

4 Контекст организации

4.1 Понимание организации и ее контекста

ISO 9001:2015, Системы управления качеством – Требования

4.1 Понимание организации и ее контекста

Организация должна выявить внешние и внутренние факторы (обстоятельства), которые имеют отношение к ее намерениям и стратегии развития и которые влияют на ее способность достигать желаемых результатов ее системы менеджмента качества.

Организация должна осуществлять мониторинг и анализ информации, относящейся к этим внешним и внутренним факторам (обстоятельствам).

ПРИМЕЧАНИЕ 1. Факторы (обстоятельства) или условия, выбранные для рассмотрения, могут оказывать как положительное, так и отрицательное влияние.

ПРИМЕЧАНИЕ 2. К понятию внешнего контекста может относиться рассмотрение вопросов, связанных с законодательством, технологическими аспектами, конкуренцией, рынком, культурой, социальными аспектами и экономическими условиями как на международном, национальном, региональном, так и на местном уровне.

ПРИМЕЧАНИЕ 3. К понятию внутреннего контекста может относиться рассмотрение вопросов, связанных с ценностями, культурными аспектами, знаниями, а также с показателями деятельности организации.

4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

ISO 9001:2015, Системы управления качеством – Требования

4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

С учетом того влияния, которое оказывают или могут оказать на способность организации постоянно поставлять продукцию и услуги, которые соответствуют требованиям потребителя, а также применимым законодательным и нормативным правовым требованиям, организация должна определить:

- а) заинтересованные стороны, которые имеют отношение к системе менеджмента качества;
- б) требования этих заинтересованных сторон, относящиеся к системе менеджмента качества.

Организация должна осуществлять мониторинг и анализ информации относительно этих заинтересованных сторон и их соответствующих требований.

4.3 Определение области применения системы менеджмента качества

ISO 9001:2015, Системы управления качеством – Требования

4.3 Определение области применения системы менеджмента качества

Организация должна определить границы применения системы менеджмента качества, чтобы установить ее область.

При определении области применения, организация должна рассмотреть:

- а) внешние и внутренние факторы (обстоятельства), указанные в 4.1;
- б) требования соответствующих заинтересованных сторон, указанные в 4.2;
- в) продукцию и услуги организации.

Организация должна применять все требования настоящего международного стандарта, если они применимы в рамках установленной области применения ее системы менеджмента качества.

Информация об области применения системы менеджмента качества организации должна быть доступна, а также поддерживаться в актуальном состоянии в виде документированной информации. Область применения должна устанавливать охватываемые виды продукции и услуг, а также включать