

# МЕЖДУНАРОДНЫЙ СТАНДАРТ

**ISO  
9000**

Четвертая редакция  
2015-09-15

---

## **Системы менеджмента качества – Основные положения и словарь**

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

---

Логотип  
ISO

Номер для ссылки  
ISO 9000:2015

© ISO 2015

Текст заявления

**Заявление о защите авторских прав**

## Содержание

Страница

Предисловие .....	iv
Введение .....	v
1 Область применения .....	1
2 Основные понятия и принципы менеджмента качества .....	1
2.1 Общие положения .....	1
2.2 Основные понятия .....	1
2.2.1 Качество .....	1
2.2.2 Система менеджмента качества .....	2
2.2.3 Контекст организации .....	2
2.2.4 Заинтересованные стороны .....	2
2.2.5 Поддержка .....	2
2.3 Принципы менеджмента качества .....	3
2.3.1 Ориентация на потребителя .....	3
2.3.2 Лидерство .....	4
2.3.3 Вовлечение персонала .....	5
2.3.4 Процессный подход .....	5
2.3.5 Улучшение .....	6
2.3.6 Принятие решений на основе фактических данных .....	7
2.3.7 Управления взаимоотношениями .....	7
2.4 Разработка основ СМК .....	8
2.4.1 Модель СМК .....	8
2.4.2 Разработка СМК .....	9
2.4.3 Стандарты на СМК, другие системы менеджмента и модели превосходства .....	9
3 Термины и определения .....	10
3.1 Термины, относящиеся к человеку или людям .....	10
3.2 Термины, относящиеся к организации .....	11
3.3 Термины, относящиеся к деятельности .....	13
3.4 Термины, относящиеся к процессу .....	15
3.5 Термины, относящиеся к системе .....	17
3.6 Термины, относящиеся к требованиям .....	19
3.7 Термины, относящиеся к результатам .....	22
3.8 Термины, относящиеся к данным, информации и документам .....	25
3.9 Термины, относящиеся к потребителю .....	28
3.10 Термины, относящиеся к характеристикам .....	29
3.11 Термины, относящиеся к определению .....	30
3.12 Термины, относящиеся к действиям .....	32
3.13 Термины, относящиеся к аудиту .....	33
Приложение А .....	37
Библиография .....	51
Алфавитный указатель .....	53

## Предисловие

ISO (International Organization for Standardization – Международная Организация по Стандартизации) является всемирной федерацией национальных органов по стандартизации (органов-членов ISO). Работа над подготовкой Международных Стандартов выполняется, как правило, техническим комитетом ISO. Каждый орган-член ISO, заинтересованный в цели, для которой был создан технический комитет, имеет право быть представленным в данном комитете. Международные организации, правительственные и неправительственные, поддерживающие связь с ISO, также принимают участие в работе. ISO также тесно сотрудничает с Международной Электротехнической Комиссией (IEC), ведется совместная работа по всем вопросам электротехнической стандартизации.

Процедуры, использованные при разработке этого документа и предназначенные для дальнейшей поддержки, описаны в Директивах ISO/IEC, Часть 1. В частности, должны быть указаны различные критерии утверждения, необходимые для различных типов документов ISO. Настоящий документ был разработан в соответствии с правилами, изложенными в Директивах ISO/IEC, Часть 2 (см. [www.iso.org/directives](http://www.iso.org/directives)).

Особое внимание уделено тому, что некоторые элементы данного документа могут являться предметом патентных прав. ISO не должна нести ответственность за идентификацию какого-либо или всех подобных патентных прав. Детали, касающиеся любых патентных прав, установленные в ходе разработки документа, должны быть указаны в разделе Введение и/или в листе патентных деклараций ISO (см. [www.iso.org/patents](http://www.iso.org/patents)).

Все торговые марки, упомянутые в настоящем документе, приведены для удобства пользователей и не означают рекомендации.

Для разъяснения значений, используемых ISO специфических терминов и выражений, связанных с оценкой соответствия, равно как и информации о соблюдении ISO принципов соглашения Всемирной Торговой Организации (ВТО) по техническим барьерам в торговле (ТБТ) см. по следующей ссылке: [www.iso.org/iso/foreword.html](http://www.iso.org/iso/foreword.html).

За настоящий документ отвечает Технический Комитет ISO/TC 176, *Менеджмент качества и обеспечение качества*, Подкомитет SC 1, *Концепции и терминология*.

Эта четвертая редакция отменяет и заменяет третью редакцию (ISO 9000:2005), которая была подвергнута техническому пересмотру.

## Введение

Настоящий Международный Стандарт содержит основные понятия, принципы и терминологию для систем менеджмента качества (СМК), а также основные положения для других стандартов на СМК. Настоящий Международный Стандарт предназначен помочь пользователю понять основные понятия, принципы и терминологию менеджмента качества с тем, чтобы дать возможность результативно и эффективно внедрить СМК и реализовать потенциал других стандартов на СМК.

Настоящий Международный Стандарт представляет четко определенную СМК, основанную на структуре, которая объединяет принятые основополагающие понятия, принципы, процессы и ресурсы, связанные с качеством, для того, чтобы помочь организациям достичь их целей. Он применим для всех организаций, вне зависимости от их размера, сложности или бизнес-модели. Его цель состоит в том, чтобы улучшить понимание организациями своих обязанностей и обязательств в удовлетворении потребностей и ожиданий их потребителей и заинтересованных сторон, а также достижениях удовлетворенности их продуктами и услугами.

Настоящий Международный Стандарт определяет семь принципов менеджмента качества, реализующие основополагающие понятия, описанные в разделе 2.2. В разделе 2.3 для каждого принципа менеджмента качества дан раздел «Описание», описывающий этот принцип, раздел «Пояснения», объясняющий, почему организация должна применять этот принцип, раздел, который указывает на основные преимущества, получаемые от применения этого принципа, и раздел с указанием возможных действий, которые организация может предпринять для применения этого принципа.

Настоящий Международный Стандарт содержит термины и определения, которые применимы на момент публикации ко всем стандартам по менеджменту качества и на СМК, разработанные ИСО/ТК 176, а также к стандартам на СМК для конкретных отраслей, основанных на этих стандартах, на момент публикации. Термины и определения расположены в порядке, определяемом концепцией, их список в алфавитном порядке приведен в конце документа. Приложение А содержит набор диаграмм, связанных с системой понятий, которая диктует порядок следования терминов.

ПРИМЕЧАНИЕ. Рекомендации по некоторым часто используемым словам в стандартах на СМК, разработанные ИСО/ТК 176, имеющих установленное словарем значение, приведены в глоссарии, доступном по ссылке:

[http://www.iso.org/iso/03\\_terminology\\_used\\_in\\_iso\\_9000\\_family.pdf](http://www.iso.org/iso/03_terminology_used_in_iso_9000_family.pdf)

# Системы менеджмента качества – Основные положения и словарь

## 1 Область применения

Настоящий Международный стандарт описывает основополагающие понятия, принципы менеджмента качества, которые имеют универсальный характер и могут применяться:

- организациями, стремящимся к устойчивому успеху посредством внедрения системы менеджмента качества;
- потребителями, желающими получить уверенность в способности организации поставлять требуемые продукты и услуги, удовлетворяющие их требованиям;
- организациями, желающими получить уверенность в том, что в их цепочках поставки требования к продуктам и услугам будут выполнены;
- организациями и заинтересованными сторонами, стремящимися к улучшению взаимопонимания посредством применения единой терминологии в менеджменте качества;
- организациями, осуществляющими оценку соответствия требованиям стандарта ISO 9001;
- теми, кто проводит обучение, оценку или консультирует в области менеджмента качества;
- разработчиками родственных стандартов.

## 2 Основные понятия и принципы менеджмента качества

### 2.1 Общие положения

Основные понятия и принципы менеджмента качества, описанные в настоящем Международном Стандарте, дают организациям возможность справиться с вызовами, предъявляемыми средой, которая в корне отличается от того, что было всего несколько десятилетий назад. Условия, в которых работает организация сегодня, характеризуются ускоренными изменениями, глобализацией рынков и превращением знаний в основные ресурсы. Влияние качества выходит за рамки удовлетворения потребителя: оно также оказывает непосредственное воздействие на репутацию организации.

Общество стало более образованными и более требовательными, что делает заинтересованные стороны все более и более влиятельными. Предлагая основополагающие понятия и принципы, которые должны быть применены при разработке системы менеджмента качества (СМК), настоящий Международный Стандарт дает более широкое представление об организации.

Все основные понятия, принципы и их взаимосвязи должны рассматриваться в целом, а не изолированно друг от друга. Ни одно основополагающее положение или принцип не важнее другого. В то же самое время, нахождение правильного баланса при применении является критически важным.

### 2.2 Основные понятия

#### 2.2.1 Качество

Организации, ориентированные на качество, развивают культуру, которая находит свое выражение в поведении, стиле мышления, действиях и процессах, нацеленных на создание ценности через удовлетворение требований заинтересованных сторон.

# ISO 9000:2015

Качество продуктов и услуг, производимых организацией, определяется способностью удовлетворить потребителей, а также ожидаемым или непредусмотренным влиянием на другие заинтересованные стороны.

Качество продуктов и услуг включает в себя не только заложенные в них функции и параметры, но также восприятие их ценности и пользы потребителем.

## 2.2.2 Система менеджмента качества

СМК включает в себя деятельность, посредством которой организация устанавливает свои цели и определяет процессы и ресурсы, требуемые для достижения желаемых результатов.

СМК управляет взаимодействующими процессами и ресурсами, требуемыми для создания ценности и производства продукции для соответствующих заинтересованных сторон.

СМК позволяет высшему руководству оптимизировать использование ресурсов с учетом краткосрочных и долгосрочных последствий принимаемых решений.

СМК обеспечивает средства определения действий для принятия мер в отношении ожидаемых и незапланированных ситуаций при поставке продуктов и услуг.

## 2.2.3 Контекст организации

Понимание контекста организации – это процесс. Этот процесс определяет факторы, которые влияют на намерения организации, ее цели и устойчивость. Он учитывает внутренние факторы, такие как ценности, культуру, знания и производственные характеристики организации. Он также принимает во внимание внешние факторы, которые связаны с юридической, технологической, культурной, социальной и экономической областями, сферой конкуренции и рынка.

Примерами того, как может быть выражено предназначение организации являются ее видение, миссия, политики и цели.

## 2.2.4 Заинтересованные стороны

Концепция заинтересованных сторон расширяет фокус организации, выводя его за пределы только потребителей. Важно учесть все заинтересованные стороны.

Часть процесса понимания контекста организации служит определению заинтересованных сторон. Значимые заинтересованные стороны – это те, с которыми связан существенный риск для устойчивости организации, если их потребности и ожидания не будут удовлетворены. Организации определяют, какие результаты необходимо поставить этим значимым заинтересованным сторонам для снижения этого риска.

Организации изучают информацию от соответствующих заинтересованных сторон с тем, чтобы лучше понимать свою цель и, тем самым, определять, какую продукцию или результаты они должны поставлять этим заинтересованным сторонам и обществу в целом.

Организации стараются заинтересовать, сотрудничать и сохранять сотрудничество с заинтересованными сторонами, от которых зависит их успех.

## 2.2.5 Поддержка

### 2.2.5.1 Общие положения

Поддержка СМК высшим руководством и вовлеченность персонала позволяют:

- обеспечивать соответствующие человеческие и иные ресурсы;
- вести мониторинг процессов и результатов;
- выявлять и оценивать риски и возможности;
- предпринимать соответствующие действия.

Ответственное приобретение, развертывание, обслуживание и утилизация ресурсов способствует достижению целей организации.

## 2.2.5.2 Персонал

Люди - один из самых важных ресурсов организации. Результат деятельности организации зависит от того, как люди действуют в рамках системы, в которой они работают.

В рамках организации персонал становится вовлеченным и действует согласованно в случае общего понимания политики в области качества и результатов, которых хочет добиться организация.

## 2.2.5.3 Компетентность

Система менеджмента качества наиболее результативна, когда все сотрудники имеют представление о и применяют свои навыки, умения, знания и опыт, необходимые для выполнения порученных им ролей и обязанностей. Ответственность высшего руководства состоит в том, чтобы давать возможность персоналу развивать свои необходимые компетенции.

## 2.2.5.4 Осведомленность

Осведомленность присутствует, когда люди понимают, свои обязанности и как их деятельность способствует достижению целей организации.

## 2.2.5.5 Коммуникации

Спланированные и результативные внутренние (т.е. в пределах организации) и внешние (т.е. со значимыми заинтересованными сторонами) коммуникации расширяют вовлеченность людей и улучшают понимание:

- контекста организации;
- потребностей и ожиданий потребителей и иных значимых заинтересованных сторон;
- СМК.

## 2.3 Принципы менеджмента качества

### 2.3.1 Ориентация на потребителя

#### 2.3.1.1 Описание

Основной фокус в менеджменте качества делается на выполнение требований потребителей и стремление превзойти ожидания потребителя.

#### 2.3.1.2 Пояснение

Устойчивый успех достигается, когда организация завоевывает и сохраняет доверие потребителей и других заинтересованных сторон. Каждый аспект взаимодействия с потребителем дает возможность повысить создаваемую для него ценность. Понимание текущих и будущих потребностей потребителей и других заинтересованных сторон способствует устойчивому успеху организации.

#### 2.3.1.3 Основные преимущества

Некоторые основные преимущества:

- возросшая ценность для потребителей;
- возросшая удовлетворенность потребителя;
- возросшая лояльность потребителей;
- возросшее число повторных сделок;
- улучшенная репутация организации;
- увеличенная клиентская база;
- возросший доход и доля рынка.

## 2.3.1.4 Возможные действия

Возможные действия включают:

- определение непосредственных и косвенных потребителей как тех, для кого организация создает ценность;
- определение текущих и будущих потребностей и ожиданий потребителей;
- связывание целей организации с потребностями и ожиданиями потребителей;
- доведение до сведения всех в организации потребностей и ожиданий потребителей;
- планирование, проектирование, разработка, производство, поставка и последующая поддержка продуктов и услуг с целью удовлетворить потребности и ожиданий потребителей;
- мониторинг и измерение удовлетворенности потребителя и выполнение соответствующих действий;
- определение и выполнение действия в отношении потребностей и ожиданий заинтересованных сторон, которые могут оказывать влияние на удовлетворенность потребителя;
- активное управление отношениями с клиентами для достижения устойчивого успеха.

## 2.3.2 Лидерство

### 2.3.2.1 Описание

Лидеры на всех уровнях обеспечивают единство цели и направления развития и создают условия, при которых люди вовлечены в достижение целей организации в области качества.

### 2.3.2.2 Пояснение

Обеспечение единства цели и направления развития, а также вовлеченности персонала позволяет организации согласовать свои стратегии, политики, процессы и ресурсы для достижения целей.

### 2.3.2.3 Основные преимущества

Некоторые основные преимущества:

- возросшая результативность и эффективность в достижении целей организации в области качества;
- лучшая координация процессов организации;
- улучшенные коммуникации между уровнями и функциями организации;
- развитие и совершенствование способности организации и ее персонала производить необходимые результаты.

### 2.3.2.4 Возможные действия

Возможные действия включают:

- доведение до всех в организации ее миссии, видения, стратегии, политик и процессов;
- создание и поддержание общих ценностей, справедливость и следование этическим принципам на всех уровнях организации;
- создание атмосферы доверия и единения;
- поощрение во всей организации приверженности качеству;
- обеспечение того, что лидеры на всех уровнях являют собой положительные примеры для сотрудников организации;
- предоставление сотрудникам необходимых ресурсов, подготовки и полномочий для действий в рамках установленной ответственности;
- признание и поощрение вклада персонала.

## 2.3.3 Вовлечение персонала

### 2.3.3.1 Описание

Компетентные, полномочные и вовлеченные люди на всех уровнях организации являются существенным условием повышения способности организации создавать и ценность.

### 2.3.3.2 Пояснение

Для результативного и эффективного управления организацией важно вовлечь всех людей на всех уровнях, уважая при этом их индивидуальность. Признание, облечение полномочиями и расширение компетенций облегчают вовлечение людей в достижение целей организации в области качества.

### 2.3.3.3 Основные преимущества

Некоторые основные преимущества:

- лучшее понимание людьми целей организации в области качества и возросшая мотивация их достижения;
- более широкая вовлеченность людей в деятельность по совершенствованию;
- расширение возможностей для личного развития, инициатив и творчества;
- рост удовлетворенности персонала;
- рост доверия и сотрудничества в организации;
- рост внимания к общим ценностям и корпоративной культуре в организации.

### 2.3.3.4 Возможные действия

Некоторые возможные действия:

- общение с людьми для формирования у них понимания важности их личного вклада;
- способствование сотрудничеству во всей организации;
- способствование открытому обсуждению и обмену знаниями и опытом;
- наделение людей полномочиями выявлять проблемы в работе и брать на себя инициативу без страха;
- признание и вознаграждение вклада людей, накопления ими опыта и совершенствования;
- обеспечение возможности проводить самооценку работы с точки зрения достижения личных целей;
- проведение опросов для оценки удовлетворенности людей, информирование их о результатах и осуществление соответствующих действий.

## 2.3.4 Процессный подход

### 2.3.4.1 Описание

Соответствующие и предсказуемые результаты получаются результативнее и эффективнее, когда деятельность представляется и управляется как взаимосвязанные процессы, которые функционируют как целостная система.

### 2.3.4.2 Пояснение

Система менеджмента качества состоит из взаимосвязанных процессов. Понимание, каким образом эта система формирует результаты, позволяет организации оптимизировать систему и ее работу.

### 2.3.5.3 Основные преимущества

Некоторые основные преимущества:

- повышение возможности сосредоточить усилия на ключевых процессах и возможностях для улучшения;
- соответствующие и предсказуемые результаты, производимые системой согласованных процессов;
- оптимизированное функционирование за счет результативного управления процессами, эффективного использования ресурсов и снижения межфункциональных барьеров;
- возможность организации убедить заинтересованные стороны в ее надежности, результативности и

эффективности.

## 2.3.4.4 Возможные действия

Некоторые возможные действия:

- определение целей системы и процессов, необходимым для их достижения;
- установление полномочий, ответственности и подотчетности для управления процессами;
- понимание возможностей организации и определение ограничений по ресурсам до принятия действий;
- выявление взаимозависимости процессов и анализ влияния изменения отдельного процесса на систему в целом;
- управление процессами и их взаимосвязями как системой для результативного и эффективного достижения целей организации в области качества;
- обеспечение доступности информации, необходимой для управления и улучшения процессов, для мониторинга, анализа и оценки результатов функционирования всей системы;
- управление рисками, которые могут повлиять на результаты процессов и на результаты СМК в целом.

## 2.3.5 Улучшение

### 2.3.5.1 Описание

Успешные организации уделяют постоянное внимание улучшению.

### 2.3.5.2 Пояснение

Улучшение важно для организации с точки зрения поддержания текущего уровня функционирования, реакции на изменения во внутренних и внешних условиях и создания новых возможностей.

### 2.3.5.3 Основные преимущества

Некоторые основные преимущества:

- улучшение функционирования процессов, повышение возможностей организации и удовлетворенности потребителя;
- усиленное внимание поиску и определению корневых причин с последующими предупреждающими и корректирующими действиями;
- улучшенная способность выявлять и реагировать на внутренние и внешние риски и возможности;
- более широкий учет возможностей как постепенного совершенствования, так и прорывного улучшения;
- более широкое изучение накопленного опыта для улучшения;
- возрастающее стремление к инновациям.

### 2.3.5.4 Возможные действия

Некоторые возможные действия:

- стимулирование установления целей по улучшению на всех уровнях организации;
- проведение обучения людей на всех уровнях и формирования у них навыков, как применять основные инструменты и методики для реализации целей по улучшению;
- обеспечение компетентности сотрудников для успешного продвижения и завершения проекта по улучшению;
- развитие и развертывание процессов для осуществления проектов усовершенствования во всей организации;
- отслеживание, анализ и аудит планирования, выполнения, завершения проектов по улучшению, а также их результатов;
- включение учета улучшений в разработку новых или изменяемых продуктов и услуг и процессов;

- выражение признательности и вознаграждение за улучшения.

## 2.3.6 Принятие решений на основе фактических данных

### 2.3.6.1 Описание

Решения, основанные на анализе и оценке данных и информации, с большей вероятностью приведут к желаемым результатам.

### 2.3.6.2 Пояснение

Принятие решения может быть сложным процессом и оно всегда сопряжено с некоторой неопределенностью. Нередко привлекаются многообразные исходные данные, получаемые из различных источников, с интерпретацией этих данных, которая может быть субъективной. Важно понять причинно-следственные связи и возможные побочные последствия. Факты, свидетельства и анализ данных ведут к большей объективности и уверенности в принятых решениях.

### 2.3.6.3 Основные преимущества

Некоторые основные преимущества:

- улучшение процессов принятия решений;
- улучшенная оценка функционирования процессов и способности достигать целей;
- улучшенная операционная результативность и эффективность;
- расширенные возможности для изучения, проверки и изменения мнений и решений;
- расширенная возможность демонстрировать результативность принятых в прошлом решений.

### 2.3.6.4 Возможные действия

Некоторые возможные действия:

- установление, измерение и мониторинг ключевых показателей для представления результатов функционирования организации;
- обеспечение доступности всех необходимых данных соответствующим сотрудникам;
- обеспечение гарантии того, что данные и информация в достаточной степени точны, надежны и защищены;
- анализ и оценка данных и информации с использованием подходящих методов;
- обеспечение гарантии того, что сотрудники в надлежащей степени компетентны для проведения анализа и оценки данных;
- принятие решений и осуществление действий, с основой на фактах и балансом опыта и интуиции.

## 2.3.7 Управления взаимоотношениями

### 2.3.7.1 Описание

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

### 2.3.7.2 Пояснение

Значимые заинтересованные стороны влияют на результат работы организации. Достижение устойчивого успеха более вероятно, когда организация будет управлять отношениями со своими заинтересованными сторонами, чтобы оптимизировать их влияние на ее деятельность. Управление отношениями с сетью поставщиков и партнеров часто имеет особую важность.

### 2.3.7.3 Основные преимущества

Некоторые основные преимущества:

- улучшение результатов деятельности организации и ее заинтересованных сторон за счет учета

# ISO 9000:2015

- возможностей и ограничений, связанных с каждой заинтересованной стороной;
- общее понимание целей и ценностей заинтересованными сторонами;
- расширенная способность создавать ценность для заинтересованных сторон за счет совместного использования ресурсов и повышения компетентности, а также управления рисками, связанными с качеством;
- хорошо управляемая цепочка поставок, которая обеспечивает устойчивый поток продуктов и услуг.

## 2.3.7.4 Возможные действия

Некоторые возможные действия:

- определение значимых заинтересованных сторон (таких как поставщики, партнеры, потребители, инвесторы, сотрудники и общество в целом) и их взаимоотношений с организацией;
- определение и приоритезация взаимоотношений с заинтересованными сторонами, которыми необходимо управлять;
- выстраивание взаимоотношений с учетом баланса краткосрочных и долгосрочных интересов;
- накопление и предоставление в распоряжение значимым заинтересованным сторонам информации, знаний и ресурсов;
- оценка результатов работы и обеспечение по ним обратной связи с заинтересованными сторонами, насколько это применимо, для развития инициатив по улучшению;
- проведение совместной разработки и улучшения с поставщиками, партнерами и другими заинтересованными сторонами;
- поощрение и выражение признательности поставщикам и партнерам за улучшения и успехи.

## 2.4 Разработка основ СМК

### 2.4.1 Модель СМК

Организации, как живые и обучающиеся социальные системы, обладают характеристиками, подобно человеку. Каждая является адаптирующейся и включает в себя взаимодействующие системы, процессы и работы. Для того, чтобы приспособиться к своей среде, каждой требуется способность к изменениям. Организации часто прибегают к инновациям, чтобы достигнуть прорывного улучшения. Модель СМК организации допускает, что не все системы, процессы и работы могут быть заранее определены; таким образом, необходима гибкость и адаптируемость к сложностям окружения организации.

#### 2.4.1.1 Общие положения

Организации, как живой и развивающийся социальный организм, обладают многими характеристиками, подобными человеческим.

#### 2.4.1.2 Системы

Организации стремятся понять внешний и внутренний контекст для определения потребностей и ожиданий значимых заинтересованных сторон. Эта информация используется при разработке СМК для достижения устойчивости организации. Результаты одного процесса могут быть входами других процессов, связывая в общую сеть. Несмотря на то, что нередко представление сформировано схожими процессами, тем не менее, каждая организация и ее СМК являются уникальными.

#### 2.4.1.3 Процесс

У организации есть процессы, которые могут быть выделены, измерены параметры и улучшены. Эти процессы взаимодействуют для производства результатов, соответствующих целям организации и пересекают межфункциональные барьеры. Некоторые процессы могут быть критически важные, а другие нет. Процессы включают в себя взаимосвязанные работы с входами для производства результатов.

## 2.4.1.4 Деятельность

Люди сотрудничают при работе в рамках процесса при выполнении их повседневной деятельности. Некоторые из этих действий предписаны заранее и зависят от понимания целей организации, в то время как характер и выполнение других зависят от внешних событий.

## 2.4.2 Разработка СМК

СМК – динамичная система, которая совершенствуется с течением времени благодаря периодическим улучшениям и инновациям. В каждой организации осуществляется деятельность по менеджменту качества, вне зависимости, была ли она формально запланирована или нет. Настоящий Международный Стандарт дает рекомендации, как разработать формализованную систему для управления этой деятельностью. Необходимо определить функции, которые уже существуют в организации и их пригодность с учетом контекста организации. Настоящий Международный Стандарт совместно с ISO 9004 и ISO 9001 может быть использован затем организацией для помощи в разработке целостной СМК.

Формализованная СМК создает основу для планирования, выполнения, мониторинга и улучшения деятельности по менеджменту качества. СМК не обязательно должна быть сложной; скорее, она должна точно отражать потребности организации. Основные понятия и принципы, содержащиеся в настоящем Международном Стандарте, могут служить ценным руководством при разработке СМК.

Планирование СМК – это не единичное событие, а постоянный процесс. Планы меняются по мере накопления опыта организацией и изменения обстоятельств. План предусматривает все мероприятия организации, связанные с менеджментом качества, и гарантирует, что он учитывает все рекомендации настоящего Международного Стандарта и требования ISO 9001. План осуществляется после одобрения.

Для организации важно регулярно проводить мониторинг и оценивать как выполнение плана, так и функционирование СМК. Тщательно выбранные показатели делают такой мониторинг и оценку более легкими.

Проведение аудитов – средство для оценки результативности СМК, чтобы выявить риски и определить выполнение требований. Для того, чтобы аудиты были результативными, должны быть собраны материальные и нематериальные свидетельства. Действия, предпринимаемые для исправления и улучшения, основываются на анализе собранных свидетельств. Полученные знания могут вести к инновациям, переводу функционирования СМК на более высокий уровень.

## 2.4.3 Стандарты на СМК, другие системы менеджмента и модели превосходства

Подходы к СМК, описанные в стандартах на СМК, разработанные ИСО/ТК 176, в других стандартах на системы менеджмента и моделях организационного совершенства, основываются на общих принципах. Они все позволяют организации выявить риски и возможности и содержат рекомендации по улучшению. В этом контексте многие сущности, такие как инновации, этика, доверие и репутация могли бы рассматриваться как характеристики в рамках СМК. Стандарты, связанные с менеджментом качества (например, ISO 9001), экологическим менеджментом (например, ИСО 14001), энергоменеджментом (например, ИСО 50001), равно как и стандарты на другие системы менеджмента и модели организационного совершенства уже учитывают это.

Стандарты на СМК, разработанные ИСО/ТК 176 содержат полный набор требований и рекомендаций для СМК. ISO 9001 устанавливает требования для СМК. ISO 9004 дает рекомендации по широкому диапазону целей СМК для обеспечения устойчивого успеха и улучшенной деятельности. Рекомендации по отдельным элементам СМК содержатся в ИСО 10001, ИСО 10002, ИСО 10003, ИСО 10004, ИСО 10008, ИСО 10012 и ИСО 19011. Рекомендации по техническим вопросам поддержки СМК содержатся в ИСО 10005, ИСО 10006, ИСО 10007, ИСО 10014, ИСО 10015, ИСО 10018 и ИСО 10019. Технические отчеты, связанные с поддержкой СМК, представлены в ИСО/ТО 10013 и ИСО/ТО 10017. Требования к СМК также содержатся в стандартах для конкретных отраслей, таких как ИСО/ТС 16949.

# ISO 9000:2015

Различные части системы менеджмента организации, включая СМК, могут быть интегрированы в единую систему менеджмента. Цели, процессы и ресурсы, связанные с качеством, ростом, финансированием, доходностью, окружающей средой, охраной труда и безопасностью, а также другими аспектами организации, могут быть достигнуты и использованы более результативно и эффективно в том случае, если СМК объединена с другими системами менеджмента. Организация может проводить объединенный аудит своей системы менеджмента на соответствие требованиям нескольких стандартов, таких как ИСО 9001, ИСО 14001, ИСО 27001 и ИСО 50001.

ПРИМЕЧАНИЕ. Брошюра ИСО «The integrated use of management system standards» («Интегрированное применение стандартов на системы менеджмента») может дать полезные рекомендации.

## 3 Термины и определения

### 3.1 Термины, относящиеся к человеку или людям

#### 3.1.1

##### **высшее руководство (top management)**

лицо или группа лиц, которая направляет и управляет *организацией* (3.2.1) на высшем уровне

Примечание 1 к определению: Высшее руководство обладает правом делегировать полномочия и обеспечивать ресурсами в пределах организации.

Примечание 2 к определению: Если область действия *системы менеджмента* (3.5.3) охватывает только часть организации, тогда термин «высшее руководство» относится к тем, кто управляет этой частью организации.

Примечание 3 к определению: Этим устанавливается один из общих терминов и основных определений для стандартов ИСО на системы менеджмента, данные в Приложении SL дополнения Consolidated ISO Supplement к директивам ISO/IEC Directives, Part 1

#### 3.1.2

##### **консультант по системе менеджмента качества (quality management system consultant)**

лицо, помогающее *организации* (3.2.1) в *применении системы менеджмента качества* (3.4.3), давая рекомендации или предоставляя *информацию* (3.8.2)

Примечание 1 к определению: Консультант по системе менеджмента качества также может помогать в применении части *системы менеджмента качества* (3.5.4).

Примечание 2 к определению: ISO 10019:2005 содержит рекомендации, как отличить компетентного консультанта по системе менеджмента качества от некомпетентного.

[ИСТОЧНИК: ISO 10019:2005, 3.2, измененный]

#### 3.1.3

##### **привлечение (involvement)**

участие в работе, событии или ситуации

#### 3.1.4

##### **вовлеченность (engagement)**

*привлечение* (3.1.3) к, вклад в действия по достижению общих *целей* (3.7.1)

# ISO 9000:2015

## 3.1.5

### группа контроля конфигурации (configuration authority)

configuration control board

dispositioning authority

лицо или группа лиц, облеченная ответственностью и полномочиями принимать решения, связанные с *конфигурацией* (3.10.6)

Примечание 1 к определению: Значимые *заинтересованные стороны* (3.2.3), как внутри, так и за рамками *организации* (3.2.1), должны быть представлены в составе ответственного исполнителя.

[ИСТОЧНИК: ISO 10007:2003, 3.8, измененный]

## 3.1.6

### представитель по урегулированию спора (dispute resolver)

<удовлетворенность потребителя> конкретное лицо, назначенное *провайдером процесса разрешения споров* (3.2.7) для содействия сторонам в разрешении *спора* (3.9.6)

ПРИМЕР Штатный сотрудник, доброволец, привлеченный по *контракту* (3.4.7) сотрудник

[ИСТОЧНИК: ISO 10003:2007, 3.7, измененный]

## 3.2 Термины, относящиеся к организации

### 3.2.1

#### организация (organization)

лицо или группа лиц, обладающая своими собственными функциями с обязанностями, полномочиями и взаимосвязями для достижения своих *целей* (3.7.1)

Примечание 1 к определению: Понятие организации включает, но не ограничено этим - индивидуального предпринимателя, компанию, корпорацию, фирму, предприятие, орган власти, партнерство, *ассоциацию* (3.2.8), благотворительную организацию или учреждение, часть или комбинацию всего перечисленного, имеющих или не имеющих статус юридического лица, государственных или частных.

Примечание 2 к определению: Этим устанавливается один из общих терминов и основных определений для стандартов ИСО на системы менеджмента, данные в Приложении SL дополнения Consolidated ISO Supplement к директивам ISO/IEC Directives, Part 1

### 3.2.2

#### контекст организации (context of the organization)

совокупность внутренних и внешних факторов, которые могут оказывать влияние на подходы организации к разработке и достижению ее *целей* (3.7.1).

Примечание 1 к определению: Цели организации могут быть связаны с ее продуктами (3.7.6) и услугами (3.7.7), инвестициями и отношением к *заинтересованным сторонам* (3.2.3).

Примечание 2 к определению: Понятие контекста организации равно применимо как к некоммерческим и оказывающим государственные услуги организациям, так и к коммерческим организациям.

Примечание 3 к определению: В английском языке это понятие часто выражается другими терминами, такими как «деловая среда» (business environment), «организационная среда» (organizational environment) или «экосистема организации» (ecosystem of an organization).

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

# ISO 9000:2015

## 3.2.3

### **заинтересованная сторона (interested party) (предпочтительный термин)**

стейкхолдер (stakeholder)

лицо или *организация* (3.2.1), которые могут влиять на, на которых могут влиять или они полагают, что на них могут влиять решения или действия

**ПРИМЕР** *Потребители* (3.2.4), владельцы, персонал организации, *поставщики* (3.2.5), банки, контролирующие органы, профсоюзы, партнеры или сообщества, которые могут включать в себя конкурентов или противоборствующее лобби.

Примечание 1 к определению: Этим устанавливается один из общих терминов и основных определений для стандартов ИСО на системы менеджмента, данные в Приложении SL дополнения Consolidated ISO Supplement к директивам ISO/IEC Directives, Part 1. Первоначальное определение было изменено добавлением примера.

## 3.2.4

### **потребитель (customer)**

лицо или *организация* (3.2.1), которые могли бы получать или получают *продукт* (3.7.6) или *услугу* (3.7.7), предназначенную для или затребованную этим лицом или организацией.

**ПРИМЕР** Заказчик, клиент, конечный пользователь, розничный продавец, получатель продукта или услуги от 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 (provider)**

supplier

*организация* (3.2.1), которая предоставляет *продукт* (3.7.6) или *услугу* (3.7.7)

**ПРИМЕР** Производитель, дистрибьютор, розничный продавец или поставщик продукта или услуги.

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

Примечание 2 к определению: При заключении договора иногда поставщик именуется «подрядчиком».

## 3.2.6

### **внешний поставщик (external provider)**

external supplier

*поставщик* (3.2.5), который не является частью *организации* (3.2.1)

**ПРИМЕР** Производитель, дистрибьютор, розничный продавец или поставщик *продукта* (3.7.6) или *услуги* (3.7.7)

## 3.2.7

### **провайдер процесса разрешения споров (DPR-provider)**

dispute resolution process provider

лицо или *организация* (3.2.1), которые обеспечивают и управляют *процессом* (3.4.1) разрешения внешних *споров* (3.9.6)

Примечание 1 к определению: Как правило, DPR-провайдер является юридическим лицом, отдельным от организации или индивидуального лица и заявителя. Таким образом подчеркивается независимость и объективность. В некоторых ситуациях в организации формируется отдельное подразделение для управления разрешением *претензий* (3.9.3).

Примечание 2 к определению: DRP-провайдер заключает *контракты* (3.4.7) со сторонами для разрешения спора и несет ответственность за *результаты деятельности* (3.7.8). DRP-провайдер предоставляет сторонам *представителей по урегулированию спора* (3.1.6). DRP-провайдер также задействует технический, средний и высший руководящий персонал для обеспечения финансовых ресурсов, ведения делопроизводства, помощи в составлении календарных планов, обучения, помещений для переговоров, координации и выполнения прочих подобных функций.

Примечание 3 к определению: DRP-провайдер может иметь различные организационные формы, включающие коммерческую, некоммерческую или государственную организацию. *Ассоциация* (3.2.2) также может быть DPR-провайдером.

Примечание 4 к определению: В ISO 10003:2007 вместо термина «DRP-провайдер» использован термин «провайдер».

[ИСТОЧНИК: ISO 10003:2007, 3.9, измененный]

### 3.2.8

#### ассоциация (association)

<удовлетворенность потребителя> *организация* (3.2.1), членами которой являются организации или отдельные лица.

[ИСТОЧНИК: ISO 10003:2007, 3.1]

### 3.2.9

#### метрологическая функция (metrological function)

функциональная единица с административной и технической ответственностью по определению и реализации *системы менеджмента измерений* (3.5.7)

[ИСТОЧНИК: ISO 10012:2003, 3.6, измененный]

## 3.3 Термины, относящиеся к деятельности

### 3.3.1

#### улучшение (improvement)

действие по улучшению *показателей деятельности* (3.7.8)

Примечание 1 к определению: Действие может быть повторяющимся или однократным.

### 3.3.2

#### постоянное улучшение (continual improvement)

повторяющееся действие по улучшению показателей деятельности (3.7.8)

Примечание 1 к определению: *Процесс* (3.4.1) установления *целей* (3.7.1) и выявление возможностей для *улучшения* (3.3.1) является повторяющимся процессом, использующим *выводы аудита* (3.13.9) и *заключения аудита* (3.13.10), *анализ данных* (3.8.1), *анализ* (3.11.2) *менеджмента* (3.3.3) или иные средства, а также, в общем случае, приводящий к разработке *корректирующего действия* (3.12.2) или *предупреждающего действия* (3.12.1).

Примечание 2 к определению: Этим устанавливается один из общих терминов и основных определений для стандартов ИСО на системы менеджмента, данные в Приложении SL дополнения Consolidated ISO Supplement к директивам ISO/IEC Directives, Part 1. Первоначальное определение было изменено добавлением Примечания 1 к определению.

## 3.3.3

### **менеджмент (management)**

скоординированная деятельность для направления развития и управления *организацией* (3.2.1)

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

Примечание 2 к определению: Термин «менеджмент» в ряде случаев относится к людям, т.е. лицам или группе лиц, имеющим полномочия и ответственность для руководства и управления организацией. Всякий раз, когда термин «менеджмент» применяется в этом смысле, он должен сопровождаться какими-то дополнительными определениями для того, чтобы исключить в подобном случае его понимание, как деятельности, определенной выше. Например, не рекомендуется формулировка «менеджмент должен...», приемлемой является «*высшее руководство* (3.1.1) должно...». В иных случаях должны использоваться другие термины, чтобы выразить понятие, связанное с людьми, например, «управленческий» или «руководители».

## 3.3.4

### **менеджмент качества (quality management)**

*менеджмент* (3.3.3) в применении к *качеству* (3.6.2)

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

## 3.3.5

### **планирование качества (quality planning)**

часть *менеджмента качества* (3.3.4), направленная на установление *целей в области качества* (3.7.2) и необходимых рабочих *процессов* (3.4.1), а также соответствующих ресурсов для достижения целей в области качества

Примечание 1 к определению: Формирование *планов обеспечения качества* (3.8.9) может быть частью планирования качества.

## 3.3.6

### **обеспечение качества (quality assurance)**

часть *менеджмента качества* (3.3.4), направленная на обеспечение уверенности, что *требования к качеству* (3.5.5) будут выполнены

## 3.3.7

### **контроль качества (quality control)**

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

## 3.3.8

### **улучшение качества (quality improvement)**

часть *менеджмента качества* (3.3.4), направленная на увеличение способности выполнять *требования к качеству* (3.6.5)

Примечание 1 к определению: *Требования к качеству* (3.6.5) могут быть связаны с различными аспектами, такими как *результативность* (3.7.11), *эффективность* (3.7.10) или *прослеживаемость* (3.6.13).

## 3.3.9

### конфигурационный менеджмент (configuration management)

скоординированные действия по управлению и контролю *конфигурациями* (3.10.6)

Примечание 1 к определению: Конфигурационный менеджмент, как правило, нацелен на технические и организационные действия, которые иницируют и поддерживают управление *продуктом* (3.7.6) или *услугой* (3.7.7) и *информацией о конфигурации продукции* (3.6.8) на протяжении всего жизненного цикла продукции.

[ИСТОЧНИК: ISO 10007:2003, 3.6, измененный – изменено Примечание 1]

## 3.3.10

### управление изменениями (change control)

<конфигурационный менеджмент> действия по контролю *выхода* (3.7.5) после формального одобрения *информации о конфигурации продукции* (3.6.8)

[ИСТОЧНИК: ISO 10007:2003, 3.1, измененный]

## 3.3.11

### задача (activity)

<управление проектами> минимальная выделяемая часть работ по *проекту* (3.4.2)

[ИСТОЧНИК: ISO 10006:2003, 3.1, измененный]

## 3.3.12

### управление проектами (project management)

планирование, организация, *мониторинг* (3.11.3), контроль и отчетность по всем аспектам *проекта* (3.4.2), а также мотивация всех привлеченных в него для достижения целей проекта

[ИСТОЧНИК: ISO 10006:2003, 3.6]

## 3.3.13

### объект конфигурации (configuration object)

*объект* (3.6.1) в рамках *конфигурации* (3.10.6), который удовлетворяет функции целевого применения

[ИСТОЧНИК: ISO 10007:2003, 3.5, измененный]

## 3.4 Термины, относящиеся к процессу

### 3.4.1

#### процесс (process)

совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, которая использует входы для производства запланированного результата

Примечание 1 к определению: Будет ли «запланированный результат» процесса называться *выходами* (3.7.5), *продуктом* (3.7.6) или *услугой* (3.7.7), зависит от контекста, в котором встречается термин.

Примечание 2 к определению: Входы в процесс обычно являются выходами других процессов, а выходы процессов, как правило, являются входами других процессов.

Примечание 3 к определению: Два и более последовательно взаимосвязанных и взаимодействующих процесса могут рассматриваться как один процесс.

Примечание 4 к определению: Процессы в *организации* (3.2.1) обычно планируются и выполняются в контролируемых условиях для добавления ценности.

Примечание 5 к определению: Процесс, в котором *соответствие* (3.6.11) конечного результата не может быть подтверждено непосредственно в рамках процесса или экономически приемлемым методом, часто называют

«специальным процессом».

Примечание 6 к определению: Этим устанавливается один из общих терминов и основных определений для стандартов ИСО на системы менеджмента, данные в Приложении SL дополнения Consolidated ISO Supplement к директивам ISO/IEC Directives, Part 1. Первоначальное определение было изменено для предотвращения циклических ссылок между определениями терминов «процесс» и «выход» и были добавлены Примечания 1-5 к определению.

## 3.4.2

### **проект (project)**

уникальный *процесс* (3.4.1), состоящий из комплекса координируемых и контролируемых задач, имеющий дату начала и окончания, выполняемый для достижения *цели* (3.7.1), соответствующий определенным *требованиям* (3.6.4), включая ограничение по времени, стоимости и ресурсам

Примечание 1 к определению: Конкретный проект может быть частью более крупной проектной структуры и, как правило, имеет дату начала и завершения.

Примечание 2 к определению: В некоторых проектах цели и содержание обновляются и *характеристики* (3.10.1) *продукта* (3.7.6) или *услуг* (3.7.7) уточняются по мере выполнения проекта.

Примечание 3 к определению: Выходом проекта может быть одна или несколько единиц продукта или поставок услуг.

Примечание 4 к определению: Команда проекта является временной *организацией* (3.2.1), существующей пока выполняется проект.

Примечание 5 к определению: Сложность взаимосвязей между работами проекта не обязательно связана с размером проекта.

[ИСТОЧНИК: ISO 10006:2003, 3.5, измененный – Примечания 1 и 3 изменены]

## 3.4.3

### **применение системы менеджмента качества (quality management system realization)**

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

[ИСТОЧНИК: ISO 10019:2005, 3.1, измененный – примечания были удалены]

## 3.4.4

### **обеспечение компетентности (competence acquisition)**

*процесс* (3.4.1) достижения *компетентности* (3.10.4)

[ИСТОЧНИК: ISO 10018:2012, 3.2, измененный]

## 3.4.5

### **процедура (procedure)**

установленный способ выполнения работы или *процесса* (3.4.1)

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

## 3.4.6

### **передавать на аутсорсинг (outsource)**

заключать соглашение, по которому внешняя *организация* (3.2.1) выполняет часть функций или *процесса* (3.4.1) организации

Примечание 1 к определению: Внешняя организация находится вне области действия *системы менеджмента* (3.5.3), хотя передаваемая на аутсорсинг функция или процесс, входят в эту область.

Примечание 2 к определению: Этим устанавливается один из общих терминов и основных определений для стандартов ИСО на системы менеджмента, данные в Приложении SL дополнения Consolidated ISO Supplement

# ISO 9000:2015

к директивам ISO/IEC Directives, Part 1.

## 3.4.7

### **контракт (contract)**

обязывающее соглашение

## 3.4.8

### **проектирование и разработка (design and development)**

совокупность *процессов* (3.4.1), которые преобразуют *требования* (3.6.4) к объекту (3.6.1) в более детальные *требования* (3.6.4) к этому объекту

Примечание 1 к определению: Требования, являющиеся исходными данными для проектирования и разработки часто являются результатом исследований и могут быть выражены в более широком, более общем смысле, нежели требования, характеризующие результат выполнения проектирования и разработки. Требования обычно определяются в терминах *характеристик* (3.10.1). В *проекте* (3.4.2) может быть несколько стадий проектирования и разработки.

Примечание 2 к определению: В английском языке слова «design» и «development» и термин «design and development» иногда используются как синонимы, а иногда эти слова применяются для обозначения разных этапов общего процесса проектирования и разработки. Во французском языке слова «conception» и «development» и термин «conception et development» иногда используются как синонимы, а иногда эти слова применяются для обозначения разных этапов общего процесса проектирования и разработки.

Примечание 3 к определению: Для указания на характер того, что подлежит проектированию и разработке, может применяться дополнительное определение (например, проектирование и разработка *продукта* (3.7.6), проектирование и разработка *услуги* (3.7.7) или проектирование и разработка процесса).

## 3.5 Термины, относящиеся к системе

### 3.5.1

#### **система (system)**

совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов

### 3.5.2

#### **инфраструктура (infrastructure)**

<организация> *система* (3.5.1), включающая в себя сооружения, оборудование и *услуги* (3.7.7), необходимые для деятельности *организации* (3.2.1)

### 3.5.3

#### **система менеджмента (management system)**

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

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

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

Примечание 3 к определению: Область действия системы менеджмента может включать всю организацию, определенные и идентифицированные функции организации, определенные и идентифицированные части организации, или одну или более сквозных функций, выполняемых в рамках группы организаций.

Примечание 4 к определению: Этим устанавливается один из общих терминов и основных определений для стандартов ИСО на системы менеджмента, данные в Приложении SL дополнения Consolidated ISO Supplement к директивам ISO/IEC Directives, Part 1. Первоначальное определение было изменено модификацией

# ISO 9000:2015

Примечаний 1 и 2 к определению.

## 3.5.4

**система менеджмента качества (quality management system)**

часть *системы менеджмента* (3.5.3), нацеленная на *качество* (3.5.2)

## 3.5.5

**производственная среда (work environment)**

совокупность условий, в которых выполняются работы

Примечание 1 к определению: Условия могут включать себя физические, социальные, психологические и экологические факторы (такие, как температура, освещенность, системы стимулирования, профессиональный стресс, эргономика и состав воздуха).

## 3.5.6

**метрологическое подтверждение (metrological confirmation)**

комплекс работ, необходимых для гарантии того, что *измерительное оборудование* (3.11.6) соответствует *требованиям* (3.6.4) к его предполагаемому применению

Примечание 1 к определению: Метрологическое подтверждение, как правило, включает в себя калибровку или *подтверждение соответствия* (3.8.12), любые необходимые регулировки или *ремонт* (3.12.9), а также последующую перекалибровку, сравнение с метрологическими требованиями к предполагаемому применению оборудования, и, кроме того, пломбирование и нанесение этикеток.

Примечание 2 к определению: Метрологическое подтверждение не считается завершенным до тех пор, пока соответствие измерительного оборудования предполагаемому использованию не продемонстрировано и не документировано.

Примечание 3 к определению: Требования к предполагаемому использованию включают в себя такие параметры, как диапазон, разрешающая способность и максимально допустимая погрешность.

Примечание 4 к определению: Метрологические требования обычно отличаются от требований к *продукту* (3.7.6) и не указываются в них.

[ИСТОЧНИК: ISO 10012:2003, 3.5, измененный – изменено Примечание 1 к определению]

## 3.5.7

**система менеджмента измерений (measurement management system)**

совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов, необходимых для получения *метрологического подтверждения* (3.5.6) и постоянного контроля *процессов измерения* (3.11.5)

[ИСТОЧНИК: ISO 10012:2003, 3.1, измененный]

## 3.5.8

**политика (policy)**

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

Примечание 1 к определению: Этим устанавливается один из общих терминов и основных определений для стандартов ИСО на системы менеджмента, данные в Приложении SL дополнения Consolidated ISO Supplement к директивам ISO/IEC Directives, Part 1.

# ISO 9000:2015

## 3.5.9

### политика в области качества (quality policy)

*политика* (3.5.8) в отношении *качества* (3.6.2)

Примечание 1 к определению: Обычно политика в области качества формируется в рамках общей политики *организации* (3.2.1), может быть согласована с *видением* (3.5.10) и *миссией* (3.5.11), и обеспечивает основу для установления *целей в области качества* (3.7.2).

Примечание 2 к определению: Принципы менеджмента качества, представленные в настоящем Международном Стандарте, могут служить основой для формирования политики в области качества.

## 3.5.10

### видение (vision)

<организация> представление *высшего руководства* (3.1.1) о том, чем хотела бы в будущем стать *организация* (3.2.1)

## 3.5.11

### миссия (mission)

<организации> представление *высшего руководства* (3.1.1) о смысле существования *организации* (3.2.1)

## 3.5.12

### стратегия (strategy)

план для достижения долговременной или основной *цели* (3.7.1)

## 3.6 Термины, относящиеся к требованиям

### 3.6.1

#### объект (object)

сущность

элемент

нечто, что можно ощутить или представить

ПРИМЕРЫ *Продукт* (3.7.6), *услуга* (3.7.7), *процесс* (3.4.1), индивидум, *организация* (3.2.1), *система* (3.5.1), ресурс.

Примечание 1 к определению: Объекты могут быть материальными (например, двигатель, листок бумаги, алмаз), нематериальными (например, обменный курс, план проекта) или воображаемыми (например, будущее состояние организации).

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

### 3.6.2

#### качество (quality)

степень, с которой совокупность присущих *характеристик* (3.10.1) *объекта* (3.6.1), соответствует *требованиям* (3.6.4)

Примечание 1 к определению: Термин «качество» может быть использован с такими прилагательными, как «плохое», «хорошее» или «отличное».

Примечание 2 к определению: Определение «присущие», в противоположность определению «присвоенные», означает существование в *объекте* (3.6.1).

## 3.6.3

### **категория качества (grade)**

категория или класс, присвоенные различным *требованиям* (3.6.4) к *объекту* (3.6.1), имеющих одинаковое функциональное назначение

ПРИМЕР Класс салона в самолете и категория отеля, указанная в его информационных материалах.

Примечание 1 к определению: Обычно при определении *требований к качеству* (3.6.5) указывается и категория качества.

## 3.6.4

### **требование (requirement)**

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

Примечание 1 к определению: "Обычно предполагается" означает, что это специфическая или общепринятая практика для *организации* (3.2.1) и *заинтересованных сторон* (3.2.3), когда рассматриваемые потребности или ожидания предполагаются.

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

Примечание 3 к определению: Может быть использовано дополнительное определение для указания конкретного типа требования, например, требование к *продукту* (3.7.6), требование *менеджмента качества* (3.3.4), требование *потребителя* (3.2.4), *требование к качеству* (3.6.5).

Примечание 4 к определению: Требования могут быть установлены различными заинтересованными сторонами или самой организацией.

Примечание 5 к определению: Может быть необходимым для достижения высокого уровня *удовлетворенности потребителя* (3.9.2) реализовать ожидания потребителя, даже если они ни установлены, ни являются обычно предполагаемыми или обязательными.

Примечание 6 к определению: Этим устанавливается один из общих терминов и основных определений для стандартов ИСО на системы менеджмента, данные в Приложении SL дополнения Consolidated ISO Supplement к директивам ISO/IEC Directives, Part 1. Первоначальное определение было изменено добавлением Примечаний 3-5 к определению.

## 3.6.5

### **требование к качеству (quality requirement)**

*требование* (3.6.4), связанное с *качеством* (3.6.2)

## 3.6.6

### **законодательное требование (statutory requirement)**

обязательное *требование* (3.6.4), установленное законодательным органом

## 3.6.7

### **нормативное требование (regulatory requirement)**

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

## 3.6.8

### **информация о конфигурации продукции (product configuration information)**

*требование* (3.6.4) или иная информация для проектирования, производства, *подтверждения соответствия* (3.8.12), эксплуатации и обслуживания *продукта* (3.7.6)

# ISO 9000:2015

## 3.6.9

### **несоответствие (nonconformity)**

невыполнение *требования* (3.6.4)

Примечание 1 к определению: Этим устанавливается один из общих терминов и основных определений для стандартов ИСО на системы менеджмента, данные в Приложении SL дополнения Consolidated ISO Supplement к директивам ISO/IEC Directives, Part 1.

## 3.6.10

### **дефект (defect)**

*несоответствие* (3.6.9), связанное с предполагаемым или указанным применением

Примечание 1 к определению: Различие между понятиями «дефект» и «несоответствие» весьма важно, т.к. оно имеет юридический контекст, особенно в случаях, связанных с вопросами исполнения обязательств в отношении *продукта* (3.7.6) или *услуги* (3.7.7).

Примечание 2 к определению: Предполагаемое использование, если оно предполагается *потребителем* (3.2.4), может зависеть от характера *информации* (3.8.2), такой как инструкция по применению или эксплуатации, предоставляемой *поставщиком* (3.2.5).

## 3.6.11

### **соответствие (conformity)**

выполнение *требования* (3.6.4)

Примечание 1 к определению: В английском языке слово «conformance» («соответствие») является синонимом, однако, не рекомендуется для использования. Во французском языке слово «compliance» («соблюдение») является синонимом, однако, не рекомендуется для использования.

Примечание 2 к определению: Этим устанавливается один из общих терминов и основных определений для стандартов ИСО на системы менеджмента, данные в Приложении SL дополнения Consolidated ISO Supplement к директивам ISO/IEC Directives, Part 1. Первоначальное определение было изменено добавлением Примечания 1 к определению.

## 3.6.12

### **способность (capability)**

свойство *объекта* (3.6.1) производить *выход* (3.7.5), который будет удовлетворять *требованиям* (3.6.4) к этому выходу

Примечание 1 к определению: Термины для статистических методов, связанные со способностью *процесса* (3.4.1), определены в ISO 3534-2.

## 3.6.13

### **прослеживаемость (traceability)**

возможность проследить историю, применение или расположение *объекта* (3.6.1)

Примечание 1 к определению: В отношении *продукта* (3.7.6) или *услуги* (3.7.7) прослеживаемость может быть связана с:

- происхождением материалов и комплектующих;
- историей прохождения технологических стадий; и
- распределением и размещением продукта или услуги после поставки.

Примечание 2 к определению: В области метрологии применимо определение из ISO/IEC Guide 99.

## 3.6.14

### надежность (dependability)

готовность к работе как и когда это требуется

[ИСТОЧНИК: ИЕС 60060-192, измененный – удалены Примечания]

## 3.6.15

### инновация (innovation)

новый или измененный *объект* (3.6.1), реализующий или перераспределяющий ценность

Примечание 1 к определению: Деятельность, воплощающая инновации, обычно управляема.

Примечание 2 к определению: Эффект от инноваций обычно существует.

## 3.7 Термины, относящиеся к результатам

### 3.7.1

#### цель (objective)

результат, который должен быть достигнут

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

Примечание 2 к определению: Цели могут относиться к различным областям (таким как финансы, здоровье и безопасность и экологические цели) и могут применяться на разных уровнях (таких как стратегический, всей организации (3.2.1), проекта (3.4.2), продукта (3.7.6) и процесса (3.4.1)).

Примечание 3 к определению: Цель может быть выражена другими способами, например, как ожидаемый выход, назначение, эксплуатационный критерий, как *цель в области качества* (3.7.2) или при помощи других слов с подобным значением.

Примечание 4 к определению: В контексте систем менеджмента качества (3.5.4) цели в области качества (3.7.2) устанавливаются организацией (3.2.1) в соответствии с политикой в области качества (3.5.9) для достижения определенных результатов.

Примечание 5 к определению: Этим устанавливается один из общих терминов и основных определений для стандартов ИСО на системы менеджмента, данные в Приложении SL дополнения Consolidated ISO Supplement к директивам ISO/IEC Directives, Part 1. Первоначальное определение было изменено модификацией Примечания 2 к определению.

### 3.7.2

#### цель в области качества (quality objective)

*цель* (3.7.1), связанная с качеством (3.6.2)

Примечание 1 к определению: Цели в области качества, как правило, основываются на политике в области качества (3.5.9) организации (3.2.1).

Примечание 2 к определению: Цели в области качества, как правило, конкретизируются для соответствующих функций, уровней и процессов (3.4.1) в организации (3.2.1).

### 3.7.3

#### успех (success)

<организация> достижение *цели* (3.7.1)

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

## 3.7.4

### устойчивый успех (sustained success)

<организация> длительный *успех* (3.7.3)

Примечание 1 к определению: Устойчивый успех акцентирует внимание на необходимости баланса между финансово-экономическими интересами *организации* (3.2.1) и ее интересами в социальной и экологической сферах.

Примечание 2 к определению: Устойчивый успех связан с *заинтересованными сторонами* (3.2.5) организации, такими, как *потребители* (3.2.4), собственники, персонал организации, *поставщики* (3.2.5), банкиры, профсоюзы, партнеры или общество.

## 3.7.5

### выход (output)

результат *процесса* (3.4.1)

Примечание 1 к определению: Является ли произведенный *организацией* (3.2.1) результат *продуктом* (3.7.6) или *услугой* (3.7.7), зависит от преобладания тех или иных *характеристик* (3.10.1), например, картина для продажи в галерее – это продукт, в то время как доставка заказанной картины – это услуга, гамбургер, купленный в магазине, это продукт, а гамбургер, заказанный и поданный в ресторане – услуга.

## 3.7.6

### продукт (product)

*выход* (3.7.5), формируемый *организацией* (3.2.1), который может быть произведен без осуществления каких-либо операций между организацией и *потребителем* (3.2.4)

Примечание 1 к определению: Производство продукта осуществляется без каких-либо обязательных операций между *поставщиком* (3.2.5) и *потребителем* (3.2.4), но может часто включать элемент *услуги* (3.7.7) с момента поставки продукта потребителю.

Примечание 2 к определению: Преобладающий элемент продукта обычно является материальным.

Примечание 3 к определению: Технические средства материальны и их количество является целочисленной *характеристикой* (3.10.1) (например, шины). Переработанные материалы<sup>1</sup> являются материальными и их количество является непрерывной величиной (например, топливо или прохладительные напитки). Технические средства и переработанные материалы часто называются товарами. Информационные средства содержат *информацию* (3.8.2) вне зависимости от поставляемого носителя (например, компьютерная программа, приложение для мобильного телефона, руководство по эксплуатации, содержание словаря, авторское право на музыкальное произведение, право на вождение).

## 3.7.7

### услуга (service)

*выход* (3.7.5), формируемый *организацией* (3.2.1), который требует выполнения хотя бы одной операции между *организацией* и *потребителем* (3.2.4)

Примечание 1 к определению: Преобладающий элемент услуги обычно является нематериальным

Примечание 2 к определению: Услуга часто включает в себя взаимодействие с *потребителем* (3.2.4) для установления *требований* (3.6.4) *потребителя*, а также с момента поставки услуги, и может подразумевать постоянные связи, например, с банками, бухгалтериями или государственными учреждениями, такими, как

<sup>1</sup> Термин «processed materials», переведенный здесь как «переработанные материалы», объяснялся в п.3.1 ISO 9004-3:1993 так: «*Продукты (конечные или промежуточные), изготовленные путем трансформаций, состоящие из твердых тел, жидкостей, газов или их комбинаций, включающие материалы, состоящие из макро-частиц, слитки, волокна или листовые конструкции*», иначе говоря, под переработанными материалами понимаются материалы, полученные выполнением последовательности перерабатывающих технологических операций - прим. переводчика

школы или больницы.

Примечание 3 к определению: Предоставление услуги может включать, к примеру, следующее:

- деятельность, осуществляемую с предоставленной потребителем материальным *продуктом* (3.7.6) (например, автомобиль для ремонта);
- деятельность, осуществляемую с предоставленным потребителем нематериальным продуктом (например, отчет о финансовых результатах, необходимый для составления налоговой декларации);
- предоставление нематериального продукта (например, *информации* (3.8.2) в рамках передачи знаний);
- создание благоприятных условий для потребителя (например, в гостиницах и ресторанах);

Примечание 4 к определению: Услуга, как правило, направлена на потребителя.

### 3.7.8

#### **показатель деятельности (performance)**

измеримый результат

Примечание 1 к определению: Показатель деятельности может быть связан как с количественными, так и качественными результатами.

Примечание 2 к определению: Показатель деятельности может относиться к *менеджменту* (3.3.3) *задачами* (3.3.11), *процессами* (3.4.1), *продуктами* (3.7.6), *услугами* (3.7.7), *системами* (3.5.1) или *организациями* (3.2.1).

Примечание 3 к определению: Этим устанавливается один из общих терминов и основных определений для стандартов ИСО на системы менеджмента, данные в Приложении SL дополнения Consolidated ISO Supplement к директивам ISO/IEC Directives, Part 1. Первоначальное определение было изменено модификацией Примечания 2 к определению.

### 3.7.9

#### **риск (risk)**

влияние неопределенности

Примечание 1 к определению: Влияние – это отклонение от ожидаемого – положительное или отрицательное.

Примечание 2 к определению: Неопределенность – состояние, даже частичное, недостаточности *информации* (3.8.2), связанное с пониманием события или *знанием* (3.8.6) о нем, его последствий или вероятности.

Примечание 3 к определению: Риск часто характеризуется указанием возможных событий (как определено в п. 3.5.1.3 ISO Guide 73:2009) и последствий (как определено в п. 3.6.1.3 ISO Guide 73:2009), или их комбинации.

Примечание 4 к определению: Риск часто выражается в форме комбинации последствий события (включая изменения в обстоятельствах) и связанной с ним вероятности (как определено в п. 3.6.1.1 ISO Guide 73:2009) возникновения.

Примечание 5 к определению: Термин «риск» иногда используется только в тех случаях, когда есть вероятность негативных последствий.

Примечание 6 к определению: Этим устанавливается один из общих терминов и основных определений для стандартов ИСО на системы менеджмента, данные в Приложении SL дополнения Consolidated ISO Supplement к директивам ISO/IEC Directives, Part 1. Первоначальное определение было изменено добавлением Примечания 5 к определению.

### 3.7.10

#### **эффективность (efficiency)**

отношение между достигнутым результатом и затраченными ресурсами

# ISO 9000:2015

## 3.7.11

### **результативность (effectiveness)**

степень, с которой запланированные задачи выполнены и запланированные результаты достигнуты

Примечание 1 к определению: Этим устанавливается один из общих терминов и основных определений для стандартов ИСО на системы менеджмента, данные в Приложении SL дополнения Consolidated ISO Supplement к директивам ISO/IEC Directives, Part 1.

## **3.8 Термины, относящиеся к данным, информации и документам**

### **3.8.1**

#### **данные (data)**

факты об *объекте* (3.6.1)

### **3.8.2**

#### **информация (information)**

значимые *данные* (3.8.1)

### **3.8.3**

#### **объективное свидетельство (objective evidence)**

*данные* (3.8.1), подтверждающие существование или истинность чего-либо

Примечание 1 к определению: Объективное свидетельство может быть получено посредством наблюдения, измерения (3.11.4), испытания (3.11.8) или других методов.

Примечание 2 к определению: Объективное свидетельство в рамках *аудита* (3.13.1) обычно содержит *записи* (3.8.10), изложение фактов или иную *информацию* (3.8.2), которая существенна с точки зрения *критериев аудита* (3.13.7) и может быть проверена.

### **3.8.4**

#### **информационная система (information system)**

<система менеджмента качества> используемая в *организации* (3.2.1) сеть коммуникационных каналов

### **3.8.5**

#### **документ (document)**

*информация* (3.8.2) и носитель, на котором она содержится

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

Примечание 1 к определению: Носителем может быть бумага, магнитный, электронный или оптический диск, фотография или эталонный образец, а также комбинация всего перечисленного.

Примечание 2 к определению: Комплект документов, например, спецификаций и записей, часто называют документацией.

Примечание 3 к определению: Некоторые *требования* (3.6.4) (например, требование быть четким) относятся ко всем видам документов. Однако, могут быть различные требования для спецификаций (например, требование управления пересмотрами) и записей (например, требование, связанное с выдачей).

### **3.8.6**

#### **документированная информация (documented information)**

*информация* (3.8.2), для которой требуется, чтобы она управлялась и поддерживалась в рабочем состоянии *организацией* (3.2.1), и носитель, на котором она содержится

Примечание 1 к определению: Документированная информация может быть в любом формате и на любом

# ISO 9000:2015

носителе и из любого источника.

Примечание 2 к определению: Документированная информация может относиться к

- *системе менеджмента* (3.5.3), включая связанные с ней *процессы* (3.4.1);
- информации, созданной организацией для обеспечения функционирования (документации);
- свидетельствам достигнутых результатов (*записям* (3.8.10)).

Примечание 3 к определению: Этим устанавливается один из общих терминов и основных определений для стандартов ИСО на системы менеджмента, данные в Приложении SL дополнения Consolidated ISO Supplement к директивам ISO/IEC Directives, Part 1.

## 3.8.7

### спецификация (specification)

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

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

Примечание 1 к определению: Спецификация может быть связана с деятельностью (например, процедурный документ, спецификация на *процесс* (3.4.1) и техническое задание на проведение *испытаний* (3.11.8)) или *продуктами* (3.7.6) (например, спецификация на продукт, технические требования и чертёж).

Примечание 2 к определению: Может быть так, что, устанавливая требования, спецификация дополнительно при этом содержит результаты *проектирования и разработки* (3.4.8), и, таким образом, в некоторых случаях может использоваться как *запись* (3.8.10).

## 3.8.8

### руководство по качеству (quality manual)

спецификация (3.8.7) для системы менеджмента качества (3.4.4) организации (3.2.1)

Примечание 1 к определению: Руководства по качеству могут отличаться в деталях и по формату в зависимости от размера и сложности конкретной *организации* (3.2.1).

## 3.8.9

### план обеспечения качества (quality plan)

*спецификация* (3.8.7) *процедур* (3.4.5) и соответствующих ресурсов, которые должны быть применены в указанное время указанными лицами к заданному *объекту* (3.6.1)

Примечание 1 к определению: Подобные процедуры обычно включают ссылки на *процессы* (3.4.1) *менеджмента качества* (3.3.4) и процессы производства *продукта* (3.7.6) и *услуги* (3.7.7).

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

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

## 3.8.10

### запись (record)

*документ* (3.8.5), содержащий достигнутые результаты или представляющий свидетельство выполненных задач

Примечание 1 к определению: Записи могут использоваться, например, для документирования *прослеживаемости* (3.6.13) и получения свидетельств *подтверждения соответствия* (3.8.12), *предупреждающих* (3.12.1) и *корректирующих действий* (3.12.2).

Примечание 2 к определению: Как правило, записи не требуют управления версиями.

# ISO 9000:2015

## 3.8.11

### **план управления проектом (project management plan)**

документ (3.8.5), определяющий, что необходимо для достижения *цели(ей)* (3.7.1) *проекта* (3.4.2)

Примечание 1 к определению: План управления проектом должен включать в себя или ссылаться на *план обеспечения качества* (3.8.9) проекта.

Примечание 2 к определению: План управления проектом также включает или ссылается на другие планы, связанные с организационной структурой, ресурсами, графиками, бюджетом, *менеджментом* (3.3.3) *риска* (3.7.9), экологическим менеджментом, менеджментом безопасности труда и охраны здоровья, а также менеджментом безопасности, насколько это применимо.

[ИСТОЧНИК: ISO 10006:2003, 3.7]

## 3.8.12

### **подтверждение соответствия (verification)**

подтверждение получением *объективных свидетельств* (3.8.3), что заданные *требования* (3.6.4) были выполнены

Примечание 1 к определению: Объективное свидетельство, необходимое для подтверждения соответствия, может быть получено в результате контроля (3.11.7) или иных форм *определения* (3.11.1), таких как альтернативные расчеты или анализ *документов* (3.8.5).

Примечание 2 к определению: Действия, выполняемые для подтверждения соответствия, иногда называются *процессом* (3.4.1) квалификации.

Примечание 3 к определению: Слово «проверено» («verified») используется для указания соответствующего статуса.

## 3.8.13

### **подтверждение пригодности (validation)**

подтверждение получением *объективных свидетельств* (3.8.3), что *требования* (3.6.4) для конкретного предполагаемого использования или применения были выполнены

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

Примечание 2 к определению: Слово «пригодно» («validated») используется для указания соответствующего статуса.

Примечание 3 к определению: Условия применения для подтверждения пригодности могут быть реальными или смоделированными.

## 3.8.14

### **учет состояния конфигурации (configuration status accounting)**

документальная регистрация и предоставление *информации о конфигурации продукции* (3.6.8), статусе предлагаемых изменений и состоянии выполнения одобренных изменений

[ИСТОЧНИК: ISO 10007:2003, 3.7]

## 3.8.15

### **конкретная ситуация (specific case)**

<план обеспечения качества> предмет *плана обеспечения качества* (3.8.9)

Примечание 1 к определению: Этот термин используется для того, чтобы избежать повтора конструкции «*процесс* (3.4.1), *продукт* (3.7.6), *проект* (3.4.2) или *контракт* (3.4.7)» в ISO 10005.

[ИСТОЧНИК: ISO 10005:2005, 3.10, измененный – примечание было изменено]

## 3.9 Термины, относящиеся к потребителю

### 3.9.1

#### обратная связь (feedback)

<удовлетворенность потребителя> мнения, отзывы и выражение заинтересованности в *продукте* (3.7.6), *услуге* (3.7.7) или же *процесс* (3.4.1) управления претензиями

[ИСТОЧНИК: ISO 100002:2014, 3.6, измененный – в определение был включен термин «услуга»]

### 3.9.2

удовлетворенность потребителя (customer satisfaction)

восприятие *потребителем* (3.2.4) степени удовлетворения его ожиданий

Примечание 1 к определению: Вполне возможно, что ожидания потребителя неизвестны *организации* (3.2.1) или даже самому этому потребителю до тех пор, пока *продукт* (3.7.6) или *услуга* (3.7.7) не будет поставлен/оказана. Оценка восприятия может быть необходимой для достижения высокого уровня удовлетворенности потребителя соответствием его ожиданиям, даже если они не являются ни явно выраженными, ни обычно предполагаемыми или обязательными.

Примечание 2 к определению: *Претензии* (3.9.3) – обычно показатель низкого уровня удовлетворенности потребителя, хотя их отсутствие не свидетельствует о его высоком уровне.

Примечание 3 к определению: Даже когда *требования* (3.6.4) потребителя согласованы с ним и выполнены, это еще не гарантирует высокой степени удовлетворенности потребителя.

[ИСТОЧНИК: ISO 10004:2012, 3.3, измененный – примечания были изменены]

### 3.9.3

#### претензия (complaint)

<удовлетворенность потребителя> выражение *организации* (3.2.1) неудовлетворенности, связанной с ее *продуктом* (3.7.6) или *услугой* (3.7.7) или самим *процессом* (3.4.1) управления претензиями, которое предполагает (явно или неявно) ответ или решение

[ИСТОЧНИК: ISO 10004:2012, 3.2, измененный – в определение был включен термин «услуга»]

### 3.9.4

#### обслуживание потребителя (customer service)

взаимодействие *организации* (3.2.1) с *потребителем* (3.2.4) в течение жизненного цикла *продукта* (3.7.6) или *услуги* (3.7.7)

[ИСТОЧНИК: ISO 10004:2012, 3.5, измененный – в определение был включен термин «услуга»]

### 3.9.5

#### этические нормы при обеспечении удовлетворенности потребителя (customer satisfaction code of conduct)

обязательства, даваемые *организацией* (3.2.1) *потребителю* (3.2.4), в отношении ее политики, которая нацелена на повышение *удовлетворенности потребителя* (3.9.2), и сопутствующих условий

Примечание 1 к определению: Сопутствующие условия могут включать *цели* (3.7.1), обстоятельства, ограничения, контрактную *информацию* (3.8.2) и *процедуры* (3.4.5) управления *претензиями* (3.9.3).

Примечание 2 к определению: в ISO 10001:2007 используется термин «code» вместо «customer satisfaction code of conduct».

[ИСТОЧНИК: ISO 10001:2007, 3.1, измененный – был удален из числа допустимых термин «code» и изменено

Примечание 2 к определению]

## 3.9.6

### спор (dispute)

<удовлетворенность потребителя> несогласие, следующее из *претензии* (3.9.3), переданной *DPR-провайдеру* (3.2.7)

Примечание 1 к определению: Некоторые *организации* (3.2.1) позволяют своим *потребителям* (3.2.4) высказывать свою неудовлетворенность, в первую очередь, *DPR-провайдеру* (3.2.7). В этой ситуации выражение неудовлетворенности становится претензией, когда передано организации с целью получить ответ, и становится спором, если организация не решила проблему без вмешательства DPR-провайдера. Многие организации предпочитают, чтобы их потребители направляли выражение своей неудовлетворенности организации до обращения за разрешением спора вне организации.

[ИСТОЧНИК: ISO 10003:2007, 3.6, измененный]

## 3.10 Термины, относящиеся к характеристикам

### 3.10.1

#### характеристика (characteristic)

отличительная особенность

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 обонянием, осязанием, вкусом, зрением, слухом);
- c) поведенческие (например, вежливость, честность, правдивость);
- d) временные (например, пунктуальность, надежность, доступность, продолжительность);
- e) эргономические (например, физиологические характеристики или связанные с безопасностью человека);
- f) функциональные (например, максимальная скорость самолета).

### 3.10.2

#### характеристика качества (quality characteristic)

присущая *характеристика* (3.10.1) *объекта* (3.6.1), связанная с *требованием* (3.6.4)

Примечание 1 к определению: «Присущая» означает существующая в чем-то, в частности, как постоянная характеристика.

Примечание 2 к определению: Характеристика, присвоенная объекту (например, стоимость объекта), не является характеристикой качества этого объекта.

### 3.10.3

#### субъективный фактор (human factor)

*характеристика* (3.10.1) человека, имеющая влияние на рассматриваемый *объект* (3.6.1)

Примечание 1 к определению: Характеристики могут быть физическими, социальными и связанными с психологией восприятия.

Примечание 2 к определению: Субъективные факторы могут оказывать существенное влияние на *систему менеджмента* (3.5.3).

## 3.10.4

### **компетентность (competence)**

способность применять знания и навыки для достижения намеченных результатов

Примечание 1 к определению: Демонстрируемая компетентность иногда называется квалификацией.

Примечание 2 к определению: Этим устанавливается один из общих терминов и основных определений для стандартов ИСО на системы менеджмента, данные в Приложении SL дополнения Consolidated ISO Supplement к директивам ISO/IEC Directives, Part 1. Первоначальное определение было изменено добавлением Примечания 1 к определению.

## 3.10.5

### **метрологическая характеристика (metrological characteristic)**

*характеристика* (3.10.1), которая может влиять на результаты *измерений* (3.11.4)

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

Примечание 2 к определению: Метрологические характеристики могут подвергаться калибровке.

## 3.10.6

### **конфигурация (configuration)**

взаимосвязанные функциональные и физические *характеристики* (3.10.1) *продукта* (3.7.6) или услуги (3.7.7), определенные в *информации о конфигурации продукции* (3.6.8)

[ИСТОЧНИК: ISO 10007:2003, 3.3, измененный – в определение был включен термин «услуга»]

## 3.10.7

### **базовое состояние конфигурации (configuration baseline)**

утвержденная *информация о конфигурации продукции* (3.6.8), которая устанавливает *характеристики* (3.10.1) *продукта* (3.7.6) или услуги (3.7.7) на определенный момент времени, который принят за точку отсчета для всего жизненного цикла продукта или услуги

[ИСТОЧНИК: ISO 10007:2003, 3.4, измененный – в определение был включен термин «услуга»]

## 3.11 Термины, относящиеся к определению

### 3.11.1

#### **определение (determination)**

деятельность по установлению одной или более *характеристик* (3.10.1) и значений этих характеристик

### 3.11.2

#### **анализ (review)**

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

ПРИМЕР Анализ менеджмента, анализ в ходе *проектирования и разработки* (3.4.8), анализ *требований* (3.6.4) *потребителя* (3.2.4), анализ *корректирующих действий* (3.12.2) и экспертиза.

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

### 3.11.3

#### **мониторинг (monitoring)**

*определение* (3.11.1) состояния *системы* (3.5.1), *процесса* (3.4.1), *продукта* (3.7.6), услуги (3.7.7) или задачи

Примечание 1 к определению: Для определения состояния может быть необходимым проверять,

## ISO 9000:2015

контролировать или критически изучать.

Примечание 2 к определению: Мониторинг, в общем случае, это определение состояния *объекта* (3.6.1), выполняемое на разных стадиях и в разное время.

Примечание 3 к определению: Этим устанавливается один из общих терминов и основных определений для стандартов ИСО на системы менеджмента, данные в Приложении SL дополнения Consolidated ISO Supplement к директивам ISO/IEC Directives, Part 1. Первоначальное определение и Примечание 1 к определению были изменены, а также были добавлены Примечания 2 и 3 к определению.

### 3.11.4

#### **измерение (measurement)**

*процесс* (3.4.1) для определения значения

Примечание 1 к определению: В соответствии с ISO 3534-2 определенное значение обычно является количественной величиной.

Примечание 2 к определению: Этим устанавливается один из общих терминов и основных определений для стандартов ИСО на системы менеджмента, данные в Приложении SL дополнения Consolidated ISO Supplement к директивам ISO/IEC Directives, Part 1. Первоначальное определение было изменено добавлением Примечания 1 к определению.

### 3.11.5

#### **процесс измерений (measurement process)**

совокупность операций для определения количественного значения

### 3.11.6

#### **измерительное оборудование (measuring equipment)**

измерительные приборы, программное обеспечение, измерительные эталоны, стандартные образцы или вспомогательные инструменты или же комбинация всего этого, необходимые для выполнения *процесса измерений* (3.11.5)

### 3.11.7

#### **контроль (inspection)**

*определение* (3.11.1) *соответствия* (3.6.11) заданным *требованиям* (3.6.4)

Примечание 1 к определению: Если результат контроля свидетельствует о соответствии, то он может быть использован в целях *подтверждения соответствия* (3.8.12).

Примечание 2 к определению: Результатом контроля может быть установление соответствия или *несоответствия* (3.6.9), или степени соответствия.

### 3.11.8

#### **испытание (test)**

*определение* (3.11.1) в соответствии с *требованиями* (3.6.4) для конкретного предполагаемого использования или применения

Примечание 1 к определению: Если результат испытания свидетельствует о *соответствии* (3.6.11), то он может быть использован в целях *подтверждения пригодности* (3.8.13).

### 3.11.9

#### **оценка выполнения (progress evaluation)**

<управление проектами> оценка степени выполнения установленных *целей* (3.7.1) *проекта* (3.4.2)

Примечание 1 к определению: Такая оценка должна выполняться в соответствующие моменты на всем протяжении проекта для всех *процессов* (3.4.1) проекта на основе критериев для процессов проекта, а также

# ISO 9000:2015

продукта (3.7.6) или услуги (3.7.7).

Примечание 2 к определению: Результаты оценки выполнения могут вести к пересмотру *плана управления проектом* (3.8.11).

[ИСТОЧНИК: ISO 10006:2003, 3.4, измененный – были изменены Примечания к определению]

## 3.12 Термины, относящиеся к действиям

### 3.12.1

#### **предупреждающее действие (preventive action)**

действие для устранения причины потенциального *несоответствия* (3.6.9) или иной возможной нежелательной ситуации

Примечание 1 к определению: Может быть более одной причины потенциального несоответствия.

Примечание 2 к определению: Предупреждающее действие предпринимается для предотвращения возникновения несоответствия, в то время как *корректирующее действие* (3.12.2) – для предупреждения повторения.

### 3.12.2

#### **корректирующее действие (corrective action)**

действие для устранения причины *несоответствия* (3.6.9) и предотвращения его повторения

Примечание 1 к определению: Может быть более одной причины несоответствия.

Примечание 2 к определению: Корректирующее действие предпринимается для предотвращения повторения, в то время как *предупреждающее действие* (3.12.1) – для предотвращения возникновения.

Примечание 3 к определению: Этим устанавливается один из общих терминов и основных определений для стандартов ИСО на системы менеджмента, данные в Приложении SL дополнения Consolidated ISO Supplement к директивам ISO/IEC Directives, Part 1. Первоначальное определение было изменено добавлением Примечания 1 и 2 к определению.

### 3.12.3

#### **коррекция (correction)**

действие для устранения обнаруженного *несоответствия* (3.6.9)

Примечание 1 к определению: Коррекция может быть выполнена до, вместе и после *корректирующего действия* (3.12.2).

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

### 3.12.4

#### **изменение категории качества (regrade)**

понижение *категории качества* (3.6.3) *несоответствующего* (3.6.9) *продукта* (3.7.6) или *услуги* (3.7.7) с тем, чтобы привести его/ее в соответствие с *требованиями* (3.6.4), отличными от первоначальных

### 3.12.5

#### **разрешение на отклонение (concession)**

разрешение использования или *выпуска* (3.12.7) *продукта* (3.7.6) или *услуги* (3.7.7), которые не соответствуют заданным *требованиям* (3.6.4)

Примечание 1 к определению: Разрешение на отклонение обычно ограничивается поставкой продуктов или услуг, которые имеют *несоответствующие* (3.6.9) *характеристики* (3.10.1) в рамках установленных границ и, как правило, дается на ограниченную партию продуктов или пакет услуг, на какой-то период времени и для конкретного применения.

## 3.12.6

### **разрешение на отступление (deviation permit)**

разрешение на отступление от изначально установленных *требований* (3.6.4) к *продукту* (3.7.6) или *услуге* (3.7.7) до их производства

Примечание 1 к определению: Разрешение на отступление обычно дается на ограниченную партию продуктов или пакет услуг, на какой-то период времени и для конкретного применения.

## 3.12.7

### **выпуск (release)**

разрешение выполнения следующей стадии *процесса* (3.4.1) или следующего процесса

Примечание 1 к определению: В английском языке в контексте программного обеспечения и *документов* (3.8.5) слово «release» часто означает версию программного средства или сам документ.

## 3.12.8

### **переделка (rework)**

работа с целью сделать *несоответствующий* (3.6.9) *продукт* (3.7.6) или *услугу* (3.7.7) соответствующим(ей) *требованиям* (3.6.4)

Примечание 1 к определению: Переделка может затрагивать или изменять только часть несоответствующего продукта или услуги.

## 3.12.9

### **восстановление годности (repair)**

работа с целью сделать *несоответствующий* (3.6.9) *продукт* (3.7.6) или *услугу* (3.7.7) пригодным(ой) для предполагаемого использования

Примечание 1 к определению: Успешное восстановление годности несоответствующего продукта или услуги не обязательно делает продукцию соответствующей *требованиям* (3.6.4). Возможно, вместе с восстановлением годности потребуется и *разрешение на отклонение* (3.12.5).

Примечание 2 к определению: Восстановление годности включает в себя и устранение несоответствий ранее соответствующего продукта или услуги для восстановления его/ее пригодности к использованию, например, в ходе технического обслуживания.

Примечание 3 к определению: Восстановление годности может затрагивать или изменять только часть несоответствующего продукта или услуги.

## 3.12.10

### **утилизация (scrap)**

действие с целью предотвращения первоначально предполагаемого применения несоответствующего *продукта* (3.7.6) или *услуги* (3.7.7)

ПРИМЕР Переработка, уничтожение

Примечание 1 к определению: В случае с несоответствующей услугой предотвращение применения осуществляется прекращением оказания услуги.

## 3.13 Термины, относящиеся к аудиту

### 3.13.1

#### **аудит (audit)**

систематический, независимый и документированный *процесс* (3.4.1) для получения *объективного свидетельства* (3.8.3) и его объективной оценки с целью определения степени соответствия *критериям*

*аудита* (3.13.7)

Примечание 1 к определению: Основные элементы аудита включают в себя *определение* (3.11.1) *соответствия* (3.6.11) *объекта* (3.6.1) в соответствии с *процедурой* (3.4.5), выполняемой персоналом, не несущим ответственности за проверяемый объект.

Примечание 2 к определению: Аудит может быть внутренним (первой стороны) или внешним (второй или третьей стороны), а также может быть *комбинированным аудитом* (3.13.2) или *совместным аудитом* (3.13.3).

Примечание 3 к определению: Внутренние аудиты, называемые иногда аудитами первой стороны, выполняются самой *организацией* (3.2.1) или в ее интересах для *анализа* (3.11.2) *менеджмента* (3.3.3) и иных внутренних целей, и могут давать основания организации для заявления о соответствии. Независимость может быть продемонстрирована отсутствием ответственности за проверяемую деятельность.

Примечание 4 к определению: Внешние аудиты обычно включают те, что называют аудитами второй и третьей стороны. Аудиты второй стороны проводятся сторонами, заинтересованными в деятельности организации, например, *потребителями* (3.2.4), или другими лицами в собственных интересах. Аудиты третьей стороны проводятся внешними независимыми проверяющими организациями, например, осуществляющими сертификацию/регистрацию соответствия или государственными учреждениями.

Примечание 5 к определению: Этим устанавливается один из общих терминов и основных определений для стандартов ИСО на системы менеджмента, данные в Приложении SL дополнения Consolidated ISO Supplement к директивам ISO/IEC Directives, Part 1. Первоначальное определение и Примечания к определению были изменены для устранения циклических ссылок между терминами «критерии аудита» и «свидетельства аудита», а также были добавлены Примечания 3 и 4 к определениям.

## 3.13.2

### **комбинированный аудит (combined audit)**

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

Примечание 1 к определению: Области системы менеджмента, которые могут включаться в комбинированный аудит, могут быть заданы соответствующими стандартами на системы менеджмента, стандартами на продукты, услуги или процессы, применяемые в *организации* (3.2.1)

## 3.13.3

### **совместный аудит (joint audit)**

*аудит* (3.13.1), проводимый в одной *проверяемой организации* (3.13.12) двумя или более проверяющими *организациями* (3.2.1)

## 3.13.4

### **программа аудита (audit programme)**

один или несколько *аудитов* (3.13.1), запланированных на конкретный период времени и имеющих общую цель

[ИСТОЧНИК: ISO 19011:2011, 3.13, измененный]

## 3.13.5

### **область аудита (audit scope)**

объем и границы *аудита* (3.13.1)

Примечание 1 к определению: Область аудита, как правило, включает указание на физическое местоположение, подразделения организации, виды деятельности и *процессы* (3.4.1).

[ИСТОЧНИК: ISO 19011:2011, 3.14, измененный – Примечание к определению было изменено]

# ISO 9000:2015

## 3.13.6

### план аудита (audit plan)

описание мероприятий и порядка проведения *аудита* (3.13.1)

[ИСТОЧНИК: ISO 19011:2011, 3.15]

## 3.13.7

### критерии аудита (audit criteria)

совокупность *политик* (3.5.8), *процедур* (3.4.5) или *требований* (3.6.4), используемых как эталон, с которым сравнивается *объективное свидетельство* (3.8.3)

[ИСТОЧНИК: ISO 19011:2011, 3.2, измененный – термин «свидетельство аудита» был заменен термином «объективное свидетельство»]

## 3.13.8

### свидетельство аудита (audit evidence)

записи, изложение фактов или иная информация, которая существенна с точки зрения *критериев аудита* (3.13.7) и может быть проверена

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

## 3.13.9

### выводы аудита (audit findings)

результаты оценки собранных *свидетельств аудита* (3.13.8) на соответствие *критериям аудита* (3.13.7)

Примечание 1 к определению: Выводы аудита констатируют *соответствие* (3.6.11) или *несоответствие* (3.6.9).

Примечание 2 к определению: На основании выводов аудита могут выявляться возможности *улучшения* (3.3.1) или стандартизации лучших практик.

Примечание 3 к определению: В английском языке, в том случае, если *критериями аудита* (3.13.7) выступают *законодательные требования* (3.6.6) или *нормативные требования* (3.6.7), вывод аудита может быть назван «compliance» («соблюдение») или «non-compliance» («несоблюдение»).

[ИСТОЧНИК: ISO 19011:2011, 3.4, измененный – Примечание 3 было модифицировано]

## 3.13.10

### заключение аудита (audit conclusion)

результат *аудита* (3.13.1), формируемый после рассмотрения целей аудита и всех *выводов аудита* (3.13.9)

[ИСТОЧНИК: ISO 19011:2011, 3.5]

## 3.13.11

### заказчик аудита (audit client)

*организация* (3.2.1) или отдельное лицо, запросившее *аудит* (3.13.1)

[ИСТОЧНИК: ISO 19011:2011, 3.6, измененный – Примечание к определению было удалено]

## 3.13.12

### проверяемая организация (auditee)

*организация* (3.2.1), в которой проводится аудит

[ИСТОЧНИК: ISO 19011:2011, 3.7]

# ISO 9000:2015

## 3.13.13

### сопровождающий (guide)

<аудит> (3.10.1) лицо, назначенное *проверяемой организацией* (3.13.12) для помощи *группе аудита* (3.13.14)  
[ИСТОЧНИК: ISO 19011:2011, 3.12]

## 3.13.14

### группа аудита (audit team)

одно, два или более лиц, проводящих *аудит* (3.13.1) при поддержке *технических экспертов* (3.13.16)  
Примечание 1 к определению: Один из *аудиторов* (3.13.15) группы аудита назначается ведущим аудитором.  
Примечание 2 к определению: В группу аудита могут включаться аудиторы-стажеры.  
[ИСТОЧНИК: ISO 19011:2011, 3.9 - измененный]

## 3.13.15

### аудитор (auditor)

лицо, проводящее *аудит* (3.13.1)  
[ИСТОЧНИК: ISO 19011:2011, 3.8]

## 3.13.16

### технический эксперт (technical expert)

<аудит> лицо в *группе аудита* (3.13.14), обладающее знаниями или практическим опытом в специальной области  
Примечание 1 к определению: Специальные знания или опыт связаны с *организацией* (3.2.1), конкретным *процессом* (3.4.1) или проверяемой деятельностью, а также языком и культурными особенностями.  
Примечание 2 к определению: Технический эксперт, входящий в *группу аудита* (3.13.14), не выполняет функций *аудитора* (3.13.15).  
[ИСТОЧНИК: ISO 19011:2011, 3.10, измененный – Примечание 1 было модифицировано]

## 3.13.17

### наблюдатель (observer)

<аудит> лицо, сопровождающее *группу аудита* (3.13.14), но не выполняющее функций *аудитора* (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), выступающий как свидетель *аудита* (3.13.1).  
[ИСТОЧНИК: ISO 19011:2011, 3.11, измененный – из определения был удален глагол «audit» (проводить аудит); Примечание к определению было изменено]

## Приложение А

(информационное)

### Отношения между понятиями и их графическое представление

#### А.1 Общие положения

В терминоведении отношения между понятиями строятся в форме иерархической структуры характеристик видов, так что наиболее краткое описание понятия формируется из названия его вида и описания характеристик, которые отличают его от понятий, находящихся на этом же уровне иерархии или выше.

Существуют три основных формы связей между понятиями, указанные в настоящем приложении: родовые (А.1.2), партитивные (А.1.3) и ассоциативные (А.1.4). [перевод форм отношений дан в соответствии с Р 50.1.075-2011 - прим. пер.]

#### А.2 Родовые связи

Нижестоящие в иерархии понятия наследуют все характеристики вышестоящего понятия и содержат описания тех характеристик, которые отличают их от понятий, находящихся на этом же уровне иерархии или выше, например, отношения слов «весна», «лето», «осень», «зима» и «сезон».

Родовые связи отражаются веерными или древовидными диаграммами без стрелок (см. рис. А.1).

Пример из ISO 704:2009 (5.5.2.2.1)

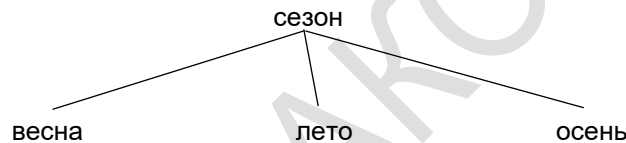


Рисунок А.1 - Графическое представление родовых связей

#### А.3 Партитивные связи

Нижестоящие в иерархии понятия отражают составные части вышестоящего понятия, например, весна, лето, осень и зима могут быть определены как части года. Для сравнения: неправильно определять летнюю погоду (одну из возможных характеристик лета) как часть года.

Партитивные связи графически изображаются граблевидной диаграммой без стрелок (см. рис. А.2).

Пример взят из ISO 704:2009 (5.5.2.3.1)

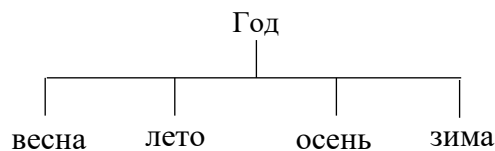
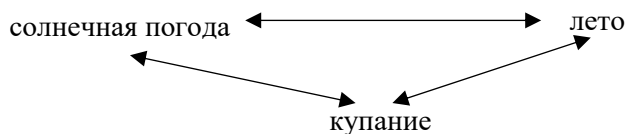


Рисунок А.2 - Графическое представление партитивных связей

#### А.4 Ассоциативные связи

Ассоциативные связи не могут дать столь же емкого описания, которое представляют родовые и партитивные связи, но полезны в выявлении природы отношений между одним понятием и другим в пределах системы понятий, например, причина и следствие, деятельность и место, деятельность и результат, инструмент и функция, материал и продукция.

Ассоциативные связи изображаются двунаправленными стрелками (см. рис. А.3)

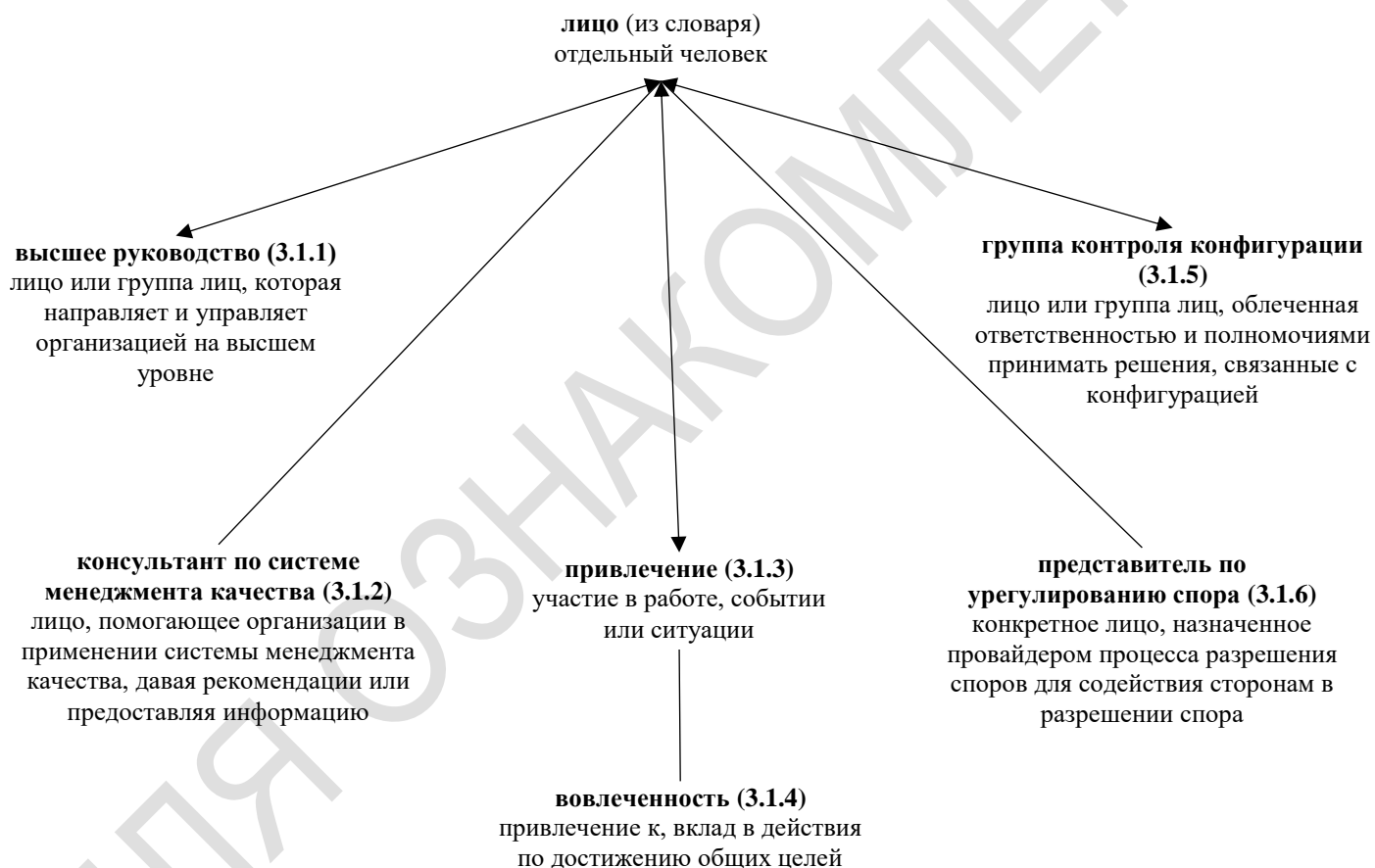


**Рисунок А.3 - Графическое представление ассоциативных связей**

## А.4 Диаграммы понятий

Рисунки А.4 – А.16 представляют диаграммы понятий, которые тематически сгруппированы в соответствии с разделом 3.

Поскольку определения терминов приведены здесь без каких-либо примечаний, рекомендуется обращаться к разделу 3 для просмотра примечаний.



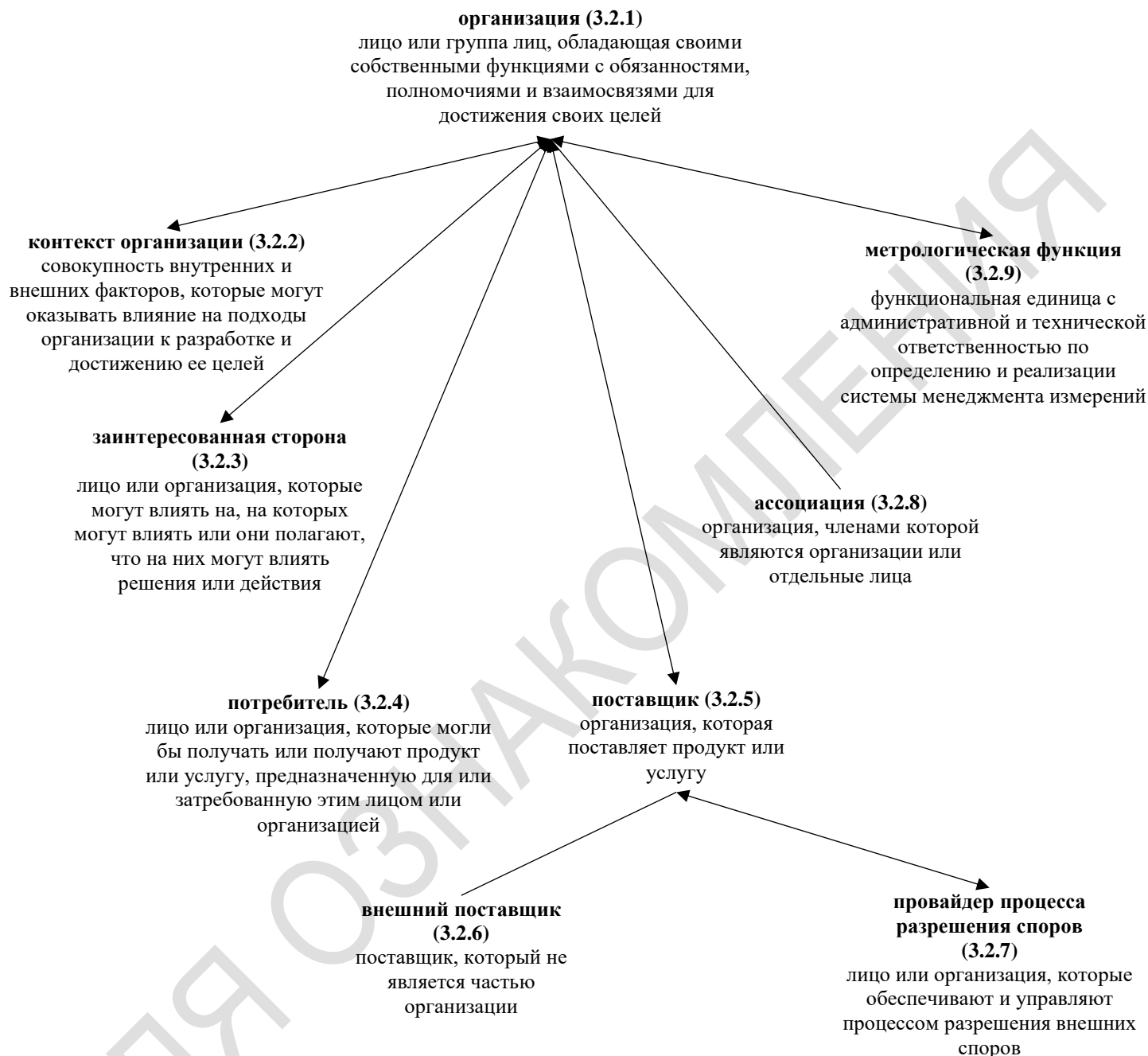


Рисунок А.5 - 3.2 Понятия класса "организация" и связанные с ним понятия

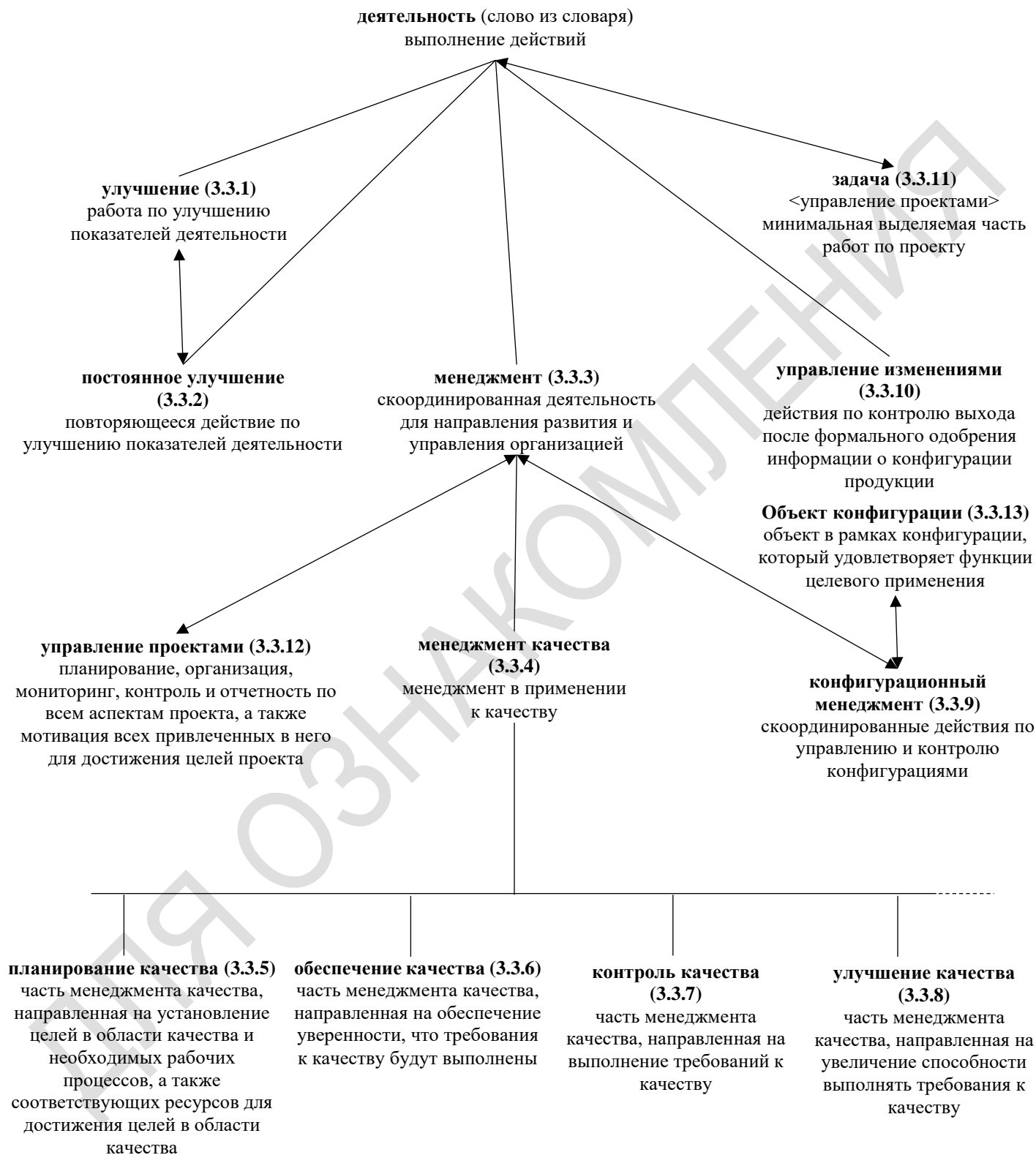


Рисунок А.6 - 3.3 Понятия класса "деятельность" и связанные с ним понятия

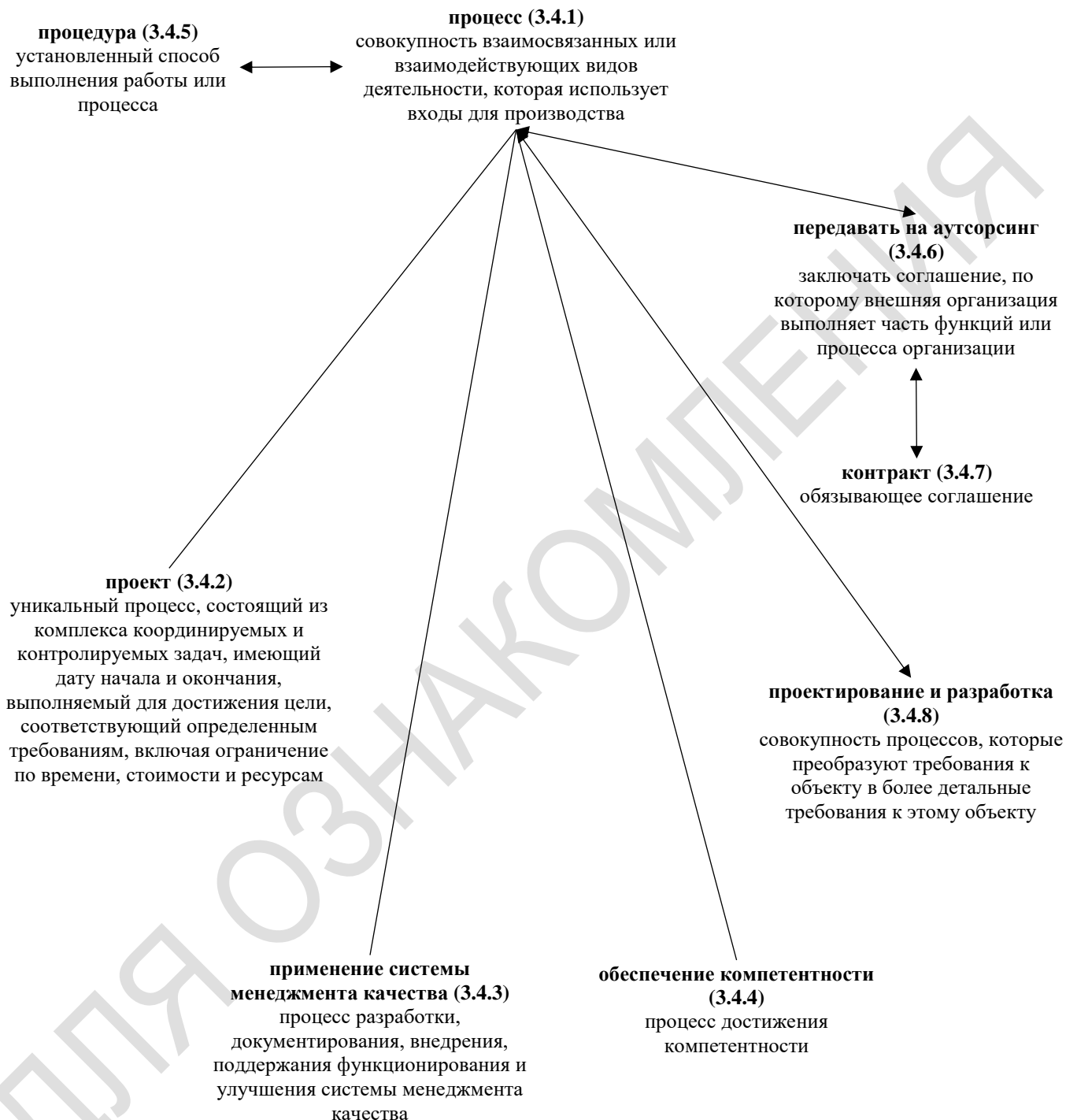


Рисунок А.7 - 3.4 Понятия класса "процесс" и связанные с ним понятия

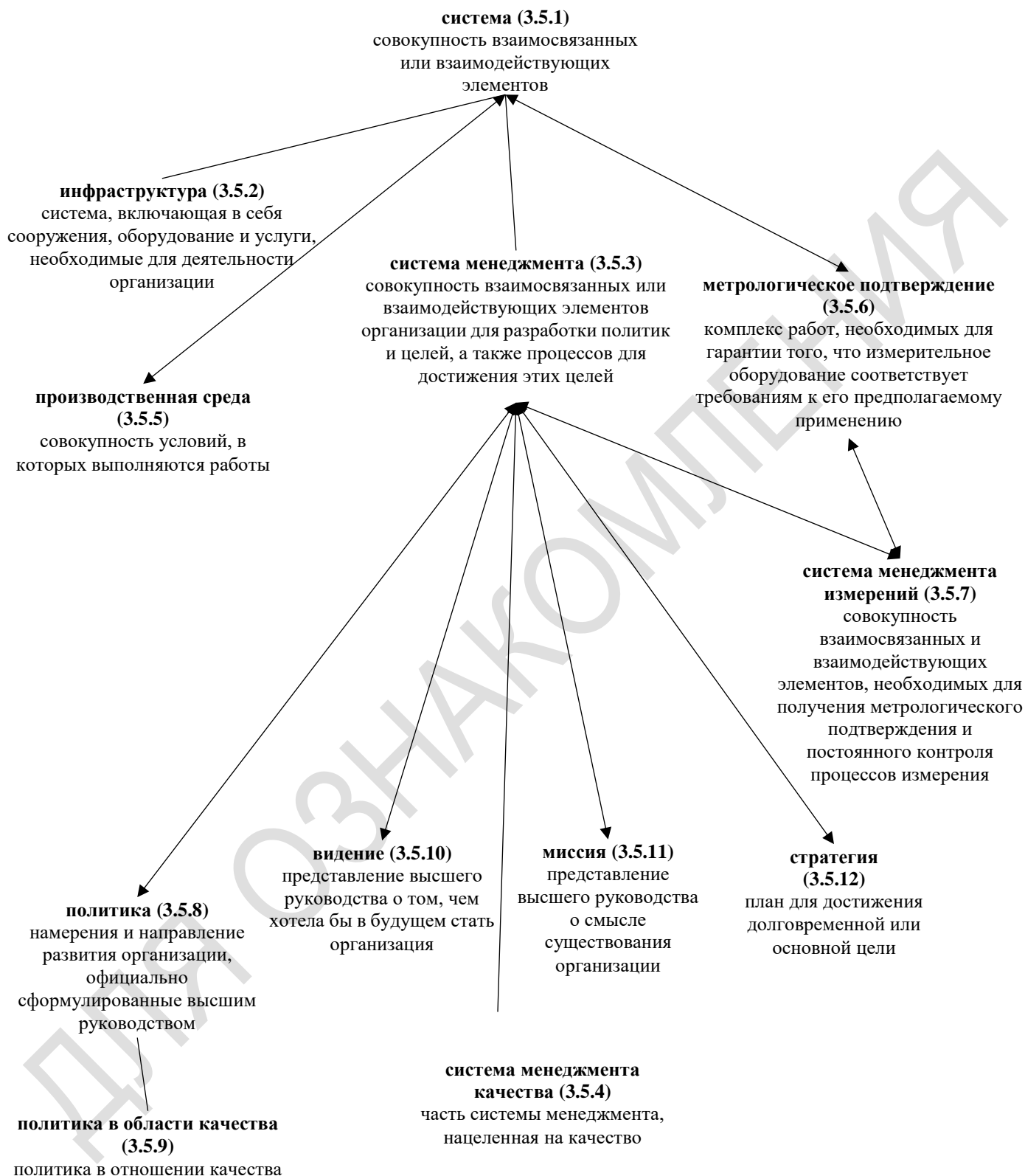


Рисунок А.8 - 3.5 Понятия класса "система" и связанные с ним понятия

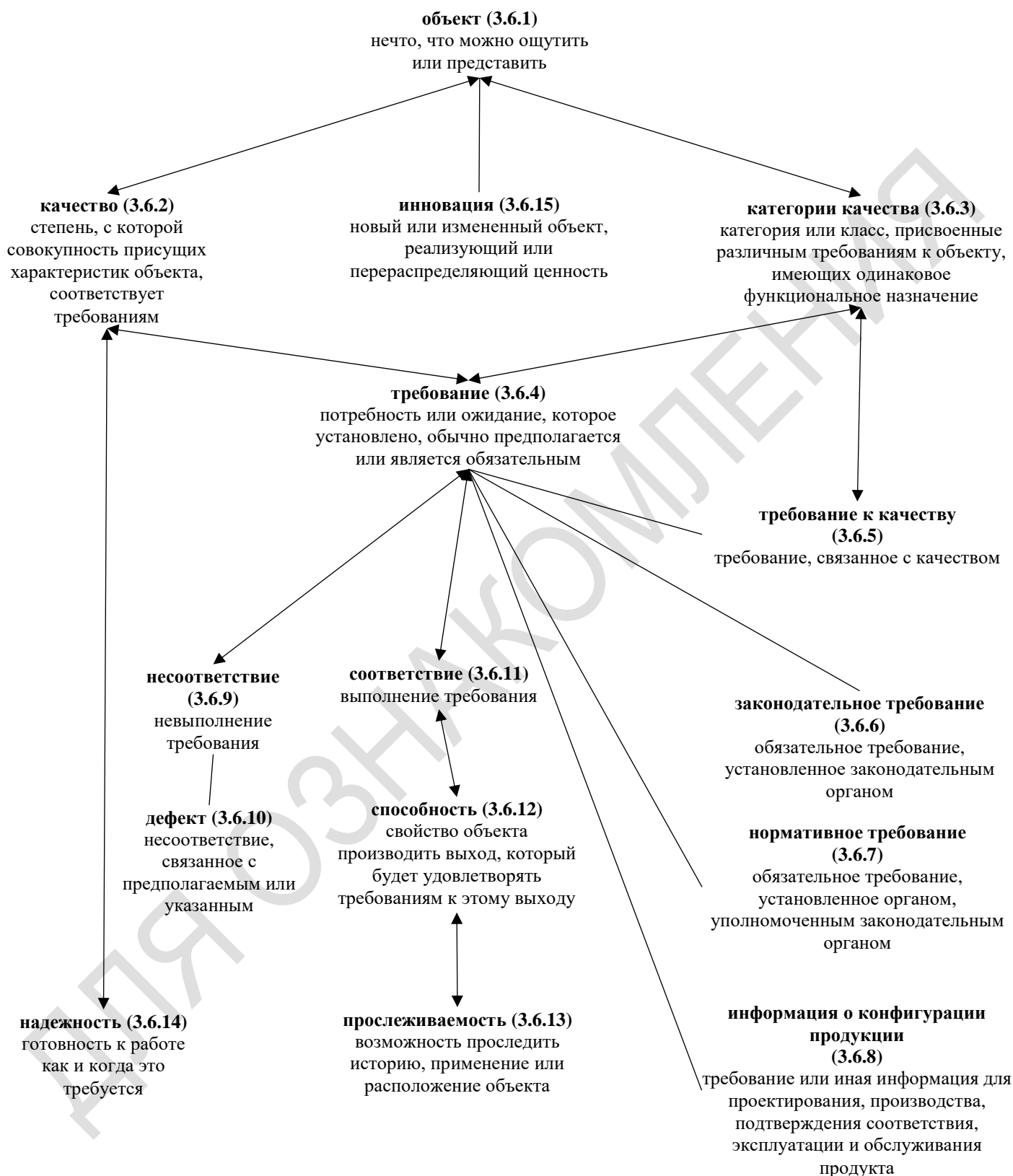


Рисунок А.9 - 3.6 Понятия класса "требование" и связанные с ним понятия

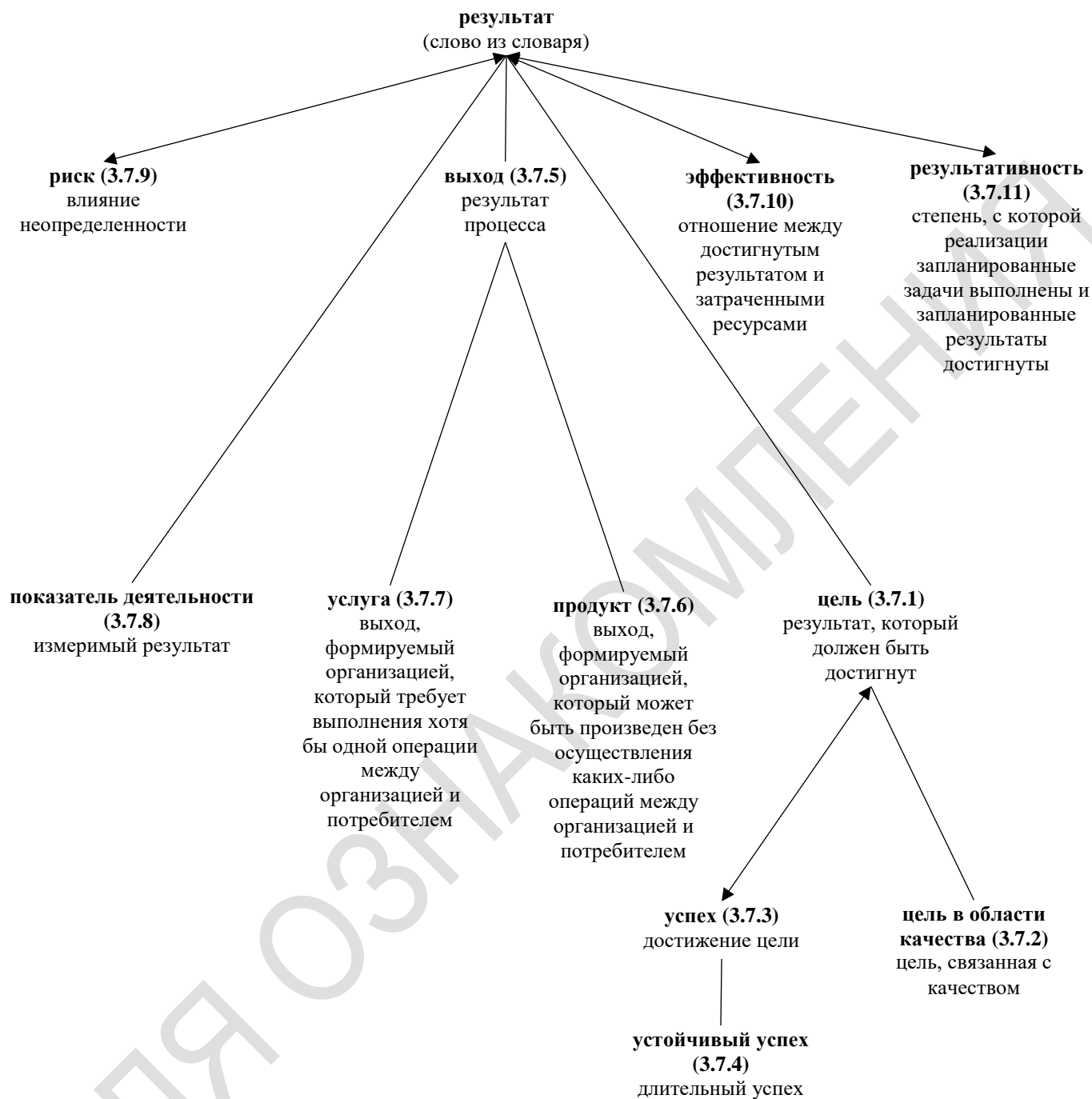


Рисунок А.10 - 3.7 Понятия класса «результат» и связанные с ними понятия

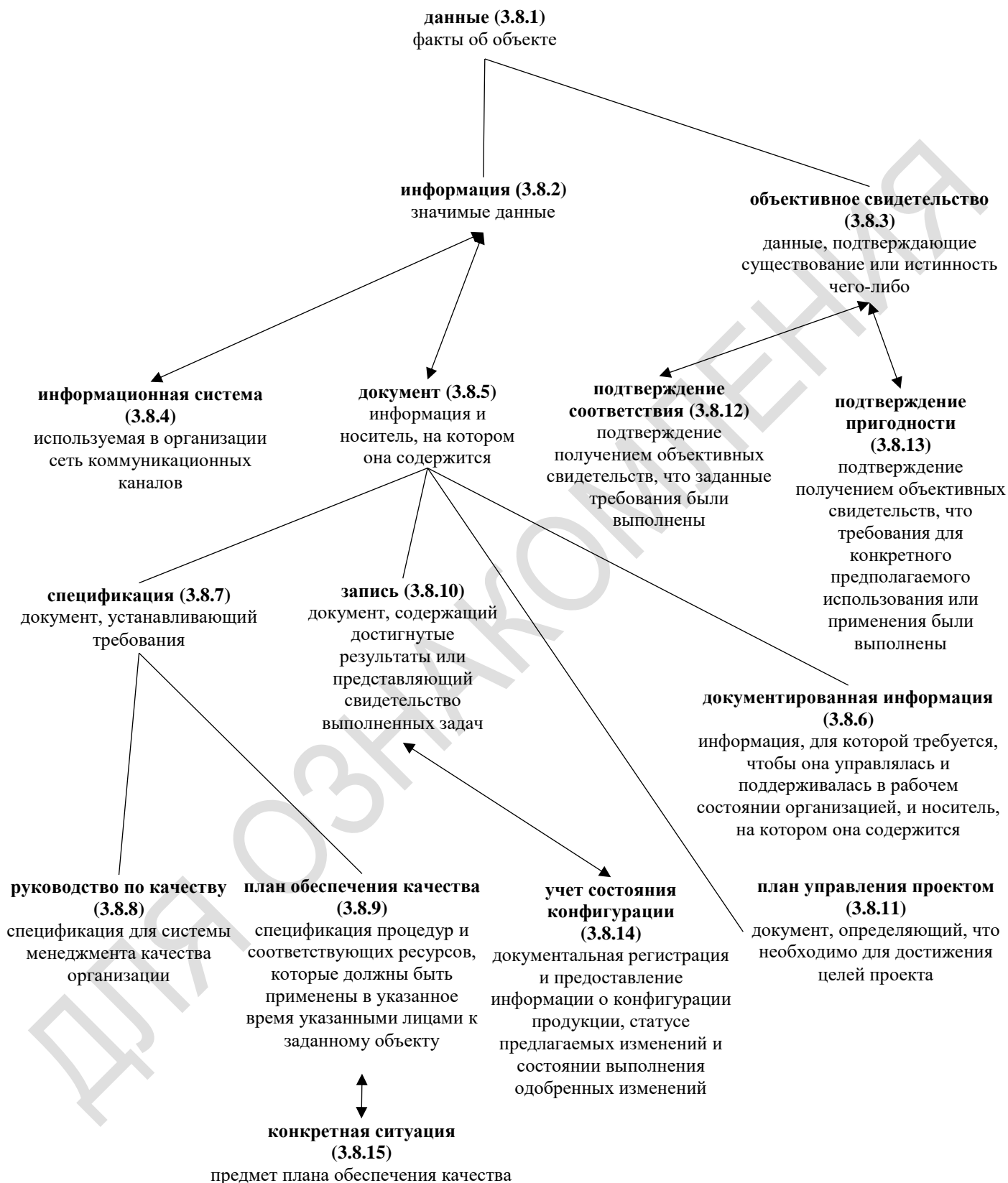


Рисунок А.11 - 3.8 Понятия класса «данные, информация, документ» и связанные с ними понятия

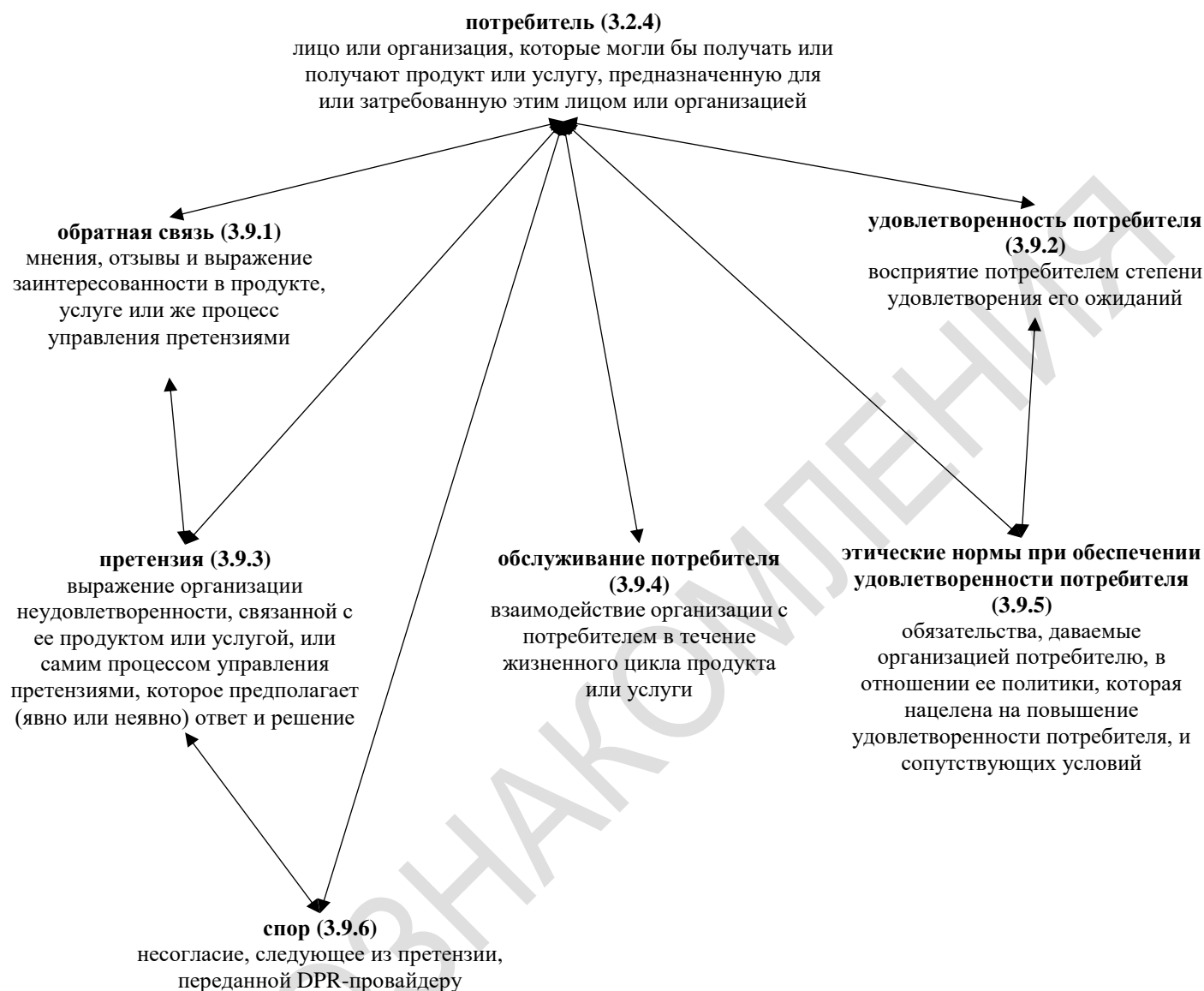


Рисунок А.12 - 3.9 Понятия класса «потребитель» и связанные с ними понятия

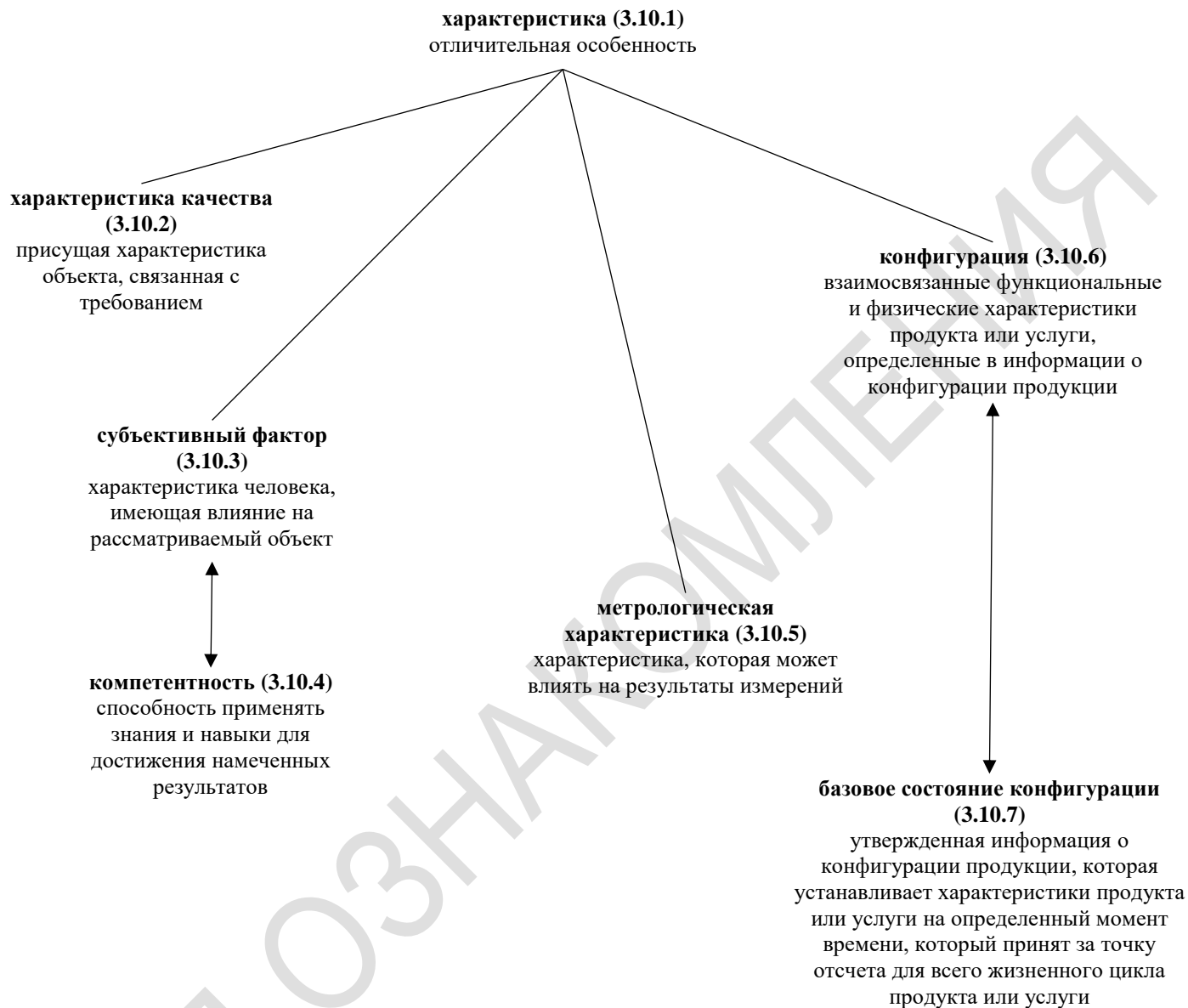


Рисунок А.13 - 3.10 Понятия класса «характеристика» и связанные с ними понятия

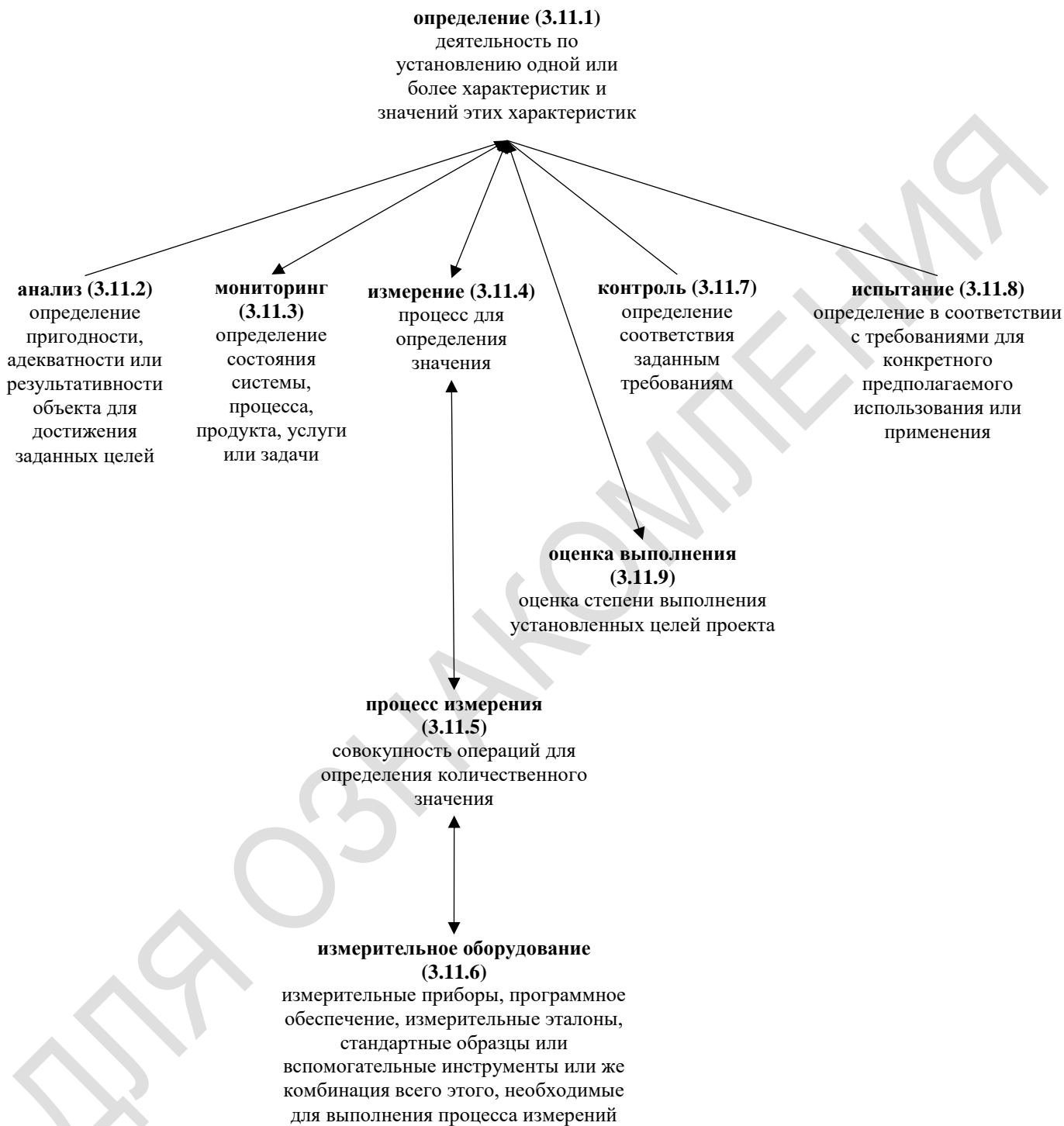


Рисунок А.14 - 3.11 Понятия класса «определение» и связанные с ними понятия

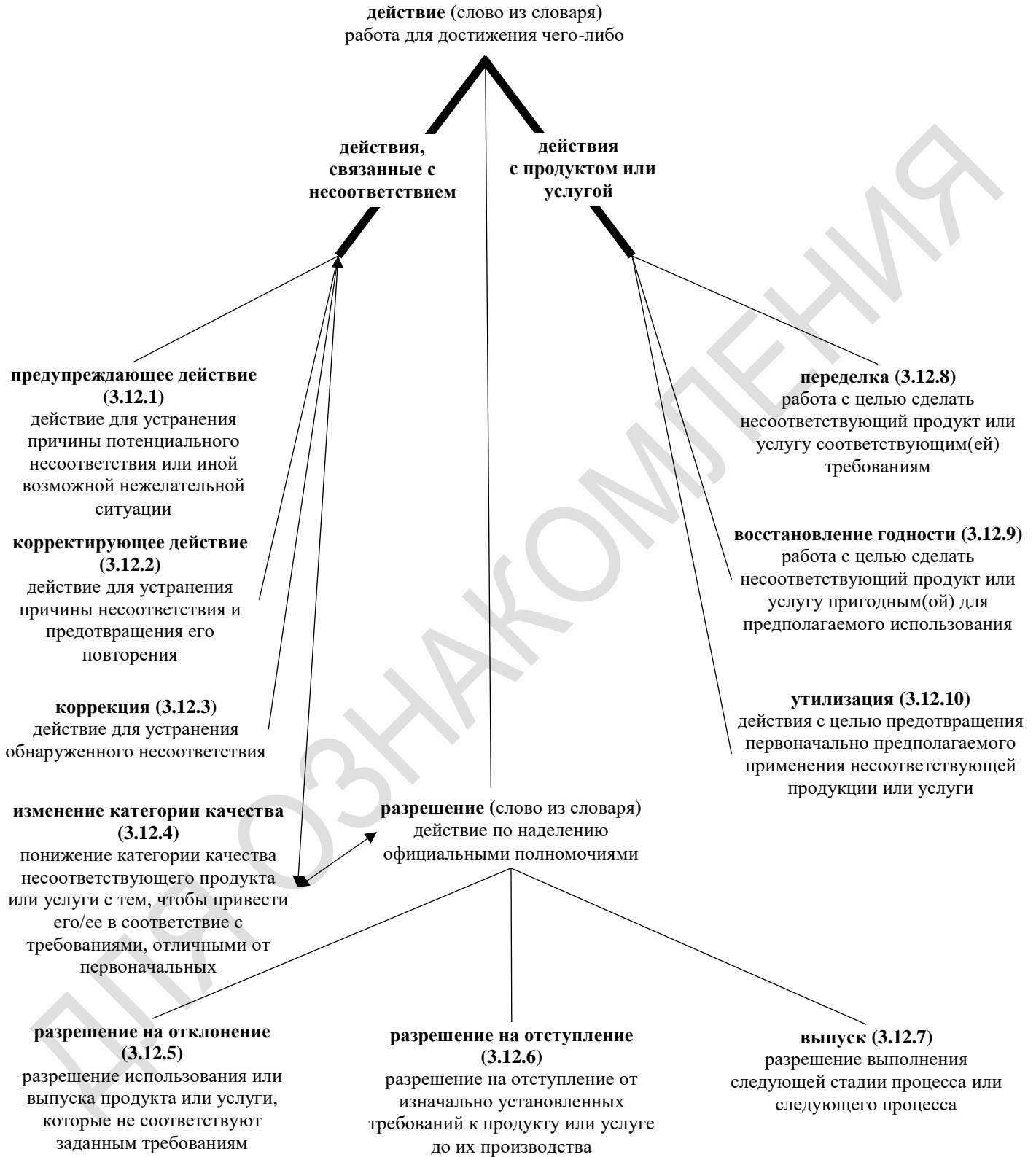


Рисунок А.15 - 3.12 Понятия класса «действие» и связанные с ними понятия

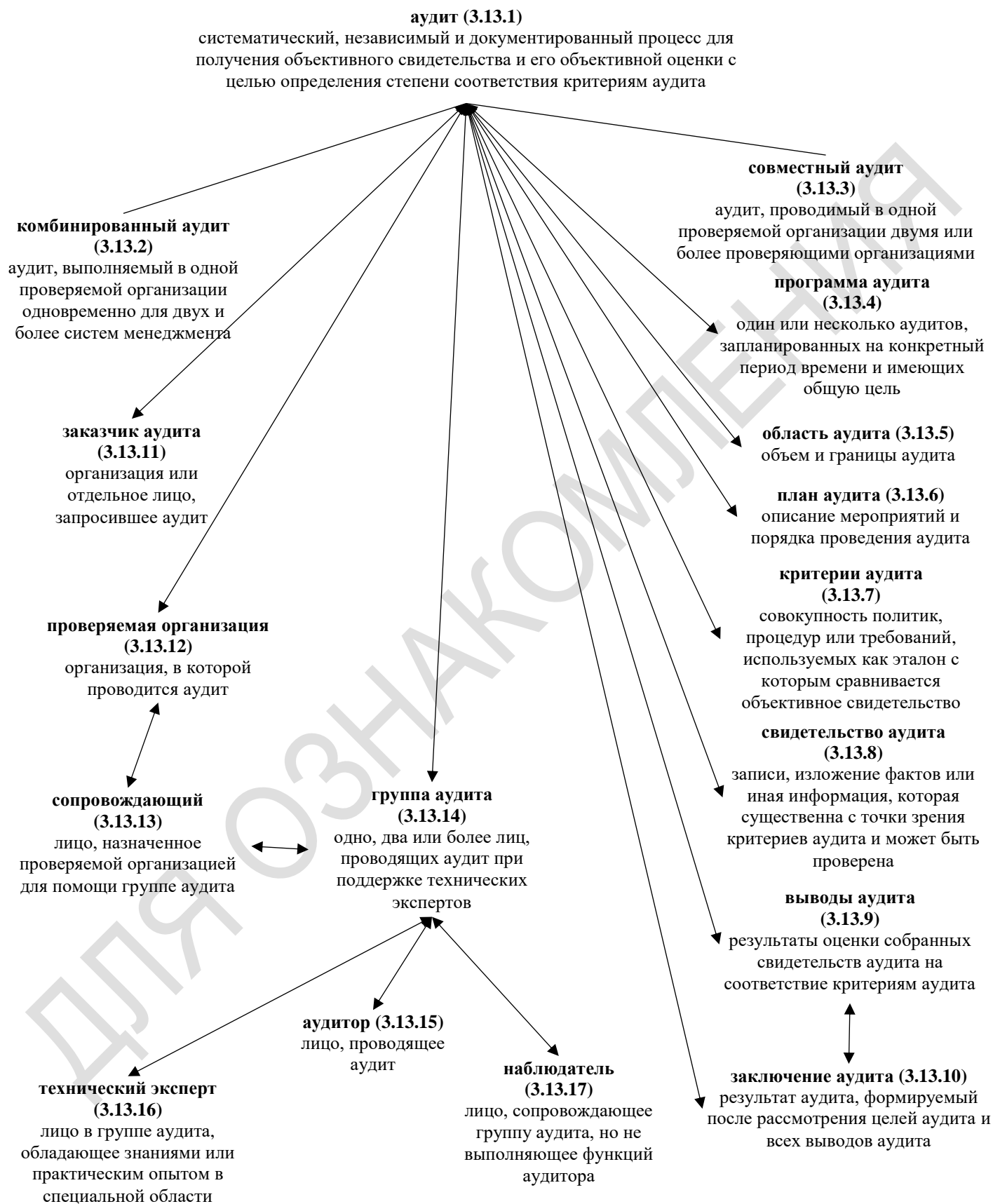


Рисунок А.16 - 3.13 Понятия класса «аудит» и связанные с ними понятия

## **Библиография**

- [1] ISO 704:2009, Terminology work— Principles and methods
- [2] ISO 1087-1:2000, Terminology work — Vocabulary — Part 1: Theory and application
- [3] ISO 3534-2, Statistics — Vocabulary and symbols — Part 2: Applied statistics
- [4] ISO 9001, Quality management systems — Requirements
- [5] ISO 9004, Managing for the sustained success of an organization — A quality management approach
- [6] ISO 10001:2007, Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for codes of conduct for organizations
- [7] ISO 10002:2014, Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations
- [8] ISO 10003:2007, Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for dispute resolution external to organizations
- [9] ISO 10004:2012, Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for monitoring and measuring
- [10] ISO 10005:2005, Quality management systems — Guidelines for quality plans
- [11] ISO 10006:2003, Quality management systems — Guidelines for quality management in projects
- [12] ISO 10007:2003, Quality management systems — Guidelines for configuration management
- [13] ISO 10008, Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for business-to-consumer electronic commerce transactions
- [14] ISO 10012:2003, Measurement management systems — Requirements for measurement processes and measuring equipment
- [15] ISO/TR 10013, Guidelines for quality management system documentation
- [16] ISO 10014, Quality management — Guidelines for realizing financial and economic benefits
- [17] ISO 10015, Quality management — Guidelines for training
- [18] ISO/TR 10017, Guidance on statistical techniques for ISO 9001:2000
- [19] ISO 10018:2012, Quality management — Guidelines on people involvement and competence
- [20] ISO 10019:2005, Guidelines for the selection of quality management system consultants and use of their services
- [21] ISO 10241-1, Terminological entries in standards — Part 1: General requirements and examples of presentation
- [22] ISO 10241-2, Terminological entries in standards — Part 2: Adoption of standardized terminological entries
- [23] ISO 14001, Environmental management systems – Requirements with guidance for use
- [24] ISO/TS 16949, Quality management systems — Particular requirements for the application of ISO 9001:2008 for automotive production and relevant service part organizations
- [25] ISO/IEC 17000, Conformity assessment — Vocabulary and general principles
- [26] ISO 19011:2011, Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing
- [27] ISO/IEC 27001, Information technology — Security techniques — Information security management systems — Requirements
- [28] ISO 31000, Risk management — Principles and guidelines
- [29] ISO 50001, Energy management systems — Requirements with guidance for use
- [30] IEC 60050-192, International electrotechnical vocabulary — Part 192: Dependability

## ISO 9000:2015

- [31] ISO/IEC Guide 2, Standardization and related activities — General vocabulary
- [32] ISO Guide 73, Risk management – Vocabulary
- [33] ISO/IEC Guide 99, International vocabulary of metrology — Basic and general concepts and associated terms (VIM)
- [34] Quality Management Principles Brochure<sup>1)</sup>

---

<sup>1)</sup> Available from website: <http://www.iso.org>

## Алфавитный указатель

### А

анализ 3.11.2, 29  
ассоциация 3.2.8, 12  
аудит 3.13.1, 32  
аудитор 3.13.15, 34

### Б

базовое состояние конфигурации 3.10.7, 29

### В

видение 3.5.10, 18  
внешний поставщик 3.2.6, 12  
вовлечение людей 3.1.4, 10  
восстановление годности 3.12.9, 32  
выводы аудита 3.13.9, 33  
выпуск 3.12.7, 31  
высшее руководство 3.1.1, 10  
выход, 22

### Г

группа аудита 3.13.14, 34  
группа контроля конфигурации 3.1.5, 10

### Д

данные 3.8.1, 24  
дефект 3.6.10, 20  
документ 3.8.5, 24  
документированная информация 3.8.6, 24

### З

задача 3.3.11, 14  
заинтересованная сторона 3.2.3, 11  
заказчик аудита 3.13.11, 34  
заклучение аудита 3.13.10, 34  
законодательное требование 3.6.6, 19  
запись 3.8.10, 25

### И

изменение категории качества 3.12.4, 31  
измерение 3.11.4, 29  
измерительное оборудование 3.11.6, 30  
инновация 3.6.15, 21  
информационная система 3.8.4, 24

информация 3.8.2, 24  
информация о конфигурации продукции 3.6.8, 20  
инфраструктура 3.5.2, 16  
испытание 3.11.8, 30

### К

категория качества 3.6.3, 19  
качество 3.6.2, 19  
комбинированный ауди 3.13.2т, 33  
компетентность 3.10.4, 28  
конкретная ситуация 3.8.15, 26  
консультант по системе менеджмента качества 3.1.2, 10  
контекст организации 3.2.2, 11  
контракт 3.4.7, 16  
контроль 3.11.7, 30  
контроль качества 3.3.7, 14  
конфигурационный менеджмент 3.3.9, 14  
конфигурация 3.10.6, 29  
корректирующее действие 3.12.2, 31  
коррекция 3.12.3, 31  
критерии аудита 3.13.7, 33

### М

менеджмент 3.3.3, 13  
менеджмент качества 3.3.4, 13  
метрологическая функция 3.2.9, 12  
метрологическая характеристика 3.10.5, 28  
метрологическое подтверждение 3.5.6, 17  
миссия 3.5.11, 18  
мониторинг 3.11.3, 29

### Н

наблюдатель 3.13.17, 35  
надежность 3.6.14, 21  
несоответствие 3.6.9, 20  
нормативное требование 3.6.7, 19

### О

обеспечение качества 3.3.6, 14  
обеспечение компетентности 3.4.4, 15  
область аудита 3.13.5, 33  
обратная связь 3.9.1, 26  
обслуживание потребителя 3.9.4, 27  
объект 3.6.1, 18  
объект конфигурации 3.3.13, 14  
объективное свидетельство 3.8.3, 24

# ISO 9000:2015

определение 3.11.1, 29  
организация 3.2.1, 11  
оценка выполнения 3.11.9, 30

## П

передавать на аутсорсинг 3.4.6, 16  
переделка 3.12.8, 31  
план аудита 3.13.6, 33  
план обеспечения качества 3.8.9, 25  
план управления проектом 3.8.11, 25  
планирование качества 3.3.5, 13  
подтверждение пригодности 3.8.13, 26  
подтверждение соответствия 3.8.12, 26  
показатель деятельности 3.7.8, 23  
политика 3.5.8, 18  
политика в области качества 3.5.9, 18  
поставщик 3.2.5, 12  
постоянное улучшение 3.3.2, 13  
потребитель 3.2.4, 11  
представитель по урегулированию спора 3.1.6, 10  
предупреждающее действие 3.12.1, 30  
претензия 3.9.3, 27  
привлечение 3.1.3, 10  
применение системы менеджмента качества 3.4.3, 15  
провайдер процесса разрешения споров 3.2.7, 12  
проверяемая организация 3.13.12, 34  
программа аудита 3.13.4, 33  
продукт 3.7.6, 22  
проект 3.4.2, 15  
проектирование и разработка 3.4.8, 16  
производственная среда 3.5.5, 17  
прослеживаемость 3.6.13, 20  
процедура 3.4.5, 16  
процесс 3.4.1, 15  
процесс измерений 3.11.5, 30

## Р

разрешение на отклонение 3.12.5, 31  
разрешение на отступление 3.12.6, 31  
результативность 3.7.11, 23  
риск 3.7.9, 23  
руководство по качеству 3.8.8, 25

## С

свидетельство аудита 3.13.8, 33

система 3.5.1, 16  
система менеджмента 3.5.3, 17  
система менеджмента измерений 3.5.7, 18  
система менеджмента качества 3.5.4, 17  
совместный аудит 3.13.3, 33  
соответствие 3.6.11, 20  
сопровождающий 3.13.13, 34  
спецификация 3.8.7, 25  
спор 3.9.6, 27  
способность 3.6.12, 20  
стратегия 3.5.12, 18  
субъективный фактор 3.10.3, 28

## Т

технический эксперт 3.13.16, 34  
требование 3.6.4, 19  
требование к качеству 3.6.5, 19

## У

**удовлетворенность потребителя 3.9.2, 26**  
улучшение 3.3.1, 13  
улучшение качества 3.3.8, 14  
управление изменениями 3.3.10, 14  
управление проектами 3.3.12, 14  
услуга 3.7.7, 22  
успех 3.7.3, 21  
устойчивый успех 3.7.4, 22  
утилизация 3.12.10, 32  
учет состояния конфигурации 3.8.14, 26

## Х

характеристика 3.10.1, 28  
характеристика качества 3.10.2, 28

## Ц

цель 3.7.1, 21  
цель в области качества 3.7.2, 21

## Э

этические нормы при обеспечении удовлетворенности  
потребителя 3.9.5, 27  
эффективность 3.7.10, 23