

استاندارد ملی ایران- ایزو 9000

تجدیدنظر دوم 1396

جمهوري اسلامی ایران

**Islamic Republic of Iran**



سازمان ملی استاندارد ایران

**Iranian National Standardization Organization**

سیستمهاي مدیریت کیفیت-

مبانی و واژگان

**Quality Management Systems-Fundamentals and Vocabulary**

**ICS: 03.120.10; 01.040.03**

**INSO-ISO 9000**

**2nd. Revision**

**2018**

**Identical with**

**ISO 9000: 2015**

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

سازمان ملی استاندارد ایران

تهران،ضلع جنوبغربی میدان ونک،خیابان ولیعصر، پلاك 2592 صندوقپستی: 14155-6139 تهران- ایران تلفن:88879461-5 دورنگار: 88887080 و88887103

کرج، شهر صنعتی، میدان استاندارد صندوق پستی: 31585-163 کرج - ایران تلفن: (026)32806031-8 دورنگار: (026)32808114

رایانامه: standard@isiri.gov.ir

وبگاه: http://www.isiri.gov.ir

**Iranian National Standardization Organization (INSO)** No.2592 Valiasr Ave., South western corner of Vanak Sq., Tehran, Iran P. O. Box: 14155-6139, Tehran , Iran Tel: + 98 (21) 88879461-5 Fax: + 98 (21) 88887080, 88887103

Standard Square, Karaj, Iran P.O. Box: 31585-163, Karaj, Iran Tel: + 98 (26) 32806031-8 Fax: + 98 (26) 32808114

Email: standard@isiri.gov.ir Website:http://www.isiri.gov.ir

ب

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

به نام خدا آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران

سازمان ملی استاندارد ایران بهموجب بند یک مادة 3 قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه 1371 تنها مرجع رسمی کشور است که وظیفه تعیین، تدوین و نشر استانداردهاي ملی (رسمی) ایران را بـه عهده دارد.

تدوین استاندارد در حوزههاي مختلف در کمیسیونهاي فنی مرکب از کارشناسان سـازمان، صـاحبنظران مراکـز و مؤسسـات علمی، پژوهشی، تولیدي و اقتصادي آگاه و مرتبط انجام میشود و کوششی همگام با مصالح ملی و با توجه به شرایط تولیـدي، فنّاوري و تجاري اسـت کـه از مشـارکت آگاهانـه و منصـفانه صـاحبان حـق و نفـع، شـامل تولیدکننـدگان، مصـرفکنندگان، صادرکنندگان و واردکنندگان، مراکز علمی و تخصصی، نهادها، سازمانهاي دولتـی و غیردولتـی حاصـل میشـود. پیشنـویس استانداردهاي ملی ایران براي نظرخواهی به مراجع ذينفع و اعضاي کمیسیونهاي مربوط ارسـال میشـود و پـس از دریافـت نظرها و پیشنهادها در کمیته ملی مرتبط با آن رشته طرح و در صورت تصویب، بهعنوان استاندارد ملی (رسمی) ایران چـاپ و

منتشر میشود.

پیشنویس استانداردهایی که مؤسسات و سازمانهاي علاقهمند و ذيصلاح نیز با رعایت ضـوابط تعیـین شـده تهیـه میکننـد درکمیتـه ملـی طـرح، بررسـی و درصـورت تصـویب، بـهعنوان اسـتاندارد ملـی ایـران چـاپ و منتشـر میشـود. بــدینترتیب، استانداردهایی ملی تلقی میشود که بر اساس مقررات استاندارد ملی ایران شمارة 5 تدوین و در کمیته ملی اسـتاندارد مربـوط که در سازمان ملی استاندارد ایران تشکیل میشود به تصویب رسیده باشد.

[ﺳﺎزﻣﺎن](#page3) ملی استاندارد ایران از اعضاي اصلی [ﺳﺎزﻣﺎن](#page3) بینالمللی استاندارد 1(ISO)، کمیسیون بینالمللی الکتروتکنیک 2 (IEC) و سازمان [ﺑﯿﻦاﻟﻤﻠﻠﯽ](#page3) اندازهشناسی قانونی 3([OIML](#page3)) است و بهعنوان تنها [راﺑﻂ](#page3)4 کمیسیون کدکس غذایی 5(CAC) در کشـور فعالیت میکند. در تدوین استانداردهاي ملی ایران ضمن تــوجه بـه شـرایط کلـی و نیازمنـديهاي خـاص کشـور، از آخـرین پیشرفتهاي علمی، فنی و صنعتی جهان و استانداردهاي بینالمللی بهرهگیري میشود.

سازمان ملی استاندارد ایران میتواند با رعایت موازین پیشبینیشده در قانون، براي حمایت از مصرفکنندگان، حفظ سلامت و ایمنی فردي و عمـومی، حصـول اطمینـان از کیفیـت محصـولات و ملاحظـات زیسـتمحیطی و اقتصـادي، اجـراي بعضـی از استانداردهاي ملی ایران را براي محصولات تولیدي داخل کشور و/یا اقلام وارداتی، با تصویب شوراي عـالی اسـتاندارد، اجبـاري کند. سازمان میتواند بهمنظور حفـظ بازارهـاي بینالمللـی بـراي محصـولات کشـور، اجـراي اسـتاندارد کالاهـاي صـادراتی و درجهبندي آن را اجباري کند. همچنین براي اطمینان بخشیدن به استفادهکنندگان از خدمات سازمانها و مؤسسات فعـال در زمینه مشاوره، آموزش، بازرسی، ممیزي و صدور گواهی سیستمهاي مدیریت کیفیت و مدیریت زیستمحیطی، آزمایشـگاهها و مراکز واسنجی (کالیبراسیون) وسایل سنجش، سازمان ملی استاندارد اینگونه سازمانها و مؤسسات را بر اساس ضـوابط نظـام تأیید صلاحیت ایران ارزیابی میکند و در صورت احراز شرایط لازم، گواهینامه تأییدصلاحیت به آنها اعطـا و بـر عملکـرد آنهـا نظارت می کند. ترویج دستگاه بین المللی یکاها، واسنجی وسایل سنجش، تعیین عیار فلزات گرانبها و انجام تحقیقات کاربردي براي ارتقاي سطح استانداردهاي ملی ایران از دیگر وظایف این سازمان است.

1- International Organization for Standardization 2- International Electrotechnical Commission 3- International Organization for Legal Metrology (Organisation Internationale de Métrologie Légale) 4- Contact point 5- Codex Alimentarius Commission

ج

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

کمیسیون فنی تدوین استاندارد » سیستمهاي مدیریت کیفیت - مبانی و واژگان«

(تجدیدنظر دوم)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| رئیس: | | |  | سمت و/یا محل اشتغال: | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
| پورشمس، مهرداد | | | | کارشناس استاندارد – | | |
| (لیسانس مهندسی شیمی) | | | | بازنشسته سازمان ملی استاندارد ایران | | |
| دبیر: | | | |  |  |  |
|  |  |  | |  | | |
| طهماسبی افشار، منیژه | | | | کارشناس استاندارد – | | |
| (لیسانی علوم تغذیه) | | | | بازنشسته سازمان ملی استاندارد ایران | | |
| اعضا:(اسامی به ترتیب حروف الفبا) | | | |  |  |  |
|  | |  | |  | | |
| آبگون، محمدجواد | | | | مدیر عامل شرکت کاوشگران بهرهوري پویاي پارس | | |
| (دکتراي حرفه اي کسب وکار) | | | |  |  |  |
| استادي – بختیار | | | |  | عضو هیأت علمی دانشگاه تربیت مدرس | |
| (دکتراي مهندسی صنایع) | | | |  |  |  |
| ایازي – جمیله | | | |  | معاون مدیرکل نظارت بر اجراي استاندارد صنایع فلزي – | |
| (لیسانس مهندسی الکترونیک) | | | |  | سازمان ملی استاندارد ایران | |
| تیموري – حسین | | | |  | مدیر عامل شرکت راهبران انطباق نیس - | |
| (کارشناس ارشد - مدیریت تکنولوژي) | | | |  | نمایندگی مؤسسه گواهیکننده NIS-Cert کانادا | |
| جلالی – علی | | | |  | مدیر عامل شرکت DAS ایران | |
| (دکتراي مهندسی صنایع) | | | |  | نمایندگی مؤسسه گواهیکننده DAS انگلستان | |
| جلوداري – بهرام | | | | دبیر انجمن علمی کیفیت ایران– | | |
| (دکتراي علوم استراتژیک) | | | |  | رئیس هیأت مدیره مؤسسه گواهیکننده انطباق کیفیت آسیا | |
| خیرخواه گیلده – مرتضی | | | |  | کارشناس تضمین کیفیت – | |
| ( کارشناسی مکانیک - طراحی جامدات) | | | |  | شرکت صنعتی نیرو محرکه | |

د

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

رسولی – حسنعلی مشاور مدیریت

(لیسانس مهندسی مکانیک)

روزبه – میرمحمد عضو هیأت مدیره انجمن علمی کیفیت ایران

(دکتراي مدیریت)

زرین چنگ – الهام معاون بخش تاییدصلاحیت نهادهاي گواهیکننده -

(لیسانس مهندسی شیمی - صنایع غذایی) مرکز ملی تاییدصلاحیت ایران

شیخ حسینی – شکوفه معاون پژوهشکده سیستم هاي کیفیت و بازرسی –

(فوق لیسانس مهندسی صنایع) پژوهشگاه استاندارد

عزیزي – مسعود رئیس مرکز مشاوره و آموزش سیستمهاي مدیریتی –

(کارشناسی ارشد مهندسی صنایع) مؤسسه آموزشی و تحقیقاتی صنایع دفاعی- وزارت دفاع

مقتدر – مهناز معاون برنامهریزي و آموزش –

(فوق لیسانس مدیریت محیط زیست) اداره کل استاندارد استان تهران

منتظري – نزهت رئیس گروه در معاونت ارزیابی کیفیت –

(فوق لیسانس مدیریت و برنامهریزي محیط زیست) سازمان ملی استاندارد ایران

هوسپ سرکسیان – هوسپ کارشناس استاندارد –

(لیسانس مهندسی برق) بازنشسته سازمان ملی استاندارد ایران

ویراستار:

سوفالی – زهره کارشناس استاندارد –

( لیسانس مهندسی مواد) بازنشسته سازمان ملی استاندارد ایران

ه

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| عنـوان | |  |  | صفحه |
| پیشگفتار | |  |  | ح |
| 0 | مقدمه |  |  | ط |
| 1 هدف و دامنه کاربرد | | | | 1 |
| 2 مفاهیم اساسی و اصول مدیریت کیفیت | | | | 1 |
|  | 1-2 | کلیات |  | 1 |
|  | 2-2 | مفاهیم اساسی | | 2 |
|  |  | 1-2-2 | کیفیت | 2 |
|  |  | 2-2-2 | سیستم مدیریت کیفیت | 2 |
|  |  | 3-2-2 محیط کسب و کار سازمان | | 2 |
|  |  | 4-2-2 | طرفهاي ذينفع | 3 |
|  |  | 5-2-2 | پشتیبانی | 3 |
|  | 3-2 | اصول مدیریت کیفیت | | 4 |
|  |  | 1-3-2 | مشتريمحوري | 4 |
|  |  | 2-3-2 | راهبري | 5 |
|  |  | 3-3-2 | مشارکتدادن کارکنان | 6 |
|  |  | 4-3-2 | رویکرد فرایندي | 7 |
|  |  | 5-3-2 | بهبود | 8 |
|  |  | 6-3-2 تصمیمگیري مبتنی بر شواهد | | 9 |
|  |  | 7-3-2 | مدیریت روابط | 10 |
|  | 4-2 | تکوین سیستم مدیریت کیفیت با استفاده از اصول و مفاهیم اساسی | | 11 |
|  |  | 1-4-2 الگوي سیستم مدیریت کیفیت | | 11 |
|  |  | 2-4-2 تکوین سیستم مدیریت کیفیت | | 12 |
|  |  | 3-4-2 استانداردهاي سیستمهاي مدیریت کیفیت، سـایر سیسـتمهاي مـدیریت و | | 13 |
|  |  |  | الگوهاي تعالی |  |
| 3 | اصطلاحات و تعاریف | | | 15 |
|  | 1-3 | اصطلاحات مربوط به اشخاص و کارکنان | | 15 |
|  | 2-3 | اصطلاحات مربوط به سازمان | | 16 |

و

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | فهرست مندرجات (ادامه) |  |
| عنـوان |  | صفحه |
| 3-3 | اصطلاحات مربوط به فعالیت | 19 |
| 4-3 | اصطلاحات مربوط به فرایند | 22 |
| 5-3 | اصطلاحات مربوط به سیستم | 25 |
| 6-3 | اصطلاحات مربوط به الزامات | 28 |
| 7-3 | اصطلاحات مربوط به نتیجه | 32 |
| 8-3 | اصطلاحات مربوط به دادهها، اطلاعات و مدرك | 36 |
| 9-3 | اصطلاحات مربوط به مشتري | 40 |
| 10-3 | اصطلاحات مربوط به ویژگی | 42 |
| 11-3 | اصطلاحات مربوط به تعیین | 44 |
| 12-3 اصطلاحات مربوط به اقدام | | 46 |
| 13-3 | اصطلاحات مربوط به ممیزي | 48 |
| پیوست الف (آگاهیدهنده) | | 53 |
| ارتباطات مفاهیم و نمایش ترسیمی آنها | |  |
| کتابنامه |  | 69 |
| فهرست الفبایی اصطلاحات (فارسی – انگلیسی) | | 72 |
| فهرست الفبایی اصطلاحات (انگلیسی – فارسی) | | 77 |

ز

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

پیشگفتار

استاندارد ایران– ایزو 8402 در سال 1374 با عنوان »مدیریت کیفیت و تضمین کیفیت – واژگان« برمبناي پذیرش استانداردهاي بینالمللی بهعنوان استاندارد ملی ایران به روش یکسـان بـا روش اشارهشـده در مـورد الف، بند 7، استاندارد ملی شمارة 5 تدوین و منتشر شد. این اسـتاندارد بـر اسـاس پیشـنهادهاي دریـافتی و بررسی و تأیید کمیسیونهاي مربوط در سال 1380 تبدیل بـه اسـتاندارد ایـران- ایـزو 9000 تحـت عنـوان »سیستمهاي مدیریت کیفیت – مبانی و واژگان« شد و در سال 1387 براي اولین بار مورد تجدیـدنظر قـرار گرفت. پیشنویس تجدیدنظر دوم این استاندارد که توسط کمیسیون مربوطه تهیه شده اسـت، در دویسـت و هشتمین اجلاسیه کمیته ملی اسـتاندارد مـدیریت کیفیـت مـورخ 1396/11/23 تصـویب شـد. اینـک ایـن استاندارد بهاستنادِ بند یک ماده 3 قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران مصوب بهمنماه 1371 بهعنوان استاندارد ملی ایران منتشر میشود.

اینک این استاندارد بهاستنادِ بند یک ماده 3 قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسـه اسـتاندارد و تحقیقـات صنعتی ایران مصوب بهمنماه 1371 بهعنوان استاندارد ملی ایران منتشر میشود.

استانداردهاي ملی ایران براساس استاندارد ملی ایران شمارة 5 (استانداردهاي ملی ایران – سـاختار و شـیوة نگارش) تدوین میشوند . براي حفظ همگامی و هماهنگی با تحولات و پیشرفتهاي ملی و جهانی در زمینـه صنایع، علوم و خدمات، استانداردهاي ایران در مواقع لزوم تجدیدنظر خواهد شد و هر پیشـنهادي کـه بـراي اصلاح یا تکمیل این استانداردها ارائه شود در هنگام تجدیدنظر در کمسیون فنـی مربـوط مـورد توجـه قـرار خواهد گرفت.

این استاندارد که از لحاظ فنی با درنظرگرفتن اصول تجدیدنظرشده مدیریت کیفیت و مفـاهیم جدیـد مـورد تجدیدنظر اساسی قرار گرفته است، جایگزین استاندارد ایران- ایزو 9000، سال 1387 میشود.

این استاندارد ملی برمبناي پذیرش استاندارد بینالمللی زیر از طریق ترجمه تخصصی کامل متن آن به زبـان فارسی تهیه و تدوینشده و معادل یکسان استاندارد بینالمللی مزبور است:

ISO 9000: 2015, Quality management systems- Fundamentals and vocabulary

ح

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

* مقدمه

این اسـتاندارد مفـاهیم، اصـول و واژگـان اساسـی سیسـتمهاي مـدیریت کیفیـت و مبنـایی را بـراي سـایر استانداردهاي مربوط به سیستمهاي مدیریت کیفیت ارائه میدهد. مقصود از این استاندارد کمـک بـه کـاربر براي درك مفاهیم، اصول و واژگان اساسی مدیریت کیفیت براي اینکه بتواند در اجراي سیستمهاي مدیریت کیفیت بهنحو اثربخش و کارا و بهرهگیري از سایر استانداردهاي سیستم مدیریت کیفیت اقدام کند.

این استاندارد، یک سیستم مـدیریت کیفیـت را پیشـنهاد میدهـد کـه بـهخوبی تعریـف شـده و مبتنـی بـر چهارچوبی است که مفاهیم اساسی، اصول، فرایندها و منابع تعیینشده مرتبط با کیفیت را بهمنظور کمک به سازمانها براي تحقق اهداف آنها منسجم میکند. این استاندارد براي تمام سازمانها بدون در نظرگرفتن اندازه، پیچیدگی یا الگوي کسب وکار کاربرد دارد. هدف این استاندارد افزایش آگاهی سازمان در خصوص وظـایف و تعهد آن براي برآوردهکردن نیازها و انتظارات مشتریان و طرفهاي ذينفع آن و دستیابی به رضـایت آنهـا از محصولات و خدمات خود است.

این استاندارد داراي هفت اصل مدیریت کیفیت است کـه از مفـاهیم اساسـی شـرح داده شـده در بنـد 2-2 پشتیبانی میکند. در بند 3-2 براي هر اصل مدیریت کیفیت زیربندهایی تحـت عنـوان »بیـان اصـل« بـراي توصیف هر اصل، »منطق اصل« براي توضیح اینکه چرا سازمان میبایستی آن اصل را مورد توجه قـرار دهـد، »منافع کلیدي اصل« که به هر یک از اصول نسبت داده میشود و »اقدامات ممکن« که سازمان میتوانـد در خصوص بهکارگیري هر اصل انجام دهد، شرح داده شده است.

این استاندارد شامل اصطلاحات و تعاریفی است که براي تمامی استانداردهاي مدیریت کیفیت و سیستمهاي مدیریت کیفیت تدوین شده توسط کمیته فنـی ISO/TC176 و سـایر اسـتانداردهاي سیسـتمهاي مـدیریت کیفیت مختص به بخشهاي خاصی که بر مبناي استانداردهاي کمیته فنـی ISO/TC176 تـدوین و منتشـر شدهاند،کاربرد دارد. در این استاندارد اصطلاحات و تعاریف بـا یـک فهرسـت الفبـایی مرتـب شـدهاند کـه در انتهاي مدرك بهصورت دو فهرست الفبایی فارسی به انگلیسی و نیز انگلیسـی بـه فارسـی ارائـه شـده اسـت. پیوست الف شامل مجموعهاي از نمودارهاي سیستمهاي مفاهیم است که ترتیب مفاهیم را شکل میدهد.

یادآوري- راهنمایی در خصوص برخی واژههاي تکمیلی که در استانداردهاي سیستمهاي مدیریت کیفیت تدوین شده توسـط کمیته فنی ISO/TC176مکرراً استفاده شده است و آنهایی که معنی مشخصی در فرهنگ لغات دارند، در یک واژهنامـه کـه در وبگاه سازمان ISO به نشانی زیر قابل دسترس میباشد، ارائه شده است.

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

.

ط

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

سیستمهاي مدیریت کیفیت - مبانی و واژگان

* هدف و دامنه کاربرد

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

* سازمانهاي در جستجوي موفقیت پایدار از طریق اجراي سیستم مدیریت کیفیت؛
* مشتریان در جستجوي اطمینان از توانایی یک سازمان براي ارائه مستمر محصولات و خـدمات منطبـق بـا الزامات؛
* سازمانها و طرفهاي ذينفع در جستجوي بهبود ارتباط از طریق درك مشترك واژگـان مـورد اسـتفاده در مدیریت کیفیت؛
* سازمانهاي مجري ارزیابی انطباق بر اساس استاندارد ملی ایران-ایزو 9001؛
* ارائهدهندگان خدمات آموزشی، ارزیابی یا مشاوره در زمینه مدیریت کیفیت؛
* تدوینکنندگان استانداردهاي ذيربط.

این استاندارد اصطلاحات و تعاریفی را مشخص میکند که در مدیریت کیفیت و اسـتانداردهاي سیسـتمهاي مدیریت کیفیت تدوین شده توسط کمیته فنی ISO/TC176 بهکار میرود.

* مفاهیم اساسی و اصول مدیریت کیفیت

1-2 کلیات

اصول و مفاهیم مدیریت کیفیت توصیفشده در این اسـتاندارد بـه سـازمان توانـایی مواجهـه بـا چالشهـاي ایجادشده توسط محیطی که بهنحو چشمگیري متفاوت از دهههاي اخیر اسـت را مـیدهـد. محـیط کسـب و کاري که امروزه سازمان در آن فعالیت دارد با تغییر شتابان، جهانیشدن بازارها و ظهور دانش بهعنوان منبـع اصلی مشخص میگردد. تأثیر کیفیت فراتر از رضایت مشتري است. کیفیت میتواند همچنین تأثیر مسـتقیم بر وجهه سازمان داشته باشد.

جامعه تعلیمیافتهتر و مطالبهگرتر شدهاست و بهطور فزایندهاي بر طرفهاي ذينفع تأثیرگـذارتر شـده اسـت. این استاندارد با ارائه اصول و مفاهیم اساسی مورداستفاده در تکوین یک سیستم مدیریت کیفیـت، بهصـورتی وسیعتر راهی را براي تفکر درباره سازمان ارائه میکند.

تمامی مفاهیم، اصول و روابط بین آنها میبایستی بهصورت یککلّ و نه مجزا از هم درنظر گرفته شوند.

هیچیک از مفاهیم یا اصول اهمیت بیشتري نسبت بهمفهوم یا اصل دیگري ندارد. در هر زمـان یـافتن تـوازن درست در کاربرد آنها حیاتی است.

1

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

2-2 مفاهیم اساسی

1-2-2 کیفیت

سازمانی که کیفیت در مرکز توجه آن است، فرهنگی را ترویج میدهـد کـه منجـر بـه رفتـار، طـرز برخـورد، فعالیتها و فرایندهایی میگردد که از طریق برآوردهکـردن نیازهـا و انتظـارات مشـتریان و سـایر طرفهـاي ذينفع ایجاد ارزش میکند.

کیفیت محصولات و خدمات یک سازمان از طریق توانایی جلب رضایت مشتریان و تأثیر خواسته و ناخواسـته بر طرفهاي ذينفع ذيربط تعیین میشود.

کیفیت محصولات و خدمات نه تنها شامل کارکرد و عملکرد مـوردنظر آنهـا اسـت بلکـه شـامل ارزش و نفـع استنباطی که براي مشتري دارد، نیز میباشد.

2-2-2 سیستم مدیریت کیفیت

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

سیستم مدیریت کیفیت فرایندهاي متعامل و منابع لازم براي ایجاد ارزش و پدیدآوري نتایج براي طرفهـاي ذينفع ذیریط را مدیریت میکند.

سیستم مدیریت کیفیت، به مدیریت ردهبالا امکـان میدهـد اسـتفاده از منـابع را بـا درنظـر داشـتن تبعـات کوتاهمدت و بلندمدت ناشی از تصمیمات آن بهینهسازي کند.

یک سیستم مدیریت کیفیت شیوهاي را براي مشخص کردن اقدامات جهـت پـرداختن بـهتبعـات خواسـته و ناخواسته ارائه محصولات و خدمات فراهم میکند.

3-2-2 محیط کسب و کار سازمان

شناخت محیط کسب و کار سازمان یک فرایند است. در این فرایند عواملی که بر مقصود، اهـداف و پایـداري سازمان تأثیر میگذارد، تعیین میشود. در این فرایند عوامل داخلی مانند ارزشها، فرهنگ، دانش و عملکـرد سازمان مدنظر قرار میگیرد. در این فرایند همچنین عوامل خارجی مانند محیطهاي قانونی، فنّاورانه، رقابتی، بازار، فرهنگی، اجتماعی و اقتصادي مدنظر قرار میگیرد.

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

2

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

4-2-2 طرفهاي ذينفع

مفهوم ذينفع فراتر از این است که تنها مشتري در مرکز توجه باشـد. توجـه بـه تمـامی طرفهـاي ذينفـع ذيربط حائز اهمیت است.

بخشی از فرایند شناخت محیط کسب و کار سازمان شناسایی طرفهـاي ذينفـع اسـت. طرفهـاي ذينفـع ذيربط آنهایی هستند که اگر نیازها و انتظارات آنها برآورده نشود، ریسک قابلتوجهی براي پایداري سازمانی بهوجود میآورند . سازمانها تعیین میکنند براي کاهش آن ریسک، ارائه چـه نتـایجی بـه طرفهـاي ذينفـع ذيربط ضروري است.

سازمانها پشتیبانی طرفهاي ذينفع ذيربطی که موفقیت سازمان به آنها وابسته است را جلب، اخذ و حفـظ میکنند.

تحصیل، بهکارگیري، نگهداري، ارتقاء و استفاده مسؤلانه از منابع، سـازمان را در دسـتیابی بـه اهـداف خـود، پشتیبانی میکند.

5-2-2 پشتیبانی

1-5-2-2 کلیات

پشتیبانی مدیریت ردهبالا از سیستم مدیریت کیفیت و مشارکتدادن کارکنان امکان انجام موارد زیر را فراهم میکند:

* فراهمنمودن منابع انسانی و سایر منابع در حد کفایت؛
* پایش فرایندها و نتایج؛
* تعیین و ارزیابی ریسکها و فرصتها؛
* انجام اقدامات مناسب.

تحصیل، بهکارگیري، نگهداري، ارتقاء و استفاده مسئولانه از منابع، سـازمان را در دسـتیابی بـه اهـداف خـود پشتیبانی میکند.

2-5-2-2 کارکنان

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

در درون یک سازمان، کارکنان از طریق درك مشترك خطمشی کیفیت و نتایج مطلـوب سـازمان، مشـارکت داده شده و همراستا میشوند.

3

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

3-5-2-2 شایستگی

یک سیستم مدیریت کیفیـت هنگـامی بیشـترین اثربخشـی را دارد کـه تمـام کارکنـان مهارتهـا، آمـوزش، تحصیلات و تجربه مورد نیاز را براي انجام نقشهـا و مسـئولیتهاي خـود دركکـرده و آنهـا را بهکارگیرنـد. مدیریت ردهبالا مسئولیت دارد فرصتهایی را براي کارکنان بهمنظور بهوجودآوردن شایستگیهاي لازم فراهم نماید.

4-5-2-2 آگاهی

آگاهی هنگامی بهدست میآید که کارکنان مسئولیتهاي خود و اینکه چگونه اقدامات آنها به دستیابی اهداف سازمان کمک میکند را درك کنند.

5-5-2-2 تبادل اطلاعات

تبادل اطلاعات طرحریزيشده و اثربخش درونسازمانی (براي مثال در سرتاسر سازمان ) و برونسازمانی (براي مثال با طرفهاي ذينفع ذيربط) موجب ارتقاي مشارکت کارکنان و درك بیشتر آنها در موارد زیر میشود:

* محیط کسب و کار سازمان؛
* نیازها و انتظارات مشتریان و طرفهاي ذينفع ذيربط؛
* سیستمهاي مدیریت کیفیت.

3-2 اصول مدیریت کیفیت

1-3-2 مشتري محوري

1-1-3-2 بیان اصل

برآوردهکردن الزامات مشتري و تلاش براي فراتر رفتن از انتظارات وي در مرکز توجه اصلی مـدیریت کیفیـت میباشد.

2-1-3-2 منطق اصل

موفقیت پایدار وقتی بهدست میآید که سازمان اطمینان مشتریان و سایر طرفهاي ذينفع ذيربط را جلـب و حفظ کند. هر جنبهاي از تعامل با مشتري فرصتی را براي ایجاد ارزش بیشتر براي مشتري فراهم مـیآورد. شناخت نیازهاي فعلی و آتی مشتریان و سایر طرفهاي ذينفع ذيربط بـه موفقیـت پایـدار سـازمان کمـک میکند.

3-1-3-2 منافع کلیدي اصل

برخی منافع کلیدي بالقوه عبارتند از:

4

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

* افزایش ارزش براي مشتري؛
* ارتقاي رضایت مشتري؛
* بهبود وفاداري مشتري؛
* ارتقاي مداوم کسبوکار؛
* ارتقاي وجهه سازمان؛
* توسعه »پایگاه مشتریان1«؛
* افزایش درآمد و سهم بازار.

4-1-3-2 اقدامات ممکن

اقدامات ممکن شامل موارد زیر است:

* شناختن مستقیم یا غیرمستقم مشتریانی که سازمان براي آنها ~~ا~~رزش ایجاد میکند؛
* درك نیازها و انتظارات کنونی و آینده مشتري؛
* پیوند بین اهداف سازمانی و نیازها و انتظارات مشتري؛
* اعلام نیازها و انتظارات مشتري به سرتاسر سازمان؛
* طرحریزي، طراحی، تکوین، تولید، تحویل و پشتیبانی محصـولات و خـدمات بـراي برآوردهکـردن نیازهـا و انتظارات مشتري؛
* پایش رضایت مشتري و انجام اقدامات مقتضی؛
* تعیین و اقدام مناسب در خصوص نیازها و انتظارات طرفهاي ذينفع که میتواند بر رضایت مشتري تـأثیر گذارد؛
* مدیریتکردن فعالانه روابط با مشتریان براي دستیابی به موفقیت پایدار.

2-3-2 راهبري

1-2-3-2 بیان اصل

راهبــران در تمــامی ســطوح در مقصــود و جهــتگیري ســازمان وحــدت ایجــاد میکننــد و شــرایط را بــراي مشارکتدادن کارکنان در تحقق اهداف کیفیت سازمان بهوجود میآورند.

2-2-3-2 منطق اصل

ایجاد وحدت در مقصود و جهتگیري و مشارکتدادن کارکنان، این امکان را بـهوجود مـیآورد کـه سـازمان راهبردها، خطمشیها، فرایندها و منابع خود را بهمنظور دستیابی به اهداف آن همراستا نماید.

1- Customer base

5

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

3-2-3-2 منافع کلیدي اصل

برخی منافع مهم بالقوه عبارتند از:

* افزایش اثربخشی و کارایی در برآوردهکردن اهداف کیفیت سازمان؛
* هماهنگی بهتر فرایندهاي سازمان؛
* بهبود ارتباطات مابین سطوح و بخشهاي کاري سازمان؛
* توسعه و بهبود توانمندي سازمان و کارکنان آن براي ارائه نتایج مطلوب.

4-2-3-2 اقدامات ممکن

اقدامات ممکن شامل موارد زیر است:

* تبادل اطلاعات در خصوص ماموریت، چشمانداز، راهبرد، خطمشیها و فرایندها در سرتاسر سازمان؛
* ایجاد و پایدارسازي ارزشهاي مشترك، انصاف و الگوهاي رفتار اخلاقی در تمامی سطوح سازمان؛
* ایجاد فرهنگ اعتماد و درستکاري؛
* ترغیب تعهد به کیفیت در سرتاسر سازمان؛
* حصولاطمینان از اینکه راهبران در تمامی سطوح الگوي مثبتی براي کارکنان در سازمان میباشند؛
* فراهمکردن منابع، آموزش و اختیارات مورد نیاز براي کارکنان جهت اقدام همراه با پاسخگویی؛
* الهامبخشی، ترغیب، و تقدیر از تشریک مساعی کارکنان.

3-3-2 مشارکتدادن کارکنان

1-3-3-2 بیان اصل

کارکنان شایسته، توانمند و مشارکت دادهشده در تمامی سطوح در سرتاسر سازمان براي افـزایش توانمنـدي سازمان به منظور ایجاد و ارائه ارزش مهم میباشند.

2-3-3-2 منطق اصل

براي مدیریت اثربخش و کاراي یک سازمان، احترام به تمامی کارکنان در همه سطوح و دخیـلبودن آنـان در اداره امور حائز اهمیت است. تقدیر، توانمندسازي و ارتقاي شایستگی، مشارکتدادن کارکنـان را در دسـتیابی به اهداف کیفیت سازمان تسهیل میکند.

3-3-3-2 منافع کلیدي اصل

برخی منافع مهم بالقوه عبارتند از:

* بهبود درك اهداف کیفیت سازمان توسط کارکنان سازمان و افزایش انگیزه براي دستیابی به آن اهداف؛
* افزایش دخیلبودن کارکنان در فعالیتهاي بهبودبخشی؛

6

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

* افزایش پیشرفت، ابتکار و خلاقیت شخصی؛
* افزایش رضایت کارکنان؛
* افزایش اعتماد و همکاري در سرتاسر سازمان؛
* افزایش توجه به ارزشها و فرهنگ مشترك در سرتاسر سازمان.

4-3-3-2 اقدامات ممکن

اقدامات ممکن شامل موارد زیر است:

* تبادل اطلاعات با کارکنان براي ارتقاي درك اهمیت همکاري فردي آنها؛
* ارتقاي همکاري در سرتاسر سازمان؛
* تسهیل بحث آزاد و به اشتراكگذاشتن دانش و تجربه؛
* توانمندکردن کارکنان براي تعیین محدودیتهاي عملکرد و ابتکار عمل بدون ترس؛
* تشخیص و تأیید سهیمبودن، یادگیري و پیشرفت کارکنان؛
* توانایی خودارزیابی عملکرد بر اساس اهداف شخصی؛
* نظرسنجی براي ارزیابی رضایت کارکنان، اعلام نتایج و انجام اقدامات مقتضی.

4-3-2 رویکرد فرایندي

1-4-3-2 بیان اصل

نتایج همخوان و قابلپیشبینی هنگامی بهنحو اثربخشتر و کـاراتر بهدسـت میآیـد کـه فعالیتهـا بـهعنوان فرایندهاي مرتبط بههم که در یک سیستم منسجم اجرا میشوند، درك شده و مدیریت گردند.

2-4-3-2 منطق اصل

سیستم مدیریت کیفیت از فرایندهاي مرتبط بههم تشکیل شده است. درك اینکه چگونه نتایج از طریق ایـن سیستم ایجاد میشود، براي سازمان امکان بهینهسازي سیستم و عملکرد آن را فراهم میکند.

3-4-3-2 منافع کلیدي اصل

برخی منافع مهم بالقوه عبارتند از:

* ارتقاي توانمندي بهمنظور تمرکز توجه به تلاش در مورد فرایندهاي کلیدي و فرصتهاي بهبود؛
* همخوانی و قابلپیشبینی بودن نتایج از طریق سیستمی با فرایندهاي همراستاشده؛
* عملکرد بهینه از طریق مدیریت فرایند اثربخش، استفاده کارا از منابع و کاهش موانع بینبخشی؛
* فراهمکردن امکان براي سازمان جهت ایجاد اطمینان در طرفهاي ذينفع در ارتباط با ثبـات، اثربخشـی و کارایی سازمان.

7

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

4-4-3-2 اقدامات ممکن

اقدامات ممکن شامل موارد زیر است:

* تعیین اهداف سیستم و فرایندهاي مورد نیاز براي دستیابی به آنها؛
* تعیین اختیارات، مسئولیتها و پاسخگویی براي مدیریتکردن فرایندها؛
* شناخت توانمنديهاي سازمان و تعیین محدودیتهاي منابع قبل از اقدام؛
* تعیین وابستگیهاي بین فرایندها و تحلیل اثر تغییرات تک تک فرایندها بر کلّ سیستم؛
* مدیریتکردن فرایندها و ارتباطات بین آنها بهعنوان یک سیستم براي دستیابی بـه اهـداف کیفیـت بـهنحو اثربخش و کارا؛
* حصولاطمینان از دردسترسبودن اطلاعات ضروري براي اجرا و بهبـود فراینـدها و بـراي پـایش، تحلیـل و ارزیابی عملکرد کلّ سیستم؛
* مدیریتکردن ریسکهایی که میتواند بر بروندادهاي فرایندها و نتایج کلّی سیستم مدیریت کیفیـت تـأثیر گذارد.

5-3-2 بهبود

1-5-3-2 بیان اصل

بهبود، بهطور مداوم در مرکز توجه سازمانهاي موفق قرار دارد.

2-5-3-2 منطق اصل

بهبود، براي یک سازمان بهمنظور برقرارنگهداشتن سـطوح عملکـرد فعلـی، واکـنش بـه تغییـرات در شـرایط درونسازمانی و برونسازمانی و ایجاد فرصتهاي جدید ضروري است.

3-5-3-2 منافع کلیدي اصل

برخی منافع مهم بالقوه عبارتند از:

* بهبود عملکرد فرایندها، توانمندي سازمان و رضایت مشتري؛
* توجه با تمرکز افزونتر به تحقیق و تعیین علت ریشهاي و در پی آن انجـام اقـدامات پیشـگیري و اقـدامات اصلاحی؛
* ارتقاي توانایی پیشبینی و واکنش به ریسکهاي درون سازمان و بیرون از سازمان و فرصتها؛
* توجه افزونتر به بهبود رشدیابنده و بهبود با تغییر اساسی؛
* استفاده بهتر از یادگیري براي بهبود؛

8

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

- افزایش انگیزه براي نوآوري.

4-5-3-2 اقدامات ممکن

اقدامات ممکن شامل موارد زیر است:

* ترویج تعیین اهداف بهبود در تمامی سطوح سازمان؛
* تعلیم و آموزش کارکنان در تمـامی سـطوح در خصـوص چگـونگی بـهکارگیري ابزارهـا و روشهـاي پایـه بهمنظور دستیابی به اهداف بهبود؛
* حصولاطمینان از اینکه کارکنان در ترویج و تکمیل موفق پروژههاي بهبود داراي شایستگی میباشند؛
* ایجاد و بهکارگیري فرایندها براي اجراي پروژههاي بهبود در سرتاسر سازمان؛
* ردگیري، بازنگري و ممیزي در خصوص طرحریزي، اجرا، تکمیل و نتایج پروژههاي بهبود؛
* درنظرگرفتن ملاحظات بهبود هنگام ایجاد محصولات و خدمات و فرایندهاي جدید یا تغییریافته؛
* بهرسمیت شناختن و تأیید بهبود.

6-3-2 تصمیمگیري مبتنی بر شواهد

1-6-3-2 بیان اصل

احتمال بیشتري دارد که تصمیمات مبتنی بر تحلیل و ارزیابی دادهها و اطلاعات منجر به نتایج مطلوب گردد.

2-6-3-2 منطق اصل

تصمیمگیري میتواند فرایند پیچیدهاي باشد و همواره شامل عدمِقطعیت است. در تصمیمگیري اغلب انـواع و منشأهاي متعددي از دروندادها و همچنین تفسیر آنها که میتواند ذهنی باشـد، دخیـل اسـت . درك ارتبـاط علت-معلولی و تبعات ناخواسته بالقوه حائز اهمیت است. تحلیل واقعیتها، شواهد و دادهها به عینیتداشـتن و اطمینان بیشتر در تصمیمگیري منجر میگردد.

3-6-3-2 منافع کلیدي اصل

برخی منافع مهم بالقوه عبارتند از: - بهبود فرایندتصمیمگیري؛

-بهبود ارزیابی عملکرد فرایند و توانایی دستیابی به اهداف؛

* بهبود اثربخشی و کارایی فرایندهاي کسبوکار؛
* افزایش توانایی بازنگري، بهچالشکشیدن و تغییر نظریهها و تصمیمات؛

9

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

- افزایش توانایی اثبات اثربخشی تصمیمات گذشته.

4-6-3-2 اقدامات ممکن

اقدامات ممکن شامل موارد زیر است:

* تعیین، اندازهگیري و پایش شاخصهاي کلیدي براي اثبات عملکرد سازمان؛
* قابلدسترس نمودن تمامی دادههاي مورد نیاز براي کارکنان ذيربط؛
* حصولاطمینان از اینکه دادهها و اطلاعات در حد کفایت صحیح، قابلاطمینان و ایمن میباشند؛
* تحلیل و ارزیابی دادهها و اطلاعات با استفاده از روشهاي مناسب؛
* حصول اطمینان از اینکه کارکنان براي تحلیل و ارزیابی دادهها شایستگی دارند؛
* تصمیمگیري و اقدام بر مبناي [ﺷﻮاﻫﺪي](#page19) که بر اساس تجربه و درك ذهنی1 متوازن شده است.

7-3-2 مدیریت روابط

1-7-3-2 بیان اصل

براي موفقیت پایدار، سازمانها روابط خود را با طرفهاي ذينفع مانند تأمینکنندگان مدیریت میکنند.

2-7-3-2 منطق اصل

طرفهاي ذينفع ذيربط بر عملکرد سازمان تأثیر میگذارند. احتمال دستیابی بـه موفقیـت پایـدار هنگـامی بیشتر میشود که سازمانها روابط با تمام طرفهاي ذينفع را بهمنظور بهینهکردن تأثیر آنها بر عملکـرد خـود مدیریت کنند. مدیریت روابط با تأمینکنندگان و شبکههاي شرکاي سازمان از اهمیت خاصی برخوردار است.

3-7-3-2 منافع کلیدي اصل

برخی منافع مهم بالقوه عبارتند از:

* افــزایش عملکــرد ســازمان و طرفهــاي ذينفــع ذيربــط آن از طریــق اقــدام در پاســخ بــه فرصــتها و محدودیتهاي مربوط به هریک از طرفهاي ذينفع؛
* درك مشترك ارزشها و اهداف در میان طرفهاي ذينفع؛
* افــزایش توانمنــدي بــهمنظور ایجــاد ارزش بــراي طرفهــاي ذينفــع از طریــق بهاشــتراكگذاري منــابع و شایستگیها و مدیریتکردن ریسکهاي مرتبط با کیفیت؛
* ایجاد زنجیره تأمین بهخوبی مدیریتشدهاي که امکان گردش پایدار محصولات و خدمات را فراهم میکند.

1- Intuition

10

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

4-7-3-2 اقدامات ممکن

اقدامات ممکن عبارتند از:

* تعیین طرفهاي ذينفع ذيربط (مانند تأمینکنندگان، شرکا، مشتریان، سرمایهگذاران، کارکنان یا جامعـه عنوانبه یک کلّ) و روابط آنها با سازمان؛
* تعیین و اولویتبندي روابط با طرفهاي ذينفع که نیاز به مدیریت دارد؛
* تعیین روابطی که منافع کوتاهمدت را با ملاحظات بلندمدت متوازن میکند؛
* گردآوري و بهاشتراكگذاري اطلاعات، دانش تخصصی و منابع با طرفهاي ذينفع ذيربط؛
* اندازهگیري عملکرد و ارائه بازخورد عملکرد به طرفهاي ذينفع، آنگونه که مقتضی است، بهمنظور افزایش ابتکار عمل در بهبود؛
* برقراري فعالیتهاي همکارانه براي پیشرفت و بهبود سازمان بـا تأمینکننـدگان، شـرکا و سـایر طرفهـاي ذينفع؛
* ترغیب و شناختن بهبودها و دستاوردهاي تأمینکنندگان و شرکا.

4-2 تکوین سیستم مدیریت کیفیت با استفاده از اصول و مفاهیم اساسی 1-4-2 الگوي سیستم مدیریت کیفیت

1-1-4-2 کلیات

سازمانها بهعنوان یک اندامگان1 زنده و یادگیرنده در بسیاري از ویژگیها با [اﻧﺴﺎﻧﻬﺎ](#page20) مشترك میباشـند. هـر دو تطبیقپذیر میباشند و از فعالیتها، فرایندها و سیستمهایی که با یکدیگر در تعاملاند، تشـکیل شـدهاند. هـر سازمانی براي تطبیق با محیط کسبوکار درحالتغییر به توانایی ایجاد تغییر نیاز دارد. سـازمانها اغلـب بـراي دستیابی به بهبود با تغییر اساسی به نوآوري رو میآورند. این امر پذیرفته شده است کـه در الگـوي سیسـتم مدیریت کیفیت تمامی سیستمها، فرایندها و فعالیتهاي آن نمیتوانند از پیش تعیینشـده باشـند، بنـابراین نیاز است این سیستم در محدوده پیچیدگیهاي محیط کسب و کار سازمانی انعطاف و تطبیقپـذیري داشـته باشد.

2-1-4-2 سیستم

سازمانها در پی شناخت محـیط کسـب و کـار درونسـازمانی و برونسـازمانی بـراي مشـخصکردن نیازهـا و انتظارات طرفهاي ذينفع ذيربط میباشند. این اطلاعات در تکوین سیستم مدیریت کیفیت براي دسـتیابی به پایداري سازمانی مورداستفاده قرار میگیرد. بروندادهاي یک فرایند میتواند دروندادهاي فرایندهاي دیگـر

1- Organism

11

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

باشد و در شبکه کلی فرایندها با هم پیوند متقابل دارند. گرچه اغلب بهنظر میرسـد سـازمانها از فراینـدهاي مشابهی تشکیل شدهاند اما هر سازمان و سیستم مدیریت آن منحصر بهفرد است.

3-1-4-2 فرایندها

هر سازمان داراي فرایندهایی است که میتوانـد تعیینگـردد، اندازهگیريشـود و بهبـود یابـد. ایـن فراینـدها بهمنظور ارائه نتایجی همخوان با اهداف سازمان و محدوده دربرگیرنده بخشهاي کـاري مختلـف سـازمان بـا یکدیگر در تعاملاند . برخی فرایندها میتوانند حیاتی باشند، حال آنکه برخی دیگر چنین نیسـتند. فراینـدها براي ارائه بروندادها داراي فعالیتهاي مرتبط بههم با دروندادها میباشند.

4-1-4-2 فعالیت

کارکنان در محدوده یک فرایند براي انجام فعالیتهاي روزانه خود باهم همکاري میکننـد . برخـی فعالیتهـا مقررشده و وابسته به درك اهداف سازمان است اما درحالیکه برخی دیگر چنـین نیسـتند و ماهیـت و نحـوه اجراي آنها در پی واکنش به محركهاي خارجی، تعیین میشود.

2-4-2 تکوین سیستم مدیریت کیفیت

یک سیستم مدیریت، کیفیت سیستمی پویا است که در طول زمان در نتیجه دورههاي بهبود تکامل مییابـد. هر سازمانی داراي فعالیتهاي مدیریت کیفیت است، هرچندکه رسماً طرحریزي شـده یـا نشـده باشـد. ایـن استاندارد راهنمایی در خصوص چگونگی تکوین یک سیستم رسمی براي مدیریتکردن این فعالیتها را ارائـه میدهد. فعالیتهایی که از قبل در سازمان وجود دارد و مناسببودن آنها بـا توجـه بـه محـیط کسـب وکـار سازمان ضروري است، تعیین میشود. این استاندارد همراه با استانداردهاي ایران- ایـزو 9001 و ایـران- ایـزو 9004 میتواندبعداً در سازمان بهمنظور کمک به تکوین یک سیستم مدیریت کیفیت منسجم مورد اسـتفاده قرار گیرد.

یک سیستم مدیریت کیفیت رسمی چهارچوبی براي طرحریزي، اجـرا، پـایش و بهبـود عملکـرد فعالیتهـاي مدیریت کیفیت ارائه میدهد. نیازي نیست که سیستم مدیریت کیفیت پیچیده باشد، بلکه لازم است نیازهاي سازمان بهدقت در آن لحاظ شود. اصول و مفاهیم اساسی تشریحشده در ایـن اسـتاندارد میتوانـد راهنمـایی ارزشمندي را براي تکوین سیستم مدیریت کیفیت ارائه دهد.

طرحریزي سیستم مدیریت کیفیت رویداد منفردي نیست، بلکه فرایندي مداوم است. طرحها همانگونـه کـه سازمان یاد میگیرد و شرایط تغییر میکند، تکامل مییابند. در یک طرح تمام فعالیتهـاي کیفیـت سـازمان مدنظر قرار میگیرد و اطمینان حاصل میشود که طرح دربرگیرنده تمامی راهنماییهاي ارائـه شـده در ایـن استاندارد و الزامات استاندارد ایران- ایزو 9001 میباشد. طرح بهمحض تأیید اجرا میشود.

12

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

براي یک سازمان اهمیت دارد تا هم اجراي طرح و هم عملکرد سیستم مدیریت کیفیت بـهطور مـنظم مـورد پایش و ارزیابی قرار گیرد. شاخصهایی که بهصورت دقیق درنظرگرفتـه شـدهاند، ایـن فعالیتهـاي پـایش و ارزیابی را تسهیل میکند.

ممیزي شیوهاي براي ارزیابی اثربخشـی سیسـتم مـدیریت کیفیـت بـهمنظور شناسـایی ریسـکها و تعیـین برآوردهشدن الزامات است. براي اثربخش بودن ممیزيها، نیاز اسـت شـواهد ملمـوس و نـاملموس گـردآوري شود. اقدام براي اصلاح و بهبود بر مبناي تحلیل شـواهد گردآوريشـده انجـام میشـود. دانـش بهدسـتآمده میتواند منجر به نوآوري گردد و موجب ارتقاي عملکرد سیستم مدیریت کیفیت به سطوح بالاتري شود.

3-4-2 استانداردهاي سیستم مدیریت کیفیت، سایر سیستمهاي مدیریت و الگوهاي تعالی

رویکرد سیستم مدیریت کیفیت تشریحشده در استانداردهاي سیسـتم مـدیریت کیفیـت تدوینشـده توسـط کمیته فنی ISO/TC176، در سایر استانداردهاي سیستمهاي مدیریت و در الگوهاي تعـالی مبتنـی براصـول مشترکی میباشد. همه آنها براي سازمان امکان شناسایی ریسـکها و فرصـتها را فـراهم میکننـد و حـاوي راهنمایی براي بهبود میباشند. در مضمون این استاندارد بسیاري از مباحث مانند نوآوري، اخـلاق، اعتمـاد و اعتبار میتواند بهعنوان معیارهایی در سیستم مدیریت کیفیت محسوب شود. استانداردهاي مرتبط با مدیریت کیفیت (براي مثال استاندارد ایران- ایزو (9001 ، مدیریت زیستمحیطی (براي مثال اسـتاندارد ایـران- ایـزو (14001 و مدیریت انرژي (براي مثال استاندارد ایران- ایزو (50001 و همچنین سایر استاندارهاي مدیریت و الگوهاي تعالی سازمانی به این موضوع پرداختهاند.

استانداردهاي سیستم مدیریت کیفیـت تدوینشـده توسـط کمیتـه فنـی ISO/TC176 مجموعـه جـامعی از الزامات و راهنماها براي سیستم مدیریت کیفیت ارائه میدهند. استاندارد ایران- ایزو 9001 الزامـات سیسـتم مدیریت کیفیت را مشخص میکند. استاندراد ایران- ایزو 9004 راهنما در خصوص گستره وسیعی از اهـداف براي موفقیت پایدار و بهبود عملکرد در مورد سیستم مدیریت کیفیت را ارائه میکند. راهنماهاي مربـوط بـه اجزاي یک سیستم مدیریت کیفیـت شـامل اسـتانداردهاي ایـران- ایـزو 10001، ISO 10002، ایـران- ایـزو 10003، ISO 10004، استاندارد ملی ایران 17464، ایران- ایـزو 10012، و ایـران- ایـزو 19011 میباشـند. راهنماها براي موضوعات فنی براي پشتیبانی از سیستم مدیریت کیفیت شـامل اسـتانداردهاي ISO 10005، ایران-ایزو 10006 ، ISO 10007، استاندارد ملی ایران 11888، استاندارد ملـی ایـران 19243 و ایـران-ایـزو 10019 میباشند. گزارشهاي فنی در پشتیبانی از سیستم مدیریت کیفیت شامل استانداردهاي ایـران-ایـزو 10013 و ISO 10017 میباشند. براي سیسـتمهاي مـدیریت کیفیـت همچنـین الزامـاتی در اسـتانداردهاي مختص بخشهاي خاص مانند استاندارد ملی ایران 16949 (گزارش فنی) ارائه شده است.

بخشهاي مختلف سیستم مدیریت سازمان شـامل سیسـتم مـدیریت کیفیـت آن میتوانـد در یـک سیسـتم مدیریت واحد یکپارچه شود. هرگاه سیستم مدیریت کیفیت با سایر سیسـتمهاي مـدیریت تلفیـق شـود، بـه اهداف، فرایندها و منابع مرتبط با کیفیت، رشد، تـأمین مـالی، سـودآوري، محیطزیسـت، ایمنـی و بهداشـت حرفهاي، انرژي، امنیت و سایر جنبههاي سازمان بهنحو اثربخشتر و کاراتر میتوان دست یافت و آنها را بهکار

13

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

گرفت. سازمان میتواند ممیزي یکپارچه سیستم مدیریت خود را بـر اسـاس الزامـات چنـد اسـتاندارد ماننـد ایران- ایزو 9001، ایران- ایزو 14001، ایران- ایزو- آي اي سی 27001 و ایران- ایزو 50001 انجام دهد.

یادآوري- دستینه1 سازمان ISO تحت عنوان »استفاده یکپارچه از استانداردهاي سیستم مدیریت« [ﻣﯽﺗﻮاﻧﺪ](#page23) را?????? مفیدي ارائه دهد.

1- Handbook

14

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

* اصطلاحات و تعاریف

1-3 اصطلاحات مرتبط با اشخاص یا کارکنان

**1-1-3**

مدیریت ردهبالا

**top management**

شخص یا گروهی از کارکنان که یک سازمان (1-2-3) را در بالاترین سطح هدایت و کنترل میکنند

یادآوري -1 مدیریت ردهبالا قدرت آن را دارد که در درون سازمان اختیارات را تفویض و منابع را تأمین کند.

یادآوري -2 اگر دامنهشمول سیستم مدیریت (3- 5- 3) فقط بخشی از یک سـازمان را پوشـش دهـد، در اینصـورت اصـطلاح »مدیریتردهبالا« به آنهایی که آن بخش از سازمان را هدایت و کنترل میکنند، اطلاق میشود.

یادآوري -3 این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترك و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهاي سیستم مدیریت میباشد کـه در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص سازمان ISO، تلفیق شده در بخش اول ISO/IEC Directives، ارائه شده است.

**2-1-3**

مشاور سیستم مدیریت کیفیت

**quality management system consultant**

شخصی که سازمان (1-2-3) را در خصوص پدیدآوري (3-4-3) سیستم مدیریت کیفیـت (4-5-3) بـا ارائـه مشورت یا اطلاعات (2-8-3) یاري میدهد

یادآوري - 1 مشاور سیستم مدیریت کیفیت همچنین میتواند در پدیدآوردن بخشهایی از سیستم مدیریت کیفیـت (4-5-3) کمک کند.

یادآوري -2 استاندارد ایران– ایزو 10019، سال 1386 ، رهنمودهایی را براي چگونگی تشخیص یک مشاور سیسـتم مـدیریت کیفیت داراي شایستگی از مشاوري که شایستگی ندارد، ارائه میدهد.

]منبع: استاندارد ایران– ایزو 10019، سال 1386، زیر بند 2-3 با تغییرات[

**3-1-3**

دخیلکردن **involvement**

شرکتدادن در یک فعالیت، رویداد یا وضعیت

15

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

**4-1-3**

مشارکتدادن **engagement**

دخیلکردن (3-1-3) و سهمدادن در انجام فعالیتها براي دستیابی به اهداف (1-7-3) مشترك

**5-1-3**

مرجع مسئول پیکربندي

هیأت کنترل پیکربندي مرجع مسئول در تصمیمگیري پیکربندي

**configuration authority**

configuration control board

dispositioning authority

شخص یا گروهی از اشخاص که به آنها بـراي تصـمیمگیري در خصـوص پیکربنـدي (6-10-3) مسـئولیت و اختیار واگذار شده است.

یادآوري- مرجع مسئول پیکربندي بایستی معرف طرفهاي ذینفع (3-2-3) ذيربط در درون و بیـرون از سـازمان (1-2-3) باشد.

]منبع: استاندارد ایران- ایزو 10007، سال 1387، زیر بند 8-3 با تغییرات[

**6-1-3**

حلکننده اختلاف

>رضایت مشتري<

**dispute resolver**

فرد تعیین شده توسط *»*مجري فرایند حل اختلاف(7-2[-](#page25)3) *1«* براي کمک به طرفها در حـل یـک اخـتلاف (6-9-3)

مثال- کارکنان، داوطلبان، کارکنان قراردادي (3-4-7)

]منبع: استاندارد ایران- ایزو 10003، سال 1394، زیر بند 7-3 با تغییرات[

2-3 اصطلاحات مربوط به سازمان

**1-2-3**

سازمان

**organization**

شخص یا گروهی از کارکنان که براي دستیابی به اهـداف (1-7-3) خـود، وظـایف خـاص خـود را همـراه بـا مسئولیتها، اختیارات و روابط دارند

1- DRP-Provider

16

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

یادآوري -1 مفهوم سازمان شامل شخص، تاجر منفرد، شرکت، گروه مجتمع شـرکت هـا، موسسـه تجـاري، بنگـاه کسـبوکار، تجارتخانه، تشکیلات اقتصادي، نهاد مرجع، شراکت بین بنگاهی، انجمن (8-2-3)، بنیـاد خیریـه یـا مؤسسـه، یـا بخشـی یـا ترکیبی از آنها چه بهصورت سهامی یا غیرسهامی، اعم از ثبتشده یا نشده یا از بخش عمومی یا خصوصی میباشد، اما تنهـا بـه این موارد محدود نیست.

یادآوري -2 این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترك و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهاي سیستم مدیریت میباشد کـه در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص سازمان ISO، تلفیق شده در بخش اول ISO/IEC Directives، ارائه شده است. تعریف اصلی با اصلاح یادآوري 1 آن تغییر کرده است.

**2-2-3**

محیط کسب و کار سازمان

**context of the organization**

ترکیبی از مسایل درونسازمانی و برونسازمانی که میتواند بر رویکرد یک سـازمان (1-2-3) بـراي تعیـین و دستیابی به اهداف (1-7-3) آن تاثیر گذارد

یادآوري -1 اهداف سازمان میتواند مرتبط با محصولات (6-7-3) و خـدمات (7-7-3)، سـرمایهگذاريها و رفتـار سـازمان بـا طرفهاي ذینفع آن باشد.

یادآوري -2 مفهوم محیط کسب وکار سازمان بههمان اندازهاي که در سازمانهایی که در پی کسب منافع هستند، کـاربرد دارد در سازمانهاي غیرانتفاعی یا بخش خدمات عمومی نیز بهکار میرود.

یادآوري -3 شناخت زیرساخت (2-5-3) می تواند به تعریف محیط کسب وکار سازمان کمک کند.

**3-2-3**

|  |  |
| --- | --- |
| صاحبنفع | **stakeholder** |
| طرف ذينفع | **interested party** |

شخص یا سازمانی (1-2-3) که میتواند بر یک تصمیم یا فعالیت تأثیر گذارد، یا از آن تأثیر پذیرد، یا خود را متأثر از آن بداند

مثال- مشتریان (4-2-3)، مالکان، کارکنان سازمان، تأمینکنندگان (5-2-3) ، بانکداران، سازمانهاي تنظیمکنندگان مقررات، اتحادیهها، شرکا یا جامعهاي که میتواند شامل رقبا یا گروههاي مخالفتکننده باشد.

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

17

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

**4-2-3**

مشتري **customer**

شخص یا سازمانی (1-2-3) که محصول (3-7-6) یا خدمت (7-7-3) موردنظر یا موردنیـاز خـود را دریافـت میکند یا میتواند دریافت کند

مثال- مصرفکننده، کارفرما، استفادهکنندهنهایی، خردهفروش، دریافتکننده محصول یا خدمت از یک فراینـد (1-4-3) درون سازمانی، صاحب نفع یا خریدار

یادآوري- مشتري میتواند درونسازمانی یا برونسازمانی باشد.

|  |  |
| --- | --- |
| **5-2-3** |  |
| تأمینکننده | **provider** |
| ارائهکننده | supplier |
| سازمانی (1-2-3) که محصول |  |
| مثال- تولیدکننده، توزیعکننده، خردهفروش یا فروشنده محصول یا ارائهکننده خدمت |  |
| یادآوري -1 تأمینکننده میتواند درونسازمانی یا برونسازمانی باشد. |  |
| یادآوري -2 در موارد مبتنی بر قرارداد گاهی تأمینکننده را پیمانکار مینامند. |  |
| **6-2-3** |  |
| تأمینکننده برونسازمانی | **external provider** |
| ارائهکننده برونسازمانی | **external supplier** |
| ارائهکنندهاي (5-2-3) که بخشی از سازمان (1-2-3) نمیباشد |  |

مثال- تولیدکننده، توزیعکننده، خردهفروش یا فروشنده محصول (6-7-3) یا ارائهکننده خدمت .(7-7-3)

**7-2-3**

مجري فرایند حل اختلاف **DRP-provider**

(**dispute resolution process provider**)

شخص یا سازمانی (1-2-3) که فرایند (1-4-3) حل اختلاف (6-9-3) در بیرون از سازمان را تـأمین و اجـرا میکند

یادآوري -1عموماً مجري فرایند حل اختلاف داراي موجودیتی حقوقی جـدا از سـازمان یـا شـخص بـه عنـوان فـرد و شـاکی میباشد . بدین طریق صفات مستقل و منصفبودن مورد تأکید قرار میگیرند. در برخی از وضعیتها یـک واحـد مجـزا در درون سازمان براي رسیدگی به شکایات (3-9-3) حلنشده ایجاد میگردد.

18

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

یادآوري -2 مجري فرایند حل اختلاف براي اجراي فرایند حل اختلاف با طرفین، قرارداد ( (7-4-3 منعقد میکنـد و در مـورد عملکرد (8-7-3) پاسخگو است. مجري فرایند حل اختلاف، حلکننده اختلاف (6-1-3 ) را تـأمین میکنـد. همچنـین مجـري فرایند حل اختلاف از کارکنان پشتیبانی و اجرایی و سایر کارکنان مدیریتی براي تأمین منـابع مـالی، پشـتیبانی امـور دفتـري، تنظیم برنامه براي ارائه کمک، آموزش، اتاقهاي جلسات، واحدهاي نظارتی و موارد مشابه استفاده میکند.

یادآوري -3 مجري فرایند حل اختلاف میتواند بهصورتهاي مختلفی از جمله موجودیتهاي غیرانتفاعی، انتفـاعی و عمـومی باشد. یک انجمن (8-2-3) همچنین میتواند مجري فرایند حل اختلاف باشد.

یادآوري -4 در اسـتاندارد ایـران- ایـزو 10003، سـال 1394، بـه جـاي اصـطلاح مجـري فراینـد حـل اخـتلاف از اصـطلاح »تأمینکننده« استفاده شده است.

]منبع: استاندارد ایران- ایزو 10003، سال، 1394، زیربند 9-3 با تغییرات[

**8-2-3**

انجمن

>رضایت مشتري< سازمانی (1-2-3) متشکل از اشخاص یا سازمانهاي عضو

]منبع: استاندارد ایران- ایزو 10003، سال 1394، زیربند 3 با تغییرات[

**9-2-3**

حوزه کاري اندازهشناختی

**association**

**metrological function**

واحد کاري موظف داراي مسئولیت اداري و فنی براي تعیین و اجراي سیستم مدیریت اندازهگیري (7-5-3) ]منبع: استاندارد ایران- ایزو 10012، سال 1386، زیربند 6-3، با تغییرات[

3-3 اصطلاحات مربوط به فعالیت

**1-3-3**

بهبود

**improvement**

فعالیتی براي ارتقاي عملکرد 3(-7-8)

یادآوري- این فعالیت میتواند تکرارشونده باشد یا بهصورت منفرد موردي انجام شود.

19

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

**2-3-3**

بهبود مداوم

فعالیت تکرارشونده براي ارتقاي عملکرد (8-7-3)

**continual improvement**

یادآوري -1 فرایند (1-4-3) تعیین اهداف (1-7-3) و یافتن فرصتها براي بهبود (1-3-3) فرایند مداومی است که از طریق استفاده از یافتههاي ممیزي ( (9-13-3 و نتیجهگیريهاي ممیزي (10-13-3)، تحلیل دادهها (1-8-3)، بازنگريهاي - 11-3) (2 مدیریت (3-3-3) یا سایر طرق انجام میگیرد و عموماً به اقدام اصلاحی (2-12-3) یـا اقـدام پیشـگیرانه (1-12-3) منجـر میگردد.

یادآوري -2 این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترك و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهاي سیستم مدیریت میباشد کـه در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص سازمان ISO ، تلفیق شده در بخش اول ISO/IEC Directives، ارائه شده است. تعریف اصلی با اضافه کردن مثال تغییر کرده است.. تعریف اصلی با اضافه کردن یادآوري 1 تغییر کرده است.

**3-3-3**

مدیریت **management**

فعالیتهاي هماهنگشده براي هدایت و کنترل یک سازمان 1(-2-3)

یادآوري -1 مدیریت میتواند شامل تعیین خطمشیها (8-5-3) و اهداف (1-7-3) و فرایندهایی (1-4-3) براي دستیابی بـه این اهداف باشد.

یادآوري - 2 واژه »مدیریت« گاهی به کارکنان یعنی یک شخص یا گروهی از کارکنان با مسئولیت و اختیارات براي هـدایت و کنترل یک سازمان اشاره دارد. هرگاه »مدیریت« با این مفهوم کاربه رود بایستی با برخی از اشکالِ توصیفگرها براي جلوگیري از ابهام در مفهوم » مدیریت« آنگونه که بهعنوان مجموعه فعالیتها در فوق تعریف شده است، بـهکار رود . بـراي مثـال عبـارت »مدیریت باید......... .« مقبول نیسـت، در حالیکـه عبـارت »مـدیریتردهبالا ( (1-1-3 بایـد.......... « قابـل قبـول اسـت . در غیـر اینصورت میبایستی براي انتقال مفهوم مرتبط با کارکنان واژههاي متفاوتی بهعنوان مثال، »مدیریتی« یا »مـدیران« پذیرفتـه شود.

**4-3-3**

مدیریت کیفیت

مدیریت (3-3-3) در رابطه با کیفیت (2-6-3)

**quality management**

یادآوري- مدیریت کیفیت میتواند شامل تعیین خطمشیکیفیت (9-5- 3) و اهداف کیفیت (2-7- 3) و فرایندهایی (1-4-3) براي دستیابی به این اهداف کیفیت از طریق طرحریزي کیفیت (5-3-3)، تضمین کیفیت (6-3-3)، کنترل کیفیت (7-3-3) و بهبود کیفیت (8-3-3) باشد.

20

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

**5-3-3**

طرحریزي کیفیت

**quality planning**

بخشی از مدیریت کیفیت (4-3-3) که بر تعیین اهداف کیفیت (2-7-3) و مشخصکردن فراینـدهاي -4-3) (1 عملیاتی موردنیاز و منابع مرتبط براي دستیابی به اهداف کیفیت تمرکز دارد

یادآوري- تعیین طرحهاي کیفیت میتواند بخشی از طرحریزي کیفیت باشد.

**6-3-3**

تضمین کیفیت **quality assurance**

بخشی از مدیریت کیفیت (4-3-3) که بر ایجاد اطمینان از برآوردهکـردن الزامـات کیفیـت (5-6-3) تمرکـز دارد

**7-3-3**

|  |  |
| --- | --- |
| کنترل کیفیت | **quality control** |
| بخشی از مدیریت کیفیت (4-3-3) که بر برآوردهکردن الزامات کیفیت (5-6-3) تمرکز دارد | |
| **8-3-3** |  |
| بهبود کیفیت | **quality improvement** |

بخشی از مدیریت کیفیت (4-3-3) که بر افزایش توانایی برآوردهکردن الزامات کیفیت (5-6-3) تمرکز دارد

یادآوري- الزامات کیفیت میتواند با هر جنبهاي از جمله اثربخشی (11-7-3)، کارایی (10-7-3) یا قابلیت ردیابی (13-6-3) مرتبط باشد.

**9-3-3**

مدیریت پیکربندي

فعالیتهاي هماهنگشده براي هدایت و کنترل پیکربندي (6-10-3)

**configuration management**

یادآوري -مدیریت پیکربندي عموماً بر فعالیتهاي فنی و سازمانی متمرکز است که کنترل یک محصول (6-7-3) یـا خـدمت (7-7-3) و اطلاعات (8-6-3) پیکربندي آن را در سرتاسر چرخه حیات محصول ایجاد کرده و برقرار نگهمیدارد

]منبع: استاندارد ایران- ایزو 10007، سال 1387، زیربند 6-3، یادآوري 1 تغییر کرده است[

21

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

**10-3-3**

کنترل تغییر **change control**

>مدیریت پیکربندي< فعالیتهایی براي کنترل برونداد (5-7-3) بعد از تأیید رسمی اطلاعات پیکربندي محصول (8-6-3)

]منبع: استاندارد ایران- ایزو 10007، سال 1387، زیربند 1-3، با تغییرات[

**11-3-3**

فعالیت **activity**

>مدیریت پروژه< کوچکترین مورد کاري مشخصشده در یک پروژه (2-4-3)

]منبع: استاندارد ایران- ایزو 10006، سال 1388، زیربند 1-3، با تغییرات[

**12-3-3**

مدیریت پروژه **project management**

طرحریزي، سازماندهی، پایش (3-11-3)، کنترل و گزارشدهـی تمـامی جنبـههاي یـک پـروژه (2-4-3) و انگیزهمندکردن تمامی آنهایی که براي دستیابی به اهداف پروژه در آن دخیل هستند

]منبع: استاندارد ایران- ایزو 10006، سال 1388، زیربند [6-3

**13-3-3**

مورد پیکربندي

**configuration object**

مورد (1-6-3) در محدوده پیکربندي (6-10-3) که کارکرد مربوط به استفاده نهایی را برآورده میکند ]منبع: استاندارد ایران- ایزو 10007، سال 1387، زیربند 5-3 با تغییرات[

4-3 اصطلاحات مربوط به فرایند

**1-4-3**

فرایند **process**

مجموعهاي از فعالیتهاي مرتبط بههم یا متعامل که جهت ارائه نتیجه موردنظر، از دروندادها استفاده میکند

22

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

یادآوري -1 اینکه »نتایج موردنظر« حاصل از یک فرایند، برونداد (5-7-3)، محصول (6-7-3) یا خدمت (7-7-3) نامیده شود بهمضمون مرجع موردنظر بستگی دارد.

یادآوري دروندادهاي-2 یک فرایند عموماً بروندادهاي سایر فراینـدها و برونـدادهاي یـک فراینـد عمومـاً درونـدادهاي سـایر فرایندها میباشند.

یادآوري -3 مجموعه دو یا بیش از دو فرایند مرتبط بههم و متعامل بهصورت دنبال هم را نیز میتـوان بـهعنوان یـک فراینـد نامید.

یادآوري -4 فرایندها در یک سازمان 1(-2-3 )عموماً طرحریزي میشوند و تحت شرایط کنترلشـده بـه اجـرا در میآینـد تـا ارزشافزایی حاصل شود.

یادآوري«-5 »فرایندي که انطباق (11-6-3) برونداد حاصل از آن را نتوان بهسهولت یا بهطور اقتصادي صحهگذاري کـرد غالبـاً فرایند ویژه نامیده میشود.

یادآوري -6 این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترك و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهاي سیستم مدیریت میباشد کـه در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص سازمان ISO، تلفیق شده در بخش اول ISO/IEC Directives، ارائه شده است. تعریف

اصلی بهمنظور پیشگیري از ایجاد »دور باطل1« بین فرایند و برونداد تغییر [ﮐﺮده](#page32) است و همچنین یادآوريهاي 1 الی 5 اضافه شده است.

**2-4-3**

پروژه **project**

فرایندي ( 1-4-3) منحصربهفرد متشـکل از مجموعـهاي از فعالیـتهـاي هماهنـگ و کنترلشـده همـراه بـا تاریخهاي شروع و پایان که براي دستیابی به یک هدف (1-7-3) منطبق بـا الزامـات (4-6-3) خـاص انجـام میگیرد و محدودیتهاي زمان، هزینه و منابع را شامل میباشد

یادآوري -1 یک پروژه منفرد میتواند بخشی از ساختار پروژه بزرگتري را تشکیل دهد وموماًع تـاریخ شـروع و پایـان معینـی دارد.

یادآوري -2 در برخی پروژهها اهداف و دامنهکاربرد روزآمد میگردد و ویژگیهاي (1-10-3) محصول (6-7-3) یا خدمت (7-7-3) همگام با پیشرفت پروژه بهتدریج تعیین میگردند.

یادآوري -3 برونداد (5-7-3) حاصل از یک پروژه میتواند یک یا چند واحد از محصول یا خدمت باشد. یادآوري -4 سازمان (1-2-3) پروژه بهطور معمول موقتی و در محدوده زمانی پروژه ایجاد میشود. یادآوري -5 پیچیدگی تعاملهاي بین فعالیتهاي پروژه لزوماً به اندازه پروژه ارتباط ندارد.

]منبع: استاندارد ایران- ایزو 10006، سال 1388، زیربند 5-3، یادآوريهاي 1 الی 3 تغییر کرده است[

1-Circularity

23

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

**3-4-3**

پدیدآوري سیستم مدیریت کیفیت

**quality management system realization**

فرایند (1-4-3) ایجاد، تدوین، اجرا، برقرار نگهداشتن و بهبود مداوم یک سیستم مدیریت کیفیت (4-5-3)

]منبع: استاندارد ایران- ایزو 10019، سال 1386، زیربند 1-3 تغییر کرده است – یادآوريهـا حـذف شـده است.[

**4-4-3**

کسب شایستگی

فرایند (1-4-3) بهدستآوردن شایستگی (4-10-3) ]منبع: استاندارد ملی ایران 19243، سال 1393، زیربند 2-3، با تغییرات[

**competence acquisition**

**5-4-3**

روشاجرایی **procedure**

طریقه مشخصشده براي انجام یک فعالیت یا فرایند (1-4-3)

یادآوري- روشهاي اجرایی میتوانند مدون باشند یا نباشند.

**6-4-3**

برونسپاري کردن

**outsource (verb)**

ایجاد ترتیباتی که طبق آن یک سازمان (1-2-3) بیرونی، بخشی از حوزههاي کاري یا فراینـدهـاي (1-4-3) سازمان را انجام میدهد

یادآوري -1 یک سازمان بیرونی، سازمانی خارج از دامنهشمول سیستم مدیریت (3-5-3) است، هرچنـد کـه حـوزه کـاري یـا فرایند برونسپاريشده در محدوده دامنهشمول باشد.

یادآوري -2 این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترك و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهاي سیستم مدیریت میباشد کـه در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص سازمان ISO، تلفیق شده در بخش اول ISO/IEC Directives، ارائه شده است.

**7-4-3**

قرارداد **contract**

توافق تعهدآور

24

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

**8-4-3**

طراحی و تکوین

**design and development**

مجموعهاي از فرایندها (1- 4-3) که الزامات (4-6-3) براي یـک مـورد (1-6-3) را بـه الزامـاتی بـا جزئیـات بیشتر در خصوص آن مورد تبدیل میکند

یادآوري -1 الزاماتیکه درونداد طراحی و تکوین را تشکیل میدهند اغلب نتیجـه پـژوهش میباشـند و میتواننـد بـه مفهـوم گستردهتر و عمومیتر از الزامات تشکیل دهنده برونداد (5-7-35) طراحی و تکوین بیان شوندالزامات. عموماً برحسب ویژگیها (1-10-3) تعیین میشوند. در یک پروژه (2-4-3) میتواند چندین مرحله طراحی و تکوین وجود داشته باشد.

یادآوري -2 یک توصیفگر میتواند براي بیانکردن ماهیت آنچه طراحی میشود یا تکـوین مییابـد، بـهکار رود (بـراي مثـال طراحی و تکوین محصول (6-7-3)، خدمت (7-7-3) یا طراحی و تکوین فرایند).

5-3 اصطلاحات مربوط به سیستم

**1-5-3**

سیستم

مجموعهاي از عناصر مرتبط بههم یا متعامل

**2-5-3**

زیرساخت

>سازمان<

**system**

**infrastructure**

سیستمی (1-5-3) از امکانات، تجهیزات و خدمات (7-7-3) مورد نیاز براي فعالیت یک سازمان (1-2-3)

**3-5-3**

سیستم مدیریت

**management system**

مجموعهاي از اجزاي مرتبط بههم یا متعامـل یـک سـازمان ( 1-2-3) بـراي تعیـین خطمشـیها (8-5-3) و اهداف (1-7-3) و فرایندهایی (1-4-3) براي دستیابی به آن اهداف

یادآوري -1 یک سیستم مدیریت میتواند به یک یا چند رشته تخصصی بپردازد، به عنوان مثـال مـدیریت (4-3-3) کیفیـت، مدیریت امور مالی یا مدیریت زیستمحیطی.

یادآوري -2 اجزاي سیستم مدیریت، ساختار سازمان، نقشها و مسئولیتها، طرحریزي، عملیات، خطمشیها، رویهها، مقررات، باورها، اهداف و فرایندها براي دستیابی به اهداف سازمان را تعیین میکند.

یادآوري -3 دامنهشمول یک سیستم مدیریت میتواندکلّ سازمان، حوزههاي کاري خـاص و معینـی از سـازمان، بخشهـاي خاص و معینی از سازمان، یا یک یا چند حوزهکاري در میان یک گروه از سازمانها را شامل گردد.

25

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

یادآوري -4 این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترك و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهاي سیستم مدیریت میباشد کـه در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص سازمان ISO ، تلفیق شده در بخش اول ISO/IEC Directives، ارائه شده است. تعریف اصلی از طریق تغییر در یادآوريهاي 1 الی 3 تغییر کرده است.

**4-5-3**

سیستم مدیریت

بخشی از سیستم (3-5-3) مدیریت از نظر کیفیت (2-6-3)

**5-5-3**

محیطکاري

مجموعهاي از شرایطی که کار تحت آن انجام میشود

**quality management system**

**work environment**

یادآوري- شرایط میتواند شامل عوامل فیزیکی، اجتماعی، روانشناختی و زیستمحیطی باشد (مانند دما، روشنایی، طرحهاي تقدیر از کارکنان، تنش شغلی، »عوامل انسانی محیط کار1« و [ﺗﺮﮐﯿﺐ](#page35) مواد موجود در هوا.

**6-5-3**

تأیید اندازهشناختی

**metrological confirmation**

مجموعهاي از عملیات مورد نیاز براي حصول اطمینان از اینکه تجهیـزات (6-11-3) انـدازهگیري بـا الزامـات (4-6-3) براي کاربرد مورد نظر منطبق هستند

یادآوري -1 تأیید اندازهشناختی عموماً شامل کالیبراسیون یا تصدیق ( 12-8-3 )، هرگونه تنظیم یـا تعمیـر (9-12-3) لازم، و کالیبراسیون مجدد بعدي، مقایسه با الزامات اندازهشناختی براي کاربرد موردنظر تجهیزات، همچنین هرگونه برچسبگذاري یـا مهر و مومکردن موردنیاز میگردد.

یادآوري -2 تأیید اندازهشناختی تا زمانیکه و به شرطیکه مناسببودن تجهیزات اندازهگیري براي کاربرد موردنظر بـه اثبـات نرسیده یا مدون نشده باشد، حاصل نمیشود.

یادآوري -3 الزامات اندازهشناختی براي کاربرد موردنظر شامل مواردي از قبیـل گسـتره، تفکیکپـذیري و حـداکثر خطاهـاي مجاز میگردد.

یادآوري -4 الزامات اندازهشناختی معمولاً متمایز از الزامات محصول (6-7-3) است و در الزامات محصول مشخص نمیشود.

]منبع: استاندارد ایران- ایزو 10012، سال 1386، زیربند 5-3 با تغییرات، یادآوري 1 تغییر کرده است.[

1- Ergonomics

26

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

**7-5-3**

سیستم مدیریت اندازهگیري

**measurement management system**

مجموعهاي از عناصر لازم مرتبط بههم یا متعامل براي دستیابی به تأییـد اندازهشـناختی (6-5-3) و کنتـرل فرایندهاي اندازهگیري (5-11-3)

]منبع: استاندارد ایران- ایزو 10012، سال 1386، زیربند 1-3 با تغییرات[

**8-5-3**

خطمشی **policy**

>سازمان<

مقاصد و جهتگیري یک سازمان (1-2-3) آنگونه که رسماً توسط مدیریتردهبالاي (1-1-3) آن بیان شـده است

یادآوري- این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترك و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهاي سیستم مدیریت میباشد کـه در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص سازمان ISO، تلفیق شده در بخش اول ISO/IEC Directives، ارائه شده است.

**9-5-3**

خطمشی کیفیت

خطمشی (8-5-3) مربوط به کیفیت (2-6-3)

**quality policy**

یادآوري -1عموماً خطمشی کیفیت با خطمشی کلّی سازمان (1-2-3) سازگار است، میتواند همراسـتا بـا چشـمانداز -5-3) (10 و مأموریت (11-5-3) سازمان باشد و چهارچوبی را براي تعیین اهداف کیفیت (2-7-3) ارائه میدهد.

یادآوري -2 اصول سیستم مدیریت کیفیت ارائهشده در این استاندارد میتواند مبنایی براي تعیین خطمشی کیفیت باشد.

**10-5-3**

چشمانداز **vision**

>سازمان<

جایگاهی آرمانی که سازمان تمایل دارد به آن دستیابد، آنگونه کـه توسـط مـدیریتردهبالاي (1-1-3) آن بیان شده است

27

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

**11-5-3**

مأموریت **mission**

>سازمان< مقصود سازمان از وجود خود، آنگونه که توسط مدیریتردهبالاي (1-1-3) آن بیان شده است

**12-5-3**

راهبرد **strategy**

طرح دستیابی به یک هدف (1-7-3) ندمدتبل یا کلّی

6-3 اصطلاحات مربوط به الزام

**1-6-3**

مورد object entity item

هرچیز قابل درك یا قابل تصور

مثال- محصول (6-7-3)، خدمت (7-7-3)، فرایند (1-4-3)، سازمان (1-2-3)، سیستم (1-5-3)، منابع.

یادآوري- موردها میتوانند مادي (مانند: یک موتور، یک برگ کاغذ، یا یک الماس)، غیرمادي (بهطور مثال ضریب تبدیل، یک طرح پروژه) یا تصورشده (بهطور مثال وضعیت آتی سازمان) باشد.

]منبع: استاندارد ملی ایران 8099-1، سال 1384، زیربند 1-1-3 با تغییرات[

**2-6-3**

کیفیت **quality**

میزانی که مجموعهاي از ویژگیهاي (1-10-3) ذاتی یک مورد (1-6-3)، الزامات (4-6-3) را برآورده میکند

یادآوري -1 اصطلاح »کیفیت« میتواند با همراه با یک صفت مانند ضعیف، خوب یا عالی بهکار برده شود. یادآوري » - 2ذاتی« بر خلاف »نسبت دادهشده« به معناي موجود بودن در یک مورد (1-6-3) است.

28

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

**3-6-3**

درجه **grade**

رده یا رتبه تخصیصیافته به الزامات (4-6-3) مختلف مربوط به یک مورد (1-6-3) کـه از لحـاظ کـارکردي همان مورداستفاده را داشته باشند

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

یادآوري- هنگام تعیین الزامات کیفیت (-6-3)،5 عموماً درجه مشخص میشود.

**4-6-3**

الزام **requirement**

نیاز یا انتظاري که بیان میشود، عموماً، یا تلویحی یا اجباري است

یادآوري -1 عموماً» تلویحی« میباشد یعنی در عرف یا رویه عمومی یک سازمان (1-2-3) و طرفهاي ذینفع (3-2-3)، نیـاز یا انتظار مورد نظر تلویحی است.

یادآوري -2 الزام مشخصشده، الزامی است که بیان شده باشد براي مثال در اطلاعات مدون .(6-8-3)

یادآوري -3 یک توصیفگر میتواند براي مشخص کردن نوع خاصی از الزامات استفاده شود بهطور مثال براي الزامات محصول (6-7-3)، الزام، مدیریت کیفیت (4-3-3)، الزامات مشتري (4-2-3)، الزامات کیفیت .(5-6-3)

یادآوري -4 الزامات میتوانند توسط طرفهاي ذينفع مختلف یا خود سازمان ایجاد شوند.

یادآوري -5 ممکن است براي دستیابی به سطح بالایی از رضایت مشتري (2-9-3)، لازم باشد یک انتظار از مشـتري بـرآورده شود حتی اگر بیان نشده باشد یا عموماً تلویحی یا الزامی نباشد.

یادآوري -6 این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترك و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهاي سیسـتم مـدیریت مـذکور در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص سازمان ISO ، تلفیق شده در بخش اول ISO/IEC Directives، می باشـد تعریـف اصـلی منبع از طریق اضافه کردن یادآوريهاي 3 الی 5 تغییر کرده است.

**5-6-3**

الزام کیفیت

الزام (4-6-3) مربوط به کیفیت (2-6-3)

**6-6-3**

الزام قانونی

الزام (4-6-3) اجباري مشخصشده توسط نهاد قانونگذار

**quality requirement**

**statutory requirement**

29

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

**7-6-3**

الزام مقرراتی **regulatory requirement**

الزام (4-6-3) اجباري مشخصشده توسط مرجعی که از سوي نهاد قانونگذار داراي اختیار است

**8-6-3**

اطلاعات پیکربندي محصول

**product configuration information**

الزام (4- 6-3) یا سایر اطلاعات مربوط به طراحی، پدیـدآوري، تصـدیق (12-8-3)، کـار کـردن و پشـتیبانی محصول (6-7-3)

]منبع: استاندارد ایران- ایزو 10007، سال 1387، بند 9-3، با تغییرات[

**9-6-3**

عدمانطباق **nonconformity**

برآورده نشدن یک الزام (4-6-3)

یادآوري- این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترك و از تعاریف اصلی مربـوط بـه اسـتانداردهاي سیسـتم مـدیریت مـذکور در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص سازمان ISO، تلفیقشده در بخش اول ISO/IEC Directives، می باشد

**10-6-3**

عیب **defect**

عدمانطباق (9-6-3) در رابطه با کاربرد موردنظر یا کاربرد مشخصشده

یادآوري -1 تمایز قایل شدن بین مفاهیم عیب و عدمانطباق اهمیت دارد زیرا بهخصوص در مورد مسایل مربوط بـه مسـئولیت در قبال محصول (6-7-3) و خدمت (7-7-3)، بهطور ضمنی داراي معناي حقوقی میباشد.

یادآوري -2 کاربرد موردنظر آنگونه که موردنظر مشتري (4-2-3) میباشد میتواند تحـت تـأثیر ماهیـت اطلاعـات (2-8-3) ارائهشده توسط تأمینکننده (5-2-3) از قبیل راهنماهاي بهکارگیري یا نگهداري قرار گیرد.

**11-6-3**

انطباق **conformity**

برآورده شدن یک الزام (4-6-3)

یادآوري -1 در برخی از کتابها و مقالههایی به زبان فارسی در زمینه سیستمهاي مدیریت، اصطلاح »مطابقـت« بـهکار رفتـه است، اما مقبول نیست.

30

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

یادآوري -2 این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترك و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهاي سیستم مدیریت میباشد کـه در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص سازمان ISO، تلفیقشده در بخش اول ISO/IEC Directives، ارائه شده است. تعریف اصلی از طریق اضافه کردن یادآوري 1 تغییر کرده است.

**12-6-3**

توانمندي **capability**

توانایی یک مورد ( 1-6-3) براي پدیدآوردن یک برونداد (5-7-3) که الزامات (4-6-3) مربوط به آن برونـداد را برآورده میسازد

یادآوري- اصطلاحات مربوط به توانمندي فراینـد (1-4-3) در حـوزه آمـار در اسـتاندارد بـینالمللـی ISO 3534-2 تعریـف شدهاند.

**13-6-3**

قابلیتردیابی **traceability**

توانایی ردیابیکردن تاریخچه، کاربرد یا موقعیت یک مورد (1-6-3)

یادآوري -1 هنگام بررسی یک محصول (6 -3- 3) یا یک خدمت (7-7-3) قابلیت ردیابی میتواند به موارد زیر مربوط باشد:

* منشأ مواد و قطعات؛
* تاریخچه فرآوري؛
* توزیع و موقعیت محصول یا خدمت پس از تحویل.

یادآوري -2 در رشته اندازهشناسی، تعریف مذکور در استاندارد ملی ایران 4723، سال 1390، تعریفی پذیرفته شده است.

**14-6-3**

قابلیت اعتماد **dependability**

توانایی کارکردن همانگونه که یا هر آنگاه که مورد نیاز میباشد

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

**15-6-3**

نوآوري **innovation**

مورد (1-6-3) جدید یا تغییرکرده که ارزشی را پدید میآورد یا بازتوزیع میکند

یادآوري -1 فعالیتهاي منجر به نوآوري عموماً مدیریت شدهاند. یادآوري 2نوآوري- عموماً از لحاظ اثر آن مهم است.

31

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

7-3 اصطلاحات مربوط به نتیجه

**1-7-3**

هدف **objective**

نتیجهاي که قرار است بهدست آید

یادآوري -1 هدف میتواند راهبردي، تاکتیکی یا عملیاتی باشد.

یادآوري -2 اهداف میتوانند با حوزههاي مختلفی مرتبط باشند (مانند اهـداف مـالی، سـلامتی و ایمنـی، و زیسـتمحیطی) و میتوانند در سطوح متفاوتی (مانند راهبردي، در سرتاسر سازمان (1-2-3)، پروژه (2-4-3)، محصول (6-7-3) و فرایند -4-3) (1 بهکار روند.

یادآوري -3 هدف میتواند بهصورتهاي دیگر هم بیان شود، بهطور مثال بهعنوان نتیجه مـوردنظر، مقصـود، معیـار عملیـاتی، بهعنوان هدف کیفیت (2-7-3) یا از طریق استفاده از سایر واژهها با معناي مشابه.

یادآوري -4 در مضمون سیستمهاي مدیریت کیفیت (4-5-3 ) بـراي دسـتیابی بـه نتـایج خـاص، اهـداف کیفیـت (2-7-3) همخوان با خطمشیکیفیت (9-5-3) توسط سازمان (1-2-3) تعیین میگردد.

یادآوري -5 این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترك و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهاي سیستم مدیریت میباشد کـه در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص سازمان ISO، تلفیق شده در بخش اول ISO/IEC Directives، ارائه شده است. تعریف اصلی از طریق اضافه کردن یادآوري 2 تغییر کرده است.

**2-7-3**

هدف کیفیت **quality objective**

هدف (3-7-1) مربوط به کیفیت (3-6-2)

یادآوري -1 اهداف کیفیتعموماً بر مبناي خطمشی کیفیت (9-5-3) سازمان (1-2-3) می باشد.

یادآوري 2اهداف- کیفیت عموماً براي حوزه هاي کاري، سطوح و فرایندهاي (1-4-3) مرتبط در سازمان مشخص میشوند.

**3-7-3**

موفقیت **success**

>سازمان< دستیابی به یک هدف (1-7-3)

یادآوري - موفقیت یک سازمان (1-2-3) بر نیاز مربوط به موازنه بین منافع اقتصادي یا مالی آن و نیازهاي طرفهاي ذينفـع (3-2-3) مانند مشتریان ( (4-2-3، استفاده کنندگان، سهامداران (مالکان)، کارکنان سازمان، تأمینکنندگان (5-2-3)، شـرکا، گروههاي ذينفع و جوامع محلی تأکید دارد.

32

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

**4-7-3**

موفقیت پایدار **sustained success**

>سازمان<

موفقیت (3-7-3) در طول یک دوره زمانی

یادآوري -1 موفقیت پایدار به نیاز بر توازن بین منافع مـالی- اقتصـادي یـک سـازمان (1-2-3) و منـافع مربـوط بـه محـیط اجتماعی و زیستبومی تاکید دارد.

یادآوري -2 موفقیت پایدار به طرفهاي ذینفع (3- 2-3) یک سازمان مانند مشـتریان (4-2-3)، مالکـان، کارکنـان سـازمان، تأمینکنندگان (5-2-3)، بانکداران، اتحادیهها، شرکا یا جامعه مربوط است.

**5-7-3**

برونداد **output**

ماحصل یک فرایند (1-4-3)

یادآوري- اینکه برونداد سازمان (1-2-3) یک محصول (6-7- 3) یا یک خدمت ( (7-7-3 باشد به غالـببودن وجـه مـوردنظر ویژگیهاي آن بستگی دارد، براي مثال یک نقاشی براي فروش در یک گالري یک محصول محسوب میشود، در حالیکه تحویل نقاشی سفارش دادهشده یک خدمت است، همبرگر خریداريشده در یک خرده فروشـی یـک محصـول محسـوب میشـود، در حالیکه دریافت سفارش و سروکردن همبرگر سفارش دادهشده در یک رستوران بخشی از یک خدمت است.

**6-7-3**

محصول **product**

برونداد (5-7-3) یک سازمان (1-2-3) که میتواند بدون اینکه هرگونه معامله بین سازمان و مشتري -2-3) (4 صورت گیرد، تولید شود

یادآوري -1تولید یک محصول بدون اینکه لزوماً معاملهاي بین تآمینکننده (5-2-3) و مشتري صورت گیرد، محقق میگردد. اما اغلب میتواند عنصر خدمت (7-7-3) را هنگام تحویل آن به مشتري در برگیرد.

یادآوري -2جزء غالب یک محصول، جزئی است که عموماً ملموس است.

یادآوري -3 سختافزار ملموس است و مقدار آن یک ویژگی (1-10-3) قابل شمارش است (مانند تایرها). مـواد فرآوريشـده ملموس هستند و مقدار آنها یک ویژگی پیوسته است (مانند مواد سـوختی و نوشـابههاي غیـر الکلـی). بـه سـختافزار و مـواد فرآوريشده اغلب به عنوان کالاها اشاره میشود. نرمافزار از شامل اطلاعات ( (2-8-3 ، بـدون درنظـر گـرفتن واسـط انتقـال آن، تشکیل میشود (مانند برنامه کامپیوتر، برنامه کاربردي تلفن همراه، دفترچه راهنما، محتواي فرهنـگ لغـات، حـق مالکیـت در مورد تصنیف موسیقی، گواهینامه رانندگی).

33

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

**7-7-3**

خدمت **service**

برونداد (5-7- 3) یک سازمان (1-2-3) با حداقل یکفعالیت است که لزوماً بین سازمان و مشتري (4-2-3) انجام میگیرد

یادآوري 1اجزاي- غالب یک خدمت عموماً غیرملموس هستند.

یادآوري -2 خدمت اغلب شامل فعالیتهایی است که در نقطه تعامل بـا مشـتري بـراي تعیـین الزامـات (4-6-3) مشـتري و همچنین هنگام ارائه خدمت انجام میگیرد و میتواند شامل رابطهاي مداوم بـا سـازمانهاي ارائهکننـده خـدمت ماننـد بانکهـا، مؤسسات حسابداري و سازمانهاي خدمات عمومی بهطور مثال مدارس و بیمارستآنها باشد.

یادآوري -3 ارائه یک خدمت میتواند براي مثال شامل موارد زیر باشد:

* فعالیت انجامگرفته بروي یک محصول (6-7-3) ملموس عرضهشده توسط مشتري ( مانند خـودرویی کـه میبایسـتی تعمیـر شود)؛
* فعالیت انجامگرفته بروي یک محصول (6-7-3) غیر ملموس عرضهشده توسط مشتري ( مانند اطلاعات ارائـه شـده در مـورد درآمدها که براي تنظیم اظهارنامه مالیاتی موردنیاز است)؛
* ارائه یک محصول غیرملموس (مانند ارائه اطلاعات (2-8-3) در زمینه انتقال دانش)؛
* ایجاد محیط مناسب براي مشتري (مانند هتلها و رستورانها)؛

یادآوري -4یک خدمت عموماً توسط مشتري تجربه میگردد.

**8-7-3**

عملکرد **performance**

نتیجه قابل اندازهگیري

یادآوري -1 عملکرد میتواند به یافتههاي کمی یا به یافتههاي کیفی مربوط باشد.

یادآوري -2 عملکرد میتواند به مدیریت (3-3-3) ، فعالیتها ( (11-3-3، فرایندها (1-4-3)، محصولات (6-7-3)، خـدمات (7-7-3)، سیستمها (1-5-3) یا سازمانها (1-2-3) مربوط باشد.

یادآوري - 3 این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترك و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهاي سیستم مدیریت میباشد کـه در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص سازمان ISO، تلفیـق شـده در بخـش اول ISO/IEC Directives، ارائـه شـده اسـت. تعریف اصلی با اصلاح یادآوري 2 تغییر کرده است.

34

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

**9-7-3**

ریسک **risk**

تأثیرعدمقطعیت

یادآوري-1 تأثیر عدمقطعیت، انحراف -مثبت یا منفی- از آنچه که مورد انتظار است، می باشد.

یادآوري -2 عدمقطعیت، بیانگر وضعیت کمبود اطلاعات (2-8-3)، حتی به صورت جزئی باشـد در رابطـه بـا درك یـا دانـش داشتن در مورد یک رخداد یا تبعات و احتمال وقوع آن است.

یادآوري - 3 ریسک اغلب با اشاره به رخدادهاي بالقوه (همانگونه که در استاندارد ISO Guide 73: 2009، زیربند 3- 1-5-3 تعریف شده است) و تبعات رخدادها (همانگونه که در استاندارد ISO Guide 73: 2009 زیربند 3-1-6-3 تعریف شده اسـت) یا ترکیبی از اینها مشخص میگردد.

یادآوري -4 ریسک اغلب برحسب ترکیبی از تبعات یک رخداد (شامل تغییراتی در شرایط) و احتمال وقوع مربوطه (همانگونه که در استاندارد ISO «Guide »73: 2009، زیربند 1-1-6-3 تعریف شده است) بیان میشود.

یادآوري -5 گاهی واژه ریسک هنگامی بهکار میرود که امکان بروز فقط تبعات منفی وجود دارد.

یادآوري -6 این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترك و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهاي سیستم مدیریت میباشد کـه در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص سازمان ISO، تلفیق شده در بخش اول ISO/IEC Directives، ارائه شده است. تعریف اصلی با اصلاح یادآوري 5 تغییر کرده است.

**10-7-3**

کارایی **efficiency**

رابطه بین نتیجه بهدستآمده و منابع استفادهشده

**11-7-3**

اثربخشی **effectiveness**

میزانی که فعالیتهاي طرحریزيشده تحققیافتهاند و نتایح طرحریزيشده بدست آمده است

یادآوري- این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترك و از تعاریف اصلی مربـوط بـه اسـتانداردهاي سیسـتم مـدیریت مـذکور در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص سازمان ISO، تلفیق شده در بخش اول ISO/IEC Directives، می باشد.

35

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

8-3 اصطلاحات مربوط به دادهها، اطلاعات و مدارك

**1-8-3**

دادهها

واقعیتها درباره یک مورد (1-6-3)

**2-8-3**

اطلاعات

دادههاي (1-8-3) معنادار

**3-8-3**

شواهد عینی

دادههایی (1-8-3) که مؤید وجود یا حقیقت چیزي هستند

**data**

**information**

**objective evidence**

یادآوري -1 شواهد عینی را میتوان از طریق مشاهده، اندازهگیري (4-11-3)، آزمون (8-11-3) یا طرق دیگر بهدست آورد.

یادآوري -2 شواهد عینی مربوط به ممیزي 1-13- 3)عموماً) شامل سوابق (10-8-3)، بیان واقعیتها یا سـایر اطلاعـات -3) (2-8 میباشدکه طبق معیارهاي ممیزي (7-13-3) ذيربط و قابل تصدیق هستند.

**4-8-3**

سیستم اطلاعات

>سیستم مدیریت کیفیت< شبکهاي از مجاري ارتباطی مورد استفاده در درون یک سازمان (1-2-3)

**5-8-3**

مدرك

اطلاعات (2-8-3) و واسط حاوي آن

**information system**

**document**

مثال- سابقه (10-8-3)، مشخصات (7-8-3)، مدرك تشریحکننده روش اجرایی، نقشه، گزارش، استاندارد.

یادآوري -1 واسط میتواند کاغذ، دیسک مغناطیسی، الکترونیکی یا نوري براي رایانه، عکس یا نمونه مرجع یا ترکیبـی از آنهـا باشد.

یادآوري -2 مجموعهاي از مدارك، براي مثال مشخصات و سوابق را غالبا »مستندات« مینامند.

36

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

یادآوري -3 برخی الزامات (4-6-3)، (مانند الزامات مربوط به خوانا بودن) به تمام انواع مدارك مربوط میشود. بـا ایـن حـال میتواند الزامات مختلفی در مورد مشخصات ( مانند الزامات مربوط به تحت کنترل قـراردادن تجدیـدنظرها) و در مـورد سـوابق (مانند الزامات مربوط به قابلیت بازیابی) وجود داشته باشد.

**6-8-3**

اطلاعات مدون **documented information**

اطلاعات (2-8-3) و واسط حاوي آن که سازمان (1-2-3) الزام دارد آنها را کنترل و نگهداري کند

یادآوري -1 اطلاعات مدون میتواند در هر شکل و واسط و از هر منبعی باشد. یادآوري -2 اطلاعات مدون میتواند اشاره به موارد زیر باشد:

* سیستم مدیریت (3-5-3)، شامل فرایندهاي (1-4-3) مرتبط؛ -اطلاعات ایجادشده بهمنظور فعالیت سازمان (مستندات)؛
* شواهد مربوط به نتایج بهدست آمده (سوابق .(10-8-3)

یادآوري -3 این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترك و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهاي سیستم مدیریت میباشد که در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص سازمان ISO، تلفیقشده در بخش اول ISO/IEC Directives، ارائه شده است.

**7-8-3**

مشخصات **specification**

مدرك (5-8-3) بیان کننده الزامات (4-6-3)

مثال- نظامنامه کیفیت (8-8-3)، طرح کیفیت (9-8-3)، نقشههاي فنـی، مـدرك تشـریحکننده روش اجرایـی، دسـتورالعمل کاري.

یادآوري -1 مشخصات میتواند مرتبط با فعالیتها ( مانند مـدرك تشـریحکننده روش اجرایـی، مشخصـات فراینـد (1-4-3) و مشخصات آزمون (8-11-3)، یا مرتبط با محصولات (6-7-3) (مانند مشخصات محصول، مشخصات عملکرد (8-7-3) و نقشه) باشد.

یادآوري - 2 علاوه بر این بهوسیله بیان الزامات، مشخصات میتواند بیانگر نتایج دستیافتهشده از طریق طراحی و تکـوین -8) (3-4 باشد و بنابراین در برخی موارد میتواند بهعنوان یک سابقه (10-8-3) مورداستفاده قرار گیرد.

**8-8-3**

نظامنامهکیفیت **quality manual**

مشخصات (7-8-3) مربوط به سیستم مدیریت کیفیت (4-5-3) یک سازمان (2-2-3)

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

37

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

**9-8-3**

طرحکیفیت **quality plan**

مشخصات (7-8-3) مربوط به روشهاي اجرایی (5-4-3) و منابع مرتبط با آن که میبایستی در یک زمـانی و توسط کسی براي یک مورد (1-6-3) خاص بهکار بردهشود

یادآوري -1 این روشهاي اجراییعموماً آنهایی میباشند که به فرایندهاي (1-4-3) مدیریت کیفیـت (4-3-3) و فراینـدهاي پدیدآوري محصولات (6-7-3) و خدمات (7-7-3) مربوط میشوند.

یادآوري -2 طرحکیفیت اغلب به بخش هایی از نظامنامه کیفیت (8-8-3) یـا بـه مـدارك (5-8-3) تشـریحکننده روشهـاي اجرایی ارجاع میدهد.

یادآوري -3 طرحکیفیت عموماً یکی از نتایج طرحریزيکیفیت (5-3-3) است.

**10-8-3**

سابقه **record**

مدرکی (5-8-3) که در آن نتایج بهدستآمده ذکر میشـود یـا شـواهدي دال بـر انجـام فعالیتهـا را فـراهم میآورد

یادآوري - 1 سوابق میتوانند، بهعنوان مثال، براي مدونکردن قابلیتردیابی (13-6-3) و فراهمآوردن شواهد مربوط به تصدیق (12-8-3)، اقدام پیشگیرانه (1-12-3) و اقدام اصلاحی (2-12-3) بهکار رود.

یادآوري -2 سوابقعموماً نیازي نیست از لحاظ تجدیدنظر تحت کنترل باشند.

**11-8-3**

طرح مدیریت پروژه

**project management plan**

مدرکی (5-8-3) که مشخص میکند براي برآوردهکردن هدف (یا اهداف) (1-7-3) یک پروژه (2-4-3) چـه چیزي موردنیاز است

یادآوري -1 طرح مدیریت پروژه بهتر است شامل یا مربوط به طرح کیفیت پروژه (9-8-3) باشد.

یادآوري -2 طرح مدیریت پروژه، آنگونه که مقتضی است، همچنین شامل سایر طرحهـا ماننـد آنهـایی کـه بـه سـاختارهاي سازمانی، منابع، جدول زمانبنـدي، بودجـه، مـدیریت (3-3-3) ریسـک (9-7-3)، مدیریتزیسـتمحیطی، مـدیریت ایمنـی و سلامتی و مدیریت امنیت مربوط میباشد یا به آنها ارجاع میدهد.

]منبع: استاندارد ایران-ایزو 10006، سال 1388، زیربند 7-3 با تغییرات[

38

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

**12-8-3**

تصدیق **verification**

تأیید از طریق فراهم آوردن شواهد عینی (3-8-3) در مورد اینکـه الزامـات (4-6-3) مشخصشـده بـرآورده شدهاند

یادآوري - 1 شواهد عینی موردنیاز براي تصدیق میتواند نتیجه یک بازرسی (7-11-3) یا سایر شکلهاي تعیین (1-11-3) از قبیل انجام محاسبات جایگزین یا بازنگري مدارك (5-8-3) باشد.

یادآوري -2 فعالیتهایی که براي تأیید انجام میشود گاهی فرایند (1-4-3) احراز شرایط نامیده میشود. یادآوري -3 واژه »تصدیقشده« براي مشخص کردن وضعیت مربوطه بهکار میرود.

**13-8-3**

صحهگذاري **validation**

تأیید از طریق فراهم آوردن شواهد عینی (3-8-3) در مورد اینکه الزامات (4-6-3) براي استفاده موردنظر یـا کاربرد خاصی برآورده شده است

یادآوري -1 شواهد عینی موردنیاز براي صحهگذاري می تواند نتیجه یک آزمون (8-11-3) یـا سـایر شـکلهاي تعیـین -31) (1-11 از قبیل انجام محاسبات جایگزین یا بازنگري مدارك (5-8-3) باشد.

یادآوري -2 واژه صحهگذاريشده براي مشخص کردن وضعیت مربوطه بهکار میرود. یادآوري -3 شرایط استفاده مربوط به صحهگذاري میتواند واقعی یا شیبهسازيشده باشد.

**14-8-3**

شرح وضعیت پیکربندي

**configuration status accounting**

ثبتکردن یا گزارشدهی رسمی اطلاعات پیکربنـدي محصـول (8-6-3)، وضـعیت تغییـرات پیشنهادشـده و وضعیت اجراي تغییرات مصوب

]منبع: استاندارد ایران– ایزو 10007، سال 1387، زیربند 7-3 با تغییرات[

**15-8-3**

مورد خاص **specific case**

>طرح کیفیت< موضوع طرح کیفیت (9-8-3)

یادآوري- این اصطلاح براي اجتناب از تکرار اصطلاحات » فرایند (1-4-3)، محصول (6-7-3)، پروژه (2-4-3) یا قرارداد

39

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

« (7-4-3) در استاندارد بن المللی ISO 10005: 2005 بهکار رفته است.

]منبع: استاندارد ISO 10005: 2005، زیربند 10-3، یادآوري 1 تغییر کرده است[

9-3 اصطلاحات مربوط به مشتري

**1-9-3**

بازخورد **feedback**

>رضایت مشتري<

دیدگاهها، نظرات و اظهارات مرتبط به محصول (6-7-3)، خدمت (7-7-3) یا فراینـد (1-4-3) رسـیدگی بـه شکایات

]منبع: استاندارد ایران- ایزو 10002، سال 1387، زیربند 6-3 با تغییرات ، اصطلاح خدمت در تعریف اضـافه شده است.[

**2-9-3**

رضایت مشتري

استنباط مشتري (4-2-3) از میزانی که انتظارات وي برآورده شده است

**customer satisfication**

یادآوري -1 انتظارات مشتري میتواند براي سازمان (1-2-3) یا حتی براي مشتري موردنظر تا تحویـل محصـول (6-7-3) یـا خدمت (7- 7-3) معلوم نباشد براي دستیابی به سطح بالاي رضایت مشتري امکان دارد لازم باشد که یک انتظار مشتري حتی اگر نه بیان شده باشد نهعموماً بهصورت تلویحی مشخص یا اجبار نشده باشد، برآورده شود.

یادآوري -2 شکایات 3(- 9-3 )یک شاخص متعارف در مورد پایین بودن سطح رضایت مشتري است اما نبودن شـکایت الزامـاً به معناي بالا بودن سطح رضایت مشتري نیست.

یادآوري -3 حتی هنگامی که الزامات (3-6-4) مشتري با وي مورد توافق گرفته و برآورده شده باشد، اینامر الزاماً بالا بـودن رضایت مشتري را تأمین نمیکند.

]منبع: استاندارد ایران– ایزو 10004، سال 1389، زیربند 3-3 و یادآوريها تغییر کرده است.[

**3-9-3**

شکایت **complaint**

>رضایت مشتري<

40

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

بیان نارضایتی به یک سازمان (1- 2-3) در ارتباط با محصول (6-7-3) یا خدمت (7-7-3) آن یا در ارتباط با خود فرایند (1-4-3) رسیدگی به شکایات هرگاه ارائه پاسخ یا حلوفصل آن بهصـورت تصـریحی یـا تلـویحی مورد انتظار باشد

]منبع: استاندارد ایران– ایزو 10002، سال 1387، زیربند 2-3 با تغییرات، اصطلاح خدمت در تعریف اضـافه شده است[

**4-9-3**

خدمت به مشتري

**customer service**

تعامل سازمان (1-2-3) با مشتري (4-2-3) در طول سرتاسر چرخه حیات یک محصول (6-7-3) یا خـدمت (7-7-3)

]منبع: استاندارد ایران– ایزو 10002، سال 1387، زیربند 5-3 با تغییرات، اصطلاح خدمت در تعریف اضـافه شده است[

**5-9-3**

آئین رفتار مربوط به رضایت مشتري

**customer satisfication code of conduct**

قولهاي دادهشده به مشتري (4-2-3) توسط یک سازمان (1-2-3) در رابطه با رفتار آن، که با هدف ارتقاي رضایت مشتري (2-9-3) و برآوردهکردن شروط ذيربط است

یادآوري -1 شروط ذيربط میتواند شامل اهـداف ( (1-7-3، شـرایط، محـدودیتها، اطلاعـات (8-2-3) تمـاس و روشهـاي اجرایی((5-4-3 رسیدگی به شکایات (3-9-3) باشد.

یادآوري -2 اصطلاح »منشور« در استاندارد ایران –ایزو 10001 سال1392 ، به جاي »آئین رفتار مربوط به رضایت مشتري« بهکار رفته است.

]منبع: استاندارد ایران– ایزو 10001، سال 1392 ، زیربند 1-3 با تغییرات، اصطلاح »منشور« بـهعنوان یـک اصطلاح مورد قبول حذف شده و یادآوري 2 تغییر کرده است[

**6-9-3**

اختلاف **dispute**

>رضایت مشتري< عدمموافقت ناشی از یک شکایت (3-9-3) که به مجري فرایند حل اختلاف((7-2-3 تسلیم شده است

یادآوري - برخی سازمانها (1-2-3) به مشتریان (4-2-3 ) اجازه بیان نارضایتی را در وهله اول به مجري فراینـد حـل اخـتلاف میدهند. در این شرایط، هرگاه بیان نارضایتی به سازمان جهت ارائه پاسخ ارسـال گـردد، یـک شـکایت محسـوب شـده و اگـر

41

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

شکایت توسط سازمان بدون مداخله مجري فرایند حل اختلاف، حلوفصل نشود، به اختلاف تبدیل میشود. بسیاري از سازمانها ترجیح میدهند مشتریان در وهله اول هرگونه نارضایتی را به خود سازمان اظهار کنند پیش از اینکه سازوکار حـل اخـتلاف در بیرون از سازمان را بهکار گیرند.

10-3 اصطلاحات مربوط به ویژگی

**1-10-3**

ویژگی

**characteristic**

خصوصیت متمایزکننده

یادآوري -1 یک ویژگی میتواند ماهیتی یا »نسبت دادهشده« باشد. یادآوري -2 یک ویژگی میتواند کمّی یا کیفی باشد.

یادآوري -3 طبقههاي مختلفی از ویژگی مانند موارد زیر وجود دارد:

الف- فیزیکی (براي مثال ویژگیهاي مکانیکی، الکتریکی، شیمیایی یا زیستشناختی)؛ ب- حسی (براي مثال ویژگیهاي مربوط به بویایی، لامسه، چشایی، بینایی و شنوایی)؛ ج- رفتاري (براي مثال ادب، درستکاري و صداقت)؛ د- زمانی (براي مثال وقتشناسی، قابلیت اطمینان، قابلیت دردسترس بودن، استمرار)؛

ه- مهندسی عوامل انسانی ( براي مثال ویژگی فیزیولوژیکی یا مربوط به ایمنی انسان)؛ و- کارکردي (براي مثال حداکثر سرعت هواپیما).

**2-10-3**

ویژگی کیفیتی

ویژگی ماهیتی (1-10-3) یک مورد (1-6-3) مربوط به یک الزام (4-6-3)

**quality characteristic**

یادآوري -1 ماهیتی به معناي موجود در چیزي است، بهویژه بهصورت یک ویژگی دائمی.

یادآوري -2 ویژگی نسبت دادهشده به یک مورد (براي مثال قیمت یک مورد) ویژگی کیفیتی آن مورد محسوب نمیگردد.

**3-10-3**

عامل انسانی **human factor**

ویژگی (1-10-3) یک شخص که بر روي مورد (1-6-3) تحت بررسی تأثیر دارد

یادآوري -1 ویژگیها میتواند فیزیکی، شناختی یا اجتماعی باشد.

یادآوري -2 عوامل انسانی میتواند تأثیر مهمی بر سیستم مدیریت (3-5-3) داشته باشد.

42

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

**4-10-3**

شایستگی **competence**

توانایی بهکارگیري دانش و مهارتها براي بدست آوردن نتایج مورد نظر

یادآوري -1 گاهی شایستگی اثباتشده بهعنوان شرایط احرازشده نامیده میشود.

یادآوري -2 این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترك و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهاي سیستم مدیریت میباشد کـه در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص سازمان ISO، تلفیق شده در بخش اول ISO/IEC Directives، ارائه شده است.

**5-10-3**

ویژگی اندازهشناختی

**metrological characteristic**

ویژگی (1-10-3) که میتواند بر نتایج اندازهگیري (4-11-3) تأثیر داشته باشد

یادآوري -1 تجهیزات اندازهگیري (6-11-3) معمولا ویژگیهاي اندازهشناختی متعددي دارد. یادآوري -2 ویژگیهاي اندازهشناختی میتوانند موضوع کالیبراسیون باشند.

**6-10-3**

پیکربندي **configuration**

ویژگیهاي (1-10-3) کارکردي و فیزیکی بههم وابسته یک محصول (6-7-3) یـا خـدمت (7-7-3) کـه در اطلاعات پیکربندي محصول (8-6-3) تعیین شده است

]منبع : استاندارد ایران- ایزو 10007، سال 1387، زیربند 3-3، با تغییرات ، اصـطلاح »خـدمت« بـه تعریـف اضافه شده است.

**7-10-3**

خط مبناي پیکربندي

**configuration baseline**

اطلاعات (8-6-3) تأییدشده پیکربندي محصول است که ویژگیهاي (1-10-3) یـک محصـول (6-7-3) یـا خدمت (7-7-3) را در یک مقطع زمانی تعیین میکند که بهعنوان مبنایی براي فعالیتها در سرتاسر چرخـه حیات محصول یا خدمت بهکار میرود

]منبع : استاندارد ایران– ایزو 10007، سال 1387، زیربند 3-3، با تغییرات، اصـطلاح »خـدمت« بـه تعریـف اضافه شده است.[

43

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

11-3 اصطلاحات مربوط به تعیین

**1-11-3**

تعیین

**determination**

فعالیتی براي یافتن یک یا تعداد بیشتري از ویژگیها (1-10-3) و مقادیر مشخصه آنها

**2-11-3**

بازنگري **review**

تعیین (1-11-3) مناسببودن، کفایت یا اثربخشی (11-7-3) یک مورد (1-6-3) براي دستیابی به اهـداف (3-7-1) تعیین شده

مثال- بازنگري مدیریت، بازنگري طراحی و تکـوین (8-4-3)، بـازنگري الزامـات (4-6-3) مشـتري (4-2-3)، بـازنگري اقـدام اصلاحی (2-12-3) و بازنگري همترازي.

یادآوري- بازنگري میتواند همچنین تعیین کارایی (10-7-3) را شامل گردد.

**3-11-3**

پایش **monitoring**

تعیین (1-11-3) وضعیت یک سیستم (1-5-3)، یک فرایند (1-4-3)، یک محصول (6-7-3)، یک خـدمت (7-7-3) یا یک فعالیت

یادآوري -1 براي تعیین وضعیت میتواند نیاز به بررسی، نظارت یا مشاهده با دقت باشد.

یادآوري -2 پایشعموماً تعیین وضعیت یک مورد (1-6-3) است که در مراحل یا زمانهاي مختلف انجام میشود.

یادآوري -3 این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترك و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهاي سیستم مدیریت میباشد کـه در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص سازمان ISO، تلفیقشده در بخش اول ISO/IEC Directives، ارائه شده است. تعریف اصلی و یادآوري 1 تغییر یافته است و یادآوري 2 اضافه شده است.

**4-11-3**

اندازهگیري **measurement**

فرایند (1-4-3) تعیین یک مقدار

یادآوري -1 بر اساس استاندارد ISO 3534-2، مقدار تعیینشده عموماً مقدار یک کمیت است.

یادآوري -2 این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترك و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهاي سیستم مدیریت میباشد کـه در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص سازمان ISO، تلفیقشده در بخش اول ISO/IEC Directives، ارائه شده است. تعریـف اصلی با اضافه شدن یادآوري 1 تغییر یافته است.

44

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

**5-11-3**

فرایند اندازهگیري

مجموعهاي از عملیات براي تعیین مقدار یککمّیت

**6-11-3**

تجهیزات اندازهگیري

**mearsurement process**

**mearsurement equipment**

ابزار اندازهگیري، نرمافزار، استاندارد اندازهگیري، مواد مرجع یا دستگاههاي کمکی یا ترکیبی از آنها که بـراي اجراي فرایند اندازهگیري (5-11-3) لازم هستند

**7-11-3**

بازرسی **inspection**

تعیین (1-11-3) انطباق (11-6-3) با الزامات (4-6-3) مشخص شده

یادآوري -1 اگر نتیجه بازرسی، انطباق را نشان دهد این نتیجه میتواند بهمنظور تصدیق (12-8-3) مورداستفاده قرار گیرد. یادآوري -2 نتیجه بازرسی میتواند انطباق یا عدمانطباق (9-6-3) یا میزان انطباق را نشان دهد.

**8-11-3**

آزمون **test**

تعیین (1-11-3) طبق الزامات (5-6-6) براي استفاده یا کاربرد خاص موردنظر

یادآوري- اگر نتیجه آزمـون، انطبـاق (11-6-3) را نشـان دهـد ایـن نتیجـه میتوانـد بـراي اهـداف صـحهگذاري (13-8-3) مورداستفاده قرار گیرد.

**9-11-3**

ارزیابی پیشرفت

**progress evaluation**

>مدیریت پروژه< ارزیابی پیشرفتی که در رابطه با دستیابی به اهداف پروژه حاصل میشود

یادآوري -1 این ارزیابی بایستی در مقاطع مقتضی در چرخه حیات پروژه در طول فرایند (1-4-3) پروژه، براسـاس معیارهـاي مربوط به فرایندهاي پروژه و محصول (6-7-3) یا خدمت (7-7-3) انجام شود.

یادآوري -2 نتایج ارزیابیهاي پیشرفت میتواند به تجدیدنظر طرح مدیریت پروژه (11-8-3) منجر شود.

]منبع: استاندارد ایران-ایزو 10006، سال 1388، زیربند 4-3 با تغییرات، یادآوريها تغییر کرده است.[

45

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

12-3 اصطلاحات مربوط به اقدام

**1-12-3**

اقدام پیشگیرانه

**preventive action**

اقدام براي از بین بردن علت یک عدم انطباق (9-6-3) بالقوه یا سایر شرایط نامطلوب بالقوه

یادآوري -1 ممکن است براي یک عدمانطباق بالقوه بیش از یک علت وجود داشته باشد.

یادآوري -2 اقدام پیشگیرانه براي جلوگیري از بروز عدم انطباق بالقوه انجام میگیرد در صورتیکه اقدام اصـلاحی (2-12-3) براي جلوگیري از بروز مجدد عدمانطباق انجام میگیرد.

**2-12-3**

اقدام اصلاحی **corrective action**

اقدام براي از بین بردن علت یک عدمانطباق (9-6-3) و جلوگیري از بروز مجدد آن

یادآوري -1 ممکن است براي یک عدمانطباق بیش از یک علت وجود داشته باشد.

یادآوري -2 اقدام اصلاحی براي جلوگیري از بروز مجدد عدمانطباق انجام میگیرد در صورتیکه اقـدام پیشـگیرانه (1-12-3) براي جلوگیري از بروز عدمانطباق بالقوه انجام میگیرد.

یادآوري - 3 این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترك و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهاي سیستم مدیریت میباشد کـه در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص سازمان ISO، تلفیقشده در بخش اول ISO/IEC Directives، ارائه شده است. تعریـف اصلی با اصلاح یادآوريهاي 1 و2 تغییر یافته است.

**3-12-3**

اصلاح **correction**

اقدام براي از بین بردن عدمانطباق (9-6-3) تشخیص دادهشده

یادآوري -1 اصلاح ممکن است قبل یا همراه با اقدام اصلاحی (2-12-3) انجام گیرد.

یادآوري -2 اصلاح ممکن است براي مثال بازکاري (8-12-3) یا درجهبندي مجدد (4-12-3) باشد.

**4-12-3**

درجهبندي مجدد **regrade**

تغییر درجه (3-6-3) یک محصول (6-7-3) یا خدمت (7-7-3) نامنطبق (9-6-3) به این منظور که آن را با الزامات (4-6-3) متفاوت از الزامات اولیه منطبق سازد

46

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

**5-12-3**

اجازه ارفاقی **concession**

اجازه استفاده یا ترخیص (7-12-3) یک محصـول (6-7-3) یـا خـدمت (7-7-3) کـه بـا الزامـات (4-6-3) مشخصشده انطباق ندارد

یادآوري- اجازه ارفاقی عموماً منحصر به تحویل محصولات و خدماتی است که داراي ویژگیهـاي (1-10-3) نـامنطبق -6-3) (9 در محدودههاي مشخصشده است عموماًو این اجازه براي کاربردي خاص و مقدار محدودي از محصولات یا خدمات در یک مدت زمان معین داده میشود.

**6-12-3**

اجازه انحراف **deviation permit**

اجازه عدول از الزامات (4-6-3) مشخصشده اولیه در مورد یک محصول (6-7-3) یا یـک خـدمت (7-7-3) قبل از پدیدآوري آن

یادآورياجازه- انحراف عموماً براي مقدار محدود محصولات و خدمات یـا دوره زمـانی محـدود و بـراي کـاربردي خـاص داده میشود.

**7-12-3**

ترخیص **release**

اجازه پیشرفتن به مرحله بعدي در یک فرایند (1-4-3) یا فرایند بعدي

**8-12-3**

بازکاري **rework**

اقدامی که در مورد یک محصول (6-7-3) یا خدمت (7-7-3) نامنطبق (9-6-3) انجام میگیرد تا با الزامـات (4-6-3) منطبق شود

یادآوري- بازکاري میتواند بر قسمتهایی از یک محصول یا خدمت نامنطبق تأثیر گذارد یا آن را تغییر دهد.

**9-12-3**

تعمیر **repair**

اقدامی که در مورد یک محصول (6-7-3) یا خدمت (7-7-3) نـامنطبق (9-6-3) انجـام میگیـرد تـا بـراي کاربرد موردنظر قابل قبول شود

یادآوري - 1 تعمیر موفقیتآمیز محصول یا خدمت نامنطبق لزوماً انطباق محصول یا خدمت با الزامات (4-6-3) نیست. ممکـن است همراه با تعمیر به یک اجازه ارفاقی (5-12-3) نیاز باشد.

47

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

یادآوري - 2 تعمیر شامل اقدام جبرانی انجامگرفته بر روي محصول یا خدمتی که قبلاً منطبق بـوده اسـت، میباشـد تـا آن را براي استفاده بازگرداند، مثلاً بهعنوان بخشی از نگهداري.

یادآوري -3 تعمیر ممکن است بر بخشهایی از محصول یا خدمت نامنطبق اثر گذارد یا آن را تغییر دهد.

**10-12-3**

اسقاط **scrap**

اقدامی که در مورد محصول (6-7-3) یا خـدمت (7-7-37) نـامنطبق (9-6-3) انجـام میگیـرد تـا مـانع از استفاده از آن در کاربرد موردنظر اصلی شود

مثال- بازیافت، تخریب.

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

13-3 اصطلاحات مربوط به ممیزي

**1-13-3**

ممیزي **audit**

فرایندي (1-4-3) نظامیافته، مسـتقل و مـدون بـراي بهدسـتآوردن شـواهد عینـی (3-8-3) و ارزیـابی آن بهصورت عینی براي تعیین میزانی که معیارهاي ممیزي (7-13-3) برآورده میشوند

یادآوري -1 عناصر اصلی ممیزي شامل تعیین (1-11-3) انطباق (11-6-11) یک مورد (1-6-3) بر طبق یـک روش اجرایـی (5-4-3) میباشد که توسط کارکنانی که در خصوص مورد ممیزيشده مسئولیت ندارند انجام میشود.

یادآوري -2 یک ممیزي ممکن است ممیزي داخلی (شخص اول)، یا ممیزي خارجی (شخص دوم یـا سـوم) باشـد یـا ممکـن است ممیزي ترکیبی (2-13-3) یا ممیزي مشترك (3-13-3) باشد.

یادآوري -3 ممیزيهاي داخلی که گاه ممیزي شخص اول نامیده میشود، توسط خود سازمان (1-2-3) یا از جانب آن بـراي بازنگري (2-11-3) مدیریت (3-3-3) و سایر مقاصد داخلی انجام میگیرد و میتوانـد مبنـایی بـراي اظهـار سـازمان در مـورد انطباق بهوجود آورد. مستقلبودن از طریق نداشتن مسئولیت در مورد فعالیت تحت ممیزي میتواند به اثبات برسد.

یادآوري - 4 ممیزيهاي خارجی شامل مواردي که عموماً ممیزيهاي شخص دوم و سوم نامیده میشود، اسـت. ممیـزيهـاي شخص دوم توسط طرفهایی که منافعی در سازمان دارند، انجام میشود مانند مشتریان (4-2-3 ) یا اشـخاص دیگـر از جانـب آنها. ممیزيهاي شخص سوم توسط سازمانهاي ممیزيکننده مستقل بیرونی انجام میشود مانند آنهایی که ارائهدهنده خدمات گواهیکردن /ثبتکردن انطباق یا سازمانهاي دولتی هستند.

یادآوري -5 این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترك و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهاي سیستم مدیریت میباشد کـه در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص سازمان ISO ، تلفیقشده در بخش اول ISO/IEC Directives، ارائه شده است. تعریـف اصلی و یادآوريها اصلاح شـده اسـت بـراي حـذف تـاثیر دور باطـل بـین دو اصـطلاح معیارهـاي ممیـزي و شـواهد ممیـزي، یادآوريهاي 3 و4 اضافه شده است.

48

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

**2-13-3**

ممیزي ترکیبی **combined audit**

ممیزي (1-13-3) که در خصوص دو یا چند سیستم مدیریت (3-5-3) در مورد یک ممیزيشـونده -13-3) (12 واحدتواماً انجام می شود

یادآوري- بخشهایی از یک سیستم مدیریت که میتواند در یک ممیزي ترکیبی شامل شود، میتواند بهوسیله اسـتانداردهاي سیستم مدیریت ذيربط، استانداردهاي محصول، استانداردهاي خدمت یا فرایند بهکار رفته توسط سـازمان (1-2-3) مشـخص شود.

**3-13-3**

ممیزي مشترك **joint audit**

ممیزي (1-13-3) کـه در مـورد یـک ممیزيشـونده (12-13-3) واحـد توسـط دو یـا بـیش از دو سـازمان ممیزيکننده انجام میشود

**4-13-3**

برنامه ممیزي **audit programme**

مجموعه یک یا بیش از یک ممیزي (1-13-3) که براي دوره زمانی معین طرحریـزي میشـود و در راسـتاي یک مقصود خاص جهت داده میشود.

]منبع: استاندارد ایران- ایزو 19011، سال 1392، زیربند 13-3با تغییرات[

**5-13-3**

دامنه شمول ممیزي **audit scope**

گستره و حدود یک ممیزي (1-13-3)

یادآوري- دامنهشمول ممیزيمعمولاً شامل شرحی از محلهاي فیزیکی، واحدهاي سازمانی، فعالیتهـا و فراینـدها (1-4-3) است.

]منبع: استاندارد ایران-ایزو 19011، سال 1392،زیربند 14-3 و یادآوري تغییرکرده است.[

**6-13-3**

طرح ممیزي **audit plan**

شرح فعالیتها و ترتیبات براي یک ممیزي (1-13-3) ]منبع: استاندارد ایران-ایزو 19011، سال 1392، زیربند [15-3

49

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

**7-13-3**

معیارهاي ممیزي

**audit criteria**

مجموعه خطمشیها (8-5-3)، روشهاي اجرایی (5- 4-3) یا الزامـات (4-6-3) کـه بـهعنوان مبنـایی بـراي مقایسه شواهد عینی (3-8-3) با آنها استفاده میشود

]منبع: استاندارد ایران-ایزو 19011، سال 1392، زیربند 2-3 با تغییرات، »شواهد عینی« جایگزین »شـواهد ممیزي« شده است.[

**8-13-3**

شواهد ممیزي **audit evidence**

سوابق، بیان واقعیات یا سایر اطلاعات مربوط که به معیارهاي ممیزي (7-13-3) ذيربط بوده و قابل تصدیق میباشند

]منبع: استاندارد ایران-ایزو 19011، سال1392، زیربند 3-3 با تغییرات، یادآوري حذف شده است.[

**9-13-3**

یافتههاي ممیزي

**audit findings**

نتایج حاصل از ارزیابی شواهد ممیزي (8-13-3) گردآوريشده، بر طبق معیارهاي ممیزي (7-13-3)

یادآوري -1 یافتههاي ممیزي، انطباق (11-6-3)یا عدمانطباق (9-6-3)را نشان میدهد .

یادآوري -2 یافته هاي ممیزي میتواند منجر به شناسایی فرصتهاي بهبود (1-3-3) یا ثبت رویههاي مطلوب سازمان باشد.

یادآوري -3 هرگاه معیارهاي ممیزي (7-13-3) از میان الزامات قانونی (6-6-3) یا الزامات مقرراتی (7-6-3) انتخـاب شـوند، یافته ممیزي میتواند مطابقت یا عدممطابقت نامیده شود.

]منبع: استاندارد ایران-ایزو 19011، سال1392، زیربند 4-3 و یادآوري 3 تغییر کرده است[

**10-13-3**

نتیجهگیري ممیزي

**audit conclusion**

ماحصل یک ممیزي (1-13-3) بعد از بررسی اهداف ممیزي و تمامی یافتههاي ممیزي (9-13-3) ]منبع: استاندارد ایران-ایزو 19011، سال1392، زیربند [5-3

50

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

**11-13-3**

کارفرماي ممیزي **audit client**

سازمان (1-2-3) یا شخص درخواستکننده ممیزي (1-13-3) ]منبع: استاندارد ایران-ایزو 19011، سال1392، زیربند 6-3 با تغییرات، یادآوري حذف شده است.[

**12-13-3**

ممیزي شونده **auditee**

سازمان (1-2-3) مورد ممیزي ]منبع: استاندارد ایران-ایزو 19011، سال1392، زیربند [7-3

**13-13-3**

راهنما **guide**

>ممیزي<

شخصی که از طرف سازمان ممیزيشـونده (12-13-3) بـراي کمـک بـه تـیم ممیـزي (14-13-3) تعیـین میشود

]منبع: استاندارد ایران-ایزو 19011، سال1392، زیربند [12-3

**14-13-3**

تیم ممیزي **audit team**

یک یا چند نفر که یک ممیزي (1-13-3) را انجام میدهند و در صورت لزوم توسـط کارشناسـان فنـی -3) (6-13 پشتیبانی میشوند

یادآوري -1 یک ممیز (1-13-3) از میان اعضاي تیم ممیزي به عنوان راهبر تیم ممیزي انتخاب میشود. یادآوري -2 تیم ممیزي میتواند ممیزان در حال آموزش را نیز شامل شود.

]منبع: استاندارد ایران-ایزو 19011، سال1392، زیربند 9-3 با تغییرات[

**15-13-3**

ممیز **auditor**

شخصی که ممیزي (1-13-3) را انجام میدهد

51

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

]منبع: استاندارد ایران-ایزو 19011 سال1392، بند 8-3 با تغییرات[

**16-13-3**

کارشناس فنی **technical expert**

>ممیزي< شخصی که دانش یا تخصص خاصی را به تیم ممیزي (14-13-3) ارائه میکند

یادآوري -1 دانش یا تخصص خاص عبارت است از دانش یا تخصصی که به سازمان (1-2-3)، فرایند (1-4-3) یا فعالیت مورد ممیزي، یا زبان یا فرهنگ مربوط میشود.

یادآوري -2 کارشناس فنی در تیم ممیزي (14-13-3) بهعنوان ممیز (15-13-3) عمل نمیکند.

]منبع: استاندارد ایران-ایزو 19011، سال1392، زیربند 10-3 و یادآوري 1 تغییر کرده است.[

**17-13-3**

ناظر **observer**

>ممیزي< شخصی که تیم ممیزي (14-13-3) را همراهی میکند اما بهعنوان ممیز (15-13-3) عمل نمیکند

یادآوري- ناظر میتواند از طرف ممیزيشونده (12-13-3)، از طرف سازمانهاي تنظیمکننده مقررات قانونی یا از طرف ذينفع دیگري باشد که ممیزي (3-2-3) را مشاهده میکند.

]منبع : استاندارد ایران-ایزو 19011، سال1392، زیربند 11-3 با تغییرات، فعل »ممیزيکردن« از تعریف حذف شده است، یادآوري تغییر کرده است.[

52

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

پیوست الف (آگاهیدهنده)

روابط مفاهیم و نمایش تصویري آنها

الف-1 کلیات

در کار اصطلاحشناسی، روابط مابین مفاهیم مبتنی بـر تشـکیل سلسـهمراتبـی از ویژگیهـاي یـک » گونـه«، بهنحوي که مختصرترین شرح یک مفهوم از طریق نامگـذاري »گونـه« آن و شـرح ویژگیهـایی کـه آن را از مفاهیم عامتر یا همتراز متمایز میسازد، صورت میگیرد.

در این پیوست سه شکل از رابطه اولیه بین مفاهیم نشان داده شده است: رابطه عام و خاص (به بنـد الـف-2 مراجعه شود)، رابطه کلّ و جزء (به بند الف-(3 و رابطه وابستگی (الف-.(4

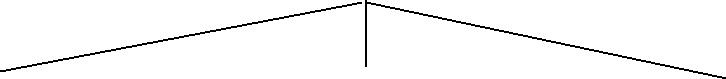
الف-2 رابطه عام و خاص

مفاهیم تبعی (خاص) در یک سلسلهمراتب، تمامی ویژگیهاي مفهوم متبوع (عام) را به ارث میبـرد و حـاوي توصیفهایی از این ویژگیها است که آن را از مفاهیم عامتر و مفاهیم همتراز متمایز مـیسـازد. بـراي مثـال رابطه بهار، تابستان، پاییز و زمستان با فصل.

روابط »عام و خاص« به وسیله نمودار پرهاي یا درختی بدون پیکان نمایش داده میشوند (به شـکل الـف- 1 مراجعه شود).

مثال برگرفته از استاندارد ISO 704: 2009، زیربند 1-2-2-5-5

فصل



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| پاییز | تابستان | بهار |
|  |  |  |

شکل الف-1 نمایش تصویري نمودار رابطه (عام و خاص)

53

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

الف-3 رابطه کلّ و جزء

مفاهیم تابعی (جزء ) در سلسله مراتب، اجزاء سازنده مفهوم متبوعکـلّ() را تشـکیل میدهنـد . بـراي مثـال بهار، تابستان، پاییز و زمستان را میتوان به عنوان اجزاء مفهوم سال تعریف کرد. براي مقایسه، تعریف هواي آفتابی (که یکی از ویژگی هاي احتمالی تابستان است) به عنوان جزئی از سال مناسب نیست.

روابط کل و جزء با یک خط چنگکی بدون پیکان نمایش داده شده است (به شکل الف-2 مراجعه شود).

سال

زمستان پاییز تابستان بهار

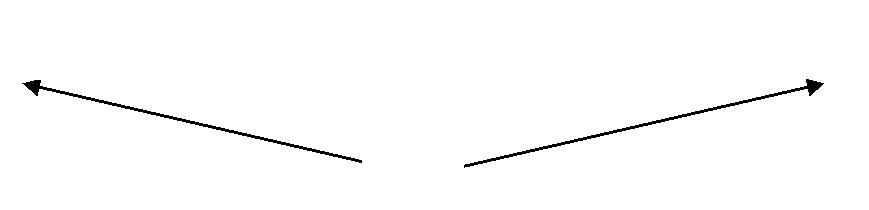
شکل الف-2 نمایش تصویري نمودار (رابطه کل و جزء)

الف-4 رابطه وابستگی

روابط وابستگی نمیتواند صرفهجوییهایی را که در توصیف رابطههاي عام و خاص یاکلّ و جزء وجـود دارنـد ارائه دهند، اما براي مشخصکردن ماهیت رابطه میان یـک مفهـوم و مفهـوم دیگـر در داخـل یـک سیسـتم، مفاهیم مفید میباشند مانند رابطه علت و معلول، فعالیت و مکان، فعالیت و نتیجـه، ابـزار و کـارکرد، مـواد و محصول.

روابط وابستگی به وسیله خطی با پیکانهاي جهتدار در دو سوي آن نمایش داده میشوند (به شـکل الـف-3 مراجعه شود).

مثال برگرفته از استاندارد ISO 704: 2009، زیر بند 2-6-5



تابستان آفتابی



شنا



شکل الف-3 نمایش تصویري نمودار رابطه وابستگی

54

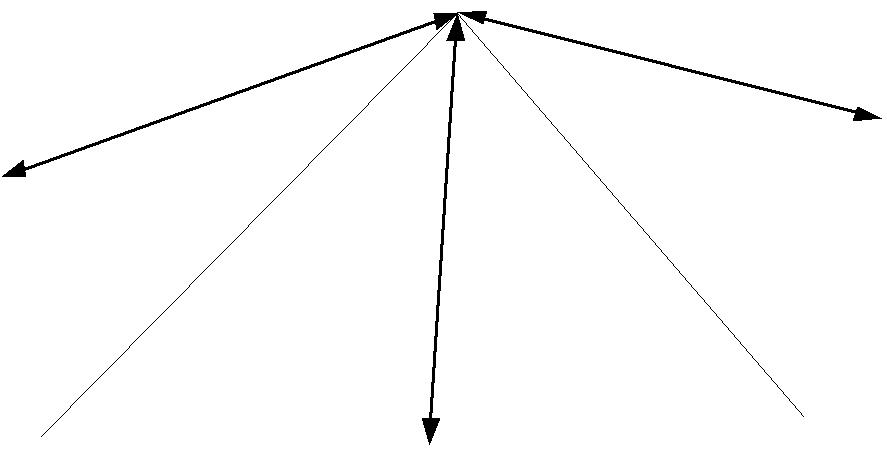
استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

الف-5 نمودارهاي مربوط به مفاهیم

شکلهاي الف 4- تا الف-16 نمودارهاي مربوط به مفاهیم را نشان میدهد که در آنها گروهبنديهاي موضوعی مربوط به بند 3 این استاندارد بر اساس آنها است.

با آنکه تعاریف اصطلاحات بدون درج یادآوريهاي مرتبط با آنها تکرار شدهاند، لذا توصیه میشود بـا مراجعـه به بند 3، این یادآوريها نیز درنظر گرفته شوند.

شخص (واژه اي در فرهنگ لغات) یک انسان



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| مرجع داراي اختیار در پیکربندي | مدیریت رده بالا |  |
| (5-1-3) |  |
| شخص یا گروهی از اشخاص که به | (1-1-3) |  |
| آنها براي تصمیمگیري در خصوص | شخص یا گروهی از کارکنان که یک |  |
| پیکربندي مسئولیت و اختیار واگذار | سازمان را در بالاترین سطح هدایت |  |
| شده است | و کنترل می کنند |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| حل کننده اختلاف | دخیل کردن | مشاور سیستم مدیریت کیفیت |  |
| (3-1-3) | (2-1-3) |  |
| (6-1-3) | شرکت کردن در یک فعالیت، | شخصی که سازمان را در خصوص |  |
| فرد تعیین شده توسط مجري | رویداد یا وضعیت | پدیدآوري سیستم مدیریت کیفیت با ارائه |  |
| فرایند حل اختلاف براي کمک به | مشورت یا اطلاعات یاري میدهد |  |
|  |  |
| طرفها در حل یک اختلاف |  |  |  |

مشارکت داشتن

(4-1-3) دخیلکردن و سهم دادن در انجام فعالیتها براي

دستیابی به اهداف مشترك

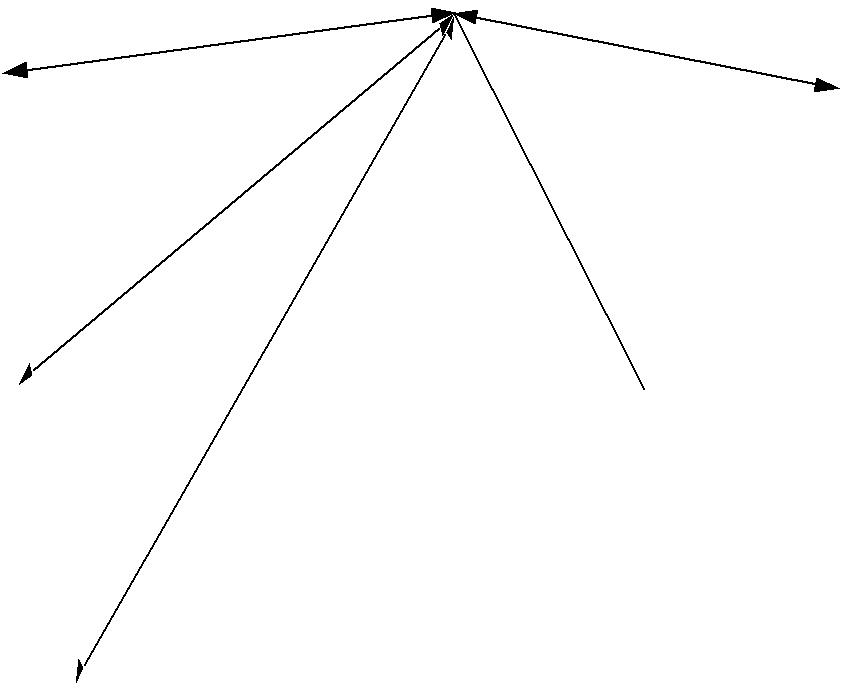
شکل الف-4 مفاهیم مربوط به سطح « شخص یا کارکنان» و مفاهیم ذيربط (زیربند (1-3

55

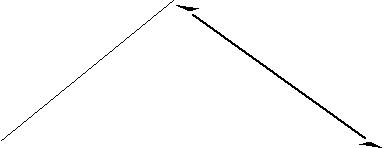
استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

سازمان ( (1-2-3 شخص یا گروهی از کارکنان که براي

دستیابی به اهداف خود، وظایف خاص خود را همراه با مسئولیتها، اختیارات و روابط دارند



|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| حوزه کاري اندازه شناختی ( (9-2-3 |  |  |  |  | محیط کسب و کار سازمان (2-2-3) |  |
|  |  |  |  | ترکیبی از مسایل درونسازمانی |  |
| واحد کاري موظف داراي مسئولیت |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | و برون سازمانی که می تواند |  |
| اداري و فنی براي تعیین و اجراي |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | بر رویکرد یک سازمان براي |  |
| سیستم مدیریت اندازهگیري |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | تعیین و دستیابی به اهداف |  |
|  |  |  |  |  | آن تاثیر گذارند |  |
| انجمن ( (8-2-3 |  |  |  |  | طرف ذينفع (3-2-3) |  |
|  |  |  |  | شخص یا سازمانی که میتواند |  |
| سازمانی متشکل از اشخاص |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | بر یک تصمیم یا فعالیت تأثیر |  |
| یا سازمان هاي عضو |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | گذارد، یا از آن تاثیر پذیرد، یا |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | خود را متأثر از آن بداند |  |
|  |  |  |  |  | مشتري (4-2-3) |  |
| تأمین کننده ( 5-2-3 ) | | | | |  |
| شخص یا سازمانی |  |
| سازمانی که محصول | | | |  |  |
|  | که محصول یا خدمت |  |
| یا خدمتی را | | |  |  |  |
|  |  | مورد نظر یا مورد نیاز |  |
| ارائه | می کند | |  |  |  |
|  |  | خود را دریافت می کند |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | یا میتواند دریافت کند |  |
| مجري فرایند حل اختلاف (7 -2-3) |  |  | ارائهکننده برون سازمانی (6-2-3) | | |  |
|  |  |  | ارائه کنندهايکه بخشی از | |  |
| شخص یا سازمانی که فرایند حل اختلاف |  |  |  |  | سازمان نمیباشد |  |
| برونسازمانی را تأمین و اجرا میکند |  |  |  |  |  |  |

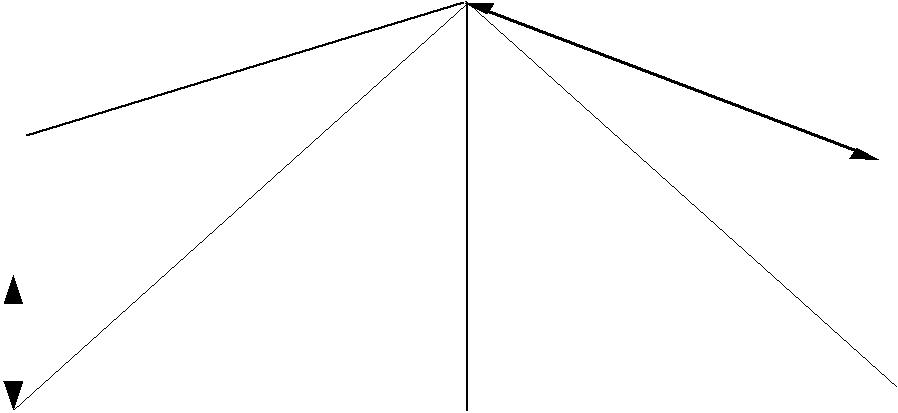


شکل الف-5 مفاهیم مربوط به سطح » سازمان« و مفاهیم ذيربط (زیربند (2-3

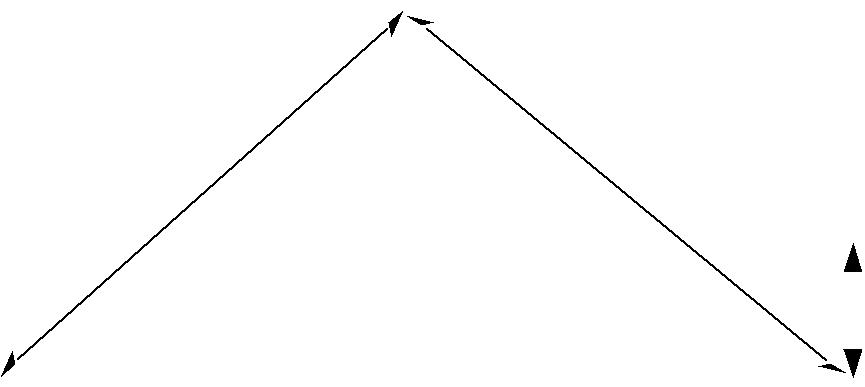
56

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

فعالیت ( واژهاي درفرهنگ لغات) انجام کاري



|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| فعالیت ( (11-3-3 | |  |  | بهبود ( (1-3-3 | |  |
|  |  | فعالیتی براي ارتقاي | |  |
| کوچکترین مورد کاري | |  |  |  |
|  |  | عملکرد | |  |
| مشخص شده در یک | |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| پروژه | |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| کنترل تغییر (10-3-3) | | مدیریت (3-3-3) | |  |  |  |
|  |  |  |
| فعالیتهایی براي کنترل | |  |  |  |
| فعالیتهاي هماهنگشده براي | | بهبود مداوم ( (2-3-3 | |  |
| برونداد بعد از تآیید رسمی | |  |
| هدایت و کنترل یک سازمان | | فعالیت تکرار شونده براي | |  |
| اطلاعات پیکربندي محصول | |  |
|  |  | ارتقاي عملکرد | |  |
| مورد پیکربندي | |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| (13-3-3) | |  |  |  |  |  |
| مورد در محدوده پیکربندي | |  |  |  |  |  |
| که کارکرد مربوط به استفاده | |  |  |  |  |  |
| نهایی را برآورده میکند | |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| مدیریت پیکربندي | مدیریت کیفیت | مدیریت پروژه (12-3-3) |
| (9-3-3) | (4-3-3) | طرحریزي، سازماندهی، پایش، کنترل |
| فعالیتهاي هماهنگشده براي | مدیریت در رابطه | و گزارشدهی تمامی جنبههاي یک |
| هدایت و کنترل پیکربندي | با کیفیت | پروژه و انگیزهمندکردن تمامی آنهایی |
|  |  | که براي دستیابی به اهداف پروژه در |
|  |  | آن دخیل هستند |



|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | بهبود |  | کیفیت | کنترل |  | کیفیت | تضمین |  | کیفیت |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | طرح ریزي کیفیت | |  |
|  |  |  |  |
| ( 8-3-3) | | | | ( 7-3-3) | | | ( 6-3-3) | | | ( 5-3-3) | |  |
| بخشی از مدیریت کیفیت | | | | بخشی از مدیریت کیفیت | | | بخشی از مدیریت کیفیت | | | بخشی از مدیریت کیفیت | |  |
| که بر افزایش توانایی | | | | که بر برآوردهکردن | | | که بر ایجاد اطمینان از | | | که بر تعیین اهداف | |  |
| برآوردهکردن الزامات | | | | الزامات کیفیت | | | برآورده کردن الزامات | | | کیفیت و مشخص کردن | |  |
| کیفیت تمرکز دارد | | | | تمرکز دارد | | | کیفیت تمرکز دارد | | | فرایندهاي عملیاتی مورد | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | نیاز و منابع مرتبط براي | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | دستیابی به اهداف | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | کیفیت تمرکز دارد | |  |



شکل الف-6 مفاهیم مربوط به سطح»فعالیت« و مفاهیم ذيربط ( زیر بند (3-3

57

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

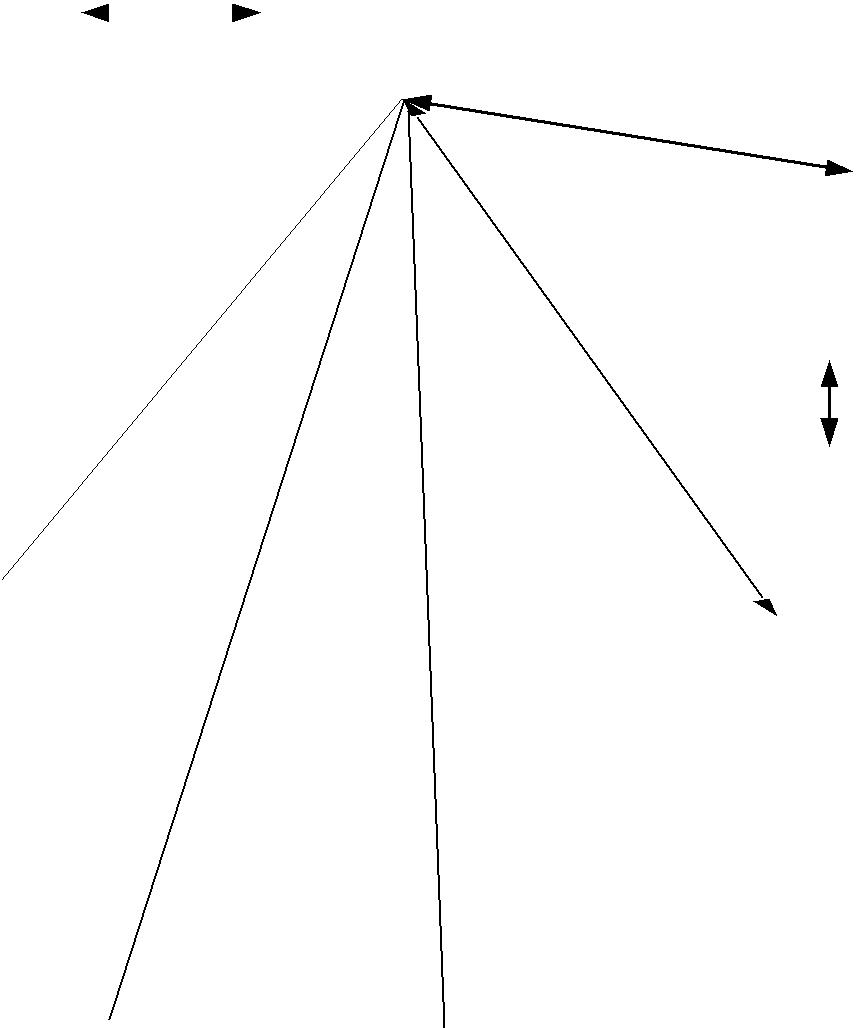
برون سپاري کردن (6-4- 3) ایجاد ترتیباتی که طبق آن یک سازمان بیرونی، بخشی از حوزه کاري یا فرایند سازمان را انجام می دهد

قرارداد (7-4-3) قرارداد تعهدآور

طراحی و تکوین

(8 -4-3) مجموعهاي از فرایندها که الزامات براي یک مورد را با الزاماتی با جزئیات بیشتر براي آن مورد تبدیل میکند

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| فرایند (1-4-3) |  |  |  |
| مجموعهاي از فعالیتهاي مرتبط |  | روش اجرایی (5- 4-3) |  |
| بههم یا متعامل که جهت ارائه |  |  |
| نتیجه مورد نظر، از دروندادها |  | طریقه مشخصشده براي |  |
|  |  |
| استفاده می کند |  | انجام یک فعالیت یا فرایند |  |



پروژه (2-4-3) فرایندي منحصربهفرد متشکل از مجموعهاي

از فعالیتهاي هماهنگ و کنترلشده همراه با تاریخ هاي شروع و پایان که براي دستیابی به یک هدف منطبق با الزامات خاص انجام میگیرد و محدودیتهاي زمان، هزینه و

منابع را شامل میباشد

|  |  |
| --- | --- |
| کسب شایستگی | پدیدآوري سیستم مدیریت کیفیت |
| (4-4-3) | (3-4-3) |
| فرایند بهدستآوردن | فرایند ایجاد، تدوین، اجرا، برقرار نگه- |
| شایستگی | داشتن و بهبود مداوم یک سیستم |
|  | مدیریت کیفیت |

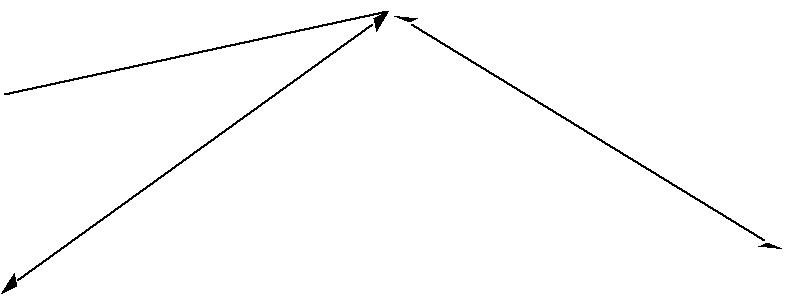
شکل الف-7 مفاهیم مربوط به سطح »فرایند« و مفاهیم ذيربط (زیربند (4-3

58

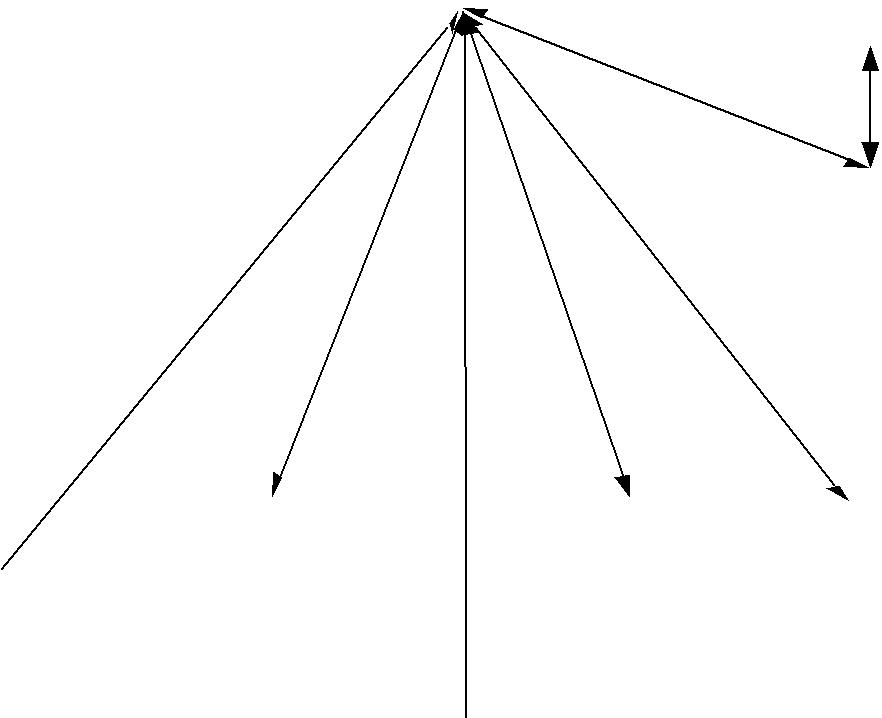
استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

سیستم (1-5-3)

مجموعه اي از عناصر مرتبط بههم یا متعامل



|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | زیرساخت (2-5-3) |  |
|  |  |  | سیستمی از امکانات، تجهیزات و خدمات |  |
|  |  |  | مورد نیاز براي فعالیت یک سازمان |  |
|  | سیستم مدیریت (3-5-3) | |  |
|  |  |  |
| تأیید اندازهشناشی (6-5-3) | مجموعهاي از اجزاي مرتبط بههم یا متعامل | |  |  |
| یک سازمان براي تعیین خطمشیها و اهداف | |  |  |
| مجموعهاي از عملیات مورد نیاز براي حصول | محیط کاري (5-5-3) |  |
| و فرایندهایی براي دستیابی به آن اهداف | |  |
| اطمینان از اینکه تجهیزات اندازهگیري با الزامات |  |  | مجموعهاي از شرایطی که کار |  |
| براي کاربرد مورد نظر منطبق هستند |  |  | تحت آن انجام میشود |  |



سیستم مدیریت اندازهگیري (7-5-3) مجموعهاي از عناصر لازم مرتبط بههم یا متعامل براي دستیابی به تأیید اندازهشناختی و کنترل فرایندهاي اندازهگیري

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| راهبرد ( 12-5-3) | | ماًموریت (11-5-3) | | چشمانداز (10-5-3) | | |  |  |  |
| طرح دستیابی به یک | | مقصود سازمان از وجود | | جایگاهی آرمانی که سازمان | | |  |  |  |
| هدف بلند مدت یا کلی | | خود، آنگونه که توسط | | تمایل دارد به آن تبدیل شود، | | | خط مشی (8-5-3) | |  |
| مدیریت رده بالاي آن بیان | | آن گونه که توسط مدیریت | | |  |
|  |  | شده است | | ردهبالاي آن بیان شده است | | | مقاصد و جهتگیري یک سازمان | |  |
|  |  |  |  |  |  |  | آنگونه که رسماً توسط مدیریت | |  |
|  |  |  |  |  |  |  | ردهبالاي آن بیان شده است | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | سیستم | |  |  |  |  |  |  |
|  |  | مدیریت کیفیت | |  |  |  |  |  |  |
|  |  | (4-5-3) | |  |  |  | خطمشی کیفیت (9-5-3) | |  |
|  |  | بخشی از سیستم | |  |  |  | خطمشی مربوط به کیفیت | |  |
|  |  | مدیریت از نظر کیفیت | |  |  |  |  |  |  |

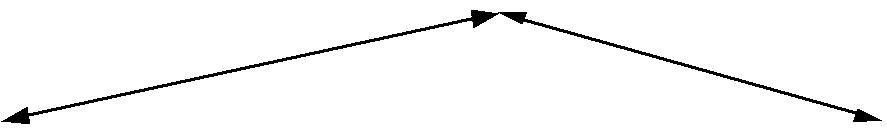


شکل الف-8 مفاهیم مربوط به سطح »سیستم« و مفاهیم ذيربط (زیربند (5-3

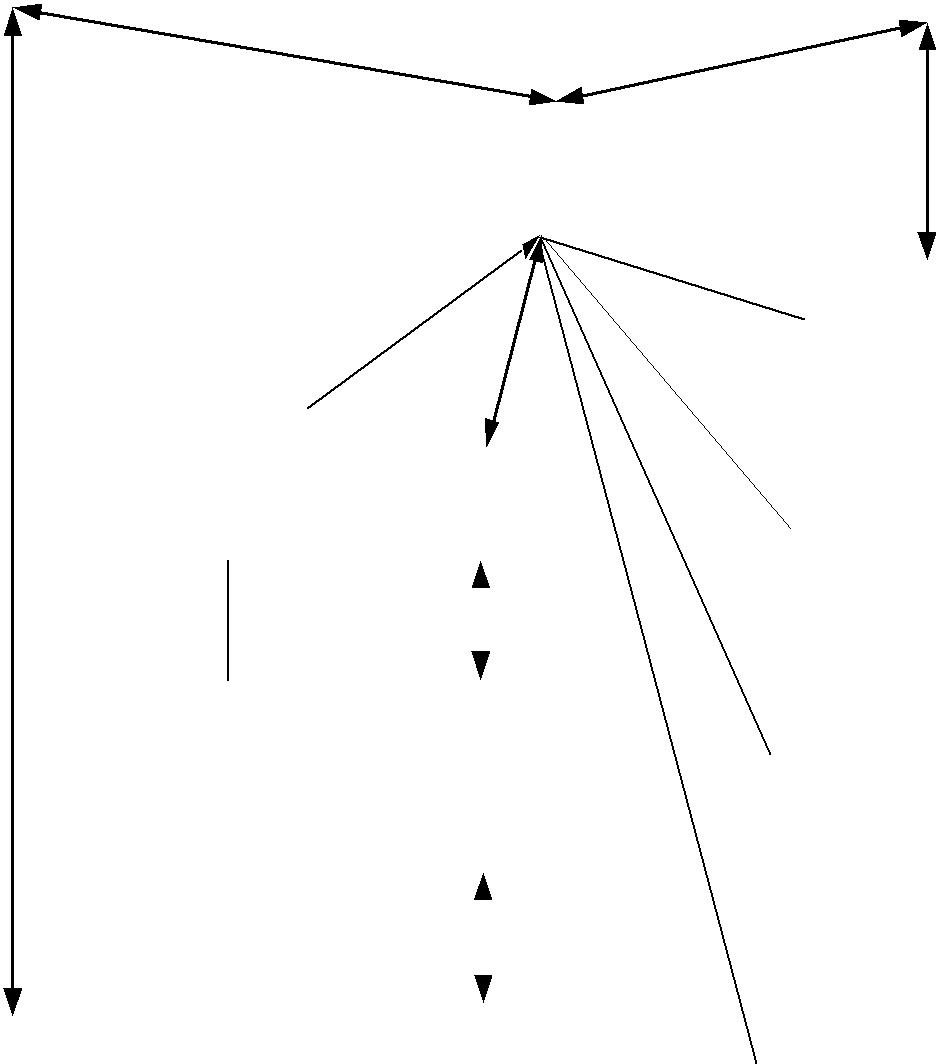
59

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

مورد (1-6-3) هرچیز قابل درك یا قابل تصور



|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| درجه (3-6-3) |  |  |  |
| نوآوري (15-6-3) | |  |
| یافته به الزامات مختلف رده یا رتبه تخصیص | مورد جدید یا تغییر کرده که ارزشی | |  |
| مربوط به یک مورد که از لحاظ کارکردي | را پدید می آورد یا بازتوزیع میکند | |  |
| همان مورد استفاده را داشته باشند |  |  |  |



الزام (4-6-3) نیاز یا انتظاري که بیان میشود، عموماً،

یا تلویحی یا اجباري است

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| الزام کیفیت |  |  |  |
| (5-6-3) |  |  |  |
| الزام مربوط به کیفیت |  |  |  |
| الزام قانونی | انطباق (11-6-3) | |  |
| (6-6-3) | برآورده شدن | |  |
| الزام اجباري مشخص شده | یک الزام | |  |
| توسط نهاد قانونگذار |  |  |  |
| الزام مقرراتی |  |  |  |
| توانمندي (12-6-3) | |  |
| (7-6-3) | توانایی یک مورد براي | |  |
| الزام اجباري مشخص شده | پدیدآوردن یک برونداد که | |  |
| توسط مرجعی که از سوي نهاد | الزامات مربوط به آن برونداد | |  |
| قانونگذار داراي اختیار است | را برآورده می سازد | |  |
|  |  | |  |
|  |  |  |  |
|  | قابلیت ردیابی | |  |
| اطلاعات پیکربندي محصول | (13 -6-3) | |  |
| توانایی ردیابی کردن | |  |
| (8-6-3) | تاریخچه، کاربرد یا | |  |
| الزام یا سایر اطلاعات مربوط به | موقعیت یک مورد | |  |
| طراحی، پدیدآوري، تصدیق، کارکردن |  |  |  |
| و پشتیبانی محصول |  |  |  |

کیفیت (2-6-3) میزانی که مجموعهاي از ویژگیهاي ذاتی

یک مورد، الزامات را برآورده میکند

عدم انطباق



(9-6-3) برآورده نشدن یک الزام

عیب (10-6-3) عدم انطباق در رابطه با کاربرد مورد نظر یا کاربرد مشخصشده

قابلیت اعتماد

(14-6-3 ) توانایی کارکردن همانگونه که یا هر آن گاه که مورد

نیاز می باشد

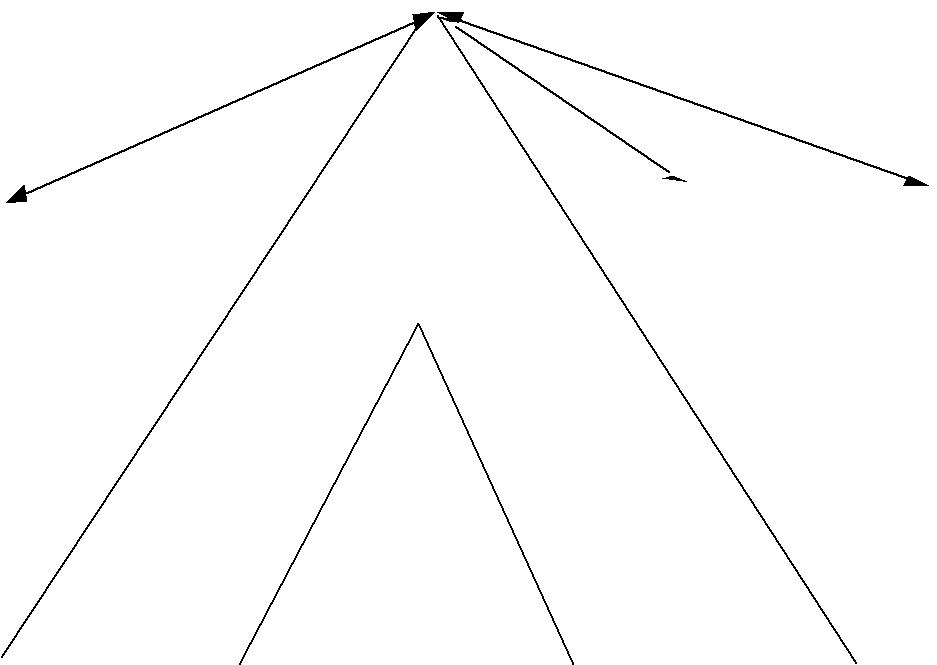
شکل الف-9 مفاهیم مربوط به سطح »الزام« و مفاهیم ذيربط (زیربند (6-3

60

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

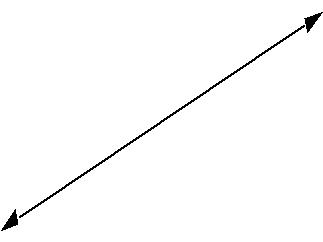
نتیجه

( واژهاي در فرهنگ لغات)



|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| اثربخشی (11 -7- 3) | کارایی ( (10-7-3 |  |  | ریسک (9-7- 3) |  |
| برونداد ( (5-7-3 | |  |
| میزانی که فعالیتهاي طرحریزيشده | رابطه بین نتیجه | نتیجه یک | | تأثیر عدم قطعیت |  |
| تحقق یافتهاند و نتایح طرحریزيشده | به دستآمده و منابع | فرایند | |  |  |
| بدست آمده است | استفاده شده |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| هدف ( (1-7-3 | | محصول ( (6-7- 3 | | خدمت (7-7-3) | عملکرد |  |
| نتیجهاي که قرار | | برونداد یک سازمان | | برونداد یک سازمان | ( 8-7-3) |  |
| است بهدست آید | | که میتواند بدون اینکه | | با حداقل یک فعالیت | نتیجه قابل |  |
|  |  | هرگونه معامله بین سازمان | | است که لزوما بین | اندازهگیري |  |
|  |  | و مشتري صورت گیرد، | | سازمان و مشتري |  |  |
|  |  | تولید شود | | انجام میگیرد |  |  |
|  |  | موفقیت (3-7-3) | |  |  |  |
| هدف کیفیت (2-7-3) | |  |  |  |
| هدف مربوط به کیفیت | | دستیابی به یک هدف | |  |  |  |
|  |  |  | |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | موفقیت پایدار (4-7-3) | |  |  |  |
|  |  | موفقیت در طول یک | |  |  |  |
|  |  | دوره زمانی | |  |  |  |

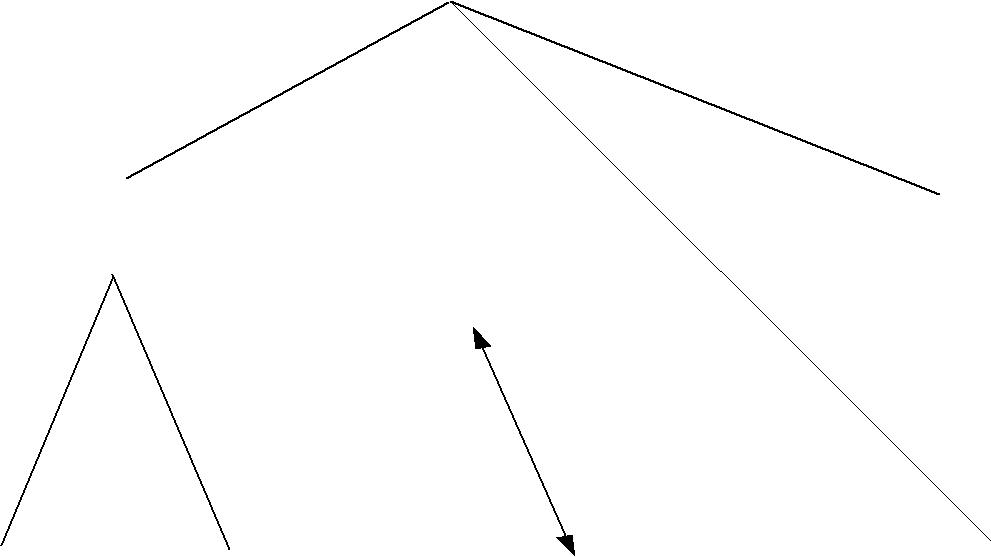
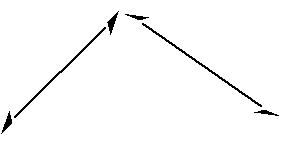
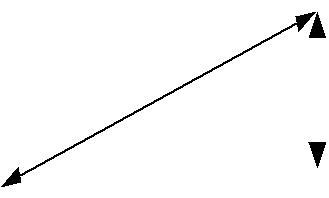
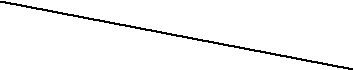


شکل الف-10 مفاهیم مربوط به سطح »نتیجه« و مفاهیم ذيربط (زیربند (7-3

61

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | داده (1-8-3) | | | |  |  |  |
|  |  |  | واقعیتها درباره یک مورد | | | |  |  |  |
| شواهد عینی (3-8-3) | |  |  | | |  |  |  |  |
|  | اطلاعات |  | (2-8-3) | |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| دادههایی که موید وجود یا | |  | دادههاي معنادار | | | |  |  |  |
| حقیقت چیزي هستند | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | | |  |  |  |  |
| صحه گذاري (13- 8-3) | تصدیق ( (12-8 -3 |  | مدرك ( (5-8-3 | | | |  | سیستم اطلاعات (4-8-3) |  |
| تأیید از طریق فراهم آوردن | تأیید از طریق فراهم آوردن | | اطلاعات و واسط | | | | شبکهاي از مجاري ارتباطی مورد | |  |
| شواهد عینی در مورد این | شواهد عینی در مورد این | | حاوي آن | | | |  | استفاده در درون یک سازمان |  |
| که الزامات براي استفاده مورد | که الزامات مشخصشده | |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| نظر یا کاربرد خاصی برآورده | برآورده شدهاند |  |  |  |  |  |  |  |  |
| شده است |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| سیستم اطلاعات (4-8-3) | |  | سابقه (10-8-3) | | | |  | مشخصه (7-8-3) |  |
| مدرکی که در آن نتایج بهدستآمده | | | | | |  |
| شبکهاي از مجاري ارتباطی مورد | | ذکر میشود یا شواهدي دال بر انجام | | | | | | مدرك بیان کننده الزامات |  |
| استفاده در درون یک سازمان | |  | فعالیتها را فراهم میآورد | | | |  |  |  |



|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| مدیریت پروژه (11-8-3) | شرح وضعیت | طرح کیفیت (9 -8-3) | | نظامنامه کیفیت (8-8-3) |  |
| مدرکی که مشخص میکند | پیکربندي (14-8-3) | مشخصات مربوط به روشهاي | | مشخصات مربوط به سیستم |  |
| براي برآورده کردن هدف )یا | ثبت کردن یا گزارشدهی | اجرایی و منابع مرتبط با آن که | | مدیریت کیفیت یک سازمان |  |
| اهداف( یک پروژه چه چیزي | رسمی اطلاعات پیکربندي | قرار است در یک زمانی و توسط | |  |  |
| مورد نیاز است | محصول، وضعیت تغییرات | کسی براي یک مورد خاص بهکار | |  |  |
|  | پیشنهاد شده و وضعیت | برده شود | |  |  |
|  | اجراي تغییرات مصوب |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  | مورد خاص (15-8-3) | |  |  |
|  |  | موضوع طرح کیفیت | |  |  |

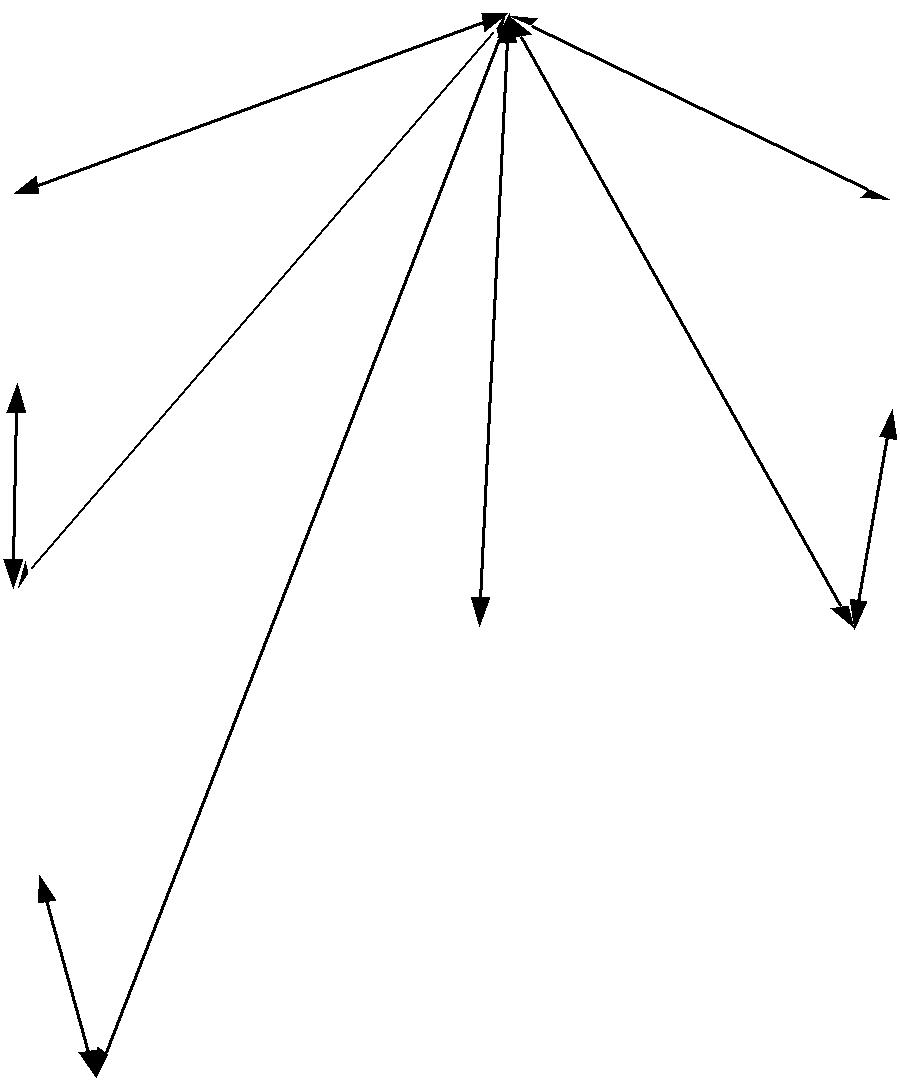


شکل الف-11 مفاهیم مربوط به سطح »داده، اطلاعات و مدرك« و مفاهیم ذيربط (زیربند (8-3

62

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

مشتري (4-2-3(



رضایت مشتري

(2-9-3) استنباط مشتري از میزانی که انتظارات وي برآورده شده است

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| آئین رفتار مربوط به | خدمت به مشتري (4-9-3) |  |
| رضایت مشتري (5-9-3) |  |
| تعامل سازمان با مشتري در |  |
| قولهاي داده شده به مشتري |  |
| طول سرتاسر چرخه حیات یک |  |
| توسط یک سازمان در رابطه |  |
| محصول یا خدمت |  |
| با رفتار آن، که با هدف ارتقاي |  |
|  |  |
| رضایت مشتري و برآورده |  |  |
| کردن شروط مرتبط است |  |  |

بازخورد (1-9-3) دیدگاهها، نظرات و اظهارات مرتبط به محصول، خدمت یا فرایند رسیدگی به شکایات

شکایت (3-9-3) بیان نارضایتی به یک سازمان در ارتباط

با محصول یا خدمت آن یا در ارتباط با خود فرایند رسیدگی به شکایات هرگاه ارایه پاسخ یا حل و فصل آن به صورت تصریحی یا تلویحی مورد انتظار باشد

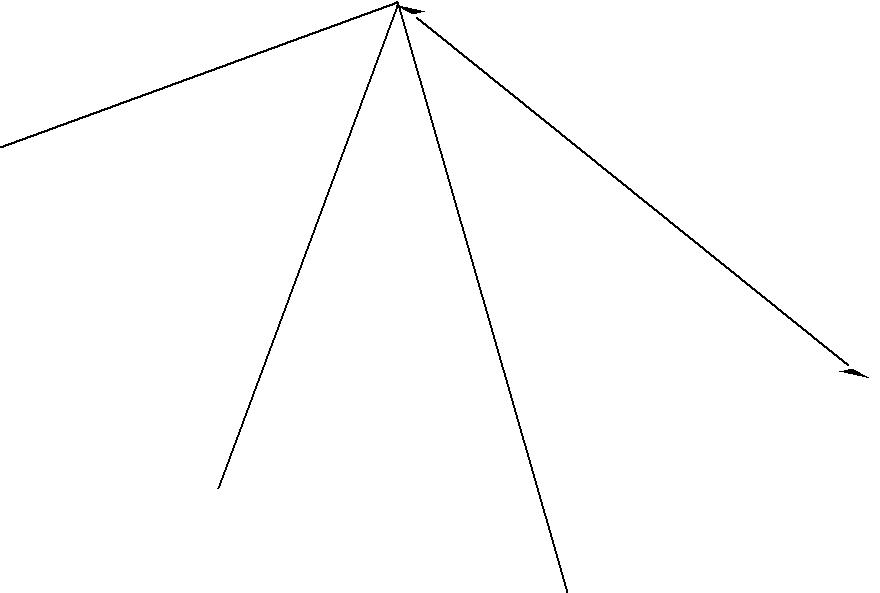
اختلاف (6-9-3) عدم موافقت ناشی از یک شکایت که به مجري فرایند حل اختلاف تسلیم شده است

شکل الف-12 مفاهیم مربوط به سطح »مشتري« و مفاهیم ذيربط (زیربند (9-3

63

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

ویژگی ها (1-10-3) خصوصیت متمایزکننده



|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | ویژگی کیفیتی (2-10-3) |  |
|  |  | ویژگی ماهیتی یک مورد |  |
|  |  | مربوط به یک الزام |  |
| پیکربندي (6-10-3) |  |  |  |
| ویژگیهاي کارکردي و فیزیکی بههم وابسته | عامل انسانی (3-10-3) | |  |
| یک محصول یا خدمت که در اطلاعات |  |
| پیکربندي محصول تعیین شده است | ویژگی یک شخص که بر روي مورد | |  |
| ویژگی اندازهشناختی | تحت بررسی تأثیر دارد | |  |
| (5-10-3) |  |  |  |
|  |  |  |
| ویژگی که میتواند بر نتایج |  |  |  |
| اندازه گیري تأثیر داشته باشد |  |  |  |
|  |  |  |  |



خط مبناي پیکربندي

(7-10-3) اطلاعات تأیید شده پیکربندي محصول

است که ویژگیهاي یک محصول یا خدمت را در یک مقطع زمانی تعیین میکند که به عنوان مبنایی براي فعالیتها در سرتاسر چرخه حیات

محصول یا خدمت بهکار میرود

شایستگی (4-10-3) توانایی بهکارگیري دانش و مهارتها براي بدست آوردن نتایج مورد نظر

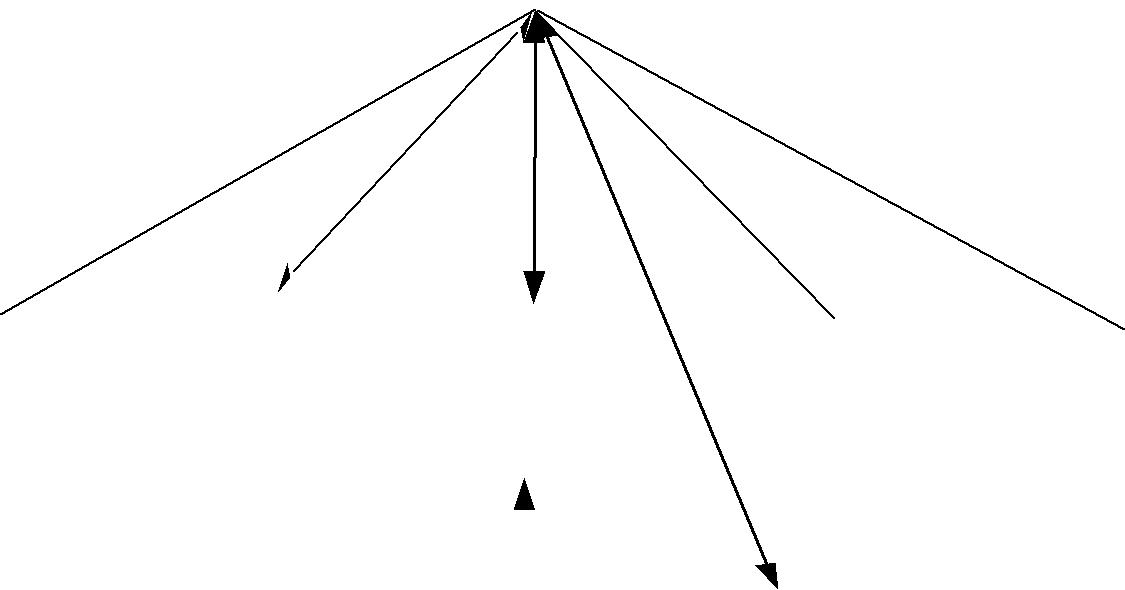
شکل الف-13 مفاهیم مربوط به سطح »ویژگی« و مفاهیم ذيربط (زیربند (10-3

64

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

تعیین (1-11-3)

فعالیتی براي یافتن یک یا تعداد بیشتري از ویژگی ها و مقادیر مشخصه آنها



|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| آزمون (8-11-3) | بازرسی (7-11-3) | اندازه گیري | | پایش (3-11 -3) | بازنگري (2-11-3( |  |
| تعیین طبق الزامات | تعیین انطباق با | (4-11-3) | | تعیین وضعیت یک | تعیین مناسب بودن، |  |
| براي استفاده یا کاربرد | الزامات مشخص شده | فرایند تعیین | | سیستم، یک فرایند، | کفایت یا اثربخشی یک |  |
| خاص مورد نظر |  | یک مقدار | | یک محصول، یک | مورد براي دستیابی به |  |
|  |  |  | خدمت یا یک فعالیت | اهداف تعیین شده |  |
|  | ارزیابی پیشرفت (9-11-3) | |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  | ارزیابی پیشرفتی که در رابطه با | |  |  |  |  |
|  | دستیابی به اهداف پروژه حاصل میشود | |  |  |  |  |
|  |  |  |  | |  |  |
|  |  | فرایند اندازهگیري (5-11-3) | | |  |  |
|  |  | مجموعهاي از عملیات براي | |  |  |  |
|  |  | تعیین مقدار یک کمّیت | |  |  |  |



تجهیزات اندازهگیري (6-11-3) ابزار اندازهگیري، نرمافزار، استاندارد اندازهگیري، مواد

مرجع یا دستگاههاي کمکی یا ترکیبی از آنها که براي تحقق فرایند اندازهگیري لازم هستند

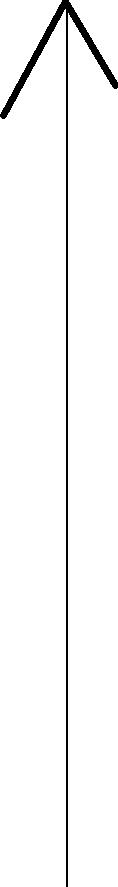
شکل الف-14 مفاهیم مربوط به سطح »تعیین« و مفاهیم ذيربط (زیربند (11-3

65

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

اقدام

(واژهاي در فرهنگ لغات)



بازکاري (8-12-3) اقدامی که در مورد یک محصول یا خدمت نامنطبق انجام میگیرد تا با الزامات منطبق شود

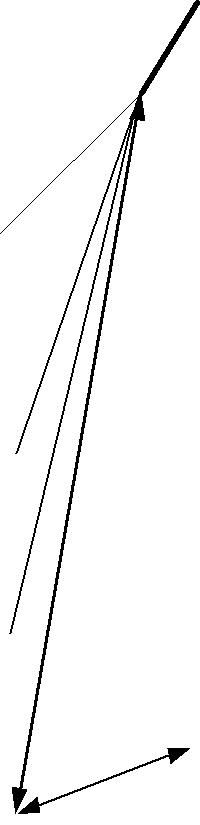
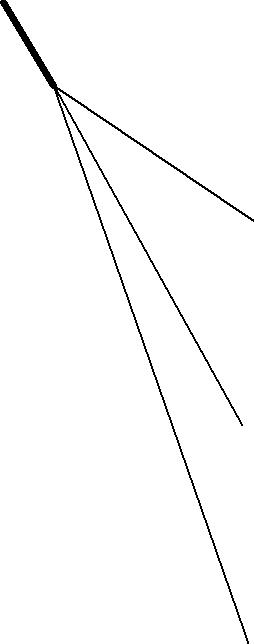
تعمیر (9-12-3) اقدامی که در مورد یک محصول یا خدمت نامنطبق انجام میگیرد

تا براي کاربرد مورد نظر قابل قبول شود

اسقاط (10-12-3) اقدامی که در مورد محصول یا خدمت نامنطبق انجام میگیرد تا مانع از استفاده از آن در کاربرد مورد نظر اصلی شود

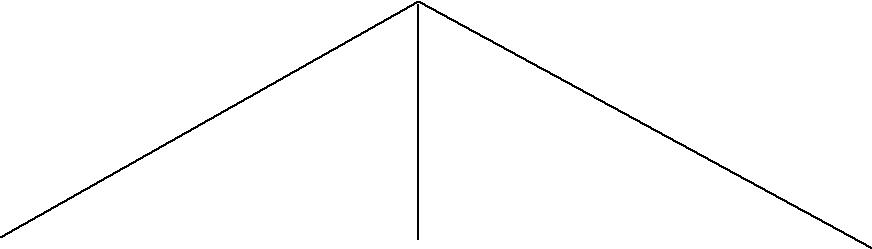
ترخیص (7-12-3) اجازه پیشرفتن به مرحله بعدي در یک فرایند یا فرایند بعدي

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| انجام اقدام درخصوص | اقدام مربوط |  |
| یک محصول یا |  |
| یک خدمت | به عدم انطباق |  |



اجازه

( واژهاي در فرهنگ لغات) اقدام در خصوص واگذاري اختیار بهطور رسمی



اجازه انحراف (6-12-3) اجازه عدول از الزامات مشخص

شده اولیه در مورد یک محصول یک خدمت قبل از پدیدآوري آن

اقدام پیشگیرانه

(1-12-3) اقدام براي از بین بردن علت

یک عدم انطباق بالقوه یا سایر شرایط نامطلوب بالقوه

اقدام اصلاحی

(2-12-3) اقدام براي از بین بردن علت

یک عدم انطباق و جلوگیري از بروز مجدد آن

اصلاح (3-12-3) اقدام براي از بین

بردن عدم انطباق تشخیص داده شده

درجهبندي مجدد (4-12-3)

تغییر درجه یک محصول یا خدمت نامنطبق به این منظور که آن را با الزامات متفاوت از الزامات اولیه منطبق سازد

اجازه ارفاقی (5-12-3) اجازه استفاده یا ترخیص یک محصول یا خدمت که با الزامات مشخص شده انطباق ندارد

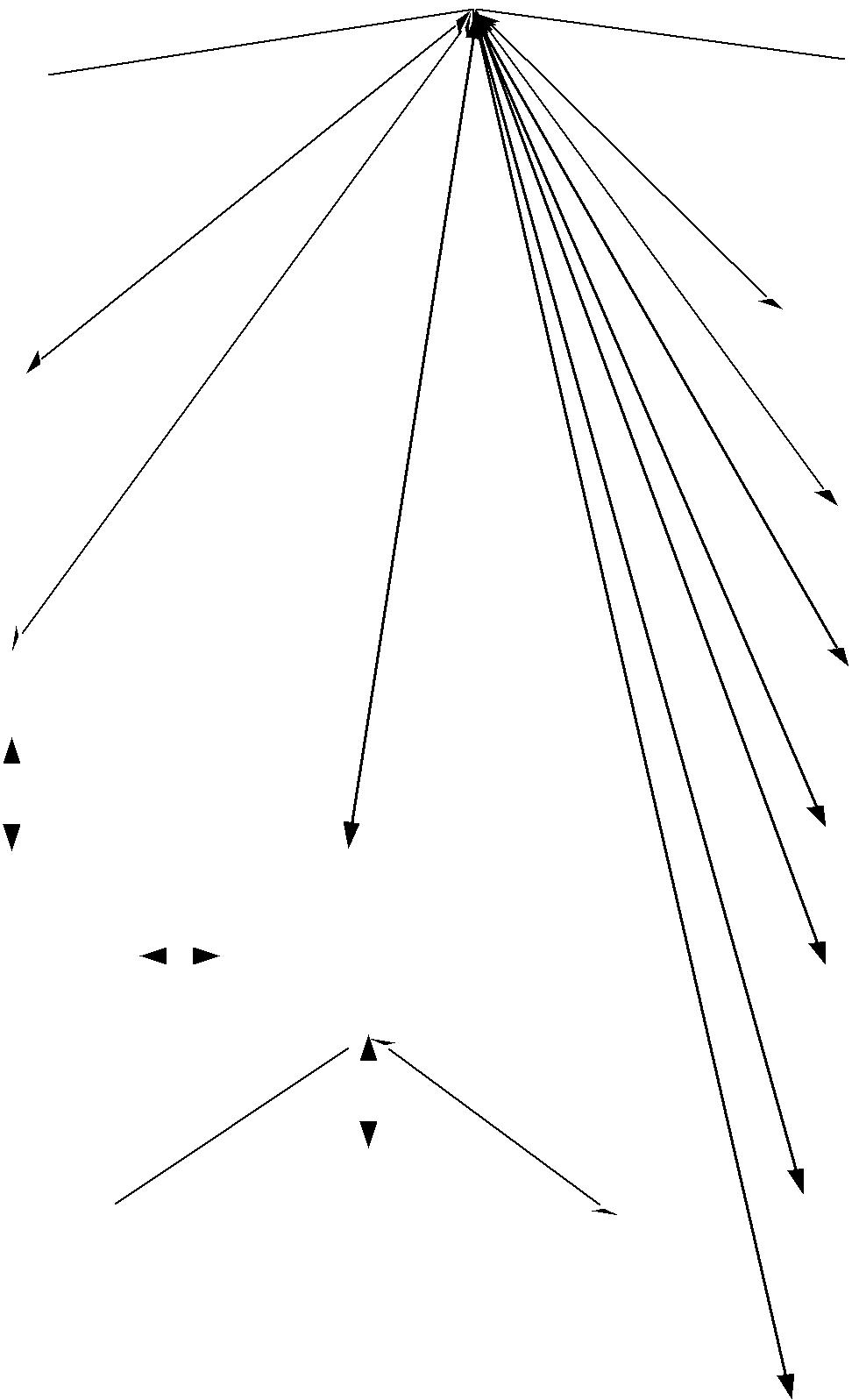
شکل الف-15 مفاهیم مربوط به سطح »اقدام« و مفاهیم ذيربط (زیربند (12-3

66

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

ممیزي (1-13-3)

فرایندي نظامیافته، مستقل و مدون براي بهدستآوردن شواهد عینی و ارزیابی آن بهصورت عینی براي تعیین میزانی که معیارهاي ممیزي برآورده می شوند



|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ممیزي مشترك (3-13-3) | | |  |  |  |  |  | ممیزي ترکیبی (3-13-3) | |  |
| ممیزي که در مورد یک ممیزي شونده واحد | | |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | ممیزي که در خصوص دو یا چند | | |  |
| توسط دو یا بیش از دو سازمان ممیزي کننده | | |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | سیستم مدیریت در مورد یک ممیزي | | |  |
| انجام می شود | |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | شونده واحد تواماً انجام می شود | | |  |
| برنامه ممیزي (4-13-3) | |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ممیزي که در مورد یک ممیزي | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| شونده واحد توسط دو یا بیش | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| از دو سازمان ممیزي کننده | |  |  |  |  |  |  | کارفرماي ممیزي (11-13-3) | |  |
| انجام می شود | |  |  |  |  |  |  |  |
| دامنه شمول ممیزي | |  |  |  |  |  |  | سازمان یا شخص درخواست | |  |
|  |  |  |  |  |  | کننده ممیزي | |  |
| (5-13-3) | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| گستره و حدود یک ممیزي | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| طرح ممیزي (6-13-3) | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| شرح فعالیتها و ترتیبات | |  |  |  |  |  |  | ممیزي شونده (12-13-3) | |  |
| براي یک ممیزي | |  |  |  |  |  |  |  |
| معیارهاي ممیزي (7-13-3) | |  |  |  |  |  |  | سازمان مورد ممیزي | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| مجموعه خطمشیها، روشهاي | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| اجرائی یا الزامات که به عنوان | |  | تیم ممیزي (14-13-3) | |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| مبنائی براي مقایسه شواهد عینی | |  |  |  |  | راهنما (13-13-3) | |  |
| با آنها استفاده میشود | | یک یا چند نفر که یک ممیزي را انجام | | | |  |  | شخصی که از طرف | |  |
| شواهد ممیزي (8-13 -3) | | میدهند و در صورت لزوم توسط | | | |  |  | سازمان ممیزي شونده | |  |
| کارشناسان فنی پشتیبانی می شوند | | | |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  | براي کمک به تیم | |  |
| سوابق، بیان واقعیات یا سایر اطلاعات | |  |  |  |  |  |  | ممیزي تعیین میشود | |  |
| مربوط که به معیارهاي ممیزي مرتبط | |  |  |  |  |  |  |  |
| بوده و قابل تصدیق میباشند | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| یافتههاي ممیزي (9-13-3) | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| نتایج حاصل از ارزیابی شواهد | |  | ممیز (15-13-3) | |  |  |  |  |  |  |
| ممیزي گردآوريشده، بر طبق | |  |  |  |  |  |  |  |
| ناظر (17-13-3) | شخصی که ممیزي | |  | کارشناس فنی (16-13-3) | | | |  |
| معیارهاي ممیزي | |  |  |
|  |  | شخصی که تیم ممیزي را | را انجام میدهد | | شخصی که دانش یا تخصص خاصی | | | | |  |
|  |  | همراهی میکند اما به عنوان | | |  | را به تیم ممیزي ارائه میکند | | | |  |
|  |  |  |  |
|  |  | ممیز عمل نمیکند |  |  |  |  |  |  |  |  |
| نتیجهگیري ممیزي (10-13-3) | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ماحصل یک ممیزي بعد از بررسی | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| اهداف ممیزي و تمامی یافتههاي | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ممیزي | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

شکل الف-16 مفاهیم مربوط به سطح »ممیزي« و مفاهیم ذيربط (زیربند (13-3



67

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

|  |  |
| --- | --- |
|  | کتابنامه |
| [1] | ISO 704: 2009, Terminology work – Principles and methods |
| [2] | ISO10871, Terminology work – Vocabulary – Part 1 : Theory and application |
|  | یادآوري- استاندارد ایران- ایزو :8099-1 سال 1384، »امور اصطلاحشناسی – واژگان– نظریه و کاربرد« بر مبناي |
|  | استاندارد بینالمللی ISO 10871:2000تدوین شده است. |
| [3] | ISO 3534-2, Staistics – Vocabulary and symbols – Part 2: Applied Staistics |
| [4] | ISO 9001, Quality management systems - Requirements |
|  | یادآوري - استاندارد ایران– ایزو :9001 سال 1396، »سیستم مـدیریت کیفیـت- الزامـات« بـر مبنـاي اسـتاندارد |
|  | بینالمللی ISO 9001: 2015 تدوین شده است. |

[5]

[6]

[7]

[8]

[9]

[10]

ISO 9004 Managing for the sustained success of an organization — A quality management approach

یادآوري- استاندارد ایران– ایزو :9004 سال 1391، »مدیریت براي موفقیت پایـدار یـک سـازمان– یـک رویکـرد مدیریت کیفیت« بر مبناي استاندارد بین المللی ISO 9004: 2009 تدوین شده است.

ISO 10001 Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for codes of conduct for organizations

یادآوري- استاندارد ایران– ایزو :10001 سـال 1392، »مـدیریت کیفیـت -رضـایت مشـتري - راهنمـاي منشـور رفتاري براي سازمانها« بر مبناي استاندارد بین المللی ISO 10001: 2007 تدوین شده است.

ISO 10002 Quality management -- Customer satisfaction -- Guidelines for complaints handling in organizations

یادآوري - استاندارد ایران– ایزو :10002 سال 1387، » مدیریت کیفیـت- رضـایت مشـتري- رهنمودهـایی بـراي رسیدگی به شکایات در یک سازمان« بر مبناي استاندارد بینالمللی ISO 10002: 2004 تدوین شده است

ISO 10003 Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for dispute resolution external to organizations

یادآوري- استاندارد ایران– ایزو :10003 سال 1394، »مدیریت کیفیت -رضایت مشتري- رهنمودهایی براي حـل اختلاف در بیرون از سازمان« بر مبناي استاندارد بینالمللی ISO 10003: 2007 تدوین شده است.

ISO 10004 Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for monitoring and measuring

یادآوري- استاندارد ایران– ایزو تی اس 10004 سال 1389، »مدیریت کیفیت- رضـایت مشـتري- رهنمودهـایی براي پایش و اندازهگیري« بر مبناي استاندارد بینالمللی ISO/TS 10004: 2010 تدوین شده است.

ISO 10005 Quality management systems — Guidelines for quality plans

68

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

کتابنامه (ادامه)

ISO 10006 Quality management systems — Guidelines for quality management in [11] projects

یادآوري- استاندارد ایران– ایزو :10006 سال 1388، »سیستمهاي مدیریت کیفیت– رهنمودهایی براي مـدیریت کیفیت در پروژهها« بر مبناي استاندارد بینالمللی ISO 10006: 2003 تدوین شده است.

[12]

ISO 10007 Quality management -- Guidelines for configuration management

یادآوري- استاندارد ایران- ایزو :10007 سال 1387، »مدیریت کیفیت- رهنمودهایی براي مدیریت پیکربندي« بر مبناي استاندارد بینالمللی ISO 10007: 2003 تدوین شده است.

ISO 10008 Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for business- [13] to-consumer electronic commerce transactions

یادآوري- استاندارد ملی ایران : 17464 سال 1392، »مـدیریت کیفیـت- رضـایت مشـتري - رهنمودهـایی بـراي تراکنش هاي تجارت الکترونیکی بین واحد کسب و کار و مصرفکننده «(B2C) با استفاده از اسـتاندارد بینالمللـی

|  |  |
| --- | --- |
|  | ISO 10008: 2013 تدوین شده است. |
| [14] | ISO 10012 Measurement management systems — Requirements for measurement |
|  | processes and measuring equipment |
|  | یادآوري- استاندارد ایران– ایزو :10012 سـال 1386، »سیسـتمهاي مـدیریت انـدازهگیري- الزامـات فراینـدهاي |
|  | اندازهگیري و تجهیزات اندازهگیري« بر مبناي استاندارد بینالمللی ISO 10012: 2003 تدوین شده است. |
| [15] | ISO/TR 10013 Guidelines for quality management system documentation |
|  | یادآوري- استاندارد ایران– گزارش فنی ایزو :10013 سـال 1384، »رهنمودهـایی بـراي مسـتندات سیسـتمهاي |
|  | مدیریت کیفیت« بر مبناي استاندارد بینالمللی ISO/TR 10013: 2001 تدوین شده است. |

ISO 10014 Quality management — Guidelines for realizing financial and economic [16] benefits

یادآوري- استاندارد ملی ایران :11888 سال 1388، »مدیریت کیفیت- رهنمودهایی بـراي تحقـق منـافع مـالی و

|  |  |
| --- | --- |
|  | اقتصادي« با استفاده از استاندارد بینالمللی ISO 10014: 2006 تدوین شده است. |
| [17] | ISO 10015 Quality management — Guidelines for training |
|  | یادآوري- استاندارد ایران– ایزو :10015 سال 1382، »مدیریت کیفیت- رهنمودهایی براي آمـوزش« بـر مبنـاي |
|  | استاندارد بینالمللی ISO 10015: 1999 تدوین شده است. |
| [18] | ISO/TR 10017 Guidance on statistical techniques for ISO 9001:2000 |
| [19] | ISO 10018 Quality management — Guidelines on people involvement and |
|  | competence |

یادآوري- استاندارد ایران– ایزو :19243 سال 1393، »مدیریت کیفیت- رهنمودهایی براي مشارکت و شایستگی کارکنان« با استفاده از استاندارد بینالمللی ISO 10018: 2012 تدوین شده است.

69

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

کتابنامه (ادامه)

ISO 10019 Guidelines for the selection of quality management system consultants [20] and use of their services

یادآوري - استاندارد ایران– ایزو : 10019 سـال 1386، »رهنمودهـایی بـراي انتخـاب مشـاوران سیسـتم مـدیریت کیفیت و استفاده از خدمات آنها« بر مبناي استاندارد بینالمللی ISO 10019: 2005 تدوین شده است.

ISO 10241-1, Terminological entries in stsndards – part 1: General requiremnts and [21] examples of presentation

ISO 10241-2, Terminological entries in stsndards – part 2: Adoption of srandardized [22] terminological entries

ISO 14001, Environmental management systems – Requirements with guidance for [23] use

یادآوري- استاندارد ایران– ایزو :14001 سال 1377، »سیستمهاي مـدیریت زیسـتمحیطی- الزامـات همـراه بـا

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | راهنماي استفاده«م بر مبناي استاندارد بینالمللی ISO 14001: 1996 تدوین شده است. |  |
| [24] | Quality management systems - Particular requirements for | ISO / TS 16949 |
|  | of ISO 9001:2008 for automotive production and relevant | the application |
|  | service part organizations | |
|  | یادآوري- اسـتاندارد ایـران– ایـزو :16949 سـال 1389، »سیسـتمهاي مـدیریت کیفیـت- الزامـات ویـژه جهـت | |
|  | بهکارگیري استاندارد ایران- ایزو 9001، سـال 1388 بـراي سـازمآنهاي تولیـدي صـنعت خـودرو و قطعـات یـدکی | |
|  | مرتبط(گزارش فنی)« بر مبناي استاندارد بینالمللی ISO/TS 16949:2009 تدوین شده است | |
| [25] | Conformity assessment – Vocabulary and general pronciples | ISO/IEC 17000 |
|  | یادآوري- استاندارد ایران ایزو 17000، سال 1387، »ارزیابی انطباق- واژگان و اصول عمومی« بر مبناي استاندارد | |
|  | بینالمللی ISO/IEC 17000:2004 تدوین شده است. |  |
| [26] | ISO 19011 Guidelines for auditing management systems | |
|  | یادآوري- استاندارد ایران- ایزو :19011 سال 1392، »رهنمودهایی براي ممیزي سیستمهاي مدیریت« بر مبنـاي | |
|  | استاندارد بینالمللی ISO 19011: 2011 تدوین شده است. |  |
| [27] | ISO/IEC 27001 Information technology — Security techniques —Information | |
|  | Security management systems – Requirements | |
|  | یادآوري- استاندارد ایران- ایزو- آي اي سی :27001 سـال 1394، فنّـاوري» اطلاعـات- فنـون امنیتـی- سـامانه | |
|  | (سیستم) مدیریت امنیت اطلاعات- الزامات« بر مبناي استاندارد بینالمللی ISO/IEC 27001:2013 تدوین شـده | |
|  | است. |  |
| [28] | ISO 31000 Risk management — Principles and guidelines | |
|  | یادآوري- استاندارد ایران :13245 سال 1389، »مدیریت ریسک- اصول و راهنماییهـا« بـا اسـتفاده از اسـتاندارد | |
|  | بینالمللی ISO 31000: 2009 تدوین شده است. |  |

70

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

کتابنامه (ادامه)

[92] ISO 50001, Energy management systems – Requirements wuth guidance for use

یادآوري - استاندارد ایران- ایزو : 50001 سال 1390، »سیستمهاي مدیریت انرژي- الزامـات همـراه بـا راهنمـاي استفاده« بر مبناي استاندارد بینالمللی ISO 50001: 2011 تدوین شده است.

IEC 60050 – 192, International electrotechnical vocabulary – part 192: Dependability [30]

|  |  |
| --- | --- |
| [31] | ISO/IEC Guide 2, Standardiztion and related activities – general vocabulary |
| [32] | ISO Gude 73, Risk management – Vocabulary |
| [33] | ISO/IEC Guide 99, International vocabulary in metrology – Basic and general |
|  | concepts and associated terms (VIM) |
|  | یادآوري- استاندارد ملی ایران 4723 سال1390، با استفاده از راهنماي بین المللی ISO/IEC Guide 99: 2007 |
|  | تدوین شده است. |
| [34] | Quality management principles |
|  | یادآوري- این نشریه در وبگاه سازمان ISO به نشانیhttp://www.iso.org قابل دسترس میباشد. |

71

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

فهرست الفبایی اصطلاحات (فارسی – انگلیسی)

آئین رفتار مربوط به رضایت مشتري (5-9-3) آزمون (8-11-3) اثربخشی (11-7-3) اجازه انحراف (6-12-3) اجماع (5-12-3) اختلاف (6-9-3)

ارائهکننده برونسازمانی (اصطلاح پذیرفتهشـده بـراي

ارائهکننده برونسازمانی) (6-2-3)

ارزیابی پیشرفت (9-11-3) اسقاط (10-12-3) اصلاح (3-12-3) اطلاعات (2-8-3)

اطلاعات پیکربندي محصول (8-6-3) اطلاعات مدون (6-8-3) اقدام اصلاحی (2-12-3) اقدام پیشگیرانه (1-12-3) انجمن (8-2-3) اندازهگیري 4(-11-3) انطباق (11-6-3) بازخورد (1-9-3) بازرسی (7-11-3) بازکاري (8-12-3) بازنگري (2-11-3) برنامه ممیزي (4-13-3) برونداد (5-7-3)

برونسپاري کردن (فعل)، (6-4-3) بهبود (1-3-3) بهبود کیفیت (8-3-3) بهبود مداوم (2-3-3) پایش (3-11-3)

پدیدآوري سیستم مدیریت کیفیت (3-4-3)

customer satisfaction code of conduct test effectiveness deviation permit concession dispute

external supplier (admitted term for

external provider)

progress evaluation scrap correction information

product configuration information documented information corrective action preventive action association measurement conformity feedback inspection rework review

audit programme output outsource (verb) improvement

quality improvement continual improvement monitoring

quality management system realization

72

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

فهرست الفبایی اصطلاحات (فارسی – انگلیسی) - ادامه

|  |  |
| --- | --- |
| پروژه (2-4-3) | project |
| پیکربندي (6-10-3) | configuration |
| تأئید اندازهشناختی (6-5-3) | metrological confirmation |
| تأمینکننده (5-2-3) | provider |
| تأمینکننده (اصطلاح پذیرفته شده براي ارائهکننـده) | supplier ( admitted term for provider) |
| (5-2-3) |  |
| تأمینکننده برونسازمانی (6-2-3) | external provider |
| تجهیزات اندازهگیري (6-11-3) | measuring equipment |
| ترخیص (7-12-3) | release |
| تصدیق (12-8-3) | verification |
| تضمین کیفیت (6-3-3) | quality assurance |
| تعمیر (9-12-3) | repair |
| تعیین (1-11-3) | determination |
| توانمندي (12-6-3) | capability |
| تیم ممیزي (14-13-3) | audit team |
| چشمانداز (10-5-3) | vision |
| حوزه کاري اندازهشناختی (9-2-3) | metrological function |
| خدمت (7-7-3) | service |
| خدمت به مشتري (4-9-3) | customer service |
| خط مبناي پیکربندي (7-10-3) | configuration baseline |
| خطمشی (8-5-3) | policy |
| خطمشی کیفیت ( 9-5-3) | quality policy |
| داده (1-8-3) | data |
| دامنهشمول ممیزي (5-13-3) | audit scope |
| دخیلکردن (3-1-3) | involvement |
| درجه (3-6-3) | grade |
| درجهبندي مجدد (4-12-3) | regrade |
| راهبرد (12-5-3) | strategy |
| راهنما (3-13-3) | guide |
| رضایت مشتري (2-9-3) | customer satisfaction |
| روشاجرایی (5-4-3) | procedure |

73

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

فهرست الفبایی اصطلاحات (فارسی – انگلیسی) - ادامه

ریسک (9-7-3) الزام (4-6-3) الزام قانونی (6-6-3

الزام کیفیت (5-6-3) الزام مقرراتی (7-6-3) زیرساخت (2-5-3) سابقه (10-8-3) سازمان (1-2-3) سیستم (1-5-3) سیستم اطلاعات (4-8-3) سیستم مدیریت (3-5-3)

سیستم مدیریت اندازهگیري (7-5-3) سیستم مدیریت کیفیت (4-5-3) شایستگی (4-10-3) شرح وضعیت پیکربندي (14-8-3) شکایت (3-9-3) شواهد عینی (3-8-3)

شواهد ممیزي (8-13-3) صاحبنفع (اصطلاح پذیرفتهشده براي طرف ذينفع)

(3-2-3)

صحهگذاري (13-8-3) طراحی و تکوین (8-4-3) طرح مدیریت پروژه (11-8-3) طرح ممیزي (6-13-3) طرحریزي کیفیت (53-3-3) طرف ذينفع (3-2-3) عامل انسانی (3-10-3) عدم انطباق (9-6-3) عملکرد (8-7-3) عیب (10-6-3) فرایند (1-4-3)

risk requirement statutory requirement quality requirement regulatory requirement infrastructure record organization system information system

management system measurement management system quality management system competence configuration status accounting compliant objective evidence audit evidence

stakeholder (admitted term for interested

party)

validation design and development project management plan audit plan quality planning interested party human factor nonconformity performance defect process

74

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

فهرست الفبایی اصطلاحات (فارسی – انگلیسی) - ادامه

فرایند اندازهگیري (5-11-3) فعالیت ( (11-3-3 قابلیت اعتماد (14-6-3) قابلیت ردیابی (13-6-3) قرارداد (7-4-3)

قلم (اصطلاح پذیرفته شده براي مورد) (1-6-3) کارایی (10-7-3) کارشناس فنی (16-13-3)

کارفرماي ممیزي (11-13-3) کسب شایستگی (4-4-3) کنترل تغییر (10-3-3) کنترل کیفیت (7-3-3) کیفیت (2-6-3) مأموریت (11-5-3)

مجري فرایند حل اختلاف (7-2-3) محصول (6-7-3) محیط کاري (5-5-3)

محیط کسب وکار سازمان (2-2-3) مدرك (5-8-3) مدیریت (3-3-3) مدیریت پروژه (12-3-3)

مدیریت پیکربندي (9-3-3) مدیریت ردهبالا (1-1-3) مدیریت کیفیت (4-3-3) مرجع مسئول پیکربندي (5-1-3)

مرجع مسئول در تصـمیمگیري تغییـر در پیکربنـدي

(5-1-3)

مشارکتدادن (4-1-3) مشاور سیستم مدیریت کیفیت (2-1-3) مشتري (4-2-3)

measurement process activity dependability traceability contract

item (admitted term for object) efficiency technical expert audit client

competence acquisition change control quality control quality mission DRP-provider product

work environment context of organization document management project management

configuration management top management quality management configuration authority

dispositioning authority (admitted term for

configuration authority)

engagement quality management system consultant customer

75

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

فهرست الفبایی اصطلاحات (فارسی – انگلیسی) - ادامه

مشخصات (7-8-3) معیارهاي ممیزي (7-13-3) ممیز (15-13-3) ممیزي (1-13-3) ممیزي ترکیبی (2-13-3)

ممیزي مشترك (3-13-3) ممیزيشونده (12-13-3)

موجودیت (اصطلاح پذیرفتهشده براي مورد) (1-6-3) مورد (1-6-3) مورد پیکربندي (13-3-3)

مورد خاص (15-8-3) موفقیت (3-7-3) موفقیت پایدار (4-7-3) ناظر (17-13-3)

نتیجهگیري ممیزي (10-13-3) نظامنامه کیفیت (8-8-3) نوآوري (15-6-3) ویژگی (1-10-3)

ویژگیهاي اندازهشناختی (5-10-3) ویژگیهاي کیفیتی (2-10-3) هدف (1-7-3) هدف کیفیت (2-7-3)

هیأت کنترل پیکربنـدي (اصـطلاح پذیرفتهشـده بـراي

مرجع مسئول پیکربندي) (5-10-3)

یافتههاي ممیزي (9-13-3)

specification audit criteria auditor audit

combined audit joint audit auditee

entity ( admitted term for object) object configuration object specific case success

sustained success observer audit conclusion quality manual innovation characteristic

metrological characteristic quality characteristic objective quality objective

configuration control board (admitted

term for configuration authority)

audit findings

76

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

فهرست الفبایی اصطلاحات (انگلیسی – فارسی)

فعالیت ( (11-3-3 انجمن (8-2-3) ممیزي (1-13-3)

کارفرماي ممیزي (11-13-3) نتیجهگیري ممیزي (10-13-3) معیارهاي ممیزي (7-13-3) شواهد ممیزي (8-13-3) یافتههاي ممیزي (9-13-3) طرح ممیزي (6-13-3) برنامه ممیزي (4-13-3) دامنهشمول ممیزي (5-13-3) تیم ممیزي (14-13-3) ممیزيشونده (12-13-3) ممیز (15-13-3) توانمندي (12-6-3) کنترل تغییر (10-3-3) ویژگی (1-10-3) ممیزي ترکیبی (2-13-3) شایستگی (4-10-3) کسب شایستگی (4-4-3) شکایت (3-9-3) اجماع (5-12-3) پیکربندي (6-10-3)

مرجع مسئول پیکربندي (5-1-3) خط مبناي پیکربندي (7-10-3)

هیأت کنترل پیکربندي (اصطلاح پذیرفتهشـده بـراي

مرجع مسئول پیکربندي) (5-10-3)

مدیریت پیکربندي (9-3-3) مورد پیکربندي (13-3-3)

شرح وضعیت پیکربندي (14-8-3) انطباق (11-6-3)

activity association audit audit client

audit conclusion audit criteria audit evidence audit findings audit plan audit programme audit scope audit team auditee auditor capability change control characteristic combined audit competence

competence acquisition compliant concession configuration

configuration authority configuration baseline

configuration control board (admitted term

for configuration authority)

configuration management configuration object configuration status accounting conformity

77

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

فهرست الفبایی اصطلاحات (انگلیسی – فارسی) - ادامه

محیط کسبوکار سازمان (2-2-3) بهبود مداوم (2-3-3) قرارداد (7-4-3) اصلاح (3-12-3)

مجري فرایند حل اختلاف (7-2-3) اقدام اصلاحی (2-12-3) مشتري (4-2-3) رضایت مشتري (2-9-3)

آئین رفتار مربوط به رضایت مشتري (5-9-3) خدمت به مشتري (4-9-3) داده (1-8-3) عیب (10-6-3)

قابلیت اعتماد (14-6-3) طراحی و تکوین (8-4-3) تعیین (1-11-3) اجازه انحراف (6-12-3)

مرجع مسئول در تصمیمگیري تغییر در پیکربندي -3)

(5-1

اختلاف (6-9-3) مدرك (5-8-3) اطلاعات مدون (6-8-3)

مجري فرایند حل اختلاف (7-2-3) اثربخشی (11-7-3) کارایی (10-7-3) مشارکتدادن (4-1-3)

موجودیت (اصطلاح پذیرفتهشده براي مورد) (1-6-3) تأمینکننده برونسازمانی (6-2-3) ارائهکننده برونسازمانی (اصطلاح پذیرفتهشـده بـراي

ارائهکننده برونسازمانی) (6-2-3)

بازخورد (1-9-3)

context of organization continual improvement contract correction correction corrective action customer

customer satisfaction customer satisfaction code of conduct customer service data defect

dependability design and development determination deviation permit

dispute resolution process provider

(admitted term for DRP-provider)

dispute document documented information DRP-provider effectiveness efficiency engagement

entity ( admitted term for object) external provider

external supplier (admitted term for

external provider)

feedback

78

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

فهرست الفبایی اصطلاحات (انگلیسی – فارسی) - ادامه

درجه (3-6-3) راهنما (3-13-3)

عامل انسانی (3-10-3) بهبود (1-3-3) اطلاعات (2-8-3)

سیستم اطلاعات (4-8-3) زیرساخت (2-5-3) نوآوري (15-6-3) بازرسی (7-11-3) طرف ذينفع (3-2-3) دخیلکردن (3-1-3)

قلم (اصطلاح پذیرفته شده براي مورد) (1-6-3) ممیزي مشترك (1-13-3) مدیریت (3-3-3) سیستم مدیریت (3-5-3) اندازهگیري 4(-11-3)

سیستم مدیریت اندازهگیري (7-5-3) فرایند اندازهگیري (5-11-3) تجهیزات اندازهگیري (6-11-3) ویژگیهاي اندازهشناختی (5-10-3) تأئید اندازهشناختی (6-5-3) حوزه کاري اندازهشناختی (9-2-3) مأموریت (11-5-3) پایش (3-11-3) عدم انطباق (9-6-3) مورد (1-6-3) هدف (1-7-3)

شواهد عینی (3-8-3) ناظر (17-13-3) سازمان (1-2-3) برونداد (5-7-3)

grade guide human factor

improvement information information system infrastructure innovation inspection interested party involvement

item (admitted term for object) joint audit management management system measurement

measurement management system measurement process measuring equipment metrological characteristic metrological confirmation metrological function mission monitoring nonconformity object 3.6.1 objective objective evidence observer organization output

79

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

فهرست الفبایی اصطلاحات (انگلیسی – فارسی) - ادامه

برونسپاري کردن (فعل)، (6-4-3) عملکرد (8-7-3) خطمشی (8-5-3) اقدام پیشگیرانه (1-12-3) روشاجرایی (5-4-3) فرایند (1-4-3) محصول (6-7-3)

اطلاعات پیکربندي محصول (8-6-3) ارزیابی پیشرفت (9-11-3) پروژه (2-4-3) مدیریت پروژه (12-3-3)

طرح مدیریت پروژه (11-8-3) تأمینکننده (5-2-3) کیفیت (2-6-3) تضمین کیفیت (6-3-3)

ویژگیهاي کیفیتی (2-10-3) کنترل کیفیت (7-3-3) بهبود کیفیت (8-3-3) مدیریت کیفیت (4-3-3)

سیستم مدیریت کیفیت (4-5-3) مشاور سیستم مدیریت کیفیت (2-1-3)

پدیدآوري سیستم مدیریت کیفیت (3-4-3) نظامنامه کیفیت (8-8-3) هدف کیفیت (2-7-3) طرحریزي کیفیت (53-3-3) خطمشی کیفیت ( 9-5-3) الزام کیفیت (5-6-3) سابقه (10-8-3) درجهبندي مجدد (4-12-3) الزام مقرراتی (7-6-3) ترخیص (7-12-3)

outsource (verb) performance policy preventive action procedure process product

product configuration information progress evaluation project project management

project management plan provider quality

quality assurance quality characteristic quality control quality improvement quality management quality management system

quality management system consultant quality management system realization quality manual quality objective quality planning quality policy quality requirement record regrade

regulatory requirement release

80

استاندارد ملی ایران - ایزو 9000 (تجدیدنظر دوم): سال 1396

فهرست الفبایی اصطلاحات (انگلیسی – فارسی) - ادامه

تعمیر (9-12-3) الزام (4-6-3) بازنگري (2-11-3) بازکاري (8-12-3) ریسک (9-7-3) اسقاط (10-12-3) خدمت (7-7-3) مورد خاص (15-8-3) مشخصات (7-8-3)

صاحبنفع (اصطلاح پذیرفتهشده براي طرف ذينفع)

(3-2-3)

الزام قانونی (6-6-3 راهبرد (12-5-3) موفقیت (3-7-3)

تأمینکننده (اصطلاح پذیرفته شده براي ارائهکننـده)

(5-2-3)

موفقیت پایدار (4-7-3) سیستم (1-5-3) کارشناس فنی (16-13-3) آزمون (8-11-3) مدیریت ردهبالا (1-1-3) قابلیت ردیابی (13-6-3) صحهگذاري (13-8-3) تصدیق (12-8-3) چشمانداز (10-5-3) محیط کاري (5-5-3)

repair requirement review rework risk scrap service

specific case specification

stakeholder (admitted term for interested

party)

statutory requirement strategy success

supplier ( admitted term for provider)

sustained success system technical expert test

top management traceability validation verification vision work environment

81