6.2 Objetivos da qualidade e planejamento para alcançá-los

6.2.1 A organização deve estabelecer objetivos da qualidade nas funções, níveis e processos pertinentes necessários para o sistema de gestão da qualidade.

Os objetivos da qualidade devem:

a) ser coerentes com a política da qualidade;
b) ser mensuráveis;
c) levar em conta requisitos aplicáveis;
d) ser pertinentes para a conformidade de produtos e serviços e para elevar a satisfação do cliente;
e) ser monitorados;
f) ser comunicados;
g) ser atualizados como apropriado.

A organização deve manter informação documentada sobre os objetivos da qualidade.

6.2.2 Ao planejar como alcançar seus objetivos da qualidade, a organização deve determinar:

a) o que será feito;
b) quais recursos serão requeridos;
c) quem será responsável;
d) quando será concluído;
e) como os resultados serão avaliados.