

**CRINA RADU**

**ION CRISTEA**

**EUGEN HERGHELEGIU**

**CĂTĂLIN TÂMPU**

**SISTEME DE MANAGEMENT AL  
CALITĂȚII  
CERINȚE. AUDIT**

**EDITURA ALMA-MATER  
BACĂU, 2015**

# CUPRINS

<b>Prefață</b> .....	<b>3</b>
<b>Cap.1 Fundamente privind sistemele de management al calității</b> .....	<b>7</b>
1.1 Definirea sistemelor de management al calității .....	8
1.2 Etapele de implementare a sistemelor de management al calității .....	9
1.3 Principiile care stau la baza sistemelor de management al calității .....	11
1.4 Abordarea bazată pe proces a sistemelor de management al calității ...	16
1.4.1 Definirea noțiunii de „proces” și descrierea elementelor componente .....	16
1.4.2 Abordarea bazată pe proces .....	25
<b>Cap. 2 Cerințele sistemelor de management al calității</b> .....	<b>35</b>
<b>Cap. 3 Auditarea sistemelor de management al calității</b> .....	<b>85</b>
3.1 Repere în evoluția conceptului de audit .....	86
3.2 Elemente definitorii ale auditului calității .....	89
3.3 Tipologia auditurilor calității .....	91
3.4 Principiile auditului calității .....	92
3.5 Managementul programelor de audit .....	92
3.5.1 Planificarea programului de audit .....	94
3.5.1.1 Stabilirea obiectivelor și a amplitudinii programului de audit .....	94
3.5.1.2 Stabilirea responsabilității și a competenței persoanei care coordonează programul de audit .....	95
3.5.1.3 Identificarea și evaluarea riscurilor programului de audit .....	96
3.5.1.4 Stabilirea procedurilor pentru programul de audit .....	96
3.5.1.5 Stabilirea resurselor programului de audit .....	97
3.5.2 Implementarea programului de audit .....	98
3.5.2.2 Evaluarea auditorilor .....	99
3.5.2.3 Desemnarea echipei de audit .....	103
3.5.2.4 Desfășurarea activităților de audit .....	105
3.5.2.5 Emiterea înregistrărilor .....	120

3.5.3 Monitorizarea programului de audit .....	121
3.5.4 Analizarea și îmbunătățirea programului de audit .....	121
3.6 Tehnici de auditare .....	122
3.6.1 Tehnica interviului .....	123
3.6.2 Observarea .....	127
3.7 Probleme posibile în timpul auditului sistemelor calității .....	128
<b>Anexe .....</b>	<b>130</b>
Anexa 1 Documentația unui sistem de management al calității .....	131
Anexa 2 Înregistrări cerute de standardul SR EN ISO 9001:2008 .....	133
Anexa 3 Determinarea competenței auditorilor .....	134
Anexa 4 Exemple de formulare ce pot fi utilizate în cadrul procesului de audit intern .....	139
<b>Bibliografie .....</b>	<b>144</b>