Логотип ISO

Международный Стандарт

ISO 9000:2026

Менеджмент качества – Основные положения и словарь

Management de la qualité – Principes essentiels et vocabulaire

Пятая редакция

2026-05

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

Номер для ссылки
ISO 9000:2026

© ISO 2026

А. Горбунов
Ред. 27.10.2026

www.pqm-online.com

Не является официальным переводом!

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

Заявление о защите авторских прав

Содержание

Страница

Предисловие ..... **v**
Введение ..... **vii**
1 Область применения **1**
2 Нормативные ссылки **1**
3 Термины и определения **1**
3.1 Термины, относящиеся к организации 1
3.2 Термины, относящиеся к менеджменту 4
3.3 Термины, относящиеся к процессу 7
3.4 Термины, относящиеся к системе 9
3.5 Термины, относящиеся к требованиям 11
3.6 Термины, относящиеся к действиям 14
3.7 Термины, относящиеся к результату 16
3.8 Термины, относящиеся к данным, информации и документам 19
3.9 Термины, относящиеся к потребителям 22
3.10 Термины, относящиеся к характеристикам 24
3.11 Термины, относящиеся к определению 26
3.12 Термины, относящиеся к аудиту 29
4 Основы менеджмента качества **32**
4.1 Общие положения 32
4.2 Принципы менеджмента качества 32
4.2.1 Общие положения 32
4.2.2 Ориентация на потребителя 33
4.2.3 Лидерство 33
4.2.4 Вовлечение персонала 34
4.2.5 Процессный подход 35
4.2.6 Улучшение 36
4.2.7 Принятие решений на основе фактов 37
4.2.8 Управление взаимоотношениями 37
4.3 Основные концепции менеджмента качества 38
4.3.1 Качество 38
4.3.2 Менеджмент качества 38
4.3.3 Система менеджмента качества (СМК) 39
4.3.4 Обеспечение качества 39
4.3.5 Контроль качества 40
4.3.6 Планирование качества 40
4.3.7 Менеджмент процессов 40
4.3.8 Риск-ориентированное мышление 41
4.3.9 Культура качества организации 41
4.3.10 Постоянное улучшение 41
4.4 Дополнительные концепции, значимые для менеджмента качества 42
4.4.1 Среда организации 42
4.4.2 Заинтересованные стороны 42
4.4.3 Интегрированные системы менеджмента 42
4.4.4 Экономика замкнутого цикла 43
4.4.5 Прорывные технологии 43
4.4.6 Инновации 44
4.4.7 Управление изменениями 44
4.4.8 Потребительский опыт 45
4.4.9 Управление знаниями 45

ПРЕДОЗНАКОМЛЕНИЯ

4.4.10 Управление информацией 45
4.4.11 Аспекты, связанные с людьми 46
4.4.12 Непрерывность бизнеса 46
4.5 Развитие СМК, используя основные концепции и принципы 47
4.5.1 Атрибуты СМК 47
4.5.2 Развитие СМК 47
4.5.3 Стандарты СМК, другие стандарты на системы менеджмента и модели организационного совершенства 48
Приложение A (информационное) Взаимосвязи понятий и их графическое представление 49
Библиография 63
Индекс 64

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

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), ведётся 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, следует отметить 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).

ИСО обращает внимание на возможность того, что внедрение этого документа может включать использование патента(ов). ИСО не занимает никакой позиции относительно доказательств действительности или применимости каких-либо заявленных патентных прав в отношении них. По состоянию на дату публикации настоящего документа ИСО не получала уведомления о патентах, которые могут потребоваться для реализации этого документа. Однако предупреждает разработчиков, что это может не соответствовать последней информации, которую можно получить из базы данных патентов, доступной по адресу www.iso.org/patents. ISO не несёт ответственности за идентификацию каких-либо или всех таких патентных прав.

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

Для разъяснения добровольного характера стандартов, значения конкретных терминов и выражений ИСО, связанных с оценкой соответствия, а также информации о приверженности ИСО требованиям Всемирной торговой организации. Принципы Организации (ВТО) в области технических барьеров в торговле (ТБТ), см. www.iso.org/iso/foreword.html.

Данный документ был подготовлен Техническим комитетом ISO/TC 176, *Quality management and quality assurance*, Подкомитетом SC 1 *Concepts and terminology* в сотрудничестве с Техническим комитетом Европейского комитета по стандартизации (CEN) в соответствии с Соглашением о техническом сотрудничестве между ISO и CEN (Венское соглашение).

Это пятое издание отменяет и заменяет четвёртое издание (ISO 9000:2015), которое было подвергнуто техническому пересмотру.

Основные изменения следующие:

- было изменено название с «Системы менеджмента качества – Основные положения и словарь» на «Менеджмент качества – Основные положения и словарь» для лучшего отражения расширенного содержания;
- структура документа была изменена перемещением основных концепций и принципов менеджмента качества из раздела 2 в раздел 4 для соответствия структуре, заданной ISO/IEC Directives, Part 2; раздел 2 теперь – это Нормативные ссылки;

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

- были внесены изменения в основные положения разделением их на две соответствующие группы – «Основные понятия менеджмента качества» и «Дополнительные понятия, важные для менеджмента качества», чтобы отразить новые тенденции в области качества;
- добавлены термины и изменены определения, чтобы отразить изменения в документах ISO/TC 176;
- диаграммы в Приложении A были реструктурированы, чтобы показать связь между терминами.

Любые отзывы, замечания, предложения или вопросы по данному документу следует направлять в национальный орган по стандартизации. Полный перечень таких органов находится по адресу www.iso.org/members.html.

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

Введение

В данном документе представлены основные положения менеджмента качества. Он служит основой и содержит словарь для документов по менеджменту качества и стандартов в области менеджмента качества. Данный документ предназначен для того, чтобы помочь пользователю понять фундаментальные принципы, концепции и терминологию менеджмента качества, чтобы иметь возможность результативно внедрять систему менеджмента качества (СМК) и извлекать пользу из документов по менеджменту качеством и стандартов СМК. Данный документ описывает хорошо спланированную систему менеджмента качества, основанную на структуре, которая объединяет установленные принципы и концепции, относящиеся к менеджменту качеством, чтобы помочь организациям достичь своих целей. Он направлен на повышение осведомлённости организации о своих обязанностях и обязательствах по удовлетворению потребностей и ожиданий их потребителей и других заинтересованных сторон, а также на достижение удовлетворённости своими продуктами и услугами.

Чтобы получить максимальную отдачу от СМК своей организации, пользователю следует сначала разобраться в принципах менеджмента качества и их обосновании. Принципы менеджмента качества составляют основу документов менеджмента качества. Данный документ содержит семь принципов менеджмента качества в разделе 4.2. Описание каждого принципа менеджмента качества состоит из четырёх частей: "Формулировка", описывающая принцип, "Обоснование", объясняющее, почему организация должна придерживаться этого принципа, "Основные преимущества", связанные с этим принципом, и "Возможные действия", которые организация может предпринять для применения этого принципа.

Затем пользователю следует ознакомиться с основными концепциями, изложенными в разделе 4.3, и дополнительными концепциями, относящимися к менеджменту качества, приведёнными в разделе 4.4, чтобы получить представление о том, как они используются для разработки стандартов СМК. Фундаментальные концепции - это те, которые являются неотъемлемой частью понимания менеджмента качеством в целом. Дополнительные концепции - это те, которые важны для результативного применения менеджмента качества в организации.

Словарь, приведённый в разделе 3, служит унифицированным языком для документов менеджмента качества, давая чёткое и точное определение терминов, используемых в документах менеджмента качества, разработанных ISO/TC 176. Данный документ содержит термины и определения, применимые ко всем документам менеджмента качества и стандартам на СМК, разработанным ISO/TC 176 на момент публикации. Данный документ не содержит специфичных терминов и определений для стандартов на СМК в конкретных отраслях. Термины и определения расположены в порядке, определяемом концепцией, в конце этого документа приведён алфавитный указатель терминов. Приложение А содержит набор связанных с понятиями диаграмм, которые служат основой для группировки терминов в разделе 3.

ПРИМЕЧАНИЕ. Ссылка на руководство по некоторым дополнительным часто используемым терминам в стандартах на СМК, разработанных ISO/TC 176 и имеющих определённое значение, приведено в библиографии под номером [19].

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

Менеджмент качества – Основные положения и словарь

1 Область применения

Данный документ определяет основные концепции и принципы менеджмента качества, которые носят универсальный характер и применимы для:

- организаций, стремящихся к устойчивому успеху посредством внедрения системы менеджмента качества;
- потребителей, стремящихся получить уверенность в способности организации поставлять требуемые продукты и услуги, удовлетворяющие их требованиям;
- организаций, стремящихся получить уверенность в том, что в их цепочках поставки требования к продуктам и услугам будут выполнены;
- организаций и заинтересованных сторон, стремящихся к улучшению взаимопонимания посредством применения единой терминологии в менеджменте качества;
- организациями, осуществляющими оценку соответствия требованиям стандарта ISO 9001;
- тех, кто проводит обучение, оценку или консультирует в области менеджмента качества;
- разработчиков родственных стандартов.

Данный документ определяет термины, применимые ко всем документам менеджмента качества и стандартам на СМК, разработанным ISO/TC 176.

Данный документ применим ко всем организациям, независимо от размера, сложности или бизнес-модели.

2 Нормативные ссылки

Нормативные ссылки в данном документе отсутствуют.

3 Термины и определения

ИСО и МЭК поддерживают терминологические базы данных для использования в стандартизации по следующим адресам:

• Онлайн платформа ISO: доступна по адресу https://www.iso.org/obp

• Электропедия МЭК: доступна по адресу https://www.electropedia.org

3.1 Термины, относящиеся к организации

3.1.1

организация (organization)

лицо или группа лиц, обладающая своими собственными функциями с обязанностями, полномочиями и взаимосвязями для достижения своих *целей* (3.7.11)

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

Примечание 1 к определению: Понятие организации включает, но не ограничивается этим - индивидуального предпринимателя, компанию, корпорацию, фирму, предприятие, орган власти, партнёрство, благотворительную организацию, часть или комбинацию всего перечисленного, имеющих или не имеющих статус юридического лица, государственных или частных.

Примечание 2 к определению: Если организация является частью более крупной, термин «организация» относится только к той части более крупной организации, которая включена в область действия *системы менеджмента качества* (3.4.9)

3.1.2

среда организации (context of the organization)

совокупность внутренних и внешних факторов, которые могут оказывать влияние на подходы организации к установлению и достижению её *целей* (3.7.11)

Примечание 1 к определению: Цели организации могут быть связаны с её *продуктами* (3.7.9) и *услугами* (3.7.10), инвестициями и отношением к *заинтересованным сторонам* (3.1.4).

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

Примечание 3 к определению: Понимание *инфраструктуры* (3.4.3) может помочь в определении среды организации.

3.1.3

высшее руководство (top management)

лицо или группа лиц, которая определяет направления развития и управляет *организацией* (3.1.1) 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* (3.4.2) охватывает только часть организации, тогда высшим руководством являются те, кто определяет направления развития и управляет этой частью организации.

3.1.4

заинтересованная сторона (interested party)

стейкхолдер (stakeholder)

лицо или *организация* (3.1.1), которые могут влиять на решения или действия, на которых могут влиять или они полагают, что на них могут влиять решения или *действия* (3.2.12)[1]

ПРИМЕР *Потребители* (3.9.1), владельцы, персонал организации, *поставщики* (3.1.9), банки, регулирующие органы, профсоюзы, партнёры или сообщества, которые могут включать в себя конкурентов или противоборствующее лобби.

3.1.5

причастность (involvement)

участие в *деятельности* (3.2.12)[2], событии или ситуации

[1] Смысл слова «activity» (переведено как «действия») в данном контексте совершенно не совпадает со смыслом определения «activity» в п. 3.2.12. Это на совести разработчиков стандарта

[2] Здесь и далее под «activity» явно имеется в виду некая деятельность, а не то, что в определении в п. 3.2.12

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

3.1.6

вовлечённость (engagement)

причастность (3.1.5) к *деятельности* (3.2.12) и внесение вклада в достижение общих *целей* (3.7.11)

3.1.7

инновация (innovation)

новый или изменённый *объект* (3.5.3), создающий или повышающий[3] ценность

Примечание 1 к определению: *Деятельность* (3.2.12) по осуществлению инноваций, обычно управляема.

Примечание 2 к определению: Эффект от инноваций, как правило, является существенным.

3.1.8

ассоциация (association)

организация (3.1.1), членами которой являются организации или физические лица

3.1.9

провайдер (provider)

поставщик (supplier)

организация (3.1.1), которая поставляет *продукт* (3.7.9) или *услугу* (3.7.10)

ПРИМЕР Производитель, дистрибьютор, продавец – розничный или оптовый[4] – 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».

3.1.10

внешний провайдер (external provider)

внешний поставщик (external supplier)

провайдер (3.1.9), который не является частью *организации* (3.1.1)

ПРИМЕР Производитель, дистрибьютор, продавец – розничный или оптовый – *продукта* (3.7.9) или *услуги* (3.7.10)

3.1.11

провайдер процесса разрешения споров (DPR-provider)

dispute resolution process provider

лицо или *организация* (3.1.1), которые осуществляют и управляют *процессом* (3.3.1) разрешения внешних *споров* (3.9.4)

Примечание 1 к определению: Как правило, DRP-провайдер является юридическим лицом, отдельным от организации или физического лица и *заявителя* (3.9.6). Тем самым подчёркивается независимость и объективность. В некоторых ситуациях в организации формируется отдельное подразделение для работы с неурегулированными *претензиями* (3.9.3).

Примечание 2 к определению: DRP-провайдер заключает контракты со сторонами для разрешения

[3] При переводе «в лоб» «redistributing» как «перераспределяющий» получается не очень понятно, о чём вообще речь, что такое «перераспределение ценности» [прим. пер.]

[4] Чтобы не вводить в текст кальки с английских слов («ритейлер» и «вендор») перевёл по сути

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

спора и несёт ответственность за *результаты деятельности* (3.7.3). DRP-провайдер предоставляет *представителей по урегулированию спора* (3.9.5). DRP-провайдер также задействует технический, руководящий и иной управленческий персонал для обеспечения финансовых ресурсов, ведения делопроизводства, помощи в составлении календарных планов, обучения, помещений для переговоров, контроля и выполнения прочих подобных функций.

Примечание 3 к определению: DRP-провайдеры могут иметь различные организационные формы, включающие некоммерческую, коммерческую или государственную организацию. *Ассоциация* (3.1.8) также может быть DPR-провайдером.

3.1.12

постоянное улучшение (continual improvement)

повторяющаяся *деятельность* (3.2.12) по улучшению *показателей деятельности* (3.7.3)

3.1.13

консультант по системе менеджмента качества (quality management system consultant)

лицо, помогающее *организации* (3.1.1) в *применении системы менеджмента качества* (3.3.6), давая рекомендации или предоставляя *информацию* (3.8.4)

Примечание 1 к определению: Консультант также может помогать в применении части *системы менеджмента качества* (3.4.9).

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

3.2 Термины, относящиеся к менеджменту

3.2.1

менеджмент (management)

скоординированная *деятельность* (3.2.12) для задания направления развития и управления *организацией* (3.1.1)

Примечание 1 к определению: Менеджмент может включать в себя установление *политик* (3.4.5), *целей* (3.7.11) и *процессов* (3.3.1) для достижения этих целей.

Примечание 2 к определению: Термин «менеджмент» в ряде случаев обозначает людей, т.е. лиц или группу лиц, имеющих полномочия и ответственность для руководства и управления организацией. Всякий раз, когда термин «менеджмент» применяется в этом смысле, его следует использовать с какими-то дополнительными определениями для того, чтобы избежать путаницы с понятием «менеджмент», как деятельности, определённой выше. Например, не рекомендуется формулировка «менеджмент должен…», приемлемой является «*высшее руководство* (3.1.3) должно…». В иных случаях следует использовать другие термины, чтобы выразить понятие, связанное с людьми (например, «управленческий» или «руководители»).

3.2.2

менеджмент качества (quality management)

менеджмент (3.2.1) в применении к *качеству* (3.5.2)

Примечание 1 к определению: Менеджмент качества может включать в себя установление *политики в области качества* (3.4.6), *целей в области качества* (3.7.12) и *процессов* (3.3.1) для достижения этих целей посредством *планирования качества* (3.2.6), *обеспечения качества* (3.2.7), *контроля качества* (3.2.8) и *улучшения качества* (3.2.9).

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

3.2.3

улучшение (improvement)

деятельность (3.2.12) по улучшению *показателей деятельности* (3.7.3)

Примечание 1 к определению: Деятельность может быть повторяющейся или разовой.

3.2.4

передовой опыт (good practice)

метод, который подтвердил свою результативность и способность обеспечивать надлежащие *результаты* (3.7.1) и, вследствие этого, рекомендован быть принят в качестве модели

Примечание 1 к определению: Метод, называемый передовым опытом, как правило, проверен временем и подтверждён в ходе повторяющихся испытаний до того, как быть признанным пригодным для широкого применения.

Примечание 2 к определению: При некоторых обстоятельства «передовой опыт» называется «лучшей практикой».

3.2.5

бенчмаркинг (benchmarking)

сравнительная оценка или анализ схожих практик с целью улучшение *показателей деятельности* (3.7.3)

Примечание 1 к определению: Бенчмаркинг может применяться к *политикам* (3.4.5), *стратегиям* (3.4.12) и *целям* (3.7.11), *процессам* (3.3.1) и их выполнению, *продуктам* (3.7.9), *услугам* (3.7.10) и структурам *организаций* (3.1.1).

3.2.6

планирование качества (quality planning)

часть *менеджмента качества* (3.2.2), направленная на установление *целей в области качества* (3.7.12) и *процессов* (3.3.1), необходимых для производства *продуктов* (3.7.9) и *услуг* (3.7.10), а также соответствующих ресурсов для достижения целей в области качества

Примечание 1 к определению: Разработка *планов качества* (3.8.10) может быть частью планирования качества.

3.2.7

обеспечение качества (quality assurance)

часть *менеджмента качества* (3.2.2), направленная на обеспечение уверенности, что *требования к качеству* (3.5.6) будут выполнены

3.2.8

контроль качества (quality control)

часть менеджмента качества (3.2.2), направленная на выполнение *требований к качеству* (3.5.6)

3.2.9

улучшение качества (quality improvement)

часть *менеджмента качества* (3.2.2), направленная на увеличение способности выполнять *требования к качеству* (3.5.6)

Примечание 1 к определению: Требования к качеству могут быть связаны с различными аспектами, такими как *результативность* (3.7.17), *эффективность* (3.7.16) или *прослеживаемость* (3.5.11).

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

3.2.10

управление проектами (project management)

планирование, организация, *мониторинг* (3.11.3), контроль и отчётность по всем аспектам *проекта* (3.2.11), а также мотивация всех привлечённых в него для достижения целей проекта

3.2.11

проект (project)

уникальный *процесс* (3.3.1), предпринятый для достижения цели (3.7.11)

Примечание 1 к определению: Проект, как правило, состоит из комплекса координируемых и контролируемых видов деятельности, имеющего дату начала и окончания, соответствующий определённым *требованиям* (3.5.1), включая ограничение по времени, стоимости и ресурсам.

Примечание 2 к определению: Конкретный проект может быть частью более крупной проектной структуры и, как правило, имеет дату начала и завершения.

Примечание 3 к определению: В некоторых проектах цели и состав работ меняются и *характеристики* (3.10.1) продукта или услуги определяются по мере выполнения проекта.

Примечание 4 к определению: Результатом проекта может быть одна или несколько единиц *продукта* (3.7.9) или *услуга* (3.7.10).

Примечание 5 к определению: Команда проекта обычно является временным образованием и существует пока выполняется проект.

Примечание 6 к определению: Сложность взаимосвязей между работами проекта не обязательно связана с размером проекта.

3.2.12

задача (activity)

<проекты> конкретная работа, которую необходимо выполнить для завершения проекта (3.2.11)

Примечание 1 к определению: Задача в проекте может, в общем случае, рассматриваться как минимальный различимый элемент.

3.2.13

проектная оргструктура (project organization)

<проекты> временная структура, которая включает в себя роли и ответственность в рамках *проекта* (3.2.11), а также уровни полномочий и границы, которые необходимо определить и сообщить всем *заинтересованным сторонам* (3.1.4) проекта

3.2.14

план управления проектом (project management plan)

документ (3.8.7), устанавливающий, что необходимо для достижения *цели(ей)* (3.7.11) *проекта* (3.2.11)

Примечание 1 к определению: В план управления проектом следует включать непосредственно или в виде ссылки *план по качеству* (3.8.10) проекта.

Примечание 2 к определению: План управления проектом также включает непосредственно или в виде ссылок другие планы, например, связанные с организационной структурой, ресурсами, графиком, бюджетом, управлением рисками, экологическим менеджментом, менеджментом охраны здоровья и безопасности труда, а также управлением безопасностью в той мере, насколько это применимо.

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

3.2.15

оценка степени выполнения (progress evaluation)

<проекты> оценка продвижения в достижении *целей* (3.7.11) *проекта* (3.2.11)

Примечание 1 к определению: Такую оценку следует выполнять в соответствующих точках *жизненного цикла проекта* (3.2.16) в рамках *процессов* (3.3.1) проекта на основе критериев для процессов проекта, *продуктов* (3.7.9) или *услуг* (3.7.10).

Примечание 2 к определению: *Результаты* (3.7.1) оценки степени выполнения могут вызывать пересмотр *плана управления проектом* (3.2.14).

3.2.16

жизненный цикл проекта (project life cycle)

<проекты> установленный набор этапов от начала до конца *проекта* (3.2.11)

3.2.17

этап проекта (project phase)

<проекты> деление *жизненного цикла проекта* (3.2.16) на управляемые наборы *задач* (3.2.12), например, стадия концепции, разработки, реализации и завершения

3.3 Термины, относящиеся к процессу

3.3.1

процесс (process)

совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов *деятельности* (3.2.12), которая использует или преобразовывает входы для получения *результата* (3.7.1)

Примечание 1 к определению: Будет ли результат процесса называться *продукцией* (3.7.8), *продуктом* (3.7.9) или *услугой* (3.7.10), зависит от контекста, в котором встречается термин.

Примечание 2 к определению: Входы в процесс обычно являются результатами других процессов, а результаты процесса, как правило, являются входами других процессов.

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

Примечание 4 к определению: Процессы в *организации* (3.1.1) обычно планируются и выполняются в контролируемых условиях для добавления ценности и обеспечения достижения запланированных результатов.

Примечание 5 к определению: Процесс, в котором *соответствие* (3.5.9) конечного результата не может быть подтверждено полностью или экономически приемлемым методом, часто называют «специальным процессом».

3.3.2

процедура (procedure)

установленный способ выполнения *деятельности* (3.2.12) или *процесса* (3.3.1)

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

3.3.3

владелец процесса (process owner)

<культура качества> лицо (или группа), ответственное за определение и поддержку *процесса* (3.3.1)

Примечание 1 к определению: На уровне организации владелец процесса – это лицо (или группа)

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

ответственное за описание стандартного процесса; на уровне проекта владелец процесса – это лицо (или группа) ответственное за описание определённого процесса. Процесс может, таким образом, иметь несколько владельцев на разных уровнях ответственности.

3.3.4

процессный подход (process approach)

<финансовые и экономические выгоды> систематический подход к *менеджменту* (3.2.1), при котором *организация* (3.1.1) определяет, ведёт мониторинг и управляет её внутренними *процессами* (3.3.1) и их взаимодействиями

3.3.5

поток работ (workflow)

<документация> последовательность действий (3.2.12), необходимая для выполнения работы

Примечание 1 к определению: Поток работ, которые частично выполняются без участия человека, может называться «полуавтоматизированным потоком работ». Поток работ, который полностью выполняется без участия человека, может называться «автоматизированным потоком работ».

Примечание 2 к определению: Поток работ может быть документированным

3.3.6

применение системы менеджмента качества (quality management system realization)

процесс (3.3.1) установления, документирования, внедрения, поддержания и постоянного улучшения *системы менеджмента качества* (3.4.9)

3.3.7

матрица изменений (change matrix)

<управление изменениями в организации> двумерная матрица, показывающая взаимосвязь между этапами жизненного цикла *продукта* (3.7.9) или *услуги* (3.7.10) и этапами организационных изменений

Примечание 1 к определению: Этапы жизненного цикла продукта или услуги показаны на оси X, а этапы организационных изменений на оси Y.

3.3.8

агрегированная модель

<управление изменениями в организации> объединённое представление текущего состояния организационных изменений

Примечание 1 к записи: Объединённое представлении отражает позиции *заинтересованных сторон* (3.1.4) в *матрице изменений* (3.3.7).

3.3.9

вмешательство (intervention)

<управление изменениями в организации> *процесс* (3.3.1), посредством которого меняется поведение *организации* (3.1.1)

3.3.10

развитие персонала (people development)

<обучение> поощрение сотрудников к приобретению новых или расширенных *компетенций* (3.10.6) путём создания возможностей для обучения и формирования навыков с учётом обстоятельств, позволяющих использовать полученные результаты

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

3.3.11

проектирование и разработка (design and development)

совокупность *процессов* (3.3.1), которые преобразуют *требования* (3.5.1) к *объекту* (3.5.3) в более детальные требования к этому объекту

Примечание 1 к определению: Требования, являющиеся исходными данными для проектирования и разработки часто являются *результатом* (3.7.1) исследований и могут быть выражены в более широком, более общем смысле, нежели требования, формирующие *результат процесса* (3.7.8) проектирования и разработки. Требования обычно определяются в терминах *характеристик* (3.10.1). В *проекте* (3.2.11) 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.

Примечание 3 к определению: Для указания на характер того, что подлежит проектированию и разработке, может применяться дополнительное определение (например, проектирование и разработка *продукта* (3.7.9), проектирование и разработка *услуги* (3.7.10), проектирование и разработка процесса).

3.3.12

передавать на аутсорсинг (outsource)

заключать соглашение, по которому внешняя *организация* (3.1.1) выполняет часть функций или *процесса* (3.3.1) организации

Примечание 1 к определению: Внешняя организация находится вне области действия *системы менеджмента* (3.4.2), хотя передаваемая на аутсорсинг функция или процесс, входят в эту область.

3.3.13

контракт (contract)

обязывающее соглашение

3.4 Термины, относящиеся к системе

3.4.1

система (system)

совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов

3.4.2

система менеджмента (management system)

совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов *организации* (3.1.1) для установления *политик* (3.4.5) и *целей* (3.7.11), а также *процессов* (3.3.1) для достижения этих целей

Примечание 1 к определению: Система менеджмента может быть нацелена на один или несколько объектов управления.

Примечание 2 к определению: Элементы системы менеджмента включают структуру организации, роли и ответственности, планирование и функционирование.

Примечание 3 к определению: Элементы системы менеджмента могут включать политики, практики, правила и убеждения.

Примечание 4 к определению: Организация для достижения своих целей управляет её взаимосвязанными элементами систематическим образом.

Примечание 5 к определению: Область действия системы менеджмента может включать всю

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

организацию, определённые и идентифицируемые функции организации, определённые и идентифицируемые части организации, или одну или более сквозных функций, выполняемых в рамках группы организаций.

3.4.3

инфраструктура (infrastructure)

<организация> *система* (3.4.1), включающая в себя сооружения, оборудование и *услуги* (3.7.10), необходимые для деятельности *организации* (3.1.1)

3.4.4

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, освещённость, системы стимулирования, профессиональный стресс, эргономика и состав воздуха).

3.4.5

политика (policy)

<организация> намерения и направление развития *организации* (3.1.1), официально сформулированные *высшим руководством* (3.1.3)

3.4.6

политика в области качества (quality policy)

политика (3.4.5) в отношении *качества* (3.5.2)

Примечание 1 к определению: Политика в области качества:

- обычно согласована с общей политикой *организации* (3.1.1);
- может быть согласована с *видением* (3.4.10) и *миссией* (3.4.11);
- обеспечивает основу для установления *целей в области качества* (3.7.12).

Примечание 2 к определению: Принципы *менеджмента качества* (3.2.2), представленные в данном документе, могут служить основой для разработки политики в области качества.

3.4.7

культура (culture)

<культура качества> общие разделяемые ценности, убеждения, история, этика, взгляды и демонстрируемое поведение

3.4.8

культура качества (quality culture)

культура (3.4.7), обеспечивающая выполнение *политики в области качества* (3.4.6) и достижение *целей* (3.7.12), а также поставку *продуктов* (3.7.9) и *услуг* (3.7.10), соответствующих потребностям и ожиданиям *потребителей* (3.9.1) и иных *заинтересованных сторон* (3.1.4)

3.4.9

система менеджмента качества (quality management system)
СМК (QMS)

часть общей *системы менеджмента* (3.4.2) *организации* (3.1.1), связанная с *качеством* (3.5.2)

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

3.4.10

видение (vision)

представление *высшего руководства* (3.1.3) о том, чем хотела бы в будущем стать *организация* (3.1.1)

3.4.11

миссия (mission)

представление *высшего руководства* (3.1.3) о смысле существования *организации* (3.1.1)

3.4.12

стратегия (strategy)

план для достижения долговременной или основной *цели* (3.7.11)

3.4.13

экономическая выгода (economic benefit)

<финансовые и экономические выгоды> выгода, получаемая благодаря результативному внедрению *системы менеджмента* (3.4.2), *процессов* (3.3.1) и ресурсов для создания ценности и улучшения состояния и общей стоимости *организации* (3.1.1) и её соответствующих *заинтересованных сторон* (3.1.4).

3.4.14

финансовая выгода (financial benefit)

<финансовые и экономические выгоды> *улучшение* (3.2.3) организации, выраженное в денежной форме

Примечание 1 к определению: Финансовые выгоды следует получать путём внедрения экономически эффективных *процессов* (3.3.1) *системы менеджмента* (3.4.2).

3.5 Термины, относящиеся к требованиям

3.5.1

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* (3.1.1) и *заинтересованных сторон* (3.1.4), когда рассматриваемые потребности или ожидания предполагаются.

Примечание 2 к определению: Установленным требованием является такое требование, которое определено, например, в *документированной информации* (3.8.14).

Примечание 3 к определению: Может быть использовано дополнительное определение для указания конкретного типа требования, например, требование к *продукту* (3.7.9), требование к *услуге* (3.7.10), требование *менеджмента качества* (3.2.2), требование *потребителя* (3.9.1), *требование к качеству* (3.5.6).

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 *удовлетворённости потребителя* (3.9.13) реализовать ожидания потребителя, даже если они не установлены или не являются обычно предполагаемыми или обязательными.

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

3.5.2

качество (quality)

степень, с которой совокупность присущих *характеристик* (3.10.1) *объекта* (3.5.3), соответствует *требованиям* (3.5.1)

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

Примечание 2 к определению: Прилагательное «присущие», в противоположность прилагательному «присвоенные», означает существование как неотъемлемой части объекта.

3.5.3

объект (object)

нечто, что можно осязать или мысленно представить

ПРИМЕРЫ *Продукт* (3.7.9), *услуга* (3.7.10), *процесс* (3.3.1), индивидуум, *организация* (3.1.1), *система* (3.4.1), ресурс.

Примечание 1 к определению: Объекты могут быть материальными (например, «двигатель», «лист бумаги», «алмаз»), нематериальными (например, «обменный курс», «план проекта») или мыслимыми (например, «единорог», «научная гипотеза»).

[ИСТОЧНИК: ISO 1087:2019, 3.1.1, изменённый – добавлен пример. В Примечании 1 добавлены артикли]

3.5.4

категория (grade)

класс или разряд, присвоенные различным *требованиям* (3.5.1) к *объекту* (3.5.3), имеющим одинаковое функциональное назначение

ПРИМЕР Класс авиабилета, категория отеля, указанная в его буклете.

Примечание 1 к определению: Обычно при определении *требований к качеству* (3.5.6) указывается и категория качества.

3.5.5

законодательное требование (statutory requirement)

обязательное *требование* (3.5.1), установленное законодательным органом

3.5.6

требование к качеству (quality requirement)

требование (3.5.1), связанное с *качеством* (3.5.2)

3.5.7

метрологическое требование (metrological requirement)

совокупность *требований* (3.5.1) к *процессам измерений* (3.11.8), включающих критерии и процедуры, необходимые для обеспечения достоверности *измерений* (3.11.4) и соответствия применимым требованиям и регламентам

Примечание 1 к определению: Это может включать, среди прочего, точность и кучность результатов процесса измерений, метрологическую *прослеживаемость* (3.5.11), частоту калибровки, уровень подготовки персонала, необходимые операции по техническому обслуживанию.

Примечание 2 к определению: Метрологические требования к процессам измерений обычно отделены от требований к *продукту* (3.7.9) и не содержатся в них (обычно даются в спецификации как нижний

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

или верхний предел, или как то и другое).

3.5.8

нормативное требование (regulatory requirement)

обязательное *требование* (3.5.1), установленное органом, уполномоченным законодательным органом

3.5.9

соответствие (conformity)

выполнение *требования* (3.5.1)

Примечание 1 к определению: Термин «conformance» является синонимом, но не рекомендуется для использования.

3.5.10

функциональная возможность (capability)

способность *объекта* (3.5.3) обеспечивать получение *результата* (3.7.8), который будет удовлетворять *требованиям* (3.5.1) к этому результату

Примечание 1 к определению: Термины для статистических методов, связанные с функциональными возможностями *процесса* (3.3.1), определены в ISO 3534-2.

3.5.11

прослеживаемость (traceability)

возможность проследить историю, применение или расположение *объекта* (3.5.3)

Примечание 1 к определению: В отношении *продукта* (3.7.9) или *услуги* (3.7.10) прослеживаемость может быть связана с:

- происхождением материалов и комплектующих;
- историей обработки;
- распределением и размещением продукта или услуги после поставки.

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

3.5.12

безотказность (dependability)

готовность к работе как и когда это требуется

[ИСТОЧНИК: IEC 60050-192:2015, 192-01-2, изменённый – удалены Примечания]

3.5.13

несоответствие (nonconformity)

невыполнение *требования* (3.5.1)

3.5.14

дефект (defect)

несоответствие (3.5.13), связанное с предполагаемым или указанным применением

Примечание 1 к определению: Различие между понятиями «дефект» и «несоответствие» весьма важно, т.к. оно имеет юридическое значение, особенно в случаях, связанных с вопросами исполнения обязательств в отношении *продукта* (3.7.9) или *услуги* (3.7.10).

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

Примечание 2 к определению: Предполагаемое использование, если оно предполагается *потребителем* (3.9.1), может зависеть от вида *информации* (3.8.4), например, инструкция по применению или эксплуатации, предоставляемая *поставщиком* (3.1.9).

3.6 Термины, относящиеся к действиям

3.6.1

действие (action)

деятельность (3.2.12) для достижения чего-нибудь

3.6.2

предупреждающее действие (preventive action)

действие (3.6.1) для устранения причин(ы) потенциального *несоответствия* (3.5.13) 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* (3.6.4) – для предупреждения повторения.

3.6.3

коррекция (correction)

действие (3.6.1) для устранения обнаруженного *несоответствия* (3.5.13)

Примечание 1 к определению: Коррекция может быть выполнена до, вместе и после *корректирующего действия* (3.6.4).

Примечание 2 к определению: Коррекцией может быть, например, *переделка* (3.6.8) или *изменение категории* (3.6.6).

3.6.4

корректирующее действие (corrective action)

действие (3.6.1) для устранения причин(ы) *несоответствия* (3.5.13) и предотвращения его повторения

Примечание 1 к определению: Корректирующее действие предпринимается для предотвращения повторения, в то время как *предупреждающее действие* (3.6.2) – для предотвращения возникновения.

3.6.5

исключение применения (scrap)

действие (3.6.1) с целью предотвращения первоначально предполагаемого применения *несоответствующего* (3.5.13) *продукта* (3.7.9) или *услуги* (3.7.10)

ПРИМЕР Переработка, уничтожение

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

3.6.6

изменение категории (regrade)

изменение *категории* (3.5.4) *несоответствующего* (3.5.13) *продукта* (3.7.9) или *услуги* (3.7.10) с тем,

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

чтобы привести его/её в соответствие с *требованиями* (3.5.1), отличными от первоначальных

3.6.7

восстановление годности (repair)

действие (3.6.1) с целью сделать *несоответствующий* (3.5.13) *продукт* (3.7.9) или *услугу* (3.7.10) пригодным(ой) для предполагаемого использования

Примечание 1 к определению: Успешное восстановление годности несоответствующего продукта или услуги не обязательно делает продукцию соответствующей *требованиям* (3.5.1). Возможно, вместе с восстановлением годности потребуется и *разрешение на отклонение* (3.6.9).

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

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

3.6.8

переделка (rework)

действие (3.6.1) с целью сделать *несоответствующий* (3.5.13) *продукт* (3.7.9) или *услугу* (3.7.10) соответствующим(ей) *требованиям* (3.5.1)

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

3.6.9

разрешение на применение (concession)

разрешение использования или *выпуска* (3.6.11) *продукта* (3.7.9) или *услуги* (3.7.10), которые не соответствуют заданным *требованиям* (3.5.1)

Примечание 1 к определению: Разрешение на применение обычно ограничивается поставкой продуктов или услуг, которые имеют *несоответствующие* (3.5.13) *характеристики* (3.10.1) в рамках установленных границ и, как правило, даётся на ограниченную партию продуктов или пакет услуг, на какой-то период времени и для конкретного применения.

3.6.10

разрешение на отклонение (deviation permit)

разрешение на отступление от изначально установленных *требований* (3.5.1) к *продукту* (3.7.9) или *услуге* (3.7.10) до их реализации

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

3.6.11

выпуск (release)

разрешение выполнения следующей стадии *процесса* (3.3.1) или следующего процесса

Примечание 1 к определению: В английском языке в контексте программного обеспечения и *документов* (3.8.7) слово «release» часто означает версию программного средства или сам документ.

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

3.7 Термины, относящиеся к результату

3.7.1

результат (result)

итог чего-либо

Примечание 1 к определению: Он может иметь форму произведённого процессом *результата* (3.7.8) или полученной ценности (например, эффект использования или применения).

3.7.2

риск (risk)

влияние неопределённости

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

Примечание 2 к определению: Неопределённость – состояние даже частичной недостаточности *информации* (3.8.4), связанное с пониманием события или *знанием* (3.10.4) о нём, его последствий или вероятности.

Примечание 3 к определению: Риск часто характеризуется указанием возможных событий и последствий или их комбинации.

Примечание 4 к определению: Риск часто выражается в форме комбинации последствий события (включая изменения в обстоятельствах) и связанной с ним вероятности возникновения.

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

3.7.3

показатель деятельности (performance)

измеримый *результат* (3.7.1)

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 управлению *задачами* (3.2.12), *процессами* (3.3.1), *продуктами* (3.7.9), *услугами* (3.7.10), *системами* (3.4.1) или *организациями* (3.1.1).

3.7.4

запаздывающий индикатор

<финансовые и экономические выгоды> *метрика* (3.7.6), которая отражает *показатели деятельности* (3.7.3) за прошлый период

3.7.5

опережающий индикатор

<финансовые и экономические выгоды> *метрика* (3.7.6), которая отражает ожидаемые *показатели деятельности* (3.7.3)

3.7.6

метрика

<финансовые и экономические выгоды> проверяемый результат *измерения* (3.11.4), используемый

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

для количественного определения или оценки *результата* (3.7.1)

ПРИМЕР Показатель, показатель результативности, ключевой показатель результативности.

3.7.7

производительный потенциал (productivity)

<финансовые и экономические выгоды> способность создавать, производить, улучшать и поставлять *продукты* (3.7.9), *услуги* (3.7.10) или *знания* (3.10.4)

3.7.8

продукция (output)

результат (3.7.1) *процесса* (3.3.1)

Примечание 1 к определению: Будет ли *продукция* (3.1.1) *продуктом* (3.7.9) или *услугой* (3.7.10), 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, в то время, как принятие заказа и выдача гамбургера, заказанного в ресторане, – часть услуги).

3.7.9

продукт (product)

продукция (3.7.8) *организации* (3.1.1), которая может быть получена без осуществления каких-либо операций между организацией и *потребителем* (3.9.1)

Примечание 1 к определению: Производство продукта осуществляется без каких-либо обязательных операций между *провайдером* (3.1.9) и потребителем, но может часто включать элемент *услуги* (3.7.10) при его доставке потребителю.

Примечание 2 к определению: Преобладающим свойством продукта то, что он обычно является материальным.

Примечание 3 к определению: Технические средства материальны и их количество является счётной и дискретной *характеристикой* (3.10.1) (например, шины). Переработанные материалы[5] являются материальными и их количество является непрерывной величиной (например, топливо или прохладительные напитки). Технические средства и переработанные материалы часто называются «товарами». Программные средства и документация содержат *информацию* (3.8.4) вне зависимости от поставляемого носителя (например, компьютерная программа, приложение для мобильного телефона, руководство по эксплуатации, содержание словаря, авторское право на музыкальное произведение, водительские права).

3.7.10

услуга (service)

продукция (3.7.8) *организации* (3.1.1), которая требует выполнения хотя бы одного *действия* (3.2.12) между организацией и *потребителем* (3.9.1)

Примечание 1 к определению: Преобладающие компоненты услуги обычно являются нематериальными.

Примечание 2 к определению: Услуга часто включает в себя взаимодействия с потребителем для

[5] Термин «processed materials», переведённый здесь как «переработанные материалы», объяснялся в п.3.1 ISO 9004-3:1993 так: «*Продукты (конечные или промежуточные), изготовленные путём трансформаций, состоящие из твёрдых 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

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

установления *требований* (3.5.1), а также после предоставления услуги, и может подразумевать постоянные отношения, например, с банками, бухгалтерскими фирмами или государственными учреждениями (например, школы, больницы).

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

- деятельность, осуществляемую в отношении предоставленного потребителем материального *продукта* (3.7.9) (например, автомобиль для ремонта);
- деятельность, осуществляемую в отношении предоставленного потребителем нематериального продукта (например, отчёт о финансовых результатах, необходимый для составления налоговой декларации);
- предоставление нематериального продукта (например, предоставление *информации* (3.8.4) в рамках передачи знаний);
- создание благоприятных условий для потребителя (например, в гостиницах и ресторанах);

Примечание 4 к определению: Услуга, как правило, используется и оценивается потребителем.

3.7.11

целевая задача (objective)

результат (3.7.1), который должен быть достигнут

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

Примечание 2 к определению: Целевые задачи могут относиться к различным областям (таким как финансы, здоровье и безопасность, окружающая среда). Они могут быть установлены, например, на уровне организации или конкретного *проекта* (3.2.11), *продукта* (3.7.9), услуги (3.7.10) или *процесса* (3.3.1).

Примечание 3 к определению: Целевая задача может быть выражена другими способами, например, как ожидаемый результат, назначение, эксплуатационный критерий, как *целевая задача в области качества* (3.7.12) или при помощи других слов с подобным значением (например, aim, goal, target)[6].

Примечание 4 к определению: В контексте *систем менеджмента качества* (3.4.9) целевые задачи в области качества устанавливаются *организацией* (3.1.1) в соответствии с *политикой в области качества* (3.4.6) для достижения определённых результатов.

3.7.12

целевая задача в области качества (quality objective)

целевая задача (3.7.11), связанная с *качеством* (3.5.2)

Примечание 1 к определению: Целевые задачи в области качества, как правило, основываются на *политике в области качества* (3.4.6) *организации* (3.1.1).

Примечание 2 к определению: Целевые задачи в области качества в организации, как правило, конкретизируются для соответствующих функций, уровней и *процессов* (3.3.1).

3.7.13

успех (success)

<организация> достижение *цели* (3.7.11)

Примечание 1 к определению: Успех *организации* (3.1.1) подчёркивает необходимость баланса между экономическими или финансовыми интересами и потребностями *заинтересованных сторон* (3.1.4), таких, как *потребители* (3.9.1), пользователи, инвесторы/акционеры (владельцы), персонал организации, *провайдеры* (3.1.9), партнёры, группы по интересам и сообщества.

[6] Эта часть примечания имеет смысл только для английской версии стандарта [прим. пер.]

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

3.7.14

устойчивый успех (sustained success)

<организация> *успех* (3.7.13) в течение определённого периода времени

Примечание 1 к определению: Устойчивый успех акцентирует внимание на необходимости баланса между финансово-экономическими интересами *организации* (3.1.1) и её интересами в социальной и экологической сферах.

Примечание 2 к определению: Устойчивый успех связан с *заинтересованными сторонами* (3.1.4) организации, такими, как *потребители* (3.9.1), собственники, персонал организации, *провайдеры* (3.1.9), банки, профсоюзы, партнёры или общество.

3.7.15

результат измерения (measurement result)

совокупность значений, приписываемых измеряемому объекту вместе с любой другой имеющейся соответствующей *информацией* (3.8.4)

Примечание 1 к определению: Результат измерения, как правило, содержит «соответствующую информацию» о наборе значений, при том, что некоторые из них могут быть более репрезентативными для измеряемого объекта, чем другие. Это может быть выражено в виде функции плотности вероятности (PDF).

Примечание 2 к определению: Ни один результат измерения не является достоверным без соответствующего расчёта неопределённости измерения.

[ИСТОЧНИК: ISO/IEC 99:2007, 2.9, изменённый — удалены Примечания 2 и 3. Добавлено новое Примечание 2]

3.7.16

эффективность (efficiency)

отношение между достигнутым *результатом* (3.7.1) и затраченными ресурсами

3.7.17

результативность (effectiveness)

степень, с которой запланированные задачи (3.2.12) выполнены и запланированные *результаты* (3.7.1) получены

3.8 Термины, относящиеся к данным, информации и документам

3.8.1

данные (data)

факты об *объекте* (3.5.3)

3.8.2

информационная панель (dashboard)

<финансовые и экономические выгоды> комбинация цифровых и графических данных, используемых для представления *показателей деятельности* (3.7.3) и тенденций в ключевых *результатах* (3.7.1).

ПРИМЕР Светофорные диаграммы, диаграммы Парето, круговые диаграммы, диаграммы трендов.

3.8.3

статистические методы (statistical technique)

<статистические методы> методология анализа количественных *данных* (3.8.1), связанных с отклонениями в *продуктах* (3.7.9), *процессах* (3.3.1), *услугах* (3.7.10) и явлениях, с целью получения

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

информации (3.8.4) об *объекте* (3.5.3) изучения.

Примечание 1 к определению: Статистические методы в равной степени применимы к качественным (в не числовом виде) данным, если такие данные могут быть преобразованы в количественные (в числовой вид) данные.

3.8.4

информация (information)

имеющие значение *данные* (3.8.1)

3.8.5

информационная система (information system)

используемая в *организации* (3.1.1) сеть коммуникационных каналов

3.8.6

объективное свидетельство (objective evidence)

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

Примечание 1 к определению: Объективные свидетельства могут быть получены путём наблюдения, *измерения* (3.11.4), *испытания* (3.11.13) или другими способами.

Примечание 2 к определению: Объективные свидетельства для целей *аудита* (3.12.1) обычно состоят из *записей* (3.8.12), зафиксированных фактов или другой *информации* (3.8.4), которые соответствуют *критериям аудита* (3.12.14) и поддаются проверке.

3.8.7

документ (document)

информация (3.8.4) и носитель, на котором она содержится

ПРИМЕР *Запись* (3.8.12), *спецификация* (3.8.8), процедурный документ, чертёж, отчёт, 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* (3.5.1) (например, требование быть чётким) относятся ко всем видам документов. Однако могут быть различные требования для спецификаций (например, требование управления редакциями) и записей (например, требование, связанное с выдачей).

3.8.8

спецификация (specification)

документ (3.8.7), устанавливающий *требования* (3.5.1)

ПРИМЕР *Руководство по качеству* (3.8.9), *план обеспечения качества* (3.8.10), технический чертёж, процедурный документ, *рабочая инструкция* (3.8.13).

Примечание 1 к определению: Спецификация может быть связана с *действиями* (3.2.12) (например, процедурный документ, спецификация на *процесс* (3.3.1) и техническое задание на проведение *испытаний* (3.11.13)) или *продуктами* (3.7.9) (например, спецификация на продукт, технические требования и чертёж).

Примечание 2 к определению: Устанавливая требования, спецификации может также содержать *результаты* (3.7.1), достигнутые в процессе *проектирования и разработки* (3.3.11), и поэтому в некоторых случаях она может использоваться в качестве *записи* (3.8.12).

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

3.8.9

руководство по качеству (quality manual)

документированная информация (3.8.14) описывающая *организацию* (3.1.1), её структуру, ресурсы, *продукты* (3.7.9) и *услуги* (3.7.10), а также её систему менеджмента качества (3.4.9) непосредственно или ссылками на другие *документы* (3.8.7)

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

3.8.10

план обеспечения качества (quality plan)

спецификация (3.8.8) *действий* (3.6.1), ответственности и соответствующих ресурсов, которые должны быть применены к заданному *объекту* (3.5.3)

3.8.11

конкретный объект (specific case)

<планирование качества> предмет *плана обеспечения качества* (3.8.10)

Примечание 1 к определению: Конкретным объектом может быть *процесс* (3.3.1), *продукт* (3.7.9), *проект* (3.2.11), *контракт* (3.3.13) или иной предусматриваемый планом обеспечения качества *.результат* (3.7.8)

3.8.12

запись (record)

документ (3.8.7), содержащий достигнутые *результаты* (3.7.1) или представляющий свидетельство выполненных *действий* (3.2.12)

Примечание 1 к определению: Записи могут использоваться, например, для документирования *прослеживаемости* (3.5.11) и получения свидетельств *подтверждения соответствия* (3.11.12), *предупреждающих* (3.6.2) и *корректирующих действий* (3.6.4).

3.8.13

рабочая инструкция (work instruction)

<документация> подробное описание того, как выполнять работы

ПРИМЕР, Подробные письменные описания, технологические схемы, шаблоны, модели, технические пояснения, включённые в чертежи, *спецификации* (3.8.8), руководства по эксплуатации оборудования, рисунки, аудио- и видеозаписи, чек-листы или комбинация всего перечисленного.

Примечание 1 к заявке: В рабочих инструкциях описываются все материалы, оборудование и *документированная информация* (3.8.14), которые должны использоваться. При необходимости в рабочих инструкциях приводятся критерии приёмки.

3.8.14

документированная информация (documented information)

информация (3.8.4), для которой требуется, чтобы она управлялась и поддерживалась в рабочем состоянии *организацией* (3.1.1), и носитель, на котором она содержится

Примечание 1 к определению: Документированная информация может быть в любом формате и на любом носителе и из любого источника.

Примечание 2 к определению: Документированная информация может относиться к:

– *системе менеджмента* (3.4.2), включая связанные с ней *процессы* (3.3.1);

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

- информации, созданной организацией для обеспечения функционирования (документации);
- свидетельствам достигнутых *результатов* (3.7.1) (*записям* (3.8.12)).

3.8.15

форма (form)

<документация> *документированная информация* (3.8.14), применяемая для фиксации *данных* (3.8.1), требуемых *системой менеджмента качества* (3.4.9)

Примечание 1 к определению: Форма становится документированной информацией, подлежащей сохранению (т.е. *записью* (3.8.12)), после внесения в неё данных.

3.9 Термины, относящиеся к потребителям

3.9.1

потребитель (customer)

лицо или *организация* (3.1.1), которые могут получать или получают *продукт* (3.7.9) или *услугу* (3.7.10), предназначенную для этого лица или организации или затребованную ими.

ПРИМЕР *Пользователь продукции* (3.9.8), клиент, конечный пользователь, розничный продавец, получатель продукта или услуги из внутреннего *процесса* (3.1.1), бенефициар и покупатель.

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

3.9.2

обратная связь (feedback)

<удовлетворённость потребителя> мнения, отзывы и выражение заинтересованности в *продукте* (3.7.9), *услуге* (3.7.10) или *процессе* (3.3.1) управления претензиями

3.9.3

претензия (complaint)

<удовлетворённость потребителя> выражение неудовлетворённости, направленное *организации* (3.1.1), связанной с её *продуктом* (3.7.9) или *услугой* (3.7.10) или самим *процессом* (3.3.1) управления претензиями, при котором явно или неявно ожидается ответ или решение

3.9.4

спор (dispute)

<удовлетворённость потребителя> несогласие, следующее из *претензии* (3.9.3), переданной *провайдеру процесса разрешения споров* (*DPR)* (3.1.11)

Примечание 1 к определению: Некоторые *организации* (3.1.1) позволяют своим *потребителям* (3.9.1) высказывать свою неудовлетворённость, в первую очередь, DPR-провайдеру. В этой ситуации выражение неудовлетворённости становится спором, если организация не решила проблему без *вмешательства* (3.3.9) DPR-провайдера. Многие организации предпочитают, чтобы их потребители направляли выражение своей неудовлетворённости в организацию до обращения за разрешением спора вне организации.

3.9.5

представитель по урегулированию спора (dispute resolver)

<удовлетворённость потребителя> конкретное лицо, назначенное *провайдером процесса разрешения споров (DPR)* (3.1.11) для содействия сторонам в разрешении *спора* (3.9.4)

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

ПРИМЕР Штатный сотрудник, доброволец, персонал, привлечённый по *контракту* (3.3.13)

3.9.6

заявитель (complainant)

<удовлетворённость потребителя> лицо, *организация* (3.1.1) или их представитель, подающие *претензию* (3.9.3)

3.9.7

поддержка потребителя (customer service)

взаимодействие *организации* (3.1.1) с *потребителем* (3.9.1) в течение жизненного цикла *продукта* (3.7.9) или *услуги* (3.7.10)

3.9.8

пользователь продукции (consumer)

лицо, являющееся конечным пользователем *продуктов* (3.7.9) и *услуг* (3.7.10)

Примечание 1 к определению: Для целей данного документа термин "пользователь продукции" включает в себя ряд потенциальных и существующих пользователей продуктов или услуг, например:

- те, кто думает об использовании или приобретении продукта или услуги;
- те, кто приобрёл одноразовый продукт или услугу;
- те, у кого заключён краткосрочный или долгосрочный *контракт* (3.3.13)на продукт или услугу;
- конечные пользователи продукта или услуги, непосредственно оплачивающие продукт или услугу;
- конечные пользователи продукта или услуги, не платящие за продукт или услугу.

Примечание 2 к определению: Конечный пользователь не обязательно является *потребителем* (3.9.1), который приобрёл продукт или услугу (например, обедающие в ресторане, за которых платит либо один человек из этой группы, либо другое лицо).

[ИСТОЧНИК: ISO/IEC Guide 76:2020, 3.5, изменено — в определении "индивидуальный представитель широкой общественности" заменён на "лицо", а "услуги или товары, связанные с обслуживанием (например, интеллектуальная колонка)" заменены на "продукты и услуги". В примечаниях 1 и 2 к определениям перед словом "услуга" добавлено слово "продукт".]

3.9.9

электронная сделка между организацией и пользователем продукции (business-to-consumer electronic commerce transaction)

B2C ECT

<электронная сделка между организацией и пользователем продукции> совокупность взаимодействий между *организацией* (3.1.1) и *пользователем продукции* (3.9.8) для предоставления *продуктов* (3.7.9) и *услуг* (3.7.10), осуществляемого в режиме онлайн

3.9.10

контент (content)

<электронная сделка между организацией и пользователем продукции> текст, изображения и соответствующие механизмы, связанные с передачей *информации* (3.8.4) об *организации* (3.1.1), её *продуктах* (3.7.9) и *услугах* (3.7.10), а также *электронная сделка между организацией и пользователем продукции* (3.9.9)

3.9.11

правила электронных сделок между организацией и пользователем продукции

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

(business-to-consumer electronic commerce transaction code)

B2C ECT code

<электронная сделка между организацией и пользователем продукции> обязательство или набор обязательств, данных *организациями* (3.1.1) *пользователям продукции* (3.9.8), и соответствующие положения, обеспечивающие сделки *B2C ECT* (3.9.9)

Примечание 1 к заявке: Обязательства могут включать элементы того, что обычно называют "условиями соглашения".

3.9.12

провайдер электронных сделок между организацией и пользователем продукции (business-to-consumer electronic commerce transaction provider)

B2C ECT provider

<электронная сделка между организацией и пользователем продукции> *организация* (3.1.1), которая осуществляет *процесс* (3.3.1) или *действия* (3.2.12) в рамках *B2C ECT* (3.9.9) для какой-либо организации и которая является внешней по отношению к организации, эксплуатирующей систему B2C ECT

3.9.13

удовлетворённость потребителя (customer satisfaction)

восприятие *потребителем* (3.9.1) степени удовлетворения его ожиданий

Примечание 1 к определению: Вполне возможно, что ожидания потребителя неизвестны *организации* (3.1.1) или даже самому этому потребителю до тех пор, пока *продукт* (3.7.9) или *услуга* (3.7.10) не будет поставлен/оказана. Оценка может быть необходимой для достижения высокого уровня удовлетворённости 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 являются показателем низкого уровня удовлетворённости потребителя, хотя их отсутствие не свидетельствует о его высоком уровне.

Примечание 3 к определению: Даже когда *требования* (3.5.1) потребителя согласованы с ним и выполнены, это ещё не гарантирует высокой степени удовлетворённости потребителя.

3.9.14

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

обязательства, даваемые *организацией* (3.9.1) *потребителю* (3.9.1), в отношении её действий, нацеленных на повышение *удовлетворённости потребителя* (3.9.13), и связанные с ними положения

Примечание 1 к определению: Соответствующие положения могут включать *цели* (3.7.11), условия, ограничения, контрактную *информацию* (3.8.4) и *процедуры* (3.3.2) управления *претензиями* (3.9.3).

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:

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

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) временны́е (например, пунктуальность, надёжность, доступность, продолжительность);

e) эргономические (например, физиологические характеристики или связанные с безопасностью человека);

f) функциональные (например, максимальная скорость самолёта).

3.10.2

характеристика качества (quality characteristic)

присущая *характеристика* (3.10.1) *объекта* (3.5.3), связанная с *требованием* (3.5.1)

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

человеческий фактор (human factor)

характеристика (3.10.1) человека, оказывающего влияние на рассматриваемый *объект* (3.5.3)

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

Примечание 2 к определению: Человеческий фактор может оказывать существенное влияние на функционирование *системы менеджмента* (3.4.2).

3.10.4

знания (knowledge)

осведомлённость, позволяющая принимать в условиях конкретного контекста результативные решения и действия (3.6.1)

ПРИМЕР Идеи, ноу-хау, *передовой опыт* (3.2.4).

Примечание 1 к определению: Знаниями обладают отдельные лица, группы и *организации* (3.1.1) и обмениваются ими между собой.

3.10.5

умение (skill)

<обучение> приобретённая способность выполнять задачу в соответствии с определёнными ожиданиями

[ИСТОЧНИК: ISO 30400:2022, 3.14.12]

3.10.6

компетентность (competence)

способность применять *знания* (3.10.4) и *навыки* (3.10.5) для достижения запланированных *результатов* (3.7.1)

3.10.7

метрологическая характеристика (metrological characteristic)

характеристика (3.10.1), которая может влиять на *результаты* (3.7.1) *измерений* (3.11.4)

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

Примечание 1 к определению: *Измерительное оборудование* (3.11.9) имеет, как правило, несколько метрологических характеристик.

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

3.10.8

конфигурация (configuration)

взаимосвязанные функциональные и физические *характеристики* (3.10.1) *продукта* (3.7.9) или *услуги* (3.7.10), определённые в *конфигурационной информации* (3.10.10)

3.10.9

конфигурационная единица (configuration item)

<управление конфигурацией> компонент конфигурации (3.10.8), которая удовлетворяет функции конечного использования

3.10.10

конфигурационная информация (configuration information)

<управление конфигурацией> *требования* (3.5.1) к проектированию, реализации, *подтверждению соответствия* (3.11.12), эксплуатации и техническому обслуживанию *продукта* (3.7.9) или *услуги* (3.7.10)

3.10.11

учёт состояния конфигурации (configuration status accounting)

<управление конфигурацией> формализованная запись и представление *конфигурационной информации* (3.10.10), статуса предлагаемых изменений и статуса внедрения утверждённых изменений

3.10.12

базовое состояние конфигурации (configuration baseline)

<управление конфигурацией> утверждённая *конфигурационная информация* (3.10.10), которая устанавливает *характеристики* (3.10.1) *продукта* (3.7.9) или *услуги* (3.7.10) в определённый момент времени и служит в качестве эталона для *функционирования* (3.2.12)[7] на протяжении всего жизненного цикла продукта или услуги

3.11 Термины, относящиеся к определению

3.11.1

определение (determination)

деятельность (3.2.12) 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* (3.7.17) *объекта* (3.5.3) для достижения заданных *целей* (3.7.11)

ПРИМЕР Анализ системы руководством, анализ в ходе *проектирования и разработки* (3.3.11), анализ *требований* (3.5.1) *потребителя* (3.9.1), анализ *корректирующих действий* (3.6.4), экспертиза.

[7] В данном контексте определение слова «activities», данное в п. 3.2.12, совершенно не подходит. Вопрос к разработчикам стандарта

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

Примечание 1 к определению: Анализ может также включать определение *эффективности* (3.7.16).

3.11.3

мониторинг (monitoring)

определение (3.11.1) состояния *системы* (3.4.1), *процесса* (3.3.1) или *задачи* (3.2.12)

Примечание 1 к определению: Для определения состояния может быть необходимым проверять, контролировать или тщательно наблюдать.

Примечание 2 к определению: Мониторинг может также определять состояние *продукта* (3.7.9) или *услуги* (3.7.10).

Примечание 3 к определению: Мониторинг, в общем случае, это определение состояния *объекта* (3.5.3), выполняемое на разных стадиях или в разное время.

3.11.4

измерение (measurement)

процесс (3.3.1) для определения значения

Примечание 1 к определению: В соответствии с ISO 3534-2:2006, 3.2.1 определённое значение обычно является количественной величиной.

3.11.5

система управления измерениями (measurement management system)

система менеджмента (3.4.2), связанная с *измерениями* (3.11.4)

3.11.6

метрологическая функция (metrological function)

функция, несущая административную и техническую ответственность за определение и внедрение *системы управления измерениями* (3.11.5)

3.11.7

метрологическое подтверждение (metrological confirmation)

набор операций, необходимых для обеспечения соответствия *измерительного оборудования* (3.11.9) *требованиям* (3.5.1) для его использования по назначению

Примечание 1 к заявке: Метрологическое подтверждение, как правило, включает калибровку или *подтверждение соответствия* (3.11.12), любую необходимую регулировку или *восстановление годности* (3.6.7) и последующую повторную калибровку, сравнение с *метрологическими требованиями* (3.5.7) для использования оборудования по назначению, а также любую необходимую пломбировку и маркировку.

Примечание 2 к заявке: Метрологическое подтверждение считается выполненным только после того, как пригодность измерительного оборудования для его предполагаемого использования была продемонстрирована и документирована.

Примечание 3 к заявке: Требования для использования по назначению включают такие аспекты, как диапазон, разрешающая способность и максимально допустимые погрешности.

Примечание 4 к заявке: Метрологические требования обычно отличаются от требований к *продукту* (3.7.9) и не указаны в них.

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

3.11.8

процесс измерений (measurement process)

совокупность операций для определения количественного значения

3.11.9

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* (3.11.8)

3.11.10

услуга измерения (measurement service)

работа(ы) и связанные с ней *процессы* (3.3.1), выполняемые для проведения *измерения* (3.11.4) или для документирования результатов измерения

Примечание 1 к определению: Термин «услуга измерения» включает такие работы, как *восстановление годности* (3.6.7) оборудования, когда в процессе ремонта используются измерения.

3.11.11

инспекция (inspection)

определение (3.11.1) *соответствия* (3.5.9) заданным *требованиям* (3.5.1)

Примечание 1 к определению: Если *результат* (3.7.1) инспекции свидетельствует о соответствии, то он может быть использован в целях *подтверждения соответствия* (3.11.12).

Примечание 2 к определению: Результат инспекции может отражать соответствие или *несоответствие* (3.5.13), или степень соответствия.

3.11.12

подтверждение соответствия (verification)

подтверждение на основе предоставленных *объективных свидетельств* (3.8.6) того, что заданные *требования* (3.5.1) были выполнены

Примечание 1 к определению: Объективное свидетельство, необходимое для подтверждения соответствия, может быть *результатом* (3.7.1) *инспекции* (3.11.11) или иных форм *определения* (3.11.1), таких как альтернативные расчёты или анализ *документов* (3.8.7).

Примечание 2 к определению: *Действия* (3.2.12), выполняемые для подтверждения соответствия, иногда называются «процессом квалификации».

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

3.11.13

испытание (test)

определение (3.11.1) в соответствии с *требованиями* (3.5.1) для конкретного предполагаемого использования или применения

Примечание 1 к определению: Если *результат* (3.7.1) испытания свидетельствует о *соответствии* (3.5.9), то он может быть использован в целях *подтверждения пригодности* (3.11.14).

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

3.11.14

подтверждение пригодности (validation)

подтверждение на основе предоставленных *объективных свидетельств* (3.8.6) того, что *требования* (3.5.1) для конкретного предполагаемого использования или применения были выполнены

Примечание 1 к определению: Объективное свидетельство, необходимое для подтверждения пригодности, является *результатом* (3.7.1) *испытания* (3.11.13) или иной формы *определения* (3.11.1), например, выполнения альтернативных расчётов или анализа *документов* (3.8.7).

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

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

3.12 Термины, относящиеся к аудиту

3.12.1

аудит (audit)

систематический и независимый *процесс* (3.3.1) для получения свидетельства и его объективной оценки с целью определения степени соответствия *критериям аудита* (3.12.14)

Примечание 1 к определению: Аудит может быть внутренним (первой стороны) или внешним (второй или третьей стороны), а также может быть *комбинированным аудитом* (3.12.2) (по двум и более системам менеджмента).

Примечание 2 к определению: Внутренний аудит выполняется самой *организацией* (3.1.1) или внешней стороной от имени организации.

Примечание 3 к определению: Основные элементы аудита включают в себя *определение* (3.11.1) *соответствия* (3.5.9) *объекта* (3.5.3) в соответствии с *процедурой* (3.3.2), выполняемой персоналом, выбранным так, чтобы обеспечить беспристрастность и объективность процесса аудита.

Примечание 4 к определению: Внутренние аудиты проводятся для *анализа* (3.11.2) менеджмента и иных внутренних целей, и могут давать основания организации для заявления о соответствии. Независимость может быть продемонстрирована отсутствием ответственности за проверяемую *деятельность* (3.2.12).

Примечание 5 к определению: Аудиты второй стороны проводятся сторонами, заинтересованными в деятельности организации, например, *потребителями* (3.9.1), или другими лицами от их имени. Аудиты третьей стороны проводятся внешними независимыми проверяющими организациями, например, осуществляющими сертификацию или регистрацию соответствия или государственными учреждениями.

Примечание 6 к определению: Аудит также может быть *совместным аудитом* (3.12.3), проводимым двумя или более проверяющими организациями.

3.12.2

комбинированный аудит (combined audit)

аудит (3.12.1), выполняемый в одной *проверяемой организации* (3.12.5) одновременно для двух и более *систем менеджмента* (3.4.2)

Примечание 1 к определению: Части 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* (3.1.1)

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

3.12.3

совместный аудит (joint audit)

аудит (3.12.1), проводимый в одной *проверяемой организации* (3.12.5) двумя или более проверяющими *организациями* (3.1.1)

3.12.4

заказчик аудита (audit client)

организация (3.1.1) или отдельное лицо, запросившее *аудит* (3.12.1)

3.12.5

проверяемая организация (auditee)

организация (3.1.1), подлежащая аудиту

3.12.6

сопровождающий (guide)

<аудит> лицо, назначенное *проверяемой организацией* (3.12.5) для помощи *аудиторской группе* (3.12.7)

3.12.7

аудиторская группа (audit team)

одно или более лиц, проводящих *аудит* (3.12.1) при поддержке, если необходимо, *технических экспертов* (3.12.9)

Примечание 1 к определению: Один из *аудиторов* (3.12.8) аудиторской группы назначается ведущим аудитором.

Примечание 2 к определению: В аудиторскую группу могут включаться аудиторы-стажёры.

3.12.8

аудитор (auditor)

лицо, проводящее *аудит* (3.12.1)

3.12.9

технический эксперт (technical expert)

<аудит> лицо в *аудиторской группе* (3.12.7), обладающее *знаниями* (3.10.4) или практическим опытом в конкретной области

Примечание 1 к определению: Конкретные знания или опыт связаны с *организацией* (3.1.1), *деятельностью* (3.2.12), *процессом* (3.3.1), *продуктом* (3.7.9), *услугой* (3.7.10), проверяемой областью менеджмента, а также языком и особенностями *культуры* (3.4.7).

Примечание 2 к определению: Технический эксперт, входящий в аудиторскую группу, не выполняет функций *аудитора* (3.12.8).

3.12.10

наблюдатель (observer)

лицо, сопровождающее *аудиторскую группу* (3.12.7), но не выполняющее функций ни *аудитора* (3.12.8), ни *технического эксперта* (3.12.9)

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

3.12.11

программа аудита (audit programme)

мероприятия для одного или нескольких *аудитов* (3.12.1), запланированных на конкретный период времени и направленных на достижение конкретной цели

3.12.12

область аудита (audit scope)

объем и границы *аудита* (3.12.1)

Примечание 1 к определению: Область аудита, как правило, включает указание на физическое или виртуальное местоположение, подразделения организации, виды *деятельности* (3.2.12) и *процессы* (3.3.1), а также планируемый период времени.

Примечание 2 к определению: Виртуальное местонахождение это то, где *организация* (3.1.1) выполняет работу или оказывает *услугу* (3.7.10) в режиме онлайн, позволяющем людям выполнять процессы независимо от физического местоположения.

3.12.13

план аудита (audit plan)

описание *действий* (3.2.12) и порядка проведения *аудита* (3.12.1)

3.12.14

критерии аудита (audit criteria)

совокупность *требований* (3.5.1), используемых как эталон, с которым сравнивается *объективное свидетельство* (3.8.6)

Примечание 1 к определению: Если критериями аудита являются юридические (включая законодательные или нормативные) требования, то в *выводах аудита* (3.12.16) часто используются слова "соответствие" или "несоответствие".

Примечание 2 к определению Требования могут включать *политики* (3.4.5), *процедуры* (3.3.2), *рабочие инструкции* (3.8.13), законодательные требования, договорные обязательства и т.д.

3.12.15

свидетельство аудита (audit evidence)

записи (3.8.12), изложение фактов или иная *информация* (3.8.4), которая существенна с точки зрения *критериев аудита* (3.12.14) и может быть проверена

3.12.16

выводы аудита (audit findings)

результаты (3.7.1) оценки собранных *свидетельств аудита* (3.12.15) на соответствие *критериям аудита* (3.12.14)

Примечание 1 к определению: Выводы аудита указывают на *соответствие* (3.5.9) или *несоответствие* (3.5.13).

Примечание 2 к определению: Выводы аудита, полученные в соответствии с критериями аудита, связанными с *законодательными требованиями* (3.5.5) или *нормативными требованиями* (3.5.8), могут указывать на соблюдение или несоблюдение.

Примечание 3 к определению: На основании выводов аудита могут выявляться *риски* (3.7.2), возможности для *улучшения* (3.2.3) или фиксироваться *передовой опыт* (3.2.4).

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

3.12.17

заключение аудита (audit conclusion)

результат (3.7.1) *аудита* (3.12.1), формируемый после рассмотрения целей аудита и всех *выводов аудита* (3.12.16)

3.12.18

метод удалённого аудита (remote auditing method)

метод, используемый для проведения *мероприятий* (3.2.12) аудита из любого места, отличного от местонахождения проверяемой организации (3. 12.5)

Примечание 1 к определению: Методы удалённого аудита могут использоваться в сочетании с методами на месте для проведения полного и результативного *аудита* (3.12.1).

Примечание 2 к определению: Методы удалённого аудита могут использоваться для виртуальных местонахождений, т.е. тех, где *организация* (3.1.1) выполняет работу или предоставляет *услугу* (3.7.10) в режиме онлайн, что позволяет людям выполнять *процессы* (3.3.1) независимо от физического местонахождения.

Примечание 3 к определению: *Аудитор* (3.12.8) может использовать методы удалённого аудита на одной площадке проверяемой организации для аудита другой площадки.

[ИСТОЧНИК: ISO/IEC TS 17012:2024, 3.1]

4 Основы менеджмента качества

4.1 Общие положения

Принципы и концепции менеджмента качества, описанные в разделах 4.2, 4.3 и 4.4, составляют основы менеджмента качества. Они дают организации возможность решать задачи, связанные с постоянными изменениями как во внутренних, так и во внешних факторах. На среду, в которой организация работает сегодня, могут влиять ускоряющиеся изменения, глобальные рынки и цепочки поставок, новые технологии, информационные технологии, инновации и знания как основной ресурс. Влияние менеджмента качества выходит за рамки удовлетворения потребностей потребителей: оно также может оказывать непосредственное влияние на репутацию организации и её устойчивый успех.

Все концепции, принципы и их взаимосвязь следует рассматривать как единое целое, а не изолированно. Ни одна отдельная концепция или принцип не является более важным, чем другой, и разделение понятий между разделами 4.3 и 4.4 предназначено для улучшения читаемости и понимания этого документа без намерения разделить применение этих концепций. В любой момент крайне важно найти правильный баланс в их применении.

4.2 Принципы менеджмента качества

4.2.1 Общие положения

Принципы менеджмента качества, изложенные в этом документе, обеспечивают организациям прочную основу для разработки или совершенствования их СМК.

Хотя каждый принцип можно понимать по отдельности, их следует рассматривать как взаимосвязанные и взаимозависимые при применении в рамках организации.

Эти принципы служат основополагающим руководством, имеют универсальный характер и применимы к СМК любой организации.

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

4.2.2 Ориентация на потребителя

4.2.2.1 Описание

Основной целью менеджмента качества является удовлетворение требований потребителей и стремление превзойти их ожидания.

4.2.2.2 Обоснование

Понимание текущих и будущих потребностей и ожиданий потребителей и других заинтересованных сторон способствует устойчивому успеху организации. Каждый аспект взаимодействия с потребителями даёт возможность завоевать и сохранить доверие потребителей и других заинтересованных сторон.

4.2.2.3 Основные преимущества

Некоторые основные преимущества:

- повышение качества обслуживания потребителей;
- повышение удовлетворённости потребителя;
- рост лояльности потребителей;
- увеличение числа повторных сделок;
- улучшение репутации организации;
- расширение клиентской базы.

4.2.2.4 Возможные действия

Возможные действия включают в себя:

- понимание текущих и будущих потребностей и ожиданий потребителей и других заинтересованных сторон и принятие соответствующих мер;
- увязывание политики и целей организации с потребностями и ожиданиями потребителей;
- доведение информации о потребностях и ожиданиях потребителей до всего персонала организации;
- планирование, проектирование, разработку, производство, поставку, поддержку и улучшение продуктов и услуг для удовлетворения потребностей и ожиданий потребителей;
- измерение и мониторинг удовлетворённости потребителей и принятие соответствующих мер;
- определение и управление рисками и возможностями, которые могут повлиять на удовлетворённость потребителей и их восприятие;
- активное управление взаимоотношениями с потребителями для достижения устойчивого успеха.

4.2.3 Лидерство

4.2.3.1 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.

4.2.3.2 Обоснование

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

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

4.2.3.3 Основные преимущества

Некоторые основные преимущества:

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

4.2.3.4 Возможные действия

Возможные действия включают:

- доведение до всех в организации её миссии, видения, стратегии, политик и процессов;
- создание и поддержание общих ценностей, справедливости и следования этическим принципам на всех уровнях организации;
- создание и развитие культуры качества и этического поведения;
- поощрение во всей организации приверженности качеству;
- обеспечение того, что лидеры на всех уровнях являют собой положительные примеры для сотрудников организации;
- поощрение риск-ориентированного мышления для проактивного решения проблем с целью повышения желаемого эффекта;
- предоставление сотрудникам необходимых ресурсов, подготовки и полномочий для действий в рамках установленной ответственности;
- инициирование, поощрение и признание вклада персонала.

4.2.4 Вовлечение персонала

4.2.4.1 Описание

Компетентный, имеющий полномочия и вовлечённый персонал на всех уровнях организации является сущностным условием повышения способности организации создавать ценность для потребителей и других заинтересованных сторон.

4.2.4.2 Обоснование

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.

4.2.4.3 Основные преимущества

Некоторые основные преимущества:

- лучшее понимание людьми целей организации в области качества и повышение мотивации их достижения;
- более широкая вовлеченность людей в деятельность по совершенствованию;
- расширение возможностей для личного развития, инициатив и творчества;
- рост удовлетворённости персонала;
- рост доверия и сотрудничества в организации;

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

– рост внимания к общим ценностям и корпоративной культуре в организации.

4.2.4.4 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 без опасений на себя инициативу;

– признание и поощрение мотивации, вклада, обучения и развития сотрудников;

– обеспечение возможности проводить самооценку работы с точки зрения достижения личных целей;

– проведение опросов для оценки удовлетворённости сотрудников, информирование их о результатах и осуществление соответствующих действий.

4.2.5 Процессный подход

4.2.5.1 Описание

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

4.2.5.2 Обоснование

СМК состоит из взаимосвязанных или взаимодействующих процессов. Понимание, каким образом эта система формирует результаты, позволяет организации оптимизировать систему и её работу.

4.2.5.3 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 счёт результативного управления процессами, эффективного использования ресурсов и снижения межфункциональных барьеров;
– возможность организации убедить заинтересованные стороны в её стабильности, результативности и эффективности.

4.2.5.4 Возможные действия

Некоторые возможные действия:

– определение целей системы и процессов, необходимым для их достижения;

– установление полномочий, ответственности за результаты и выполнение 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;

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

- 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 измерения, мониторинга, анализа и оценки результатов функционирования всей системы;
- управление рисками, которые могут повлиять на результаты процессов и на результаты СМК в целом.

4.2.6 Улучшение

4.2.6.1 Описание

Успешные организации уделяют постоянное внимание улучшению.

4.2.6.2 Обоснование

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

4.2.6.3 Основные преимущества

Некоторые основные преимущества:

- улучшение функционирования процессов, повышение возможностей организации и удовлетворённости 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 учёт возможностей как постепенного совершенствования, так и прорывного улучшения;
- действенное применение накопленного опыта для улучшения;
- возрастающее стремление к инновациям.

4.2.6.4 Возможные действия

Некоторые возможные действия:

- стимулирование установления целей по улучшению на всех уровнях организации;
- обучение персонала на всех уровнях и формирование у них навыков, как применять основные инструменты и методики для реализации целей по улучшению;
- обеспечение компетентности сотрудников для успешного продвижения и завершения действий по улучшению;
- развитие и развёртывание процессов для осуществления проектов усовершенствования во всей организации;
- отслеживание, анализ и аудит планирования, выполнения, завершения и результатов действий по улучшению;
- включение учёта улучшений в разработку новых или изменение имеющихся продуктов, услуг и процессов;
- признание и вознаграждение за улучшения.

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

4.2.7 Принятие решений на основе фактов

4.2.7.1 Описание

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

4.2.7.2 Обоснование

Принятие решения может быть сложным процессом и оно всегда сопряжено с некоторой неопределённостью. Нередко используются различные типы и источники исходных данных, 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 на благо всех заинтересованных сторон организации.

4.2.7.3 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, критического осмысления и изменения мнений и решений;
- расширенная возможность демонстрировать результативность принятых в прошлом решений.

4.2.7.4 Возможные действия

Некоторые возможные действия:

- определение, измерение и мониторинг ключевых показателей для представления результатов функционирования организации;
- обеспечение доступности всех необходимых данных и информации соответствующим сотрудникам;
- обеспечение гарантии того, что данные и информация в достаточной степени точны, надёжны, защищены и доступны;
- 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 опорой на факты и балансом опыта и интуиции.

4.2.8 Управление взаимоотношениями

4.2.8.1 Описание

Для достижения устойчивого успеха организации управляют своими отношениями с заинтересованными сторонами.

4.2.8.2 Обоснование

Заинтересованные стороны влияют на результат работы организации. Достижение устойчивого успеха более вероятно, когда организация управляет отношениями со всеми своими заинтересованными сторонами, чтобы оптимизировать их влияние на её деятельность. Управление отношениями с сетью поставщиков и партнёров имеет особую важность.

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

4.2.8.3 Основные преимущества

Некоторые основные преимущества:

- улучшение результатов деятельности организации и её заинтересованных сторон за счёт учёта возможностей и ограничений, связанных с каждой заинтересованной стороной;
- общее понимание целей и ценностей заинтересованными сторонами;
- расширенная способность создавать ценность для заинтересованных сторон за счёт совместного использования ресурсов и компетентности, а также управления соответствующими рисками и возможностями;
- улучшенное управление цепочкой поставок, обеспечивающей стабильный поток продуктов и услуг.

4.2.8.4 Возможные действия

Некоторые возможные действия:

- определение заинтересованных сторон (таких как поставщики, партнёры, потребители, регулирующие организации, инвесторы, сотрудники, сообщества и общество в целом) и их взаимоотношений с организацией;
- определение взаимоотношений с заинтересованными сторонами, которыми следует управлять, и расстановка приоритетов;
- выстраивание взаимоотношений с учётом баланса краткосрочных и долгосрочных интересов;
- накопление и предоставление в распоряжение заинтересованным сторонам информации, знаний и ресурсов;
- оценка результатов работы и предоставление обратной связи заинтересованным сторонам, насколько это применимо, для развития инициатив по улучшению;
- проведение совместной разработки и улучшения с поставщиками, партнёрами и другими заинтересованными сторонами;
- поощрение и выражение признательности поставщикам и партнёрам за улучшения и достижения.

4.3 Основные концепции менеджмента качества

4.3.1 Качество

Качество продуктов и услуг организации определяется степенью, в которой они отвечают потребностям и ожиданиям потребителей, а также предполагаемым и непреднамеренным воздействием на другие заинтересованные стороны. Таким образом, потребители или другие заинтересованные стороны могут воспринимать качество как хорошее или плохое, приемлемое или неприемлемое.

Эта оценка зависит не только от заложенных функций и эксплуатационных характеристик продукции и услуг, но и от их воспринимаемой ценности для потребителя и пользы для других заинтересованных сторон.

Организация, ориентированная на качество, формирует культуру, которая приводит к появлению такого поведения, отношений, действий и процессов, которые создают ценность и приносят пользу за счёт удовлетворения потребностей и ожиданий потребителей и других заинтересованных сторон.

4.3.2 Менеджмент качества

Менеджмент качества охватывает процессы планирования качества, контроля качества, обеспечения качества и повышения качества для достижения намеченных результатов. Он заключается в управлении организацией таким образом, чтобы она удовлетворяла потребности и ожидания своих

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

потребителей и других заинтересованных сторон.

Менеджмент качества ориентирован на потребителей, одновременно способствуя повышению вовлеченности сотрудников организации и поддерживая результативные отношения с другими заинтересованными сторонами. Он поддерживает лидерство в разработке политик и практик, а также в приверженности принятию решений на основе фактов. Это обеспечивает основу для постоянного развития и совершенствования процессов в рамках согласованной СМК, что позволяет результативно и эффективно управлять взаимосвязями и взаимодействиями между процессами. Принципы менеджмента качества, применяемые в совокупности, составляют основу управления качеством и культуры качества в организации.

4.3.3 Система менеджмента качества (СМК)

СМК представляет структуру из взаимодействующих и взаимосвязанных процессов. Кроме того, СМК связывает эти процессы с ресурсами, необходимыми для создания ценности для потребителей и получения пользы для других заинтересованных сторон. СМК используется для управления деятельностью, с помощью которой организация определяет цели в области качества, процессы и ресурсы, необходимые для достижения намеченных результатов.

Внедрение СМК позволяет высшему руководству оптимизировать использование ресурсов с учётом долгосрочных и краткосрочных последствий принимаемых решений. Это даёт ресурсы для определения рисков и возможностей, а также действий по устранению предполагаемых и непреднамеренных последствий при предоставлении продуктов и услуг.

Поддержание и постоянное совершенствование СМК позволяет организациям повышать результативность своей деятельности, обеспечивая при этом уверенность заинтересованных сторон в своих возможностях. Это также может обеспечить конкурентное преимущество.

Наличие структурированной системы обеспечивает координацию всех процессов, решений и ресурсов для достижения общей цели. СМК может обеспечить согласованность всех видов деятельности организации и информировать сотрудников о том, что от них требуется для достижения намеченных результатов. Это может повысить вовлеченность сотрудников и помочь в формировании сильной культуры качества организации.

4.3.4 Обеспечение качества

Обеспечение качества создаёт для потребителей и других заинтересованных сторон основу для уверенности в том, что их потребности и ожидания будут удовлетворены. Это может быть достигнуто предоставлением свидетельств результативности СМК и процессов, связанных с предоставлением продуктов и услуг. Это может быть сделано путём предоставления результатов мониторинга и измерения соответствующих процессов.

Уверенность в том, что потребности и ожидания будут удовлетворены, является важным аспектом взаимоотношений организации со своими потребителями и другими заинтересованными сторонами. Это относится как к текущим, так и к будущим отношениям. Соответствие между тем, что обещано, и тем, что выполняется, обеспечивает основу для будущей лояльности потребителей и поддержки со стороны других заинтересованных сторон. Результативное обеспечение качества также даёт сотрудникам организации уверенность в том, что они действуют с соблюдением этических норм и добросовестности в отношениях между организацией и её потребителями и другими заинтересованными сторонами.

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

4.3.5 Контроль качества

Контроль качества используется для обеспечения того, чтобы организация неизменно выполняла требования к продуктам и услугам. Он включает в себя систематические действия, направленные на мониторинг, инспекцию и тестирование продуктов и услуг на различных этапах производства или поставки. Действенный контроль качества подтверждает соблюдение требований и получение ожидаемых результатов. Информация, полученная в результате мероприятий по контролю качества, является исходными данными для обеспечение и повышение качества.

Мероприятия по контролю качества могут быть спланированы таким образом, чтобы они соответствовали характеру и сложности процессов, продуктов и услуг. Контролируя ключевые аспекты процессов, контроль качества может способствовать оптимизации использования навыков компетентного персонала.

Контроль качества необходим для удовлетворения потребностей и ожиданий потребителей и других заинтересованных сторон, а также для предотвращения или уменьшения нежелательных последствий. Это может положительно сказаться на успехе и репутации организации.

Информация, полученная в ходе мероприятий по контролю качества, важна для обеспечения основы для уверенности в результативности управления качеством и постоянном совершенствовании процессов, продуктов и услуг.

4.3.6 Планирование качества

Планирование качества используется для планирования процессов, действий и ресурсов, необходимых для достижения целей в области качества. Оно обеспечивает:

- наличие чёткого набора требований к поставляемому продукту или услуге;
- определённую последовательность и взаимодействие процессов для реализации продукта или услуги.

Как и в случае с другими основными концепциями, планирование качества масштабируемо, и планы качества могут быть вложенными. Планирование качества может осуществляться на системном уровне, как если бы кто-то разрабатывал СМК для новой организации. Оно также может осуществляться на уровне отдельного процесса или в рамках конкретного проекта. Детализация, требуемая в планах обеспечения качества, может варьироваться в зависимости от организации, а также от этапа цикла разработки продукта или услуги.

При планировании качества следует учитывать среду, в которой работает организация, и требования, установленные заинтересованными сторонами, а также следует принимать во внимание риски и возможности, которыми необходимо управлять.

Планирование качества увязывает мероприятия по обеспечению качества с потребностями потребителя или других заинтересованных сторон. Планирование качества может преобразовать потребности и ожидания потребителя в запланированные мероприятия по управлению качеством в организации. В результате планирования качества организация может быть уверена в том, что она сможет достичь запланированных результатов.

4.3.7 Менеджмент процессов

Менеджмент процессов - это практика планирования, внедрения, контроля и постоянного совершенствования процессов для обеспечения достижения целей и задач организации. Процессное управление позволяет согласованно управлять входными данными, действиями и результатами процессов, не ограничиваясь функциональными границами. Взаимосвязанными процессами можно

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

управлять таким образом, чтобы желаемые результаты достигались результативно и эффективно.

Управление процессами может создавать добавленную ценность, обеспечивая лучшее распределение ресурсов, мониторинг функционирования и постоянное совершенствование посредством анализа и оптимизации процессов. Оно также способствует удовлетворению потребностей и ожиданий потребителей и других заинтересованных сторон.

4.3.8 Риск-ориентированное мышление

Риск-ориентированное мышление способствует установлению приоритетов и управлению последствиями неопределённости на всех уровнях организации. Оно предполагает рассмотрение потенциальных выгод и ущерба от выбора одного варианта действий вместо другого в ситуации возможности того, что что-то пойдёт не так, как планировалось, включая упущенную возможность.

Риск-ориентированное мышление позволяет принимать более обоснованные решения при планировании и выполнении мероприятий. Внедрение риск-ориентированного мышления во всей организации помогает сотрудникам сосредоточиться на улучшении выполнения работ. Использование риск-ориентированного мышления также позволяет организации избежать ненужной сложности, минимизируя негативные последствия и используя открывающиеся возможности.

4.3.9 Культура качества организации

Культура качества организации – это совокупность общих ценностей, убеждений, истории, установок и наблюдаемых моделей поведения сотрудников организации. На неё оказывают влияние и постоянно укрепляют поведение и установки людей на всех уровнях организации. Крайне важно, чтобы руководство демонстрировало приверженность делу развития культуры качества в организации. Этому могут способствовать и другие аспекты поведения во всей организации, такие как этические нормы и ценности.

Действующая культура качества организации позволяет сотрудникам работать сообща для удовлетворения потребностей потребителей и других заинтересованных сторон. Общее стремление к совершенствованию способствует развитию позитивных отношений внутри организации и с внешними поставщиками, организациями-партнёрами и сообществом. Важно отметить, что на культуру качества организации могут влиять и она может выражаться в контексте местных обычаев, культур и других организационных характеристик.

Культура качества организации может обеспечить такие преимущества, как улучшение рабочей среды, конкурентные преимущества, результативность и эффективность функционирования, сплочённость команды, высокий моральный дух, нацеленность на достижение целей и повышение удовлетворённости потребителей. Культура качества организации влияет на то, как люди взаимодействуют друг с другом, со своими потребителями и другими заинтересованными сторонами. Это также может влиять на среду, в которой создаются знания, на степень, в которой люди делятся ими, и на способность адаптироваться к изменениям. Культура качества организации является важным аспектом менеджмента качества, включая результативное внедрение и поддержание в рабочем состоянии СМК.

4.3.10 Постоянное улучшение

Постоянное совершенствование - это периодическая деятельность по повышению результативности, которая может проводиться периодически, часто или регулярно[8]. Её следует осуществлять пока существует организация. Постоянное совершенствование может применяться к любому аспекту

[8] «часто» подразумевает «через короткие, но случайные, промежутки времени», а «регулярно» предполагает предсказуемость, плановость [прим. переводчика]

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

менеджмента качества и включает в себя все виды методов улучшения.

Постоянное внимание к совершенствованию на всех уровнях организации способствует приверженности удовлетворению потребностей и ожиданий потребителей и других заинтересованных сторон. Посредством постоянного улучшения организация неизменно использует свои знания о текущем функционировании, выделенных ресурсах и процессах, продуктах и услугах, предоставляемых извне, для планирования возможностей улучшения. Это может привести к оптимизации выгод от достижения целей и создания ценности. Организация, стремящаяся к постоянному совершенствованию, демонстрирует свою приверженность достижению лучших результатов.

4.4 Дополнительные концепции, значимые для менеджмента качества

4.4.1 Среда организации

Организации существуют в контексте своей операционной среды и находятся под его влиянием. Среда организации может включать в себя внутренние факторы, такие как миссия, видение, ценности, культура и история, знания и результаты деятельности. Она также включает в себя внешние факторы, такие как правовые, технологические, конкурентные, рыночные, культурные факторы, влияние изменения климата, а также социальные, экономические, экологические и влияние госструктур.

Понимая свою среду, организация определяет факторы, которые влияют на её способность достигать запланированных целей в области качества. Кроме того, понимание своей среды даёт организации ясность для управления своими рисками и возможностями и удовлетворения потребностей и ожиданий заинтересованных сторон.

4.4.2 Заинтересованные стороны

Существуют заинтересованные стороны, которые могут предоставить значительные возможности для устойчивого успеха организации, если их потребности и ожидания будут удовлетворены, но и создать риски в противном случае.

Частью процесса понимания среды организации является выявление соответствующих заинтересованных сторон, их потребностей и ожиданий, а также их влияния на организацию. Концепция заинтересованных сторон фокусирует управление качеством не только на потребителе.

Привлекая и выстраивая позитивные отношения с заинтересованными сторонами, организации могут, например, улучшить свою общую результативность и репутацию, предвидеть и снижать потенциальные риски, совершенствовать процесс принятия стратегических решений, поддерживать разработку результативных организационных стратегий и обеспечивать соблюдение соответствующих законов, нормативных актов и стандартов.

4.4.3 Интегрированные системы менеджмента

Интегрированная система менеджмента объединяет подход организации к управлению своими функциями и процессами, который при внедрении позволяет ей достигать поставленных целей и удовлетворять потребности и ожидания потребителей и других заинтересованных сторон.

Эти цели могут включать в себя качество продукции и услуг, операционную эффективность, экологические показатели, информационную безопасность, а также охрану здоровья и безопасность на рабочем месте.

Наличие интегрированной системы управления помогает организациям повысить результативность, обеспечивая всестороннее представление о результатах работы других систем при разработке и внедрении результативных процессов. Это также способствует более эффективному распределению

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

ресурсов и расстановке приоритетов, а также может помочь сократить потери или избежать противоречивой информации.

Примерами преимуществ являются согласование целей и политик, повышение результативности и эффективности, сокращение затрат и улучшение коммуникации, что ведёт к укреплению культуры качества организации.

4.4.4 Экономика замкнутого цикла

Экономика замкнутого цикла охватывает широкий спектр вопросов, связанных с разрывом жёсткой привязки экономической деятельности к потреблению ограниченных ресурсов. Её цель - сохранить максимальную полезность и ценность существующих ресурсов, способствуя тем самым устойчивому развитию и сокращению количества образующихся отходов. В экономике замкнутого цикла продукты и материалы постоянно находятся в обращении благодаря таким процессам, как техническое обслуживание, повторное использование, ремонт, перепрофилирование, восстановление, переработка отходов и компостирование.

Экономика замкнутого цикла предполагает разработку продуктов, которые можно использовать, восстанавливать или повторно использовать, а также переработку компонентов, что сводит к минимуму использование сырья. Это также требует переосмысления принципов проектирования и разработки, производства и предоставления услуг, отслеживания ресурсов и использования материалов после их использования потребителями. Это изменение требует корректировки процессов на протяжении всего жизненного цикла продукта.

Экономика замкнутого цикла выходит за рамки модели "бери, производи, используй и утилизируй" и фокусируется на положительных последствиях для всего общества. Действенная коммуникация, подчёркивающая приверженность организации устойчивому развитию, может повысить вовлечённость сотрудников в работу организации, её репутацию среди заинтересованных сторон и ответственность перед ними.

С точки зрения жизненного цикла, экономика замкнутого цикла генерирует экономический, природный и социальный капитал на основе трёх принципов:

- проектирование с целью устранения отходов и загрязнения окружающей среды;
- продление срока службы продуктов и материалов;
- восстановление природных систем.

Это направлено на решение глобальных проблем, таких как изменение климата, утрата биоразнообразия, отходы и загрязнение окружающей среды, с целью сокращения потребления ограниченных ресурсов.

4.4.5 Прорывные технологии

Прорывные технологии - это новые и инновационные технологии или улучшения уже существующих технологий. Они могут оказывать большое влияние и создавать неопределённость в их применении и затрагивать различные сферы жизни общества, секторы экономики и организации. Эти технологии часто способны кардинально изменять традиционные методы и создавать новые возможности для организаций и отдельных лиц.

Прорывные технологии играют решающую роль в менеджменте качества, поскольку они позволяют организациям оптимизировать процессы, повышать эффективность и результативность в целом. Эти технологии привносят передовые методы, которые могут помочь организациям результативнее определять и выполнять требования к качеству, что в конечном итоге приводит к

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

совершенствованию процессов, продуктов и услуг. Использование прорывных технологий может негативно сказаться на функционировании СМК, если их влияние не будет в полной мере понято.

Прорывные технологии также могут помочь организациям опережать конкурентов, позволяя быстро адаптироваться к меняющимся тенденциям рынка, потребностям и ожиданиям потребителей и других заинтересованных сторон. Независимо от используемых технологий, существуют вопросы, связанные с проектированием, надёжностью, информационной безопасностью, ресурсами, знаниями организации, компетентностью и управлением организационными изменениями.

4.4.6 Инновации

Инновации могут быть связаны с изменениями в технологии, продуктах или услугах, процессах, структуре организации, бизнес-моделях и системах управления. Желательно применять системный подход, а не заниматься случайной инновационной деятельностью.

Инновации могут привести к созданию добавленной ценности для потребителей или выгоде для других заинтересованных сторон. Инновации начинаются с понимания потребностей и ожиданий. На этой основе инновации могут быть реализованы посредством новых или усовершенствованных продуктов или услуг, изменения результативности, процессов или укрепления рыночных позиций, что позволяет создавать или перераспределять ценность.

Возможности и практическая реализуемость инноваций могут варьироваться в зависимости от различных факторов, таких как размер организации, отрасль, культура, ресурсы и рыночные условия.

Инновации - это способ удовлетворения новых или предвосхищаемых потребностей и ожиданий потребителей и других заинтересованных сторон, а также способ повышения устойчивости.

Инновации могут стать ключевым фактором повышения эффективности и результативности, качества, устойчивого роста, ценности для потребителей и выгод для других заинтересованных сторон, а также способности учитывать риски и возможности.

Инновации могут обеспечить конкурентное преимущество за счёт повышения производительности, снижения затрат и решения сложных бизнес-задач.

4.4.7 Управление изменениями

Управление изменениями может использоваться для содействия внедрению изменений в организации и контроля за ними с целью повышения функционирования, смягчения или избежания неблагоприятных последствий и достижения запланированных результатов. Оно включает в себя определение необходимости изменений, разработку стратегии управления изменениями, привлечение сотрудников организации и общение с ними, а также предоставление поддержки и обучения для внедрения изменений.

Управление изменениями может применяться на всех уровнях организации. Изменение может быть результатом внутреннего решения или реакцией на внешнюю проблему, вызванную заинтересованной стороной, которая затрагивает организацию.

Управление изменениями позволяет организации адаптироваться к окружающей среде и улучшать функционирование, тем самым снижая риски, используя возможности и оптимизируя результаты. Оно включает в себя важные вопросы, требующие рассмотрения и управления, такие как человеческие, социальные и культурные аспекты, а также технологические и структурные.

Управление изменениями помогает организациям ориентироваться в сложном процессе изменений, сводить к минимуму сопротивление, повышать вовлеченность сотрудников, обеспечивать непрерывность, улучшать коммуникацию и повышать вероятность успешных результатов.

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

4.4.8 Потребительский опыт

Потребительский опыт определяет отношение потребителя к организации. Он выражается в эмоциональной, физической и психологической привязанности потребителя к предоставляемым продуктам или услугам.

Потребительский опыт охватывает весь жизненный цикл взаимодействия организации с потребителем, включая все этапы, начиная с первого знакомства с продуктом или услугой и заканчивая их покупкой, использованием и последующими действиями. Это помогает повысить удовлетворённость и лояльность потребителей, что не всегда достигается исключительно за счёт удовлетворения заявленных потребностей и ожиданий.

Построение доверительных и личных отношений путём вовлечения потребителя в деятельность организации может улучшить потребительский опыт в большей степени, чем это возможно за счёт одних только характеристик продукта или услуги

4.4.9 Управление знаниями

Управление знаниями - это дисциплина и набор методов, способствующих созданию знаний и их применению для улучшения функционирования организации. Управление знаниями направлено на приобретение, создания, сохранение, использование, поддержание, защиту и обмен знаниями. Управление знаниями способствует стабильному функционированию на протяжении длительного времени, несмотря на изменения в кадровом составе и объёме знаний сотрудников.

Знания включают в себя опыт, экспертные знания и понимание, которыми обладают отдельные лица, группы или организации. Чтобы предотвратить потерю знаний в организации, важно систематизировать управление знаниями.

Это помогает организации достигать своих целей и создавать ценность или выгоды, повышая эффективность, результативность и устойчивость организации.

Управление знаниями гарантирует, что ценные идеи и опыт не будут утрачены, а будут доступны сотрудникам организации в момент их использования. Оно способствует постоянному совершенствованию и инновациям, позволяя организациям извлекать уроки из прошлого опыта и адаптироваться к изменяющимся условиям.

Управление знаниями может помочь организациям лучше понять потребности и ожидания потребителей, что позволит организации предоставлять более персонализированные и актуальные продукты и услуги. Это также может способствовать развитию персонала в организации.

4.4.10 Управление информацией

Информация представляет собой значимые факты о любом воспринимаемом или мыслимом явлении. Точность, актуальность, своевременность, полнота и доступность информации оказывают существенное влияние на менеджмент качества. Управление информацией регулирует процессы сбора, целостности, хранения, сохранения и защиты данных, а также позволяет предотвратить неправомерное использование информации организации. Оно способствует принятию решений и повышению операционной эффективности за счёт предоставления надёжной и своевременной информации.

Адекватность управления информацией может влиять на такие аспекты, как удовлетворение потребностей и ожиданий заинтересованных сторон, а также на удовлетворённость и лояльность потребителей, соблюдение законодательства, репутацию организации и т. д. Результативное управление информацией является ключевым фактором действенности менеджмента качества. Многие процессы зависят от доступности точной информации в месте её использования и при

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

принятии решений. Защита целостности информации важна для её надлежащего и согласованного использования, особенно в тех случаях, когда между созданием и потреблением информации существует непосредственная связь.

Информация, находящаяся за пределами непосредственного контроля организации, например, генерируемая внешними источниками, может влиять на среду организации. Также важно учитывать и обеспечивать меры защиты данных, включая персональные данные, от злоумышленников, которые могут создавать правовые, финансовые или операционные проблемы.

4.4.11 Аспекты, связанные с людьми

Сотрудники являются важнейшим ресурсом организации. Важно, чтобы они обладали соответствующими компетенциями для работы в рамках СМК, а также имели необходимую подготовку, образование и опыт. Высшее руководство несёт ответственность за предоставление сотрудникам возможностей для развития этих необходимых компетенций, чтобы они понимали свои обязанности и то, как их действия способствуют достижению целей организации.

Аспекты, связанные с персоналом, включают привлечение, развитие, распределение и поддержку персонала в организации. Это позволяет СМК функционировать результативно и эффективно.

Действенный обмен информацией между высшим руководством и сотрудниками, которыми они руководят, повышает вовлечённость. Спланированные и действенные внутренняя (т.е. внутри всей организации) и внешняя (т.е. с соответствующими заинтересованными сторонами) коммуникации повышают осведомлённость и понимание среды организации, потребностей и ожиданий потребителей и других заинтересованных сторон, а также СМК.

Вовлечение сотрудников в СМК позволяет организации предоставлять необходимые ресурсы, отслеживать процессы и результаты, определять и оценивать риски или возможности и осуществлять соответствующие действия.

4.4.12 Непрерывность бизнеса

Непрерывность бизнеса - это способность организации продолжать предоставлять продукты и услуги во время и после возникновения сбоев в работе.

Управление непрерывностью бизнеса позволяет организации подготовиться к сбоям, защититься от них, реагировать на них и восстанавливаться после сбоев. Примерами сбоев могут служить стихийные бедствия, инфекционные заболевания, акты саботажа или терроризма, а также сбои в работе инфраструктуры.

После определения воздействия таких угроз и рисков может быть разработан план действий в виде плана обеспечения непрерывности бизнеса для устранения или, по крайней мере, минимизации выявленных рисков.

Управление непрерывностью бизнеса определяет приоритеты организации и готовит решения для устранения сбоев в работе. Оно включает в себя определение рисков, предотвращение или минимизацию их воздействия, создание структур реагирования для уточнения ролей и обязанностей и разработку планов обеспечения непрерывности бизнеса. Она включает в себя такие вопросы, как управление объектами, управление цепочками поставок, охрана здоровья и безопасность труда, управление знаниями, управление в чрезвычайных ситуациях, обучение и тренировки, коммуникации в кризисных ситуациях и связи с общественностью.

Уверенность в том, что потребности и ожидания будут удовлетворены в случае сбоев, является ключевым аспектом взаимоотношений организаций со своими потребителями и другими заинтересованными сторонами.

ПДП ОЗНАКОМЛЕНИЯ

4.5 Развитие СМК, используя основные концепции и принципы

4.5.1 Атрибуты СМК

4.5.1.1 Общие положения

СМК является адаптивной и создаёт структуру процессов и видов деятельности. Чтобы оставаться результативной, организации следует адаптироваться к изменяющимся условиям. СМК предоставляет структурированную среду для управления изменениями, обеспечения согласованности и поддержки совершенствования организации.

Организации могут внедрять инновации для обеспечения как постепенных, так и прорывных улучшений. В то время как некоторые системы, процессы и виды деятельности требуют гибкости для реагирования на изменяющиеся условия, другие остаются строго структурированными для обеспечения согласованности и соответствия. СМК обеспечивает структурированную среду, которая позволяет организациям справляться со сложностями, корректировать стратегии и поддерживать операционную результативность.

4.5.1.2 Система

Организации стремятся понять внутреннюю и внешнюю среду, чтобы определить потребности и ожидания соответствующих заинтересованных сторон. Эта информация используется при разработке СМК для достижения целей и обеспечения устойчивости организации. Результаты одного процесса могут быть входами других процессов. Несмотря на то, что зачастую кажется, что они состоят из схожих процессов, каждая организация и её СМК уникальны.

4.5.1.3 Процессы

Процессы описываются в рамках СМК, которая включает в себя их определение и, при необходимости, конкретные параметры, позволяющие осуществлять структурированное управление, измерение и улучшение, где это применимо. Эти процессы взаимодействуют для получения результатов, соответствующих ожиданиям заинтересованных сторон, целям организации и границам между функциями. Некоторые процессы являются критически важными из-за их влияния на качество, соответствие требованиям и операционную результативность, в то время как другие играют вспомогательную роль.

4.5.1.4 Деятельность

Сотрудники сотрудничают в осуществлении своей деятельности в рамках СМК, которая определяет роли, обязанности и взаимодействие для обеспечения соответствия целям организации. Некоторые виды деятельности официально оформлены и основаны на понимании целей организации, а также потребностей и ожиданий заинтересованных сторон. Иные виды деятельности требуют гибкости, зависят от внешних факторов и формально не закреплены. Все они осуществляются в рамках структурированной среды для обеспечения согласованности и управления.

4.5.2 Развитие СМК

Организации следует разрабатывать СМК по мере необходимости в ответ на изменения в её стратегическом плане, изменения в среде организации и для постоянного улучшения. У каждой организации есть политики и методы, которые она использует для управления качеством своих продуктов и услуг, независимо от того, были ли они официально спланированы или нет. Данный документ содержит информацию о разработке официально установленной системы для управления видами деятельности в рамках менеджмента качества. Необходимо определить те из них, которые уже существуют в организации, и их применимость в контексте организации. Данный документ, наряду с ISO 9001 и ISO 9004 и другими соответствующими документами по менеджменту качества,

ПРИ ОЗНАКОМЛЕНИИ

затем может быть использован для оказания помощи организации в разработке целостной СМК. Документы по менеджменту качества, разработанные ISO/TC 176/SC 3 (т.е. с ISO 10001 до ISO/TS 10020), содержат рекомендации по разработке определённых процессов, необходимых для результативной СМК. СМК обеспечивает среду для планирования, выполнения, мониторинга и улучшения показателей деятельности по менеджменту качества. Не следует делать СМК сложной; скорее, она должна точно отражать потребности, цели и процессы организации. При разработке СМК фундаментальные концепции и принципы, приведённые в этом документе, могут послужить ценным руководством.

Планирование СМК - это непрерывный процесс. Планы разрабатываются по мере того, как организация учится и меняются обстоятельства. План принимает во внимание деятельность организации по менеджменту качества и ему следует обеспечивать соблюдение рекомендаций данного документа и других документов по менеджменту качества.

Организации следует осуществлять мониторинг и оценку как выполнения требований своей СМК, так и результатов деятельности организации после внедрения системы. Тщательно продуманные показатели могут облегчить эти мероприятия по мониторингу и оценке.

Аудит - это средство оценки результативности СМК и её внедрения, позволяющее выявить риски и определить соответствие требованиям. Для того чтобы аудит был результативным, необходимо собирать объективные доказательства. На основе анализа собранных свидетельств принимаются меры по исправлению и улучшению. Полученные знания могут вести к инновациям, поднимая результативность работы организации на более высокий уровень.

4.5.3 Стандарты СМК, другие стандарты на системы менеджмента и модели организационного совершенства

Подходы к СМК, описанные в стандартах на СМК, разработанных ISO/TC 176, в других стандартах на системы менеджмента и в моделях организационного совершенства, основаны на общих принципах. Все они позволяют организации выявлять риски и возможности и содержат рекомендации по улучшению. В современных условиях многие вопросы, такие как инновации, этика, доверие и репутация, могут рассматриваться в качестве параметров СМК. Эти вопросы затрагиваются в стандартах, относящихся к менеджменту качества (например, ISO 9001), экологическому менеджменту (например, ISO 14001), охране здоровья и безопасности труда (например, ISO 45001) и энергетическому менеджменту (например ISO 50001), а также в других стандартах, связанных с менеджментом, и моделях организационного совершенствования.

Документы по менеджменту качества и стандарты на СМК, разработанные ISO/TC 176, содержат полный набор требований и рекомендаций для СМК. Стандарт ISO 9001 устанавливает требования к СМК. Стандарт ISO 9004 содержит рекомендации по широкому кругу задач СМК для обеспечения устойчивого успеха и улучшения функционирования. Требования к СМК также содержатся в отраслевых международных стандартах.

ПРИМЕЧАНИЕ 1 Примерами стандартов, содержащих рекомендации для элементов СМК и техническим вопросам, связанных с поддержкой СМК, являются ISO 9001, ISO/IEC 27001 и ISO 14001. Требования системы менеджмента организации и другие стандарты на системы менеджмента могут быть интегрированы в единую систему менеджмента. Организация может провести аудит своей системы менеджмента на соответствие требованиям многих международных стандартов, таких как ISO 9001, ISO 14001, ISO/IEC 27001 и ISO 50001. Стандарт ISO 19011 содержит рекомендации по аудиту систем менеджмента организации.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 Документ [20] содержит полезные рекомендации.

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

Приложение А
(информационное)
Взаимосвязи понятий и их графическое представление

А.1 Общие положения

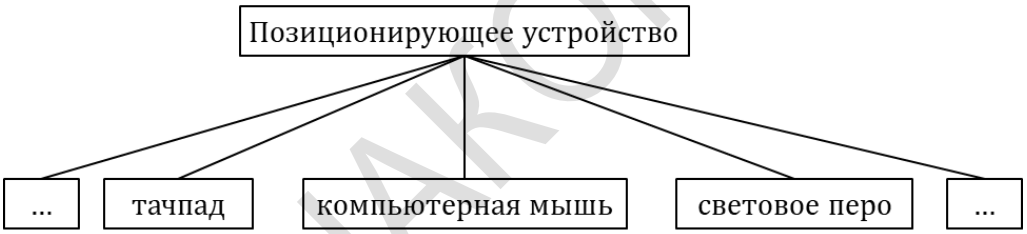
В терминоведении отношения между понятиями основываются на иерархическом построении признаков вида, так что наиболее лаконичное описание понятия формируется путём указания его вида и описания признаков, отличающих его от родительского или сопоставимого понятия.

В настоящем приложении указаны три основные формы отношений между понятиями: родовые (см. раздел А.2), партитивные (см. раздел А.3) и ассоциативные (см. раздел А.4)[9].

А.2 Родовые связи

Нижестоящие в иерархии понятия наследуют все характеристики вышестоящего понятия и содержат описания этих характеристик, которые отличают их от вышестоящих (родительских) и равноуровневых (родственных) понятий, например, отношения «механическая мышь», «оптомеханическая мышь» и «оптическая мышь» к понятию «компьютерная мышь».

Родовые связи отражаются изображаются в виде веерной или древовидной диаграммы без стрелок (см. рисунок А.1).



ПРИМЕЧАНИЕ Пример адаптирован из ISO 704:2022, 5.5.4.2.1, Example 1

Рисунок А.1 - Графическое представление родовых связей

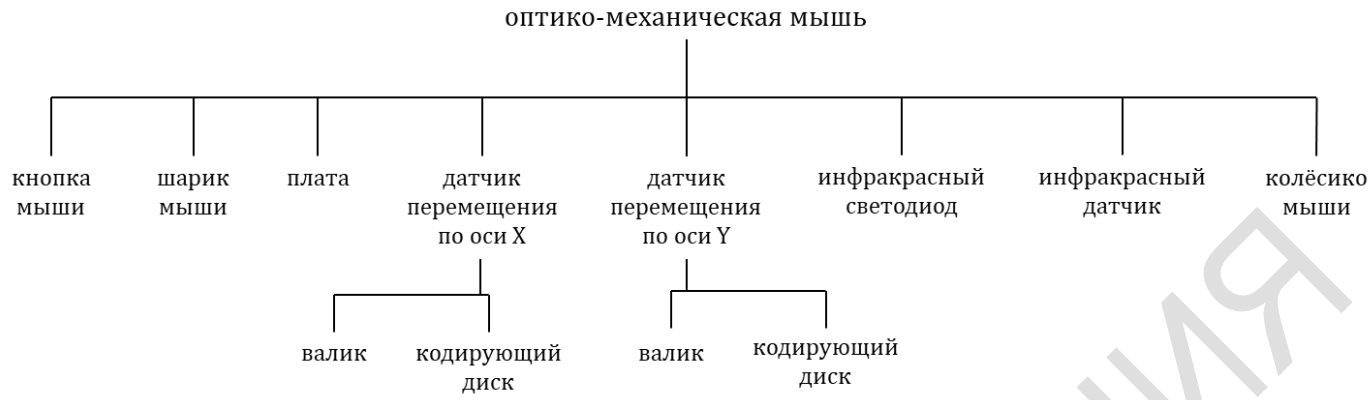
А.3 Партитивные связи

Нижестоящие в иерархии понятия отражают составные части вышестоящего понятия, например, кнопка мыши, кабель мыши, инфракрасный излучатель и колёсико мыши могут быть определены как составные части понятия «оптико-механическая мышь». Для сравнения: неправильно определять кабель (одну из возможных характеристик кабеля мыши) как составную часть понятия «оптико-механическая мышь».

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

[9] перевод форм отношений дан в соответствии с Р 50.1.075-2011 – [прим. пер.]

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ



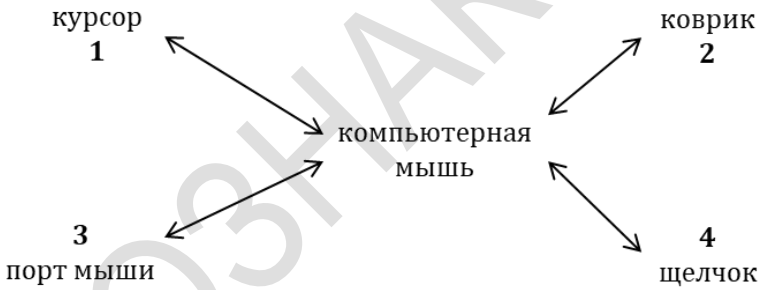
ПРИМЕЧАНИЕ Пример адаптирован из ISO 704:2022, 5.5.4.3.1, Example 1

Рисунок А.2 - Графическое представление партитивных связей

А.4 Ассоциативные связи

Ассоциативные связи не могут дать столь же ёмкого 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 наиболее часто встречаются в терминологической практике, поскольку они соответствуют понятийным связям, существующим в реальном мире.

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



Ключ

1 отношение зависимости

2 отношение расширения возможностей

3 отношение связи (подключения)

4 инструментальное отношение

ПРИМЕЧАНИЕ Пример адаптирован из ISO 704:2022, 5.6.3, Example 1

Рисунок А.3 - Графическое представление ассоциативных связей

А.4 Диаграммы понятий

Рисунки А.4 – А.15 представляют диаграммы понятий, которые тематически сгруппированы в соответствии с разделом 3.

Поскольку диаграммы терминов приведены здесь без каких-либо определений, необходимо обращаться к разделу 3 для просмотра определений и примечаний.

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

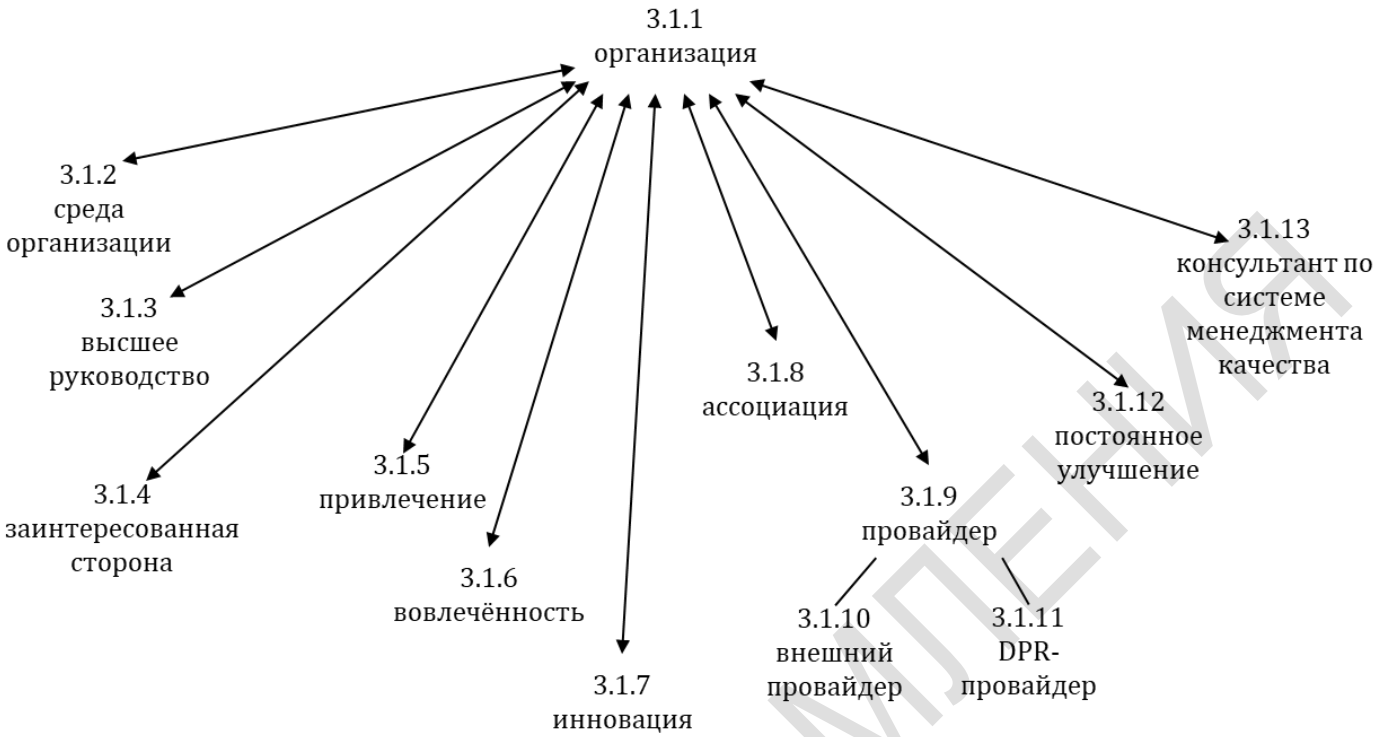


Рисунок А.4 — 3.1 Понятия, связанные с организацией

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

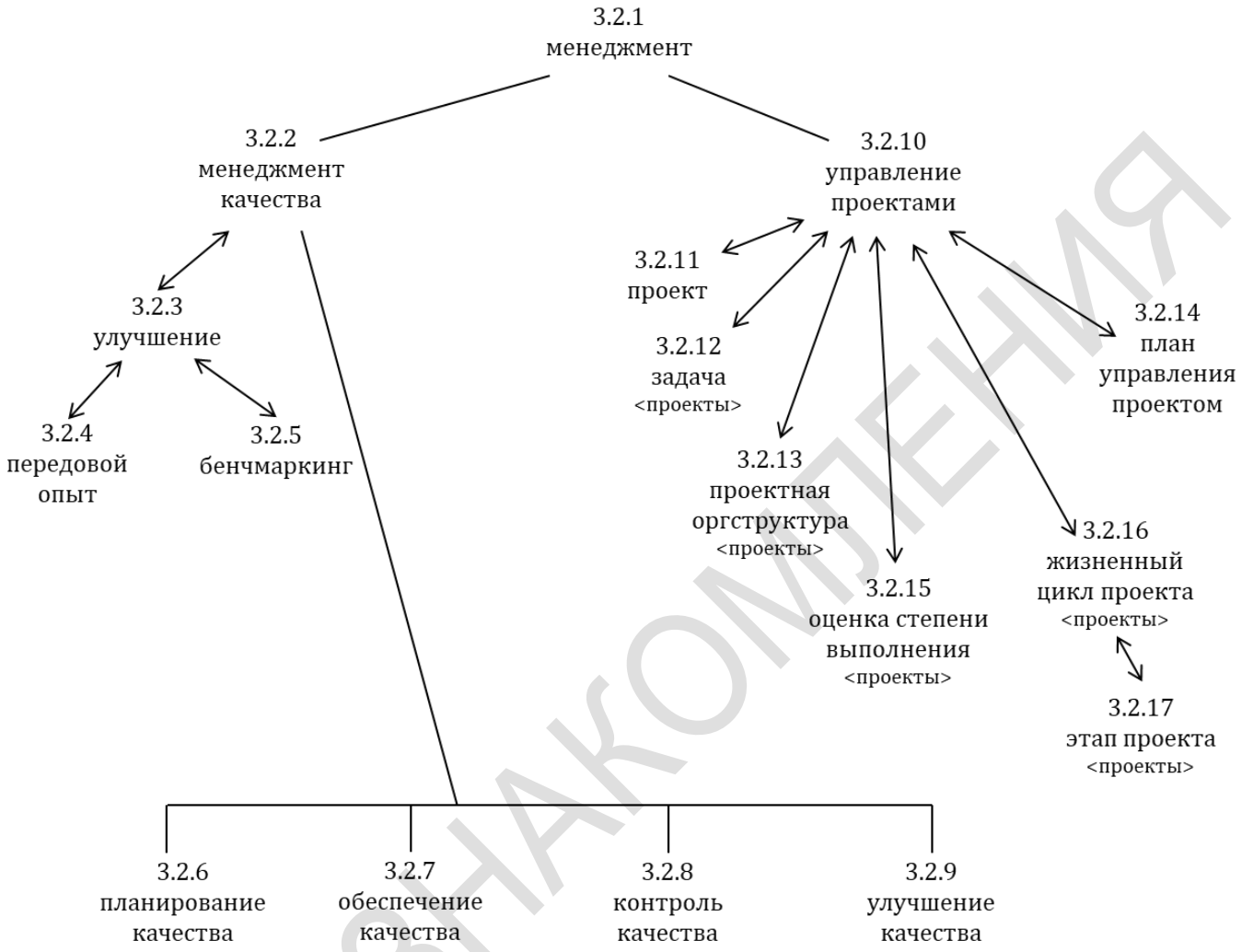


Рисунок А.5 — 3.2 Понятия, связанные с менеджментом

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

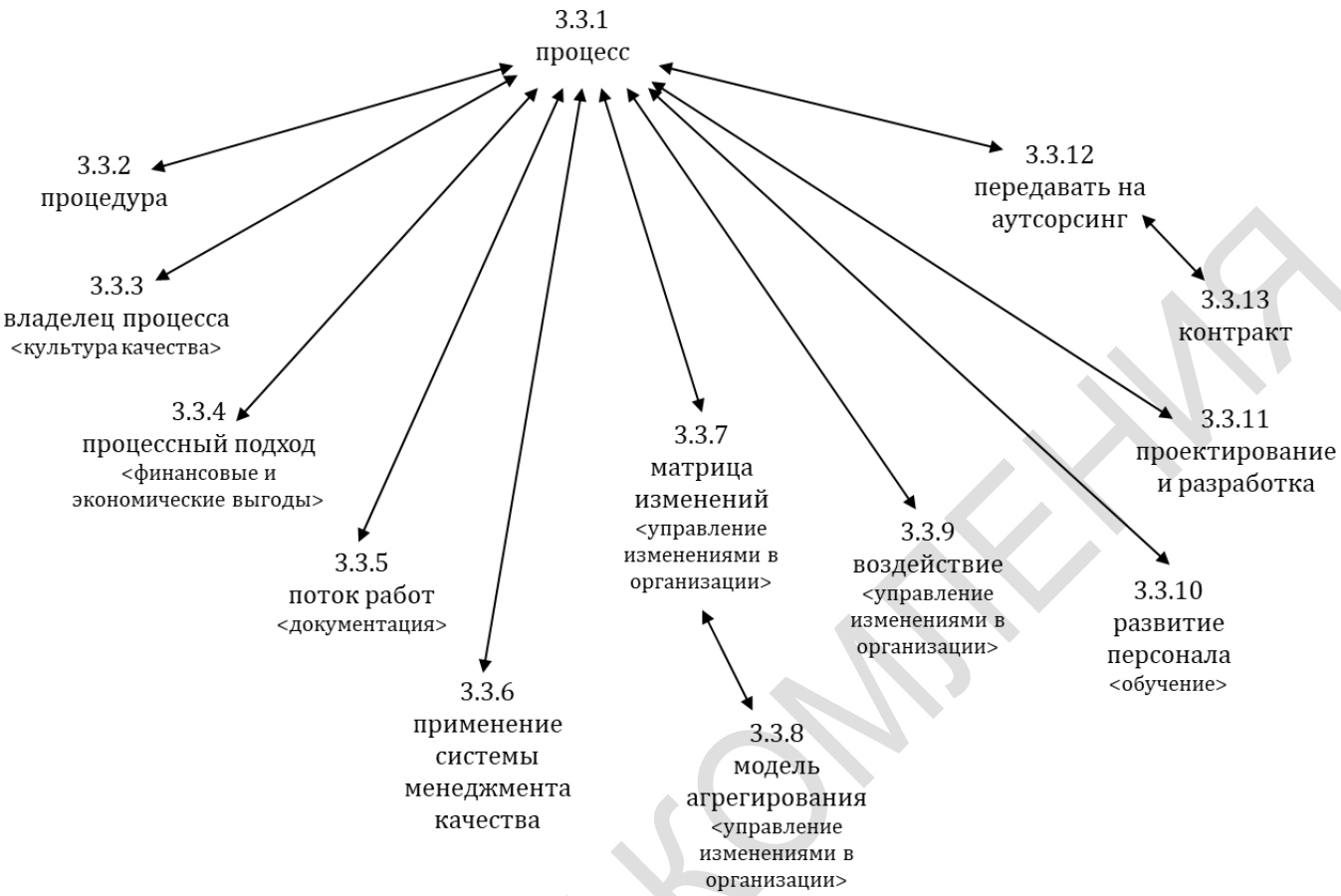


Рисунок А.6 — 3.3 Понятия, связанные с процессом

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

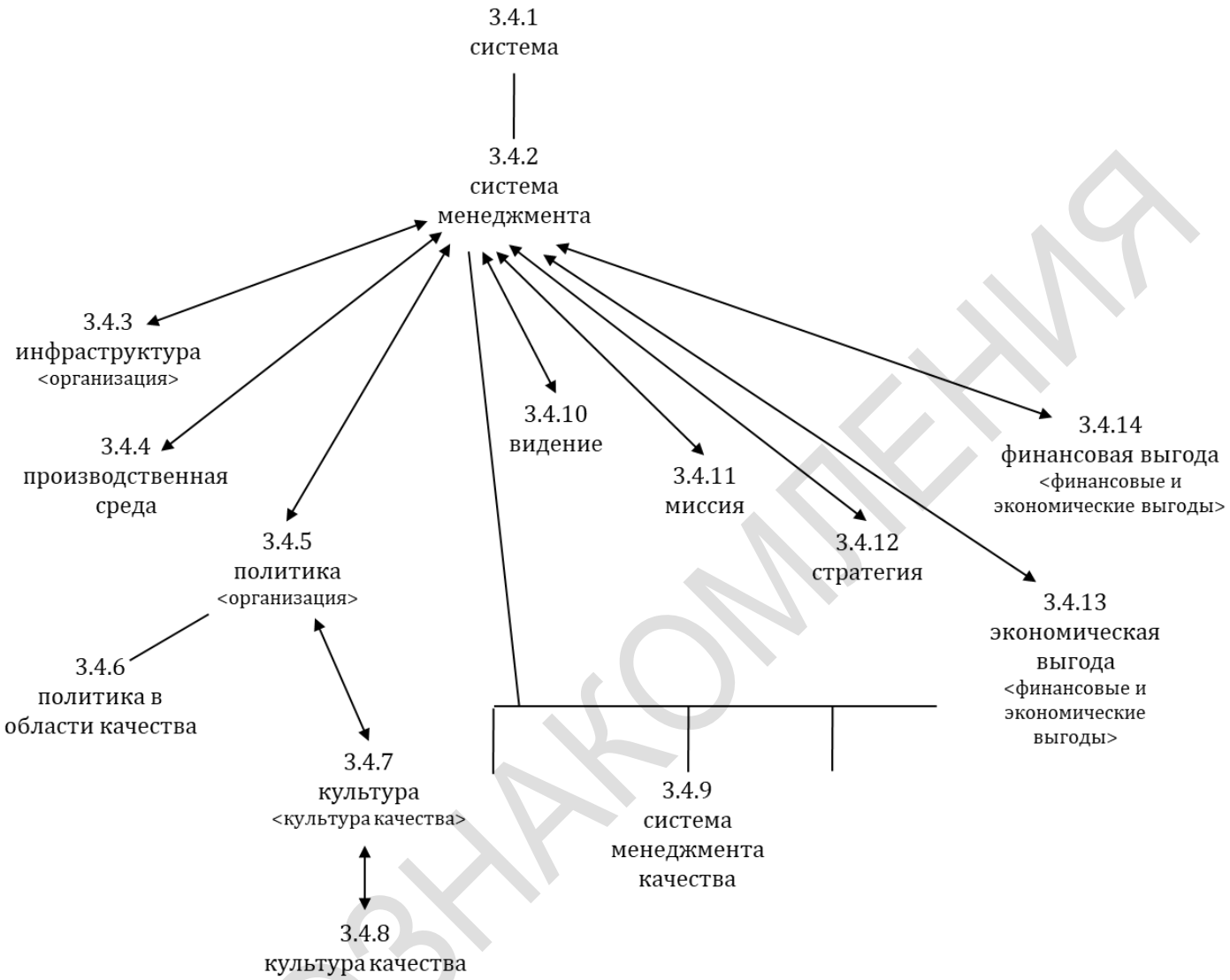


Рисунок А.7 — 3.4 Понятия, связанные с системой

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

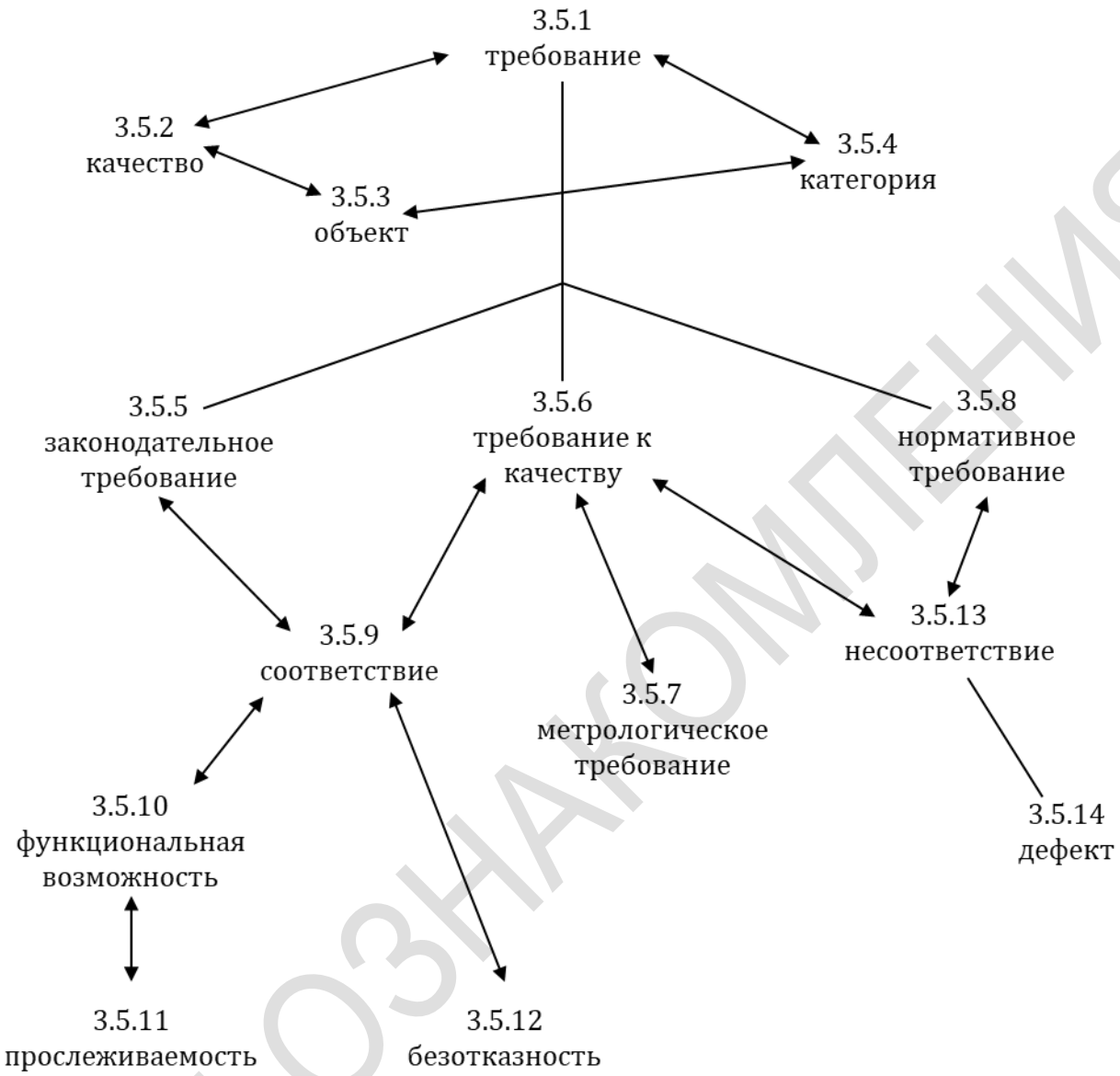


Рисунок А.8 — 3.5 Понятия, связанные с требованием

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

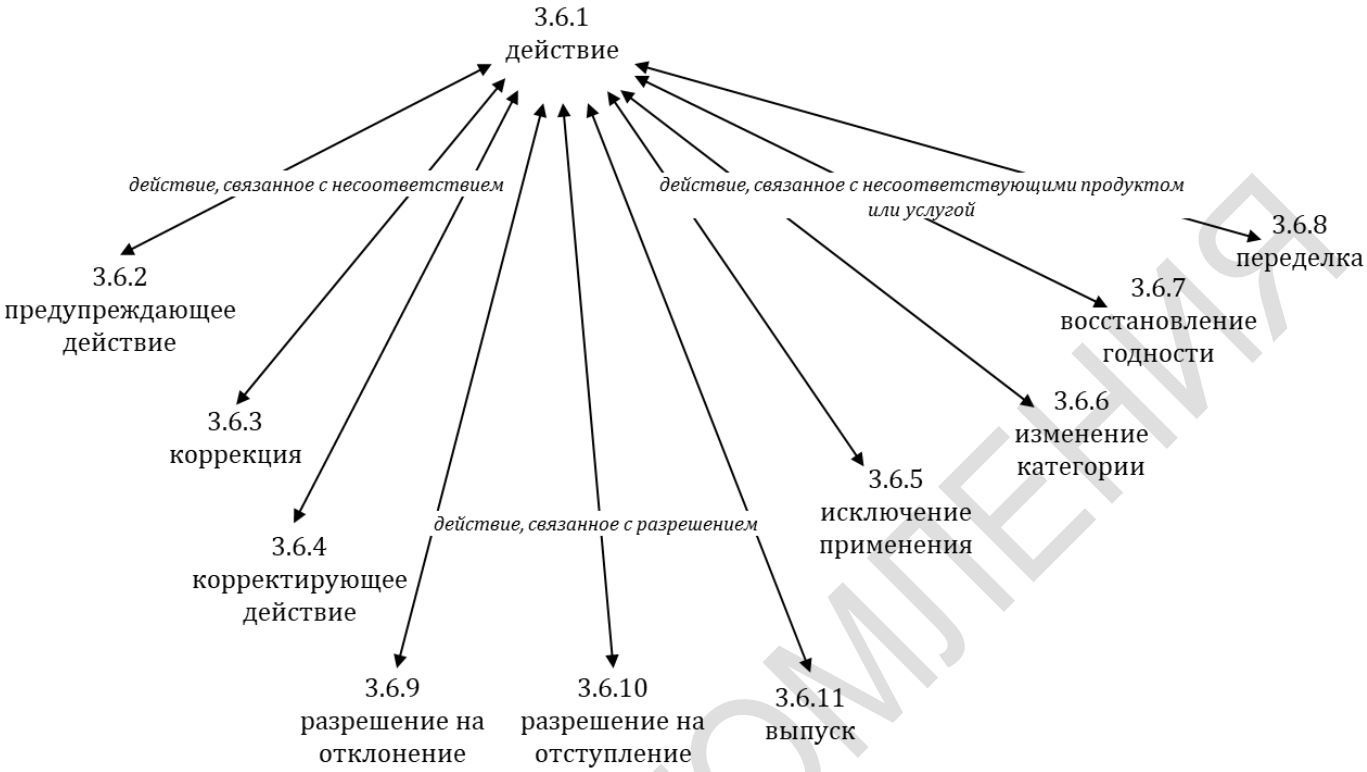


Рисунок А.9 — 3.6 Понятия, связанные с действием

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

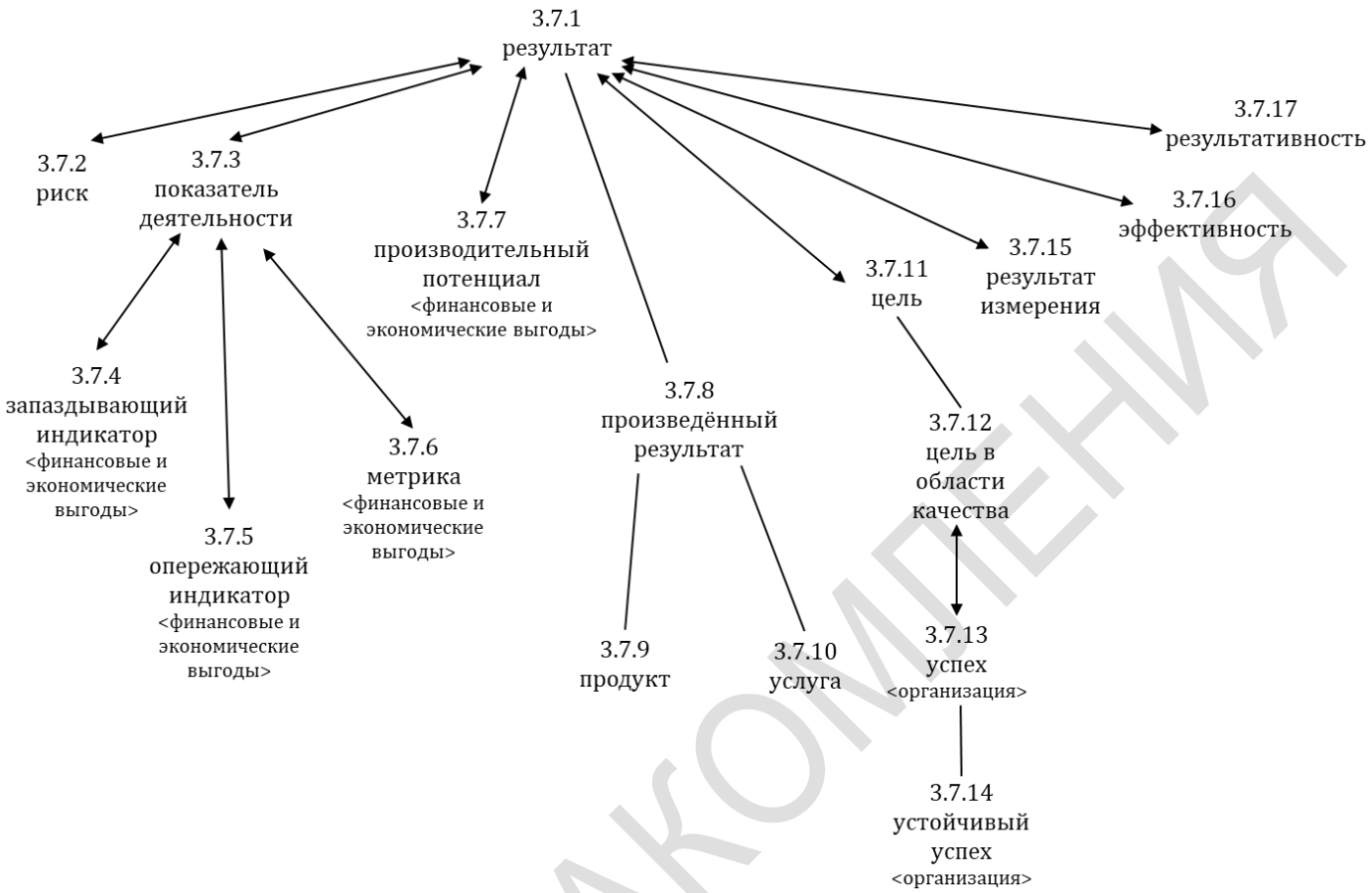


Рисунок А.10 — 3.7 Понятия, связанные с результатом

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

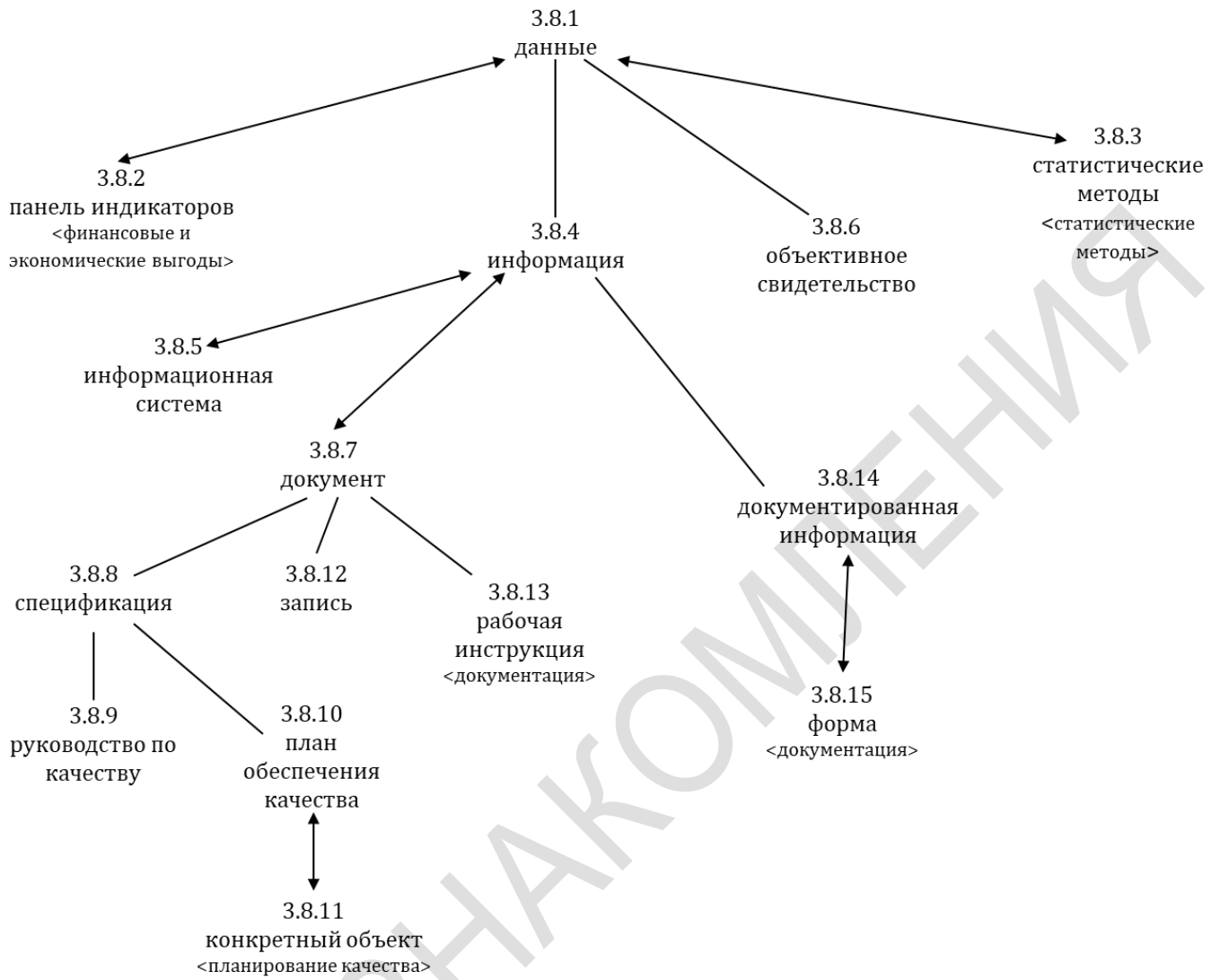


Рисунок А.11 — 3.8 Понятия, связанные с данными информацией и документами

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

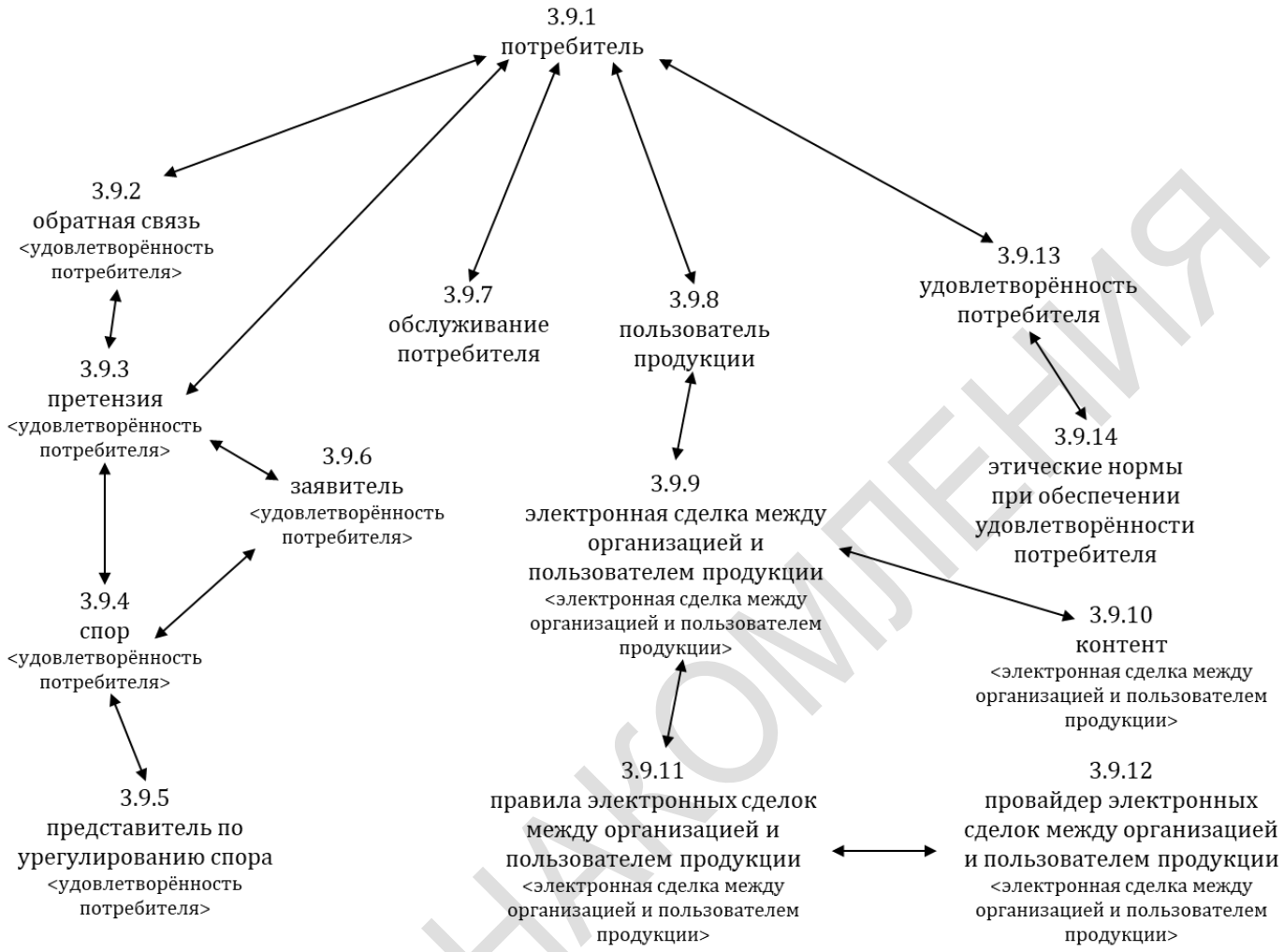


Рисунок А.12 — 3.9 Понятия, связанные с потребителем

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

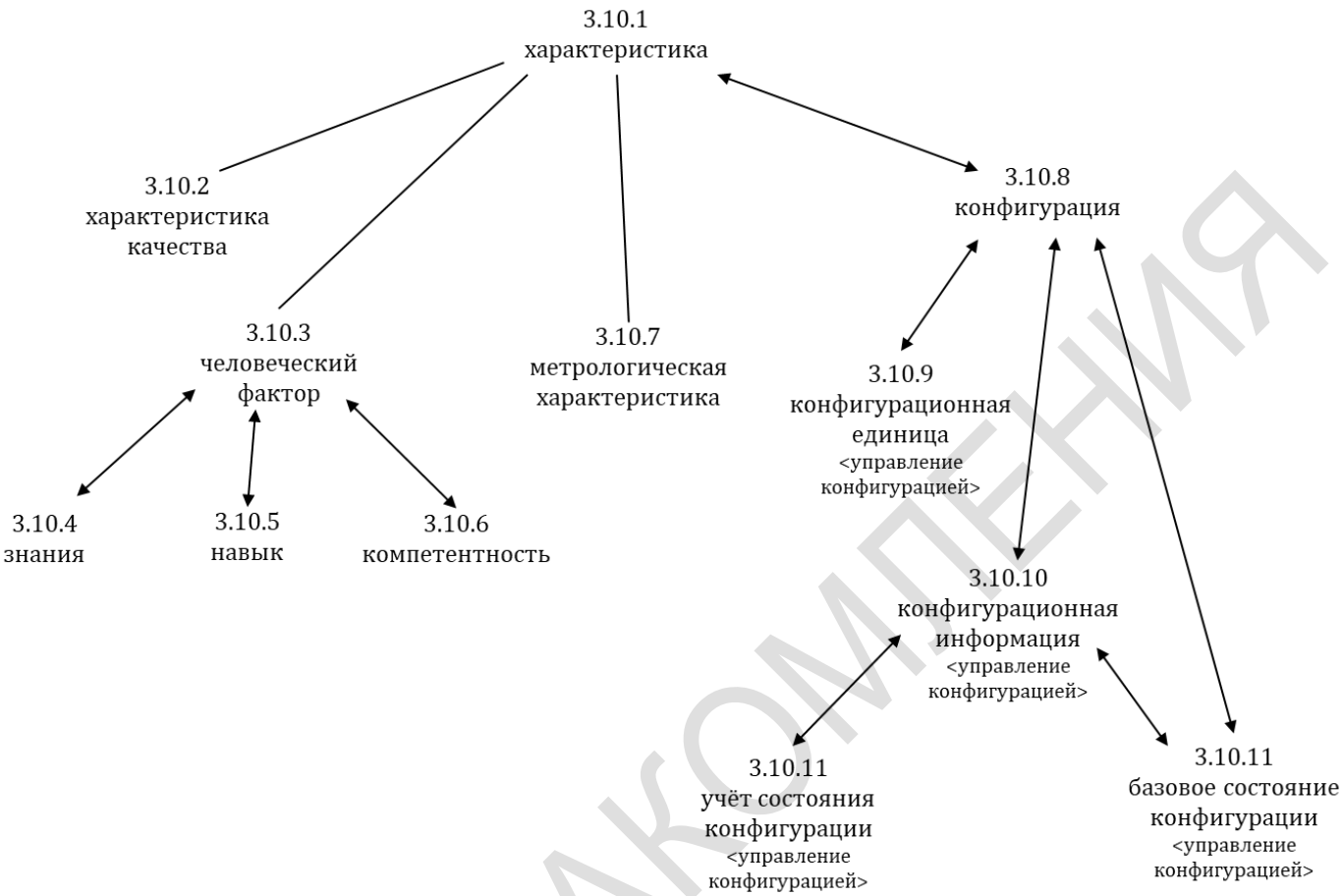


Рисунок А.13 — 3.10 Понятия, связанные с характеристиками

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

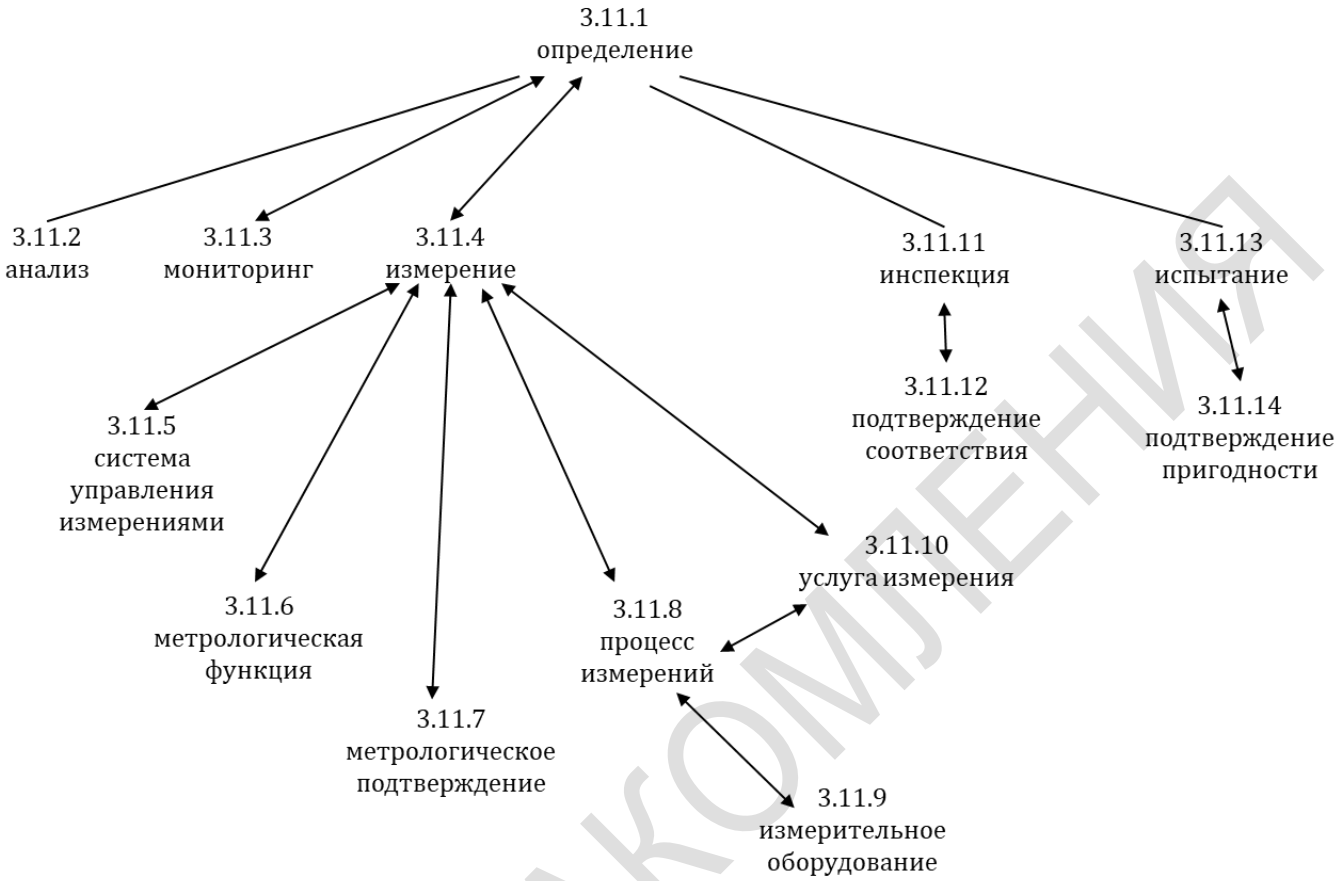


Рисунок A.14 — 3.11 Понятия, связанные с определением

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

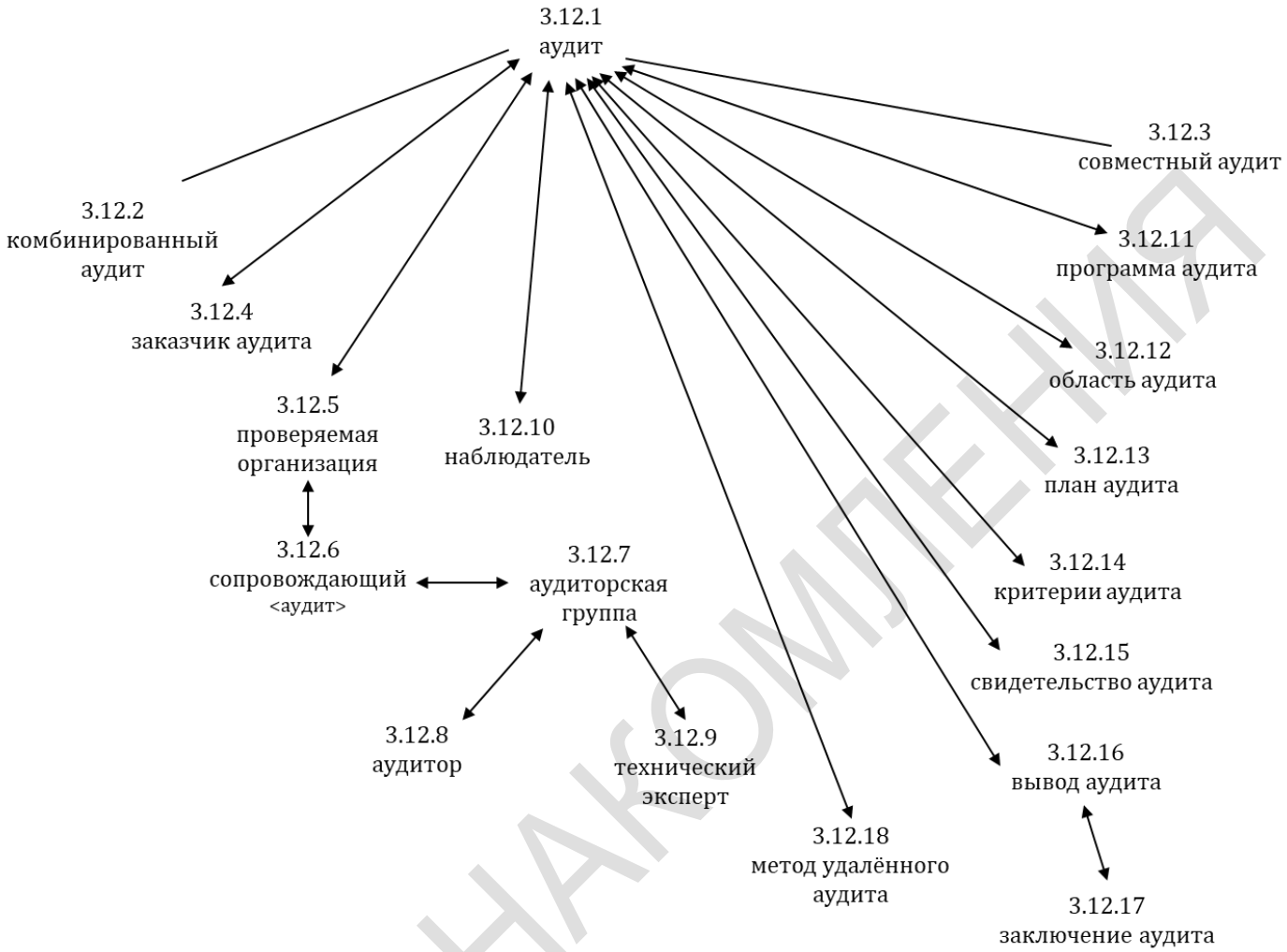


Рисунок А.15 — 3.12 Понятия, связанные с аудитом

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

Библиография

[1] ISO 704:2022, *Terminology work — Principles and methods*
[2] ISO 1087:2019, *Terminology work and terminology science — Vocabulary*
[3] ISO 3534-2:2006, *Statistics — Vocabulary and symbols — Part 2: Applied statistics*
[4] ISO 9001, *Quality management systems — Requirements*
[5] ISO 9004, *Quality management — Quality of organization — Guidance to achieve sustained success*
[6] ISO 10001, *Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for codes of conduct for organizations*
[7] ISO 10019, *Guidelines for the selection of quality management system consultants and use of their services*
[8] ISO/TS 10020, *Quality management systems — Organizational change management — Process*
[9] ISO 14001, *Environmental management systems — Requirements with guidance for use*
[10] ISO/IEC TS 17012:2024, *Conformity assessment — Guidelines for the use of remote auditing methods in auditing management systems*
[11] ISO 19011, *Guidelines for auditing management systems*
[12] ISO 30400:2022, *Human resource management — Vocabulary*
[13] ISO 45001, *Occupational health and safety management systems — Requirements with guidance for use*
[14] ISO 50001, Energy management systems — *Requirements with guidance for use*
[15] ISO/IEC 27001, *Information security, cybersecurity and privacy protection — Information security management systems — Requirements*
[16] ISO/IEC Guide 76:2020, *Development of service standards — Recommendations for addressing consumer issues*
[17] ISO/IEC Guide 99, *International vocabulary of metrology — Basic and general concepts and associated terms (VIM)*
[18] IEC 60050-192:2015, *International electrotechnical vocabulary — Part 192: Dependability*
[19] ISO. *Glossary Guidance on selected words used in the ISO 9000 family of standards*. Geneva: ISO, 2025. Available from http://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/standards/docs/en/terminology-ISO9000-family.pdf
[20] ISO. *Integrating Management System Standards – A Practical Guide*. ISO Handbook. Geneva: ISO, 2025. Available from http://www.iso.org/publication/PUB100435.html

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

Индекс

анализ, 26
ассоциация, 3
аудит, 29
аудитор, 30
аудиторская группа, 30
базовое состояние конфигурации, 26
бенчмаркинг, 5
видение, 11
владелец процесса, 7
вмешательство, 8
внешний провайдер, 3
вовлеченность, 3
воспроизводимость, 13
восстановление годности, 15
выводы аудита, 31
выпуск, 15
высшее руководство, 2
данные, 19
действие, 14
дефект, 13
документ, 20
документированная информация, 21
жизненный цикл проекта, 7
задача, 6
заинтересованная сторона, 2
заказчик аудита, 30
заключение аудита, 32
законодательное требование, 12
запаздывающий индикатор, 16
запись, 21
заявитель, 23
знание, 25
изменение категории, 14
измерение, 27
измерительное оборудование, 28
инновация, 3
инспекция, 28
информационная система, 20
информация, 20
инфраструктура, 10
испытание, 28
категория, 12
качество, 12
кодекс электронных сделок между организацией и пользователем продукции, 23
комбинированный аудит, 29
компетентность, 25
конкретный объект, 21
консультант по системе менеджмента качества, 4
контекст организации, 2
контент, 23
контракт, 9
контроль качества, 5
конфигурационная единица, 26
конфигурационная информация, 26
конфигурация, 26
корректирующее действие, 14
коррекция, 14
критерии аудита, 31
культура, 10
культура качества, 10
матрица изменений, 8
менеджмент, 4
менеджмент качества, 4
метод удалённого аудита, 32
метрика, 16
метрологическая функция, 27
метрологическая характеристика, 25
метрологическое подтверждение, 27
метрологическое требование, 12
миссия, 11
модель агрегирования, 8
мониторинг, 27
наблюдатель, 30
навык, 25
надежность, 13
несоответствие, 13
нормативное требование, 13
обеспечение качества, 5
область аудита, 31
обратная связь, 22
обслуживание потребителя, 23
объект, 12
объективное свидетельство, 20
опережающий индикатор, 16
определение, 26
организация, 1
оценка степени выполнения, 7
передавать на аутсорсинг, 9
переделка, 15
передовой опыт, 5
план аудита, 31
план обеспечения качества, 21
план управления проектом, 6
планирование качества, 5
подтверждение пригодности, 29
подтверждение соответствия, 28
показатель деятельности, 16
политика, 10
политика в области качества, 10
пользователь продукции, 23
постоянное улучшение, 4
поток работ, 8
потребитель, 22
представитель по урегулированию спора, 22
предупреждающее действие, 14
претензия, 22
привлечение, 2
применение системы менеджмента качества, 8
провайдер, 3
провайдер процесса разрешения споров, 3
провайдер электронных сделок между организацией

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

и пользователем продукции, 24
проверяемая организация, 30
программа аудита, 31
продукт, 17
продукция, 17
проект, 6
проектирование и разработка, 9
проектная оргструктура, 6
производительный потенциал, 17
производственная среда, 10
прослеживаемость, 13
процедура, 7
процесс, 7
процесс измерений, 28
процессный подход, 8
рабочая инструкция, 21
развитие персонала, 8
разрешение на отклонение, 15
разрешение на отступление, 15
результат, 16
результат измерения, 19
результативность, 19
риск, 16
руководство по качеству, 21
свидетельство аудита, 31
система, 9
система менеджмента, 9
система менеджмента качества, 10
система управления измерениями, 27
совместный аудит, 30
соответствие, 13
сопровождающий, 30
спецификация, 20
спор, 22
статистические методы, 19
стратегия, 11
технический эксперт, 30
требование, 11
требование к качеству, 12
удовлетворенность потребителя, 24
улучшение, 5
улучшение качества, 5
управление проектами, 6
услуга, 17
услуга измерения, 28
успех, 18
устойчивый успех, 19
утилизация, 14
учёт состояния конфигурации, 26
финансовая выгода, 11
форма, 22
характеристика, 24
характеристика качества, 25
цель, 18
цель в области качества, 18
человеческий фактор, 25
экономическая выгода, 11
электронная сделка между организацией и пользователем продукции, 23
этап проекта, 7
этические нормы при обеспечении удовлетворенности потребителя, 24
эффективность, 19

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ