

7.4 Mediul pentru operarea proceselor	20
Capitolul 8 – OPERARE	20
8.1 Planificare și control operațional	20
8.2 Pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns	21
8.2.1 Instruire	23
8.2.2 Exerciții	23
8.3 Cerințe pentru produse și servicii	24
8.4 Proiectare și dezvoltare a produselor/serviciilor	24
8.5 Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior	25
8.5.1 Evaluarea furnizorilor	26
8.5.2 Tipul și amploarea controlului	26
8.5.3 Informații pentru furnizorii externi	27
8.6 Producție și furnizare de servicii	27
8.6.1 Controlul producției și al furnizării de servicii	27
8.6.2 Identificare și trasabilitate	28
8.6.3 Proprietatea care aparține clienților sau furnizorilor externi	28
8.6.4 Păstrarea	28
8.6.5 Controlul modificărilor	28
8.7 Resurse de măsurare și monitorizare	28
Capitolul 9 - EVALUAREA PERFORMANȚEI	28
9.1 Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare	28
9.2 Satisfacția clientului	29
9.3 Audit intern	29
9.3.1 Programarea auditurilor interne ale SMI	29
9.3.2 Implementarea programului de audit intern	30
9.3.3 Planul de audit intern	30
9.3.4 Definierea obiectivelor, a domeniului și a criteriilor de audit	30
9.3.5 Desfășurarea auditurilor	31
9.3.6 Întocmirea și difuzarea raportului de audit intern al SMI	32
9.3.7 Încheierea auditului intern	32
9.3.8 Urmărirea activităților rezultate din auditul intern	32
9.3.9 Evaluarea conformării	32
9.4 Eliberarea produselor și serviciilor	33
9.5 Controlul neconformităților	34
9.5.1 Identificarea neconformităților	34
9.5.2 Tratarea neconformităților	34
9.5.3 Analiza neconformităților	34
9.5.4 Urmărirea și confirmarea soluționării neconformităților	35
Capitolul 10 - ÎMBUNĂTĂȚIRE	35
ANEXE	