

# ISO 9001:2015 + Amd 1:2024 (Systemy zarządzania jakością, wymagania)

Zarządzanie jakością, podlega certyfikacji

62 wymagań. Ta norma może zostać certyfikowana przez akredytowaną jednostkę. Stan na 07/2026.

ISO 9001 to uznana na całym świecie norma dotycząca systemów zarządzania jakością, którą można certyfikować przez akredytowaną jednostkę certyfikującą. Ta lista kontrolna ocenia zgodność z wydaniem z 2015 roku, łącznie z Poprawką 1:2024 (zmiana klimatu w punktach 4.1 i 4.2). Rewizja ISO 9001:2026 jest spodziewana około września 2026 roku, więc obecną podstawą oceny pozostaje wydanie 2015 + Poprawka 1:2024.

| Firma | Data | Opracował |
|-------|------|-----------|
|-------|------|-----------|

4 Kontekst organizacji5

**4.1** Określa się i monitoruje kwestie wewnętrzne i zewnętrzne istotne dla celu organizacji oraz dla zamierzonych wyników systemu zarządzania jakością. Obejmuje to ustalenie, czy zmiana klimatu jest kwestią istotną (dodane przez Poprawkę 1:2024).

Jak to wykazać: Dowodem może być analiza kontekstu, na przykład krótka tabela SWOT lub PESTEL z datą i osobą odpowiedzialną, przeglądana raz w roku podczas przeglądu zarządzania. Zmiana klimatu musi pojawić się w niej wyraźnie, nawet jeśli wniosek brzmi, że nie jest istotna. W takim przypadku należy odnotować uzasadnienie. Dla małych organizacji wystarczy jedna strona omówiona i ujęta w protokole ze spotkania kierownictwa.

| Otwarte | W toku | Spełnione | Nie dotyczy |
|---------|--------|-----------|-------------|
|---------|--------|-----------|-------------|

Dowód / uzasadnienie

**4.2** Określa się, monitoruje i regularnie przegląda strony zainteresowane istotne dla systemu zarządzania jakością oraz ich wymagania. Zgodnie z Poprawką 1:2024 przyjmuje się, że strony zainteresowane mogą mieć wymagania związane z klimatem.

Jak to wykazać: Dowodem może być lista interesariuszy (klienci, pracownicy, dostawcy, organy władzy, właściciele, jednostka certyfikująca) wraz z ich oczekiwaniami i źródłem każdego oczekiwania, na przykład umową, wymaganiem prawnym lub przetargiem. Oczekiwania związane z klimatem, takie jak ankiety dotyczące zrównoważonego rozwoju otrzymywane od klientów, powinny być odnotowywane osobno. Lista jest aktualizowana podczas przeglądu zarządzania.

| Otwarte | W toku | Spełnione | Nie dotyczy |
|---------|--------|-----------|-------------|
|---------|--------|-----------|-------------|

Dowód / uzasadnienie

**4.3** Zakres systemu zarządzania jakością jest dostępny jako informacja udokumentowana, określa granice, objęte nim wyroby i usługi oraz lokalizację. Wymagania normy, które nie mają zastosowania, są zidentyfikowane i uzasadnione.

Dokument

Jak to wykazać: Dowodem może być krótki dokument określający zakres, często będący częścią książki zarządzania lub jedną stroną w portalu jakości. Musi zawierać uzasadnienie dla każdego wymagania, które nie jest stosowane, i nie może podważać zdolności do zapewnienia zgodności wyrobów i usług. Przykład dla firmy z branży oprogramowania i doradztwa: 7.1.5.2 nie ma zastosowania, 8.3 ma zastosowanie.

| Otwarte | W toku | Spełnione | Nie dotyczy |
|---------|--------|-----------|-------------|
|---------|--------|-----------|-------------|

Dowód / uzasadnienie

**4.4.1** System zarządzania jakością jest ustanawiany, utrzymywany i stale doskonalony. Określa się potrzebne procesy, ich kolejność i wzajemne oddziaływanie, dane wejściowe, wyniki, kryteria, wskaźniki, zasoby, odpowiedzialności oraz związane z nimi ryzyka i szanse.

Jak to wykazać: Dowodem może być mapa procesów wraz z jednostronicowym profilem dla każdego procesu, określającym cel, wejście, wyjście, właściciela, wskaźnik i interfejsy. W małych organizacjach wystarczy tabela z jednym wierszem na proces, zamiast rozbudowanych procedur.

| Otwarte | W toku | Spełnione | Nie dotyczy |
|---------|--------|-----------|-------------|
|---------|--------|-----------|-------------|

Dowód / uzasadnienie

**4.4.2 Utrzymuje się informacje udokumentowane wspierające funkcjonowanie procesów, a zapisy dają pewność, że procesy są realizowane zgodnie z planem.**[Dokument](#)

Jak to wykazać: Dowodem mogą być rzeczywiście używane dokumenty robocze (listy kontrolne, szablony, przepływy zgłoszeń, tablice kanban) wraz z zapisami z bieżącej działalności, na przykład zgłoszenia, protokoły z testów i zatwierdzenia. System cyfrowy, taki jak system śledzenia zgłoszeń lub system ERP, liczy się jako informacja udokumentowana, jeśli jest czytelny i można go ocenić.

Otwarte      W toku      Spełnione      Nie dotyczy

Dowód / uzasadnienie

**5 Przywództwo****5****5.1.1 Najwyższe kierownictwo bierze odpowiedzialność za skuteczność systemu zarządzania jakością, zapewnia zasoby, integruje wymagania z procesami biznesowymi oraz promuje podejście procesowe i myślenie oparte na ryzyku.**

Jak to wykazać: Dowodem mogą być protokoły z przeglądu zarządzania, decyzje budżetowe i dotyczące zasobów, zatwierdzona polityka jakości i cele jakościowe podpisane przez kierownictwo, a także wywiady przeprowadzone podczas audytu. Najsilniejszym dowodem są protokoły ze spotkań kierownictwa, w których jakość jest stałym punktem porządku obrad.

Otwarte      W toku      Spełnione      Nie dotyczy

Dowód / uzasadnienie

**5.1.2 Najwyższe kierownictwo zapewnia, że wymagania klienta oraz mające zastosowanie wymagania prawne i regulacyjne są określone, zrozumiane i spełniane, że ryzyka i szanse wpływające na zgodność są uwzględniane oraz że utrzymywane jest ukierunkowanie na zwiększanie satysfakcji klienta.**

Jak to wykazać: Dowodem może być przegląd zamówień przed przyjęciem zobowiązania (zatwierdzenie oferty lub umowy), lista mających zastosowanie wymagań prawnych oraz regularna ocena satysfakcji klienta i reklamacji podczas spotkania kierownictwa.

Otwarte      W toku      Spełnione      Nie dotyczy

Dowód / uzasadnienie

**5.2.1 Ustanawia się politykę jakości odpowiednią do celu i kontekstu organizacji, stanowiącą ramy dla celów jakościowych i obejmującą zobowiązanie do spełniania mających zastosowanie wymagań oraz do ciągłego doskonalenia.**

Jak to wykazać: Dowodem jest polityka jakości, opatrzona datą i zatwierdzona przez kierownictwo, zazwyczaj obejmująca pół strony. Jej treść musi odpowiadać kontekstowi określonymu w punkcie 4.1 i nie może być frazą zamienną, pasującą do dowolnej organizacji. Odniesienie do aktualnych celów jakościowych ułatwia jej ocenę.

Otwarte      W toku      Spełnione      Nie dotyczy

Dowód / uzasadnienie

**5.2.2 Polityka jakości jest dostępna jako informacja udokumentowana, jest komunikowana i zrozumiała w organizacji, jest stosowana oraz jest dostępna dla właściwych stron zainteresowanych, stosownie do potrzeb.**[Dokument](#)

Jak to wykazać: Dowodem może być publikacja w intranecie lub portalu jakości, tablice ogłoszeń, materiały wdrożeniowe i zapisy ze szkoleń. Podczas audytu przeprowadza się wywiady z pracownikami. Muszą oni umieć przekazać jej istotę własnymi słowami, a nie odtworzyć ją z pamięci.

Otwarte      W toku      Spełnione      Nie dotyczy

Dowód / uzasadnienie

**5.3 Role, odpowiedzialności i uprawnienia dotyczące istotnych zadań systemu zarządzania jakością są przypisane, komunikowane i zrozumiałe, w tym odpowiedzialność za zgodność procesów, za raportowanie do najwyższego kierownictwa i za nadzorowanie zmian.**

Jak to wykazać: Dowodem może być schemat organizacyjny, opisy ról lub stanowisk oraz tabela przypisująca każdy proces do jego właściciela. W małych organizacjach wystarczy macierz przypisująca role (nie osoby) do punktów normy. Łączenie ról jest dopuszczalne, ale musi być jasno określone.

Otwarte      W toku      Spełnione      Nie dotyczy

Dowód / uzasadnienie

## 6 Planowanie

5

**6.1.1 Podczas planowania systemu zarządzania jakością uwzględnia się kwestie z punktu 4.1 i wymagania z punktu 4.2 oraz określa się ryzyka i szanse, którymi należy się zająć, aby osiągnąć zamierzone wyniki, zwiększyć pożądane efekty, ograniczyć niepożądane efekty i osiągnąć doskonalenie.**

Jak to wykazać: Dowodem może być rejestr ryzyk i szans, w którym każdy wpis daje się powiązać z kwestią kontekstową lub z wymaganiem strony zainteresowanej. Wystarczy prosta ocena (wysokie, średnie, niskie). Norma nie wymaga formalnej metody zarządzania ryzykiem ani analizy FMEA.

Otwarte      W toku      Spełnione      Nie dotyczy

Dowód / uzasadnienie

**6.1.2 Planuje się działania odnoszące się do ryzyk i szans, włącza się je do procesów systemu zarządzania jakością oraz ocenia się ich skuteczność. Działania są proporcjonalne do potencjalnego wpływu na zgodność wyrobów i usług.**

Jak to wykazać: Dowodem może być plan działań z osobą odpowiedzialną, terminem i śledzeniem statusu, wraz z oceną skuteczności podczas przeglądu zarządzania. Praktycznym podejściem jest zarządzanie działaniami jako zgłoszeniami w istniejącym systemie zadań, tak aby realizacja i kontrola postępów były widoczne w jednym miejscu.

Otwarte      W toku      Spełnione      Nie dotyczy

Dowód / uzasadnienie

**6.2.1 Ustanawia się cele jakościowe dla właściwych funkcji, szczebli i procesów, spójne z polityką jakości, mierzalne, uwzględniające mające zastosowanie wymagania, istotne dla zgodności i satysfakcji klienta, oraz monitorowane, komunikowane i aktualizowane. Są one dostępne jako informacja udokumentowana.**[Dokument](#)

Jak to wykazać: Dowodem może być lista celów ze wskaźnikiem, wartością wyjściową, wartością docelową i ramami czasowymi, na przykład wskaźnik reklamacji, terminowość dostaw, gęstość defektów na wydanie, czas reakcji wsparcia. Cele bez liczby lub bez terminu nie są mierzalne i będą prowadzić do niezgodności.

Otwarte      W toku      Spełnione      Nie dotyczy

Dowód / uzasadnienie

**6.2.2 Dla każdego celu jakościowego planuje się, co zostanie zrobione, jakie zasoby są wymagane, kto jest odpowiedzialny, kiedy zostanie to zakończone i w jaki sposób ocenione zostaną wyniki.**

Jak to wykazać: Dowodem może być plan wdrożenia zawierający dokładnie te pięć kolumn. Może być prowadzony jako rozszerzenie listy celów. Ocena osiągnięcia celów powinna stanowić dane wejściowe do przeglądu zarządzania.

Otwarte      W toku      Spełnione      Nie dotyczy

Dowód / uzasadnienie

**6.3 Zmiany w systemie zarządzania jakością są planowane i przeprowadzane w sposób nadzorowany. Uwzględnia się cel zmiany i jej potencjalne skutki, integralność systemu, dostępność zasobów oraz przydział odpowiedzialności i uprawnień.**

Jak to wykazać: Dowodem mogą być zapisy zmian na poziomie systemu, na przykład nowe oprogramowanie, nowa lokalizacja, reorganizacja lub zmiana właściciela procesu. Wystarczy krótki formularz zmiany lub zapis decyzji obejmujący cztery powyższe punkty. Zmiany systemowe (6.3) należy odróżniać od zmian w wyrobach i usługach (8.5.6).

Otwarte      W toku      Spełnione      Nie dotyczy

Dowód / uzasadnienie

## 7 Wsparcie

13

**7.1.1 Określa się i zapewnia zasoby potrzebne do ustanowienia, wdrożenia, utrzymania i ciągłego doskonalenia systemu zarządzania jakością, uwzględniając możliwości istniejących zasobów wewnętrznych oraz to, co należy pozyskać od dostawców zewnętrznych.**

Jak to wykazać: Dowodem może być planowanie budżetu, plany kadrowe i decyzje inwestycyjne powiązane z systemem zarządzania jakością, udokumentowane w protokołach z przeglądu zarządzania. Świadome decyzje typu wykonać samodzielnie lub zlecić na zewnątrz, takie jak audytorzy zewnętrzni czy zlecona obsługa IT, również stanowią dobry dowód.

Otwarte      W toku      Spełnione      Nie dotyczy

Dowód / uzasadnienie

**7.1.2 Określa się i zapewnia dostępność osób niezbędnych do skutecznego wdrożenia systemu zarządzania jakością oraz do funkcjonowania i nadzoru jego procesów.**

Jak to wykazać: Dowodem może być planowanie kadrowe i planowanie zdolności, zasady zastępstw oraz przegląd obciążenia pracą. Ważne dla małych organizacji: wykazanie, że kluczowe role mają zastępstwo (odporność na nieobecność kluczowej osoby), na przykład poprzez macierz zastępstw.

Otwarte      W toku      Spełnione      Nie dotyczy

Dowód / uzasadnienie

**7.1.3 Określa się, zapewnia i utrzymuje infrastrukturę potrzebną do funkcjonowania procesów oraz do zgodności wyrobów i usług.**

Jak to wykazać: Dowodem mogą być wykazy inwentarzowe budynków, sprzętu i sieci, wraz z planami utrzymania i cyklu życia. Dla firm z branży oprogramowania i doradztwa istotne są przede wszystkim środowisko wytwórcze i budowania, repozytoria, systemy ciągłej integracji, kopie zapasowe i hosting. Dowodem może być dokumentacja eksploatacyjna, dzienniki kopii zapasowych i raporty dostępności.

Otwarte      W toku      Spełnione      Nie dotyczy

Dowód / uzasadnienie

**7.1.4 Określa się, zapewnia i utrzymuje środowisko potrzebne do funkcjonowania procesów. Uwzględnia się czynniki ludzkie i fizyczne, to jest aspekty społeczne (takie jak ton komunikacji i brak dyskryminacji), aspekty psychologiczne (takie jak obciążenie pracą i zapobieganie stresowi) oraz aspekty fizyczne (takie jak temperatura, oświetlenie, hałas i higiena).**

Jak to wykazać: Dowodem mogą być zasady dotyczące stanowiska pracy, pracy zdalnej, hałasu, temperatury, porządku i czystości, wraz z wynikami ankiet wśród pracowników i ocen ryzyka na stanowisku pracy. Istniejąca dokumentacja bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ocena obciążenia psychicznego mogą być tu wykorzystane ponownie, bez powielania pracy.

Otwarte      W toku      Spełnione      Nie dotyczy

Dowód / uzasadnienie

**7.1.5.1 Określa się zasoby wykorzystywane do monitorowania i pomiarów, odpowiednie do konkretnej działalności i utrzymywane. Zapisy stanowią dowód, że są one przydatne do celu.**[Dokument](#)

Jak to wykazać: Dowodem może być wykaz zasobów do monitorowania i pomiarów wraz z dowodem ich przydatności. W firmach z branży oprogramowania i doradztwa są to zazwyczaj środowiska testowe, zestawy danych testowych, zautomatyzowane pakiety testów, narzędzia analityczne i monitorujące oraz narzędzia do ankiet. Dowodem mogą być raporty z testów, konfiguracja narzędzi i zapisy wersji.

Otwarte      W toku      Spełnione      Nie dotyczy

Dowód / uzasadnienie

**7.1.5.2 Tam, gdzie identyfikowalność pomiarów jest wymagana lub uznana przez organizację za konieczną, wyposażenie pomiarowe jest wzorcowane lub weryfikowane względem wzorców identyfikowalnych w określonych odstępach czasu, jest identyfikowane i jest zabezpieczane przed regulacją, uszkodzeniem i pogorszeniem stanu.**[Dokument](#)

Jak to wykazać: Dowodem mogą być świadectwa wzorcowania, harmonogram wzorcowania oraz oznakowanie wyposażenia pomiarowego. Dla firmy działającej wyłącznie w branży oprogramowania i doradztwa, bez pomiarów fizycznych, ten punkt zazwyczaj nie ma zastosowania. W takim przypadku brak zastosowania musi zostać uzasadniony w zakresie zgodnie z punktem 4.3 i nie może zostać po prostu pominięty.

Otwarte      W toku      Spełnione      Nie dotyczy

Dowód / uzasadnienie

- 7.1.6 Wiedza organizacyjna niezbędna do funkcjonowania procesów oraz do zgodności wyrobów i usług jest określana, utrzymywana i udostępniana w niezbędnym zakresie. Gdy potrzeby się zmieniają, pozyskiwana jest dodatkowa wymagana wiedza.**

Jak to wykazać: Dowodem może być baza wiedzy, wiki, zapisy dotyczące architektury i decyzji, wnioski wyciągnięte z doświadczeń, przewodnik wdrożeniowy i zasady przekazywania obowiązków. Dowód jest mocny, gdy wykazuje, że krytyczna wiedza nie znajduje się wyłącznie w głowie jednej osoby, na przykład dzięki pracy w parach, przeglądom lub udokumentowanym decyzjom.

Otwarte W toku Spełnione Nie dotyczy

Dowód / uzasadnienie

- 7.2 Określa się niezbędne kompetencje osób wpływających na wyniki jakościowe, a osoby te są kompetentne na podstawie wykształcenia, szkolenia lub doświadczenia. Tam, gdzie to konieczne, podejmuje się działania i ocenia się ich skuteczność. Zapisy stanowią dowód kompetencji.**

Dokument

Jak to wykazać: Dowodem może być macierz kompetencji (rola wobec wymaganej kompetencji wobec rzeczywistego poziomu), dyplomy, certyfikaty, zapisy szkoleń i rozmowy oceniające. Ocena skuteczności szkolenia jest punktem najczęściej pomijanym. Wystarczy krótka notatka z rozmowy podsumowującej lub praktyczne potwierdzenie.

Otwarte W toku Spełnione Nie dotyczy

Dowód / uzasadnienie

- 7.3 Osoby wykonujące pracę pod nadzorem organizacji są świadome polityki jakości, właściwych celów jakościowych, swojego wkładu w skuteczność systemu oraz konsekwencji niespełniania wymagań.**

Jak to wykazać: Dowodem mogą być materiały wdrożeniowe, spotkania zespołu poruszające tematy jakościowe, ogłoszenia i komunikacja wewnętrzna. Rzeczywisty dowód zbierany jest podczas audytu poprzez wywiady z pracownikami. Pomocna jest lista obecności ze spotkań informacyjnych dotyczących jakości.

Otwarte W toku Spełnione Nie dotyczy

Dowód / uzasadnienie

- 7.4 Określa się komunikację wewnętrzną i zewnętrzną istotną dla systemu zarządzania jakością: co jest komunikowane, kiedy, z kim, w jaki sposób i kto komunikuje.**

Jak to wykazać: Dowodem może być macierz komunikacji z tymi pięcioma kolumnami, odzwierciedlająca już istniejące kanały (spotkanie zespołu, biuletyn, raport statusu dla klienta, powiadomienie o incydencie, strona internetowa). Dla małych organizacji wystarczy tabela obejmująca około dziesięciu wierszy. Istotne jest, aby kanały były faktycznie wykorzystywane.

Otwarte W toku Spełnione Nie dotyczy

Dowód / uzasadnienie

- 7.5.1 System zarządzania jakością obejmuje informacje udokumentowane wymagane przez normę, a także informacje udokumentowane, które organizacja uznaje za niezbędne.**

Dokument

Jak to wykazać: Dowodem może być przegląd dokumentów lub wykaz nadzoru nad dokumentami pokazujący, który dokument obejmuje które wymaganie normy. Zakres może być proporcjonalny do wielkości organizacji. Klasyczna księga jakości nie jest już obowiązkowa.

Otwarte W toku Spełnione Nie dotyczy

Dowód / uzasadnienie

- 7.5.2 Podczas tworzenia i aktualizowania informacji udokumentowanej zapewnia się odpowiednią identyfikację i opis (tytuł, data, autor, numer referencyjny), odpowiedni format i nośnik oraz przegląd i zatwierdzenie pod kątem przydatności i adekwatności.**

Dokument

Jak to wykazać: Dowodem może być spójny nagłówek dokumentu zawierający tytuł, wersję, datę, autora i osobę zatwierdzającą. System kontroli wersji z przeglądem i zatwierdzeniem w formie pull requestu w pełni spełnia to wymaganie i jest najprostszą drogą dla firm z branży oprogramowania.

Otwarte W toku Spełnione Nie dotyczy

Dowód / uzasadnienie

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                          |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 7.5.3 | <b>Informacje udokumentowane są dostępne i odpowiednie tam, gdzie i wtedy, gdy są potrzebne, oraz są odpowiednio chronione. Nadzoruje się dystrybucję, dostęp, przechowywanie, kontrolę wersji, okres przechowywania i sposób postępowania po jego zakończeniu. Informacje udokumentowane pochodzenia zewnętrznego są identyfikowane i nadzorowane.</b> | <a href="#">Dokument</a> |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|

Jak to wykazać: Dowodem mogą być uprawnienia dostępu w systemie plików lub repozytorium, zasady tworzenia kopii zapasowych i przechowywania, okresy usuwania i archiwizacji oraz identyfikacja dokumentów zewnętrznych (normy, specyfikacje klienta, dokumenty dostawców). Typowy dowód: koncepcja kontroli dostępu, dzienniki kopii zapasowych i harmonogram przechowywania.

Otwarte      W toku      Spełnione      Nie dotyczy

Dowód / uzasadnienie

|                        |    |
|------------------------|----|
| 8 Działania operacyjne | 22 |
|------------------------|----|

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                          |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 8.1 | <b>Planuje się, wdraża i nadzoruje procesy potrzebne do spełnienia wymagań dotyczących wyrobów i usług: określa się wymagania, ustanawia się kryteria akceptacji, określa się zasoby oraz wdraża nadzór zgodnie z tymi kryteriami. Zaplanowane zmiany są nadzorowane, niezamierzone zmiany są przeglądane, a niepożądane skutki łagodzone, a procesy zlecone na zewnątrz są nadzorowane. Zapisy dają pewność, że procesy zostały zrealizowane zgodnie z planem.</b> | <a href="#">Dokument</a> |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|

Jak to wykazać: Dowodem mogą być plany projektu lub zamówienia, definicja ukończenia, listy kontrolne wydania, planowanie zdolności oraz odpowiednie zapisy w systemie zgłoszeń lub projektowym. Dla procesów zleczanych na zewnątrz (hosting, zewnętrzne wytwarzanie) należy dołączyć umowę oraz dowód wykonania usługi.

Otwarte      W toku      Spełnione      Nie dotyczy

Dowód / uzasadnienie

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 8.2.1 | <b>Komunikacja z klientami obejmuje informacje dotyczące wyrobów i usług, obsługę zapytań, umów i zamówień wraz z ich zmianami, opinie i reklamacje klientów, postępowanie z własnością klienta oraz, gdy ma to zastosowanie, wymagania dotyczące działań awaryjnych.</b> |  |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

Jak to wykazać: Dowodem może być korespondencja dotycząca ofert i zamówień, system wsparcia i zgłoszeń, zapisy reklamacji, raporty statusu oraz umowy serwisowe z zapisami dotyczącymi eskalacji lub sytuacji awaryjnych. Historia wiadomości e-mail i zgłoszeń jest wystarczającym zapisem, jeśli można ją odnaleźć i powiązać z zamówieniem.

Otwarte      W toku      Spełnione      Nie dotyczy

Dowód / uzasadnienie

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 8.2.2 | <b>Określa się wymagania dla oferowanych wyrobów i usług, w tym mające zastosowanie wymagania prawne i regulacyjne oraz te, które organizacja uznaje za niezbędne. Organizacja jest w stanie spełnić deklaracje, które składa w odniesieniu do swoich wyrobów i usług.</b> |  |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

Jak to wykazać: Dowodem może być opis usługi, katalog wyrobów lub usług, specyfikacja wymagań, treść oferty oraz lista mających zastosowanie wymagań prawnych (na przykład ochrona danych, dostępność, bezpieczeństwo wyrobu). Deklaracje marketingowe na stronie internetowej liczą się jako oświadczenia i muszą być poparte dowodami.

Otwarte      W toku      Spełnione      Nie dotyczy

Dowód / uzasadnienie

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 8.2.3 | <b>Przed podjęciem zobowiązania do dostawy przeglądane są wymagania, w tym te określone przez klienta, te niewyrażone wprost, lecz niezbędne, te określone przez organizację oraz mające zastosowanie wymagania prawne. Różnice między ofertą a zamówieniem są rozwiązywane. Rejestrowane są wyniki przeglądu oraz wszelkie nowe wymagania.</b> | <a href="#">Dokument</a> |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|

Jak to wykazać: Dowodem może być zatwierdzenie oferty lub zamówienia z weryfikacją przez drugą osobę, zapis lub lista kontrolna przeglądu w ramach procesu ofertowania oraz potwierdzenie zamówienia. Zamówienia ustne muszą być potwierdzane i rejestrowane.

Otwarte      W toku      Spełnione      Nie dotyczy

Dowód / uzasadnienie

#### 8.2.4 **Gdy zmieniają się wymagania dotyczące wyrobów i usług, odpowiednie informacje udokumentowane są zmieniane, a właściwe osoby są informowane o zmienionych wymaganiach.** [Dokument](#)

Jak to wykazać: Dowodem mogą być wnioski o zmianę, aneksy do umów, zaktualizowane pozycje w rejestrze zadań oraz przekazanie informacji zespołowi. Wymaganie spełnia identyfikowalna historia zmian w zgłoszeniu lub repozytorium.

Otwarte      W toku      Spełnione      Nie dotyczy

Dowód / uzasadnienie

#### 8.3.1 **Ustanawia się i utrzymuje odpowiedni proces projektowania i rozwoju, zapewniający późniejsze dostarczanie wyrobów i usług.**

Jak to wykazać: Dowodem może być udokumentowane podejście do wytwarzania (na przykład Scrum, Kanban lub podejście etapowe z bramkami decyzyjnymi) z określonymi rolami i artefaktami. Ważne: w firmach z branży oprogramowania i doradztwa punkt 8.3 nie może zostać wyłączony jako niemający zastosowania, ponieważ wytwarzane są własne wyroby, koncepcje lub rozwiązania. Takie wyłączenie stanowiłoby poważną niezgodność.

Otwarte      W toku      Spełnione      Nie dotyczy

Dowód / uzasadnienie

#### 8.3.2 **Planowanie projektowania i rozwoju uwzględnia charakter, czas trwania i złożoność działań, wymagane etapy procesu, w tym przeglądy, weryfikację i walidację, odpowiedzialności i uprawnienia, potrzebne zasoby, interfejsy, zaangażowanie klientów i użytkowników, wymagania dotyczące późniejszego dostarczania oraz oczekiwany poziom nadzoru.**

Jak to wykazać: Dowodem może być plan projektu lub wydania, mapa drogowa, planowanie sprintów, definicja gotowości do realizacji i definicja ukończenia, wraz z przypisaniem właściciela produktu, deweloperów i osób dokonujących przeglądu. Artefakty zwinne są akceptowane, o ile obejmują wymienione punkty planowania.

Otwarte      W toku      Spełnione      Nie dotyczy

Dowód / uzasadnienie

#### 8.3.3 **Określa się dane wejściowe do projektowania i rozwoju: wymagania funkcjonalne i dotyczące parametrów działania, informacje z wcześniejszych podobnych działań, wymagania prawne i regulacyjne, normy lub kodeksy postępowania do zastosowania oraz potencjalne konsekwencje niepowodzenia. Dane wejściowe są kompletne, jednoznaczne i wolne od sprzeczności oraz są zachowywane jako zapisy.** [Dokument](#)

Jak to wykazać: Dowodem mogą być dokumenty wymagań, historyjki użytkownika z kryteriami akceptacji, specyfikacja wymagań, decyzje architektoniczne oraz wymagania dotyczące bezpieczeństwa i ochrony danych. Sprzeczności muszą być w sposób wykazywalny rozwiązane, na przykład poprzez komentarze w zgłoszeniu lub protokoły z doprecyzowania wymagań.

Otwarte      W toku      Spełnione      Nie dotyczy

Dowód / uzasadnienie

#### 8.3.4 **Nadzór nad projektowaniem i rozwojem zapewnia, że definiowane są wyniki do osiągnięcia, że przeprowadzane są działania w zakresie przeglądu, weryfikacji i walidacji oraz że podejmowane są niezbędne działania w odniesieniu do zidentyfikowanych problemów. Zapisy z tych działań są zachowywane.** [Dokument](#)

Jak to wykazać: Dowodem mogą być przeglądy kodu i pull requesty, zautomatyzowane przebiegi testów w ramach ciągłej integracji, raporty z testów, testy akceptacyjne z klientem oraz śledzenie błędów. Należy jasno rozróżniać: weryfikacja sprawdza zgodność ze specyfikacją, walidacja sprawdza zgodność z przewidzianym zastosowaniem, na przykład poprzez akceptację użytkowników lub testy pilotażowe.

Otwarte      W toku      Spełnione      Nie dotyczy

Dowód / uzasadnienie

#### 8.3.5 **Wyniki projektowania i rozwoju spełniają wymagania wejściowe, są odpowiednie dla kolejnych procesów, zawierają lub odwołują się do wymagań dotyczących monitorowania i pomiarów oraz kryteriów akceptacji, a także określają cechy istotne dla przewidzianego i bezpiecznego zastosowania. Zapisy są zachowywane.** [Dokument](#)

Jak to wykazać: Dowodem mogą być zatwierdzone artefakty wydania: status wersji, informacje o wydaniu, dokumentacja techniczna, dokumentacja eksploatacyjna i użytkownika oraz kryteria akceptacji i testów. Identyfikowalność od wymagania przez test aż po wydanie sprawia, że ten punkt można szybko ocenić podczas audytu.

Otwarte      W toku      Spełnione      Nie dotyczy

Dowód / uzasadnienie

- 8.3.6** Zmiany dokonywane w trakcie lub po zakończeniu projektowania i rozwoju są identyfikowane, przeglądane i nadzorowane w zakresie niezbędnym, aby uniknąć niekorzystnego wpływu na zgodność. Zachowuje się zapisy dotyczące zmian, wyników przeglądów, autoryzacji zmian oraz działań podjętych w celu zapobiegania niekorzystnym skutkom. [Dokument](#)

Jak to wykazać: Dowodem mogą być wnioski o zmianę, historia wersji w repozytorium, wpis zatwierdzający w pull requeście, analiza wpływu oraz testy regresyjne. Etap autoryzacji musi być widoczny. Scalenie bez przeglądu nie spełnia wymagania.

Otwarte W toku Spełnione Nie dotyczy

Dowód / uzasadnienie

- 8.4.1** Procesy, wyroby i usługi dostarczane z zewnątrz są zgodne z wymaganiami. Określa się i stosuje kryteria oceny, wyboru, monitorowania wyników działania oraz ponownej oceny dostawców zewnętrznych, a zapisy ocen są zachowywane. [Dokument](#)

Jak to wykazać: Dowodem może być lista dostawców z ocenami (na przykład kryteria takie jak jakość, terminowość dostaw, czas reakcji i bezpieczeństwo) oraz coroczna ponowna ocena. Dla firm z branży oprogramowania obejmuje to również dostawców usług chmurowych i hostingowych, podmioty przetwarzające dane, zewnętrznych deweloperów oraz krytyczne zależności open source.

Otwarte W toku Spełnione Nie dotyczy

Dowód / uzasadnienie

- 8.4.2** Rodzaj i zakres nadzoru nad dostawcami zewnętrznymi są określane na podstawie potencjalnego wpływu na zgodność. Procesy dostarczane z zewnątrz pozostają pod nadzorem systemu zarządzania jakością. Określa się i przeprowadza niezbędne działania weryfikacyjne.

Jak to wykazać: Dowodem mogą być umowy o poziomie usług, kontrole odbiorcze dostaw towarów lub usług, zapisy odbioru prac wytworzonych zewnętrznie oraz monitorowanie dostępności. Dla krytycznych dostawców certyfikaty (na przykład ISO 27001) mogą stanowić dodatkowy mechanizm kompensujący.

Otwarte W toku Spełnione Nie dotyczy

Dowód / uzasadnienie

- 8.4.3** Wymagania wobec dostawców zewnętrznych są potwierdzane jako odpowiednie przed ich przekazaniem i obejmują usługi, które mają być świadczone, zatwierdzenia, wymagania dotyczące kompetencji, powiązanie z systemem zarządzania jakością, monitorowanie wyników działania oraz działania weryfikacyjne w siedzibie dostawcy.

Jak to wykazać: Dowodem mogą być zamówienia zakupu, umowy, opisy zakresu prac oraz dokumenty przyznania zlecenia zawierające wymagane punkty. Dla standardowych usług chmurowych, w przypadku których nie ma możliwości negocjacji, wystarczy wykazać, że warunki korzystania z usługi zostały przejrzane i ocenione jako odpowiednie.

Otwarte W toku Spełnione Nie dotyczy

Dowód / uzasadnienie

- 8.5.1** Produkcja i świadczenie usług odbywają się w warunkach nadzorowanych: dostępna jest informacja udokumentowana dotycząca cech i wyników, stosowane są odpowiednie zasoby do monitorowania i pomiarów, monitorowanie i pomiary odbywają się na właściwych etapach, infrastruktura i środowisko są odpowiednie, przydzielane są kompetentne osoby, przeprowadzane są zwolnienia, a błędy ludzkie są zapobiegane. [Dokument](#)

Jak to wykazać: Dowodem mogą być instrukcje robocze, podręczniki eksploatacyjne, procedury wdrażania, zatwierdzenia przez dwie osoby, zautomatyzowane potoki i bramkami kontrolnymi oraz wytyczne doradcze i standardy projektowe. Automatyzacja (ciągła integracja, analiza statyczna kodu, testy) jest najsilniejszym dowodem zapobiegania błędom ludzkim.

Otwarte W toku Spełnione Nie dotyczy

Dowód / uzasadnienie

- 8.5.2** Wyniki są identyfikowane odpowiednimi środkami w celu zapewnienia zgodności, a status monitorowania i pomiarów jest identyfikowalny przez cały czas dostarczania. Tam, gdzie identyfikowalność jest wymagana, unikatowa identyfikacja jest nadzorowana i rejestrowana. [Dokument](#)

Jak to wykazać: Dowodem mogą być numery wersji, identyfikatory kompilacji i commitów, rejestr artefaktów, numery zgłoszeń oraz pola statusu w przepływie pracy (na przykład w przeglądzie, wydane). W doradztwie: wersje dokumentów i notatki zatwierdzające w koncepcjach i raportach.

Otwarte W toku Spełnione Nie dotyczy

Dowód / uzasadnienie

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |        |           |             |                          |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------|-------------|--------------------------|
| 8.5.3                | <b>Własność należąca do klientów lub dostawców zewnętrznych, znajdująca się pod nadzorem organizacji, jest identyfikowana, weryfikowana, chroniona i zabezpieczana. Jeśli zostanie utracona, uszkodzona lub uznana za nienadającą się do użycia, informuje się o tym właściciela i rejestruje się to zdarzenie.</b>                                                                                                                              |        |           |             | <a href="#">Dokument</a> |
|                      | Jak to wykazać: Dowodem może być rejestr elementów i danych powierzonych organizacji. Dla firm z branży oprogramowania i doradztwa oznacza to przede wszystkim dane klientów, dane dostępowe, licencje, kod źródłowy i własność intelektualną. Dowodem mogą być umowy powierzenia przetwarzania danych, koncepcja kontroli dostępu, szyfrowanie, koncepcja usuwania danych oraz powiadomienia o incydentach.                                     |        |           |             |                          |
|                      | Otwarte                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | W toku | Spełnione | Nie dotyczy |                          |
| Dowód / uzasadnienie |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |        |           |             |                          |
| 8.5.4                | <b>Wyniki pośrednie i końcowe są zabezpieczane podczas produkcji i świadczenia usługi w zakresie niezbędnym do zapewnienia, że nadal spełniają wymagania w momencie przekazania klientowi. Obejmuje to również postępowanie z wynikami, ich przechowywanie, identyfikację i ochronę.</b>                                                                                                                                                         |        |           |             |                          |
|                      | Jak to wykazać: Dowodem może być koncepcja tworzenia kopii zapasowych i odtwarzania z udokumentowanymi testami odtworzenia, redundancja repozytorium, przechowywanie artefaktów oraz ochrona dostępu. Praktycznym minimum dowodowym jest jeden test odtworzenia rocznie wraz z zapisem.                                                                                                                                                          |        |           |             |                          |
|                      | Otwarte                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | W toku | Spełnione | Nie dotyczy |                          |
| Dowód / uzasadnienie |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |        |           |             |                          |
| 8.5.5                | <b>Spełniane są wymagania dotyczące działań po dostawie, z uwzględnieniem wymagań prawnych, potencjalnych niepożądanych skutków, charakteru i okresu użytkowania wyrobu, wymagań klienta oraz opinii klienta.</b>                                                                                                                                                                                                                                |        |           |             |                          |
|                      | Jak to wykazać: Dowodem mogą być umowy serwisowe i wsparcia technicznego, warunki gwarancji, zasady dotyczące poprawek i aktualizacji, ogłoszenia o zakończeniu wsparcia oraz wskaźniki wsparcia. Dla oprogramowania szczególnie istotne jest postępowanie z aktualizacjami bezpieczeństwa po dostawie.                                                                                                                                          |        |           |             |                          |
|                      | Otwarte                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | W toku | Spełnione | Nie dotyczy |                          |
| Dowód / uzasadnienie |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |        |           |             |                          |
| 8.5.6                | <b>Zmiany w produkcji lub świadczeniu usługi są przeglądane i nadzorowane w zakresie niezbędnym do zapewnienia ciągłej zgodności. Zachowuje się zapisy dotyczące przeglądu zmiany, osoby ją autoryzujące oraz niezbędnych działań.</b>                                                                                                                                                                                                           |        |           |             | <a href="#">Dokument</a> |
|                      | Jak to wykazać: Dowodem mogą być zapisy zarządzania zmianą z eksploatacji na żywo: zatwierdzenia wdrożeń, zmiany konfiguracji, plan wycofania zmiany oraz osoba, która ją autoryzowała. Rejestr zmian z notatką zatwierdzającą spełnia wymaganie.                                                                                                                                                                                                |        |           |             |                          |
|                      | Otwarte                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | W toku | Spełnione | Nie dotyczy |                          |
| Dowód / uzasadnienie |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |        |           |             |                          |
| 8.6                  | <b>Wyroby i usługi nie są zwalniane, dopóki zaplanowana weryfikacja nie zostanie zakończona z wynikiem pozytywnym, lub dopóki osoba upoważniona, a w stosownych przypadkach klient, nie zatwierdzi zwolnienia. Zapisy stanowią dowód zgodności z kryteriami akceptacji i identyfikują osobę autoryzującą zwolnienie.</b>                                                                                                                         |        |           |             | <a href="#">Dokument</a> |
|                      | Jak to wykazać: Dowodem mogą być zapisy zwolnień, zatwierdzenie zwolnienia w narzędziu do wdrażania, pozytywne raporty z testów oraz oświadczenia o akceptacji klienta. Osoba autoryzująca zwolnienie musi być możliwa do zidentyfikowania z imienia i nazwiska lub poprzez kontekst użytkownika w systemie.                                                                                                                                     |        |           |             |                          |
|                      | Otwarte                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | W toku | Spełnione | Nie dotyczy |                          |
| Dowód / uzasadnienie |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |        |           |             |                          |
| 8.7                  | <b>Niezgodne wyniki są identyfikowane i nadzorowane, aby zapobiec ich niezamierzonemu użyciu lub dostarczeniu. Podejmuje się odpowiednie działania, takie jak korekta, wyodrębnienie, wycofanie, poinformowanie klienta lub uzyskanie zezwolenia na odstępstwo, a zgodność jest weryfikowana po korekcie. Zachowuje się zapisy dotyczące niezgodności, podjętych działań, wszelkich uzyskanych odstępstw oraz osoby decydującej o działaniu.</b> |        |           |             | <a href="#">Dokument</a> |
|                      | Jak to wykazać: Dowodem mogą być śledzenie defektów i błędów z poziomami krytyczności, reguły blokujące w potoku, zapisy poprawek awaryjnych i wycofań, a także powiadomienia klientów o defektach, które zostały już dostarczone. Odstępstwa (znane defekty w danym wydaniu) muszą być udokumentowane i podejmowane przez osobę upoważnioną.                                                                                                    |        |           |             |                          |
|                      | Otwarte                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | W toku | Spełnione | Nie dotyczy |                          |
| Dowód / uzasadnienie |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |        |           |             |                          |

| 9 Ocena wyników działania                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |        |           |                          | 8 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------|--------------------------|---|
| 9.1.1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Określa się, co należy monitorować i mierzyć, jakimi metodami, kiedy przeprowadzany jest pomiar oraz kiedy wyniki są analizowane i oceniane. Ocenia się wyniki działania i skuteczność systemu zarządzania jakością, a zapisy wyników są zachowywane.</b>                                                                                                                                                                                                      |        |           | <a href="#">Dokument</a> |   |
| <p>Jak to wykazać: Dowodem może być plan wskaźników (wskaźnik, metoda, częstotliwość, osoba odpowiedzialna) oraz odpowiednie oceny, na przykład miesięczny lub kwartalny raport bądź eksport z panelu wskaźników. Istniejące wskaźniki operacyjne powinny być ponownie wykorzystywane, a nie tworzone od nowa.</p>                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |        |           |                          |   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Otwarte                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | W toku | Spełnione | Nie dotyczy              |   |
| Dowód / uzasadnienie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |        |           |                          |   |
| 9.1.2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Monitoruje się postrzeganie przez klientów stopnia spełnienia ich wymagań oraz określa się metody pozyskiwania, monitorowania i przeglądania tej informacji.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                               |        |           |                          |   |
| <p>Jak to wykazać: Dowodem mogą być ankiety wśród klientów, opinie po zakończeniu projektu, wskaźnik NPS lub oceny w sklepach z aplikacjami, analiza reklamacji oraz protokołowane spotkania z klientami. Przy niewielkiej liczbie klientów ustrukturyzowana rozmowa podsumowująca po każdym projekcie jest bardziej wartościowa niż masowa ankieta.</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |        |           |                          |   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Otwarte                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | W toku | Spełnione | Nie dotyczy              |   |
| Dowód / uzasadnienie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |        |           |                          |   |
| 9.1.3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Dane i informacje z monitorowania i pomiarów są analizowane i oceniane w celu oceny zgodności, satysfakcji klienta, wyników działania i skuteczności systemu, tego, czy planowanie zostało skutecznie wdrożone, skuteczności działań podjętych w odniesieniu do ryzyk i szans, wyników działania dostawców zewnętrznych oraz potrzeby doskonalenia.</b>                                                                                                        |        |           |                          |   |
| <p>Jak to wykazać: Analiza powinna zawierać stwierdzenie dotyczące tendencji, a nie tylko surowe liczby: porównanie z poprzednim okresem, odchylenie od wartości docelowej oraz wynikający z tego wnioski. Analiza ta stanowi jednocześnie dane wejściowe do przeglądu zarządzania.</p>                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |        |           |                          |   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Otwarte                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | W toku | Spełnione | Nie dotyczy              |   |
| Dowód / uzasadnienie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |        |           |                          |   |
| 9.2.1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Audyty wewnętrzne są przeprowadzane w zaplanowanych odstępach czasu i dostarczają informacji, czy system zarządzania jakością jest zgodny z własnymi wymaganiami organizacji oraz z wymaganiami normy, a także czy jest skutecznie wdrożony i utrzymywany.</b>                                                                                                                                                                                                 |        |           |                          |   |
| <p>Jak to wykazać: Dowodem może być program audytów obejmujący zazwyczaj od jednego do trzech lat oraz wszystkie procesy i punkty normy. Małe organizacje mogą zaangażować audytora zewnętrznego lub skorzystać z pomocy współpracowników z innego obszaru. Istotna jest niezależność od obszaru poddawanego audytowi.</p>                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |        |           |                          |   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Otwarte                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | W toku | Spełnione | Nie dotyczy              |   |
| Dowód / uzasadnienie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |        |           |                          |   |
| 9.2.2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Planuje się, ustanawia i utrzymuje program audytów, obejmujący częstotliwość, metody, odpowiedzialności, wymagania dotyczące planowania i raportowania, z uwzględnieniem znaczenia procesów oraz wyników poprzednich audytów. Dla każdego audytu określa się kryteria i zakres, audytorzy są obiektywni i bezstronni, wyniki są raportowane właściwemu kierownictwu, a korekty wprowadzane są bez zbędnej zwłoki. Zachowuje się zapisy programu i wyników.</b> |        |           | <a href="#">Dokument</a> |   |
| <p>Jak to wykazać: Dowodem mogą być plan audytu, raporty z audytów zawierające ustalenia i niezgodności, dowody kompetencji i niezależności audytorów oraz plan działań dotyczący zamykania ustaleń wraz z terminami i weryfikacją skuteczności.</p>                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |        |           |                          |   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Otwarte                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | W toku | Spełnione | Nie dotyczy              |   |
| Dowód / uzasadnienie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |        |           |                          |   |
| 9.3.1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Najwyższe kierownictwo dokonuje przeglądu systemu zarządzania jakością w zaplanowanych odstępach czasu, aby zapewnić jego ciągłą przydatność, adekwatność, skuteczność oraz zgodność z kierunkiem strategicznym organizacji.</b>                                                                                                                                                                                                                               |        |           |                          |   |
| <p>Jak to wykazać: Dowodem może być zaplanowane spotkanie w ramach przeglądu zarządzania, odbywające się co najmniej raz w roku, z udziałem najwyższego kierownictwa. Obecność najwyższego kierownictwa jest obowiązkowa i musi być widoczna na liście obecności w protokole.</p>                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |        |           |                          |   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Otwarte                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | W toku | Spełnione | Nie dotyczy              |   |
| Dowód / uzasadnienie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |        |           |                          |   |

**9.3.2 Przegląd zarządzania jest planowany i przeprowadzany na podstawie wszystkich danych wejściowych wymienionych w punkcie 9.3.2 normy. Żadne z wymaganych danych wejściowych nie zostaje pominięte.**

Jak to wykazać: Praktycznym rozwiązaniem jest szablon protokołu, którego porządek obrad zawiera każde dane wejściowe z punktu 9.3.2 jako osobną pozycję. W istocie są to: status działań z poprzednich przeglądów, zmiany w kwestiach zewnętrznych i wewnętrznych oraz w stronach zainteresowanych, obraz wyników działania na podstawie wskaźników (satysfakcja i opinie klientów, osiąganie celów, zgodność procesów i wyrobów, niezgodności i działania korygujące, wyniki monitorowania i audytów, wyniki działania dostawców zewnętrznych), adekwatność zasobów, skuteczność działań podjętych w odniesieniu do ryzyk i szans, oraz szanse na doskonalenie. Prosimy zapoznać się z brzmieniem samego punktu normy. Ta lista jest pomocą roboczą, a nie cytatem z normy.

Otwarte W toku Spełnione Nie dotyczy

Dowód / uzasadnienie

**9.3.3 Wyniki przeglądu zarządzania obejmują decyzje i działania związane z szansami na doskonalenie, z wszelką potrzebą zmian w systemie zarządzania jakością oraz z potrzebami dotyczącymi zasobów. Zapisy wyników są zachowywane.**

[Dokument](#)

Jak to wykazać: Dowodem może być podpisany protokół z przeglądu zarządzania zawierający sekcję decyzji określającą działanie, osobę odpowiedzialną i termin. Protokoły bez decyzji i bez stanowiska w sprawie zasobów są regularnie wskazywane jako niezgodność.

Otwarte W toku Spełnione Nie dotyczy

Dowód / uzasadnienie

**10 Doskonalenie**

4

**10.1 Określa się i wybiera szanse na doskonalenie oraz wdraża się niezbędne działania w celu spełnienia wymagań klienta i zwiększenia jego satysfakcji. Obejmuje to doskonalenie wyrobów i usług, korygowanie i zapobieganie niepożądanym skutkom oraz doskonalenie wyników działania i skuteczności systemu.**

Jak to wykazać: Dowodem może być lista usprawnień lub tablica pomysłów ze statusem, retrospektywy wraz z wynikającymi z nich działaniami oraz projekty usprawniające ze wskaźnikiem przed i po. Dowód jest mocny, gdy udokumentowany jest mierzalny efekt (czas, defekty, koszt).

Otwarte W toku Spełnione Nie dotyczy

Dowód / uzasadnienie

**10.2.1 Gdy wystąpi niezgodność, w tym wynikająca z reklamacji, organizacja reaguje, nadzoruje i koryguje niezgodność oraz zajmuje się jej skutkami. Ocenia się potrzebę działań eliminujących przyczyny, określa się przyczyny, wdraża się działania, przegląda się ich skuteczność oraz, jeśli to konieczne, aktualizuje się ryzyka i szanse oraz sam system zarządzania jakością.**

Jak to wykazać: Dowodem może być proces działań korygujących z analizą przyczyny źródłowej, na przykład metoda pięciu razy dlaczego lub diagram Ishikawy, wyraźnie oddzielający natychmiastową korektę od eliminacji przyczyny. W oprogramowaniu dobrze sprawdzają się analizy po incydentach. Udokumentowana weryfikacja skuteczności po określonym czasie jest elementem kluczowym.

Otwarte W toku Spełnione Nie dotyczy

Dowód / uzasadnienie

**10.2.2 Dla każdej niezgodności istnieje możliwy do prześledzenia zapis dotyczący charakteru niezgodności, podjętego w odpowiedzi działania oraz wyników działania korygującego.**

[Dokument](#)

Jak to wykazać: Dowodem może być rejestr defektów i działań (lista CAPA) lub zgłoszenia zawierające pola: opis, przyczyna, działanie, osoba odpowiedzialna, termin i skuteczność. Prosty arkusz kalkulacyjny wystarczy, o ile jest na bieżąco aktualizowany i spójny ze zgłoszeniami.

Otwarte W toku Spełnione Nie dotyczy

Dowód / uzasadnienie

**10.3 Stale doskonalą się przydatność, adekwatność i skuteczność systemu zarządzania jakością. Analizuje się wyniki analizy, oceny i przeglądu zarządzania w celu ustalenia, czy istnieją potrzeby lub szanse na doskonalenie.**

Jak to wykazać: Dowodem może być rozwój wskaźników w kilku kolejnych okresach, zakończone działania doskonalące wynikające z przeglądu zarządzania oraz rutyna ciągłego doskonalenia, na przykład regularne retrospektywy lub karta doskonalenia z pożądanym stanem docelowym i krótkimi cyklami.

Otwarte W toku Spełnione Nie dotyczy

Dowód / uzasadnienie