

ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ ДАВЛАТ СТАНДАРТИ

**Сифат менежменти тизимлари
АСОСИЙ ҚОИДАЛАРИ ВА ЛУҒАТ**

(ISO 9000:2015, ITD)

Расмий нашр

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН

**Системы менеджмента качества
ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ И СЛОВАРЬ**

(ISO 9000:2015, ITD)

Издание официальное

**Ўзбекистон стандартлаштириш,
метрология ва сертификатлаштириш агентлиги**

Тошкент



Сўзбоши

1 Стандартлаштириш, метрология ва сертификатлаштириш илмий-тадқиқот институти (СМСИТИ) томонидан ТАСДИҚЛАШГА ТАҚДИМ ЭТИЛДИ

2 Ўзбекистон стандартлаштириш, метрология ва сертификатлаштириш агентлиги (Ўзстандарт Агентлиги) нинг 2016 й. «02» 11 05-795 - сонли қарори билан ҚАБУЛ ҚИЛИНДИ

3 Ушбу стандарт ISO 9000:2015 «Quality management systems. Fundamentals and vocabulary» халқаро стандартининг айнан ўхшаш матни ҳисобланади

Стандартга қуйидаги таҳририй ўзгартишлар киритилди:

а) «ушбу халқаро стандарт» сўзлари «ушбу стандарт» сўзларига алмаштирилди;

б) библиографияда Ўзбекистон миллий стандартлари сифатида қабул қилинган халқаро стандартларга ҳаволалар келтирилган;

с) стандарт, хошияда вертикал чизик билан белгиланган, Ўзбекистон учун халқаро стандарт қоидаларини муайянлаштирувчи миллий изоҳ билан тўлдирилган.

4 O'z DSt ISO 9000:2009 ЎРНИГА

Ушбу стандартни ва унинг ўзгаришларини Ўзбекистон ҳудудида жорий этиш (амалини бекор қилиш) ҳақидаги ахборот Ўзстандарт Агентлиги томонидан нашр этиладиган кўрсаткичда чоп этилади. Ушбу стандартни қайта кўриб чиқиш ёки бекор қилиш ҳақидаги мувофиқ ахборот Ўзстандарт Агентлиги томонидан нашр этиладиган ахборот кўрсаткичда чоп этилади.

Ушбу стандартни Ўзбекистон ҳудудида расмий чоп этиш мутлақ ҳуқуқи Ўзстандарт Агентлигига тегишли.

Предисловие

1 ВНЕСЕН Научно-исследовательским институтом стандартизации, метрологии и сертификации (НИИСМС)

2 ПРИНЯТ постановлением Узбекского агентства стандартизации, метрологии и сертификации (Агентство Узстандарт) от 02.11.2016 № 05-795

3 Настоящий стандарт является идентичным текстом международного стандарта ISO 9000:2015 «Quality management systems. Fundamentals and vocabulary»

В стандарт включены следующие редакционные изменения:

а) слова «международный стандарт» заменены на «настоящий стандарт»;

б) в библиографии даны ссылки на международные стандарты, принятые в качестве национальных стандартов Узбекистана;

с) стандарт дополнен национальным примечанием, обозначенным вертикальной чертой на полях, конкретизирующим положения международного стандарта для Узбекистана.

4 ВЗАМЕН O'z DSt ISO 9000:2009

Информация о введении в действие (прекращении действия) настоящего стандарта и изменений к нему на территории Узбекистана публикуются в указателе, издаваемом Агентством Узстандарт. В случае пересмотра или отмены настоящего стандарта соответствующая информация будет опубликована в информационном указателе, издаваемом Агентством Узстандарт.

Исключительное право официального опубликования настоящего стандарта на территории Узбекистана принадлежит Агентству Узстандарт.

Мундарижа			Содержание		
1	Қўлланиш доираси.....	1	1	Область применения	1
2	Сифат менежменти тизимларининг асосий тушунчалари ва принциплари	2	2	Основные понятия и принципы менеджмента качества	2
2.1	Умумий коидалар	2	2.1	Общие положения	2
2.2	Асосий тушунчалар.....	2	2.2	Основные понятия	2
2.3	Сифат менежменти принциплари	5	2.3	Принципы менеджмента качества.....	5
2.4	Асосий тушунчалар ва принциплардан фойдаланиб сифат менежменти тизимини ишлаб чиқиш	14	2.4	Разработка системы менеджмента качества с использованием основных понятий и принципов.....	14
3	Атама ва таърифлар.....	18	3	Термины и определения	18
3.1	Шахслар ёки инсонларга оид атамалар.....	18	3.1	Термины, относящиеся к лицам или людям	18
3.2	Ташкилотга оид атамалар	20	3.2	Термины, относящиеся к организации	20
3.3	Фаолиятга оид атамалар	22	3.3	Термины, относящиеся к деятельности	22
3.4	Жараёнга оид атамалар	25	3.4	Термины, относящиеся к процессу	25
3.5	Тизимга оид атамалар	27	3.5	Термины, относящиеся к системе	27
3.6	Талабларга оид атамалар	29	3.6	Термины, относящиеся к требованиям	29
3.7	Натижаларга оид атамалар	32	3.7	Термины, относящиеся к результатам	32
3.8	Маълумотлар, ахборотлар ва хужжатларга оид атамалар	35	3.8	Термины, относящиеся к данным, информации и документам	35
3.9	Истеъмолчиларга оид атамалар	38	3.9	Термины, относящиеся к потребителям	38
3.10	Тавсифларга оид атамалар	40	3.10	Термины, относящиеся к характеристикам	40
3.11	Таърифларга оид атамалар	42	3.11	Термины, относящиеся к определению	42
3.12	Ҳаракатларга оид атамалар	43	3.12	Термины, относящиеся к действиям	43
3.13	Аудитга оид атамалар	45	3.13	Термины, относящиеся к аудиту.....	45
А илова	(маълумот берадиган) Тушунчалар орасидаги боғланиш ва уларнинг график шаклдаги тасвири	50	Приложение А	(справочное) Связи между понятиями и их графическое представление	50
Инглиз тилидаги атамаларнинг алфавит кўрсаткичи	78		Алфавитный указатель терминов на английском языке	78	
Ўзбек тилидаги атамаларнинг алфавит кўрсаткичи	81		Алфавитный указатель терминов на узбекском языке	81	

O'z DSt ISO 9000:2016

Рус тилидаги атамаларнинг алфавит		Алфавитный указатель терминов на	
кўрсаткичи	85	русском языке	85
Библиография.....	89	Библиография.....	89

O'ZSTANDART AGENTLIGI
STANDARTLASHTIRISH, DAVLAT
HAZORATINI MUVOFIQLASHTIRISH VA
AXBOROT TEXNOLOGIYALARINI
RIVOJLANTIRISH MARKAZI

КИРИШ

Ушбу стандарт сифат менежменти тизимининг (СМТ) асосий тушунчалари, принциплари ва атамаларини, ҳамда сифат менежменти тизимига бошқа стандартлар учун асосни ўз ичига олади. Ушбу стандарт сифат менежменти тизимини натижаларок ва самаралироқ жорий этиш учун, ҳамда менежмент тизимларининг бошқа стандартлари билан яхшироқ мослашиш учун сифат менежментининг асосий тушунчалари, принциплари ва атамаларини тушунишда ёрдам беришга ундайди.

Ушбу стандарт ташкилотларга ўз максадларини амалга оширишда ёрдам бериш учун сифатга нисбатан белгиланган асосий тушунчалар, принциплар, жараёнлар ва ресурсларни бирлаштирадиган тузулма асосида аниқ равишда белгиланган сифат менежменти тизимини ифодалайди. Стандартни ўлчам, мураккаблик ёки бизнес мухитдан ташқари барча ташкилотларга қўлласа бўлади. Ушбу стандартнинг максади ташкилотнинг мажбуриятлари тўғрисида хабардорликни оширишга ва истеъмолчилар ва манфаатдор томонларнинг эҳтиёжлари ва кутилмаларини қондиришга, ҳамда унинг махсулотлари ва хизматларидан қониқишга эришишга қаратилган.

Ушбу стандартда 2.2 да баён этилган асосий тушунчаларга таянадиган сифат менежментининг етти принциплари ифода этилган. 2.3 бандда сифат менежментининг ҳар бир принципи учун принципни баён этадиган “аниқ ифодалаш”, ташкилот нима учун принципга риоя қилиши кераклигини тушунтирадиган “асослаш”, принципга тегишли бўлган “асосий афзалликлар” ва ташкилот принципни қўллаш вақтида қилиши мумкин бўлган “жоиз ҳаракатлар” келтирилган.

ВВЕДЕНИЕ

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

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

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

O'z DSt ISO 9000:2016

Ушбу стандартда ISO/TC 176 техник қўмитаси томонидан ишлаб чиқилган сифат менежменти тизими соҳасидаги барча стандартларда ва сифат менежментига тегишли стандартларда, ҳамда нашр этиш вақтида СМТга тегишли стандартлар асосида менежмент тизимининг бошқа тармоқ стандартларида қўлланиладиган атамалар ва таърифлар баён этилган. Атамалар ва таърифлар концептуал тартибда жойлаштирилган, ҳамда ушбу стандартнинг охирида алфавит кўрсаткичида келтирилган. А илова уларни тартибга соладиган тушунчалар тизимлари диаграммаларининг мажмуини ўз ичига олади.

Изоҳ - ISO/TC 176 томонидан ишлаб чиқилган ва лугатда белгиланган мазмунга эга бўлган сифат менежменти тизими стандартларида баъзи тез-тез ишлатиладиган қўшимча сўзларга кўрсатма http://www.iso.org/iso/terminology_used_in_iso_9000_family.pdf манзил бўйича кириш мумкин бўлган глоссарийда келтирилган.

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

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

ЎЗСТАНДАРТ АГЕНТЛИГА
СТАНДАРТЛАШТИРИШ, ДАВЛАТ
HAZIRATINI MUHOFAZALASHTIRISH VA
KASBOT TEXNOLOGIYALARINI
JAMOAQAROLASH VA
JAMOAQAROLASH

ЎЗБЕКИСТОН RESPUBLIKASI DAVLAT STANDARTI

Сифат менежменти тизимлари
АСОСИЙ ҚОИДАЛАРИ ВА ЛУҒАТСистемы менеджмента качества
ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ И СЛОВАРЬ

Quality management systems - Fundamentals and vocabulary

Жорий этиш санаси 04.11.2016

Дата введения 04.11.2016

1 Қўлланиш доираси

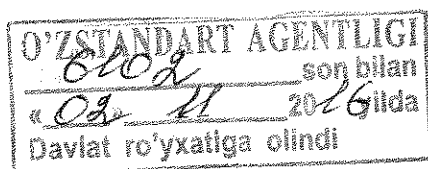
Ушбу стандарт қуйидагилар томонидан ишлатилиши мумкин бўлган сифат менежментининг асосий тушунчалари ва принципларини белгилайди:

- сифат менежменти тизимини жорий этиш орқали барқарор муваффақиятга эришмоқчи бўлган ташкилотлар;
- ташкилотнинг истеъмолчилар талабларига мувофиқ келувчи маҳсулотлар ва хизматларни доимо етказиб бериш қобилиятига ишонч ҳосил қилмоқчи бўлган истеъмолчилар;
- ўзларининг етказиб бериш кетма-кетлиги ва маҳсулот ва хизматларга доир ўз талаблари етказиб берувчилар томонидан бажарилишига ишонч ҳосил қилмоқчи бўлган ташкилотлар;
- сифат менежментида фойдаланиладиган атамаларнинг умумий тушунчаси орқали ўзаро муносабатни яхшилашга ҳаракат қилаётган ташкилотлар ва манфаатдор томонлар;
- ISO 9001 талабларига мувофиқликни баҳолашни ўтказиб берган ташкилотлар;
- сифат менежменти соҳасида ўқитиш, баҳолаш ёки консултация беришни ўтказиб берган етказиб берувчилар;
- тегишли стандартларни ишлаб чиқувчилар.

1. Область применения

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

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



Ушбу стандарт сифат менежменти тизимидаги барча стандартларда ва ISO/TC 176 техник қўмитаси томонидан ишлаб чиқилган сифат менежменти тизими стандартларида қўлланиладиган атамалар ва таърифларни белгилайди.

2 Сифат менежментининг асосий тушунчалари ва принциплари

2.1 Умумий қоидалар

Ушбу стандартда баён килинган сифат менежментининг тушунчалари ва принциплари ташкилотга охирги ўн йилликдагидан нихоятда фарқ қиладиган атроф муҳитнинг талабларига бугун жавоб бера олиш имкониятини тақдим қилади. Бугун ташкилот ишлаётган муҳит жадаллашган ўзгаришлар, бозорларнинг глобаллашуви ва асосий ресурс сифатида билимларнинг вужудга келиши билан тавсифланади. Сифатнинг таъсири истеъмолчиларнинг қоникканлик чегарасидан чиқади: у шунингдек ташкилотнинг нуфузига бевосита таъсир кўрсатиши мумкин.

Жамият манфаатдор томонларнинг таъсирини ошириб билимлироқ ва талабчанроқ бўлиб бормокда. Ушбу стандарт ташкилотни кенгроқ маънода қабул қилишга имкон беради, бунинг учун сифат менежменти тизимини (СМТ) ишлаб чиқишда ишлатилиши керак бўлган асосий тушунчалар ва принципларни тақдим қилади.

Барча тушунчалар, принциплар ва уларнинг ўзаро алоқалари бир-биридан ажралмаган ҳолда бутунлигича кўриб чиқилиши керак. Ҳеч қайси тушунча ёки принцип бошқасига қараганда муҳимроқ эмас. Ҳар қандай вақтда уларни қўллашда тўғри балансга эришиш муҳим.

2.2 Асосий тушунчалар

2.2.1 Сифат

Сифатга мослашган ташкилот истеъмолчилар ва бошқа тегишли манфаатдор томонлар эҳтиёжлари ва

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

2 Основные понятия и принципы менеджмента качества

2.1 Общие положения

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

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

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

2.2 Основные понятия

2.2.1 Качество

Организация, ориентированная на качество, поощряет культуру, отражающуюся в поведении, отношении,

кутилмаларини бажариш оркали кадриятни яратадиган ахлоқ, муносабат, ҳаракатлар ва жараёнларда ақс этадиган маданиятни рағбатлантиради.

Ташкилотнинг маҳсулотлари ва хизматларининг сифати истеъмолчиларни қониқтириш қобилияти ва тегишли манфаатдор томонларга атайлаб ёки беғараз таъсири билан аниқланади.

Маҳсулот ва хизматларнинг сифати фақат белгиланган вазифаси ва уларнинг тавсифларига мувофиқ функцияларни бажаришни эмас, балки қабул қилинадиган қадрият ва истеъмолчи учун фойдани ҳам ўз ичига олади.

2.2.2 Сифат менежменти тизими

Сифат менежменти тизими, ташкилот ўз мақсадларини белгиладиган ва исталган натижаларга эришиш учун талаб қилинадиган жараёнлар ва ресурсларни аниқладиган ҳаракатларни ўз ичига олади.

Сифат менежменти тизими тегишли манфаатдор томонлар учун бойликларни таъминлаш ва натижаларни амалга ошириш учун талаб қилинадиган ўзаро боғлиқ бўлган жараёнлар ва ресурсларни бошқаради.

Сифат менежменти тизими юқори раҳбариятга улар қарорларининг узок муддатли ва қисқа муддатли оқибатларини ҳисобга олган ҳолда ресурслардан фойдаланишни оптималлаштиришга имкон беради.

Сифат менежменти тизими маҳсулотлар ва хизматларни етказиб беришда атайлаб қилинган ёки атайлаб қилинмаган оқибатларга нисбатан ҳаракатларни идентификация қилиш учун бошқарув воситаларини тақдим қилади.

2.2.3 Ташкилот муҳити

Ташкилот муҳитини тушуниш — бу жараёндир. Ушбу жараён доирасида ташкилотнинг нияти, мақсади ва барқарорлигига таъсир қилувчи омиллар аниқланади. Бу вақтда ташкилотнинг

действиях и процессах, которые создают ценность посредством выполнения потребностей и ожиданий потребителей и других соответствующих заинтересованных сторон.

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

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

2.2.2 Система менеджмента качества

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

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

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

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

2.2.3 Среда организации

Понимание среды организации — это процесс. В рамках этого процесса определяются факторы, которые влияют на намерение, цели и устойчивость организации. При этом учитываются такие

кадрияти, маданияти, билими ва фаолияти натижалари каби ички омиллар ҳисобга олинади. Ушбу жараёнда ҳукукий, технологик, рақобат, бозор, маданият, ижтимоий ва иқтисодий шароитлар каби ташқи омиллар ҳам ҳисобга олинади.

Ташкилот ўз ниятини ифода қилувчи воситаларга тасаввур, миссия, сиёсат ва мақсадлар мисол бўлади.

2.2.4 Манфаатдор томонлар

Манфаатдор томонларнинг тушуниши фақат истеъмолчи талабларига мослашиш доирасидан чиқади. Барча тегишли манфаатдор томонларни ҳисобга олиш муҳим.

Ташкилотнинг манфаатдор томонларини идентификация қилиш унинг муҳитини тушуниш жараёнининг қисми бўлиб ҳисобланади. Ташкилотнинг барқарорлиги учун аҳамиятли хавф келтириб чиқарадиган томонлар, агар уларнинг эҳтиёжлари ва қутилмалари бажарилмаса тегишли манфаатдор томонлар бўлиб ҳисобланади. Бундай хавфни пасайтириш учун ташкилотлар ушбу тегишли манфаатдор томонлар учун қандай натижалар олиниши зарурлигини аниқлайди.

Ташкилотлар ўз муваффақиятлари боғлиқ бўлган тегишли манфаатдор томонларни жалб этади, сақлайди ва қўллаб-қувватлайди.

2.2.5 Қўллаб-қувватлаш

2.2.5.1 Умумий қоидалар

Сифат менежменти тизими юқори раҳбариятининг қўллаб-қувватлаши ва инсонлар орасидаги ўзаро муносабати:

- етарли микдордаги инсон ва бошқа ресурсларни таъминлашга имкон беради;
- жараёнлар ва натижаларнинг мониторингини ўтказишга имкон беради;
- хавфлар ва имкониятларни аниқлаш ва баҳолаш имкониятини беради;
- тегишли ҳаракатларни қўриш имкониятини беради.

внутренние факторы, как ценности, культура, знания и результаты деятельности организации. В этом процессе учитываются также такие внешние факторы, как правовые, технологические, конкурентные, рыночные, культурные, социальные и экономические условия.

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

2.2.4 Заинтересованные стороны

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

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

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

2.2.5 Поддержка

2.2.5.1 Общие положения

Поддержка высшего руководства системы менеджмента качества и взаимодействие людей позволяют:

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

Жавобгарликни олиш, ресурсларни ривожлантириш, саклаш, кўпайтириш ва тақсимлаш ташкилотнинг ўз мақсадларига эришишига ёрдам беради.

2.2.5.2 Инсон ресурслари

Инсонлар — ташкилотнинг муҳим ресурсидир. Ташкилот фаолиятининг натижалари инсонлар ўзлари ишлайдиган тизим доирасида ўзларини қандай тутишларига боғлиқ.

Ташкилотдаги инсонлар ўзаро муносабатда бўлишни бошлайдилар ва сифат соҳасидаги сиёсатни умумий тушуниш ва ташкилотнинг қутилган натижалари орқали манфаатдор бўладилар.

2.2.5.3 Лаёқатлилиқ

Барча мансабдор шахслар ўзларининг вазифалари ва мажбуриятларини бажариш учун зарур бўлган малака, тайёргарлик, таълим ва тажрибаларини тушунган ва амалиётда қўллаган вақтларида сифат менежменти тизими натижавийроқ бўлади. Уларга зарур лаёқатлилиқни ривожлантириш имкониятини тақдим этиш юқори раҳбариятнинг жавобгарлиги ҳисобланади.

2.2.5.4 Хабардорлик

Инсонлар ўз мажбуриятларини ва уларнинг ҳаракатлари ташкилотнинг мақсадларига эришишига қандай ёрдам беришини тушунган вақтларида хабардорликка эришилади.

2.2.5.5 Маълумот алмашиш

Режалаштирилган ва натижавий ички ва ташқи маълумот алмашиш инсонларнинг ўзаро муносабатини яхшилади ва қуйидагиларнинг тушунишини чуқурлаштиради:

- ташкилот муҳити;
- истеъмолчилар ва бошқа тегишли манфаатдор томонларнинг эҳтиёжлари ва қутилмалари;
- сифат менежменти тизими.

2.3 Сифат менежменти принциплари

2.3.1 Истеъмолчи талабларига мослашиш

2.3.1.1 Аниқ ифода

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

2.2.5.2 Человеческие ресурсы

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

Люди в организации начинают взаимодействовать и становятся заинтересованными через общее понимание политики в области качества и желаемых результатов организации.

2.2.5.3 Компетентность

Система менеджмента качества наиболее результативна, когда все должностные лица понимают и применяют на практике навыки, подготовку, образование и опыт, необходимые для выполнения их функций и обязанностей. Предоставлять им возможности развивать необходимую компетентность является ответственностью высшего руководства.

2.2.5.4 Осведомленность

Осведомленность достигается, когда люди понимают свои обязанности и то, как их действия способствуют достижению целей организации.

2.2.5.5 Обмен информацией

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

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

2.3 Принципы менеджмента качества

2.3.1 Ориентация на потребителя

2.3.1.1 Формулировка

Сифат менежменти истеъмолчилар талабларини бажаришга ва уларнинг кутилмаларини оширишга интилишга йўналтирилган.

2.3.1.2 Асос

Ташкилот истеъмолчилар ва бошқа манфаатдор томонларнинг ишончига эришган ва уни сақлаган вақтда барқарор муваффақиятга эришилади. Истеъмолчи билан ўзаро муносабатнинг ҳар бир аспекти истеъмолчи учун кўпроқ бойлик яратиш имкониятини беради. Истеъмолчилар ва бошқа манфаатдор томонларнинг ҳозирги ва келажакдаги эҳтиёжларини тушуниш ташкилот томонидан барқарор муваффақиятга эришилишига ҳисса қўшади.

2.3.1.3 Асосий афзалликлар

Қуйидагилар потенциал асосий афзалликларга киради:

- истеъмолчилар учун бойликларни қўпайтириш;
- истеъмолчиларнинг қониқишини ошириш;
- истеъмолчиларнинг тўғрилигини ошириш;
- такрорий битимларни қўпайтириш;
- ташкилот обрўсини яхшилаш;
- истеъмол базасини кенгайтириш;
- даромадларнинг ўсиши ва бозор улушини қўпайиши.

2.3.1.4 Мумкин бўлган ҳаракатлар

Мумкин бўлган ҳаракатлар ўз ичига қуйидагиларни олади:

- ташкилотдан бойлик оладиган бевосита ва билвосита истеъмолчиларни аниқлаш;
- истеъмолчиларнинг ҳозирги ва келажакдаги эҳтиёжлари ва кутилмаларини тушуниш;
- ташкилот мақсадларини истеъмолчиларнинг эҳтиёжлари ва кутилмалари билан ўзаро нисбатини аниқлаш;
- истеъмолчиларнинг эҳтиёжлари ва кутилмаларини ташкилотнинг мансабдор шахсларига етказиш;
- маҳсулотни режалаштириш, лойиҳалаштириш, ишлаб чиқиш, ишлаб

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

2.3.1.2 Обоснование

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

2.3.1.3 Основные преимущества

К потенциальным основным преимуществам относятся:

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

2.3.1.4 Возможные действия

Возможные действия включают:

- определение прямых и косвенных потребителей, получающих ценность от организации;
- понимание настоящих и будущих потребностей и ожиданий потребителей;
- соотнесение целей организации с потребностями и ожиданиями потребителей;
- доведение потребностей и ожиданий потребителей до должностных лиц организации;
- планирование, проектирование, разработка, производство, поставка и

чиқариш, етказиб бериш ва хизмат кўрсатиш ва истеъмолчиларнинг эҳтиёжлари ва кутилмаларини қониктириш учун хизмат кўрсатиш;

- истеъмолчиларнинг қоникқанлигини ўлчаш ва мониторинг қилиш ва тегишли чоралар кўриш;

- истеъмолчиларнинг қоникқанлигига таъсир кўрсатиши мумкин бўлган манфаатдор томонларнинг эҳтиёжлари ва кутилмаларини аниқлаш ва уларга нисбатан чоралар кўриш;

- барқарор муваффақиятга эришиш учун истеъмолчилар билан ўзаро муносабатнинг фаол менежменти.

обслуживание продукции и предоставление услуг для удовлетворения потребностей и ожиданий потребителей;

- измерение и мониторинг удовлетворенности потребителей и принятие соответствующих действий;

- определение и принятие действий в отношении потребностей и ожиданий заинтересованных сторон, которые могут оказать влияние на удовлетворенность потребителей;

- активный менеджмент взаимоотношений с потребителями для достижения устойчивого успеха.

2.3.2 Пешкадамлик

2.3.2.1 Аниқ ифода

Ташкилотнинг барча даражадаги пешкадамлари ташкилот мақсади бирлигини ва фаолияти йўналишини таъминлайдилар ва сифат соҳасида ташкилот мақсадларига эришиш учун инсонлар ўзаро муносабатда бўладиган шароитларни яратадилар.

2.3.2.2 Асос

Мақсаднинг бирлиги, фаолият йўналиши ва инсонларнинг ўзаро муносабатини яратиш ташкилотнинг ўз мақсадларига эришиши учун унинг стратегиялари, сиёсати, жараёнлари ва ресурсларини қелишилганлигини таъминлашга имкон беради.

2.3.2.3 Асосий афзалликлар

Қуйидагилар потенциал асосий афзалликларга киради:

- сифат соҳасида ташкилотнинг мақсадларига эришишда натижавийлик ва самарадорликни ошириш;

- ташкилот жараёнларининг энг яхши қелишилганлиги;

- ташкилотнинг даражалари ва функциялари орасида ахборот алмашишни яхшилаш;

- қутилган натижаларга эришишда ташкилот ва унинг инсонлари қобилиятини ривожлантириш ва яхшилаш.

2.3.2.4 Мумкин бўлган ҳаракатлар

Мумкин бўлган ҳаракатлар ўз ичига

2.3.2 Лидерство

2.3.2.1 Формулировка

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

2.3.2.2 Обоснование

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

2.3.2.3 Основные преимущества

К потенциальным основным преимуществам относятся:

- повышение результативности и эффективности при достижении целей организации в области качества;

- лучшая согласованность процессов организации;

- улучшение обмена информацией между уровнями и функциями организации;

- развитие и улучшение способности организации и ее людей достигать желаемых результатов.

2.3.2.4 Возможные действия

Возможные действия включают:

куйидагиларни олади:

- ташкилотнинг мансабдор шахсларига миссия, кўриш, стратегия, сиёсат ва жараёнларни етказиш;

- ташкилотнинг барча даражаларида умумий кадриятлар, ҳолислик ва ҳулкнинг ахлокий моделларини яратиш ва сақлаш;

- ишонч ва тўғрилик мухитини яратиш;

- бутун ташкилотнинг сифатга нисбатан тарафдорлигини рағбатлантириш;

- ҳамма даражадаги пешкадамлар ташкилотнинг барча инсонларининг ўзаро муносабати учун ижобий мисол бўлишини таъминлаш;

- фаолиятни жавобгарлик билан амалга ошириш учун мансабдор шахсларни зарур ресурслар, тайёргарлик ва ваколат билан таъминлаш;

- инсонларни руҳлантириш, рағбатлантириш ва ҳиссаларини тан олиш.

- доведение миссии, видения, стратегии, политик и процессов до должностных лиц организации;

- создание и поддержание общих ценностей, беспристрастности и этических моделей поведения на всех уровнях организации;

- создание атмосферы доверия и честности;

- поощрение приверженности всей организации к качеству;

- обеспечение того, что лидеры всех уровней являются положительным примером для взаимодействия всех людей организации;

- обеспечение должностных лиц необходимыми ресурсами, подготовкой и полномочиями для осуществления деятельности с ответственностью;

- вдохновение, поощрение и признание вклада людей.

2.3.3 Инсонларнинг ўзаро муносабати

2.3.3.1 Аниқ ифода

Барча инсонлар лаёқатли бўлиши, ваколатларга эга бўлиши ва бойликни яратиш учун жалб этилиши ташкилот учун жуда муҳимдир. Ташкилотнинг барча даражасидаги инсонлар лаёқатли бўлиши, ваколатга эга бўлиши ва ўзаро муносабатда бўлиши унинг бойлик яратиш қобилиятини оширади.

2.3.3.2 Асос

Ташкилотни самарали ва натижавий бошқариш учун ташкилотнинг ҳамма даражасидаги барча инсонларни ҳурмат қилиш ва жалб қилиш жуда муҳимдир. Тан олиш, ваколат бериш ва малака ва билимларни рағбатлантириш ташкилот мақсадларига эришиш учун инсонларнинг ўзаро муносабатига ёрдам беради.

2.3.3.3 Асосий афзалликлар

Куйидагилар потенциал асосий афзалликларга киради:

- сифат соҳасида ташкилот мақсадларини мансабдор шахслар томонидан яхшиланган тушуниш ва ушбу мақсадларга эришиш бўйича асосларни

2.3.3 Взаимодействие людей

2.3.3.1 Формулировка

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

2.3.3.2 Обоснование

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

2.3.3.3 Основные преимущества

К потенциальным основным преимуществам относятся:

- улучшенное понимание должностными лицами целей организации в области качества и усиление мотивации по достижению этих целей;

кучайтириш;

- яхшиланиш бўйича фаолиятда инсонларнинг жалб этилишини ошириш;

- шахсий ривожланиш, ташаббусни намоён қилиш ва яратувчанликни кўпайтириш;

- инсонларнинг коникканлигини ошириш;

- бутун ташкилотда ишонч ва ҳамкорликни ошириш;

- бутун ташкилотда умумий кадриятлар ва маданиятга бўлган эътиборни ошириш.

2.3.3.4 Мумкин бўлган ҳаракатлар

Мумкин бўлган ҳаракатлар ўз ичига қуйидагиларни олади:

- инсонларнинг шахсий хиссалари муҳимлигининг тушунчасини таъминлаш учун улар билан мулоқот қилиш;

- бутун ташкилотда ҳамкорликка ёрдам бериш;

- очик муҳокама қилишга ва билим ҳамда тажриба алмашишга ёрдам бериш;

- инсонларга ишда тор жойларни аниқлаш ва ташаббусларни кўрқувсиз таклиф қилиш ваколатини бериш;

- инсонларнинг хиссаси, билими ва ривожланишини тан олиш ва тасдиқлаш;

- инсонлар фаолиятини ўзларининг шахсий мақсадлари билан солиштиригандagi ўз-ўзини баҳолаш имкониятини бериш;

- инсонлар коникканлигини текшириш, улар натижаларини етказиш ва тегишли ҳаракатларни амалга ошириш.

- повышение вовлеченности людей в деятельность по улучшению;

- увеличение личностного развития, проявления инициативы и креативности;

- повышение удовлетворенности людей;

- повышение доверия и сотрудничества во всей организации;

- повышение внимания к общим ценностям и культуре во всей организации.

2.3.3.4 Возможные действия

Возможные действия включают:

- общение с людьми для обеспечения понимания важности их личного вклада;

- содействие сотрудничеству во всей организации;

- содействие открытому обсуждению и обмену знаниями и опытом;

- наделение людей полномочиями определять узкие места в работе и без страха предлагать инициативы;

- признание и подтверждение вклада, знаний и развития людей;

- предоставление возможности проведения самооценки деятельности людей в сравнении с их личными целями;

- проведение исследований удовлетворенности людей, доведение их результатов и реализацию соответствующих действий.

2.3.4 Жараёнли ёндашув

2.3.4.1 Аниқ ифода

Фаолият, келишилган тизим каби ишлайдиган жараёнларнинг ўзаро алоқаси сифатида тушуниладиган ва бошқариладиган вақтда кетма-кет ва башорат қилинадиган натижаларга самаралироқ ва натижавийроқ тарзда эришилади.

2.3.4.2 Асос

Сифат менежменти тизими ўзаро боғлиқ жараёнлардан иборат. Ушбу тизим орқали қай тарзда натижалар яратилишини тушуниш ташкилотга тизим ва унинг

2.3.4 Процессный подход

2.3.4.1 Формулировка

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

2.3.4.2 Обоснование

Система менеджмента качества состоит из взаимосвязанных процессов. Понимание того, каким образом этой системой создаются результаты, позволяет

фаолият натижаларини оптималлаштиришга имкон беради.

2.3.4.3 Асосий афзалликлар

Куйидагилар потенциал асосий афзалликларга киради:

- муҳим жараёнлар ва яхшиланиш учун имкониятларда кучни тўплаш қобилиятини ошириш;

- келишилган жараёнлар тизимида кетма-кет ва башорат қилинадиган чиқишлар;

- жараёнларнинг натижавий менежменти, ресурслардан самарали фойдаланиш ва вазифаларро тўсиқларни пасайтириш йўли орқали фаолиятни оптималлаштириш;

- ташкилот фаолиятининг келишилганлиги, натижавийлиги ва самаралигига нисбатан манфаатдор томонларнинг ишончини ташкилот томонидан таъминлаш учун имкониятлар.

2.3.4.4 Мумкин бўлган ҳаракатлар

Мумкин бўлган ҳаракатлар ўз ичига қуйидагиларни олади:

- уларга эришиш учун зарур бўлган тизим ва жараёнлар мақсадларини аниқлаш;

- жараёнлар менежментини амалга ошириш учун ваколатлар, жавобгарлик ва ҳисобдорликни белгилаш;

- ҳаракатларни амалга оширишни бошлагунча ташкилот имкониятларини аниқлаш ва ресурслар бўйича чекловларни аниқлаш;

- жараёнларнинг ўзаро боғлиқлигини аниқлаш ва алоҳида жараённинг ўзгаришларини бутун тизимга таъсирини таҳлил қилиш;

- сифат соҳасида ташкилотнинг мақсадларига натижавий ва самарали эришиш учун тизим каби жараёнлар ва уларнинг ўзаро боғлиқлиги менежментини амалга ошириш;

- жараёнларнинг ишлаши ва яхшиланиши учун, ҳамда тизим фаолияти натижаларини бутунлай мониторинг қилиш, таҳлил қилиш ва баҳолаш учун зарур маълумотларнинг осон тушунилишини таъминлаш;

- жараёнларнинг чиқишлари ва сифат

организации оптимизировать систему и ее результаты деятельности.

2.3.4.3 Основные преимущества

К потенциальным основным преимуществам относятся:

- повышение способности сосредотачивать усилия на ключевых процессах и возможностях для улучшения;

- последовательные и прогнозируемые выходы в системе согласованных процессов;

- оптимизация деятельности посредством результативного менеджмента процессов, эффективного использования ресурсов и снижения межфункциональных барьеров;

- возможности для организации обеспечивать уверенность заинтересованных сторон в отношении согласованности, результативности и эффективности ее деятельности.

2.3.4.4 Возможные действия

Возможные действия включают:

- определение целей системы и процессов, необходимых для их достижения;

- установление полномочий, ответственности и подотчетности для осуществления менеджмента процессов;

- осмысление возможностей организации и определение ограничений по ресурсам до начала осуществления действий;

- определение взаимозависимости процессов и анализ влияния изменений отдельного процесса на систему в целом;

- осуществление менеджмента процессов и их взаимосвязей как системы для результативного и эффективного достижения целей организации в области качества;

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

- осуществление менеджмента рисков,

менежменти тизимининг умумий чиқишларига таъсир кўрсатиши мумкин бўлган хавф менежментини амалга ошириш.

которые могут оказать влияние на выходы процессов и общие выходы системы менеджмента качества.

2.3.5 Яхшиланиш

2.3.5.1 Аниқ ифода

Муваффақиятли ташкилотлар доим яхшиланиш томонга йўналган.

2.3.5.2 Асос

Фаолиятни амалга оширишнинг жорий даражасини сақлаш ва қувватлаб туриш, ички ва ташқи шартлар билан боғлиқ бўлган ўзгаришларга муносабат билдириш ва янги имкониятларни яратиш учун ташкилотга яхшиланишлар жудаям зарурдир.

2.3.5.3 Асосий афзалликлар

Қуйидагилар потенциал асосий афзалликларга киради:

- жараёнлар натижалари, ташкилот имкониятларини яхшилаш ва истеъмолчилар қониқшини ошириш;
- кейинги оғохлантирувчи ва тўғриловчи ҳаракатлар билан туб сабабларни аниқлаш ва тадқиқ қилишга бўлган эътиборни кучайтириш;
- ички ва ташқи хавфлар ва имкониятларни олдиндан пайкаш ва уларга муносабат билдириш қобилиятини ошириш;
- аста-секин ва шиддатли яхшиланишларни чуқур кўриб чиқиш;
- яхшиланиш учун билимларни янада самаралироқ қўллаш;
- инновацияларга бўлган истакни кучайтириш.

2.3.5.4 Мумкин бўлган ҳаракатлар

Мумкин бўлган ҳаракатлар ўз ичига қуйидагиларни олади:

- ташкилотнинг барча даражаларида яхшиланиш бўйича мақсадларни белгилашга ёрдам бериш;
- барча даражадаги инсонларни асосий асбобларни қўллаш ва яхшиланиш бўйича мақсадларга эришиш методологияси бўйича ўқитиш ва тайёрлаш;
- яхшиланиш бўйича лойиҳаларни муваффақиятли йўналтириш ва бажариш учун инсонлар лаёқатлилигини таъминлаш;
- ташкилотда яхшиланиш бўйича

2.3.5 Улучшение

2.3.5.1 Формулировка

Успешные организации постоянно нацелены на улучшение.

2.3.5.2 Обоснование

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

2.3.5.3 Основные преимущества

К потенциальным основным преимуществам относятся:

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

2.3.5.4 Возможные действия

Возможные действия включают:

- содействие установлению целей по улучшению на всех уровнях организации;
- обучение и подготовку людей всех уровней по применению основных инструментов и методологии достижения целей по улучшению;
- обеспечение компетентности людей для успешного продвижения и выполнения проектов по улучшению;
- разработку и развертывание процессов

лойихаларни жорий қилиш учун для внедрения проектов по улучшению в
жараёнларни ишлаб чиқиш ва организации;
ривожлантириш;

- яхшиланиш бўйича лойихаларни режалаштириш, жорий қилиш, тугатилганлиги ва натижаларини кузатиш, таҳлил қилиш ва текшириш;

- янги ёки модификацияланган маҳсулотлар, хизматлар ва жараёнларни ишлаб чиқишда яхшиланишларни кўриб чиқишни интеграция қилиш;

- яхшиланишни тан олиш ва тасдиқлаш.

2.3.6 Гувоҳномаларга асосланган қарорларни қабул қилиш

2.3.6.1 Аниқ ифода

Маълумотлар ва ахборотларни таҳлил қилиш ва баҳолашга асосланган қарорлар катта эҳтимоллик билан кутилган натижаларни юзага келтиради.

2.3.6.2 Асос

Қарорларни қабул қилиш мураккаб жараён бўлиши мумкин ва ҳар доим у билан айрим ноаниқлик боғлиқдир. У тез-тез дастлабки маълумотларнинг кўп сонли турлари ва манбаларини, ҳамда уларнинг ноҳолис характерга эга бўлган талқинини жалб этади. Сабаб-терговли алоқалар ва уларнинг мумкин бўлган режалаштирилмаган оқибатларини тушуниш муҳимдир. Далиллар, исботлар ва маълумотларни таҳлил қилиш қабул қилинган қарорларда катта даражадаги объективлик ва ишончга олиб келади.

2.3.6.3 Асосий афзалликлар

Қуйидагилар потенциал асосий афзалликларга киради:

- қарорларни қабул қилиш жараёнини яхшилаш;
- жараёнлар натижалари ва мақсадларга эришиш қобилиятини баҳолашни яхшилаш;
- ишнинг натижавийлиги ва самарадорлигини яхшилаш;
- таҳлил қилиш, вазифаларни қўйиш ва қарашлар ҳамда қарорларни ўзгартириш қобилиятини ошириш;
- аввалги қарорларнинг натижавийлигини намойиш қилиш қобилиятини ошириш.

- отслеживание, анализ и проверку планирования, внедрения, завершенности и результатов проектов по улучшению;

- интеграцию рассмотрения улучшений в разработку новых или модифицированных продукции, услуг и процессов;

- признание и подтверждение улучшения.

2.3.6 Принятие решений, основанных на свидетельствах

2.3.6.1 Формулировка

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

2.3.6.2 Обоснование

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

2.3.6.3 Основные преимущества

К потенциальным основным преимуществам относятся:

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

2.3.6.4 Мумкин бўлган ҳаракатлар

Мумкин бўлган ҳаракатлар ўз ичига қуйидагиларни олади:

- ташкилот фаолияти натижаларини намоёниш қилиш учун муҳим кўрсаткичларни аниқлаш, ўлчаш ва мониторингини ўтказиш;
- тегишли мансабдор шахслар учун барча зарур маълумотларни осон олинишини таъминлаш;
- маълумотлар ва ахборотларнинг аниқлиги, ишончлилиги ва ҳавфсизлигида ишончни таъминлаш;
- мос усуллардан фойдаланган ҳолда маълумотлар ва ахборотни таҳлил қилиш ва баҳолаш;
- зарурат чораси бўйича маълумотларни таҳлил қилиш ва баҳолаш соҳасида инсонлар лаёқатлилигини таъминлаш;
- тажриба ва интуицияни ҳисобга олган ҳолда балансга келтирилган аниқ маълумотлар асосида қарорларни қабул қилиш ва ҳаракатларни бажариш.

2.3.7 Ўзаро муносабатлар менежменти

2.3.7.1 Аниқ ифода

Барқарор муваффақиятга эришиш учун ташкилотлар етказиб берувчилар каби тегишли манфаатдор томонлар билан ўзларининг ўзаро муносабатларини бошқарадилар.

2.3.7.2 Асос

Манфаатдор томонлар ташкилот фаолиятининг натижаларига таъсир кўрсатади. Ташкилот фаолиятининг натижаларига манфаатдор томонларнинг таъсирини оптимallasштириш учун ташкилот барча манфаатдор томонлар билан ўзаро муносабатларни бошқарган ҳолда барқарор муваффақиятга катта эҳтимоллик билан эришилади. Унинг етказиб берувчилари ва ҳамкорлари билан ўзаро муносабатлар менежменти тез-тез ўзига хос муҳимликка эга бўлади.

2.3.7.3 Асосий афзалликлар

Қуйидагилар потенциал асосий афзалликларга киради:

- ҳар бир манфаатдор томонга тегишли бўлган имкониятлар ва чекловларга

2.3.6.4 Возможные действия

Возможные действия включают:

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

2.3.7 Менеджмент взаимоотношений

2.3.7.1 Формулировка

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

2.3.7.2 Обоснование

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

2.3.7.3 Основные преимущества

К потенциальным основным преимуществам относятся:

- улучшение результатов деятельности и соответствующих

муносабат билдириш йўли орқали ташкилот ва тегишли манфаатдор томонларнинг фаолияти натижаларини яхшилаш;

- манфаатдор томонлар тарафидан мақсадлар ва қадриятларни умумий тушуниш;

- ресурслардан биргаликда фойдаланиш ва лаёқатлилик, ҳамда сифат билан боғлиқ бўлган хавфларга нисбатан менежментни амалга ошириш йўли орқали манфаатдор томонлар учун қадриятни яратиш қобилиятини ошириш;

- махсулотлар ва хизматларни беришнинг барқарор оқимини таъминлаш учун етказиб беришларнинг яхши бошқариладиган занжири.

2.3.7.4 Мумкин бўлган ҳаракатлар

Мумкин бўлган ҳаракатлар ўз ичига қуйидагиларни олади:

- тегишли манфаатдор томонлар (етказиб берувчилар, ҳамкорлар, истеъмолчилар, сармоядорлар, инсонлар ёки умуман жамият каби) ва уларнинг ташкилот билан ўзаро муносабатларини аниқлаш;

- менежментни амалга ошириш учун ўзаро муносабатларнинг устувор йўналишларини аниқлаш;

- қисқа муддатли мақсадлар ва узок муддатли омиллар орасида мувозанат сақланадиган ўзаро муносабатларни ўрнатиш;

- тегишли манфаатдор томонлар билан ахборот, тажриба ва ресурсларни йиғиш ва алмашиш;

- фаолият натижаларини ўлчаш ва заруратга қараб яхшиланиш бўйича ташаббусларни фаоллаштириш учун манфаатдор томонларга етказиш;

- ривожланиш ва яхшиланиш бўйича биргаликдаги фаолиятни етказиб берувчилар, ҳамкорлар ва бошқа манфаатдор томонлар билан ташкиллаштириш;

- етказиб берувчилар ва ҳамкорларнинг яхшиланиши ва ютуқларини рағбатлантириш ва тан олиш.

заинтересованных сторон путем реагирования на возможности и ограничения, относящиеся к каждой заинтересованной стороне;

- общее понимание целей и ценностей заинтересованными сторонами;

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

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

2.3.7.4 Возможные действия

Возможные действия включают:

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

- определение приоритетных направлений взаимоотношений для осуществления менеджмента;

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

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

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

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

- поощрение и признание улучшений и достижений поставщиков и партнеров.

2.4 Асосий тушунчалар ва принциплардан фойдаланиб сифат менежменти тизимини ишлаб чиқиш

2.4.1 Сифат менежменти тизимининг модели

2.4.1.1 Умумий қоидалар

Ташкилотлар тирик ва ўрганувчи ижтимоий организмлар сифатида инсонлар билан кўпгина умумий тавсифларга эгадир. Униси ҳам, буниси ҳам адаптация қилинадиган бўлиб, тизимлар, жараёнлар ва ҳаракатлардан иборатдир. Ўзгарувчан муҳитга адаптация қилиниш учун улар ўзгариш қобилиятига эҳтиёж сезади. Ташкилотлар шиддатли яхшиланишларга эришиш учун тез-тез инновацияларни жорий қилади. Ташкилотнинг СМТ модели барча тизимлар, жараёнлар ва ҳаракатлар олдиндан аниқланиши мумкин эмаслигини ҳисобга олади; шунинг учун ташкилотнинг мураккаб муҳитига мос ҳолда мослашувчан ва адаптация қилинадиган бўлиш зарур.

2.4.1.2 Тизим

Ташкилотлар тегишли манфаатдор томонларнинг эҳтиёжлари ва кутилмаларини аниқлаш учун ўзларининг ички ва ташқи муҳитларини тушунишга ҳаракат қилади. Ушбу ахборотдан ташкилотнинг барқарорлигига эришиш учун СМТни ишлаб чиқиш вақтида фойдаланилади. Бир жараённинг чиқишлари бошқа жараёнлар учун кириш бўлиши ва ўзаро умумий тармоққа боғланган бўлиши мумкин. Ташкилот айнан ўхшаш жараёнларга эга бўлиб туюлсада, ҳар бир ташкилот ва СМТ ўзига хос ҳисобланади.

2.4.1.3 Жараёнлар

Ташкилотда аниқланиши, ўлчаниши ва яхшиланиши мумкин бўлган жараёнлар бор. Ушбу жараёнлар ташкилот мақсадларига мос бўлган натижаларга эришиш учун ўзаро алоқада бўлади ва функционал чегараларни кесиб ўтади. Айрим жараёнлар муҳим аҳамиятга эга бўлиши мумкин, бошқалари эса — йўқ. Жараёнларни ташкил этувчи ҳаракатлар киришларни чиқишларга ўзгартиради.

2.4.1.4 Фаолият

2.4 Разработка системы менеджмента качества с использованием основных понятий и принципов

2.4.1 Модель системы менеджмента качества

2.4.1.1 Общие положения

Организации имеют много общих характеристик с людьми как живые и обучающиеся социальные организмы. И те и другие являются адаптивными и состоят из систем, процессов и действий. Для того чтобы адаптироваться к изменяющейся среде, они нуждаются в способности к изменению. Организации часто внедряют инновации для достижения прорывных улучшений. Модель СМК организации учитывает, что не все системы, процессы и действия могут быть предопределены; поэтому необходимо быть гибкой и адаптируемой применительно к сложной среде организации.

2.4.1.2 Система

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

2.4.1.3 Процессы

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

2.4.1.4 Деятельность

Инсонлар жараён доирасида ўзларининг кундалик ишларини бажаришлари учун ҳамкорлик қиладилар. Айрим ҳаракатлар тайинланган бўлиб ташкилот мақсадларини тушунишга боғлиқдир, бир вақтнинг ўзида бошқаларининг характери ва бажарилиши ташки қўзғатувчи сабабларга муносабат билдириш ҳисобланади.

2.4.2 Сифат менежменти тизимини ишлаб чиқиш

Сифат менежменти тизими яхшиланиш давридан ўтган ҳолда узок вақт давомида ривожланидиган динамик тизим ҳисобланади. Ҳар бир ташкилот сифат менежменти расман режалаштирилганми ёки йўқлигига қарамадан у бўйича фаолиятни бажаради. Ушбу стандарт бу фаолият менежменти учун расмийлаштирилган тизимни керакли тарзда қандай ишлаб чиқиш бўйича раҳбарий кўрсатмаларни тақдим қилади. Ташкилотда бажарилаётган фаолиятни ва у ташкилот муҳитига қай тарзда мувофиқ келишини аниқлаш зарур. Ушбу стандарт ва ISO 9001 кейин ташкилот томонидан боғланган сифат менежменти тизимини яратишда ёрдам сифатида қўлланилиши мумкин.

Тегишли тарзда расмийлаштирилган сифат менежменти тизими сифат менежменти соҳасида фаолият натижаларини режалаштириш, бажариш, мониторинг қилиш ва яхшилаш учун асосни таъминлайди. Сифат менежменти тизими мураккаб бўлмаслиги керак, лекин ташкилот эҳтиёжларини аниқ ифодалаши керак. Сифат менежменти тизимини ишлаб чиқиш вақтида ушбу стандартда берилган асосий тушунчалар ва принциплар қимматбаҳо раҳбарий кўрсатмаларни ўзида ифодалаши мумкин.

СМТни режалаштириш – бир марталик фаолият эмас, балки давом этувчи жараёндир. Ташкилотнинг таълим олиши ва вазиятнинг ўзгаришига қараб ташкилотнинг режалари ҳам ривожланади. Режа сифат соҳасидаги фаолиятнинг барча турларини ўз ичига олади, ҳамда ушбу стандартнинг

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

2.4.2 Разработка системы менеджмента качества

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

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

Планирование СМК - не разовая деятельность, а продолжающийся процесс. По мере того как организация обучается и меняются обстоятельства, развиваются и планы организации. План включает все виды деятельности в области качества, а также охватывает все руководящие указания

барча рахбарий кўрсатмалари ва ISO 9001 талабларини қамраб олади.

Мунтазам равишда мониторинг ўтказиш ва режани жорий қилишни ва сифат менежменти тизими фаолияти натижаларини баҳолаш ташкилот учун муҳимдир. Яхшилаб ўйланган кўрсаткичлар мониторинг ўтказишни ва фаолиятни баҳолашни енгиллаштиради.

Аудит ўтказиш хавфларни топиш ва талаблар бажарилаётганини белгилаш мақсадида СМТ натижавийлигини баҳолаш воситаси ҳисобланади. Аудитлар самарали бўлиши учун моддий ва номоддий далилларни тўплаш зарур. Шунингдек тўғриловчи ҳаракатлар ва тўпланган далилларни таҳлил қилишга асосланган яхшиланиш бўйича ҳаракатлар қўлланилиши керак. Тўпланган маълумотлар сифат менежменти тизимини юқорилик даражасига яқинлаштирган ҳолда инновацияларга олиб келиши мумкин.

2.4.3 Сифат менежменти тизимига стандартлар, бошқа менежмент тизимлари ва мукамаллик моделлари

ISO/TC 176 техник қўмитаси томонидан ишлаб чиқилган сифат менежменти тизимига доир стандартларда, ҳамда менежмент соҳасидаги бошқа стандартларда ва ташкилотни такомиллаштириш моделларида баён этилган сифат менежменти тизими ёндашувлари умумий принципларга асосланади. Уларнинг барчаси ташкилотга хавфлар ва имкониятларни идентификация қилишга имкон беради ва яхшиланиш бўйича рахбарий кўрсатмаларга эга. Ушбу контекстда инновациялар, ахлоқ, ишонч ва обрў-эътибор каби кўпгина саволлар СМТ доирасида тавсифлар сифатида кўриб чиқилиши мумкин. Сифат менежменти (масалан ISO 9001), экологик менежмент (масалан ISO 14001), энергетик менежментга (масалан ISO 50001) тегишли стандартлар, шунингдек менежмент соҳасидаги бошқа стандартлар ва ташкилотни такомиллаштириш моделлари

настоящего стандарта и требования ISO 9001. План внедряется после его утверждения.

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

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

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

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

ушбу саволларни кўриб чиқади.

ISO/TC 176 томонидан ишлаб чиқилган сифат менежменти тизимига оид стандартлар СМТга доир талаблар ва рахбарий кўрсатмаларнинг тўлиқ тўпламига эга. ISO 9001 СМТга доир талабларни белгилайди. ISO 9004 барқарор муваффақият ва фаолият натижаларини яхшилаш учун СМТнинг кенг қўламдаги мақсадлари бўйича рахбарий кўрсатмаларга эга. СМТ элементлари бўйича рахбарий кўрсатмалар ўз ичига ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003, ISO 10004, ISO 10008, ISO 10012 ва ISO 19011 стандартларини олади. СМТни қўллаб-қувватлашда техник масалалар бўйича рахбарий кўрсатмалар ўз ичига ISO 10005, ISO 10006, ISO 10007, ISO 10014, ISO 10015, ISO 10018 ва ISO 10019 стандартларини олади. СМТни қўллаб-қувватлашда техник хисоботлар ўз ичига ISO/TR 10013 ва ISO/TR 10017 стандартларини олади. СМТга доир талаблар шунингдек ISO/TS 16949 каби тармок стандартларида ҳам бор.

Ташкилот менежмент тизимининг турли қисмлари, шу жумладан СМТ менежментнинг ягона тизимига интеграцияланиши мумкин. СМТ менежментнинг бошқа тизимлари билан интеграция қилинган вақтда сифат, ўсиш, молиялаш, фойдалилик, атроф мухит, меҳнат хавфсизлиги ва соғлиқни сақлаш, энергетика, хавфсизлик ва ташкилотнинг бошқа аспектларига тегишли бўлган мақсадлар, жараёнлар ва ресурслар натижавийроқ ва самаралироқ равишда эришилиши ва қўлланилиши мумкин. Ташкилот ўз менежмент тизимини ISO 9001, ISO 14001, ISO 31000 ва ISO 50001 каби бир неча стандартларнинг талабларига мувофиқлигига комплекс равишда аудит ўтказиши мумкин.

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

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

3 Атамалар ва таърифлар

3.1 Шахслар ёки инсонларга оид атамалар

3.1.1 юқори рахбарият (top management): Юқори даражада ташкилотни (3.2.1) бошқаришни ва

3 Термины и определения

3.1 Термины, относящиеся к лицам или людям

3.1.1 высшее руководство (top management): Лицо или группа людей, осуществляющих руководство и управление

рахбарликни амалга оширувчи шахс ёки инсонлар гуруҳи.

Изоҳлар

1 Юкори рахбарият ташкилот доирасида ваколат бериш ва ресурсларни тақдим қилиш ҳуқуқига эга.

2 Агар *менежмент тизимини* (3.5.3) қўллаш соҳаси ташкилотнинг фақат қисмини қамраб олса, юкори рахбарият деганда ташкилотнинг ушбу қисмида рахбарликни амалга оширувчи ва бошқарувчи шахслар тушунилади.

3 Атама менежмент тизимига ISO стандартлари учун умумий атамалар ва таърифлардан бири ҳисобланади.

3.1.2 сифат менежменти тизими бўйича консультант (quality management system consultant): Консультация берувчи, *сифат менежменти тизимини* (3.4.3) амалга оширишда *ташкилотга* (3.2.1) ёрдам берадиган тавсиялар ва *ахборотларни* (3.8.2) тақдим қилувчи шахс.

Изоҳлар

1 Сифат менежменти тизими бўйича консультант сифат менежменти тизимининг (3.5.4) алоҳида қисмларини амалга оширишда ҳам ёрдам кўрсатиши мумкин.

2 ISO 10019:2005 стандартида сифат менежменти тизими бўйича лаёқатли консультантни лаёқатсизидан қандай ажратиш тўғрисида тавсиялар бор.

[Манба: ISO 10019:2005, 3.2]

3.1.3 жалб этиш (involvement): Фаолият, воқеа ёки ҳодисада иштирок этиш.

3.1.4 ўзаро алоқа (engagement): Умумий *мақсадларга* (3.7.1) эришиш учун фаолиятга *жалб этиш* (3.1.3) ва ҳисса қўйиш.

3.1.5 конфигурация бўйича ваколат (configuration authority), конфигурацияни бошқариш бўйича кенгаш (configuration control board), конфигурацияни бошқариш бўйича тақсимланган ваколатлар (dispositioning authority):

Конфигурация (3.10.6) тўғрисида қарорларни қабул қилиш бўйича жавобгарлик юклатилган, зарур ваколатларга эга бўлган шахс ёки шахслар гуруҳи.

Изоҳ — Ваколатларни тақсимлаш вақтида *ташкилотнинг* (3.2.1) ичи ва ташқарисида тегишли *манфаатдор томонларни* (3.2.3) ҳисобга олиш зарур. [Манба: ISO 10007:2003, 3.8, ўзгартирилган]

организацией (3.2.1) на высшем уровне.

Примечания

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

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

3 Термин является одним из числа общих терминов и определений для стандартов ISO на системы менеджмента.

3.1.2 консультант по системе менеджмента качества (quality management system consultant): Лицо, оказывающее консультации и предоставляющее рекомендации и *информацию* (3.8.2), помогающие *организации* (3.2.1) при реализации *системы менеджмента качества* (3.4.3).

Примечания

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

2 Стандарт ISO 10019:2005 содержит рекомендации как отличить компетентного консультанта по системе менеджмента качества от некомпетентного.

[Источник: ISO 10019:2005, 3.2]

3.1.3 вовлечение (involvement): Участие в деятельности, событии или ситуации.

3.1.4 взаимодействие (engagement): *Вовлечение* (3.1.3) и вклад в деятельность для достижения общих *целей* (3.7.1).

3.1.5 полномочия по конфигурации (configuration authority), совет по управлению конфигурацией (configuration control board), распределенные полномочия по управлению конфигурацией (dispositioning authority): Лицо или группа лиц, обладающих необходимыми полномочиями, на которых возложена ответственность по принятию решений о *конфигурации* (3.10.6).

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

[Источник: ISO 10007:2003, 3.8, измененный]

3.1.6 мунозарали масалаларни хал қилиш бўйича вакил (dispute resolver) <истеъмолчининг қоникканлиги>: мунозарали масалаларни (3.9.6) хал қилишда томонларга ёрдам кўрсатиш учун ПУСВ-провайдер (3.2.7) тарафидан белгиланган шахс.

Мисол – Ходимлар, кўнгиллилар, шартнома (3.4.7) бўйича ишловчи инсонлар.

[Манба: ISO 10003:2007, 3.7, ўзгартирилган]

3.2 Ташкилотга онд атамалар

3.2.1 ташкилот (organization): Жавобгарлик, ваколатга эга бўлган маълум муносабатлар билан боғлиқ бўлган ва ўзларининг мақсадларига (3.7.1) эришиш учун ўз вазифаларини бажарувчи шахс ёки инсонлар гуруҳи.

Изоҳлар

1 Ташкилот тушунчаси қуйидаги мисолларни ўз ичига олади, лекин чегараланиб қолмайди: индивидуал тадбиркор, компания, корпорация, фирма, корхона, ҳукумат органи, ширкат, ассоциация (3.2.8), хайрия муассасаси, шунингдек уларнинг қисми ёки уларнинг юридик шахс бўлган ёки бўлмаган, давлат ёки хусусий бирлашмаси.

2 Атама менежмент тизими ISO стандартлари учун умумий атамалар ва таърифлардан бири ҳисобланади.

3.2.2 ташкилот муҳити (context of the organization): Ташкилотнинг (3.2.1) мақсадларини (3.7.1) қўйиш ва эришишга доир унинг ёндашуви таъсир кўрсатиши мумкин бўлган ички ва ташқи омилларнинг бирикмаси.

Изоҳлар

1 Ташкилотнинг мақсадлари унинг маҳсулотлари (3.7.6) ва хизматларига (3.7.7), сармоялар ва унинг манфаатдор томонларига (3.2.3) нисбатан муносабатига тегишли бўлиши мумкин.

2 Ташкилот муҳитининг тушунчаси ҳам нотижорат ташкилотларга ёки давлат хизматларини тақдим қилувчи ташкилотларга, ҳам фойда олиш учун тузилган ташкилотларга тенг даражада қўлланилади.

3 Рус тилида ушбу тушунча тез-тез бошқа атамалар билан ифодаланади, масалан бизнес-муҳит, ташкилий муҳит ёки ташкилотнинг экотизими.

4 *Инфратузулма* (3.5.2) тушунчаси ташкилотнинг муҳитини аниқлашда ёрдам бериши

3.1.6 представитель по урегулированию спорных вопросов (dispute resolver) <удовлетворенность потребителя>: Лицо, назначенное ПУСВ-провайдером (3.2.7) для оказания помощи сторонам в решении спорных вопросов (3.9.6).

Пример – Сотрудники, волонтеры, люди, работающие по контракту (3.4.7).

[Источник: ISO 10003:2007, 3.7, измененный]

3.2 Термины, относящиеся к организации

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

Примечания

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

2 Термин является одним из числа общих терминов и определений для стандартов ISO на системы менеджмента.

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

Примечания

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

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

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

4 Понимание *инфраструктуры* (3.5.2) может помочь в определении среды организации.

мумкин.

3.2.3 манфаатдор томон (inte-rested party), стейкхолдер (stakeholder): Фаолиятни амалга ошириш ёки қарорларни қабул қилишга таъсир қилиши мумкин бўлган, уларнинг таъсирига учраши ёки ўзини охирги сифатида қабул қилиши мумкин бўлган шахс ёки *ташкилот* (3.2.1).

Мисол – Истеъмолчилар (3.2.4), эгалар, ташкилотдаги инсонлар, етказиб берувчилар (3.2.5), банкирлар, бошқарув органлари, иттифоклар, ҳамкорлар ёки рақобатчиларни ёки қарши ҳаракат гуруҳини ўз ичига олиши мумкин бўлган бирлашма.

Изоҳ – Атама менежмент тизимига ISO стандартлари учун умумий атамалар ва таърифлардан бири ҳисобланади.

3.2.4 истеъмолчи (customer): Шахс ёки ташкилотга мўлжалланган ёки улар томонидан талаб қилинган *маҳсулот* (3.7.6) ёки *хизматни* (3.7.7) оладиган ёки олиши мумкин бўлган шахс ёки *ташкилот* (3.2.1).

Мисол – Мижоз, буюртмачи, охирги фойдаланувчи, чакана сотувчи, ички *жараён* (3.4.1) натижалари сифатида маҳсулот ва хизматларни оловчи, бенефициар ва харидор.

Изоҳ – Истеъмолчи ташкилотга нисбатан ички ёки ташқи бўлиши мумкин.

3.2.5 етказиб берувчи (supplier), провайдер (provider): *Маҳсулотлар* (3.7.6) ёки *хизматларни* (3.7.7) тақдим қилувчи *ташкилот* (3.2.1).

Мисол – Ишлаб чиқарувчи, дистрибьютор, чакана савдо қорхонаси ёки маҳсулот ёки хизматлар сотувчиси.

Изоҳлар

1 Етказиб берувчи ташкилотга нисбатан ички ёки ташқи бўлиши мумкин.

2 Шартнома ҳолатида етказиб берувчи баъзан “пудратчи” деб аталади.

3.2.6 ташқи етказиб берувчи (external supplier), ташқи провайдер (external provider): *Ташкилотнинг* (3.2.1) қисми бўлмаган *етказиб берувчи* (3.2.5).

Мисол – Ишлаб чиқарувчи, дистрибьютор, чакана савдо қорхонаси ёки *маҳсулот* (3.7.6), *хизматлар* (3.7.7) сотувчиси.

3.2.7 мунозарали масалаларни ҳал қилиш жараёни провайдер (dispute resolution process provider) (ММХЖ-провайдер (DRP-provider)): Уни бошқарадиган ташкилотдан ташқарида *мунозарали масалаларни* (3.9.6) ҳал қилиш *жараёнини* (3.4.1) ташкиллаштирувчи ва

3.2.3 заинтересованная сторона (inte-rested party), стейкхолдер (stakeholder): Лицо или *организация* (3.2.1), которые могут воздействовать на осуществление деятельности или принятие решения, быть подверженными их воздействию или воспринимать себя в качестве последних.

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

Примечание – Термин является одним из числа общих терминов и определений для стандартов ISO на системы менеджмента.

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

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

Примечание – Потребитель может быть внутренним или внешним по отношению к организации.

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

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

Примечания

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

2 В контрактной ситуации поставщика иногда называют «подрядчиком».

3.2.6 внешний поставщик (external supplier), внешний провайдер (external provider): *Поставщик* (3.2.5), не являющийся частью *организации* (3.2.1).

Пример – Производитель, дистрибьютор, предприятие розничной торговли или продавец *продукции* (3.7.6), *услуг* (3.7.7).

3.2.7 провайдер процесса урегулирования спорных вопросов (dispute resolution process provider) (ПУСВ-провайдер (DRP-provider)): Лицо или *организация* (3.2.1), организующая и выполняющая *процесс* (3.4.1) урегулирования *спорных вопросов* (3.9.6) вне

бажарувчи шахс ёки *ташкилот* (3.2.1).

Изохлар

1 Одатда ММХЖ-провайдер юридик шахс бўлиб ташкилот ёки хусусий шахсдан, ҳамда даввогардан мустақилдир. Шунинг учун мустақиллик ва ҳалоллик каби сифатларга алоҳида аҳамият берилади. Айрим ҳолларда ташкилот доирасида *давволар* (3.9.3) билан ишлаш бўйича алоҳида бўлим тузилади.

2 ММХЖ-провайдер мунозарали масалаларни ҳал қилишни таъминлаш учун томонлар билан *шартномалар* (3.4.7) тузади ва *фаолият натижалари* (3.7.8) бўйича ҳисобот беради. ММХЖ-провайдер мунозарали масалаларни ҳал қилиш бўйича *вакилларни* (3.1.6) тайинлайди. ММХЖ-провайдер шунингдек молиявий ресурслар, идоравий кўллаб-қувватлаш, режалаштиришдаги ёрдам, таълим, бино, назорат ва бошқа шундай вазифаларни бажаришни таъминлаш учун ёрдамчи, ижрочи ва бошқа ходимлардан фойдаланади.

3 ММХЖ-провайдерлар турли шаклга, жумладан нотижорат, тижорат ва ижтимоий муассасаларга эга бўлиши мумкин. *Ассоциация* (3.2.8) ҳам ММХЖ-провайдер бўлиши мумкин.

4 ISO 10003:2007да “ММХЖ-провайдер” атамасининг ўрнига «провайдер» атамаси ишлатилади.

[Манба:ISO 10003:2007, 3.9, ўзгартирилган]

3.2.8 ассоциация (association)

<истеъмолчининг қониққанлиги>: Бошқа ташкилотлар ёки шахслар унинг аъзоси бўлган *ташкилот* (3.2.1).

[Манба: ISO 10003:2007, 3. 1]

3.2.9 метрологик функция (metrological function): Ўлчаилар менежменти тизимини (3.5.7) аниқлаш ва жорий қилишга маъмурий ва техник жавобгарлиги бўлган функционал бирлик.

[Манба: ISO 10012:2003, 3.6, ўзгартирилган]

3.3 Фаолиятга онд атамалар

3.3.1 яхшиланиш (improvement):

Фаолият натижаларини (3.7.8) яхшилаш бўйича ҳаракатлар.

Изох – Ҳаракатлар такрорланувчи ёки ягона ҳаракат бўлиши мумкин.

3.3.2 доимий яхшиланиш (continual improvement): *Фаолият натижаларини* (3.7.8) яхшилаш бўйича такрорланадиган фаолият.

Изохлар

организации, управляющая им.

Примечания

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

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

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

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

[Источник: ISO 10003:2007, 3.9, измененный]

3.2.8 ассоциация (association)

<удовлетворенность потребителя>: *Организация* (3.2.1), членами которой являются другие организации или лица.

[Источник: ISO 10003:2007, 3. 1]

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

[Источник:ISO 10012:2003, 3.6, измененный]

3.3 Термины, относящиеся к деятельности

3.3.1 улучшение (improvement):

Действия по улучшению *результатов деятельности* (3.7.8).

Примечание - Действия могут быть повторяющимися или единичными действиями.

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

Примечания

O'ZSTANDART AGENTLIGI
STANDARTLASHTIRISH, DAVLAT
IAZORATINI JOZVOTIQLASHYERISH VA
AKHBOROT TEXNOLOGIYALARINI
...

1 *Мақсадларни* (3.7.1) белгилаш ва яхшииланиш (3.3.1) имкониятларини излаш *жараёни* (3.4.1) *аудитни кузатиш* (3.13.9) ва *аудит натижалари бўйича хулосалар* (3.13.10), *маълумотларни* (3.8.1) таҳлил қилиш, раҳбарият томонидан *таҳлил қилиш* (3.11.2) ва одатда *тузатувчи ҳаракатлар* (3.12.2) ва *огоҳлантирувчи ҳаракатларга* (3.12.1) олиб келадиган бошқа воситалардан фойдаланадиган доний жараён ҳисобланади.

2 Атама менежмент тизимига ISO стандартлари учун умумий атамалар ва таърифлардан бири ҳисобланади.

3.3.3 менежмент (management): *Ташқилотга* (3.2.1) раҳбарлик қилиш ва уни бошқариш бўйича мувофиқлаштирилган фаолият.

Изоҳлар

1 Менежмент ушбу мақсадларга эришиш учун *сиёсатлар* (3.5.8), *мақсадлар* (3.7.1) ва *жараёнларни* (3.4.1) белгилашни ўз ичига олиши мумкин.

2 “Менежмент” атамаси баъзан ташқилотга раҳбарлик қилиш ва уни бошқариш учун ваколатлар ва жавобгарликка эга бўлган шахс ёки шахслар гуруҳига ҳам тегишли бўлади. “Менежмент” атамаси ушбу мазмунда ишлатилаётган вақтда, юқорида аниқланган ҳаракатлар мажмуи каби “менежмент” тушунчаси билан чалкашликка учрамаслик учун уни хар доим аниқлаштирувчи сўзлар билан қўллаш керак. Масалан “*юқори раҳбарият* (3.1.1) ... керак”ни қўллаш мумкин бўлган вақтда “менежмент... керак” иборасини ишлатиш керак эмас. Бошқа ҳолларда агар гап инсонлар, масалан “маъмурият” ёки “менежерлар” тўғрисида кетса, хақиқий маънони акс эттириш учун бу сўздан фарк қилувчи сўзни қўллаш керак.

3.3.4 сифат менежменти (quality management): *Сифатга* (3.6.2) қўлланиладиган *менежмент* (3.3.3).

Изоҳ – Сифат менежменти *сифатни режалаштириш* (3.3.5), *сифатни таъминлаш* (3.3.6), *сифатни бошқариш* (3.3.7) ва *сифатни яхшилаш* (3.3.8) ёрдамида сифат соҳасида ушбу мақсадларга эришиш учун *сифат соҳасида сиёсат* (3.5.9), *сифат соҳасида мақсадлар* (3.7.2) ва *жараёнларни* (3.4.1) ишлаб чиқишни ўз ичига олиши мумкин.

3.3.5 сифатни режалаштириш (quality planning): *Сифат соҳасида мақсадларни* (3.7.2) белгилаш учун йўналтирилган ва сифат соҳасида мақсадларга эришиш учун зарур операцион *жараёнлар* (3.4.1) ва тегишли ресурсларни аниқловчи *сифат менежментининг* (3.3.4) қисми.

Изоҳ – *Сифат режалаштириш* (3.8.9) ишлаб чиқиш сифатни режалаштириш қисми бўлиши мумкин.

3.3.6 сифатни таъминлаш (quality assurance): *Сифатга доир талаблар* (3.6.5)

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

2 Термин является одним из числа общих терминов и определений для стандартов ISO на системы менеджмента.

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

Примечания

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

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

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

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

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

Примечание - Разработка *планов качества* (3.8.9) может быть частью планирования качества.

3.3.6 обеспечение качества (quality assurance): Часть *менеджмента качества*

бажарилишига ишонч хосил қилишга (3.3.4), направленная на создание уверенности, что *требования к качеству* (3.6.5) будут выполнены.

3.3.7 сифатни бошқариш (quality control): *Сифатга доир талабларни* (3.6.5) бажаришга йўналтирилган *сифат менежментининг* (3.3.4) қисми.

3.3.8 сифатни яхшилаш (quality improvement): *Сифатга доир талабларни* (3.6.5) бажариш қобилиятини оширишга йўналтирилган *сифат менежментининг* (3.3.4) қисми.

Изох – Сифатга доир талаблар *натижавийлик* (3.7.11), *самарадорлик* (3.7.10) *ёки кузатувчанлик* (3.6.13) каби ҳар қандай аспектларга тегишли бўлиши мумкин.

3.3.9 конфигурация менежменти (configuration management): *Конфигурацияни* (3.10.6) шакллантириш ва бошқаришга йўналтирилган мувофиқлаштирилган фаолият.

Изох – Конфигурация менежменти одатда *маҳсулот* (3.7.6) ва *хизматларни* (3.7.7), ҳамда *маҳсулотнинг* ҳаётий циклининг барча босқичларида *маҳсулот конфигурацияси тўғрисида ахборотни* (3.6.8) бошқаришни белгиладиган ва қўллаб-қувватладиган техник ва ташкилий фаолиятга жалб қилинган.

[Манба: ISO 10007:2003, 3.6 – Изох ўзгартирилган]

3.3.10 ўзгаришларни бошқариш (change control) <конфигурация менежменти>: *Маҳсулот конфигурацияси тўғрисидаги ахборот* (3.6.8) расман маъқуллангандан кейин *чиқишини* (3.7.5) бошқариш бўйича ҳаракатлар.

[Манба: ISO 10007:2003, 3.1, ўзгартирилган]

3.3.11 ҳаракат (activity) <лойиха менежменти>: *Лойиҳада* (3.4.2) ишларнинг энг кам идентификатлаштирилган элементи.

[Манба: ISO 10006:2003, 3.1, ўзгартирилган]

3.3.12 лойиха менежменти (project management): *Лойиҳанинг* (3.4.2) барча аспектлари бўйича режалаштириш, ташкиллаштириш, *мониторинг қилиш* (3.11.3), бошқариш ва ҳисоботларни тақдим қилиш, ҳамда лойиха *мақсадларига* (3.7.1) эришишда барча жалб этилганларини

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

асослаш.

[Манба: ISO 10006:2003, 3.6]

3.3.13 конфигурация объекти (configuration object): Охирги функция бажарилишини таъминлайдиган *конфигурация* (3.10.6) ичидаги *объект* (3.6.1).

[Манба: ISO 10007:2003, 3.5, ўзгартирилган]

[Источник: ISO 10006:2003, 3.6]

3.3.13 объект конфигурации (configuration object): *Объект* (3.6.1) внутри *конфигурации* (3.10.6), который обеспечивает выполнение конечной функции.

[Источник: ISO 10007:2003, 3.5, измененный]

3.4 Жараёнга онд атамалар

3.4.1 жараён (process): Мўлжалланган натижани олиш учун киришлардан фойдаланадиган ўзаро боғлиқ бўлган ва(ёки) ўзаро муносабатда бўладиган фаолият турларининг мажмуи.

Изохлар

1 Контекстга боғлиқ холда “мўлжалланган натижа” *чиқиш* (3.7.5), *маҳсулот* (3.7.6) ёки *хизмат* (3.7.7) деб аталади.

2 Жараён учун кириш одатда бошқа жараёнларнинг чиқиши бўлади, жараёнларнинг чиқиши эса одатда бошқа жараёнлар учун кириш бўлади.

3 Икки ёки ундан ортик ўзаро боғланган ва ўзаро муносабатдаги жараёнлар биргаликда жараён каби кўриб чиқилиши ҳам мумкин.

4 *Ташкилотдаги* (3.2.1) жараёнлар одатда бойликларни кўшиш мақсадида бошқариш шароитларида режалаштирилади ва амалга оширилади.

5 Охирги чиқишнинг *мувофиқлигини* (3.6.11) тасдиқлаш кийин бўлган ёки иктисодий жихатдан номувофик бўлган жараённи кўпинча “махсус жараён” деб аталади.

6 Атама менежмент тизимига ISO стандартлари учун умумий атамалар ва таърифлардан бири хисобланади.

3.4.2 лойиха (project): Муддатлар, нархлар ва ресурсларни чеклашни ўз ичига олган холда муайян *талабларга* (3.6.4) мувофик бўлган *мақсадга* (3.7.1) эришиш учун килинган, бошланғич ва охирги саналарга эга бўлган, мувофиқлаштирилган ва бошқариладиган фаолият турларининг мажмуидан ташкил топган ноёб *жараён* (3.4.1).

Изохлар

1 Алохида лойиха каттарок лойиха тузилмасининг қисми бўлиши мумкин ва одатда бошланиши ва тугашининг белгиланган санасига эга.

2 Айрим лойихаларда қўлланиш мақсадлари ва соҳаси долзарблаштирилади, *маҳсулотлар* (3.7.6) ёки *хизматларнинг* (3.7.7) *таъсирлари* (3.10.1) эса

3.4 Термины, относящиеся к процессу

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

Примечания

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

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

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

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

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

6 Термин является одним из числа общих терминов и определений для стандартов ISO на системы менеджмента.

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

Примечания

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

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

лойихани амалга оширишга қараб аникланади.

3 Битта буюм, ёки маҳсулот ё хизматнинг бир неча бирлиги лойиҳанинг *чиқиши* (3.7.5) бўлиши мумкин.

4 Лойиҳали *ташкilot* (3.2.1) одатда вақтинчали бўлиб лойиҳани бажариш вақтига тузилади.

5 Лойиҳали фаолиятнинг турли хиллари орасидаги ўзаро муносабатларнинг мураккаблиги лойиҳа ўлчамига боғлиқ бўлиши шарт эмас. [Манба: ISO 10006:2003, 3.6, ўзгартирилган - 1 ва 3 изоҳлар ўзгартирилган]

3.4.3 сифат менежменти тизимини тузиш (quality management system realization): *Сифат менежменти тизимини* (3.5.4) ишлаб чиқиш, ҳужжатлаштириш, жорий қилиш, ишлаши ва доимо яхшиланишини таъминлаш *жараёни* (3.4.1). [Манба: ISO 10019:2005, 3.1, ўзгартирилган – Изоҳлар олиб ташланган]

3.4.4 лаёқатлиликини эгаллаш (competence acquisition): *Лаёқатлилика* (3.10.4) эришиш *жараёни* (3.4.1). [Манба: ISO 10018:2012, 3.2, ўзгартирилган]

3.4.5 тартиб-таомил (procedure): Фаолият ёки *жараёни* (3.4.1) амалга оширишнинг белгиланган усули.

Изоҳ – Тартиб-таомиллар ҳужжатлаштирилган бўлиши ёки бўлмаслиги мумкин.

3.4.6 жараёнини бериш (outsourcing): Битим тузиш, унга мувофиқ ташкilot вазифаларининг қисмини ёки *жараёнини* (3.4.1) ташки *ташкilot* (3.2.1) бажаради.

Изоҳлар

1 Ташки ташкilot *менежмент тизимини* (3.5.3) қўллаш соҳасига қирмайди, лекин берилган вазифа ёки жараён менежмент тизимини қўллаш соҳасига тушади.

2 Атама менежмент тизимига ISO стандартлари учун умумий атамалар ва таърифлардан бири ҳисобланади.

3.4.7 шартнома (contract): Мажбурият юклатилган битим.

3.4.8 лойиҳалаштириш ва ишлаб чиқиш (design and development): *Объектга* (3.6.1) доир *талабларни* (3.6.4) ушбу объектга доир батафсилроқ талабларга ўзгартирадиган *жараёнларнинг* (3.4.1) мажмуи.

Изоҳлар

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

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

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

[Источник: ISO 10006:2003, 3.6, измененный - Примечания 1 и 3 были изменены]

3.4.3 создание системы менеджмента качества (quality management system realization): *Процесс* (3.4.1) разработки, документирования, внедрения, обеспечения функционирования и постоянного улучшения *системы менеджмента качества* (3.5.4).

[Источник: ISO 10019:2005, 3.1, измененный - Примечания были удалены]

3.4.4 приобретение компетентности (competence acquisition): *Процесс* (3.4.1) достижения *компетентности* (3.10.4).

[Источник: ISO 10018:2012, 3.2, измененный]

3.4.5 процедура (procedure): Установленный способ осуществления деятельности или *процесса* (3.4.1).

Примечание - Процедуры могут быть документированными или нет.

3.4.6 передача процесса (outsourcing): Заключение соглашения, в соответствии с которым внешняя *организация* (3.2.1) выполняет часть функции или *процесса* (3.4.1) организации.

Примечания

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

2 Термин является одним из числа общих терминов и определений для стандартов ISO на системы менеджмента.

3.4.7 контракт (contract): Обязывающее соглашение.

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

Примечания

1 Требования, составляющие вход для

1 Лойihalashтириш ва ишлаб чиқиш учун киришни ташкил этувчи талаблар кўпинча тадқиқотлар натижаси бўлади ва лойihalashтириш ва ишлаб чиқишнинг *чиқишини* (3.7.5) шакллантирувчи талабларга қараганда кенгрок ва умумий кўринишда ифодаланиши мумкин. Талаблар одатда *тавсифлар* (3.10.1) кўринишда аникланади. *Лойиҳада* (3.4.2) лойihalashтириш ва ишлаб чиқишнинг бир неча босқичлари бўлиши мумкин.

2 “Лойihalashтириш” ва “ишлаб чиқиш” сўзлари ва “лоийihalashтириш ва ишлаб чиқиш” атамаси баъзида синонимлар каби ишлатилади, баъзида эса умуман лойihalashтириш ва ишлаб чиқиш жараёнининг турли босқичларини аниқлаш учун ишлатилади.

3 Лойihalashтириш ва ишлаб чиқиш объектини белгилаш учун аниқлаштирувчи сўзлар қўлланилиши мумкин (масалан, *маҳсулотни* (3.7.6) лойihalashтириш ва ишлаб чиқиш, *хизматни* (3.7.7) лойihalashтириш ва ишлаб чиқиш ёки жараёни лойihalashтириш ва ишлаб чиқиш).

3.5 Тизимга оид атамалар

3.5.1 **тизим (system)**: Ўзаро боғлиқ ва (ёки) ўзаро муносабатдаги элементлар мажмуи.

3.5.2 **инфраструктура (infrastructure)** <ташкilotнинг>: Бинолар, иншоотлар, муҳандислик тармоқлари, жиҳозлар ҳамда *ташкilotнинг* (3.2.1) ишлаши учун зарур бўлган *хизматларни* (3.7.7) тақдим қилувчи тузилмалар *тизими* (3.5.1).

3.5.3 **менежмент тизими (management system)**: *Сисёат* (3.5.8), *мақсадлар* (3.7.1) ва ушбу мақсадларга эришиш учун *жараёнларни* ишлаб чиқиш учун *ташкilotнинг* (3.2.1) ўзаро боғланган ёки ўзаро муносабатдаги элементларининг мажмуи.

Изоҳлар

1 Менежмент тизими фаолиятнинг бир ёки бир неча аспектларига тегишли бўлиши мумкин, масалан *сифат менежменти* (3.3.4), молия менежменти ёки экологик менежмент.

2 Менежмент тизимининг элементлари ташкilotнинг тузилмаси, роли ва жавобгарлиги, режалаштириш, ишлаш, сисёат, амалиёт, коидалар, ишонч, мақсадлар ва ушбу мақсадларга эришиш учун жараёнларни аниқлайди.

3 Менежмент тизимини қўллаш соҳаси бутун ташкilotни, ташкilotнинг маълум вазифаларини, ташкilotнинг маълум қисмларини, ташкilotлар гуруҳида бир ёки кўпроқ вазифаларни қамраб олиши мумкин.

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

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

3 Для обозначения объекта проектирования и разработки могут применяться определяющие слова (например, проектирование и разработка *продукции* (3.7.6), проектирование и разработка *услуги* (3.7.7) или проектирование и разработка процесса).

3.5 Термины, относящиеся к системе

3.5.1 **система (system)**: Совокупность взаимосвязанных и(или) взаимодействующих элементов.

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

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

Примечания

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

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

3 Область применения системы менеджмента может охватывать всю организацию, определенные функции организации, определенные части организации, одну или более функций в группе организаций.

4 Термин является одним из числа общих терминов и определений для стандартов ISO на

4 Атама менежмент тизимига ISO стандартлари учун умумий атамалар ва таърифлардан бири ҳисобланади.

3.5.4 сифат менежменти тизими (quality management system): *Сифатга (3.6.2) қўлланиладиган менежмент тизимининг (3.5.3) қисми.*

3.5.5 меҳнат шароитлари (work environment): Иш бажариладиган шароитлар мажмуи.

Изоҳ – Шароитлар ўз ичига жисмоний, ижтимоий, психологик ва экологик омилларни (температура, ёритиш, раҳбатлантириш тизими, ишнинг оғирлиги, эргономика ва атмосфера таркиби каби) олиши мумкин.

3.5.6 яроқлилиқни метрологик тасдиқлаш (metrological confirmation): *Ўлча ш жиҳозларини (3.11.6) унинг тахминий ишлатилишига доир талабларига (3.6.4) мувофиқлиқни таъминлаш мақсадида ўтказиладиган операциялар мажмуи.*

Изоҳлар

1 Яроқлилиқни метрологик тасдиқлаш одатда ўз ичига калибрлаш ва *верификацияни* (3.8.12), ҳар қандай зарур юстировка ёки *таъмирлаш* (3.12.9) ва кейинги қайта калибрлаш, жиҳозни тахминий ишлатишга доир метрологик талаблар билан солиштириш, ҳамда ҳар қандай талаб қилинадиган пломбалаш ва тамғалашни олади.

2 Ўлча ш жиҳозининг яроқлилиги унинг вазифаси бўйича ишлатиш учун намоён қилинмагунча ва хужжатлаштирилмагунча яроқлилиқни метрологик тасдиқлаш бажарилмаган деб ҳисобланади.

3 Тахминий ишлатишга доир талаблар ўз ичига қўлам, рухсат этувчи қобилият, максимал жоиз хатолик каби тавсифларни олади.

4 Метрологик талаблар одатда *маҳсулотга* (3.7.6) доир талаблардан ажратиб олинади ва уларга қиритилмайди.

[Манба: ISO 10012:2003, 3.5, ўзгартирилган – 1-изоҳ ўзгартирилган]

3.5.7 ўлчашларнинг менежмент тизими (measurement management system): *Яроқлилиқни метрологик тасдиқлашга (3.5.6) эришиш ва ўлча ш жараёнларини (3.11.5) бошқариш учун зарур бўлган ўзаро боғлиқ ёки ўзаро муносабатдаги элементлар мажмуи.*

[Манба: ISO 10012:2003, 3.1]

3.5.8 сиёсат (policy) <ташқилот>:

системы менеджмента.

3.5.4 система менеджмента качества (quality management system): *Часть системы менеджмента (3.5.3) применительно к качеству (3.6.2).*

3.5.5 условия труда (work environment): Совокупность условий, в которых выполняется работа.

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

3.5.6 метрологическое подтверждение пригодности (metrological confirmation): Совокупность операций, проводимых с целью обеспечения соответствия *измерительного оборудования (3.11.6) требованиям (3.6.4) к его предполагаемому использованию.*

Примечания

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

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

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

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

[Источник: ISO 10012:2003, 3.5, измененный - Примечание 1 было изменено]

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

[Источник: ISO 10012:2003, 3.1]

3.5.8 политика (policy) <организация>:

Ташилотнинг (3.2.1) *юқори раҳбарияти* (3.1.1) томонидан расман таърифланган мақсадлари ва йўналишлари.

Изоҳ - Атама менежмент тизимида ISO стандартлари учун умумий атамалар ва таърифлардан бири ҳисобланади.

3.5.9 сифат соҳасидаги сиёсат (quality policy): *Сифатга* (3.6.2) тегишли бўлган *сиёсат* (3.5.8).

Изоҳлар

1 Одатда сифат соҳасидаги сиёсат *ташилотнинг* (3.2.1) умумий сиёсати билан келишилади, ҳамда *тасаввур* (3.5.10) ва *миссия* (3.5.11) билан келишилган бўлиши мумкин ва *сифат соҳасидаги мақсадларни* (3.7.2) қўйиш учун асосни таъминлайди.

2 Ушбу стандартда баён этилган сифат менежментининг принциплари сифат соҳасидаги сиёсатни ишлаб чиқиш учун асос бўлиб хизмат қилиши мумкин.

3.5.10 тасаввур (vision) <ташилот>: *Юқори раҳбарият* (3.1.1) томонидан таърифланган, *ташилот* (3.2.1) бўлишни хоҳлаган нарсага интилиш.

3.5.11 миссия (mission) <ташилот>: *Юқори раҳбарият* (3.1.1) томонидан таърифланган, *ташилот* (3.2.1) мавжуд бўлишининг мўлжалланганлиги.

3.5.12 стратегия (strategy): Узок муддатли ёки умумий *мақсадларга* (3.7.1) эришиш режаси.

3.6 Талабларга онд атамалар

3.6.1 объект (object), моҳият (entity), элемент (item): Идрок қилинадиган ёки тасаввур қилинадиган бирор нарса.

Мисол – *Маҳсулот* (3.7.6), *хизмат* (3.7.7), *жараён* (3.4.1), *шаҳс*, *ташилот* (3.2.1), *тизим* (3.5.1), *ресурс*.

Изоҳ – Объектлар моддий (масалан, двигател, қозғовари, олма), номоддий (масалан, конверсия коэффициент, лойиҳа режаси) ёки тасаввурдаги (масалан, ташилотнинг келажакдаги ҳолати) бўлиши мумкин.

[Манба: ISO 1087-1:2000, 3.1.1, ўзгартирилган]

3.6.2 сифат (quality): *Объектнинг* (3.6.1) ўзига хос *таърифлари* (3.10.1) мажмуини *талабларга* (3.6.4) мувофиқлиги даражаси.

Изоҳлар

1 “Сифат” атамаси ёмон, яхши ёки жуда яхши

Намерения и направление *организации* (3.2.1), официально сформулированные ее *высшим руководством* (3.1.1).

Примечание - Термин является одним из числа общих терминов и определений для стандартов ISO на системы менеджмента.

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

Примечания

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

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

3.5.10 видение (vision) <организация>: Стремление к тому, чем *организация* (3.2.1) хочет стать, сформулированное *высшим руководством* (3.1.1).

3.5.11 миссия (mission) <организация>: Предназначение существования *организации* (3.2.1), сформулированное *высшим руководством* (3.1.1).

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

3.6 Термины, относящиеся к требованиям

3.6.1 объект (object), сущность (entity), элемент (item): Что-либо воспринимаемое или воображаемое.

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

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

[Источник: ISO 1087-1:2000, 3.1.1, измененный]

3.6.2 качество (quality): Степень соответствия совокупности присущих *характеристик* (3.10.1) *объекта* (3.6.1) *требованиям* (3.6.4).

Примечания

1 Термин «качество» может применяться с

каби сифатлар билан қўлланилиши мумкин.

2 “�ўлаштирилган” атамасига карама-карши бўлган “Ўзига хос” атамаси объектда борини билдиради.

3.6.3 градация (grade): Бир хил функционал қўлланишга эга бўлган, *объектга* (3.5.1) доир турли *талабларга* (3.6.4) мувофик бўлган тоифа ёки синф.

Мисол – Авиабилет синфи ёки меҳмонхоналар маълумотномасидаги меҳмонхона тоифаси.

Изоҳ – *Сифатга доир талабни* (3.6.5) аниқлаш вақтида одатда градация белгиланади.

3.6.4 талаб (requirement): Белгиланган эҳтиёж ёки кутилма одатда тахмин қилинади ёки мажбурий бўлади.

Изоҳлар

1 “Одатда тахмин қилинади” сўзлари *ташқилот* (3.2.1) ва *манфаатдор томонларнинг* (3.2.3) умум қабул қилинган амалиётини, кўриб чиқилаётган эҳтиёжлар ёки кутилмалар тахмин қилинишини билдиради.

2 Масалан *ҳужжатлаштирилган ахборотда* (3.8.6) аниқланган талаб белгиланган деб ҳисобланади.

3 Аниқ турдаги талабни билдириш учун, масалан *маҳсулотга* (3.7.6) доир талаб, *сифат менежментига* (3.3.4) доир талаб, *истеъмомчининг* (3.2.4) талаби, *сифатга доир талаб* (3.6.5) каби аниқловчи сўзлар қўлланилиши мумкин.

4 Талаб турли манфаатдор томонлар ёки ташқилотнинг ўзи томонидан шакллантирилиши мумкин.

5 Истеъмомчининг юкори коникканлигига эришиш учун истеъмомчининг кутилмасини кониктириш талаб қилиниши мумкин, агар у белгиланмаган бўлса, тахмин қилинадиган ёки мажбурий бўлмаса.

6 Атама менежмент тизимига ISO стандартлари учун умумий атамалар ва таърифлардан бири ҳисобланади.

3.6.5 сифатга доир талаб (quality requirement): *Сифатга* (3.6.2) тегишли бўлган *талаб* (3.6.4).

3.6.6 қонуний талаб (statutory requirement): Қонун чиқарувчи орган томонидан белгиланган мажбурий *талаб* (3.6.4).

3.6.7 норматив ҳуқуқий талаб (regulatory requirement): Қонун чиқарувчи орган томонидан ваколатланган орган белгиланган мажбурий *талаб* (3.6.4).

прилагательными, такими, как плохое, хорошее или превосходное

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

3.6.3 градация (grade): Категория или класс, соответствующие различным *требованиям* (3.6.4) к *объекту* (3.5.1), имеющему одинаковое функциональное применение.

Пример - Класс авиабилета или категория гостиницы в справочнике гостиниц.

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

3.6.4 требование (requirement): Потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

Примечания

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

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

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

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

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

6 Термин является одним из числа общих терминов и определений для стандартов ISO на системы менеджмента.

3.6.5 требование к качеству (quality requirement): *Требование* (3.6.4), относящееся к *качеству* (3.6.2).

3.6.6 законодательное требование (statutory requirement): Обязательное *требование* (3.6.4), установленное законодательным органом.

3.6.7 нормативное правовое требование (regulatory requirement): Обязательное *требование* (3.6.4), установленное органом, уполномоченным

3.6.8 маҳсулотнинг конфигурацияси тўғрисида ахборот (product configuration information): *Маҳсулотни* (3.7.6) лойихалаштириш, ишлаб чиқариш, *верификатлаш* (3.8.12), уни ишлаши ва унга хизмат кўрсатиш бўйича *талаб* (3.6.4) ёки бошқа маълумот.

[Манба: ISO 10007:2003, 3.9, ўзгартирилган]

3.6.9 номувофиклик (nonconformity): *Талабни* (3.6.4) бажармаслик.

Изох - Атама менежмент тизимида ISO стандартлари учун умумий атамалар ва таърифлардан бири ҳисобланади.

3.6.10 нуқсон (defect): Мўлжалланган ёки белгиланган фойдаланиш билан боғлиқ бўлган *номувофиклик* (3.6.9).

Изохлар

1 “Нуқсон” ва “номувофиклик” тушунчалари орасидаги фарк муҳим ҳисобланади, чунки хусусан *маҳсулот* (3.7.6) ва *хизматларга* (3.7.7) жавобгарлик масалалари билан боғлиқ бўлган юридик характердаги тубмаънога эгадир.

2 *Истеъмолчи* (3.2.4) томонидан таҳмин қилинган фойдаланиш *етказиб берувчи* (3.2.5) томонидан тақдим қилинадиган эксплуатация ва техник хизмат кўрсатиш бўйича йўриқномалар каби *маълумотлар* (3.8.2) характерига боғлиқ бўлиши мумкин.

3.6.11 мувофиклик (conformity): *Талабнинг* (3.6.4) бажарилиши.

Изох - Атама менежмент тизимида ISO стандартлари учун умумий атамалар ва таърифлардан бири ҳисобланади.

3.6.12 имконият (capability): *Объектнинг* (3.6.1) ушбу чиқишга доир *талабларга* (3.6.4) мувофик бўладиган *чиқишни* (3.7.5) олиш қобилияти.

Изох - Статистика соҳасида *жараённинг* (3.4.1) имконияти тушунчаси ISO 3534-2 да белгиланган.

3.6.13 кузатувчанлик (traceability): *Объектнинг* (3.6.1) тарихи, қўлланилиши ёки жойлашган жойини кузатиш имконияти.

Изохлар

1 *Маҳсулотлар* (3.7.6) ёки *хизматларга* (3.7.7) қўлланиладиган кузатувчанлик қуйидагиларга тегишли бўлиши мумкин:

- материаллар ва бутловчи қисмларнинг келиб чиқишига;
- яратилиш тарихи;
- етказиб берилгандан кейин маҳсулотлар ва хизматларни тақсимлаш ва жойлашган жойи.

законодательным органом.

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

[Источник: ISO 10007:2003, 3.9, измененный]

3.6.9 несоответствие (nonconformity): Невыполнение *требования* (3.6.4).

Примечание - Термин является одним из числа общих терминов и определений для стандартов ISO на системы менеджмента.

3.6.10 дефект (defect): *Несоответствие* (3.6.9), связанное с предназначенным или установленным использованием.

Примечания

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

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

3.6.11 соответствие (conformity): Выполнение *требования* (3.6.4).

Примечание - Термин является одним из числа общих терминов и определений для стандартов ISO на системы менеджмента.

3.6.12 возможность (capability): Способность *объекта* (3.6.1) получить *выход* (3.7.5), который будет соответствовать *требованиям* (3.6.4) к этому выходу.

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

3.6.13 прослеживаемость (traceability): Возможность проследить историю, применение или местонахождение *объекта* (3.6.1).

Примечания

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

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

2 Метрология соҳасида ISO/IEC 99:2007 Қўлланмада келтирилган таъриф қабул қилинган.

3.6.14 ишончлилиқ (dependability): Қандай ва қачон зарур бўлса ишлаш қобилияти.

[Манба: МЭК 60050-192, ўзгартирилган – Иловалар олиб ташланган]

3.6.15 инновация (innovation): Бойликни яратувчи ёки қайта таксимловчи янги ёки ўзгартирилган *объект* (3.6.1).

Изоҳлар

1 Натижаси инновация бўлган фаолият, одатда у бошқарилади.

2 Инновация одатда ўзининг фойдаси билан аҳамиятга эга.

3.7 Натижаларга оид атамалар

3.7.1 мақсад (objective): Эришилиши керак бўлган натижа.

Изоҳлар

1 Мақсад стратегик, тактик ёки оператив бўлиши мумкин.

2 Мақсадлар турли аспектларга (молиявий мақсадлар, соғлиқ ва хавфсизлик, экология соҳасидаги мақсадлар каби) тегишли бўлиши, ҳамда турли даражаларда (масалан, стратегик, бутунлай *ташқилот* (3.2.1), *маҳсулот* (3.7.6) ва *жараён* (3.4.1) *лойиҳаси* (3.4.2)) қўлланилиши мумкин.

3 Мақсад турли усулларда, масалан белгиланган натижа, ният, иш мезони, *сифат соҳасидаги мақсад* (3.7.2) кўринишида ёки ўхшаш маъноли бошқа сўзлар билан ифодаланиши мумкин (масалан, мақсадли кўрсатма, берилган катталиқ, вазифа).

4 *Сифат менежменти тизими* (3.5.4) контекстида ташқилот томонидан белгиланган сифат соҳасидаги мақсадлар маълум натижаларга эришиш учун *сифат соҳасидаги сиёсат* (3.5.9) билан келишилади.

5 Атама менежмент тизимида ISO стандартлари учун умумий атамалар ва таърифлардан бири ҳисобланади.

3.7.2 сифат соҳасидаги мақсад (quality objective): *Сифатга* (3.6.2) нисбатан *мақсад* (3.7.1).

Изоҳлар

1 Сифат соҳасидаги мақсадлар одатда *ташқилотнинг* (3.2.1) *сифат соҳасидаги сиёсатга* (3.5.9) асосланади.

2 Сифат соҳасидаги мақсадлар одатда ташқилотнинг тегишли функциялари, даражалари ва *жараёнлари* (3.4.1) учун белгиланади.

3.7.3 муваффақият (success) <ташқилот>: *Мақсадга* (3.7.1) эришиш.

Изоҳ – *Ташқилотнинг* (3.2.1) муваффақияти

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

3.6.14 надежность (dependability): Способность функционировать как и когда необходимо.

[Источник: МЭК 60050-192, измененный - Примечания были удалены]

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

Примечания

1 Деятельность, результатом которой является инновация, как правило, управляема.

2 Инновация, как правило, значима своим эффектом.

3.7 Термины, относящиеся к результатам

3.7.1 цель (objective): Результат, который должен быть достигнут.

Примечания

1 Цель может быть стратегической, тактической или оперативной.

2 Цели могут относиться к разным аспектам (такие, как финансовые цели, цели в области здоровья и безопасности, экологии), а также применяться на разных уровнях (например, стратегическом, *организации* (3.2.1) в целом, *проекта* (3.4.2), *продукции* (3.7.6) и *процесса* (3.4.1)).

3 Цель может быть выражена разными способами, например в виде намеченного результата, намерения, критерия работы, *цели в области качества* (3.7.2) или другими словами со схожими значениями (например, целевая установка, заданная величина, задача).

4 В контексте *системы менеджмента качества* (3.5.4) цели в области качества, устанавливаемые организацией, согласуют с *политикой в области качества* (3.5.9) для достижения определенных результатов.

5 Термин является одним из числа общих терминов и определений для стандартов ISO на системы менеджмента.

3.7.2 цель в области качества (quality objective): *Цель* (3.7.1) в отношении *качества* (3.6.2).

Примечания

1 Цели в области качества обычно базируются на *политике в области качества* (3.5.9) *организации* (3.2.1).

2 Цели в области качества обычно устанавливаются для соответствующих функций, уровней и *процессов* (3.4.1) организации.

3.7.3 успех (success) <организация>: Достижение *цели* (3.7.1).

Примечание — Успех *организации* (3.2.1)

унинг иктисодий ва молиявий манфаатлари ва истеъмолчилар (3.2.4), фойдаланувчилар, сармоядорлар /акционерлар (эгалар), ташкилот ишчилари, *етказиб берувчилар* (3.2.5), хамкорлар, манфаатдор гуруҳлар ва бирлашмалар каби манфаатдор томонларнинг (3.2.3) эhtiёжлари орасидаги мувозанатни талаб қилади.

3.7.4 баркарор муваффақият (sustained success) <ташкилот>: Маълум вақт даври давомидаги муваффақият (3.7.3) Изоҳлар

1 Баркарор муваффақият *ташкилотнинг* (3.2.1) иктисодий-молиявий манфаатлари ва ижтимоий ва экологик муҳит манфаатлари орасидаги мувозанат зарурлигини таъкидлайди.

2 Баркарор муваффақият *истеъмолчилар* (3.2.4), эгалар, ташкилот ишчилари, *етказиб берувчилар* (3.2.5), банкирлар, иттифоклар, хамкорлар ёки жамият каби ташкилотнинг манфаатдор томонларига (3.2.3) тегишлидир.

3.7.5 чиқиш (output): Жараён (3.4.1) натижаси.

Изоҳ – *Ташкилотнинг* (3.2.1) чиқиши маҳсулот (3.7.6) ёки хизмат (3.7.7) бўлиши устунлик қиладиган тавсифларига (3.10.1) боғлиқдир. Масалан, галереяда сотишга қўйилган расм маҳсулот ҳисобланади, буюртма бўйича расмни етказиб бериш эса хизмат ҳисобланади, чакана сотувчидан сотиб олинган гамбургер маҳсулот бўлади, ресторандан буюртма қилинган ёки у реда келтириб бериладиган гамбургер эса хизмат ҳисобланади.

3.7.6 маҳсулот (product): Ташкилот ва истеъмолчи (3.2.4) орасида бирор-бир ўзаро муносабатсиз амалга оширилиши мумкин бўлган *ташкилотнинг* (3.2.1) чиқиши (3.7.5).

Изоҳлар

1 Маҳсулотни ишлаб чиқаришга етказиб берувчи ва истеъмолчи орасидаги бирор-бир зарурий ўзаро муносабатсиз эришилади, лекин истеъмолчига маҳсулотни етказиб бериш вақтида кўпинча хизматнинг ушбу элементини ўз ичига олиши мумкин.

2 Маҳсулотнинг афзал бўладиган элементи – у одатда моддий бўлишидир.

3 Техник восита моддий ҳисобланади ва унинг микдори ҳисобланадиган тавсиф (3.10.1) (масалан, шинлар) билан ифодаланади. Қайта ишланадиган материаллар моддий ҳисобланади ва уларнинг микдори узлуксиз тавсиф (масалан, ёкилғи ва алкогольсиз ичимликлар) билан ифодаланади. Техник воситалар ва қайта ишланадиган материалларни кўпинча товар деб аташади. Дастурий восита ташувчига боғлиқ бўлмаган ҳолда ахборотдан (3.8.2) иборатдир (масалан, компьютер дастури, телефон учун мобиль илова, эксплуатация қилиш бўйича йўриқнома, лўғат, муаллифлик

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

3.7.4 устойчивый успех (sustained success) <организация>: Успех (3.7.3) на протяжении определенного периода времени.

Примечания

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

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

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

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

3.7.6 продукция (product): Выход (3.7.5) организации (3.2.1), который может быть произведен без какого-либо взаимодействия между организацией и потребителем (3.2.4).

Примечания

1 Производство продукции достигается без какого-либо необходимого взаимодействия между поставщиком (3.2.5) и потребителем, но может часто включать этот элемент услуги (3.7.7) при поставке продукции потребителю.

2 Превалирующий элемент продукции – то, что она, как правило, является материальной.

3 Техническое средство является материальным, и его количество выражается исчисляемой характеристикой (3.10.1) (например, шины). Перерабатываемые материалы являются материальными, и их количество выражается непрерывной характеристикой (например, топливо и безалкогольные напитки). Технические средства и перерабатываемые материалы часто называют товарами. Программное средство состоит из информации (3.8.2) независимо от носителя (например, компьютерная программа, мобильное приложение для телефона, инструкция по

хукуки мисика композициялари, ҳайдовчилик гувоҳномаси).

3.7.7 хизмат (service): Ҳеч бўлмаганда ташкилот ва истеъмолчининг (3.2.4) ўзаро муносабати вақтида албатта амалга оширилган *ташкilotнинг* (3.2.1) *чиқиши* (3.7.5).

Изоҳлар

1 Хизматнинг афзал бўладиган элементи — у одатда номоддий бўлишидир.

2 Хизмат кўпинча истеъмолчининг *талабларини* (3.6.4) белгилаш учун истеъмолчи билан ўзаро муносабатлар туташган жойдаги, ҳамда хизматни тақдим қилиш жараёнидаги фаолиятни камраб олади ва банклар, бухгалтерия ёки давлат муассасалар, масалан мактаб ёки госпиталь билан ўзаро муносабат каби муносабатларни давом эттиришни ўз ичига олиши мумкин.

3 Хизматларни тақдим қилиш қуйидагиларни ўз ичига олиши мумкин, масалан:

- истеъмолчи томонидан қўйилган моддий *маҳсулотларга* (3.7.6) мос ҳолда амалга оширилган фаолият (масалан, носоз автомобильни таъмирлаш);
- истеъмолчи томонидан қўйилган номоддий *маҳсулотларга* мос ҳолда амалга оширилган фаолият (масалан, солиқ чеғирмасини аниқлаш учун зарур бўлган даромадлар тўғрисида ариза ёзиш);
- номоддий *маҳсулотни* бериш (масалан, билим бериш маъносида *ахборот* (3.8.2) бериш);
- истеъмолчилар учун қулай шароитларни яратиш (масалан, меҳмонхоналар ва ресторандарда).

Хизмат, одатда истеъмолчи томонидан унинг қабул қилиши асосида баҳоланади.

3.7.8 фаолият натижалари (performance): Ўлчанадиган яқун.

Изоҳлар

1 Фаолият натижалари олинган микдорий ва сифат маълумотларига тегишли бўлиши мумкин.

2 Фаолият натижалари *менежмент* (3.3.3), *ҳаракатлар* (3.3.11), *жараёнлар* (3.4.1), *маҳсулот* (3.7.6), *хизматлар* (3.7.7), *тизимлар* (3.5.1) ёки *ташкilotларга* (3.2.1) тегишли бўлиши мумкин.

3 Атама менежмент тизимига ISO стандартлари учун умумий атамалар ва таърифлардан бири ҳисобланади.

3.7.9 хавф (risk): Ноаникликнинг таъсири.

Изоҳлар

1 Таъсир қўтилган натижадан ижобий ва салбий оғишда ифодаланади.

2 Ноаниклик *ахборот* (3.8.2), ходисани тушуниш ёки у тўғрисида билим, унинг оқибати ёки эҳтимоллигининг ҳатто қисман бўлса ҳам етишмаслиги билан боғлиқ бўлган ҳолат

эксплуатация, словарь, музыкальные композиции с авторским правом, водительское удостоверение).

3.7.7 услуга (service): *Выход* (3.7.5) *организации* (3.2.1), по крайней мере, с одним действием, обязательно осуществленным при взаимодействии организации и *потребителя* (3.2.4).

Примечания

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

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

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

- деятельность, осуществленную применительно к поставленной потребителем материальной *продукции* (3.7.6) (например, ремонт неисправного автомобиля);
- деятельность, осуществленную применительно к поставленной потребителем нематериальной *продукции* (например, составление заявления о доходах, необходимого для определения налогового вычета);
- предоставление нематериальной *продукции* (например, *информации* (3.8.2) в смысле передачи знаний);
- создание благоприятных условий для потребителей (например, в гостиницах и ресторанах).

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

3.7.8 результаты деятельности (performance): Измеримый итог.

Примечания

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

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

3 Термин является одним из числа общих терминов и определений для стандартов ISO на системы менеджмента.

3.7.9 риск (risk): Влияние неопределенности.

Примечания

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

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

хисобланади.

3 Хавф кўпинча потенциал ходисалар (ISO 73:2009 Қўлланмасида белгилангандек, 3.5.1.3) ва уларнинг оқибатлари (ISO 73:2009 Қўлланмасида белгилангандек, 3.6.1.3) ёки уларнинг комбинациясига нисбатан аниқланади.

4 Хавф кўпинча ходиса (вазиятлардаги ўзгаришлар билан бирга) оқибатлари комбинацияси атамалари ва улар билан боғлиқ бўлган юзага келиш эҳтимолигида (ISO 73:2009 Қўлланмасида белгилангандек, 3.6.1.1) ифодаланади.

5 “Хавф” сўзи баъзан факат салбий оқибатлар имконияти мавжуд бўлган ҳолларда ишлатилади.

6 Атама менежмент тизимига ISO стандартлари учун умумий атамалар ва таърифлардан бири хисобланади.

3.7.10 самарадорлик (efficiency): Эришилган натижа ва ишлатилган ресурслар орасидаги ўзаро нисбат.

3.7.11 натижавийлик (effectiveness): Режалаштирилган фаолиятни амалга ошириш ва режалаштирилган натижаларга эришиш даражаси.

Изох - Атама менежмент тизимига ISO стандартлари учун умумий атамалар ва таърифлардан бири хисобланади.

3.8 Маълумотлар, ахборотлар ва ҳужжатларга оид атамалар

3.8.1 маълумотлар (data): *Объект* (3.6.1) тўғрисидаги фактлар.

3.8.2 ахборот (information): Аҳамиятли *маълумотлар* (3.8.1).

3.8.3 объектив далиллар (objective evidence): Бирор-бир нарсанинг мавжудлиги ёки тўғрилигини тасдиқловчи *маълумотлар* (3.8.1).

Изохлар

1 Объектив далиллар кузатиш, *ўлчаш* (3.11.4), *синаш* (3.11.8) йўли орқали ёки бошқа усул билан олинган бўлиши мумкин.

2 *Аудит* (3.13.1) мақсади учун объектив далиллар одатда *ёзувлар* (3.8.10), фактлар баёни ёки *аудит мезонларига* (3.13.7) тегишли бўлган ва текширилиши мумкин бўлган бошқа *маълумотларни* (3.8.2) ўз ичига олади.

3.8.4 ахборот тизими (information system) <СМТ>: *Таъкилотда* (3.2.1) ишлатиладиган ахборот алмашиш каналларининг тармоғи.

3.8.5 ҳужжат (document): *Ахборот* (3.8.2) ва унда ушбу ахборот берилган ташувчи.

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

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

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

6 Термин является одним из числа общих терминов и определений для стандартов ISO на системы менеджмента.

3.7.10 эффе́ктивность (efficiency): Соотношение между достигнутым результатом и использованными ресурсами.

3.7.11 результа́тивность (effectiveness): Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

Примечание - Термин является одним из числа общих терминов и определений для стандартов ISO на системы менеджмента.

3.8 Термины, относящиеся к данным, информации и документам

3.8.1 данные (data): Факты об *объекте* (3.6.1).

3.8.2 информация (information): Значимые *данные* (3.8.1).

3.8.3 объективное свидетельство (objective evidence): *Данные* (3.8.1), подтверждающие наличие или истинность чего-либо.

Примечания

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

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

3.8.4 информационная система (information system) <СМК>: Сеть каналов обмена информацией, используемая в *организации* (3.2.1).

3.8.5 документ (document): *Информация* (3.8.2) и носитель, на котором эта информация представлена

Мисол — Ёзув (3.8.10), спецификация (3.8.7), тартиб-таомил ҳужжати, чизма, ҳисобот, стандарт.

Изоҳлар

1 Ташувчи коғозли, магнитли, электрон ёки оптик, компьютер диски, фотосурат ёки намуна ёки уларнинг комбинацияси бўлиши мумкин.

2 Ҳужжатлар тўплами, масалан спецификациялар ва ёзувлар кўпинча “ҳужжатлар” деб аталади.

3 Баъзи талаблар (3.6.4) (масалан, матнинг тушунарлигига доир талаблар) барча турдаги ҳужжатларга тегишлидир, лекин спецификациялар (масалан, тахрирларни бошқаришга доир талаблар) ва ёзувларга (масалан, тушуниш учун осонлигини тиклашга доир талаблар) доир турли талаблар бўлиши мумкин.

3.8.6 ҳужжатлаштирилган ахборот (documented information): Таъкилот (3.2.1) томонидан бошқарилиши ва сақланиши керак бўладиган ахборот (3.8.2) ва уни сақлайдиган ташувчи.

Изоҳлар

1 Ҳужжатлаштирилган ахборот ҳар қандай форматда ва ҳар қандай ташувчида бўлиши мумкин ва ҳар қандай манбадан олинishi мумкин.

2 Ҳужжатлаштирилган ахборот қуйидагиларга тегишли бўлиши мумкин:

- тегишли *жараёнларни* (3.4.1) ўз ичига олган ҳолда *менежмент тизими*га (3.5.3);
- таъкилотнинг ишлаши учун яратилган ахборотга (ҳужжатлар);
- эришилган натижаларнинг далилларига (ёзувлар (3.8.10)).

3 Атама менежмент тизими ISO стандартлари учун умумий атамалар ва таърифлардан бири ҳисобланади.

3.8.7 спецификация (specification): Талабни (3.6.4) белгилайдиган ҳужжат (3.8.5).

Мисол — Сифат бўйича йўриқнома (3.8.8), сифат режаси (3.8.9), техник чизма, тартиб-таомил ҳужжати, ишчи йўриқнома.

Изоҳлар

1 Спецификациялар фаолиятга (масалан, тартиб-таомил ҳужжати (3.8.5), *жараён*га (3.4.1) оид спецификация ёки *синовга* (3.11.8) оид спецификация) ёки *маҳсулотга* (3.7.6) (масалан, маҳсулотга оид спецификация, *фаолият натижаларига* (3.7.8) оид спецификация ва чизмалар) тегишли бўлиши мумкин.

2 Талабларни белгилаш вақтида спецификацияга қўшимча равишда *лойиҳалаштириш ва ишлаб чиқиш* (3.4.8) натижалари киритилиши мумкин, ва шундай қилиб айрим ҳолларда спецификация ёзув (3.8.10) сифатида ишлатилиши мумкин.

3.8.8 сифат бўйича қўлланма (quality

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

Примечания

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

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

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

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

Примечания

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

2 Документированная информация может относиться:

- к *системе менеджмента* (3.5.3), включая соответствующие *процессы* (3.4.1);
- к информации, созданной для функционирования организации (документация);
- к свидетельствам достигнутых результатов (*записи* (3.8.10)).

3 Термин является одним из числа общих терминов и определений для стандартов ISO на системы менеджмента.

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

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

Примечания

1 Спецификации могут относиться к деятельности (например, процедурный документ (3.8.5), спецификация на *процесс* (3.4.1) или спецификация на *испытание* (3.11.8)) или *продукции* (3.7.6) (например, спецификация на продукцию, спецификация на *результаты деятельности* (3.7.8) и чертежи).

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

3.8.8 руководство по качеству (quality

manual): *Ташилотнинг (3.2.1) сифат менежменти тизимида (3.5.4) оид спецификация (3.8.7).*

Изох – Сифат бўйича қўлланилган муайян ташилотнинг ўлчами ва мураккаблигидан келиб чиққан ҳолда ифода тарзи ва шаклнинг муфассаллиги бўйича фарқланиши мумкин.

3.8.9 сифат режаси (quality plan): *Муайян объектга (3.6.1) нисбатан қайси тартиб-таомиллар (3.4.5) ва мувофик ресурслар қачон ва қим томонидан қўлланилиши кераклигини аниқловчи спецификация (3.8.7).*

Изохлар

1 Бундай тартиб-таомилларга одатда *сифат менежменти (3.3.4) жараёнлари (3.4.1) ва маҳсулот (3.7.6) ва хизматларнинг (3.7.7) ҳаётий цикли* жараёнлари билан боғлиқ бўлган тартиб-таомиллар киради.

2 Сифат режаси кўпинча *сифат бўйича қўлланилган (3.8.8) бўлимларига ёки тартиб-таомил ҳужжатларига (3.8.5)* ҳаволаларни ўз ичига олади.

3 Сифат режаси одатда *сифатни режалаштириш (3.3.5)* натижаларидан бири бўлади.

3.8.10 ёзув (record): *Эришилган натижалар ёки амалга оширилган фаолият далилларини ўз ичига олган ҳужжат (3.8.5)*

Изохлар

1 Ёзувлар масалан *кузатувчанликни (3.6.13) расмийлаштириш ва верификация (3.8.12), олдин олиш ҳаракатлари (3.12.1) ва тузатиш ҳаракатларини (3.12.2)* ўтказиш далилларини тақдим қилиш учун ишлатилиши мумкин.

2 Ёзувлар одатда ўзгартишларни бошқаришни талаб қилмайди.

3.8.11 лойиҳа менежментининг режаси (project management plan): *Лойиҳа (3.4.2) мақсадларига (3.7.1) эришиш учун нима зарурлигини белгиловчи ҳужжат (3.8.5).*

Изохлар

1 Лойиҳа менежменти режасига лойиҳанинг *сифат режасини (3.8.9)* киритиш ёки унга ҳавола бериш лозим.

2 Нима тўғри келишига боғлиқ ҳолда лойиҳа менежментининг режаси шунингдек ташкилий тузилма, ресурслар, графика, бюджет, *менежмент (3.3.3), ҳавф (3.7.9), экологик менежмент, соғлиқ ва ҳавфсизлик менежменти, ҳавфсизлик менежментига* тегишли бошқа режаларни ўз ичига олади ёки уларга ҳавола беради.

[Манба: ISO 10006:2003, 3.7]

3.8.12 верификатлаш (verification): *Белгиланган талабларнинг (3.6.4)*

manual): *Спецификация (3.8.7) на систему менеджмента качества (3.5.4) организации (3.2.1).*

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

3.8.9 план качества (quality plan): *Спецификация (3.8.7), определяющая какие процедуры (3.4.5) и соответствующие ресурсы когда и кем должны применяться в отношении конкретного объекта (3.6.1).*

Примечания

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

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

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

3.8.10 запись (record): *Документ (3.8.5), содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности.*

Примечания

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

2 Записи, как правило, не требуют управления изменениями.

3.8.11 план менеджмента проекта (project management plan): *Документ (3.8.5), устанавливающий что необходимо для достижения целей (3.7.1) проекта (3.4.2).*

Примечания

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

2 В зависимости от того, что подходит, план менеджмента проекта также включает в себя или ссылается на другие планы, касающиеся организационной структуры, ресурсов, графика, бюджета, *менежмента (3.3.3) риска (3.7.9), экологического менеджмента, менеджмента здоровья и безопасности, менеджмента безопасности.*

[Источник: ISO 10006:2003, 3.7]

3.8.12 верификация (verification): *Подтверждение, посредством представления*

бажарилганлигини *объектив далиллар* (3.8.3) келтириш йўли билан тасдиқлаш.

Изоҳлар

1 Верификация учун зарур бўлган объектив далил *назорат* (3.11.7) ёки альтернатив ҳисобларни амалга ошириш ёки *ҳужжатларни* (3.8.5) таҳлил қилиш каби *аниқлашнинг* (3.11.1) бошқа шакллари натижаси бўлиши мумкин.

2 Верификация вақтида бажариладиган фаолият баъзан малакавий *жараён* (3.4.1) деб аталади.

3 “Верификатланган” атамаси тегишли статусни белгилаш учун ишлатилади.

3.8.13 валидатлаш (validation): Аник мақсадларга фойдаланиш ёки қўлланиш учун мўлжалланган *талабларнинг* (3.6.4) бажарилганлигини *объектив далиллар* (3.8.3) келтириш йўли билан тасдиқлаш.

Изоҳлар

1 Валидатлаш учун зарур бўлган объектив далил *синов* (3.11.8) ёки альтернатив ҳисобларни амалга ошириш ёки *ҳужжатларни* (3.8.5) таҳлил қилиш каби *аниқлашнинг* (3.11.1) бошқа шакллари натижаси бўлади.

2 “Валидатланган” сўзи тегишли статусни белгилаш учун ишлатилади.

3 Валидатлаш вақтида қўлланиладиган шартлар реал ёки моделлаштирилган бўлиши мумкин.

3.8.14 конфигурация статуси *tўғрисида ҳисобот (configuration status accounting):* Маҳсулотнинг *конфигурацияси тўғрисида ахборот* (3.6.8), таклиф этилган ўзгартишлар статуси ва маъқулланган ўзгартишларни жорий қилиш ҳолати тўғрисида белгиланган тартибда ёзувлар ва ҳисоботлар. [Манба: ISO 10007:2003, 3.7]

3.8.15 муайян вазият (specific case) *<сифат режаси>:* Сифат режасининг (3.8.9) предмети.

Изоҳ – Ушбу атама ISO 10005 стандарти доирасида “*жараён* (3.4.1), *маҳсулот* (3.7.6), *лойиҳа* (3.4.2) ёки *шартнома* (3.4.7)” сўзларининг такрорланишини олдини олиш учун ишлатилади.

[Манба: ISO 10005:2005, 3.10, ўзгартишлар — Изоҳ ўзгартирилган]

объективных свидетельств (3.8.3), того, что установленные *требования* (3.6.4) были выполнены.

Примечания

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

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

3 Термин «верифицирован» используют для обозначения соответствующего статуса.

3.8.13 валидация (validation): Подтверждение, посредством представления *объективных свидетельств* (3.8.3), того, что *требования* (3.6.4), предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены.

Примечания

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

2 Слово «валидирован» используют для обозначения соответствующего статуса.

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

3.8.14 отчетность о статусе конфигурации (configuration status accounting): Записи и отчеты в установленной форме об *информации о конфигурации продукции* (3.6.8), о статусе предложенных изменений и состоянии внедрения одобренных изменений.

[Источник: ISO 10007:2003, 3.7]

3.8.15 конкретная ситуация (specific case) *<план качества>:* Предмет *плана качества* (3.8.9).

Примечание – Этот термин используется во избежание повторений слов «*процесс* (3.4.1), *продукция* (3.7.6), *проект* (3.4.2) или *контракт* (3.4.7)» в рамках стандарта ISO 10005.

[Источник: ISO 10005:2005, 3.10, измененный — Примечание было изменено]

3.9 Истеъмолчиларга оид атамалар

3.9.1 акс алоқа (feedback) *<истеъмолчининг қоникқанлиги>:* Маҳсулот (3.7.6), *хизмат* (3.7.7) ёки

3.9 Термины, относящиеся к потребителям

3.9.1 обратная связь (feedback) *<удовлетворенность потребителя>:* Мнения, комментарии и выражения

даъвоарни кайга ишлаш *жараёнидаги* (3.4.1) фикрлар, шарҳлар ва манфаатдорликни ифодалаш.

[Манба: ISO 10002:2014, 3.6, ўзгартирилган — “Хизмат” атамаси таърифга киритилган]

3.9.2 истеъмолчининг қониққанлиги (customer satisfaction): *Истеъмолчининг* (3.2.4) қутилмаларини бажарилганлик даражасини у томонидан идрок қилиниши.

Изоҳлар

1 *Маҳсулот* (3.7.6) ёки *хизматлар* (3.7.7) истеъмолчига етказиб берилмагунча/кўрсатилмагунча истеъмолчининг қутилмалари *ташқилотга* (3.2.1) ёки хаттоки истеъмолчининг ўзига ҳам маълум бўлмаслиги мумкин. Истеъмолчининг юкори қониққанлигига эришиш учун истеъмолчининг қутилмасини бажариш зарур, агар у белгиланган бўлмаса ҳам ёки одатда тахмин қилинадиган ёки мажбурий бўлмаса ҳам.

2 *Даъвоар* (3.9.3) истеъмолчининг паст даражада қониққанлигини кўрсаткичи ҳисобланади, лекин уларнинг йўқлиги истеъмолчи юкори даражада қониққанлигидан далолат бериши шарт эмас.

3 Агар истеъмолчининг *талаблари* (3.6.4) у билан қилишилган ва бажарилган бўлса ҳам, бу истеъмолчининг юкори даражада қониққанлигини таъминлаши шарт эмас.

[Манба: ISO 10004:2012, 3.3, ўзгартирилган — Изоҳ ўзгартирилган]

3.9.3 даъво (complaint) <истеъмолчининг қониққанлиги>: *Ташқилотнинг* (3.2.1) *маҳсулоти* (3.7.6) ёки *хизматидан* (3.7.7), ёки жавоб ё қарор аниқ ё ноаниқ тарзда қутиладиган ҳолатларда бевосита даъвоарни бошқариш *жараёнидан* (3.4.1) қониқмаганлигини ташқилот томонидан ифодаланиши.

[Манба: ISO 10002:2014, 3.2 ўзгартирилган - “Хизмат” атамаси таърифга киритилган]

3.9.4 истеъмолчига хизмат кўрсатиш (customer service): *Маҳсулот* (3.7.6) ёки *хизматнинг* (3.7.7) ҳаётий циклининг барча босқичларида *ташқилотнинг* (3.2.1) *истеъмолчи* (3.2.4) билан ўзаро муносабати.

[Манба: ISO 10004:2012, 3.5, ўзгартирилган - “Хизмат” атамаси таърифга киритилган]

3.9.5 истеъмолчининг қониққанлигига эришиш қондалари

заинтересованности в *продукции* (3.7.6), *услуге* (3.7.7) или *процессе* (3.4.1) обработки претензий.

[Источник: ISO 10002:2014, 3.6, измененный — Термин «услуга» был включен в определение]

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

Примечания

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

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

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

[Источник: ISO 10004:2012, 3.3, измененный — Примечания были изменены]

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

[Источник: ISO 10002:2014, 3.2 измененный - Термин «услуга» был включен в определение]

3.9.4 обслуживание потребителя Взаимодействие *организации* (3.2.1) с *потребителем* (3.2.4) на всех стадиях жизненного цикла *продукции* (3.7.6) или *услуги* (3.7.7).

[Источник: ISO 10004:2012, 3.5, измененный - Термин «услуга» был включен в определение]

3.9.5 правила достижения удовлетворенности потребителя (customer

(customer satisfaction code of conduct): *Ташиқлотнинг* (3.2.1) *истеъмолчининг қониқлиғи* (3.9.2) оширишга йўналтирилган муносабатига нисбатан ташиқлот томонидан *истеъмолчига* (3.2.4) берилган ваъдалар ва уларни таъминлаш учун тегишли чоралар.

Изоҳлар

1 Таъминлаш чоралари ўз ичига *мақсадлар* (3.7.1), шартлар, чекловлар, алоқа *ахбороти* (3.8.2) ва *даъволар* (3.9.3) билан муомала қилиш *тартиб-таомилларини* (3.4.5) олиши мумкин.

2 ISO 10001:2007 да “қоидалар” атамаси “истеъмолчининг қониққанлиғига эришиш қоидалари” атамаси ўрнига ишлатилади.

[Манба: ISO 10001:2007, 3.1, ўзгартирилган – “Қоидалар” атамаси жоиз атама сифатида олиб ташланган, 2 изох ўзгартирилган]

3.9.6 баҳсли масала (dispute)
<истеъмолчининг қониққанлиғи>: *ММХЖ-провайдерга* (3.2.7) берилган *даъвога* (3.9.3) қўшилмаслик.

Изоҳ – Айрим *ташиқлотлар* (3.2.1) ўз *истеъмолчиларига* (3.2.4) аввалига ММХЖ-провайдерга қониқмаганлигини билдириш имконини тақдим қиладилар. У ҳолда қониқмасликни билдириш, ташиқлотга уни қўриб чиқиш учун берилгандан кейин даъвога айланади ва агар уни ММХЖ-провайдернинг иштирокисиз ташиқлотнинг ичида бартараф этишнинг иложи бўлмаса у баҳсли масалага айланади. Кўпгина ташиқлотлар баҳсли масалаларни ташиқлот ташқарисида бартараф этишни бошлашдан олдин, истеъмолчилар ҳар қандай қониқмаслик тўғрисида биринчи навбатда уларга хабар беришларини маъқул кўрадилар. [Манба: ISO 10003:2007, 3.6, ўзгартирилган]

satisfaction code of conduct): Обещания, данные *потребителю* (3.2.4) *организацией* (3.2.1) относительно ее поведения, направленного на повышение *удовлетворенности потребителя* (3.9.2), и соответствующие меры их обеспечения

Примечания

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

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

[Источник: ISO 10001:2007, 3.1, измененный - Термин «правила» был удален как допустимый термин, примечание 2 было изменено]

3.9.6 спорный вопрос (dispute)
<удовлетворенность потребителя>: Несогласие с *претензией* (3.9.3), переданное *ПУСВ-провайдеру* (3.2.7).

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

[Источник: ISO 10003:2007, 3.6, измененный]

3.10 Тавсифларга онд атамалар

3.10.1 тавсиф (characteristic):
Фарқловчи хусусият.

Изоҳлар

1 Тавсиф ўзига хос ёки берилган бўлиши мумкин.

2 Тавсиф сифат ёки микдор жихатида бўлиши мумкин.

3 Тавсифларнинг турли синфлари бор, жумладан:

а) физик (масалан, механик, электр, кимёвий ёки биологик тавсифлар);

б) органолептик (масалан, хид сезиш, хис қилиш, таъми сезиш, кўриш, эшитиш билан боғлиқ бўлган) тавсифлар;

3.10 Термины, относящиеся к характеристикам

3.10.1 характеристика (characteristic):
Отличительное свойство.

Примечания

1 Характеристика может быть присущей или присвоенной.

2 Характеристика может быть качественной или количественной.

3 Существуют различные классы характеристик, такие как:

а) физические (например, механические, электрические, химические или биологические характеристики);

б) органолептические (например, связанные с запахом, осязанием, вкусом, зрением, слухом);

с) ахлоқ-одоб (масалан, хушмуомалалик, виждонлилик, хакконийлик) тавсифлари;

д) вақт билан боғлиқ тавсифлар (масалан, ўз вақтида бажаришлик, рад қилмаслик, оддийлик, узлуксизлик);

е) эргономик (масалан, инсоннинг физиологик ёки хавфсизлик билан боғлиқ бўлган тавсифлари);

ф) функционал тавсифлар (масалан, самолётнинг максимал тезлиги).

3.10.2 сифат тавсифи (quality characteristic): *Объектнинг* (3.6.1), *талабга* (3.6.4) тегишли бўлган ўзига хос *тавсифи* (3.10.1).

Изоҳлар

1 “Ўзига хос” тушунчаси энг аввал доимий тавсиф каби нимадандир мавжудликни англатади.

2 Объектнинг берилган тавсифи (масалан, объект нархи) ушбу объектнинг сифат тавсифи бўла олмайди.

3.10.3 инсон омили (human factor): Кўриб чиқиладиган *объектга* (3.6.1) таъсир кўрсатадиган, шахснинг ўзига хос *тавсифи* (3.10.1).

Изоҳлар

1 Тавсифлар физик, тарбияловчи ёки ижтимоий бўлиши мумкин.

2 Инсон омили *менеджмент тизими*га (3.5.3) сезиларли даражада таъсир қилиши мумкин.

3.10.4 лаёқатлилиқ (competence): Белгиланган натижаларга эришиш учун билим ва қўникмаларни қўллаш қобилияти.

Изоҳлар

1 Баъзан намоёиш қилинган лаёқатлилиқ малака каби кўриб чиқилади.

2 Атама менеджмент тизимига ISO стандартлари учун умумий атамалар ва таърифлардан бири ҳисобланади.

3.10.5 метрологик тавсиф (metrological characteristic): *Ўлчаш* (3.11.4) натижасига таъсир кўрсатиши мумкин бўлган *тавсиф* (3.10.1).

Изоҳлар

1 *Ўлчаш асбоб ускунаси* (3.11.6) одатда бир нечта метрологик тавсифга эга бўлади.

2 Метрологик тавсифлар калибрланиши мумкин.

3.10.6 конфигурация (configuration): *Маҳсулотнинг конфигурацияси тўғрисида ахборотда* (3.6.8) белгиланган *маҳсулот* (3.7.6) ёки *хизматнинг* (3.7.7) ўзаро боғланган функционал ва физик *тавсифлар* (3.10.1).

с) этические (например, вежливость, честность, правдивость);

д) характеристики, связанные со временем (например, пунктуальность, безотказность, доступность, непрерывность);

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

ф) функциональные (например, максимальная скорость самолета).

3.10.2 характеристика качества (quality characteristic): Присущая *объекту* (3.6.1) *характеристика* (3.10.1), относящаяся к *требованию* (3.6.4).

Примечания

1 Понятие «присущая» означает существование в чем-то, прежде всего как постоянной характеристики.

2 Присвоенная характеристика объекта (например, цена объекта) не является характеристикой качества этого объекта.

3.10.3 человеческий фактор (human factor): *Характеристика* (3.10.1), присущая лицу, которое имеет влияние на рассматриваемый *объект* (3.6.1).

Примечания

1 Характеристики могут быть физическими, образовательными или социальными.

2 Человеческие факторы могут значительно влиять на *систему менеджмента* (3.5.3).

3.10.4 компетентность (competence): Способность применять знания и навыки для достижения намеченных результатов.

Примечания

1 Продемонстрированная компетентность иногда рассматривается как квалификация.

2 Термин является одним из числа общих терминов и определений для стандартов ISO на системы менеджмента.

3.10.5 метрологическая характеристика (metrological characteristic): *Характеристика* (3.10.1), которая может повлиять на результаты *измерения* (3.11.4).

Примечания

1 *Измерительное оборудование* (3.11.6) обычно имеет несколько метрологических характеристик.

2 Метрологические характеристики могут быть предметом калибровки.

3.10.6 конфигурация (configuration): Взаимосвязанные функциональные и физические *характеристики* (3.10.1) *продукции* (3.7.6) или *услуги* (3.7.7), установленные в *информации о конфигурации продукции* (3.6.8).

[Манба: ISO 10007:2003, 3.3, ўзгартирилган - “Хизмат” атамаси таърифга киритилган]

3.10.7 базавий конфигурация (configuration baseline): Маҳсулотнинг конфигурацияси тўғрисида тасдиқланган ахборот (3.6.8), унда кўрсатиб ўтилган вақт пайтига тегишли бўлган ва маҳсулот ёки хизматнинг ҳаётий циклининг барча босқичларида ҳавола сифатида ишлатиладиган маҳсулот (3.7.6) ёки хизматнинг (3.7.7) тавсифлари (3.10.1) белгиланган.

[Манба: ISO 10007:2003, 3.4, ўзгартирилган - “Хизмат” атамаси таърифга киритилган]

3.11 Таърифларга онд атамалар

3.11.1 аниқлаш (determination): Бир ёки кўпроқ тавсифларни (3.10.1) ва ушбу тавсифларнинг катталикларини белгилаш бўйича ҳаракатлар.

3.11.2 таҳлил (қилиш) (review): Белгиланган мақсадларга (3.7.1) эришиш учун объектининг (3.6.1) яроқлилиги, айнан бир хиллиги ёки натижавийлигини (3.7.11) аниқлаш (3.11.1).

Мисол – Раҳбарият томонидан таҳлил қилиш, лойиҳалаштириш ва ишлаб чиқишни (3.4.8) таҳлил қилиш, истеъмолчиларнинг (3.2.4) талабларини (3.6.4) таҳлил қилиш, тузатиш ҳаракатларини (3.12.2) таҳлил қилиш ва эксперт таҳлили.

Изоҳ – Таҳлил шунингдек самарадорлиқни (3.7.10) аниқлашни ўз ичига олиши мумкин.

3.11.3 мониторинг (monitoring): Тизим (3.5.1), жараён (3.4.1), маҳсулот (3.7.6), хизмат (3.7.7) ёки ҳаракат статусини аниқлаш (3.11.1).

Изоҳлар

1 Статусни аниқлаш учун текшириш, назорат қилиш ёки кузатиш зарурати юзага келиши мумкин.

2 Мониторинг одатда турли босқичларда ёки муддатларда бажариладиган, объектининг (3.6.1) статусини аниқлаш ҳисобланади.

3 Атама менежмент тизимига ISO стандартлари учун умумий атамалар ва таърифлардан бири ҳисобланади.

3.11.4 ўлчаш (measurement):

Катталиқни аниқлаш жараёни (3.4.1).

Изоҳлар

[Источник: ISO 10007:2003, 3.3, измененный - Термин «услуга» был включен в определение]

3.10.7 базовая конфигурация (configuration baseline): Утвержденная информация о конфигурации продукции (3.6.8), в которой установлены характеристики (3.10.1) продукции (3.7.6) или услуги (3.7.7), относящиеся к указанному моменту времени, и используемая в качестве ссылки на всех стадиях жизненного цикла продукции или услуги.

[Источник: ISO 10007:2003, 3.4, измененный - Термин «услуга» был включен в определение]

3.11 Термины, относящиеся к определению

3.11.1 определение (determination): Действия по установлению одной или более характеристик (3.10.1) и величин этих характеристик.

3.11.2 анализ (review): Определение (3.11.1) пригодности, адекватности или результативности (3.7.11) объекта (3.6.1) для достижения установленных целей (3.7.1).

Пример – Анализ со стороны руководства, анализ проектирования и разработки (3.4.8), анализ требований (3.6.4) потребителей (3.2.4), анализ корректирующих действий (3.12.2) и экспертный анализ.

Примечание — Анализ может также включать определение эффективности (3.7.10).

3.11.3 мониторинг (monitoring): Определение (3.11.1) статуса системы (3.5.1), процесса (3.4.1), продукции (3.7.6), услуги (3.7.7) или действия.

Примечания

1 Для определения статуса может возникнуть необходимость проверить, проконтролировать или отследить.

2 Мониторинг, как правило, является определением статуса объекта (3.6.1), выполняемым на различных этапах или сроках.

3 Термин является одним из числа общих терминов и определений для стандартов ISO на системы менеджмента.

3.11.4 измерение (measurement):

Процесс (3.4.1) определения величины.

Примечания

1 ISO 3534-2 ga muvoфик odatda kattalik mikdor kabi aniklanadi.

2 Atama menejment tizimiga ISO standartlari uchun umumiy atamalar va ta'riflardan biri hisoblanadi.

3.11.5 ўлчаш жараёни (measurement process): Катталик қийматини аниқлаш мақсадида ўтказиладиган операциялар мажмуи.

3.11.6 ўлчаш жихози (measuring equipment): Ўлчаш жараёни (3.11.5) учун зарур бўлган ўлчаш воситалари, дастур воситалари, эталонлар, маълумот материали, ёрдамчи аппаратура ёки уларнинг комбинацияси.

3.11.7 текшириш (inspection): Белгиланган талабларга (3.6.4) мувофиқликни (3.6.11) аниқлаш (3.11.1).

Изоҳлар

1 Агар текшириш натижаси мувофиқликни кўрсатса, у *верификация* (3.8.12) мақсадлари учун ишлатилиши мумкин.

2 Текшириш натижаси мувофиқлик ёки *номувофиқликни* (3.6.9), ёки мувофиқлик даражасини кўрсатиши мумкин.

3.11.8 синов (test): Аник мўлжалланган фойдаланиш ёки қўллаш учун талабларга (3.6.4) мувофиқликни (3.6.11) аниқлаш (3.11.1).

Изоҳ - Агар синов натижаси мувофиқликни кўрсатса, у *валидация* (3.8.13) мақсадлари учун ишлатилиши мумкин.

3.11.9 тезлаштиришни баҳолаш (progress evaluation) <лойиха менежменти>: Лойиха (3.4.2) мақсадларига (3.7.1) эришишни тезлаштиришни баҳолаш.

Изоҳлар

1 Баҳолаш лойиҳанинг ҳаётий циклининг тегишли босқичларида, лойиха жараёнлари ва *маҳсулот* (3.7.6) ёки *хизмат* (3.7.7) учун мезонлар асосида унинг *жараёнлари* (3.4.1) давомида амалга оширилади.

2 Тезлаштиришни баҳолаш натижалари лойиха менежментининг *режасини* (3.8.11) қайта кўриб чиқишга олиб келиши мумкин.

[Манба: ISO 10006:2003, 3.4, ўзгартирилган – Изоҳлар ўзгартирилган]

1 В соответствии с ISO 3534-2 величину определяют, как правило, как количество.

2 Термин является одним из числа общих терминов и определений для стандартов ISO на системы менеджмента.

3.11.5 процесс измерения (measurement process): Совокупность операций, проводимых с целью определения значения величины.

3.11.6 измерительное оборудование (measuring equipment): Средства измерений, программные средства, эталоны, справочный материал, вспомогательная аппаратура или их комбинация, необходимые для *процесса измерения* (3.11.5).

3.11.7 контроль (inspection): Определение (3.11.1) соответствия (3.6.11) установленным требованиям (3.6.4).

Примечания

1 Если результат контроля показывает соответствие, он может быть использован для целей *верификации* (3.8.12).

2 Результат контроля может показывать соответствие или *несоответствие* (3.6.9), или степень соответствия.

3.11.8 испытание (test): Определение (3.11.1) соответствия (3.6.11) требованиям (3.6.4) для конкретного предполагаемого использования или применения.

Примечание — Если результат испытания показывает соответствие, он может быть использован для целей *валидации* (3.8.13).

3.11.9 оценка продвижения (progress evaluation) <менеджмент проекта>: Оценка продвижения к достижению *целей* (3.7.1) *проекта* (3.4.2).

Примечания

1 Оценку выполняют на соответствующих этапах жизненного цикла проекта по ходу его *процессов* (3.4.1) на основе критериев для процессов проекта и *продукции* (3.7.6) или *услуг* (3.7.7).

2 Результаты оценок продвижения могут привести к пересмотру *плана менеджмента проекта* (3.8.11).

[Источник: ISO 10006:2003, 3.4, измененный - Примечания были изменены]

3.12 Харакатларга оид атамалар

3.12.1 олдини олиш харакатлари (preventive action): Потенциал

3.12 Термины, относящиеся к действиям

3.12.1 предупреждающее действие (preventive action): Действие, предпринятое

номувофиқлик (3.6.9) ёки бошқа потенциал номақбул вазият сабабларини бартараф этиш учун қилинган ҳаракат.

Изоҳлар

1 Потенциал номувофиқлик бир неча сабабларга эга бўлиши мумкин.

2 Олдини олиш ҳаракати воқеани юзага келишини бартараф қилиш учун қўлланилади, *тузатиш ҳаракати* (3.12.2) эса – воқеани қайта юзага келишини бартараф қилиш учун қўлланилади.

3.12.2 тузатиш ҳаракати (corrective action): Номувофиқликни (3.6.9) сабабини бартараф этиш ва уни қайта юзага келишини олдини олиш учун қилинган ҳаракат.

Изоҳлар

1 Номувофиқлик бир неча сабабларга эга бўлиши мумкин.

2 Тузатиш ҳаракати воқеани қайта юзага келишини бартараф қилиш учун қўлланилади, *олдини олиш ҳаракати* (3.12.1) эса - воқеани юзага келишини бартараф қилиш учун қўлланилади.

3 Атама менежмент тизимида ISO стандартлари учун умумий атамалар ва таърифлардан бири ҳисобланади.

3.12.3 тузатиш (correction): Аниқланган номувофиқликни (3.6.9) бартараф этиш учун бажарилган ҳаракат.

Изоҳлар

1 Тузатиш, *тузатиш ҳаракатидан* (3.12.2) олдин, у билан биргаликда ёки ундан кейин амалга оширилгани мумкин.

2 Тузатиш, масалан қайта ишлаш (3.12.8) ёки градацияни ўзгартириш (3.12.4) бўлиши мумкин.

3.12.4 градацияни ўзгартириш (regrade): Номувофик маҳсулот (3.7.6) ёки хизматларнинг (3.7.7) бошланғич талаблардан фарқланувчи талабларга (3.6.4) мувофик келиши учун уларнинг градациясини (3.6.3) алмаштириш.

3.12.5 оғишга рухсат (concession): Белгиланган талабларга (3.6.4) мувофик келмайдиган маҳсулот (3.7.6) ёки хизматлардан (3.7.7) фойдаланишга ёки уларни чиқаришга (3.12.7) бериладиган рухсат.

Изоҳ - Оғишга рухсат, одатда белгиланган чеклашлар доирасида ўз тавсифларининг (3.10.1) номувофиқлигига (3.6.9) эга бўлган маҳсулот ва хизматларни етказиб бериш билан чекланган бўлиб, одатда маҳсулот ва хизматлар хажмига, улардан фойдаланиш вақти ва шароитларига тегишли бўлади.

3.12.6 чекинишга рухсат (deviation permit): Маҳсулот (3.7.6) ёки хизматни

для устранения причины потенциального несоответствия (3.6.9) или другой потенциально нежелательной ситуации

Примечания

1 Потенциальное несоответствие может иметь несколько причин.

2 Предупреждающее действие предпринимают для предотвращения возникновения события, тогда как *корректирующее действие* (3.12.2) - для предотвращения повторного возникновения события.

3.12.2 корректирующее действие (corrective action): Действие, предпринятое для устранения причины несоответствия (3.6.9) и предупреждения его повторного возникновения.

Примечания

1 Несоответствие может иметь несколько причин.

2 Корректирующее действие предпринимают для предотвращения повторного возникновения события, тогда как *предупреждающее действие* (3.12.1) - для предотвращения его возникновения.

3 Термин является одним из числа общих терминов и определений для стандартов ISO на системы менеджмента.

3.12.3 коррекция (correction): Действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия (3.6.9).

Примечание

1 Коррекция может осуществляться перед, в сочетании или после *корректирующего действия* (3.12.2).

2 Коррекцией может быть, например, *переделка* (3.12.8) или *изменение градации* (3.12.4).

3.12.4 изменение градации (regrade): Смена градации (3.6.3) несоответствующей продукции (3.7.6) или услуги (3.7.7) для того, чтобы она соответствовала требованиям (3.6.4), отличным от исходных требований.

3.12.5 разрешение на отклонение (concession): Разрешение на использование или выпуск (3.12.7) продукции (3.7.6) или услуги (3.7.7), которые не соответствуют установленным требованиям (3.6.4).

Примечание - Разрешение на отклонение обычно ограничено поставкой продукции и услуг, имеющих несоответствия (3.6.9) своим характеристикам (3.10.1) в рамках установленных ограничений, и обычно касаются объемов продукции и услуг, периода времени и условий их использования.

3.12.6 разрешение на отступление (deviation permit): Разрешение на

(3.7.7) ишлаб чиқишдан олдин берилган улар учун белгиланган бошланғич талаблардан (3.6.4) чекинишга берилган рухсат.

Изоҳ - Чекинишга рухсат, одатда чекланган ҳажмдаги маҳсулот ва хизматга ёки вақт оралиғига, шунингдек, муайян мақсадда фойдаланишга берилади.

3.12.7 чиқариш (release): Жараённинг (3.4.1) кейинги босқичига ёки кейинги жараёнга ўтишга рухсат бериш

3.12.8 қайта ишлаш (rework): Номувофик маҳсулот (3.7.6) ёки хизматлар (3.7.7) талабларга (3.6.4) мувофик келиши учун уларга нисбатан қўрилган ҳаракат.

Изоҳ - Қайта ишлаш номувофик маҳсулот ёки хизматларнинг алоҳида қисмларигагина таъсир этиши ёки ўзгартириши мумкин.

3.12.9 таъмирлаш (repair): Номувофик маҳсулотни (3.7.6) ёки хизматларни (3.7.7) мўлжалланган фойдаланиш учун яроқли қилиш мақсадида унга нисбатан қўрилган ҳаракат.

Изоҳлар

1 Номувофик маҳсулот ёки хизматларнинг муваффақиятли таъмири маҳсулотнинг талабларга (3.6.4) мувофиқлигига олиб келиши шарт эмас. Таъмир билан бир қаторда четланишга рухсатни (3.12.5) талаб этиши мумкин.

2 Таъмирлаш илгари мувофик бўлган маҳсулот ёки хизматларни тиклаш учун уларга нисбатан қўрилган тузатиш ҳаракатларини ўз ичига олади, масалан, фойдаланиш мақсадида техник хизмат кўрсатиш доирасида.

3 Таъмирлаш номувофик маҳсулот ёки хизматларнинг алоҳида қисмларигагина таъсир этиши ёки ўзгартириши мумкин.

3.12.10 чиқиндига чиқариш (scrap): Номувофик маҳсулот (3.7.6) ёки хизматларга (3.7.7) нисбатан унинг дастлабки мўлжалланган қўлланишини олдини олиш мақсадида қўриладиган ҳаракат.

Мисол - Қайта ишлаш, йўқ қилиш.

Изоҳ - Номувофик хизматдан фойдаланилган вазиятда хизматни тўхтатиш орқали бартараф этилади.

3.13 Аудитга оид атамалар

3.13.1 аудит (audit): Аудит мезонларининг (3.13.7) мувофиқлик

отступление от исходных установленных *требований* (3.6.4) к *продукции* (3.7.6) или *услуге* (3.7.7), выданное до их создания.

Примечание - Разрешение на отступление, как правило, дается на ограниченный объем продукции и услуг или период времени, а также для конкретного использования.

3.12.7 выпуск (release): Разрешение на переход к следующей стадии *процесса* (3.4.1) или к следующему процессу.

3.12.8 переделка (rework): Действие, предпринятое в отношении несоответствующей *продукции* (3.7.6) или *услуги* (3.7.7) для того, чтобы она соответствовала *требованиям* (3.6.4).

Примечание - Переделка может затрагивать или изменять лишь отдельные части несоответствующих продукции или услуг.

3.12.9 ремонт (repair): Действие, предпринятое в отношении несоответствующей *продукции* (3.7.6) или *услуги* (3.7.7) для того, чтобы сделать ее приемлемой для предполагаемого использования.

Примечания

1 Успешный ремонт несоответствующих продукции или услуг не обязательно приводит к соответствию продукции *требованиям* (3.6.4). Наряду с ремонтом может потребоваться *разрешение на отклонение* (3.12.5).

2 Ремонт включает в себя действие по исправлению, предпринятое в отношении ранее соответствовавших продукции или услуг для их восстановления, например, в рамках технического обслуживания, с целью использования

3 Ремонт может затрагивать или изменять лишь отдельные части несоответствующих продукции или услуг.

3.12.10 перевод в отходы (scrap): Действие в отношении несоответствующей *продукции* (3.7.6) или *услуги* (3.7.7), предпринятое для предотвращения ее первоначального предполагаемого использования.

Пример - Переработка, уничтожение.

Примечание - В ситуации с несоответствующей услугой использование предотвращается посредством прекращения услуги.

3.13 Термины, относящиеся к аудиту

3.13.1 аудит (audit): Систематический, независимый и документируемый *процесс*

даражасини аниқлаш учун *объектив далилларни* (3.8.3) олиш ва уларни объектив баҳолашдаги мунтазам, мустақил ва ҳужжатлаштирилган *жараён* (3.4.1).

Изоҳлар

1 Аудитнинг асосий элементлари текширилаётган объект учун жавобгар бўлмаган инсонлар томонидан бажариладиган *тартиб-таомилга* (3.4.5) биноан *объектнинг* (3.6.1) *мувофиқлигини* (3.6.11) *аниқлашни* (3.11.1) ўз ичига олади.

2 Аудит ички (биринчи томон ўтказадиган аудит) ёки ташқи (иккинчи ёки учинчи томон ўтказадиган аудит) бўлиши мумкин, шунингдек аудит *комплекс* (3.13.2) ёки *биргаликда* (3.13.3) бўлиши мумкин.

3 Баъзан, биринчи томон ўтказадиган аудитлар деб аталувчи ички аудитлар, одатда *ташқиловнинг* (3.2.1) ўзи ёки унинг номидан раҳбарият томонидан *таҳлил қилиш* (3.11.2) учун ва бошқа ички мақсадлар учун ўтказилади ҳамда мувофиқлик ҳақидаги декларация учун асос бўлиши мумкин. Мустиқлик, аудит ўтказиладиган фаолият учун жавобгарлик йўқлигини намоён этилиши мумкин.

4 Ташқи аудитлар, одатда иккинчи томон ёки учинчи томон ўтказадиган аудитлар деб аталувчи аудитларни ўз ичига олади. Иккинчи томон ўтказадиган аудитларни ташқиловнинг фаолиятидан манфаатдор бўлган томонлар, масалан, *истеъмолчилар* (3.2.4) ёки уларнинг номидан бошқа шахслар амалга оширади. Учинчи томон ўтказадиган аудитларни ташқи мустиқ аудит ўтказувчи ташқиловлар амалга оширади. Ушбу ташқиловлар талабларга мувофиқлигини сертификатлаштиради ёки рўйхатга олади ёки давлат органлари ҳисобланади.

5 Атама, менежмент тизими ISO стандартлари учун умумий атамалар ва таърифлардан бири ҳисобланади. Бошланғич таъриф ва изоҳлар «аудит мезонлари» ва «аудит далили» атамалари ўртасидаги туташганлик таъсирини олиб ташлаш учун модификация қилинган.

3.13.2 комплекс аудит (combined audit): Икки ва ундан ортиқ *менежмент тизимлари* (3.5.3) учун битта *текширилаётган ташқиловда* (3.13.12) ўтказиладиган аудит (3.13.1).

Изоҳ - Комплекс аудитга киритилиши мумкин бўлган менежмент тизимининг қисмлари, менежмент тизимига тегишли стандартлар, маҳсулотга доир стандартлар, *ташқилов* (3.2.1) томонидан қўлланиладиган хизматлар ёки жараёнларга доир стандартлар билан аниқланиши мумкин.

3.13.3 биргаликдаги аудит (joint audit): Битта *текширилаётган ташқиловда* (3.13.12) икки ва ундан ортиқ текширувчи *ташқиловлар* (3.2.1) томонидан бир вақтда

(3.4.1) *получения объективных свидетельств* (3.8.3) и их объективного оценивания для установления степени соответствия *критериям аудита* (3.13.7).

Примечания

1 Основные элементы аудита включают *определение* (3.11.1) *соответствия* (3.6.11) *объекта* (3.6.1) согласно *процедуре* (3.4.5), выполняемое людьми, не ответственными за проверяемый объект.

2 Аудит может быть внутренним (аудит, проводимый первой стороной) или внешним (аудит, проводимый второй или третьей стороной), а также аудит может быть *комплексным* (3.13.2) или *совместным* (3.13.3).

3 Внутренние аудиты, иногда называемые аудиты, проводимые первой стороной, проводятся обычно самой *организацией* (3.2.1) или от ее имени для *анализа* (3.11.2) со стороны руководства и других внутренних целей, и могут служить основанием для декларации о соответствии. Независимость может быть продемонстрирована отсутствием ответственности за деятельность, подвергаемую аудиту.

4 Внешние аудиты включают в себя аудиты, обычно называемые аудитами, проводимыми второй стороной или третьей стороной. Аудиты, проводимые второй стороной, выполняются сторонами, заинтересованными в деятельности организации, например *потребителями* (3.2.4), или другими лицами от их имени. Аудиты, проводимые третьей стороной, выполняются внешними независимыми аудитирующими организациями. Эти организации осуществляют сертификацию или регистрацию на соответствие требованиям или являются государственными органами.

5 Термин является одним из числа общих терминов и определений для стандартов ISO на системы менеджмента. Исходное определение и примечания были модифицированы для исключения эффекта замкнутости между терминами «критерий аудита» и «свидетельство аудита».

3.13.2 комплексный аудит (combined audit): Аудит (3.13.1), проводимый в одной *проверяемой организации* (3.13.12) для двух и более *систем менеджмента* (3.5.3) одновременно.

Примечание - Части системы менеджмента, которые могут быть включены в комплексный аудит, могут быть определены соответствующими стандартами на системы менеджмента, стандартами на продукцию, стандартами на услуги или процессы, применяемыми *организацией* (3.2.1).

3.13.3 совместный аудит (joint audit): Аудит (3.13.1), проводимый в одной *проверяемой организации* (3.13.12) двумя и более проверяющими *организациями* (3.2.1)

ўтказиладиган *аудит* (3.13.1)

3.13.4 аудит дастури (audit programme): Муайян вақт оралиғига режалаштирилган ва муайян мақсадга эришишга қаратилган бир ёки бир нечта *аудитлар* (3.13.1) мажмуи.

[Манба: ISO 19011:2011, 3.13, ўзгартирилган]

3.13.5 аудит соҳаси (audit scope): *Аудит* (3.13.1) ҳажми ва чегаралари.

Изоҳ — Аудит соҳаси, одатда аудит ўтказиш жойи, ташкилий бирликлар, фаолият турлари ва *жараёнлар* (3.4.1) кўрсатмасини ўз ичига олади.

[Манба: ISO 19011:2011, 3.14, ўзгартирилган — Изоҳ ўзгартирилган]

3.13.6 аудит режаси (audit plan): *Аудит* (3.13.1) ўтказиш бўйича фаолият ва ташкилий чора-тадбирлар тавсифи.

[Манба: ISO 19011:2011, 3.15]

3.13.7 аудит мезонлари (audit criteria): *Объектив далилларни* (3.8.3) *сиёсат* (3.5.8), *тартиб-таомиллар* (3.4.5) ёки *талаблар* (3.6.4) билан таққослаш учун қўлланиладиган уларнинг мажмуи.

[Манба: ISO 19011:2011, 3.2, ўзгартирилган — «Аудит далили» атамаси «объектив далил» атамаси билан алмаштирилган]

3.13.8 аудит далили (audit evidence): *Аудит мезонлари* (3.13.7) билан боғлиқ бўлган ва верификация қилинадиган ёзувлар, фактлар баёни ёки бошқа ахборот.

[Манба: ISO 19011:2011, 3.3 — Изоҳ олиб ташланган]

3.13.9 аудит кузатувлари (audit findings): *Аудитнинг* тўпланган *далиллари* (3.13.8) *аудит мезонларига* (3.13.7) нисбатан баҳолаш натижалари.

Изоҳлар

1 Аудит кузатувлари *мувофиқлик* (3.6.11) ёки *номувофиқликни* (3.6.9) кўрсатиши мумкин.

2 Аудит кузатувлари *яхшилаш* (3.3.1) имкониятларини аниқлашга ёки яхши тажрибани ёзиш/кайд қилишга олиб келиши мумкин.

3 Рус тилида, агар аудит мезонлари *қонуний талаблардан* (3.6.6) ёки *норматив ҳуқуқий талаблардан* (3.6.7) танлаб олинган бўлса, аудит кузатувлари *мувофиқлик* ёки *номувофиқликларни*

одновременно.

3.13.4 программа аудита (audit programme): Совокупность одного или нескольких *аудитов* (3.13.1), запланированных на конкретный период времени и направленных на достижение конкретной цели.

[Источник: ISO 19011:2011, 3.13, измененный]

3.13.5 область аудита (audit scope): Объем и границы *аудита* (3.13.1).

Примечание — Область аудита обычно включает в себя указание мест проведения аудита, структурных единиц, видов деятельности и *процессов* (3.4.1).

[Источник: ISO 19011:2011, 3.14, измененный — Примечание было изменено]

3.13.6 план аудита (audit plan): Описание деятельности и организационных мероприятий по проведению *аудита* (3.13.1).

[Источник: ISO 19011:2011, 3.15]

3.13.7 критерии аудита (audit criteria): Совокупность *политик* (3.5.8), *процедур* (3.4.5) или *требований* (3.6.4), используемых для сопоставления с ними *объективных свидетельств* (3.8.3).

[Источник: ISO 19011:2011, 3.2, измененный — Термин «свидетельство аудита» был заменен на «объективное свидетельство»]

3.13.8 свидетельство аудита (audit evidence): Записи, изложение фактов или другая информация, которые связаны с *критериями аудита* (3.13.7) и являются верифицируемыми.

[Источник: ISO 19011:2011, 3.3 — Примечание было удалено]

3.13.9 наблюдения аудита (audit findings): Результаты оценивания собранных *свидетельств аудита* (3.13.8) по отношению к *критериям аудита* (3.13.7).

Примечания

1 Наблюдения аудита могут указывать на *соответствие* (3.6.11) или *несоответствие* (3.6.9).

2 Наблюдения аудита могут привести к определению возможностей *улучшения* (3.3.1) или к записи/фиксации хорошего опыта.

3 В русском языке, если критерии аудита выбраны из *законодательных требований* (3.6.6) или *нормативных правовых требований* (3.6.7), наблюдения аудита могут называться соответствиями

кўрсатиши мумкин.

[Манба: ISO 19011:2011, 3.4 - Изох 3 ўзгартирилган]

3.13.10 аудит натижалари бўйича хулоса (audit conclusion): Аудит мақсадларини (3.7.1) ва барча аудит кузатувларини (3.13.9) кўриб чиққандан кейин аудитнинг (3.13.1) чиқиши.

[Манба: ISO 19011:2011, 3.5]

3.13.11 аудит буюртмачиси (auditclient): Аудитга (3.13.1) буюртма берган ташкилот (3.2.1) ёки шахс.

[Манба: ISO 19011:2011, 3.6, ўзгартирилган – Изох олиб ташланган]

3.13.12 текширилаётган ташкилот (auditee): Аудит (3.13.1) ўтказилиши керак бўлган ташкилот (3.2.1).

[Манба: ISO 19011:2011, 3.7]

3.13.13 хамроҳ (guide) <аудит>: Аудит бўйича гуруҳга (3.13.14) ёрдам кўрсатиш учун текширилаётган ташкилот (3.13.12) томонидан тайинланадиган шахс.

[Манба: ISO 19011:2011, 3.12]

3.13.14 аудит бўйича гуруҳ (audit team): Зарур бўлганда, техник экспертлар (3.13.16) томонидан қўллаб қувватланадиган, аудит (3.13.1) ўтказадиган бир ёки бир нечта шахслар.

Изохлар

1 Аудит бўйича гуруҳда аудиторлардан (3.13.15) бири гуруҳ раҳбари томонидан тайинланади.

2 Аудит бўйича гуруҳ, шунингдек стажерлар-аудиторларни ўз ичига олиши мумкин.

[Манба: ISO 19011:2011, 3.9, ўзгартирилган]

3.13.15 аудитор (auditor): Аудит (3.13.1) ўтказувчи шахс.

[Манба: ISO 19011:2011, 3.8]

3.13.16 техник эксперт (technical expert) <аудит>: Аудит бўйича гуруҳга (3.13.14) махсус билимлар ёки тажрибани тақдим қиладиган шахс.

Изохлар

1 Махсус билимлар ёки тажриба аудит қилинадиган ташкилот (3.2.1), жараён (3.4.1) ёки фаолиятга ёки тилни ва мамлакат маданиятини билишга тегишлидир.

2. Техник эксперт аудит бўйича гуруҳда аудитор (3.13.15) ваколатига эга эмас.

[Манба: ISO 19011:2011, 3.10 – Изох 1 ўзгартирилган]

или несоответствиями.

[Источник: ISO 19011:2011, 3.4 - Примечание 3 было изменено]

3.13.10 заключение по результатам аудита (audit conclusion): Выход аудита (3.13.1) после рассмотрения целей (3.7.1) аудита и всех наблюдений аудита (3.13.9).

[Источник: ISO 19011:2011, 3.5]

3.13.11 заказчик аудита (auditclient): Организация (3.2.1) или лицо, заказавшее аудит (3.13.1).

[Источник: ISO 19011:2011, 3.6, измененный - Примечание было удалено]

3.13.12 проверяемая организация (auditee): Организация (3.2.1), подвергающаяся аудиту (3.13.1).

[Источник: ISO 19011:2011, 3.7]

3.13.13 сопровождающий (guide) <аудит>: Лицо, назначаемое проверяемой организацией (3.13.12) для оказания помощи группе по аудиту (3.13.14).

[Источник: ISO 19011:2011, 3.12]

3.13.14 группа по аудиту (audit team): Одно или несколько лиц, проводящих аудит (3.13.1), при необходимости поддерживаемых техническими экспертами (3.13.16).

Примечания

1 Один из аудиторов (3.13.15) в группе по аудиту назначается руководителем группы.

2 Группа по аудиту может включать в себя также аудиторов-стажеров.

[Источник: ISO 19011:2011, 3.9, измененный]

3.13.15 аудитор (auditor): Лицо, проводящее аудит (3.13.1).

[Источник: ISO 19011:2011, 3.8]

3.13.16 технический эксперт (technical expert) <аудит>: Лицо, которое предоставляет специальные знания или опыт группе по аудиту (3.13.14).

Примечания

1 Специальные знания или опыт относятся к организации (3.2.1), процессу (3.4.1) или деятельности, подвергаемым аудиту, или к знанию языка и культуры страны.

2 Технический эксперт не имеет полномочий аудитора (3.13.15) в группе по аудиту.

[Источник: ISO 19011:2011, 3.10 - Примечание 1 было изменено]

3.13.17 кузатувчи (observer) <аудит>:
Аудит бўйича гуруҳни (3.13.4) кузатувчи,
 лекин *аудитор* (3.13.15) бўлиб
 хисобланмайдиган шахс.

Изоҳ — Кузатувчи *текширилаётган*
ташкилотнинг (3.13.12) ходими, назорат қиладиган
органнинг ёки аудит (3.13.1) ўтказилишини
кузатадиган бошқа манфаатдор томоннинг (3.2.3)
 вакили бўлиши мумкин.

[Манба: ISO 19011:2011, 3.11,
 ўзгартирилган - «Аудит ўтказиш» феъли
 таърифдан чиқарилган; изоҳ ўзгартирилган].

3.13.17 наблюдатель (observer)
 <аудит>: Лицо, сопровождающее *группу по*
аудиту (3.13.4), но не являющееся
аудитором (3.13.15).

Примечание - Наблюдатель может быть
 сотрудником *проверяемой организации* (3.13.12),
 представителем контролирующего органа или другой
заинтересованной стороны (3.2.3), который
 наблюдает за проведением *аудита* (3.13.1).

[Источник: ISO 19011:2011, 3.11,
 измененный - Глагол «аудитировать» был
 исключен из определения; примечание было
 изменено].

O'ZSTANDART AGENTLIGI
 STANDARTLASHTIRISH, DAVLAT
 TAZORATINI MUHOFAZALASHTIRISH VA
 AKKREDITatsION TEXNOLOGIYALARINI
 RUSIYA STANDARTLARIDAN

А илова
(маълумот учун)

Тушунчалар ўртасидаги боғланишлар ва уларни график тасвирлаш

A.1 Умумий қоидалар

Атамашунослик ишларида тушунчалар ўртасидаги боғланишлар уларнинг турлари ўртасидаги иерархик мунособатларга асосланади. Бунда тушунчани тежамли тавсифлаш учун улар турларининг номи ёзилади ва уларни бир-биридан фарқловчи белгилари тавсифланади.

Ушбу иловада кўрсатилган, тушунчалар ўртасидаги боғланишларнинг учта асосий тури мавжуд: уруғдошлик (А.2), партитив (унинг қисмлари билан умумий боғланиш) (А.3) ва ассоциатив (А.4).

A.2 Уруғдошлик боғланиши

Иерархия доирасида бўйсундирилган тушунчалар асосий тушунчанинг барча белгиларини мерос қилиб олади ва уларни асосий (ота-она) ва бир тартибли (қариндошлик) тушунчалардан фарклантирувчи белгиларининг тавсифларини ўз ичига олади, масалан, баҳор, ёз, куз ва қишнинг йил фасли билан боғлиқлиги.

Уруғдошлик боғланиши «елпигич» ёки «дарахт» кўринишда тасвирланади (А.1 расмга қ.).

ISO 704:2009 (5.5.2.2.1) дан намуна

Приложение А (справочное)

Связи между понятиями и их графическое представление

А.1 Общие положения

В терминологической работе связи между понятиями основываются на иерархических отношениях между признаками видов таким образом, что наиболее экономное описание понятия образуются путем наименования его вида и описания признаков, отличающих его от вышестоящих или соподчиненных понятий.

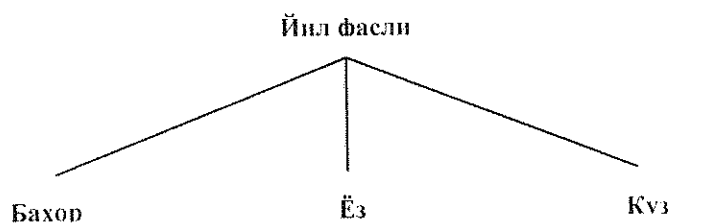
Между понятиями существуют три основных вида связей, указанных в настоящем приложении: родовые (А.2), партитивные (связь общего с его частями) (А.3) и ассоциативные (А.4).

А.2 Родовая связь

Подчиненные понятия в рамках иерархии наследуют все признаки основного понятия и содержат описания тех признаков, которые отличают их от основных (родительских) и однопорядковых (родственных) понятий, например, связь весны, лета, осени и зимы со временем года.

Родовые связи изображают графически в виде «веера» или «дерева» без стрелок (рисунок А.1).

Пример из ISO 704:2009 (5.5.2.2.1)



А.1 расм – Уруғдошлик боғланишнинг график тасвири

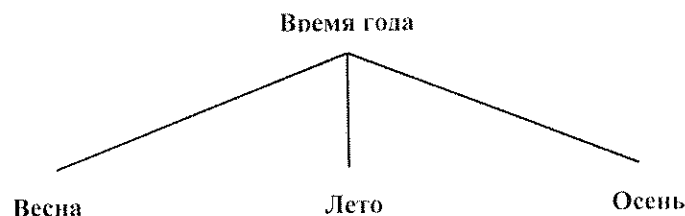


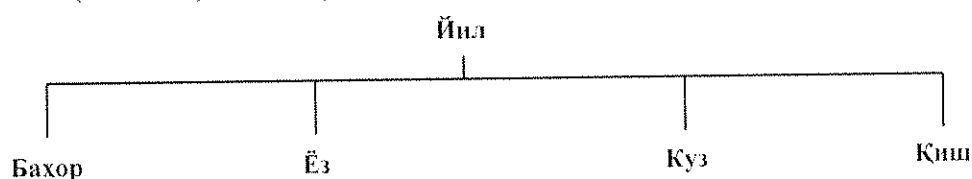
Рисунок А.1 - Графическое представление родовой связи

А.3 Партитив боғланиш

Бир иерархик тизим доирасидаги субординат тушунчалар бўйсундирилган тушунчанинг бир кисми бўлади, масалан, баҳор, ёз, куз ва киш йилнинг қисмлари каби таърифланиши мумкин ва яхши об-хавони (ёзнинг тавсифларидан бири) йилнинг кисми деб таърифлаш ўринсиз бўлади.

Партитив муносабатлар “хаскаш” каби тасвирланади (А.2 расм).

ISO 704:2009 (5.5.2.3.1) дан намуна



А.2 расм – Партитив боғланишнинг график тасвири

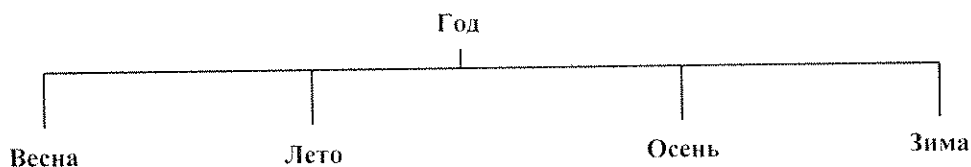


Рисунок А.2 - Графическое представление партитивной связи

А.4 Ассоциатив боғланиш

Ассоциатив боғланишлар келиб чиқиш-тур партитив боғланишларга нисбатан тежамли эмас, лекин улар тушунчалар тизими доирасида иккита тушунча ўртасидаги муносабатлар табиатини аниқлашга ёрдам беради. Масалан, сабаб ва оқибат, ҳаракат ва ўрни, ҳаракат ва натижа, асбоб ва функция, материал ва маҳсулот. Ассоциатив боғланишлар икки учи найзали бир чизик билан тасвирланади (А.3 расмга қ.).

ISO 704:2009 (5.6.2) дан намуна

А.3 Партитивная связь

Подчиненные понятия в рамках одной иерархической системы являются частью суперординатного понятия, например, весна, лето, осень и зима могут быть определены как части года, и недопустимо определять как часть года хорошую погоду (одна из возможных характеристик лета).

Партитивные отношения изображаются в виде «грабель» (рисунок А.2).

Пример из ISO 704:2009 (5.5.2.3.1)

А.4 Ассоциативная связь

Ассоциативные связи не столь экономны, как родовидовые и партитивные, но они помогают определить природу взаимоотношений между двумя понятиями в рамках системы понятий, например, причина и следствие, действие и место, действие и результат, инструмент и функция, материал и продукция.

Ассоциативные связи изображают в виде одной черты со стрелкой на каждом конце (рисунок А.3).

Пример из ISO 704:2009 (5.6.2)



А.3 расм - Ассоциатив боғланишнинг график тасвири

Рисунок А.3 - Графическое представление ассоциативной связи

A.5 Тушунчалар диаграммаси

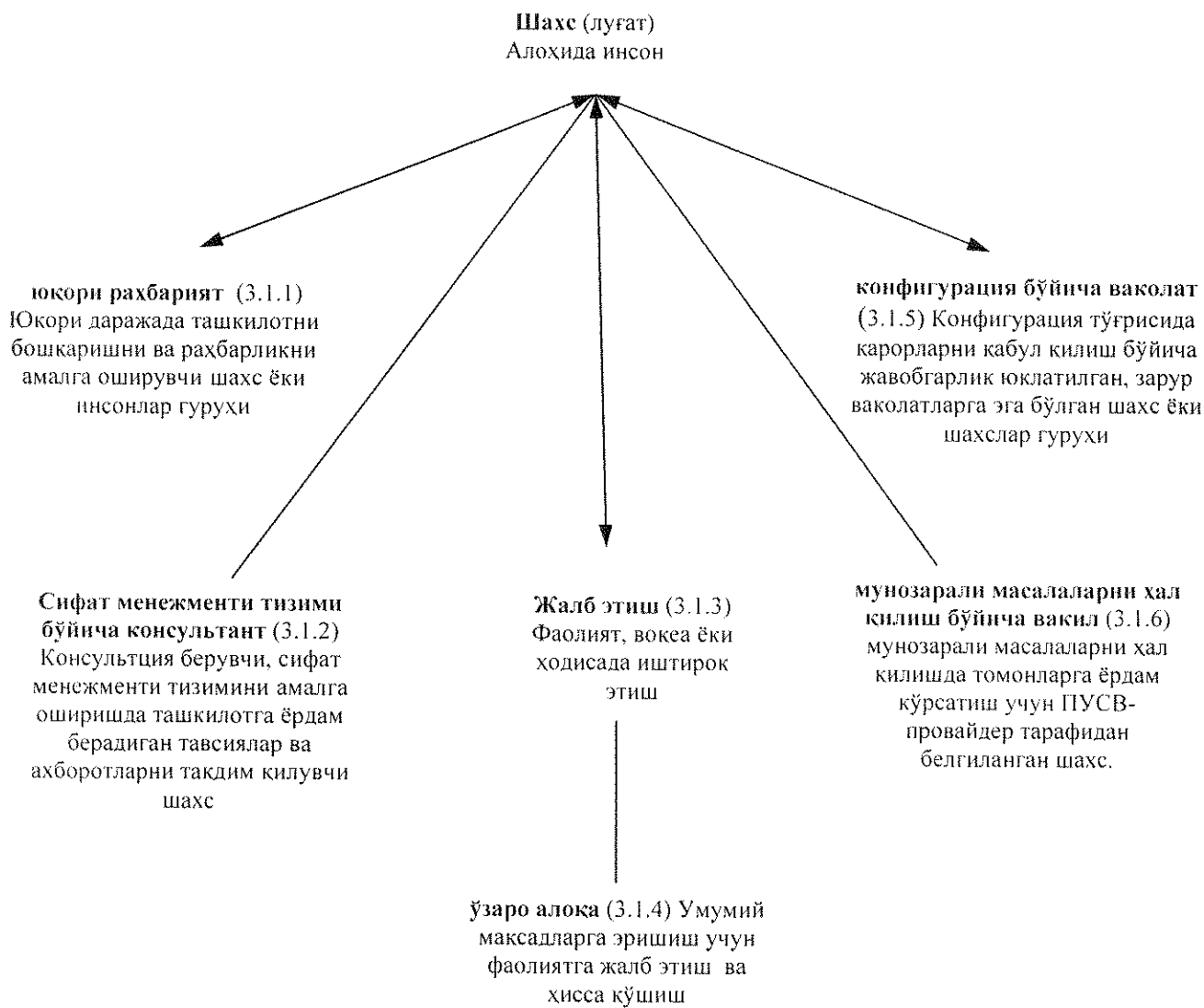
A.4 - A.16 расмларда ушбу стандартнинг 3 бўлимидаги предмет гуруҳлари асосланган тушунчаларнинг диаграммалари кўрсатилган.

Атамаларнинг таърифлари такрорланади, лекин уларга изоҳлар расмларда келтирилмаган, шунинг учун изоҳлар билан танишиш учун 3 бўлимга мурожаат қилиш тавсия этилади.

A.5 Диаграммы понятий

На рисунках A.4 - A.16 представлены диаграммы понятий, на которых основываются предметные группы раздела 3 настоящего стандарта.

Определения терминов повторяются, но примечания к ним на рисунках не приведены, поэтому рекомендуется обращаться к разделу 3 для ознакомления с примечаниями.



A.4 расм - 3.1 “Шахс ва инсонлар” тоифасига тегишли тушунчалар

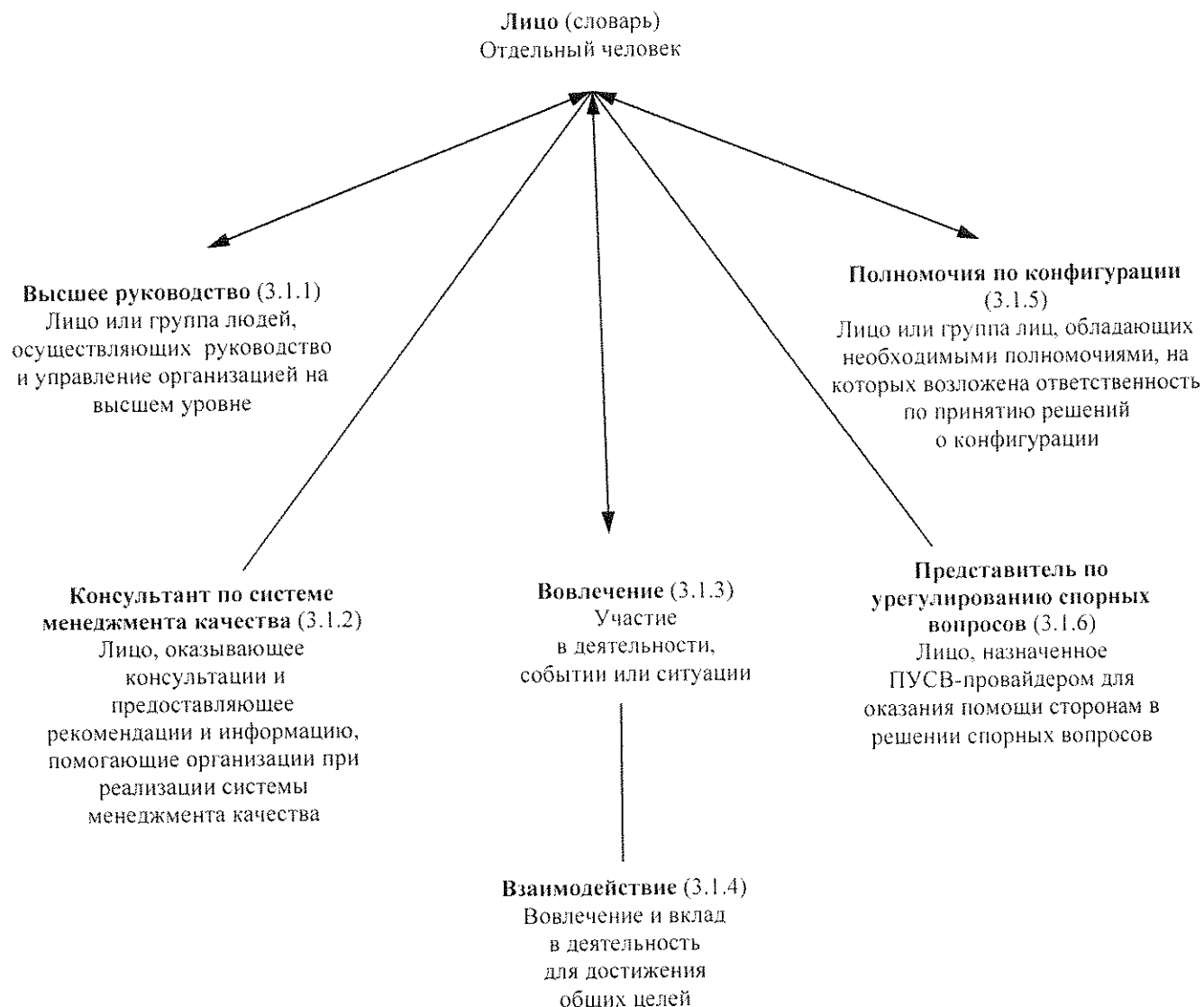
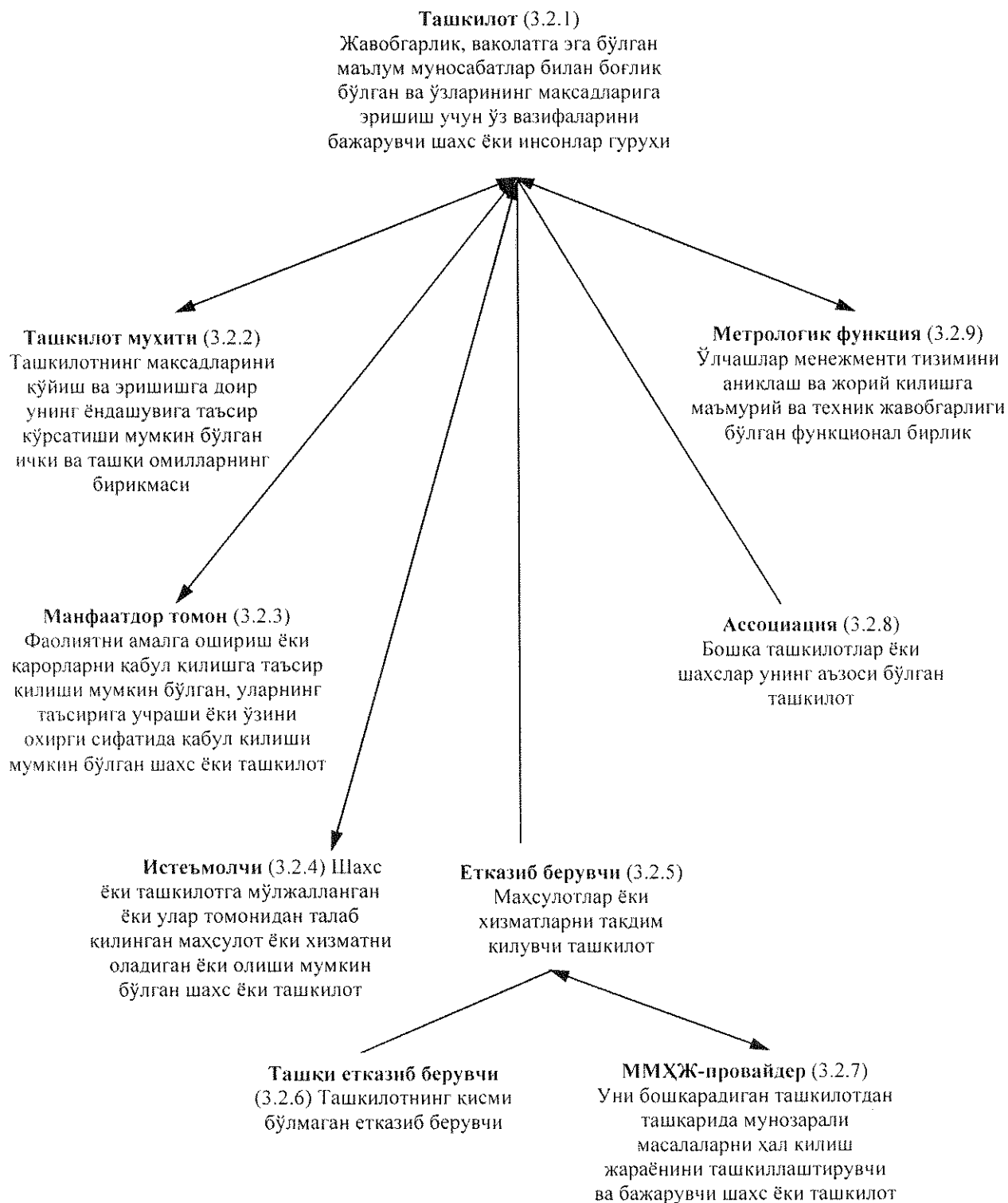


Рисунок А.4 - 3.1 Понятия, относящиеся к категории «лицо или люди»



A.5 расм - 3.2 “Ташкилот” тоифасига тегишли тушунчалар

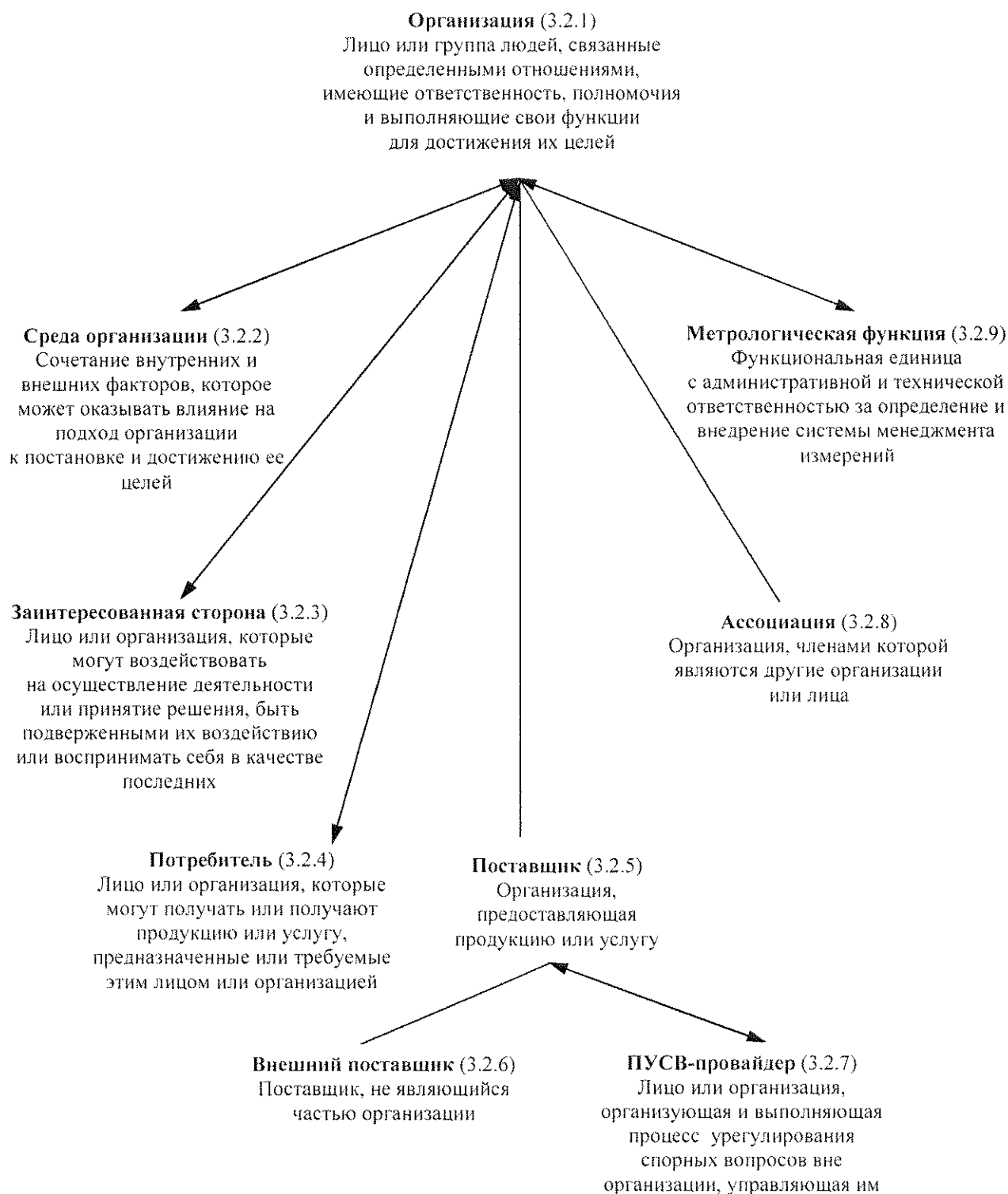
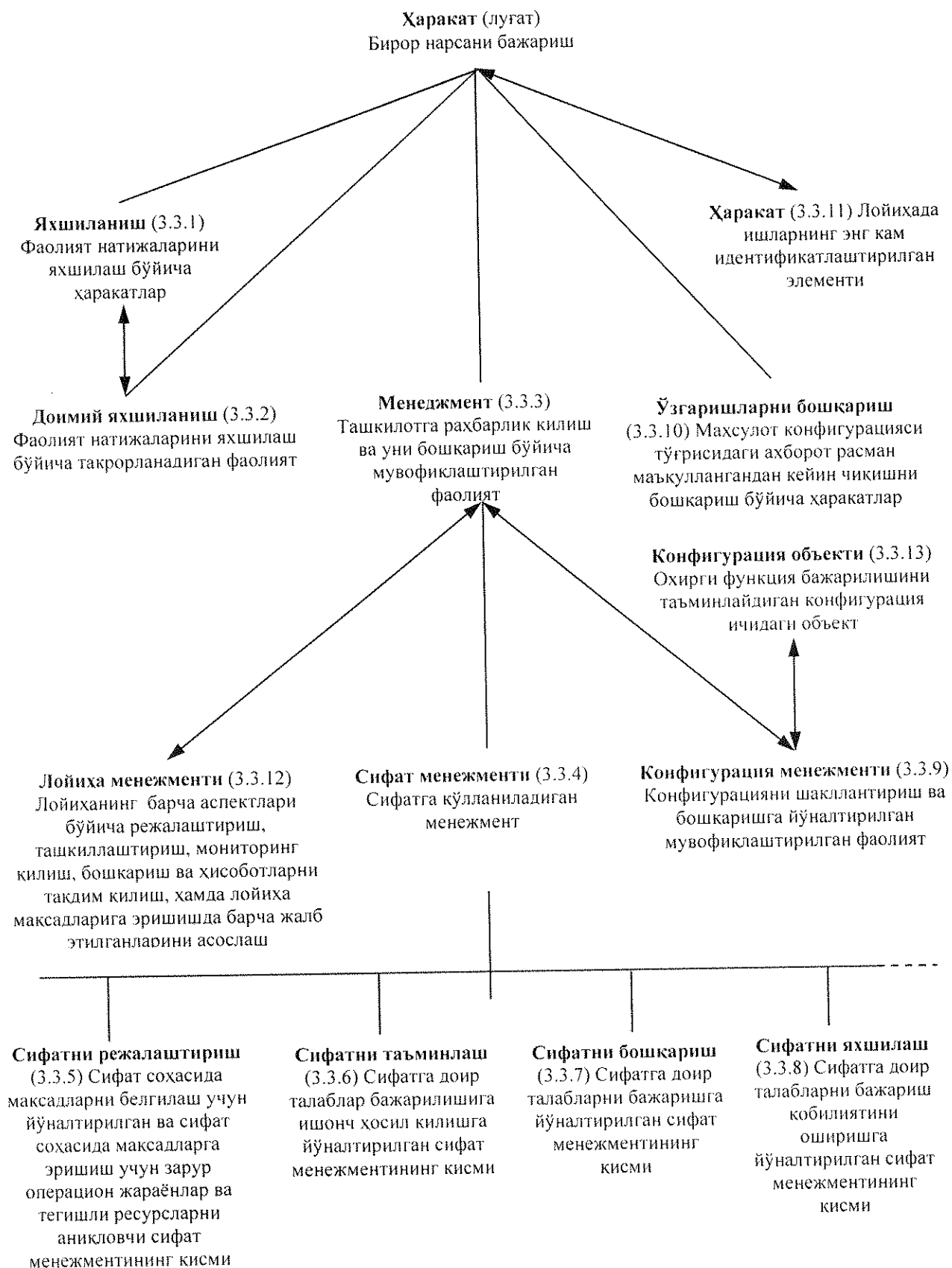


Рисунок А.5 - 3.2 Понятия, относящиеся к категории «организация»



А.6 расм — 3.3 “Фаолият” тоифасига тегишли тушунчалар

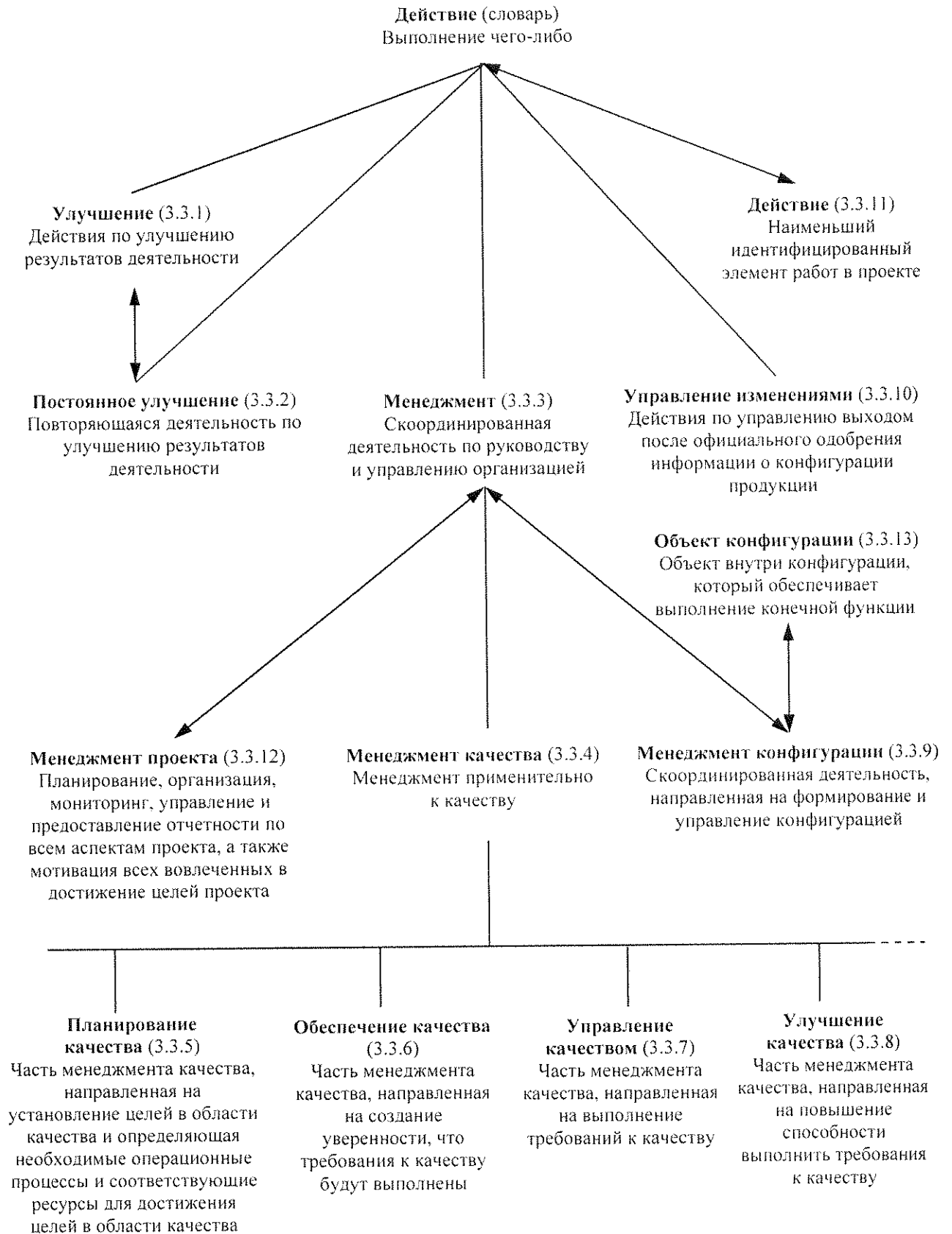
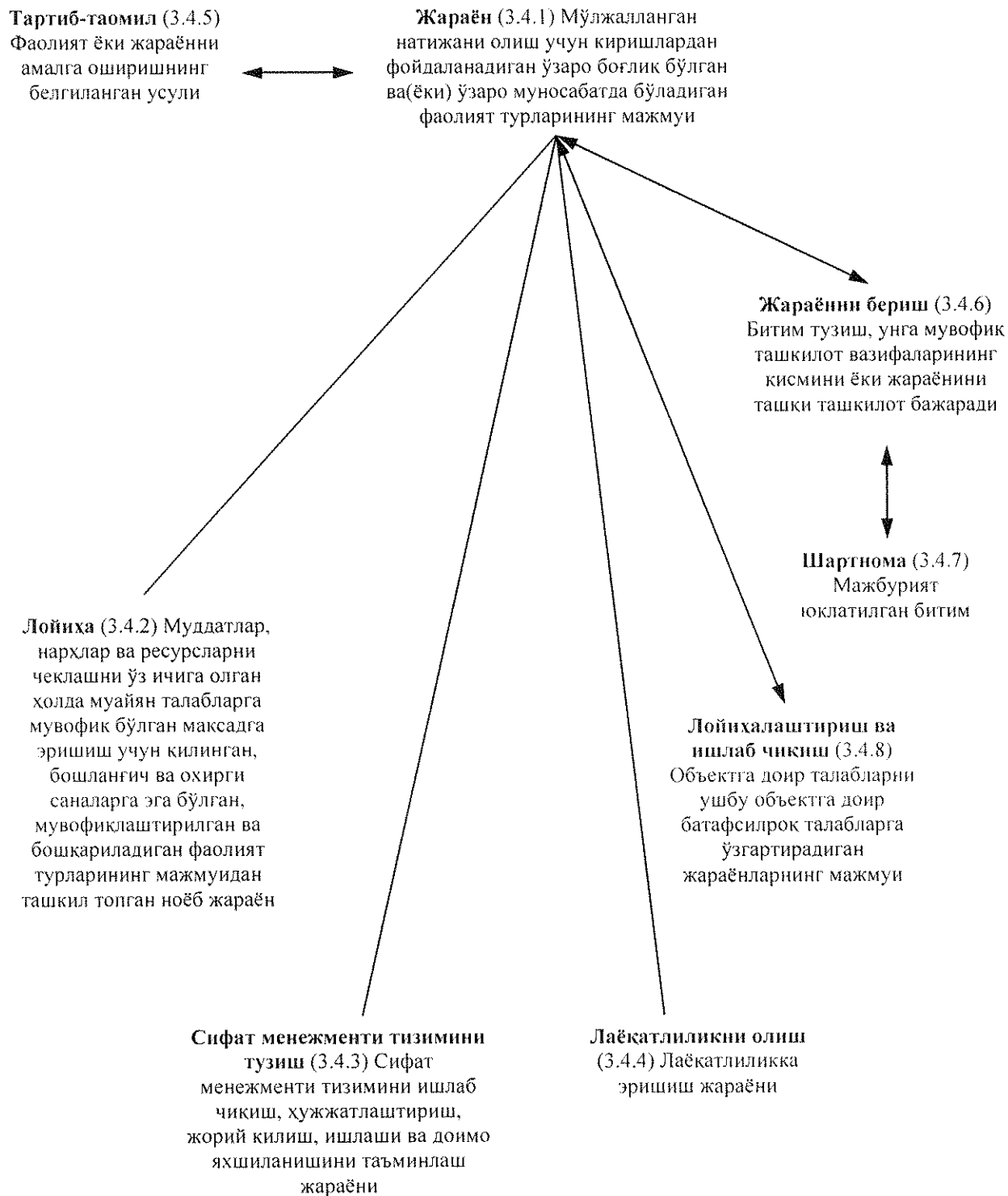


Рисунок А.6 — 3.3 Понятия, относящиеся к категории «деятельность»



A.7 расм — 3.4 “Жараён” тоифасига тегишли тушунчалар

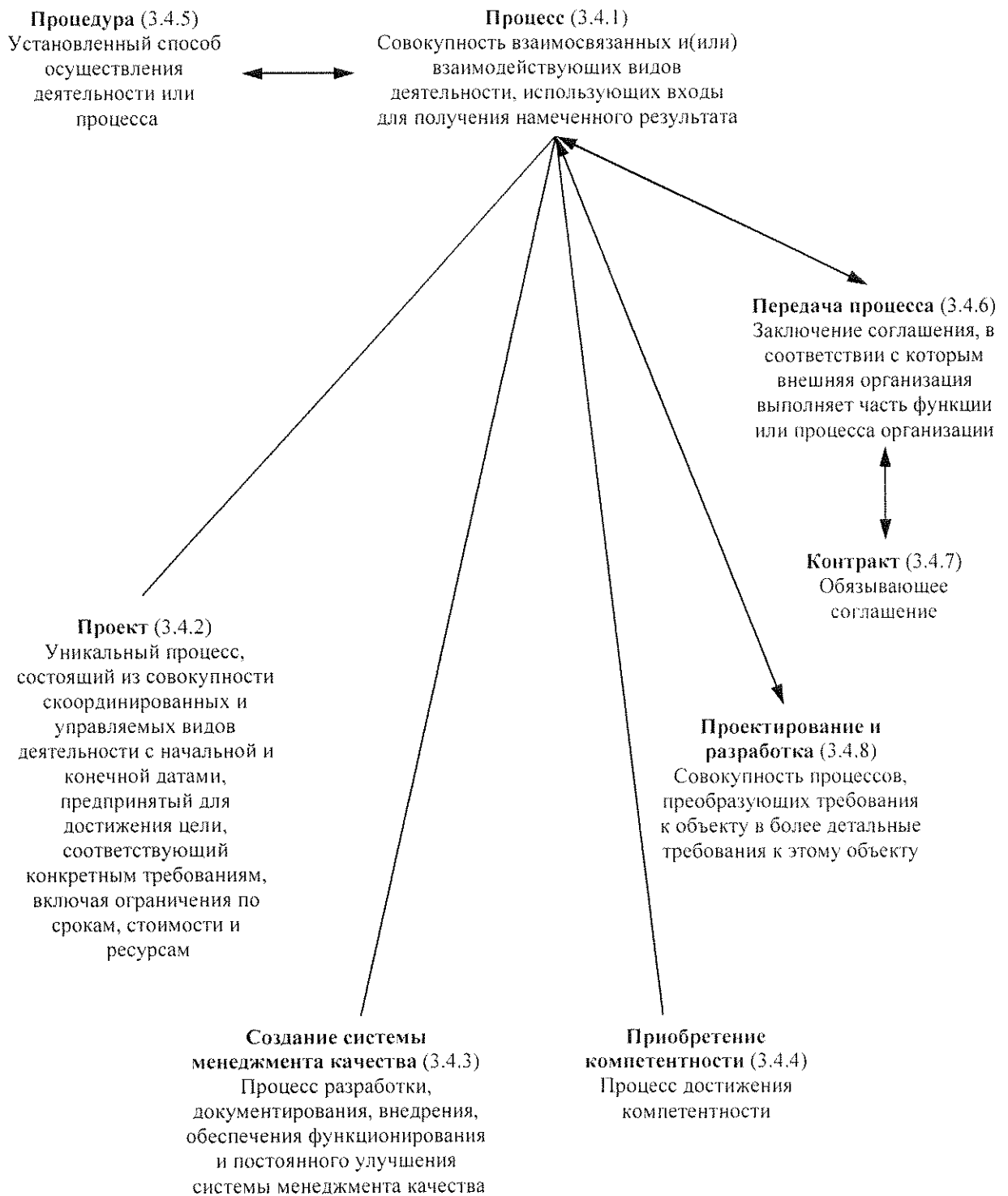
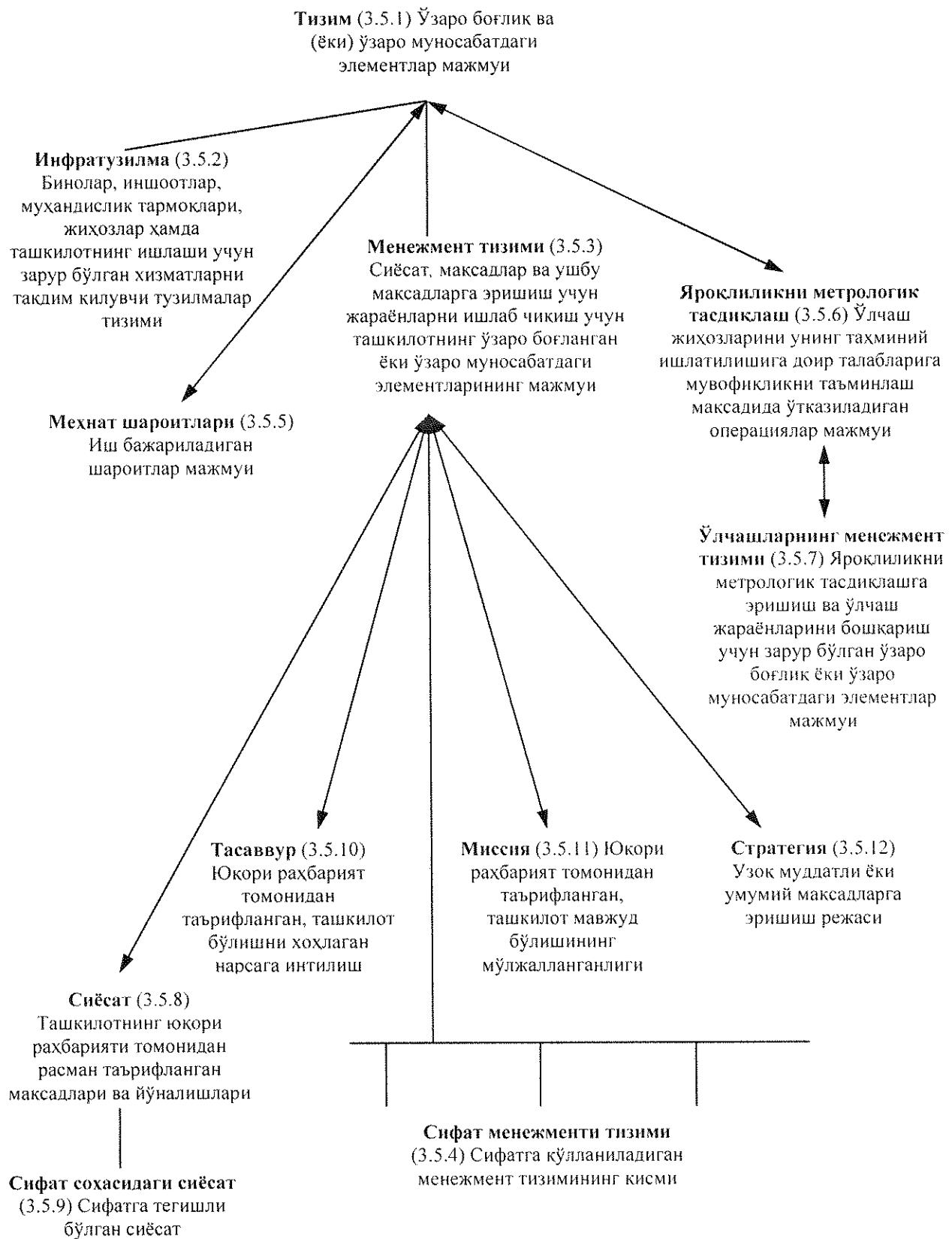


Рисунок А.7 — 3.4 Понятия, относящиеся к категории «процесс»



A.8 расм — 3.5 “Тизим” тоифасига тегишли тушунчалар

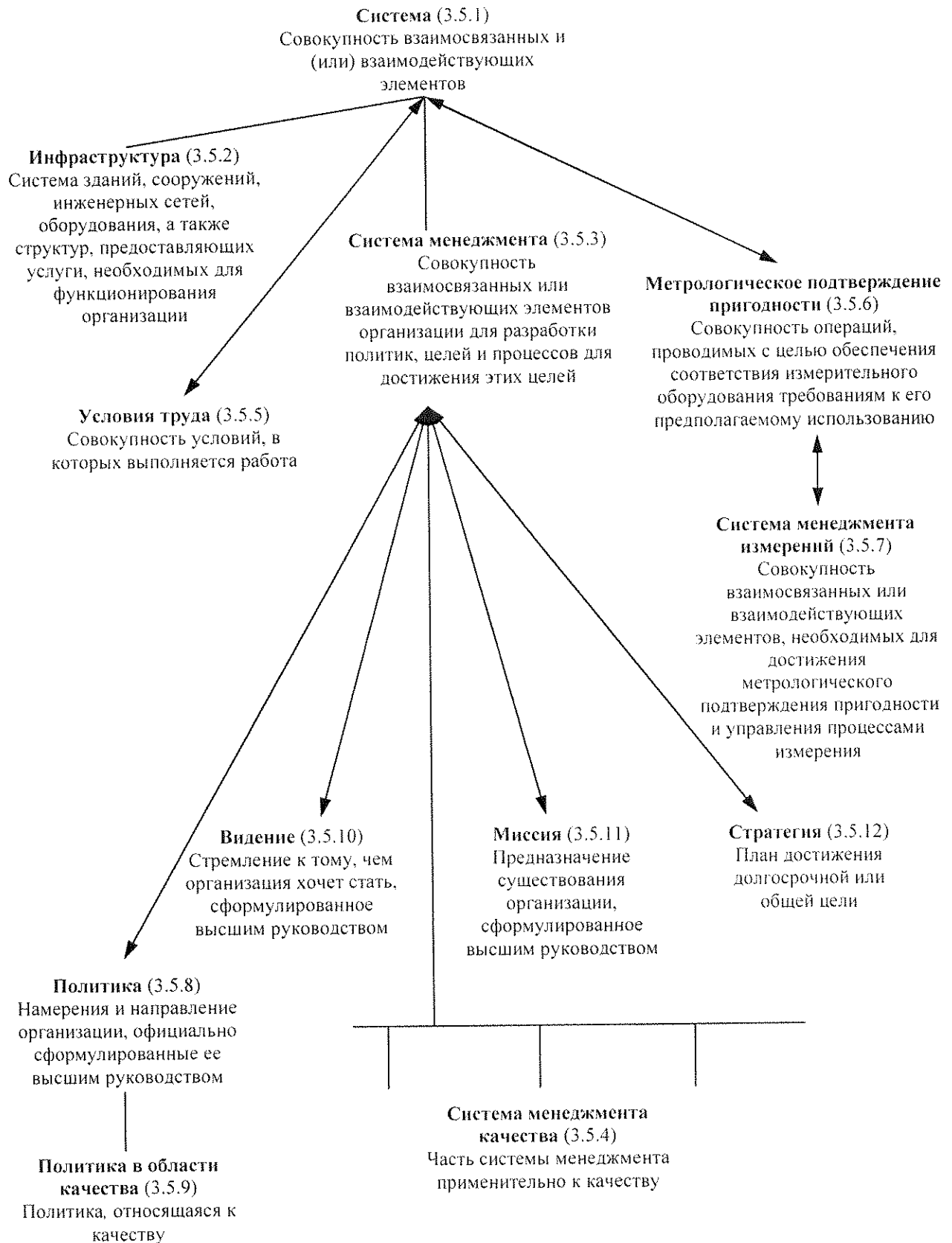
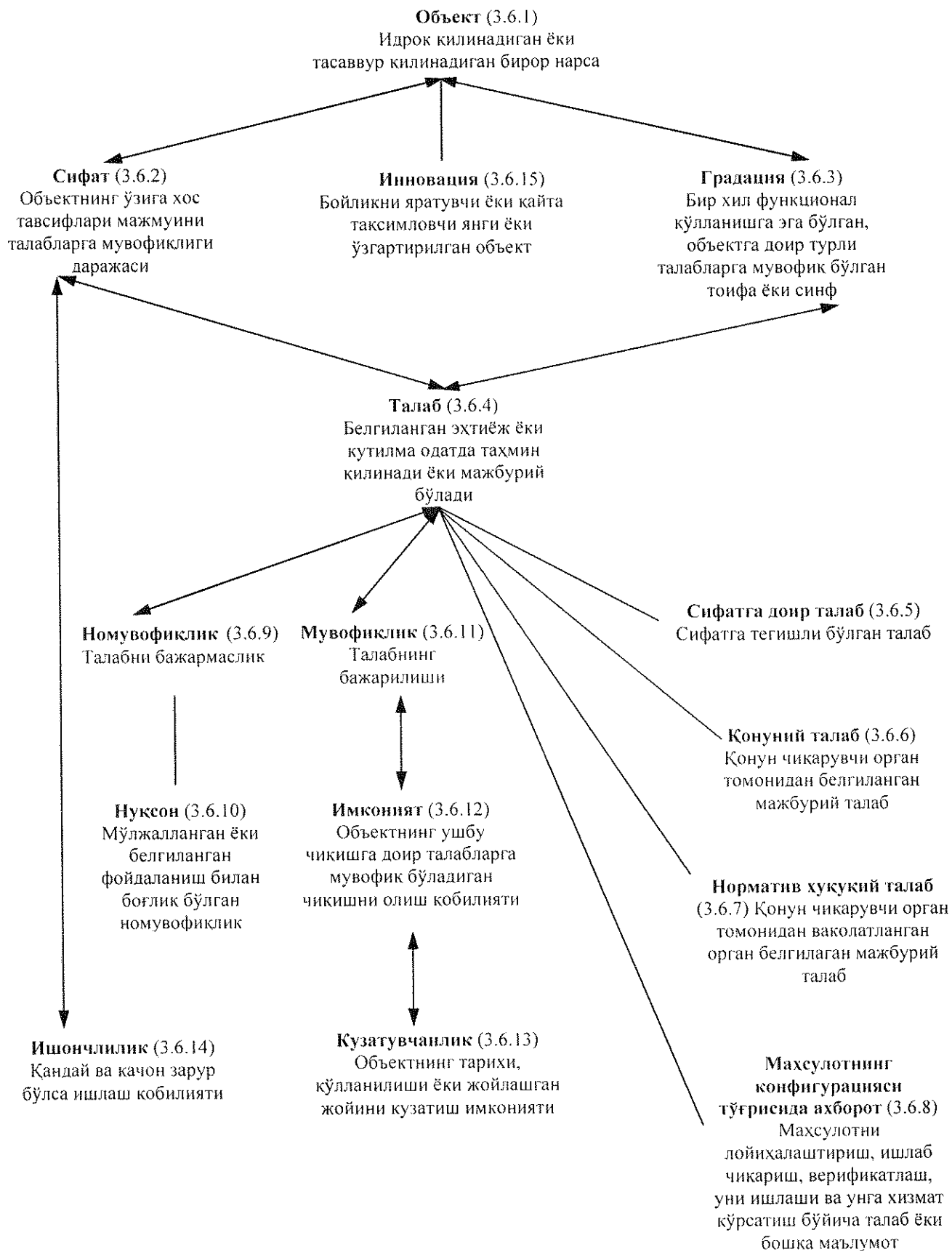


Рисунок А.8 — 3.5 Понятия, относящиеся к категории «система»



А.9 расм — 3.6 “Талаб” тоифасига тегишли тушунчалар

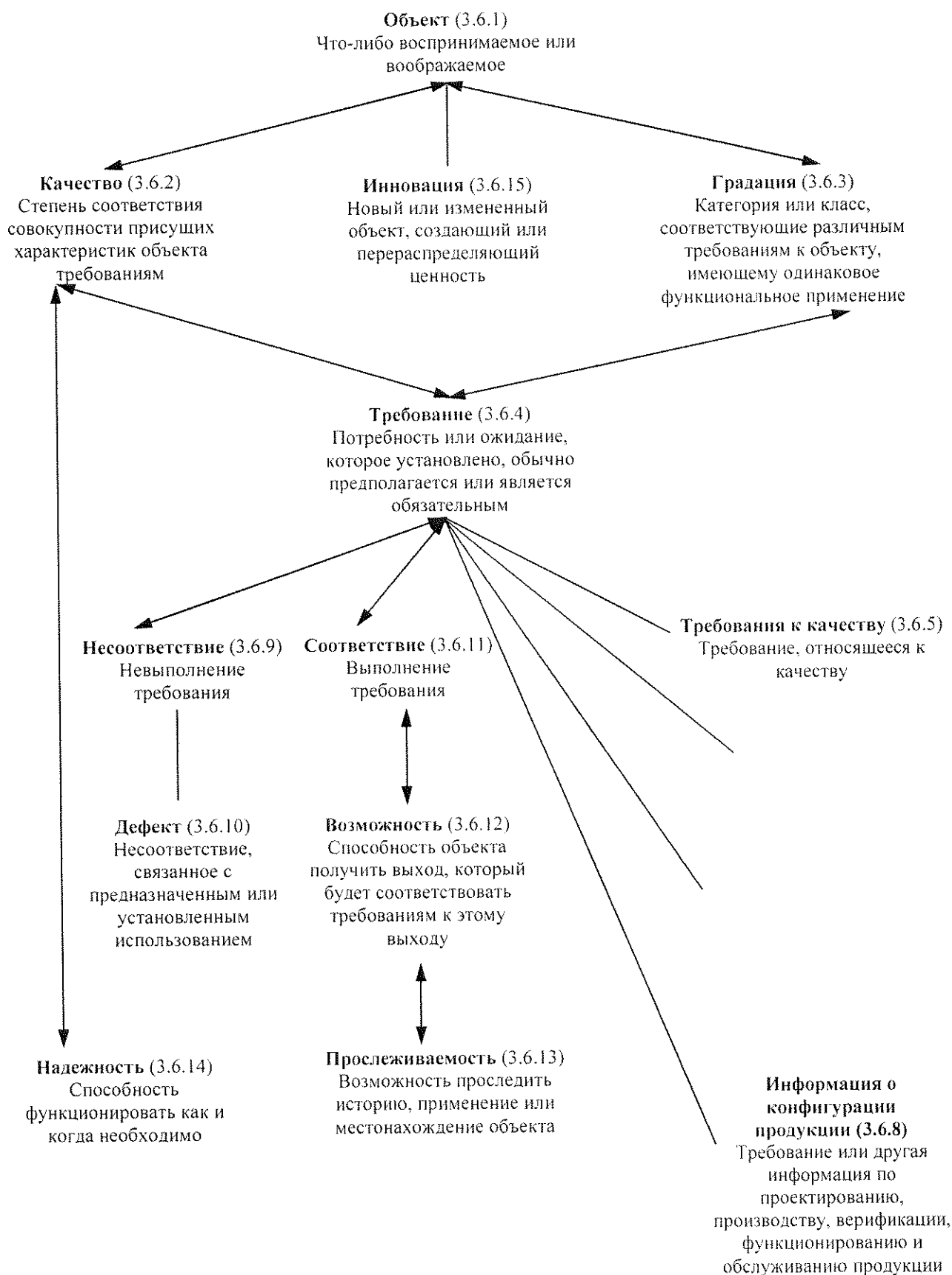
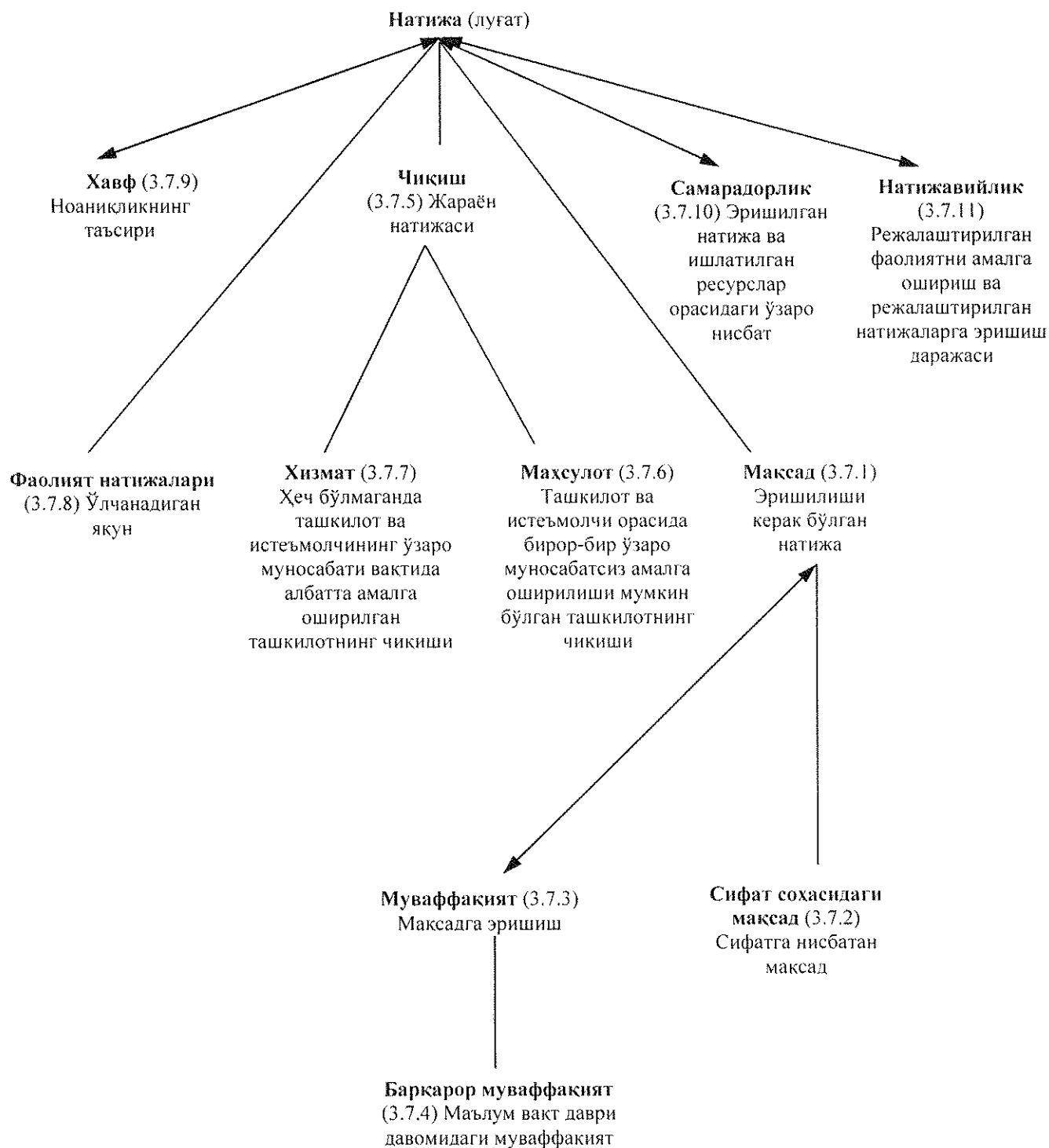


Рисунок А.9 — 3.6 Понятия, относящиеся к категории «требование»



A.10 расм — 3.7 “Натижалар” тоифасига тегишли тушунчалар

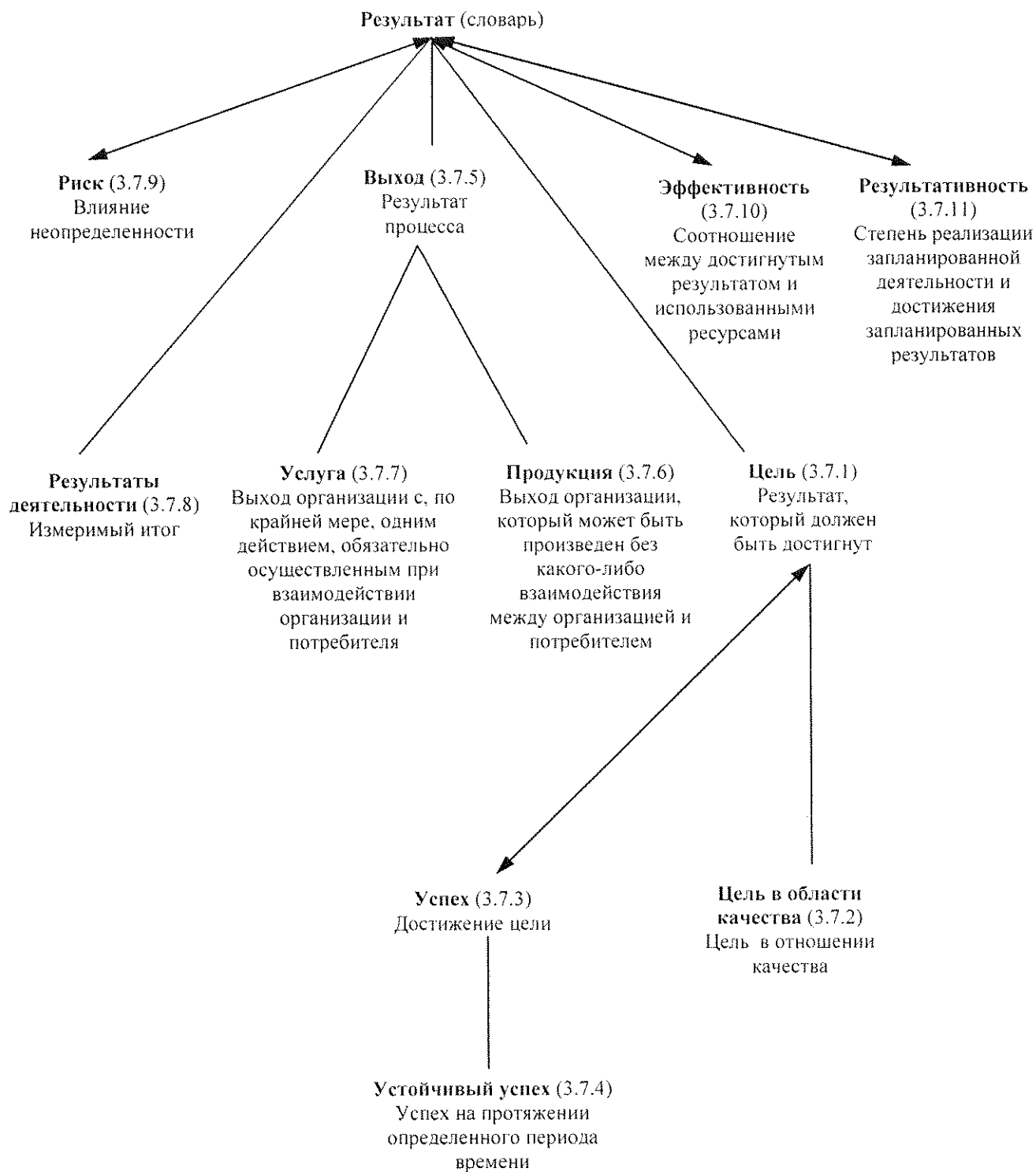
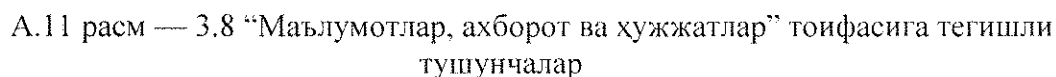


Рисунок А.10 — 3.7 Понятия, относящиеся к категории «результаты»



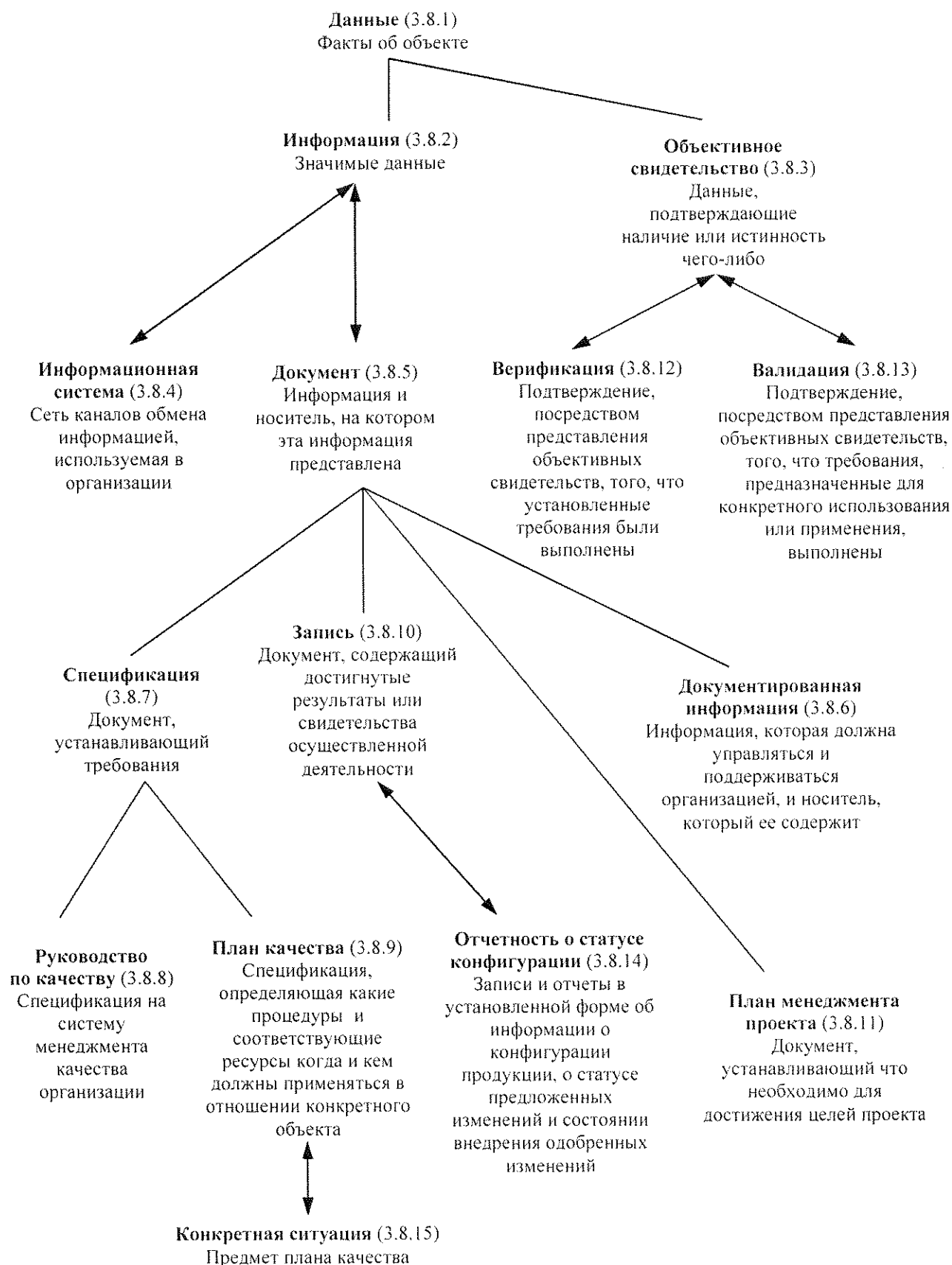
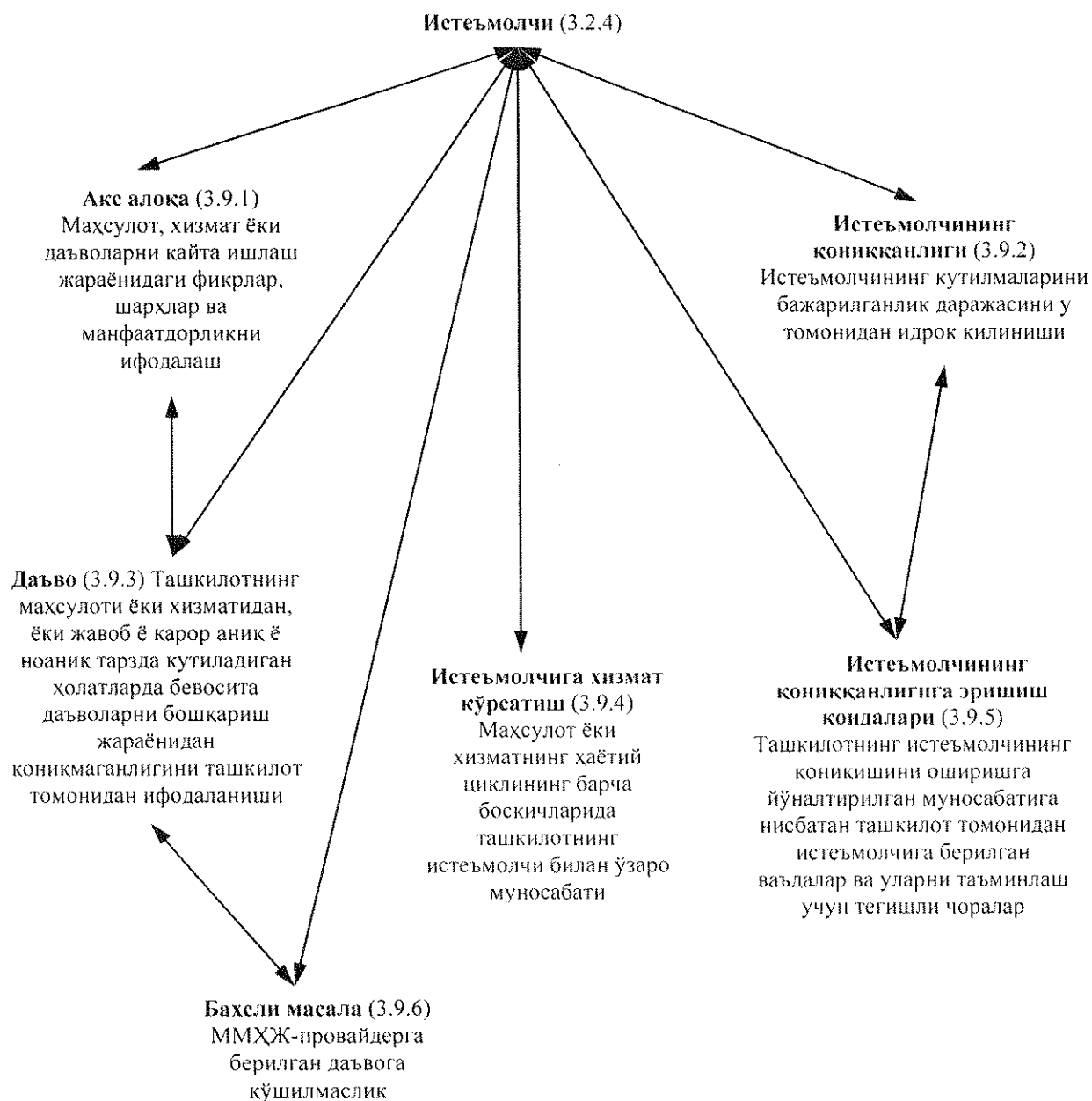


Рисунок А.11 — 3.8 Понятия, относящиеся к категории «данные, информация и документы»



А.12 расм — 3.9 “Исте'mолчилар” тоифасига тегишли тушунчалар

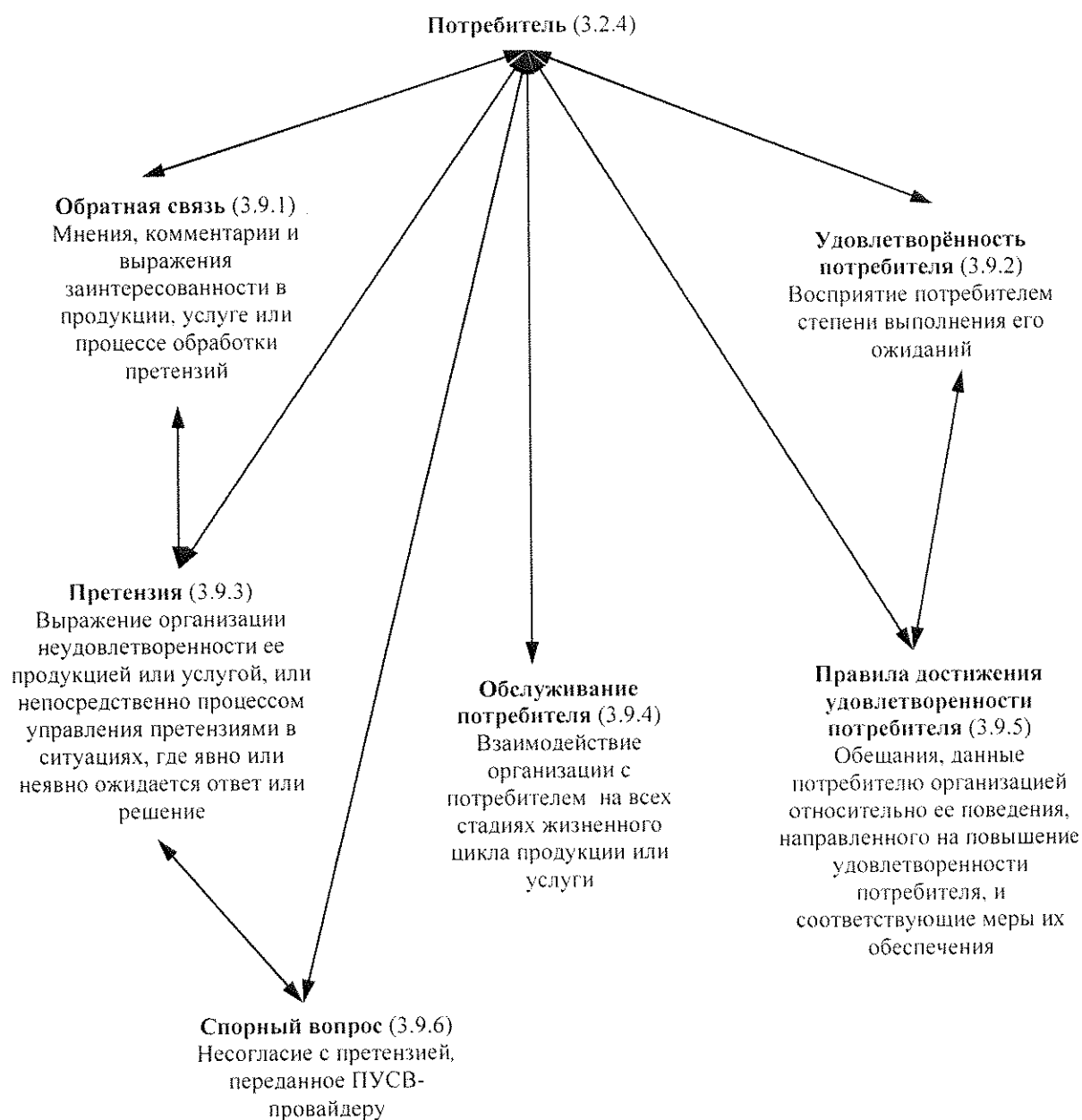
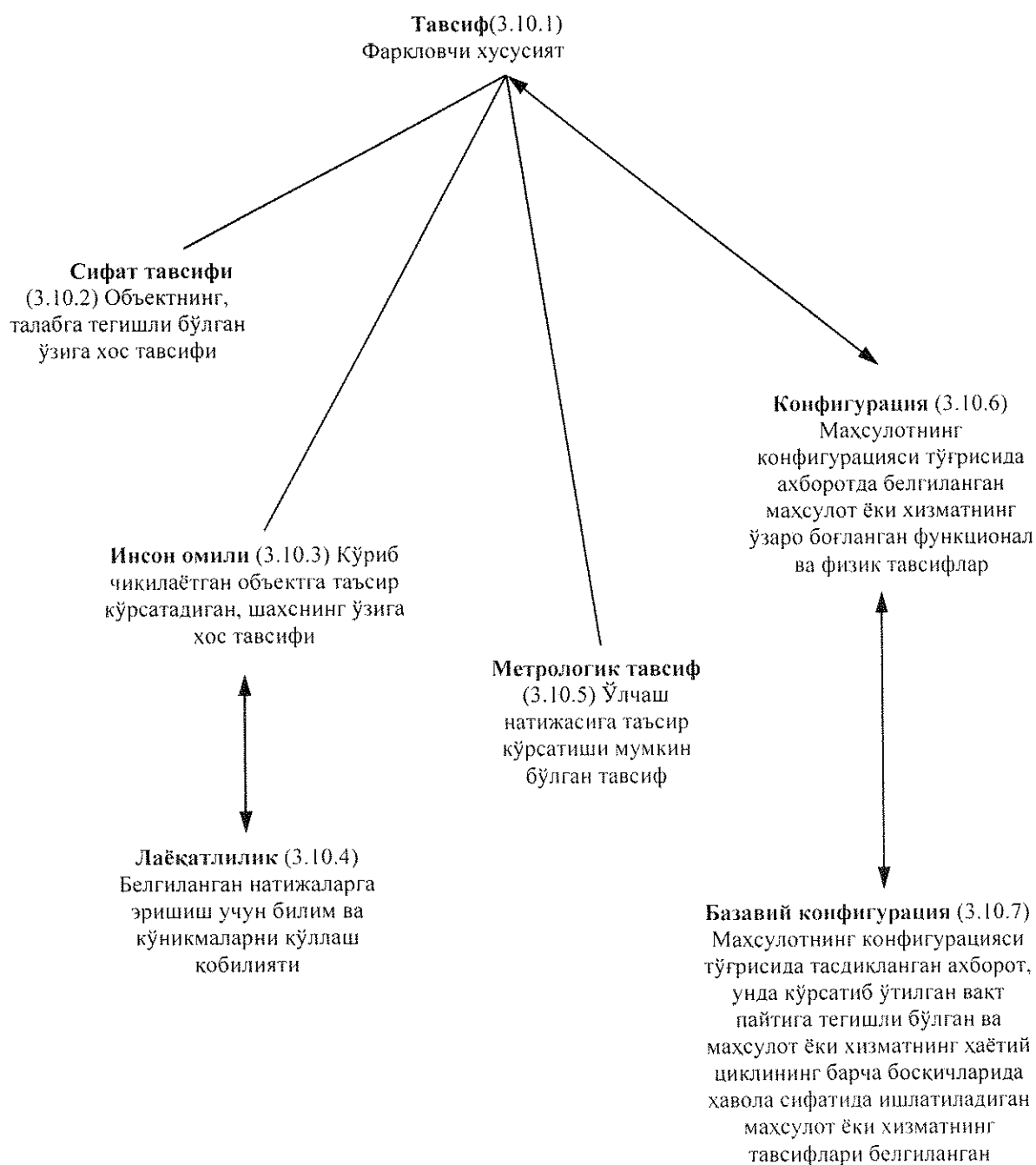


Рисунок А.12 — 3.9 Понятия, относящиеся к категории «потребители»



А. 13 расм — 3.10 “Тавсифлар” тоифасига тегишли тушунчалар

ЎЗЎСТАНДАРТИ АГЕНТЛИГА
STANDARTLASHTIRISH, DAVLAT
HAZORATINI MUHOFAZALASHTIRISH VA
AХBOROT TEXNOLOGIYALARINI
DAVLAT HATIDAN MUHOFAZALASHTIRISH

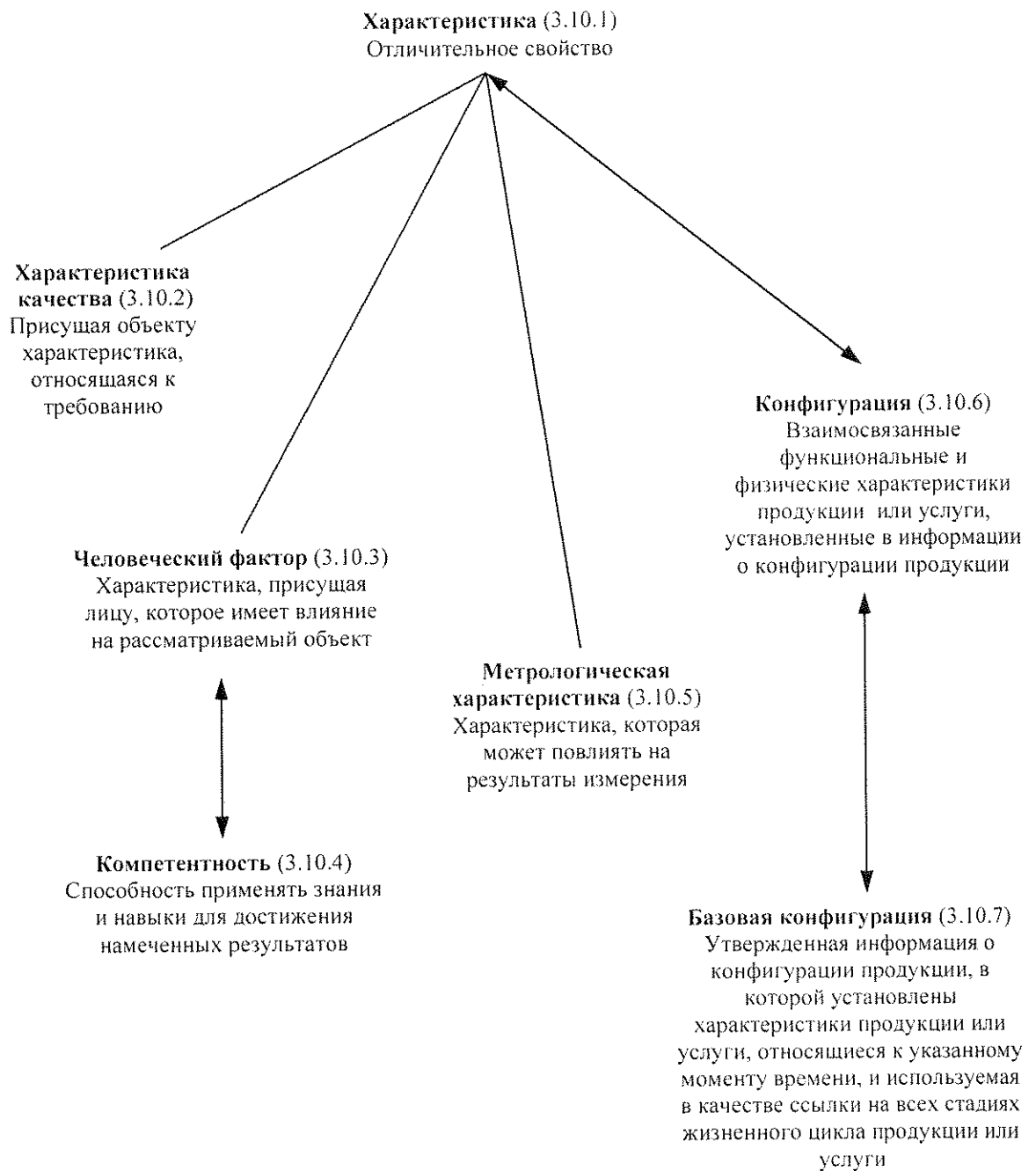
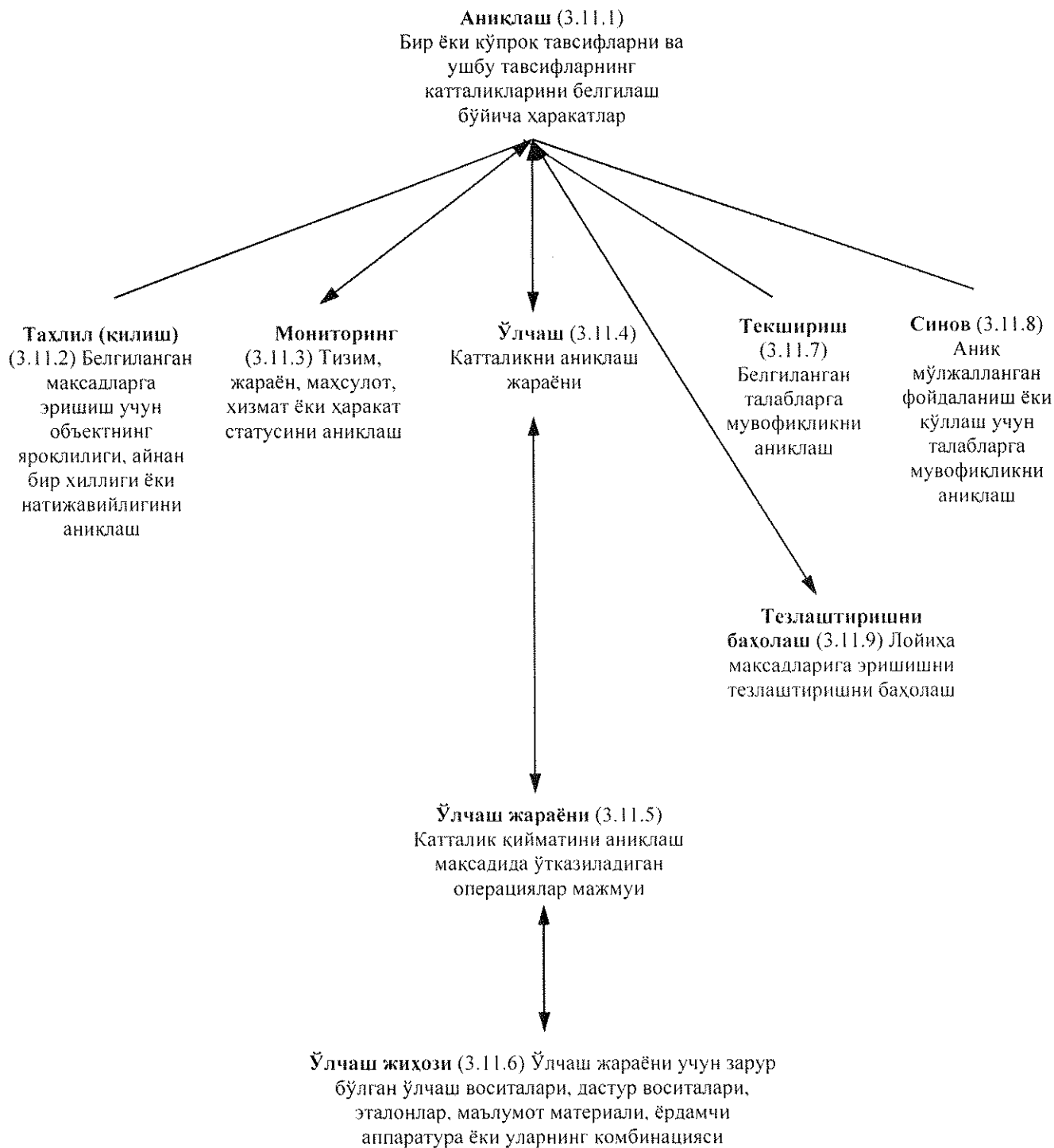


Рисунок А. 13 — 3.10 Понятия, относящиеся к категории «характеристики»



А.14 расм - 3.11 “Таъриф” тоифасига тегишли тушунчалар

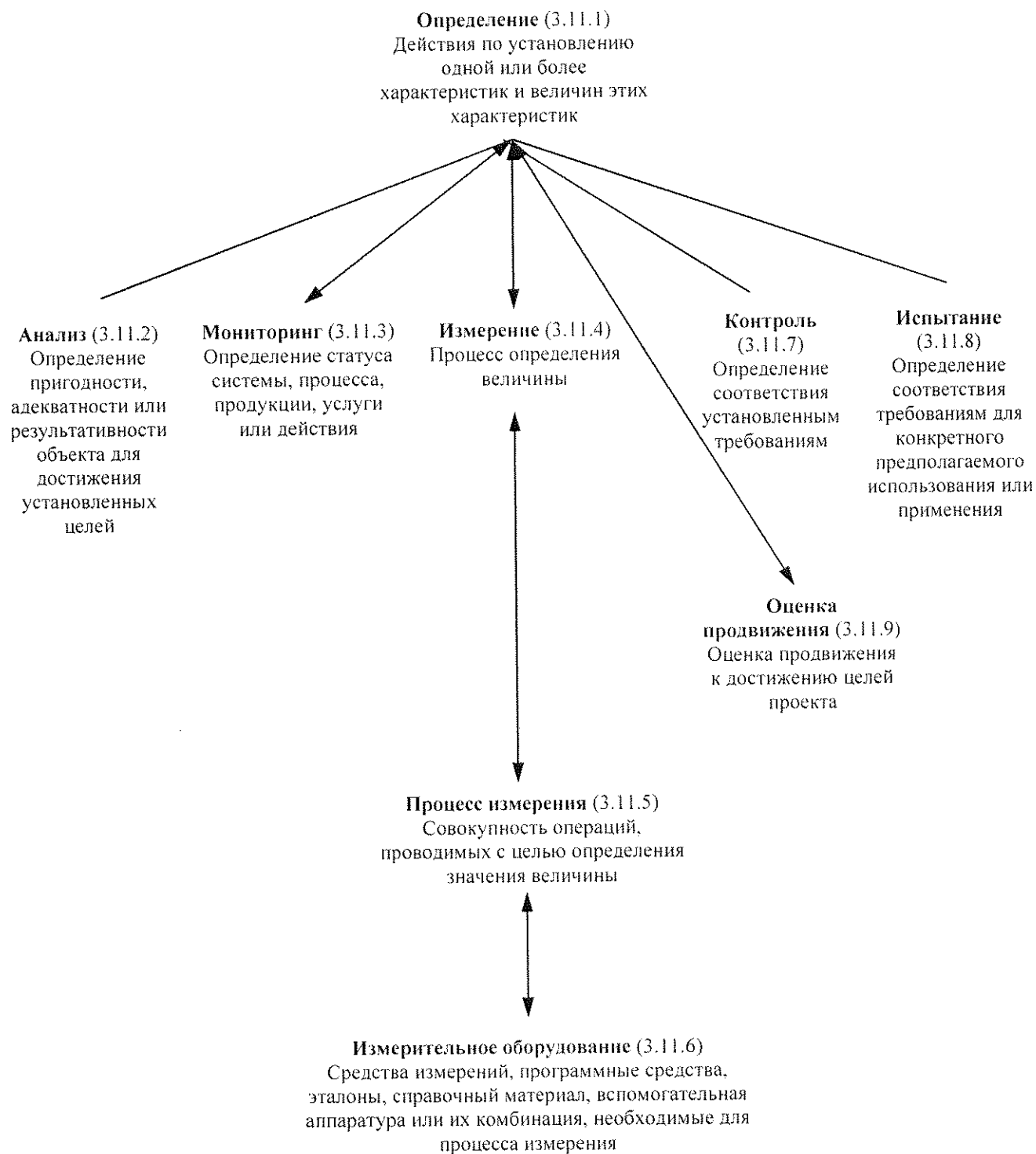
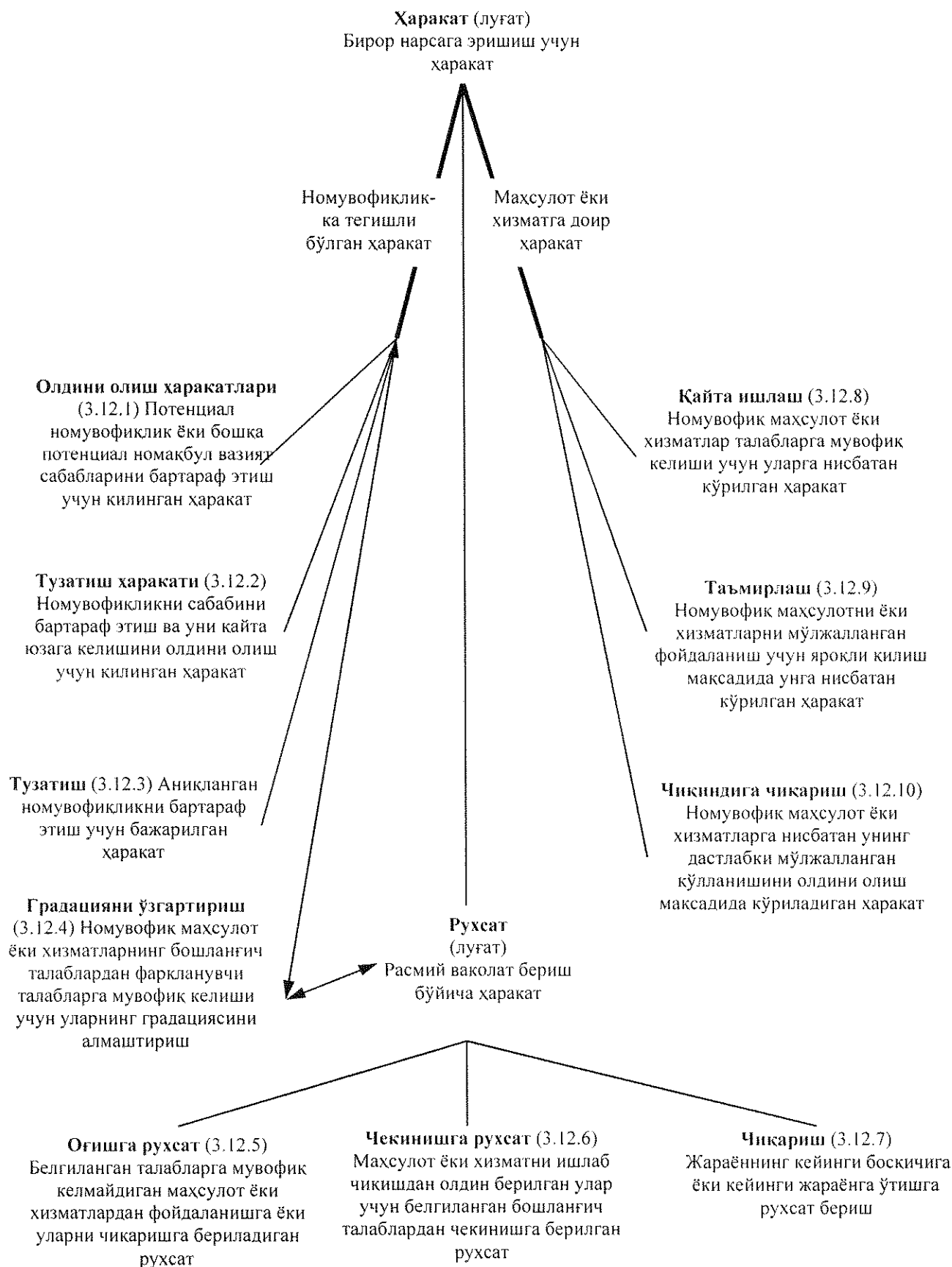


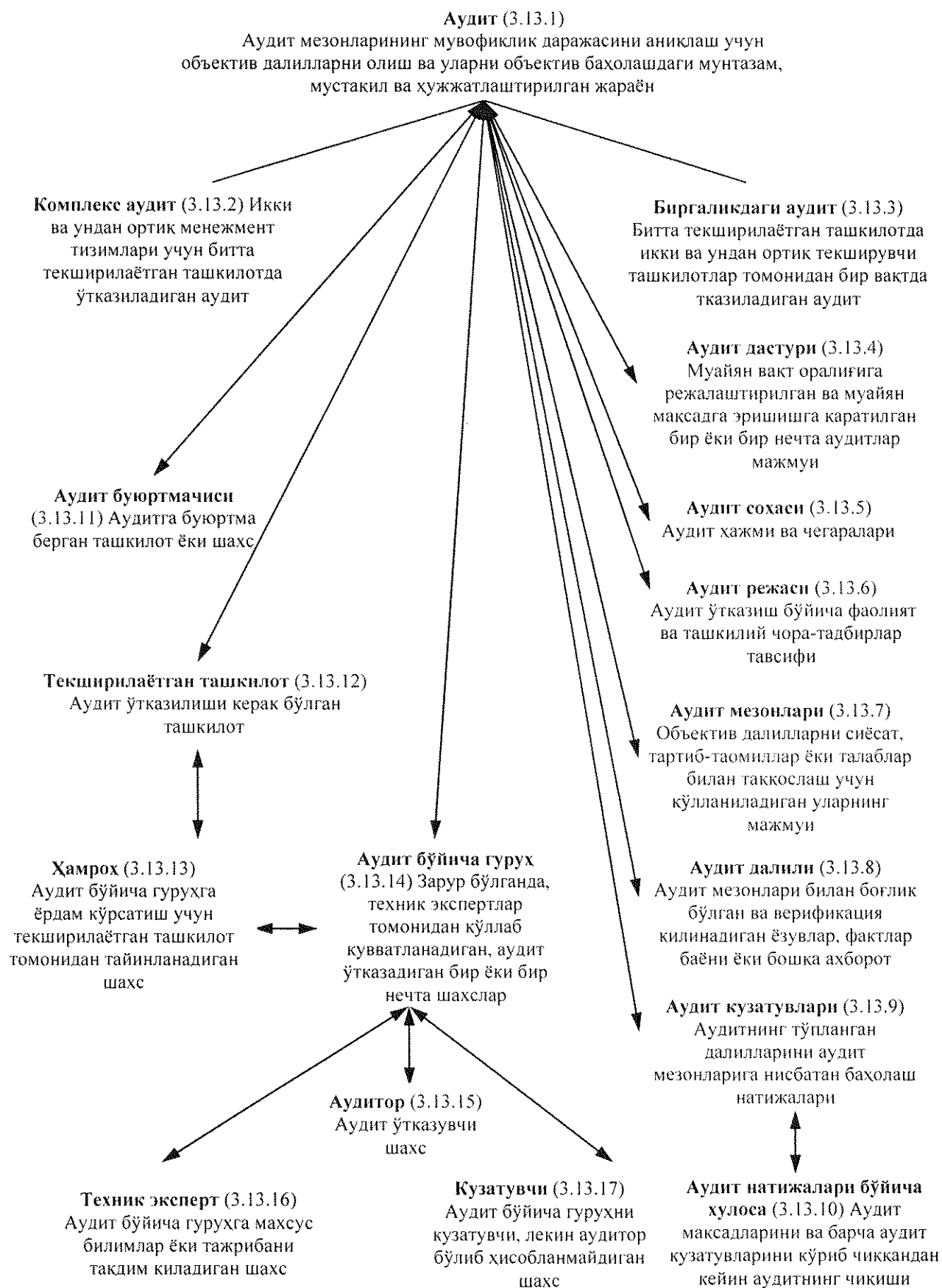
Рисунок А.14 - 3.11 Понятия, относящиеся к категории «определение»



А.15 расм - 3.12 Ҳаракатларга тегишли бўлган тушунчалар



Рисунок А.15 - 3.12 Понятия, относящиеся к действиям



А.16 расм - 3.13 “Аудит” тоифасига тегишли тушунчалар

O'ZSTANDART AGENTLIGA
STANDARTLARNI TAYINLASH, DAVLAT
TASDIQLASH VA TAYINLASH
XIZMATI TEXNOLLOSIYALARI
DSTI 9000:2016



Рисунок А.16 - 3.13 Понятия, относящиеся к категории «аудит»

Инглиз тилидаги атамаларнинг алфавит кўрсаткичи
Алфавитный указатель терминов на английском языке

activity	3.3.11
association	3.2.8
audit	3.13.1
audit client	3.13.11
audit conclusion	3.13.10
audit criteria	3.13.7
auditee	3.13.12
audit evidence	3.13.8
audit findings	3.13.9
auditor	3.13.15
audit plan	3.13.6
audit programme	3.13.4
audit scope	3.13.5
audit team	3.13.14
capability	3.6.12
change control	3.3.10
characteristic	3.10.1
combined audit	3.13.2
competence	3.10.4
competence acquisition	3.4.4
complaint	3.9.3
concession	3.12.5
configuration	3.10.6
configuration authority	3.1.5
configuration baseline	3.10.7
configuration object	3.3.13
configuration management	3.3.9
configuration status accounting	3.8.14
conformity	3.6.11
context of the organization	3.2.2
continual improvement	3.3.2
contract	3.4.7
correction	3.12.3
corrective action	3.12.2
customer	3.2.4
customer satisfaction	3.9.2
customer satisfaction code of conduct	3.9.5
customer service	3.9.4
data	3.8.1
defect	3.6.10
dependability	3.6.14
design and development	3.4.8
determination	3.11.1
deviation permit	3.12.6
dispositioning authority (admitted term for configuration authority)	3.12.5
dispute	3.9.6

dispute resolution process provider (admitted term for DRP-provider)	3.2.7
dispute resolver	3.1.6
document	3.8.5
documented information	3.8.6
DRP-provider	3.2.7
effectiveness	3.7.11
efficiency	3.7.10
entity (admitted term for object)	3.6.1
external provider	3.2.6
external supplier (admitted term for external provider)	3.2.6
feedback	3.9.1
grade	3.6.3
guide	3.13.13
human factor	3.10.3
improvement	3.3.1
information	3.8.2
information system	3.8.4
infrastructure	3.5.2
innovation	3.6.15
inspection	3.11.7
interested party	3.2.3
involvement	3.1.3
item (admitted term for object)	3.6.1
joint audit	3.13.3
management	3.3.3
management system	3.5.3
measurement	3.11.4
measurement management system	3.5.7
measurement process	3.11.5
measuring equipment	3.11.6
metrological characteristic	3.10.5
metrological confirmation	3.5.6
metrological function	3.2.9
mission	3.5.11
monitoring	3.11.3
nonconformity	3.6.9
object	3.6.1
objective	3.7.1
objective evidence	3.8.3
observer	3.13.17
organization	3.2.1
output	3.7.5
outsource (verb)	3.4.6
performance	3.7.8
policy	3.5.8
preventive action	3.12.1
procedure	3.4.5
process	3.4.1
product	3.7.6

product configuration information	3.6.8
progress evaluation	3.11.9
project	3.4.2
project management	3.3.12
project management plan	3.8.11
provider	3.2.5
quality	3.6.2
quality assurance	3.3.6
quality characteristic	3.10.2
quality control	3.3.7
quality improvement	3.3.8
quality management	3.3.4
quality management system	3.5.4
quality management system consultant	3.1.2
quality management system realization	3.4.3
quality manual	3.8.8
quality objective	3.7.2
quality plan	3.8.9
quality planning	3.3.5
quality policy	3.5.9
quality requirement	3.6.5
record	3.8.10
regrade	3.12.4
regulatory requirement	3.6.7
release	3.12.7
repair	3.12.9
requirement	3.6.4
review	3.11.2
rework	3.12.8
risk	3.7.9
scrap	3.12.10
service	3.7.7
specific case	3.8.15
specification	3.8.7
stakeholder (admitted term for interested party)	3.2.3
statutory requirement	3.6.6
strategy	3.5.12
success	3.7.3
supplier (admitted term for provider)	3.2.5
sustained success	3.7.4
system	3.5.1
technical expert	3.13.16
test	3.11.8
top management	3.1.1
traceability	3.6.13
validation	3.8.13
verification	3.8.12
vision	3.5.10
work environment	3.5.5

Ўзбек тилидаги атамаларнинг алфавит кўрсаткичи
Алфавитный указатель терминов на узбекском языке

акс алока	3.9.1
аниклаш	3.11.1
ассоциация	3.2.8
аудит	3.13.1
аудит буюртмачиси	3.13.11
аудит бўйича гуруҳ	3.13.14
аудит далили	3.13.8
аудит дастури	3.13.4
аудит кузатувлари	3.13.9
аудит мезонлари	3.13.7
аудит натижалари бўйича хулоса	3.13.10
аудит режаси	3.13.6
аудит соҳаси	3.13.5
аудитор	3.13.15
ахборот	3.8.2
ахборот тизими	3.8.4
базавий конфигурация	3.10.7
баркарор муваффақият	3.7.4
баҳсли масала	3.9.6
биргаликдаги аудит	3.13.3
валидатлаш	3.8.13
верификатлаш	3.8.12
градация	3.6.3
градацияни ўзгартириш	3.12.4
даъво	3.9.3
доимий яхшиланиш	3.3.2
етказиб берувчи	3.2.5
ёзув	3.8.10
жалб этиш	3.1.3
жараён	3.4.1
жараёни бериш	3.4.6
имконият	3.6.12
инновация	3.6.15
инсон омили	3.10.3
инфратузилма	3.5.2
истеъмолчи	3.2.4
истеъмолчига хизмат кўрсатиш	3.9.4
истеъмолчининг коникқанлиги	3.9.2
истеъмолчининг коникқанлигига эришиш қоидалари	3.9.5
ишончлилиқ	3.6.14
комплекс аудит	3.13.2
конфигурация	3.10.6
конфигурация бўйича ваколат	3.1.5
конфигурацияни бошқариш бўйича кенгаш (“конфигурация бўйича ваколат” учун қўшимча атама)	3.1.5
конфигурацияни бошқариш бўйича тақсимланган ваколатлар (“конфигурация бўйича ваколат” учун қўшимча атама)	3.1.5

конфигурация менежменти	3.3.9
конфигурация объекти	3.3.13
конфигурация статуси тўғрисида ҳисобот	3.8.14
кузатувчанлик	3.6.13
кузатувчи	3.13.17
лаёқатлилиқ	3.10.4
лаёқатлилиқни эгаллаш	3.4.4
лойиҳа	3.4.2
лойиҳа менежменти	3.3.12
лойиҳа менежментининг режаси	3.8.11
лойиҳалаштириш ва ишлаб чиқиш	3.4.8
манфаатдор томон	3.2.3
маълумотлар	3.8.1
максад	3.7.1
маҳсулот	3.7.6
маҳсулотнинг конфигурацияси тўғрисида ахборот	3.6.8
менеджмент	3.3.3
менежмент тизими	3.5.3
метрологик тавсиф	3.10.5
метрологик функция	3.2.9
меҳнат шароитлари	3.5.5
миссия	3.5.11
мониторинг	3.11.3
муайян вазият	3.8.15
муваффақият	3.7.3
мувофиқлик	3.6.11
мунозарали масалаларни ҳал қилиш бўйича вакил	3.1.6
ММХЖ-провайдер	3.2.7
моҳият (“объект” учун қўшимча атама)	3.6.1
натижавийлик	3.7.11
номувофиқлик	3.6.9
норматив ҳуқукий талаб	3.6.7
нуксон	3.6.10
объект	3.6.1
объектив далиллар	3.8.3
олдини олиш ҳаракатлари	3.12.1
оғишга рухсат	3.12.5
провайдер (“етказиб берувчи” учун қўшимча атама)	3.2.5
самарадорлик	3.7.10
сиёсат	3.5.8
синов	3.11.8
сифат	3.6.2
сифатни бошқариш	3.3.7
сифат бўйича қўлланма	3.8.8
сифатга доир талаб	3.6.5
сифат менежменти	3.3.4
сифат менежменти тизими	3.5.4
сифат менежменти тизими бўйича консультант	3.1.2
сифат менежменти тизимини тузиш	3.4.3

сифат режаси	3.8.9
сифатни режалаштириш	3.3.5
сифат соҳасидаги мақсад	3.7.2
сифат соҳасидаги сиёсат	3.5.9
сифат тавсифи	3.10.2
сифатни таъминлаш	3.3.6
сифатни яхшилаш	3.3.8
спецификация	3.8.7
стейкхолдер (“манфаатдор томон” учун қўшимча атама)	3.2.3
стратегия	3.5.12
тавсиф	3.10.1
талаб	3.6.4
тартиб-таомил	3.4.5
тасаввур	3.5.10
ташкилот	3.2.1
ташкилот мухити	3.2.2
ташки етказиб берувчи	3.2.6
ташки провайдер	3.2.6
таъмирлаш	3.12.9
тахлил	3.11.2
тезлаштиришни баҳолаш	3.11.9
текшириш	3.11.7
текширилаётган ташкилот	3.13.12
техник эксперт	3.13.16
тизим	3.5.1
тузатиш	3.12.3
тузатиш ҳаракати	3.12.2
фаолият натижалари	3.7.8
хавф	3.7.9
хизмат	3.7.7
чекинишга рухсат	3.12.6
чиқариш	3.12.7
чиқиндига чиқариш	3.12.10
чиқиш	3.7.5
шартнома	3.4.7
элемент (“объект” учун қўшимча атама)	3.6.1
юқори раҳбарият	3.1.1
яроқлиликни метрологик тасдиқлаш	3.5.6
яхшиланиш	3.3.1
ўзаро алоқа	3.1.4
ўзгаришларни бошқариш	3.3.10
ўлчаш	3.11.4
ўлчаш жараёни	3.11.5
ўлчаш жихози	3.11.6
ўлчашларнинг менежмент тизими	3.5.7
қайта ишлаш	3.12.8
қонуний талаб	3.6.6
хамроҳ	3.13.13
ҳаракат	3.3.11

хужжат

3.8.5

хужжатлаштирилган ахборот

3.8.6

ЎЗСТАНДАНТ АГЕНТЛИГА
СТАНДАНТЛАНТИРИШ, ДАВЛАТ
ТАДҚОҚЛАРИНИ МОЎЎЖИЛАНТИРИШ ВА
НАУҚАВИЙ ТЕХНОЛОГИЯЛАРИНИ
ТАДҚОҚЛАТИШ

Рус тилидаги атамаларнинг алфавит кўрсаткичи
Алфавитный указатель терминов на русском языке

анализ	3.11.2
ассоциация	3.2.8
аудит	3.13.1
аудит комплексный	3.13.2
аудит совместный	3.13.3
аудитор	3.13.15
валидация	3.8.13
верификация	3.8.12
взаимодействие	3.1.4
видение	3.5.10
вовлечение	3.1.3
возможность	3.6.12
вопрос спорный	3.9.6
выпуск	3.12.7
выход	3.7.5
градация	3.6.3
группа по аудиту	3.13.14
данные	3.8.1
действие	3.3.11
действие корректирующее	3.12.2
действие предупреждающее	3.12.1
дефект	3.6.10
документ	3.8.5
заказчик аудита	3.13.11
заключение по результатам аудита	3.13.10
запись	3.8.10
изменение градации	3.12.4
измерение	3.11.4
инновация	3.6.15
информация	3.8.2
информация документированная	3.8.6
информация о конфигурации продукции	3.6.8
инфраструктура	3.5.2
испытание	3.11.8
качество	3.6.2
компетентность	3.10.4
консультант по системе менеджмента качества	3.1.2
контракт	3.4.7
контроль	3.11.7
конфигурация	3.10.6
конфигурация базовая	3.10.7
коррекция	3.12.3
критерии аудита	3.13.7
менеджмент	3.3.3
менеджмент качества	3.3.4
менеджмент конфигурации	3.3.9

менеджмент проекта	3.3.12
миссия	3.5.11
мониторинг	3.11.3
наблюдатель	3.13.17
наблюдения аудита	3.13.9
надежность	3.6.14
несоответствие	3.6.9
обеспечение качества	3.3.6
область аудита	3.13.5
оборудование измерительное	3.11.6
обслуживание потребителя	3.9.4
объект	3.6.1
объект конфигурации	3.3.13
определение	3.11.1
организация	3.2.1
организация проверяемая	3.13.12
отчетность о статусе конфигурации	3.8.14
оценка продвижения	3.11.9
перевод в отходы	3.12.10
передача процесса	3.4.6
переделка	3.12.8
план аудита	3.13.6
план качества	3.8.9
план менеджмента качества	3.8.11
планирование качества	3.3.5
подтверждение пригодности метрологическое	3.5.6
политика	3.5.8
политика в области качества	3.5.9
полномочия по конфигурации	3.1.5
полномочия, распределенные по управлению конфигурацией (дополнительный термин для «полномочия по конфигурации»)	3.1.5
поставщик	3.2.5
поставщик внешний	3.2.6
потребитель	3.2.4
правила достижения удовлетворенности потребителя	3.9.5
представитель по урегулированию спорных вопросов	3.1.6
претензия	3.9.3
приобретение компетентности	3.4.4
провайдер (дополнительный термин для «поставщик»)	3.2.5
провайдер внешний (дополнительный термин для «внешний поставщик»)	3.2.6
программа аудита	3.13.4
продукция	3.7.6
проект	3.4.2
проектирование и разработка	3.4.8
прослеживаемость	3.6.13
процедура	3.4.5
процесс	3.4.1
процесс измерения	3.11.5
ПУСВ-провайдер	3.2.7

разрешение на отклонение	3.12.5
разрешение на отступление	3.12.6
результативность	3.7.11
результаты деятельности	3.7.8
ремонт	3.12.9
риск	3.7.9
руководство высшее	3.1.1
руководство по качеству	3.8.8
свидетельство аудита	3.13.8
свидетельство объективное	3.8.3
связь обратная	3.9.1
система	3.5.1
система информационная	3.8.4
система менеджмента	3.5.3
система менеджмента измерений	3.5.7
система менеджмента качества	3.5.4
случай конкретный	3.8.15
совет по управлению конфигурацией (дополнительный термин для «полномочия по конфигурации»)	3.1.5
создание системы менеджмента качества	3.4.3
соответствие	3.6.11
сопровождающий	3.13.13
спецификация	3.8.7
среда организации	3.2.2
стейкхолдер (дополнительный термин для «заинтересованная сторона»)	3.2.3
сторона заинтересованная	3.2.3
стратегия	3.5.12
сущность (дополнительный термин для «объект»)	3.6.1
требование	3.6.4
требование законодательное	3.6.6
требование к качеству	3.6.5
требование нормативное правовое	3.6.7
удовлетворенность потребителя	3.9.2
улучшение	3.3.1
улучшение качества	3.3.8
улучшение постоянное	3.3.2
управление изменениями	3.3.10
управление качеством	3.3.7
условия труда	3.5.5
услуга	3.7.7
успех	3.7.3
успехустойчивый	3.7.4
фактор человеческий	3.10.3
функция метрологическая	3.2.9
характеристика	3.10.1
характеристика качества	3.10.2
характеристика метрологическая	3.10.5
цель	3.7.1
цель в области качества	3.7.2

эксперт технический	3.13.16
элемент (дополнительный термин для «объект»)	3.6.1
эффективность	3.7.10

U'ZSTANDANT AGENTLIGA
STANDARTLASHTIRISH, DAVLAT
HAZORATI: RIVOJLASHTIRISH VA
AXBOROT TEXNOLOGIYALARINI
JAMOA VITSI QO'LLANMAVA

Библиография

- [1] ISO 704:2009, Terminology work — Principles and methods
- [2] ISO 1087-1:2000, Terminology work — Vocabulary — Part 1: Theory and application
- [3] ISO 3534-2, Statistics — Vocabulary and symbols — Part 2: Applied statistics
- [4] ISO 9001:2000, Quality management systems — Requirements
- [5] ISO 9004:2000, Quality management systems — Guidelines for performance improvements
- [6] ISO 10001:2007, Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for codes of conduct for organizations
- [7] ISO 10002:2014, Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations
- [8] ISO 10003:2007, Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for dispute resolution external to organizations
- [9] ISO 10004:2012, Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for monitoring and measurement
- [10] ISO 10005:2007, Quality management systems — Guidelines for quality plans
- [11] ISO 10006:2003, Quality management systems — Guidelines for quality management in projects
- [12] ISO 10007:2003, Quality management systems — Guidelines for configuration management
- [13] ISO 10008, Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for business-to-consumer electronic commerce transactions
- [14] ISO 10012:2003, Measurement management systems — Requirements for measurement processes and measuring equipment
- [15] ISO/TR 10013, Guidelines for quality management system documentation
- [16] ISO 10014, Quality management — Guidelines for realizing financial and economic benefits
- [17] ISO 10015, Quality management — Guidelines for training
- [18] ISO/TR 10017, Guidance on statistical techniques for ISO 9001:2000
- [19] ISO 10019:2005, Guidelines for the selection of quality management system consultants and use of their services
- [20] ISO 10241-1, Terminological entries in standards — Part 1: General requirements and examples of presentation
- [21] ISO 10241-2, Terminological entries in standards — Part 2: Adoption of standardized terminological entries
- [22] ISO 14001, Environmental management systems — Requirements with guidance for use
- [23] ISO/TS 16949, Quality management systems — Particular requirements for the application of ISO 9001:2008 for automotive production and relevant service part organizations
- [24] ISO/IEC 17000, Conformity assessment — Vocabulary and general principles
- [25] ISO 19011:2011, Guidelines auditing management systems
- [26] ISO/IEC 27001, Information technology — Security techniques — Information security management systems — Requirements
- [27] ISO 31000, Risk management — Principles and guidelines
- [28] ISO 50001, Energy management systems — Requirements with guidance for use

- [29] IEC 60050-192, International electrotechnical vocabulary— Part 192: Dependability
- [30] ISO/IEC Guide 2, Standardization and related activities — General vocabulary
- [31] ISO Guide 73, Risk management — Vocabulary
- [32] ISO/IEC Guide 99, International vocabulary of metrology — Basic and general concepts and associated terms (VIM)
- [33] Quality Management Principles¹

U'ZSTANDART AGENTLIGI
STANDARTLASHTIRISH, DAVLAT
HAZORATI, HUROFIDLASHTIRISH VA
AXBOROT TEXNOLOGIYALARINI
JAMOIYATDA QO'LLANISH

¹ <http://www.iso.org> Интернет манзилidan олиб ¹ Доступны на сайте: <http://www.iso.org> фойдаланиш мумкин.

СУТ 03.120.10


Мухим сўзлар: сифат менежменти тизими, сифат менежментининг тушунчалари ва принциплари, жараёни ёндашув, атамалар ва таърифлар


ОКС 03.120.10


Ключевые слова: система менеджмента качества, понятия и принципы менеджмента качества, процессный подход, термины и определения


O'ZSTANDART AGENTLARI
STANDARTLASHTIRISH, DAVLAT
KORXONASI MUHOFAZALASHTIRISH VA
AMALDOSTI TEXNOLOGIYALARINI
KORXONASI MUHOFAZALASHTIRISH


СМСИТИ директори Директор НИИСМС  А.П. Мустафаев


СМСИТИ директор Зам. директор НИИСМС по
ўринбосари техн. фан. НИР, профессор, доктор
доктори, профессор техн. наук  Н.Ш. Муминов

Сертификатлаштириш Зав. НИО Сертификации
ИТБ мудирлари  С.Х. Саидов

Сертификатлаштириш Ст. научный сотрудник
ИТБ катта илмий НИО Сертификации
ходими  Н.Г. Никишина


Сертификатлаштириш Специалист 1 кат. НИО
ИТБ 1-тоифали Сертификации
мутахассиси  А.В. Головнина

Халқаро муносабатлар Начальник отдела
ва НХ таржималари международных отношений
бўлими бошлиғи и переводов НД  С.Б. Иноятлов

Халқаро муносабатлар Специалист 1 кат. отдела
ва НХ таржималари международных отношений
бўлимининг и переводов НД  М.А. Хашимова
1-тоифали мутахассиси

Келишилди: Соголасовано:

“Ўзстандарт” агентлиги Начальник УАИК
АИНБ бошлиғи агентства «Ўзстандарт»  Ш.Б. Алимов

“Ўзстандарт” агентлиги Начальник УТПОПСИВСК
МТСТС ва СТЖЭБ агентства «Ўзстандарт»  О.З. Тохиров
бошлиғи

ЎЗСТАНДАРТ АГЕНТЛИГИ
СТАНДАРТИЛАШТИРИШ, ДАВЛАТ
ИЗОБИРАТИНИ МУВОФИҚЛАШТИРИШ ВА
АГЕНТ ТИЛАШТИРИШЛАРИНИ
ЎЎЎЎЎЎЎЎЎЎЎЎЎЎЎЎ