

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
СТАНДАРТ

ИСО
9000

**Системы менеджмента качества —
Основные положения и словарь**

*Systemes de management de la qualité — Principes essentiels et
vocabulaire*

ДЛЯ УЧЕБНЫХ ЦЕЛЕЙ

**Неофициальный перевод выполнен Ассоциацией по сертификации «Русский Регистр»
Версия перевода 15.09.2015г.**

*Официальная версия стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 издана 28.09.2015 г.
и может быть приобретена в уполномоченных организациях.*

Содержание

Предисловие	3
Введение	4
1 Область применения	5
2 Основные понятия и принципы менеджмента качества	5
2.1 Общие положения	5
2.2 Основные понятия	5
2.2.1 Качество	5
2.2.2 Система менеджмента качества	6
2.2.3 Среда организации	6
2.2.4 Заинтересованные стороны	6
2.2.5 Поддержка	6
2.3 Принципы менеджмента качества	7
2.3.1 Ориентация на потребителей	7
2.3.2 Лидерство	8
2.3.3 Вовлечение персонала	8
2.3.4 Процессный подход	9
2.3.5 Улучшение	10
2.3.6 Принятие решений, основанное на свидетельствах	11
2.3.7 Менеджмент взаимоотношений	11
2.4 Разработка СМК с использованием основных понятий и принципов	12
2.4.1 Модель системы менеджмента качества	12
2.4.2 Разработка системы менеджмента качества	12
2.4.3 Стандарты СМК, других систем менеджмента и модели совершенства	13
3 Термины и определения	14
3.1 Термины, относящиеся к должностным лицам или персоналу	14
3.2 Термины, относящиеся к организации	15
3.3 Термины, относящиеся к деятельности	16
3.4 Термины, относящиеся к процессам	18
3.5 Термины, относящиеся к системе	20
3.6 Термины, относящиеся к требованиям	21
3.7 Термины, относящиеся к результатам	23
3.8 Термины, относящиеся к данным, информации и документам	26
3.9 Термины, относящиеся к потребителям	29
3.10 Термины, относящиеся к характеристикам	30
3.11 Термины, относящиеся к определению	31
3.12 Термины, относящиеся к действиям	33
3.13 Термины, относящиеся к аудиту	34
Приложение А (справочное) Связи между понятиями и их графическое представление	38
Библиография	52
Алфавитный указатель терминов	54

Предисловие

ИСО (Международная организация по стандартизации) является международной федерацией национальных органов по стандартизации (членов ИСО). Работа по разработке международных стандартов обычно ведется техническими комитетами ИСО. Любой орган в составе ИСО, заинтересованный в работе того или иного технического комитета, имеет право быть представленным в данном комитете. Международные организации, как правительственные, так и неправительственные, сотрудничающие с ИСО, также принимают участие в работе организации. ИСО тесно сотрудничает с Международной электротехнической комиссией - МЭК (IEC) по всем вопросам, касающимся стандартизации в области электротехники.

Процедуры, используемые для разработки настоящего документа и документов, предназначенных для его поддержания в рабочем состоянии в дальнейшем, описаны в Директиве ИСО/МЭК, Часть 1. В частности, следует указать различные критерии утверждения, необходимые для различных видов документов ИСО. Настоящий документ был подготовлен в соответствии с редакционными правилами Директив ИСО/МЭК, Часть 2 (см. www.iso.org/directives)

Обращаем особое внимание на то, что некоторые элементы настоящего документа могут являться объектом патентного права. ИСО не несет ответственности за частичное или полное определение таких патентных прав. Информация о любых патентных правах, выявленных в ходе подготовки данного документа, будет указана во введении и/или в перечне полученных патентных заявлений ИСО (см. www.iso.org/patents).

Любое торговое наименование, используемое в данном документе, приводится для удобства пользователей и не означает одобрения.

Разъяснение значения конкретных терминов и выражений ИСО, связанных с оценкой соответствия, а также информация о соблюдении ИСО принципов ВТО в области формальных препятствий для торговли, представлены на сайте: www.iso.org/iso/foreword.html.

Настоящий документ разработан Техническим комитетом ИСО/ТК 176, *Менеджмент качества и обеспечение качества*, Подкомитетом SC 1, *Понятия и терминология*.

Настоящая четвёртая редакция отменяет и заменяет третью редакцию (ИСО 9000:2005), которая была технически пересмотрена.

Введение

Настоящий Международный Стандарт содержит основные понятия, принципы и терминологию систем менеджмента качества (СМК), а также основу для других стандартов СМК. Настоящий Международный Стандарт призван помочь пользователям в понимании основных понятий, принципов и терминологии менеджмента качества для того, чтобы более результативно и эффективно внедрить систему менеджмента качества, а также получить ценность от других стандартов систем менеджмента качества.

Данный Международный Стандарт представляет четко определенную систему менеджмента качества на основе структуры, которая объединяет установленные основные понятия, принципы, процессы и ресурсы в отношении качества, чтобы оказать помощь организациям в реализации их целей. Стандарт применим ко всем организациям, независимо от размера, сложности или бизнес-модели. Цель настоящего стандарта направлена на повышение осведомленности организации о ее обязанностях и приверженности удовлетворению потребностей и ожиданий потребителей и заинтересованных сторон, а также достижению удовлетворенности ее продукцией и услугами.

В данном Международном Стандарте изложены семь принципов менеджмента качества, опирающихся на основные понятия, описанные в пункте 2.2. В пункте 2.3, для каждого принципа менеджмента качества приведена «Формулировка», описывающее принцип, «Обоснование», объясняющее почему организация должна придерживаться принципа, «Основные (ключевые) преимущества», относящиеся к принципу, и «Возможные действия», которые организация может предпринять при применении принципа.

В настоящем стандарте содержатся термины и определения, которые применяются во всех стандартах в области менеджмента качества и в стандартах систем менеджмента качества, разработанных техническим комитетом ИСО/ТК 176, а также в других отраслевых стандартах систем менеджмента качества, основанных на этих стандартах, на момент публикации. Термины и определения расположены по темам, а в конце настоящего стандарта термины даны в алфавитном порядке. [Приложение А](#) включает комплекс концептуальных диаграмм систем понятий, которые упорядочивают понятия.

ПРИМЕЧАНИЕ Указание на некоторые дополнительные часто используемые слова в стандартах СМК, разработанные ИСО/ТК 176 и имеющие значение, определенное в словаре, приводятся в глоссарии, доступном по адресу: http://www.iso.org/iso/03_terminology_used_in_iso_9000_family.pdf

Системы менеджмента качества — Основные положения и словарь

1 Область применения

Данный Международный Стандарт описывает основные понятия и принципы менеджмента качества, которые могут использоваться:

- организациями, стремящимися к устойчивому успеху посредством внедрения системы менеджмента качества;
- потребителями, которые хотят быть уверенными в способности организации постоянно поставлять продукцию и услуги, соответствующие их требованиям;
- организациями, которые хотят быть уверенными в своей цепочке поставок, и в том, что их требования к продукции и услугам будут выполнены;
- организациями и заинтересованными сторонами, которые стремятся улучшить коммуникации через общее понимание терминологии, используемой в менеджменте качества;
- организациями, проводящими оценку соответствия требованиям ИСО 9001;
- организациями, которые предоставляют услуги по обучению, оценке или консультированию в области менеджмента качества;
- разработчиками соответствующих стандартов.

Данный Международный Стандарт устанавливает термины и определения, применяемые во всех стандартах в области менеджмента качества и стандартах систем менеджмента качества, разработанных техническим комитетом ИСО/ТК 176.

2 Основные понятия и принципы менеджмента качества

2.1 Общие положения

Понятия и принципы менеджмента качества, описанные в настоящем стандарте, предоставляют возможность организации отвечать сегодня на вызовы окружающей среды, сильно отличающиеся от тех, что были в последние десятилетия. Среда, в которой сегодня работает организация, характеризуется ускоренными изменениями, глобализацией рынков и превращением знаний в главный ресурс. Влияние качества выходит за рамки удовлетворенности потребителя: оно может также иметь непосредственное влияние на репутацию организации.

Общество стало более образованным и требовательным, значительно повышая влияние заинтересованных сторон. Данный Международный Стандарт позволяет воспринимать организацию в более широком смысле, предоставляя для этого основные понятия и принципы, которые должны быть использованы при разработке системы менеджмента качества (СМК).

Все понятия, принципы и их взаимосвязи должны рассматриваться в целом, а не в отрыве друг от друга. Ни одно понятие или принцип не является более важным, чем другое. В любое время важно достижение правильного баланса при их применении.

2.2 Основные понятия

2.2.1 Качество

Организация, ориентированная на качество, продвигает культуру, отражающуюся в поведении, отношении, действиях и процессах, которые создают ценность посредством выполнения потребностей и ожиданий потребителей и других соответствующих

заинтересованных сторон.

Качество продукции и услуг организации определяется способностью удовлетворять потребителей и преднамеренным или непреднамеренным влиянием на соответствующие заинтересованные стороны.

Качество продукции и услуг включает не только выполнение функций в соответствии с назначением и их характеристики, но также воспринимаемую ценность и выгоду для потребителя.

2.2.2 Система менеджмента качества

СМК включает действия, с помощью которых организация устанавливает свои цели и определяет процессы и ресурсы, требуемые для достижения желаемых результатов.

СМК управляет взаимодействующими процессами и ресурсами для обеспечения ценности и получения результатов для соответствующих заинтересованных сторон.

СМК позволяет высшему руководству оптимизировать использование ресурсов, учитывая долгосрочные и краткосрочные последствия их решений.

СМК предоставляет средства управления для идентификации действий в отношении преднамеренных или непреднамеренных последствий в предоставлении продукции и услуг.

2.2.3 Среда организации

Понимание среды организации – это процесс. В рамках этого процесса определяются факторы, которые влияют на намерение, цели и устойчивость организации. При этом учитываются такие внутренние факторы, как ценности, культура, знания и функционирование организации. Учитываются также такие внешние факторы, как правовые, технологические, конкурентные, рыночные, культурные, социальные и экономические условия.

Примерами средств, которыми организация может выразить свое намерение, являются видение, миссия, политики и цели.

2.2.4 Заинтересованные стороны

Понятие заинтересованных сторон выходит за рамки ориентации исключительно на потребителя. Важно учитывать все соответствующие заинтересованные стороны.

Частью процесса понимания среды организации является идентификация ее заинтересованных сторон. Соответствующими заинтересованными сторонами являются те, которые представляют значительный риск для устойчивости организации, если их потребности и ожидания не выполняются. Организации определяют, какие результаты необходимо получить для этих соответствующих заинтересованных сторон, чтобы снизить этот риск.

Организации привлекают, удерживают и сохраняют поддержку соответствующих заинтересованных сторон, от которых зависит их успех.

2.2.5 Поддержка

2.2.5.1 Общие положения

Поддержка системы менеджмента качества высшим руководством и вовлечение персонала позволяет:

- обеспечивать достаточное количество соответствующих человеческих и других ресурсов;
- проводить мониторинг процессов и результатов;
- определять и оценивать риски и возможности;
- предпринимать соответствующие действия.

Приобретение ответственности, развертывание, поддержание, увеличение и распределение ресурсов помогает организации в достижении ее целей.

2.2.5.2 Персонал

Персонал – важнейший ресурс организации. Функционирование организации зависит от того, как люди ведут себя в рамках системы, в которой они работают.

Персонал организации становится вовлеченным и заинтересованным через совместное понимание политики в области качества и желаемых результатов организации.

2.2.5.3 Компетентность

СМК наиболее результативна, когда все работники понимают и применяют на практике навыки, подготовку, образование и опыт, необходимые для выполнения их функций и обязанностей. Предоставление возможности персоналу развивать необходимую компетентность является ответственностью высшего руководства.

2.2.5.4 Осведомленность

Осведомленность достигается тогда, когда работники понимают свою ответственность и то, как они вносят свой вклад в достижение организационных целей.

2.2.5.5 Коммуникации

Планируемые и результативные внутренние (например, по всей организации) и внешние (например, с соответствующими заинтересованными сторонами) коммуникации улучшают взаимодействие персонала и углубляют понимание:

- среды организации;
- потребностей и ожиданий потребителей и других соответствующих заинтересованных сторон;
- СМК.

2.3 Принципы менеджмента качества

2.3.1 Ориентация на потребителя

2.3.1.1 Формулировка

Основное внимание менеджмента качества сосредоточено на выполнении требований потребителей и стремлении превзойти их ожидания.

2.3.1.2 Обоснование

Устойчивый успех достигается тогда, когда организация завоевывает и сохраняет доверие потребителей и других заинтересованных сторон. Каждый аспект взаимодействия с потребителем дает возможность создавать большие ценности для потребителя. Понимание настоящих и будущих потребностей потребителей и других заинтересованных сторон вносит вклад в достижение организацией устойчивого успеха.

2.3.1.3 Основные (ключевые) преимущества

К основным (ключевым) потенциальным преимуществам относятся:

- увеличение ценности для потребителя;
- повышение удовлетворенности потребителя;
- повышение стабильности клиентуры;
- увеличение повторных сделок;
- улучшение репутации организации;
- расширение потребительской базы;
- рост доходов и увеличение доли рынка.

2.3.1.4 Возможные действия

Возможные действия включают:

- определение прямых и косвенных потребителей, получающих ценность от организации;
- понимание настоящих и будущих потребностей и ожиданий потребителей;
- соотнесение целей организации с потребностями и ожиданиями потребителей;
- доведение потребностей и ожиданий потребителей до персонала организации;
- планирование, проектирование, разработка, производство, поставка и обслуживание продукции и предоставление услуг для удовлетворения потребностей и ожиданий потребителей;

- измерение и мониторинг удовлетворенности потребителей, и осуществление соответствующих действий;
- определение и принятие действий в отношении потребностей и ожиданий заинтересованных сторон, которые могут оказать влияние на удовлетворенность потребителей;
- активный менеджмент взаимоотношений с потребителями для достижения устойчивого успеха.

2.3.2 Лидерство

2.3.2.1 Формулировка

Лидеры на всех уровнях организации обеспечивают единство цели и направления деятельности организации и создают условия, в которых работники полностью вовлечены в достижение целей организации в области качества.

2.3.2.1 Обоснование

Создание единства цели, направления деятельности и вовлеченности позволяет организации обеспечить согласованность ее стратегий, политик, процессов и ресурсов для достижения своих целей.

2.3.2.3 Основные (ключевые) преимущества

К потенциальным основным (ключевым) преимуществам относятся:

- повышение результативности и эффективности при достижении целей организации в области качества;
- лучшая согласованность процессов организации;
- улучшенные коммуникации между уровнями и функциями организации;
- развитие и улучшение способности организации и ее персонала достигать желаемых результатов.

2.3.2.4 Возможные действия

Возможные действия (для лидеров) включают:

- доведение миссии, видения, стратегии, политик и процессов до персонала организации;
- создание и поддержание общих ценностей, беспристрастности и этических моделей поведения на всех уровнях организации;
- создание атмосферы доверия и честности;
- поощрение приверженности всей организации к качеству;
- обеспечение того, что лидеры всех уровней являются положительным примером для персонала организации;
- обеспечение персонала необходимыми ресурсами, подготовкой и полномочиями для осуществления деятельности с ответственностью;
- вдохновение, поощрение персонала и признание вклада персонала.

2.3.3 Взаимодействие работников

2.3.3.1 Формулировка

Компетентные, наделенные полномочиями и вовлеченные работники на всех уровнях организации повышают ее способность создавать ценность.

2.3.3.2 Обоснование

Для того чтобы эффективно и результативно управлять организацией, очень важно уважать и вовлекать всех работников на всех уровнях организации. Признание, наделение

полномочиями и поощрение навыков и знаний способствует вовлечению людей в достижение целей организации.

2.3.3.3 Основные (ключевые) преимущества

К потенциальным основным (ключевым) преимуществам относятся:

- улучшенное понимание работниками целей организации в области качества и усиление мотивации по достижению этих целей;
- повышение вовлеченности персонала в деятельность по улучшению;
- увеличение личного развития, проявления инициативы и креативности;
- повышение удовлетворенности персонала;
- повышение доверия и сотрудничества во всей организации;
- повышение внимания к общим ценностям и культуре во всей организации.

2.3.3.4 Возможные действия

Возможные действия включают:

- общение с работниками для обеспечения понимания важности их личного вклада;
- продвижение сотрудничества во всей организации;
- содействие открытому обсуждению и обмену знаниями и опытом;
- наделение персонала полномочиями для определения узких мест в работе и для предложения инициатив без опасений (страха);
- признание и подтверждение вклада, знаний и развития персонала;
- предоставление возможности проведения самооценки деятельности работников в сравнении с их личными целями;
- проведение обследований удовлетворенности персонала, доведение результатов обследований, и реализацию соответствующих действий.

2.3.4 Процессный подход

2.3.4.1 Формулировка

Стабильные и прогнозируемые результаты достигаются более результативно и эффективно, когда деятельность осознается и управляется как взаимосвязанные процессы, которые функционируют как согласованная система.

2.3.4.2 Обоснование

Система менеджмента качества состоит из взаимосвязанных процессов. Понимание того, каким образом эта система создает результаты, позволяет организации оптимизировать ее функционирование.

2.3.4.3 Основные (ключевые) преимущества

К потенциальным основным (ключевым) преимуществам относятся:

- повышение способности сосредоточивать усилия на ключевых процессах и возможностях для улучшения;
- последовательные и прогнозируемые выходы в системе согласованных процессов;
- оптимизация деятельности посредством результативного менеджмента процессов, эффективное использование ресурсов и снижение межфункциональных барьеров;

- возможности для организации обеспечивать уверенность заинтересованных сторон в отношении согласованности, результативности и эффективности ее деятельности.

2.3.4.4 Возможные действия

Возможные действия включают:

- определение целей системы и процессов, необходимых для их достижения;
- установление полномочий, ответственности и подотчетности для осуществления менеджмента процессов;
- понимание возможностей организации и определение ограничений по ресурсам до начала осуществления действий;
- определение взаимозависимости процессов и анализ влияния изменений отдельного процесса на систему в целом;
- осуществление менеджмента процессов и их взаимосвязей как системы для результативного и эффективного достижения целей организации в области качества;
- обеспечение доступности информации, необходимой для функционирования и улучшения процессов, а также для мониторинга, анализа и проведения оценки результатов деятельности системы в целом;
- осуществление менеджмента рисков, которые могут оказать влияние на выходы процессов и общие выходы системы менеджмента качества.

2.3.5 Улучшение

2.3.5.1 Формулировка

Успешные организации постоянно нацелены на улучшение.

2.3.5.2 Обоснование

Улучшение крайне необходимо организации, чтобы сохранять и поддерживать текущие уровни осуществления деятельности, реагировать на изменения, связанные с внутренними и внешними условиями и создавать новые возможности.

2.3.5.3 Основные (ключевые) преимущества

К потенциальным основным (ключевым) преимуществам относятся:

- улучшение результатов процессов, возможностей организации и повышение удовлетворенности потребителей;
- усиление внимания к определению и исследованию корневых причин, с последующими предупреждающими и корректирующими действиями;
- повышение способности предугадывать и реагировать на внутренние и внешние риски и возможности;
- углубленное рассмотрение постепенных и прорывных улучшений;
- более эффективное применение обучения для улучшения;
- усиление побуждения к инновациям.

2.3.5.4 Возможные действия

Возможные действия включают:

- содействие установлению целей по улучшению на всех уровнях организации;
- обучение и подготовка работников всех уровней по применению основных инструментов и методологии достижения целей по улучшению;
- обеспечение компетентности персонала для успешного продвижения и выполнения проектов по улучшению;
- разработка и развертывание процессов для внедрения проектов по улучшению в организации;
- отслеживание, анализ и проверка планирования, внедрения, завершенности и результатов проектов по улучшению;

- рассмотрение интегрированных улучшений в разработку новых или модифицированных продукции, услуг и процессов;
- признание и подтверждение улучшения.

2.3.6. Принятие решений, основанное на свидетельствах

2.3.6.1 Формулировка

Решения, основанные на анализе и оценивании данных и информации, с большей вероятностью создадут желаемые результаты.

2.3.6.2 Обоснование

Принятие решений может быть сложным процессом и с ним всегда связана некоторая неопределенность. Он часто включает многочисленные типы и источники исходных данных, а также их интерпретацию, которая может носить субъективный характер. Важно понимать причинно - следственные связи и их возможные незапланированные последствия. Анализ фактов, свидетельств и данных приводят к большей степени объективности и уверенности в принятых решениях.

2.3.6.3 Основные (ключевые) преимущества

К потенциальным основным (ключевым) преимуществам относятся:

- улучшение процесса принятия решений;
- улучшение оценивания результатов процессов и способности достигать целей;
- улучшение результативности и эффективности работы;
- повышение способности анализировать, ставить задачи и менять взгляды и решения;
- повышение способности продемонстрировать результативность прошлых решений.

2.3.6.4 Возможные действия

Возможные действия включают:

- определение, измерение и проведение мониторинга ключевых показателей для демонстрации результатов деятельности организации;
- обеспечение доступности всех необходимых данных для соответствующих работников;
- обеспечение уверенности в точности, надежности и безопасности данных и информации;
- анализ и оценивание данных и информации с использованием подходящих методов;
- обеспечение компетентности персонала в области анализа и оценки данных по мере надобности;
- принятие решений и выполнение действий на основе фактических данных, сбалансированных с учетом опыта и интуиции.

2.3.7 Менеджмент взаимоотношений

2.3.7.1 Формулировка

Для достижения устойчивого успеха, организации управляют своими взаимоотношениями с заинтересованными сторонами, такими как поставщики.

2.3.7.2 Обоснование

Заинтересованные стороны влияют на результаты работы организации. Устойчивый успех с большей вероятностью будет достигаться, когда организация управляет своими взаимоотношениями с заинтересованными сторонами для того, чтобы оптимизировать их влияние на результаты своей деятельности. Менеджмент взаимоотношений со своими сетями поставщиков и партнеров часто имеет особую важность.

2.3.7.3 Основные (ключевые) преимущества

К потенциальным основным (ключевым) преимуществам относятся:

- улучшение функционирования организации и ее заинтересованных сторон с учетом возможностей и ограничений, относящихся к каждой заинтересованной стороне;
- общее понимание целей и ценностей заинтересованными сторонами;
- увеличение способности создавать ценность для заинтересованных сторон посредством совместного использования ресурсов и компетентности, а также осуществление менеджмента в отношении рисков, относящихся к качеству;
- хорошо управляемая цепочка поставок для обеспечения стабильного потока

предоставления продукции и услуг.

2.3.7.4 Возможные действия

Возможные действия включают:

- определение соответствующих заинтересованных сторон (таких как поставщики, партнеры, потребители, инвесторы, работники или общество в целом) и их взаимоотношений с организацией;
- определение приоритетных направлений взаимоотношений с заинтересованными сторонами для осуществления менеджмента;
- установление взаимоотношений, при которых сохраняется равновесие между краткосрочными целями и долгосрочными факторами;
- сбор и обмен информацией, опытом и ресурсами с соответствующими заинтересованными сторонами;
- измерение результатов деятельности и доведение их, по мере необходимости, до заинтересованных сторон для активизации инициатив по улучшению;
- оценка функционирования и предоставление обратной связи соответствующим заинтересованным сторонам по вопросам функционирования для усиления инициатив по улучшению;
- поощрение и признание улучшений и достижений поставщиков и партнеров.

2.4 Развитие СМК с использованием основных понятий и принципов

2.4.1 Модель СМК

2.4.1.1 Общие положения

Организации, как живые и обучающиеся социальные организмы, имеют много общих характеристик с людьми. Каждая организация является адаптивной и состоит из систем, процессов и действий. Для того чтобы адаптироваться к изменяющейся среде, каждая организация нуждается в способности к изменению. Организации часто внедряют инновации для достижения прорывных улучшений. Модель СМК организации учитывает, что не все системы, процессы и действия могут быть предопределены; поэтому необходимо быть гибкой и адаптируемой применительно к сложной среде организации.

2.4.1.2 Система

Организации стремятся понять свою внутреннюю и внешнюю среды для определения потребностей и ожиданий соответствующих заинтересованных сторон. Эта информация используется при разработке СМК для достижения устойчивости организации. Выходы одного процесса могут быть входами для других процессов, и связаны между собой в общую сеть. Хотя, часто кажется, что организация имеет похожие процессы, каждая организация и СМК являются уникальными.

2.4.1.3 Процессы

У организации есть процессы, которые могут быть определены, измерены и улучшены. Эти процессы взаимодействуют между собой для достижения результатов, соответствующих целям организации, и пересекают функциональные границы. Некоторые процессы могут иметь важное (критическое) значение, а другие - нет. Процессы состоят из взаимосвязанных видов деятельности, преобразующих входы в выходы.

2.4.1.4 Деятельность

Люди сотрудничают для выполнения своей повседневной работы в рамках процесса. Некоторые действия являются предписанными и зависят от понимания целей организации, в то время как характер и выполнение других являются реакцией на внешние побудительные мотивы.

2.4.2 Развитие СМК

Система менеджмента качества является динамической системой, которая развивается в течение долгого времени, проходя периоды улучшений. Каждая организация выполняет деятельность по менеджменту качества, независимо от того, спланирована она

формально или нет. Данный Международный Стандарт представляет руководящие указания по тому, как развивать надлежащим образом оформленную систему для менеджмента этой деятельности. Необходимо определить деятельность, которая уже выполняется в организации, и насколько она соответствует среде организации. Данный Международный Стандарт, наряду со стандартами ИСО 9004 и ИСО 9001, может затем применяться организацией как помощь при построении связанной системы менеджмента качества.

Надлежащим образом оформленная система менеджмента качества обеспечивает основу для планирования, выполнения, мониторинга и улучшения функционирования в области менеджмента качества. Система менеджмента качества не должна быть сложной, но должна точно отражать потребности организации. В развитие системы менеджмента качества основные понятия и принципы, данные в настоящем стандарте, могут представлять собой ценные руководящие указания.

Планирование СМК - не разовая деятельность, а продолжающийся процесс. По мере того, как организация обучается и меняются обстоятельства, развиваются и планы организации. План включает все виды деятельности в области качества, а также охватывает все руководящие указания данного Международного Стандарта и ИСО 9001. План внедряется после его утверждения.

Для организации важно регулярно проводить мониторинг и оценивать внедрение плана и результаты деятельности системы менеджмента качества. Тщательно продуманные показатели облегчают проведение мониторинга и оценки деятельности.

Аудит является средством оценивания результативности СМК с целью выявить риски и установить, выполняются ли требования. Для того чтобы аудиты были результативными, необходимо собрать материальные и нематериальные свидетельства. Также должны применяться корректирующие действия и действия по улучшению, основанные на анализе собранных свидетельств. Полученные знания могут приводить к инновациям, приближая систему менеджмента качества к более высоким уровням.

2.4.3 Стандарты СМК, другие системы менеджмента и модели совершенства

Подходы к системам менеджмента качества, описанные в стандартах СМК, разработанных техническим комитетом ИСО/ТК 176, а также в других стандартах в области менеджмента и в моделях совершенства организаций, базируются на общих принципах. Все они позволяют организации идентифицировать риски и возможности и содержат руководящие указания по улучшению. В данном контексте многие вопросы, такие как инновации, этика, доверие и репутация могут рассматриваться как характеристики в рамках СМК. Стандарты, относящиеся к менеджменту качества (например, ИСО 9001), экологическому менеджменту (например, ИСО 14001), энергетическому менеджменту (например, ИСО 50001), также как и другие стандарты в области менеджмента и модели совершенства организаций, рассматривают эти вопросы.

Стандарты на системы менеджмента качества, разработанные ИСО/ТК 176, содержат полный набор понятных требований и руководящих указаний к СМК. ИСО 9001 устанавливает требования к СМК. ИСО 9004 содержит руководящие указания по широкому спектру целей СМК для устойчивого успеха и улучшения результатов деятельности. Руководящие указания по элементам СМК включают стандарты ИСО 10001, ИСО 10002, ИСО 10003, ИСО 10004, ИСО 10008, ИСО 10012 и ИСО 19011. Руководящие указания по техническим вопросам СМК включают стандарты ИСО 10005, ИСО 10006, ИСО 10007, ИСО 10014, ИСО 10015, ИСО 10018 и ИСО 10019. Технические отчеты по вопросам СМК включают стандарты ИСО/ТО 10013 и ИСО/ТО 10017. Требования к СМК также содержатся в отраслевых стандартах, таких как ИСО/ТУ 16949.

Различные части системы менеджмента организации, включая СМК, могут быть интегрированы в единую систему менеджмента. Цели, процессы и ресурсы, относящиеся к качеству, росту, финансированию, прибыльности, окружающей среде, профессиональной безопасности и охране труда, энергии, безопасности и другим аспектам организации, могут наиболее результативно и эффективно достигаться и использоваться, когда СМК интегрирована с другими системами менеджмента. Организации может проводить интегрированный аудит ее систем менеджмента на соответствие требованиям нескольких Международных Стандартов, таких как ИСО 9001,

ИСО 14001, ИСО/МЭК 27001 и ИСО 50001.

ПРИМЕЧАНИЕ Пособие ИСО «Интегрированное применение стандартов на системы менеджмента» может предоставить полезные руководящие указания.

3 Термины и определения

3.1 Термины, относящиеся к лицам или людям

3.1.1

высшее руководство

лицо или группа людей, осуществляющих руководство и управление *организацией* (3.2.1) на высшем уровне

Примечание 1 к определению: Высшее руководство имеет право делегировать полномочия и предоставлять ресурсы в рамках организации.

Примечание 2 к определению: Если область применения *системы менеджмента* (3.5.3) охватывает только часть организации, под высшим руководством подразумевают тех, кто осуществляет руководство и управляет этой частью организации.

Примечание 3 к определению: Термин является одним из числа общих терминов и определений для стандартов ИСО на системы менеджмента, приведенных в Приложении SL к Сводным дополнениям ИСО Директив ИСО/МЭК, часть 1.

3.1.2

консультант по системе менеджмента качества

Лицо, предоставляющее рекомендации и *информацию* (3.8.2), помогающие *организации* (3.2.1) при создании *системы менеджмента качества* (3.4.3)

Примечание 1 к определению: Консультант по системе менеджмента качества может оказывать помощь также при создании отдельных частей *системы менеджмента качества* (3.5.4).

Примечание 2 к определению: Стандарт ИСО 10019:2005 содержит руководящие указания относительно того, как отличить компетентного консультанта по системе менеджмента качества от некомпетентного.

[Источник: ИСО 10019:2005, 3.2, измененный]

3.1.3

привлечение

Участие в деятельности, событии или ситуации

3.1.4

вовлечение

Вовлечение (3.1.3) и вклад в деятельность для достижения общих *целей* (3.7.1)

3.1.5

полномочия по конфигурации

совет по управлению конфигурацией
распределенные полномочия

Лицо или группа лиц, обладающих необходимыми полномочиями, на которых возложена ответственность по принятию решений о *конфигурации* (3.10.6)

Примечание 1 к определению: Соответствующие заинтересованные стороны (3.2.3) внутри и вне организации (3.2.1) следует учесть в полномочиях по конфигурации

[Источник: ИСО 10007:2003, 3.8, измененный]

3.1.6

представитель по урегулированию спорных вопросов

<удовлетворенность потребителя>: Лицо, назначенное *DRP -провайдером* (3.2.7) для оказания помощи сторонам в решении *спорных вопросов* (3.9.6), где *DRP* (3.2.7)- провайдер процесса урегулирования спорных вопросов (ПУСВ)

ПРИМЕР Сотрудники, волонтеры, персонал, работающий по *контракту* (3.4.7).

[Источник: ИСО 10003:2007, 3.7, измененный]

3.2 Термины, относящиеся к организации

3.2.1

организация

Лицо или группа людей, связанных определенными отношениями, имеющих ответственность, полномочия и выполняющих свои функции для достижения своих *целей* (3.7.1)

Примечание 1 к определению: Понятие организации включает в себя, но не ограничивается следующими примерами: индивидуальный предприниматель, компания, корпорация, фирма, предприятие, орган власти, товарищество, *ассоциация* (3.2.8), благотворительное учреждение, а также их часть или их объединение, являющиеся юридическим лицом или нет, государственные или частные.

Примечание 2 к определению: Термин является одним из числа общих терминов и определений для стандартов ИСО на системы менеджмента, приведенных в Приложении SL к Сводным дополнениям ИСО Директив ИСО/МЭК, часть 1. Исходное определение было модифицировано посредством изменения примечания 1.

3.2.2

Среда организации

Сочетание внутренних и внешних факторов, которое может оказывать влияние на подход *организации* (3.2.1) к постановке и достижению ее *целей* (3.7.1)

Примечание 1 к определению: Цели организации могут относиться к ее *продукции* (3.7.6) и *услугам* (3.7.7), инвестициям и поведению по отношению к ее *заинтересованных сторон* (3.2.3).

Примечание 2 к определению: Понятие среды организации в равной степени применимо как для некоммерческих организаций или организаций, предоставляющих государственные услуги, так и для тех организаций, которые созданы для получения прибыли.

Примечание 3 к определению: В русском языке это понятие часто выражается другими терминами, такими как бизнес-среда, организационная среда или экосистема организации.

Примечание 4 к определению: Понимание *инфраструктуры* (3.5.2) может помочь в определении среды организации.

3.2.3

заинтересованная сторона

стейкхолдер (stakeholder)

Лицо или *организация* (3.2.1), которые могут воздействовать на осуществление деятельности или принятие решения, быть подверженными их воздействию или воспринимать себя в качестве последних

ПРИМЕР *Потребители* (3.2.4), владельцы, работники в организации, *поставщики* (3.2.5), банкиры, регулирующие органы, союзы, партнеры или сообщество, которое может включать конкурентов или группы противодействия.

Примечание 1 к определению: Термин является одним из числа общих терминов и определений для стандартов ИСО на системы менеджмента, приведенных в Приложении SL к Сводным дополнениям ИСО Директив ИСО/МЭК, часть 1. Исходное определение было модифицировано посредством добавления примеров.

3.2.4

потребитель

Лицо или *организация* (3.2.1) которые могут получать или получают *продукцию* (3.7.6) или *услугу* (3.7.7), предназначенные или требуемые этим лицом или организацией

ПРИМЕР Клиент, заказчик, конечный пользователь, розничный продавец, получатель продукции или услуг как результатов внутреннего *процесса* (3.4.1), бенефициар и покупатель.

Примечание 1 к определению: Потребитель может быть внутренним или внешним по отношению к организации.

3.2.5

поставщик

поставщик (supplier)

Организация (3.2.1), предоставляющая *продукцию* (3.7.6) или *услуги* (3.7.7)

ПРИМЕР Производитель, дистрибьютор, предприятие розничной торговли или продавец продукции или услуг

Примечание 1 к определению: Поставщик может быть внутренним или внешним по отношению к организации.

Примечание 2 к определению: В контрактной ситуации поставщика иногда называют «подрядчиком».

3.2.6

внешний поставщик

внешний поставщик (external supplier)

Поставщик (3.2.5), не являющийся частью *организации* (3.2.1)

ПРИМЕР Производитель, дистрибьютор, предприятие розничной торговли или продавец продукции (3.7.6) или услуг(3.7.7)

3.2.7

DRP (ПУСВ) - провайдер

провайдер процесса урегулирования спорных вопросов (**ПУСВ**)

Лицо или *организация* (3.2.1), организующая и выполняющая *процесс* (3.4.1) урегулирования *спорных вопросов* (3.9.6) вне организации, управляющая им

Примечание 1 к определению: Как правило, DRP (ПУСВ)-провайдер является юридическим лицом, независимым от организации или частного лица, а также от истца. Поэтому таким качествам, как независимость и честность, придается особое значение. В некоторых случаях в рамках организации создается отдельное подразделение по работе с *претензиями* (3.9.3).

Примечание 2 к определению: DRP (ПУСВ)-провайдер заключает *контракты* (3.4.7) со сторонами для обеспечения урегулирования *спорных вопросов* и отчитывается за *результаты деятельности* (3.7.8). DRP (ПУСВ)-провайдер назначает *представителей по урегулированию спорных вопросов* (3.1.6). DRP (ПУСВ)-провайдер также использует вспомогательный, исполнительный и другой персонал для обеспечения финансовых ресурсов, офисной поддержки, помощи при планировании, обучении, помещениями, надзора и выполнении других подобных функций.

Примечание 3 к определению: DRP (ПУСВ)-провайдеры могут иметь разные формы, включая некоммерческие, коммерческие и общественные учреждения. *Ассоциация* (3.2.8) также может быть DRP(ПУСВ)-провайдером.

Примечание 4 к определению: В ИСО 10003:2007 вместо термина «DRP (ПУСВ)-провайдер» используется термин «провайдер».

[Источник: ИСО 10003:2007, 3.9, измененный]

3.2.8

ассоциация

<удовлетворенность потребителя>: *Организация* (3.2.1), членами которой являются другие организации или лица

[Источник: ИСО 10003:2007, 3.1]

3.2.9

метрологическая функция

Функциональная единица с административной и технической ответственностью за определение и внедрение *системы менеджмента измерений* (3.5.7)

[Источник: ИСО 10012:2003, 3.6, измененный]

3.3. Термины, относящиеся к деятельности

3.3.1

улучшение

Действия по улучшению *результатов деятельности* (3.7.8)

Примечание 1 к определению: Действия могут быть повторяющимися или единичными действиями.

3.3.2

постоянное улучшение

Повторяющаяся деятельность по улучшению *функционирования* (3.7.8)

Примечание 1 к определению: *Процесс* (3.4.1) установления *целей* (3.7.1) и поиска возможностей *улучшения* (3.3.1) является постоянным процессом, использующим *наблюдения аудита* (3.13.9) и *заключения по результатам аудита* (3.13.10), *анализ данных* (3.8.1), *анализ* (3.11.2) *со стороны руководства* (3.3.3) или другие средства и обычно ведущим к *корректирующим действиям* (3.12.2) или *предупреждающим действиям* (3.12.1).

Примечание 2 к определению: Термин является одним из числа общих терминов и определений для стандартов ИСО на системы менеджмента, приведенных в Приложении SL к Сводным дополнениям ИСО Директив ИСО/МЭК, часть 1. Исходное определение было модифицировано посредством добавления примечания 1.

3.3.3

менеджмент

Скоординированная деятельность по руководству и управлению *организацией* (3.2.1)

Примечание 1 к определению: Менеджмент может включать установление *политик* (3.5.8), *целей* (3.7.1) и *процессов* (3.4.1) для достижения этих целей.

Примечание 2 к определению: Термин «менеджмент» иногда относится к людям, т.е. лицу или группе лиц, наделенных полномочиями и ответственностью для руководства и управления *организацией* (3.2.1). Когда термин «менеджмент» используется в этом смысле, его следует всегда применять с определяющими словами во избежание путаницы с понятием «менеджмент», как комплекс действий, определенный выше. Например, не следует использовать выражение «менеджмент должен ...», в то время как «*высшее руководство* (3.1.1) должно ...» допускается к применению. В других случаях следует применять отличные от этого слова для того, чтобы отразить истинный смысл, если речь идет о людях, например «руководящий» или «руководители».

3.3.4

менеджмент качества

Менеджмент (3.3.3) применительно к *качеству* (3.6.2)

Примечание 1 к определению: Менеджмент качества может включать разработку *политик в области качества* (3.5.9), *целей в области качества* (3.7.2) и *процессов* (3.4.1) для достижения этих целей в области качества посредством *планирования качества* (3.3.5), *обеспечения качества* (3.3.6), *управления качеством* (3.3.7) и *улучшения качества* (3.3.8).

3.3.5

планирование качества

Часть *менеджмента качества* (3.3.4), направленная на установление *целей в области качества* (3.7.2) и определяющая необходимые операционные *процессы* (3.4.1) и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества

Примечание 1 к определению: Разработка *планов качества* (3.8.9) может быть частью планирования качества

3.3.6

обеспечение качества

Часть *менеджмента качества* (3.3.4), направленная на создание уверенности, что *требования к качеству* (3.6.5) будут выполнены

3.3.7

управление качеством

Часть *менеджмента качества* (3.3.4), направленная на выполнение *требований к качеству* (3.6.5)

3.3.8

улучшение качества

Часть *менеджмента качества* (3.3.4), направленная на повышение способности выполнить *требования к качеству* (3.6.5)

Примечание 1 к определению: Требования к качеству могут относиться к любым аспектам, таким как *результативность* (3.7.11), *эффективность* (3.7.10) или *прослеживаемость* (3.6.13).

3.3.9

менеджмент конфигурации

Скоординированная деятельность, направленная на формирование и управление *конфигурацией* (3.10.6)

Примечание 1 к определению: Менеджмент конфигурации, как правило, сосредоточен на технической и организаторской деятельности, которая устанавливает и поддерживает управление *продукцией* (3.7.6) или *услугой* (3.7.7), а также *информацией о конфигурации продукции* (3.6.8) на всех стадиях жизненного цикла продукции.

[Источник: ИСО 10007:2003, 3.6, изменённый — Изменено примечание 1 к определению]

3.3.10

управление изменениями

<менеджмент конфигурации>: Действия по управлению *выходом* (3.7.5) после официального одобрения *информации о конфигурации продукции* (3.6.8)

[Источник: ИСО 10007:2003, 3.1, изменённый]

3.3.11

действие

<менеджмент проектов>: Наименьший идентифицированный объект работ в *проекте* (3.4.2)

[Источник: ИСО 10006:2003, 3.1, изменённый]

3.3.12

менеджмент проекта

Планирование, организация, *мониторинг* (3.11.3), управление и предоставление отчетности по всем аспектам *проекта* (3.4.2), а также мотивация всех вовлеченных в достижение целей проекта [ИСТОЧНИК: ИСО 10006:2003, 3.6]

3.3.13

объект конфигурации

Объект (3.6.1) *конфигурации* (3.10.6), который обеспечивает выполнение конечной функции [ИСТОЧНИК: ИСО 10007:2003, 3.5, изменённый]

3.4 Термины, относящиеся к процессу

3.4.1

процесс

Совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, использующие входы для получения намеченного результата

Примечание 1 к определению: В зависимости от контекста «намеченный результат» называется *выходом* (3.7.5), *продукцией* (3.7.6) или услугой.

Примечание 2 к определению: Входами для процесса обычно являются выходы других процессов, а выходы процессов обычно являются входами для других процессов.

Примечание 3 к определению: Два или более взаимосвязанных и взаимодействующих процессов совместно могут также рассматриваться как процесс.

Примечание 4 к определению: Процессы в *организации* (3.2.1), как правило, планируются и осуществляются в управляемых условиях с целью добавления ценности.

Примечание 5 к определению: Процесс, в котором подтверждение *соответствия* (3.6.11) конечного выхода затруднено или экономически нецелесообразно, часто называют «специальным процессом».

Примечание 6 к определению: Термин является одним из числа общих терминов и определений для стандартов ИСО на системы менеджмента, приведенных в Приложении SL к Сводным дополнениям ИСО Директив ИСО/МЭК, часть 1. Исходное определение было изменено, были добавлены примечания 1-5 для разграничения понятий «процесс» и «выход».

3.4.2

проект

Уникальный *процесс* (3.4.1), состоящий из совокупности скоординированных и управляемых видов деятельности с начальной и конечной датами, предпринятый для достижения *цели* (3.7.1), соответствующей конкретным *требованиям* (3.6.4), включая ограничения по срокам, стоимости и ресурсам

Примечание 1 к определению: Отдельный проект может быть частью структуры более крупного

проекта и обычно имеет установленную дату начала и окончания.

Примечание 2 к определению: В некоторых проектах цели и область применения актуализируются, а *характеристики* (3.10.1) *продукции* (3.7.6) или *услуги* (3.7.7) определяются по мере реализации проекта.

Примечание 3 к определению: *Выходом* (3.7.5) проекта могут быть одно изделие или несколько единиц продукции или услуги.

Примечание 4 к определению: Проектная *организация* (3.2.1) обычно является временной, создаваемой на время выполнения проекта.

Примечание 5 к определению: Сложность взаимодействий между различными видами проектной деятельности не обязательно связана с размером проекта.

[ИСТОЧНИК: ИСО 10006:2003, 3.5, изменённый — Примечания 1 - 3 не были изменены]

3.4.3

создание системы менеджмента качества

Процесс (3.4.1) разработки, документирования, внедрения, обеспечения функционирования и постоянного улучшения *системы менеджмента качества* (3.5.4)

[ИСТОЧНИК: ИСО 10019:2005, 3.1, изменённый — Примечания были удалены]

3.4.4

приобретение компетентности

Процесс (3.4.1) достижения *компетентности* (3.10.4)

[ИСТОЧНИК: ИСО 10018:2012, 3.2, изменённый]

3.4.5

процедура

Установленный способ осуществления деятельности или *процесса* (3.4.1)

Примечание 1 к определению: Процедуры могут быть документированными или нет.

3.4.6

передать на аутсорсинг (глагол)

Заключение соглашения, в соответствии с которым *внешняя организация* (3.2.1) выполняет часть функции или *процесса* (3.4.1) организации

Примечание 1 к определению: Внешняя организация не входит в область применения *системы менеджмента* (3.5.3), хотя переданная функция или процесс подпадают под область применения системы менеджмента.

Примечание 2 к определению: Термин является одним из числа общих терминов и определений для стандартов ИСО на системы менеджмента, приведенных в Приложении к Сводным дополнениям ИСО Директив ИСО/МЭК, часть 1.

3.4.7

контракт

Обязывающее соглашение

3.4.8

проектирование и разработка

Совокупность *процессов* (3.4.1), преобразующих *требования* (3.6.4) к объекту (3.6.1) в более детальные требования к этому объекту

Примечание 1 к определению: Требования, составляющие вход для проектирования и разработки, часто являются результатом исследований и могут быть выражены в более широком и общем виде, чем требования, составляющие *выход* (3.7.5) проектирования и разработки. Требования, как правило, определяется в виде *характеристик* (3.10.1). В *проекте* (3.4.2) может быть несколько этапов проектирования и разработки.

Примечание 2 к определению: Слова «проектирование» и «разработка» и термин «проектирование и разработка» иногда используют как синонимы, а иногда для определения различных стадий процесса проектирования и разработки в целом.

Примечание 3 к определению: Для обозначения объекта проектирования и разработки могут применяться определяющие слова (например, проектирование и разработка *продукции* (3.7.6), проектирование и разработка *услуг* (3.7.7) или проектирование и разработка процесса).

3.5 Термины, относящиеся к системе

3.5.1

система

Совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов

3.5.2

инфраструктура

<организация>: Система (3.5.1) сооружений, оборудования и услуг (3.7.7), необходимых для функционирования организации (3.2.1)

3.5.3

система менеджмента

Совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов организации (3.2.1) для разработки политик (3.5.8), целей (3.7.1) и процессов (3.4.1) для достижения этих целей

Примечание 1 к определению: Система менеджмента может относиться к одному или нескольким аспектам деятельности, например, менеджмент качества (3.3.4), финансовый менеджмент или экологический менеджмент.

Примечание 2 к определению: Элементы системы менеджмента определяют структуру организации, роли и ответственность, планирование, функционирование, политики, практики, правила, убеждения, цели и процессы для достижения этих целей.

Примечание 3 к определению: Область применения системы менеджмента может охватывать всю организацию, определенные функции организации, определенные части организации, одну или более функций в группе организаций.

Примечание 4 к определению: Термин является одним из числа общих терминов и определений для стандартов ИСО на системы менеджмента, приведенных в Приложении SL к Сводным дополнениям ИСО Директив ИСО/МЭК, часть 1. Исходное определение было модифицировано посредством изменения примечаний 1 - 3.

3.5.4

система менеджмента качества

Часть системы менеджмента (3.5.3) применительно к качеству (3.6.2)

3.5.5

производственная среда

Совокупность условий, в которых выполняется работа

Примечание 1 к определению: Условия могут включать в себя физические, социальные, психологические и экологические факторы (такие как температура, освещение, системы поощрения, тяжесть труда, эргономика и состав атмосферы).

3.5.6

метрологическое подтверждение пригодности

Совокупность операций, проводимых с целью обеспечения соответствия измерительного оборудования (3.11.6) требованиям (3.6.4) к его предполагаемому использованию

Примечание 1 к определению: Метрологическое подтверждение пригодности обычно включает в себя калибровку или поверку (3.8.12), любую необходимую юстировку или ремонт (3.12.9), и последующую перекалибровку, сравнение с метрологическими требованиями для предполагаемого использования оборудования, а также любое требуемое пломбирование и маркировку.

Примечание 2 к определению: Метрологическое подтверждение пригодности считается не выполненным до тех пор, пока пригодность измерительного оборудования для использования по назначению не будет продемонстрирована и документирована.

Примечание 3 к определению: Требования к использованию по назначению включают в себя такие характеристики, как диапазон, разрешающая способность, максимально допустимая погрешность.

Примечание 4 к определению: Метрологические требования обычно отделяют от требований к продукции (3.7.6) и в них не включают.

[ИСТОЧНИК: ИСО 10012:2003, 3.5, изменённый — Примечание 1 было изменено]

3.5.7

система менеджмента измерений

Совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов, необходимых для

достижения *метрологического подтверждения пригодности* (3.5.6) и управления процессами измерения (3.11.5)

[ИСТОЧНИК: ИСО 10012:2003, 3.1, изменённый]

3.5.8

политика

<организация>: намерения и направление *организации* (3.2.1), официально сформулированные ее *высшим руководством* (3.1.1)

Примечание 1 к определению: Термин является одним из числа общих терминов и определений для стандартов ИСО на системы менеджмента, приведенных в Приложении SL к Сводным дополнениям ИСО Директив ИСО/МЭК, часть 1.

3.5.9

политика в области качества

Политика (3.5.8), относящаяся к *качеству* (3.6.2)

Примечание 1 к определению: Как правило, политика в области качества согласуется с общей политикой *организации* (3.2.1), а также *видением* (3.5.10) и *миссией* (3.5.11), обеспечивает основу для постановки *целей в области качества* (3.7.2).

Примечание 2 к определению: Принципы менеджмента качества, изложенные в настоящем стандарте, могут служить основой для разработки политики в области качества.

3.5.10

видение

<организация>: Стремление к тому, чем *организация* (3.2.1) хотела бы стать, сформулированное *высшим руководством* (3.1.1) (описание идеального состояния компании в будущем)

3.5.11

миссия

<организация>: основная цель, *организации* (3.2.1) (смысл существования организации), сформулированное *высшим руководством* (3.1.1)

3.5.12

стратегия

План достижения долгосрочной или общей *цели* (3.7.1) (образ организационных действий и управляющих подходов, используемых для достижения организационных задач и целей организации)

3.6 Термины, относящиеся к требованиям

3.6.1

Объект, сущность, элемент

Что-либо воспринимаемое или воображаемое

ПРИМЕР *Продукция* (3.7.6), *услуга* (3.7.7), *процесс* (3.4.1), *лицо, организация* (3.2.1), *система* (3.5.1), *ресурс*.

Примечание 1 к определению: Объекты могут быть материальными (например, двигатель, лист бумаги, алмаз), нематериальными (например, коэффициент конверсии, план проекта) или воображаемыми (например, будущее положение *организации*).

[ИСТОЧНИК: ИСО 1087-1:2000, 3.1.1, измененный]

3.6.2

качество

Степень соответствия совокупности присущих *характеристик* (3.10.1) *объекта* (3.6.1) *требованиям* (3.6.4)

Примечание 1 к определению: Термин «качество» может применяться с прилагательными, такими как плохое, хорошее или превосходное.

Примечание 2 к определению: Термин «присущий», являющийся противоположным термину «присвоенный», означает имеющийся в *объекте* (3.6.1).

3.6.3

градация

Категория или класс, соответствующий различным *требованиям* (3.6.4) к *объекту* (3.6.1), имеющего одинаковое функциональное применение

ПРИМЕР Класс авиабилета или категория гостиницы в справочнике гостиниц.

Примечание 1 к определению: При определении *требования к качеству* (3.6.5) градация обычно устанавливается.

3.6.4

требование

Потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным

Примечание 1 к определению: Слова «обычно предполагается» означают, что это общепринятая практика *организации* (3.2.1) и *заинтересованных сторон* (3.2.3) что рассматриваемые потребности или ожидания предполагаются.

Примечание 2 к определению: Установленным является такое требование, которое определено, например, в *документированной информации* (3.8.6).

Примечание 3 к определению: Для обозначения конкретного вида требования могут применяться определяющие слова, например, такие как требование к *продукции* (3.7.6), требование к *менеджменту качества* (3.3.4), требование *потребителя* (3.2.4), *требование к качеству* (3.6.5).

Примечание 4 к определению: Требование может быть сформировано разными заинтересованными сторонами или самой организацией.

Примечание 5 к определению: Для достижения высокой *удовлетворенности потребителя* (3.9.2) может потребоваться удовлетворить ожидание потребителя, даже если оно не установлено, не является предполагаемым или обязательным.

Примечание 6 к определению: Термин является одним из числа общих терминов и определений для стандартов ИСО на системы менеджмента, приведенных в Приложении к Сводным дополнениям ИСО Директив ИСО/МЭК, часть 1. Исходное определение было модифицировано посредством добавления примечаний 3-5.

3.6.5

требование к качеству

Требование (3.6.4), относящееся к *качеству* (3.6.2)

3.6.6

законодательное требование

Обязательное *требование* (3.6.4), установленное законодательным органом

3.6.7

нормативное правовое требование

Обязательное *требование* (3.6.4), установленное органом, уполномоченным законодательным органом

3.6.8

информация о конфигурации продукции

Требование (3.6.4) или другая информация по проектированию, производству, *верификации* (3.8.12), функционированию и обслуживанию *продукции* (3.7.6)

[ИСТОЧНИК: ИСО 10007:2003, 3.9, измененный]

3.6.9

несоответствие

Невыполнение *требования* (3.6.4)

Примечание 1 к определению: Термин является одним из числа общих терминов и определений для стандартов ИСО на системы менеджмента, приведенных в Приложении SL к Сводным дополнениям ИСО Директив ИСО/МЭК, часть 1.

3.6.10

дефект

Несоответствие (3.6.9), связанное с предназначенным или установленным использованием

Примечание 1 к определению: Различие между понятиями дефект и несоответствие является важным, так как имеет подтекст юридического характера, особенно связанный с вопросами ответственности за *продукцию* (3.7.6) и *услуги* (3.7.7).

Примечание 2 к определению: Использование, предполагаемое *потребителем* (3.2.4), может зависеть от характера *информации* (3.8.2), такой как инструкции по эксплуатации и техническому обслуживанию, предоставляемые *поставщиком* (3.2.5)

3.6.11

соответствие

Выполнение *требования* (3.6.4)

Примечание 1 к определению: Термин является одним из числа общих терминов и определений для стандартов ИСО на системы менеджмента, приведенных в Приложении SL к Сводным дополнениям ИСО Директив ИСО/МЭК, часть 1. Исходное определение было модифицировано посредством добавления примечания 1.

3.6.12

возможность

Способность *объекта* (3.6.1) получить *выход* (3.7.5), который будет соответствовать *требованиям* (3.6.4) к этому выходу

Примечание 1 к определению: В области статистики понятие возможности *процесса* (3.4.1) определено в ИСО 3534-2.

3.6.13

прослеживаемость

Возможность проследить историю, применение или местонахождение *объекта* (3.6.1)

Примечание 1 к определению: Прослеживаемость применительно к *продукции* (3.7.6) или *услуге* (3.7.7) может относиться:

- к происхождению материалов и комплектующих;
- истории создания;
- распределению и местонахождению продукции или услуги после поставки.

Примечание 2 к определению: В области метрологии принято определение, приведенное в Руководстве ИСО/МЭК 99.

3.6.14

надежность

Способность функционировать как и когда необходимо

[ИСТОЧНИК: МЭК 60050-192, изменённый — Примечания были удалены]

3.6.15

инновация

Новый или измененный *объект* (3.6.1), создающий или перераспределяющий ценность

Примечание 1 к определению: Деятельность, результатом которой является инновация, как правило, управляема.

Примечание 2 к определению: Инновация, как правило, значима своим эффектом.

3.7 Термины, относящиеся к результатам

3.7.1

цель

Результат, который должен быть достигнут

Примечание 1 к определению: Цель может быть стратегической, тактической или оперативной.

Примечание 2 к определению: Цели могут относиться к разным аспектам (такие, как финансовые цели, цели в области здоровья и безопасности, экологии), а также применяться на разных уровнях (например, стратегическом, *организации* (3.2.1) в целом, *проекта* (3.4.2), *продукции* (3.7.6) и *процесса* (3.4.1)).

Примечание 3 к определению: Цель может быть выражена разными способами, например, в виде ожидаемого результата, намерения, критерия работы, *цели в области качества* (3.7.2) или другими словами со схожими значениями (например, целевая установка, заданная величина, задача).

Примечание 4 к определению: В контексте *системы менеджмента качества* (3.5.4) *цели в области качества* (3.7.2), устанавливаемые *организацией* (3.2.1), согласуют с *политикой в области качества* (3.5.9) для достижения определенных результатов.

Примечание 5 к определению: Термин является одним из числа общих терминов и определений для стандартов ИСО на системы менеджмента, приведенных в Приложении к Сводным дополнениям ИСО Директив ИСО/МЭК, часть 1. Исходное определение было модифицировано посредством изменения примечание 2.

3.7.2

цель в области качества

Цель (3.7.1), относящаяся к *качеству* (3.6.2)

Примечание 1 к определению: Цели в области качества обычно базируются на *политике в области качества* (3.5.9) *организации* (3.2.1).

Примечание 2 к определению: Цели в области качества обычно устанавливаются для соответствующих функций, уровней и *процессов* (3.4.1) *организации* (3.2.1).

3.7.3

успех

<организация>: Достижение *цели* (3.7.1)

Примечание 1 к определению: *Успех организации* (3.2.1) подчеркивает необходимость баланса между ее экономическими и финансовыми интересами и потребностями ее *заинтересованных сторон* (3.2.3), таких как *потребители* (3.2.4), пользователи, инвесторы / акционеры (владельцы), персонал организации, *поставщики* (3.2.5), партнеры, заинтересованные группы и сообщества.

3.7.4

устойчивый успех

<организация>: *Успех* (3.7.3) на протяжении определенного периода времени

Примечание 1 к определению: Устойчивый успех подчеркивает необходимость баланса между экономико-финансовыми интересами *организации* (3.2.1) и интересами социальной и экологической среды.

Примечание 2 к определению: Устойчивый успех касается *заинтересованных сторон* (3.2.3) организации, таких как *потребители* (3.2.4), владельцы, персонал организации, *поставщики* (3.2.5), банкиры, союзы, партнеры или общество.

3.7.5

выход

Результат *процесса* (3.4.1)

Примечание 1 к определению: Является ли выход *организации* (3.2.1) *продукцией* (3.7.6) или *услугой* (3.7.7) зависит от преобладающих *характеристик* (3.10.1), например, картина на продажу в галерее является продукцией, в то время как поставка картин по заказу является услугой, гамбургер, купленный у розничного продавца, является продукцией, в то время как гамбургер, заказываемый или подаваемый в ресторане, является услугой.

3.7.6

продукция

Выход (3.7.5) *организации* (3.2.1) который может быть произведен без какого-либо взаимодействия между организацией и *потребителем* (3.2.4)

Примечание 1 к определению: Производство продукции достигается без какого-либо

необходимого взаимодействия между *поставщиком* (3.2.5) и потребителем, но может часто включать этот элемент *услуги* (3.7.7) при поставке продукции потребителю.

Примечание 2 к определению: Превалирующий элемент продукции – то, что она, как правило, является материальной

Примечание 3 к определению: Техническое средство является материальным и его количество выражается исчисляемой *характеристикой* (3.10.1) (например, шины). Перерабатываемые материалы являются материальными, и их количество выражается непрерывной характеристикой (например, топливо или безалкогольные напитки). Технические средства и перерабатываемые материалы часто называют товарами. Программное средство состоит из *информации* (3.8.2) независимо от носителя (например, компьютерная программа, мобильное приложение для телефона, инструкция по эксплуатации, словарь, музыкальные композиции с авторским правом, водительское удостоверение).

3.7.7

услуга

Выход (3.7.5) *организации* (3.2.1) по крайней мере, с, одним действием, обязательно осуществленным при взаимодействии организации и *потребителя* (3.2.4)

Примечание 1 к определению: Превалирующий элемент услуги – то, что она, как правило, является нематериальной.

Примечание 2 к определению: Услуга часто охватывает деятельность на стыке взаимодействия с потребителем для установления *требований* (3.6.4) потребителя, а также по ходу предоставления услуги, и может включать продолжение отношений, таких как взаимодействие с банками, бухгалтерией или государственными учреждениями, например, школами или больницами.

Примечание 3 к определению: Предоставление услуг может включать в себя, например, следующее:

- деятельность, осуществленную применительно к поставленной потребителем материальной *продукции* (3.7.6) (например, ремонт неисправного автомобиля);
 - деятельность, осуществленную применительно к поставленной потребителем нематериальной продукции (например, составление заявления о доходах, необходимого для определения налогового вычета);
 - предоставление нематериальной продукции (например, *информации* (3.8.2) в смысле передачи знаний);
 - создание благоприятных условий для потребителей (например, в гостиницах и ресторанах);
- Примечание 4 к определению: Услуга, как правило, оценивается потребителем на основе его восприятия.

3.7.8

результаты деятельности

Измеримый итог

Примечание 1 к определению: Результаты деятельности могут относиться к количественным и качественным полученным данным.

Примечание 2 к определению: Результаты деятельности могут относиться к *менеджменту* (3.3.3) *действий* (3.3.11), *процессам* (3.4.1), *продукции* (3.7.6), *услугам* (3.7.7), *системам* (3.5.1) или *организациям* (3.2.1).

Примечание 3 к определению: Термин является одним из числа общих терминов и определений для стандартов ИСО на системы менеджмента, приведенных в Приложении SL к Сводным дополнениям ИСО Директив ИСО/МЭК, часть 1. Исходное определение было модифицировано посредством изменения примечания 2.

3.7.9

риск

Влияние неопределенности

Примечание 1 к определению: Влияние выражается в отклонении от ожидаемого результата – позитивном или негативном.

Примечание 2 к определению: Неопределенность является состоянием, связанным с недостатком, даже частично, *информации* (3.8.2), понимания или знания о событии, его последствиях или вероятности.

Примечание 3 к определению: Риск часто определяют по отношению к потенциальным событиям (как определено в Руководстве ИСО 73:2009, 3.5.1.3) и их последствиям (как определено в Руководстве ИСО 73:2009, 3.6.1.3), или к их комбинации.

Примечание 4 к определению: Риск часто выражается в терминах комбинации последствий события (включая изменения в обстоятельствах) и связанных с ними вероятностей (как определено в Руководстве ИСО 73:2009, 3.6.1.1) возникновения.

Примечание 5 к определению: Слово «риск» иногда используется в тех случаях, когда существует возможность негативных последствий.

Примечание 6 к определению: Термин является одним из числа общих терминов и определений для стандартов ИСО на системы менеджмента, приведенных в Приложении SL к Сводным дополнениям ИСО Директив ИСО/МЭК, часть 1. Исходное определение было модифицировано посредством добавления примечания 5.

3.7.10 эффективность

Соотношение между достигнутым результатом и использованными ресурсами

3.7.11 результативность

Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов

Примечание 1 к определению: Термин является одним из числа общих терминов и определений для стандартов ИСО на системы менеджмента, приведенных в Приложении SL к Сводным дополнениям ИСО Директив ИСО/МЭК, часть 1.

3.8 Термины, относящиеся к данным, информации и документам

3.8.1 данные

Факты об объекте (3.6.1)

3.8.2 информация

Значимые данные (3.8.1)

3.8.3 объективное свидетельство

Данные (3.8.1), подтверждающие наличие или истинность чего-либо

Примечание 1 к определению: Объективное свидетельство может быть получено путем наблюдения, измерения (3.11.4), испытания (3.11.8) или другим способом.

Примечание 2 к определению: Объективное свидетельство для цели аудита (3.13.1) обычно включает записи (3.8.10), изложение фактов или другую информацию (3.8.2) которые имеют отношение к критериям аудита (3.13.7) и могут быть проверены.

3.8.4

информационная система

<СМК>: Сеть каналов обмена информацией, используемая в *организации* (3.2.1)

3.8.5

документ

Информация (3.8.2) и носитель, на котором эта информация содержится

ПРИМЕР *Запись* (3.8.10), *спецификация* (3.8.7), процедурный документ, чертеж, отчет, стандарт.

Примечание 1 к определению: Носитель может быть бумажным, магнитным, электронным или оптическим, а также компьютерным диском, фотографией или образцом, или их комбинацией.

Примечание 2 к определению: Комплект документов, например, спецификации и записи, часто называется «документацией».

Примечание 3 к определению: Некоторые *требования* (3.6.4) (например, требование к разборчивости текста) относятся ко всем видам документов, однако могут быть разные требования к спецификациям (например, требование к управлению редакциями) и записям (например, требование к осуществлению быстрого поиска).

3.8.6

документированная информация

Информация (3.8.2), которая должна управляться и поддерживаться *организацией* (3.2.1), и носитель, который ее содержит

Примечание 1 к определению: Документированная информация может быть любого формата и на любом носителе, и может быть получена из любого источника.

Примечание 2 к определению: Документированная информация может относиться:

- к *системе менеджмента* (3.5.3), включая соответствующие *процессы* (3.4.1);
- к информации, созданной для функционирования организации (документация);
- к свидетельствам достигнутых результатов (*записи* (3.8.10)).

Примечание 3 к определению: Термин является одним из числа общих терминов и определений для стандартов ИСО на системы менеджмента, приведенных в Приложении SL к Сводным дополнениям ИСО Директив ИСО/МЭК, часть 1.

3.8.7

спецификация

Документ (3.8.5), устанавливающий *требования* (3.6.4)

ПРИМЕР *Руководство по качеству* (3.8.8), *план качества* (3.8.9) технический чертеж, процедурный документ, рабочая инструкция.

Примечание 1 к определению: Спецификации могут относиться к деятельности (например, процедурный документ, спецификация на *процесс* (3.4.1) или спецификация на *испытание* (3.11.8)), или *продукции* (3.7.6) (например, спецификация на продукцию, спецификация на *результаты деятельности* (3.7.8) и чертежи).

Примечание 2 к определению: При установлении требований в спецификацию дополнительно могут быть включены результаты *проектирования и разработки* (3.4.8), и таким образом в некоторых случаях спецификация может использоваться как *запись* (3.8.10).

3.8.8

руководство по качеству

Спецификация (3.8.7) на *систему менеджмента качества* (3.5.4) *организации* (3.2.1)

Примечание 1 к определению: Руководства по качеству могут различаться по детальности изложения и форме, исходя из размера и сложности конкретной *организации* (3.2.1).

3.8.9

план качества

Спецификация (3.8.7), определяющая какие *процедуры* (3.4.5) и соответствующие ресурсы когда и кем должны применяться в отношении конкретного *объекта* (3.6.1)

Примечание 1 к определению: К таким *процедурам* обычно относятся процедуры, связанные с процессами (3.4.1) *менеджмента качества* (3.3.4) и процессами реализации *продукции* (3.7.6) и *услуг* (3.7.7).

Примечание 2 к определению: План качества часто содержит ссылки на разделы *руководства по качеству* (3.8.8) или на процедурные *документы* (3.8.5).

Примечание 3 к определению: План качества, как правило, является одним из результатов *планирования качества* (3.3.5).

3.8.10

запись

Документ (3.8.5), содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности

Примечание 1 к определению: Записи могут использоваться, например, для оформления *прослеживаемости* (3.6.13) и предоставления свидетельств проведения *верификации* (3.8.12), предупреждающих действий (3.12.1) и *корректирующих действий* (3.12.2).

Примечание 2 к определению: Записи, как правило, не требуют управления изменениями.

3.8.11

план менеджмента проекта

Документ (3.8.5), устанавливающий, что необходимо для достижения *целей* (3.7.1) *проекта* (3.4.2)

Примечание 1 к определению: В план менеджмента проекта следует включать *план качества* (3.8.9) проекта или ссылаться на него.

Примечание 2 к определению: В зависимости от того, что подходит, план менеджмента проекта также включает в себя или ссылается на другие планы, касающиеся организационной структуры, ресурсов, графика, бюджета, *менеджмента* (3.3.3) *риска* (3.7.9), экологического менеджмента, менеджмента здоровья и безопасности, менеджмента безопасности.

[ИСТОЧНИК: ИСО 10006:2003, 3.7]

3.8.12

верификация

Подтверждение посредством представления *объективных свидетельств* (3.8.3) того, что установленные *требования* (3.6.4) были выполнены

Примечание 1 к определению: Объективное свидетельство, необходимое для верификации, может быть результатом *контроля* (3.11.7) или других форм *определения* (3.11.1), таких как осуществление альтернативных расчетов или анализ *документов* (3.8.5).

Примечание 2 к определению: Деятельность, выполняемая при верификации, иногда называется квалификационным *процессом* (3.4.1).

Примечание 3 к определению: Термин «верифицирован» используют для обозначения соответствующего статуса.

3.8.13

валидация

Подтверждение посредством представления *объективных свидетельств* (3.8.3) того, что *требования* (3.6.4), предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены

Примечание 1 к определению: Объективное свидетельство, необходимое для валидации, является результатом *испытания* (3.11.8) или других форм *определения* (3.11.1), таких как осуществление альтернативных расчетов или анализ *документов* (3.8.5).

Примечание 2 к определению: Слово «валидирован» используют для обозначения соответствующего статуса.

Примечание 3 к определению: Условия, применяемые при валидации, могут быть реальными или смоделированными.

3.8.14

отчетность о статусе конфигурации

Записи и отчеты в установленной форме об *информации о конфигурации продукции* (3.6.8),

о статусе предложенных изменений и состоянии внедрения одобренных изменений.

[ИСТОЧНИК: ИСО 10007:2003, 3.7]

3.8.15

конкретная ситуация

<план качества>: Предмет *плана качества* (3.8.9)

Примечание 1 к определению: Этот термин используется во избежание повторений слов «*процесс* (3.4.1), *продукция* (3.7.6), *проект* (3.4.2) или *контракт* (3.4.7)» в рамках стандарта ИСО 10005.

[ИСТОЧНИК: ИСО 10005:2005, 3.10, измененный — Примечание 1 было изменено]

3.9 Термины, относящиеся к потребителям

3.9.1

обратная связь

<удовлетворенность потребителя>: Мнения, комментарии и выражения заинтересованности в *продукции* (3.7.6), *услуге* (3.7.7) или *процессе* (3.4.1) обработки претензий

[ИСТОЧНИК: ИСО 10002:2014, 3.6, измененный — В определение включён термин "услуга"]

3.9.2

удовлетворенность потребителя

Восприятие *потребителем* (3.2.4) степени выполнения его ожиданий

Примечание 1 к определению: Ожидания потребителя могут быть не известны *организации* (3.2.1) или даже самому потребителю пока *продукция* (3.7.6) или *услуги* (3.7.7) не будут ему поставлены / оказаны. Для достижения высокой удовлетворенности потребителя необходимо выполнять ожидание потребителя, даже если оно не установлено или не является обычно предполагаемым или обязательным.

Примечание 2 к определению: *Претензии* (3.9.3) являются показателем низкой удовлетворенности потребителя, но их отсутствие не обязательно предполагает высокую удовлетворенность потребителя.

Примечание 3 к определению: Даже если *требования* (3.6.4) потребителя были с ним согласованы и выполнены, это не обязательно обеспечивает высокую удовлетворенность потребителя.

[ИСТОЧНИК: ИСО 10004:2012, 3.3, измененный – Примечания были изменены]

3.9.3

претензия

<удовлетворенность потребителя>: Выражение *организации* (3.2.1) неудовлетворенности ее *продукцией* (3.7.6) или *услугой* (3.7.7), или непосредственно *процессом* (3.4.1) управления претензиями в ситуациях, где явно или неявно ожидается ответ или решение

[ИСТОЧНИК: ИСО 10002:2014, 3.2, измененный — В определение включён термин "услуга"]

3.9.4

обслуживание потребителя

Взаимодействие *организации* (3.2.1) с *потребителем* (3.2.4) на всех стадиях жизненного цикла *продукции* (3.7.6) или *услуги* (3.7.7)

[ИСТОЧНИК: ИСО 10002:2014, 3.5, измененный — В определение включён термин "услуга"]

3.9.5

правила достижения удовлетворенности потребителя

Обещания, данные *потребителю* (3.2.4) *организацией* (3.2.1) относительно ее поведения, направленного на повышение *удовлетворенности потребителя* (3.9.2), и соответствующие меры их обеспечения

Примечание 1 к определению: Меры обеспечения могут включать в себя *цели* (3.7.1), условия, ограничения, контактную *информацию* (3.8.2) и *процедуры* (3.4.5) обращения с *претензиями* (3.9.3).

Примечание 2 к определению: В ИСО 10001:2007 термин «правила» используется взамен термина «правила достижения удовлетворенности потребителя».

[ИСТОЧНИК: ИСО 10001:2007, 3.1, изменённый — Термин "кодекс", как допустимый, был удалён, и Примечание 2 было изменено]

3.9.6

спорный вопрос

<удовлетворенность потребителя>: Несогласие с *претензией* (3.9.3), переданное DRP (ПУСВ)-провайдеру (3.2.7)

Примечание 1 к определению: Некоторые *организации* (3.2.1) предоставляют своим *потребителям* (3.2.4) возможность выразить неудовлетворенность вначале DRP (ПУСВ)-провайдеру. В таком случае выражение неудовлетворенности становится претензией после передачи его в организацию для рассмотрения и становится спорным вопросом, если его не удастся урегулировать внутри организации без участия DRP (ПУСВ)-провайдера. Многие организации предпочитают, чтобы потребители сообщали в первую очередь им о любой неудовлетворенности, прежде чем начинать урегулировать спорные вопросы вне организации.

[ИСТОЧНИК: ИСО 10003:2007, 3.6, изменённый]

3.10 Термины, относящиеся к характеристикам

3.10.1

характеристика

Отличительное свойство

Примечание 1 к определению: Характеристика может быть присущей или присвоенной.

Примечание 2 к определению: Характеристика может быть качественной или количественной.

Примечание 3 к определению: Существуют различные классы характеристик, такие как:

- a) физические (например, механические, электрические, химические или биологические характеристики);
- b) органолептические (например, связанные с запахом, осязанием, вкусом, зрением, слухом);
- c) поведенческие (например, вежливость, честность, правдивость);
- d) временные (например, пунктуальность, безотказность, доступность, непрерывность);
- e) эргономические (например, физиологические характеристики или связанные с безопасностью человека);
- f) функциональные (например, максимальная скорость самолета).

3.10.2

характеристика качества

Присущая *объекту* (3.6.1) *характеристика* (3.10.1), относящаяся к *требованию* (3.6.4)

Примечание 1 к определению: Понятие «присущая» означает существование в чем-то, прежде всего, как постоянной характеристики.

Примечание 2 к определению: Присвоенная характеристика объекта (например, цена объекта) не является характеристикой качества этого объекта.

3.10.3

человеческий фактор

Характеристика (3.10.1), присущая лицу, которое имеет влияние на рассматриваемый *объект* (3.6.1)

Примечание 1 к определению: Характеристики могут быть физическими, образовательными или социальными.

Примечание 2 к определению: Человеческие факторы могут значительно влиять на *систему менеджмента* (3.5.3).

3.10.4 компетентность

Способность применять знания и навыки для достижения намеченных результатов

Примечание 1 к определению: Продемонстрированная компетентность иногда рассматривается как квалификация.

Примечание 2 к определению: Термин является одним из числа общих терминов и определений для стандартов ИСО на системы менеджмента, приведенных в Приложении SL к Сводным дополнениям ИСО Директив ИСО/МЭК, часть 1. Исходное определение было модифицировано посредством добавления примечания 1.

3.10.5 метрологическая характеристика

Характеристика (3.10.1), которая может повлиять на результаты *измерения* (3.11.4)

Примечание 1 к определению: *Измерительное оборудование* (3.11.6) обычно имеет несколько метрологических характеристик.

Примечание 2 к определению: Метрологические характеристики могут быть предметом калибровки.

3.10.6 конфигурация

Взаимосвязанные функциональные и физические *характеристики* (3.10.1) *продукции* (3.7.6) или *услуги* (3.7.7), установленные в *информации о конфигурации продукции* (3.6.8)
[ИСТОЧНИК: ИСО 10007:2003, 3.3, измененный — В определение включён термин "услуга"]

3.10.7 базовая конфигурация

Утвержденная *информация о конфигурации продукции* (3.6.8), в которой установлены *характеристики* (3.10.1) *продукции* (3.7.6) или *услуги* (3.7.7), относящиеся к указанному моменту времени, и используемая в качестве ссылки на всех стадиях жизненного цикла продукции или услуги
[ИСТОЧНИК: ИСО 10007:2003, 3.4, измененный — В определение включён термин "услуга"]

3.11 Термины, относящиеся к определению

3.11.1 определение

Действия по установлению одной или более *характеристик* (3.10.1) и величин этих характеристик

3.11.2 анализ

Определение (3.11.1) пригодности, адекватности или *результативности* (3.7.11) *объекта* (3.6.1) для достижения установленных *целей* (3.7.1)

ПРИМЕР Анализ со стороны руководства, анализ проектирования и разработки (3.4.8), анализ требований (3.6.4) потребителей (3.2.4), анализ корректирующих действий (3.12.2) и экспертный анализ.

Примечание 1 к определению: Анализ может также включать определение *эффективности* (3.7.10).

3.11.3

мониторинг

Определение (3.11.1) статуса системы (3.5.1), процесса (3.4.1), продукции (3.7.6), услуг (3.7.7) или деятельности

Примечание 1 к определению: Для определения состояния может возникнуть необходимость проверить, проконтролировать или отследить.

Примечание 2 к определению: Мониторинг, как правило, является определением статуса *объекта* (3.6.1), выполняемым на различных этапах или сроках.

Примечание 3 к определению: Термин является одним из числа общих терминов и определений для стандартов ИСО на системы менеджмента, приведенных в Приложении SL к Сводным дополнениям ИСО Директив ИСО/МЭК, часть 1. Исходное определение и примечание 1 были модифицированы, и было добавлено Примечание 2.

3.11.4

измерение

Процесс (3.4.1) определения величины

Примечание 1 к определению: В соответствии с ИСО 3534-2 величину определяют, как правило, как количество.

Примечание 2 к определению: Термин является одним из числа общих терминов и определений для стандартов ИСО на системы менеджмента, приведенных в Приложении SL к Сводным дополнениям ИСО Директив ИСО/МЭК, часть 1. Исходное определение было модифицировано посредством добавления примечания 1.

3.11.5

процесс измерения

Совокупность операций, проводимых с целью определения значения величины

3.11.6

измерительное оборудование

Средства измерений, программные средства, эталоны, справочный материал, вспомогательная аппаратура или их комбинация, необходимые для *процесса измерения* (3.11.5)

3.11.7

контроль

Определение (3.11.1) соответствия (3.6.11) установленным требованиям (3.6.4)

Примечание 1 к определению: Если результат контроля показывает соответствие, он может быть использован для целей *верификации* (3.8.12).

Примечание 2 к определению: Результат контроля может показывать соответствие или *несоответствие* (3.6.9), или степень соответствия.

3.11.8

испытание

Определение (3.11.1) соответствия *требованиям* (3.6.4) для конкретного предполагаемого использования или применения

Примечание 1 к определению: Если результат испытания показывает *соответствие* (3.6.11), он может быть использован для целей *валидации* (3.8.13).

3.11.9

оценка продвижения

<менеджмент проекта>: Оценка продвижения к достижению *целей* (3.7.1) *проекта* (3.4.2)

Примечание 1 к определению: Оценку выполняют на соответствующих этапах жизненного цикла проекта по ходу его *процессов* (3.4.1) на основе критериев для процессов проекта и *продукции* (3.7.6) или *услуг* (3.7.7).

Примечание 2 к определению: Результаты оценок продвижения могут привести к пересмотру

плана менеджмента проекта (3.8.11).

[ИСТОЧНИК: ИСО 10006:2003, 3.4, измененный – Примечания были изменены]

3.12 Термины, относящиеся к действиям

3.12.1

предупреждающее действие

Действие, предпринятое для устранения причины потенциального *несоответствия* (3.6.9) или другой потенциально нежелательной ситуации

Примечание 1 к определению: Потенциальное несоответствие может иметь несколько причин.

Примечание 2 к определению: Предупреждающее действие предпринимают для предотвращения возникновения события, тогда как *корректирующее действие* (3.12.2) – для предотвращения повторного возникновения события.

3.12.2

корректирующее действие

Действие, предпринятое для устранения причины *несоответствия* (3.6.9) и предупреждения его повторного возникновения

Примечание 1 к определению: Несоответствие может иметь несколько причин.

Примечание 2 к определению: 2 Корректирующее действие предпринимают для предотвращения повторного возникновения события, тогда как *предупреждающее действие* (3.12.1) – для предотвращения его возникновения.

Примечание 3 к определению: Термин является одним из числа общих терминов и определений для стандартов ИСО на системы менеджмента, приведенных в Приложении к Сводным дополнениям ИСО Директив ИСО/МЭК, часть 1. Исходное определение было модифицировано посредством добавления примечаний 1 и 2.

3.12.3

коррекция

Действие, предпринятое для устранения обнаруженного *несоответствия* (3.6.9)

Примечание 1 к определению: Коррекция может осуществляться перед, в сочетании или после *корректирующего действия* (3.12.2).

Примечание 2 к определению: Коррекцией может быть, например, *переделка* (3.12.8) или *изменение градации* (3.12.4).

3.12.4

изменение градации

Смена *градации* (3.6.3) *несоответствующей* (3.6.9) *продукции* (3.7.6) или *услуги* (3.7.7) для того, чтобы она соответствовала *требованиям* (3.6.4), отличным от исходных требований

3.12.5

разрешение на отклонение

Разрешение на использование или *выпуск* (3.12.7) *продукции* (3.7.6) или *услуги* (3.7.7), которые не соответствуют установленным *требованиям* (3.6.4)

Примечание 1 к определению: Разрешение на отклонение обычно ограничено поставкой продукции и услуг, имеющих *несоответствия* (3.6.9) своих *характеристик* (3.10.1) в рамках установленных ограничений, которые обычно касаются объемов продукции и услуг, периода времени и условий их использования.

3.12.6

разрешение на отступление

Разрешение на отступление от исходных установленных *требований* (3.6.4) к *продукции* (3.7.6) или *услуге* (3.7.7), выданное до их создания (выпуска)

Примечание 1 к определению: Разрешение на отступление, как правило, дается на ограниченный объем продукции и услуг или период времени, а также для конкретного использования.

3.12.7

выпуск

Разрешение на переход к следующей стадии *процесса* (3.4.1) или к следующему процессу

Примечание 1 к определению: В русском языке, говоря о программном обеспечении и *документах* (3.8.5), термин «выпуск» обычно используется для обозначения версии документа или программного обеспечения.

3.12.8

переделка

Действие, предпринятое в отношении *несоответствующей* (3.6.9) *продукции* (3.7.6) или *услуги* (3.7.7) для того, чтобы она соответствовала *требованиям* (3.6.4)

Примечание 1 к определению: Переделка может затрагивать отдельные части несоответствующих продукции или услуг или изменять их.

3.12.9

ремонт

Действие, предпринятое в отношении *несоответствующей* (3.6.9) *продукции* (3.7.6) или *услуги* (3.7.7) для того, чтобы сделать ее приемлемой для предполагаемого использования

Примечание 1 к определению: Успешный ремонт несоответствующих продукции или услуг не обязательно приводит к соответствию продукции *требованиям* (3.6.4). Наряду с ремонтом может потребоваться *разрешение на отклонение* (3.12.5).

Примечание 2 к определению: Ремонт включает в себя действие по исправлению, предпринятое в отношении ранее соответствовавших продукции или услуг для ее восстановления, например, в рамках технического обслуживания, с целью использования.

Примечание 3 к определению: Ремонт может затрагивать отдельные части несоответствующих *продукции* или *услуг* или изменять их.

3.12.10

перевод в отходы

Действие, предпринятое в отношении *несоответствующей* (3.6.9) *продукции* (3.7.6) или *услуги* (3.7.7), предпринятое для предотвращения ее первоначального предполагаемого использования

ПРИМЕР Переработка, уничтожение.

Примечание 1 к определению: В ситуации с несоответствующей услугой использование предотвращается посредством прекращения услуги.

3.13 Термины, относящиеся к аудиту

3.13.1

аудит

Систематический, независимый и документируемый *процесс* (3.4.1) получения *объективных свидетельств* (3.8.3) и их объективного оценивания для установления степени соответствия *критериям аудита* (3.13.7)

Примечание 1 к определению: Основные элементы аудита включают *определение* (3.11.1) *соответствия* (3.6.11) *объекта* (3.6.1) согласно *процедуре* (3.4.5), выполняемое персоналом, не ответственным за проверяемый объект.

Примечание 2 к определению: Аудит может быть внутренним (аудит, проводимый первой стороной) или внешним (аудит, проводимый второй или третьей стороной), а также аудит может быть *комплексным* (3.13.2) или *совместным* (3.13.3).

Примечание 3 к определению: Внутренние аудиты, иногда называемые аудиты, проводимые первой стороной, проводятся обычно самой *организацией* (3.2.1) или от их имени для *анализа* (3.11.2) *со стороны руководства* (3.3.3) и других внутренних целей, и могут служить

основанием для декларации о соответствии. Независимость может быть продемонстрирована отсутствием ответственности за работу, подвергаемую аудиту.

Примечание 4 к определению: Внешние аудиты включают в себя аудиты, обычно называемые аудитами, проводимыми второй стороной или третьей стороной. Аудиты, проводимые второй стороной, выполняются сторонами, заинтересованными в деятельности организации, например *потребителями* (3.2.4) или другими лицами от ее имени. Аудиты, проводимые третьей стороной, выполняются внешними независимыми организациями, занимающимися проведением аудитов или государственными органами. Они осуществляют сертификацию или регистрацию на соответствие требованиям..

Примечание 5 к определению: Термин является одним из числа общих терминов и определений для стандартов ИСО на системы менеджмента, приведенных в Приложении SL к Сводным дополнениям ИСО Директив ИСО/МЭК, часть 1. Исходное определение и примечания были модифицированы для исключения эффекта замкнутости между терминами «критерий аудита» и «свидетельство аудита», и были добавлены Примечание 3 и 4.

3.13.2

комбинированный аудит

Аудит (3.13.1), проводимый в одной *проверяемой организации* (3.13.12) для двух и более *систем менеджмента* (3.5.3) одновременно

Примечание 1 к определению: Элементы системы менеджмента, которые могут попасть в область комплексного аудита, можно определить по соответствующим стандартам систем менеджмента, стандартам на продукцию, стандартам на услуги или стандартам на процессы, применяемым в *организации* (3.2.1).

3.13.3

совместный аудит

Аудит (3.13.1), проводимый в одной *проверяемой организации* (3.13.12) двумя и более проверяющими *организациями* (3.2.1) одновременно

3.13.4

программа аудита

Совокупность одного или нескольких *аудитов* (3.13.1), запланированных на конкретный период времени и направленных на достижение конкретной цели
[ИСТОЧНИК: ИСО 19011:2011, 3.13, измененный]

3.13.5

область аудита

Объем и границы *аудита* (3.13.1)

Примечание 1 к определению: Область аудита обычно включает в себя указание мест проведения аудита, структурных единиц, видов деятельности и *процессов* (3.4.1).

[ИСТОЧНИК: ИСО 19011:2011, 3.14, измененный – Примечание было изменено]

3.13.6

план аудита

Описание деятельности и организационных мероприятий по проведению *аудита* (3.13.1)
[ИСТОЧНИК: ИСО 19011:2011, 3.15]

3.13.7

критерии аудита

Совокупность *политик* (3.5.8), *процедур* (3.4.5) или *требований* (3.6.4), используемых для сопоставления с ними *объективных свидетельств* (3.8.3)

[ИСТОЧНИК: ИСО 19011:2011, 3.2, измененный — Термин "свидетельство аудита" заменён термином "объективное свидетельство"]

3.13.8

свидетельство аудита

Записи, изложение фактов или другая информация, которые связаны с *критериями аудита* (3.13.7) и являются верифицируемыми

[ИСТОЧНИК: ИСО 19011:2011, 3.3, измененный – Примечание было удалено]

3.13.9

наблюдения аудита

Результаты оценивания собранных *свидетельств аудита* (3.13.8) по отношению к *критериям аудита* (3.13.7)

Примечание 1 к определению: Наблюдения аудита могут указывать на *соответствие* (3.6.11) или *несоответствие* (3.6.9).

Примечание 2 к определению: Наблюдения аудита могут привести к определению возможностей *улучшения* (3.3.1) или к записи / фиксации хорошего опыта.

Note 3 to entry: В русском языке, если *критерии аудита* (3.13.7) выбраны из *законодательных требований* (3.6.6) или *нормативных правовых требований* (3.6.7), наблюдения аудита могут называться соответствиями или несоответствиями.

[ИСТОЧНИК: ИСО 19011:2011, 3.4, modified — Примечание 3 изменено]

3.13.10

заключение по результатам аудита

Выход *аудита* (3.13.1) после рассмотрения целей аудита и всех *наблюдений аудита* (3.13.9)

[ИСТОЧНИК: ИСО 19011:2011, 3.5]

3.13.11

заказчик аудита

Организация (3.2.1) или лицо, заказавшее *аудит* (3.13.1)

[ИСТОЧНИК: ИСО 19011:2011, 3.6, измененный – Примечание было удалено]

3.13.12

проверяемая организация

Организация (3.2.1), подвергающаяся аудиту

[ИСТОЧНИК: ИСО 19011:2011, 3.7]

3.13.13

сопровождающий

<аудит>: Лицо, назначаемое *проверяемой организацией* (3.13.12) для оказания помощи *группе по аудиту* (3.13.14)

[ИСТОЧНИК: ИСО 19011:2011, 3.12]

3.13.14

группа по аудиту

Одно или несколько лиц, проводящих *аудит* (3.13.1), при необходимости поддерживаемых *техническими экспертами* (3.13.16)

Примечание 1 к определению: Один из *аудиторов* (3.13.15) в группе по аудиту назначается руководителем группы.

Примечание 2 к определению: Группа по аудиту может включать в себя также аудиторов-стажеров.

[ИСТОЧНИК: ИСО 19011:2011, 3.9, измененный]

3.13.15

аудитор

Лицо, проводящее *аудит* (3.13.1)

[ИСТОЧНИК: ИСО 19011:2011, 3.8]

3.13.16

технический эксперт

<аудит>: Лицо, которое предоставляет специальные знания или опыт *группе по аудиту* (3.13.14)

Примечание 1 к определению: Специальные знания или опыт относятся к *организации* (3.2.1), *процессу* (3.4.1) или деятельности, подвергаемым аудиту, или к знанию языка и культуры страны.

Примечание 2 к определению: Технический эксперт не имеет полномочий *аудитора* (3.13.15) в *группе по аудиту* (3.13.14).

[ИСТОЧНИК: ИСО 19011:2011, 3.10, изменённый — Примечание 1 было изменено]

3.13.17

наблюдатель

Лицо, сопровождающее *группу по аудиту* (3.13.4), но не являющееся *аудитором* (3.13.15)

Примечание 1 к определению: Наблюдатель может быть сотрудником *проверяемой организации* (3.13.12), представителем контролирующего органа или другой *заинтересованной стороны* (3.2.3), который наблюдает за проведением *аудита* (3.13.1).

[ИСТОЧНИК: ИСО 19011:2011, 3.11, изменённый — Слова "проводить аудит" были исключены из определения; Примечание было изменено]

Для учебных целей

Приложение А (справочное)

Связи между понятиями и их графическое представление

А.1 Общие положения

В терминологической работе связи между понятиями основываются на иерархических отношениях между признаками видов таким образом, что наиболее экономное описание понятия образуются путем наименования его вида и описания признаков, отличающих его от вышестоящих или соподчиненных понятий.

Между понятиями существуют три основных вида связей, указанных в настоящем приложении: родовые (см. [Пункт А.2](#)), партитивные (связь общего с его частями) (см. [Пункт А.3](#)) и ассоциативные (см. [Пункт А.4](#)).

А.2 Родовидовая связь

Подчиненные понятия в рамках иерархии наследуют все признаки основного понятия и содержат описания тех признаков, которые отличают их от основных (родительских) и однопорядковых (родственных) понятий, например, связь весны, лета, осени и зимы со временем года.

Родовидовые связи изображают графически в виде «веера» или «дерева» без стрелок (см. [Рисунок А.1](#)). Пример взят из стандарта ИСО 704:2009, (5.5.2.2.1)



Рисунок А.1 — Графическое представление родовидовой связи

А.3 Партитивная связь

Подчиненные понятия в рамках одной иерархической системы являются частью суперординатного понятия, например, весна, лето, осень и зима могут быть определены как части года, и недопустимо определять как часть года хорошую погоду (одна из возможных характеристик лета).

Партитивные отношения изображаются в виде «грабель» (см. [Рисунок А.2](#)).

Пример взят из стандарта ИСО 704:2009, (5.5.2.3.1)

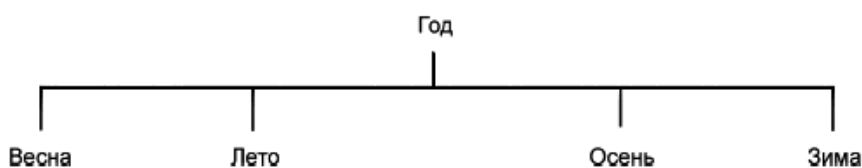


Рисунок А.2 — Графическое представление партитивной связи

А.4 Ассоциативная связь

Ассоциативные связи не столь экономны, как родовидовые и партитивные, но они помогают определить природу взаимоотношений между двумя понятиями в рамках системы понятий, например, причина и следствие, действие и место, действие и результат, инструмент и функция, материал и продукция.

Ассоциативные связи изображают в виде одной черты со стрелкой на каждом конце (см.

[Рисунок А.3](#)). Пример взят из стандарта ИСО 704:2009, (5.6.2)



Рисунок А.3 — Графическое представление ассоциативной связи

А.5 Графическое представление

[Рисунки А.4 - А.16](#) показывают графические изображения понятий, на которых основываются предметные группы Раздела 3 данного Международного Стандарта.

Определения терминов повторяются, но примечания к ним на рисунках не приведены, поэтому рекомендуется обращаться к Разделу 3 для ознакомления с примечаниями.

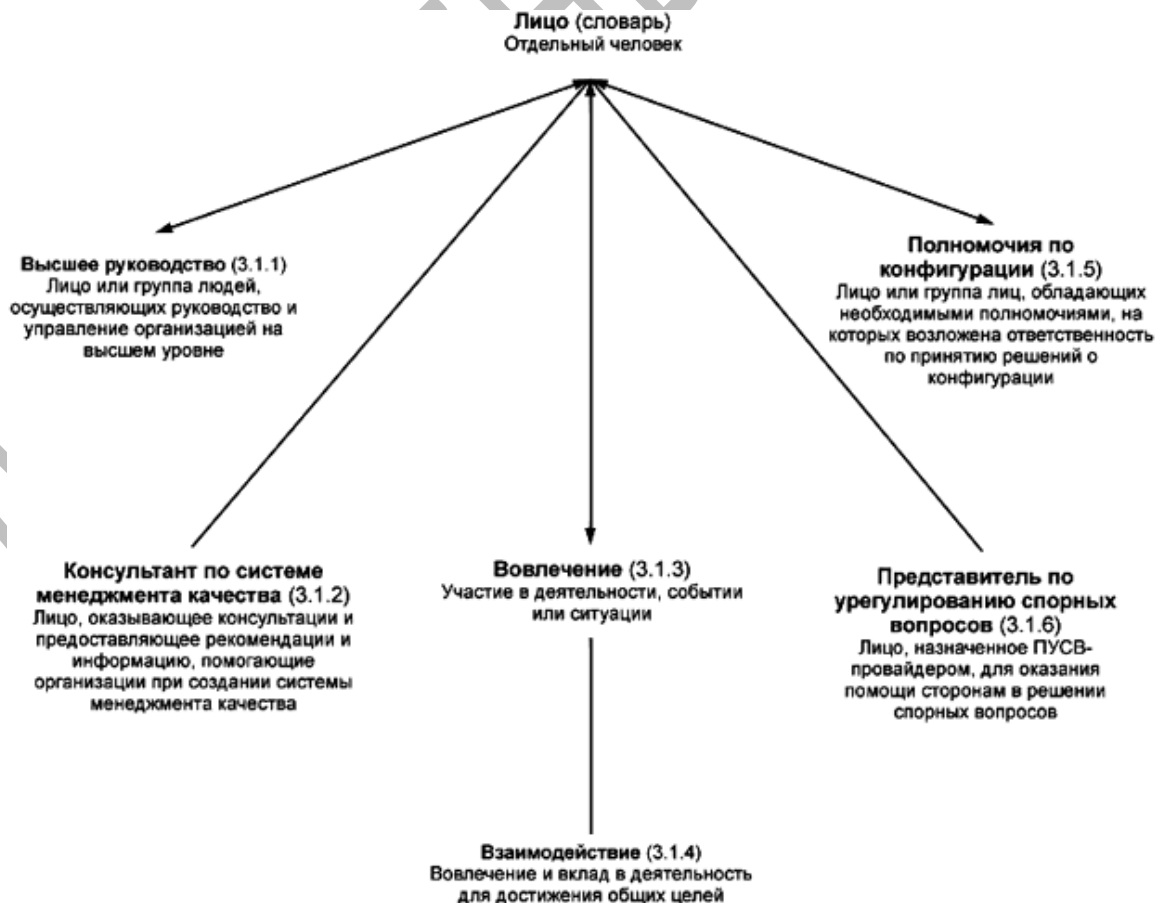


Рисунок А.4 — 3.1 Понятия класса "лицо или лица" и связанные с ним понятия

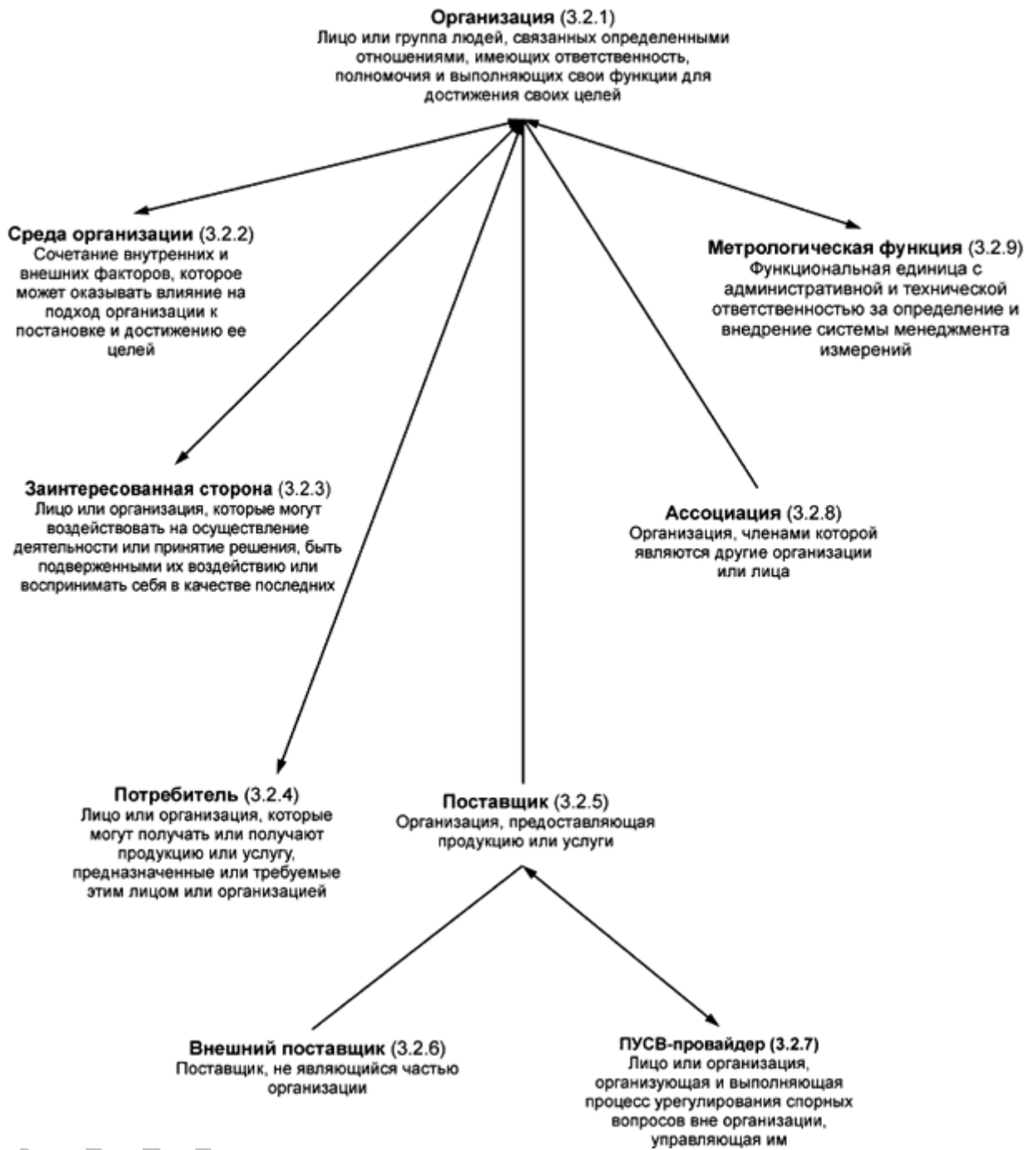


Рисунок А.5 — 3.2 Понятия класса "организация" и связанные с ним понятия

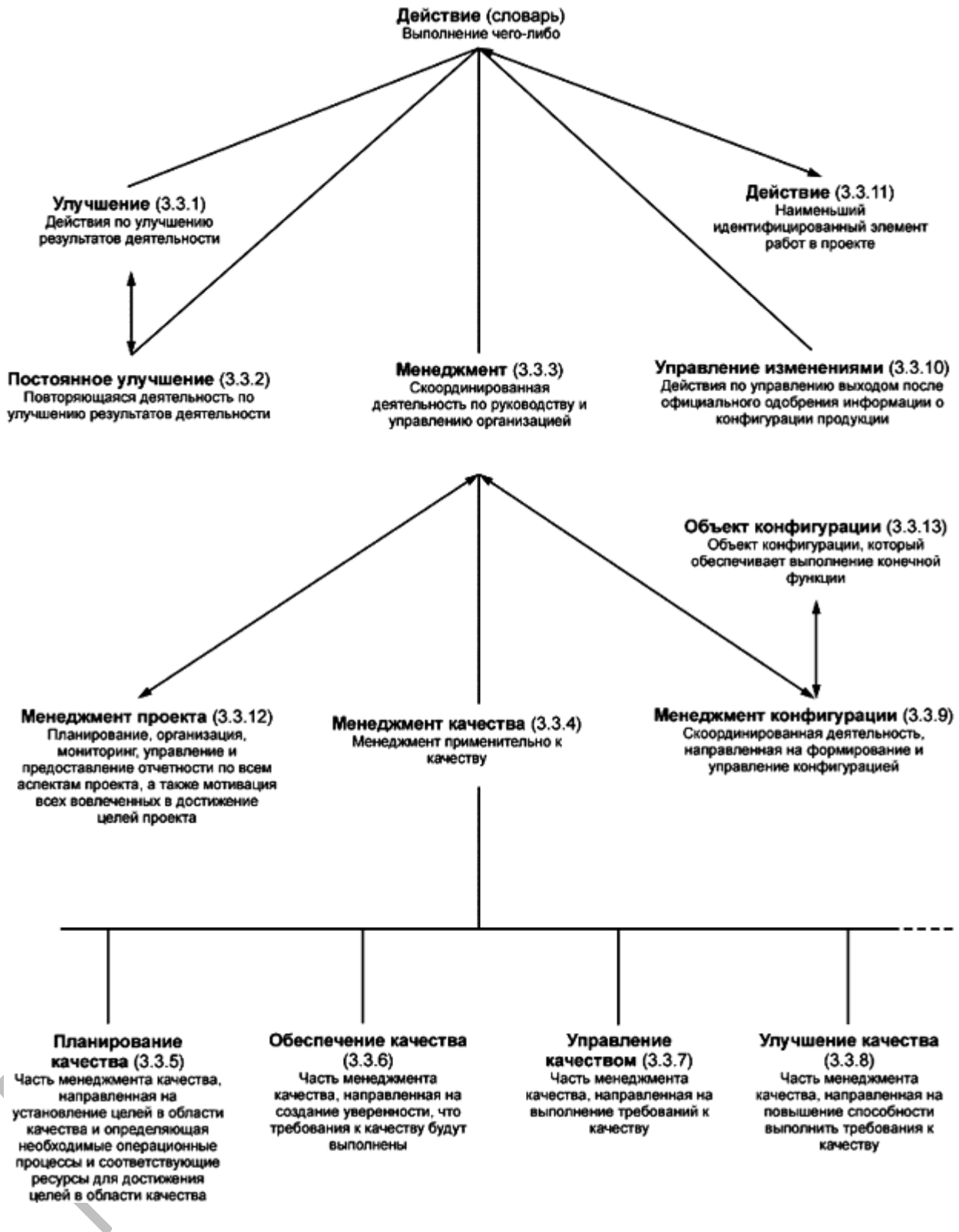


Рисунок А.6 — 3.3 Понятия класса "деятельность" и связанные с ним понятия



Рисунок А.7 — 3.4 Понятия класса "процесс" и связанные с ним понятия

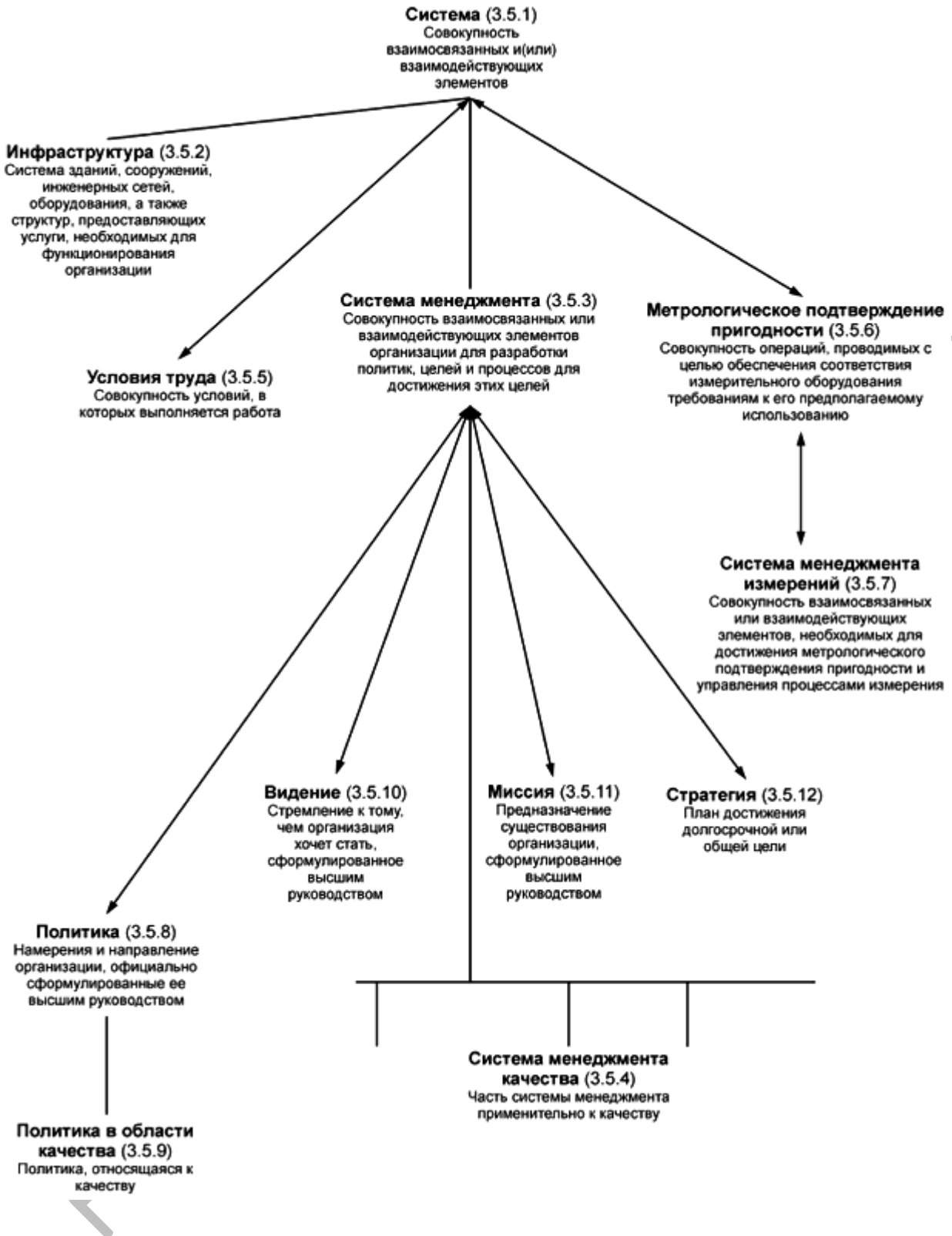


Рисунок А.8 — 3.5 Понятия класса "система" и связанные с ним понятия

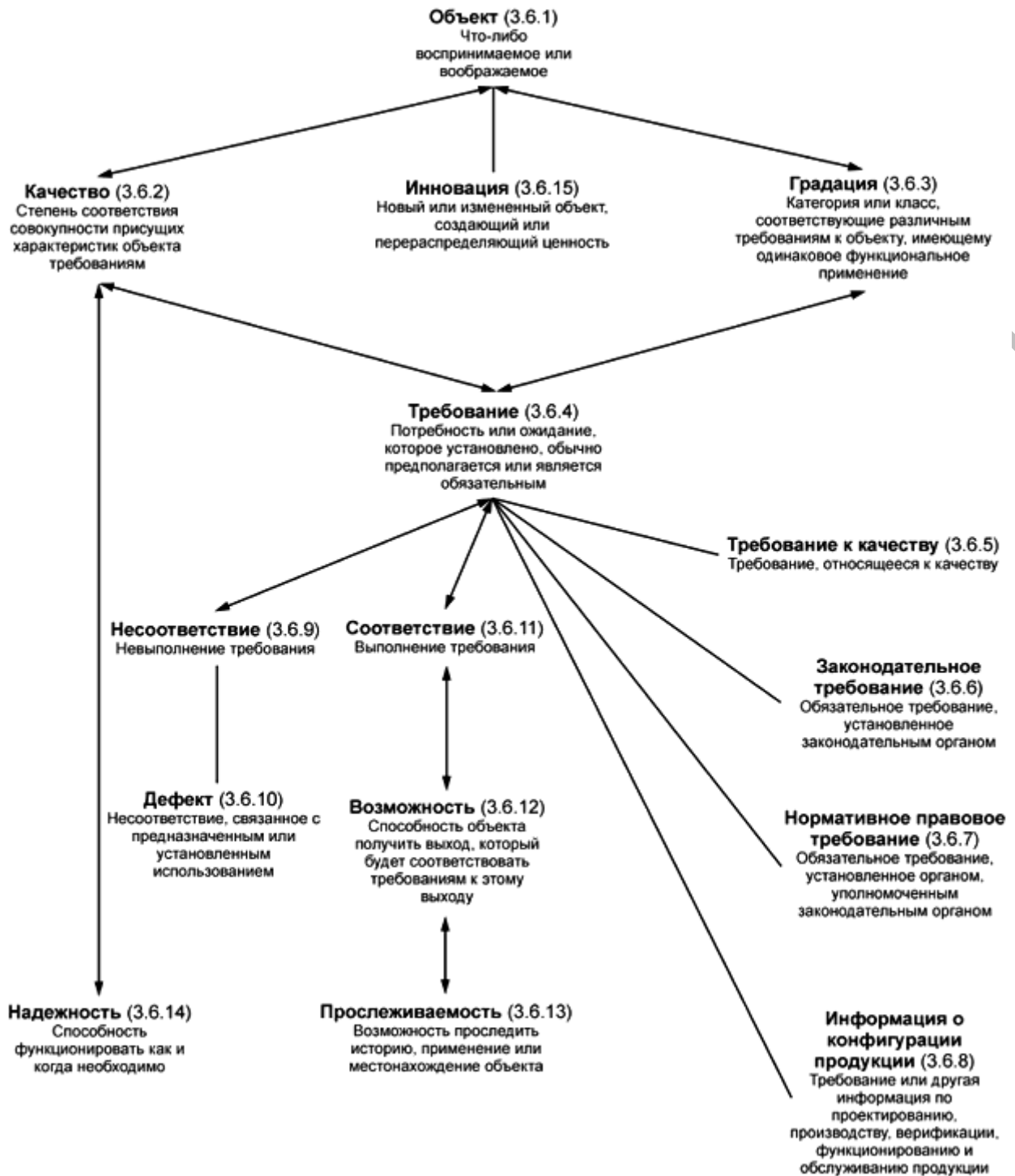


Рисунок А.9 — 3.6 Понятия класса "требование" и связанные с ним понятия

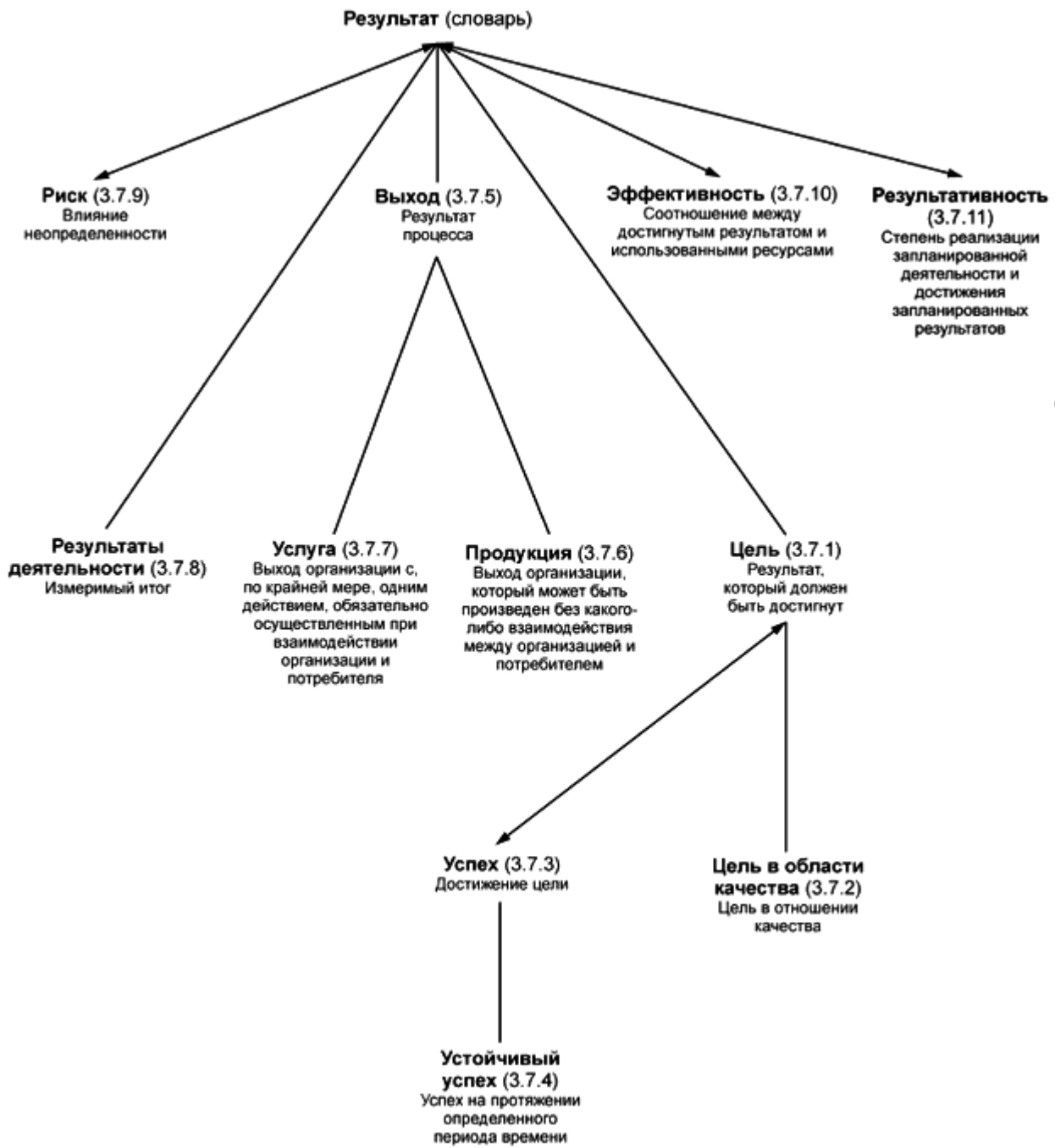


Рисунок А.10 — 3.7 Понятия класса "результат" и связанные с ним понятия

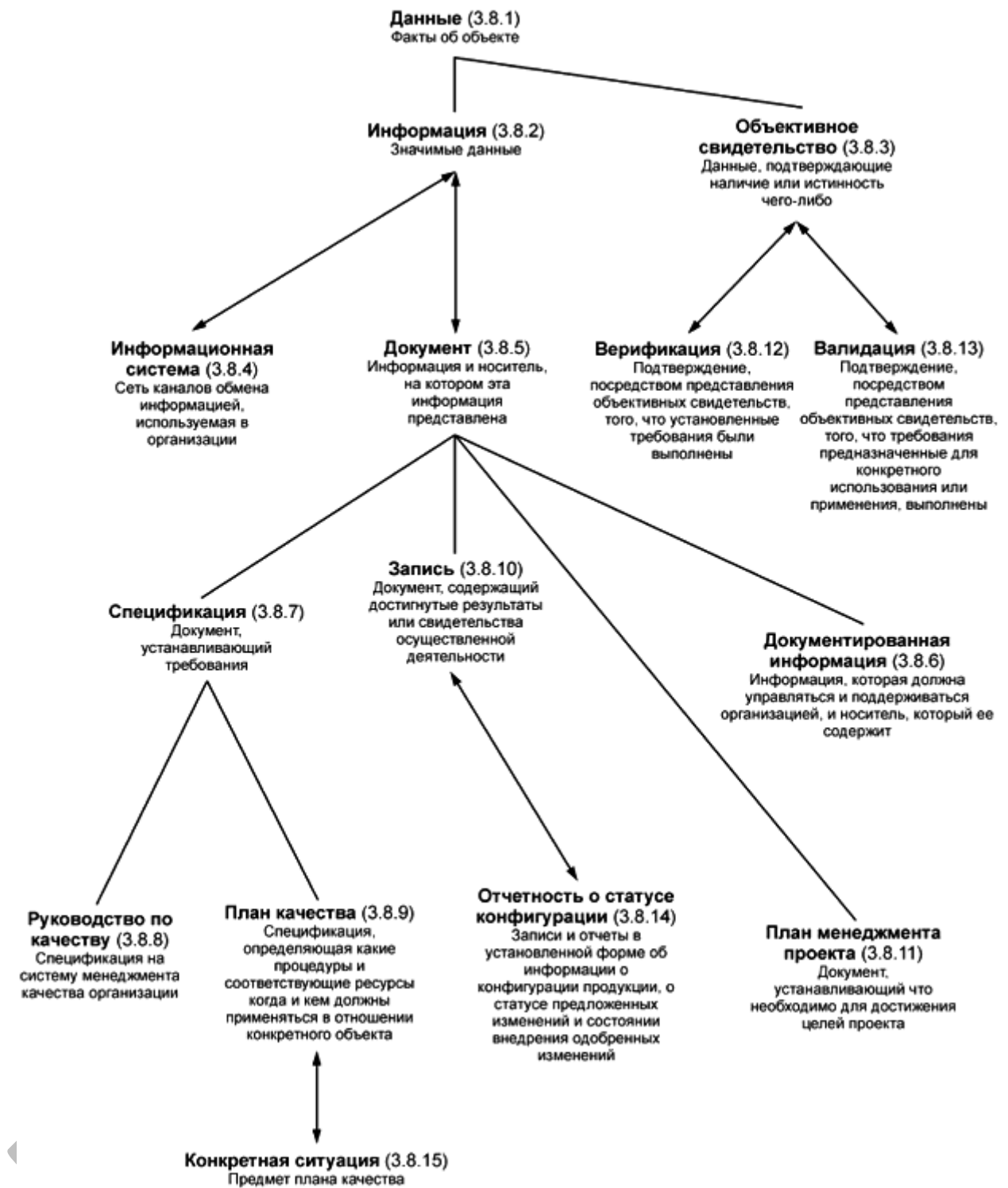


Рисунок А.11 — 3.8. Понятия класса "данные, информация и документ" и связанные с ним понятия

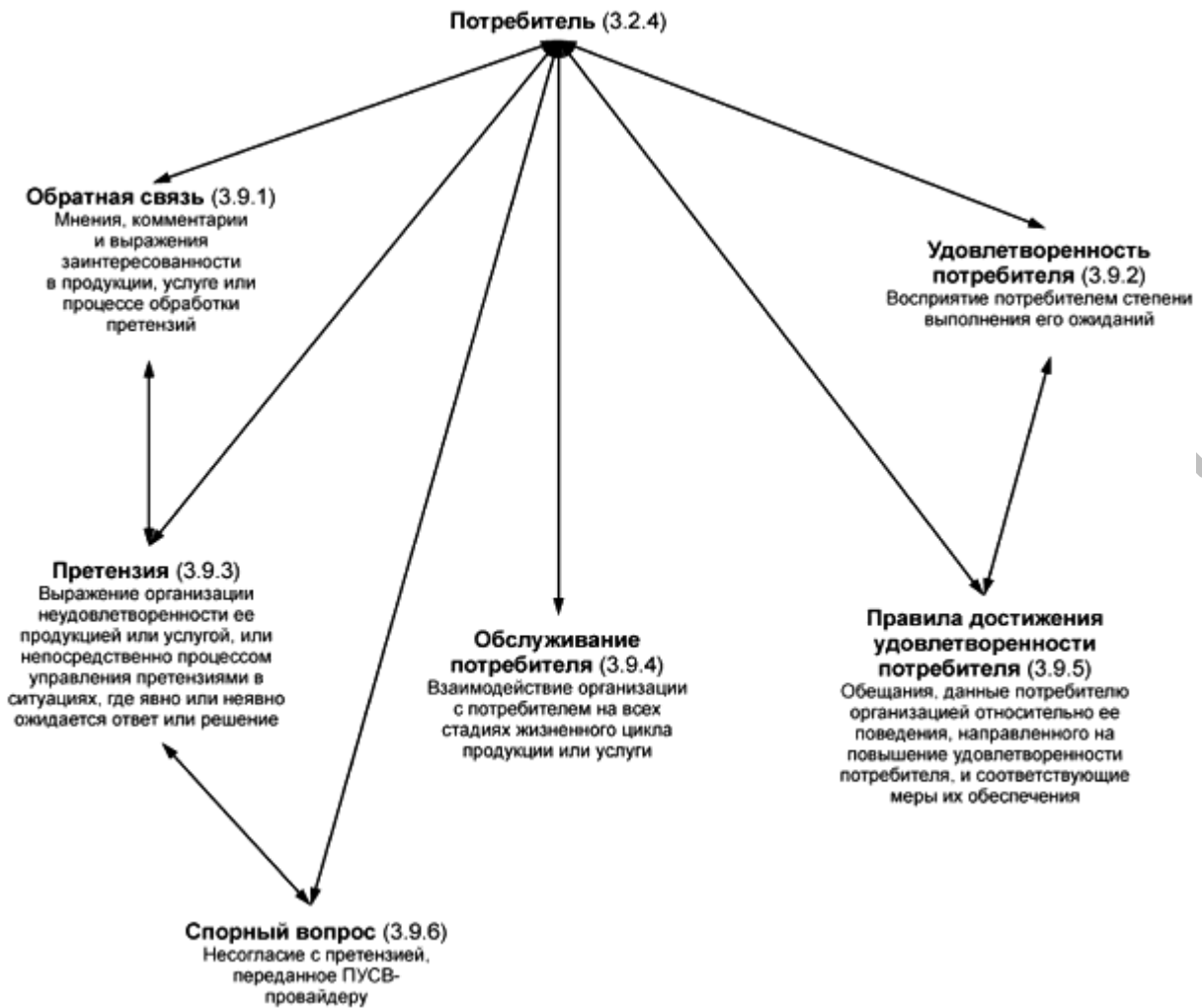


Рисунок А.12 — 3.9. Понятия класса "потребитель" и связанные с ним понятия

Для учебы

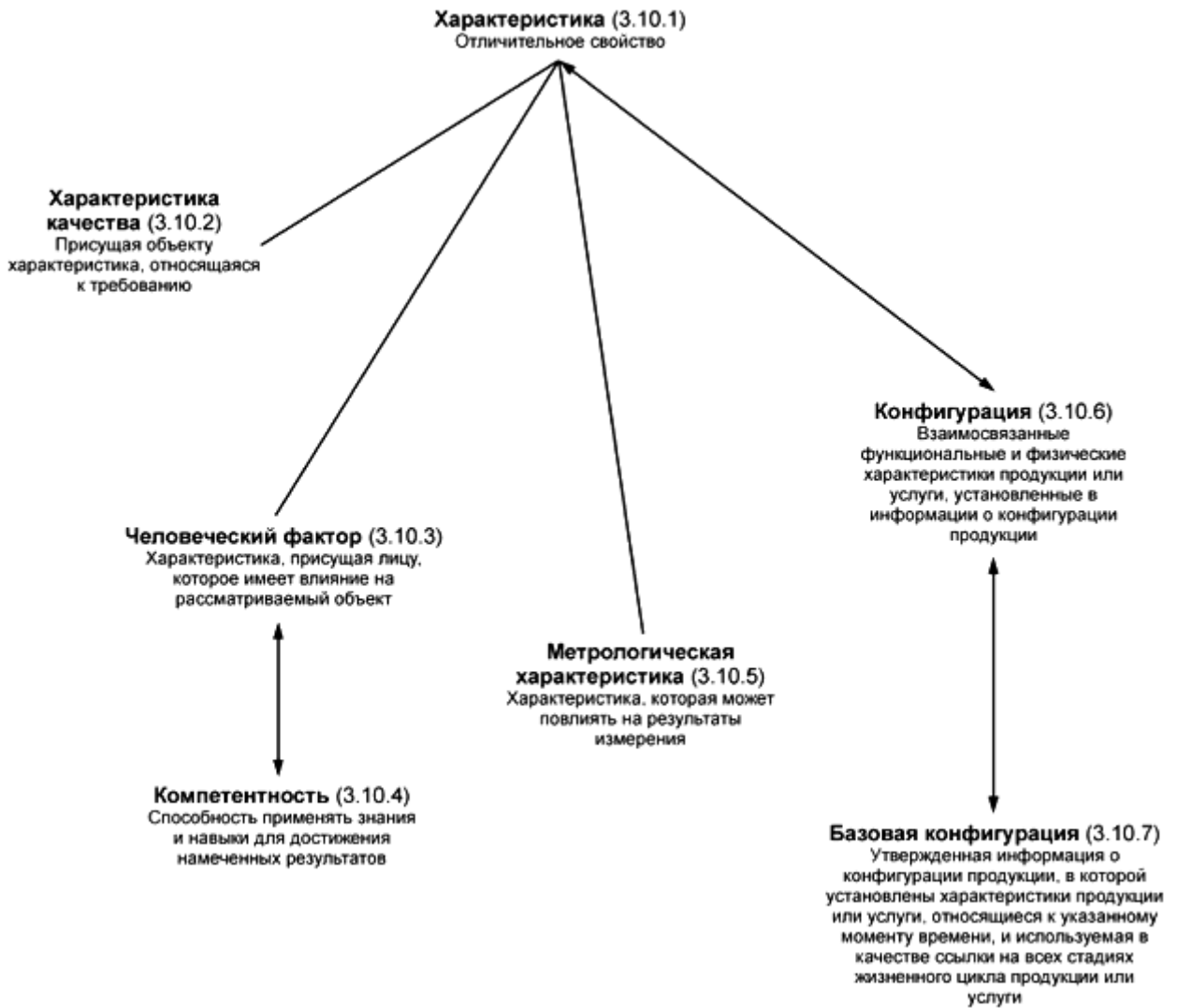


Рисунок А.13 — 3.10 Понятия класса "характеристика" и связанные с ним понятия

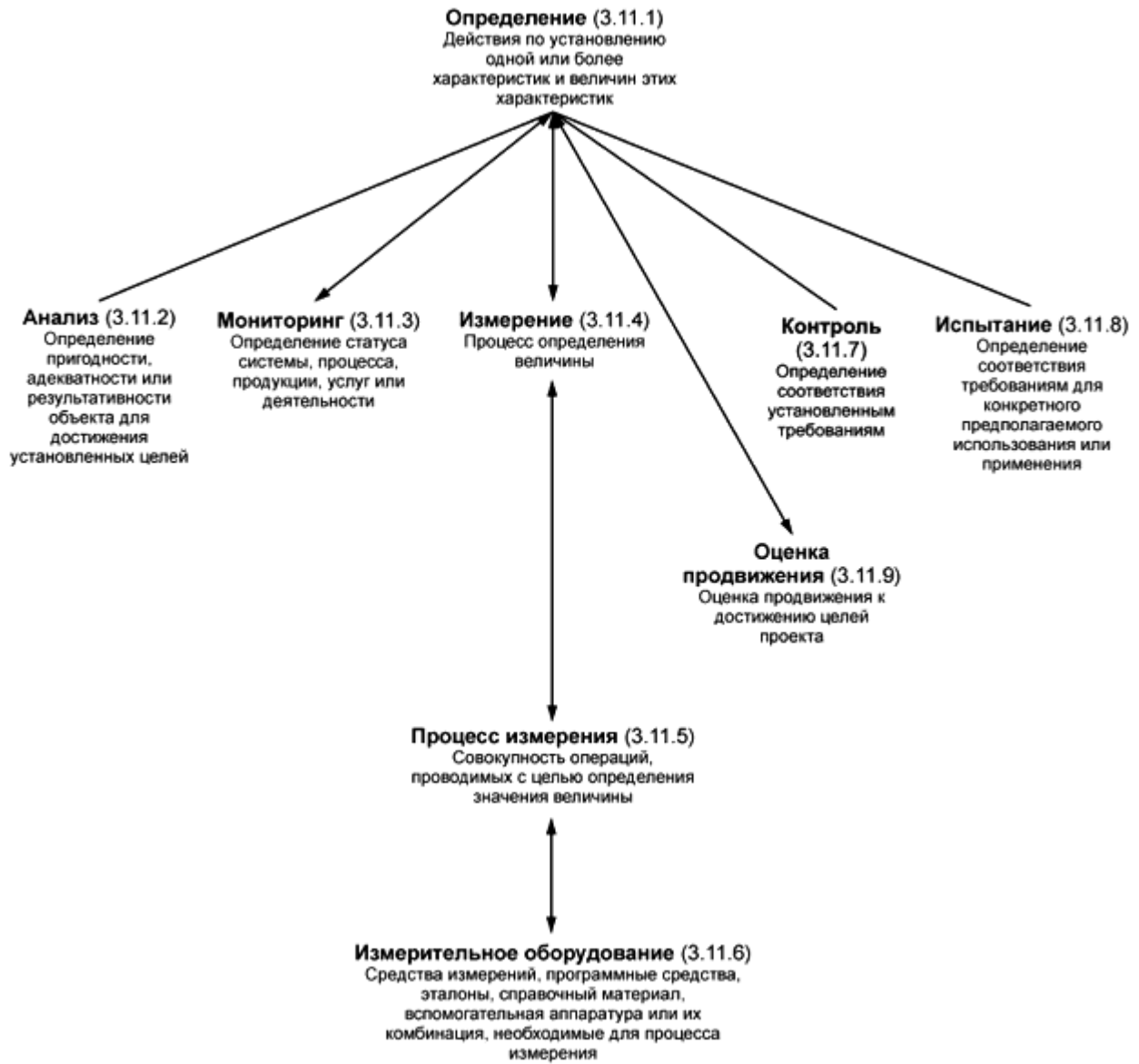


Рисунок А.14 — 3.11 Понятия класса "определение" и связанные с ним понятия

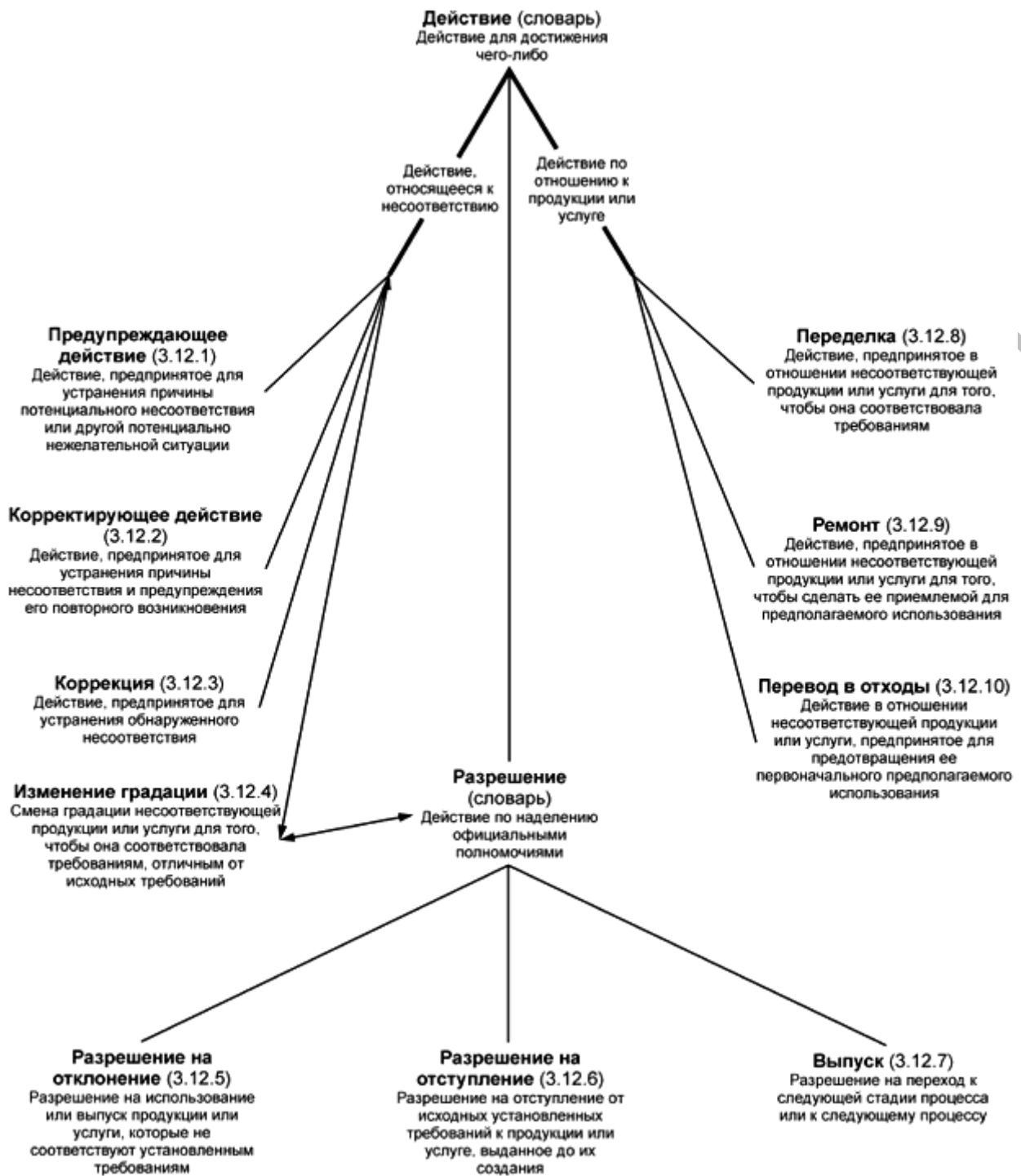


Рисунок А.15 — 3.12 Понятия класса "действие" и связанные с ним понятия

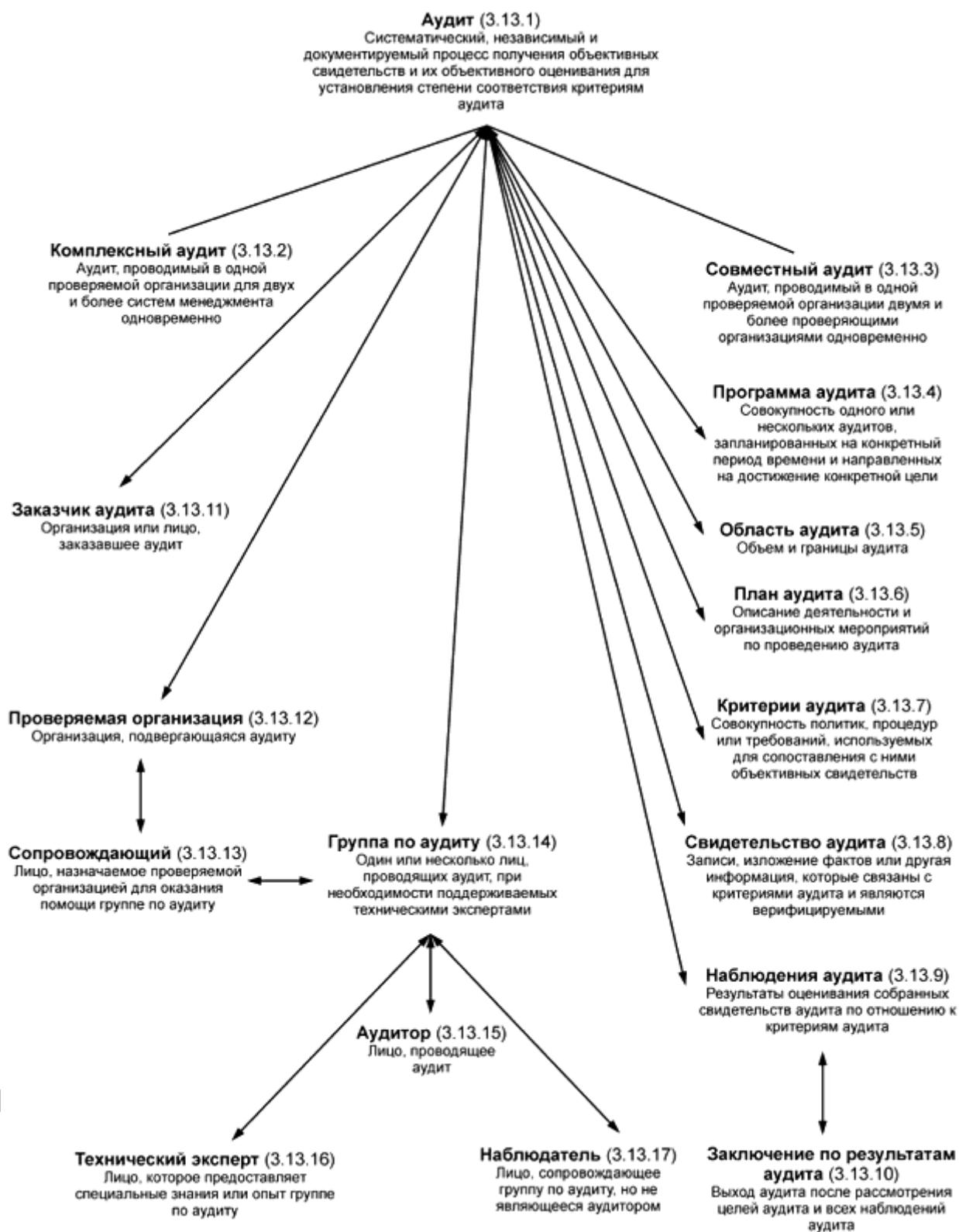


Рисунок А.16 — 3.13 Понятия класса "аудит" и связанные с ним понятия

Библиография

- [1] ИСО 704:2009, *Терминологическая деятельность — Принципы и методы*
- [2] ИСО 1087-1:2000, *Терминологическая деятельность— Словарь— Часть 1: Теория и применение*
- [3] ИСО 3534-2, *Статистика —Словарь и условные обозначения — Часть2: Прикладная статистика*
- [4] ИСО 9001, *Системы менеджмента качества —Требования*
- [5] ИСО 9004, *Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации — Подход на основе менеджмента качества*
- [6] ИСО 10001:2007, *Менеджмент качества — Удовлетворенность потребителей — Руководящие указания по правилам поведения для организаций*
- [7] ИСО 10002:2014, *Менеджмент качества — Удовлетворенность потребителей — Руководящие указания по управлению претензиями в организациях*
- [8] ИСО 10003:2007, *Менеджмент качества — Удовлетворенность потребителей — - Руководящие указания по урегулированию споров вне организации*
- [9] ИСО 10004:2012, *Менеджмент качества — Удовлетворенность потребителей — Руководящие указания по мониторингу и измерению*
- [10] ИСО 10005:2005, *Системы менеджмента качества — Руководящие указания по планам качества*
- [11] ИСО 10006:2003, *Системы менеджмента качества — Руководящие указания по менеджменту качества в проектах*
- [12] ИСО 10007:2003, *Системы менеджмента качества — Руководящие указания по менеджменту конфигураций*
- [13] ИСО 10008, *Менеджмент качества - Удовлетворенность потребителей - Руководящие указания по электронным торговым сделкам между бизнесом и потребителем*
- [14] ИСО 10012:2003, *Системы менеджмента измерений - Требования к процессам измерений и измерительному оборудованию*
- [15] ИСО/ТО10013, *Руководящие указания по документированию систем менеджмента качества*
- [16] ИСО 10014, *Менеджмент качества - Руководящие указания по достижению финансовых и экономических преимуществ*
- [17] ИСО 10015, *Менеджмент качества - Руководящие указания по обучению*
- [18] ИСО /ТО10017, *Руководящие указания по применению статистических методов в соответствии с ИСО 9001:2000*
- [19] ИСО 10018:2012, *Менеджмент качества - Руководящие указания по вовлечению персонала и его компетентности*
- [20] ИСО 10019:2005, *Руководящие указания по выбору консультантов по системам менеджмента качества и использованию их услуг*
- [21] ИСО 10241-1, *Терминологические статьи в стандартах — Часть 1: Общие требования и примеры представления*
- [22] ИСО 10241-2, *Терминологические статьи в стандартах — Часть 2: Принятие*

- [23] ИСО 14001, *Системы экологического менеджмента - Требования и руководство по применению*
- [24] ИСО /ТС 16949, *Системы менеджмента качества — Частные требования по применению ИСО 9001:2008 для производства автомобилей и запчастей к ним*
- [25] ИСО /МЭК 17000, *Оценка соответствия — Словарь и общие принципы*
- [26] ИСО 19011:2011, *Руководящие указания по аудиту систем менеджмента*
- [27] ИСО/МЭК 27001, *Информационные технологии — Методы обеспечения безопасности — Системы менеджмента информационной безопасности — Требования*
- [28] ИСО 31000, *Менеджмент рисков - принципы и руководящие указания*
- [29] ИСО 50001, *Системы энергетического менеджмента — Требования и руководство по применению*
- [30] МЭК 60050-192, *Международный электротехнический словарь — Часть 192:Надёжность*
- [31] Руководство ИСО/МЭК 2, *Стандартизация и смежные виды деятельности — Общий словарь*
- [32] Руководство ИСО 73, *Менеджмент рисков — Словарь*
- [33] Руководство ИСО/МЭК 99, *Международный словарь по метрологии — Основные и общие понятия и соответствующие термины (VIM)*
- [34] Принципы менеджмента качества¹⁾

1) Доступно на сайте: <http://www.iso.org>

Алфавитный указатель терминов

- деятельность 3.3.11
 ассоциация 3.2.8
 аудит 3.13.1
 заказчик аудита 3.13.11
 заключение по результатам аудита 3.13.10
 критерии аудита 3.13.7
 проверяемая организация 3.13.12
 свидетельство аудита 3.13.8
 наблюдения аудита 3.13.9
 аудитор 3.13.15
 план аудита 3.13.6
 программа аудита 3.13.4
 область аудита 3.13.5
 группа по аудиту 3.13.14
 возможность 3.6.12
 управление изменениями 3.3.10
 характеристика 3.10.1
 комплексный аудит 3.13.2
 компетентность 3.10.4
 приобретение компетентности 3.4.4
 претензия 3.9.3
 разрешение на отклонение 3.12.5
 конфигурация 3.10.6
 полномочия по конфигурации 3.1.5
 базовая конфигурация 3.10.7
 совет по управлению конфигурацией
 (допустимый термин для полномочий по
 конфигурации) 3.1.5
 объект конфигурации 3.3.13
 менеджмент конфигурации 3.3.9
 отчетность о статусе конфигурации
 3.8.14 соответствие 3.6.11
 среда организации 3.2.2
 контракт 3.4.7
 коррекция 3.12.3
 корректирующее действие
 3.12.2
 потребитель 3.2.4
 удовлетворённость
 потребителя 3.9.2
 правила достижения удовлетворенности
 потребителя 3.9.5
 обслуживание потребителя 3.9.4
 данные 3.8.1
 дефект 3.6.10
 надёжность 3.6.14
 проектирование и разработка
 3.4.8 определение 3.11.1
 разрешение на отступление 3.12.6
 распределенные полномочия по
 управлению конфигурацией
 (допустимый термин для
 полномочий по конфигурации) 3.1.5
 спорный вопрос 3.9.6
 провайдер процесса урегулирования
 спорных вопросов (допустимый термин для
 DRP (ПУСВ)-провайдер) 3.2.7
 представитель по урегулированию спорных
 вопросов 3.1.6
 документ 3.8.5
 документированная информация 3.8.6
 DRP (ПУСВ)-провайдер 3.2.7
 результативность 3.7.11
 эффективность 3.7.10
 вовлечение 3.1.4
 сущность (допустимый термин для
 объекта) 3.6.1
 внешний поставщик 3.2.6

постоянное улучшение 3.3.2	ИСО 9000:2015 (Неофициальный перевод РР)
градация 3.6.3	внешний поставщик (external supplier) 3.2.6
сопровождающий 3.13.13	обратная связь 3.9.1
человеческий фактор 3.10.3	предупреждающее действие 3.12.1
улучшение 3.3.1	процедура 3.4.5
информация 3.8.2	процесс 3.4.1
информационная система 3.8.4	продукция 3.7.6
инфраструктура 3.5.2	информация о конфигурации продукции 3.6.8
инновация 3.6.15	оценка продвижения 3.11.9
контроль 3.11.7	проект 3.4.2
заинтересованная сторона 3.2.3	менеджмент проекта 3.3.12
привлечение 3.1.3	план менеджмента проекта 3.8.11
элемент (допустимый термин для объекта) 3.6.1	поставщик 3.2.5
совместный аудит 3.13.3	качество 3.6.2
менеджмент 3.3.3	обеспечение качества 3.3.6
система менеджмента 3.5.3	характеристика качества 3.10.2
измерение 3.11.4	управление качеством 3.3.7
система менеджмента измерений 3.5.7	улучшение качества 3.3.8
процесс измерения 3.11.5	менеджмент качества 3.3.4
измерительное оборудование 3.11.6	система менеджмента качества 3.5.4
метрологическая характеристика 3.10.5	консультант по системе менеджмента качества 3.1.2
метрологическое подтверждение пригодности 3.5.6	создание системы менеджмента качества 3.4.3
метрологическая функция 3.2.9	руководство по качеству 3.8.8
миссия 3.5.11	цель в области качества 3.7.2
мониторинг 3.11.3	план качества 3.8.9
несоответствие 3.6.9	планирование качества 3.3.5
объект 3.6.1	политика в области качества 3.5.9
цель 3.7.1	требование к качеству 3.6.5
объективное свидетельство 3.8.3	запись 3.8.10
наблюдатель 3.13.17	изменение градации 3.12.4
организация 3.2.1	нормативное правовое требование
выход 3.7.5	

передать на аутсорсинг (глагол) 3.4.6

результаты деятельности 3.7.8

политика 3.5.8

переделка 3.12.8

риск 3.7.9

перевод в отходы 3.12.10

услуга 3.7.7

конкретная ситуация 3.8.15

спецификация 3.8.7

стейкхолдер (допустимый термин для заинтересованной стороны) 3.2.3

законодательное требование 3.6.6

стратегия 3.5.12

успех 3.7.3

ИСО 9000:2015 (Неофициальный перевод РР)
3.6.7

выпуск 3.12.7

ремонт 3.12.9

требование 3.6.4

анализ 3.11.2

поставщик 3.2.5

устойчивый успех 3.7.4

система 3.5.1

технический эксперт 3.13.16

испытание 3.11.8

высшее руководство 3.1.1

прослеживаемость 3.6.13

валидация 3.8.13

верификация 3.8.12

видение 3.5.10

производственная среда 3.5.5