



ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ ҰЛТТЫҚ СТАНДАРТЫ

САПА МЕНЕДЖМЕНТІ ЖҮЙЕЛЕРІ

НЕГІЗГІ ЕРЕЖЕЛЕР ЖӘНЕ СӨЗДІК

Системы менеджмента качества

ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ И СЛОВАРЬ

ҚР СТ ISO 9000-2017

*(ISO 9000:2015 Quality management systems –
Fundamentals and vocabulary, IDT)*

Ресми басылым

**Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрлігінің
Техникалық реттеу және метрология комитеті
(Мемстандарт)**

Астана



ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ ҰЛТТЫҚ СТАНДАРТЫ

САПА МЕНЕДЖМЕНТІ ЖҮЙЕЛЕРІ

НЕГІЗГІ ЕРЕЖЕЛЕР ЖӘНЕ СӨЗДІК

ҚР СТ ISO 9000-2017

*(ISO 9000:2015 Quality management systems –
Fundamentals and vocabulary, IDT)*

Ресми басылым

**Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрлігінің
Техникалық реттеу және метрология комитеті
(Мемстандарт)**

Астана

Алғысөз

1 Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрлігінің Техникалық реттеу және метрология комитеті «Қазақстан стандарттау және сертификаттау институты» РМК **ӘЗІРЛЕП ЕНГІЗДІ**

2 Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрлігінің Техникалық реттеу және метрология комитеті төрағасының 2017 жылғы 9 қазандағы № 274-од бұйрығымен **БЕКІТІЛІП ҚОЛДАНЫСҚА ЕНГІЗІЛДІ.**

3 Осы стандарт ISO 9000:2015 «Сапа менеджменті жүйелері. Негізгі ережелер және сөздік» (Quality management systems - Fundamentals and vocabulary) халықаралық стандартымен бірдей.

ISO 9000:2015 халықаралық стандартын ISO/TC 176 «Сапа менеджменті және сапаны қамтамасыз ету» техникалық комитет, SC 2 «Сапа жүйелері» ішкі комитеті әзірлеген.

Ағылшын тілінен (en) аударылған

Негізінде осы стандарт дайындалған (әзірленген) және сілтемелер берілген халықаралық стандарттардың ресми нұсқалары* «Қазақстан стандарттау және сертификаттау институты» РМК бар.

Сәйкестік дәрежесі - бірдей (IDT)

4 Осы стандартта «Техникалық реттеу туралы» 2004 жылғы 9 қарашадағы № 603 ҚР Заңының, «Тілдер туралы» 1997 жылғы 11 шілдедегі № 151 ҚР Заң нормалары жүзеге асырылған

**5 БІРІНШІ ТЕКСЕРУ МЕРЗІМІ
ТЕКСЕРУ КЕЗЕҢДІЛІГІ**

**2024 жылы
5 жыл**

6 «Сапа менеджменті жүйесі. Негізгі ережелер және сөздік» ОРНЫНА ЕНГІЗІЛДІ

«Осы стандартқа өзгерістер туралы ақпарат жыл сайын басып шығарылатын «Стандарттау жөніндегі нормативтік құжаттар» ақпараттық сілтемесіне, ал өзгерістер мен түзетулер мәтіні ай сайын басып шығарылатын «Ұлттық стандарттар» ақпараттық сілтемелерінде жарияланады. Осы стандарт қайта қаралған (ауыстырылған) немесе жойылған жағдайда, тиісті хабарлама ай сайын басып шығарылатын «Ұлттық стандарттар» ақпараттық сілтемесінде жарияланады

Осы стандарт Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрлігінің Техникалық реттеу және метрология комитетінің рұқсатынсыз толық немесе ішінара жариялана, басыла және таратыла алмайды

Мазмұны

1	Қолданылу саласы	1
2	Негізгі ұғымдар және сапа менеджментінің принциптері	1
2.1	Жалпы ережелер	1
2.2	Негізгі ұғымдар	2
2.3	Сапа менеджментінің принциптері	4
2.4	Негізгі ұғымдар мен принциптерді қолдану арқылы сапа менеджменті жүйесін әзірлеу	9
3	Терминдер мен анықтамалар	12
3.1	Тұлғаларға немесе адамдарға қатысты терминдер	12
3.2	Ұйымға қатысты терминдер	13
3.3	Қызметке қатысты терминдер	16
3.4	Процестерге қатысты терминдер	19
3.5	Жүйеге қатысты терминдер	21
3.6	Талаптарға қатысты терминдер	23
3.7	Нәтижелерге қатысты терминдер	26
3.8	Деректерге, ақпаратқа және құжаттарға қатысты терминдер	29
3.9	Тұтынушыларға қатысты терминдер	33
3.10	Сипаттамаларға қатысты терминдер	34
3.11	Анықтауға қатысты терминдер	36
3.12	Әрекеттерге қатысты терминдер	38
3.13	Аудитке қатысты терминдер	40
	А қосымшасы (анықтамалық) Ұғымдар арасындағы байланыс және олардың графикалық көрсетілімі	44
	Библиография	59

Кіріспе

Осы стандартта сапа менеджменті жүйелерінің (СМЖ) негізгі ұғымдары, принциптері мен терминологиясы, сонымен қатар сапа менеджменті жүйелеріне арналған басқа стандарттар үшін негіз жазылған. Осы стандарт сапа менеджменті жүйесін нәтижелі және тиімді енгізу үшін, сондай-ақ сапа менеджменті жүйесіне арналған басқа стандарттардан құндылық алу үшін, сапа менеджментінің негізгі ұғымдарын, принциптері мен терминологиясын түсінуде көмек корсетеді.

Осы стандарт ұйымға өз мақсаттарын жүзеге асыруда көмек көрсету үшін сапаға қатысты белгіленген негізгі ұғымдарды, принциптерді, процестер мен ресурстарды біріктіретін, құрылым негізінде нақты анықталған сапа менеджменті жүйесін ұсынады. Стандарт ұйымдардың көлеміне, күрделілігіне немесе бизнес-үлгісіне қарамастан олардың барлығына қолданылады. Осы стандарттың мақсаты ұйымдардың өз міндеттері және тұтынушылар мен мүдделі тараптардың мұқтаждығы мен үмітін қанағаттандыруға бейілділігі туралы хабардарлығын арттыруға бағытталған.

Осы стандартта 2.2-де сипатталған негізгі ұғымдарға сүйенген сапа менеджментінің жеті принципі жазылған. 2.3-те әрбір сапа менеджменті принципі үшін ұйымның принципке қатысты «Негізгі артықшылықтар» және принципті қолдану кезінде ұйым қолданатын «Ықтимал әрекеттер» принципін неге ұстануға тиістігін түсіндіретін «Тұжырымдама» берілген.

Осы стандартта ISO/TC 176 техникалық комитеті әзірлеген сапа менеджменті саласындағы барлық стандарттарда және сапа менеджменті жүйесіне арналған стандарттарда, сонымен қатар жариялау сәтінде СМЖ қатысты стандарттар негізінде сапа менеджменті жүйесіне арналған басқа салалық стандарттарда қолданылатын терминдер мен анықтамалар жазылған. Терминдер мен анықтамалар концептуалды тәртіппен орналасқан, сондай-ақ осы стандарттың соңында алфавиттік көрсеткіште берілген. А қосымшасына оларды реттейтін ұғымдар жүйесінің диаграммалар кешені кіреді.

Ескертпе – ISO/TC 176 әзірлеген және сөздікте анықталған мәнге не сапа менеджменті жүйесіне қатысты стандарттарда жиі қолданылатын кейбір қосымша сөздерге сілтемелер [http://www.iso.org/iso/terminology used in iso 9000 family.pdf](http://www.iso.org/iso/terminology%20used%20in%20iso%209000%20family.pdf) мекенжайы бойынша қолжетімді глоссарийде берілген.

Сапа менеджменті жүйелері

НЕГІЗГІ ЕРЕЖЕЛЕР ЖӘНЕ СӨЗДІК

Енгізілген күні 2019-01-01

1 Қолданылу саласы

Осы стандарт:

- сапа менеджменті жүйесін енгізу арқылы тұрақты табысқа ұмтылатын ұйымдар;

- ұйымның өз талаптарына сәйкес келетін өнім мен қызметті тұрақты жеткізін тұруға қабілетті екеніне сенімді болғысы келетін тұтынушылар;

- өзінің жеткізу тізбегіне және өздерінің өнім мен қызметтерге қойылатын талаптарын жеткізушілердің орындайтынына сенімді болғысы келетін ұйымдар;

- сапа менеджментінде пайдаланылатын терминологияның жалпы ұғымы арқылы өзара әрекетті жақсартуға ұмтылатын ұйымдар мен мүдделі тараптар;

- ISO 9001 талаптарына сәйкестігіне бағалау жүргізетін ұйымдар;

- сапа менеджменті саласында оқыту, бағалау немесе консультация жүргізетін жеткізушілер;

- тиісті стандарттарды әзірлеушілер пайдалана алатын сапа менеджментінің негізгі ұғымдары мен принциптерін белгілейді.

Осы стандарт ISO/TC 176 техникалық комитеті әзірлеген сапа менеджменті саласындағы барлық стандарттарда және сапа менеджменті жүйелеріне арналған стандарттарда қолданылатын терминдер мен анықтамаларды белгілейді.

2 Негізгі ұғымдар және сапа менеджментінің принциптері

2.1 Жалпы ережелер

Осы стандартта сипатталған сапа менеджменті ұғымы ұғымдары мен принциптері ұйымға соңғы онжылдықта болғаннан қатты ерекшеленетін қоршаған орта сындарына бүгін жауап бере алу мүмкіндігін ұсынады. Бүгін ұйым жұмыс істейтін орта жедел өзгерістермен, нарықтардың жаһандануымен және негізгі ресурс ретінде білімнің пайда болуымен сипатталады. Сапаның ықпалы пайдаланушының қанағаттану аясынан шығады: ол сонымен қатар ұйым беделіне тікелей ықпал етеді.

Қоғам мүдделі тараптардың ықпалын котере отырып, барынша білімді және талапшыл болады. Осы стандарт ұйымды кең мағынада қабылдауға мүмкіндік береді, ол үшін сапа менеджменті жүйесін (СМЖ) әзірлеуде

ҚР СТ ISO 9000-2017

пайдаланылуға тиісті негізгі ұғымдар мен принциптерді ұсынады.

Барлық ұғымдар, принциптер мен олардың өзара байланыстары бір бірінен ажырамастан толық қарастырылуға тиіс. Бірде бір ұғым немесе принцип басқасынан маңыздырақ болып табылмайды. Кез келген уақытта оларды қолданған жағдайда дұрыс балансқа қол жеткізу маңызды.

2.2 Негізгі ұғымдар

2.2.1 Сапа

Сапаға бағытталған ұйым тұтынушылар мен басқа сәйкес мүдделі тараптардың мұқтаждығы мен үмітін орындау арқылы құндылық жасайтын, мінез-құлығында, қарым-қатынасында, әрекеттер мен процестерде, көрінетін мәдениетті көтермелейді.

Ұйымның өнімі мен көрсететін қызметтерінің сапасы тұтынушыларды қанағаттандыру қабілетімен және сәйкес мүдделі тараптарға әдейі немесе абайсыз ықпалымен анықталады.

Өнім мен көрсетілетін қызмет сапасына функцияның тағайындалуы мен оның сипаттамасына сәйкес орындалуы ғана емес, сонымен қатар тұтынушылар үшін қабылданатын құндылыққа пен пайда да кіреді.

2.2.2 Сапа менеджменті жүйесі

Сапа менеджменті жүйесі ұйым қажетті нәтижелерге қол жеткізу үшін қажетті ресурстар мен процестерді анықтайтын және өз мақсаттарын белгілейтін әрекеттерден тұрады.

Сапа менеджменті жүйесі тиісті мүдделі тараптар үшін құндылықтарды қамтамасыз етуге және нәтижелерді іске асыруға талап етілетін өзара әрекет ететін процестер мен ресурстарды басқарады.

Сапа менеджменті жүйесі жоғары басшылыққа шешімдерінің ұзақ мерзімді және қысқа мерзімді салдарын ескере отырып, ресурстарды қолдануды жаңғыртуына мүмкіндік береді.

Сапа менеджменті жүйесі өнім мен қызметті ұсынуда әдейі немесе абайсыз салдарларға қатысты әрекеттерді сәйкестендіру үшін басқару құралдарын ұсынады.

2.2.3 Ұйым ортасы

Ұйым ортасын түсіну – процесс. Осы процесс аясында ұйымның мүддесіне, мақсаты мен орнықтылығына ықпал ететін факторлар анықталады. Бұл ретте ұйым қызметінің құндылығы, мәдениеті, білімі мен нәтижелері, секілді ішкі факторлар ескеріледі. Бұл процесте құқықтық, технологиялық, бәсекелестік, нарықтық, мәдени, әлеуметтік және экономикалық шарттар секілді сыртқы факторлар да ескеріледі.

Ұйым өз мүддесін көрсете алатын құралдардың мысалдары көрініс, миссия, саясат және мақсат болып табылады.

2.2.4 Мүдделі тараптар

Мүдделі тараптардың ұғымы тек тұтынушыға бағдарлану аясынан шығады. Барлық сәйкес мүдделі тараптарды ескеру маңызды.

Ұйым ортасын түсіну процесінің бөлігі оның мүдделі тараптарын сәйкестендіру болып табылады. Егер мұқтаждықтары мен үміттері ақталмайтын болса, ұйым орнықтылығы үшін айтарлықтай қауіп төндіретіндері тиісті мүдделі тараптар болып табылады. Ұйымдар осындай қауіпті төмендету мақсатында осы тиісті мүдделі тараптар үшін қандай нәтижелер алуынуы қажеттігін анықтайды.

Ұйым өзінің табысы тәуелді болатын тиісті мүдделі тараптарды тартады, ұстайды және сақтайды.

2.2.5 Қолдау

2.2.5.1 Жалпы ережелер

Жоғары басшылықтың сапа менеджменті жүйесін қолдауы және қызметкерлердің өзара әрекеті:

- адам ресурстары мен басқа ресурстардың қажетті мөлшерін қамтамасыз етуге;
- процестер мен нәтижелер мониторингін жүргізуге;
- қауіптер мен мүмкіндіктерді анықтауға және бағалауға;
- тиісті әрекеттерді қолдануға мүмкіндік береді.

Жауапкершілікке ие болу, күшейту, қолдау, ұлғайту және ресурстарды тарату ұйымға өз мақсаттарына қол жеткізуде көмектеседі.

2.2.5.2 Адам ресурстары

Персонал – ұйымның маңызды ресурсы. Ұйым қызметінің нәтижелері адамдардың өздері жұмыс істейтін жүйе аясында қалай жүретіндігіне байланысты.

Ұйымдағы персонал өзара әрекеттеседі және ұйымның қажетті нәтижелері мен сапа саласындағы саясатты жалпылай түсіну арқылы мүдделі болады.

2.2.5.3 Құзыреттілік

Сапа менеджменті жүйесі барлық персонал өз функциялары мен міндеттерін орындау үшін қажетті тәжірибе мен білім, дайындық, дағдыны түсінген және тәжірибеде қолданған жағдайда нәтижелі болады. Персоналға қажетті құзыреттілігін дамыту мүмкіндігін ұсыну жоғары басшылық жауапкершілігі болып табылады.

2.2.5.4 Хабардарлық

Хабардарлыққа персонал өз міндеттерін және өз әрекеттерінің ұйым мақсатына қол жеткізуге себепші болатындығын түсінгенде қол жеткізіледі.

2.2.5.5 Ақпаратпен алмасу

Жоспарланған және нәтижелі ішкі (барлық ұйым бойынша) және сыртқы (тиісті мүдделі тараптармен) ақпаратпен алмасу персоналдың өзара әрекеттерін жақсартады және төмендегілер жайлы ұғымын молайтады:

- ұйым ортасы;
- тұтынушылар мен басқа тиісті мүдделі тараптардың мұқтаждықтары мен үміті;
- сапа менеджменті жүйесі.

2.3 Сапа менеджментінің принциптері

2.3.1 Тұтынушыға бағыттау

2.3.1.1 Тұжырымда

Сапа менеджменті тұтынушылардың талаптарын орындауға және олардың күткен нәтижесінен асып кетуге бағытталған.

2.3.1.2 Негіздеме

Тұрақты табысқа ұйым тұтынушылардың және басқа мүдделі тараптардың сеніміне ие болған және сақтаған жағдайда қол жеткізіледі. Тұтынушылармен әрбір өзара әрекет аспектісі тұтынушы үшін үлкен құндылық жасау мүмкіндігін береді. Тұтынушылар мен басқа мүдделі тараптардың осы және болашақтағы мұқтаждықтарын түсіну ұйымның тұрақты табысқа қол жеткізуіне үлес қосады.

2.3.1.3 Негізгі артықшылықтар

Өлеуетті негізгі артықшылықтарға мыналар жатады:

- тұтынушылар үшін құндылықтың ұлғаюы;
- тұтынушылардың қанағаттануының артуы;
- тұтынушылардың бейілділігінің артуы;
- қайталама мәміленің ұлғаюы;
- ұйым беделінің артуы;
- тұтынушылық базаның кеңеюі;
- кірістің өсуі және нарық үлесінің артуы.

2.3.1.4 Ықтимал әрекеттер

Ықтимал әрекеттерге мыналар кіреді:

- ұйымнан құндылық алатын тікелей және жанама тұтынушыларды анықтау;
- тұтынушылардың осы және болашақтағы мұқтаждықтары мен үмітін түсіну;
- ұйым мақсатының тұтынушылардың мұқтаждықтарымен және үмітімен үйлесімі;
- тұтынушылардың мұқтаждығы мен үмітін мұқтаждығы мен үмітін ұйым персоналына жеткізу;
- тұтынушылар мұқтаждығы мен үмітін қанағаттандыру үшін өнімді жоспарлау, жобалау, әзірлеу, өндіру, жеткізу және қызмет корсету мен қызмет корсету;
- тұтынушылардың қанағаттануын өлшеу және мониторинг жасау, тиісті іс-әрекеттерді қолдану;
- тұтынушылардың қанағаттануына ықпал ететін мүдделі тараптардың мұқтаждығы мен үмітіне қатысты әрекеттерді анықтау және қолдану;
- тұрақты табысқа қол жеткізу үшін тұтынушылармен өзара қатынастың белсенді менеджменті.

2.3.2 Көшбасшылық

2.3.2.1 Тұжырымда

Ұйымның барлық деңгейінде көшбасшылар ұйым қызметінің бағыты

мен мақсат бірлігін қамтамасыз етеді және персонал сапа саласында ұйым мақсатына қол жеткізу үшін өзара әрекеттесетін жағдайлар жасайды.

2.3.2.2 Негіздеме

Мақсат бірлігін, қызмет бағыты мен персоналдың өзара әрекеттесуін құру ұйымға өз мақсатына қол жеткізу үшін стратегияларының, саясаттарының процестер мен ресурстарының үйлесімділігін қамтамасыз етуіне мүмкіндік береді.

2.3.2.3 Негізгі артықшылықтар

Әлеуетті негізгі артықшылықтарға мыналар жатады:

- сапа саласында ұйым мақсатына қол жеткізуде нәтижелілік пен тиімділікті арттыру;
- ұйым процестерінің ең жақсы үйлесімділігі;
- ұйым деңгейлері мен функциялары арасында ақпаратпен алмасудың жақсаруы;
- ұйым мен оның персоналының қажетті нәтижелерге қол жеткізу қабілетін дамыту және жақсарту.

2.3.2.4 Ықтимал әрекеттер

Ықтимал әрекеттерге мыналар кіреді:

- ұйым персоналына миссияны, көріністі, стратегияны, саясат пен процестерді жеткізу;
- ұйымның барлық деңгейлерінде жалпы құндылықты, бейтараптылықты және әрекет етудің этикалық үлгісін құру және қолдау;
- сенім мен әділдік атмосферасын қалыптастыру;
- барлық ұйымның сапаға бейілділігін қолдау;
- барлық деңгейдегі көшбасшылар ұйым персоналы үшін оң мысал болып табылатынын қамтамасыз ету;
- персоналды қызметті жауапкершілікпен жүзеге асыру үшін қажетті ресурстармен, дайындықпен және өкілеттіктермен қамтамасыз ету;
- персонал үлесін жігерлендіру, ынталандыру және мойындау.

2.3.3 Қызметкерлердің өзара әрекеттесуі

2.3.3.1 Тұжырымда

Ұйым үшін барлық қызметкерлер құзыретті, өкілеттікке ие болуы және құндылықты құруға қатысуы өте маңызды. Құзыретті, өкілеттікке ие және өзара әрекеттесетін қызметкерлер ұйымның барлық деңгейінде оның құндылықты құру қабілетін арттырады.

2.3.3.2 Негіздеме

Ұйымды тиімді және нәтижелі басқару үшін ұйымның барлық деңгейінде бүкіл қызметкерді құрметтеп, тарту өте маңызды. Тану, өкілеттіктер беру және дағдылары мен білімін марапаттау ұйым мақсаттарына қол жеткізу үшін қызметкерлердің өзара әрекет етуіне ықпал етеді.

ҚР СТ ISO 9000-2017

2.3.3.3 Негізгі артықшылықтар

Әлеуетті негізгі артықшылықтарға мыналар жатады:

- қызметкерлердің сапа саласында ұйым мақсатын түсінуін арттыру және осы мақсатқа қол жеткізу үшін ынтаны күшейту;
- қызметкерлердің жақсарту бойынша іс-әрекеттерге тартылуын арттыру;
- жеке бастың дамуын, бастама мен жасампаздықтың туындауын арттыру;
- қызметкерлердің қанағаттануын арттыру;
- бүкіл ұйымда сенім мен өзара ынтымақтастықты арттыру;
- бүкіл ұйымда жалпы құндылықтар мен мәдениетке көңіл бөлуді арттыру.

2.3.3.4 Ықтимал әрекеттер

Ықтимал әрекеттерге мыналар жатады:

- жеке үлесінің маңыздылығын түсінуді қамтамасыз ету үшін қызметкерлермен қарым-қатынас орнату;
- барлық ұйым бойынша серіктестікке ықпалдасу;
- ашық талқылау мен білім мен тәжірибе алмасуға ықпалдасу;
- қызметкерлерге бастама қорсету қорқынышсыз және жұмыстағы бір жақты орындарды анықтау құзыретін беру;
- қызметкерлер үлесі, білімі мен дамуын мойындау және растау;
- қызметкерлердің өз жеке мақсаттарымен салыстырғанда қызметіне өзара бағалау жүргізу мүмкіндігін ұсыну;
- қызметкерлердің қанағаттануына зерттеу өткізу, нәтижелерді жеткізу мен сәйкес әрекеттерді жүзеге асыру.

2.3.4 Процестік тәсіл

2.3.4.1 Анықтама

Жүйелі және болжамды нәтижелер қызмет келісілген жүйе ретінде қызмет ететін өзара байланысты процестер ретінде көрсетіліп және басқарылған жағдайда тиімдірек және нәтижелі болады.

2.3.4.2 Негіздеме

Сапа менеджменті жүйесі өзара байланысты процестерден тұрады. Осы жүйемен нәтижелер қалай құрылатынын түсіну ұйымға жүйені және оның қызмет нәтижелерін өзектендіруге мүмкіндік береді.

2.3.4.3 Негізгі артықшылықтар

Ықтимал негізгі артықшылықтарға жатады:

- жақсартуға арналған мүмкіндіктер мен түйінді процестерге күшті бағыттау қабілетін арттыру;
- келісілген процестер жүйесінде жүйелі және болжамды шығыстар;
- функцияаралық кедергілерді азайту және ресурстарды тиімді қолдану, процестердің нәтижелі менеджменті арқылы қызметті өзектендіру;
- ұйымның қызметтің келісілгендігі, нәтижелілігі мен тиімділігіне қатысты мүдделі тараптардың сенімін қамтамасыз ету мүмкіндігі.

2.3.4.4 Ықтимал әрекеттер

Ықтимал әрекеттер тұрады:

- жүйе мақсаттары мен оларға қол жеткізу үшін қажетті процестерді анықтау;
- процестер менеджментінің жүзеге асыру үшін құзыреттілік, жауапкершілік пен есеп берушілікті белгілеу;
- әрекеттерді жүзеге асыру басталғанға дейін ресурстар бойынша шектеуді анықтау және ұйым мүмкіндіктерін түсіну;
- процестердің өзара тәуелділігін анықтау және жеке процес өзгерісінің толығымен жүйеге ықпалын талдау;
- сапа саласында ұйым мақсатына нәтижелі және тиімді қол жеткізу үшін процестер менеджментін және олардың жүйе ретінде өзара байланысын жүзеге асыру;
- процестердің қызмет етуі мен жақсаруы, сондай ақ, негізінде жүйе қызметінің нәтижелері мониторингі, талдау және бағалау өткізу үшін қажетті ақпараттың қолжетімділігін қамтамасыз ету;
- сапа менеджменті жүйесінің жалпы шығыстары мен процестер шығыстарына ықпал ететін қауіп менеджментін жүзеге асыру.

2.3.5 Жақсару

2.3.5.1 Тұжырымдама

Табысты ұйымдар тұрақты түрде жақсаруға бағытталған.

2.3.5.2 Негіздеме

Жақсару жаңа мүмкіндіктерді құру және ішкі және сыртқы шарттармен байланысты өзгерістерге ықпал ету, қызметті жүзеге асырудың қазіргі деңгейін сақтау және қолдау үшін ұйымға қажет.

2.3.5.3 Негізгі артықшылықтар

Ықтимал негізгі артықшылықтарға жатады:

- процес нәтижелері, ұйым мүмкіндіктерін жақсарту мен тұтынушылардың қанағаттануын арттыру;
- әрі қарайғы сақтандыру және түзету әрекеттерімен бірге түйінді себепті анықтау және зерттеуге назар салу;
- ішкі және сыртқы мүмкіндіктер мен қауіптерді болжау және әрекет ету қабілетін арттыру;
- жүйелі және үздік жақсаруларды тереңірек қарастыру;
- жақсартуға арналған білімді тиімдірек қолдану;
- бастамаға ниетін арттыру.

2.3.5.4 Мүмкін әрекеттер

Мүмкін әрекеттер тұрады:

- ұйымның барлық деңгейінде жақсарту бойынша мақсаттарды белгілеуге жәрдемдесу;
- жақсарту бойынша мақсатқа қол жеткізу әдістемесі мен негізгі құрал-жабдықтарды қолдану бойынша қызметкерлерді базалық деңгейде оқыту және дайындау;

ҚР СТ ISO 9000-2017

- жақсарту бойынша жобаларды сәтті жүргізу және орындауға арналған қызметкерлердің құзыреттілігін қамтамасыз ету;

- ұйымға жақсарту бойынша жобаларды енгізуге арналған процестерді әзірлеу және тарату;

- жақсарту бойынша жобаларды талдау, зерттеу және жоспарлау, енгізу, аяқталуы мен нәтижелерін тексеру;

- жаңа немесе түрленген өнім, қызметтер мен процестерді әзірлеуде жақсартуды қарастыруды түсіндіру;

- жақсартуды мойындау және растау.

2.3.6 Куәлікке негізделген шешімдерді қабылдау

2.3.6.1 Анықтама

Мәліметтер мен ақпараттарды бағалау мен талдауға негізделген шешімдер көп жағдайда қажетті нәтижені жасайды.

2.3.6.2 Негіздеме

Шешім қабылдау күрделі процес және онымен кейбір белгісіздік байланысты. Ол көптеген түрлер мен бастапқы мәліметтер көзін, сонымен қатар, субъективті сипатқа ие олардың түсіндірмесін жиі қатыстырады. Себепті зерттеу байланыстары мен олардың жоспарланбаған салдарын түсіну маңызды. Фактілер, куәліктер мен мәліметтерді талдау көп жағдайда қабылданған шешімге деген сенімділік пен дәлдікке алып келеді.

2.3.6.3 Негізгі артықшылықтар

Ықтимал негізгі артықшылықтарға жатады:

- шешім қабылдау процесін жақсарту;

- мақсатқа қолжеткізу қабілеті мен процес нәтижелерін бағалауды арттыру;

- жұмыс нәтижелілігі мен тиімділігін арттыру;

- талдау, тапсырма қою және көзқарастар мен шешімдерді алмастыру қабілетін арттыру;

өткен шешімдер нәтижелерін көрсету қабілетін арттыру.

2.3.6.4 Мүмкін әрекеттер

Мүмкін әрекеттер тұрады:

- ұйым қызметінің нәтижелерін көрсетуге арналған түйінді көрсеткіштер мониторингін анықтау, өлшеу және өткізу;

- сәйкес қызметкерлер үшін барлық қажетті ақпараттардың қолжетімділігін қамтамасыз ету;

- мәліметтер мен ақпараттың дәлдігі, сенімділігі мен қауінсіздігіне нақтылықты қамтамасыз ету;

- лайықты әдістерді қолдану арқылы мәліметтер мен ақпараттарды талдау және бағалау;

- қажетінше мәліметтерді бағалау мен талдау саласында қызметкерлер құзыреттілігін қамтамасыз ету;

- тәжірибе мен сезгіштік есебінен теңестірілген нақтылы мәліметтер негізінде шешім қабылдау және әрекеттерді орындау.

2.3.7 Өзара қарым-қатынас менеджменті

2.3.7.1 Анықтама

Тұрақты табысқа қол жеткізу үшін ұйым жеткізушілер секілді сәйкес мүдделі тараптарымен өзара қарым-қатынасты басқарады.

2.3.7.2 Негіздеме

Мүдделі тараптар ұйым қызметінің нәтижесіне ықпал етеді. Тұрақты табысқа көп жағдайда ұйым өз мүдделі тараптарымен қарым-қатынасты олардың өз қызмет нәтижелеріне ықпалын өзектендіру үшін басқарған жағдайда қол жеткізіледі. Жеткізушілер мен серіктестер арасындағы өзара қарым-қатынас менеджменті ерекше маңыздылыққа ие.

2.3.7.3 Негізгі артықшылықтар

Ықтимал негізгі артықшылықтарға жатады:

- әр мүдделі тарапқа қатысты шектеулер мен мүмкіндіктерге әрекет ету арқылы сәйкес мүдделі тараптар мен ұйым қызметінің нәтижесін жақсарту;
- мүдделік тараптардың мақсаты мен құндылығын жалпы түсіну;
- сапамен байланысты қауіпке қатысты менеджментті жүзеге асыру, құзыреттілік пен ресурстарды бірге қолдану арқылы мүдделі тараптар үшін құндылық әзірлеу қабілетін арттыру;
- өнім мен қызмет көрсетудің тұрақты ағымын қамтамасыз етуге арналған жақсы басқарылатын жеткізу тізбегі.

2.3.7.4 Мүмкін әрекеттер

Мүмкін әрекеттер тұрады:

- сәйкес мүдделі тараптар (жеткізушілер, серіктестер, тұтынушылар, инвесторлар, қызметкерлер немесе негізінде қоғам) және олардың ұйыммен қатынасын анықтау;
- менеджментті жүзеге асыру үшін өзара қатынастардың қажетті бағыттарын анықтау;
- ұзақ мерзімді факторлар мен қысқа мерзімді мақсаттар арасында сақталатын қатынастарды орнату;
- сәйкес мүдделі тараптармен ресурстар және тәжірибе, ақпаратпен алмасу және жинау;
- қызмет нәтижесін өлшеу және жақсарту бойынша бастаманы өзектендіру үшін мүдделі тараптарға дейін қажетінше жеткізу;
- жеткізушілер, серіктестер мен басқа мүдделі тараптармен жақсарту және дамыту бойынша бірге қызметті ұйымдастыру;
- жеткізушілер мен серіктестердің жақсартуы мен жетістіктері марапаттау және тану.

2.4 Негізгі ұғымдар мен принциптерді қолдану арқылы сапа менеджменті жүйесін әзірлеу

2.4.1 Сапа менеджменті жүйесінің үлгісі

2.4.1.1 Жалпы ережелер

Ұйым тірі және оқытушы әлеуметтік ағзалар ретінде адамдармен

ҚР СТ ISO 9000-2017

көптеген жалпы сипаттамаға ие. Екеуі де бейімді болып табылады және жүйелер, процестер мен әрекеттерден тұрады. Өзгеретін ортаға бейімделу үшін олар өзгеру қабілетін қажет етеді. Ұйымға жедел жақсаруға қолжеткізу үшін инновациялар енгізіледі. Ұйымның СМЖ үлгісі кейбір жүйелер, процестер мен әрекеттер анықталмағандығын ескереді; сондықтан да, ұйымның күрделі ортасына иілімді және бейімді болу қажет.

2.4.1.2 Жүйе

Ұйымдар сәйкес мүдделі тараптардың қажеттілігі мен үмітін анықтау үшін өзінің ішкі және сыртқы ортасын түсінуді қалайды. Бұл ақпарат ұйымның тұрақтылығына қолжеткізу үшін СМЖ әзірлеу барысында қолданылады. Бір процестің шығысы басқа процестер үшін кіріс бола алады, және өзара жалпы желімен байланысты. Ұйым сәйкес процестерге ие болатындығынан әр ұйым мен СМЖ ерекше болып табылады.

2.4.1.3 Процестер

Ұйымда анықталатын, өлшенетін және жақсартылатын процестерге ие. Бұл процестер ұйым мақсатына сәйкес келетін нәтижелерге қолжеткізу үшін өзара әрекеттеседі және функциональдық шектерді кесіп өтеді. Кейбір процестер маңызды мәнге ие, ал басқасы жоқ. Процестерді түзетін әрекеттер кірісті шығысқа ауыстырады.

2.4.1.4 Қызмет

Қызметкерлер процесс барысында күнделікті жұмыстарын орындау үшін байланысады. Кейбір әрекеттер бұйырылған болып табылады және ұйым мақсатын түсінуге байланысты, бұл ретте басқалардың сипаты мен орындалуы сыртқы түрткі болған ниетке реакция болып табылады.

2.4.2 Сапа менеджменті жүйесін әзірлеу

Сапа менеджменті жүйесі жақсару кезеңінен өтетін ұзақ мерзім барысында дамитын динамикалық жүйе болып табылады. Әр ұйым ресми жоспарланған немесе жоспарланбағанына тәуелсіз сапа менеджменті бойынша әрекеттерді атқарады. Осы стандарт осы қызмет менеджменті үшін дұрыс рәсімделген жүйенің қалай әзірленетіні бойынша жетекші нұсқаулықтарды көрсетеді. Ұйым атқарып жатқан қызмет пен оның ұйым ортасына қаншалықты сәйкес келетіндігін анықтау қажет. Осы стандарт пен ISO 9001 ұйымда байланысқан сапа менеджменті жүйесін әзірлеу барысында көмек ретінде қолданылады.

Дұрыс рәсімделген сапа менеджменті жүйесі сапа менеджменті саласында қызмет нәтижелерін жоспарлау, орындау, мониторингі мен жақсартуға арналған негіздемені қамтамасыз етеді. Сапа менеджменті жүйесі күрделі болмауы тиіс, бірақ ұйым қажеттіліктерін нақты көрсетуі тиіс. Сапа менеджменті жүйесін әзірлеуде осы стандартта берілген негізгі ұғымдар мен принциптер құнды жетекші нұсқаулықтар болады.

СМЖ жоспарлау – бір ретті қызмет емес, ұзақ процес. Ұйымның оқытылуы мен жағдайлардың өзгеруіне байланысты ұйым жоспарлары да дамиды. Жоспар сапа саласында қызметтің барлық түрлерінен тұрады,

сонымен қатар, ISO 9001 талаптары мен осы стандарттың барлық жетекші нұсқаулықтарын қамтиды. Жоспар бекітілгеннен кейін енгізіледі.

Ұйым үшін тұрақты түрде мониторинг өткізу және жоспар мен сапа менеджменті жүйесінің қызмет нәтижелерін енгізуді бағалау маңызды. Мұқият ойластырылған көрсеткіштер мониторинг өткізу мен қызметті бағалауды жеңілдетеді.

Аудит талаптардың орындалуын белгілеу мен қауіпті анықтау мақсатында СМЖ нәтижелілігін бағалау құралы болып табылады. Аудит тиімді болу үшін материалды және материалды емес куәліктерді жинау қажет. Сонымен қатар түзету әрекеттері мен жиналған куәліктерді талдауға негізделген жақсарту әрекеттерді қолданылуы тиіс. Жиналған мәліметтер сапа менеджменті жүйесін ең жоғары деңгейге жақындата отырып, инновацияларға әкеледі.

2.4.3 Сапа менеджменті жүйесінің стандарттары, басқа менеджмент жүйелері мен жетілгендік үлгілері

ISO/TC 176 техникалық комитетпен әзірленген сапа менеджменті жүйесі стандарттарында, сонымен қатар, менеджмент саласындағы және ұйымның жетілгендік үлгілерінің басқа стандарттарында сипатталған сапа менеджменті жүйесінің тәсілдері жалпы қағидамен негізделеді. Олардың барлығы ұйымға қауіптер мен мүмкіндіктерді сәйкестендіруге мүмкіндік береді және жақсарту бойынша жетекші нұсқаулықтардан тұрады. Осы мәнмәтінде жаңартпа, этика, сенім мен бедел секілді көптеген сауалдар СМЖ аясындағы сипаттама ретінде қарастырылады. Сапа менеджменті (мысалы, ISO 9001), экологиялық менеджмент (мысалы, ISO 14001), энергетикалық менеджментке (мысалы, ISO 50001) қатысты стандарттар, сондай-ақ, менеджмент саласы мен ұйымның жетілгендік үлгісі саласындағы стандарттар осы сұрақтарды қарастырады.

ISO/TC 176 әзірленген сапа менеджменті жүйесінің стандарттары СМЖ жетекші нұсқаулықтар мен талаптардың толық жиынынан тұрады. ISO 9001 СМЖ қойылатын талаптарды орнатады. ISO 9004 қызмет нәтижесін жақсарту және тұрақты табыс үшін СМЖ мақсаттарының кең спектрі бойынша жетекші нұсқаулықтардан тұрады. СМЖ элементтері бойынша жетекші нұсқаулықтар ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003, ISO 10004, ISO 10008, ISO 10012 және ISO 19011 стандарттардан тұрады. СМЖ қолдауда техникалық мәселелер бойынша жетекші нұсқаулықтар ISO 10005, ISO 10006, ISO 10007, ISO 10014, ISO 10015, ISO 10018 және ISO 10019 стандарттардан тұрады. СМЖ қолдауда техникалық есептер ISO/TO 10013 және ISO/TO 10017 стандарттардан тұрады. Сондай ақ, СМЖ талаптары ISO/TY 16949 секілді салалық стандарттардан тұрады.

СМЖ қосқанда, ұйымның менеджмент жүйесінің түрлі бөліктері бірыңғай менеджмент жүйесіне біріктіріледі. Сапа, өсім, қаржыландыру, табыс, қоршаған орта, еңбек қауіпсіздігі мен денсаулықты қорғау, энергетика, қауіпсіздік пен ұйымның басқа да аспектілеріне қатысты

ҚР СТ ISO 9000-2017

мақсаттар, процестер мен ресурстарға СМЖ басқа менеджмент жүйелерімен біріктірілгенде нәтижелі және тиімді қол жеткізіледі және қолданылады. Ұйым менеджмент жүйесінің ISO 9001, ISO 14001, ISO 31000 және ISO 50001 секілді бірнеше стандарттар талаптарына сәйкестігіне кешенді аудит өткізеді.

ЕСКЕРТПЕ – ISO «Менеджмент жүйесіне стандарттарды кешенді қолдану» оқу құралы пайдалы жетекші нұсқаулықтарды көрсетеді.

3 Терминдер мен анықтамалар

3.1 Тұлғалар немесе адамдарға қатысты терминдер

3.1.1 Жоғары басшылық (top management): Басшылық **en:** Top management тобы (3.2.1), жоғары басшылық ұйымның осы бөлігін **ru:** Высшее басқаратын және басшылық жүргізетінді білдіреді **руководство**

ЕСКЕРТПЕЛЕР

1 Жоғары басшылықтың ұйым шеңберінде өкілеттікті беруге және ресурстарды ұсынуға құқылы.

2- Егер менеджмент жүйесін (3.5.3) қолдану саласы ұйымның бір бөлігін ғана қамтыса, ұйымның осы бөлігіне басшылық ететіндер және басқаратындар жоғары басшылық деп ұғынылады.

3 Термин ISO/IEC Директива, 1-бөлім ISO Құрама қосымшаларға SL қосымшасында келтірілген менеджмент жүйесіне ISO стандарттарға арналған жалпы терминдер мен анықтамалар қатырың бірі болып табылады.

3.1.2 Сапа менеджменті жүйесі бойынша кеңесші (quality management system consultant): Сапа менеджменті жүйесін әзірлеуде (3.4.3) ұйымға көмектесетін (3.2.1) ақпарат немесе ұсынысты көрсететін (3.8.2) тұлға. **en:** quality management system consultant **ru:** консультант по системе менеджмента качества

ЕСКЕРТПЕЛЕР

1 Сапа менеджменті жүйесі бойынша кеңес беру сапа менеджменті жүйесінің жеке бөліктерін әзірлеуде көмек болады (3.5.4).

2 ISO 10019:2005 сапа менеджменті жүйесі бойынша құзыретті кеңес берушіні құзыретсіз кеңес берушіден айыруға қатысты жетекші нұсқаулықтардан тұрады.

3.1.3 Тарту (involvement): Қызмет, жағдай немесе оқиғаға қатысу. **en:** involvement **ru:** вовлеченность

3.1.4 Өзара әрекет ету (engagement): Жалпы мақсатқа қол жеткізу үшін (3.7.1) қызметке қатысу (3.1.3) және үлес қосу.

en: engagement
ru: **задействованность**

3.1.5 Конфигурацияны бақылау тобы (configuration control board): Конфигурация туралы шешім қабылдау бойынша жауапкершілік артылған қажетті өкілеттікке ие тұлға немесе тұлғалар тобы (3.10.6).

en: configuration authority, configuration control board, dispositioning authority
ru: **группа контроля за конфигурацией**

Ескертпе

Өкілеттікті таратуда ұйым ішінен (3.2.3) және тыс (3.2.1) сәйкес мүдделі тараптарды ескеру қажет.

3.1.6 Даулы мәселелерді реттеуші өкіл (dispute resolver): Даулы мәселелерді шешуде (3.9.6) тараптарға көмек көрсету үшін ДМРП-провайдармен (3.2.7) тағайындалған тұлға.

en: dispute resolver
ru: представитель по урегулированию спорных вопросов

МЫСАЛ Шарт бойынша жұмыс істейтін қызметкерлер, еріктілер, персонал (3.4.7).

3.2 Ұйымға қатысты терминдер

3.2.1 Ұйым (organization): Өз мақсатына қол жеткізу үшін өз функцияларын орындайтын және өкілеттік, жауапкершілікке ие нақты қарым қатынаспен байланысты тұлға немесе адамдар тобы (3.7.1).

en: organization
ru: организация

ЕСКЕРТПЕЛЕР:

1 Ұйым ұғымы мынандай мысалдардан тұрады, бірақ шектелмейді: жеке кәсіпкер, компания, фирма, кәсіпорын, билік органы, серіктестік, қауымдастық (3.2.8), қайырымдылық қоры, сонымен қатар, заңды тұлға немесе мемлекеттік немесе жеке болып табылатын бірлестіктері немесе бөліктері.

ҚР СТ ISO 9000-2017

2 Термин ISO/IEC Директива, 1-бөлім ISO Құрама қосымшаларға SL қосымшасында келтірілген менеджмент жүйесіне ISO стандарттарға арналған жалпы терминдер мен анықтамалар қатарының бірі болып табылады. Бастапқы анықтама 1-ескертпе өзгерістері арқылы түрленген.

3.2.2 Ұйым ортасы (context of the organization): **en:** context of the organization
Ұйымның (3.2.1) мақсат қоюға және оған қол жеткізуге (3.7.1) the
ықпал ететін ішкі және сыртқы факторлардың үйлесімі. organization
ru: среда
организации

ЕСКЕРТПЕЛЕР:

1 Ұйым мақсаттары оның өнімі (3.7.6) мен қызметіне (3.7.7), қаржысы мен мүдделі тараптарға (3.2.3) қатысты әрекетіне қатысты болады.

2 Ұйым ортасы ұғымы коммерциялық емес ұйым немесе мемлекеттік қызмет көрсететін ұйым үшін, сонымен қатар, табыс алу үшін құрылған ұйымдар үшін бірдей жағдайда қолданылады.

3 Енгізуге арналған: Орыс тілінде бұл ұғым бизнес орта, ұйымдастыру ортасы немесе ұйымның экожүйесі секілді басқа терминдермен көрсетіледі.

4 Енгізуге арналған: Инфрақұрылым ұғымы ұйым ортасын анықтауда көмектеседі (3.5.2).

3.2.3 Мүдделі тарап, стейкхолдер (interested party): **en:** interested party
Қызметті жүзеге асыру немесе шешім қабылдауда ықпал party
ететін, олардың ықпалына түсе алатын немесе өзін **ru:**
соңғысы ретінде қабылдайтын ұйым (3.2.1) немесе тұлға. заинтересованная
сторона,
стейкхолдер

МЫСАЛ Тұтынушылар (3.2.4), меншік иесі, ұйымдағы қызметкерлер, жеткізушілер (3.2.5), банкир, реттеуші органдар, одақтар, серіктестер немесе кері әрекеттесу топтары немесе бәсекелестерден тұратын қоғам.

ЕСКЕРТПЕ

Термин ISO/IEC Директива, 1-бөлім, ISO Құрама қосымшаларға SL қосымшасында келтірілген менеджмент жүйесіне ISO стандарттарға арналған жалпы терминдер мен анықтамалар қатарының бірі болып табылады. Бастапқы анықтама мысалдарды қосу арқылы түрленген.

3.2.4 Тұтынушы (customer): Осы тұлға немесе ұйыммен **en:** customer
тағайындалған немесе талап етілетін қызмет (3.7.7) немесе **ru:**
өнім (3.7.6) алатын немесе ала алатын ұйым (3.2.1) немесе потребитель
тұлға.

МЫСАЛ

Тұтынушылар (3.2.4), меншік иесі, ұйымдағы қызметкерлер, жеткізушілер (3.2.5), банкир, реттеуші органдар, одақтар, серіктестер немесе кері әрекеттесу топтары немесе бәсекелестерден тұратын қоғам.

ЕСКЕРТПЕ

Термин ISO/IEC Директива, 1-бөлім ISO Құрама қосымшаларға SL қосымшасында келтірілген менеджмент жүйесіне ISO стандарттарға арналған жалпы терминдер мен анықтамалар қатарының бірі болып табылады. Бастапқы анықтама мысалдарды қосу арқылы түрленген.

3.2.5 Провайдер, жеткізуші (provider): Өнім (3.7.6) немесе қызмет (3.7.7) көрсететін ұйым (3.2.1).
en: provider
ru: провайдер, жеткізуші

МЫСАЛ

Дайындаушы, дистрибьютор, жеке сауда ұйымы немесе өнім немесе қызмет сатушы.

ЕСКЕРТПЕ

1 Жеткізуші ұйымға қатысты ішкі немесе сыртқы болады.

2 Нақты жағдайда жеткізушіні кейде «мердігер» деп атайды.

3.2.6 Сыртқы провайдер, сыртқы жеткізуші (external provider): Ұйым (3.2.1) бөлігі болып табылмайтын жеткізуші (3.2.5).
en: external provider)
ru: внешний провайдер, внешний поставщик

МЫСАЛ Дайындаушы, дистрибьютор, жеке сауда ұйымы немесе өнім (3.7.6), қызметтер (3.7.7) сатушысы.

3.2.7 ДМРП-провайдер, даулы мәселелерді реттеу процесінің провайдері (DRP-provider): Басқаратын ұйымнан тыс даулы мәселелерді (3.9.6) реттеу процесін (3.4.1) ұйымдастыратын және орындайтын тұлға немесе ұйым (3.2.1).
en: DRP-provider
ru: ПУСВ-провайдер, провайдер процесса урегулирования спорных вопросов

ЕСКЕРТПЕ:

1 Әдетте, ДМРП-провайдер ұйым немесе жеке тұлғаға, сонымен қатар талапкерге тәуелсіз заңды тұлға болып табылады. Сондықтан да тәуелсіздік пен әділдік секілді қасиеттерге ерекше мән беріледі. Кейбір жағдайда ұйым аясында наразылықтармен жұмыс істеу бойынша жеке бөлімше құрылады (3.9.3).

2 ДМРП-провайдер даулы мәселелерді реттеуді қамтамасыз ету үшін тараптармен шарт (3.4.7) бекітеді және қызмет нәтижесі (3.7.8) бойынша есеп береді. ДМРП-провайдер даулы мәселелерді реттеу бойынша өкілдерді (3.1.6) тағайындайды. ДМРП-провайдер қаржылық ресурстарды қамтамасыз ету, кеңселік қолдау, жоспарлау кезінде көмек, оқыту, ғимараттар, бақылау мен басқа да ұқсас функцияларды орындау үшін қосымша, атқарушы және басқа да мамандарды қолданады.

ҚР СТ ISO 9000-2017

3 ДМРП-провайдер коммерциялық емес, коммерциялық және қоғамдық ұйымдарды қосқанда, түрлі формаға ие. Қауымдастықтар (3.2.8) ДМРП-провайдер бола алады.

4 ISO 10003:2007 «ДМРП-провайдер» термин орнына «провайдер» термині қолданылады.

3.2.8 Қауымдастық (association): Мүшелері басқа ұйымдар немесе тұлғалар болып табылатын ұйым (3.2.1).
en: association
ru: ассоциация

3.2.9 Метрологиялық функция (metrological function): Өлшеу менеджменті жүйесін (3.5.7) енгізу мен анықтауға әкімшілік және техникалық жауапты функциональдық бірлік.
en: metrological function
ru: метрологическая функция

3.3 Қызметке қатысты терминдер

3.3.1 Жақсарту (improvement): Қызмет нәтижелерін (3.7.8) жақсарту әрекет.
en: improvement
ru: улучшение

ЕСКЕРТПЕ

Әрекеттер қайталама немесе бір ретгі әрекеттер болады.

3.3.2 Үнемі жақсарту (continual improvement): Қызмет нәтижелерін (3.7.8) жақсарту бойынша қайталанатын қызмет.
en: continual improvement
ru: постоянное улучшение

ЕСКЕРТПЕЛЕР:

1 Мақсаттарды (3.7.1) белгілеу және жақсарту мүмкіндігін іздеу (3.3.1) процестері (3.4.1) аудит бақылауы (3.13.9) мен аудит нәтижесі бойынша қорытынды (3.13.10), мәліметтерді (3.8.1) талдау, басшылық тарапынан талдау (3.11.2) немесе басқа құралдарды қолданатын және әдетте түзету әрекеттері (3.12.2) немесе сақтандыру әрекеттеріне (3.12.1) әкелетін тұрақты процесс болып табылады.

2 Термин ISO/IEC Директива, 1-бөлім, ISO Құрама қосымшаларға SL қосымшасында келтірілген менеджмент жүйесіне ISO стандарттарға арналған жалпы терминдер мен анықтамалар қатарының бірі болып табылады. Бастапқы анықтама 1-ескертпе өзгерістері арқылы түрленген.

3.3.3 Менеджмент (management): Ұйымға (3.2.1) басшылық ету және басқару бойынша үйлестірілген қызмет.
en: management

ru:

менеджмент

ЕСКЕРТПЕЛЕР

1 Менеджмент осы мақсатқа қол жеткізу үшін процестер (3.4.1) мен мақсат (3.7.1), саясатты (3.5.8) белгілеуден тұрады.

2 «Менеджмент» термині кейде адамдарға қатысты, яғни, ұйымды басқару және басшылыққа арналған өкілеттік пен жауапкершілікке ие тұлға немесе тұлғалар тобы. «Менеджмент» термині осы мағынада қолданылғанда, жоғарыда анықталған әрекеттер кешені ретінде «менеджмент» түсінігімен шатастырып алуды болдырмау үшін нақты сөздермен әрқашан қолданады. Мысалы, «менеджмент... тиіс» сөз тіркесін «жоғары басшылық(3.1.1)... тиіс» қолданылған жағдайда пайдаланбаған жөн.

Басқа жағдайларда, егер хабар адамдар туралы айтылса, негізгі мағынасын беру үшін басқа сөзді пайдаланған жөн, мысалға «администрация мамандары» немесе «менеджерлер».

3.3.4 Сапа менеджменті (quality management): Сапаға (3.6.2) қатысты менеджмент (3.3.3).

en: quality

management

ru:

менеджмент

качества

ЕСКЕРТПЕ

Сапа менеджменті сапа саласындағы саясатты (3.5.9), сапа саласындағы мақсаттарын (3.7.2) және процестерін (3.4.1) осы мақсаттарға сапаны жоспарлау (3.3.5), сапаны қамтамасыз ету (3.3.6), сапаны басқару (3.3.7) және сапаны жақсарту (3.3.8) арқылы қол жеткізу үшін әзірлеуді қамтиды.

3.3.5 Сапаны жоспарлау (quality planning): Сапа (3.7.2) саласында мақсаттарды белгілеуге бағытталған және қажетті операциялық процестерді (3.4.1) және сапа саласында мақсаттарға қол жеткізу үшін тиісті ресурстарды анықтайтын сапа менеджменті (3.3.4) бөлігі.

en: quality

planning

ru:

планирование

качества

ЕСКЕРТПЕ. Сапа жоспарын (3.8.9) әзірлеу сапаны жоспарлаудың бір бөлімі болып табылады.

3.3.6 Сапаны қамтамасыз ету (quality assurance): Сапаға қойылатын талаптар (3.6.5) орындалады деген сенімділікті қалыптастыруға бағытталған сапа менеджменті (3.3.4) бөлігі.

en: quality

assurance

ru:

обеспечение

качества

3.3.7 Сапаны басқару (quality control): Сапаға қойылатын талаптарды (3.6.5) орындауға бағытталған сапа менеджменті (3.3.4) бөлігі.

en: quality

control

ru:

3.3.8 Сапаны жақсарту (quality improvement): Сапаға қойылатын талаптарды (3.6.5) орындау қабілетін көтеруге бағытталған сапа менеджменті (3.3.4) бөлігі.

en: quality improvement
ru: улучшение качества

ЕСКЕРТПЕ

Сапаға қойылатын талаптар тиімділік (3.7.10), нәтижелік (3.7.11) немесе қадағалану (3.6.13) сияқты кез келген тараптарына жатқызылады.

3.3.9 Конфигурация менеджменті (configuration management): Конфигурацияны (3.10.6) қалыптастыруға және басқаруға бағытталған үйлестірілген қызмет.

en: configuration management
ru: конфигурационный менеджмент

ЕСКЕРТПЕ

Конфигурация менеджменті, әдетте, өнімді (3.7.6) немесе қызметті (3.7.7), сондай-ақ өнімнің барлық өмірлік циклінің барлық сатыларында өнім конфигурациясы туралы акпаратты (3.6.8) басқаруды белгілейтін және қолдайтын техникалық және ұйымдастыру қызметіне шоғырландырылған.

3.3.10 Өзгерістерді басқару (change control): Өнім конфигурациясы туралы акпаратты (3.6.8) ресми мақұлдағаннан кейін шығысты (3.7.5) басқару бойынша әрекет.

en: change control
ru: управление изменениями

3.3.11 Әрекет (activity): Жобадағы (3.4.2) жұмыстардың ең аз сәйкестендірілген элементі.

en: activity
ru: действие

3.3.12 Жоба менеджменті (project management): Жобаның (3.4.2) барлық аспектілері бойынша есептілікті жоспарлау, ұйымдастыру, мониторинг (3.11.3) жасау, басқару және ұсыну, сондай-ақ жоба мақсаттарына (3.7.1) қол жеткізуге тартылғандардың барлығын ынталандыру.

en: project management
ru: управление проектами

3.3.13 Конфигурация объектісі (configuration object): Түпкі функцияны орындауды қамтамасыз ететін

en: configuration

конфигурация (3.10.6) ішіндегі объект (3.6.1).

object
ru: объект
конфигурации

3.4 Процестерге қатысты терминдер

3.4.1 Процесс (process): Қойылған нәтижеге қол жеткізу үшін кірістерді пайдаланатын, бір-бірімен байланысты және(немесе) өзара әрекеттесетін қызмет түрлерінің жиынтығы. **en:** process **ru:** процесс

ЕСКЕРТПЕЛЕР:

1 Сөйлем мағынасына байланысты «Белгіленген нәтиже» шығыс (3.7.5), өнім (3.7.6) немесе қызмет (3.7.7) деп аталады.

2 Процеске кіріс деген негізінде басқа процестердің шығысы, ал процесс шығысы басқа процестердің кірісі болып табылады.

3 Екі немесе одан көп өзара байланысты немесе әрекеттесетін процестер бір процесс ретінде қарастырыла алады

4 Ұйымдағы (3.2.1) процестер, әдетте, құндылығын қосу мақсатында басқарылатын жағдайларда жоспарланады және жүзеге асырылады.

5 Соңғы шығыстың сәйкестілігін (3.6.11) растау қиын немесе экономикалық тұрғыда мақсатсыз процесс, көбіне «арнайы процесс» деп аталады.

6 Термин ISO/IEC Директива, 1-бөлім, ISO Құрама қосымшаларға SL қосымшасында келтірілген менеджмент жүйесіне ISO стандарттарға арналған жалпы терминдер мен анықтамалар қатарының бірі болып табылады. Бастапқы анықтама өзгертілген; «процесс» және «шығыс» түсініктемелерін айыру үшін 1-5 ескертпелер енгізілген.

3.4.2 Жоба (project): Мерзімі, құны және ресурстары бойынша шектеулерді қоса алғанда, мақсатқа (3.7.1) қол жеткізу үшін қабылданған нақты талаптарға (3.6.4) сәйкес келетін, бастапқы және соңғы күндерімен үйлестірілген және басқарылатын қызмет түрлерінің жиынтығынан тұратын бірегей процесс (3.4.1). **en:** project **ru:** проект

ЕСКЕРТПЕЛЕР:

1 Жеке жоба барынша ірі жоба құрылымының бөлігі болады және белгіленген басталған және аяқталған мерзімі болады.

2 Кейбір жобаларда мақсат пен қолданылу саласы жаңғыртылады, ол өнімнің (3.7.6) сипаттамалары (3.10.1) немесе корсетілетін қызметтер (3.7.7) жобаны іске асыру шамасына қарай анықталады.

3 Жобаның шығысы (3.7.5), әдетте, бір бұйым немесе өнімнің не көрсетілетін қызметтің бірнеше бірлігі болып табылады.

4 Жобалық қызметтің әр түрлері арасындағы өзара әрекеттің қиындығы жоба өлшемімен міндетті байланысты емес.

3.4.3 Сапа менеджменті жүйесін құру (quality en:

ҚР СТ ISO 9000-2017

management system realization): Сапа менеджменті жүйесін (3.5.4) әзірлеу, құжаттау, енгізу, жұмыс жасауын қамтамасыз ету және үнемі жақсарту процесі (3.4.1). **quality management system realization**
ru: 3.4.3
создание системы менеджмента качества

3.4.4 Құзіреттілікке иелену (competence acquisition): **en:** competence acquisition
Құзіреттілікке (3.10.4) қол жеткізу процесі (3.4.1). **ru:** приобретение компетентности

3.4.5 Процедура (procedur): Қызметті немесе процесті (3.4.1) жүзеге асыру бойынша белгіленген тәсіл. **en:** procedure
ru: процедура

ЕСКЕРТПЕ

Процедуралар құжаттандырылған немесе құжаттандырылмаған бола алады.

3.4.6 Аутсорсингке беру (outsourc): Сыртқы ұйым (3.2.1) ұйымның функциясы мен процесінің (3.4.1) бір бөлігін орындауына келісім жасасу. **en:** outsource
ru: передавать на аутсорсинг

ЕСКЕРТПЕЛЕР:

1 Жіберілген функция немесе процесс менеджмент жүйесінің қолданылу саласына кіргенімен, сыртқы ұйым менеджмент жүйесінің (3.5.3) қолданылу саласына кірмейді,.

2 Термин ISO/IEC Директива, 1-бөлім, ISO Құрама қосымшаларға SL қосымшасында келтірілген менеджмент жүйесіне ISO стандарттарға арналған жалпы терминдер мен анықтамалар қатырының бірі болып табылады.

3.4.7 Келісімшарт (contract): Міндет жүктейтін келісім. **en:** contract
ru: контракт

3.4.8 Жобалау және әзірлеу (design and development): **en:** design and development
Объектіге (3.6.1) қойылатын талаптарды осы объектіге қойылатын толыққанды талаптарға (3.6.4) айналдыратын процестер (3.4.1) жиынтығы. **ru:** проектирование и разработка

ЕСКЕРТПЕЛЕР:

1 Жобалау және әзірлеу кірісіне қойылатын талаптар жиі зерттеулер нәтижесі болады және жоспарлау және жобалау (3.7.5) шығысына қойылатын талаптарға қарағанда, кең және жалпы түрде беріле алады. Талаптар, әдетте, сипаттамалар (3.10.1) түрінде анықталады. Жобада (3.4.2) жобалаудың мен әзірлеудің бірнеше сатылары болуы мүмкін.

2 «Жобалау» және «әзірлеу» деген сөздер және «жобалау және әзірлеу» деген термин кейде синоним ретінде қолданылады, ал кейде жоспарлау және жобалау процестерінің әр түрлі сатыларын анықтау үшін пайдаланылады.

3 Жобалау және әзірлеу объектісін белгілеу үшін анықтауыш сөздер қолданыла алады. (МЫСАЛ, өнімді (3.7.6) жобалау және әзірлеу, көрсетілетін қызметі (3.7.7) жобалау және әзірлеу немесе процесті жобалау және әзірлеу).

3.5 Жүйеге қатысты терминдер:

3.5.1 Жүйе (system): Өзара байланысты және(немесе) **en:** system
өзара әрекет ететін элементтердің жиынтығы. **ru:** система

3.5.2 Инфрақұрылым (infrastructure): Ғимараттар, **en:**
құрылыстар, инженерлік желілер, жабдықтар, сондай-ақ infrastructure
ұйым (3.2.1) жұмыс жасауына қажетті көрсетілетін **ru:**
қызметтерді (3.7.7) ұсынатын құрылымдар жүйесі (3.5.1). **инфраструктура**

3.5.3 Менеджмент жүйесі (management system): en:
Мақсаттарға қол жеткізу үшін саясатты (3.5.8), мақсаттарды management
(3.7.1) және процестерді (3.4.1) әзірлеу мақсатында ұйымның system
(3.2.1) өзара байланысты немесе өзара әрекет ететін **ru:** система
элементтерінің жиынтығы. **менеджмента**

ЕСКЕРТПЕЛЕР:

1 Менеджмент жүйесі қызметтің бір немесе бірнеше аспектілеріне қатысты бола алады, мысалы, сапа менеджменті (3.3.4) қаржы менеджменті немесе экология менеджменті.

2 Менеджмент жүйесінің элементтері ұйым құрылымын, рөлін, жауапкершілігін, мақсаттарды және осы мақсаттарға қол жеткізу үшін процестерді жоспарлауды, жұмыс жасауын, саясатын, практикасын, ережелері, сенімділігін анықтайды.

3 Менеджмент жүйесінің қолданылу саласы бүкіл ұйымды, ұйымның белгілі бір функцияларын, ұйымның белгілі бір бөліктерін, ұйым тобының бір немесе одан көп функцияларын қамтиды.

4 Термин ISO/IEC Директива, 1-бөлім, ISO Құрама қосымшаларға SL қосымшасында келтірілген менеджмент жүйесіне ISO стандарттарға арналған жалпы терминдер мен анықтамалар қатырының бірі болып табылады. Бастапқы анықтамалар 1 және 2-ескертпелерді өзгерту арқылы түрлендірілген.

**3.5.4 Сапа менеджменті жүйесі (quality management en: quality
system):** Сапаға (3.6.2) қолданылатын менеджмент жүйесінің management
(3.5.3) бөлігі. **system**
ru: система

3.5.5 Өндірістік орта (work environment): Жұмыс орындалатын жағдайлар жиынтығы.

en: work environment
ru: производственная среда

ЕСКЕРТПЕ. Талаптар өзіне физикалық, әлеуметтік, психологиялық, және экологиялық факторларды (температура, жарық беру, ынталандыру жүйелері, еңбек ауыртпалығы, эргономика және атмосфера құрамы сияқты) қамтиды.

3.5.6 Метрологиялық растау (metrological confirmation): Өлшеу жабдығының (3.11.6) оның жорымал пайдаланылуына қойылатын талаптарға (3.6.4) сәйкестігін қамтамасыз ету мақсатында жүргізілетін операциялар жиынтығы.

en: metrological confirmation
ru: метрологическое подтверждение

ЕСКЕРТПЕЛЕР

1 Метрологиялық растау әдетте калибрлеуді немесе верификациялауды (сәйкестікті растауды) (3.8.12), кез келген қажетті реттеу немесе жөндеуді (3.12.9) және кезекті қайта калибрлеуді, жабдықты жорымал қолдануға қойылатын метрологиялық талаптармен салыстыруды, сондай-ақ кез келген талап етілетін пломбалауды және таңбалауды қамтиды.

2 Жарамдылықты метрологиялық растау өлшеу жабдығының тағайындалуы бойынша пайдалануға жарамдылығы көрсетілгенге дейін және құжаттандырылғанға дейін орындалмаған болып саналады.

3 Болжалды қолдануға қойылатын талаптарға ауқым, рұқсат ету қабілеті, ең жоғары жол берілетін қателік сияқты сипаттамалар кіреді.

4 Метрологиялық талаптар әдетте өнім талаптарынан (3.7.6) бөлінеді және олардың ішіне кірмейді.

3.5.7 Өлшеу менеджменті жүйесі (measurement management system): Жарамдылықты метрологиялық растауға (3.5.6) және өлшеу процестерін (3.11.5) басқаруға қол жеткізу үшін қажетті өзара байланысты немесе өзара әрекет ететін элементтер жиынтығы.

en: measurement management system
ru: система менеджмента измерений

3.5.8 Саясат (policy): Жоғары басшылық (3.1.1) тарапынан ресми құрылған ұйымның (3.2.1) мақсаты мен бағыты.

en: policy
ru: политика

Ескертпе — Термин ISO/IEC Директива, 1-бөлім, ISO Құрама қосымшаларға SL

қосымшасында келтірілген менеджмент жүйесіне ISO стандарттарға арналған жалпы терминдер мен анықтамалар қатарының бірі болып табылады.

3.5.9 Сапа саласындағы саясат (quality policy): Сапаға (3.6.2) қатысты саясат (3.5.8). **en:** quality policy
ru: политика в области качества

ЕСКЕРТПЕЛЕР

1 Әдетте, сапа саласындағы саясат ұйымның (3.2.1) жалпы саясатымен үйлеседі, сондай-ақ көрінумен (3.5.10) және миссиямен (3.5.11) үйлеседі және сапа саласында (3.7.2) мақсат қою үшін негіздемені қамтамасыз етеді.

2 Осы стандартта келтірілген сапа менеджментінің принциптері сапа саласындағы саясатты әзірлеу үшін негіздеме болады.

3.5.10 Көріну (vision): Жоғары басшылық (3.1.1) тарапынан құрылған, ұйымның (3.2.1) кім болғысы келетін талпынысы. **en:** vision
ru: видение

3.5.11 Миссия (mission): Жоғары басшылық (3.1.1) тарапынан құрылған, ұйымның (3.1.1) өмір сүру арналымы. **en:** mission
ru: миссия

3.5.12 Стратегия (strategy): Ұзақ мерзімді немесе ортақ мақсатқа (3.7.1) қол жеткізу жоспары. **en:** strategy
ru: стратегия

3.6 Талаптарға қатысты терминдер

3.6.1 Объект, болмыс, элемент (object): Қандай да бір қабылданатын немесе бейнеленетін нәрсе. **en:** object
ru: объект, сущность, элемент

МЫСАЛ Өнім (3.7.6), көрсетілетін қызмет (3.7.7), процесс (3.4.1), тұлға, ұйым (3.2.1), жүйе (3.5.1), ресурс.

Ескертпе – Объектілер материалды (мысалы, қозғалтқыш, қағаз парағы, алмас), материалды емес (мысалы, конверсия коэффициенті, жоба жоспары) немесе болжамды (мысалы, ұйымның болашақ жағдайы) бола алады.

3.6.2 Сапа (quality): Объектінің (3.6.1) өзіне тән сипаттамалары (3.10.1) жиынтығының талаптарға (3.6.4) сәйкестік дәрежесі. **en:** quality
ru: качество

Ескертпелер:

1 «Сапа» деген термин нашар, жақсы немесе үздік секілді сын есімдермен

ҚР СТ ISO 9000-2017

қолданылады.

2 «Берілген» деген терминге қарама-қайшы «өзіне тән» деген термині объектіде бар екендігін білдіреді.

3.6.3 Үдеме (grad): Бірдей функционалдық қолданысқа ие объектіге (3.5.1) қойылатын түрлі талаптарға (3.6.4) берілген санат немесе класс. **en:** grade **ru:** градация

МЫСАЛ Авиабилет класы немесе қонақ үй санаты қонақ үй анықтамасында бар.

Ескертпе

Сапаға қойылатын талапты (3.6.5) анықтау кезінде үдеме әдетте белгіленеді.

3.6.4 Талап (requirement): Белгіленген, әдетте болжанатын немесе міндетті болып табылатын қажеттілік немесе үміт. **en:** requirement **ru:** требование

Ескертпелер:

1 «Әдетте болжанады» деген сөзі ұйымның (3.2.1) және мүдделі тараптардың (3.2.3) жалпы қабылданған тәжірибесі, қарастырылатын қажеттіліктер немесе үміт болжанатынын білдіреді.

2 Белгіленген талап, мысалы, құжатталған ақпаратта (3.8.6) анықталған талап болып табылады.

3 Талаптың нақты түрін белгілеу үшін, мысалы, өнімге қойылатын талаптар (3.7.6), сапа менеджментіне қойылатын талаптар (3.3.4), пайдаланушы талаптары (3.2.4), сапаға қойылатын талаптар (3.6.5) сияқты анықтама сөздер қолданылады.

4 Талаптарды түрлі мүдделі тараптар немесе ұйым әзірленеді.

5 Тұтынушының жоғары қанағаттануына (3.9.2) қол жеткізу үшін тұтынушының үмітін қанағаттандыруды талап етеді, егер бұл белгіленбесе де, болжамды немесе міндетті болып табылмайды.

6 Термин ISO/IEC Директива, 1-бөлім, ISO Құрама қосымшаларға SL қосымшасында келтірілген менеджмент жүйесіне ISO стандарттарға арналған жалпы терминдер мен анықтамалар қатарының бірі болып табылады. Бастапқы анықтама 3-5-ескертпелерді қосу арқылы түрленеді.

3.6.5 Сапаға қойылатын талап (quality requirement): Сапаға (3.6.2) қатысты талаптар (3.6.4). **en:** quality requirement **ru:** требование к качеству

3.6.6 Заңнамалық талап (statutory requirement): Заңнамалық орган белгілеген міндетті талаптар (3.6.4). **en:** statutory requirement **ru:** законодательное требование

3.6.7 Нормативтік құқықтық талап (regulatory requirement): Заңнамалық орган өкілеттік берген орган белгілеген міндетті талап (3.6.4).
en: regulatory requirement
ru: нормативное правовое требование

3.6.8 Өнім конфигурациясы туралы ақпарат (product configuration information): Өнімге қызмет көрсету (3.7.6) және қызмет атқару, анықтау, өндіру, жобалау бойынша талаптар (3.6.4) немесе басқа ақпарат (3.8.12).
en: product configuration information
ru: информация о конфигурации продукции

3.6.9 Сәйкессіздік (nonconformity): Талаптардың (3.6.4) орындалмауы.
en: nonconformity
ru: несоответствие

Ескертпе - Термин ISO/IEC Директива, 1-бөлім, ISO қосалқы қосымшаларға SL қосымшасында келтірілген менеджмент жүйесіне ISO стандарттарға арналған жалпы терминдер мен анықтамалар қатарының бірі болып табылады.

3.6.10 Ақау (defect): Арналған немесе белгіленген пайдалануға байланысты сәйкессіздік (3.6.9).
en: defect
ru: дефект

Ескертпелер

1 «Ақау» және «сәйкессіздік» ұғымдары арасындағы айырмашылық маңызды, себебі өнімге (3.7.6) және көрсетілетін қызметке (3.7.7) жауапкершілік мәселелерімен байланысты заңдық сипаттағы мәнмәтінге ие.

2 Пайдаланушы (3.2.4) ұсынған пайдалану жеткізуші (3.2.5) беретін пайдалану және техникалық қызмет көрсету сияқты ақпараттың (3.8.2) сипатына байланысты.

3.6.11 Сәйкестік (conformity): Талаптардың (3.6.4) орындалуы.
en: conformity
ru: соответствие

Ескертпелер:

1 Ағылшын тілінде “conformance” сөзі синоним болып табылады, бірақ ұсынылмайды. Француз тілінде “compliance” сөзі синоним болып табылады, бірақ ұсынылмайды.

ҚР СТ ISO 9000-2017

2 Термин ISO/IEC Директива, 1-бөлім, ISO Құрама қосымшаларға SL қосымшасында келтірілген менеджмент жүйесіне ISO стандарттарға арналған жалпы терминдер мен анықтамалар қатарының бірі болып табылады. Бастапқы анықтама 1-ескертпені қосу арқылы түрленеді.

3.6.12 Мүмкіндік (capability): Шығысқа қойылатын талаптарды (3.6.4) қанағаттандыратын объектінің (3.6.1) осы шығысты (3.7.5) алу қабілеті. **en:** capability **ru:** возможность

Ескертпе - Статистика саласында процестің (3.4.1) мүмкіндігі ұғымы ISO 3534-2 анықталған.

3.6.13 Қадағалану (traceability): Объектінің (3.6.1) тарихын, қолданысын және орналасқан орнын қадағалау мүмкіндігі. **en:** traceability **ru:** прослеживаемость

Ескертпелер:

1 Өнім (3.7.6) немесе көрсетілетін қызметке (3.7.7) қатысты қадағалау мыналарға жатады:

- a) материал мен жиынтықтың пайда болу тегі;
- b) құрылу тарихы;
- c) жеткізгеннен кейін өнімнің немесе көрсетілетін қызметтің таралуы және тұрған жері.

2 Метрология саласында ISO/IEC 99:2007 нұсқауында келтірілген анықтамалар қабылданған.

3.6.14 Сенімділік (dependability): Қалай және қажет кезде жұмыс жасау қабілеті. **en:** dependability **ru:** надежность

3.6.15 Инновация (innovation): Құндылықты тудыратын немесе бөліп тарататын жаңа не өзгертілген объект (3.6.1). **en:** innovation **ru:** инновация

Ескертпелер:

1 Нәтижесі басқарылатын инновация болып табылатын қызмет.

2 Инновация, әдетте, өз эффектісімен маңызды.

3.7 Нәтижелерге қатысты терминдер

3.7.1 Мақсат (objective): Қол жеткізілуі тиіс нәтиже. **en:** objective **ru:** цель

Ескертпелер:

1 Мақсат стратегиялық, тактикалық немесе жедел болады.

2 Мақсаттар түрлі аспектілерге (қаржылық мақсат, экология, денсаулық пен қауіпсіздік саласындағы мақсаттар) жатады, сондай-ақ түрлі деңгейде (мысалы, стратегиялық, ұйым толығымен (3.2.1), жоба (3.4.2), өнім (3.7.6) мен процесс (3.4.1)) қолданылады.

3 Мақсат түрлі әдіспен, мысалы, бағыттылған нәтиже, бағыт, жұмыс белгілері, сапа саласындағы мақсаттар (3.7.2) немесе ұқсас мәнге ие басқа да сөздер (мысалы, мақсатты орнату, берілген көлем, тапсырма) түрінде көрсетіледі.

4 Сапа менеджменті жүйесі (3.5.4) мәнмәтінінде ұйымда белгіленген сапа саласындағы мақсаттар (3.5.9) нақты нәтижеге қол жеткізу үшін сапа саласындағы саясатпен үйлеседі.

5 Термин ISO/IEC Директива, 1-бөлім, ISO Құрама қосымшаларға SL қосымшасында келтірілген менеджмент жүйесіне ISO стандарттарға арналған жалпы терминдер мен анықтамалар қатарының бірі болып табылады.

3.7.2 Сапа саласындағы мақсат (quality objective): **en:** quality objective
Сапаға (3.6.2) қатысты мақсат (3.7.1) . **ru:** цель в области качества

Ескертпелер

1 Сапа саласындағы мақсаттар әдетте ұйымның (3.2.1) сапа саласындағы саясатына (3.5.9) негізделеді.

2 Сапа саласындағы мақсаттар әдетте ұйымның сәйкес функциялары, деңгейлері мен процестері (3.4.1) үшін белгіленеді.

3.7.3 Табыс (success): Мақсатқа (3.7.1) қол жеткізу. **en:** success
ru: успех

Ескертпе - Ұйымның (3.2.1) табысы тұтынушылар (3.2.4), пайдаланушылар, инвесторлар / акционерлер (меншік иесі), ұйым қызметкерлері, жеткізушілер (3.2.5), серіктестер, мүдделі топтар мен қоғамдастықтар сияқты оның экономикалық және қаржылық мүдделері мен мұқтаждықтары арасындағы теңгерімді білдіреді.

3.7.4 Тұрақты табыс (sustained success): Белгіленген **en:** sustained success
уақыт барысындағы табыс (3.7.3). **ru:** устойчивый успех

Ескертпелер

1 Тұрақты табыс ұйымның (3.2.1) экономикалық қаржылық мүдделері мен әлеуметтік және экологиялық орта мүдделері арасындағы теңгерімнің қажеттігін атап көрсетеді.

2 Тұрақты табыс тұтынушылар (3.2.4), меншік иелері, ұйым қызметкерлері, жеткізушілер (3.2.5), банкірлер, одақтар, серіктестер немесе қоғам сияқты ұйымның ұйымның мүдделі тараптарына (3.2.3) қатысты.

3.7.5 Шығыс (output): Процесс (3.4.1) нәтижесі. **en:** output

Ескертпе

Ұйымның (3.2.1) шығысы өнім (3.7.6) немесе қызметпен (3.7.7) шығуы басым сипаттамаларға (3.10.1) байланысты болады ма, мысалы, галереяда сатылымға қойылған сурет өнім болып табылады, бұл ретте тапсырыс бойынша суретті жеткізу қызмет болып табылады, жеке сатушыдан алынған гамбургер өнім болып табылады, бұл ретте мейрамханада тапсырылған немесе берілетін гамбургер қызмет болып табылады.

3.7.6 Өнім (product): Ұйым мен тұтынушы (3.2.4) **en: product** арасында қандай да бір әрекетсіз болатын ұйымның (3.2.1) **ru:** шығысы (3.7.5). **продукция**

Ескертпелер

1 Өнім өндірісі жеткізуші (3.2.5) мен тұтынушы арасындағы қандай да бір қажетті өзара байланыссыз болады, бірақ, өнімді тұтынушыға жеткізуде қызметтің осы түрі (3.7.7) жиі болады.

2 Өнімнің басым элементі әдетте материалды болады.

3 Техникалық құрал материалды болады және оның мөлшері саналатын сипаттамамен көрсетіледі (3.10.1) (мысалы, шиналар). Қайта өңделетін материалдар материалды болады және оның мөлшері үздіксіз сипаттамамен көрсетіледі (мысалы, жанармай мен алкогольсіз сусындар). Техникалық құралдар мен қайта өңделетін материалдар жиі тауар деп аталады. Программалық құрал тасымалдаушыға тәуелсіз акпараттан тұрады (3.8.2) (мысалы, компьютерлік программа, телефонға арналған ұялы қосымша, пайдалану нұсқаулығы, сөздік, авторлық құқыққа ие музыкалық жинақ, көлік жүргізу куәлігі).

3.7.7 Көрсетілетін қызмет (servic): Тұтынушы (3.2.4) мен **en: service** ұйымның өзара әрекеттесуінде кем дегенде бір әрекетпен **ru: услуга** міндетті жүзеге асырылатын ұйымның (3.2.1) шығысы (3.7.5).

Ескертпелер

1 Өнімнің басым элементі әдетте материалды емес болады.

2 Қызмет тұтынушының талаптарын орнату (3.6.4) үшін тұтынушымен өзара әрекеттесу жiгiнде, сонымен қатар, қызмет көрсету барысында қызметті жиі қамтиды, және мысалы мектептер немесе ауруханалар секілді мемлекеттік кәсіпорындар немесе бухгалтерия, банктермен өзара әрекеттесу секілді қатынастардың ұзақтығынан тұрады.

3 Қызмет көрсету мысалы мыналардан тұрады:

a) Тұтынушымен қойылған материалдық өнімге қолдану үшін жүзеге асырылған қызмет (3.7.6) (мысалы, бұзылған көлікті жөндеу);

b) Тұтынушымен қойылған материалдық өнімге қолдану үшін жүзеге асырылған қызмет (мысалы, салықтық шегерісті анықтау үшін қажетті табыс туралы мәлімдемені құру);

c) Материалдық емес өнімді ұсыну (мысалы, білім беру үшін ұсынылған ақпарат (3.8.2));

d) Тұтынушы үшін тиімді шарттар құру (мысалы, қонақүйлер мен мейрамханаларда).

Қызмет әдетте тұтынушымен қабылдауы бойынша бағаланады.

3.7.8 Қызмет нәтижелері (performanc): Өлшенетін **en:**

қорытынды.

performance
ru:
результаты
деятельности

Ескертпелер

1 Қызмет нәтижелері мөлшерлі және сапалы алынған мәліметтерге жатады.

2 Қызмет нәтижелері ұйым (3.2.1) немесе жүйе (3.5.1), қызмет (3.7.7), өнім (3.7.6), процес (3.4.1), әрекет ету (3.3.11) менеджментіне (3.3.3) жатады.

3 Термин ISO/IEC Директива, 1-бөлім, ISO Құрама қосымшаларға SL қосымшасында келтірілген менеджмент жүйесіне ISO стандарттарға арналған жалпы терминдер мен анықтамалар қатарының бірі болып табылады. Бастапқы анықтама 2-ескертпені қосу арқылы түрленеді.

3.7.9 Тәуекел (risk): Белгісіздіктің әсері.

en: risk
ru: риск

Ескертпелер

1 Ықпал күтілетін нәтижеден теріс немесе оңға ауытқудан көрінеді.

2 Белгісіздік жағдай, оның салдары немесе мүмкіндігі туралы білім немесе түсінік, ішінара ақпарат (3.8.2), ақаумен байланысты жағдай болып табылады.

3 Қауіпті ықтимал оқиға (ISO 73:2009 жетекшілікте анықталған бойынша, 3.5.1.3) мен оның салдары (ISO 73:2009 жетекшілікте анықталған бойынша, 3.6.1.3) немесе олардың қиысуына қатысты жиі анықтайды.

4 Қауіп жағдай салдары (жағдайлардағы өзгерістерді қосқанда) мен онымен байланысты туындау мүмкіндіктерінің (ISO 73:2009 жетекшілікте анықталған бойынша, 3.6.1.1) қиысу терминдерінде жиі көрсетіледі.

ISO/IEC Директива, 1-бөлім, ISO Құрама қосымшаларға SL қосымшасында келтірілген менеджмент жүйесіне ISO стандарттарға арналған жалпы терминдер мен анықтамалар қатарының бірі болып табылады. Бастапқы анықтама 5-ескертпені қосу арқылы түрленеді.

3.7.10 Тиімділік (efficiency): Қолданылған ресурстар мен қол жеткізілген нәтижелер арасындағы қатынас.

en: efficiency
ru:
эффективность

3.7.11 Нәтижелік (effectiveness): Жоспарланған нәтижеге қол жеткізу мен жоспарланған қызметті жүзеге асыру дәрежесі.

en: effectiveness
ru:
результативность

Ескертпе - Термин ISO/IEC Директива, 1-бөлім, ISO Құрама қосымшаларға SL қосымшасында келтірілген менеджмент жүйесіне ISO стандарттарға арналған жалпы терминдер мен анықтамалар қатарының бірі болып табылады.

3.8 Деректерге, ақпаратқа және құжаттарға қатысты терминдер

3.8.1 Мәліметтер (dat): Объект туралы деректер (3.6.1).

en: data

ru: деректер

3.8.2 Ақпарат (information): Маңызды деректер (3.8.1).

en:
information

ru:
информация

3.8.3 Дұрыс куәлік (objective evidenc): Бірнәрсенің бар екендігін немесе дұрыстығын растайтын деректер (3.8.1).

**en: objective
evidence**

ru:
объективное
свидетельство

Ескертпелер

1 Дұрыс куәлік бақылау, өлшеу (3.11.4), сынау (3.11.8) немесе басқа әдіспен алынады.

2 Аудит мақсаты үшін дұрыс куәлік (3.13.1) аудит белгілеріне (3.13.7) қатысты және тексерілетін басқа ақпараттар (3.8.2) немесе деректерді көрсету, жазбалардан (3.8.10) тұрады.

3.8.4 Ақпараттық жүйе (information system): Ұйымда (3.2.1) қолданылатын ақпарат алмасу арналарының желісі.

**en: information
system**

ru:
информационная
система

3.8.5 Құжат (document): Ақпарат (3.8.2) пен осы ақпарат ұсынылған тасушы.

**en: document
ru:**

документ

МЫСАЛ Жазба (3.8.10), сипаттама (3.8.7), процедуралық құжат, сызба, есептеме, стандарт.

Ескертпелер

1 Тасымалдаушы қағаз, магнит, электронды немесе оптикалық, компьютерлік диск, сурет немесе үлгі немесе олардың құрамасы болады.

2 Құжаттар жинағы, мысалы, сипаттамалар мен жазбалар «құжаттама» деп жиі аталады.

3 Кейбір талаптар (3.6.4) (мысалы, мәтіннің айқындығына қойылатын талаптар) құжаттардың барлық түріне қатысты, бірақ, жазбалар (мысалы, қолжетімділікті қалпына келтіруге қойылатын талаптар) мен сипаттамаларға (мысалы, редакцияны басқаруға қойылатын талаптар) түрлі талаптар қойылады.

3.8.6 Құжатталған ақпарат (documented information): Ұйым (3.2.1) басқаруға және сүйемелдеуге тиісті ақпарат (3.8.2) және ол жазылмаған тасушы.

**en: documented
information**

ru:

Ескертпелер

1 Құжатталған ақпарат кез келген форматта және кез келген тасымалдаушыда болады және кез келген дерек көзінен алынады.

2 Құжатталған ақпарат жатады:

- a) Менеджмент жүйесі (3.5.3), сәйкес процестерді қосқанда (3.4.1);
- b) Ұйым жұмыс істеу үшін әзірленген ақпарат (құжаттама);
- c) Қол жеткен нәтижелер куәлігі (жазбалар (3.8.10)).

3 Термин ISO/IEC Директива, 1-болім, ISO Құрама қосымшаларға SL қосымшасында келтірілген менеджмент жүйесіне ISO стандарттарға арналған жалпы терминдер мен анықтамалар қатарының бірі болып табылады.

3.8.7 Спецификация (specification): Талаптарды **en:**
белгілейтін (3.6.4) құжат (3.8.5). **specification**
ru:
спецификация

МЫСАЛ Сапа жөніндегі нұсқау (3.8.8), сапа жоспары (3.8.9), техникалық сызба, процедуралық құжат, жұмыс нұсқаулығы.

Ескертпелер

1 Сипаттамалар қызмет (мысалы, процедуралық құжат (3.8.5), процес сипаттамасы (3.4.1) немесе сынақ сипаттамасы (3.11.8)) немесе өнімге (3.7.6) (мысалы, өнім сипаттамасы, қызмет нәтижесінің сипаттамасы мен сызбалар (3.7.8)) жатады.

2 Сипаттамаға талаптарды белгілегенде әзірлеу (3.4.8) және жобалау нәтижелері қосымша қосылады және осылайша кейбір жағдайда сипаттама жазба ретінде қолданылады (3.8.10).

3.8.8 Сапа жөніндегі нұсқау (quality manual): Ұйымның **en:** quality
(3.2.1) сапа менеджменті жүйесінің (3.5.4) спецификациясы **manual**
(3.8.7). **ru:**
руководство
по качеству

Ескертпе - Сапа жетекшілігі нақты ұйымның күрделілігі мен көлеміне байланысты форма мен мазмұндаманың толықтығы бойынша ерекшеленеді.

3.8.9 Сапа жоспары (quality plan): Нақты объектіге **en:** quality
(3.6.1) қатысты сәйкес ресурстар және қандай процедуралар **plan**
(3.4.5) кіммен және қашан қолданылуы тиіс екендігін **ru:** план
анықтайтын спецификация (3.8.7). **качества**

Ескертпелер

1 Осындай процедураларға қызмет (3.7.7) пен өнімнің (3.7.6) өмірлік циклінің процестері мен сапа менеджменті (3.3.4), процестермен (3.4.1) байланысты процедуралар жатады.

2 Сапа жоспары процедуралық құжаттар (3.8.5) немесе сапа жетекшілігінің

ҚР СТ ISO 9000-2017

бөлімдеріне сілтемеден тұрады (3.8.8).

3 Сапа жоспары әдетте сапаны жоспарлау нәтижелерінің бірі болып табылады (3.3.5).

3.8.10 Жазба (record): Жүзеге асырылған қызметтің көл **en:** record
жеткен нәтижелері немесе куәлігі жазылған құжат (3.8.5). **ru:** запись

Ескертпелер

1 Жазбалар түзету әрекеттері (3.12.2) мен сақтандыру әрекеттері (3.12.1), анықтауды (3.8.12) өткізу куәлігін ұсыну мен бақылауды (3.6.13) рәсімдеу үшін қолданылады.

2 Жазбалар, әдетте, өзгерістерді басқаруды қажет етпейді.

3.8.11 Жоба менеджментінің жоспары (project management plan): Жоба (3.4.2) мақсаттарына қол жеткізу **en:** project management plan
(3.7.1) үшін не қажет екендігін белгілейтін құжат (3.8.5). **ru:** план управления проектами

Ескертпелер

1 Жобаның менеджмент жоспарына жоба сапасының жоспарын (3.8.9) енгізу қажет немесе оған сілтеме жасау керек.

2 Не лайықты екендігіне байланысты жоба менеджментінің жоспары қауіпсіздік менеджменті, қауіпсіздік пен денсаулық менеджменті, экологиялық менеджмент, қауіп (3.7.9) менеджменті (3.3.3), бюджет, графика, ресурстар, ұйымдастыру құрылымына қатысты басқа жоспарлардан тұрады немесе сілтеме жасайды.

3.8.12 Верификация (verification): Белгіленген талаптар (3.6.4) орындалғандығының нақтылы куәлігін **en:** verification
көрсету арқылы растау (3.8.3). **ru:** верификация

Ескертпелер

1 енгізу үшін: Анықтау үшін қажетті дұрыс куәлік құжаттарды талдау (3.8.5) немесе балама есептемелерді жүзеге асыру секілді анықтаманың басқа формалары (3.11.1) немесе бақылау нәтижелері (3.11.7) болады.

2 Анықтау кезінде жүргізілетін қызмет кейбі біліктілік процесі деп аталады (3.4.1).

3 «Верификацияланған» термині сәйкес статусты көрсету үшін қолданылады.

3.8.13 Валидация (validation): Нақты пайдалануға немесе **en:** validation
қолдануға арналған талаптардың (3.6.4) орындалғандығының **ru:**
шынайы куәлігін ұсыну арқылы растау (3.8.3). **валидация**

Ескертпелер

1 Валидациялау үшін қажетті дұрыс куәлік құжаттарды талдау (3.8.5) немесе балама есептемелерді жүзеге асыру секілді анықтаманың басқа формалары (3.11.1) немесе бақылау нәтижелері (3.11.8) болады.

2 «Валидациялаған» деген сөз тиісті статусты белгілеу үшін пайдаланылады.

3 Валидациялау кезінде қолданылатын шарттар шынайы және үлгіленген болады.

3.8.14 Конфигурациялау жай-күйін есепке алу en:
(configuration status accountin): Өнім (3.6.8) конфигурациясы, configuration
ұсынылған өзгерістердің мәртебесі және мақұлданған status
өзгерістерді енгізу жай-күйі туралы ақпарат жайлы accounting
белгіленген нысандағы жазбалар мен есептер. **ru:** учет
состояния
конфигурации

3.8.15 Нақты жағдай (specific cas): Сапа жоспарының **en:** specific
мәні (3.8.9). **case**
ru:
конкретная
ситуация

Ескертпе - Бұл термин ISO 10005 стандарт аясында «процесс (3.4.1), өнім (3.7.6), жоба (3.4.2) немесе шарт (3.4.7)» сөздердің қайталанып кетпеуін болдырмау үшін қолданылады.

3.9 Тұтынушыларға қатысты терминдер

3.9.1 Кері байланыс (feedback): Өнімге (3.7.6), **en:** feedback
көрсетілетін қызметке (3.7.7) немесе шағымдарды өңдеу **ru:** обратная
процесіне (3.4.1) мүдделілік пікірлері, комментарийлері және связь
сөзорамдары

3.9.2 Тұтынушының қанағаттануы (customer satisfaction): **en:** customer
Тұтынушының өз үмітінің орындалу дәрежесін қабылдау **satisfaction**
(3.2.4). **ru:**
удовлетворе
нность
потребителя

Ескертпелер

1 Тұтынушының күтілісі ұйымға (3.2.1) немесе өнім (3.7.6) немесе қызмет (3.7.7) оған жеткізілген / көрсетілгенге дейін өзіне де белгісіз болуы мүмкін. Тұтынушының жоғары қанағаттануына қол жеткізу үшін ол белгіленбесе де немесе әдетте болжамды немесе міндетті болып табылмаса да, тұтынушының күтілісін орындау қажет.

2 Шағым (3.9.3) тұтынушының толық қанағаттанбағандығының көрсеткіші болып табылады, бірақ олардың жоқтығы тұтынушының жоғары қанағаттанғандығы емес.

3 Тұтынушының талаптары (3.6.4) онымен келіскен және орындалған болса да, бұл тұтынушының жоғары қанағаттанғандығының көрсеткіші болып табылмайды.

3.9.3 Шағым (complaint): Ұйымның (3.2.1) өз өніміне **en:** complaint
(3.7.6) немесе көрсететін қызметіне (3.7.7) немесе жауап **ru:**
немесе шешім нақты немесе күңгірт күтілетін жағдайларда претензия
шағымдарды басқару процесіне (3.4.1) қанағаттанбауының

көрінісі.

3.9.4 Тұтынушыға қызмет көрсету (customer service): en: customer service
Өнімнің (3.7.6) өмірлік циклінің немесе көрсетілетін қызметтің (3.7.7) барлық сатыларында тұтынушымен (3.2.4) ru: обслуживание потребителя
ұйымның өзара әрекеттесуі (3.2.1).

3.9.5 Тұтынушының қанағаттануына қол жеткізу кезіндегі этика нормалары (customer satisfaction code of conduct): en: customer satisfaction code of conduct
Ұйымның (3.2.1) тұтынушының қанағаттануын (3.9.2) арттыруға бағытталған әрекетіне қатысты берген уәдесі және оларға қызмет көрсету етудің тиісті шаралары (3.2.4) ru: этические нормы при обеспечении удовлетворенности потребителя

Ескертпелер

1 Қамтамасыз ету шаралары шағымдармен жұмыс істеу процедуралары (3.9.3) (3.4.5) мен нақтылы ақпарат (3.8.2), шектеулер, шарттар, мақсаттардан (3.7.1) тұрады.

2 ISO 10001:2007 «ереже» термині «тұтынушының қанағаттануына қол жеткізу ережесі» терминінің орнына қолданылады.

3.9.6 Даулы (dispute): ДМРП-провайдерге (3.2.7) берілген шағыммен келіспеу (3.9.3). en: dispute ru: спорный

Ескертпе - Кейбір ұйымдар (3.2.1) өз тұтынушыларына (3.2.4) басында ДМРП-провайдерге өзінің қанағаттанбауын білдіру мүмкіндігін ұсынады. Осындай жағдайда қанағаттанбауды көрсету қарастыру үшін ұйымға берілгеннен кейін шағым болады және оны ДМРП-провайдерді қатыстырусыз ұйым ішінде реттеу мүмкін болғанда даулы мәселе болып қала береді. Көптеген ұйымдар даулы мәселелерді ұйымнан тыс реттеуді бастамастан бұрын тұтынушылар кез келген қанағаттанушылық туралы бірінші кезекте оларға хабарлауын қалайды.

3.10 Сипаттамаларға қатысты терминдер

3.10.1 Сипаттама (characteristic): Айрықша қасиет. en: characteristic
ru: характеристика

Ескертпелер

1 Сипаттама тән немесе иеленген болады.

2 Сипаттама сапалы немесе мөлшерлі болады.

Енгізу үшін 3-ескертпе: Сипаттаманың түрлі топтары бар, мысалы: - физикалық (мысалы, механикалық, электрлік, химиялық немесе биологиялық сипаттамалар); - органолептикалық (мысалы, иіспен, сезіну, дәм, көру, естумен байланысты); - этикалық (мысалы, сыйластық, әділдік, шындық); - уақытпен байланысты сипаттамалар (мысалы, дәлдік, мүлтіксіздік, қол жетімділік, үздіксіздік); - эргономикалық (мысалы, физиологиялық сипаттамалар немесе адам денсаулығымен байланысты сипаттамалар); f) функциональдық (мысалы, ұшақтың максимал жылдамдығы).

3.10.2 Сапа сипаттамасы (quality characteristi): **en:** quality
Объектіге (3.6.1) тән, талапқа (3.6.4) қатысты сипаттама **characteristic**
(3.10.1). **ru:**
характеристика
качества

Ескертпелер

- 1 «Тән» ұғымы тұрақты сипаттама ретінде бар екендігін білдіреді.
- 2 Объектінің иеленген сипаттамасы осы объектінің сапа сипаттамасы болып табылмайды (мысалы, объект құны).

3.10.3 Адами фактор (human factor): Қарастырылатын **en:** human
объектіге (3.6.1) ықпалы бар тұлғаға тән сипаттама (3.10.1). **factor**
ru:
человеческий
фактор

1-ескертпе Сипаттамалар физикалық, білім беру немесе әлеуметтік болады.

Енгізу үшін 2-ескертпе: Адами фактор менеджмент жүйесіне ауқымды ықпал етеді (3.5.3).

3.10.4 Құзыреттілік (competenc): Берілген **en:** competence
нәтижелерге қол жеткізу үшін білім мен дағдыны қолдану **ru:**
қабілеті. компетентность

Ескертпелер

- 1 Көрсетілген құзыреттілік кейде біліктілік ретінде қарастырылады.
- 2 Термин ISO/IEC Директива, 1-бөлім, ISO Құрама қосымшаларға SL қосымшасында келтірілген менеджмент жүйесіне ISO стандарттарға арналған жалпы терминдер мен анықтамалар қатарының бірі болып табылады. Бастапқы анықтама 1-ескертпені қосу арқылы түрленеді.

3.10.5 Метрологиялық сипаттама (metrological **en:** metrological
characteristi): Өлшеу (3.11.4) нәтижелеріне ықпал ететін **characteristic**
сипаттама (3.10.1). **ru:**
метрологическая
характеристика

Ескертпелер

- 1 Өлшеу қондырғысы (3.11.6) әдетте метрологиялық сипаттамаға ие.

Енгізу үшін 2-ескертпе: Метрологиялық сипаттамалар калибрлеу заты болады.

3.10.6 Конфигурация (configuration): Өнім **en:** конфигурациясы (3.6.8) туралы ақпаратта белгіленген қызметтер **configuration** (3.7.7) немесе өнімнің (3.7.6) өзара байланысқан функционалдық **ru:** кон- және физикалық сипаттамалары (3.10.1). **фигурация**

3.10.7 Базалық конфигурация (configuration baselin): **en:** Көрсетілген уақыт кезеңіне жататын өнім (3.7.6) немесе **configuration** көрсетілетін қызмет (3.7.7) сипаттамалары белгіленген және **baseline** өнімнің өмірлік циклінің (3.10.1) немесе көрсетілетін қызметтің **ru:** базовая барлық сатыларында сілтеме ретінде пайдаланылатын, өнім **конфигураци** конфигурациясы туралы бекітілген ақпарат (3.6.8). **я**

3.11 Анықтауға қатысты терминдер

3.11.1 Анықтау (determination): Бір немесе одан да көп **en:** сипаттамаларды (3.10.1) және олардың сипаттама көлемін **determination** белгілеу жөніндегі әрекет. **ru:** определение

3.11.2 Талдау (review): Белгіленген мақсатқа (3.7.1) қол **en:** review жеткізу үшін объектінің (3.6.1) жарамдылығын, дұрыстығын **ru:** анализ немесе нәтижелілігін (3.7.11) анықтау (3.11.1).

МЫСАЛ Басшылық тарапынан талдау, жобалауды және әзірлеуді талдау (3.4.8), тұтынушы (3.2.4) талаптарын талдау (3.6.4), түзету іс-әрекеттерін талдау (3.12.2) және сараптамалық талдау.

Ескертпе - Талдау тиімділікті анықтаудан тұрады (3.7.10).

3.11.3 Мониторинг (monitoring): Жүйенің (3.5.1), **en:** процестің (3.4.1), өнімнің (3.7.6), көрсетілетін қызметтің (3.7.7) **monitoring** немесе іс-әрекеттің мәртебесін анықтау (3.11.1). **ru:** мониторинг

Ескертпелер

1 Мәртебені анықтау үшін тексеру, бақылауда ұстау немесе қадағалау қажеттілігі туындайды.

2 Мониторинг, әдетте, әртүрлі кезеңдерде немесе мерзімде орындалатын объектінің (3.6.1) мәртебесін анықтау болып табылады.

3 Термин ISO/IEC Директивасы, 1-бөлім, ISO жиынтық қосымшаларына қоса берілген SL қосымшасында келтірілген менеджмент жүйесіне арналған ISO стандарттарына қатысты жалпы терминдер мен анықтамалар қатарының бірі болып табылады. Бастапқы анықтама 1-ескертпен түрлендірілген, 2 және 3-ескертпелер қосылған.

3.11.4 Өлшеу (measurement): Шаманы анықтау процесі **en:**

(3.4.1).

measurement

ru:

измерение

Ескертпелер

1 ISO 3534-2 сәйкес шама, әдетте, мөлшер ретінде анықталады.

2 Термин ISO/IEC Директивасы, 1-бөлім, ISO жиынтық қосымшаларына қоса берілген SL қосымшасында келтірілген менеджмент жүйесіне арналған ISO стандарттарына қатысты жалпы терминдер мен анықтамалар қатарының бірі болып табылады. Бастапқы анықтама 1-ескертпен түрлендірілген, 2 және 3-ескертпелер қосылған.

3.11.5 Өлшеу процесі (measurement process): Шама мәнін анықтау мақсатында өткізілетін операциялардың жиынтығы. **en:** measurement process
ru: процесс измерения

3.11.6 Өлшеу қондырғысы (measuring equipment): Өлшеу процесі үшін қажетті өлшеу құралдары, программалық құралдар, эталондар, анықтамалық материал, қосалқы аппаратура немесе олардың құрылымы (3.11.5). **en:** measuring equipment
ru: измерительное оборудование

3.11.7 Бақылау (inspection): Талаптармен белгіленген сәйкестікті (3.6.11) анықтау (3.11.1). **en:** inspection
ru: контроль

Ескертпелер

1 Егер бақылау нәтижесі сәйкестікті көрсетсе, ол верификациялау (3.8.12) мақсатында қолданылады.

2 Бақылау нәтижесі сәйкестік немесе сәйкессіздікті (3.6.9), немесе сәйкестік дәрежесін көрсетеді.

3.11.8 Сынау (test): Нақты болжамды пайдалану немесе қолдану үшін талаптарға (3.6.4) сәйкестігін (3.6.11) анықтау (3.11.1). **en:** test
ru: испытание

Ескертпе - Егер сынақ нәтижесі сәйкестікті көрсетсе, ол валидациялау (3.8.13) мақсатында қолданылады.

3.11.9 Қозғалысты бағалау (progress evaluation): Жоба (3.4.2) мақсатына (3.7.1) қол жеткізу үшін қозғалысты бағалау. **en:** progress evaluation
ru: оценка продвижения

ҚР СТ ISO 9000-2017

Ескертпелер

1 Бағалау жоба мен өнім (3.7.6) немесе көрсетілетін қызметтер (3.7.7) процестері үшін критерийлер негізінде жоба процестері (3.4.1) барысында оның өмірлік циклінің тиісті сатыларында орындалады.

2 Қозғалысты бағалау нәтижелері жоба менеджменті жоспарын (3.8.11) қайта қарауға алып келеді.

3.12 Әрекеттерге қатысты терминдер

3.12.1 Ескерту әрекеттері (preventive action): Әлеуетті сәйкессіздік (3.6.9) немесе басқа әлеуетті керексіз оқиғаның себептерін жою үшін қолданылатын әрекет.

en: preventive action

ru: предупреждающее действие

Ескертпелер

1 Әлеуетті сәйкес келмеудің бірнеше себептері бар.

2 Сақтандыру әрекеттері оқиғаның туындауының алдын алу үшін, ал түзету әрекеттері (3.12.2) оқиғаның қайта туындауының алдын алу үшін қолданылады.

3.12.2 Түзету әрекеті (corrective action): Сәйкессіздік (3.6.9) себептерін жою және оның қайта туындауының алдын алу үшін қолданылатын әрекет.

en: corrective action

ru: корректирующее действие

Ескертпелер

1 Сәйкес келмеудің бірнеше себептері бар.

2 Түзету әрекеттері оқиғаның қайта туындауының алдын алу үшін, ал алдын алу әрекеттері (3.12.1) оқиғаның туындауының алдын алу үшін қолданылады.

3 Термин ISO/IEC Директивасы, 1-бөлім, ISO жиынтық қосымшаларына қоса берілген SL қосымшасында келтірілген менеджмент жүйесіне арналған ISO стандарттарына қатысты жалпы терминдер мен анықтамалар қатарының бірі болып табылады. Бастапқы анықтама 1-ескертпен түрлендірілген, 2 және 3-ескертпелер қосылған.

3.12.3 Түзету (correction): Анықталған сәйкессіздікті (3.6.9) жою үшін қолданылатын әрекет.

en: correction

ru: коррекция

Ескертпе

1 Түзету түзету әрекеттерінің (3.12.2) алдында, бірге не кейін жүзеге асырылады.

2 Мысалы, градацияны (3.12.4) қайта жасау (3.12.8) не өзгерту түзету болып табылады.

3.12.4 Градацияның өзгеруі (regrad): Сәйкес келмейтін өнімнің (3.7.6) немесе көрсетілетін қызметтің (3.7.7) градациясын (3.6.3) бастапқы талаптардан ерекше талаптарға (3.6.4) сәйкес келуі үшін ауыстыру.

en: regrade
ru: изменение градации

3.12.5 Ауытқуға рұқсат (concession): Белгіленген талаптарға (3.6.4) сәйкес келмейтін өнімді (3.7.6) немесе көрсетілетін қызметті (3.7.7) пайдалануға немесе шығаруға (3.12.7) рұқсат.

en: concession
ru: разрешение на отклонение

Ескертпе - Ауытқуға рұқсат, әдетте, белгіленген шектеулер аясында өз сипаттамаларының (3.10.1) сәйкес келмеуіне (3.6.9) не өнім мен көрсетілетін қызметті жеткізумен шектеледі және әдетте өнім мен қызметтің көлеміне, оларды пайдалану уақытының кезеңі мен шарттарына қатысты болады.

3.12.6 Шегінуге рұқсат (deviation permit): Өнімге (3.7.6) немесе көрсетілетін қызметке (3.7.7) қойылатын бастапқы белгіленген талаптардан (3.6.4) олар әзірленгенге дейін берілген шегінуге рұқсат.

en: deviation permit
ru: разрешение на отступление

Ескертпе - Шегінуге рұқсат, әдетте, шектелген өнім мен көрсетілетін қызметтің көлеміне немесе уақыт кезеңіне, сонымен қатар нақты пайдалану үшін беріледі.

3.12.7 Шығару (release): Процестің (3.4.1) келесі сатысына немесе келесі процеске өтуге рұқсат.

en: release
ru: выпуск

Ескертпе - Ағылшын тілінде программалық қамтамасыз ету мен «құжаттарда» (3.8.5) контекстінде «release» деген сөз көбіне программа нұсқасына немесе құжаттың өзіне сілтеме үшін қолданылады.

3.12.8 Қайта жасау (rework): Сәйкес келмейтін өнімге (3.7.6) немесе көрсетілетін қызметке (3.7.7) қатысты оның талаптарға (3.6.4) сәйкес келуі үшін қабылданған әрекет.

en: rework
ru: переделка

Ескертпе - Қайта жасау сәйкес келмейтін өнімнің немесе көрсетілетін қызметтің жеке бөліктерін ғана қозғайды немесе өзгертеді.

3.12.9 Жөндеу (repair): Сәйкес келмейтін өнімге (3.7.6) немесе көрсетілетін қызметке (3.7.7) қатысты оны болжамды пайдалану үшін тиімді ету мақсатында қолданылатын әрекет.

en: repair
ru: ремонт

Ескертпелер

1 Сәйкес келмейтін өнімдерді немесе көрсетілетін қызметтерді сәтті өнімнің талаптарға (3.6.4) жөндеу міндетті түрде сәйкес келуіне алып келмейді. Жөндеумен қатар ауытқуға рұқсат (3.12.5) талап етілуі мүмкін.

2 Жөндеу жұмысына бұрын сәйкес келетін өнім немесе қызметтер қалпына келтіру үшін оларға қатысты, мысалы, пайдалану мақсатында техникалық қызмет көрсету

ҚР СТ ISO 9000-2017

аясында қабылданған түзету әрекеттері кіреді.

3 Жөндеу сәйкес келмейтін өнімдердің немесе қызметтердің жеке бөліктерін ғана қозғайды немесе өзгертеді.

3.12.10 Қалдыққа ауыстыру (scrap): Сәйкес келмейтін өнімге (3.7.6) немесе көрсетілетін қызметке (3.7.7) қатысты оның алғашқы болжамды қолданысының алдын алу үшін қабылданған әрекет. **en:** scrap **ru:** перевод в отходы

МЫСАЛ Қайта өңдеу, жою.

Ескертпе - Сәйкес келмейтін қызметке қатысты жағдайда қызметті тоқтату арқылы пайдаланудың алды алынады.

3.13 Аудитке қатысты терминдер

3.13.1 Аудит (audit): Аудит критерийлеріне (3.13.7) сәйкестік дәрежесін белгілеу үшін объективті куәліктерді алу және оларды объективті бағалау бойынша жүйелі, тәуелсіз және құжатталған процесс (3.4.1). **en:** audit **ru:** аудит

Ескертпелер

1 Аудиттің негізгі элементтеріне тексерілетін объект үшін жауапты емес персонал орындайтын, процедураға (3.4.5) сәйкес объектінің (3.6.1) сәйкестігін (3.6.11) анықтау (3.11.1) кіреді.

2 Аудит ішкі (бірінші тарап өткізетін аудит) немесе сыртқы (екінші немесе үшінші тарап өткізетін аудит), сонымен қатар аудит кешенді (3.13.2) немесе біріккен (3.13.3) бола алады.

3 Кейде бірінші тарап өткізетін аудит деп аталатын ішкі аудиттер, әдетте, ұйымның (3.2.1) өзі немесе оның атынан басшылық тарапынан талдау (3.11.2) үшін және басқа ішкі мақсаттар үшін өткізіледі және сәйкестік туралы декларация үшін негіздеме болады. Тәуелсіздік аудитпен қамтылатын қызмет үшін жауапкершіліктің жоқтығымен көрсетіледі.

4 Сыртқы аудиттерге, әдетте, екінші немесе үшінші тарап өткізетін аудиттер деп аталатын аудиттер кіреді. Екінші тарап өткізетін аудиттерді ұйым қызметіне мүдделі тараптар, мысалы, тұтынушылар (3.2.4) немесе олардың атынан басқа да тұлғалар жүргізеді. Үшінші тарап өткізетін аудиттерді сыртқы тәуелсіз аудит ұйымдары жүргізеді. Бұл ұйымдар сертификаттауды не талаптарға сәйкестікті тіркеуді, жүзеге асырады немесе мемлекеттік орган болып табылады.

5 Термин ISO/IEC Директива, 1-бөлім, ISO жиынтық қосымшаларына қоса берілген SL қосымшасында келтірілген менеджмент жүйесіне қатысты ISO стандарттарына арналған жалпы терминдер мен анықтамалар қатарының бірі болып табылады. Бастапқы анықтама мен ескертпелер «аудит критерийлері» және «аудит куәлігі» деген терминдер арасында тұйықтық эффектісін жою үшін түрлендірілген.

3.13.2 Кешенді аудит (combined audit): Екі және одан да көп менеджмент жүйесі (3.5.3) үшін бір тексерілетін ұйымда (3.13.12) бір уақытта өткізілетін аудит (3.13.1). **en:** combined audit **ru:** комплексный

аудит

Ескертпе - Кешенді аудитке енгізілетін менеджмент жүйесінің бөліктері менеджмент жүйесіне арналған тиісті стандарттарымен, өнімге арналған стандарттармен, ұйым (3.2.1) қолданатын қызметтерге немесе процестерге арналған стандарттармен анықталады.

3.13.3 Бірлескен аудит (joint audit): Екі және одан да көп ұйым (3.2.1) тарапынан бір тексерілетін ұйымда (3.13.12) бір уақытта өткізілетін аудит (3.13.1).
en: joint audit
ru: совместный аудит

3.13.4 Аудит бағдарламасы (audit programm): Нақты уақыт кезеңіне жоспарланған және нақты мақсатқа қол жеткізуге бағытталған бір немесе бірнеше аудиттің (3.13.1) жиынтығы.
en: audit programme
ru: программа аудита

3.13.5 Аудит аумағы (audit scop): Аудит (3.13.1) көлемі мен шекарасы.
en: audit scope
ru: область аудита

Ескертпе - Аудит аумағына, әдетте, аудит өткізілетін орнын, құрылымдық бірліктерді, қызметтер мен процестер (3.4.1) түрлерін көрсетуден тұрады.

3.13.6 Аудит жоспары (audit plan): Аудит (3.13.1) өткізу бойынша қызмет пен ұйымдастыру іс-шараларының сипаттамасы.
en: audit plan
ru: план аудита

3.13.7 Аудит критерийлері (audit criteri): Саясаттың (3.5.8), процедуралардың (3.4.5) немесе олармен объективті куәліктерді (3.8.3) салыстыру үшін пайдаланылатын талаптардың (3.6.4) жиынтығы.
en: audit criteria
ru: критерии аудита

3.13.8 Аудит куәлігі (audit evidenc): Аудит критерийлерімен (3.13.7) байланысты және верификацияланған болып табылатын фактілер жазылған жазбалар немесе басқа ақпарат.
en: audit evidence
ru: свидетельство аудита

3.13.9 Аудитті бақылау (audit findings): Аудит критерийлеріне қатынасы бойынша жиналған аудит
en: audit findings

куәліктерін (3.13.8) бағалау нәтижелері.

ru:
наблюдения
аудита

Ескертпелер

1 Аудитті бақылау *сәйкестікті* (3.6.11) немесе *сәйкессіздікті* көрсетеді.

2 Аудитті бақылау *жақсарту* (3.3.1) немесе жақсы тәжірибе мүмкіндіктерін анықтауға әкеледі.

3 Орыс тілінде, егер аудит критерийлері заңнамалық талаптардан (3.6.6) немесе нормативтік құқықтық талаптардан таңдап алынса, аудитті қадағалау сәйкестік немесе сәйкессіздік деп аталады.

3.13.10 Аудит нәтижелері бойынша қорытынды (audit conclusion): Аудит критерийлеріне қатынасы бойынша аудит мақсаттарын (3.7.1) қарағаннан кейінгі аудит (3.13.1) шығысы.

en: audit
conclusion
ru:
заклучения
аудита

3.13.11 Аудитке тапсырыс беруші (audit client): Аудитке (3.13.1) тапсырыс берген ұйым (3.2.1) немесе тұлға.

en: audit
client
ru:
заказчик
аудита

3.13.12 Тексерілетін ұйым (auditee): Аудиттен (3.13.1) өткізілетін ұйым (3.2.1).

en: auditee
ru:
проверяемая
организация

3.13.13 Ілестіруші (guide): Аудит жөніндегі топқа (3.13.14) көмек көрсету үшін тексерілетін ұйым (3.13.12) тағайындаған тұлға.

en: guide
ru:
Сопровождающий

3.13.14 Аудит жөніндегі топ (audit team): Аудит (3.13.1) өткізетін, қажет жағдайда, техникалық сарапшылар (3.13.16) қолдайтын бір немесе бірнеше тұлға.

en: audit
team
ru:
аудиторская
группа

Ескертпелер

1 Аудит жөніндегі топта аудиторлардың (3.13.15) бірі топ басшысы болып тағайындалады.

2 Аудит жөніндегі топқа машыктанушы аудиторлар да кіреді.

3.13.15 Аудитор (auditor): Аудит (3.13.1) өткізетін тұлға.

en: auditor
ru:

3.13.16 Техникалық сарапшы (technical expert): Аудит жөніндегі топқа (3.13.14) арнайы білім немесе тәжірибе ұсынатын тұлға.

аудитор
en: technical expert
ru: технический эксперт

Ескертпелер

1 Арнайы білім немесе тәжірибе ұйымға (3.2.1), процессу (3.4.1) немесе аудиттен өткізілетін қызметке, немесе тілді және ел мәдениетін білуге жатады.

2 Техникалық сарапшы аудит жөніндегі топта аудитор (3.13.15) өкілеттігі болмайды.

3.13.17 Қадағалаушы (observer): Аудит жөніндегі топты (3.13.4) ілестіретін, бірақ аудитор (3.13.15) болып табылмайтын тұлға.

en: observer
ru: наблюдатель

Ескертпе - Қадағалаушы тексерілетін ұйымның (3.13.12) қызметкері, бақылаушы органның немесе аудиттің (3.13.1) өткізілуін бақылайтын басқа мүдделі топтың өкілі болады.

А қосымшасы*(ақпараттық)***Ұғымдар арасындағы байланыс және олардың графикалық көрсетілімі****А.1 Жалпы ережелер**

Терминологиялық жұмыста ұғымдар арасындағы байланыс түсініктің ең эконом сипаттамасы оның түр атауы мен одан жоғары тұратын немесе қатар бағынатын ұғымдарден айрықша еетін сипаттарының сипаттамасы арқылы түзілетіндей түр сипаттары арасындағы иерархиялық қатынасқа негізделеді.

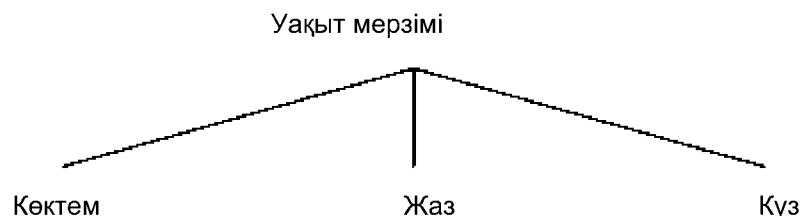
Ұғымдар арасында осы қосымшада көрсетілген байланыстың үш негізгі түрі бар: түрлік (А.2), партитивтік (жалпының бөліктермен байланысы) (А.3) және ассоциативтік (А.4).

А.2 Тектестік байланыс

Иерархия аясында бағынышты ұғымдар негізгі түсініктеменің барлық сипаттарына не және оларды негізгі (ата-аналық) және бір ретті (туыстық) ұғымдарден ерекшелейтін сипаттардың сипаттамасынан тұрады, мысалы, көктем, күз және жаздың жыл мерзімдерімен байланысы.

Тектестік байланыстар нұсқаусыз «желпеуіш» немесе «ағаш» түрінде графикалық көрсетілген (А.1-сурет).

ISO 704:2009 (5.5.2.2.1) мысал

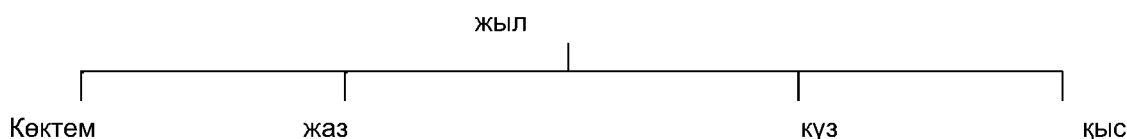


А.1-сурет – Тектестік байланысты графикалық көрсету

А.3 Партитивтік байланыс

Бір иерархиялық жүйе аясындағы бағынышты ұғымдар суперординантты ұғым бөлігі болып табылады, мысалы, көктем, жаз, күз бен қыс жыл мерзімдері деп анықталады және жыл мерзімі ретінде жақсы ауа-райын анықтау мүмкін емес (жаздың ықтимал сипаттамаларының бірі).

Партитивтік қатынастар «тырма» түрінде көрсетіледі (А.2-сурет).
ISO 704:2009 (5.5.2.3.1) мысал

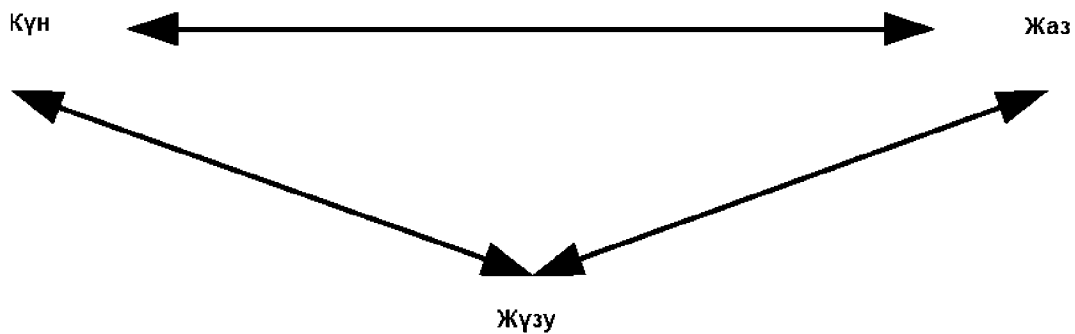


А.2-сурет – Партитивтік байланысты графикалық көрсету

А.4 Ассоциациялық байланыс

Ассоциациялық байланыс түрлік және партитивтік секілді тиімді емес, бірақ ол ұғымдар жүйесі аясында екі ұғым арасындағы қатынастардың табиғаттын анықтауда көмектеседі, мысалы, себеп пен салдар, әрекет пен орны, әрекет пен нәтижесі, құрал мен функция, материал мен өнім.

Ассоциациялық байланыс әр соңында нұсқауы бар бір сызба ретінде бейнеленеді (А.3-сурет).

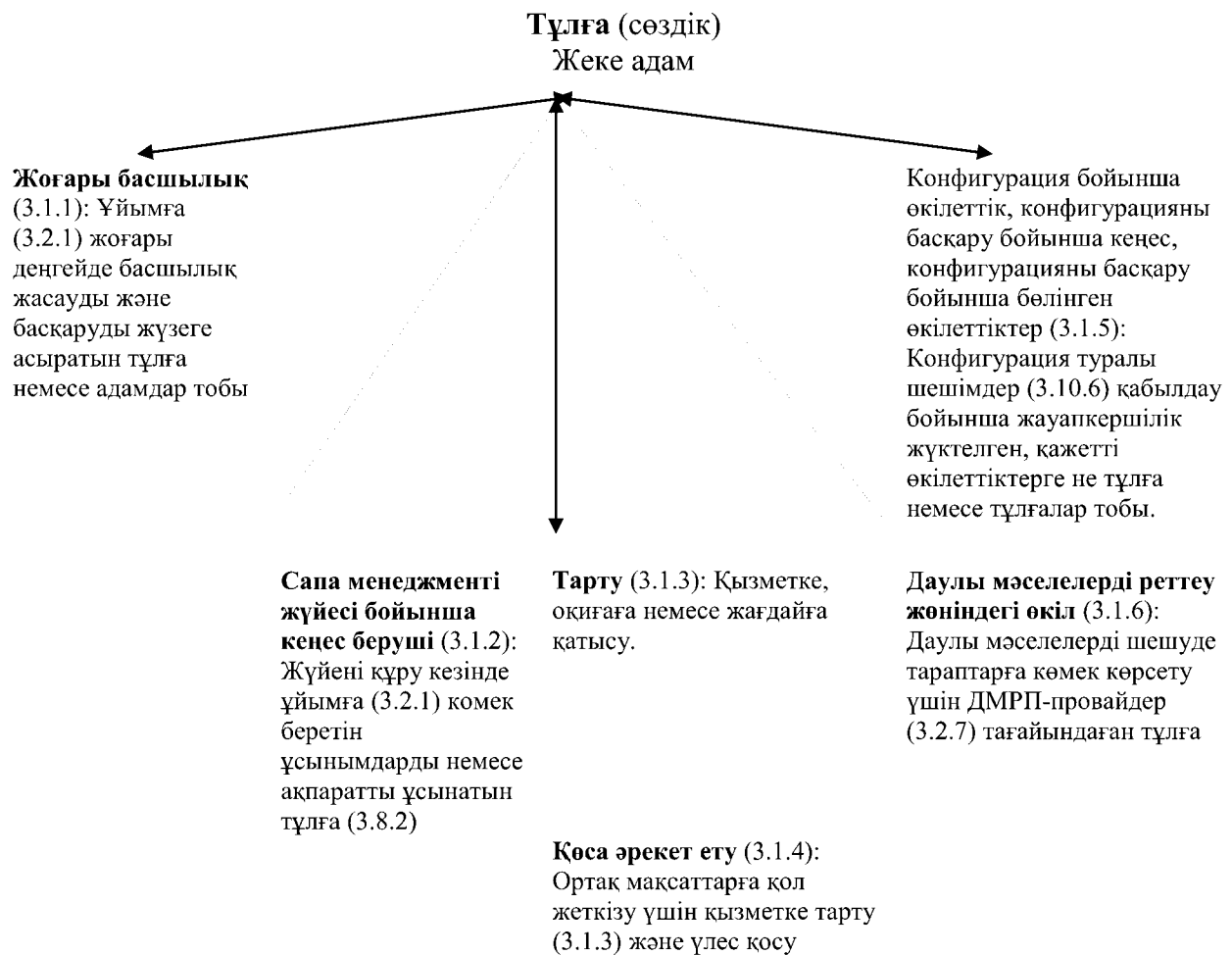


А.3 суреті – Ассоциациялық байланысты графикалық көрсету

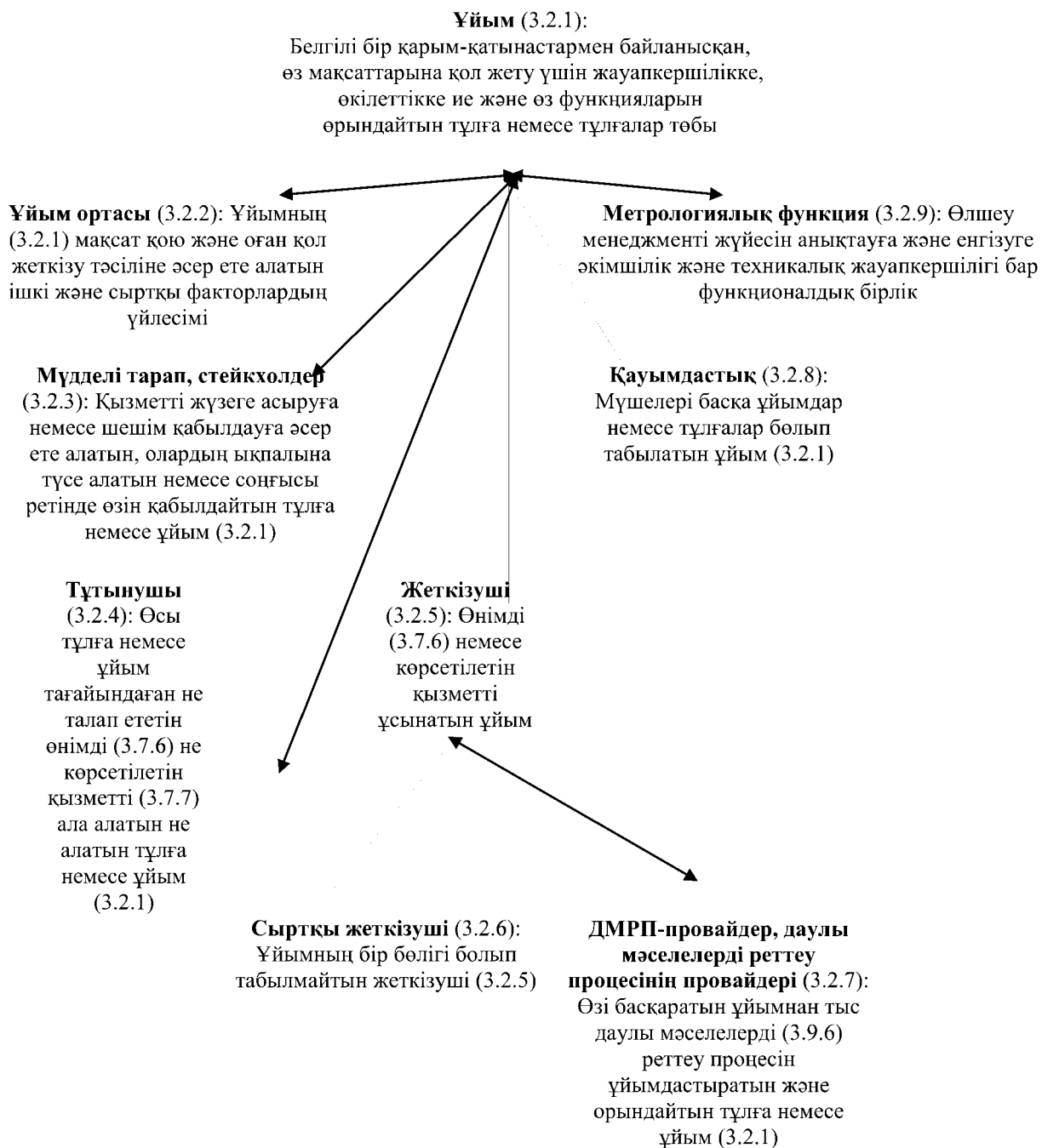
А.5 Ұғымдар диаграммасы

А.4 - А.16-суреттерде осы стандарттың 3-бөлімінің заттық топтары негізделетін ұғымдар диаграммасы көрсетілген.

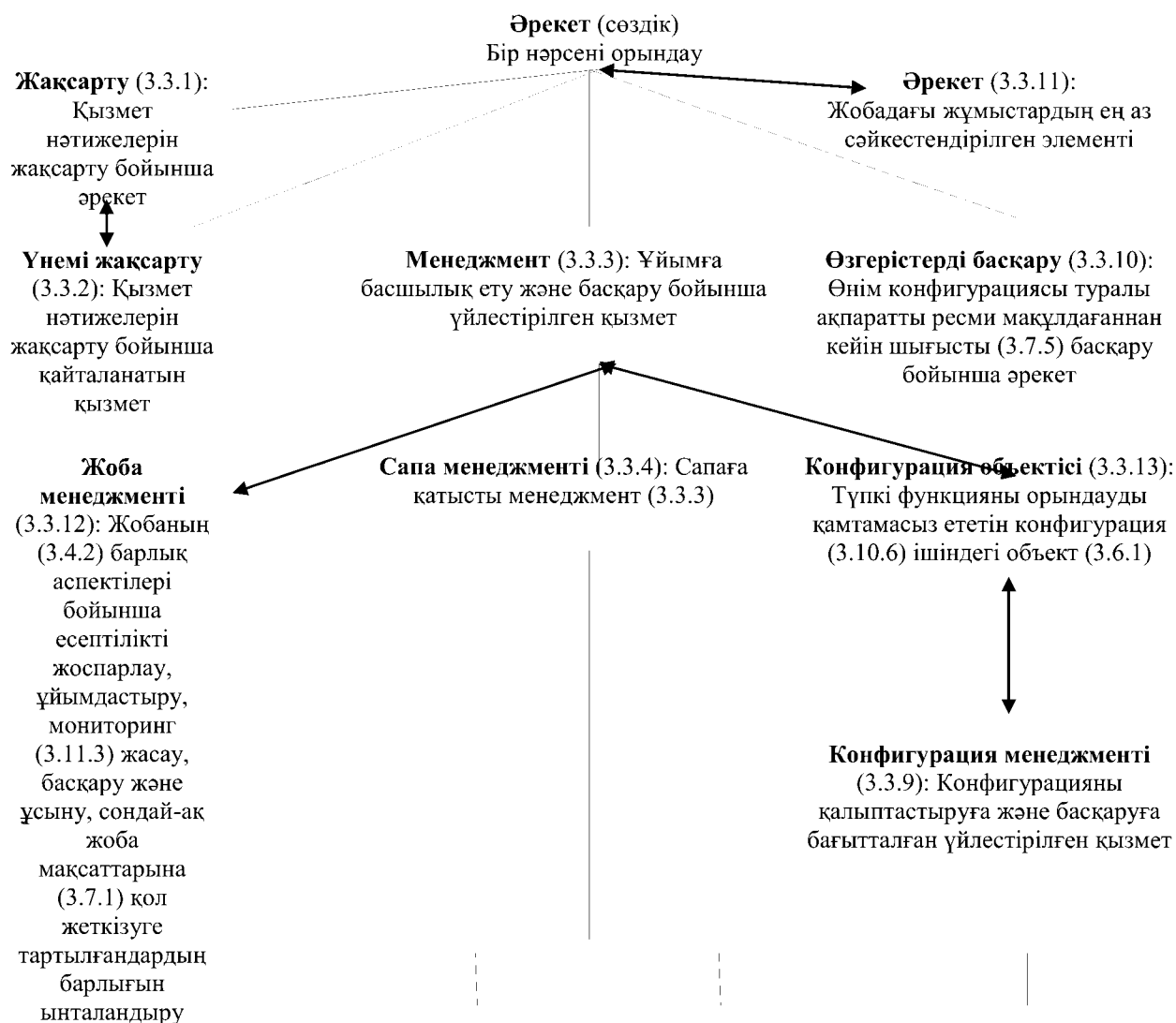
Терминдердің анықтамасы қайталанады, бірақ суретте олардың ескертпесі келтірілмеген, сондықтан да ескертпелермен танысу үшін 3-бөлімге жүгінген жөн.



А.4-сурет - 3.1 «Тұлғалар немесе адамдар» санатына жататын ұғымдар



А.5 суреті - 3.2 «Ұйым» санатына жататын ұғымдар



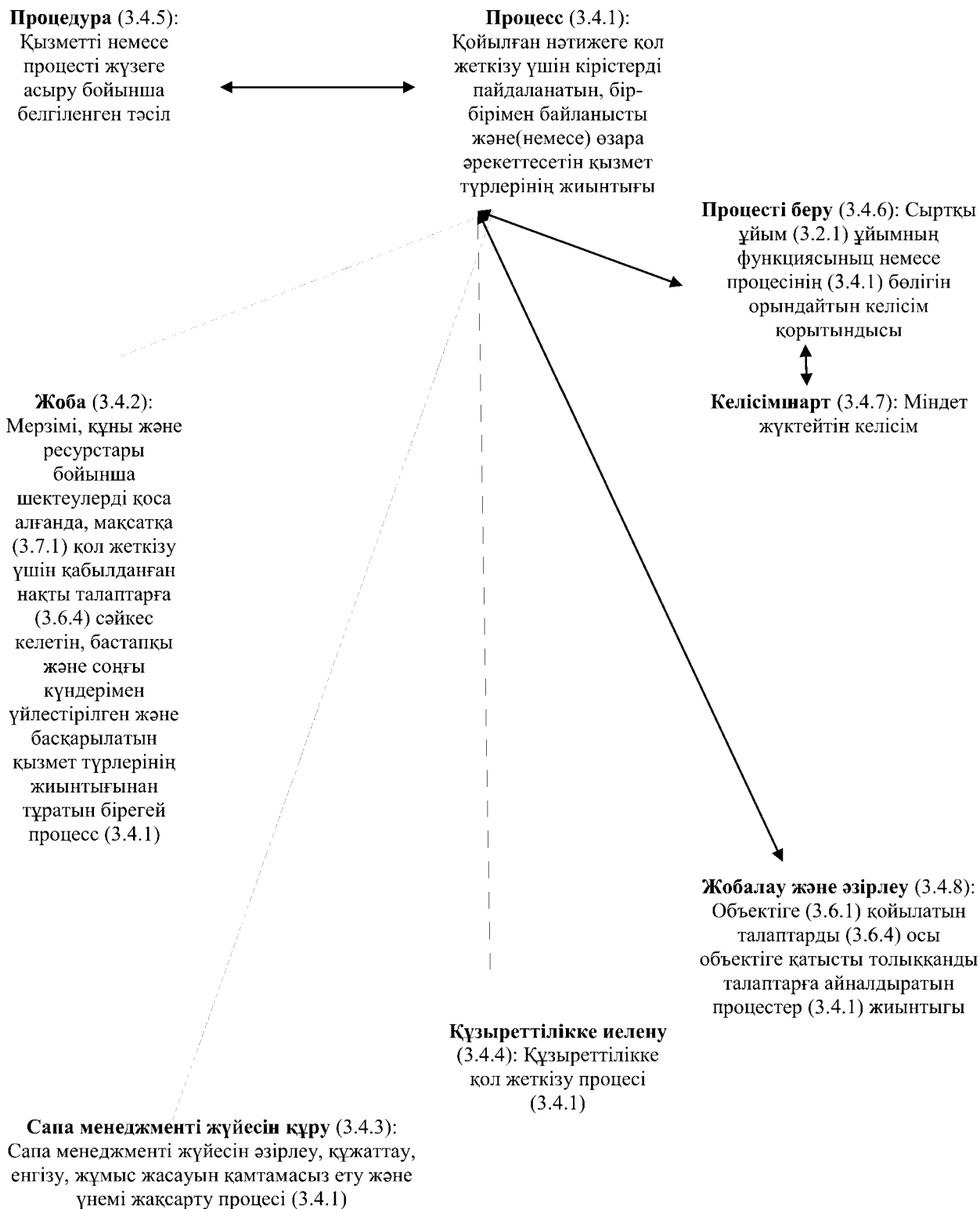
Сапаны жоспарлау (3.3.5):
Сапа (3.7.2) саласында мақсаттарды белгілеуге бағытталған және қажетті операциялық процестерді (3.4.1) және сапа саласында мақсаттарға қол жеткізу үшін тиісті ресурстарды анықтайтын сапа менеджменті (3.3.4) бөлігі

Сапаны қамтамасыз ету (3.3.6): Сапаға қойылатын талаптар (3.6.5) орындалады деген сенімділікті қалыптастыруға бағытталған сапа менеджменті (3.3.4) бөлігі

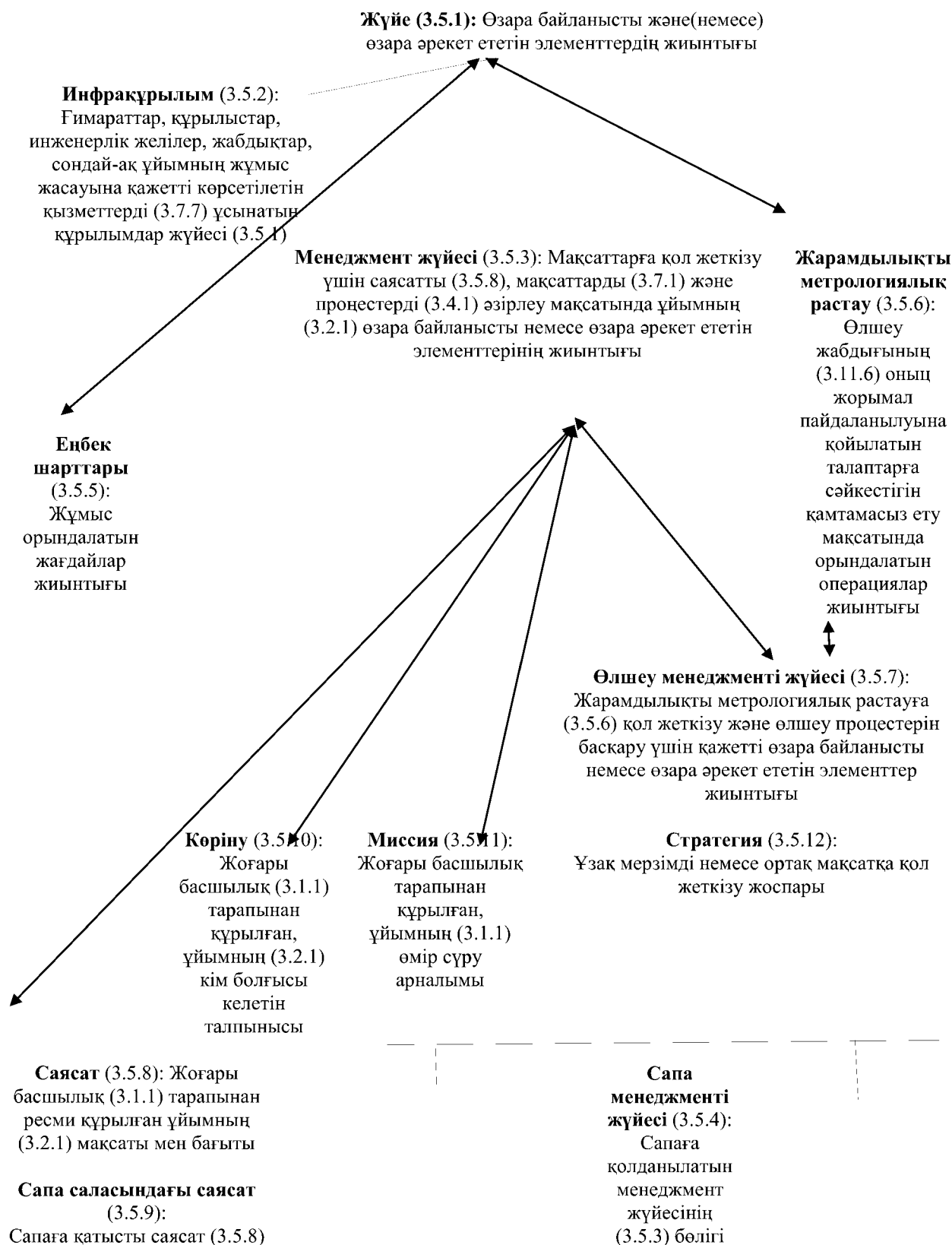
Сапаны басқару (3.3.7):
Сапаға қойылатын талаптарды (3.6.5) орындауға бағытталған сапа менеджменті (3.3.4) бөлігі

Сапаны жақсарту (3.3.8):
Сапаға қойылатын талаптарды (3.6.5) орындау қабілетін көтеруге бағытталған сапа менеджменті (3.3.4) бөлігі

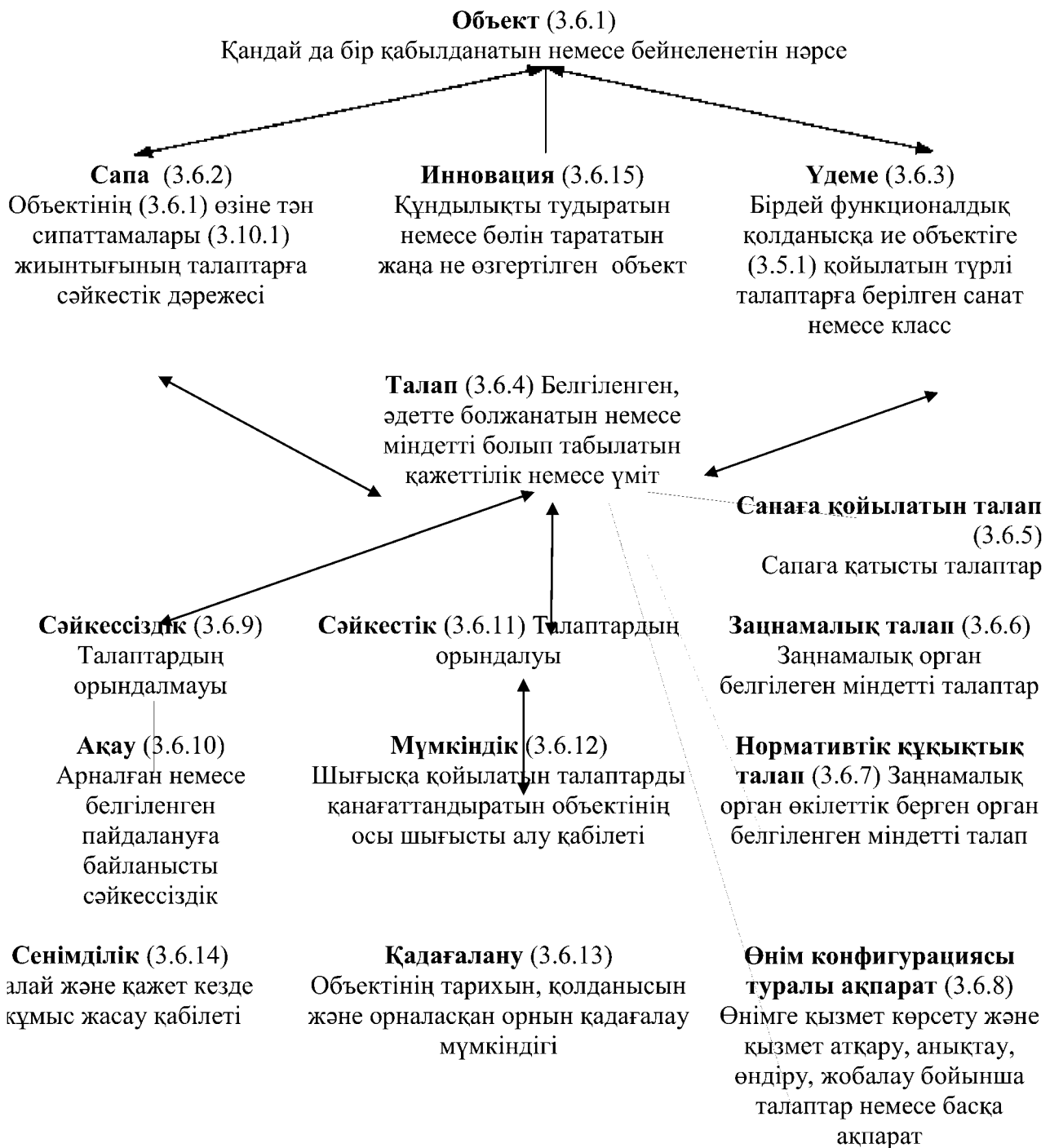
А.6 суреті - 3.3 «Қызмет» санатына жататын ұғымдар



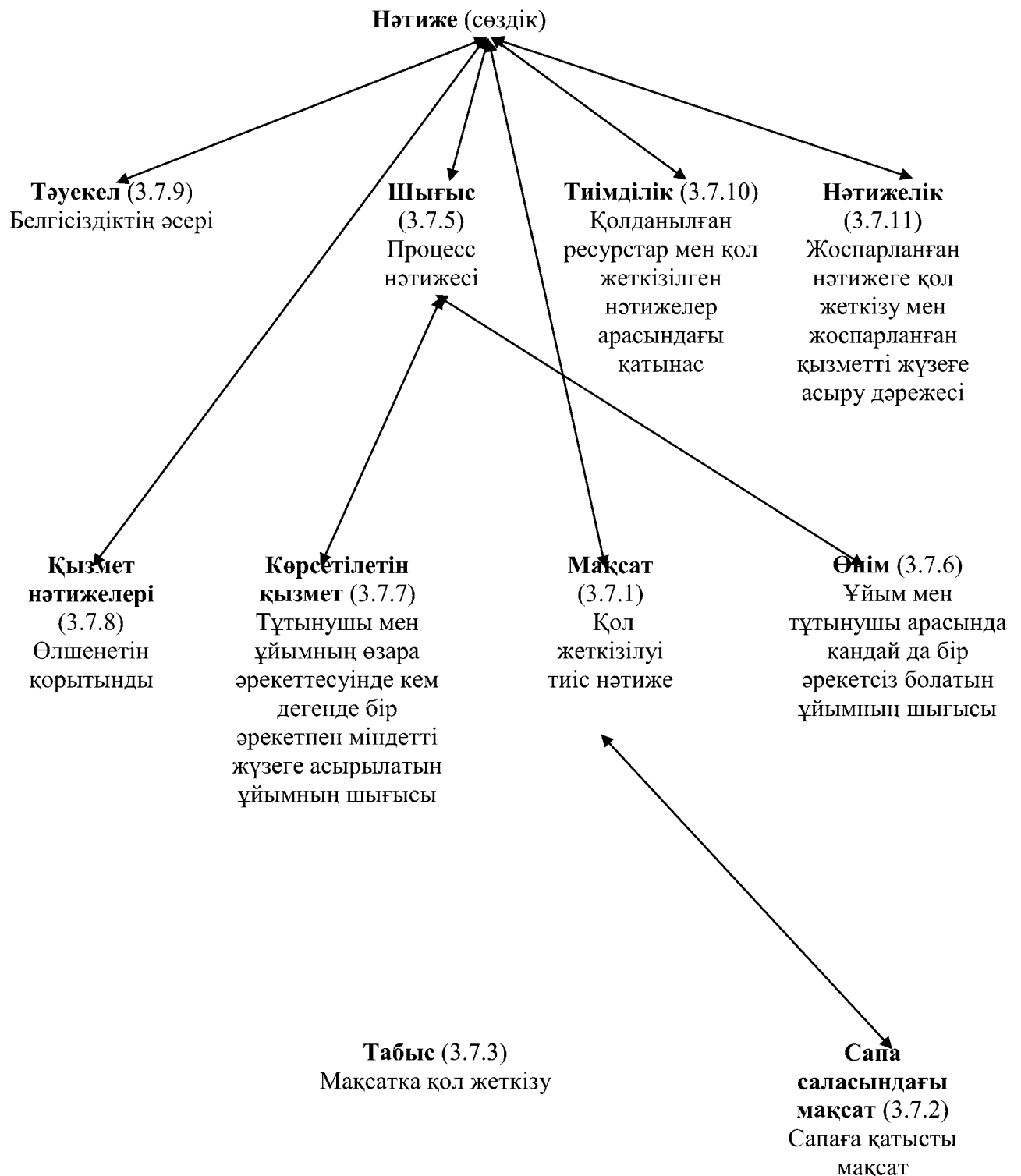
А.7 суреті - 3.4 «Процесс» санатына жататын ұғымдар



А.8 суреті - 3.5 «Жүйе» санатына жататын ұғымдар



А.9 суреті - 3.6 «Талаптар» санатына жататын ұғымдар



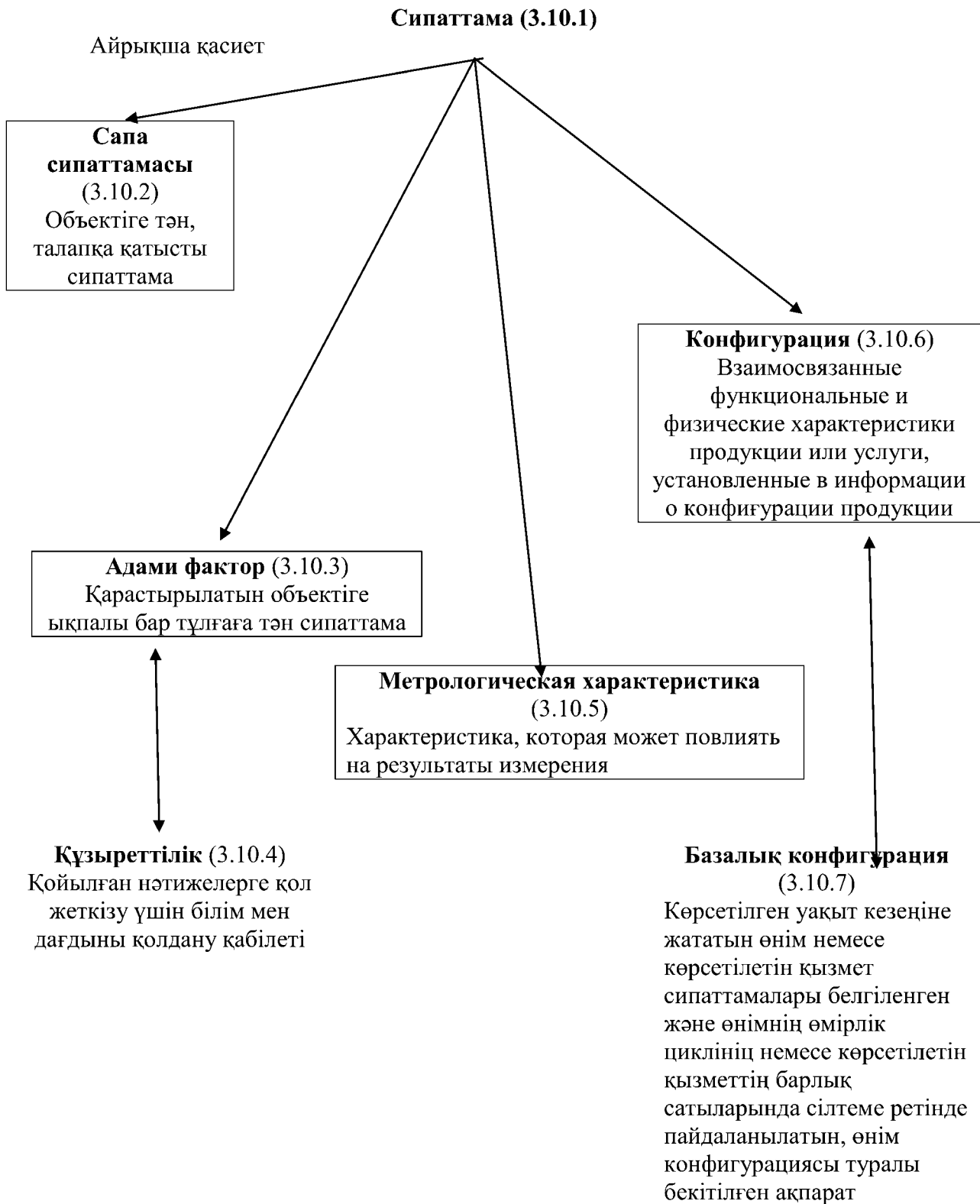
А.10 суреті - 3.7 «Нәтижелер» санатына жататын ұғымдар



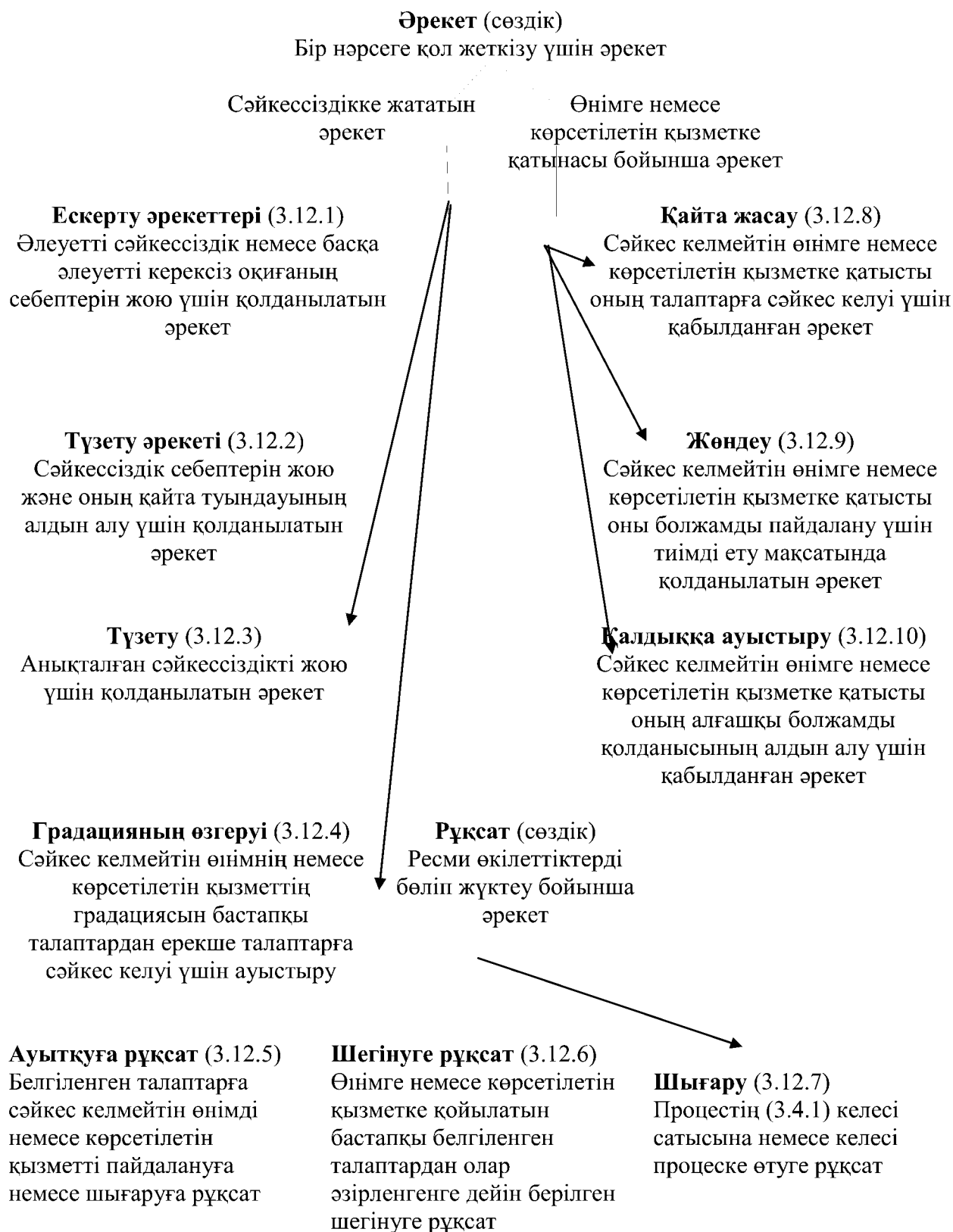
А.11 суреті – 3.8 «Деректер, ақпарат және құжаттар» санатына жататын ұғымдар



А.12 суреті – 3.9 «Тұтынушы» санатына жататын ұғымдар



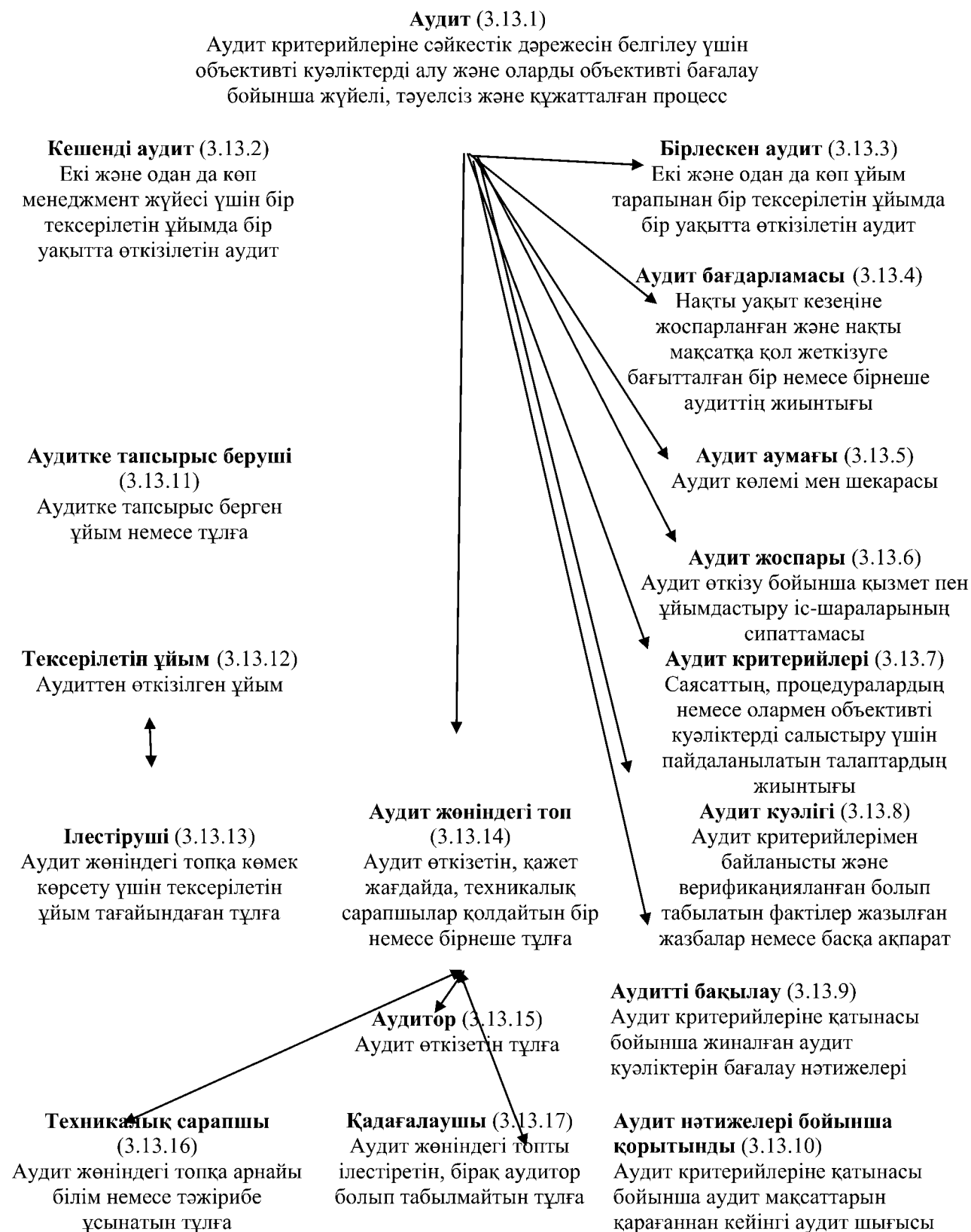
А.13 суреті - 3.10 «Сипаттама» санатына жататын ұғымдар



А.14 суреті - 3.11 «Анықтама» санатына жататын ұғымдар



А.15 суреті - 3.12 «Әрекет» санатына жататын ұғымдар



А.16 суреті - 3.13 «Аудит» санатына жататын ұғымдар

Библиография

- [1] ISO 704:2009, Terminology work - Principles and methods (Терминологиялық қызмет. Принциптер мен әдістер)
- [2] ISO 1087-1:2000, Terminology work - Vocabulary - Part 1: Theory and application (Терминологиялық жұмыс. Сөздік. 1-бөлім. Теория мен қолданыс)
- [3] ISO 3534-2, Statistics - Vocabulary and symbols - Part 2: Applied statistics (Статистика. Сөздік пен шартты белгілер. 2-бөлім. Қолданбалы статистика)
- [4] ISO 9001:2000, Quality management systems - Requirements (Сапа менеджменті жүйелері. Талаптар)
- [5] ISO 9004:2000, Managing for the sustained success of an organization - A quality management approach (Сапа менеджменті жүйелері. Қызметті жақсарту бойынша ұсынымдар)
- [6] ISO 10001:2007, Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for codes of conduct for organizations (Сапа менеджменті. Ұйым үшін тұтынушының жүру кодексі бойынша ережелерді қанағаттандыру. Ұйым үшін жүру кодексі жөніндегі жетекші нұсқаулықтар)
- [7] ISO 10002:2014, Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for complaints handling in organizations (Сапа менеджменті. Тұтынушының қанағаттануы. Ұйымда шағымдармен жұмыс жүргізу ережелері. Мониторинг пен өлшеу жөніндегі жетекші нұсқаулықтар)
- [8] ISO 10003:2007, Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for dispute resolution external to organizations (Сапа менеджменті. Ұйымнан тыс тұтынушының даулы мәселелерін шешу бойынша ережелерді қанағаттандыру. Ұйымнан тыс даулы мәселелерді шешу жөніндегі жетекші нұсқаулықтар)
- [9] ISO 10004:2012, Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for monitoring and measuring (Сапа менеджменті. Мониторинг пен өлшеу бойынша ережелер. Тұтынушының қанағаттануы. Мониторинг пен өлшеу жөніндегі жетекші нұсқаулықтар)
- [10] ISO 10005:2007, Quality management systems - Guidelines for quality plans (Сапа менеджменті жүйесі. Сапа жоспары жөніндегі жетекші нұсқаулықтар)
- [11] ISO 10006:2003, Quality management systems - Guidelines for quality management in projects (Сапа менеджменті жүйесі. Жоба сапасының менеджменті жөніндегі жетекші нұсқаулықтар)
- [12] ISO 10007:2003, Quality management systems - Guidelines for configuration management (Сапа менеджменті жүйесі. Конфигурация менеджменті жөніндегі жетекші нұсқаулықтар)
- [13] ISO 10008, Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for business-to-consumer electronic commerce transactions (Сапа менеджменті.

ҚР СТ ISO 9000-2017

Тұтынушылардың қанағаттануы. Тұтынушыға арналған бизнестегі электронды коммерциялық емес келісімдерге арналған жетекші нұсқаулық)

[14] ISO 10012:2003, Measurement management systems - Requirements for measurement processes and measuring equipment (Өлшеу менеджментінің жүйелері. Өлшеу қондырғысы мен өлшеу процестеріне қойылатын талаптар)

[15] ISO/TR 10013, Guidelines for quality management system documentation (Сапа менеджменті жүйесін құжаттау бойынша нұсқаулықтар)

[16] ISO 10014, Quality management - Guidelines for realizing financial and economic benefits (Сапаның экономикалық табыс менеджменті. Қаржылық және экономикалық табысты жүзеге асыру жөніндегі жетекші нұсқаулықтар)

[17] ISO 10015, Quality management - Guidelines for training (Сапаны басқару. Оқыту бойынша жетекші нұсқаулықтар).

[18] ISO/TR 10017, Guidance on statistical techniques for ISO 9001:2000 (ISO 9001:2000 қолданылатын статистикалық әдістер нұсқауы)

[19] ISO 10018:2012, Quality management – Guidelines on people involvement and competence (Сапа менеджменті – Адамдарды қатыстыру мен құзыреттілікке қатысты директивалар)

[20] ISO 10019:2005, Guidelines for the selection of quality management system consultants and use of (Сапа менеджменті жүйесі және олардың қызметін қолдану бойынша кеңес берушілерді таңдау жөніндегі жетекші нұсқаулық)

[21] ISO 10241-1, Terminological entries in standards - Part 1: General requirements and examples of presentation (Стандарттарда баптарды ұсынудың терминологиялық мысалдары. 1-бөлім. Жалпы талаптар)

[22] ISO 10241-2, Terminological entries in standards - Part 2: Adoption of standardized terminological entries (Стандарттардағы стандартталған терминологиялық баптардағы терминологиялық баптар. 2-бөлім. Қабылдау)

[23] ISO 14001, Environmental management systems - Requirements with guidance for use (Экологиялық менеджмент жүйесі. Талаптар мен қолдану жөніндегі нұсқау)

[24] ISO/TS 16949, Quality management systems — Particular requirements for the application of ISO 9001:2008 for automotive production and relevant service part organizations (Сапа менеджменті жүйесі. Автокөліктер мен олардың бөлшектерін өндіру үшін ISO 9001:2008 қолдану бойынша жеке талаптар)

[25] ISO/IEC 17000, Conformity assessment - Vocabulary and general principles (Сәйкестікті бағалау. Сөздік пен жалпы принциптер)

[26] ISO 19011:2011, Guidelines for auditing management systems (Менеджмент жүйесінің аудиті жөніндегі жетекші нұсқаулықтар)

[27] ISO/IEC 27001, Information technology - Security techniques - Information security management systems - Requirements (Ақпараттық технология. Қауіпсіздікті қамтамасыз ету әдістері. Ақпараттық қауіпсіздік

менеджменті жүйелері. Талаптар)

[28] ISO 31000, Risk management - Principles and guidelines (Тәуекел менеджменті. Принциптер мен жетекші нұсқаулықтар)

[29] ISO 50001, Energy management systems - Requirements with guidance for use (Энергетикалық менеджмент жүйесі. Талаптар мен қолдану жөніндегі нұсқау)

[30] IEC 60050-192, International electrotechnical vocabulary - Part 192: Dependability (Халықаралық электр-техникалық сөздік. 192-тарау. Сенімділік)

[31] ISO/IEC Guide 2 Standardization and related activities - General vocabulary (Стандарттау және қызметтің аралас түрлері. Жалпы сөздік)

[32] ISO Guide 73, Risk management - Vocabulary (Тәуекел менеджменті. Сөздік)

[33] ISO/IEC Guide 99, International vocabulary of metrology - Basic and general concepts and associated terms (VIM) (Халықаралық метрология сөздігі. Негізгі және жалпы ұғымдар мен тиісті терминдер (VIM).

[34] Quality Management Principles (Сапа менеджметінің принциптері).



НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

Системы менеджмента качества ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ И СЛОВАРЬ

СТ РК ISO 9000-2017

*(ISO 9000:2015 Quality management systems.
Fundamentals and vocabulary, IDT)*

Издание официальное

**Комитет технического регулирования и метрологии
Министерство по инвестициям и развитию Республики Казахстан
(Госстандарт)**

Астана

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН И ВНЕСЕН РГП на ПХВ «Казахстанский институт стандартизации и сертификации» Комитет технического регулирования и метрологии.

2 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Председателя Комитета технического регулирования и метрологии Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 9 октября 2017 года № 274-од.

3 Настоящий стандарт идентичен международному стандарту ISO 9000:2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» (Quality management systems - Fundamentals and vocabulary).

Международный стандарт ISO 9000:2015 был разработан Техническим комитетом ISO/TC 176 «Менеджмент качества и обеспечение качества», Подкомитет SC 2, «Системы качества».

Перевод с английского языка (en).

Официальные экземпляры международных стандартов, на основе которых подготовлен (разработан) настоящий стандарт, и на которые даны ссылки, имеются в РГП «Казахстанский институт стандартизации и сертификации».

Степень соответствия - идентичная (IDT).

4 В настоящем стандарте реализованы нормы Законов Республики Казахстан «О техническом регулировании» № 603-ІІ от 9 ноября 2004 года, «О языках в Республике Казахстан» № 151 от 11 июля 1997 года.

**5 СРОК ПЕРВОЙ ПРОВЕРКИ
ПЕРИОДИЧНОСТЬ ПРОВЕРКИ**

**2024 год
5 лет**

6 ВВЕДЕН ВЗАМЕН СТ РК ИСО 9000-2007 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

«Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодно издаваемом информационном указателе «Нормативные документы по стандартизации», а текст изменений и поправок – в ежемесячно издаваемых информационных указателях «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты»

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Комитета технического регулирования и метрологии Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан

Содержание

1	Область применения	1
2	Основные понятия и принципы менеджмента качества	1
2.1	Общие положения	1
2.2	Основные понятия	2
2.3	Принципы менеджмента качества	4
2.4	Разработка системы менеджмента качества с использованием основных понятий и принципов	10
3	Термины и определения	13
3.1	Термины, относящиеся к лицам или людям	13
3.2	Термины, относящиеся к организации	15
3.3	Термины, относящиеся к деятельности	17
3.4	Термины, относящиеся к процессу	20
3.5	Термины, относящиеся к системе	22
3.6	Термины, относящиеся к требованиям	24
3.7	Термины, относящиеся к результатам	28
3.8	Термины, относящиеся к данным, информации и документам	31
3.9	Термины, относящиеся к потребителям	35
3.10	Термины, относящиеся к характеристикам	36
3.11	Термины, относящиеся к определению	38
3.12	Термины, относящиеся к действиям	39
3.13	Термины, относящиеся к аудиту	42
	Приложение А (справочное) Связи между понятиями и их графическое представление	46
	Библиография	61

Введение

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

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

В настоящем стандарте изложены семь принципов менеджмента качества, опирающихся на основные понятия, описанные в 2.2. В 2.3 для каждого принципа менеджмента качества приведены «Формулировка», описывающее принцип, «Обоснование», объясняющее, почему организация должна придерживаться принципа, «Основные преимущества», относящиеся к принципу, и «Возможные действия», которые организация может предпринять при применении принципа.

В настоящем стандарте изложены термины и определения, которые применяются во всех стандартах в области менеджмента качества и стандартах на системы менеджмента качества, разработанные техническим комитетом ISO/TC 176, а также в других отраслевых стандартах на системы менеджмента качества на основе стандартов на СМК на момент публикации. Термины и определения расположены в концептуальном порядке, а также приведены в алфавитном указателе в конце настоящего стандарта. Приложение А включает комплекс диаграмм систем понятий, который их упорядочивает.

Примечание - Указание на некоторые дополнительные часто используемые слова в стандартах на системы менеджмента качества, разработанные ISO/TC 176 и имеющие значение, определенное в словаре, приводятся в глоссарии, доступном по адресу: http://www.iso.org/iso/terminology_used_in_iso_9000_family.pdf.

Системы менеджмента качества

ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ И СЛОВАРЬ

Дата введения 2019-01-01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает основные положения и принципы менеджмента качества, которые могут использоваться:

Настоящий стандарт может использоваться:

- организациями, стремящимися к устойчивому успеху посредством внедрения системы менеджмента качества;
 - потребителями, которые хотят быть уверенными в способности организации постоянно поставлять продукцию и услуги, соответствующие их требованиям;
 - организациями, которые хотят быть уверенными в своей цепочке поставок, и в том, что их требования к продукции и услугам будут выполнены поставщиками;
 - организациями и заинтересованными сторонами, которые стремятся улучшить взаимодействие через общее понимание терминологии, используемой в менеджменте качества;
 - организациями, проводящими оценку соответствия требованиям ISO 9001;
 - поставщиками, которые проводят обучение, оценку или консультирование в области менеджмента качества;
- g) разработчиками соответствующих стандартов.

Настоящий стандарт устанавливает термины и определения, применяемые во всех стандартах в области менеджмента качества и стандартах на системы менеджмента качества, разработанные техническим комитетом ISO/TC 176.

2 Основные понятия и принципы менеджмента качества**2.1 Общие положения**

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

СТ РК ISO 9000-2017

непосредственное влияние на репутацию организации.

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

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

2.2 Основные понятия

2.2.1 Качество

Организация, ориентированная на качество, поощряет культуру, отражающуюся в поведении, отношении, действиях и процессах, которые создают ценность посредством удовлетворения потребностей и ожиданий потребителей и других соответствующих заинтересованных сторон.

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

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

2.2.2 Система менеджмента качества

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

Система менеджмента качества управляет взаимодействующими процессами и ресурсами, требуемыми для обеспечения ценности и реализации результатов для соответствующих заинтересованных сторон.

Система менеджмента качества позволяет высшему руководству оптимизировать использование ресурсов, учитывая долгосрочные и краткосрочные последствия их решений.

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

2.2.3 Среда организации

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

экономические условия.

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

2.2.4 Заинтересованные стороны

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

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

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

2.2.5 Поддержка

2.2.5.1 Общие положения

Поддержка высшего руководства системы менеджмента качества и взаимодействие работников позволяет:

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

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

2.2.5.2 Человеческие ресурсы

Персонал - важнейший ресурс организации. Результаты деятельности организации зависят от того, как люди ведут себя в рамках системы, в которой они работают.

Персонал в организации начинают вовлекаться и становятся заинтересованными через общее понимание политики в области качества и желаемых результатов организации.

2.2.5.3 Компетентность

Система менеджмента качества наиболее результативна, когда весь персонал понимают и применяют на практике навыки, подготовку, образование и опыт, необходимые для выполнения их функций и обязанностей. Предоставлять возможности персоналу развивают необходимую компетентность является ответственностью высшего руководства.

2.2.5.4 Осведомленность

Осведомленность достигается, когда персонал понимает свои

СТ РК ISO 9000-2017

обязанности и то, как их действия способствуют достижению целей организации.

2.2.5.5 Обмен информацией

Запланированный и результативный внутренний (по всей организации) и внешний (с соответствующими заинтересованными сторонами) обмен информацией улучшает вовлечение персонала и углубляет понимание:

- среды организации;
- потребностей и ожиданий потребителей и других соответствующих заинтересованных сторон;
- системы менеджмента качества.

2.3 Принципы менеджмента качества

2.3.1 Ориентация на потребителей

2.3.1.1 Формулировка

Менеджмент качества нацелен на выполнение требований потребителей и на стремление превзойти их ожидания.

2.3.1.2 Обоснование

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

2.3.1.3 Основные преимущества

К потенциальным основным преимуществам относятся:

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

2.3.1.4 Возможные действия

Возможные действия включают:

- определение прямых и косвенных потребителей, получающих ценность от организации;
- понимание настоящих и будущих потребностей и ожиданий потребителей;

- соотнесение целей организации с потребностями и ожиданиями потребителей;
- доведение потребностей и ожиданий потребителей до работников организации;
- планирование, проектирование, разработка, производство, поставка и обслуживание продукции и предоставление услуг для удовлетворения потребностей и ожиданий потребителей;
- измерение и мониторинг удовлетворенности потребителей, и принятие соответствующих действий;
- определение и принятие действий в отношении потребностей и ожиданий заинтересованных сторон, которые могут оказать влияние на удовлетворенность потребителей;
- активный менеджмент взаимоотношений с потребителями для достижения устойчивого успеха.

2.3.2 Лидерство

2.3.2.1 Формулировка

Лидеры на всех уровнях организации обеспечивают единство цели и направления деятельности организации и создают условия, в которых работники взаимодействуют для достижения целей организации в области качества.

2.3.2.2 Обоснование

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

2.3.2.3 Основные преимущества

К потенциальным основным преимуществам относятся:

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

2.3.2.4 Возможные действия

Возможные действия включают:

- доведение миссии, видения, стратегии, политик и процессов до работников организации;
- создание и поддержание общих ценностей, беспристрастности и этических моделей поведения на всех уровнях организации;

СТ РК ISO 9000-2017

- создание атмосферы доверия и честности;
- поощрение приверженности всей организации к качеству;
- обеспечения того, что лидеры всех уровней являются положительным примером для работников организации;
- обеспечение работников необходимыми ресурсами, подготовкой и полномочиями для осуществления деятельности с ответственностью;
- вдохновлять, поощрять и признавать вклад работников.

2.3.3 Взаимодействие работников

2.3.3.1 Формулировка

Для организации крайне важно, чтобы все работники были компетентными, наделены полномочиями и вовлечены в создание ценности. Компетентные, наделенные полномочиями и взаимодействующие работники на всех уровнях организации повышают ее способность создавать ценность.

2.3.3.2 Обоснование

Для того чтобы эффективно и результативно управлять организацией очень важно уважать и вовлекать всех работников на всех уровнях организации. Признание, наделение полномочиями и поощрение навыков и знаний способствует взаимодействию работников для достижения целей организации.

2.3.3.3 Основные преимущества

К потенциальным основным преимуществам относятся:

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

2.3.3.4 Возможные действия

Возможные действия включают:

- общение с работниками для обеспечения понимания важности их личного вклада;
- содействие сотрудничеству во всей организации;
- содействие открытому обсуждению и обмену знаниями и опытом;
- наделение работников полномочиями определять узкие места в работе и без страха предлагать инициативы;

- признание и подтверждение вклада, знаний и развития работников;
- предоставление возможности проведения самооценки деятельности работников в сравнении с их личными целями;
- проведение обследований удовлетворенности работников, доведение их результатов и реализацию соответствующих действий.

2.3.4 Процессный подход

2.3.4.1 Формулировка

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

2.3.4.2 Обоснование

Система менеджмента качества состоит из взаимосвязанных процессов. Понимание того, каким образом этой системой создаются результаты, позволяет организации оптимизировать систему и ее результаты деятельности.

2.3.4.3 Основные преимущества

К потенциальным основным преимуществам относятся:

- повышение способности сосредотачивать усилия на ключевых процессах и возможностях для улучшения;
- последовательные и прогнозируемые выходы в системе согласованных процессов;
- оптимизация деятельности посредством результативного менеджмента процессов, эффективного использования ресурсов и снижения межфункциональных барьеров;
- возможности для организации обеспечивать уверенность заинтересованных сторон в отношении согласованности, результативности и эффективности ее деятельности.

2.3.4.4 Возможные действия

Возможные действия включают:

- определение целей системы и процессов, необходимых для их достижения;
- установление полномочий, ответственности и подотчетности для осуществления менеджмента процессов;
- осмысление возможностей организации и определение ограничений по ресурсам до начала осуществления действий;
- определение взаимозависимости процессов и анализ влияния изменений отдельного процесса на систему в целом;
- осуществление менеджмента процессов и их взаимосвязей как системы для результативного и эффективного достижения целей организации в области качества;

СТ РК ISO 9000-2017

- обеспечение доступности информации, необходимой для функционирования и улучшения процессов, а также для мониторинга, анализа и проведения оценки результатов деятельности системы в целом;

- осуществление менеджмента рисков, которые могут оказать влияние на выходы процессов и общие выходы системы менеджмента качества.

2.3.5 Улучшение

2.3.5.1 Формулировка

Успешные организации постоянно нацелены на улучшение.

2.3.5.2 Обоснование

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

2.3.5.3 Основные преимущества

К потенциальным основным преимуществам относятся:

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

2.3.5.4 Возможные действия

Возможные действия включают:

- содействие установлению целей по улучшению на всех уровнях организации;
- обучение и подготовка работников всех уровней по применению основных инструментов и методологии достижения целей по улучшению;
- обеспечение компетентности работников для успешного продвижения и выполнения проектов по улучшению;
- разработка и развертывание процессов для внедрения проектов по улучшению в организации;
- отслеживание, анализ и проверка планирования, внедрения, завершенности и результатов проектов по улучшению;
- интеграция рассмотрения улучшений в разработку новых или модифицированных продукции, услуг и процессов;
- признание и подтверждение улучшения.

2.3.6 Принятие решений, основанное на свидетельствах

2.3.6.1 Формулировка

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

2.3.6.2 Обоснование

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

2.3.6.3 Основные преимущества

К потенциальным основным преимуществам относятся:

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

2.3.6.4 Возможные действия

Возможные действия включают:

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

2.3.7 Менеджмент взаимоотношений

2.3.7.1 Формулировка

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

2.3.7.2 Обоснование

Заинтересованные стороны влияют на результаты деятельности организации. Устойчивый успех с большей вероятностью будет достигаться в ситуации, когда организация управляет взаимоотношениями со всеми ее заинтересованными сторонами для того, чтобы оптимизировать их влияние на результаты ее деятельности. Менеджмент взаимоотношений с ее

СТ РК ISO 9000-2017

поставщиками и партнерами часто имеет особую важность.

2.3.7.3 Основные преимущества

К потенциальным основным преимуществам относятся:

- улучшение результатов деятельности организации и ее соответствующих заинтересованных сторон путем реагирования на возможности и ограничения, относящихся к каждой заинтересованной стороне;

- общее понимание целей и ценностей заинтересованными сторонами;
- увеличение способности создавать ценность для заинтересованных сторон посредством совместного использования ресурсов и компетентности, а также осуществления менеджмента в отношении рисков, связанных с качеством;

- хорошо управляемая цепочка поставок для обеспечения стабильного потока предоставления продукции и услуг.

2.3.7.4 Возможные действия

Возможные действия включают:

- определение соответствующих заинтересованных сторон (таких как поставщики, партнеры, потребители, инвесторы, работники или общество в целом) и их взаимоотношений с организацией;

- определение приоритетных направлений взаимоотношений для осуществления менеджмента;

- установление взаимоотношений, при которых сохраняется равновесие между краткосрочными целями и долгосрочными факторами;

- сбор и обмен информацией, опытом и ресурсами с соответствующими заинтересованными сторонами;

- измерение результатов деятельности и доведение их, по мере необходимости, до заинтересованных сторон для активизации инициатив по улучшению;

- организация с поставщиками, партнерами и другими заинтересованными сторонами совместной деятельности по развитию и улучшению;

- поощрение и признание улучшений и достижений поставщиков и партнеров.

2.4 Разработка системы менеджмента качества с использованием основных понятий и принципов

2.4.1 Модель системы менеджмента качества

2.4.1.1 Общие положения

Организации имеют много общих характеристик с людьми как живые и обучающиеся социальные организмы. И те и другие являются адаптивными и состоят из систем, процессов и действий. Для того чтобы адаптироваться к изменяющейся среде, они нуждаются в способности к изменению. Организации часто внедряют инновации для достижения прорывных

улучшений. Модель СМК организации учитывает, что не все системы, процессы и действия могут быть предопределены; поэтому необходимо быть гибкой и адаптируемой применительно к сложной среде организации.

2.4.1.2 Система

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

2.4.1.3 Процессы

У организации есть процессы, которые могут быть определены, измерены и улучшены. Эти процессы взаимодействуют для достижения результатов, соответствующих целям организации, и пересекают функциональные границы. Некоторые процессы могут иметь важное значение, а другие - нет. Действия, составляющие процессы, преобразуют входы в выходы.

2.4.1.4 Деятельность

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

2.4.2 Разработка системы менеджмента качества

Система менеджмента качества является динамической системой, которая развивается в течение долгого времени, проходя периоды улучшений. Каждая организация выполняет деятельность по менеджменту качества независимо от того, спланирована она формально или нет. Настоящий стандарт предоставляет руководящие указания по тому, как разрабатывать надлежащим образом оформленную систему для менеджмента этой деятельности. Необходимо определить деятельность, которая уже выполняется в организации и насколько она соответствует среде организации. Настоящий стандарт и ISO 9001 могут затем применяться организацией как помощь при построении связанной системы менеджмента качества.

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

Планирование СМК - не разовая деятельность, а продолжающийся

СТ РК ISO 9000-2017

процесс. По мере того как организация обучается и меняются обстоятельства, развиваются и планы организации. План включает все виды деятельности в области качества, а также охватывает все руководящие указания настоящего стандарта и требования ISO 9001. План внедряется после его утверждения.

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

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

2.4.3 Стандарты на системы менеджмента качества, другие системы менеджмента и модели совершенства

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

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

Различные части системы менеджмента организации, включая СМК,

могут быть интегрированы в единую систему менеджмента. Цели, процессы и ресурсы, относящиеся к качеству, росту, финансированию, прибыльности, окружающей среде, безопасности труда и охране здоровья, энергетике, безопасности и другим аспектам организации, могут наиболее результативно и эффективно достигаться и использоваться, когда СМК интегрирована с другими системами менеджмента. Организации может проводить комплексный аудит ее систем менеджмента на соответствие требованиям нескольких стандартов, таких как ISO 9001, ISO 14001, ISO 31000 и ISO 50001.

ПРИМЕЧАНИЕ Пособие ISO «Комплексное применение стандартов на системы менеджмента» может предоставить полезные руководящие указания.

3 Термины и определения

3.1 Термины, относящиеся к лицам или людям

3.1.1 Высшее руководство (Top management): Лицо или группа людей, осуществляющих руководство и управление организацией (3.2.1) на высшем уровне.

en: Top management
kz: жоғары басшылық

ПРИМЕЧАНИЯ

1. Высшее руководство имеет право делегировать полномочия и предоставлять ресурсы в рамках организации.

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

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

3.1.2 Консультант по системе менеджмента качества (quality management system consultant): Лицо, предоставляющее рекомендации или информацию (3.8.2), помогающие организации (3.2.1) при создании системы менеджмента качества (3.4.3).

en: quality management system consultant
kz: сапа менеджменті жүйесі бойынша кеңесші

ПРИМЕЧАНИЯ

1 Консультант по системе менеджмента качества может оказывать помощь также при создании отдельных частей системы менеджмента качества (3.5.4).

2 Стандарт ISO 10019:2005 содержит руководящие указания относительно того, как

СТ РК ISO 9000-2017

отличить компетентного консультанта по системе менеджмента качества от некомпетентного.

3.1.3 Вовлеченность (involvement): Участие в деятельности, событии или ситуации.
en: involvement
kz: тарту

3.1.4 Задействованность (engagement): Вовлечение (3.1.3) и вклад в деятельность для достижения общих целей (3.7.1).
en: engagement
kz: өзара әрекет ету

3.1.5 Группа контроля за конфигурацией (configuration control board): Лицо или группа лиц, обладающих необходимыми полномочиями, на которых возложена ответственность по принятию решений о конфигурации (3.10.6).
en: configuration authority, configuration control board, dispositioning authority
kz: конфигурация бойынша өкілеттік, конфигурацияны басқару бойынша кеңес, конфигурацияны басқару бойынша бөлінген өкілеттік-тер

ПРИМЕЧАНИЕ

При распределении полномочий следует учесть соответствующие заинтересованные стороны (3.2.3) внутри и вне организации (3.2.1).

3.1.6 Представитель по урегулированию спорных вопросов (dispute resolver): Лицо, назначенное ПУСВ-провайдером (3.2.7) для оказания помощи сторонам в решении
en: dispute resolver
kz: даулы

спорных вопросов (3.9.6).

мәселелерді
реттеу
бойынша
өкіл

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

3.2 Термины, относящиеся к организации

3.2.1 Организация (organization): Лицо или группа **en:** organization
людей, связанные определенными отношениями, имеющие ответственность, полномочия и выполняющие свои функции **kz:** ұйым
для достижения их целей (3.7.1).

ПРИМЕЧАНИЯ

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

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

3.2.2 Среда организации (context of the organization): **en:** context of the organization
Сочетание внутренних и внешних факторов, которое может оказывать влияние на подход организации (3.2.1) к постановке и достижению ее целей (3.7.1). **kz:** ұйым ортасы

ПРИМЕЧАНИЯ

1 Цели организации могут относиться к ее продукции (3.7.6) и услугам (3.7.7), инвестициям и поведению по отношению к ее заинтересованным сторонам (3.2.3).

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

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

4 для ввода: Понимание инфраструктуры (3.5.2) может помочь в определении среды организации.

3.2.3 Заинтересованная сторона, стейкхолдер (interested party): Лицо или организация (3.2.1), которые могут **en:** interested party
воздействовать на осуществление деятельности или принятие решения, быть подверженными их воздействию или **kz:** мүдделі тарап,
воспринимать себя в качестве последних. **стейкхолдер**

СТ РК ISO 9000-2017

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

ПРИМЕЧАНИЕ

Термин является одним из числа общих терминов и определений для стандартов ISO на системы менеджмента, приведенных в Приложении SL к Сводным дополнениям ISO Директив ISO/IEC, част 1. Исходное определение было модифицировано посредством добавления примеров.

3.2.4 Потребитель (customer): Лицо или организация **en:** customer (3.2.1), которые могут получать или получают продукцию **kz:** (3.7.6) или услугу (3.7.7), предназначенные или требуемые тұтынушы этим лицом или организацией.

ПРИМЕР

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

ПРИМЕЧАНИЕ

Потребитель может быть внутренним или внешним по отношению к организации.

3.2.5 Провайдер, поставщик (provider): Организация **en:** provider (3.2.1), предоставляющая продукцию (3.7.6) или услугу (3.7.7). **kz:** провайдер

ПРИМЕР

Производитель, дистрибьютор, предприятие розничной торговли или продавец продукции или услуги.

Примечания

- 1 Поставщик может быть внутренним или внешним по отношению к организации.
- 2 В контрактной ситуации поставщика иногда называют «подрядчиком».

3.2.6 Внешний провайдер, внешний поставщик **en:** external (external provider): Поставщик (3.2.5), не являющийся частью **provider):** организации (3.2.1). **kz:** сыртқы провайдер, сыртқы жеткізуші

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

3.2.7 ПУСВ-провайдер, провайдер процесса **en:** DRP- **урегулирования спорных вопросов (DRP-provider):** Лицо **provider** или организация (3.2.1), организующая и выполняющая **kz:** ДМПП-

процесс (3.4.1) урегулирования спорных вопросов (3.9.6) вне организации, управляющая им.

провайдер,
даулы
мәселелерді
реттеу
процесінің
провайдері

ПРИМЕЧАНИЕ

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

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

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

4 В ISO 10003:2007 вместо термина «ПУСВ-провайдер» используется термин «провайдер».

3.2.8 Ассоциация (association): Организация (3.2.1), членами которой являются другие организации или лица.

en:
association
kz:
қауымдасты
қ

3.2.9 Метрологическая функция (metrological function): Функциональная единица с административной и технической ответственностью за определение и внедрение системы менеджмента измерений (3.5.7).

en:
metrological
function
kz:
метрология-
лық функция

3.3 Термины, относящиеся к деятельности

3.3.1 Улучшение (improvement): Действия по улучшению результатов деятельности (3.7.8).

en:
improvement
kz: жақсарту

ПРИМЕЧАНИЕ

Действия могут быть повторяющимися или единичными действиями.

3.3.2 Постоянное улучшение (continual improvement): Повторяющаяся деятельность по улучшению результатов деятельности (3.7.8).

en: continual
improvement
kz: тұрақты

ПРИМЕЧАНИЯ

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

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

3.3.3 Менеджмент (management): Скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией (3.2.1).

en:

management

kz:

менеджмент

ПРИМЕЧАНИЯ

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

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

3.3.4 Менеджмент качества (quality management): Менеджмент (3.3.3) применительно к качеству (3.6.2).

en: quality

management

kz:

сапа
менеджменті

ПРИМЕЧАНИЕ

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

3.3.5 Планирование качества (quality planning): Часть менеджмента качества (3.3.4), направленная на установление целей в области качества (3.7.2) и определяющая необходимые операционные процессы (3.4.1) и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества.

en: quality

planning

kz: сапаны

жоспарлау

ПРИМЕЧАНИЕ

Разработка планов качества (3.8.9) может быть частью планирования качества.

3.3.6 Обеспечение качества (quality assurance): Часть менеджмента качества (3.3.4), направленная на создание уверенности, что требования к качеству (3.6.5) будут выполнены.

en: quality assurance
kz: сапаны қамтамасыз ету

3.3.7 Управление качеством (quality control): Часть менеджмента качества (3.3.4), направленная на выполнение требований к качеству (3.6.5).

en: quality control
kz: сапаны басқару

3.3.8 Улучшение качества (quality improvement): Часть менеджмента качества (3.3.4), направленная на повышение способности выполнить требования к качеству (3.6.5).

en: quality improvement
kz: сапаны жақсарту

ПРИМЕЧАНИЕ

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

3.3.9 Конфигурационный менеджмент (management configuration): Скоординированная деятельность, направленная на формирование и управление конфигурацией (3.10.6).

en: configuration management
kz: конфигурация менеджменті

ПРИМЕЧАНИЕ

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

3.3.10 Управление изменениями (change control): Действия по управлению выходом (3.7.5) после официального одобрения информации о конфигурации продукции (3.6.8).

en: change control
kz: өзгерістерді басқару

3.3.11 Действие (activity): Наименьший идентифицированный элемент работ в проекте (3.4.2).

en: activity
kz: іс-әрекет

3.3.12 Управление проектами (project management): **en:** project

СТ РК ISO 9000-2017

Планирование, организация, мониторинг (3.11.3), управление и предоставление отчетности по всем аспектам проекта (3.4.2), а также мотивация всех вовлеченных в достижение целей (3.7.1) проекта.

management
kz: жоба менеджменті

3.3.13 Объект конфигурации (configuration object): en: configuration object
Объект (3.6.1) внутри конфигурации (3.10.6), который обеспечивает выполнение конечной функции.
kz: конфигурацияныц объектi

3.4 Термины, относящиеся к процессу

3.4.1 Процесс (process): Совокупность взаимосвязанных и(или) взаимодействующих видов деятельности, использующие входы для получения намеченного результата.

en: process
kz: процесс

ПРИМЕЧАНИЯ

1 В зависимости от контекста «намеченный результат» называется выходом (3.7.5), продукцией (3.7.6) или услугой (3.7.7).

2 Входами для процесса обычно являются выходы других процессов, а выходы процессов обычно являются входами для других процессов.

3 Два или более взаимосвязанных и взаимодействующих процессов совместно могут также рассматриваться как процесс.

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

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

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

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

en: project
kz: жоба

ПРИМЕЧАНИЯ

1 Отдельный проект может быть частью структуры более крупного проекта и обычно имеет установленную дату начала и окончания.

2 В некоторых проектах цели и область применения актуализируются, а характеристики (3.10.1) продукции (3.7.6) или услуги (3.7.7) определяются по мере

реализации проекта.

3 Выходом (3.7.5) проекта могут быть одно изделие или несколько единиц продукции или услуги.

4 Проектная организация (3.2.1) обычно является временной, создаваемой на время выполнения проекта.

5 Сложность взаимодействий между различными видами проектной деятельности не обязательно связана с размером проекта.

3.4.3 Создание системы менеджмента качества (quality management system realization): Процесс (3.4.1) разработки, документирования, внедрения, обеспечения функционирования и постоянного улучшения системы менеджмента качества (3.5.4).
en: quality management system realization
kz: 3.4.3 сапа менеджменті жүйесін жасау

3.4.4 Приобретение компетентности (competence acquisition): Процесс (3.4.1) достижения компетентности (3.10.4).
en: competence acquisition
kz: құзіреттілік алу

3.4.5 Процедура (procedure): Установленный способ осуществления деятельности или процесса (3.4.1).
en: procedure
kz: процедура

ПРИМЕЧАНИЕ

Процедуры могут быть документированными или нет.

3.4.6 Передавать на аутсорсинг (outsource): Заключать соглашение, по которому внешняя организация (3.2.1) выполняет часть функций или процесса (3.4.1) организации.
en: outsource
kz: процесті беру

ПРИМЕЧАНИЯ

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

2 Термин является одним из числа общих терминов и определений для стандартов ISO на системы менеджмента, приведенных в Приложении к Сводным дополнениям ISO Директив ISO/IEC, часть 1.

3.4.7 Контракт (contract): Обязывающее соглашение.
en: contract
kz: келісім-

шарт

3.4.8 Проектирование и разработка (design and development): Совокупность процессов (3.4.1), преобразующих требования (3.6.4) к объекту (3.6.1) в более детальные требования к этому объекту.

en: design and development
kz: жоспарлау және жобалау

ПРИМЕЧАНИЯ

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

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

3 Для обозначения объекта проектирования и разработки могут применяться определяющие слова (например, проектирование и разработка продукции (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 и(или) взаимодействующих элементов.

en: system
kz: жүйе

3.5.2 Инфраструктура (infrastructure): Система (3.5.1) зданий, сооружений, инженерных сетей, оборудования, а также структур, предоставляющих услуги (3.7.7), необходимых для функционирования организации (3.2.1).

en: infrastructure
kz: инфрақұрылым

3.5.3 Система менеджмента (management system): Совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов организации (3.2.1) для разработки политик (3.5.8), целей (3.7.1) и процессов (3.4.1) для достижения этих целей.

en: management system
kz: менеджмент жүйесі

ПРИМЕЧАНИЯ

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

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

3 Область применения системы менеджмента может охватывать всю организацию,

определенные функции организации, определенные части организации, одну или более функций в группе организаций.

4 Термин является одним из числа общих терминов и определений для стандартов ISO на системы менеджмента, приведенных в Приложении SL к Сводным дополнениям ISO Директив ISO/IEC, часть 1. Исходное определение было модифицировано посредством изменения примечаний 1 и 2.

3.5.4 Система менеджмента качества (quality management system): Часть системы менеджмента (3.5.3) применительно к качеству (3.6.2).
en: quality management system
kz: сапа менеджменті жүйесі

3.5.5 Производственная среда (work environment): Совокупность условий, в которых выполняется работа.
en: work environment
kz: еңбек шарттары

ПРИМЕЧАНИЕ

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

3.5.6 Метрологическое подтверждение (metrological confirmation): Совокупность операций, проводимых с целью обеспечения соответствия измерительного оборудования (3.11.6) требованиям (3.6.4) к его предполагаемому использованию.
en: metrological confirmation
kz: жарамдылығының метрологиялық растау

ПРИМЕЧАНИЯ

1 Метрологическое подтверждение обычно включает в себя калибровку или верификацию (подтверждения соответствия) (3.8.12), любую необходимую юстировку или ремонт (3.12.9) и последующую перекалибровку, сравнение с метрологическими требованиями к предполагаемому использованию оборудования, а также любое требуемое пломбирование и маркировку.

2 Метрологическое подтверждение пригодности считается не выполненным до тех пор, пока пригодность измерительного оборудования для использования по назначению не будет продемонстрирована и задокументирована.

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

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

СТ РК ISO 9000-2017

3.5.7 Система менеджмента измерений (measurement management system): Совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов, необходимых для достижения метрологического подтверждения пригодности (3.5.6) и управления процессами измерения (3.11.5).

en: measurement management system
kz: өлшеу менеджменті жүйесі

3.5.8 Политика (policy): Намерения и направление организации (3.2.1), официально сформулированные ее высшим руководством (3.1.1).

en: policy
kz: саясат

ПРИМЕЧАНИЕ

Термин является одним из числа общих терминов и определений для стандартов ISO на системы менеджмента, приведенных в Приложении SL к Сводным дополнениям ISO Директив ISO/IEC, часть 1.

3.5.9 Политика в области качества (quality policy): Политика (3.5.8), относящаяся к качеству (3.6.2).

en: quality policy
kz: сапа саласындағы саясат

ПРИМЕЧАНИЯ

1 Как правило, политика в области качества согласуется с общей политикой организации (3.2.1), а также может быть согласована с видением (3.5.10) и миссией (3.5.11) и обеспечивает основу для постановки целей в области качества (3.7.2).

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

3.5.10 Видение (vision): Стремление к тому, чем организация (3.2.1) хочет стать, сформулированное высшим руководством (3.1.1).

en: vision
kz: көрінушілік

3.5.11 Миссия (mission): Предназначение существования организации (3.2.1), сформулированное высшим руководством (3.1.1).

en: mission
kz: миссия

3.5.12 Стратегия (strategy): План достижения долгосрочной или общей цели (3.7.1).

en: strategy
kz: стратегия

3.6 Термины, относящиеся к требованиям

3.6.1 Объект, сущность, элемент (object): Нечто, что можно ощутить или представить.

en: object
kz: объект,

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

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

3.6.2 Качество (quality): Степень соответствия **en: quality** совокупности присущих характеристик (3.10.1) объекта (3.6.1) **kz: сапа** требованиям (3.6.4).

Примечания:

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

2 Термин «присущий», являющийся противоположным термину «присвоенный», означает имеющийся в объекте.

3.6.3 Градация (grade): Категория или класс, **en: grade** присвоенные различным требованиям (3.6.4) к объекту (3.5.1), **kz: үдеме** имеющим одинаковое функциональное применение.

ПРИМЕР Класс авиабилета или категория гостиницы в справочнике гостиниц.

Примечание - При определении требования к качеству (3.6.5) градация обычно устанавливается.

3.6.4 Требование (requirement): Потребность или **en: requirement** ожидание, которое установлено, обычно предполагается или **kz: талап** является обязательным.

Примечания:

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

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

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

4 Требование может быть сформировано разными заинтересованными сторонами или самой организацией.

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

6 Термин является одним из числа общих терминов и определений для стандартов ISO на системы менеджмента, приведенных в Приложении к Сводным дополнениям ISO Директив ISO/IEC, часть 1. Исходное определение было модифицировано посредством

3.6.5 Требование к качеству (quality requirement): **en:** quality requirement
Требование (3.6.4), относящееся к качеству (3.6.2). **kz:** сапаға қойылатын талаптар

3.6.6 Законодательное требование (statutory requirement): Обязательное требование (3.6.4), установленное законодательным органом. **en:** statutory requirement
kz: заңнамалық талап

3.6.7 Нормативное правовое требование (regulatory requirement): Обязательное требование (3.6.4), установленное органом, уполномоченным законодательным органом. **en:** regulatory requirement
kz: нормативтік құқықтық талап

3.6.8 Информация о конфигурации продукции (product configuration information): Требование (3.6.4) или другая информация по проектированию, производству, верификации (3.8.12), функционированию и обслуживанию продукции (3.7.6). **en:** product configuration information
kz: өнімнің конфигурациясы туралы

3.6.9 Несоответствие (nonconformity): Невыполнение требования (3.6.4). **en:** nonconformity
kz: сәйкессіздік

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

3.6.10 Дефект (defect): Несоответствие (3.6.9), связанное с предназначенным или установленным использованием. **en:** defect
kz: ақау

Примечания

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

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

3.6.11 Соответствие (conformity): Выполнение **en:** conformity
требования (3.6.4). **kz:** сәйкестік

Примечания:

1 В английском языке слово “conformance” является синонимом, но не рекомендованным. В французском языке слово “compliance” является синонимом, но не рекомендованным.

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

3.6.12 Возможность (capability): Свойство объекта (3.6.1) **en:** capability
производить выход (3.7.5), который будет удовлетворять **kz:**
требованиям (3.6.4) к этому выходу. мүмкіндік

Примечание - В области статистики понятие возможности процесса (3.4.1) определено в ISO 3534-2.

3.6.13 Прослеживаемость (traceability): Возможность **en:**
проследить историю, применение или местонахождение **traceability**
объекта (3.6.1). **kz:** қадағала-
нушылық

Примечания:

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

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

2 В области метрологии принято определение, приведенное в Руководстве ISO/IEC 99:2007.

3.6.14 Надежность (dependability): Способность **en:**
функционировать как и когда необходимо. **dependability**
kz:
Сенімділік

3.6.15 Инновация (innovation): Новый или измененный **en:**
объект (3.6.1), создающий или перераспределяющий ценность. **innovation**

kz:
инновация

Примечания:

- 1 Деятельность, результатом которой является инновация, как правило, управляема.
- 2 Инновация, как правило, значима своим эффектом.

3.7 Термины, относящиеся к результатам

3.7.1 Цель (objective): Результат, который должен быть достигнут.
en: objective
kz: мақсат

Примечания:

- 1 Цель может быть стратегической, тактической или оперативной.
- 2 Цели могут относиться к разным аспектам (такие, как финансовые цели, цели в области здоровья и безопасности, экологии), а также применяться на разных уровнях (например, стратегическом, организации (3.2.1) в целом, проекта (3.4.2), продукции (3.7.6) и процесса (3.4.1)).
- 3 Цель может быть выражена разными способами, например, в виде намеченного результата, намерения, критерия работы, цели в области качества (3.7.2) или другими словами со схожими значениями (например, целевая установка, заданная величина, задача).
- 4 В контексте системы менеджмента качества (3.5.4) цели в области качества, устанавливаемые организацией, согласуют с политикой в области качества (3.5.9) для достижения определенных результатов.
- 5 Термин является одним из числа общих терминов и определений для стандартов ISO на системы менеджмента, приведенных в Приложении к Сводным дополнениям ISO Директив ISO/IEC, часть 1.

3.7.2 Цель в области качества (quality objective): Цель (3.7.1) в отношении качества (3.6.2).
en: quality objective
kz: сапа саласындағы мақсат

Примечания

- 1 Цели в области качества обычно базируются на политике в области качества (3.5.9) организации (3.2.1).
- 2 Цели в области качества обычно устанавливаются для соответствующих функций, уровней и процессов (3.4.1) организации.

3.7.3 Успех (success): Достижение цели (3.7.1).
en: success
kz: табыс

Примечание - Успех организации (3.2.1) предполагает баланс между ее экономическими и финансовыми интересами и потребностями ее заинтересованных сторон (3.2.3), таких как потребители (3.2.4), пользователи, инвесторы / акционеры (владельцы), работники организации, поставщики (3.2.5), партнеры, заинтересованные группы и сообщества.

3.7.4 Устойчивый успех (sustained success): Успех (3.7.3) на протяжении определенного периода времени.

en: sustained success

kz: тұрақты табыс

Примечания

1 Устойчивый успех подчеркивает необходимость баланса между экономико-финансо-выми интересами организации (3.2.1) и интересами социальной и экологической среды.

2 Устойчивый успех касается заинтересованных сторон (3.2.3) организации, таких как потребители (3.2.4), владельцы, работники организации, поставщики (3.2.5), банкиры, союзы, партнеры или общество.

3.7.5 Выход (output): Результат процесса (3.4.1).

en: output

kz: шығыс

Примечание

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

3.7.6 Продукция (product): Выход (3.7.5), формируемый организацией (3.2.1), который может быть произведен без осуществления каких-либо операций между организацией и потребителем (3.2.4)

en: product

kz: өнім

Примечания

1 Производство продукции 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 продукции потребителю.

2 Преобладающий элемент продукции обычно является материальным

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

3.7.7 Услуга (service): Выход (3.7.5) формируемый организацией (3.2.1), который требует выполнения хотя бы одной операции между организацией и потребителем (3.2.4).

en: service

kz: көрсетілетін қызмет

Примечания

1 Превалирующий элемент услуги то, что она, как правило, является нематериальной.

СТ РК ISO 9000-2017

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

3 Предоставление услуг может включать в себя, например, следующее:

a) деятельность, осуществленную применительно к поставленной потребителем материальной продукции (3.7.6) (например, ремонт неисправного автомобиля);

b) деятельность, осуществленную применительно к поставленной потребителем нематериальной продукции (например, составление заявления о доходах, необходимого для определения налогового вычета);

c) предоставление нематериальной продукции (например, информации (3.8.2) в смысле передачи знаний);

d) создание благоприятных условий для потребителей (например, в гостиницах и ресторанах).

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

3.7.8 Результаты деятельности (performance): **en:** performance
Измеримый итог. **kz:** қызмет нәтижелері

Примечания

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

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

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

3.7.9 Риск (risk): Влияние неопределенности. **en:** risk
kz: қауіп-қатер

Примечания

1 Влияние выражается в отклонении от ожидаемого результата – позитивном или негативном.

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

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

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

ISO на системы менеджмента, приведенных в Приложении SL к Сводным дополнениям ISO Директив ISO/IEC, часть 1. Исходное определение было

модифицировано посредством добавления примечания 5.

5 Слово «риск» иногда используется в тех случаях, когда существует возможность только негативных последствий.

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

3.7.10 Эффективность (efficiency): Соотношение между достигнутым результатом и использованными ресурсами. **en:** efficiency **kz:** тиімділік

3.7.11 Результативность (effectiveness): Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов. **en:** effectiveness **kz:** нәтижелік

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

3.8 Термины, относящиеся к данным, информации и документам

3.8.1 Данные (data): Факты об объекте (3.6.1). **en:** data **kz:** деректер

3.8.2 Информация (information): Значимые данные (3.8.1). **en:** information **kz:** ақпарат

3.8.3 Объективное свидетельство (objective evidence): Данные (3.8.1), подтверждающие наличие или истинность чего-либо. **en:** objective evidence **kz:** объективті куәлік

Примечания

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

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

3.8.4 Информационная система (information system): Сеть каналов обмена информацией, используемая в организации (3.2.1). **en:** information system **kz:** ақпараттық

жүйе

3.8.5 Документ (document): Информация (3.8.2) и **en:** document
носитель, на котором эта информация представлена. **kz:** құжат

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

Примечания

1 Носитель может быть бумажным, магнитным, электронным или оптическим, компьютерным диском, фотографией или образцом, или их комбинацией.

2 Комплект документов, например, спецификаций и записей, часто называется «документацией».

3 Некоторые требования (3.6.4) (например, требование к разборчивости текста) относятся ко всем видам документов, однако могут быть разные требования к спецификациям (например, требование к управлению редакциями) и записям (например, требование к восстановлению доступности).

3.8.6 Документированная информация (documented information): Информация (3.8.2), которая должна управляться и поддерживаться организацией (3.2.1), и носитель, который ее содержит.

en:

documented
information

kz:

құжатталған
ақпарат

Примечания

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

2 Документированная информация может относиться:

a) к системе менеджмента (3.5.3), включая соответствующие процессы (3.4.1);
b) к информации, созданной для функционирования организации (документация);

c) к свидетельствам достигнутых результатов (записи (3.8.10)).

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

3.8.7 Спецификация (specification): Документ (3.8.5), устанавливающий требования (3.6.4).

en:

specification

kz:

спецификация

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

Примечания

1 Спецификации могут относиться к деятельности (например, процедурный документ (3.8.5), спецификация на процесс (3.4.1) или спецификация на испытание (3.11.8)) или продукции (3.7.6) (например, спецификация на продукцию, спецификация на

результаты деятельности (3.7.8) и чертежи).

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

3.8.8 Руководство по качеству (quality manual): en: quality manual
 Спецификация (3.8.7) на систему менеджмента качества (3.5.4) организации (3.2.1). kz: сапа жөніндегі нұсқау

Примечание - Руководства по качеству могут различаться по детальности изложения и форме, исходя из размера и сложности конкретной организации.

3.8.9 План качества (quality plan): Спецификация (3.8.7), определяющая какие процедуры (3.4.5) и соответствующие ресурсы когда и кем должны применяться в отношении конкретного объекта (3.6.1). en: quality plan
 kz: сапа жоспары

Примечания

1 К таким процедурам обычно относятся процедуры, связанные с процессами (3.4.1) менеджмента качества (3.3.4) и процессами жизненного цикла продукции (3.7.6) и услуг (3.7.7).

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

3 План качества, как правило, является одним из результатов планирования качества (3.3.5).

3.8.10 Запись (record): Документ (3.8.5), содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности. en: record
 kz: жазба

Примечания

1 Записи могут использоваться, например, для оформления прослеживаемости (3.6.13) и представления свидетельств проведения верификации (3.8.12), предупреждающих действий (3.12.1) и корректирующих действий (3.12.2).

2 Записи, как правило, не требуют управления изменениями.

3.8.11 План управления проектами (project management plan): Документ (3.8.5), устанавливающий что необходимо для достижения целей (3.7.1) проекта (3.4.2). en: project management plan
 kz: жоба менеджментінің жоспары

Примечания

1 В план менеджмента проекта следует включать план качества (3.8.9) проекта или ссылаться на него.

2 В зависимости от того, что подходит, план менеджмента проекта также включает в

СТ РК ISO 9000-2017

себя или ссылается на другие планы, касающиеся организационной структуры, ресурсов, графика, бюджета, менеджмента (3.3.3) риска (3.7.9), экологического менеджмента, менеджмента здоровья и безопасности, менеджмента безопасности.

3.8.12 Верификация (verification): Подтверждение **en:** verification посредством представления объективных свидетельств **kz:** (3.8.3), того, что установленные требования (3.6.4) были верификациялау выполнены.

Примечания

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

2 Деятельность, выполняемая при верификации, иногда называется квалификационным процессом (3.4.1).

3 Термин «верифицирован» используют для обозначения соответствующего статуса.

3.8.13 Валидация (validation): Подтверждение **en:** validation посредством представления объективных свидетельств **kz:** (3.8.3), того, что требования (3.6.4), предназначенные для валидациялау конкретного использования или применению выполнены.

Примечания

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

2 Слово «валидирован» используют для обозначения соответствующего статуса.

3 Условия, применяемые при валидации, могут быть реальными и смоделированными.

3.8.14 Учет состояния конфигурации (configuration status accounting): Записи и отчеты в установленной форме об информации о конфигурации продукции (3.6.8), о статусе предложенных изменений и состоянии внедрения одобренных изменений. **en:** configuration status accounting **kz:** конфигурация жағдайы туралы есептілік

3.8.15 Конкретная ситуация (specific case): Предмет плана качества (3.8.9). **en:** specific case **kz:** нақты жағдай

Примечание - Этот термин используется во избежание повторений слов «процесс

(3.4.1), продукция (3.7.6), проект (3.4.2) или контракт (3.4.7)» в рамках стандарта ISO 10005.

3.9 Термины, относящиеся к потребителям

en: feedback

3.9.1 Обратная связь (feedback): Мнения, комментарии и выражения заинтересованности в продукции (3.7.6), услуге (3.7.7) или процессе (3.4.1) обработки претензий.

kz: кері байланыс

3.9.2 Удовлетворенность потребителя (customer satisfaction): Восприятие потребителем (3.2.4) степени выполнения его ожиданий.

en: customer satisfaction

kz: тұтынушының қанағаттануы

Примечания

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

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

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

3.9.3 Претензия (complaint): Выражение организации (3.2.1) неудовлетворенности ее продукцией (3.7.6) или услугой (3.7.7), или непосредственно процессом (3.4.1) управления претензиями в ситуациях, где явно или неявно ожидается ответ или решение.

en: complaint

kz: Шағым

3.9.4 Обслуживание потребителя (customer service): Взаимодействие организации (3.2.1) с потребителем (3.2.4) на всех стадиях жизненного цикла продукции (3.7.6) или услуги (3.7.7).

en: customer service

kz: Тұтынушыға қызмет көрсету

3.9.5 Этические нормы при обеспечении удовлетворенности потребителя (customer satisfaction code of conduct): Обязательства, даваемые организацией (3.2.1) потребителю (3.2.4), в отношении ее политики, которая нацелена на повышение удовлетворенности потребителя (3.9.2), и сопутствующих условий.

en: customer satisfaction code of conduct

kz: Тұтынушының

ын
қанағаттану
ына қол
жеткізу
ережелері

Примечания

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

2 В ISO 10001:2007 термин «правила» используется взамен термина «правила достижения удовлетворенности потребителя».

3.9.6 Спорный (dispute): Несогласие, следующее из претензии (3.9.3), переданное ПУСВ-провайдеру (3.2.7).
en: dispute
kz: Даулы мәселе

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

3.10 Термины, относящиеся к характеристикам

3.10.1 Характеристика (characteristic): Отличительное свойство.
en: characteristic
kz: Сипаттама

Примечания

1 Характеристика может быть присущей или присвоенной.

2 Характеристика может быть качественной или количественной. Примечание 3 для ввода: Существуют различные классы характеристик, такие как: а) физические (например, механические, электрические, химические или биологические характеристики); б) органолептические (например, связанные с запахом, осязанием, вкусом, зрением, слухом); в) этические (например, вежливость, честность, правдивость); г) характеристики, связанные со временем (например, пунктуальность, безотказность, доступность, непрерывность); д) эргономические (например, физиологические характеристики или связанные с безопасностью человека); е) функциональные (например, максимальная скорость самолета).

3.10.2 Характеристика качества (quality characteristic): Присущая объекту (3.6.1) характеристика (3.10.1), относящаяся к требованию (3.6.4).
en: quality characteristic
kz: Сапа сипаттамасы

Примечания

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

2 Присвоенная характеристика объекта (например, цена объекта) не является характеристикой качества этого объекта.

3.10.3 Человеческий фактор (human factor): en: human

Характеристика (3.10.1) человека, имеющая влияние на factor
рассматриваемый объект (3.6.1).

kz: Адам
факторы

Примечание 1 Характеристики могут быть физическими, образовательными или социальными. Примечание 2 для ввода: Человеческие факторы могут значительно влиять на систему менеджмента (3.5.3).

3.10.4 Компетентность (competence): en: Способность

применять знания и навыки для достижения намеченных competence
результатов.

kz:
Құзыреттілік

Примечания

1 Продемонстрированная компетентность иногда рассматривается как квалификация.

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

3.10.5 Метрологическая характеристика (metrological en:

characteristic): Характеристика (3.10.1), которая может metrological
повлиять на результаты измерения (3.11.4).

kz:
Метрология-
лық
сипаттама

Примечание - Измерительное оборудование (3.11.6) обычно имеет несколько метрологических характеристик. Примечание 2 для ввода: Метрологические характеристики могут быть предметом калибровки.

3.10.6 Конфигурация (configuration): en: Взаимосвязанные

функциональные и физические характеристики (3.10.1) configuration
продукции (3.7.6) или услуги (3.7.7), установленные в **kz:**
информации о конфигурации продукции (3.6.8).

Конфигурац
ия

3.10.7 Базовая конфигурация (configuration baseline): en:

Утвержденная информация о конфигурации продукции (3.6.8), в configuration

СТ РК ISO 9000-2017

которой установлены характеристики (3.10.1) продукции (3.7.6) **baseline** или услуги (3.7.7), относящиеся к указанному моменту времени, **kz:** Базалық и используемая в качестве ссылки на всех стадиях жизненного **конфигураци** цикла продукции или услуги. **я**

3.11 Термины, относящиеся к определению

3.11.1 Определение (determination): Действия по **en:** установлению одной или более характеристик (3.10.1) и **determination** величин этих характеристик. **kz:** Анықтау

3.11.2 Анализ (review): Определение (3.11.1) **en:** review пригодности, адекватности или результативности (3.7.11) **kz:** Талдау объекта (3.6.1) для достижения установленных целей (3.7.1).

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

Примечание - Анализ может также включать определение эффективности (3.7.10).

3.11.3 Мониторинг (monitoring): Определение (3.11.1) **en:** статуса системы (3.5.1), процесса (3.4.1), продукции (3.7.6), **monitoring** услуги (3.7.7) или действия. **kz:** Мониторинг

Примечания

1 Для определения статуса может возникнуть необходимость проверить, проконтролировать или отследить.

2 Мониторинг, как правило, является определением статуса объекта (3.6.1), выполняемым на различных этапах или сроках.

3 Термин является одним из числа общих терминов и определений для стандартов ISO на системы менеджмента, приведенных в Приложении SL к Сводным дополнениям ISO Директив ISO/IEC, часть 1. Исходное определение и примечание 1 были модифицированы, примечания 2 и 3 были добавлены.

3.11.4 Измерение (measurement): Процесс (3.4.1) **en:** определения величины. **measurement** **kz:** Өлшеу

Примечания

1 В соответствии с ISO 3534-2 величину определяют, как правило, как количество.

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

3.11.5 Процесс измерения (measurement process): **en:** Совокупность операций, проводимых с целью определения **measurement**

значения величины.

process
kz: Өлшеу
процесі

3.11.6 Измерительное оборудование (measuring equipment): Средства измерений, программные средства, эталоны, справочный материал, вспомогательная аппаратура или их комбинация, необходимые для процесса измерения (3.11.5).
en: measuring equipment
kz: Өлшеу жабдығы

3.11.7 Контроль (inspection): Определение (3.11.1) соответствия (3.6.11) установленным требованиям (3.6.4).
en: inspection
kz: Бақылау

Примечания

1 Если результат контроля показывает соответствие, он может быть использован для целей верификации (3.8.12).

2 Результат контроля может показывать соответствие или несоответствие (3.6.9), или степень соответствия.

3.11.8 Испытание (test): Определение (3.11.1) соответствия (3.6.11) требованиям (3.6.4) для конкретного предполагаемого использования или применения.
en: test
kz: Сынау

Примечание - Если результат испытания показывает соответствие, он может быть использован для целей валидации (3.8.13).

3.11.9 Оценка продвижения (progress evaluation): Оценка степени прогресса по достижению установленных целей (3.7.1) проекта (3.4.2).
en: progress evaluation
kz: Қозғалысты бағалау

Примечания

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

2 Результаты оценок продвижения могут привести к пересмотру плана менеджмента проекта (3.8.11).

3.12 Термины, относящиеся к действиям

3.12.1 Предупреждающее действие (preventive action): Действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия (3.6.9) или другой потенциально нежелательной ситуации.
en: preventive action
kz: Ескерту

Примечания

1 Потенциальное несоответствие может иметь несколько причин.

2 Предупреждающее действие предпринимают для предотвращения возникновения события, тогда как корректирующее действие (3.12.2) – для предотвращения повторного возникновения события.

3.12.2 Корректирующее действие (corrective action): en:
 Действие, предпринятое для устранения причины несоответствия (3.6.9) и предупреждения его повторного возникновения.
corrective action
kz: Түзету
 іс-әрекеті

Примечания

1 Несоответствие может иметь несколько причин.

2 Корректирующее действие предпринимают для предотвращения повторного возникновения события, тогда как предупреждающее действие (3.12.1) – для предотвращения его возникновения.

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

3.12.3 Коррекция (correction): Действие, предпринятое для **en:**
 устранения обнаруженного несоответствия (3.6.9). **correction**
kz: Түзету

Примечание

1 Коррекция может осуществляться перед, в сочетании или после корректирующих действий (3.12.2).

2 Коррекцией может быть, например, переделка (3.12.8) или изменение градации (3.12.4).

3.12.4 Изменение градации (regrade): Изменение категории **en:** regrade
 качества - понижение категории качества (3.6.3) **kz:**
 несоответствующей (3.6.9) продукции (3.7.6) или услуги (3.7.7) с Градациян
 тем, чтобы привести ее в соответствие с требованиями (3.6.4), ың өзгеруі
 отличными от первоначальных.

3.12.5 Разрешение на отклонение (concession): en:
 Разрешение на использование или выпуск (3.12.7) продукции **concession**
 (3.7.6) или услуги (3.7.7), которые не соответствуют **kz:**
 установленным требованиям (3.6.4). Ауытқуға
 рұқсат

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

3.12.6 Разрешение на отступление (deviation permit): en:

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

deviation
permit
kz:
Шегінуге

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

3.12.7 Выпуск (release): Разрешение на переход к следующей стадии процесса (3.4.1) или к следующему процессу.

en: release
kz:
Шығару

Примечание - В английском языке в контексте программного обеспечения и «документов» (3.8.5) слово «release» часто используют для ссылки на версию программы или сам документ.

3.12.8 Переделка (rework): Действие, предпринятое в отношении несоответствующей продукции (3.7.6) или услуги (3.7.7) для того, чтобы она соответствовала требованиям (3.6.4).

en: rework
kz: Қайта өңдеу

Примечание - Переделка может затрагивать или изменять лишь отдельные части несоответствующих продукции или услуг.

3.12.9 Ремонт (repair): Действие, предпринятое в отношении несоответствующей продукции (3.7.6) или услуги (3.7.7) для того, чтобы сделать ее приемлемой для предполагаемого использования.

en: repair
kz: Жөндеу

Примечания

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

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

3 Ремонт может затрагивать или изменять лишь отдельные части несоответствующих продукции или услуг.

3.12.10 Перевод в отходы (scrap): Действие в отношении несоответствующей продукции (3.7.6) или услуги (3.7.7), предпринятое для предотвращения ее первоначального предполагаемого использования.

en: scrap
kz: Қалдыққа ауыстыру

ПРИМЕР Переработка, уничтожение.

Примечание - В ситуации с несоответствующей услугой использование

предотвращается посредством прекращения услуги.

3.13 Термины, относящиеся к аудиту

3.13.1 Аудит (audit): Систематический, независимый и документируемый процесс (3.4.1) получения объективных свидетельств (3.8.3) и их объективного оценивания для установления степени соответствия критериям аудита (3.13.7). **en:** audit **kz:** Аудит

Примечания

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

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

3 Внутренние аудиты, иногда называемые аудиты, проводимые первой стороной, проводятся обычно самой организацией (3.2.1) или от ее имени для анализа (3.11.2) со стороны руководства и других внутренних целей, и могут служить основанием для декларации о соответствии. Независимость может быть продемонстрирована отсутствием ответственности за деятельность, подвергаемую аудиту.

4 Внешние аудиты включают в себя аудиты, обычно называемые аудитами, проводимыми второй стороной или третьей стороной. Аудиты, проводимые второй стороной, выполняются сторонами, заинтересованными в деятельности организации, например потребителями (3.2.4), или другими лицами от их имени. Аудиты, проводимые третьей стороной, выполняются внешними независимыми аудитирующими организациями. Эти организации осуществляют сертификацию или регистрацию на соответствие требованиям или являются государственными органами.

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

3.13.2 Комплексный аудит (combined audit): Аудит (3.13.1), проводимый в одной проверяемой организации (3.13.12) для двух и более систем менеджмента (3.5.3) одновременно. **en:** combined audit **kz:** Кешенді аудит

Примечание - Части системы менеджмента, которые могут быть включены в комплексный аудит, могут быть определены соответствующими стандартами на системы менеджмента, стандартами на продукцию, стандартами на услуги или процессы, применяемыми организацией (3.2.1).

3.13.3 Совместный аудит (joint audit): Аудит (3.13.1), проводимый в одной проверяемой организации (3.13.12) двумя **en:** joint audit

и более проверяющими организациями (3.2.1) одновременно.

kz:
Бірлескен
аудит

3.13.4 Программа аудита (audit programme): Совокупность одного или нескольких аудитов (3.13.1), запланированных на конкретный период времени и направленных на достижение конкретной цели.

en: audit
programme
kz: Аудит
бағдарлама
сы

3.13.5 Область аудита (audit scope): Объем и границы аудита (3.13.1).

en: audit
scope
kz: Аудит
аумағы

Примечание - Область аудита обычно включает в себя указание мест проведения аудита, структурных единиц, видов деятельности и процессов (3.4.1).

3.13.6 План аудита (audit plan): Описание деятельности и организационных мероприятий по проведению аудита (3.13.1).

en: audit
plan
kz: Аудит
жоспары

3.13.7 Критерии аудита (audit criteria): Совокупность политик (3.5.8), процедур (3.4.5) или требований (3.6.4), используемых для сопоставления с ними объективных свидетельств (3.8.3).

en: audit
criteria
kz: Аудит
критерийле
рі

3.13.8 Свидетельство аудита (audit evidence): Записи, изложение фактов или другая информация, которые связаны с критериями аудита (3.13.7) и являются верифицируемыми.

en: audit
evidence
kz: Аудит
куәлігі

3.13.9 Наблюдения аудита (audit findings): Результаты оценивания собранных свидетельств аудита (3.13.8) относительно критериев аудита.

en: audit
findings
kz:
Аудитті
бақылау

Примечания

1 Наблюдения аудита могут указывать на *соответствие* (3.6.11) или *несоответствие*

2 Наблюдения аудита могут привести к определению возможностей *улучшения* (3.3.1) или хорошего опыта

СТ РК ISO 9000-2017

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

3.13.10 Заключение аудита (audit conclusion): результат аудита (3.13.1) формируемый после рассмотрения целей (3.7.1) аудита и всех выводов аудита (3.13.9).
en: audit conclusion
kz: Аудит нәтижелері бойынша қорытынды

3.13.11 Заказчик аудита (audit client): Организация (3.2.1) или лицо, заказавшее аудит (3.13.1).
en: audit client
kz: Аудитке тапсырыс беруші

3.13.12 Проверяемая организация (auditee): Организация (3.2.1), подвергающаяся аудиту (3.13.1).
en: auditee
kz: Тексерілетін ұйым

3.13.13 Сопровождающий (guide): Лицо, назначаемое проверяемой организацией (3.13.12) для оказания помощи группе по аудиту (3.13.14).	en: guide kz: Ілестіруші
---	---

3.13.14 Аудиторская группа (audit team): Одно или несколько лиц, проводящих аудит (3.13.1), при необходимости поддерживаемых техническими экспертами (3.13.16).
en: audit team
kz: Аудит жөніндегі топ

Примечания

1 Один из аудиторов (3.13.15) в группе по аудиту назначается руководителем группы.

2 Группа по аудиту может включать в себя также аудиторов-стажеров.

3.13.15 Аудитор (auditor): Лицо, проводящее аудит (3.13.1).
en: auditor
kz: Аудитор

3.13.16 Технический эксперт (technical expert): Лицо, которое предоставляет специальные знания или опыт группе по аудиту (3.13.14).
en: technical expert

kz:
Техникалық
сарапшы

Примечания

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

2 Технический эксперт не имеет полномочий аудитора (3.13.15) в группе по аудиту.

3.13.17 Наблюдатель (observer): Лицо, сопровождающее группу по аудиту (3.13.4), но не являющееся аудитором (3.13.15). **en:** observer
kz:
Қадағалаушы

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

Приложение А

(информационное)

Отношения между понятиями и их графическое представление

А.1 Общие положения

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

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

А.2 Родовая связь

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

Родовые связи изображают графически в виде «веера» или «дерева» без стрелок (рисунок А.1).

Пример из ISO 704:2009 (5.5.2.2.1)

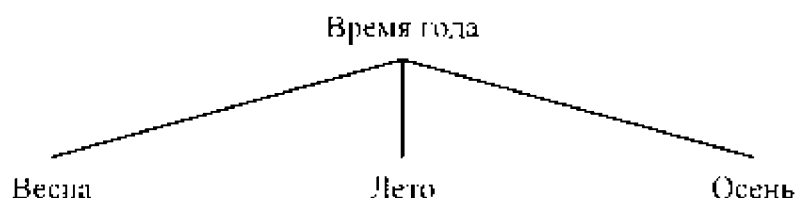


Рисунок А.1 - Графическое представление родовой связи

А.3 Партитивная связь

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

Партитивные отношения изображаются в виде «грабель» (рисунок А.2). Пример из ISO 704:2009 (5.5.2.3.1)

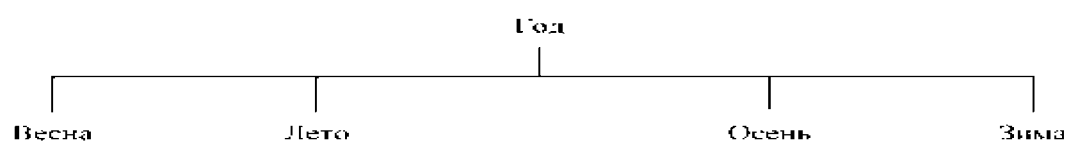


Рисунок А.2 - Графическое представление партитивной связи

А.4 Ассоциативная связь

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

Ассоциативные связи изображают в виде одной черты со стрелкой на каждом конце (рисунок А.3).

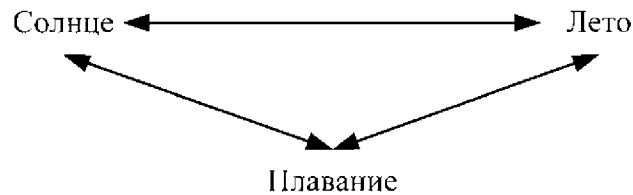


Рисунок А.3 - Графическое представление ассоциативной связи

А.5 Диаграммы понятий

На рисунках А.4 - А.16 представлены диаграммы понятий, на которых основываются предметные группы раздела 3 настоящего стандарта. Определения терминов повторяются, но примечания к ним на рисунках не приведены, поэтому рекомендуется обращаться к разделу 3 для ознакомления с примечаниями.

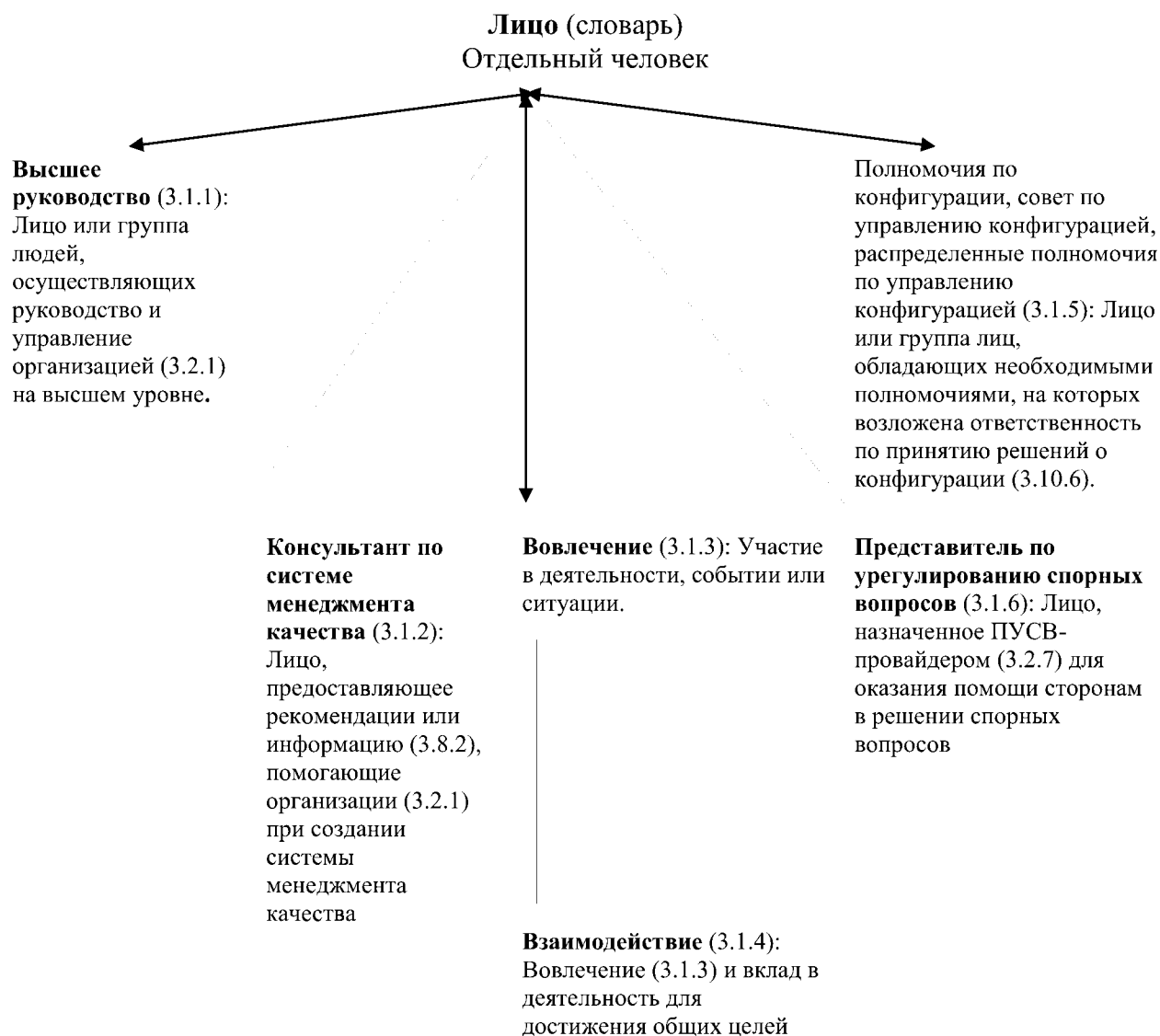


Рисунок А.4 - 3.1 Понятия, относящиеся к категории «лицо или люди»

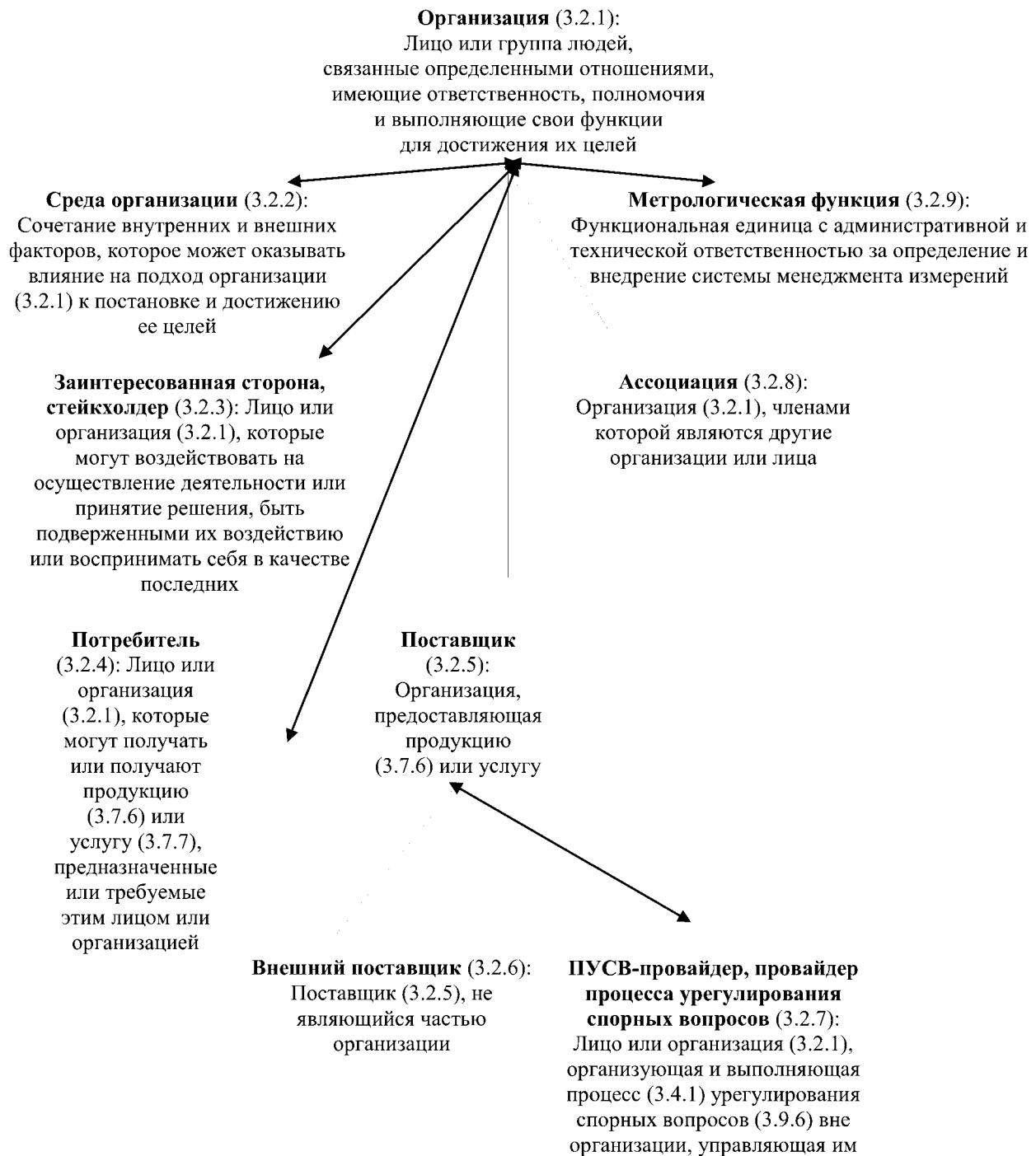


Рисунок А.5 - 3.2 Понятия, относящиеся к категории «организация»



Рисунок А.6 - 3.3 Понятия, относящиеся к категории «деятельность»

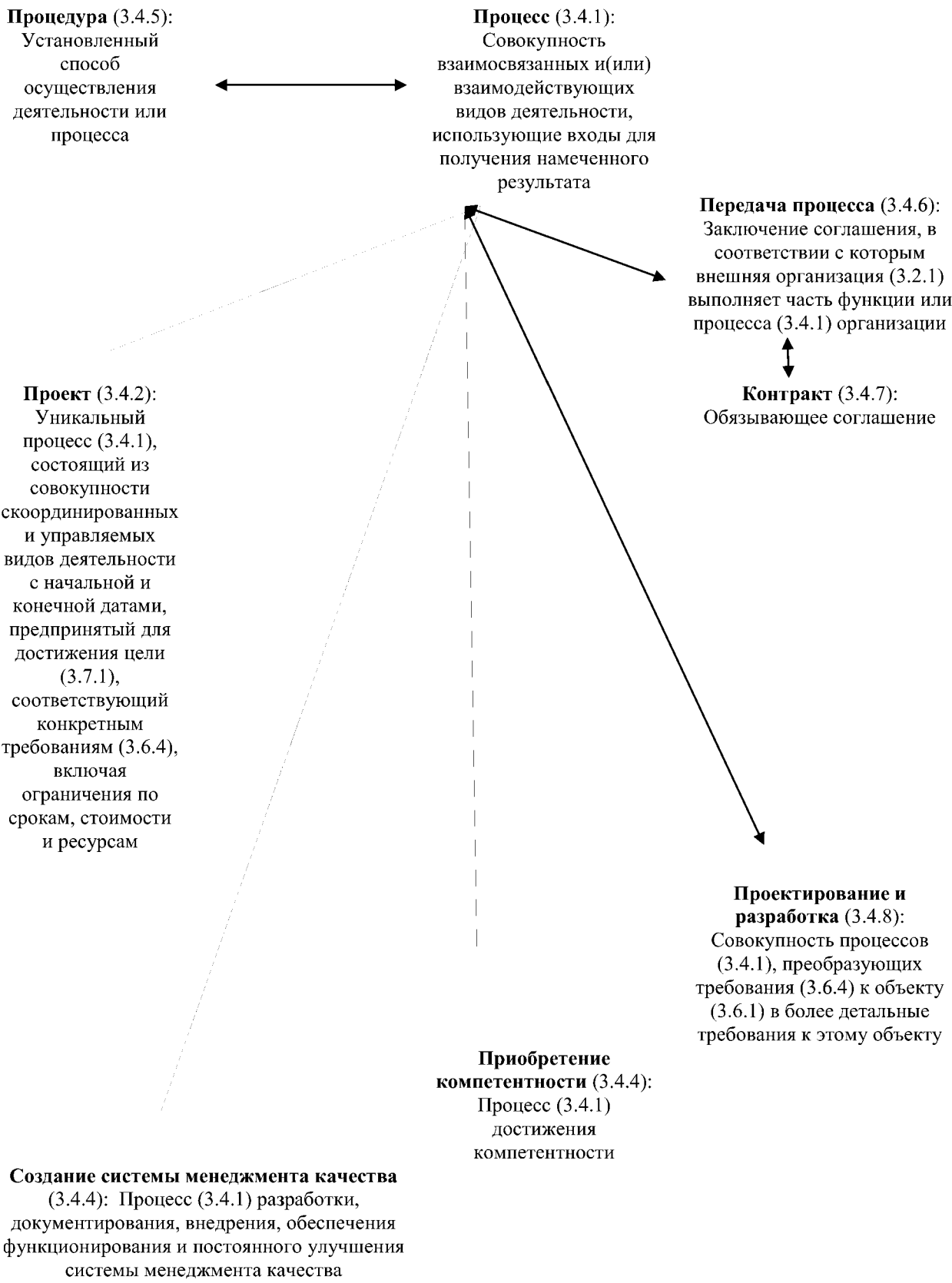


Рисунок А.7 - 3.4 Понятия, относящиеся к категории «процесс»

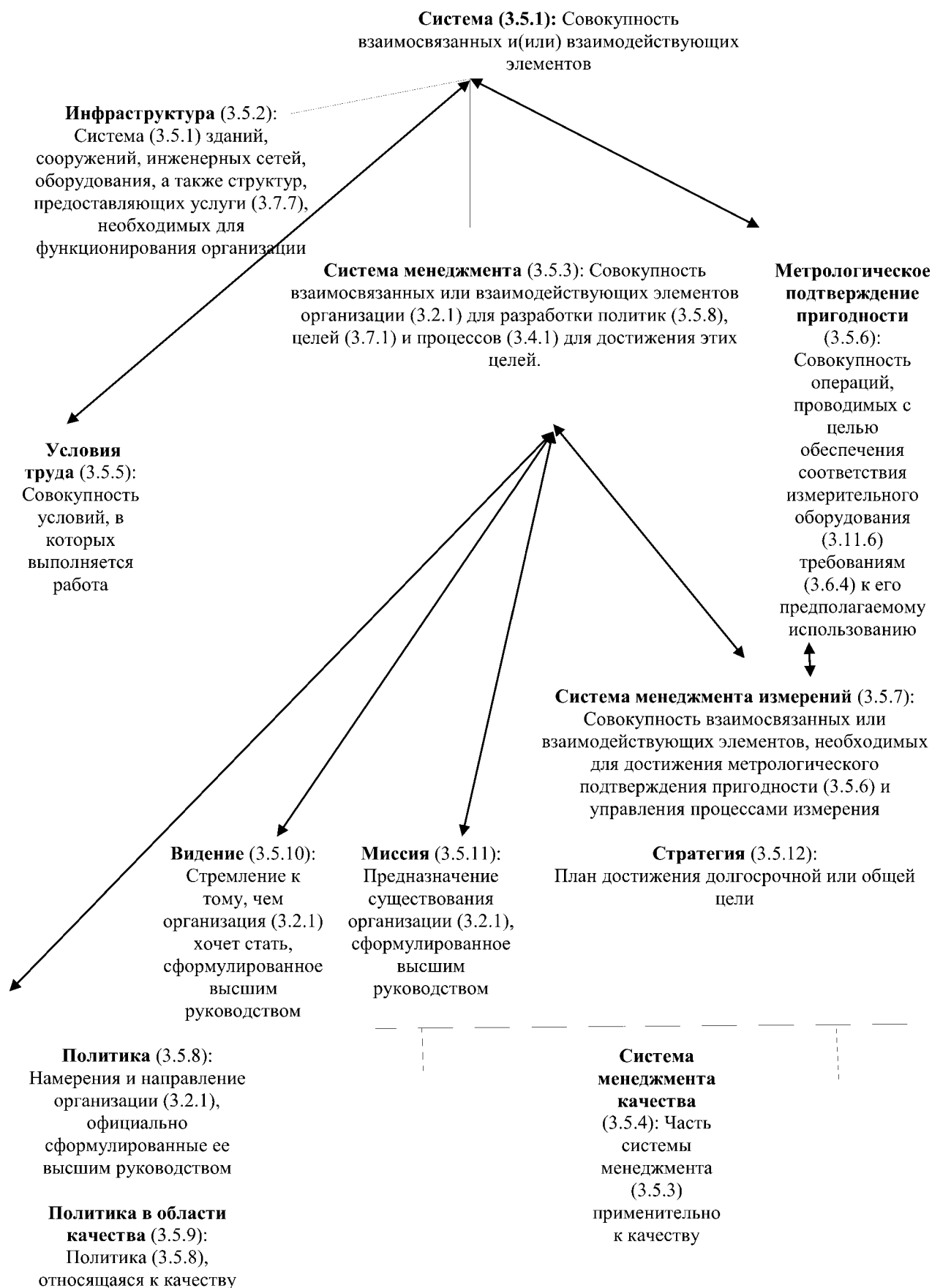


Рисунок А.8 - 3.5 Понятия, относящиеся к категории «система»



Рисунок А.9 - 3.6 Понятия, относящиеся к категории «требование»

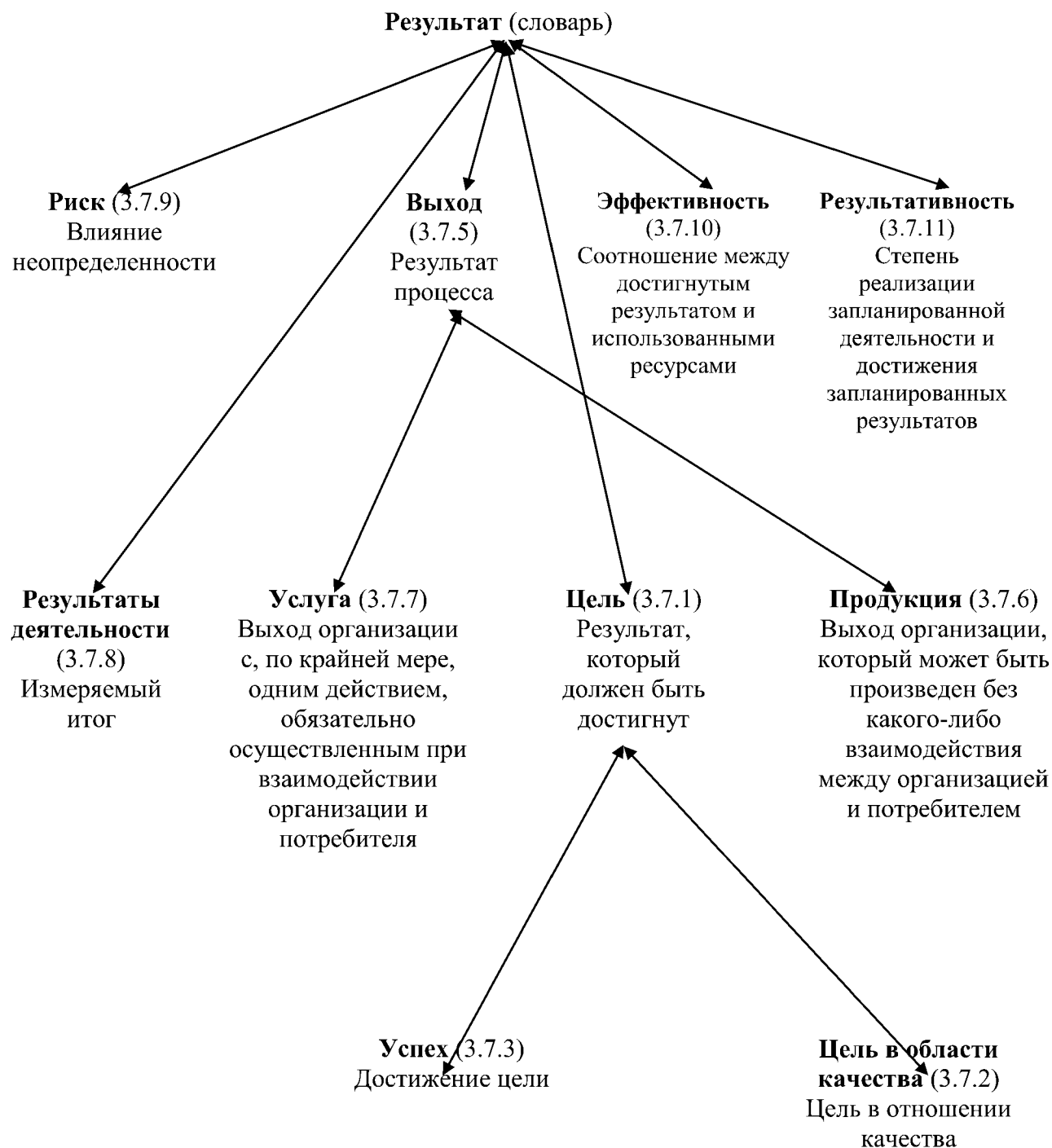


Рисунок А.10 - 3.7 Понятия, относящиеся к категории «результаты»



Рисунок А.11 – 3.8 Понятия, относящиеся к категории «данные, информация и документы»

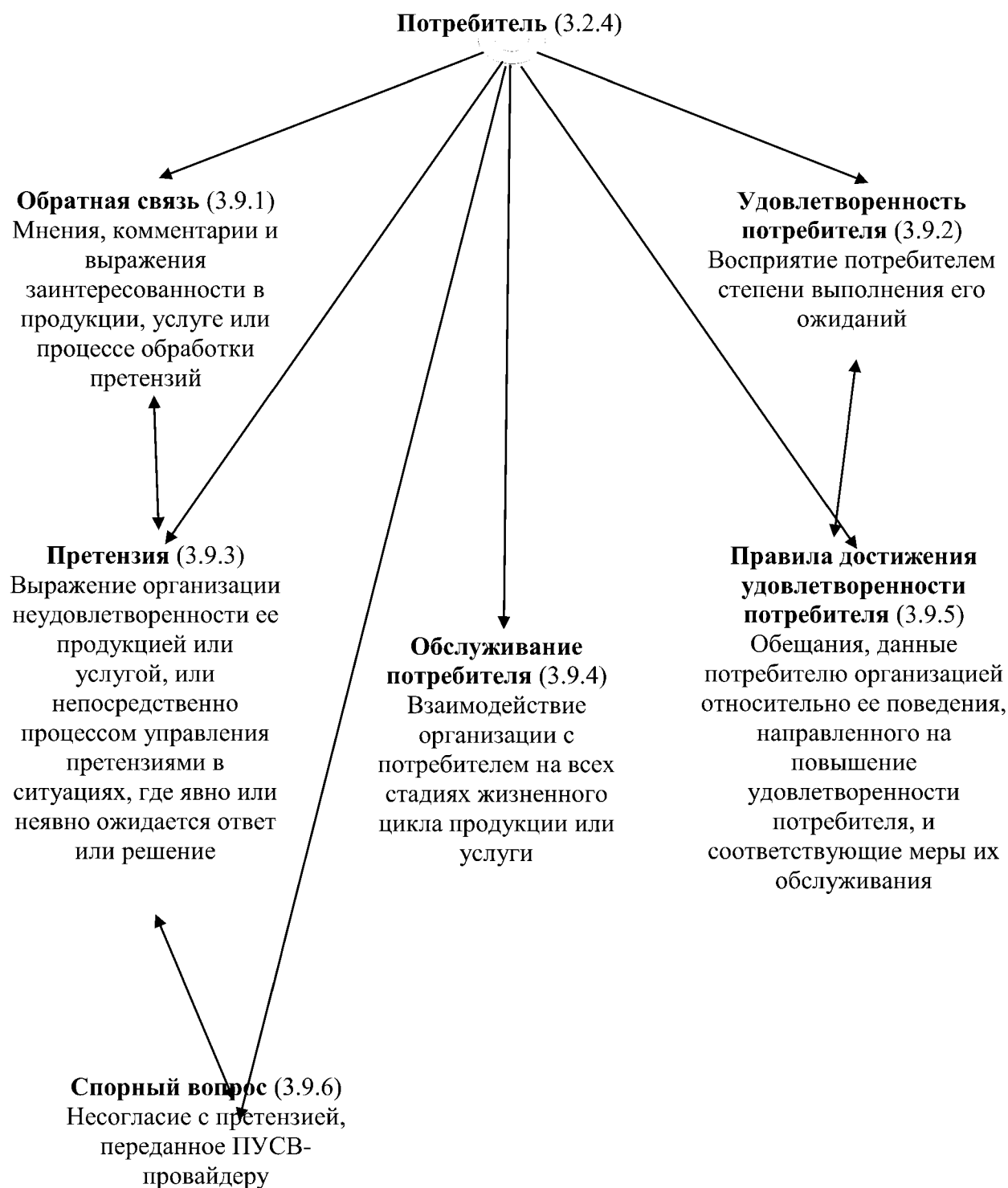


Рисунок А.12 – 3.9 Понятия, относящиеся к категории «потребители»

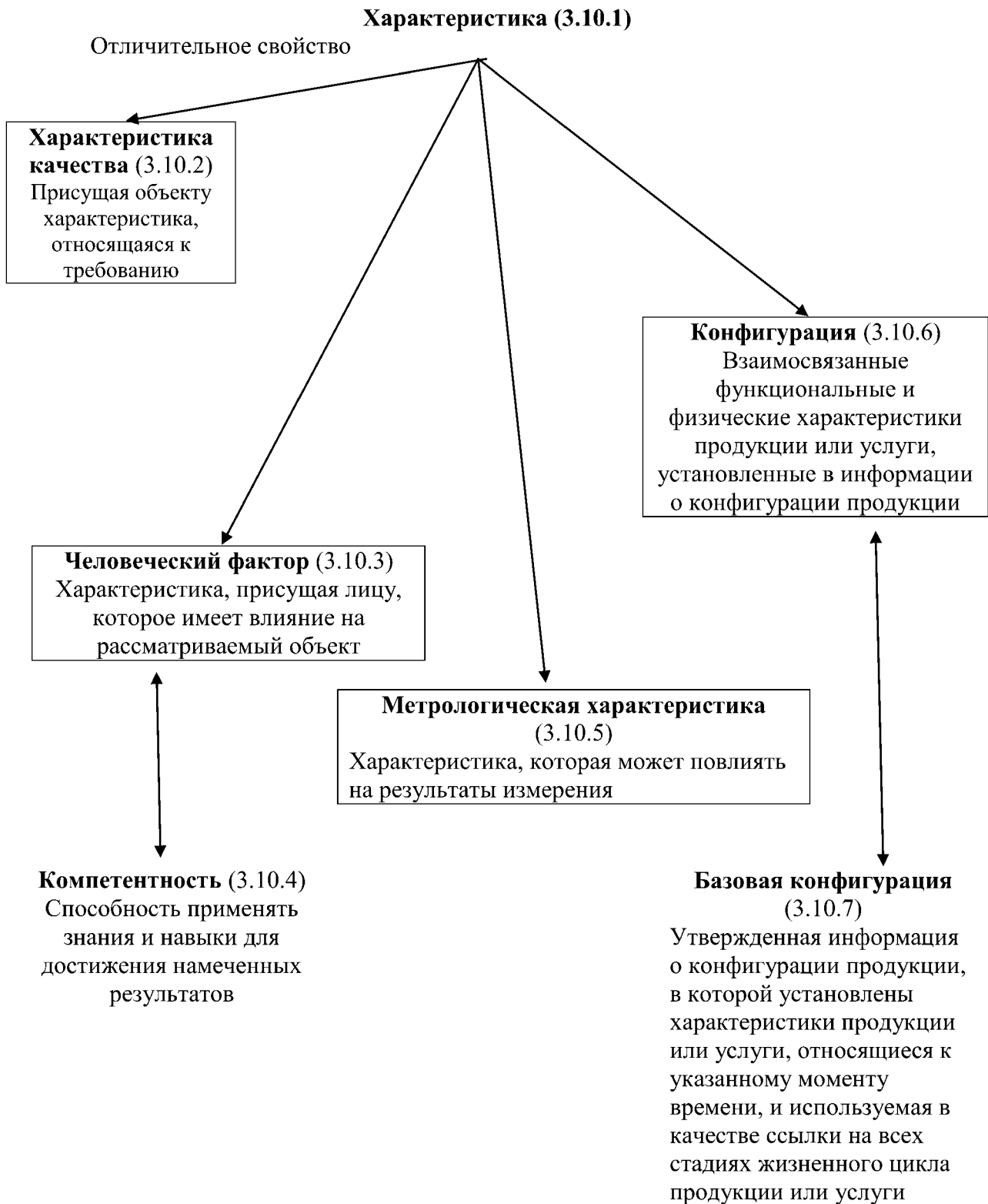


Рисунок А.13 - 3.10 Понятия, относящиеся к категории «характеристики»



Рисунок А.14 - 3.11 Понятия, относящиеся к категории «определение»



Рисунок А.15-3.12 Понятия, относящиеся к категории «действие»



Рисунок А.16 - 3.13 Понятия, относящиеся к категории «аудит»

Библиография

- [1] ISO 704:2009, Terminology work - Principles and methods (Терминологическая деятельность. Принципы и методы)
- [2] ISO 1087-1:2000, Terminology work - Vocabulary - Part 1: Theory and application (Терминологическая работа. Словарь. Часть 1. Теория и применение)
- [3] ISO 3534-2, Statistics - Vocabulary and symbols - Part 2: Applied statistics (Статистика. Словарь и условные обозначения. Часть 2. Прикладная статистика)
- [4] ISO 9001:2000, Quality management systems - Requirements (Системы менеджмента качества. Требования)
- [5] ISO 9004:2000, Managing for the sustained success of an organization - A quality management approach (Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности)
- [6] ISO 10001:2007, Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for codes of conduct for organizations (Менеджмент качества. Удовлетворенность указания по кодексам поведения для организаций потребителя. Руководящие указания по кодексам поведения для организаций)
- [7] ISO 10002:2014, Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for complaints handling in organizations (Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Указания по работе с претензиями в организациях. Руководящие указания по мониторингу и измерению)
- [8] ISO 10003:2007, Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for dispute resolution external to organizations (Менеджмент качества. Удовлетворенность указания по разрешению спорных вопросов вне организаций потребителя. Руководящие указания по разрешению спорных вопросов вне организаций)
- [9] ISO 10004:2012, Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for monitoring and measuring (Менеджмент качества. указания по мониторингу и измерению Удовлетворенность потребителя. Руководящие указания по мониторингу и измерению)
- [10] ISO 10005:2007, Quality management systems - Guidelines for quality plans (Системы менеджмента качества. Руководящие указания по планам качества)
- [11] ISO 10006:2003, Quality management systems - Guidelines for quality management in projects (Системы менеджмента качества. Руководящие указания по менеджменту качества проектов)
- [12] ISO 10007:2003, Quality management systems - Guidelines for configuration management (Системы менеджмента качества. Руководящие указания по менеджменту конфигурации)
- [13] ISO 10008, Quality management - Customer satisfaction - Guidelines

СТ РК ISO 9000-2017

for business-to-consumer electronic commerce transactions (Менеджмент качества. Удовлетворение покупателей. Руководящие указания для электронных коммерческих сделок в бизнесе для потребителя)

[14] ISO 10012:2003, Measurement management systems - Requirements for measurement processes and measuring equipment (Системы менеджмента измерений. Требования к измерительным процессам и измерительному оборудованию)

[15] ISO/TR 10013, Guidelines for quality management system documentation (Рекомендации по документированию систем менеджмента качества)

[16] ISO 10014, Quality management - Guidelines for realizing financial and economic benefits (Менеджмент экономических выгод качества. Руководящие указания по реализации финансовых и экономических выгод)

[17] ISO 10015, Quality management - Guidelines for training (Управление качеством. Руководящие указания по обучению).

[18] ISO/TR 10017, Guidance on statistical techniques for ISO 9001:2000 (Руководство по статистическим методам применительно к ISO 9001:2000)

[19] ISO 10018:2012, Quality management – Guidelines on people involvement and competence (Менеджмент качества - Директивы относительно вовлечения людей и компетентности)

[20] ISO 10019:2005, Guidelines for the selection of quality management system consultants and use of (Руководящие указания по выбору консультантов по системе менеджмента качества и использованию их услуг)

[21] ISO 10241-1, Terminological entries in standards - Part 1: General requirements and examples of presentation (Терминологические примеры представления статьи в стандартах. Часть 1. Общие требования)

[22] ISO 10241-2, Terminological entries in standards - Part 2: Adoption of standardized terminological entries (Терминологические статьи в стандартизованных терминологических статей стандартах. Часть. 2. Принятие)

[23] ISO 14001, Environmental management systems - Requirements with guidance for use (Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению)

[24] ISO/TS 16949, Quality management systems — Particular requirements for the application of ISO 9001:2008 for automotive production and relevant service part organizations (Системы менеджмента качества. Частные требования по применению ISO 9001:2008 для производства автомобилей и запчастей к ним)

[25] ISO/IEC 17000, Conformity assessment - Vocabulary and general principles (Оценка соответствия. Словарь и общие принципы)

[26] ISO 19011:2011, Guidelines for auditing management systems (Руководящие указания по аудиту систем менеджмента)

[27] ISO/IEC 27001, Information technology - Security techniques - Information security management systems - Requirements (Информационные технологии. Методы обеспечения безопасности. Системы менеджмента информационной безопасности. Требования)

[28] ISO 31000, Risk management - Principles and guidelines (Менеджмент рисков. Принципы и руководящие указания)

[29] ISO 50001, Energy management systems - Requirements with guidance for use (Системы энергетического менеджмента. Требования и руководство по использованию)

[30] IEC 60050-192, International electrotechnical vocabulary - Part 192: Dependability (Международный электротехнический словарь. Глава 192. Надежность)

[31] ISO/IEC Guide 2 Standardization and related activities - General vocabulary (Стандартизация и смежные виды деятельности. Общий словарь)

[32] ISO Guide 73, Risk management - Vocabulary (Менеджмент рисков. Словарь)

[33] ISO/IEC Guide 99, International vocabulary of metrology - Basic and general concepts and associated terms (VIM) (Международный словарь по метрологии. Основные и общие понятия и соответствующие термины (VIM).

[34] Quality Management Principles (Принципы менеджмента качества).

УДК 005.6:006.354(083.742)

МКС 03.120.10 (IDT)

Ключевые слова: система менеджмента качества, продукция, услуги, среда организации, процессы, планирование, риск, цели в области качества, политика в области качества, среда, руководство, ресурсы, организация, актуализация, документированная информация, жизненный цикл, анализ, связь с потребителями, разработка, требования, корректирующие действия, несоответствия, проектирование, улучшение.

Басуға _____ ж. қол қойылды Пішімі 60x84 1/16
Қағазы офсеттік. Қаріп түрі «KZ Times New Roman»,
«Times New Roman»
Шартты баспа табағы 1,86. Таралымы _____ дана. Тапсырыс _____

«Қазақстан стандарттау және сертификаттау институты»
республикалық мемлекеттік кәсіпорны
010000, Астана қаласы, Мәңгілік Ел даңғылы, 11 үй,
«Эталон орталығы» ғимараты
Тел.: 8 (7172) 27-08-14, 44-64-50