, apimančio keturis pirmiau nurodytus punktus. Sistemos pakeitimai (6.3) laikomi atskirai nuo produktų ir paslaugų pakeitimų (8.5.6).

Atviras	Vykdomas	Įvykdytas	Netaikomas
---------	----------	-----------	------------

Įrodymas / pagrindimas

7 Parama

13

7.1.1

Ištekliai, reikalingi kokybės vadybos sistemai sukurti, įdiegti, palaikyti ir nuolat gerinti, yra nustatyti ir suteikti, atsižvelgiant į esamų vidaus išteklių pajėgumą ir į tai, ką reikia gauti iš išorės tiekėjų.

Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti biudžeto planavimas, personalo planai ir investiciniai sprendimai, susieti su kokybės vadybos sistema ir užrašyti vadovybinės vertinamosios analizės protokoluose. Sąmoningi sprendimai daryti patiems ar pirkti, tokie kaip išorės auditoriai arba perduotos vykdyti IT paslaugos, čia taip pat yra geras įrodymas.

Atviras	Vykdomas	Įvykdytas	Netaikomas
---------	----------	-----------	------------

Įrodymas / pagrindimas

7.1.2

Asmenys, būtini rezultatų kokybės vadybos sistemos įdiegimui ir jos procesų vykdymui bei valdymui, yra nustatyti ir prieinami.

Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti personalo ir pajėgumų planavimas, pavadavimo tvarka ir darbo krūvio apžvalga. Mažoje įmonėje svarbu parodyti, kad pagrindiniai vaidmenys turi pavaduotoją (bus factor), pavyzdžiui, pavadavimo matricioje.

Atviras	Vykdomas	Įvykdytas	Netaikomas
---------	----------	-----------	------------

Įrodymas / pagrindimas

7.1.3

Infrastruktūra, reikalinga procesams vykdyti ir produktų bei paslaugų atitikčiai, yra nustatyta, suteikta ir palaikoma.

Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti pastatų, techninės įrangos ir tinklo inventoriaus sąrašai kartu su priežiūros ir būvio ciklo planais. Programinės įrangos ir konsultacijų įmonėse svarbiausia yra kūrimo ir kompiliavimo aplinka, saugyklos, CI sistemos, atsarginės kopijos ir prieglobos paslaugos. Įrodymas gali būti eksploatavimo dokumentai, atsarginių kopijų žurnalai ir prieinamumo ataskaitos.

Atviras

Vykdomas

Įvykdytas

Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

7.1.4

Aplinka, reikalinga procesams vykdyti, yra nustatyta, suteikta ir palaikoma. Atsižvelgiama į žmogiškuosius ir fizinius veiksnius, tai yra į socialinius aspektus (tokius kaip bendravimo tonas ir diskriminacijos nebuvimas), į psichologinius aspektus (tokius kaip darbo krūvis ir streso prevencija) ir į fizinius aspektus (tokius kaip temperatūra, apšvietimas, triukšmas ir higiena).

Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti taisyklės dėl darbo vietos, nuotolinio darbo, triukšmo, temperatūros, tvarkos ir švaros kartu su darbuotojų apklausų rezultatais ir profesinės rizikos vertinimais. Esami darbuotojų saugos ir sveikatos dokumentai bei psichologinio krūvio vertinimas čia panaudojami pakartotinai, be dvigubo darbo.

Atviras

Vykdomas

Įvykdytas

Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

7.1.5.1

Stebėsenai ir matavimui naudojami ištekliai yra nustatyti, tinkami konkrečiai veiklai ir palaikomi. Įrašai suteikia įrodymą, kad jie tinka paskirčiai.

Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti stebėsenos ir matavimo išteklių sąrašas su tinkamumo patvirtinimu. Programinės įrangos ir konsultacijų įmonėse tai paprastai yra testavimo aplinkos, testavimo duomenų rinkiniai, automatiniai testų rinkiniai, analizės ir stebėsenos priemonės bei apklausų priemonės. Įrodymas gali būti testavimo ataskaitos, priemonių konfigūracija ir versijų įrašai.

Atviras

Vykdomas

Įvykdytas

Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

Dokumentas

7.1.5.2

Kai matavimų atsekamumas yra reikalavimas arba organizacija laiko jį būtinu, matavimo priemonės yra kalibruojamos arba tikrinamos pagal atsekamus etalonus nustatytais intervalais, yra identifikuotos ir apsaugotos nuo derinimo, pažeidimo ir nusidėvėjimo.

Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti kalibravimo pažymėjimai, kalibravimo grafikas ir matavimo priemonių ženklینimas. Grynai programinės įrangos ir konsultacijų įmonei be fizinių matavimų šis punktas paprastai netaikomas. Tokiu atveju netaikymas pagrindžiamas taikymo srityje pagal 4.3 punktą ir nepraleidžiamas tydomis.

Atviras

Vykdomas

Įvykdytas

Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

Dokumentas

7.1.6

Organizacijos žinios, būtinos procesams vykdyti ir produktų bei paslaugų atitikčiai, yra nustatytos, palaikomos ir prieinamos tiek, kiek reikia. Kai poreikiai keičiasi, reikalingos papildomos žinios yra įgyjamos.

Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti žinių bazė, wiki, architektūros ir sprendimų įrašai, išmoktos pamokos, įvedimo į darbą vadovas ir perdavimo taisyklės. Įrodymas yra stiprus, kai parodo, kad svarbios žinios nesikaupia vieno asmens galvoje, pavyzdžiui, per darbą poromis, peržiūras arba užrašytus sprendimus.

Atviras

Vykdomas

Įvykdytas

Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

7.2

Būtina asmenų, veikiančių kokybės rezultatus, kompetencija yra nustatyta, o šie asmenys yra kompetentingi pagal išsilavinimą, mokymą arba patirtį. Kur reikia, imamasi veiksmų ir vertinamas jų rezultatyvumas. Įrašai suteikia kompetencijos įrodymą.

Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti kompetencijų matrica (vaidmuo, reikalinga kompetencija, esamas lygis), diplomai, pažymėjimai, mokymų įrašai ir vertinimo pokalbiai. Dažniausiai trūksta mokymo rezultatyvumo vertinimo. Pakanka trumpo užrašo tolesniame pokalbyje arba praktinio patvirtinimo.

Atviras

Vykdomas

Įvykdytas

Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

Dokumentas

7.3

Asmenys, dirbantys organizacijos kontroliuojamą darbą, žino kokybės politiką, svarbius kokybės tikslus, savo indėlį į sistemos rezultatyvumą ir reikalavimų neatitikimo pasekmes.

Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti įvedimo į darbą medžiaga, komandos susirinkimai kokybės temomis, skelbimai ir vidaus komunikacija. Tikrasis įrodymas surenkamas audito metu per pokalbius su darbuotojais. Naudingas kokybės aptarimų dalyvių sąrašas.

Atviras	Vykdomas	Įvykdytas	Netaikomas
---------	----------	-----------	------------

Įrodymas / pagrindimas

7.4

Vidaus ir išorės komunikacija, svarbi kokybės vadybos sistemai, yra nustatyta: apie ką informuojama, kada, su kuo, kaip ir kas informuoja.

Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti komunikacijos matrica su tais penkiais stulpeliais, atspindinti jau esamus kanalus (komandos susirinkimas, naujienlaiškis, būsenos ataskaita klientui, pranešimas apie incidentą, svetainė). Mažoje įmonėje pakanka lentelės su maždaug dešimčia eilučių. Svarbu, kad kanalai būtų iš tikrųjų naudojami.

Atviras	Vykdomas	Įvykdytas	Netaikomas
---------	----------	-----------	------------

Įrodymas / pagrindimas

7.5.1

Kokybės vadybos sistema apima standarto reikalaujamą dokumentuotą informaciją ir dokumentuotą informaciją, kurią organizacija laiko būtina.

Dokumentas

Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti dokumentų apžvalga arba dokumentų valdymo sąrašas, rodantis, kuris dokumentas apima kurį standarto reikalavimą. Apimtis gali būti proporcinga organizacijai. Klasikinis kokybės vadovas nebėra privalomas.

Atviras	Vykdomas	Įvykdytas	Netaikomas
---------	----------	-----------	------------

Įrodymas / pagrindimas

7.5.2

Kuriant ir atnaujinant dokumentuotą informaciją yra užtikrintas tinkamas identifikavimas ir aprašymas (pavadinimas, data, autorius, nuorodos numeris), tinkamas formatas ir laikmena bei peržiūra ir patvirtinimas dėl tinkamumo ir pakankamumo.

Dokumentas

Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti vienodas dokumento antraštės blokas su pavadinimu, versija, data, autoriumi ir tvirtintoju. Versijų valdymo sistema su pakeitimų prašymo peržiūra ir patvirtinimu visiškai tenkina šį reikalavimą ir yra lengviausias kelias programinės įrangos įmonėms.

Atviras	Vykdomas	Įvykdytas	Netaikomas
---------	----------	-----------	------------

Įrodymas / pagrindimas

7.5.3

Dokumentuota informacija yra prieinama ir tinkama ten ir tada, kai jos reikia, ir yra tinkamai apsaugota. Platinimas, prieiga, saugojimas, versijų valdymas, saugojimo trukmė ir sunaikinimas yra valdomi. Išorės kilmės dokumentuota informacija yra identifikuota ir valdoma.

Dokumentas

Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti prieigos teisės failų sistemoje arba saugykloje, atsarginių kopijų ir saugojimo taisyklės, naikinimo ir archyvavimo terminai bei išorės dokumentų (standartų, kliento specifikacijų, tiekėjų dokumentų) identifikavimas. Įprastas įrodymas: prieigos valdymo aprašas, atsarginių kopijų žurnalai ir saugojimo terminų planas.

Atviras	Vykdomas	Įvykdytas	Netaikomas
---------	----------	-----------	------------

Įrodymas / pagrindimas

8 Veiklos vykdymas

22

8.1

Procesai, reikalingi produktų ir paslaugų reikalavimams įvykdyti, yra suplanuoti, įdiegti ir valdomi: reikalavimai nustatyti, priėmimo kriterijai apibrėžti, ištekliai nustatyti, o valdymas vykdomas pagal tuos kriterijus. Suplanuoti pakeitimai yra valdomi, nenumatyti pakeitimai yra peržiūrimi, o neigiamas poveikis mažinamas, ir perduoti vykdyti procesai yra valdomi. Įrašai suteikia pasitikėjimo, kad procesai buvo vykdomi kaip suplanuota.

Dokumentas

Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti projektų arba užsakymų planai, užbaigimo apibrėžtis, laidos kontroliniai sąrašai, pajėgumų planavimas ir atitinkami įrašai užduočių arba projektų sistemoje. Perduotiems vykdyti procesams (prieglobos paslaugos, išorės kūrimo darbai) pridedama sutartis ir suteiktos paslaugos patvirtinimas.

Atviras	Vykdomas	Įvykdytas	Netaikomas
---------	----------	-----------	------------

Įrodymas / pagrindimas

8.2.1	Bendravimas su klientais apima informaciją apie produktus ir paslaugas, užklausų, sutarčių ir užsakymų tvarkymą, įskaitant pakeitimus, klientų atsiliepimus ir skundus, kliento nuosavybės tvarkymą ir, kur svarbu, reikalavimus nenumatytų atvejų veiksams. Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti pasiūlymų ir užsakymų susirašinėjimas, palaikymo ir užduočių sistema, skundų įrašai, būsenos ataskaitos ir paslaugų sutartys su eskalavimo arba nenumatytų atvejų nuostatomis. Elektroninio pašto ir užduočių istorijos pakanka kaip įrašo, jei ją galima rasti ir susieti su užsakymu. Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas Įrodymas / pagrindimas
8.2.2	Siūlomų produktų ir paslaugų reikalavimai yra nustatyti, įskaitant taikytinus teisės aktų ir reguliavimo reikalavimus bei tuos, kuriuos organizacija laiko būtinais. Organizacija gali įvykdyti teiginius, kuriuos skelbia apie savo produktus ir paslaugas. Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti paslaugos aprašas, produktų arba paslaugų katalogas, reikalavimų specifikacija, pasiūlymo tekstas ir taikytinų teisės aktų reikalavimų sąrašas (pavyzdžiui, duomenų apsauga, prieinamumas, produktų sauga). Rinkodaros teiginiai svetainėje laikomi įsipareigojančiais teiginiais apie produktus ir paslaugas ir yra pagrindžiami. Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas Įrodymas / pagrindimas
8.2.3	Prieš įsipareigojant tiekti reikalavimai yra peržiūrimi, įskaitant kliento nurodytus, nenurodytus, bet būtinus, organizacijos nustatytus ir taikytinus teisės aktų reikalavimus. Pasiūlymo ir užsakymo skirtumai yra išspręsti. Peržiūros rezultatai ir nauji reikalavimai yra registruojami. Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti pasiūlymo arba užsakymo patvirtinimas su keturių akių peržiūra, peržiūros įrašas arba kontrolinis sąrašas pasiūlymo procese ir užsakymo patvirtinimas. Žodiniai užsakymai yra patvirtinami ir registruojami. Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas Įrodymas / pagrindimas Dokumentas
8.2.4	Kai produktų ir paslaugų reikalavimai keičiasi, atitinkama dokumentuota informacija yra pataisoma, o atitinkami asmenys yra informuojami apie pakeistus reikalavimus. Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti pakeitimų prašymai, sutarčių pakeitimai, atnaujinti darbų sąrašo įrašai ir pranešimas komandai. Atsekama pakeitimų istorija užduotyje arba saugykloje tenkina reikalavimą. Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas Įrodymas / pagrindimas Dokumentas
8.3.1	Tinkamas projektavimo ir kūrimo procesas yra sukurtas ir palaikomas, kad būtų užtikrintas tolesnis produktų ir paslaugų teikimas. Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti dokumentuotas kūrimo būdas (pavyzdžiui, Scrum, Kanban arba etapinis modelis) su nustatytais vaidmenimis ir artefaktais. Svarbu: programinės įrangos ir konsultacijų įmonėse 8.3 punktas negali būti pašalintas kaip netaikomas, nes kuriami savi produktai, koncepcijos arba sprendimai. Toks pašalinimas būtų didelė neatitiktis. Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas Įrodymas / pagrindimas
8.3.2	Projektavimo ir kūrimo planavime atsižvelgiama į veiklos pobūdį, trukmę ir sudėtingumą, į reikalingus proceso etapus, įskaitant peržiūras, verifikavimą ir validavimą, į atsakomybes ir įgaliojimus, į reikalingus išteklius, į sąsajas, į klientų ir naudotojų dalyvavimą, į tolesnio teikimo reikalavimus ir į numatomą valdymo lygį. Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti projekto arba laidos planas, raidos planas, sprinto planavimas, pasirengimo apibrėžtis ir užbaigimo apibrėžtis kartu su produkto savininko, kūrėjų ir peržiūrėtojų paskyrimu. Judrieji artefaktai priimami, jei apima planavimo punktus. Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas Įrodymas / pagrindimas

8.3.3	Projektavimo ir kūrimo įvestys yra nustatytos: funkciniai ir veikimo reikalavimai, informacija iš ankstesnių panašių darbų, teisės aktų ir reguliavimo reikalavimai, taikytini standartai arba praktikos kodeksai ir galimos gedimo pasekmės. Įvestys yra išsamios, vienareikšmės ir be prieštaravimų bei saugomos kaip įrašai. Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti reikalavimų dokumentai, naudotojo istorijos su priėmimo kriterijais, reikalavimų specifikacija, architektūros sprendimai bei saugumo ir duomenų apsaugos reikalavimai. Prieštaravimai išsprendžiami įrodomai, pavyzdžiui, komentarais užduotyje arba tikslinimo susirinkimo protokole. Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas Įrodymas / pagrindimas	Dokumentas
8.3.4	Projektavimo ir kūrimo valdymo priemonės užtikrina, kad siektini rezultatai yra nustatyti, kad peržiūros, verifikavimo ir validavimo veiksmai yra atliekami ir kad dėl nustatytų problemų imamasi būtinų veiksmų. Šių veiksmų įrašai yra saugomi. Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti kodo peržiūros ir pakeitimų prašymai, automatiniai testų vykdymai CI aplinkoje, testavimo ataskaitos, priėmimo testavimas su klientu ir klaidų sekimas. Skirtumas lieka aiškus: verifikavimas tikrina pagal specifikaciją, validavimas tikrina pagal numatytą naudojimą, pavyzdžiui, per naudotojų arba bandomąjį priėmimą. Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas Įrodymas / pagrindimas	Dokumentas
8.3.5	Projektavimo ir kūrimo išvestys atitinka įvesčių reikalavimus, yra pakankamos tolesniems procesams, apima stebėsenos ir matavimo reikalavimus bei priėmimo kriterijus arba pateikia nuorodą į juos ir nurodo charakteristikas, būtinas numatytam ir saugiam naudojimui. Įrašai yra saugomi. Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti patvirtinti laidos artefaktai: versijos būsena, laidos aprašas, techniniai dokumentai, eksploataavimo ir naudotojo dokumentai bei priėmimo ir testavimo kriterijai. Atsekamumas nuo reikalavimo iki testo ir iki laidos leidžia greitai įvertinti šį punktą audito metu. Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas Įrodymas / pagrindimas	Dokumentas
8.3.6	Pakeitimai, atlikti projektavimo ir kūrimo metu arba po jo, yra identifikuoti, peržiūrimi ir valdomi tiek, kiek reikia, kad būtų išvengta neigiamo poveikio atitikčiai. Įrašai saugomi apie pakeitimus, apie peržiūrų rezultatus, apie pakeitimų įgaliojimą ir apie veiksmus, kurių imtasi, kad būtų išvengta neigiamo poveikio. Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti pakeitimų prašymai, versijų istorija saugykloje, patvirtinimo įrašas pakeitimų prašyme, poveikio analizė ir regresijos testai. Įgaliojimo žingsnis yra matomas. Sujungimas be peržiūros netenkina reikalavimo. Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas Įrodymas / pagrindimas	Dokumentas
8.4.1	Iš išorės gaunami procesai, produktai ir paslaugos atitinka reikalavimus. Išorės tiekėjų vertinimo, atrankos, veiklos stebėsenos ir pakartotinio vertinimo kriterijai yra nustatyti ir taikomi, o vertinimų įrašai yra saugomi. Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti tiekėjų sąrašas su vertinimais (pavyzdžiui, tokie kriterijai kaip kokybė, pristatymas laiku, atsako laikas ir saugumas) ir metinis pakartotinis vertinimas. Programinės įrangos įmonėse tai apima ir debesijos bei prieglobos tiekėjus, duomenų tvarkytojus, išorės kūrėjus ir svarbias atvirojo kodo priklausomybes. Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas Įrodymas / pagrindimas	Dokumentas
8.4.2	Išorės tiekėjų valdymo pobūdis ir apimtis yra nustatyti pagal galimą poveikį atitikčiai. Iš išorės gaunami procesai lieka kokybės vadybos sistemos valdyme. Reikalingi verifikavimo veiksmai yra nustatyti ir atliekami. Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti paslaugų lygio susitarimai, įeinamoji prekių arba paslaugų kontrolė, išorės kūrimo darbų priėmimo įrašai ir prieinamumo stebėseną. Svarbiems tiekėjams pažymėjimai (pavyzdžiui, ISO 27001) gali būti papildoma kompensuojamoji valdymo priemonė. Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas Įrodymas / pagrindimas	

8.4.3	Išorės tiekėjams keliami reikalavimai yra patvirtinti kaip pakankami prieš juos perduodant ir apima teiktinas paslaugas, patvirtinimus, kompetencijos reikalavimus, sąveiką su kokybės vadybos sistema, veiklos stebėseną ir verifikavimo veiksmus tiekėjo patalpose. Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti užsakymai, sutartys, darbų aprašai ir sutarties skyrimo dokumentai, rodantys reikalaujamus punktus. Standartinės debesijos paslaugoms be derybų galimybės pakanka parodyti, kad naudojimo sąlygos buvo peržiūrėtos ir įvertintos kaip pakankamos. Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas Įrodymas / pagrindimas	
8.5.1	Gamyba ir paslaugų teikimas vykdomi valdomomis sąlygomis: dokumentuota informacija apie charakteristikas ir rezultatus yra prieinama, naudojami tinkami stebėsenos ir matavimo ištekliai, stebėseną ir matavimą atliekami tinkamuose etapuose, infrastruktūra ir aplinka yra tinkamos, paskirti kompetentingi asmenys, atliekami išleidimai ir užkertamas kelias žmogaus klaidoms. Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti darbo instrukcijos, eksploataavimo aprašai, diegimo procedūros, keturių akių patvirtinimai, automatinės grandinės su tikrinimo taškais bei konsultavimo gairės ir projektų standartai. Automatizavimas (CI, kodo tikrinimas, testai) yra stipriausias žmogaus klaidų prevencijos įrodymas. Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas Įrodymas / pagrindimas	Dokumentas
8.5.2	Išvestys yra identifikuojamos tinkamomis priemonėmis atitiktčiai užtikrinti, o stebėsenos ir matavimo būseną yra atpažįstama viso teikimo metu. Kai atsekamumas yra reikalavimas, unikalūs identifikavimas yra valdomas ir registruojamas. Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti versijų numeriai, kompiliavimo ir pakeitimų pateikimo (commit) identifikatoriai, artefaktų registras, užduočių numeriai ir būsenos laukai darbo eigoje (pavyzdžiui, peržiūrima, išleista). Konsultavime: dokumentų versijos ir patvirtinimo žymos koncepcijose bei ataskaitose. Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas Įrodymas / pagrindimas	Dokumentas
8.5.3	Klientų arba išorės tiekėjų nuosavybė, esanti organizacijos valdyme, yra identifikuota, patikrinta, apsaugota ir saugoma. Jei ji prarandama, sugadinama arba pripažįstama netinkama, savininkas yra informuojamas, o atvejis registruojamas. Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti organizacijai patiktų daiktų ir duomenų registras. Programinės įrangos ir konsultacijų įmonėse tai daugiausia yra kliento duomenys, prieigos duomenys, licencijos, pirminis kodas ir intelektinė nuosavybė. Įrodymas gali būti duomenų tvarkymo sutartys, prieigos valdymo aprašas, šifravimas, duomenų naikinimo aprašas ir pranešimai apie incidentus. Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas Įrodymas / pagrindimas	Dokumentas
8.5.4	Tarpinės ir galutinės išvestys yra išsaugomos gamybos ir paslaugų teikimo metu tiek, kiek reikia užtikrinti, kad perduodamos klientui jos vis dar atitinka reikalavimus. Tai apima ir išvesčių tvarkymą, saugojimą, identifikavimą bei apsaugą. Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti atsarginių kopijų ir atkūrimo aprašas su užrašytomis atkūrimo patikromis, saugyklų dubliavimu, artefaktų saugojimu ir prieigos apsauga. Praktinis mažiausias įrodymas yra viena atkūrimo patikra per metus su įrašu. Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas Įrodymas / pagrindimas	
8.5.5	Veiklos po pristatymo reikalavimai yra įvykdyti, atsižvelgiant į teisės aktų reikalavimus, į galimas nepageidaujamas pasekmes, į produkto pobūdį ir naudojimo trukmę, į kliento reikalavimus ir į klientų atsiliepimus. Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti priežiūros ir palaikymo sutartys, garantijos sąlygos, pataisų ir atnaujinimų politika, pranešimai apie palaikymo pabaigą ir palaikymo rodikliai. Programinei įrangai ypač svarbus saugumo atnaujinimų tvarkymas po pristatymo. Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas Įrodymas / pagrindimas	

8.5.6

Gamybos arba paslaugų teikimo pakeitimai yra peržiūrimi ir valdomi tiek, kiek reikia nuolatinei atitiktčiai užtikrinti. Įrašai saugomi apie pakeitimo peržiūrą, apie jį įgaliojusį asmenį ir apie būtinus veiksmus.

Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti pakeitimų valdymo įrašai iš veikiančios aplinkos: diegimo patvirtinimai, konfigūracijos pakeitimai, atstatymo planas ir pakeitimą įgaliojės asmuo. Pakeitimų žurnalas su patvirtinimo žyma tenkina reikalavimą.

Atviras

Vykdomas

Įvykdytas

Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

Dokumentas

8.6

Produktai ir paslaugos neišleidžiami, kol suplanuotas verifikavimas nėra sėkmingai užbaigtas arba kol išleidimo nepatvirtina įgaliotas asmuo ir, kai taikytina, klientas. Įrašai suteikia atitikties priėmimo kriterijams įrodymą ir nurodo išleidimą įgaliojusį asmenį.

Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti išleidimo įrašai, išleidimo patvirtinimas diegimo priemonėje, sėkmingos testų ataskaitos ir kliento priėmimo aktai. Išleidimą įgaliojantis asmuo atpažįstamas pagal vardą arba pagal sistemos naudotojo kontekstą.

Atviras

Vykdomas

Įvykdytas

Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

Dokumentas

8.7

Neatitinkančios išvestys yra identifikuotos ir valdomos, kad būtų užkirstas kelias jų netyčniam naudojimui arba pristatymui. Imamasi tinkamų veiksmų, tokių kaip pataisymas, atskyrimas, atšaukimas, kliento informavimas arba leidimo nukrypti gavimas, o po pataisymo atitiktis yra verifikuojama. Įrašai saugomi apie neatitiktį, apie veiksmus, kurių imtasi, apie gautus leidimus nukrypti ir apie veiksmą nusprendusį asmenį.

Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti defektų ir klaidų sekimas su sunkumo lygiais, blokavimo taisyklės grandinėje, skubių pataisų ir atstatymo įrašai bei pranešimai klientams apie pristatytus defektus. Leidimai nukrypti (žinomi defektai laidoje) yra užrašomi, o sprendimą dėl jų priima įgaliotas asmuo.

Atviras

Vykdomas

Įvykdytas

Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

Dokumentas

9 Veiklos rezultatų vertinimas8

9.1.1

Yra nustatyta, ką reikia stebėti ir matuoti, kokiais metodais, kada atliekamas matavimas ir kada rezultatai analizuojami bei vertinami. Kokybės vadybos sistemos veiklos rezultatai ir rezultatyvumas yra vertinami, o rezultatų įrašai yra saugomi.

Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti rodiklių planas (rodiklis, metodas, dažnumas, atsakingas asmuo) ir atitinkami vertinimai, pavyzdžiui, mėnesio arba ketvirčio ataskaita ar skydelio eksportas. Esami veiklos rodikliai naudojami pakartotinai, o ne kuriami iš naujo.

Atviras

Vykdomas

Įvykdytas

Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

Dokumentas

9.1.2

Klientų suvokimas, kiek jų reikalavimai yra įvykdyti, yra stebimas, o šios informacijos gavimo, stebėsenos ir peržiūros metodai yra nustatyti.

Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti klientų apklausos, atsiliepimai po projekto užbaigimo, NPS arba programėlių parduotuvės įvertinimai, skundų analizė ir protokoluoti susitikimai su klientais. Turint nedaug klientų, struktūruotas baigiamasis pokalbis kiekvienam projektui yra prasmingesnis nei masinė apklausa.

Atviras

Vykdomas

Įvykdytas

Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

Dokumentas

9.1.3

Stebėsenos ir matavimo duomenys bei informacija yra analizuojami ir vertinami, kad būtų įvertinta atitiktis, klientų pasitenkinimas, sistemos veiklos rezultatai ir rezultatyvumas, ar planavimas įgyvendintas rezultatyviai, veiksmų rizikoms ir galimybėms valdyti rezultatyvumas, išorės tiekėjų veiklos rezultatai ir gerinimo poreikis.

Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas turėtų būti analizė su teiginiu apie tendencijas, o ne vien neapdoroti skaičiai: palyginimas su ankstesniu laikotarpiu, nuokrypis nuo siektinos vertės ir iš to padaryta išvada. Ši analizė kartu yra įvestis vadovybinei vertinamajai analizei.

Atviras

Vykdomas

Įvykdytas

Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

Dokumentas

Leanshiftlean-shift.com

Puslapis 9 iš 11

9.2.1	Vidaus auditai atliekami suplanuotais intervalais ir suteikia informaciją, ar kokybės vadybos sistema atitinka pačios organizacijos reikalavimus ir standarto reikalavimus ir ar ji yra rezultatyviai įdiegta bei palaikoma. Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti audito programa, paprastai apimanti nuo vieno iki trejų metų ir visus procesus bei standarto punktus. Maža įmonė gali pasitelkti išorės auditorių arba kolegas iš kitos srities. Svarbiausia yra nepriklausomumas nuo audituojamos srities. Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas Įrodymas / pagrindimas	
9.2.2	Audito programa yra suplanuota, sukurta ir palaikoma, apima dažnumą, metodus, atsakomybes, planavimo reikalavimus ir ataskaitų teikimą, atsižvelgiant į procesų svarbą ir į ankstesnių auditų rezultatus. Kiekvienam auditui yra nustatyti kriterijai ir taikymo sritis, auditoriai yra objektyvūs ir nešališki, rezultatai pranešami atitinkamai vadovybei, o pataisymai atliekami be nepagrįsto delsimo. Programos ir rezultatų įrašai yra saugomi. Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti audito planas, audito ataskaitos su pastebėjimais ir neatitiktimis, auditoriaus kompetencijos ir nepriklausomumo patvirtinimas bei veiksmų planas pastebėjimams uždaryti su terminais ir rezultatyvumo patikromis. Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas Įrodymas / pagrindimas	Dokumentas
9.3.1	Aukščiausioji vadovybė peržiūri kokybės vadybos sistemą suplanuotais intervalais, kad užtikrintų jos nuolatinį tinkamumą, pakankamumą, rezultatyvumą ir dermę su organizacijos strategine kryptimi. Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti suplanuotas vadovybinės vertinamosios analizės susirinkimas, bent kartą per metus, dalyvaujant aukščiausiai vadovybei. Aukščiausiosios vadovybės dalyvavimas yra privalomas ir matomas protokolo dalyvių sąrašė. Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas Įrodymas / pagrindimas	
9.3.2	Vadovybinė vertinamoji analizė yra suplanuota ir atliekama remiantis visomis įvestimis, išvardytomis standarto 9.3.2 punkte. Nė vienos reikalaujamos įvesties netrūksta. Iš ko tai galima atpažinti: Praktiška naudoti protokolo šabloną, kurio darbotvarkėje kiekviena 9.3.2 punkto įvestis nurodoma kaip atskiras klausimas. Iš esmės tai yra: ankstesnių analizių veiksmų būseną, išorės ir vidaus klausimų bei suinteresuotųjų šalių pokyčiai, veiklos vaizdas iš rodiklių (klientų pasitenkinimas ir atsiliepimai, tikslų pasiekimas, procesų ir produktų atitiktis, neatitiktys ir koregavimo veiksmai, stebėsenos ir auditų rezultatai, išorės tiekėjų veiklos rezultatai), išteklių pakankumas, veiksmų rizikoms ir galimybėms valdyti rezultatyvumą ir gerinimo galimybės. Vertėtų perskaityti paties punkto formuluotę. Šis sąrašas yra darbo priemonė, o ne standarto citata. Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas Įrodymas / pagrindimas	
9.3.3	Vadovybinės vertinamosios analizės išvestys apima sprendimus ir veiksmus, susijusius su gerinimo galimybėmis, su kokybės vadybos sistemos pakeitimų poreikiu ir su išteklių poreikiu. Rezultatų įrašai yra saugomi. Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti pasirašyti vadovybinės vertinamosios analizės protokolai su sprendimų dalimi, nurodančia veiksmą, atsakingą asmenį ir terminą. Protokolai be sprendimų ir be teiginio apie išteklius reguliariai įvardijami kaip neatitiktis. Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas Įrodymas / pagrindimas	Dokumentas
10 Gerinimas		
10.1	Gerinimo galimybės yra nustatytos ir atrinktos, o būtini veiksmai klientų reikalavimams įvykdyti ir klientų pasitenkinimui didinti yra įgyvendinti. Tai apima produktų ir paslaugų gerinimą, nepageidaujamo poveikio taisymą ir prevenciją bei sistemos veiklos rezultatų ir rezultatyvumo gerinimą. Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti gerinimo sąrašas arba idėjų lenta su būseną, retrospektyvos su iš jų kylančiais veiksmais ir gerinimo projektais su rodikliu prieš ir po. Įrodymas tampa stiprus, kai išmatuojamas poveikis (laikas, defektai, sąnaudos) yra dokumentuotas. Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas Įrodymas / pagrindimas	

10.2.1

Atsiradus neatitikčiai, įskaitant kylančią iš skundo, organizacija reaguoja, suvaldo ir ištaiso neatitiktį bei tvarko pasekmes. Poreikis veikti priešastims pašalinti yra įvertinamas, priešastys nustatomos, veiksmai įgyvendinami, jų rezultatyvumas peržiūrimas ir, jei reikia, rizikos ir galimybės bei pati kokybės vadybos sistema atnaujinamos.

Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti koregavimo veiksmų procesas su pagrindinės priežasties analize, pavyzdžiui, 5 kartus kodėl arba Ishikawa, aiškiai atskiriantis skubų pataisymą nuo priežasties pašalinimo. Programinėje įrangoje gerai veikia analizės po incidentų. Lemiamą dalis yra dokumentuota rezultatyvumo patikra po nustatyto laikotarpio.

Atviras	Vykdomas	Įvykdytas	Netaikomas
---------	----------	-----------	------------

Įrodymas / pagrindimas

10.2.2

Kiekvienai neatitikčiai yra atsekamas įrašas apie neatitikties pobūdį, apie veiksmus, kurių imtasi, ir apie koregavimo veiksmo rezultatus.

Dokumentas

Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti defektų ir veiksmų registras (CAPA sąrašas) arba užduotys su laukais aprašymas, priežastis, veiksmas, atsakingas asmuo, terminas ir rezultatyvumas. Pakanka paprastos skaičiuoklės, jei ji palaikoma atnaujinta ir dera su užduotimis.

Atviras	Vykdomas	Įvykdytas	Netaikomas
---------	----------	-----------	------------

Įrodymas / pagrindimas

10.3

Kokybės vadybos sistemos tinkamumas, pakankamumas ir rezultatyvumas yra nuolat gerinami. Analizės, vertinimo ir vadovybinės vertinamosios analizės rezultatai yra nagrinėjami siekiant nustatyti, ar yra gerinimo poreikių arba galimybių.

Iš ko tai galima atpažinti: Įrodymas gali būti rodiklių kaita per kelis laikotarpius, užbaigti gerinimo veiksmai, kylantys iš vadovybinės vertinamosios analizės, ir nuolatinio gerinimo tvarka, pavyzdžiui, reguliarios retrospektyvos arba gerinimo kata su siektina būsena ir trumpais ciklais.

Atviras	Vykdomas	Įvykdytas	Netaikomas
---------	----------	-----------	------------

Įrodymas / pagrindimas

Reikalavimai suformuluoti savarankiškai ir nepakeičia standarto teksto. Privalomas yra tik atitinkamo leidėjo originalus standartas. Šis sąrašas yra darbo priemonė, o ne atitikties įrodymas ir ne sertifikavimas. Leanshift nėra sertifikuota pagal nė vieną iš šių standartų, nėra sertifikavimo įstaiga ir nėra susijusi su ISO, IEC, DIN, IATF, IAQG ar SAE. Kilus abejonių galioja šio sąrašo versija vokiečių kalba.