Generalități

ISO 9001:2026 a fost publicat in 16 septembrie 2026, si are o perioada de tranziție de 3 ani.

ISO 9001:2026 nu reprezintă o rescriere radicală a ISO 9001:2015. Structura de bază a clauzelor 4–10 și majoritatea cerințelor sunt păstrate. Totuși, există câteva modificări cu impact real asupra sistemului de management al calității și auditului.

Cele mai importante modificări sunt:

- Aliniere la Anexa SL și la Rezoluția TMB 16/2025.
- Modificări aduse secțiunii „Termeni și definiții” pentru alinierea la structura armonizată. Au fost adăugați termeni specifici calității pentru sistemul de management al calității, politica calității și obiectivele calității. ISO 9000 rămâne referința normativă pentru toți termenii și definițiile din domeniul calității.
- A fost introdusă o nouă frază referitoare la informațiile documentate și s-a clarificat că „informațiile documentate trebuie să fie disponibile”.
- Clauzele 5.1.1, a) ÷ k) au fost reorganizate prin introducerea unui nou punct i) privind promovarea culturii calității și a comportamentului etic, precum și prin modificarea referirii la promovarea îmbunătățirii „continue” în locul promovării „îmbunătățirii”. NOTA originală a fost revizuită din punct de vedere editorial. A fost adăugată o nouă NOTĂ 2: „Cultura calității și comportamentul etic al unei organizații se reflectă în valorile, atitudinile și practicile sale comune.”
- Clauza 5.2.1 a mutat elementele de la litera (a) și le-a adăugat la „(e) ia în considerare contextul organizației și susține direcția strategică a acesteia”.
- Clauza 6.1 a fost reorganizată și include acum: „6.1.1 Determinarea riscurilor și oportunităților”, „6.1.2 Acțiuni pentru abordarea riscurilor” și „6.1.3 Acțiuni pentru abordarea oportunităților”.
- Clauza 6.3, al doilea paragraf, începe acum cu „Pentru a asigura că schimbările sunt implementate în mod eficient pentru a atinge rezultatele dorite” și include un nou punct „e) modul în care va fi monitorizată și evaluată eficacitatea schimbărilor”; „f) comunicarea schimbărilor”; și „g) modul de analizare a rezultatelor schimbărilor”.
- Clauza 7.3 include acum litera e) cultura organizațională a calității și comportamentul etic.
- Clauza 9.3.2 înlocuiește „trebuie planificate și desfășurate ținând seama de: ” cu „trebuie să includă”; adaugă un nou punct c) modificările nevoilor și așteptărilor părților interesate relevante pentru sistemul de management al calității; și reorganizează noile puncte d)÷g).
- Restructurarea clauzei 10 privind îmbunătățirea.
- Conținut explicativ îmbunătățit în Anexa A (informativa). A fost revizuita pentru a oferi clarificări sporite asupra structurii, terminologiei și intenției cerințelor ca text informativ, fără a introduce cerințe suplimentare.
- Eliminarea Anexei B. Anterior a oferit informații despre alte standarde ISO/TC 176. Referințele la aceste standarde sunt acum incluse în Anexa A și pe site-ul ISO/TC 176.

Analiza diferențe

Clauză	ISO 9001:2015	ISO 9001:2026	Diferențe cheie
4.1 Înțelegerea organizației și a contextului său	Organizația trebuie să determine aspectele externe și interne relevante pentru scopul și direcția sa strategică și care afectează capacitatea de a obține rezultatele intenționate ale SMC. Informațiile privind aceste aspecte trebuie monitorizate și analizate.	Cerința de bază este păstrată. Se introduce explicit obligația de a determina **dacă schimbările climatice reprezintă un aspect relevant**. În exemplele privind contextul extern apar și aspectele **politice** și **de mediu**.	**Modificare relevantă.** Apare explicit evaluarea relevanței schimbărilor climatice. Contextul extern este descris mai larg.
4.2 Înțelegerea nevoilor și așteptărilor părților interesate	Organizația trebuie să determine: a) părțile interesate relevante pentru SMC; b) cerințele acestor părți interesate relevante pentru SMC. Informațiile trebuie monitorizate și analizate.	Se păstrează identificarea părților interesate și a cerințelor relevante, dar apare o cerință nouă, explicita: organizația trebuie să determine **„ care dintre acestea sunt abordate prin SMC”**. Nota precizează că părțile interesate relevante pot avea cerințe referitoare la schimbările climatice.	**Modificare relevantă.** Nu mai este suficientă identificarea cerințelor relevante; trebuie stabilit explicit **care dintre acestea sunt abordate prin SMC**.
4.3 Determinarea domeniului SMC	Organizația determină limitele și aplicabilitatea SMC. Sunt luate în considerare contextul, cerințele părților interesate și produsele/serviciile. Domeniul este menținut ca informație documentată și trebuie să indice produsele/serviciile acoperite și justificarea neaplicabilităților.	Aceleași elemente fundamentale sunt păstrate. Domeniul trebuie să precizeze tipurile de produse și servicii acoperite, să includă justificarea cerințelor neaplicabile și să fie **disponibil ca informație documentată**.	**Fără modificare semnificativă de fond.** Mai ales restructurare și aliniere terminologică.
4.4 Sistem de management al calității	Titlul este **„Sistem de management al calității și procesele sale”**. Organizația trebuie să stabilească, implementeze, mențină și îmbunătățească continuu SMC, inclusiv procesele și interacțiunile lor.	Titlul devine simplu **„Sistem de management al calității”**, însă cerința continuă să includă procesele necesare și interacțiunile acestora.	**Modificare editorială a titlului**, fără eliminarea abordării procesuale.
4.4.1 Procesele SMC	Organizația trebuie să determine procesele și aplicarea acestora, intrările și ieșirile, succesiunea și	Cerințele sunt păstrate, dar reorganizate explicit în lista: a)–i). Sunt menținute intrările/ieșirile, succesiunea,	**Fără modificare majoră de fond.** Restructurare și clarificare a listei de

Clauză	ISO 9001:2015	ISO 9001:2026	Diferențe cheie
	interacțiunea, criteriile și metodele, resursele, responsabilitățile, riscurile și oportunitățile, evaluarea și îmbunătățirea proceselor.	criteriile, indicatorii, resursele, responsabilitățile, riscurile/oportunitățile, evaluarea și îmbunătățirea.	cerințe pentru procese.
4.4.2 Informații documentate pentru procese	Organizația trebuie, în măsura necesară, să **mențină** informații documentate pentru operarea proceselor și să **păstreze** informații documentate pentru a avea încredere că procesele sunt realizate conform planificării.	Formularea devine: informația documentată trebuie să fie **disponibilă în măsura necesară** pentru a sprijini operarea proceselor și ca dovadă că procesele sunt realizate conform planificării.	**Modificare terminologică relevantă:** dispar aici formulările distincte „menținute/păstrate”, fiind înlocuite cu **„Informațiile documentate trebuie sa fie disponibile”**.
5.1.1 Leadership și angajament – Generalități	Top management trebuie să demonstreze leadership și angajament prin asumarea responsabilității pentru eficacitatea SMC, stabilirea politicii și obiectivelor, integrarea SMC în procesele de afaceri, promovarea abordării procesuale și a gândirii bazate pe risc, asigurarea resurselor, comunicare, susținerea personalului și promovarea îmbunătățirii.	Cerințele fundamentale sunt păstrate, dar sunt reorganizate. Sunt introduse explicit: **i) promovarea culturii calității și a comportamentului etic; k) promovarea gândirii bazate pe risc și pe oportunități**	**Modificare relevantă.** Apar explicit **cultura calității**, **comportamentul etic** și **gândirea bazata pe risc și pe oportunități**.
5.1.1 Cultura calității	Nu există o cerință explicită formulată ca „quality culture”.	Top management trebuie să **promoveze cultura calității**. Nota explică faptul că aceasta se reflectă în valorile, atitudinile, practicile și acțiunile comune ale organizației.	**Cerință nouă explicită.** Cultura calității devine un element auditabil al leadership-ului.
5.1.1 Comportament etic	Nu există o cerință explicită privind „ethical behaviour” în 5.1.1.	Top management trebuie să promoveze **comportamentul etic** împreună cu **cultura calității**	**Cerință nouă explicita.** Comportamentul etic este introdus direct în cerințele normative ale SMC.
5.1.1 Promovarea gândirii bazate pe risc și pe oportunități	Se cere promovarea utilizării procesului de gândire bazate pe risc.	Abordarea procesuală este separată de cerința privind promovarea gândirii bazate pe risc și pe oportunități	**Modificare conceptuală relevantă.** Oportunitățile sunt evidențiate separat, nu doar implicit în

Clauză	ISO 9001:2015	ISO 9001:2026	Diferențe cheie
			gândirea bazată pe risc.
5.1.2 Orientarea către client	Top management trebuie să se asigure că cerințele clientului și cerințele legale/reglementare sunt determinate, înțelese și satisfăcute constant; riscurile și oportunitățile care afectează conformitatea și satisfacția clientului sunt tratate; orientarea către creșterea satisfacției este menținută.	Cerințele sunt practic identice.	**Fără modificare de fond.**
5.2 Politica referitoare la calitate	Clauza este împărțită în 5.2.1 „Stabilirea politicii în domeniul calității" și 5.2.2 „Comunicarea politicii în domeniul calității".	Titlul general rămâne „politica referitoare la calitate", dar 5.2.1 și 5.2.2 nu mai au subtitlurile descriptive din 2015.	**Restructurare editorială.**
5.2.1 Politica referitoare la calitate	Politica trebuie să fie adecvată scopului și contextului organizației și să sprijine direcția strategică; să ofere cadrul pentru obiective și să includă angajamente privind cerințele aplicabile și îmbunătățirea continuă.	Politica trebuie: a) să fie adecvată scopului; b) să ofere cadrul pentru obiective; c) să includă angajamentul pentru cerințe; d) angajamentul pentru îmbunătățire continuă; e) **să țină cont de contextul organizației și să sprijine direcția strategică**.	**În principal restructurare.** „Contextul și direcția strategică" sunt separate într-o cerință distinctă e).
5.2.2 Politica referitoare la calitate	Politica trebuie stabilita, implementata și menținută, ca informație documentată, comunicată, înțeleasă și aplicată în organizație și pusă la dispoziția părților interesate relevante.	Politica trebuie: a) să fie disponibilă ca informație documentată; b) comunicată în organizație; c) disponibilă părților interesate; d) implementată, înțeleasa și aplicată în cadrul organizației.	Cerința este în esență aceeași, dar ușor restructurată: „implementată" apare explicit alături de „înțeleasă și aplicată".
5.3 Roluri, responsabilități și autorități	Top management trebuie să asigure atribuirea, comunicarea și înțelegerea responsabilităților și autorităților pentru rolurile relevante.	Se cere ca responsabilitățile și autoritățile să fie atribuite si comunicate în cadrul organizației.	Formularea explicită **„înțelegerea"** din 2015 nu mai apare în propoziția introductivă.
5.3 a) Conformitatea SMC	Responsabilitate pentru asigurarea conformității SMC cu ISO 9001.	Cerința este păstrată.	**Fără modificare.**
5.3 b) / c) Performanța SMC și rezultatele proceselor	Se cere asigurarea faptului că procesele livrează ieșirile intenționate și raportarea performanței SMC și a oportunităților de îmbunătățire.	Raportarea performanței SMC către top management și asigurarea faptului că procesele livrează rezultatele intenționate sunt separate în cerințe distincte b) și c).	**Clarificare și separare a responsabilităților.**

Clauză	ISO 9001:2015	ISO 9001:2026	Diferențe cheie
5.3 d) Orientarea către client	Se atribuie responsabilitatea pentru promovarea orientării către client în întreaga organizație.	Cerința este păstrată.	**Fără modificare de fond.**
5.3 e) Oportunități de îmbunătățire	Raportarea oportunităților de îmbunătățire este inclusă împreună cu raportarea performanței SMC.	Devine cerință distinctă: aportarea oportunităților de îmbunătățire către top management	**Clarificare:** raportarea oportunităților de îmbunătățire devine responsabilitate explicită separată.
5.3 f) Integritatea SMC la schimbări	Integritatea SMC trebuie menținută atunci când schimbările SMC sunt planificate și implementate.	Formularea este păstrată, cu accentul că integritatea trebuie menținută **inclusiv atunci când sunt planificate și implementate modificări la SMC**.	**Fără modificare majoră**, dar formularea subliniază caracterul continuu al responsabilității pentru integritatea SMC.
6.1 Acțiuni pentru abordarea riscurilor și oportunităților	Structura are doar **6.1.1** și **6.1.2**. Riscurile și oportunitățile sunt tratate împreună. Organizația trebuie să le determine și să planifice acțiuni pentru abordarea lor.	Clauza este restructurată în **6.1.1 Determinarea riscurilor și oportunităților**, **6.1.2 Acțiuni pentru abordarea riscurilor** și **6.1.3 Acțiuni pentru abordarea oportunităților**. Riscurile și oportunitățile sunt tratate distinct.	**Modificare relevantă de structură și de abordare.** Riscurile și oportunitățile nu mai sunt tratate împreuna.
6.1.1 Determinarea riscurilor și oportunităților	La planificarea SMC, organizația ia în considerare aspectele de la 4.1 și cerințele de la 4.2 și determină riscurile și oportunitățile care trebuie abordate pentru: a) obținerea rezultatelor intenționate; b) creșterea efectelor dorite; c) prevenirea/reducerea efectelor nedorite; d) realizarea îmbunătățirii.	Se păstrează logica de bază: organizația ia în considerare 4.1 și 4.2 și determină riscurile și oportunitățile necesare pentru atingerea rezultatelor, reducerea efectelor nedorite, îmbunătățire continuă și creșterea efectelor dorite.	**Fondul cerinței rămâne apropiat**, dar 6.1.1 devine explicit: etapa de **determinare**, separată de analiza și abordarea ulterioară.
6.1.1 Determinarea riscurilor și oportunităților	Formularea este „achieve improvement”.	Formularea devine **„achieve continual improvement”**.	**Clarificare:** legătura dintre riscuri/oportunități și **îmbunătățirea continuă** devine explicită.
6.1.2 Acțiuni pentru abordarea riscurilor	6.1.2 tratează împreună riscurile și oportunitățile. Organizația trebuie să planifice acțiunile, integrarea lor în procese și evaluarea eficacității. Acțiunile trebuie să fie	6.1.2 este dedicată **exclusiv riscurilor**. Organizația trebuie să **determine, analizeze si evalueze riscurile** care pot avea un efect nedorit asupra capacității sale de a furniza	**Cerință nouă și importantă:** nu mai este suficient doar să „determini” riscurile; acestea trebuie

Clauză	ISO 9001:2015	ISO 9001:2026	Diferențe cheie
	proporționale cu impactul potențial asupra conformității produselor și serviciilor.	continuu și consecvent produse/servicii conforme și de a crește satisfacția clientului. Apoi trebuie să implementeze si integreze acțiunile, și apoi sa evalueze eficacitatea acestor acțiuni.	explicit **analizate și evaluate**.
6.1.2 criteriul de proporționalitate	Acțiunile trebuie să fie proporționale cu **impactul potențial asupra conformității produselor și serviciilor**.	Acțiunile trebuie să fie proporționale cu **impactul potențial al riscurilor asupra rezultatelor intenționate ale SMC**.	**Extindere relevantă.** Criteriul nu mai este limitat strict la conformitatea produselor/serviciilor, ci privește **rezultatele intenționate ale întregului SMC**.
6.1.2 continuitatea furnizării	Continuitatea după perturbări nu este menționată explicit în cerință/notă.	Nota precizează că riscurile pot include riscuri privind capacitatea de a furniza produse și servicii conforme **„În timpul și după o întrerupere”**.	**Clarificare nouă relevantă pentru continuitatea activității și reziliență.** Perturbările și capacitatea de recuperare devin explicit asociate evaluării riscurilor.
6.1.3 Acțiuni pentru abordarea oportunităților	Nu există o subclauză separată. Oportunitățile sunt tratate împreună cu riscurile în 6.1.1–6.1.2. Nota oferă exemple de oportunități: practici noi, produse noi, piețe noi, clienți noi, parteneriate, tehnologii etc.	Apare o **subclauză nouă 6.1.3**, dedicată oportunităților. Organizația trebuie să **determine, analizeze si evalueze oportunitățile** care pot avea efecte dorite asupra capacității de a furniza continuu și consecvent produse/servicii conforme și de a crește satisfacția clientului. Trebuie apoi planificate acțiunile, integrarea și evaluarea eficacității lor.	**Cerință nouă relevantă.** Oportunitățile devin obiect al unui proces explicit de: **determinare → analiză → evaluare → acțiune → verificarea eficacității**.
6.1.3 adecvarea acțiunilor	Același criteriu general de proporționalitate se aplică împreună riscurilor și oportunităților.	Acțiunile privind oportunitățile trebuie să fie **adecvate contextului organizației** și să sprijine realizarea rezultatelor intenționate.	**Abordare distinctă:** pentru oportunități accentul cade pe **adecvarea la context și contribuția la rezultatele intenționate**, nu pe proporționalitatea cu efectul negativ.

Clauză	ISO 9001:2015	ISO 9001:2026	Diferențe cheie
6.1.3 exemple de oportunități	Exemple: practici noi, produse noi, piețe noi, clienți noi, parteneriate, tehnologii noi.	Exemplele includ practici noi, produse/servicii noi, parteneriate, **valorificarea tehnologiilor emergente**, inițiative și acțiuni pentru cerințele actuale și în schimbare ale clienților și părților interesate.	**Actualizare și extindere**, mai ales spre tehnologii emergente și schimbarea nevoilor părților interesate.
6.2.1 Obiectivele calității	Obiectivele trebuie stabilite la funcții, niveluri și procese relevante. Trebuie să fie coerente cu politica, măsurabile, să țină cont de cerințele aplicabile, să fie relevante pentru conformitatea produselor/serviciilor și satisfacția clientului, monitorizate, comunicate și actualizate. Obiectivele sunt menținute ca informații documentate.	Cerințele sunt în esență păstrate. Cerința ca obiectivele să fie „disponibile ca informație documentata” este introdusă direct în lista caracteristicilor obiectivelor.	**Fără modificare semnificativă de fond.** Restructurare și aliniere terminologică privind informația documentată.
6.2.2 Planificarea realizării obiectivelor calității	Se determină ce se va face, resursele necesare, responsabilul, termenul și modul de evaluare a rezultatelor.	Aceleași elemente sunt păstrate.	**Nicio modificare de fond.**
6.3 Planificarea schimbărilor	Trebuie considerate scopul schimbării și consecințele potențiale, integritatea SMC, disponibilitatea resurselor și alocarea/re-alocarea responsabilităților.	Se păstrează cerințele existente, dar se adaugă: disponibilitatea informațiilor, comunicarea schimbărilor, modul de monitorizare și evaluare a eficacității schimbărilor și modul de analizare a rezultatelor schimbării.	**Accentuare importantă.** Managementul schimbării devine mai formalizat: **planificare → comunicare → implementare → monitorizare/evaluare → analizarea rezultatelor.**
7.1.1 Resurse – Generalități	Organizația determină și asigură resursele necesare și ia în considerare capabilitățile / limitările resurselor interne și ceea ce trebuie obținut de la furnizori externi.	Cerința este practic identică.	**Fără modificare de fond.**
7.1.2 Persoane	Trebuie asigurate persoanele necesare implementării eficace a SMC și operării/controlului proceselor.	Cerința este menținută practic fără modificări.	**Fără modificare de fond.**

Clauză	ISO 9001:2015	ISO 9001:2026	Diferențe cheie
7.1.3 Infrastructură	Infrastructura necesară trebuie determinată, asigurată și menținută. Exemple: clădiri, utilități, echipamente hardware/software, transport, IT&C.	Cerința de bază rămâne. Nota precizează însă explicit aplicarea pentru **toate tipurile de muncă: on-site, remote sau combinații ale acestora**.	**Clarificare nouă relevantă:** infrastructura trebuie analizată și în contextul **muncii la distanță și hibride.**
7.1.4 Mediul pentru operarea proceselor	Sunt menționați factori sociali, psihologici și fizici.	Categoriile sunt păstrate. Se adaugă precizarea că unii factori pot fi influențați de **cultura calității și comportamentul etic**.	Cerința principală este neschimbată, dar apare **legătura explicită cu cultura calității și comportamentul etic**.
7.1.5.1 Resurse pentru monitorizare și măsurare – Generalități	Trebuie asigurate resurse adecvate și menținute astfel încât să rămână corespunzătoare scopului. Exista obligația de păstrare a informației documentate privind adecvarea resurselor.	Cerințele privind adecvarea și menținerea resurselor sunt păstrate.	**Modificare redusă**, în principal aliniere terminologică.
7.1.5.2 Trasabilitatea rezultatelor măsurării	Echipamentul trebuie calibrat/verificat, identificat și protejat. Trebuie analizat impactul unui echipament necorespunzător asupra rezultatelor anterioare.	Titlul devine **„Trasabilitatea rezultatului măsurării”**, în loc de simplul „Trasabilitatea măsurării”. Se precizează starea de **calibrare sau verificare**, iar protecția vizează situațiile care pot invalida rezultatele măsurării.	**Clarificare conceptuală:** accentul se deplasează de la „echipament” spre **trasabilitatea rezultatului măsurării**. Cerințele tehnice fundamentale rămân.
7.1.6 Cunoștințe organizaționale	Cunoștințele trebuie determinate, menținute și puse la dispoziție în măsura necesară.	Cunoștințele trebuie determinate pentru operarea proceselor și obținerea **rezultatelor intenționate ale SMC** și trebuie **păstrate, aplicate și partajate**. Sunt recunoscute explicit cunoștințele în sisteme digitale și alte medii.	**Modificare relevantă:** nu este suficientă simpla disponibilitate; cunoștințele trebuie **păstrate, aplicate și partajate**.
7.2 Competență	Competența se determină pentru persoanele a căror activitate afectează performanța și eficacitatea SMC. Trebuie asigurată competența, întreprinse acțiuni și evaluată eficacitatea acestora; se păstrează dovezi documentate.	Formularea este simplificată la persoane a căror activitate afectează **performanta SMC.** Informația documentată trebuie să fie disponibilă ca dovadă a competenței.	**Fără schimbare substanțială**, dar formularea este aliniată noii terminologii.
7.3 Conștientizare	Persoanele trebuie să fie conștiente de politica calității,	Se adaugă explicit conștientizarea privind **cultura**	**Cerință nouă explicită.** Personalul

Clauză	ISO 9001:2015	ISO 9001:2026	Diferențe cheie
	obiectivele relevante, contribuția lor și implicațiile neconformării.	**calității și comportamentul etic**.	trebuie să fie conștient și de cultura calității și comportamentul etic.
7.4 Comunicare	Se determină ce, când, cu cine, cum și cine comunică.	Structura cerinței este păstrată.	**Fără modificare de fond.** Anexa A precizează suplimentar că pot exista și interacțiuni automatizate între dispozitive.
7.5.1 Informații documentate – Generalități	SMC include informația documentată cerută de standard și cea considerată necesară de organizație.	Cerința este practic identică.	**Fără modificare de fond.**
7.5.2 Crearea și actualizarea informației documentate	Identificare/descriere, format și mediu, analiză și aprobare.	Aceleași cerințe.	**Fără modificare de fond.**
7.5.3 Controlul informației documentate	Disponibilitate, protecție, distribuție, acces, regăsire, utilizare, păstrare, controlul modificărilor, retenție și eliminare.	Cerințele sunt menținute aproape identic. Pentru informația păstrată ca dovadă se utilizează formularea că aceasta trebuie protejată împotriva modificărilor neintenționate.	**Fără modificare de fond.**
8.1 Planificare și control operațional	Se determină cerințele, criteriile pentru procese și acceptarea produselor/serviciilor, resursele și controalele. Trebuie menținută/reținută informația documentată necesară și controlate procesele externalizate.	Cerințele de bază sunt păstrate. Se precizează că trebuie controlate **procese, produse sau servicii furnizate extern relevante pentru SMC.** Informația documentată trebuie să fie disponibilă atât pentru a demonstra că procesele au fost realizate conform planificării, cât și pentru a demonstra conformitatea produselor și serviciilor.	**Clarificare și restructurare.** Se trece de la termenul „procese externalizate” la conceptul mai larg de procese, produse sau servicii furnizate extern relevante pentru SMC.
8.2.1 Comunicarea cu clientul	Include informații privind produse/servicii, solicitări și comenzi, feedback și reclamații, proprietatea clientului și stabilirea cerințelor pentru acțiuni de contingență.	Pentru masurile de urgenta nu se mai cere doar „stabilirea cerințelor”, ci **furnizarea de informații referitoare la măsurile de urgență, atunci când este cazul, inclusiv cele legate de întreruperile în**	**Modificare relevantă.** Comunicarea cu clientul trebuie să includă informații privind modul de gestionare a întreruperilor /

Clauză	ISO 9001:2015	ISO 9001:2026	Diferențe cheie
		furnizarea produselor sau serviciilor.	disfuncționalităților furnizării.
8.2.2 Determinarea cerințelor pentru produse și servicii	Cerințele statutare/reglementare și cele stabilite de organizație trebuie definite; organizația trebuie să poată îndeplini declarațiile/angajamentele privind produsele și serviciile sale.	Cerința este practic identică.	**Fără modificare de fond.**
8.2.3 Analizarea cerințelor pentru produse și servicii	Organizația analizează cerințele înainte de angajamentul de furnizare și păstrează informația documentată asupra rezultatelor analizei și cerințelor noi.	Cerința fundamentală se păstrează. Informația documentată privește rezultatele analizei și **oricăror cerințe noi sau modificate.**	**Clarificare:** sunt menționate explicit și **cerințele modificate**, nu numai cerințele noi.
8.2.4 Modificarea cerințelor	Informația documentată relevantă trebuie modificată, iar persoanele relevante informate.	Informația documentată trebuie actualizată și **comunicată părților interesate relevante**.	**Extindere.** Comunicarea modificărilor nu mai este limitată la „persoane relevante”, ci se referă la “**părți interesate relevante**”.
8.3.1 Proiectare și dezvoltare – Generalități	Trebuie stabilit, implementat și menținut un proces adecvat de proiectare și dezvoltare.	Cerința este identică. Este adăugată o notă privind **abordarea iterativă**, cu cicluri de analiză, verificare, validare și feedback.	**Fără cerință nouă**, dar standardul recunoaște explicit proiectarea /dezvoltarea **iterativă**.
8.3.2 Planificarea proiectării și dezvoltării	Sunt considerate natura, durata, complexitatea, etapele, verificarea/validarea, responsabilitățile, resursele, interfețele, implicarea clienților și utilizatorilor etc.	Implicarea se referă la **“clienți și alte părți interesate relevante”**, nu doar la „clienți și utilizatori”.	**Extindere a perspectivei.** Implicarea în proiectare poate viza toate părțile interesate relevante.
8.3.3 Intrări în proiectare și dezvoltare	Sunt luate în considerare cerințe funcționale și de performanță, informații din proiecte similare, cerințe legale/reglementare, standarde/coduri și consecințele potențiale ale defectării.	Structura de fond este păstrată.	**Fără modificare de fond.**
8.3.4 Controale ale proiectării și dezvoltării	Sunt cerute analiza, verificarea, validarea, acțiunile rezultate și păstrarea informației documentate.	Cerința fundamentală este păstrată.	**Fără modificare de fond.**

Clauză	ISO 9001:2015	ISO 9001:2026	Diferențe cheie
8.3.5 Ieșiri din proiectare și dezvoltare	Ieșirile trebuie să satisfacă intrările, să fie adecvate proceselor ulterioare, să includă criterii de acceptare și caracteristicile esențiale pentru utilizarea sigură și corespunzătoare.	Cerințele sunt în esență păstrate.	**Fără modificare de fond.**
8.3.6 Modificări ale proiectării și dezvoltării	Modificările trebuie identificate, analizate și controlate; se păstrează dovezi privind schimbările, analizele, autorizarea și acțiunile pentru prevenirea efectelor adverse.	Aceleași elemente sunt păstrate, utilizând noua formulare privind disponibilitatea informației documentate.	**Fără modificare de fond.**
8.4.1 Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate extern– Generalități	Organizația controlează procesele, produsele și serviciile furnizate extern și stabilește criterii pentru evaluarea, selectarea, monitorizarea și reevaluarea furnizorilor.	Cerințele sunt păstrate. Formularea cazului c) este simplificată: „**un proces, sau o parte a unui proces, este furnizat de un furnizor extern**”.	**Fără modificare semnificativă.** Se simplifică formularea privind externalizarea proceselor.
8.4.2 Tipul și amploarea controlului	Se iau în considerare impactul furnizării externe și eficacitatea controalelor furnizorului și se stabilesc activitățile de verificare necesare.	Cerințele sunt practic aceleași.	**Fără modificare de fond.**
8.4.3 Informații pentru furnizorii externi	Se comunică cerințe privind produsele/serviciile, aprobări, competență, interacțiuni, monitorizare și verificări la sediul furnizorului.	Interacțiunile furnizorului sunt extinse explicit la organizație și, după caz, **clienții și alte părți interesate relevante**. Activitățile de verificare/validare pot avea loc la sediul furnizorului **sau în altă locație**.	**Clarificare/extindere** privind interacțiunile furnizorilor externi și locația verificărilor /validărilor.
8.5.1 Controlul producției și furnizării serviciilor	Condițiile controlate includ informații privind caracteristicile, rezultatele, resursele de măsurare, monitorizare, infrastructură, persoane competente, validare, prevenirea erorii umane și activități de eliberare/livrare/post-livrare.	Structura este păstrată; informația documentată definește separat **caracteristicile produselor/serviciilor**, **activitățile ce trebuie realizate** și **rezultatele ce trebuie obținute**.	**Clarificare structurală**, nu schimbare semnificativa de cerință.
8.5.2 Identificare și trasabilitate	Sunt cerute identificarea ieșirilor, starea lor față de cerințele de monitorizare/măsurare, identificarea unică atunci când este necesară trasabilitatea și	Aceleași cerințe sunt restructurate explicit ca a)–d), iar informația documentată trebuie să fie **disponibila ca dovada**.	**Fără modificare de fond.**

Clauză	ISO 9001:2015	ISO 9001:2026	Diferențe cheie
	păstrarea informației documentate.		
8.5.3 Proprietatea clienților sau furnizorilor externi	Proprietatea trebuie identificată, verificată, protejată și păstrată în siguranță; incidentele trebuie raportate și documentate. Proprietatea poate include și date cu caracter personal.	Cerințele sunt păstrate aproape identic.	**Fără modificare de fond.**
8.5.4 Păstrare	Organizația trebuie să păstreze ieșirile în timpul producției/furnizării serviciilor în măsura necesară pentru asigurarea conformității.	Cerința este păstrată.	**Fără modificare de fond.**
8.5.5 Activități post-livrare	Organizația trebuie să îndeplinească cerințele privind activitățile post-livrare și să țină cont de cerințe legale, consecințe nedorite, natura/utilizarea/durata de viață, cerințele și feedback-ul clientului.	Structura este în esență păstrată.	**Fără modificare de fond.**
8.5.6 Controlul schimbărilor	Modificările producției/furnizării serviciilor trebuie analizate și controlate; se păstrează rezultatul analizei, autoritatea care aprobă și acțiunile necesare.	Aceleași cerințe; informația documentată trebuie să fie disponibilă ca dovadă.	**Fără modificare de fond.**
8.6 Eliberarea produselor și serviciilor	Eliberarea se realizează numai după finalizarea satisfăcătoare a verificărilor planificate; se păstrează dovezi privind conformitatea și persoana care autorizează.	Cerințele sunt practic identice.	**Fără modificare de fond.**
8.7 Controlul ieșirilor neconforme	Ieșirile neconforme trebuie identificate și controlate; opțiunile includ corecție, segregare /returnare/ suspendare, informarea clientului și acceptarea prin derogare.	Cerințele sunt păstrate. Informația documentată trebuie să fie disponibilă privind natura neconformității, acțiunile, derogările și autoritatea care a decis acțiunea.	**Fără modificare de fond.**
9.1.1 Monitorizare, măsurare, analiză și evaluare – Generalități	Organizația determină ce trebuie monitorizat/măsurat, metodele, momentele efectuării și momentele analizei/evaluării; evaluează	Cerința este aproape identică; informația documentată trebuie să fie disponibilă ca dovadă a rezultatelor.	**Fără modificare de fond.**

Clauză	ISO 9001:2015	ISO 9001:2026	Diferențe cheie
	performanța și eficacitatea SMC și păstrează dovezi.		
9.1.2 Satisfacția clientului	Organizația trebuie să monitorizeze percepțiile clienților privind gradul în care nevoile și așteptările lor au fost îndeplinite.	Formularea devine directă: trebuie monitorizata **„satisfacția clientului”** nu doar percepția clientului. Organizația stabilește metodele pentru obținerea, monitorizarea și analizarea informațiilor privind satisfacția. Sunt menționate explicit reclamațiile și social media ca surse posibile.	**Schimbare de formulare.** Obiectul monitorizării este exprimat direct ca **satisfacția clientului**, nu doar percepția privind satisfacerea nevoilor/așteptărilor.
9.1.3 Analiză și evaluare	Rezultatele analizei sunt utilizate pentru evaluarea conformității, satisfacției, performanței/eficacității SMC, implementării planificării, eficacității acțiunilor privind riscurile și oportunitățile, performanței furnizorilor și necesității de îmbunătățire.	Riscurile și oportunitățile sunt separate: se evaluează distinct **eficacitatea acțiunilor privind riscurile** și **eficacitatea acțiunilor privind oportunitățile**.	**Modificare** corelată cu noua structură 6.1.2/6.1.3. Organizația trebuie să poată evalua separat eficacitatea abordării riscurilor de a oportunităților.
9.2.1 Audit intern – Generalități	Audituri la intervale planificate pentru a determina conformitatea cu cerințele proprii și ISO 9001 și implementarea/menținerea eficace a SMC.	Cerința este menținută identic în fond, dar primește titlul explicit **„Generalități”**.	**Restructurare.**
9.2.2 Programul de audit intern	Programul trebuie să includă frecvență, metode, responsabilități, planificare și raportare și să considere importanța proceselor, schimbările și rezultatele auditurilor anterioare.	9.2.2 primește titlu explicit **program de audit intern**. La nivelul fiecărui audit trebuie definite **obiectivele**, criteriile si domeniul auditului.	**Cerință explicită suplimentară.** Pentru fiecare audit trebuie definite nu numai criteriile și domeniul, ci și **obiectivele auditului**.
9.3.1 Analiza efectuata de management – Generalități	Analiza la intervale planificate pentru a asigura adecvarea, suficiența, eficacitatea și alinierea la direcția strategică.	Cerința este practic identică.	**Fără modificare de fond.**
9.3.2 Intrările analizei efectuata de management	Include acțiunile anterioare, modificările contextului, performanța SMC, satisfacția/feedback-ul, obiectivele, procesele, neconformitățile, măsurarea, auditurile, furnizorii, resursele, eficacitatea acțiunilor privind	Apare separat **„schimbările nevoilor și așteptărilor părților interesate”**. Riscurile și oportunitățile **sunt analizate separat**, în concordanță cu 6.1.2 și 6.1.3.	**Accentuare / concentrare pe părțile interesate.** Schimbările nevoilor si așteptărilor părților interesate devin intrare explicită în

Clauză	ISO 9001:2015	ISO 9001:2026	Diferențe cheie
	riscurile/oportunitățile și oportunitățile de îmbunătățire.		analiza managementului. **Corelare cu noua structură 6.1.2/6.1.3.**, riscurile și oportunitățile sunt tratate separat.
9.3.3 Rezultatele analizei efectuata de management	Decizii/acțiuni privind oportunitățile de îmbunătățire, schimbări necesare în SMC și necesarul de resurse.	Rezultatele trebuie să includă decizii privind **oportunitățile pentru îmbunătățire continuă**, schimbări necesare în SMC și resurse necesare.	**Fără modificare de fond,** dar accentul este pus explicit pe **îmbunătățirea continuă**.
10.1 Îmbunătățire continua	În 2015, 10.1 este **„Generalități"**. Organizația determină și selectează oportunități de îmbunătățire și implementează acțiuni pentru satisfacerea cerințelor clientului și creșterea satisfacției.	10.1 devine **„îmbunătățire continua"**. Organizația trebuie să îmbunătățească continuu adecvarea și eficacitatea SMC și să utilizeze rezultatele monitorizării, măsurării, analizei/evaluării și analizei managementului pentru identificarea oportunităților. Aceste oportunități **trebuie abordate** ca parte a îmbunătățirii continue.	**Modificare structurală.** Vechiul 10.1 și vechiul 10.3 sunt practic integrate într-o singură clauză 10.1.
10.1 Îmbunătățire continua	2015 cerea îmbunătățirea produselor/serviciilor, corectarea/prevenirea efectelor nedorite și îmbunătățirea performanței/eficacității SMC.	Se cere explicit ca **acțiunile de îmbunătățire** să includă: a) îmbunătățirea proceselor, produselor și serviciilor; b) abordarea nevoilor și așteptărilor viitoare; c) corectarea, prevenirea sau reducerea efectelor nedorite.	**Reformulare si accentuare.** Procesele sunt menționate explicit în obiectul îmbunătățirii, iar „Nevoile și așteptările viitoare" devin element distinct.
10.2. Neconformitate și acțiune corectivă (10.2.1)	La apariția neconformității, inclusiv a celor provenite din reclamații, organizația reacționează, controlează/corectează, tratează consecințele, analizează cauzele, implementează acțiuni, verifică eficacitatea și actualizează riscurile/oportunitățile dacă este necesar.	Cerințele sunt practic aceleași. Formularea „inclusiv oricare ar apărea în urma reclamațiilor" este eliminată din cerința principală, dar este introdusă nota: **„Reclamațiile clienților pot fi o sursă de neconformități."**	**Fără modificare reală a cerinței.** Legătura reclamație–neconformitate este mutată din textul normativ într-o notă explicativă.
10.2. Neconformitate și acțiune	Trebuie păstrate informații documentate privind natura neconformității, acțiunile	Aceleași informații documentate trebuie să fie **disponibile ca dovezi**.	**Fără modificare de fond.**

Clauză	ISO 9001:2015	ISO 9001:2026	Diferențe cheie
corectivă (10.2.2)	ulterioare și rezultatele acțiunii corective.		

Sinteză – modificări cu impact real asupra tranziției

Clauză 9001:2026	Modificare cu impact
4.1	Determinarea relevanței schimbărilor climatice
4.2	Trebuie determinat **care dintre cerințele părților interesate vor fi abordate prin SMC**.
4.4.2	Noua formulare privind disponibilitatea informației documentate
5.1.1 i)	Promovarea **culturii calității**
5.1.1 i)	Promovarea **comportamentului etic**
5.1.1 k)	Introducerea explicită a **gândirii bazate pe oportunități**
6.1.2	Riscurile trebuie **determinate, analizate și evaluate**, iar acțiunile necesare trebuie planificate separat.
6.1.3	Oportunitățile sunt tratate într-o cerință separată și trebuie **determinate, analizate și evaluate**.
6.3	Managementul schimbării include comunicarea, **informațiile**, monitorizarea și evaluarea eficacității și analiza rezultatelor.
7.1.6	Cunoștințele organizaționale trebuie **păstrate, aplicate și partajate.**
7.3	Personalul trebuie să fie conștient de **cultura calității și comportamentul etic**.
8.2.1	Comunicarea cu clientul privind **întreruperile furnizării produsului / serviciului și acțiunile de urgenta** este mai explicită.
8.2.4	Modificările cerințelor trebuie comunicate **părților interesate relevante**, nu numai persoanelor interne relevante.
8.3.2	Participarea la proiectare este extinsă către **alte părți interesate relevante**.
8.4.3	Interacțiunile furnizorului extern pot implica explicit **clienții și alte părți interesate relevante.**
9.1.2	Cerința este formulată direct: **monitorizarea satisfacției clientului**.
9.1.3	Eficacitatea acțiunilor privind **riscurile** și **oportunitățile** trebuie evaluată separat.
9.2.2	Pentru fiecare audit intern trebuie definite explicit și **obiectivele auditului**.
9.3.2	Schimbările privind **nevoile și așteptările părților interesate** devin intrare explicită în analiza managementului.
10.1	Restructurarea completă a îmbunătățirii continue; fostul **10.3:2015 este integrat în 10.1:2026**.

Calendarul tranziției

- Septembrie 2026: **Publicarea** ISO 9001:2026. Perioada de tranziție este de trei ani, perioadă în care organizațiile certificate trebuie să își actualizeze sistemele de management in conformitate cu noul standard (30 Septembrie 2029).
- Septembrie 2026 până în 30.09.2027: **Faza timpurie** în care organizațiile ar trebui să înceapă să analizeze lacunele și să alinieze SMC-ul la noile cerințe.
- 31.04.2027 până în 30.09.2027: **Faza intermediară** în care organismele de certificare își vor actualiza procedurile de audit și își vor actualiza acreditările pentru a evalua conformitatea cu standardul revizuit. Acest lucru va oferi companiilor suficient timp pentru a-și actualiza sistemul de management al calității pentru a integra cerințele suplimentare.
- 30.09.2027-30.09 2029: **Faza finală** în care toate organizațiile trebuie să fie pregătite pentru auditul sistemelor de management înainte de încheierea perioadei de tranziție și să finalizeze auditul formal de tranziție înainte ca certificările ISO 9001:2015 să devină invalide.
- Începând cu 31.03.2028 toate auditurile de certificare și de recertificare vor avea ca referință ISO 9001:2026.
- Începând cu data de 30.09.2028 toate auditurile de supraveghere și extindere vor fi efectuate având ca referențial doar ISO 9001:2026.
- Toate certificările având conform ISO 9001:2015 expiră sau vor fi retrase automat la sfârșitul perioadei de tranziție (adică 30.09.2029).
- În perioada de tranziție, organizațiile pot încă să fie certificate pentru versiunea din 2015, dar vor trebui să treacă la versiunea din 2026 până la sfârșitul perioadei de tranziție 30.09.2029, pentru a-și menține certificarea.

Concluzii

Pentru a rezuma, actuala revizuire ISO 9001:2026 introduce o serie de actualizări specifice, dar cea mai mare parte a cadrului structural al ISO 9001:2015 rămâne intactă.

Organizațiile familiarizate cu abordarea proceselor, gândirea bazată pe risc și îmbunătățirea continuă nu vor găsi o revizuire radicală.

Corpul principal al standardului a suferit ajustări moderate, inclusiv cerințe mai precise pentru evaluarea riscurilor, o sub-clauză dedicată oportunităților, așteptări extinse pentru managementul schimbării, o abordare mai larga al cunoștințelor organizaționale și un accent explicit pe cultura calității și comportamentul etic:

- aproximativ 80–85% din cerințele ISO 9001:2015 rămân neschimbate;
- 10–15% sunt clarificate și restructurate;
- 5–10% reprezintă cerințe noi sau semnificativ consolidate (cultura calității, comportament etic, gândire bazată pe oportunități, schimbări climatice și managementul schimbării):
- cele mai importante clauze de analizat în detaliu sunt: 4.1, 4.2, 5.1, 6.1, 6.3, 7.1.6, 7.3, 9.2 și Anexa A, care devine o explicație structurată a aproape tuturor clauzelor 4–10, de la A.4 până la A.10.

Modificările generale aduse ISO 9001:2026 sunt minime; prin urmare, se preconizează că organizațiile vor considera modificările aduse cerințelor standardului ca fiind, în mare măsură, intuitive, aplicabile și, în funcție de contextul și obiectivele organizației, realizabile cu un efort rezonabil.

Impactul și riscul pot varia de la o organizație la alta; este responsabilitatea organizației certificate să identifice modificările survenite în contextul său și în sistemul său de management.

Pentru majoritatea companiilor, aceste modificări nu vor necesita o reproiectare completă a sistemului de management al calității. În schimb, vor trebui să perfecționeze procesele existente, să consolideze modul în care justifică deciziile (inclusiv riscurile, oportunitățile și nevoile părților interesate și să extindă practicile de conștientizare și leadership pentru a cuprinde aspectele aferente culturii calității și eticii.

Noua revizuire este evolutivă, nu revoluționară. Organizațiile deja certificate conform ISO 9001:2015 se vor confrunta cu ajustări – uneori subtile, alteori care necesită mai multă disciplină, dar efortul general de tranziție ar trebui să fie gestionabil, mai degrabă decât perturbator.