



ISO 9000:2015

Quality management systems-Fundamentals and vocabulary

سیستم های مدیریت کیفیت -
مبانی و واژگان



فهرست

۱	مقدمه.....
۲	۱. هدف و دامنه کاربرد.....
۲	۲. مفاهیم اساسی و اصول مدیریت کیفیت.....
۲	۱-۲ کلیات.....
۳	۲-۲ مفاهیم اساسی.....
۳	۱-۲-۲ کیفیت.....
۳	۲-۲-۲ سیستم مدیریت کیفیت.....
۳	۳-۲-۲ محیط کسب و کار سازمان.....
۳	۴-۲-۲ طرف های ذینفع.....
۴	۵-۲-۲ پشتیبانی.....
۴	۱-۵-۲-۲ کلیات.....
۴	۲-۵-۲-۲ کارکنان.....
۴	۳-۵-۲-۲ شایستگی.....
۴	۴-۵-۲-۲ آگاهی.....
۵	۵-۵-۲-۲ تبادل اطلاعات.....
۵	۳-۲ اصول مدیریت کیفیت.....
۵	۱-۳-۲ مشتری محوری.....
۵	۱-۱-۳-۲ بیان اصل.....
۵	۲-۱-۳-۲ منطق اصل.....
۵	۳-۱-۳-۲ منافع کلیدی اصل.....
۵	۴-۱-۳-۲ اقدامات ممکن.....
۶	۲-۳-۲ راهبری.....
۶	۱-۲-۳-۲ بیان اصل.....
۶	۲-۲-۳-۲ منطق اصل.....



۶	۳-۲-۳-۲ منافع کلیدی اصل
۶	۴-۲-۳-۲ اقدامات ممکن
۷	۳-۳-۲ مشارکت دادن کارکنان
۷	۱-۳-۳-۲ بیان اصل
۷	۲-۳-۳-۲ منطق اصل
۷	۳-۳-۳-۲ منافع کلیدی اصل
۷	۴-۳-۳-۲ اقدامات ممکن
۸	۴-۳-۲ رویکرد فرایندی
۸	۱-۴-۳-۲ بیان اصل
۸	۲-۴-۳-۲ منطق اصل
۸	۳-۴-۳-۲ منافع کلیدی اصل
۸	۴-۴-۳-۲ اقدامات ممکن
۹	۵-۳-۲ بهبود
۹	۱-۵-۳-۲ بیان اصل
۹	۲-۵-۳-۲ منطق اصل
۹	۳-۵-۳-۲ منافع کلیدی اصل
۹	۴-۵-۳-۲ اقدامات ممکن
۱۰	۶-۳-۲ تصمیم گیری مبتنی بر شواهد
۱۰	۱-۶-۳-۲ بیان اصل
۱۰	۲-۶-۳-۲ منطق اصل
۱۰	۳-۶-۳-۲ منافع کلیدی اصل
۱۰	۴-۶-۳-۲ اقدامات ممکن
۱۱	۷-۳-۲ مدیریت روابط
۱۱	۱-۷-۳-۲ بیان اصل
۱۱	۲-۷-۳-۲ منطق اصل
۱۱	۳-۷-۳-۲ منافع کلیدی اصل
۱۱	۴-۷-۳-۲ اقدامات ممکن
۱۲	۴-۲ تکوین سیستم مدیریت کیفیت با استفاده از اصول و مفاهیم اساسی
۱۲	۱-۴-۲ الگوی سیستم مدیریت کیفیت



۱۲	۱-۴-۲ کلیات
۱۲	۲-۴-۲ سیستم
۱۲	۳-۴-۲ فرایندها
۱۲	۴-۴-۲ فعالیت
۱۲	۲-۴-۲ تکوین سیستم مدیریت کیفیت
۱۳	۳-۴-۲ استانداردهای سیستم مدیریت کیفیت، سایر سیستم های مدیریت و الگوهای تعالی
۱۴	۳ اصطلاحات و تعاریف
۱۴	۱-۳ اصطلاحات مرتبط با اشخاص یا کارکنان
۱۶	۲-۳ اصطلاحات مربوط به سازمان
۱۸	۳-۳ اصطلاحات مربوط به فعالیت
۲۱	۴-۳ اصطلاحات مربوط به فرایند
۲۳	۵-۳ اصطلاحات مربوط به سیستم
۲۶	۶-۳ اصطلاحات مربوط به الزام
۲۹	۷-۳ اصطلاحات مربوط به نتیجه
۳۳	۸-۳ اصطلاحات مربوط به دادهها، اطلاعات و مدارک
۳۷	۹-۳ اصطلاحات مربوط به مشتری
۳۸	۱۰-۳ اصطلاحات مربوط به ویژگی
۴۰	۱۱-۳ اصطلاحات مربوط به تعیین
۴۲	۱۲-۳ اصطلاحات مربوط به اقدام
۴۴	۱۳-۳ اصطلاحات مربوط به ممیزی



مقدمه

این استاندارد مفاهیم، اصول و واژگان اساسی سیستم های مدیریت کیفیت و مبنایی را برای سایر استانداردهای مربوط به سیستم های مدیریت کیفیت ارائه میدهد. مقصود از این استاندارد کمک به کاربر برای درک مفاهیم، اصول و واژگان اساسی مدیریت کیفیت برای اینکه بتواند در اجرای سیستم های مدیریت کیفیت به نحو اثربخش و کارا و بهره گیری از سایر استانداردهای سیستم مدیریت کیفیت اقدام کند.

این استاندارد، یک سیستم مدیریت کیفیت را پیشنهاد میدهد که به خوبی تعریف شده و مبتنی بر چهارچوبی است که مفاهیم اساسی، اصول، فرایندها و منابع تعیین شده مرتبط با کیفیت را به منظور کمک به سازمان ها برای تحقق اهداف آنها منسجم میکند. این استاندارد برای تمام سازمان ها بدون در نظر گرفتن اندازه، پیچیدگی یا الگوی کسب و کار کاربرد دارد. هدف این استاندارد افزایش آگاهی سازمان در خصوص وظایف و تعهد آن برای برآورده کردن نیازها و انتظارات مشتریان و طرف های ذینفع آن و دستیابی به رضایت آنها از محصولات و خدمات خود است.

این استاندارد دارای هفت اصل مدیریت کیفیت است که از مفاهیم اساسی شرح داده شده در بند ۲-۲ پشتیبانی میکند. در بند ۲-۳ برای هر اصل مدیریت کیفیت زیربندهایی تحت عنوان «بیان اصل» برای توصیف هر اصل، «منطق اصل» برای توضیح اینکه چرا سازمان میبایستی آن اصل را مورد توجه قرار دهد، «منافع کلیدی اصل» که به هر یک از اصول نسبت داده میشود و «اقدامات ممکن» که سازمان میتواند در خصوص به کارگیری هر اصل انجام دهد، شرح داده شده است.

این استاندارد شامل اصطلاحات و تعاریفی است که برای تمامی استانداردهای مدیریت کیفیت و سیستم های مدیریت کیفیت تدوین شده توسط کمیته فنی ISO/TC176 و سایر استانداردهای سیستم های مدیریت کیفیت مختص به بخشهای خاصی که بر مبنای استانداردهای کمیته فنی ISO/TC176 تدوین و منتشر شده اند، کاربرد دارد. در این استاندارد اصطلاحات و تعاریف با یک فهرست الفبایی مرتب شده اند که در انتهای مدرک به صورت دو فهرست الفبایی فارسی به انگلیسی و نیز انگلیسی به فارسی ارائه شده است.

پیوست الف شامل مجموعه ای از نمودارهای سیستم های مفاهیم است که ترتیب مفاهیم را شکل میدهد.

یادآوری- راهنمایی در خصوص برخی واژه های تکمیلی که در استانداردهای سیستم های مدیریت کیفیت تدوین شده توسط کمیته فنی ISO/TC176 مکرراً استفاده شده است و آنهایی که معنی مشخصی در فرهنگ لغات دارند، در یک واژه نامه که در وبگاه سازمان ISO به نشانی زیر قابل دسترس میباشد، ارائه شده است.

http://www.iso.org/iso/03_terminology_used_in_iso_9000_family.pdf



سیستم های مدیریت کیفیت - مبانی و واژگان

۱. هدف و دامنه کاربرد

این استاندارد مفاهیم و اصول اساسی مدیریت کیفیت را توصیف میکند که در همه موارد زیر کاربرد دارد:

- سازمان های در جستجوی موفقیت پایدار از طریق اجرای سیستم مدیریت کیفیت؛
 - مشتریان در جستجوی اطمینان از توانایی یک سازمان برای ارائه مستمر محصولات و خدمات منطبق با الزامات؛
 - سازمان ها و طرف های ذینفع در جستجوی بهبود ارتباط از طریق درک مشترک واژگان مورد استفاده در مدیریت کیفیت؛
 - سازمان های مجری ارزیابی انطباق بر اساس استاندارد ایزو ۹۰۰۱؛
 - ارائه دهندگان خدمات آموزشی، ارزیابی یا مشاوره در زمینه مدیریت کیفیت؛
 - تدوین کنندگان استانداردهای ذیربط.
- این استاندارد اصطلاحات و تعاریفی را مشخص میکند که در مدیریت کیفیت و استانداردهای سیستم های مدیریت کیفیت تدوین شده توسط کمیته فنی ISO/TC176 به کار می رود.

۲. مفاهیم اساسی و اصول مدیریت کیفیت

۱-۲ کلیات

اصول و مفاهیم مدیریت کیفیت توصیف شده در این استاندارد به سازمان توانایی مواجهه با چالشهای ایجاد شده توسط محیطی که به نحو چشمگیری متفاوت از ده های اخیر است را میدهد. محیط کسب و کاری که امروزه سازمان در آن فعالیت دارد با تغییر شتابان، جهانی شدن بازارها و ظهور دانش به عنوان منبع اصلی مشخص میگردد. تأثیر کیفیت فراتر از رضایت مشتری است. کیفیت میتواند همچنین تأثیر مستقیم بر وجهه سازمان داشته باشد.

جامعه تعلیم یافته تر و مطالبه گر تر شده است و به طور فزاینده ای بر طرف های ذینفع تأثیر گذارتر شده است.

این استاندارد با ارائه اصول و مفاهیم اساسی مورد استفاده در تکوین یک سیستم مدیریت کیفیت، به صورتی وسیعتر راهی را برای تفکر درباره سازمان ارائه میکند.

تمامی مفاهیم، اصول و روابط بین آنها میبایستی به صورت یک کل و نه مجزا از هم در نظر گرفته شوند.

هیچ یک از مفاهیم یا اصول اهمیت بیشتری نسبت به مفهوم یا اصل دیگری ندارد. در هر زمان یافتن توازن درست در کاربرد آنها حیاتی است.



۲-۲ مفاهیم اساسی

۱-۲-۲ کیفیت

سازمانی که کیفیت در مرکز توجه آن است، فرهنگی را ترویج می‌دهد که منجر به رفتار، طرز برخورد، فعالیت‌ها و فرایندهایی می‌گردد که از طریق برآورده کردن نیازها و انتظارات مشتریان و سایر طرف‌های ذینفع ایجاد ارزش می‌کند.

کیفیت محصولات و خدمات یک سازمان از طریق توانایی جلب رضایت مشتریان و تأثیر خواسته و ناخواسته بر طرف‌های ذینفع ذیربط تعیین می‌شود.

کیفیت محصولات و خدمات نه تنها شامل کارکرد و عملکرد موردنظر آنها است بلکه شامل ارزش و نفع استنباطی که برای مشتری دارد، نیز می‌باشد.

۲-۲-۲ سیستم مدیریت کیفیت

سیستم مدیریت کیفیت شامل فعالیت‌هایی است که به واسطه آنها سازمان اهداف خود را مشخص و فرایندها و منابع مورد نیاز برای دستیابی به نتایج مطلوب را تعیین می‌کند.

سیستم مدیریت کیفیت فرایندهای متعامل و منابع لازم برای ایجاد ارزش و پدیدآوری نتایج برای طرف‌های ذینفع ذیربط را مدیریت می‌کند.

سیستم مدیریت کیفیت، به مدیریت رده بالا امکان می‌دهد استفاده از منابع را با در نظر داشتن تبعات کوتاه مدت و بلند مدت ناشی از تصمیمات آن بهینه‌سازی کند.

یک سیستم مدیریت کیفیت شیوه‌ای را برای مشخص کردن اقدامات جهت پرداختن به تبعات خواسته و ناخواسته ارائه محصولات و خدمات فراهم می‌کند.

۳-۲-۲ محیط کسب و کار سازمان

شناخت محیط کسب و کار سازمان یک فرایند است. در این فرایند عواملی که بر مقصود، اهداف و پایداری سازمان تأثیر می‌گذارد، تعیین می‌شود. در این فرایند عوامل داخلی مانند ارزش‌ها، فرهنگ، دانش و عملکرد سازمان مد نظر قرار می‌گیرد. در این فرایند همچنین عوامل خارجی مانند محیط‌های قانونی، فناورانه، رقابتی، بازار، فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی مدنظر قرار می‌گیرد.

مثالهایی از شیوه‌ای که مقصود سازمان را میتوان بیان کرد شامل چشم‌انداز، مأموریت، خط‌مشی‌ها و اهداف است.

۴-۲-۲ طرف‌های ذینفع

مفهوم ذینفع فراتر از این است که تنها مشتری در مرکز توجه باشد. توجه به تمامی طرف‌های ذینفع ذیربط حائز اهمیت است.



بخشی از فرایند شناخت محیط کسب و کار سازمان شناسایی طرف های ذینفع است. طرف های ذینفع ذیربط آنهایی هستند که اگر نیازها و انتظارات آنها برآورده نشود، ریسک قابل توجهی برای پایداری سازمانی به وجود میآورند. سازمان ها تعیین میکنند برای کاهش آن ریسک، ارائه چه نتایجی به طرف های ذینفع ذیربط ضروری است.

سازمان ها پشتیبانی طرف های ذینفع ذیربطی که موفقیت سازمان به آنها وابسته است را جلب، اخذ و حفظ میکنند. تحصیل، به کارگیری، نگهداری، ارتقاء و استفاده مسئولانه از منابع، سازمان را در دستیابی به اهداف خود، پشتیبانی میکند.

۵-۲-۲ پشتیبانی

۱-۵-۲-۲ کلیات

پشتیبانی مدیریت رده بالا از سیستم مدیریت کیفیت و مشارکت دادن کارکنان امکان انجام موارد زیر را فراهم میکند:

- فراهم نمودن منابع انسانی و سایر منابع در حد کفایت؛
 - پایش فرایندها و نتایج؛
 - تعیین و ارزیابی ریسک ها و فرصت ها؛
 - انجام اقدامات مناسب.
- تحصیل، به کارگیری، نگهداری، ارتقاء و استفاده مسئولانه از منابع، سازمان را در دستیابی به اهداف خود پشتیبانی میکند.

۲-۵-۲-۲ کارکنان

کارکنان منابع مهم سازمان میباشند. عملکرد سازمان وابسته به چگونگی رفتار کارکنان در درون سیستمی است که در آن کار میکنند.

در درون یک سازمان، کارکنان از طریق درک مشترک خط مشی کیفیت و نتایج مطلوب سازمان، مشارکت داده شده و هم راستا میشوند.

۳-۵-۲-۲ شایستگی

یک سیستم مدیریت کیفیت هنگامی بیشترین اثربخشی را دارد که تمام کارکنان مهارت ها، آموزش، تحصیلات و تجربه مورد نیاز را برای انجام نقش ها و مسئولیت های خود درک کرده و آنها را به کارگیرند. مدیریت رده بالا مسئولیت دارد فرصت هایی را برای کارکنان به منظور به وجود آوردن شایستگی های لازم فراهم نماید.

۴-۵-۲-۲ آگاهی

آگاهی هنگامی به دست میآید که کارکنان مسئولیت های خود و اینکه چگونه اقدامات آنها به دستیابی اهداف سازمان کمک میکند را درک کنند.



۲-۵-۵ تبادل اطلاعات

تبادل اطلاعات طرح ریزی شده و اثربخش درون سازمانی (برای مثال در سرتا سر سازمان) و برون سازمانی (برای مثال با طرف های ذینفع ذیربط) موجب ارتقای مشارکت کارکنان و درک بیشتر آنها در موارد زیر میشود:

- محیط کسب و کار سازمان؛

- نیازها و انتظارات مشتریان و طرف های ذینفع ذیربط؛

- سیستم های مدیریت کیفیت.

۲-۳ اصول مدیریت کیفیت

۲-۳-۱ مشتری محوری

۲-۳-۱-۱ بیان اصل

برآورده کردن الزامات مشتری و تلاش برای فراتر رفتن از انتظارات وی در مرکز توجه اصلی مدیریت کیفیت میباشد.

۲-۳-۱-۲ منطق اصل

موفقیت پایدار وقتی به دست میآید که سازمان اطمینان مشتریان و سایر طرف های ذینفع ذیربط را جلب و حفظ کند. هر جنبه ای از تعامل با مشتری فرصتی را برای ایجاد ارزش بیشتر برای مشتری فراهم میآورد.

شناخت نیازهای فعلی و آتی مشتریان و سایر طرف های ذینفع ذیربط به موفقیت پایدار سازمان کمک میکند.

۲-۳-۱-۳ منافع کلیدی اصل

برخی منافع کلیدی بالقوه عبارتند از:

- ارزش برای مشتری؛
- ارتقای رضایت مشتری؛
- بهبود وفاداری مشتری؛
- ارتقای مداوم کسبوکار؛
- ارتقای وجهه سازمان؛
- توسعه «پایگاه مشتریان»^۱
- افزایش درآمد و سهم بازار.

۲-۳-۱-۴ اقدامات ممکن

اقدامات ممکن شامل موارد زیر است:

^۱ Customer base



- شناختن مستقیم یا غیرمستقیم مشتریانی که سازمان برای آنها ارزش ایجاد میکند؛
- درک نیازها و انتظارات کنونی و آینده مشتری؛
- پیوند بین اهداف سازمانی و نیازها و انتظارات مشتری؛
- اعلام نیازها و انتظارات مشتری به سرتاسر سازمان؛
- طرحریزی، طراحی، تکوین، تولید، تحویل و پشتیبانی محصولات و خدمات برای برآورده کردن نیازها و انتظارات مشتری؛
- پایش رضایت مشتری و انجام اقدامات مقتضی؛
- تعیین و اقدام مناسب در خصوص نیازها و انتظارات طرف های ذینفع که میتواند بر رضایت مشتری تأثیر گذارد؛
- مدیریت کردن فعالانه روابط با مشتریان برای دستیابی به موفقیت پایدار.

۲-۳-۲ راهبری

۱-۲-۳-۲ بیان اصل

راهبران در تمامی سطوح در مقصود و جهت گیری سازمان وحدت ایجاد میکنند و شرایط را برای مشارکت دادن کارکنان در تحقق اهداف کیفیت سازمان به وجود میآورند.

۲-۲-۳-۲ منطق اصل

ایجاد وحدت در مقصود و جهت گیری و مشارکت دادن کارکنان، این امکان را به وجود میآورد که سازمان راهبردها، خط مشی ها، فرایندها و منابع خود را به منظور دستیابی به اهداف آن هم راستا نماید.

۳-۲-۳-۲ منافع کلیدی اصل

برخی منافع مهم بالقوه عبارتند از:

- افزایش اثربخشی و کارایی در برآورده کردن اهداف کیفیت سازمان؛
- هماهنگی بهتر فرایندهای سازمان؛
- بهبود ارتباطات مابین سطوح و بخشهای کاری سازمان؛
- توسعه و بهبود توانمندی سازمان و کارکنان آن برای ارائه نتایج مطلوب.

۴-۲-۳-۲ اقدامات ممکن

اقدامات ممکن شامل موارد زیر است:

- تبادل اطلاعات در خصوص مأموریت، چشم انداز، راهبرد، خط مشی ها و فرایندها در سرتاسر سازمان؛



- ایجاد و پایداری ارزش های مشترک، انصاف و الگوهای رفتار اخلاقی در تمامی سطوح سازمان؛

- ایجاد فرهنگ اعتماد و درستکاری؛

- ترغیب تعهد به کیفیت در سرتاسر سازمان؛

- حصول اطمینان از اینکه راهبران در تمامی سطوح الگوی مثبتی برای کارکنان در سازمان میباشند؛

- فراهم کردن منابع، آموزش و اختیارات مورد نیاز برای کارکنان جهت اقدام همراه با پاسخگویی؛

- الهام بخشی، ترغیب، و تقدیر از تشریک مساعی کارکنان.

۲-۳-۳ مشارکت دادن کارکنان

۲-۳-۳-۱ بیان اصل

کارکنان شایسته، توانمند و مشارکت داده شده در تمامی سطوح در سرتاسر سازمان برای افزایش توانمندی سازمان به منظور ایجاد و ارائه ارزش مهم میباشند.

۲-۳-۳-۲ منطق اصل

برای مدیریت اثربخش و کارای یک سازمان، احترام به تمامی کارکنان در همه سطوح و دخیل بودن آنان در اداره امور حائز اهمیت است. تقدیر، توانمندسازی و ارتقای شایستگی، مشارکت دادن کارکنان را در دستیابی به اهداف کیفیت سازمان تسهیل میکند.

۲-۳-۳-۳ منافع کلیدی اصل

برخی منافع مهم بالقوه عبارتند از:

- بهبود درک اهداف کیفیت سازمان توسط کارکنان سازمان و افزایش انگیزه برای دستیابی به آن اهداف؛

- افزایش دخیل بودن کارکنان در فعالیتهای بهبود بخشی؛

- پیشرفت، ابتکار و خلاقیت شخصی؛

- افزایش رضایت کارکنان؛

- افزایش اعتماد و همکاری در سرتاسر سازمان؛

- افزایش توجه به ارزشها و فرهنگ مشترک در سرتاسر سازمان.

۲-۳-۳-۴ اقدامات ممکن

اقدامات ممکن شامل موارد زیر است:

- تبادل اطلاعات با کارکنان برای ارتقای درک اهمیت همکاری فردی آنها؛

- ارتقای همکاری در سرتاسر سازمان؛



- تسهیل بحث آزاد و به اشتراک گذاشتن دانش و تجربه؛

- توانمند کردن کارکنان برای تعیین محدودیتهای عملکرد و ابتکار عمل بدون ترس؛

- تشخیص و تأیید سهمیم بودن، یادگیری و پیشرفت کارکنان؛

- توانایی خودارزیابی عملکرد بر اساس اهداف شخصی؛

- نظرسنجی برای ارزیابی رضایت کارکنان، اعلام نتایج و انجام اقدامات مقتضی.

۴-۳-۲ رویکرد فرایندی

۱-۴-۳-۲ بیان اصل

نتایج همخوان و قابل پیشبینی هنگامی به نحو اثربخش تر و کارا تر به دست میآید که فعالیتهای به عنوان فرایندهای مرتبط به هم که در یک سیستم منسجم اجرا میشوند، درک شده و مدیریت گردند.

۲-۴-۳-۲ منطق اصل

سیستم مدیریت کیفیت از فرایندهای مرتبط به هم تشکیل شده است. درک اینکه چگونه نتایج از طریق این سیستم ایجاد میشود، برای سازمان امکان بهینه سازی سیستم و عملکرد آن را فراهم میکند.

۳-۴-۳-۲ منافع کلیدی اصل

برخی منافع مهم بالقوه عبارتند از:

- ارتقای توانمندی به منظور تمرکز توجه به تلاش در مورد فرایندهای کلیدی و فرصتهای بهبود؛

- همخوانی و قابل پیشبینی بودن نتایج از طریق سیستمی با فرایندهای هم راستاشده؛

- عملکرد بهینه از طریق مدیریت فرایند اثربخش، استفاده کارا از منابع و کاهش موانع بین بخشی؛

- فراهم کردن امکان برای سازمان جهت ایجاد اطمینان در طرف های ذینفع در ارتباط با ثبات، اثربخشی و کارایی سازمان.

۴-۴-۳-۲ اقدامات ممکن

اقدامات ممکن شامل موارد زیر است:

- تعیین اهداف سیستم و فرایندهای مورد نیاز برای دستیابی به آنها؛

- تعیین اختیارات، مسئولیت ها و پاسخگویی برای مدیریت کردن فرایندها؛

- شناخت توانمندی های سازمان و تعیین محدودیت های منابع قبل از اقدام؛

- تعیین وابستگی های بین فرایندها و تحلیل اثر تغییرات تک تک فرایندها بر کل سیستم؛



- مدیریت کردن فرایندها و ارتباطات بین آنها به عنوان یک سیستم برای دستیابی به اهداف کیفیت به نحو اثربخش و کارا؛
- حصول اطمینان از در دسترس بودن اطلاعات ضروری برای اجرا و بهبود فرایندها و برای پایش، تحلیل و ارزیابی عملکرد کل سیستم؛

-مدیریت کردن ریسک هایی که میتواند بر بروندهای فرایندها و نتایج کلی سیستم مدیریت کیفیت تأثیر گذارد.

۲-۳-۵ بهبود

۲-۳-۵-۱ بیان اصل

بهبود، به طور مداوم در مرکز توجه سازمان های موفق قرار دارد.

۲-۳-۵-۲ منطق اصل

بهبود، برای یک سازمان به منظور برقرارنگهداشتن سطوح عملکرد فعلی، واکنش به تغییرات در شرایط درون سازمانی و برون سازمانی و ایجاد فرصت های جدید ضروری است.

۲-۳-۵-۳ منافع کلیدی اصل

برخی منافع مهم بالقوه عبارتند از:

- بهبود عملکرد فرایندها، توانمندی سازمان و رضایت مشتری؛
- توجه با تمرکز افزون تر به تحقیق و تعیین علت ریشه ای و در پی آن انجام اقدامات پیشگیری و اقدامات اصلاحی؛
- ارتقای توانایی پیشبینی و واکنش به ریسک های درون سازمان و بیرون از سازمان و فرصت ها؛
- توجه افزون تر به بهبود رشدیابنده و بهبود با تغییر اساسی؛
- استفاده بهتر از یادگیری برای بهبود؛
- انگیزه برای نوآوری.

۲-۳-۵-۴ اقدامات ممکن

اقدامات ممکن شامل موارد زیر است:

- ترویج تعیین اهداف بهبود در تمامی سطوح سازمان؛
- تعلیم و آموزش کارکنان در تمامی سطوح در خصوص چگونگی به کارگیری ابزارها و روش های پایه به منظور دستیابی به اهداف بهبود؛
- حصول اطمینان از اینکه کارکنان در ترویج و تکمیل موفق پروژه های بهبود دارای شایستگی می باشند؛
- ایجاد و به کارگیری فرایندها برای اجرای پروژه های بهبود در سرتاسر سازمان؛
- ردگیری، بازنگری و ممیزی در خصوص طرحریزی، اجرا، تکمیل و نتایج پروژه های بهبود؛



۷-۳-۲ مدیریت روابط

۱-۷-۳-۲ بیان اصل

برای موفقیت پایدار، سازمان ها روابط خود را با طرف های ذینفع مانند تامین کنندگان مدیریت میکنند.

۲-۷-۳-۲ منطق اصل

طرف های ذینفع ذریبط بر عملکرد سازمان تأثیر میگذارند. احتمال دستیابی به موفقیت پایدار هنگامی بیشتر میشود که سازمان ها روابط با تمام طرف های ذینفع را به منظور بهینه کردن تأثیر آنها بر عملکرد خود مدیریت کنند. مدیریت روابط با تامین کنندگان و شبکه های شرکای سازمان از اهمیت خاصی برخوردار است.

۳-۷-۳-۲ منافع کلیدی اصل

برخی منافع مهم بالقوه عبارتند از:

- افزایش عملکرد سازمان و طرف های ذینفع ذریبط آن از طریق اقدام در پاسخ به فرصت ها و محدودیت های مربوط به هریک از طرف های ذینفع؛
- درک مشترک ارزشها و اهداف در میان طرف های ذینفع؛
- افزایش توانمندی به منظور ایجاد ارزش برای طرف های ذینفع از طریق به اشتراک گذاری منابع و شایستگی ها و مدیریت کردن ریسک های مرتبط با کیفیت؛
- ایجاد زنجیره تأمین به خوبی مدیریت شده ای که امکان گردش پایدار محصولات و خدمات را فراهم میکند.

۴-۷-۳-۲ اقدامات ممکن

اقدامات ممکن عبارتند از:

- تعیین طرف های ذینفع ذریبط (مانند تامین کنندگان، شرکا، مشتریان، سرمایه گذاران، کارکنان یا جامعه به عنوان یک کل) و روابط آنها با سازمان؛
- تعیین و اولویت بندی روابط با طرف های ذینفع که نیاز به مدیریت دارد؛
- تعیین روابطی که منافع کوتاه مدت را با ملاحظات بلندمدت متوازن میکند؛
- گردآوری و به اشتراک گذاری اطلاعات، دانش تخصصی و منابع با طرف های ذینفع ذریبط؛
- اندازه گیری عملکرد و ارائه بازخورد عملکرد به طرف های ذینفع، آنگونه که مقتضی است، به منظور افزایش ابتکار عمل در بهبود؛
- برقراری فعالیت های همکاری برای پیشرفت و بهبود سازمان با تامین کنندگان، شرکا و سایر طرف های ذینفع؛
- ترغیب و شناختن بهبودها و دستاوردهای تامین کنندگان و شرکا.



۴-۲ تکوین سیستم مدیریت کیفیت با استفاده از اصول و مفاهیم اساسی

۱-۴-۲ الگوی سیستم مدیریت کیفیت

۱-۱-۴-۲ کلیات

سازمان ها به عنوان یک ارگانیزم زنده و یادگیرنده در بسیاری از ویژگی ها با انسانها مشترک میباشند. هر دو تطبیق پذیر میباشند و از فعالیتهای، فرایندها و سیستم هایی که با یکدیگر در تعامل اند، تشکیل شده اند. هر سازمانی برای تطبیق با محیط کسب و کار در حال تغییر به توانایی ایجاد تغییر نیاز دارد. سازمان ها اغلب برای دستیابی به بهبود با تغییر اساسی به نوآوری رو میآورند. این امر پذیرفته شده است که در الگوی سیستم مدیریت کیفیت تمامی سیستم ها، فرایندها و فعالیتهای آن نمیتوانند از پیش تعیین شده باشند، بنابراین نیاز است این سیستم در محدوده پیچیدگی های محیط کسب و کار سازمانی انعطاف و تطبیق پذیری داشته باشد.

۲-۱-۴-۲ سیستم

سازمان ها در پی شناخت محیط کسب و کار درون سازمانی و برون سازمانی برای مشخص کردن نیازها و انتظارات طرف های ذینفع ذیربط میباشند. این اطلاعات در تکوین سیستم مدیریت کیفیت برای دستیابی به پایداری سازمانی مورد استفاده قرار میگیرد. بروندهای یک فرایند میتواند درونداهای فرایندهای دیگر باشد و در شبکه کلی فرایندها با هم پیوند متقابل دارند. گرچه اغلب به نظر میرسد سازمان ها از فرایندهای مشابهی تشکیل شده اند اما هر سازمان و سیستم مدیریت آن منحصر به فرد است.

۳-۱-۴-۲ فرایندها

هر سازمان دارای فرایندهایی است که میتواند تعیین گردد، اندازه گیری شود و بهبود یابد. این فرایندها به منظور ارائه نتایجی همخوان با اهداف سازمان و محدوده دربرگیرنده بخش های کاری مختلف سازمان با یکدیگر در تعامل اند. برخی فرایندها میتوانند حیاتی باشند، حال آنکه برخی دیگر چنین نیستند. فرایندها برای ارائه بروندها دارای فعالیتهای مرتبط به هم با درونداها میباشند.

۴-۱-۴-۲ فعالیت

کارکنان در محدوده یک فرایند برای انجام فعالیت های روزانه خود با هم همکاری میکنند. برخی فعالیتهای مقرر شده و وابسته به درک اهداف سازمان است اما در حالیکه برخی دیگر چنین نیستند و ماهیت و نحوه اجرای آنها در پی واکنش به محرکهای خارجی، تعیین میشود.

۲-۴-۲ تکوین سیستم مدیریت کیفیت

یک سیستم مدیریت کیفیت سیستمی پویا است که در طول زمان در نتیجه دوره های بهبود تکامل مییابد. هر سازمانی دارای فعالیت های مدیریت کیفیت است، هرچندکه رسماً طرحریزی شده یا نشده باشد. این استاندارد راهنمایی در خصوص چگونگی تکوین یک سیستم رسمی برای مدیریت کردن این فعالیتهای را ارائه میدهد. فعالیتهایی که از قبل در سازمان وجود دارد و مناسب بودن آنها با توجه به محیط کسب و کار سازمان ضروری است، تعیین میشود. این استاندارد همراه با



استانداردهای ایزو ۹۰۰۱ و ایزو ۹۰۰۴ میتواند بعداً در سازمان به منظور کمک به تکوین یک سیستم مدیریت کیفیت منسجم مورد استفاده قرار گیرد.

یک سیستم مدیریت کیفیت رسمی چهارچوبی برای طرحریزی، اجرا، پایش و بهبود عملکرد فعالیتهای مدیریت کیفیت ارائه میدهد. نیازی نیست که سیستم مدیریت کیفیت پیچیده باشد، بلکه لازم است نیازهای سازمان به دقت در آن لحاظ شود. اصول و مفاهیم اساسی تشریح شده در این استاندارد میتواند راهنمایی ارزشمندی را برای تکوین سیستم مدیریت کیفیت ارائه دهد.

طرحریزی سیستم مدیریت کیفیت رویداد منفردی نیست، بلکه فرایندی مداوم است. طرح ها همانگونه که سازمان یاد میگیرد و شرایط تغییر میکند، تکامل میابند. در یک طرح تمام فعالیتهای کیفیت سازمان مد نظر قرار میگیرد و اطمینان حاصل میشود که طرح دربرگیرنده تمامی راهنماییهای ارائه شده در این استاندارد و الزامات استاندارد ایزو ۹۰۰۱ میباشد. طرح به محض تأیید اجرا میشود.

برای یک سازمان اهمیت دارد تا هم اجرای طرح و هم عملکرد سیستم مدیریت کیفیت به طور منظم موردپایش و ارزیابی قرار گیرد. شاخص هایی که به صورت دقیق در نظر گرفته شده اند، این فعالیتهای پایش و ارزیابی را تسهیل میکند.

ممیزی شیوه ای برای ارزیابی اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت به منظور شناسایی ریسک ها و تعیین برآورده شدن الزامات است. برای اثربخش بودن ممیزی ها، نیاز است شواهد ملموس و ناملموس گردآوری شود. اقدام برای اصلاح و بهبود بر مبنای تحلیل شواهد گردآوری شده انجام میشود. دانش به دست آمده میتواند منجر به نوآوری گردد و موجب ارتقای عملکرد سیستم مدیریت کیفیت به سطوح بالاتری شود.

۲-۴-۳ استانداردهای سیستم مدیریت کیفیت، سایر سیستم های مدیریت و الگوهای تعالی

رویکرد سیستم مدیریت کیفیت تشریح شده در استانداردهای سیستم مدیریت کیفیت تدوین شده توسط کمیته فنی ISO/TC176، در سایر استانداردهای سیستم های مدیریت و در الگوهای تعالی مبتنی بر اصول مشترکی میباشد. همه آنها برای سازمان امکان شناسایی ریسک ها و فرصت ها را فراهم میکنند و حاوی راهنمایی برای بهبود میباشند. در مضمون این استاندارد بسیاری از مباحث مانند نوآوری، اخلاق، اعتماد و اعتبار میتواند به عنوان معیارهایی در سیستم مدیریت کیفیت محسوب شود. استانداردهای مرتبط با مدیریت کیفیت (برای مثال استاندارد ایزو ۹۰۰۱)، مدیریت زیست محیطی (برای مثال استاندارد ایزو ۱۴۰۰۱) و مدیریت انرژی (برای مثال استاندارد ایزو ۵۰۰۱) و همچنین سایر استانداردهای مدیریت و الگوهای تعالی سازمانی به این موضوع پرداخته اند.

استانداردهای سیستم مدیریت کیفیت تدوین شده توسط کمیته فنی ISO/TC176 مجموعه جامعی از الزامات و راهنماها برای سیستم مدیریت کیفیت ارائه میدهند. استاندارد ایزو ۹۰۰۱ الزامات سیستم مدیریت کیفیت را مشخص میکند. استاندارد ایزو ۹۰۰۴ راهنما در خصوص گستره وسیعی از اهداف برای موفقیت پایدار و بهبود عملکرد در مورد سیستم مدیریت کیفیت را ارائه میکند. راهنماهای مربوط به اجزای یک سیستم مدیریت کیفیت شامل استانداردهای ایزو ۱۰۰۰۱، ایزو ۱۰۰۰۲، ایزو ۱۰۰۰۳، ایزو ۱۰۰۰۴، ایزو ۱۰۰۰۸، ایزو ۱۰۰۱۲ و ایزو ۱۹۰۱۱ میباشد. راهنماها برای موضوعات فنی برای پشتیبانی از سیستم مدیریت کیفیت شامل استانداردهای ایزو ۱۰۰۰۵، ایزو ۱۰۰۰۶، ایزو ۱۰۰۰۷، ایزو ۱۰۰۱۴، ایزو ۱۰۰۱۵، ایزو



۱۰۰۱۸ ایزو ۱۰۰۱۹ میباشند. گزارشهای فنی در پشتیبانی از سیستم مدیریت کیفیت شامل استانداردهای ایزو ۱۰۰۱۳ و ایزو ۱۰۰۱۷ میباشند. برای سیستم های مدیریت کیفیت همچنین الزاماتی در استانداردهای مختص بخشهای خاص مانند استاندارد ایزو ۱۶۹۴۹ ارائه شده است.

بخشهای مختلف سیستم مدیریت سازمان شامل سیستم مدیریت کیفیت آن میتواند در یک سیستم مدیریت واحد یکپارچه شود. هرگاه سیستم مدیریت کیفیت با سایر سیستم های مدیریت تلفیق شود، به اهداف، فرایندها و منابع مرتبط با کیفیت، رشد، تأمین مالی، سودآوری، محیط زیست، ایمنی و بهداشت حرفه ای، انرژی، امنیت و سایر جنبه های سازمان به نحو اثربخش تر و کارا تر میتوان دست یافت و آنها را به کار گرفت. سازمان میتواند ممیزی یکپارچه سیستم مدیریت خود را بر اساس الزامات چند استاندارد مانند ایزو ۹۰۰۱، ایزو ۱۴۰۰۱، ایزو- آی ای سی ۲۷۰۰۱ و ایزو ۵۰۰۰۱ انجام دهد.

یادآوری- ISO Handbook تحت عنوان، «استفاده یکپارچه از استانداردهای سیستم مدیریت» میتواند راهنمایی مفیدی ارائه دهد.

۳ اصطلاحات و تعاریف

۱-۳ اصطلاحات مرتبط با اشخاص یا کارکنان

۱-۱-۳ مدیریت رده بالا «top management»

شخص یا گروهی از کارکنان که یک سازمان (۱-۲-۳) را در بالاترین سطح هدایت و کنترل میکنند.

یادآوری ۱- مدیریت رده بالا قدرت آن را دارد که در درون سازمان اختیارات را تفویض و منابع را تأمین کند.

یادآوری ۲- اگر دامنه شمول سیستم مدیریت (۳-۵-۳) فقط بخشی از یک سازمان را پوشش دهد، در اینصورت اصطلاح «مدیریت رده بالا» به آنهایی که آن بخش از سازمان را هدایت و کنترل میکنند، اطلاق میشود.

یادآوری ۳- این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترک و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهای سیستم مدیریت میباشد که در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص سازمان ISO، تلفیق شده در بخش اول ISO/IEC Directives، ارائه شده است.

۲-۱-۳ مشاور سیستم مدیریت کیفیت «quality management system consultant»

شخصی که سازمان (۱-۲-۳) را در خصوص پدیدآوری (۳-۴-۳) سیستم مدیریت کیفیت (۴-۵-۳) با ارائه مشورت یا اطلاعات (۲-۸-۳) یاری میدهد.

یادآوری ۱- مشاور سیستم مدیریت کیفیت همچنین میتواند در پدیدآوردن بخشهایی از سیستم مدیریت کیفیت (۴-۵-۳) کمک کند.

یادآوری ۲- استاندارد ایزو ۱۰۰۱۹:۲۰۰۵ رهنمودهایی را برای چگونگی تشخیص یک مشاور سیستم مدیریت کیفیت دارای شایستگی از مشاوره که شایستگی ندارد، ارائه میدهد.



[منبع: استاندارد ۱۰۰۱۹:۲۰۰۵ زیر بند ۳-۲ با تغییرات]

۳-۱-۳ دخیل کردن «involvement»

شرکت دادن در یک فعالیت، رویداد یا وضعیت

۴-۱-۳ مشارکت دادن «engagement»

دخیل کردن (۳-۱-۳) و سهم دادن در انجام فعالیت ها برای دستیابی به اهداف (۳-۱-۷) مشترک

۵-۱-۳ مرجع مسئول پیکربندی «configuration authority»

هیأت کنترل پیکربندی configuration control board

مرجع مسئول در تصمیم گیری پیکربندی dispositioning authority

شخص یا گروهی از اشخاص که به آنها برای تصمیم گیری در خصوص پیکربندی (۳-۱۰-۶) مسئولیت و اختیار واگذار شده است.

یادآوری- مرجع مسئول پیکربندی بایستی معرف طرف های ذینفع (۳-۲-۳) ذیربط در درون و بیرون از سازمان (۳-۲-۱) باشد.

[منبع: استاندارد ایزو ۱۰۰۰۷:۲۰۰۳، زیر بند ۳-۸ با تغییرات]

۶-۱-۳ حل کننده اختلاف «dispute resolver»

<رضایت مشتری>

فرد تعیین شده توسط «مجری فرایند حل اختلاف»^۱ (۳-۲-۷) برای کمک به طرفها در حل یک اختلاف (۳-۹-۶)

مثال- کارکنان، داوطلبان، کارکنان قراردادی (۳-۴-۷)

[منبع: استاندارد ایران- ایزو ۱۰۰۰۳:۲۰۰۷ زیر بند ۳-۷ با تغییرات]

۲-۳ اصطلاحات مربوط به سازمان

۱-۲-۳ سازمان «organization»

شخص یا گروهی از کارکنان که برای دستیابی به اهداف (۱-۷-۳) خود، وظایف خاص خود را همراه با مسئولیتها، اختیارات و روابط دارند.

یادآوری ۱- مفهوم سازمان شامل شخص، تاجر منفرد، شرکت، گروه مجتمع شرکت ها، موسسه تجاری، بنگاه کسب و کار، تجارتخانه، تشکیلات اقتصادی، نهاد مرجع، شراکت بین بنگاهی، انجمن (۳-۲-۸)، بنیاد خیریه یا مؤسسه، یا بخشی یا ترکیبی از آنها چه به صورت سهامی یا غیرسهامی، اعم از ثبت شده یا نشده یا از بخش عمومی یا خصوصی میباشد، اما تنها به این موارد محدود نیست.

یادآوری ۲- این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترک و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهای سیستم مدیریت میباشد که در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص ISO، تلفیق شده در بخش اول ISO/IEC Directives، ارائه شده است. تعریف اصلی با اصلاح یادآوری ۱ آن تغییر کرده است.

۲-۲-۳ محیط کسب و کار سازمان «context of the organization»

ترکیبی از مسایل درون سازمانی و برون سازمانی که میتواند بر رویکرد یک سازمان (۱-۲-۳) برای تعیین و دستیابی به اهداف (۱-۷-۳) آن تاثیر گذارد.

یادآوری ۱- اهداف سازمان میتواند مرتبط با محصولات (۳-۷-۶) و خدمات (۳-۷-۷)، سرمایه گذاری ها و رفتار سازمان با طرف های ذینفع آن باشد.

یادآوری ۲- مفهوم محیط کسب و کار سازمان به همان اندازه ای که در سازمان هایی که در پی کسب منافع هستند، کاربرد دارد در سازمان های غیرانتفاعی یا بخش خدمات عمومی نیز به کار می رود.

یادآوری ۳- شناخت زیرساخت (۳-۵-۲) می تواند به تعریف محیط کسب و کار سازمان کمک کند.

۳-۲-۳ صاحب تفیع «stakeholder»

طرف ذینفع «interested party»

شخص یا سازمانی (۱-۲-۳) که میتواند بر یک تصمیم یا فعالیت تاثیر گذارد، یا از آن تاثیر پذیرد، یا خود را متأثر از آن بداند.

مثال - مشتریان (۳-۲-۴)، مالکان، کارکنان سازمان، تامین کنندگان (۳-۲-۵)، بانکداران، سازمان های تنظیم کنندگان مقررات، اتحادیه ها، شرکا یا جامعه ای که میتواند شامل رقبا یا گروههای مخالفت کننده باشد.

یادآوری- این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترک و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهای سیستم مدیریت میباشد که در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص سازمان ISO، تلفیق شده در بخش اول ISO/IEC Directives، ارائه شده است. تعریف اصلی با اضافه کردن مثال تغییر کرده است.



۴-۲-۳ مشتری «customer»

شخص یا سازمانی (۱-۲-۳) که محصول (۶-۷-۳) یا خدمت (۷-۷-۳) موردنظر یا موردنیاز خود را دریافت میکند یا میتواند دریافت کند.

مثال - مصرف کننده، کارفرما، استفاده کننده نهایی، خرده فروش، دریافت کننده محصول یا خدمت از یک فرایند (۱-۴-۳) درون سازمانی، صاحب نفع یا خریدار

یادآوری - مشتری میتواند درون سازمانی یا برون سازمانی باشد.

۵-۲-۳ تأمین کننده «provider»

ارائه کننده «supplier»

سازمانی (۱-۲-۳) که محصول یا خدمت را ارائه می کند.

مثال - تولیدکننده، توزیع کننده، خرده فروش یا فروشنده محصول یا ارائه کننده خدمت

یادآوری ۱ - تأمین کننده میتواند درون سازمانی یا برون سازمانی باشد.

یادآوری ۲ - در موارد مبتنی بر قرارداد گاهی تأمین کننده را پیمانکار مینامند.

۶-۲-۳ تأمین کننده برون سازمانی «external provider»

ارائه کننده برون سازمانی external supplier

ارائه کننده ای (۵-۲-۳) که بخشی از سازمان (۱-۲-۳) نمیشود.

مثال - تولیدکننده، توزیع کننده، خرده فروش یا فروشنده محصول (۶-۷-۳) یا ارائه کننده خدمت (۷-۷-۳).

۷-۲-۳ مجری فرایند حل اختلاف DRP-provider

(dispute resolution process provider)

شخص یا سازمانی (۱-۲-۳) که فرایند (۱-۴-۳) حل اختلاف (۶-۹-۳) در بیرون از سازمان را تأمین و اجرا میکند.

یادآوری ۱ - عموماً مجری فرایند حل اختلاف دارای موجودیتی حقوقی جدا از سازمان یا شخص به عنوان فرد و شاکی میباشد. بدین طریق صفات مستقل و منصف بودن مورد تأکید قرار میگیرند. در برخی از وضعیت ها یک واحد مجزا در درون سازمان برای رسیدگی به شکایات (۳-۹-۳) حل نشده ایجاد میگردد.

یادآوری ۲ - مجری فرایند حل اختلاف برای اجرای فرایند حل اختلاف با طرفین، قرارداد (۷-۴-۳) منعقد میکند و در مورد عملکرد (۸-۷-۳) پاسخگو است. مجری فرایند حل اختلاف، حل کننده اختلاف (۶-۱-۳) را تأمین میکند. همچنین مجری



فرایند حل اختلاف از کارکنان پشتیبانی و اجرایی و سایر کارکنان مدیریتی برای تأمین منابع مالی، پشتیبانی امور دفتری، تنظیم برنامه برای ارائه کمک، آموزش، اتاقهای جلسات، واحدهای نظارتی و موارد مشابه استفاده میکند.

یادآوری ۳- مجری فرایند حل اختلاف میتواند به صورت های مختلفی از جمله موجودیتهای غیرانتفاعی، انتفاعی و عمومی باشد. یک انجمن (۳-۲-۸) همچنین میتواند مجری فرایند حل اختلاف باشد.

یادآوری ۴- در استاندارد ISO 10003:2007، به جای اصطلاح مجری فرایند حل اختلاف از اصطلاح «تأمین کننده» استفاده شده است.

[منبع: استاندارد ISO 10003:2007، زیربند ۳-۹ با تغییرات]

۳-۲-۸ انجمن «association»

رضایت مشتری سازمانی (۳-۲-۱) متشکل از اشخاص یا سازمان های عضو

[منبع: استاندارد ISO 10003:2007، زیربند ۳-۱ با تغییرات]

۳-۲-۹ حوزه کاری اندازه شناختی «metrological function»

واحد کاری موظف دارای مسئولیت اداری و فنی برای تعیین و اجرای سیستم مدیریت اندازه گیری (۳-۵-۷)

[منبع: استاندارد ISO 10012:2003، زیربند ۳-۶ با تغییرات]

۳-۳ اصطلاحات مربوط به فعالیت

۳-۳-۱ بهبود «improvement»

فعالیتی برای ارتقای عملکرد (۳-۷-۸)

یادآوری- این فعالیت میتواند تکرارشونده باشد یا به صورت منفرد موردی انجام شود.

۳-۳-۲ بهبود مداوم «continual improvement»

فعالیت تکرارشونده برای ارتقای عملکرد (۳-۷-۸)

یادآوری ۱- فرایند (۳-۴-۱) تعیین اهداف (۳-۷-۱) و یافتن فرصتها برای بهبود (۳-۳-۱) فرایند مداومی است که از طریق استفاده از یافته های ممیزی (۳-۱۳-۹) و نتیجه گیریهای ممیزی (۳-۱۳-۱۰)، تحلیل داده ها (۳-۸-۱)، بازنگری های (۳-۱۱-۲) مدیریت (۳-۳-۳) یا سایر طرق انجام میگیرد و عموماً به اقدام اصلاحی (۳-۱۲-۲) یا اقدام پیشگیرانه (۳-۱۲-۱) منجر میگردد.



یادآوری ۲- این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترک و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهای سیستم مدیریت می باشد که در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص ISO، تلفیق شده در بخش اول ISO/IEC Directives، ارائه شده است. تعریف اصلی با اضافه کردن مثال تغییر کرده است.. تعریف اصلی با اضافه کردن یادآوری ۱ تغییر کرده است.

۳-۳-۳ مدیریت «management»

فعالیت های هماهنگ شده برای هدایت و کنترل یک سازمان (۱-۲-۳)

یادآوری ۱- مدیریت میتواند شامل تعیین خط مشی ها (۳-۵-۸) و اهداف (۳-۷-۱) و فرایندهایی (۳-۴-۱) برای دستیابی به این اهداف باشد.

یادآوری ۲- واژه «مدیریت» گاهی به کارکنان یعنی یک شخص یا گروهی از کارکنان با مسئولیت و اختیارات برای هدایت و کنترل یک سازمان اشاره دارد. هرگاه «مدیریت» با این مفهوم به کار رود بایستی با برخی از اشکال توصیفگرها برای جلوگیری از ابهام در مفهوم «مدیریت» آنگونه که به عنوان مجموعه فعالیت ها در فوق تعریف شده است، به کار رود. برای مثال عبارت «مدیریت باید» مقبول نیست، در حالیکه عبارت «مدیریت رده بالا (۳-۱-۱) باید» قابل قبول است. در غیر اینصورت مبیایستی برای انتقال مفهوم مرتبط با کارکنان واژه های متفاوتی به عنوان مثال، «مدیریتی» یا «مدیران» پذیرفته شود.

۴-۳-۳ مدیریت کیفیت «quality management»

مدیریت (۳-۳-۳) در رابطه با کیفیت (۳-۶-۲)

یادآوری- مدیریت کیفیت میتواند شامل تعیین خط مشی کیفیت (۳-۵-۹) و اهداف کیفیت (۳-۷-۲) و فرایندهایی (۳-۴-۱) برای دستیابی به این اهداف کیفیت از طریق طرحریزی کیفیت (۳-۳-۵)، تضمین کیفیت (۳-۳-۶)، کنترل کیفیت (۳-۳-۷) و بهبود کیفیت (۳-۳-۸) باشد.

۵-۳-۳ طرحریزی کیفیت «quality planning»

بخشی از مدیریت کیفیت (۳-۳-۴) که بر تعیین اهداف کیفیت (۳-۷-۲) و مشخص کردن فرایندهای (۳-۴-۱) عملیاتی مورد نیاز و منابع مرتبط برای دستیابی به اهداف کیفیت تمرکز دارد.

یادآوری- تعیین طرحهای کیفیت میتواند بخشی از طرحریزی کیفیت باشد.

۶-۳-۳ تضمین کیفیت «quality assurance»

بخشی از مدیریت کیفیت (۳-۳-۴) که بر ایجاد اطمینان از برآورده کردن الزامات کیفیت (۳-۶-۵) تمرکز دارد.



۷-۳-۳ کنترل کیفیت «quality control»

بخشی از مدیریت کیفیت (۴-۳-۳) که بر برآورده کردن الزامات کیفیت (۵-۶-۳) تمرکز دارد.

۸-۳-۳ بهبود کیفیت «quality improvement»

بخشی از مدیریت کیفیت (۴-۳-۳) که بر افزایش توانایی برآورده کردن الزامات کیفیت (۵-۶-۳) تمرکز دارد.

یادآوری- الزامات کیفیت میتواند با هر جنبه ای از جمله اثربخشی (۳-۷-۱۱)، کارایی (۳-۷-۱۰) یا قابلیت ردیابی (۳-۶-۱۳) مرتبط باشد.

۹-۳-۳ مدیریت پیکربندی «configuration management»

فعالیت‌های هماهنگ شده برای هدایت و کنترل پیکربندی (۳-۱۰-۶)

یادآوری- مدیریت پیکربندی عموماً بر فعالیت‌های فنی و سازمانی متمرکز است که کنترل یک محصول (۳-۷-۶) یا خدمت (۳-۷-۷) و اطلاعات (۳-۶-۸) پیکربندی آن را در سرتاسر چرخه حیات محصول ایجاد کرده و برقرار نگه میدارد.

[منبع: استاندارد ISO 10007:2003 زیربند ۳-۶، یادآوری ۱ تغییر کرده است]

۱۰-۳-۳ کنترل تغییر «change control»

<مدیریت پیکربندی> فعالیت‌هایی برای کنترل برونداد (۳-۷-۵) بعد از تأیید رسمی اطلاعات پیکربندی محصول (۳-۶-۸)

[منبع: استاندارد ISO 10007:2003 زیربند ۳-۱، با تغییرات]

۱۱-۳-۳ فعالیت «activity»

<مدیریت پروژه> کوچکترین مورد کاری مشخص شده در یک پروژه (۳-۴-۲)

[منبع: استاندارد ISO 10006:2003 زیربند ۳-۱، با تغییرات]

۱۲-۳-۳ مدیریت پروژه «project management»

طرح‌ریزی، سازماندهی، پایش (۳-۱۱-۳)، کنترل و گزارش دهی تمامی جنبه‌های یک پروژه (۳-۴-۲) و انگیزه مند کردن تمامی آنهایی که برای دستیابی به اهداف پروژه در آن دخیل هستند.

[منبع: استاندارد ISO 10006:2003 زیربند ۳-۶]



۳-۳-۱۳ مورد پیکربندی «configuration object»

مورد (۳-۶-۱) در محدوده پیکربندی (۳-۱۰-۶) که کارکرد مربوط به استفاده نهایی را برآورده میکند.

[منبع: استاندارد ISO 10007:2003 زیربند ۳-۵، با تغییرات]

۳-۴ اصطلاحات مربوط به فرایند

۳-۴-۱ فرآیند «process»

مجموعه ای از فعالیتهای مرتبط به هم یا متعامل که جهت ارائه نتیجه موردنظر، از دروندادها استفاده میکند.

یادآوری ۱- اینکه «نتایج موردنظر» حاصل از یک فرایند، برون داد (۳-۷-۵)، محصول (۳-۷-۶) یا خدمت (۳-۷-۷) نامیده شود به مضمون مرجع موردنظر بستگی دارد.

یادآوری ۲- دروندادهای یک فرایند عموماً برون دادهای سایر فرایندها و برون دادهای یک فرایند عموماً دروندادهای سایر فرایندها میباشند.

یادآوری ۳- مجموعه دو یا بیش از دو فرایند مرتبط به هم و متعامل به صورت دنبال هم را نیز میتوان به عنوان یک فرایند نامید.

یادآوری ۴- فرایندها در یک سازمان (۳-۲-۱) عموماً طرحریزی میشوند و تحت شرایط کنترل شده به اجرا در می آیند تا ارزش افزایی حاصل شود.

یادآوری ۵- فرایندی که انطباق (۳-۶-۱۱) برون داد حاصل از آن را نتوان به سهولت یا به طور اقتصادی صحت گذاری کرد غالباً «فرایند ویژه» نامیده میشود.

یادآوری ۶- این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترک و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهای سیستم مدیریت میباشد که در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص ISO، تلفیق شده در بخش اول ISO/IEC Directives، ارائه شده است. تعریف اصلی به منظور پیشگیری از ایجاد «دور باطل»^۱ بین فرایند و برون داد تغییر کرده است و همچنین یادآوری های ۱ الی ۵ اضافه شده است.



۳-۴-۲ پروژه «project»

فرایندی (۳-۴-۱) منحصر به فرد متشکل از مجموعه ای از فعالیتهای هماهنگ و کنترل شده همراه با تاریخ های شروع و پایان که برای دستیابی به یک هدف (۳-۷-۱) منطبق با الزامات (۳-۶-۴) خاص انجام میگیرد و محدودیتهای زمان، هزینه و منابع را شامل میباشند.

یادآوری ۱- یک پروژه منفرد میتواند بخشی از ساختار پروژه بزرگتری را تشکیل دهد و عموماً تاریخ شروع و پایان معینی دارد.

یادآوری ۲- در برخی پروژه ها اهداف و دامنه کاربرد روزآمد میگردد و ویژگیهای (۳-۱۰-۱) محصول (۳-۷-۶) یا خدمت (۳-۷-۷) همگام با پیشرفت پروژه به تدریج تعیین میگرددند.

یادآوری ۳- برونداد (۳-۷-۵) حاصل از یک پروژه میتواند یک یا چند واحد از محصول یا خدمت باشد.

یادآوری ۴- سازمان (۳-۲-۱) پروژه به طور معمول موقتی و در محدوده زمانی پروژه ایجاد میشود.

یادآوری ۵- پیچیدگی تعاملهای بین فعالیتهای پروژه لزوماً به اندازه پروژه ارتباط ندارد.

[منبع: استاندارد استاندارد ISO 10006:2003 زیربند ۳-۵، یادآوری های ۱ الی ۳ تغییر کرده است]

۳-۴-۳ پدیدآوری سیستم مدیریت کیفیت «quality management system realization»

فرایند (۳-۴-۱) ایجاد، تدوین، اجرا، برقرار نگهداشتن و بهبود مداوم یک سیستم مدیریت کیفیت (۳-۵-۴)

[منبع: استاندارد ISO 10019:2005، زیربند ۳-۱ تغییر کرده است - یادآوری ها حذف شده است.]

۳-۴-۴ کسب شایستگی «competence acquisition»

فرایند (۳-۴-۱) به دست آوردن شایستگی (۳-۱۰-۴)

[منبع: استاندارد ISO 10018:2012، زیربند ۳-۲، با تغییرات]

۳-۴-۵ روش اجرایی «procedure»

طریقه مشخص شده برای انجام یک فعالیت یا فرایند (۳-۴-۱)

یادآوری- روش های اجرایی میتوانند مدون باشند یا نباشند.



۶-۴-۳ برونسپاری کردن «outsource»

ایجاد ترتیباتی که طبق آن یک سازمان (۱-۲-۳) بیرونی، بخشی از حوزه های کاری یا فرایندهای (۱-۴-۳) سازمان را انجام میدهد.

یادآوری ۱- یک سازمان بیرونی، سازمانی خارج از دامنه شمول سیستم مدیریت (۳-۵-۳) است، هر چند که حوزه کاری یا فرایند برونسپاری شده در محدوده دامنه شمول باشد.

یادآوری ۲- این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترک و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهای سیستم مدیریت میباشد که در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص ISO، تلفیق شده در بخش اول ISO/IEC Directives ارائه شده است.

۷-۴-۳ قرارداد «contract»

توافق تعهدآور

۸-۴-۳ طراحی و تکوین «design and development»

مجموعه ای از فرایندها (۱-۴-۳) که الزامات (۴-۶-۳) برای یک مورد (۱-۶-۳) را به الزاماتی با جزئیات بیشتر در خصوص آن مورد تبدیل میکند.

یادآوری ۱- الزاماتی که درونداد طراحی و تکوین را تشکیل میدهند اغلب نتیجه پژوهش میباشند و میتوانند به مفهوم گسترده تر و عمومی تر از الزامات تشکیل دهنده برونداد (۵-۷-۳) طراحی و تکوین بیان شوند. الزامات عموماً برحسب ویژگیها (۱-۱۰-۳) تعیین میشوند. در یک پروژه (۲-۴-۳) میتواند چندین مرحله طراحی و تکوین وجود داشته باشد.

یادآوری ۲- یک توصیف گر میتواند برای بیان کردن ماهیت آنچه طراحی میشود یا تکوین مییابد، به کار رود (برای مثال طراحی و تکوین محصول (۶-۷-۳)، خدمت (۷-۷-۳) یا طراحی و تکوین فرایند).

۵-۳ اصطلاحات مربوط به سیستم

۱-۵-۳ سیستم «system»

مجموعه ای از عناصر مرتبط به هم یا متعامل

۲-۵-۳ زیرساخت «infrastructure»

> سازمان < سیستمی (۱-۵-۳) از امکانات، تجهیزات و خدمات (۷-۷-۳) مورد نیاز برای فعالیت یک سازمان (۱-۲-۳)



۳-۵-۳ سیستم مدیریت «management system»

مجموعه ای از اجزای مرتبط به هم یا متعامل یک سازمان (۳-۲-۱) برای تعیین خط مشی ها (۳-۵-۸) و اهداف (۳-۷-۷) و فرایندهایی (۳-۴-۱) برای دستیابی به آن اهداف

یادآوری ۱- یک سیستم مدیریت میتواند به یک یا چند رشته تخصصی بپردازد، به عنوان مثال مدیریت (۳-۳-۴) کیفیت، مدیریت امور مالی یا مدیریت زیست محیطی.

یادآوری ۲- اجزای سیستم مدیریت، ساختار سازمان، نقش ها و مسئولیت ها، طرحریزی، عملیات، خط مشی ها، رویه ها، مقررات، باورها، اهداف و فرایندها برای دستیابی به اهداف سازمان را تعیین میکند.

یادآوری ۳- دامنه شمول یک سیستم مدیریت میتواند کل سازمان، حوزه های کاری خاص و معینی از سازمان، بخش های خاص و معینی از سازمان، یا یک یا چند حوزه کاری در میان یک گروه از سازمان ها را شامل گردد.

یادآوری ۴- این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترک و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهای سیستم مدیریت میباشد که در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص ISO، تلفیق شده در بخش اول ISO/IEC Directives ارائه شده است. تعریف اصلی از طریق تغییر در یادآوری های ۱ الی ۳ تغییر کرده است.

۳-۵-۴ سیستم مدیریت «quality management system»

بخشی از سیستم (۳-۵-۳) مدیریت از نظر کیفیت (۳-۶-۲)

۳-۵-۵ محیط کاری «work environment»

مجموعه ای از شرایطی که کار تحت آن انجام میشود.

یادآوری- شرایط میتواند شامل عوامل فیزیکی، اجتماعی، روانشناختی و زیست محیطی باشد (مانند دما، روشنایی، طرحهای تقدیر از کارکنان، تنش شغلی، «عوامل انسانی محیط کار»^۱ و ترکیب مواد موجود در هوا).

۳-۵-۶ تأیید اندازه شناختی «metrological confirmation»

مجموعه ای از عملیات مورد نیاز برای حصول اطمینان از اینکه تجهیزات (۳-۱۱-۶) اندازه گیری با الزامات (۳-۶-۴) برای کاربرد مورد نظر منطبق هستند.

^۱ Ergonomics



یادآوری ۱- تأیید اندازه شناختی عموماً شامل کالیبراسیون یا تصدیق (۳-۸-۱۲)، هرگونه تنظیم یا تعمیر (۳-۱۲-۹) لازم، و کالیبراسیون مجدد بعدی، مقایسه با الزامات اندازه شناختی برای کاربرد موردنظر تجهیزات، همچنین هرگونه برچسب گذاری یا مهر و موم کردن موردنیاز میگردد.

یادآوری ۲- تأیید اندازه شناختی تا زمانیکه و به شرطی که مناسب بودن تجهیزات اندازه گیری برای کاربرد مورد نظر به اثبات نرسیده یا مدون نشده باشد، حاصل نمیشود.

یادآوری ۳- الزامات اندازه شناختی برای کاربرد مورد نظر شامل مواردی از قبیل گستره، تفکیک پذیری و حداکثر خطاهای مجاز میگردد.

یادآوری ۴- الزامات اندازه شناختی معمولاً متمایز از الزامات محصول (۳-۷-۶) است و در الزامات محصول مشخص نمیشود.

[منبع: استاندارد ISO 10012:2003 زیربند ۳-۵ با تغییرات، یادآوری ۱ تغییر کرده است].

۳-۵-۷ سیستم مدیریت اندازه گیری «measurement management system»

مجموعه ای از عناصر لازم مرتبط به هم یا متعامل برای دستیابی به تأیید اندازه شناختی (۳-۵-۶) و کنترل فرایندهای اندازه گیری (۳-۱۱-۵)

[منبع: استاندارد ISO 10012:2003 زیربند ۳-۱ با تغییرات]

۳-۵-۸ خط مشی «policy»

<سازمان> مقاصد و جهت گیری یک سازمان (۳-۲-۱) آنگونه که رسماً توسط مدیریت رده بالای (۳-۱-۱) آن بیان شده است.

یادآوری- این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترک و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهای سیستم مدیریت میباشد که در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص ISO، تلفیق شده در بخش اول ISO/IEC Directives، ارائه شده است.

۳-۵-۹ خط مشی کیفیت «quality policy»

خط مشی (۳-۵-۸) مربوط به کیفیت (۳-۶-۲)

یادآوری ۱- عموماً خط مشی کیفیت با خط مشی کلی سازمان (۳-۲-۱) سازگار است، میتواند هم راستا با چشم انداز (۳-۵-۳)

(۱۰) و مأموریت (۳-۵-۱۱) سازمان باشد و چهارچوبی را برای تعیین اهداف کیفیت (۳-۷-۲) ارائه میدهد.

یادآوری ۲- اصول سیستم مدیریت کیفیت ارائه شده در این استاندارد میتواند مبنایی برای تعیین خط مشی کیفیت باشد.

۳-۵-۱۰ چشم انداز «vision»

<سازمان>

جایگاهی آرمانی که سازمان تمایل دارد به آن دست یابد، آنگونه که توسط مدیریت رده بالای (۳-۱-۱) آن بیان شده است.

۳-۵-۱۱ مأموریت «mission»

<سازمان>

مقصود سازمان از وجود خود، آنگونه که توسط مدیریت رده بالای (۳-۱-۱) آن بیان شده است.

۳-۵-۱۲ راهبرد «strategy»

طرح دستیابی به یک هدف (۳-۷-۱) بلند مدت یا کلی

۳-۶ اصطلاحات مربوط به الزام**۳-۶-۱ مورد «object»**

entity

item

هر چیز قابل درک یا قابل تصور

مثال - محصول (۳-۷-۶)، خدمت (۳-۷-۷)، فرایند (۳-۴-۱)، سازمان (۳-۲-۱)، سیستم (۳-۵-۱)، منابع.

یادآوری - موردها میتوانند مادی (مانند: یک موتور، یک برگ کاغذ، یا یک الماس)، غیرمادی (به طور مثال ضریب تبدیل، یک طرح پروژه) یا تصور شده (به طور مثال وضعیت آتی سازمان) باشد.

[منبع: استاندارد ISO 1087-1:2000 زیربند ۳-۱-۱ با تغییرات]

۳-۶-۲ کیفیت «quality»

میزانی که مجموعه ای از ویژگی های (۳-۱۰-۱) ذاتی یک مورد (۳-۶-۱)، الزامات (۳-۶-۴) را برآورده میکند.

یادآوری ۱- اصطلاح «کیفیت» میتواند با همراه با یک صفت مانند ضعیف، خوب یا عالی به کار برده شود.

یادآوری ۲- «ذاتی» بر خلاف «نسبت داده شده» به معنای موجود بودن در یک مورد (۳-۶-۱) است.



۳-۶-۳ درجه « grade »

رده یا رتبه تخصیص یافته به الزامات (۳-۶-۴) مختلف مربوط به یک مورد (۳-۶-۱) که از لحاظ کارکردی همان مورد استفاده را داشته باشند.

مثال - درجه بلیط هواپیما و درجه هتل مندرج در راهنمای هتل.

یادآوری - هنگام تعیین الزامات کیفیت (۳-۶-۵)، عموماً درجه مشخص میشود.

۳-۶-۴ الزام « requirement »

نیاز یا انتظاری که بیان میشود، عموماً، یا تلویحی یا اجباری است.

یادآوری ۱ - «عموماً تلویحی» میباشد یعنی در عرف یا رویه عمومی یک سازمان (۳-۲-۱) و طرف های ذینفع (۳-۲-۳)، نیاز یا انتظار مورد نظر تلویحی است.

یادآوری ۲ - الزام مشخص شده، الزامی است که بیان شده باشد برای مثال در اطلاعات مدون (۳-۸-۶).

یادآوری ۳ - یک توصیف گر میتواند برای مشخص کردن نوع خاصی از الزامات استفاده شود به طور مثال برای الزامات محصول (۳-۷-۶)، الزام، مدیریت کیفیت (۳-۳-۴)، الزامات مشتری (۳-۲-۴)، الزامات کیفیت (۳-۶-۵).

یادآوری ۴ - الزامات میتوانند توسط طرف های ذینفع مختلف یا خود سازمان ایجاد شوند.

یادآوری ۵ - ممکن است برای دستیابی به سطح بالایی از رضایت مشتری (۳-۹-۲)، لازم باشد یک انتظار از مشتری برآورده شود حتی اگر بیان نشده باشد یا عموماً تلویحی یا الزامی نباشد.

یادآوری ۶ - این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترک و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهای سیستم مدیریت مذکور در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص ISO، تلفیق شده در بخش اول ISO/IEC Directives، می باشد تعریف اصلی منبع از طریق اضافه کردن یادآوری های ۳ الی ۵ تغییر کرده است.

۳-۶-۵ الزام کیفیت « quality requirement »

الزام (۳-۶-۴) مربوط به کیفیت (۳-۶-۲)

۳-۶-۶ الزام قانونی « statutory requirement »

الزام (۳-۶-۴) اجباری مشخص شده توسط نهاد قانون گذار



۷-۶-۳ الزام مقرراتی «regulatory requirement»

الزام (۴-۶-۳) اجباری مشخص شده توسط مرجعی که از سوی نهاد قانون گذار دارای اختیار است.

۸-۶-۳ اطلاعات پیکربندی محصول «product configuration information»

الزام (۴-۶-۳) یا سایر اطلاعات مربوط به طراحی، پدیدآوری، تصدیق (۳-۸-۱۲)، کار کردن و پشتیبانی محصول (۳-۷-۶)

[منبع: استاندارد ISO 10007:2003، بند ۳-۹، با تغییرات]

۹-۶-۳ عدم انطباق «nonconformity»

برآورده نشدن یک الزام (۴-۶-۳)

یادآوری- این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترک و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهای سیستم مدیریت مذکور در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص سازمان ISO، تلفیق شده در بخش اول ISO/IEC Directives می باشد.

۱۰-۶-۳ عیب «defect»

عدم انطباق (۴-۶-۹) در رابطه با کاربرد موردنظر یا کاربرد مشخص شده

یادآوری ۱- تمایز قابل شدن بین مفاهیم عیب و عدم انطباق اهمیت دارد زیرا به خصوص در مورد مسایل مربوط به مسئولیت در قبال محصول (۳-۷-۶) و خدمت (۳-۷-۷)، به طور ضمنی دارای معنای حقوقی میباشد.

یادآوری ۲- کاربرد موردنظر آنگونه که مورد نظر مشتری (۳-۲-۴) میباشد میتواند تحت تأثیر ماهیت اطلاعات (۳-۸-۲) ارائه شده توسط تأمین کننده (۳-۲-۵) از قبیل راهنماهای به کارگیری یا نگهداری قرار گیرد.

۱۱-۶-۳ انطباق «conformity»

برآورده شدن یک الزام (۴-۶-۳)

یادآوری ۱- در انگلیسی کلمه «Conformance» مترادف است اما منسوخ شده است. در فرانسه کلمه «Compliance» مترادف است اما منسوخ شده است.

یادآوری ۲- این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترک و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهای سیستم مدیریت میباشد که در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص سازمان ISO، تلفیق شده در بخش اول ISO/IEC Directives، ارائه شده است. تعریف اصلی از طریق اضافه کردن یادآوری ۱ تغییر کرده است.



۳-۶-۱۲ توانمندی « capability »

توانایی یک مورد (۳-۶-۱) برای پدیدآوردن یک برونداد (۳-۷-۵) که الزامات (۳-۶-۴) مربوط به آن برونداد را برآورده میسازد. یادآوری- اصطلاحات مربوط به توانمندی فرایند (۳-۴-۱) در حوزه آمار در استاندارد بین المللی ISO 3534-2 تعریف شده اند.

۳-۶-۱۳ قابلیت ردیابی « traceability »

توانایی ردیابی کردن تاریخچه، کاربرد یا موقعیت یک مورد (۳-۶-۱)

یادآوری ۱- هنگام بررسی یک محصول (۳-۳-۶) یا یک خدمت (۳-۷-۷) قابلیت ردیابی میتواند به موارد زیر مربوط باشد:

- منشأ مواد و قطعات؛

- تاریخچه فرآوری؛

- توزیع و موقعیت محصول یا خدمت پس از تحویل.

یادآوری ۲- در رشته اندازه شناسی، تعریف مذکور در ISO/IEC Guide 99 تعریفی پذیرفته شده است.

۳-۶-۱۴ قابلیت اعتماد « dependability »

توانایی کارکردن همانگونه که یا هر آنگاه که مورد نیاز میباشد.

[منبع: استاندارد IEC 60050-192، با تغییرات، یادآوری ها حذف شده است]

۳-۶-۱۵ نوآوری « innovation »

مورد (۳-۶-۱) جدید یا تغییر کرده که ارزشی را پدید می آورد یا باز توزیع میکند.

یادآوری ۱- فعالیتهای منجر به نوآوری عموماً مدیریت شده اند.

یادآوری ۲- نوآوری عموماً از لحاظ اثر آن مهم است.

۳-۷ اصطلاحات مربوط به نتیجه

۳-۷-۳ هدف « objective »

نتیجه ای که قرار است به دست آید.

یادآوری ۱- هدف میتواند راهبردی، تاکتیکی یا عملیاتی باشد.



یادآوری ۲- اهداف میتوانند با حوزه های مختلفی مرتبط باشند (مانند اهداف مالی، سلامتی و ایمنی، و زیست محیطی) و میتوانند در سطوح متفاوتی (مانند راهبردی، در سرتاسر سازمان (۱-۲-۳)، پروژه (۲-۴-۳)، محصول (۳-۷-۶) و فرایند (۳-۴-۴) (۱) به کار روند.

یادآوری ۳- هدف میتواند به صورت های دیگر هم بیان شود، به طور مثال به عنوان نتیجه مورد نظر، مقصود، معیار عملیاتی، به عنوان هدف کیفیت (۳-۷-۲) یا از طریق استفاده از سایر واژه ها با معنای مشابه.

یادآوری ۴- در مضمون سیستم های مدیریت کیفیت (۳-۵-۴) برای دستیابی به نتایج خاص، اهداف کیفیت (۳-۷-۲) همخوان با خط مشی کیفیت (۳-۵-۹) توسط سازمان (۳-۲-۱) تعیین میگردد.

یادآوری ۵- این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترک و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهای سیستم مدیریت میباشد که در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص ISO، تلفیق شده در بخش اول ISO/IEC Directives، ارائه شده است. تعریف اصلی از طریق اضافه کردن یادآوری ۲ تغییر کرده است.

۳-۷-۲ هدف کیفیت «quality objective»

هدف (۳-۷-۱) مربوط به کیفیت (۲-۶-۳)

یادآوری ۱- اهداف کیفیت عموماً بر مبنای خط مشی کیفیت (۳-۵-۹) سازمان (۳-۲-۱) می باشد.

یادآوری ۲- اهداف کیفیت عموماً برای حوزه های کاری، سطوح و فرایندهای (۳-۴-۱) مرتبط در سازمان مشخص میشوند.

۳-۷-۳ موفقیت «success»

<سازمان>

دستیابی به یک هدف (۳-۷-۱)

یادآوری- موفقیت یک سازمان (۳-۲-۱) بر نیاز مربوط به موازنه بین منافع اقتصادی یا مالی آن و نیازهای طرف های ذینفع (۳-۲-۳) مانند مشتریان (۳-۲-۴)، استفاده کنندگان، سهامداران (مالکان)، کارکنان سازمان، تامین کنندگان (۳-۲-۵)، شرکا، گروههای ذینفع و جوامع محلی تأکید دارد.

۳-۷-۴ موفقیت پایدار «sustained success»

<سازمان>

موفقیت (۳-۷-۳) در طول یک دوره زمانی

یادآوری ۱- موفقیت پایدار به نیاز بر توازن بین منافع مالی- اقتصادی یک سازمان (۳-۲-۱) و منافع مربوط به محیط اجتماعی و زیست بومی تأکید دارد.



یادآوری ۲- موفقیت پایدار به طرف های ذینفع (۳-۲-۳) یک سازمان مانند مشتریان (۳-۲-۴)، مالکان، کارکنان سازمان، تامین کنندگان (۳-۲-۵)، بانکداران، اتحادیه ها، شرکا یا جامعه مربوط است.

۳-۷-۵ برونداد « output »

ماحصل یک فرایند (۳-۴-۱)

یادآوری- اینکه برونداد سازمان (۳-۲-۱) یک محصول (۳-۷-۶) یا یک خدمت (۳-۷-۷) باشد به غالب بودن وجه موردنظر ویژگیهای آن بستگی دارد، برای مثال یک نقاشی برای فروش در یک گالری یک محصول محسوب میشود، در حالیکه تحویل نقاشی سفارش داده شده یک خدمت است، همبرگر خریداری شده در یک خرده فروشی یک محصول محسوب میشود، در حالیکه دریافت سفارش و سروکردن همبرگر سفارش داده شده در یک رستوران بخشی از یک خدمت است.

۳-۷-۶ محصول « product »

برونداد (۳-۷-۵) یک سازمان (۳-۲-۱) که میتواند بدون اینکه هرگونه معامله بین سازمان و مشتری (۳-۲-۴) صورت گیرد، تولید شود.

یادآوری ۱- تولید یک محصول بدون اینکه لزوماً معامله ای بین تأمین کننده (۳-۲-۵) و مشتری صورت گیرد، محقق میگردد. اما اغلب میتواند عنصر خدمت (۳-۷-۷) را هنگام تحویل آن به مشتری در برگیرد.

یادآوری ۲- جزء غالب یک محصول، جزئی است که عموماً ملموس است.

یادآوری ۳- سخت افزار ملموس است و مقدار آن یک ویژگی (۳-۱۰-۱) قابل شمارش است (مانند تایرها). مواد فرآوری شده ملموس هستند و مقدار آنها یک ویژگی پیوسته است (مانند مواد سوختی و نوشابه های غیر الکلی). به سخت افزار و مواد فرآوری شده اغلب به عنوان کالاها اشاره میشود. نرم افزار از اطلاعات (۳-۸-۲)، بدون در نظر گرفتن واسط انتقال آن، تشکیل میشود (مانند برنامه کامپیوتر، برنامه کاربردی تلفن همراه، دفترچه راهنما، محتوای فرهنگ لغات، حق مالکیت در مورد تصنیف موسیقی، گواهینامه رانندگی).

۳-۷-۷ خدمت « service »

برونداد (۳-۷-۵) یک سازمان (۳-۲-۱) با حداقل یک فعالیت است که لزوماً بین سازمان و مشتری (۳-۲-۴) انجام میگردد.

یادآوری ۱- اجزای غالب یک خدمت عموماً غیرملموس هستند.

یادآوری ۲- خدمت اغلب شامل فعالیت هایی است که در نقطه تعامل با مشتری برای تعیین الزامات (۳-۶-۴) مشتری و همچنین هنگام ارائه خدمت انجام میگردد و میتواند شامل رابطه ای مداوم با سازمان های ارائه کننده خدمت مانند بانکها، مؤسسات حسابداری و سازمان های خدمات عمومی به طور مثال مدارس و بیمارستان ها باشد.

یادآوری ۳- ارائه یک خدمت میتواند برای مثال شامل موارد زیر باشد:



- فعالیت انجام گرفته بروی یک محصول (۳-۷-۶) ملموس عرضه شده توسط مشتری (مانند خودروبی که میبایستی تعمیر شود)؛

- فعالیت انجام گرفته بروی یک محصول (۳-۷-۶) غیر ملموس عرضه شده توسط مشتری (مانند اطلاعات ارائه شده در مورد درآمدها که برای تنظیم اظهارنامه مالیاتی مورد نیاز است)؛

- ارائه یک محصول غیرملموس (مانند ارائه اطلاعات (۳-۸-۲) در زمینه انتقال دانش)؛

- ایجاد محیط مناسب برای مشتری (مانند هتلها و رستورانها)؛

یادآوری ۴- یک خدمت عموماً توسط مشتری تجربه میگردد.

۳-۷-۸ عملکرد «performance»

نتیجه قابل اندازه گیری

یادآوری ۱- عملکرد میتواند به یافته های کمی یا به یافته های کیفی مربوط باشد.

یادآوری ۲- عملکرد میتواند به مدیریت (۳-۳-۳)، فعالیتها (۳-۳-۱۱)، فرایندها (۳-۴-۱)، محصولات (۳-۷-۶)، خدمات (۳-۷-۷)، سیستم ها (۳-۵-۱) یا سازمان ها (۳-۲-۱) مربوط باشد.

یادآوری ۳- این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترک و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهای سیستم مدیریت میباشد که در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص ISO، تلفیق شده در بخش اول ISO/IEC Directives ارائه شده است.

تعریف اصلی با اصلاح یادآوری ۲ تغییر کرده است.

۳-۷-۹ ریسک «risk»

تأثیر عدم قطعیت

یادآوری ۱- تأثیر عدم قطعیت، انحراف -مثبت یا منفی- از آنچه که مورد انتظار است، می باشد.

یادآوری ۲- عدم قطعیت، بیانگر وضعیت کمبود اطلاعات (۳-۸-۲)، حتی به صورت جزئی باشد در رابطه با درک یا دانش داشتن در مورد یک رخداد یا تبعات و احتمال وقوع آن است.

یادآوری ۳- ریسک اغلب با اشاره به رخدادهای بالقوه (همانگونه که در استاندارد ISO Guide 73: 2009، زیربند ۳-۱-۵-۳ تعریف شده است) و تبعات رخدادهای (همانگونه که در استاندارد ISO Guide 73: 2009، زیربند ۳-۱-۶-۳ تعریف شده است) یا ترکیبی از اینها مشخص میگردد.



یادآوری ۴- ریسک اغلب برحسب ترکیبی از تبعات یک رخداد (شامل تغییراتی در شرایط) و احتمال وقوع مربوطه (همانگونه که در استاندارد ISO Guide 73: 2009، زیربند ۳-۶-۱-۱ تعریف شده است) بیان میشود.

یادآوری ۵- گاهی واژه «ریسک» هنگامی به کار می رود که امکان بروز فقط تبعات منفی وجود دارد.

یادآوری ۶- این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترک و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهای سیستم مدیریت میباشد که در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص سازمان ISO، تلفیق شده در بخش اول ISO/IEC Directives، ارائه شده است. تعریف اصلی با اصلاح یادآوری ۵ تغییر کرده است.

۳-۷-۱۰ کارایی «efficiency»

رابطه بین نتیجه به دست آمده و منابع استفاده شده

۳-۷-۱۱ اثربخشی «effectiveness»

میزانی که فعالیت های طرح ریزی شده تحقق یافته اند و نتایج طرح ریزی شده بدست آمده است.

یادآوری- این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترک و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهای سیستم مدیریت مذکور در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص ISO، تلفیق شده در بخش اول ISO/IEC Directives، می باشد.

۳-۸ اصطلاحات مربوط به دادهها، اطلاعات و مدارک

۳-۸-۱ داده ها «data»

واقعیت ها درباره یک مورد (۳-۶-۱)

۳-۸-۲ اطلاعات «information»

داده های (۳-۸-۱) معنادار

۳-۸-۳ شواهد عینی «objective evidence»

داده هایی (۳-۸-۱) که مؤید وجود یا حقیقت چیزی هستند.

یادآوری ۱- شواهد عینی را میتوان از طریق مشاهده، اندازه گیری (۳-۱۱-۴)، آزمون (۳-۱۱-۸) یا طرق دیگر به دست آورد.

یادآوری ۲- شواهد عینی مربوط به ممیزی (۳-۱۳-۱) عموماً شامل سوابق (۳-۸-۱۰)، بیان واقعیت ها یا سایر اطلاعات (۳-۸-۲) میباشد که طبق معیارهای ممیزی (۳-۱۳-۷) ذیربط و قابل تصدیق هستند.



۳-۸-۴ سیستم اطلاعات « information system »

>سیستم مدیریت کیفیت< شبکه ای از مجاری ارتباطی مورد استفاده در درون یک سازمان (۳-۲-۱)

۳-۸-۵ مدرک « document »

اطلاعات (۳-۸-۲) و واسط حاوی آن

مثال - سابقه (۳-۸-۱۰)، مشخصات (۳-۸-۷)، مدرک تشریح کننده روش اجرایی، نقشه، گزارش، استاندارد.

یادآوری ۱- واسط میتواند کاغذ، دیسک مغناطیسی، الکترونیکی یا نوری برای رایانه، عکس یا نمونه مرجع یا ترکیبی از آنها باشد.

یادآوری ۲- مجموعه ای از مدارک، برای مثال مشخصات و سوابق را غالباً «مستندات» می نامند.

یادآوری ۳- برخی الزامات (۳-۶-۴)، (مانند الزامات مربوط به خوانا بودن) به تمام انواع مدارک مربوط میشود. با این حال میتواند الزامات مختلفی در مورد مشخصات (مانند الزامات مربوط به تحت کنترل قراردادن تجدیدنظرها) و در مورد سوابق (مانند الزامات مربوط به قابلیت بازیابی) وجود داشته باشد.

۳-۸-۶ اطلاعات مدون « documented information »

اطلاعات (۳-۸-۲) و واسط حاوی آن که سازمان (۳-۲-۱) الزام دارد آنها را کنترل و نگهداری کند.

یادآوری ۱- اطلاعات مدون میتواند در هر شکل و واسط و از هر منبعی باشد.

یادآوری ۲- اطلاعات مدون میتواند اشاره به موارد زیر باشد:

- سیستم مدیریت (۳-۵-۳)، شامل فرایندهای (۳-۴-۱) مرتبط؛

- اطلاعات ایجاد شده به منظور فعالیت سازمان (مستندات)؛

- شواهد مربوط به نتایج به دست آمده (سوابق) (۳-۸-۱۰).

یادآوری ۳- این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترک و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهای سیستم مدیریت میباشد که در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص سازمان ISO، تلفیق شده در بخش اول ISO/IEC Directives، ارائه شده است.

۳-۸-۷ مشخصات « specification »

مدرک (۳-۸-۵) بیان کننده الزامات (۳-۶-۴)



مثال - نظامنامه کیفیت (۸-۸-۳)، طرح کیفیت (۳-۸-۹)، نقشه های فنی، مدرک تشریح کننده روش اجرایی، دستورالعمل کاری.

یادآوری ۱- مشخصات میتواند مرتبط با فعالیت ها (مانند مدرک تشریح کننده روش اجرایی، مشخصات فرایند (۳-۴-۱) و مشخصات آزمون (۳-۱۱-۸)، یا مرتبط با محصولات (۳-۷-۶) (مانند مشخصات محصول، مشخصات عملکرد (۳-۷-۸) و نقشه) باشد.

یادآوری ۲- علاوه بر این به وسیله بیان الزامات، مشخصات میتواند بیانگر نتایج دست یافته شده از طریق طراحی و تکوین (۸-۳-۴) باشد و بنابراین در برخی موارد میتواند به عنوان یک سابقه (۳-۸-۱۰) مورد استفاده قرار گیرد.

۸-۸-۳ نظامنامه کیفیت «quality manual»

مشخصات (۳-۸-۷) مربوط به سیستم مدیریت کیفیت (۳-۵-۴) یک سازمان (۳-۲-۲)

یادآوری - نظامنامه های کیفیت میتواند از نظر شرح جزئیات و شکل باهم فرق داشته باشند تا با اندازه و پیچیدگی هر سازمان متناسب باشد.

۹-۸-۳ طرح کیفیت «quality plan»

مشخصات (۳-۸-۷) مربوط به روش های اجرایی (۳-۴-۵) و منابع مرتبط با آن که میبایستی در یک زمانی و توسط کسی برای یک مورد (۳-۶-۱) خاص به کار برده شود.

یادآوری ۱- این روش های اجرایی عموماً آنهایی میباشد که به فرایندهای (۳-۴-۱) مدیریت کیفیت (۳-۳-۴) و فرایندهای پدیدآوری محصولات (۳-۷-۶) و خدمات (۳-۷-۷) مربوط میشوند.

یادآوری ۲- طرح کیفیت اغلب به بخش هایی از نظامنامه کیفیت (۳-۸-۸) یا به مدارک (۳-۸-۵) تشریح کننده روش های اجرایی ارجاع میدهد.

یادآوری ۳- طرح کیفیت عموماً یکی از نتایج طرحریزی کیفیت (۳-۳-۵) است.

۱۰-۸-۳ سابقه «record»

مدرکی (۳-۸-۵) که در آن نتایج به دست آمده ذکر میشود یا شواهدی دال بر انجام فعالیتهای آنها را فراهم می آورد.

یادآوری ۱- سوابق میتوانند، به عنوان مثال، برای مدون کردن قابلیت ردیابی (۳-۶-۱۳) و فراهم آوردن شواهد مربوط به تصدیق (۳-۸-۱۲)، اقدام پیشگیرانه (۳-۱۲-۱) و اقدام اصلاحی (۳-۱۲-۲) به کار رود.

یادآوری ۲- سوابق عموماً نیازی نیست از لحاظ تجدیدنظر تحت کنترل باشند.



۳-۸-۱۱ طرح مدیریت پروژه « project management plan »

مدرکی (۳-۸-۵) که مشخص میکند برای برآورده کردن هدف (یا اهداف) (۳-۷-۱) یک پروژه (۳-۴-۲) چه چیزی مورد نیاز است

یادآوری ۱- طرح مدیریت پروژه بهتر است شامل یا مربوط به طرح کیفیت پروژه (۳-۸-۹) باشد.

یادآوری ۲- طرح مدیریت پروژه، آنگونه که مقتضی است، همچنین شامل سایر طرحها مانند آنهایی که به ساختارهای سازمانی، منابع، جدول زمانبندی، بودجه، مدیریت (۳-۳-۳) ریسک (۳-۷-۹)، مدیریت زیست محیطی، مدیریت ایمنی و سلامتی و مدیریت امنیت مربوط میباشد یا به آنها ارجاع میدهد.

[منبع: استاندارد ISO 10006:2003، زیربند ۳-۷]

۳-۸-۱۲ تصدیق «verification»

تأیید از طریق فراهم آوردن شواهد عینی (۳-۸-۳) در مورد اینکه الزامات (۳-۶-۴) مشخص شده برآورده شده اند.

یادآوری ۱- شواهد عینی مورد نیاز برای تصدیق میتواند نتیجه یک بازرسی (۳-۱۱-۷) یا سایر شکلهای تعیین (۳-۱۱-۱) از قبیل انجام محاسبات جایگزین یا بازنگری مدارک (۳-۸-۵) باشد.

یادآوری ۲- فعالیتهایی که برای تأیید انجام میشود گاهی فرایند (۳-۴-۱) احراز شرایط نامیده میشود.

یادآوری ۳- واژه «تصدیق شده» برای مشخص کردن وضعیت مربوطه به کار می رود.

۳-۸-۱۳ صحه گذاری «validation»

تأیید از طریق فراهم آوردن شواهد عینی (۳-۸-۳) در مورد اینکه الزامات (۳-۶-۴) برای استفاده مورد نظر یا کاربرد خاصی برآورده شده است.

یادآوری ۱- شواهد عینی مورد نیاز برای صحه گذاری می تواند نتیجه یک آزمون (۳-۱۱-۸) یا سایر شکل های تعیین (۳۱-۱) از قبیل انجام محاسبات جایگزین یا بازنگری مدارک (۳-۸-۵) باشد.

یادآوری ۲- واژه صحه گذاری شده برای مشخص کردن وضعیت مربوطه به کار می رود.

یادآوری ۳- شرایط استفاده مربوط به صحه گذاری میتواند واقعی یا شبیه سازی شده باشد.

۳-۸-۴ شرح وضعیت پیکربندی « configuration status accounting »

ثبت کردن یا گزارش دهی رسمی اطلاعات پیکربندی محصول (۳-۶-۸)، وضعیت تغییرات پیشنهادشده و وضعیت اجرای تغییرات مصوب.

[منبع: استاندارد ISO 10007:2003، زیربند ۳-۷]

۸-۳-۱۵ مورد خاص «specific case»

« طرح کیفیت » موضوع طرح کیفیت (۳-۸-۹)

یادآوری- این اصطلاح برای اجتناب از تکرار اصطلاحات « فرایند (۳-۴-۱)، محصول (۳-۷-۶)، پروژه (۳-۴-۲) یا قرارداد (۳-۴-۷) » در استاندارد بن المللی ISO 10005 به کار رفته است.

[منبع: استاندارد ISO 10005: 2005، زیربند ۳-۱۰، یادآوری ۱ تغییر کرده است]

۹-۳ اصطلاحات مربوط به مشتری

۱-۹-۳ بازخورد «feedback»

<رضایت مشتری>

دیدگاه ها، نظرات و اظهارات مرتبط به محصول (۳-۷-۶)، خدمت (۳-۷-۷) یا فرایند (۳-۴-۱) رسیدگی به شکایات [منبع: استاندارد ISO 10002:2014، زیربند ۳-۶ با تغییرات، اصطلاح خدمت در تعریف اضافه شده است].

۲-۹-۳ رضایت مشتری «customer satisfaction»

استنباط مشتری (۳-۲-۴) از میزانی که انتظارات وی برآورده شده است.

یادآوری ۱- انتظارات مشتری میتواند برای سازمان (۳-۲-۱) یا حتی برای مشتری موردنظر تا تحویل محصول (۳-۷-۶) یا خدمت (۳-۷-۷) معلوم نباشد برای دستیابی به سطح بالای رضایت مشتری امکان دارد لازم باشد که یک انتظار مشتری حتی اگر نه بیان شده باشد نه عموماً به صورت تلویحی مشخص یا اجبار نشده باشد، برآورده شود.

یادآوری ۲- شکایات (۳-۹-۳) یک شاخص متعارف در مورد پایین بودن سطح رضایت مشتری است اما نبودن شکایت الزاماً به معنای بالا بودن سطح رضایت مشتری نیست.

یادآوری ۳- حتی هنگامی که الزامات (۴-۶-۳) مشتری با وی مورد توافق گرفته و برآورده شده باشد، این امر الزاماً بالا بودن رضایت مشتری را تأمین نمیکند.

[منبع: استاندارد ISO 10004:2012، زیربند ۳-۳ و یادآوری ها تغییر کرده است].

۳-۹-۳ شکایت «complaint»

«رضایت مشتری»: بیان نارضایتی به یک سازمان (۳-۲-۱) در ارتباط با محصول (۳-۷-۶) یا خدمت (۳-۷-۷) آن یا در ارتباط با خود فرایند (۳-۴-۱) رسیدگی به شکایات هرگاه ارائه پاسخ یا حل و فصل آن به صورت تصریحی یا تلویحی مورد انتظار باشد.

[منبع: استاندارد ISO 10002:2014، زیربند ۳-۲ با تغییرات، اصطلاح خدمت در تعریف اضافه شده است]



۴-۹-۳ خدمت به مشتری «customer service»

تعامل سازمان (۱-۲-۳) با مشتری (۴-۲-۳) در طول سرتاسر چرخه حیات یک محصول (۶-۷-۳) یا خدمت (۷-۷-۳)

[منبع: استاندارد ISO10002:2014، زیربند ۳-۵ با تغییرات، اصطلاح خدمت در تعریف اضافه شده است]

۵-۹-۳ آئین رفتار مربوط به رضایت مشتری «customer satisfaction code of conduct»

قولهای داده شده به مشتری (۴-۲-۳) توسط یک سازمان (۱-۲-۳) در رابطه با رفتار آن، که با هدف ارتقای رضایت مشتری (۲-۹-۳) و برآورده کردن شروط ذیربط است.

یادآوری ۱- شروط ذیربط میتواند شامل اهداف (۱-۷-۳)، شرایط، محدودیت ها، اطلاعات (۸-۲-۳) تماس و روشهای اجرایی (۵-۴-۳) رسیدگی به شکایات (۳-۹-۳) باشد.

یادآوری ۲- در استاندارد ISO 10001:2007 اصطلاح **code** به جای **customer satisfaction code of conduct** به کار رفته است.

[منبع: استاندارد ISO 10001:2007، زیربند ۳-۱ با تغییرات، اصطلاح **code** به عنوان یک اصطلاح مورد قبول حذف شده و یادآوری ۲ تغییر کرده است]

۶-۹-۳ اختلاف «dispute»

<رضایت مشتری>

عدم موافقت ناشی از یک شکایت (۳-۹-۳) که به مجری فرایند حل اختلاف (۷-۲-۳) تسلیم شده است.

یادآوری- برخی سازمان ها (۱-۲-۳) به مشتریان (۴-۲-۳) اجازه بیان نارضایتی را در وهله اول به مجری فرایند حل اختلاف میدهند. در این شرایط، هرگاه بیان نارضایتی به سازمان جهت ارائه پاسخ ارسال گردد، یک شکایت محسوب شده و اگر شکایت توسط سازمان بدون مداخله مجری فرایند حل اختلاف، حل و فصل نشود، به اختلاف تبدیل میشود. بسیاری از سازمان ها ترجیح میدهند مشتریان در وهله اول هرگونه نارضایتی را به خود سازمان اظهار کنند پیش از اینکه سازوکار حل اختلاف در بیرون از سازمان را به کار گیرند.

۱۰-۳ اصطلاحات مربوط به ویژگی

۱-۱۰-۳ ویژگی «characteristic»

خصوصیت متمایزکننده

یادآوری ۱- یک ویژگی میتواند ماهیتی یا نسبت داده شده باشد.



یادآوری ۲- یک ویژگی میتواند کمی یا کیفی باشد.

یادآوری ۳- طبقه های مختلفی از ویژگی مانند موارد زیر وجود دارد:

الف- فیزیکی (برای مثال ویژگیهای مکانیکی، الکتریکی، شیمیایی یا زیستشناختی)؛

ب- حسی (برای مثال ویژگیهای مربوط به بویایی، لامسه، چشایی، بینایی و شنوایی)؛

ج- رفتاری (برای مثال ادب، درستکاری و صداقت)؛

د- زمانی (برای مثال وقت شناسی، قابلیت اطمینان، قابلیت در دسترس بودن، استمرار)؛

ه- مهندسی عوامل انسانی (برای مثال ویژگی فیزیولوژیکی یا مربوط به ایمنی انسان)؛

و- کارکردی (برای مثال حداکثر سرعت هواپیما).

۳-۱۰-۲ ویژگی کیفیتی «quality characteristic»

ویژگی ماهیتی (۳-۱۰-۱) یک مورد (۳-۶-۱) مربوط به یک الزام (۳-۶-۴)

یادآوری ۱- ماهیتی به معنای موجود در چیزی است، به ویژه به صورت یک ویژگی دائمی .

یادآوری ۲- ویژگی نسبت داده شده به یک مورد (برای مثال قیمت یک مورد) ویژگی کیفیتی آن مورد محسوب نمیگردد.

۳-۱۰-۳ عامل انسانی «human factor»

ویژگی (۳-۱۰-۱) یک شخص که بر روی مورد (۳-۶-۱) تحت بررسی تأثیر دارد.

یادآوری ۱- ویژگی ها میتواند فیزیکی، شناختی یا اجتماعی باشد.

یادآوری ۲- عوامل انسانی میتواند تأثیر مهمی بر سیستم مدیریت (۳-۵-۳) داشته باشد.

۳-۱۰-۴ شایستگی «competence»

توانایی به کارگیری دانش و مهارت ها برای بدست آوردن نتایج مورد نظر

یادآوری ۱- گاهی شایستگی اثبات شده به عنوان شرایط احراز شده نامیده میشود.

یادآوری ۲- این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترک و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهای سیستم مدیریت میباشد که در

پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص سازمان ISO، تلفیق شده در بخش اول ISO/IEC Directives، ارائه شده است.



۳-۱۰-۵ ویژگی اندازه شناختی « metrological characteristic »

ویژگی (۳-۱۰-۱) که میتواند بر نتایج اندازه گیری (۳-۱۱-۴) تأثیر داشته باشد.

یادآوری ۱- تجهیزات اندازه گیری (۳-۱۱-۶) معمولا ویژگیهای اندازه شناختی متعددی دارد.

یادآوری ۲- ویژگیهای اندازه شناختی میتوانند موضوع کالیبراسیون باشند.

۳-۱۰-۶ پیکربندی « configuration »

ویژگی های (۳-۱۰-۱) کارکردی و فیزیکی به هم وابسته یک محصول (۳-۷-۶) یا خدمت (۳-۷-۷) که در اطلاعات پیکربندی محصول (۳-۶-۸) تعیین شده است.

منبع: استاندارد ISO 10007:2003، زیربند ۳-۳، با تغییرات، اصطلاح خدمت به تعریف اضافه شده است.

۳-۱۰-۷ خط مبنای پیکربندی « configuration baseline »

اطلاعات (۳-۶-۸) تأییدشده پیکربندی محصول است که ویژگی های (۳-۱۰-۱) یک محصول (۳-۷-۶) یا خدمت (۳-۷-۷) را در یک مقطع زمانی تعیین میکند که به عنوان مبنای برای فعالیت ها در سرتاسر چرخه حیات محصول یا خدمت به کار می رود.

منبع: استاندارد استاندارد ISO 10007:2003، زیربند ۳-۳، با تغییرات، اصطلاح «خدمت» به تعریف اضافه شده است.

۳-۱۱ اصطلاحات مربوط به تعیین

۳-۱۱-۱ تعیین «determination»

فعالیتی برای یافتن یک یا تعداد بیشتری از ویژگی ها (۳-۱۰-۱) و مقادیر مشخصه آنها

۳-۱۱-۲ بازنگری « review »

تعیین (۳-۱۱-۱) مناسب بودن، کفایت یا اثربخشی (۳-۷-۱۱) یک مورد (۳-۶-۱) برای دستیابی به اهداف (۱-۷-۳) تعیین شده

مثال- بازنگری مدیریت، بازنگری طراحی و تکوین (۳-۴-۸)، بازنگری الزامات (۳-۶-۴) مشتری (۳-۲-۴)، بازنگری اقدام اصلاحی (۳-۱۲-۲) و بازنگری همترازی.

یادآوری- بازنگری میتواند همچنین تعیین کارایی (۳-۷-۱۰) را شامل گردد.



۳-۱۱-۳ پایش « monitoring »

تعیین (۳-۱۱-۱) وضعیت یک سیستم (۳-۵-۱)، یک فرایند (۳-۴-۱)، یک محصول (۳-۷-۶)، یک خدمت (۳-۷-۷) یا یک فعالیت

یادآوری ۱- برای تعیین وضعیت میتواند نیاز به بررسی، نظارت یا مشاهده با دقت باشد.

یادآوری ۲- پایش عموماً تعیین وضعیت یک مورد (۳-۶-۱) است که در مراحل یا زمانهای مختلف انجام میشود.

یادآوری ۳- این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترک و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهای سیستم مدیریت میباشد که در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص سازمان ISO، تلفیق شده در بخش اول ISO/IEC Directives، ارائه شده است. تعریف اصلی و یادآوری ۱ تغییر یافته است و یادآوری ۲ اضافه شده است.

۳-۱۱-۴ اندازه گیری « measurement »

فرایند (۳-۴-۱) تعیین یک مقدار

یادآوری ۱- بر اساس استاندارد ISO 3534-2، مقدار تعیین شده عموماً مقدار یک کمیت است.

یادآوری ۲- این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترک و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهای سیستم مدیریت میباشد که در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص سازمان ISO، تلفیق شده در بخش اول ISO/IEC Directives، ارائه شده است. تعریف اصلی با اضافه شدن یادآوری ۱ تغییر یافته است.

۳-۱۱-۵ فرایند اندازه گیری « measurement process »

مجموعه ای از عملیات برای تعیین مقدار یک کمیت

۳-۱۱-۶ تجهیزات اندازه گیری « measurement equipment »

ابزار اندازه گیری، نرم افزار، استاندارد اندازه گیری، مواد مرجع یا دستگاه های کمکی یا ترکیبی از آنها که برای اجرای فرایند اندازه گیری (۳-۱۱-۵) لازم هستند.

۳-۱۱-۷ بازرسی « inspection »

تعیین (۳-۱۱-۱) انطباق (۳-۶-۱) با الزامات (۳-۶-۴) مشخص شده.

یادآوری ۱- اگر نتیجه بازرسی، انطباق را نشان دهد این نتیجه میتواند به منظور تصدیق (۳-۸-۱۲) مورد استفاده قرار گیرد.

یادآوری ۲- نتیجه بازرسی میتواند انطباق یا عدم انطباق (۳-۶-۹) یا میزان انطباق را نشان دهد.



۳-۱۱-۸ آزمون «test»

تعیین (۳-۱۱-۱) طبق الزامات (۶-۶-۵) برای استفاده یا کاربرد خاص مورد نظر

یادآوری- اگر نتیجه آزمون، انطباق (۳-۶-۱۱) را نشان دهد این نتیجه میتواند برای اهداف صحت گذاری (۳-۸-۱۳) مورد استفاده قرار گیرد.

۳-۱۱-۹ ارزیابی پیشرفت «progress evaluation»

<مدیریت پروژه>

ارزیابی پیشرفتی که در رابطه با دستیابی به اهداف پروژه حاصل میشود.

یادآوری ۱- این ارزیابی بایستی در مقاطع مقتضی در چرخه حیات پروژه در طول فرایند (۳-۴-۱) پروژه، براساس معیارهای مربوط به فرایندهای پروژه و محصول (۳-۷-۶) یا خدمت (۳-۷-۷) انجام شود.

یادآوری ۲- نتایج ارزیابی های پیشرفت میتواند به تجدید نظر طرح مدیریت پروژه (۳-۸-۱) منجر شود.

[منبع: استاندارد ISO 10006:2003، زیربند ۳-۴ با تغییرات، یادآوری ها تغییر کرده است].

۳-۱۲ اصطلاحات مربوط به اقدام

۳-۱۲-۱ اقدام پیشگیرانه «preventive action»

اقدام برای از بین بردن علت یک عدم انطباق (۳-۶-۹) بالقوه یا سایر شرایط نامطلوب بالقوه

یادآوری ۱- ممکن است برای یک عدم انطباق بالقوه بیش از یک علت وجود داشته باشد.

یادآوری ۲- اقدام پیشگیرانه برای جلوگیری از بروز عدم انطباق بالقوه انجام میگیرد در صورتیکه اقدام اصلاحی (۳-۱۲-۲) برای جلوگیری از بروز مجدد عدم انطباق انجام میگیرد.

۳-۱۲-۲ اقدام اصلاحی «corrective action»

اقدام برای از بین بردن علت یک عدم انطباق (۳-۶-۹) و جلوگیری از بروز مجدد آن

یادآوری ۱- ممکن است برای یک عدم انطباق بیش از یک علت وجود داشته باشد.

یادآوری ۲- اقدام اصلاحی برای جلوگیری از بروز مجدد عدم انطباق انجام میگیرد در صورتیکه اقدام پیشگیرانه (۳-۱۲-۱) برای جلوگیری از بروز عدم انطباق بالقوه انجام میگیرد.



یادآوری ۳- این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترک و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهای سیستم مدیریت میباشد که در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص سازمان ISO، تلفیق شده در بخش اول ISO/IEC Directives، ارائه شده است. تعریف اصلی با اصلاح یادآوری های ۱ و ۲ تغییر یافته است.

۳-۱۲-۳ اصلاح «correction»

اقدام برای از بین بردن عدم انطباق (۳-۶-۹) تشخیص داده شده

یادآوری ۱- اصلاح ممکن است قیل یا همراه با اقدام اصلاحی (۳-۱۲-۲) انجام گیرد.

یادآوری ۲- اصلاح ممکن است برای مثال بازکاری (۳-۱۲-۸) یا درجه بندی مجدد (۳-۱۲-۴) باشد.

۳-۱۲-۴ درجه بندی مجدد «regrade»

تغییر درجه (۳-۶-۳) یک محصول (۳-۷-۶) یا خدمت (۳-۷-۷) نامنطبق (۳-۶-۹) به این منظور که آن را با الزامات (۳-۶-۴) متفاوت از الزامات اولیه منطبق سازد.

۳-۱۲-۵ اجازه ارفاقی «concession»

اجازه استفاده یا ترخیص (۳-۱۲-۷) یک محصول (۳-۷-۶) یا خدمت (۳-۷-۷) که با الزامات (۳-۶-۴) مشخص شده انطباق ندارد.

یادآوری- اجازه ارفاقی عموماً منحصر به تحویل محصولات و خدماتی است که دارای ویژگیهای (۳-۱۰-۱) نامنطبق (۳-۶-۹) در محدوده های مشخص شده است و عموماً این اجازه برای کاربردی خاص و مقدار محدودی از محصولات یا خدمات در یک مدت زمان معین داده میشود.

۳-۱۲-۶ اجازه انحراف «deviation permit»

اجازه عدول از الزامات (۳-۶-۴) مشخص شده اولیه در مورد یک محصول (۳-۷-۶) یا یک خدمت (۳-۷-۷) قبل از پدیدآوری آن

یادآوری- اجازه انحراف عموماً برای مقدار محدود محصولات و خدمات یا دوره زمانی محدود و برای کاربردی خاص داده میشود.

۳-۱۲-۷ ترخیص «release»

اجازه پیش رفتن به مرحله بعدی در یک فرایند (۳-۴-۱) یا فرایند بعدی



۳-۱۲-۸ بازکاری «rework»

اقدامی که در مورد یک محصول (۳-۷-۶) یا خدمت (۳-۷-۷) نامنطبق (۳-۶-۹) انجام میگیرد تا با الزامات (۳-۶-۴) منطبق شود.

یادآوری- بازکاری میتواند بر قسمت هایی از یک محصول یا خدمت نامنطبق تأثیر گذارد یا آن را تغییر دهد.

۳-۱۲-۹ تعمیر «repair»

اقدامی که در مورد یک محصول (۳-۷-۶) یا خدمت (۳-۷-۷) نامنطبق (۳-۶-۹) انجام میگیرد تا برای کاربرد موردنظر قابل قبول شود.

یادآوری ۱- تعمیر موفقیت آمیز محصول یا خدمت نامنطبق لزوماً انطباق محصول یا خدمت با الزامات (۳-۶-۴) نیست. ممکن است همراه با تعمیر به یک اجازه ارفاقی (۳-۱۲-۵) نیاز باشد.

یادآوری ۲- تعمیر شامل اقدام جبرانی انجام گرفته بر روی محصول یا خدمتی که قبلاً منطبق بوده است، میباشد تا آن را برای استفاده بازگرداند، مثلاً به عنوان بخشی از نگهداری.

یادآوری ۳- تعمیر ممکن است بر بخشهایی از محصول یا خدمت نامنطبق اثر گذارد یا آن را تغییر دهد.

۳-۱۲-۱۰ اسقاط «scrap»

اقدامی که در مورد محصول (۳-۷-۶) یا خدمت (۳۷-۷-۷) نامنطبق (۳-۶-۹) انجام میگیرد تا مانع از استفاده از آن در کاربرد موردنظر اصلی شود مثال- بازیافت، تخریب.

یادآوری- در مورد خدمت نامنطبق، از طریق متوقف کردن خدمت، استفاده از آن منع میشود.

۳-۱۳ اصطلاحات مربوط به ممیزی

۳-۱۳-۱ ممیزی «audit»

فرایندی (۳-۴-۱) نظام یافته، مستقل و مدون برای به دست آوردن شواهد عینی (۳-۸-۳) و ارزیابی آن به صورت عینی برای تعیین میزانی که معیارهای ممیزی (۳-۱۳-۷) برآورده میشوند.

یادآوری ۱- عناصر اصلی ممیزی شامل تعیین (۳-۱۱-۱) انطباق (۱۱-۶-۱۱) یک مورد (۳-۶-۱) بر طبق یک روش اجرایی (۳-۴-۵) میباشد که توسط کارکنانی که در خصوص مورد ممیزی شده مسئولیت ندارند انجام میشود.



یادآوری ۲- یک ممیزی ممکن است ممیزی داخلی (شخص اول)، یا ممیزی خارجی (شخص دوم یا سوم) باشد یا ممکن است ممیزی ترکیبی (۳-۱۳-۲) یا ممیزی مشترک (۳-۱۳-۳) باشد.

یادآوری ۳- ممیزی های داخلی که گاه ممیزی شخص اول نامیده میشود، توسط خود سازمان (۳-۲-۱) یا از جانب آن برای بازنگری (۳-۱۱-۲) مدیریت (۳-۳-۳) و سایر مقاصد داخلی انجام میگیرد و میتواند مبنایی برای اظهار سازمان در مورد انطباق به وجود آورد. مستقل بودن از طریق نداشتن مسئولیت در مورد فعالیت تحت ممیزی میتواند به اثبات برسد.

یادآوری ۴- ممیزیهای خارجی شامل مواردی که عموماً ممیزی های شخص دوم و سوم نامیده میشود، است. ممیزی های شخص دوم توسط طرفهایی که منافی در سازمان دارند، انجام میشود مانند مشتریان (۳-۲-۴) یا اشخاص دیگر از جانب آنها. ممیزی های شخص سوم توسط سازمان های ممیزی کننده مستقل بیرونی انجام میشود مانند آنهایی که ارائه دهنده خدمات گواهی کردن / اثبات کردن انطباق یا سازمان های دولتی هستند.

یادآوری ۵- این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترک و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهای سیستم مدیریت میباشد که در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص سازمان ISO، تلفیق شده در بخش اول ISO/IEC Directives، ارائه شده است. تعریف اصلی و یادآوری ها اصلاح شده است برای حذف تاثیر دور باطل بین دو اصطلاح معیارهای ممیزی و شواهد ممیزی، یادآوری های ۳ و ۴ اضافه شده است.

۳-۱۳-۲ ممیزی ترکیبی «combined audit»

ممیزی (۳-۱۳-۱) که در خصوص دو یا چند سیستم مدیریت (۳-۵-۳) در مورد یک ممیزی شونده (۳-۱۳-۱۲) واحد توأم انجام می شود.

یادآوری- بخش هایی از یک سیستم مدیریت که میتواند در یک ممیزی ترکیبی شامل شود، میتواند به وسیله استانداردهای سیستم مدیریت ذیربط، استانداردهای محصول، استانداردهای خدمت یا فرایند به کار رفته توسط سازمان (۳-۲-۱) مشخص شود.

۳-۱۳-۳ ممیزی مشترک «joint audit»

ممیزی (۳-۱۳-۱) که در مورد یک ممیزی شونده (۳-۱۳-۱۲) واحد توسط دو یا بیش از دو سازمان ممیزی کننده انجام میشود.

۳-۱۳-۴ برنامه ممیزی «audit program»

مجموعه یک یا بیش از یک ممیزی (۳-۱۳-۱) که برای دوره زمانی معین طرحریزی میشود و در راستای یک مقصود خاص جهت داده میشود.

[منبع: استاندارد ISO 19011:2011، زیربند ۳-۱۳ با تغییرات]



۳-۱۳-۵ دامنه شمول ممیزی « audit scope »

گستره و حدود یک ممیزی (۳-۱۳-۱)

یادآوری- دامنه شمول ممیزی معمولاً شامل شرحی از محل های فیزیکی، واحدهای سازمانی، فعالیتها و فرایندها (۳-۱۳-۴) است.

[منبع: استاندارد ISO 19011:2011، زیربند ۳-۱۴ و یادآوری تغییر کرده است].

۳-۱۳-۶ طرح ممیزی « audit plan »

شرح فعالیت ها و ترتیبات برای یک ممیزی (۳-۱۳-۱)

[منبع: استاندارد ISO 19011:2011، زیربند ۳-۱۵]

۳-۱۳-۷ معیارهای ممیزی « audit criteria »

مجموعه خط مشی ها (۳-۵-۸)، روش های اجرایی (۳-۴-۵) یا الزامات (۳-۶-۴) که به عنوان مبنایی برای مقایسه شواهد عینی (۳-۸-۳) با آنها استفاده میشود.

[منبع: استاندارد ISO 19011:2011، زیربند ۳-۲ با تغییرات، «شواهد عینی» جایگزین «شواهد ممیزی» شده است].

۳-۱۳-۸ شواهد ممیزی « audit evidence »

سوابق، بیان واقعیات یا سایر اطلاعات مربوط که به معیارهای ممیزی (۳-۱۳-۷) ذریبط بوده و قابل تصدیق میباشد.

[منبع: استاندارد ISO 19011:2011، زیربند ۳-۳ با تغییرات، یادآوری حذف شده است].

۳-۱۳-۹ یافته های ممیزی « audit findings »

نتایج حاصل از ارزیابی شواهد ممیزی (۳-۱۳-۸) گردآوری شده، بر طبق معیارهای ممیزی (۳-۱۳-۷)

یادآوری ۱- یافته های ممیزی، انطباق (۳-۶-۱۱) یا عدم انطباق (۳-۶-۹) را نشان میدهد.

یادآوری ۲- یافته های ممیزی میتواند منجر به شناسایی فرصت های بهبود (۳-۳-۱) یا ثبت رویه های مطلوب سازمان باشد.

یادآوری ۳- هرگاه معیارهای ممیزی (۳-۱۳-۷) از میان الزامات قانونی (۳-۶-۶) یا الزامات مقرراتی (۳-۶-۷) انتخاب شوند، یافته ممیزی میتواند مطابقت یا عدم مطابقت نامیده شود.

[منبع: استاندارد ISO 19011:2011، زیربند ۳-۴ و یادآوری ۳ تغییر کرده است]



۱۰-۱۳-۳ نتیجه گیری ممیزی «audit conclusion»

ماحصل یک ممیزی (۱-۱۳-۳) بعد از بررسی اهداف ممیزی و تمامی یافته های ممیزی (۳-۱۳-۹)

[منبع: استاندارد ISO 19011:2011، زیربند ۳-۵]

۱۱-۱۳-۳ کارفرمای ممیزی «audit client»

سازمان (۱-۲-۳) یا شخص درخواست کننده ممیزی (۳-۱۳-۱)

[منبع: استاندارد ISO 19011:2011، زیربند ۳-۶ با تغییرات، یادآوری حذف شده است.]

۱۲-۱۳-۳ ممیزی شونده «auditee»

سازمان (۱-۲-۳) مورد ممیزی

[منبع: استاندارد ISO 19011:2011، زیربند ۳-۷]

۱۳-۱۳-۳ راهنما «guide»

<ممیزی>

شخصی که از طرف سازمان ممیزی شونده (۳-۱۳-۱۲) برای کمک به تیم ممیزی (۳-۱۳-۱۴) تعیین میشود.

[منبع: استاندارد ISO 19011:2011، زیربند ۳-۱۲]

۱۴-۱۳-۳ تیم ممیزی «audit team»

یک یا چند نفر که یک ممیزی (۳-۱۳-۱) را انجام می دهند و در صورت لزوم توسط کارشناسان فنی (۳-۱۳-۶) پشتیبانی میشوند.

یادآوری ۱- یک ممیز (۳-۱۳-۱) از میان اعضای تیم ممیزی به عنوان راهبر تیم ممیزی انتخاب میشود.

یادآوری ۲- تیم ممیزی میتواند ممیزان در حال آموزش را نیز شامل شود.

[منبع: استاندارد ISO 19011:2011، زیربند ۳-۹ با تغییرات]

۱۵-۱۳-۳ ممیز «auditor»

شخصی که ممیزی (۳-۱۳-۱) را انجام میدهد.

[منبع: استاندارد ISO 19011:2011، بند ۳-۸ با تغییرات]



۳-۱۳-۱۶ کارشناس فنی « technical expert »

<ممیزی>

شخصی که دانش یا تخصص خاصی را به تیم ممیزی (۳-۱۳-۱۴) ارائه میکند.

یادآوری ۱- دانش یا تخصص خاص عبارت است از دانش یا تخصصی که به سازمان (۳-۲-۱)، فرایند (۳-۴-۱) یا فعالیت مورد ممیزی، یا زبان یا فرهنگ مربوط میشود.

یادآوری ۲- کارشناس فنی در تیم ممیزی (۳-۱۳-۱۴) به عنوان ممیز (۳-۱۳-۱۵) عمل نمیکند.

[منبع: استاندارد ISO 19011:2011، زیربند ۳-۱۰ و یادآوری ۱ تغییر کرده است].

۳-۱۳-۱۷ ناظر « observer »

<ممیزی>

شخصی که تیم ممیزی (۳-۱۳-۱۴) را همراهی میکند اما به عنوان ممیز (۳-۱۳-۱۵) عمل نمیکند.

یادآوری- ناظر میتواند از طرف ممیزی شونده (۳-۱۳-۱۲)، از طرف سازمان های تنظیم کننده مقررات قانونی یا از طرف ذینفع دیگری باشد که ممیزی (۳-۲-۳) را مشاهده میکند.

[منبع: استاندارد ISO 19011:2011، زیربند ۳-۱۱ با تغییرات، فعل «ممیزی کردن» از تعریف حذف شده است، یادآوری تغییر کرده است].

پیوست الف

(آگاهی دهنده)

روابط مفاهیم و نمایش تصویری آنها

الف-۱ کلیات

در کار اصطلاح شناسی، روابط مابین مفاهیم مبتنی بر تشکیل سلسله مراتبی از ویژگی های یک «گونه»، به نحوی که مختصرترین شرح یک مفهوم از طریق نامگذاری «گونه» آن و شرح ویژگی هایی که آن را از مفاهیم عام تر یا هم تراز متمایز میسازد، صورت میگیرد.

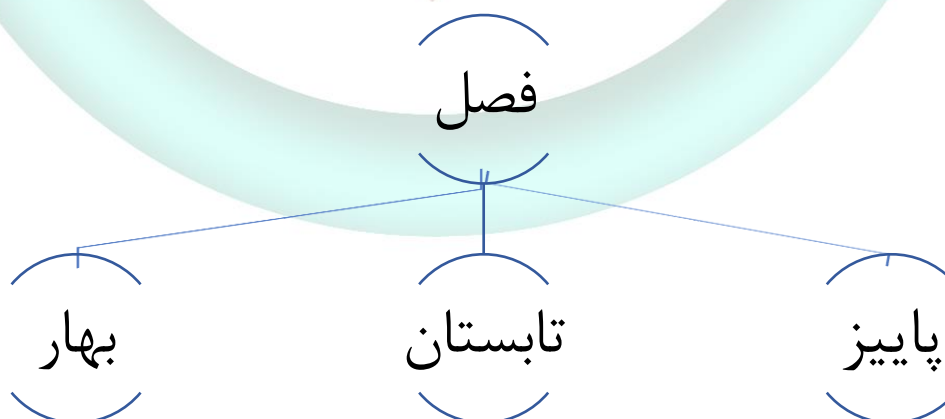
در این پیوست سه شکل از رابطه اولیه بین مفاهیم نشان داده شده است: رابطه عام و خاص (به بند الف-۲ مراجعه شود)، رابطه کلّ و جزء (به بند الف-۳) و رابطه وابستگی (الف-۴).

الف-۲ رابطه عام و خاص

مفاهیم تبعی (خاص) در یک سلسله مراتب، تمامی ویژگی های مفهوم متبوع (عام) را به ارث میبرد و حاوی توصیف هایی از این ویژگی ها است که آن را از مفاهیم عام تر و مفاهیم هم تراز متمایز میسازد. برای مثال رابطه بهار، تابستان، پاییز و زمستان با فصل.

روابط «عام و خاص» به وسیله نمودار پره ای یا درختی بدون پیکان نمایش داده میشوند (به شکل الف-۱ مراجعه شود).

مثال برگرفته از استاندارد ISO 704: 2009، زیربند ۵-۲-۱



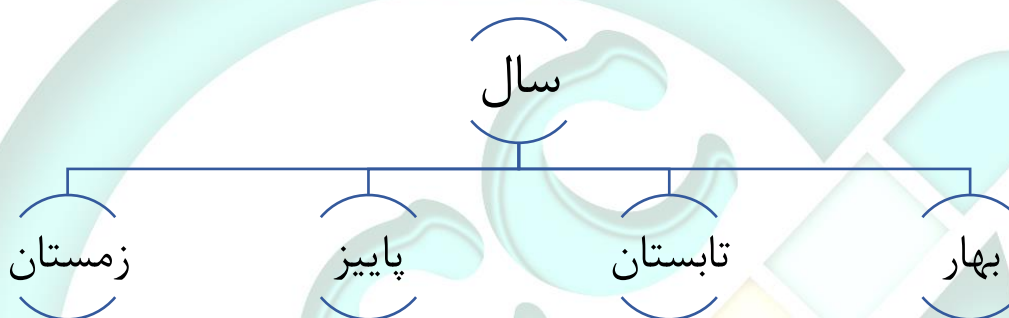
شکل الف-۱ نمایش تصویری نمودار رابطه (عام و خاص)

الف-۳ رابطه کل و جزء

مفاهیم تابعی (جزء) در سلسله مراتب، اجزاء سازنده مفهوم متبوع (کل) را تشکیل می‌دهند. برای مثال بهار، تابستان، پاییز و زمستان را میتوان به عنوان اجزاء مفهوم سال تعریف کرد.

برای مقایسه، تعریف هوای آفتابی (که یکی از ویژگی‌های احتمالی تابستان است) به عنوان جزئی از سال مناسب نیست.

روابط کل و جزء با یک خط چنگکی بدون پیکان نمایش داده شده است (به شکل الف-۲ مراجعه شود).



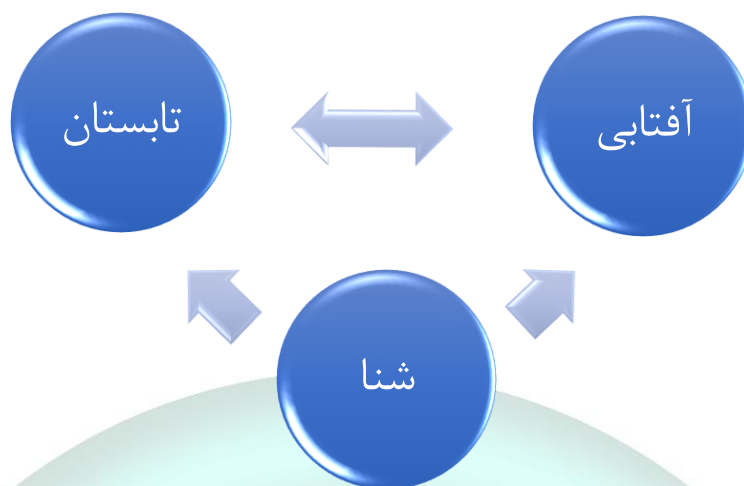
شکل الف-۲ نمایش تصویری نمودار (رابطه کل و جزء)

الف-۴ رابطه وابستگی

روابط وابستگی نمیتواند صرفه جویی‌هایی را که در توصیف رابطه‌های عام و خاص یا کل و جزء وجود دارند ارائه دهند، اما برای مشخص کردن ماهیت رابطه میان یک مفهوم و مفهوم دیگر در داخل یک سیستم، مفاهیم مفید میباشند مانند رابطه علت و معلول، فعالیت و مکان، فعالیت و نتیجه، ابزار و کارکرد، مواد و محصول.

روابط وابستگی به وسیله خطی با پیکان‌های جهت‌دار در دو سوی آن نمایش داده میشوند (به شکل الف-۳ مراجعه شود).

مثال برگرفته از استاندارد ISO 704: 2009، زیر بند ۵-۶-۲



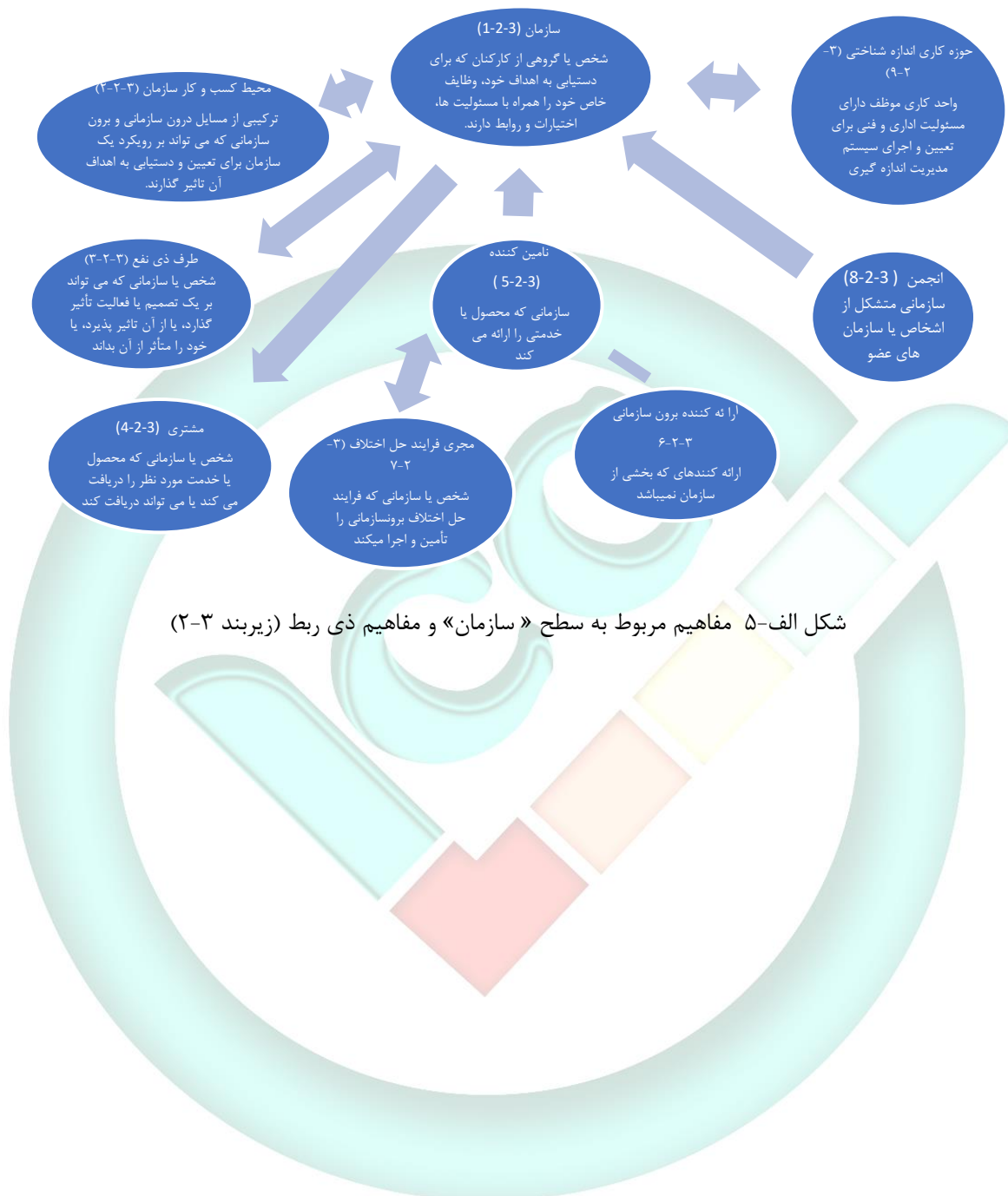
شکل الف-۳ نمایش تصویری نمودار رابطه وابستگی

الف-۵ نمودارهای مربوط به مفاهیم

شکل‌های الف-۴ تا الف-۱۶ نمودارهای مربوط به مفاهیم را نشان می‌دهد که در آنها گروه بندی های موضوعی مربوط به بند ۳ این استاندارد بر اساس آنها است.

با آنکه تعاریف اصطلاحات بدون درج یادآوری های مرتبط با آنها تکرار شده اند، لذا توصیه میشود با مراجعه به بند ۳، این یادآوری ها نیز در نظر گرفته شوند.

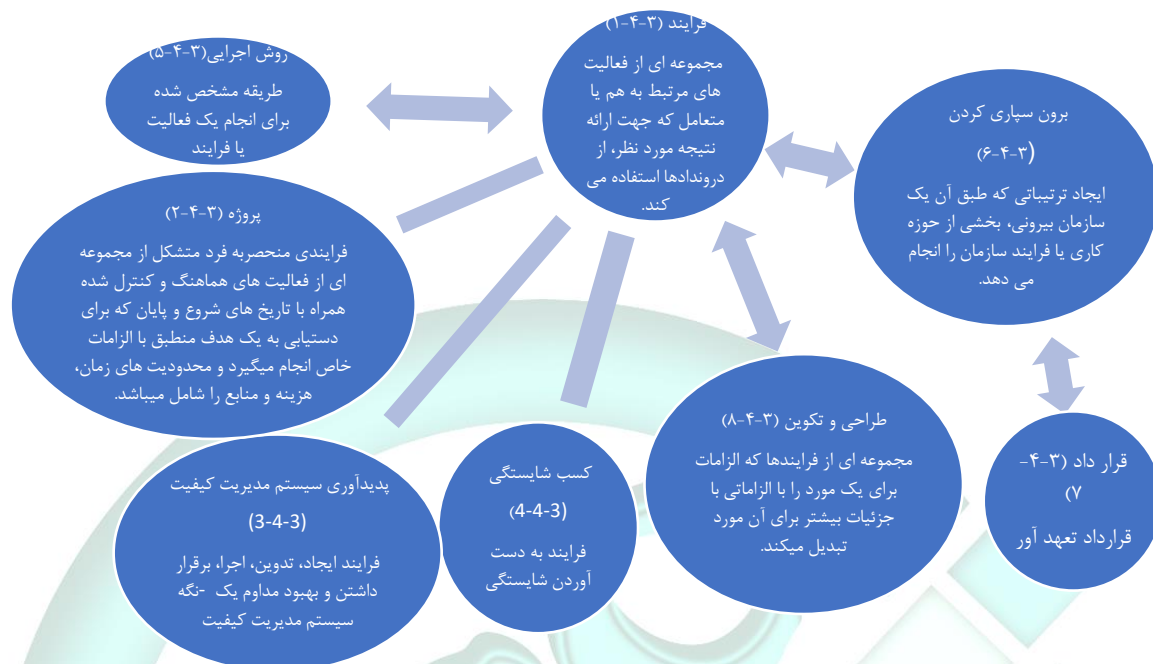




شکل الف-5 مفاهیم مربوط به سطح «سازمان» و مفاهیم ذی ربط (زیربنده 2-3)



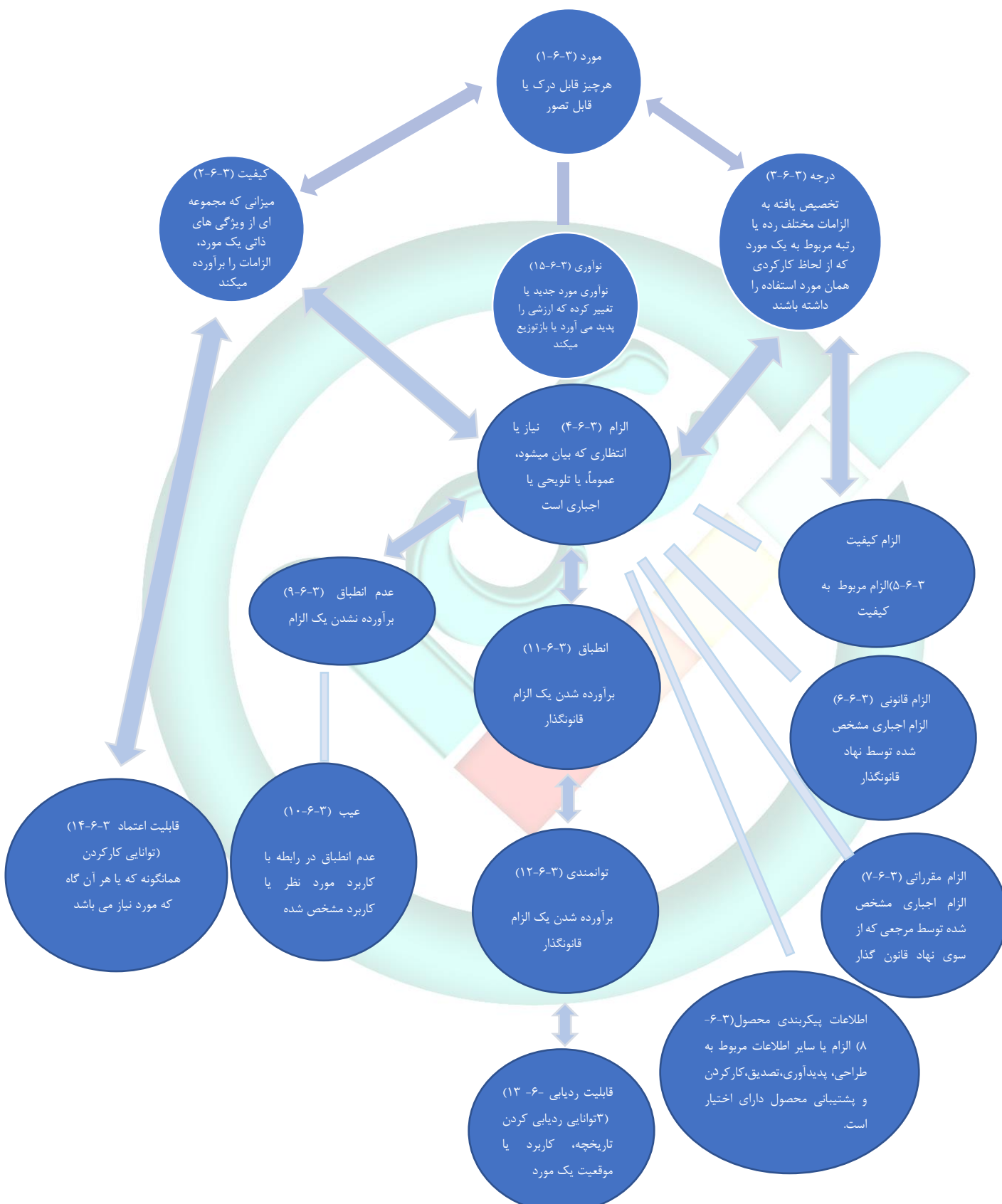
شکل الف-۶ مفاهیم مربوط به سطح «فعالیت» و مفاهیم ذی ربط (زیر بند ۳-۳)



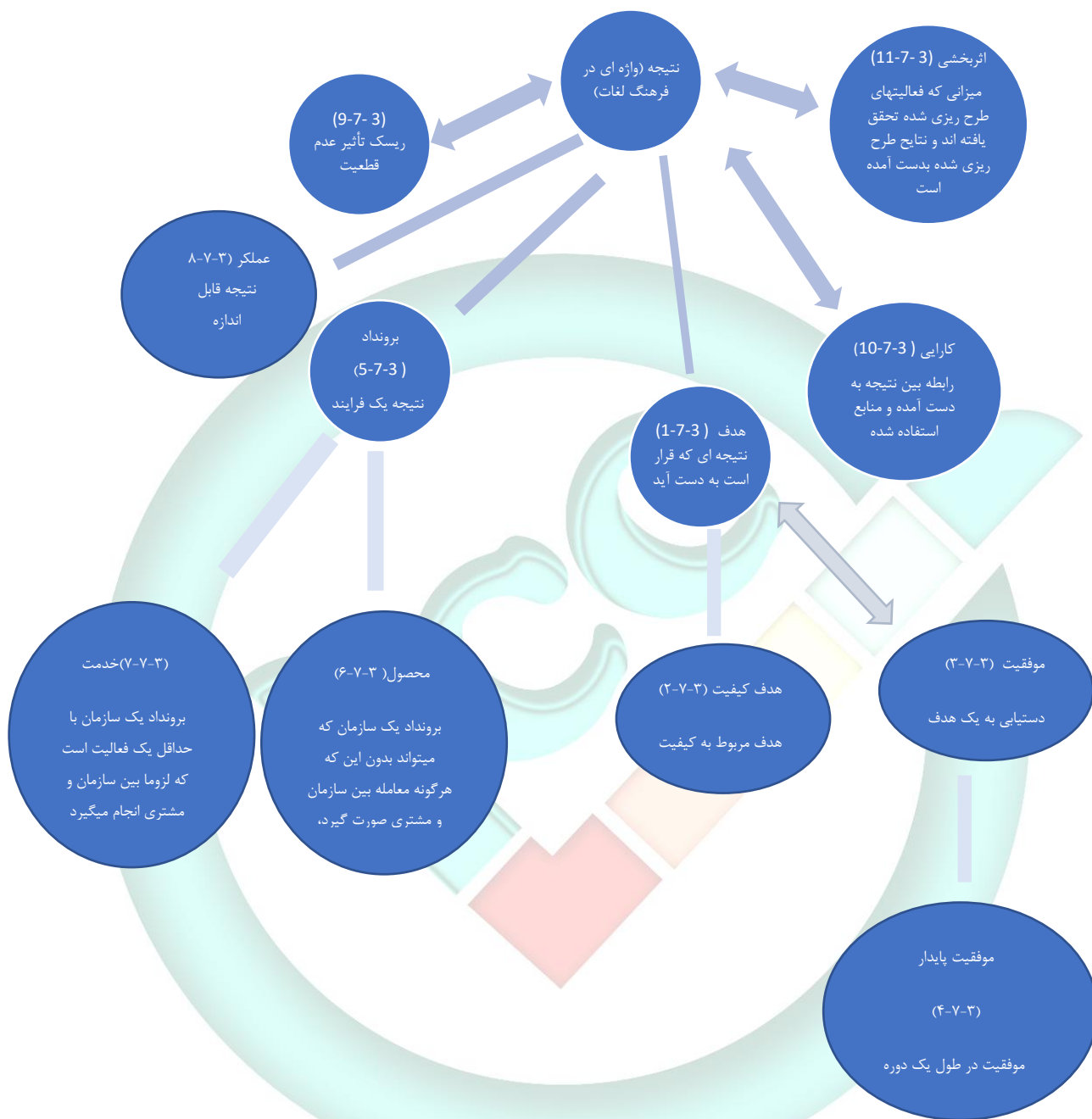
شکل الف-7 مفاهیم مربوط به سطح «فرایند» و مفاهیم ذیربط (زیربند 4-3)



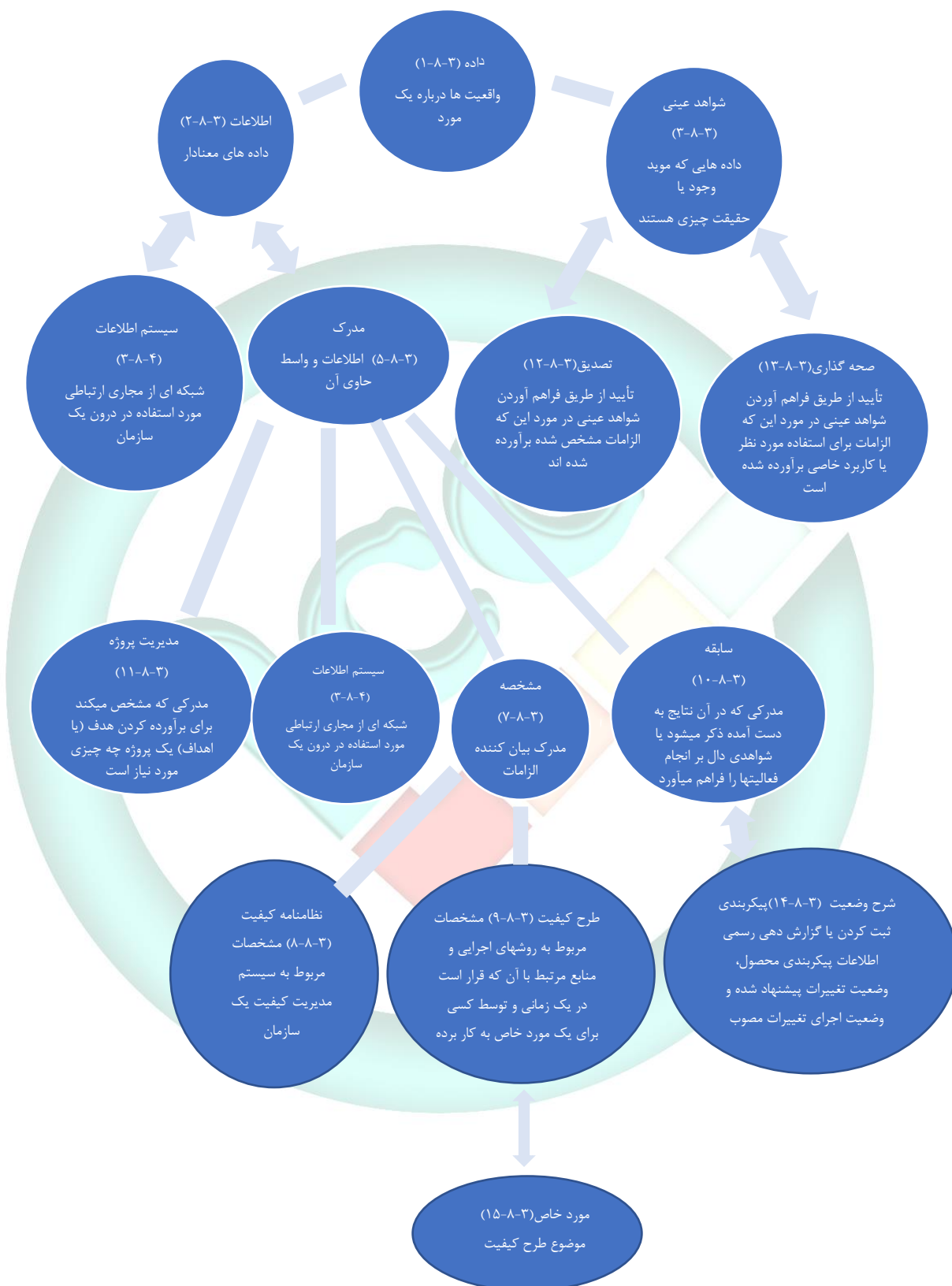
شکل الف-۸ مفاهیم مربوط به سطح «سیستم» و مفاهیم زیربند (۳-۵)



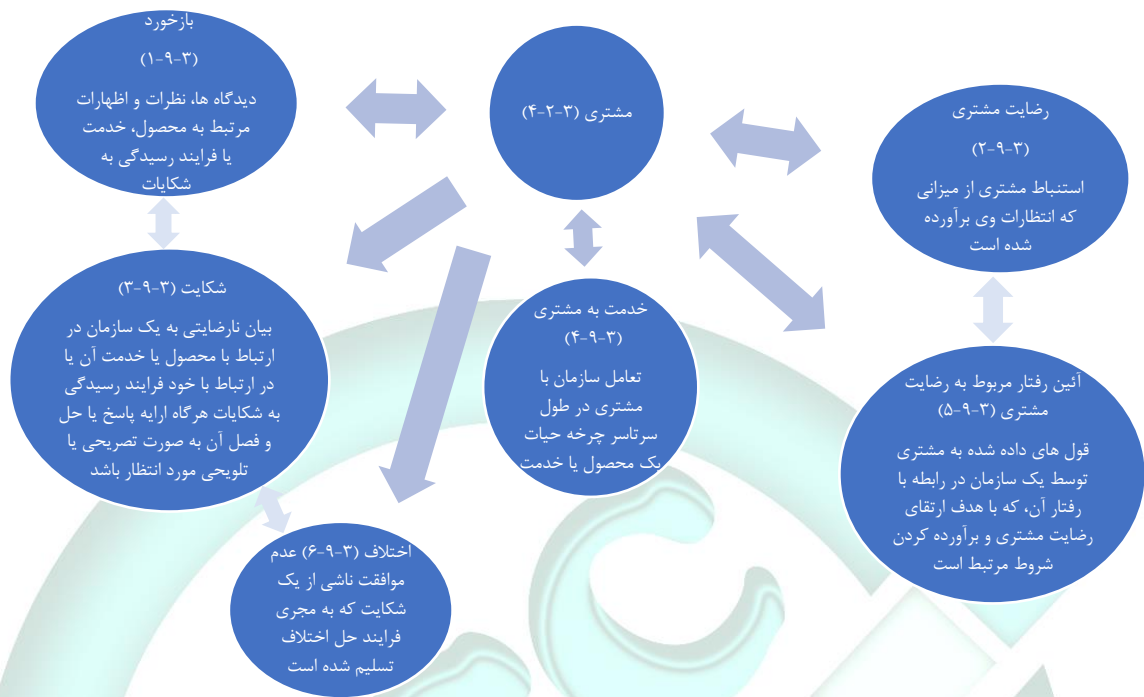
شکل الف-۹ مفاهیم مربوط به سطح «الزام» و مفاهیم ذیربط (زیربند ۶-۳)



شکل الف-۱۰ مفاهیم مربوط به سطح «نتیجه» و مفاهیم زیربط (زیربند ۳-۷)



شکل الف-۱۱ مفاهیم مربوط به سطح «داده، اطلاعات و مدرك» و مفاهیم ذیربط (زیربند ۸-۳)



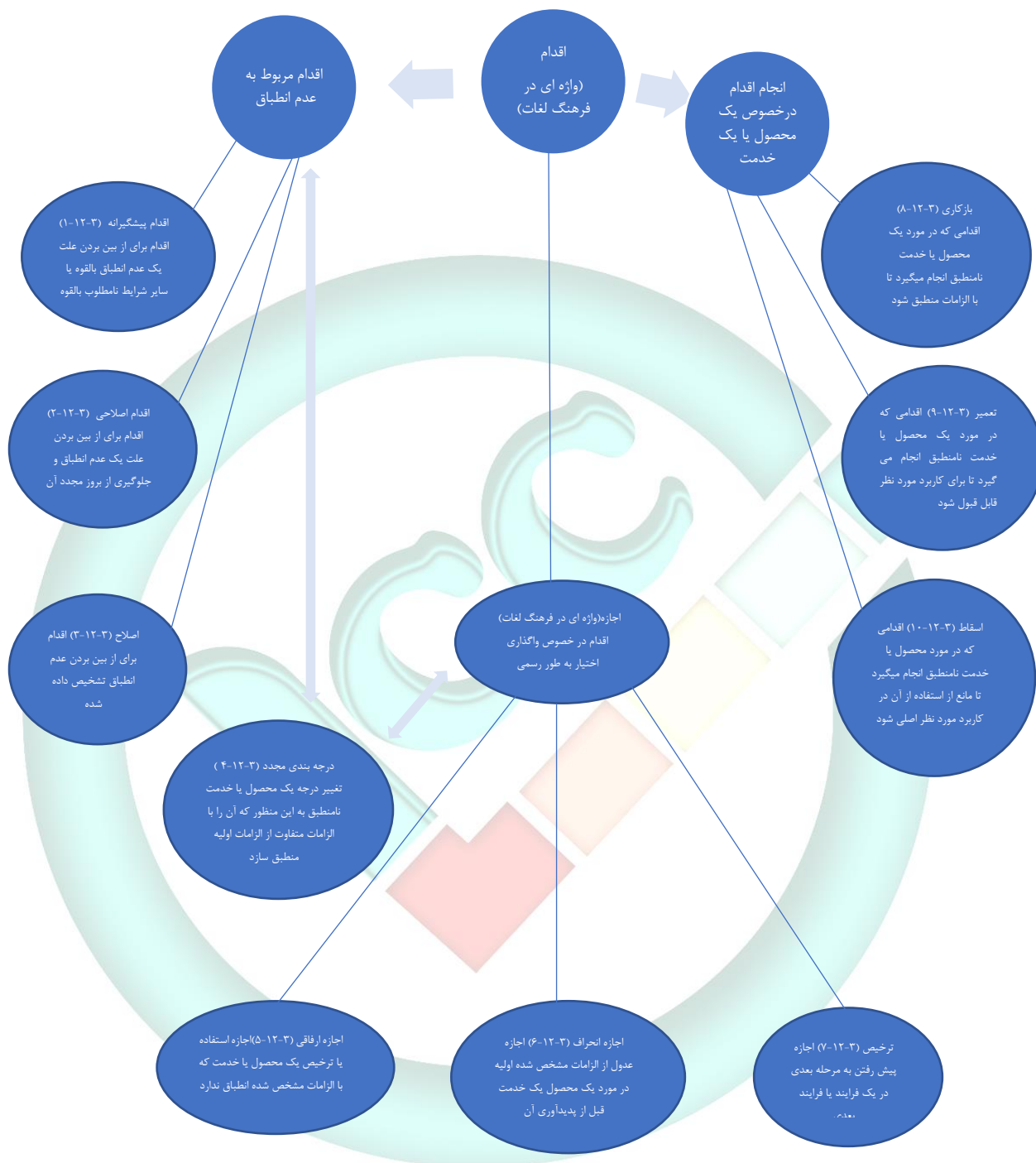
شکل الف-۱۲ مفاهیم مربوط به سطح «مشتری» و مفاهیم ذیربط (زیربند ۳-۹)



شکل الف-۱۳ مفاهیم مربوط به سطح «ویژگی» و مفاهیم ذیربط (زیربند ۳-۱۰)



شکل الف-۱۴ مفاهیم مربوط به سطح «تعیین» و مفاهیم ذیربط (زیربند ۱۱-۳)



شکل الف-۱۵ مفاهیم مربوط به سطح «اقدام» و مفاهیم ذیربط (زیربند ۳-۱۲)

