

ISO 9000:2015 «Системы менеджмента качества - Основные положения и словарь»

Quality management systems. Fundamentals and vocabulary

© Перевод – Горбунов А.А. – www.pqm-online.com, Официальная версия ГОСТ Р ИСО 9000-2015

© Форматирование, редактирование и примечания – Звягин И.М. – www.getCEmark.ru

Данный материал подготовлен исключительно ДЛЯ ЦЕЛЕЙ ОБУЧЕНИЯ! Все замечания и предложения по данному тексту просьба направлять или переводчику или редактору данного учебного. Для целей нормативного регулирования деятельности своей Компании и проверки требований стандарта(ов) необходимо руководствоваться официально приобретённой копией стандарта. Это можно сделать через следующие организации: ISO, IEC, CENELEC, CEN, ANSI, Росстандарт, Нормдокс и других официальных разработчиков и их представительств.

Оглавление

1. Область применения	2
2. Основные понятия и принципы менеджмента качества	2
2.1. Общие положения	2
2.2. Основные понятия	2
2.2.1. Качество	2
2.2.2. Система менеджмента качества (СМК)	2
2.2.3. Контекст организации	2
2.2.4. Заинтересованные стороны	2
2.2.5. Поддержка	3
2.3. Принципы менеджмента качества	3
2.3.1. Ориентация на потребителя	3
2.3.2. Лидерство	4
2.3.3. Вовлечение персонала	4
2.3.4. Процессный подход	5
2.3.5. Улучшение	6
2.3.6. Принятие решений на основе фактических данных	7
2.3.7. Управления взаимоотношениями	7
2.4. Разработка основ СМК	8
2.4.1. Модель СМК	8
2.4.2. Разработка СМК	8
2.4.3. Стандарты на СМК, другие системы менеджмента и модели превосходства	9
3. Термины и определения	9
3.1. Термины, относящиеся к человеку или людям	9
3.2. Термины, относящиеся к организации	10
3.3. Термины, относящиеся к деятельности	11
3.4. Термины, относящиеся к процессу	13
3.5. Термины, относящиеся к системе	14
3.6. Термины, относящиеся к требованиям	16
3.7. Термины, относящиеся к результатам	18
3.8. Термины, относящиеся к данным, информации и документам	20
3.9. Термины, относящиеся к потребителю	22
3.10. Термины, относящиеся к характеристикам	23
3.11. Термины, относящиеся к определению	24
3.12. Термины, относящиеся к действиям	25
3.13. Термины, относящиеся к аудиту	26
Приложение А (информационное). Отношения между понятиями и их графическое представление	28
А.1. Общие положения	28
А.2. Родовые связи	28
А.3. Партийные связи	28
А.4. Ассоциативные связи	28
А.5. Диаграммы понятий	28
Отслеживание версий	28
Алфавитный указатель	30
INDEX	30
Соотнесение принципов СМК с пунктами стандарта:	31
MindMap на основе всех Диаграмм понятий	32

1. Область применения

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

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

2. Основные понятия и принципы менеджмента качества

2.1. Общие положения

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

Общество стало более образованными и более требовательными, что делает заинтересованные стороны все более и более влиятельными...

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

2.2. Основные понятия

2.2.1. Качество

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

Качество продуктов и услуг, производимых организацией, определяется способностью удовлетворить потребителей, а также ожидаемым или непредусмотренным влиянием на другие заинтересованные стороны. Качество продуктов и услуг включает в себя не только заложенные в них функции и параметры, но также восприятие их ценности и пользы потребителем.

2.2.2. Система менеджмента качества (СМК)

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

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

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

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

2.2.3. Контекст организации

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

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

2.2.4. Заинтересованные стороны

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

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

Организации изучают информацию от соответствующих заинтересованных сторон с тем, чтобы лучше понимать свою цель и, тем самым, определять, какую продукцию или результаты они должны поставлять

этим заинтересованным сторонам и обществу в целом.

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

2.2.5. Поддержка

2.2.5.1. Общие положения

Поддержка СМК высшим руководством и вовлеченность персонала позволяют:

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

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

2.2.5.2. Персонал

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

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

2.2.5.3. Компетентность

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

2.2.5.4. Осведомлённость

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

2.2.5.5. Коммуникации

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

- контекста организации;
- потребностей и ожиданий потребителей и иных значимых заинтересованных сторон;
- СМК.
- поощрение и выражение признательности поставщикам и партнёрам за улучшения и успехи.

Пословицы по принципам СМК (тем, что ниже):

1. *Умел в гости звать, умей и угощать. Гостю первое место и красная ложка. У нас на Руси прежде гостю поднеси. Гость доволен – хозяин рад.*
2. *С кем поведёшься, от того и наберёшься. Чего себе не хочешь, того и другому не твори. Чей черед, тот и берет. Судьбу на кривой не объедешь.*
3. *Веника не сломишь, а по прутуку весь переломаешь. Бери в работе умом, а не горбом. Руки работают, а голова кормит. Без четырёх углов изба не рубится.*
4. *Была бы охота, – заладится любая работа. Видно мастера по работе.*
5. *Согласие в семье – богатство. Ближний сосед лучше дальней родни. Дружба дружбой, а табачок врозь. Худой мир лучше доброй войны.*
6. *Закон задним числом не пишется. Что написано пером, то не вырубишь топором. Бумага терпит, перо пишет. Чего не знаю, по тому и не скупаю.*
7. *Хорошего понемножку. Хорошее начало полдела откачало. Хочу – половина могу. Семь раз отмерь – один отрежь. Лучше меньше, да лучше.*
8. *Без хозяина земля круглая сирота. Работнику – работа, хозяину – забота. Атаманом артель крепка.*

2.3. Принципы менеджмента качества

2.3.1. Ориентация на потребителя

2.3.1.1. Описание

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

2.3.1.2. Пояснение

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

2.3.1.3. Основные преимущества

Некоторые основные преимущества:

- возросшая ценность для потребителей;
- возросшая удовлетворённость потребителя;
- возросшая лояльность потребителей;

- возросшее число повторных сделок;
- улучшенная репутация организации;
- увеличенная клиентская база;
- возросший доход и доля рынка.

2.3.1.4. Возможные действия

Возможные действия включают:

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

2.3.2. Лидерство

2.3.2.1. Описание

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

2.3.2.2. Пояснение

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

2.3.2.3. Основные преимущества

Некоторые основные преимущества:

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

*Удивительно, но термин «функция» в стандарте отсутствует. ☹ Дадим наше определение: **Функция** – использование в рамках процесса того или иного механизма взаимодействия работников (экономического, социального, информационного, административно-нормативного...) для достижения запланированной цели деятельности или реализации определённых ценностей в деятельности организации.*

2.3.2.4. Возможные действия

Возможные действия включают:

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

2.3.3 Вовлечение персонала

2.3.3.1. Описание

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

2.3.3.2. Пояснение

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

2.3.3.3. Основные преимущества

Некоторые основные преимущества:

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

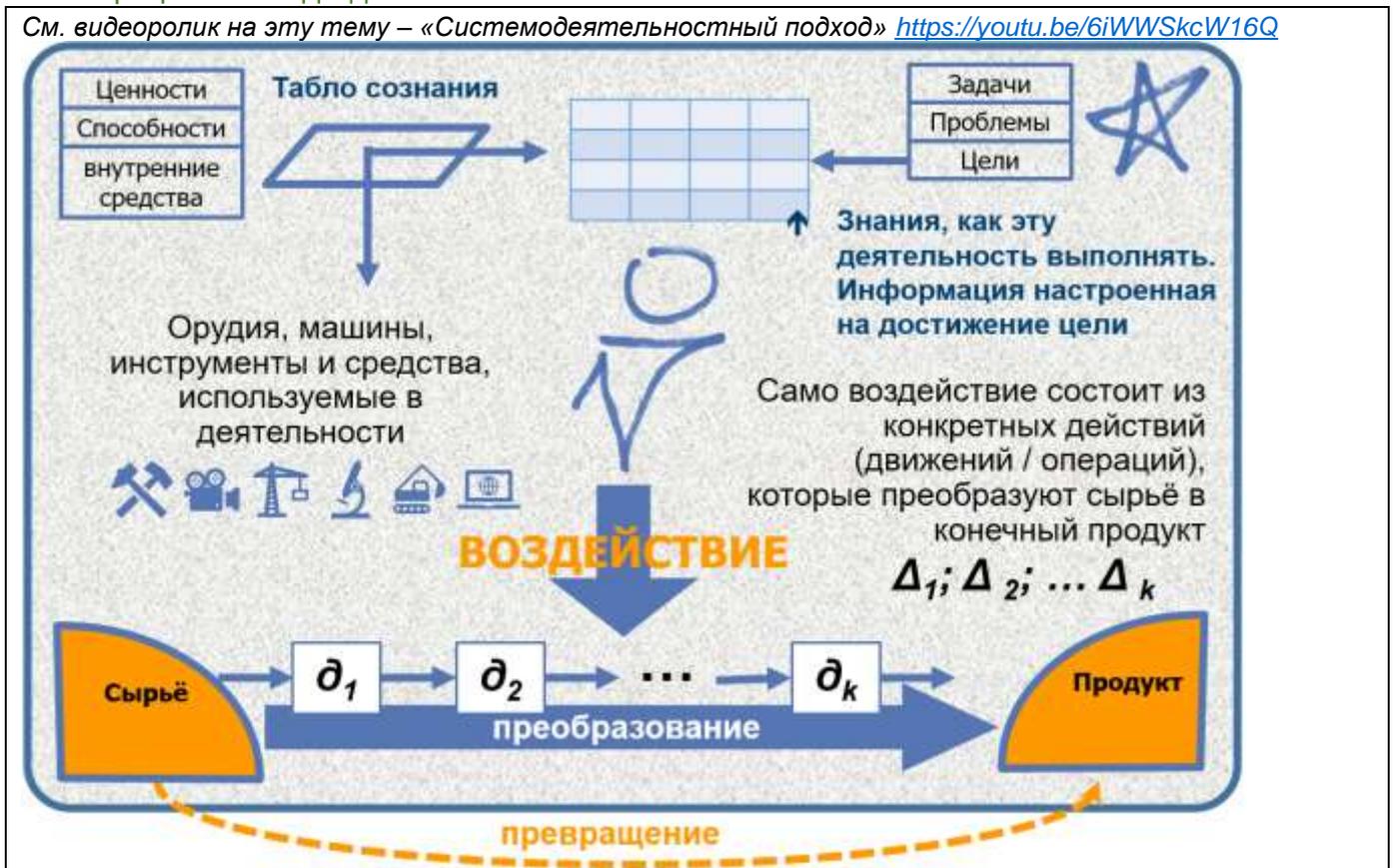
2.3.3.4. Возможные действия

Некоторые возможные действия:

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

2.3.4 Процессный подход¹

См. видеоролик на эту тему – «Системодетальный подход» <https://youtu.be/6iWWSkcW16Q>



2.3.4.1. Описание

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

2.3.4.2. Пояснение

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

2.3.4.3. Основные преимущества

Некоторые основные преимущества:

- повышение возможности сосредоточить усилия на ключевых процессах и возможностях для улучшения;
- соответствующие и предсказуемые результаты, производимые системой согласованных процессов;

¹ Данная схема понимания системы деятельности разработана Г.П.Щедровицким

- оптимизированное функционирование за счёт результативного управления процессами, эффективного использования ресурсов и снижения межфункциональных барьеров;
- возможность организации убедить заинтересованные стороны в её надёжности, результативности и эффективности.



2.3.4.4. Возможные действия

Некоторые возможные действия:

- определение целей системы и процессов, необходимым для их достижения;
- установление полномочий, ответственности и подотчётности для управления процессами;
- понимание возможностей организации и определение ограничений по ресурсам до принятия действий;
- выявление взаимозависимости процессов и анализ влияния изменения отдельного процесса на систему в целом;
- управление процессами и их взаимосвязями как системой для результативного и эффективного достижения целей организации в области качества;
- обеспечение доступности информа-

ции, необходимой для управления и улучшения процессов, для мониторинга, анализа и оценки результатов функционирования всей системы;

- управление рисками, которые могут повлиять на результаты процессов и на результаты СМК в целом.

Дополнение от редактора пособия: «Процессный подход» - это частный случай «системы деятельности». Принципы системы деятельности²:

- Нормативность (PDCA или циклическая структура процесса - ЦСП ©)
- Фрактальность (вложенность)
- Осознанность деятельности (гештальт, хронотоп)

Декомпозиция процесса - разделение (детализация) процессов на более мелкие подпроцессы или операции. **Подпроцесс** - процесс, входящий в более крупный процесс.

Вход процесса - начало процесса, то, что перерабатывается в ходе выполнения деятельности; исходная информация или данные, сырье, материалы, заготовки...

Выход процесса - окончание процесса; продукт, являющийся результатом деятельности.

2.3.5 Улучшение

2.3.5.1. Описание

Успешные организации уделяют постоянное внимание улучшению.

2.3.5.2. Пояснение

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

2.3.5.3. Основные преимущества

Некоторые основные преимущества:

- улучшение функционирования процессов, повышение возможностей организации и 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;
- более широкое изучение накопленного опыта для улучшения;
- возрастающее стремление к инновациям.

2.3.5.4. Возможные действия

Некоторые возможные действия:

- стимулирование установления целей по улучшению на всех уровнях организации;
- проведение обучения людей на всех уровнях и формирования у них навыков, как применять основные инструменты и методики для реализации целей по улучшению;

² Сформулированы в данном виде А.В.Елиным

- обеспечение компетентности сотрудников для успешного продвижения и завершения проекта по улучшению;
- развитие и развёртывание процессов для осуществления проектов усовершенствования во всей организации;
- отслеживание, анализ и аудит планирования, выполнения, завершения проектов по улучшению, а также их результатов;
- включение учёта улучшений в разработку новых или изменяемых продуктов и услуг и процессов;
- выражение признательности и вознаграждение за улучшения.

2.3.6 Принятие решений на основе фактических данных

2.3.6.1. Описание

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

2.3.6.2. Пояснение

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

2.3.6.3. Основные преимущества

Некоторые основные преимущества:

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

2.3.6.4. Возможные действия

Некоторые возможные действия:

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

2.3.7. Управления взаимоотношениями

2.3.7.1. Описание

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

2.3.7.2. Пояснение

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

2.3.7.3. 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 повышения компетентности, а также управления рисками, связанными с качеством;
- хорошо управляемая цепочка поставок, которая обеспечивает устойчивый поток продуктов и услуг.

2.3.7.4. Возможные действия

Некоторые возможные действия:

- определение значимых заинтересованных сторон (таких как поставщики, партнёры, потребители, инвесторы, сотрудники и общество в целом) и их взаимоотношений с организацией;
- определение и приоритезация взаимоотношений с заинтересованными сторонами, которыми необходимо управлять;
- выстраивание взаимоотношений с учётом баланса краткосрочных и долгосрочных интересов;

- накопление и предоставление в распоряжение значимым заинтересованным сторонам информации, знаний и ресурсов;
- оценка результатов работы и обеспечение по ним обратной связи с заинтересованными сторонами, насколько это применимо, для развития инициатив по улучшению;
- проведение совместной разработки и улучшения с поставщиками, партнёрами и другими заинтересованными сторонами;

2.4. Разработка основ СМК

2.4.1. Модель СМК

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

2.4.1.1. Общие положения

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

2.4.1.2. Системы

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

2.4.1.3. Процесс

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

2.4.1.4. Деятельность

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

Всё-таки дадим определение этому часто тут встречающемуся термину.

Деятельность – способ отношения человека или организации (субъекта) к внешнему миру через целенаправленное преобразование для достижения цели субъекта (получения прибыли или выполнения социальных функций). **Характерные черты деятельности субъекта:**

- **Сознательный характер:** субъект сознательно выдвигает цели деятельности и предвидит её результаты, продумывает наиболее целесообразные способы их достижения.
- **Продуктивный характер:** направлена на получение результата (продукта).
- **Преобразующий характер:** субъект изменяет окружающий мир (воздействует на среду специально созданными средствами труда, которые усиливают возможности субъекта).
- **Общественный характер:** субъект в процессе деятельности, как правило, вступает в разнообразные отношения с другими субъектами – людьми и организациями.

В основе деятельности лежат потребности человека или организации.

Наличие целеполагания в деятельности крайне обязательно. Именно наличием цели деятельность отличается от поведения.

Выделяют следующие виды деятельности: игра; учение; общение; труд и творчество. В контексте данного стандарта определяющим, конечно же, является труд как целенаправленная индивидуальная или коллективная деятельность людей.

Коллективная деятельность протекает в формате организации. Таким образом, «цель» не только запускает «деятельность», но и воспроизводит «организацию».

2.4.2. Разработка СМК

СМК – динамичная система, которая совершенствуется с течением времени благодаря периодическим улучшениям и инновациям. В каждой организации осуществляется деятельность по менеджменту качества, вне зависимости, была ли она формально запланирована или нет. Настоящий Международный Стандарт

дарт даёт рекомендации, как разработать формализованную систему для управления этой деятельностью. Необходимо определить функции, которые уже существуют в организации и их пригодность с учётом контекста организации. Настоящий Международный Стандарт совместно с ISO 9004 и ISO 9001 может быть использован затем организацией для помощи в разработке целостной СМК.

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

Планирование СМК – это не единичное событие, а постоянный процесс. Планы меняются по мере накопления опыта организацией и изменения обстоятельств. План предусматривает все мероприятия организации, связанные с менеджментом качества, и гарантирует, что он учитывает все рекомендации настоящего Стандарта и требования ISO 9001. План осуществляется после одобрения. Для организации важно регулярно проводить мониторинг и оценивать как выполнение плана, так и функционирование СМК. Тщательно выбранные показатели делают такой мониторинг и оценку более лёгкими.

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

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

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

3. Термины и определения

3.1. Термины, относящиеся к человеку или людям

3.1.1.

высшее руководство (top management)

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

Прим. 1 Высшее руководство обладает правом делегировать полномочия и обеспечивать ресурсами в пределах организации.

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

Примечание 3. К категории «высшее руководство» кроме генерального/исполнительного директора относятся все руководители первой линии управления, то есть сотрудники находящиеся в прямом подчинении генерального директора и между собой имеющие горизонтальные связи.

3.1.2.

консультант по системе менеджмента качества (quality management system consultant)

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

Прим. 1 Консультант по СМК также может помогать в применении части СМК (3.5.4).

Прим. 2 ГОСТ Р ИСО 10019-2007 Выбор консультантов по СМК и использование их услуг содержит рекомендации, как отличить компетентного консультанта по СМК от некомпетентного.

3.1.3.

привлечение (involvement)

участие в работе, событии или ситуации

3.1.4.

вовлеченность (engagement)

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

3.1.5.

группа контроля конфигурации (configuration authority) configuration control board dispositioning authority

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

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

3.1.6. представитель по урегулированию спора (dispute resolver)
<удовлетворённость потребителя> конкретное лицо, назначенное провайдером процесса разрешения споров (3.2.7) для содействия сторонам в разрешении спора (3.9.6)

ПРИМЕР Штатный сотрудник, доброволец, привлечённый по контракту (3.4.7) сотрудник

3.2. Термины, относящиеся к организации

3.2.1. организация (organization)
лицо или группа лиц связанные определёнными отношениями, имеющие ответственность, полномочия и выполняющие свои функции для достижения своих целей (3.7.1).

Прим. 1 Понятие организации включает, но не ограничено этим – индивидуального предпринимателя, компанию, корпорацию, фирму, предприятие, орган власти, партнёрство, ассоциацию (3.2.8), благотворительную организацию или учреждение, часть или комбинацию всего перечисленного, имеющих или не имеющих статус юридического лица, государственные или частные.

Наше уточнение к термину: Организация – лицо или группа взаимосвязанных лиц, имеющая возможность ставить собственные цели и обладающая ресурсами (люди-время-деньги) для организации необходимой коллективной деятельности по достижению поставленных целей.

3.2.2. контекст организации (context of the organization)
совокупность внутренних и внешних факторов, которые могут оказывать влияние на подходы организации к разработке и достижению её целей (3.7.1).

Уточнение в привязке к иерархии понятий которая дана в конце пособия к термину: Контекст – совокупность внутренних и внешних факторов, которые могут оказывать влияние на методы и способы выбираемые организацией при разработке и достижении целей.

Прим. 1 Цели организации могут быть связаны с её продуктами (3.7.6) и услугами (3.7.7), инвестициями и отношением к заинтересованным сторонам (3.2.3).

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

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

Прим. 4 Понимание инфраструктуры (3.5.2) может помочь в определении контекста организации

3.2.3. заинтересованная сторона (interested party) (предпочтительный термин), стейкхолдер (stakeholder)
лицо или организация (3.2.1), которые могут воздействовать на осуществление деятельности или принятие решения, быть подверженными их воздействию или воспринимать себя в качестве последних.

ПРИМЕР: Потребители (3.2.4), владельцы, персонал организации, поставщики (3.2.5), банки, контролирующие органы, профсоюзы, партнёры или сообщества, которые могут включать в себя конкурентов или группы противодействия.

3.2.4. потребитель (customer)
лицо или организация (3.2.1), которые могут получать или получают продукт (3.7.6) или услугу (3.7.7), предназначенную для или затребованную этим лицом или организацией.

ПРИМЕР Заказчик, клиент, конечный пользователь, розничный продавец, получатель продукта или услуги от внутреннего процесса (3.4.1), бенефициар и покупатель.

Прим. 1 Потребитель может быть внутренним или внешним по отношению к организации.

3.2.5. поставщик (provider) / supplier
организация (3.2.1), которая поставяет продукт (3.7.6) или услугу (3.7.7)

лицо или организация, которая поставяет продукцию или услугу для процесса.
Внутренний поставщик – часть организации, которая поставяет продукцию или услугу внутри основной организации.

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

Прим. 1 Поставщик может быть внутренним или внешним по отношению к организации.

Прим. 2 При заключении договора иногда поставщик именуется «подрядчиком».

3.2.6.

внешний поставщик (external provider) / supplier)

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

организация, которая не является частью основной организации и которая поставляет продукцию или услугу этой основной организации

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

3.2.7.³

провайдер процесса разрешения споров (DPR-provider) / dispute resolution process provider

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

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

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

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

Прим. 4 В ISO 10003:2007 вместо термина «*DRP-провайдер*» использован термин «*провайдер*».

3.2.8.

ассоциация (association)

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

3.2.9.

метрологическая функция (metrological function)

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

3.3. Термины, относящиеся к деятельности

3.3.1.

улучшение (improvement)

действие по улучшению показателей деятельности (3.7.8)

Прим. 1 Действие может быть повторяющимся или однократным.

3.3.2.

постоянное улучшение (continual improvement)

повторяющееся действие по улучшению показателей деятельности (3.7.8)

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

3.3.3.

менеджмент (management)

скоординированная деятельность для направления развития и управления организацией (3.2.1)

Прим. 1 Менеджмент может включать в себя установление политик (3.5.8), целей (3.7.1) и процессов (3.4.1) для достижения этих целей.

Прим. 2 Термин «менеджмент» в ряде случаев относится к людям, т.е. лицам или группе лиц, имеющим полномочия и ответственность для руководства и управления организацией. Всякий раз, когда термин «менеджмент» применяется в этом смысле, он должен сопровождаться какими-то дополнительными определениями для того, чтобы исключить в подобном случае его понимание, как деятельности, определённой выше. Например, не рекомендуется формулировка «менеджмент должен...», приемлемой является «высшее руководство (3.1.1) должно...». В иных слу-

³ См. АПК РФ. Статья 4. Право на обращение в арбитражный суд, п.5. Гражданско-правовые споры о взыскании денежных средств по требованиям, возникшим из договоров, других сделок, вследствие неосновательного обогащения, могут быть переданы на разрешение арбитражного суда после принятия сторонами мер по досудебному урегулированию по истечении 30 календарных дней со дня направления претензии (требования), если иные срок и (или) порядок не установлены законом или договором.

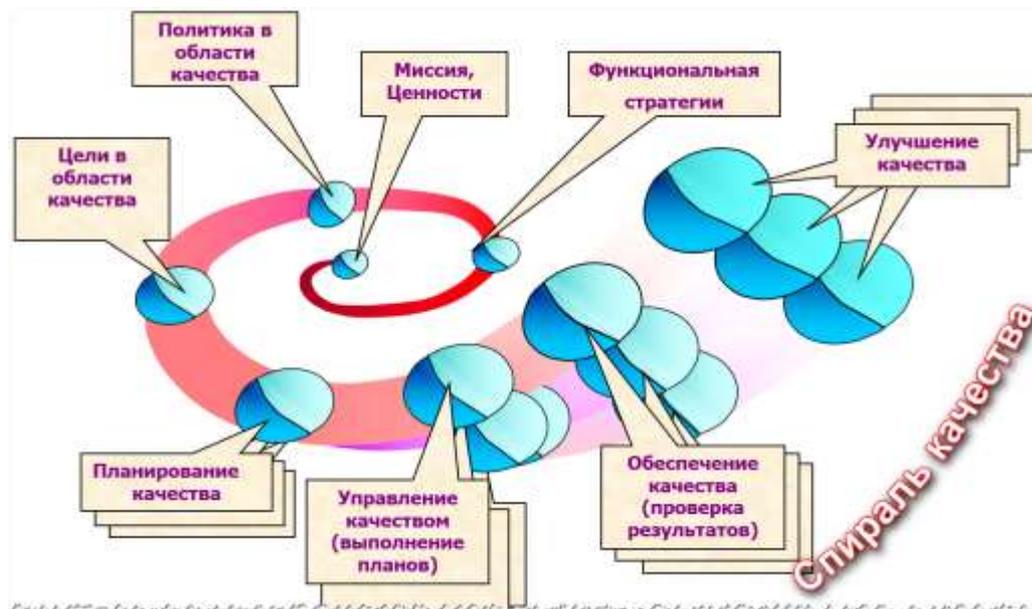
чаях должны использоваться другие термины, чтобы выразить понятие, связанное с людьми, например, «управленческий» или «руководители».

3.3.4.

менеджмент качества (quality management)

менеджмент (3.3.3) в применении к качеству (3.6.2)

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



3.3.5.

планирование качества (quality planning)

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

Прим. 1 Формирование планов обеспечения качества (3.8.9) может быть частью планирования качества.

3.3.6.

обеспечение качества (quality assurance)

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

3.3.7.

контроль качества (quality control)

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

3.3.8.

улучшение качества (quality improvement)

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

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

3.3.9.

конфигурационный менеджмент (configuration management)

скоординированные действия по управлению и контролю конфигурациями (3.10.6)

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

3.3.10.

управление изменениями (change control)

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

3.3.11.

задача (activity)

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

3.3.12.

управление проектами (project management)

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

3.3.13.

объект конфигурации (configuration object)

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

3.4. Термины, относящиеся к процессу

3.4.1.

процесс (process)

совокупность взаимосвязанных и/или взаимодействующих видов деятельности, использующих входы для получения намеченного результата.

Прим. 1 Будут ли «запланированные результаты» процесса называться выходами (3.7.5), продуктом (3.7.6) или услугой (3.7.7), зависит от контекста, в котором встречается термин.

Прим. 2 Входы в процесс обычно являются выходами других процессов, а выходы процессов, как правило, являются входами других процессов.

Прим. 3 Два и более последовательно взаимосвязанных и взаимодействующих процесса могут рассматриваться как один процесс.

Прим. 4 Процессы в организации (3.2.1) обычно планируются и выполняются в контролируемых условиях для добавления ценности.

Прим. 5 Процесс, в котором соответствие (3.6.11) конечного выхода не может быть подтверждено простым или экономически приемлемым методом, часто называют «специальным процессом».

Процесс - устойчивая и целенаправленная СТРУКТУРА взаимосвязанных и взаимодействующих действий (элементарных актов деятельности - операций см. 4.1.1a), которая отображает в знаковой или текстовой форме преобразование по определённой технологии материала деятельности (входов в процесс) в результат деятельности (выход из процесса) - заранее запланированный продукт или услугу, представляющую ценность для потребителя при помощи инструментов деятельности (ресурсы процесса) и под управлением норм деятельности (регламентация процесса).

4.1.1a Операция - элементарный акт деятельности. Отдельное действие в ряду подобных, ф аза процесса

3.4.2.

проект (project)

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

Прим. 1 Конкретный проект может быть частью более крупной проектной структуры и, как правило, имеет дату начала и завершения.

Прим. 2 В некоторых проектах цели и содержание обновляются и характеристики (3.10.1) продукта (3.7.6) или услуг (3.7.7) уточняются по мере выполнения проекта.

Прим. 3 Выходом проекта может быть одна или несколько единиц продукта или поставок услуг.

Прим. 4 Команда проекта является временной организацией (3.2.1), существующей пока выполняется проект.

Прим. 5 Сложность взаимосвязей между работами проекта не обязательно связана с размером проекта.

3.4.3.

применение системы менеджмента качества (quality management system realization)

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

3.4.4.

обеспечение компетентности (competence acquisition)

процесс (3.4.1) достижения компетентности (3.10.4)

3.4.5.

процедура (procedure)

установленный способ осуществления деятельности или процесса (3.4.1)

Прим. 1 Процедуры могут быть документированными или недокументированными.

Процедура - регламентация процесса, установленный способ выполнения процесса или функции сформулированный в виде нормы управления деятельностью.

Примечание 1: Процедуры могут быть документированными или недокументированными.

Из-за этого, нормы могут отличаться по юридической значимости.

Примечание 2: Процедура, будучи отражением процесса также обладает свойством фактальности - то есть может регламентировать способ выполнения процесса или функции на том или ином уровне абстракции. На самом верхнем уровне процедура может включать в себя более мелкие процедуры. На самом нижнем уровне элементарная процедура описывает единичную операцию.

Примечание 3: Процедура может быть сформулирована в разных формах, например, в виде инструкции, регламента, стандарта, карты процесса, алгоритма, схемы...

Примечание 4: Процедура может быть составлена в машиночитаемой форме в виде программного кода для выполнения в автоматизированном режиме, например, роботом.

Норма - узаконенная основа деятельности разработанная высшим руководством организации, в рамках которой строится деятельность и производится управление ею, общеобязательное, формально определённое правило выполнения процесса, предписываемое организацией своим сотрудникам. Норма устанавливает правовой режим в Организации

3.4.6.

передавать на аутсорсинг (outsourcing)

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

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

3.4.7.

контракт (contract)

обязывающее соглашение

3.4.8.

проектирование и разработка (design and development)

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

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

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

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

3.5. Термины, относящиеся к системе

3.5.1.

система (system)

совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов

3.5.2.

инфраструктура (infrastructure)

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

3.5.3.

система менеджмента – СМ (management system)

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

Прим. 1 СМ может относиться к одному или нескольким объектам управления, например, менеджмент качества (3.3.4), финансовый или экологический менеджмент.

Прим. 2 Элементы СМ определяют структуру организации, роли и ответственности, планирование, функционирование, политики, практики, правила, убеждения, цели и процессы для достижения этих целей.

Прим. 3 Область действия СМ может включать всю организацию, определённые и идентифицированные функции организации, определённые и идентифицированные части организации, или одну или более сквозных функций, выполняемых в рамках группы организаций.

Система менеджмента – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов организации для разработки политик и постановки целей, выделения и распределения функций, а также создания норм управления деятельностью для достижения этих целей.

3.5.4.

система менеджмента качества – СМК (quality management system)

часть системы менеджмента (3.5.3), нацеленная на качество (3.6.2)

3.5.5.

производственная среда (work environment)

совокупность условий, в которых выполняются работы

Прим. 1 Условия могут включать себя физические, социальные, психологические и экологические факторы (такие, как температура, освещённость, системы стимулирования, профессиональный стресс, эргономика и состав воздуха).

3.5.6.

метрологическое подтверждение (metrological confirmation)

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

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

Прим. 2 Метрологическое подтверждение не считается завершённым до тех пор, пока соответствие измерительного оборудования предполагаемому использованию не продемонстрировано и не документировано.

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



Прим. 4 Метрологические требования обычно отличаются от требований к продукту (3.7.6) и не указываются в них.

3.5.7.

система менеджмента измерений (measurement management system)

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

3.5.8.

политика (policy)

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

Пожалуй, есть смысл данный термин тоже переопределить...

Политика (Policy) — это документ, в котором высшим руководством сформулированы основные морально-этические и стратегические критерии, касающиеся будущих намерений и направления развития организации. Политика формируется в ходе вынужденной, открытой, конкурентной, проектной дискуссии (Politics)⁴ всех внутренних заинтересованных сторон.

3.5.9.

политика в области качества (quality policy)

политика (3.5.8) в отношении качества (3.6.2)

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

Прим. 2 Принципы менеджмента качества, представленные в настоящем Международном Стандарте, могут служить основой для формирования политики в области качества.

⁴ Термин сформулирован на основе определения «политики» Г.П.Щедровицким.

3.5.10.

видение (vision)

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

Видение представление высшего руководства идеального состояния организации в будущем, то, чем хотела бы стать организация, ориентир движения.

3.5.11.

миссия (mission)

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

Миссия (mission) представление высшего руководства о смысле существования организации здесь-и-сейчас, раскрывает образ действия, показывает, как достигаются цели и реализуется Видение. Миссия отражает не ф инансовые цели, а более возвышенные и человеческие цели - какой след организация хочет оставить в мире, какую глобальную пользу принести своим клиентам и сотрудникам.

3.5.12.

стратегия (strategy)

план для достижения долговременной или основной цели (3.7.1)

3.6. Термины, относящиеся к требованиям

3.6.1.

объект (object), сущность (entity), элемент (item)

нечто, что можно ощутить или представить

ПРИМЕРЫ Продукт (3.7.6), услуга (3.7.7), процесс (3.4.1), индивидуум, организация (3.2.1), система (3.5.1), ресурс. Прим. 1 Объекты могут быть материальными (например, двигатель, листок бумаги, алмаз), нематериальными (например, обменный курс, план проекта) или воображаемыми (например, будущее состояние организации).

3.6.2.

качество (quality)

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

Прим. 1 Термин «качество» может быть использован с такими прилагательными, как «плохое», «хорошее» или «отличное». Прим. 2 Определение «присущие», в противоположность определению «присвоенные», означает существование в объекте (3.6.1).

3.6.3.

категория качества (grade)

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

ПРИМЕР Класс салона в самолёте и кате-



гория отеля, указанная в его информационных материалах.

Прим. 1 Обычно при определении требований к качеству (3.6.5) указывается и категория качества.

3.6.4.

требование (requirement)

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

Прим. 1 «Обычно предполагается» означает, что это специфическая или общепринятая практика для организации (3.2.1) и заинтересованных сторон (3.2.3), когда рассматриваемые потребности или ожидания предполагаются.

Прим. 2 Установленным требованием является такое требование, которое определено, например, в документированной информации (3.8.6).

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

Прим. 4 Требования могут быть установлены различными заинтересованными сторонами или самой организацией.

Прим. 5 Может быть необходимым для достижения высокого уровня удовлетворённости потребителя (3.9.2) реа-

лизовать ожидания потребителя, даже если они ни установлены, ни являются обычно предполагаемыми или обязательными.

3.6.5.

требование к качеству (quality requirement)

требование (3.6.4), связанное с качеством (3.6.2)

3.6.6.

законодательное требование (statutory requirement)

обязательное требование (3.6.4), установленное законодательным органом

3.6.7.

нормативное требование (regulatory requirement)⁵

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

3.6.8.

информация о конфигурации продукции (product configuration information)

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

3.6.9.

несоответствие (nonconformity)

невыполнение требования (3.6.4)

3.6.10.

дефект (defect)

несоответствие (3.6.9), связанное с предполагаемым или указанным применением

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

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

3.6.11.

соответствие (conformity)

выполнение требования (3.6.4)

Прим. 1 В английском языке слово «conformance» («соответствие») является синонимом, однако, не рекомендуется для использования. Во французском языке слово «conpliance» («соблюдение») является синонимом, однако, не рекомендуется для использования.

3.6.12.

способность (capability)

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

Прим. 1 Термины для статистических методов, связанные со способностью процесса (3.4.1), определены в ISO 3534-2.

3.6.13.

прослеживаемость (traceability)

возможность проследить историю, применение или расположение объекта (3.6.1)

Прим. 1 В отношении продукта (3.7.6) или услуги (3.7.7) прослеживаемость может быть связана с:

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

Прим. 2 В области метрологии применимо определение из ISO/IEC Guide 99.

3.6.14.

надёжность (dependability)

готовность к работе, как и когда это требуется

3.6.15.

инновация (innovation)

новый или изменённый объект (3.6.1), реализующий или перераспределяющий ценность

Прим. 1 Деятельность, воплощающая инновации, обычно управляема.

Прим. 2 Эффект от инноваций обычно существенен.

⁵ В ГОСТе это переведено как «нормативное правовое требование», что несколько уточняет термин, но особо, по мнению редактора учебного пособия, сути не меняет.

3.7. Термины, относящиеся к результатам

Жизненный цикл продукции – период времени, в течение которого товар появляется как концепция, выводится и обращается на рынке и заканчивая его уходом с рынка. Последовательность этапов, через которые проходит продукт, начиная с момента его создания и появления на рынке, и заканчивая прекращением продаж.

Жизненный цикл услуги – это период времени, который охватывает все этапы существования услуги, от момента её зарождения как идеи до момента её полного прекращения предоставления потребителям.

Примеч.1. В отличие от жизненного цикла продукции, который ограничен физическим существованием товара, жизненный цикл услуги может быть более продолжительным и менее определённым.

Примеч.2. Жизненный цикл услуги включает стадии планирования, проектирования, предоставления, оценки и улучшения, обеспечивая удовлетворение потребностей и ожиданий потребителей через прямое и непосредственное взаимодействие между организацией и потребителем.

3.7.1.

цель (objective)

результат, который должен быть достигнут

Прим. 1 Цель может быть стратегической, тактической или оперативной.

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

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

Прим. 4 В контексте СМК (3.5.4) цели в области качества (3.7.2) устанавливаются организацией (3.2.1) в соответствии с политикой в области качества (3.5.9) для достижения определённых результатов.

Данное определение понятия «цель» слабо состыкуется с приведённым ниже, в пункте 3.7.8 понятием «показатель деятельности» который, как написано там, есть «измеримый результат». Поэтому попробуем данное достаточно неопределённое толкование привести соответствие с другими определениями которые мы тут дополнительно дали:

Цель (objective) – результат целеполагания, субъективное представление о будущем идеальном состоянии или желаемых изменениях, который человек или организация представляют себе, планируют и обязуются достичь. Цель регулирует ход деятельности.

3.7.2.

цель в области качества (quality objective)

цель (3.7.1), связанная с качеством (3.6.2)

Прим. 1 Цели в области качества, как правило, основываются на политике в области качества (3.5.9) организации (3.2.1).

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

Целеполагание (Politics, Targeting) – это процесс выбора одной или нескольких целей с установлением параметров допустимых отклонений для управления процессом осуществления идеи. Часто понимается как практическое осмысление своей деятельности человеком с точки зрения формирования (постановки) целей и их реализации (достижения) наиболее экономичными (рентабельными) средствами, как эффективное управление временным ресурсом, обусловленным деятельностью человека. Первичная фаза управления, предусматривающая постановку генеральной цели и совокупности целей (дерева целей) в соответствии с назначением (миссией) системы, стратегическими установками и характером решаемых задач.

3.7.3.

успех (success)

<организация> достижение цели (3.7.1)

Прим. 1 Успех организации (3.2.1) подчёркивает необходимость баланса между экономическими или финансовыми интересами и потребностями заинтересованных сторон (3.2.3), таких, как потребители (3.2.4), пользователи, инвесторы/акционеры (владелец), персонал организации, поставщики (3.2.5), партнёры, группы по интересам и сообщества.

3.7.4.

устойчивый успех (sustained success)

<организация> длительный успех (3.7.3)

Прим. 1 Устойчивый успех акцентирует внимание на необходимости баланса между финансово-экономическими интересами организации (3.2.1) и её интересами в социальной и экологической сферах.

Прим. 2 Устойчивый успех связан с заинтересованными сторонами (3.2.5) организации, такими, как потребители (3.2.4), собственники, персонал организации, поставщики (3.2.5), банкиры, профсоюзы, партнёры или общество.

3.7.5.

выход (output)

результат процесса (3.4.1)

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

3.7.6.

продукция (product)

выход (3.7.5), организации (3.2.1), который может быть произведён без какого-либо взаимодействия между организацией и потребителем (3.2.4)

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

Прим. 2 Преобладающий элемент продукта обычно является материальным.

Прим. 3 Технические средства материальны и их количество является целочисленной характеристикой (3.10.1) (например, шины). Переработанные материалы⁶ являются материальными и их количество является непрерывной величиной (например, топливо или прохладительные напитки). Технические средства и переработанные материалы часто называются товарами. Информационные средства содержат информацию (3.8.2) вне зависимости от поставляемого носителя (например, компьютерная программа, приложение для мобильного телефона, руководство по эксплуатации, содержание словаря, авторское право на музыкальное произведение, право на вождение).

Наверное «product» – это всё-таки результат деятельности, выход процесса, а не организации? В словарях русского языка **Продукция (product)** – это результат хозяйственной деятельности производственной организации за определённый промежуток времени. Продукция бывает следующих видов: готовая, товарная, валовая, чистая, реализованная...

А вот термин «Продукция» (другой перевод слова "product") в ГОСТе отсутствует. ☹ Дадим наше определение:

Продукт – это выход, формируемый процессом, который может быть произведён организацией без прямого/непосредственного, «здесь-и-сейчас» взаимодействия между организацией и потребителем.

3.7.7.

услуга (service)

выход (3.7.5), организации (3.2.1) с, по крайней мере, одним действием, обязательно осуществлённым при взаимодействии организации и потребителя (3.2.4).

Прим. 1 Преобладающий элемент услуги обычно является нематериальным

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

Прим. 3 Предоставление услуги может включать, к примеру, следующее:

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

⁶ 1 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

Прим. 4 Услуга, как правило, оценивается потребителем на основе его восприятия.

Дадим наше определение: **Услуга** – это выход, формируемый процессом, который может быть произведён организацией только при прямом \непосредственном, «здесь-и-сейчас» взаимодействии (единоразовом или на постоянной основе) между организацией и потребителем и который требует выполнения хотя бы одной операции (элементарного акта деятельности см. 4.1.1a – операция) между организацией и потребителем.

Примечание. Услуга не является продуктом в том смысле, что она не является осязаемым предметом, который можно увидеть или потрогать. Однако услуга может иметь «выход» в виде положительного опыта или решения проблемы для потребителя.

3.7.8.
показатель деятельности (performance)
измеримый результат

Прим. 1 Показатель деятельности может быть связан как с количественными, так и качественными результатами.

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

3.7.9.
риск (risk)⁷
влияние неопределённости

Прим. 1 Влияние – это отклонение от ожидаемого – положительное или отрицательное.

Прим. 2 Неопределённость – состояние, даже частичное, недостаточности информации (3.8.2), связанное с пониманием события или знанием (3.8.6) о нем, его последствий или вероятности.

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

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

Прим. 5 Термин «риск» иногда используется только в тех случаях, когда есть вероятность негативных последствий.

3.7.10.
эффективность (efficiency) (эффективно – efficiently)
отношение между достигнутым результатом и затраченными ресурсами

3.7.11.
результативность (effectiveness) (результативно – effectively)
степень, с которой запланированные задачи выполнены и запланированные результаты достигнуты.

3.8. Термины, относящиеся к данным, информации и документам

3.8.1.
данные (data)
факты об объекте (3.6.1)

факты об объекте, всё, что регистрируется, описывается и воспринимается органами чувств человека или приборами которые переводят сигналы от объектов в человеко-читаемую форму. Элементарный элемент данных – это сведения о единичном факте представленный в том формате (и тех единицах измерения, если это измеряемый факт) в котором он может быть отмечен (выделен на фоне «белого шума») и зарегистрирован человеком.

3.8.2.
информация (information)
значимые данные (3.8.1)

значимые данные структурированные и упорядоченные в определённом контексте и формате отображения для формирования некоторой картины мира. Информация = Данные + Метаданные о структуре и формате.

Знания (knowledge) – информация структурированная под поставленную цель, актив человека или организации, позволяющий принимать эффективные решения и организовать деятельность в соответствии с контекстом.

⁷ (если речь идёт в целом о бизнесе) и другое определение - сочетание вероятности причинения вреда и тяжести этого вреда (если речь идёт о медицинском изделии)

3.8.3.

объективное свидетельство (objective evidence)

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

Прим. 1 Объективное свидетельство может быть получено посредством наблюдения, измерения (3.11.4), испытания (3.11.8) или других методов.

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

3.8.4.

информационная система (information system)

<СМК> используемая в организации (3.2.1) сеть коммуникационных каналов

3.8.5.

документ (document)

информация (3.8.2) и носитель, на котором она содержится

ПРИМЕР Запись (3.8.10), спецификация (3.8.7), процедурный документ, чертёж, отчёт, стандарт.

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

Прим. 2 Комплект документов, например, спецификаций и записей, часто называют документацией.

Прим. 3 Некоторые требования (3.6.4) (например, требование быть чётким) относятся ко всем видам документов. Однако, могут быть различные требования для спецификаций (например, требование управления пересмотрами) и записей (например, требование, связанное с выдачей).

3.8.6.

документированная информация (documented information)

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

Прим. 1 Документированная информация может быть в любом формате и на любом носителе, и из любого источника.

Прим. 2 Документированная информация может относиться к

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

3.8.7.

спецификация (specification)

документ (3.8.5), устанавливающий требования (3.6.4)

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

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

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

3.8.8.

руководство по качеству (quality manual)

спецификация (3.8.7) для СМК (3.4.4) организации (3.2.1)

Прим. 1 Руководства по качеству могут отличаться в деталях и по формату в зависимости от размера и сложности конкретной организации (3.2.1).

3.8.9.

план обеспечения качества (quality plan)

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

Прим. 1 Подобные процедуры обычно включают ссылки на процессы (3.4.1) менеджмента качества (3.3.4) и процессы производства продукта (3.7.6) и услуги (3.7.7).

Прим. 2 План обеспечения качества часто содержит ссылки на разделы руководства по качеству (3.8.8) или процедурные документы (3.8.5).

Прим. 3 План обеспечения качества является одним из результатов планирования качества (3.3.5).

3.8.10.

запись (record)

документ (3.8.5), содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществлённой деятельности

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

Прим. 2 Как правило, записи не требуют управления версиями.

3.8.11.

план управления проектом (project management plan)

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

Прим. 1 План управления проектом должен включать в себя или ссылаться на план обеспечения качества (3.8.9) проекта.

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

3.8.12.

Верификация (синоним – подтверждение соответствия) (verification)

подтверждение посредством предоставления [объективных свидетельств \(3.8.3\)](#) того, что установленные требования ([3.6.4](#)) были выполнены

Прим. 1 Объективное свидетельство, необходимое для верификации, может быть результатом контроля ([3.11.7](#)) или иных форм определения ([3.11.1](#)), таких как альтернативные расчёты или [анализ](#) документов ([3.8.5](#)).

Прим. 2 Действия, выполняемые при верификации, иногда называются процессом ([3.4.1](#)) квалификации.

Прим. 3 Слово «верифицировано» («verified») используется для указания соответствующего статуса.

3.8.13.

Валидация (синоним – подтверждение пригодности) (validation)

подтверждение посредством предоставления [объективных свидетельств \(3.8.3\)](#) того, что требования ([3.6.4](#)) предназначенные для конкретного предполагаемого использования или применения были выполнены

Прим. 1 Объективное свидетельство, необходимое для валидации, является результатом испытания ([3.11.8](#)) или иных форм определения ([3.11.1](#)), таких как выполнение альтернативных расчётов или [анализ](#) документов ([3.8.5](#)).

Прим. 2 Слово «валидирован» («validated») используется для указания соответствующего статуса (то есть «пригоден»).

Прим. 3 Условия применения для подтверждения пригодности могут быть реальными или смоделированными.

3.8.14.

учёт состояния конфигурации (configuration status accounting)

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

3.8.15.

конкретная ситуация (specific case)

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

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

3.9. Термины, относящиеся к потребителю

3.9.1.

обратная связь (feedback)

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

3.9.2.

удовлетворённость потребителя (customer satisfaction)

восприятие потребителем (3.2.4) степени выполнения его ожиданий

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

Прим. 2 Претензии (3.9.3) – обычно показатель низкого уровня удовлетворённости потребителя, хотя их отсутствие не свидетельствует о его высоком уровне.

Прим. 3 Даже когда требования (3.6.4) потребителя согласованы с ним и выполнены, это ещё не гарантирует высокой степени удовлетворённости потребителя.

3.9.3.

претензия (complaint)⁸

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

3.9.4.

обслуживание потребителя (customer service)

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

3.9.5.

этические нормы при обеспечении удовлетворённости потребителя (customer satisfaction code of conduct) обязательства, даваемые *организацией* (3.2.1) *потребителю* (3.2.4), в отношении её политики, которая нацелена на повышение *удовлетворённости потребителя* (3.9.2), и сопутствующих условий

Прим. 1 Сопутствующие условия могут включать цели (3.7.1), обстоятельства, ограничения, контрактную информацию (3.8.2) и процедуры (3.4.5) управления претензиями (3.9.3).

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

3.9.6.

спор (dispute)

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

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

3.10. Термины, относящиеся к характеристикам

3.10.1.

характеристика (characteristic)

отличительная особенность

Прим. 1 Характеристика может быть присущей или присвоенной.

Прим. 2 Характеристика может быть качественной или количественной.

Прим. 3 Существуют различные классы характеристик, такие как:

- a) физические (например, механические, электрические, химические или биологические характеристики);*
- b) органолептические (например, связанные с обонянием, осязанием, вкусом, зрением, слухом);*
- c) поведенческие (например, вежливость, честность, правдивость);*
- d) временные (например, пунктуальность, 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* (3.6.1), связанная с *требованием* (3.6.4)

Прим. 1 «Присущая» означает существующая в чем-то, в частности, как постоянная характеристика.

Прим. 2 Характеристика, присвоенная объекту (например, стоимость объекта), не является характеристикой качества этого объекта.

3.10.3.

субъективный фактор (human factor)

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

Прим. 1 Характеристики могут быть физическими, социальными и связанными с психологией восприятия.

Прим. 2 Субъективные факторы могут оказывать существенное влияние на систему менеджмента (3.5.3).

3.10.4.

компетентность (competence)

способность применять знания и навыки для достижения намеченных результатов.

⁸ См. п. 3.1.8 ГОСТ Р 55754-2013 Рекламация или рекламационный акт — это заявление в определённой форме поставщику от потребителя; в документе перечисляют недостатки товара, которые выявили в гарантийный период, или пишут о несоответствии требованиям комплектности. Простыми словами, **рекламация** — это такая разновидность претензии, которую направляют поставщику (или подрядчику) и в которой указывают, что покупатель (заказчик) в течение гарантийного срока нашёл недостатки и требует их устранить. Если заявитель требует денежной компенсации, документ принято называть **претензией**

Прим. 1 Демонстрируемая компетентность иногда называется квалификацией.

3.10.5.

метрологическая характеристика (metrological characteristic)

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

Прим. 1 Измерительное оборудование (3.11.6) имеет, как правило, несколько метрологических характеристик.

Прим. 2 Метрологические характеристики могут подвергаться калибровке.

3.10.6.

конфигурация (configuration)

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

3.10.7.

базовое состояние конфигурации (configuration baseline)

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

3.11. Термины, относящиеся к определению

3.11.1.

определение (determination)

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

3.11.2.

анализ (review)

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

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

Прим. 1 Анализ может также включать определение эффективности (3.7.10).

3.11.3.

мониторинг (monitoring)

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

Прим. 1 Для определения состояния может быть необходимым проверять, контролировать или критически изучать.

Прим. 2 Мониторинг, в общем случае, это определение состояния объекта (3.6.1), выполняемое на разных стадиях и в разное время.

3.11.4.

измерение (measurement)

процесс (3.4.1) для определения значения

Прим. 1 В соответствии с ISO 3534-2 определённое значение обычно является количественной величиной.

3.11.5.

процесс измерений (measurement process)

совокупность операций для определения количественного значения

3.11.6.

измерительное оборудование (measuring equipment)

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

3.11.7.

контроль (inspection)

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

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

Прим. 2: Результатом контроля может быть установление соответствия или несоответствия (3.6.9), или степени соответствия.

3.11.8.

испытание (test)

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

Прим. :1 Если результат испытания свидетельствует о соответствии (3.6.11), то он может быть использован в

целях подтверждения пригодности (3.8.13).

3.11.9.

оценка выполнения (progress evaluation)

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

Прим. 1: Такая оценка должна выполняться в соответствующие моменты на всём протяжении проекта для всех процессов (3.4.1) проекта на основе критериев для процессов проекта, а также продукта (3.7.6) или услуги (3.7.7).

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

3.12. Термины, относящиеся к действиям

3.12.1.

предупреждающее действие (preventive action)

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

Прим. 1 Может быть более одной причины потенциального несоответствия.

Прим. 2 Предупреждающее действие предпринимается для предотвращения возникновения несоответствия, в то время как корректирующее действие (3.12.2) – для предупреждения повторения.

3.12.2.

корректирующее действие (corrective action)

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

Прим. 1 Может быть более одной причины несоответствия.

Прим. 2 Корректирующее действие предпринимается для предотвращения повторения, в то время как предупреждающее действие (3.12.1) – для предотвращения возникновения.

3.12.3.

коррекция (correction)

действие для устранения обнаруженного *несоответствия* (3.6.9)

Прим. 1 Коррекция может быть выполнена до, вместе и после корректирующего действия (3.12.2).

Прим. 2 Коррекцией может быть, например, переделка (3.12.8) или изменение категории качества (3.12.4).

3.12.4.

изменение категории качества (regrade)

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

3.12.5.

разрешение на отклонение (concession⁹)

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

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

3.12.6.

разрешение на отступление (deviation permit)

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

(3.7.7) до их производства

Прим. 1 Разрешение на отступление обычно даётся на ограниченную партию продуктов или пакет услуг, на какой-то период времени и для конкретного применения.

3.12.7.

выпуск (release)

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

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

3.12.8.

переделка (rework)¹⁰

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

⁹ Также можно перевести как «уступка», «признание», «поблажка»

¹⁰ Ещё переводят как «переработка», что, по мнению автора пособия гораздо точнее выражает смысл этой деятельности.

Прим. 1 Переделка может затрагивать или изменять только часть несоответствующего продукта или услуги.

3.12.9. восстановление годности (repair)

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

Прим. 1 Успешное восстановление годности несоответствующего продукта или услуги не обязательно делает продукцию соответствующей требованиям (3.6.4). Возможно, вместе с восстановлением годности потребуются и разрешение на отклонение (3.12.5).

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

Прим. 3 Восстановление годности может затрагивать или изменять только часть несоответствующего продукта или услуги.

3.12.10. утилизация (scrap)

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

ПРИМЕР Переработка, уничтожение.

Прим. 1 В случае с несоответствующей услугой предотвращение применения осуществляется прекращением оказания услуги.

3.13. Термины, относящиеся к аудиту

3.13.1. аудит (audit)

систематический, независимый и документированный процесс (3.4.1) для получения объективного свидетельства (3.8.3) и его объективной оценки с целью определения степени соответствия критериям аудита (3.13.7)

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

Прим. 2 Аудит может быть внутренним (первой стороны) или внешним (второй или третьей стороны), а также может быть комбинированным аудитом (3.13.2) или совместным аудитом (3.13.3).

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

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

3.13.2. комбинированный аудит (combined audit)

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

Прим. 1 Области СМ, которые могут включаться в комбинированный аудит, могут быть заданы соответствующими стандартами на СМ, стандартами на продукты, услуги или процессы, применяемые в организации (3.2.1)

3.13.3. совместный аудит (joint audit)

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

3.13.4. программа аудита (audit programme)

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

3.13.5. область аудита (audit scope)

объем и границы аудита (3.13.1)

Прим. 1 Область аудита, как правило, включает указание на физическое местоположение, подразделения организации, виды деятельности и процессы (3.4.1).

3.13.6.

план аудита (audit plan)

описание мероприятий и порядка проведения аудита (3.13.1)

3.13.7.

критерии аудита (audit criteria)

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

3.13.8.

свидетельство аудита (audit evidence)

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

3.13.9.

выводы аудита (audit findings)

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

Прим. 1 Выводы аудита констатируют соответствие (3.6.11) или несоответствие (3.6.9).

Прим. 2 На основании выводов аудита могут выявляться возможности улучшения (3.3.1) или стандартизации лучших практик.

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

3.13.10.

заключение аудита (audit conclusion)

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

3.13.11.

заказчик аудита (audit client)

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

3.13.12.

проверяемая организация (auditee)

организация (3.2.1), в которой проводится аудит

3.13.13.

сопровождающий (guide)

<аудит> (3.10.1) лицо, назначенное *проверяемой организацией* (3.13.12) для помощи *группе аудита* (3.13.14)

3.13.14.

группа аудита (audit team)

одно, два или более лиц, проводящих аудит (3.13.1) при поддержке *технических экспертов* (3.13.16)

Прим. 1 Один из аудиторов (3.13.15) группы аудита назначается ведущим аудитором.

Прим. 2 В группу аудита могут включаться аудиторы-стажёры.

3.13.15.

аудитор (auditor)

лицо, проводящее аудит (3.13.1)

3.13.16.

технический эксперт (technical expert)

<аудит> лицо в *группе аудита* (3.13.14), обладающее знаниями или практическим опытом в специальной области

Прим. 1 Специальные знания или опыт связаны с организацией (3.2.1), конкретным процессом (3.4.1) или проверяемой деятельностью, а также языком и культурными особенностями.

Прим. 2 Технический эксперт, входящий в группу аудита (3.13.14), не выполняет функций аудитора (3.13.15).

3.13.17.

наблюдатель (observer)

<аудит> лицо, сопровождающее *группу аудита* (3.13.14), но не выполняющее функций аудитора (3.13.15)

Прим. 1 Наблюдатель может быть сотрудником проверяемой организации (3.13.12), представителем контролирующего органа или другой заинтересованной стороны (3.2.3), выступающий как свидетель аудита (3.13.1).

Приложение А (информационное). Отношения между понятиями и их графическое представление

А.1. Общие положения

В терминоведении отношения между понятиями строятся в форме иерархической структуры характеристик видов, так что наиболее краткое описание понятия формируется из названия его вида и описания характеристик, которые отличают его от понятий, находящихся на этом же уровне иерархии или выше. Существуют три основных формы связей между понятиями, указанные в настоящем приложении: родовые (А.1.2), партитивные (А.1.3) и ассоциативные (А.1.4)¹¹.

А.2. Родовые связи

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

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

Пример из ISO 704:2009 (5.5.2.2.1)



Рисунок 1. Графическое представление родовых связей

А.3. Партитивные связи

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

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

Пример взят из ISO 704:2009 (5.5.2.3.1)

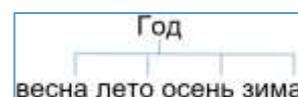


Рисунок 2. Графическое представление партитивных связей

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

Пример из ISO 704:2009 (5.6.2)

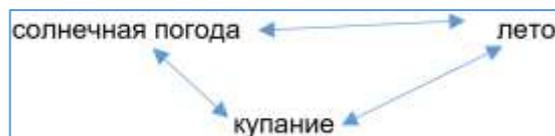


Рисунок 3. Графическое представление ассоциативных связей

А.5 Диаграммы понятий¹²

Рисунки А.4 – А.16 представляют диаграммы понятий, которые тематически сгруппированы в соответствии с разделом 3. Поскольку определения терминов приведены здесь без каких-либо примечаний, рекомендуется обращаться к разделу 3 для просмотра примечаний.

Рисунок А.4 – 3.1 Понятия класса «лицо» или «люди» и связанные с ними понятия

Рисунок А.5 – 3.2 Понятия класса «организация» и связанные с ним понятия

Рисунок А.6 – 3.3 Понятия класса «действие» и связанные с ним понятия

Рисунок А.7 – 3.4 Понятия класса «процесс» и связанные с ним понятия

Рисунок А.8 – 3.5 Понятия класса «система» и связанные с ним понятия

Рисунок А.9 – 3.6 Понятия класса «требование» и связанные с ним понятия

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

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

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

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

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

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

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

Отслеживание версий

- **Версия 14** – 24.12.2023. Добавлены для ТК176 предложения редактора пособия таких терминов как «цель», «политика», «норма», «система менеджмента», «процесс», «функция», «операция». Просто добавлен термин «продукция», уточнён термин «организация», «продукт» и «услуга». Добавлены комментарии про определяющую роль ЦЕЛИ для запуска деятельности и создания организации.
- **Версия 15** – 13.03.24 – уточнён термин «Политика». Добавлена глава «Отслеживание версий».

¹¹ Перевод форм отношений дан в соответствии с Р 50.1.075-2011 - прим. пер.

¹² Все диаграммы убраны из данного учебного пособия, найти их можно в официальной версии стандарта. Вместо них в конце пособия предлагается объединённая MindMap только с одними терминами, без определений, составленная редактором пособия на основе всех Диаграмм понятий.

- **Версия 16** – 07.07.2024 – уточнил понятие «контекст».
- **Версия 17** – 14.07.2024 – уточнил понятия «миссия» и «видение», обновил картинку ЦСП.
- **Версия 18** – 26.09.2024 - Расширил термины «Данные» и «Информация». Добавил определения: «Знания», «Опыт», «Декомпозиция процесса», «Вход процесса», «Выход процесса»

Алфавитный указатель

• анализ.....	23	• коррекция.....	24	• проект.....	13
• ассоциация.....	11	• критерии аудита.....	26	• проектирование и разработка.....	14
• аудит.....	25	• менеджмент качества.....	11	• производственная среда.....	14
• аудитор.....	26	• менеджмент.....	11	• прослеживаемость.....	17
• базовое состояние конфигурации.....	23	• метрологическая функция.....	11	• процедура.....	13
• видение.....	15	• метрологич. характеристика.....	22	• процесс измерений.....	23
• внешний поставщик.....	10	• метрологич. подтверждение.....	14	• процесс.....	13
• вовлеченность.....	9	• миссия.....	15	• разрешение на отклонение.....	24
• восстановление годности.....	24	• мониторинг.....	23	• разрешение на отступление.....	24
• выводы аудита.....	26	• наблюдатель.....	26	• результативность.....	19
• выпуск.....	24	• надёжность.....	17	• риск.....	19
• высшее руководство.....	9	• несоответствие.....	16	• руководство по качеству.....	20
• выход.....	18	• нормативное требование.....	16	• свидетельство аудита.....	26
• группа аудита.....	26	• обеспечение качества.....	12	• сист. менеджмента измерений.....	15
• группа контроля конфигурации.....	9	• обеспечение компетентности.....	13	• СМК.....	14
• данные.....	19	• область аудита.....	25	• система менеджмента.....	14
• дефект.....	16	• обратная связь.....	21	• система.....	14
• документ.....	19	• обслуживание потребителя.....	22	• совместный аудит.....	25
• документир. информация.....	20	• объект конфигурации.....	12	• соответствие.....	17
• задача.....	12	• объект, сущность, элемент.....	15	• сопровождающий.....	26
• заинтерес. сторона, стейкхолдер.....	10	• объективное свидетельство.....	19	• спецификация.....	20
• заказчик аудита.....	26	• определение.....	23	• спор.....	22
• заключение аудита.....	26	• организация.....	10	• способность.....	17
• законодательное требование.....	16	• оценка выполнения.....	23	• стратегия.....	15
• запись.....	20	• передавать на аутсорсинг.....	13	• субъективный фактор.....	22
• изменение категории качества.....	24	• переделка.....	24	• технический эксперт.....	26
• измерение.....	23	• план аудита.....	25	• требование к качеству.....	16
• измерительное оборудование.....	23	• план обеспечения качества.....	20	• требование.....	16
• инновация.....	17	• план управления проектом.....	20	• удовлет-ность потребителя.....	21
• информационная система.....	19	• планирование качества.....	12	• улучшение качества.....	12
• инфо. о конфигурации продукции.....	16	• подтверждение пригодности.....	21	• улучшение.....	11
• информация.....	19	• подтверждение соответствия.....	21	• управление изменениями.....	12
• инфраструктура.....	14	• показатель деятельности.....	19	• управление проектами.....	12
• испытание.....	23	• политика в области качества.....	15	• услуга.....	18
• категория качества.....	16	• политика.....	15	• успех.....	17
• качество.....	15	• поставщик.....	10	• устойчивый успех.....	18
• комбинированный аудит.....	25	• постоянное улучшение.....	11	• утилизация.....	25
• компетентность.....	22	• потребитель.....	10	• учёт состояния конфигурации.....	21
• конкретная ситуация.....	21	• представитель по урегулированию спора.....	9	• характеристика качества.....	22
• консультант по СМК.....	9	• предупреждающее действие.....	24	• характеристика.....	22
• контекст организации.....	10	• претензия.....	21	• цель в области качества.....	17
• контракт.....	14	• привлечение.....	9	• цель.....	17
• контроль качества.....	12	• применение СМК.....	13	• этич. нормы при обеспечении удовлет-ности потребителя.....	22
• контроль.....	23	• провайдер проц. разр. споров.....	11	• эффективность.....	19
• configuraц. менеджмент.....	12	• проверяемая организация.....	26		
• конфигурация.....	23	• программа аудита.....	25		
• корректирующее действие.....	24	• продукт.....	18		

INDEX

• activity.....	12	• contract.....	14	• innovation.....	17
• association.....	11	• correction.....	24	• inspection.....	23
• audit client.....	26	• corrective action.....	24	• interested party, stakeholder.....	10
• audit conclusion.....	26	• customer action.....	22	• involvement.....	9
• audit criteria.....	26	• customer satisfaction.....	21	• joint audit.....	25
• audit evidence.....	26	• customer service.....	22	• management system.....	14
• audit findings.....	26	• customer.....	10	• management.....	11
• audit plan.....	25	• data.....	19	• measurement managem. system.....	15
• audit programme.....	25	• defect.....	16	• measurement process.....	23
• audit scope.....	25	• dependability.....	17	• measurement.....	23
• audit team.....	26	• design and development.....	14	• measuring equipment.....	23
• audit.....	25	• determination.....	23	• metrological characteristic.....	22
• auditee.....	26	• deviation permit.....	24	• metrological confirmation.....	14
• auditor.....	26	• dispute resolver.....	9	• metrological function.....	11
• capability.....	17	• dispute.....	22	• mission.....	15
• change control.....	12	• document.....	19	• monitoring.....	23
• characteristic.....	22	• documented information.....	20	• nonconformity.....	16
• combined audit.....	25	• DPR-provider / dispute resolution process provider.....	11	• object, entity, item.....	15
• competence acquisition.....	13	• effectiveness.....	19	• objective evidence.....	19
• competence.....	22	• efficiency.....	19	• objective.....	17
• complaint.....	21	• engagement.....	9	• observer.....	26
• concession.....	24	• external provider / supplier.....	10	• organization.....	10
• configuration authority.....	9	• feedback.....	21	• output.....	18
• configuration baseline.....	23	• grade.....	16	• outsource.....	13
• configuration management.....	12	• guide.....	26	• performance.....	19
• configuration object.....	12	• human factor.....	22	• policy.....	15
• configur. status accounting.....	21	• improvement.....	11	• preventive action.....	24
• configuration.....	23	• information system.....	19	• procedure.....	13
• conformity.....	17	• information.....	19	• process.....	13
• context of the organization.....	10	• infrastructure.....	14	• product configuration information.....	16
• continual improvement.....	11			• product.....	18

MindMap на основе всех Диаграмм понятий

