

Spis treści

Od redaktora.....	5
Rola procesu certyfikacji w utrzymaniu i rozwoju systemu zarządzania.....	9
Istota auditu certyfikacyjnego – charakterystyka etapów i wyróżniki jakościowe.....	45
Kryteria wyboru jednostki certyfikującej.....	71
Doświadczenia związane z certyfikacją systemów zarządzania - - pryzmat doradcy.....	77
Przygotowanie organizacji do auditu certyfikującego.....	87
Jednostka certyfikująca w systemie zarządzania jakością.....	99
Jakość usług świadczonych przez jednostki certyfikujące.....	115
Wzajemne relacje oraz oczekiwania klienta i jednostki certyfikującej.....	125
Wartość dodana usługi certyfikacyjnej dla klienta.....	137
System Zarządzania Jakością organizacji certyfikującej.....	145