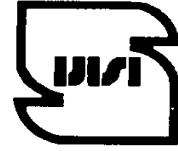




جمهوری اسلامی ایران  
Islamic Republic of Iran

مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران

Institute of Standards and Industrial Research of Iran



استاندارد ایران - ایزو

۹۰۰۰

تجدید نظر اول

ISIRI-ISO

9000

1st. revision

Identical with  
ISO 9000:2005

سیستم‌های مدیریت کیفیت -  
مبانی و واژگان

Quality management systems –  
Fundamentals and vocabulary

مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران  
تهران - خیابان ولیعصر، ضلع جنوب غربی میدان ونک، پلاک ۱۲۹۴، صندوق پستی ۶۱۳۹-۱۴۱۵۵  
تلفن: ۵-۸۸۸۷۹۴۶۱  
دورنگار: ۸۸۸۸۷۰۸۰ و ۸۸۸۸۷۱۰۳  
کرج - شهر صنعتی، میدان استاندارد، صندوق پستی ۱۶۳-۳۱۵۸۵  
تلفن: ۸-۲۸۰۶۰۳۱ (۰۲۶۱)  
دورنگار: ۲۸۰۸۱۱۴ (۰۲۶۱)  
پیام نگار: [standard@isiri.org.ir](mailto:standard@isiri.org.ir)  
وبگاه: [www.isiri.org](http://www.isiri.org)  
بخش فروش : تلفن: ۲۸۱۸۹۸۹ (۰۲۶۱)، دورنگار: ۲۸۱۸۷۸۷ (۰۲۶۱)  
بهاء: ۶۰۰۰ ریال

Institute of Standards and Industrial Research of Iran  
Central Office: No. 1294 Valiaser Ave. Vanak corner, Tehran, Iran  
P.O.Box: 14155-6139, Tehran-Iran  
Tel: +98 (21) 8879461-5  
Fax: +98 (21) 8887080, 8887103  
Headquarters: Standard square, Karaj, Iran  
P.O.Box: 31585-163  
Tel: +98 261 2806031-8  
Fax: +98 261 2808114  
Email: [standard@isiri.org.ir](mailto:standard@isiri.org.ir)  
Website: [www.isiri.org](http://www.isiri.org)  
Sales Dep., Tel: +98 (261) 2818989, Fax: +98 (261) 2818787  
Price: 6000 RLS

## به نام خدا

### آشنایی با مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران

مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران به موجب بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ۱۳۷۱ تنها مرجع رسمی کشور است که وظیفه تعیین، تدوین و نشر استانداردهای ملی (رسمی) ایران را به عهده دارد.

تدوین استاندارد در رشته‌های مختلف در کمیسیون‌های فنی مرکب از کارشناسان مؤسسه<sup>۱</sup>، صاحب‌نظران مراکز و مؤسسات علمی، پژوهشی، تولیدی و اقتصادی آگاه و مرتبط انجام می‌شود و کوششی همگام با مصالح ملی با توجه به شرایط تولیدی، فناوری و تجاری است که از مشارکت آگاهانه و منصفانه صاحبان حق و نفع شامل تولیدکنندگان، مصرف‌کنندگان، صادرکنندگان و واردکنندگان، مراکز علمی و تخصصی، نهادها، سازمان‌های دولتی و غیردولتی حاصل می‌شود. پیش‌نویس استانداردهای ملی ایران برای نظرخواهی به مراجع ذی‌نفع و اعضای کمیسیون‌های فنی مربوط ارسال می‌شود و پس از دریافت نظرها و پیشنهادهای در کمیته ملی مرتبط با آن رشته طرح و در صورت تصویب به عنوان استاندارد ملی (رسمی) ایران چاپ و منتشر می‌شود.

پیش‌نویس استانداردهایی که مؤسسات و سازمان‌های علاقه‌مند و ذی‌صلاح نیز با رعایت ضوابط تعیین شده تهیه می‌کنند در کمیته ملی طرح و بررسی و در صورت تصویب، به عنوان استاندارد ملی ایران چاپ و منتشر می‌شود. بدین ترتیب، استانداردهایی ملی تلقی می‌شود که بر اساس مفاد نوشته‌شده در استاندارد ملی ایران شماره ۵ تدوین و در کمیته ملی استاندارد مربوط که مؤسسه تشکیل می‌دهد به تصویب رسیده باشد.

مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران از اعضای اصلی سازمان بین‌المللی استاندارد (ISO)<sup>۲</sup>، کمیسیون بین‌المللی الکتروتکنیک (IEC)<sup>۳</sup> و سازمان بین‌المللی اندازه‌شناسی قانونی (OIML)<sup>۴</sup> است و به عنوان تنها رابط<sup>۵</sup> کمیسیون کدکس غذایی (CAC)<sup>۶</sup> در کشور فعالیت می‌کند. در تدوین استانداردهای ملی ایران ضمن توجه به شرایط کلی و نیازمندی‌های خاص کشور، از آخرین پیشرفت‌های علمی، فنی و صنعتی جهان و استانداردهای بین‌المللی بهره‌گیری می‌شود.

مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران می‌تواند با رعایت موازین پیش‌بینی شده در قانون، برای حمایت از مصرف‌کنندگان، حفظ سلامت و ایمنی فردی و عمومی، حصول اطمینان از کیفیت محصولات و ملاحظات زیست‌محیطی و اقتصادی، اجرای بعضی از استانداردهای ملی ایران را برای محصولات تولیدی داخل کشور و/یا اقلام وارداتی، با تصویب شورای عالی استاندارد اجباری نماید. مؤسسه می‌تواند به منظور حفظ بازارهای بین‌المللی برای محصولات کشور، اجرای استاندارد کالاهای صادراتی و درجه‌بندی آن را اجباری نماید. همچنین برای اطمینان بخشیدن به استفاده‌کنندگان از خدمات سازمان‌ها و مؤسسات فعال در زمینه مشاوره، آموزش، بازرسی، ممیزی و صدور گواهی سیستم‌های مدیریت کیفیت و مدیریت زیست‌محیطی، آزمایشگاه‌ها و مراکز کالیبراسیون (واسنجی) وسایل سنجش، مؤسسه استاندارد این گونه سازمان‌ها و مؤسسات را بر اساس ضوابط نظام تایید صلاحیت ایران ارزیابی می‌کند و در صورت احراز شرایط لازم، گواهینامه تایید صلاحیت به آن‌ها اعطا و بر عملکرد آن‌ها نظارت می‌نماید. ترویج دستگاه بین‌المللی یکاها، کالیبراسیون (واسنجی) وسایل سنجش، تعیین عبار فلزات گرانبها و انجام تحقیقات کاربردی برای ارتقای سطح استانداردهای ملی ایران از دیگر وظایف این مؤسسه است.

2- International Organization for Standardization

3- International Electrotechnical Commission

4- International Organization for Legal Metrology (Organization International de Metrologie Legal)

5- Contact point

6- Codex Alimentarius Commission

**کمیسیون فنی تدوین استاندارد**  
**سیستم‌های مدیریت کیفیت - مبانی و واژگان**  
**(تجدیدنظر اول)**

**رئیس**

کلانتر معتمدی، سید محمدحسین  
(فوق لیسانس مهندسی صنایع)

**سمت و/یا نمایندگی**

نایب رییس نظام تأیید صلاحیت ایران و مشاور و نماینده ریاست  
مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران در کمیته‌های ملی تدوین  
استاندارد

**دبیر**

پورشمس - مهرداد  
(لیسانس مهندسی شیمی)

کارشناس ارشد موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران

**اعضا (اسامی به ترتیب حروف الفبا)**

انتصاریان - فرزین  
(فوق لیسانس مهندسی مکانیک)

مدیرعامل گروه کارشناسان ایران

استیری - اصغر  
(لیسانس مهندسی صنایع)

مدیرعامل شرکت الکا صنعت سامانه

استادی - بختیار  
(فوق لیسانس مهندسی صنایع)

دستیار علمی توف نورد ایران

امیران - حیدر  
(دکترای مدیریت تولید و عملیات)

رئیس هیئت مدیره شرکت مشاورین کیفیت‌ساز

بخشی - مجتبی  
(فوق لیسانس مهندسی سیستم‌ها)

مشاور سازمان مدیریت صنعتی ایران

چهری - هیراد  
(فوق لیسانس مهندسی شیمی)

مدیر عملیات شرکت دی‌ان‌وی ایران

مدیر توسعه فن آوری سرمایه گذاری و توسعه صنایع سیمان	حقیقی - حسین (فوق لیسانس مهندسی مکانیک)
مدیرعامل شرکت مهندسی سنجش جویان تهران	خرم - مسلم (لیسانس مهندسی صنایع)
مدیرعامل شرکت مهندسی و بهبود کیفیت شریف	داوری تبریزی - بیژن (لیسانس مهندسی صنایع)
کارشناس استاندارد	ذاکری - مصطفی (دکترای زبان شناسی)
مدیر پروژه شرکت آرایه سیستم	رسولی - حسنعلی (لیسانس مهندسی مکانیک)
عضو هیئت مدیره و دبیر انجمن کیفیت ایران	روزبه - میرمحمد (دکترای مدیریت و توسعه سازمانی)
مدیرعامل شرکت فرآیند تحقیق	سرایداریان - حمید (کارشناس ارشد مدیریت دولتی)
مدیر خدمات صدور گواهینامه شرکت بیرو وریتاس	شادفر - امیررضا (فوق لیسانس مهندسی صنایع)
مدیر واحد توسعه کسب و کار و شبکه نمایندگی های سازمان مدیریت صنعتی	شاه کرمی - اکبر (فوق لیسانس مدیریت اجرایی)
عضو هیئت علمی دانشگاه علم و صنعت	شفیعا - محمدعلی (دکترای تکنولوژی مهندسی صنایع)
معاونت بازرسی فنی شرکت مهندسی و بازرسی فنی ایکا	طالبی - محمد (لیسانس مهندسی مکانیک)
مدیر صدور گواهی شرکت لوید آلمان	طاهرزاده - معین (لیسانس مهندسی شیمی)
کارشناس موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران	طهماسبی افشار - منیژه (لیسانس علوم تغذیه)

مدیرعامل شرکت مشاوران مهندسی بهبود مستمر	عارف کشفی - حسام‌الدین (فوق لیسانس مهندسی برق و الکترونیک)
کارشناس موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران	عاصی - پرویز (لیسانس مهندسی مکانیک)
مدیر آکادمی شرکت توف راینلند	فاضلی - رضا (لیسانس مهندسی صنایع)
مدیرعامل شرکت صنایع کابل کرمان	فرداد - علیقلی (فوق لیسانس مهندسی برق)
معاون اداره کل نظارت بر اجرای سیستم‌های کیفیت موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران	قنواتی - علی (لیسانس مهندسی مکانیک)
کارشناس استاندارد	نجم عراقی - منیژه (فوق لیسانس مهندسی الکترونیک)
مشاور معاون برنامه‌ریزی و تدوین استاندارد موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران	هوسپ سرکیسیان - هوسپ (لیسانس مهندسی برق و الکترونیک)

## فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
ج	پیشگفتار.....
ط	مقدمه .....
۱	هدف و دامنه کاربرد..... ۱
۱	مبانی سیستم‌های مدیریت کیفیت..... ۲
۱	دلیل وجودی سیستم‌های مدیریت کیفیت ۱-۲
۲	الزامات سیستم‌های مدیریت کیفیت و الزامات و/ یا خواسته‌های مربوط به محصولات ۲-۲
۲	رویکرد سیستم‌های مدیریت کیفیت ۳-۲
۳	رویکرد فرایندی ۴-۲
۴	خط‌مشی کیفیت و اهداف کیفیت ۵-۲
۴	نقش مدیریت رده‌بالا در سیستم مدیریت کیفیت ۶-۲
۵	مستندسازی ۷-۲
۶	ارزیابی سیستم‌های مدیریت کیفیت ۸-۲
۷	بهبود مداوم ۹-۲
۸	نقش فنون آماری ۱۰-۲
۸	سیستم‌های مدیریت کیفیت و سایر محورهای سیستم مدیریت ۱۱-۲
۹	رابطه بین سیستم‌های مدیریت کیفیت و الگوهای تعالی ۱۲-۲
۱۰	اصطلاحات و تعاریف..... ۳
۱۰	اصطلاحات مربوط به کیفیت ۱-۳
۱۲	اصطلاحات مربوط به مدیریت ۲-۳
۱۵	اصطلاحات مربوط به سازمان ۳-۳
۱۶	اصطلاحات مربوط به فرایند و محصول ۴-۳
۱۸	اصطلاحات مربوط به ویژگی‌ها ۵-۳
۲۰	اصطلاحات مربوط به انطباق ۶-۳
۲۲	اصطلاحات مربوط به مستندسازی ۷-۳
۲۴	اصطلاحات مربوط به بررسی ۸-۳
۲۵	اصطلاحات مربوط به ممیزی ۹-۳
۲۸	اصطلاحات مربوط به مدیریت کیفیت در مورد فرایندهای اندازه‌گیری ۱۰-۳
۳۰	پیوست الف (اطلاعاتی)- روش به کار رفته در تهیه واژگان.....
۴۰	کتابنامه .....
۴۲	فهرست الفبایی (فارسی به انگلیسی).....
۴۶	فهرست الفبایی (انگلیسی به فارسی).....

## پیشگفتار

استاندارد ایران - ایزو ۹۰۰۰ با عنوان "سیستم‌های مدیریت کیفیت - مبانی و واژگان" برای بار نخست در سال ۱۳۸۰ منتشر شد. این استاندارد بر اساس پیشنهادهای رسیده و بررسی و تایید کمیسیون‌های مربوط برای اولین بار مورد تجدیدنظر قرار گرفت و در پنجاه و هشتمین اجلاس کمیته ملی استاندارد مدیریت کیفیت مورخ ۱۳۸۷/۹/۳۰ تصویب شد. اینک این استاندارد به استناد بند ۱ ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران مصوب بهمن‌ماه ۱۳۷۱ به عنوان استاندارد ملی ایران منتشر می‌شود.

این استاندارد جایگزین استاندارد ایران - ایزو ۹۰۰۰ سال ۱۳۸۰ می‌شود.

برای حفظ همگامی و هماهنگی با پیشرفت‌های ملی و جهانی در زمینه صنایع، علوم و خدمات، استانداردهای ایران در مواقع لزوم تجدیدنظر خواهد شد و هر پیشنهادی که برای اصلاح یا تکمیل این استانداردها ارائه شود در هنگام تجدیدنظر در کمیسیون فنی مربوط مورد توجه قرار خواهد گرفت. بنابراین باید همواره از آخرین چاپ و تجدید نظر استانداردهای ملی ایران استفاده کرد، مگر آن که در استاندارد به صورت دیگری مشخص شده باشد.

این استاندارد ملی بر مبنای استاندارد بین‌المللی زیر تدوین شده و معادل آن به زبان فارسی است:

ISO 9000 : 2005 Quality Management Systems - Fundamentals and Vocabulary



## مقدمه

### ۱-۰ کلیات

مجموعه استانداردهای ایران - ایزو ۹۰۰۰ که در زیر ذکر شده‌اند، بدین منظور تهیه گردیده‌اند تا سازمان‌ها را از هر نوع و در هر اندازه‌ای که باشند، در استقرار و اجرای موثر سیستم‌های مدیریت کیفیت یاری دهند.

- استاندارد ایران- ایزو ۹۰۰۰ مبانی سیستم‌های مدیریت کیفیت را تشریح و اصطلاحات مربوط به سیستم‌های مدیریت کیفیت را تعیین می‌کند.

- استاندارد ایران- ایزو ۹۰۰۱ الزامات سیستم مدیریت کیفیت را برای مواردی مشخص می‌کند که یک سازمان نیاز به اثبات توانایی خود در ارائه محصولاتی دارد که خواسته‌های مشتری و الزامات قانونی مربوطه را برآورده می‌نماید و هدف آن ارتقای رضایت مشتری است.

- استاندارد ایران- ایزو ۹۰۰۴ راهنمایی‌هایی برای در نظر گرفتن اثربخشی و نیز کارایی سیستم مدیریت کیفیت ارائه می‌کند. هدف این استاندارد بهبود عملکرد سازمان و رضایت مشتریان و سایر طرف‌های ذینفع می‌باشد.

- استاندارد ایران- ایزو ۱۹۰۱۱ راهنمایی‌هایی برای انجام ممیزی سیستم‌های مدیریت کیفیت و مدیریت زیست‌محیطی ارائه می‌کند.

این استانداردها با یکدیگر مجموعه منسجمی از استانداردهای سیستم مدیریت کیفیت را به منظور تسهیل تفاهم متقابل در تجارت ملی و بین‌المللی تشکیل می‌دهند.

### ۲-۰ اصول مدیریت کیفیت

برای راهبری و اداره موفق یک سازمان ضروری است که آن سازمان به طریقی نظام‌مند و شفاف هدایت و کنترل گردد. موفقیت می‌تواند ناشی از استقرار و برقرار نگهداشتن سیستم مدیریتی باشد که جهت بهبود مداوم عملکرد سازمان طراحی شده است در حالی که به نیازهای تمامی طرف‌های ذینفع نیز توجه دارد. مدیریت کردن یک سازمان شامل مدیریت کیفیت در بین سایر زمینه‌های مدیریت می‌باشد.

برای مدیریت کیفیت اصول هشتگانه زیر مشخص شده است که می‌تواند توسط مدیریت رده‌بالا به منظور راهبری سازمان به سوی عملکرد بهتر مورد استفاده قرار گیرد:

#### الف) مشتری‌محوری

#### customer focus

سازمان‌ها به مشتریان خود وابسته هستند و بنابراین بایستی نیازهای حال و آینده مشتریان را درک نمایند، خواسته‌های آن‌ها را برآورده سازند و در جهت فراتر رفتن از انتظارات مشتری تلاش کنند.

**ب) راهبری** *leadership*

راهبران وحدت مقصد و جهت‌گیری سازمان را ایجاد می‌کنند. آنان بایستی محیط درون سازمان را به نحوی به وجود آورده و برقرار نگهدارند تا افراد بتوانند در دستیابی به اهداف سازمان به طور کامل دخیل شوند.

**ج) دخیل بودن افراد** *involvement of people*

افراد در هر سطحی که باشند جوهره سازمان هستند و دخیل بودن کامل آن‌ها موجب می‌شود تا توانایی‌های آن‌ها در جهت منافع سازمان مورد استفاده قرار گیرد.

**د) رویکرد فرایندی** *process approach*

نتیجه مطلوب هنگامی کارا تر حاصل می‌شود که فعالیت‌ها و منابع مرتبط به آن‌ها به صورت یک فرایند مدیریت شوند.

**ه) رویکرد سیستمی در مدیریت** *system approach to management*

شناسایی، درک و مدیریت فرایندهای مرتبط به هم به عنوان یک سیستم به اثربخشی و کارایی سازمان در دستیابی به اهداف آن کمک می‌کند.

**و) بهبود مداوم** *continual improvement*

بهبود مداوم در عملکرد کلی سازمان بایستی یک هدف دائمی برای سازمان باشد.

**ز) رویکرد واقع‌بینانه در تصمیم‌گیری** *factual approach to decision making*

تصمیمات موثر مبتنی بر تحلیل داده‌ها و اطلاعات است.

**ح) روابط سودبخش متقابل با تامین‌کننده** *mutually beneficial supplier relationships*

هر سازمان و تامین‌کنندگان آن به هم وابسته‌اند و رابطه سودبخش متقابل بین آن‌ها موجب افزایش توانایی هر دو در ایجاد ارزش می‌شود.

این هشت اصل مدیریت کیفیت، مبنایی برای استانداردهای سیستم مدیریت کیفیت در مجموعه استانداردهای ایران - ایزو ۹۰۰۰ می‌باشد.

## سیستم‌های مدیریت کیفیت - مبانی و واژگان

### ۱ هدف و دامنه کاربرد

در این استاندارد مبانی سیستم‌های مدیریت کیفیت که موضوع مجموعه استانداردهای ایران- ایزو ۹۰۰۰ می‌باشد تشریح و اصطلاحات مربوطه در آن‌ها تعریف می‌گردد.

این استاندارد برای موارد زیر کاربرد دارد:

الف) سازمان‌هایی که از طریق استقرار سیستم مدیریت کیفیت در جستجوی مزیتی هستند.

ب) سازمان‌هایی که می‌خواهند از تامین‌کنندگان خود اطمینان حاصل کنند که الزامات و/یا خواسته‌های مربوط به محصول آن‌ها برآورده خواهد شد.

ج) استفاده‌کنندگان از محصولات

د) آن‌هایی که درک متقابلی از اصطلاحات مورد استفاده در مدیریت کیفیت برای آن‌ها اهمیت دارد (از قبیل تامین‌کنندگان، مشتریان و قانون‌گذاران)

ه) آن‌هایی که در داخل یا خارج از سازمان هستند و سیستم مدیریت کیفیت را از جهت تعیین انطباق با الزامات استاندارد ایران- ایزو ۹۰۰۱ ارزیابی یا ممیزی می‌کنند (از قبیل ممیزان، قانون‌گذاران، سازمان‌های گواهی‌کننده و/یا ثبت‌کننده)

و) آن‌هایی که در داخل یا خارج از سازمان هستند و در زمینه سیستم مدیریت کیفیت مناسب برای آن سازمان مشاوره یا آموزش می‌دهند.

ز) تدوین‌کنندگان استانداردهای مرتبط

### ۲ مبانی سیستم‌های مدیریت کیفیت

#### ۱-۲ دلایل وجودی سیستم‌های مدیریت کیفیت

سیستم‌های مدیریت کیفیت می‌توانند سازمان‌ها را در افزایش رضایت مشتری یاری دهند.

مشتریان به محصولاتی نیاز دارند که ویژگی‌های آن‌ها نیازها و انتظارات آنان را برآورده نماید. این نیازها و انتظارات در مشخصات محصول بیان می‌شوند که در مجموع به عنوان خواسته‌های مشتری نامیده می‌شوند. خواسته‌های مشتری ممکن است به صورت قرارداد توسط مشتری مشخص شود یا به وسیله خود سازمان تعیین گردد. در هر دو حالت این مشتری است که در نهایت قابلیت پذیرش محصول را تعیین می‌کند. از آنجا که نیازها و انتظارات مشتریان همواره تغییر می‌کند و نیز به علت فشارهای ناشی از رقابت و همچنین به علت پیشرفت‌های فنی، سازمان‌ها وادار می‌شوند که محصولات و فرایندهای خود را به طور مداوم بهبود بخشند.

رویکرد سیستم مدیریت کیفیت سازمان‌ها را ترغیب می‌کند تا خواسته‌های مشتری را تحلیل کرده و به تعیین فرایندهایی که برای دستیابی به محصول مورد قبول مشتری کمک می‌کند پردازند و این فرایندها را تحت کنترل قرار دهند. یک سیستم مدیریت کیفیت می‌تواند چارچوبی را برای بهبود مداوم فراهم آورد تا احتمال افزایش رضایت مشتری و رضایت سایر طرف‌های ذینفع را بیشتر کند. این سیستم برای سازمان و مشتریان آن این اطمینان را به وجود می‌آورد که سازمان قادر است محصولاتی ارائه کند که به طور یکنواخت الزامات و / یا خواسته‌ها را برآورده نماید.

## ۲-۲ الزامات سیستم‌های مدیریت کیفیت و الزامات و / یا خواسته‌های مربوط به محصولات

مجموعه استانداردهای ایران - ایزو ۹۰۰۰ بین الزامات سیستم‌های مدیریت کیفیت و الزامات و / یا خواسته‌های مربوط به محصولات تمایز قایل است.

الزامات سیستم‌های مدیریت کیفیت در استاندارد ایران - ایزو ۹۰۰۱ مشخص شده است. الزامات سیستم‌های مدیریت کیفیت عمومی است و در تمام سازمان‌ها از هر بخش صنعتی یا اقتصادی بدون توجه به رده محصول عرضه‌شده کاربرد دارند. استاندارد ایران - ایزو ۹۰۰۱ خود الزامات و / یا خواسته‌های مربوط به محصولات را تعیین نمی‌کند.

الزامات و / یا خواسته‌های مربوط به محصولات می‌تواند توسط مشتریان یا توسط خود سازمان با پیش‌بینی خواسته‌های مشتری و یا به موجب مقررات تعیین شود. الزامات و / یا خواسته‌های مربوط به محصولات و در برخی موارد، فرایندهای وابسته به آن ممکن است برای مثال در مشخصات فنی، استانداردهای محصول، استانداردهای فرایند، توافقات قراردادی یا در الزامات ناشی از مقررات مندرج باشد.

## ۳-۲ رویکرد سیستم‌های مدیریت کیفیت

رویکرد ایجاد و اجرای یک سیستم مدیریت کیفیت از مراحل متعددی شامل موارد زیر تشکیل می‌شود:

(الف) تعیین نیازها و انتظارات مشتری و سایر طرف‌های ذینفع

(ب) تعیین خط‌مشی کیفیت و اهداف کیفیت سازمان

(ج) تعیین فرایندها و مسوولیت‌های ضروری جهت دستیابی به اهداف کیفیت

(د) تعیین و فراهم آوردن منابع ضروری جهت دستیابی به اهداف کیفیت

(ه) ایجاد روش‌هایی برای اندازه‌گیری اثربخشی و کارایی هر فرایند

(و) به کار بردن نتایج این اندازه‌گیری‌ها جهت تعیین اثربخشی و کارایی هر فرایند

(ز) تعیین طرقی جهت پیشگیری از عدم انطباق‌ها و حذف علل آن‌ها

(ح) ایجاد و به‌کارگیری فرایندی جهت بهبود مداوم سیستم مدیریت کیفیت

چنین رویکردی برای برقرار نگه‌داشتن و بهبود سیستم مدیریت کیفیت موجود نیز کاربرد دارد.

سازمانی که رویکرد فوق را می‌پذیرد در مورد توانایی فرایندهای خود و کیفیت محصولاتش اعتماد به وجود می‌آورد و مبنایی برای بهبود مداوم فراهم می‌سازد. این موضوع می‌تواند منجر به رضایت بیشتر مشتری و سایر طرف‌های ذینفع شده و باعث موفقیت سازمان گردد.

## ۴-۲ رویکرد فرایندی

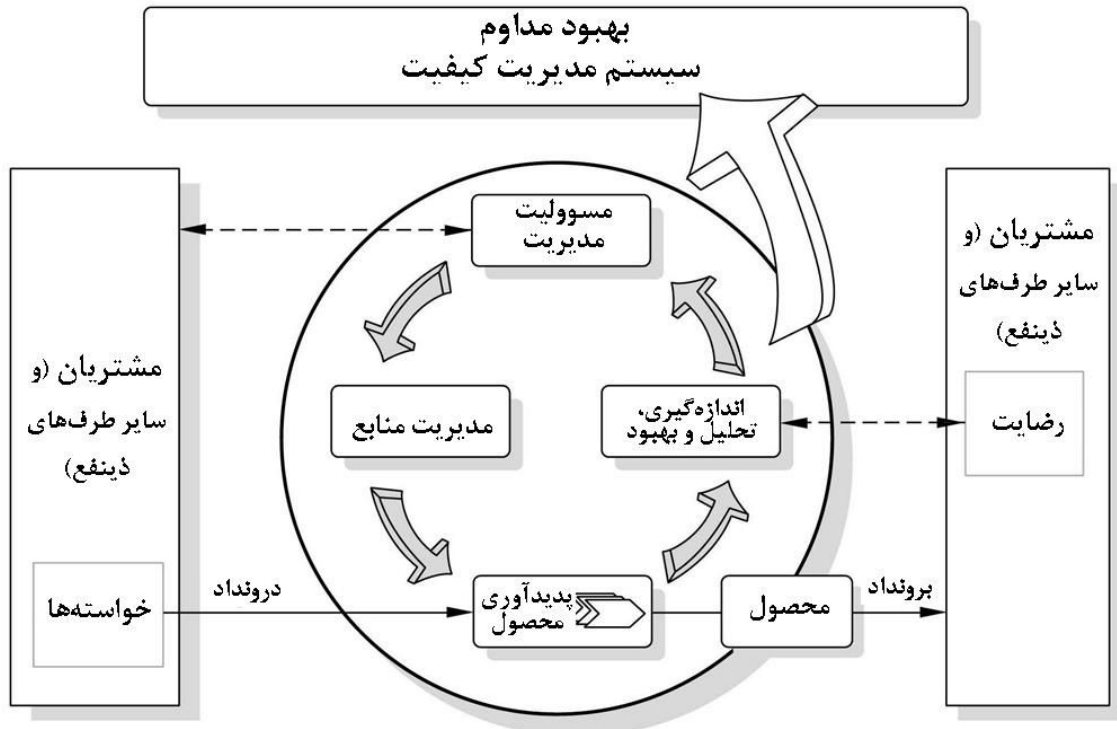
هر فعالیت یا مجموعه‌ای از فعالیت‌ها که از منابع جهت تبدیل درونداها به برونداها استفاده می‌کند می‌تواند به عنوان یک فرایند در نظر گرفته شود.

برای آن که سازمان‌ها به طور اثربخش به کار پردازند مجبورند تعداد زیادی از فرایندهای مرتبط به هم و متعامل را شناسایی و مدیریت کنند. غالباً برونداد یک فرایند مستقیماً درونداد فرایند بعدی را تشکیل می‌دهد. شناسایی و مدیریت نظام‌یافته فرایندهای به کار گرفته شده در یک سازمان و به خصوص تعامل بین این فرایندها را "رویکرد فرایندی" می‌نامند.

قصد این استاندارد ترغیب پذیرش رویکرد فرایندی جهت مدیریت یک سازمان می‌باشد.

شکل (۱) سیستم مدیریت کیفیت مبتنی بر فرایند را که در مجموعه استانداردهای ایران - ایزو ۹۰۰۰ شرح داده شده است نشان می‌دهد. این تصویر نشان می‌دهد که طرف‌های ذینفع در تامین درونداها به سازمان نقش مهمی را ایفا می‌کنند. پایش رضایت طرف‌های ذینفع مستلزم ارزیابی اطلاعات مربوط به تلقی طرف‌های ذینفع از میزان برآورده شدن نیازها و انتظارات آنها است.

الگوی نشان داده شده در شکل (۱) فرایندها را به تفصیل نشان نمی‌دهد.



راهنما

→ فعالیت‌های ارزش‌افزا  
 - - - - - جریان اطلاعات

یادآوری - موارد داخل پرانتز در مورد استاندارد ایران- ایزو ۹۰۰۱ کاربرد ندارند.

شکل ۱- الگوی سیستم مدیریت کیفیت مبتنی بر فرایند

## ۵-۲ خط‌مشی کیفیت و اهداف کیفیت

خط‌مشی کیفیت و اهداف کیفیت بدین منظور تعیین می‌شوند تا کانونی برای هدایت سازمان ایجاد کنند. هر دوی آن‌ها نتایج مورد نظر را تعیین می‌کنند و کمک می‌نمایند تا سازمان منابع خود را جهت دستیابی به این نتایج به کار گیرد. خط‌مشی کیفیت چارچوبی برای ایجاد و بازنگری اهداف کیفیت فراهم می‌آورد. اهداف کیفیت لازم است که با خط‌مشی کیفیت و تعهد به بهبود مداوم سازگار بوده و حصول آن قابل اندازه‌گیری باشد. دستیابی به اهداف کیفیت می‌تواند تاثیر مثبتی بر کیفیت محصول، اثربخشی عملیاتی و عملکرد مالی و در نتیجه بر رضایت و اطمینان طرف‌های ذینفع داشته باشد.

## ۶-۲ نقش مدیریت رده‌بالا در سیستم مدیریت کیفیت

مدیریت رده‌بالا از طریق راهبری و اقداماتی که انجام می‌دهد می‌تواند محیطی فراهم سازد که در آن افراد به طور کامل دخیل بوده و در آن محیط سیستم مدیریت کیفیت بتواند به طور موثر عمل کند. اصول مدیریت کیفیت (به

بند ۲-۰ رجوع شود) می‌تواند به وسیله مدیریت رده‌بالا به عنوان مبنایی برای نقش خود به کار گرفته شود که عبارت است از:

- الف) تعیین و برقرار نگهداشتن خط‌مشی کیفیت و اهداف کیفیت سازمان
- ب) ترویج و پیشبرد خط‌مشی کیفیت و اهداف کیفیت در سرتاسر سازمان به منظور افزایش آگاهی، انگیزه و دخیل بودن
- ج) حصول اطمینان از تمرکز بر خواسته‌های مشتری در سرتاسر سازمان
- د) حصول اطمینان از این که فرایندهای مناسب به اجرا درآمده‌اند تا خواسته‌های مشتری و سایر طرف‌های ذی‌نفع برآورده شده و نیل به اهداف کیفیت میسر گردد
- ه) حصول اطمینان از این که یک سیستم مدیریت کیفیت موثر و کارآ به منظور نیل به اهداف کیفیت ایجاد شده، به اجرا درآمده و برقرار نگه داشته می‌شود
- و) حصول اطمینان از در دسترس بودن منابع لازم
- ز) بازنگری ادواری سیستم مدیریت کیفیت
- ح) تصمیم‌گیری در مورد اقدامات مربوط به خط‌مشی کیفیت و اهداف کیفیت
- ط) تصمیم‌گیری در مورد اقدامات برای بهبود سیستم مدیریت کیفیت

## ۲-۷ مستندسازی

### ۲-۷-۱ ارزش مستندسازی

مستندسازی انتقال مقاصد و ثبات و یکنواختی اقدامات را میسر می‌سازد. استفاده از آن به موارد زیر کمک می‌کند:

- الف) دستیابی به انطباق با خواسته‌های مشتری و بهبود کیفیت
  - ب) فراهم آوردن آموزش‌های مناسب
  - ج) تکرارپذیری و قابلیت ردیابی
  - د) فراهم آوردن شواهد عینی
  - ه) ارزیابی اثربخشی و همچنین تداوم مناسب بودن سیستم مدیریت کیفیت
- تهیه مستندات نیابتی به‌عنوان هدف تلقی شود، بلکه بایستی فعالیتی باشد که باعث ایجاد ارزش افزوده گردد.

### ۲-۷-۲ انواع مدارک مورد استفاده در سیستم‌های مدیریت کیفیت

انواع مدارک زیر در سیستم‌های مدیریت کیفیت مورد استفاده قرار می‌گیرند:

- الف) مدارکی که اطلاعات تثبیت‌شده و یکنواختی درباره سیستم مدیریت کیفیت سازمان برای استفاده داخلی یا بیرونی ارائه می‌دهند. این نوع مدارک را نظامنامه‌های کیفیت می‌نامند.
- ب) مدارکی که چگونگی به‌کارگیری سیستم مدیریت کیفیت را در مورد یک محصول، پروژه یا قرارداد معین شرح می‌دهند. این نوع مدارک را طرح‌های کیفیت می‌نامند.
- ج) مدارکی که الزامات و/یا خواسته‌ها را بیان می‌کنند. این نوع مدارک را «مشخصات» می‌نامند.
- د) مدارکی که توصیه‌ها یا پیشنهادهایی را بیان می‌کنند. این نوع مدارک را راهنما می‌نامند.
- ه) مدارکی که درباره چگونگی اجرای تثبیت‌شده و یکنواخت فعالیت‌ها و فرایندها اطلاعاتی ارائه می‌دهند. این نوع مدارک می‌تواند شامل روش‌های اجرایی مدون، دستورالعمل‌های کاری و نقشه‌ها باشد.
- و) مدارکی که شواهد عینی در مورد فعالیت‌های اجراشده یا نتایج حاصله را ارائه می‌دهند. این نوع مدارک را سوابق می‌نامند.

هر سازمان گستره مستندات مورد نیاز و رسانه مورد استفاده خود را تعیین می‌کند. این موضوع به عوامل متعددی بستگی دارد از قبیل: نوع و اندازه سازمان، پیچیدگی و تعامل فرایندها، پیچیدگی محصولات، خواسته‌های مشتری، الزامات قانونی مربوطه، توانایی اثبات‌شده کارکنان و حدی که برای اثبات برآورده شدن الزامات سیستم مدیریت کیفیت لازم است.

## ۸-۲ ارزیابی سیستم‌های مدیریت کیفیت

### ۱-۸-۲ ارزیابی فرایندها در سیستم مدیریت کیفیت

هنگام ارزیابی سیستم‌های مدیریت کیفیت، چهار سؤال اساسی وجود دارد که برای ارزیابی هر فرایند بایستی مورد پرسش قرار گیرد:

الف) آیا فرایند شناسایی شده و به طور مناسب تعریف شده است؟

ب) آیا مسوولیت‌ها واگذار شده‌اند؟

ج) آیا روش‌های اجرایی به اجرا درآمده و برقرار نگهداشته می‌شوند؟

د) آیا فرایند برای دستیابی به نتایج مورد نیاز، اثربخش است؟

مجموع پاسخ‌ها به پرسش‌های فوق می‌تواند نتیجه ارزیابی را مشخص کند. ارزیابی یک سیستم مدیریت کیفیت می‌تواند از نظر دامنه شمول متفاوت باشد و شامل طیفی از فعالیت‌ها از قبیل ممیزی و بازرنگری سیستم مدیریت کیفیت و خودارزیابی‌ها گردد.



#### ۲-۸-۲ ممیزی سیستم مدیریت کیفیت

ممیزی‌ها به منظور تعیین میزان برآورده شدن الزامات سیستم مدیریت کیفیت انجام می‌شود. یافته‌های ممیزی برای ارزیابی اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت و شناسایی فرصت‌های بهبود مورد استفاده قرار می‌گیرند.

ممیزی‌های شخص اول توسط خود سازمان یا از جانب آن، برای مقاصد داخلی انجام می‌گیرد و می‌تواند مبنایی برای خوداظهاری سازمان در مورد انطباق باشد.

ممیزی‌های شخص دوم توسط مشتریان سازمان یا توسط سایر اشخاص از جانب مشتری انجام می‌گیرد.

ممیزی‌های شخص ثالث توسط سازمان‌های مستقل بیرونی انجام می‌گیرد. این سازمان‌ها معمولاً تایید صلاحیت شده‌اند و گواهی‌کننده انطباق الزامات از قبیل آن چه در استاندارد ایران - ایزو ۹۰۰۱ مشخص شده است، می‌باشند.

استاندارد ایران - ایزو ۱۹۰۱۱ راهنمایی‌هایی را برای انجام ممیزی ارائه می‌دهد.

#### ۳-۸-۲ بازنگری سیستم مدیریت کیفیت

یکی از نقش‌های مدیریت رده‌بالا انجام ارزیابی‌های نظام‌یافته در مورد مناسب بودن، کفایت، اثربخشی و کارایی سیستم مدیریت کیفیت با توجه به خط‌مشی کیفیت و اهداف کیفیت می‌باشد. این بازنگری می‌تواند شامل بررسی نیاز به وفق دادن خط‌مشی کیفیت و اهداف کیفیت با نیازها و انتظارات در حال تغییر طرف‌های ذینفع نیز باشد. این بازنگری شامل تعیین نیاز به انجام اقدامات نیز هست.

گزارش‌های ممیزی همراه با سایر منابع اطلاعاتی برای بازنگری سیستم مدیریت کیفیت مورد استفاده قرار می‌گیرد.

#### ۴-۸-۲ خود ارزیابی<sup>۱</sup>

خودارزیابی یک سازمان یک بازنگری جامع و نظام‌یافته در مورد فعالیت‌های آن سازمان و نتایج مربوطه، در مقایسه با الگوی سیستم مدیریت کیفیت یا یک الگوی تعالی<sup>۲</sup> می‌باشد.

خودارزیابی می‌تواند دیدی کلی در مورد عملکرد سازمان و میزان بلوغ سیستم مدیریت کیفیت به دست دهد. این امر همچنین می‌تواند به شناسایی زمینه‌هایی که در سازمان به بهبود نیاز دارند کمک کند و اولویت‌ها را تعیین نماید.

#### ۹-۲ بهبود مداوم

هدف از بهبود مداوم در سیستم مدیریت کیفیت افزایش احتمال دستیابی به رضایت بیشتر مشتریان و سایر طرف‌های ذینفع می‌باشد. اقدامات برای بهبود شامل موارد زیر است:

الف) تحلیل و ارزیابی وضعیت موجود جهت شناسایی زمینه‌هایی که به بهبود نیاز دارند

ب) تعیین اهداف برای بهبود

ج) جستجوی راه‌حل‌های ممکن برای دستیابی به اهداف

د) ارزیابی این راه‌حل‌ها و انتخاب از میان آن‌ها

---

1- Self assessment

2- Model of excellence

ه) به کارگیری راه حل انتخاب شده

و) اندازه گیری، تصدیق، تحلیل و ارزیابی نتایج حاصل از به کارگیری به منظور تعیین این که اهداف برآورده شده اند یا نه، و

ز) رسمیت بخشیدن به تغییرات

در صورت لزوم برای مشخص کردن فرصت های بیشتر برای بهبود، نتایج بازنگری می شوند. بدین ترتیب بهبود، فعالیتی مداوم است. بازخور از مشتریان و سایر طرف های ذینفع، ممیزی ها و بازنگری سیستم مدیریت کیفیت را نیز می توان برای شناسایی فرصت های بهبود مورد استفاده قرار داد.

## ۱۰-۲ نقش فنون آماری

استفاده از فنون آماری می تواند به درک تغییرپذیری کمک کند و در نتیجه به سازمان ها برای حل مشکلات و بهبود اثربخشی و کارایی نیز یاری دهد. این فنون همچنین استفاده بهتر از داده های موجود را برای کمک به تصمیم گیری تسهیل می کند.

تغییرپذیری را می توان در سیر بسیاری از فعالیت ها و ماحصل آن ها، حتی در شرایط ثبات ظاهری، هم مشاهده کرد. این تغییرپذیری را می توان در ویژگی های قابل اندازه گیری محصولات و فرایندها مشاهده نمود و می توان دید که در مراحل مختلف چرخه حیات محصولات از تحقیق بازار گرفته تا ارائه خدمات به مشتری و وارهایی<sup>۱</sup> نهایی وجود دارد.

فنون آماری می تواند به اندازه گیری، توصیف، تحلیل، تفسیر و تعیین الگوی این نوع تغییرپذیری، حتی هنگامی که داده های نسبتاً محدودی وجود دارد، کمک کند. تحلیل آماری این نوع داده ها می تواند به درک بهتری از ماهیت، گستره و علل تغییرپذیری کمک نماید و بنابراین به حل و حتی پیشگیری از مشکلاتی که ممکن است ناشی از چنین تغییرپذیری باشند کمک کند و بهبود مداوم را ارتقا بخشد.

راهنمایی در مورد به کارگیری فنون آماری در گزارش فنی ISO/TR 10017 آمده است.

## ۱۱-۲ سیستم های مدیریت کیفیت و سایر محورهای سیستم مدیریت

سیستم مدیریت کیفیت آن بخش از سیستم مدیریت سازمان است که بر دستیابی به نتایج از نظر اهداف کیفیت جهت تامین نیازها، انتظارات و الزامات یا خواسته های طرف های ذینفع برحسب مورد تاکید دارد. اهداف کیفیت مکمل سایر اهداف سازمان از قبیل موارد مربوط به رشد، تامین مالی، سوددهی، محیط زیست، بهداشت و ایمنی کار می باشد. بخش های مختلف سیستم مدیریت یک سازمان را می توان با سیستم مدیریت کیفیت تلفیق کرد و با استفاده از عناصر مشترک به صورت یک سیستم مدیریت واحد درآورد. این امر باعث تسهیل طرح ریزی، تخصیص منابع، تعیین اهداف تکمیلی و ارزیابی اثربخشی کلی سازمان می گردد. سیستم مدیریت سازمان را می توان بر طبق الزامات سیستم مدیریت سازمان ارزیابی کرد. سیستم مدیریت را همچنین می توان بر طبق الزامات استانداردهایی از

قبیل استاندارد ایران - ایزو ۹۰۰۱ و استاندارد ایران - ایزو ۱۴۰۰۱ مورد ممیزی قرار داد. این نوع ممیزی‌های سیستم مدیریت را می‌توان به طور جداگانه یا به صورت تلفیقی<sup>۱</sup> انجام داد.

## ۱۲-۲ رابطه بین سیستم‌های مدیریت کیفیت و الگوهای تعالی

رویکرد سیستم‌های مدیریت کیفیت که در مجموعه استانداردهای ایران - ایزو ۹۰۰۰ آمده است و رویکرد الگوهای تعالی سازمانی بر اصول مشترکی مبتنی هستند. هر دو رویکرد:

الف) سازمان را قادر می‌سازند تا قوت‌ها و ضعف‌های خود را شناسایی کند

ب) شامل شرایطی برای ارزیابی نسبت به الگوهای عمومی هستند

ج) پایه‌ای برای بهبود مداوم فراهم می‌آورند و

د) شامل شرایطی برای شناسایی برون سازمانی هستند.

اختلاف بین رویکرد سیستم‌های مدیریت کیفیت مذکور در مجموعه استانداردهای ایران - ایزو ۹۰۰۰ با رویکرد الگوهای تعالی از لحاظ دامنه کاربرد آنها است. مجموعه استانداردهای ایران - ایزو ۹۰۰۰ الزامات سیستم‌های مدیریت کیفیت و راهنمایی برای بهبود عملکرد را ارائه می‌دهند. ارزیابی سیستم‌های مدیریت کیفیت برآورده شدن این الزامات را مشخص می‌کند. الگوهای تعالی شامل معیارهایی است که ارزیابی مقایسه‌ای عملکرد سازمانی را ممکن می‌سازد و در مورد کلیه فعالیت‌ها و کلیه طرف‌های ذینفع سازمان قابل اعمال است. معیارهای ارزیابی در الگوهای تعالی مبنایی برای سازمان فراهم می‌آورد تا بتواند عملکرد خود را با عملکرد سایر سازمان‌ها مقایسه نماید.

## Terms and definitions

## اصطلاحات و تعاریف ۳

اصطلاح به کاررفته در یک تعریف یا یادآوری که در جای دیگری در سرتاسر این بند (بند ۳) تعریف آن ذکر شده با حروف پررنگ<sup>۱</sup> نشان داده شده و شماره آن نیز در داخل پرانتز به دنبال آن آمده است. این اصطلاحات چاپ شده با حروف پررنگ را می توان در تعاریف با تعریف کامل آن ها جایگزین کرد. برای مثال:

محصول (۳-۴-۲) به عنوان "ماحصل یک فرایند (۳-۴-۱)" تعریف شده است.

فرایند به عنوان "مجموعه فعالیت های مرتبط به هم یا متعامل که دروندادها را به برون دادها تبدیل می کند" تعریف شده است.

اگر اصطلاح "فرایند" با تعریف آن به صورت زیر جایگزین شود:

تعریف "محصول" به صورت "ماحصل مجموعه فعالیت های مرتبط به هم یا متعامل که دروندادها را به برون دادها تبدیل می کند" در خواهد آمد.

مفهومی که محدود به معنای خاص در یک زمینه معین است، با مشخص کردن رشته مربوطه در داخل پرانتز زاویه دار، < >، قبل از تعریف نشان داده می شود.

مثال: در زمینه ممیزی، تعریف در نظر گرفته شده برای اصطلاح کارشناس فنی عبارت است از:

۱۱-۹-۳

*technical expert*

کارشناس فنی

> ممیزی < شخصی که دانش یا تخصص معینی را برای تیم ممیزی (۳-۹-۱۰) فراهم می نماید.

## Terms relating to quality

## اصطلاحات مربوط به کیفیت ۱-۳

۱-۱-۳

*quality*

کیفیت

میزانی که مجموعه ای از ویژگی های (۳-۵-۱) ماهیتی، الزامات و / یا خواسته ها (۳-۱-۲) را برآورده می سازد.

یادآوری ۱- اصطلاح "کیفیت" ممکن است همراه با یک صفت از قبیل ضعیف، خوب یا عالی به کار برده شود.

یادآوری ۲- "ماهیتی"، در مقابل "تخصیص یافته"، یعنی موجود در چیزی، به ویژه به صورت یک ویژگی دائمی

---

1- Bold type

### ۲-۱-۳

#### requirement

#### الزام و / یا خواسته<sup>۱</sup>

نیاز یا انتظاری که تصریح می‌شود، عموماً تلویحی می‌باشد یا اجباری است.

یادآوری ۱- "عموماً تلویحی می‌باشد" یعنی در عرف یا رویه عمومی یک سازمان (۱-۳-۳)، مشتریانش (۳-۳-۵) و سایر طرف‌های ذینفع (۳-۳-۷)، نیاز یا انتظار مورد نظر تلویحی است.

یادآوری ۲- برای نشان دادن نوع خاصی از الزام و / یا خواسته می‌توان توصیف‌گری<sup>۲</sup> (صفت یا مضاف‌الیه) را به کار برد، برای مثال الزام و / یا خواسته مربوط به محصول، الزام مدیریت کیفیت و خواسته مشتری.

یادآوری ۳- الزام و / یا خواسته‌ی مشخص‌شده آن است که بیان شده باشد، مثلاً در یک مدرک (۳-۷-۲).

یادآوری ۴- الزام و / یا خواسته ممکن است توسط طرف‌های ذینفع (۳-۷-۳) مختلفی ایجاد شود.

یادآوری ۵- این تعریف با آن چه در بند ۱-۱۲-۳ در ISO/IEC Directive, Part 2:2004 آمده است تفاوت دارد.

### ۱-۱۲-۳

#### requirement

#### الزام و / یا خواسته

بیانی در محتوای یک مدرک که اگر مطابقت با آن مدرک قرار است ادعا شود و هیچ انحرافی از آن مجاز نباشد، معیارهایی ارائه می‌دهد که بایستی برآورده گردند.

### ۳-۱-۳

#### grade

#### درجه

رده یا رتبه تخصیص‌یافته به انواع الزامات و / یا خواسته‌های (۳-۱-۲) مربوط به کیفیت در مورد محصولات (۳-۴-۲)، فرایندها (۳-۴-۱) یا سیستم‌ها (۳-۲-۱) که دارای استفاده عملی یکسان باشند.

مثال: درجه بلیط هواپیما و درجه هتل مندرج در راهنمای هتل

یادآوری - هنگام تعیین الزام و / یا خواسته مربوط به کیفیت، عموماً درجه مشخص می‌شود.

### ۴-۱-۳

#### customer satisfaction

#### رضایت مشتری

تلقی مشتری از میزانی که خواسته‌های (۳-۱-۲) وی برآورده شده است.

یادآوری ۱- شکایات مشتری یکی از شاخص‌های متداول در مورد پایین بودن سطح رضایت مشتری است، اما نبودن آن نیز ضرورتاً دلالت بر بالا بودن سطح رضایت مشتری ندارد.

## 2- Qualifier

۱- نیاز یا انتظار مشتری تا هنگامی که توسط سازمان مورد پذیرش قرار نگرفته است، "خواسته" و پس از آن "الزام" دانسته می‌شود.

یادآوری ۲- حتی وقتی خواسته‌های مشتری با وی مورد توافق قرار گرفته و برآورده شده باشد، این امر الزاما بالا بودن سطح رضایت مشتری را تضمین نمی‌کند.

### ۵-۱-۳

*capability*

توانمندی

توانایی یک سازمان (۱-۳-۳)، سیستم (۱-۲-۳) یا فرایند (۱-۴-۳) برای پدیدآوری یک محصول (۲-۴-۳) به نحوی که الزامات و / یا خواسته‌های (۲-۱-۳) مربوط به آن محصول را برآورده سازد.  
یادآوری - اصطلاحات توانمندی فرایند در رشته آمار در استاندارد بین‌المللی ISO 3534-2 تعریف شده‌اند.

### ۶-۱-۳

*competence*

شایستگی

توانایی به اثبات‌رسیده در به‌کارگیری دانش و مهارت‌ها  
یادآوری - مفهوم شایستگی در این استاندارد به مفهوم عام آن تعریف شده است. این اصطلاح می‌تواند در سایر مدارک استنادی به صورت خاص‌تری به کار رود.

**Terms relating to management**

۲-۲ اصطلاحات مربوط به مدیریت

### ۱-۲-۳

*system*

سیستم

مجموعه عناصر دارای ارتباط درونی یا دارای تعامل

### ۲-۲-۳

*management system*

سیستم مدیریت

سیستمی (۱-۲-۳) جهت تعیین خط‌مشی و اهداف و دستیابی به آن اهداف  
یادآوری - سیستم مدیریت یک سازمان (۱-۳-۳) می‌تواند شامل سیستم‌های مدیریت مختلفی از قبیل سیستم مدیریت کیفیت (۳-۳-۲)، سیستم مدیریت مالی یا سیستم مدیریت زیست‌محیطی باشد.

### ۳-۲-۳

*quality management system*

سیستم مدیریت کیفیت

سیستم مدیریت (۲-۲-۳) جهت هدایت و کنترل یک سازمان (۱-۳-۳) از نظر کیفیت (۱-۱-۳)

### ۴-۲-۳

*quality policy*

خط‌مشی کیفیت

مقاصد و جهت‌گیری کلی یک سازمان (۱-۳-۳) در رابطه با کیفیت (۱-۱-۳) که رسماً به وسیله مدیریت رده‌بالا (۷-۲-۳) اعلام شده باشد.

یادآوری ۱- خطمشی کیفیت عموماً با خطمشی کلی سازمان سازگار است و چارچوبی برای تعیین اهداف کیفیت (۳-۲-۵) فراهم می‌آورد.

یادآوری ۲- اصول مدیریت کیفیت مذکور در این استاندارد می‌تواند مبنایی برای تعیین خطمشی کیفیت باشد. (به بند ۰-۲ رجوع شود)

### ۵-۲-۳

#### هدف کیفیت

#### quality objective

چیزی که در رابطه با کیفیت (۳-۱-۱) جستجو شود یا مقصود باشد.

یادآوری ۱- اهداف کیفیت عموماً مبتنی بر خطمشی کیفیت (۳-۲-۴) سازمان می‌باشد.

یادآوری ۲- اهداف کیفیت عموماً برای انواع کارها و سطوح ذیربط در سازمان (۳-۳-۱) مشخص می‌شود.

### ۶-۲-۳

#### مدیریت

#### management

فعالیت‌های هماهنگ‌شده برای هدایت و کنترل یک سازمان (۳-۳-۱)

یادآوری - اصطلاح "مدیریت" گاهی اشاره به افراد دارد، یعنی یک شخص یا گروهی از اشخاص که برای هدایت و کنترل یک سازمان دارای اختیارات و مسوولیت‌هایی هستند. هنگامی که مدیریت به این معنا به کار برده می‌شود بایستی همواره با یک توصیف‌گر (صفت یا مضاف‌الیه) به کار رود تا از در هم آمیختن آن با مفهوم مدیریت که در بالا ذکر شده است اجتناب شود. برای مثال "مدیریت باید ... " مقبول نیست در حالی که "مدیریت رده‌بالا (۳-۲-۷) باید ... " مقبول است.

### ۷-۲-۳

#### مدیریت رده‌بالا

#### top management

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

### ۸-۲-۳

#### مدیریت کیفیت

#### quality management

فعالیت‌های هماهنگ‌شده جهت هدایت و کنترل یک سازمان (۳-۳-۱) از نظر کیفیت (۳-۱-۱)

یادآوری - هدایت و کنترل از نظر کیفیت عموماً شامل برقراری خطمشی کیفیت (۳-۲-۴) و اهداف کیفیت (۳-۲-۵)، طرح‌ریزی کیفیت (۳-۲-۹)، کنترل کیفیت (۳-۲-۱۰)، تضمین کیفیت (۳-۲-۱۱) و بهبود کیفیت (۳-۲-۱۲) می‌باشد.

### ۹-۲-۳

#### طرح‌ریزی کیفیت

#### quality planning

بخشی از مدیریت کیفیت (۳-۲-۸) که بر تعیین اهداف کیفیت (۳-۲-۵) و مشخص کردن فرایندهای (۳-۴-۱) اجرایی لازم و منابع مربوط جهت برآورده کردن اهداف کیفیت تمرکز دارد.

یادآوری - ایجاد طرح‌های کیفیت (۳-۷-۵) می‌تواند بخشی از طرح‌ریزی کیفیت باشد.

۱۰-۲-۳

### کنترل کیفیت

#### *quality control*

بخشی از مدیریت کیفیت (۸-۲-۳) که بر برآورده کردن الزامات و / یا خواسته‌های (۲-۱-۳) مربوط به کیفیت تمرکز دارد.

۱۱-۲-۳

### تضمین کیفیت

#### *quality assurance*

بخشی از مدیریت کیفیت (۸-۲-۳) که بر ایجاد اطمینان از این که الزامات و / یا خواسته‌های (۱-۲-۳) مربوط به کیفیت برآورده خواهند شد تمرکز دارد.

۱۲-۲-۳

### بهبود کیفیت

#### *quality improvement*

بخشی از مدیریت کیفیت (۸-۲-۳) که بر افزایش توانایی برای برآورده کردن الزامات و / یا خواسته‌های (۱-۲-۳) مربوط به کیفیت تمرکز دارد.

یادآوری - الزامات و / یا خواسته‌ها می‌تواند به هر جنبه‌ای از قبیل اثربخشی (۱۴-۲-۳)، کارایی (۱۵-۲-۳) یا قابلیت ردیابی (۴-۵-۳) مرتبط باشد.

۱۳-۲-۳

### بهبود مداوم

#### *continual improvement*

فعالیتی که به منظور افزایش توانایی برآورده کردن الزامات و / یا خواسته‌ها (۲-۱-۳) به صورت پی در پی انجام می‌گیرد.

یادآوری - فرایند (۱-۴-۳) تعیین اهداف و یافتن فرصت‌هایی برای بهبود، فرایند مداومی است که از طریق استفاده از یافته‌های ممیزی (۵-۹-۳)، نتایج ممیزی (۶-۹-۳)، تحلیل داده‌ها، بازنگری‌های (۷-۸-۳) مدیریت یا سایر طرق انجام می‌گیرد و معمولاً منجر به اقدام اصلاحی (۵-۶-۳) یا اقدام پیشگیرانه (۴-۶-۳) می‌گردد.

۱۴-۲-۳

### اثربخشی

#### *effectiveness*

میزانی که فعالیت‌های برنامه‌ریزی شده تحقق یافته و نتایج برنامه‌ریزی شده به دست آمده است.

۱۵-۲-۳

### کارایی

#### *efficiency*

رابطه بین نتیجه به دست آمده و منابع استفاده شده



## Terms relating to organization

## ۳-۳ اصطلاحات مربوط به سازمان

### ۱-۳-۳

#### organization

#### سازمان

گروهی از افراد و تسهیلات همراه با ترتیب دادن مسوولیت‌ها، اختیارات و روابط آن‌ها

مثال: شرکت، مجتمع (صنعتی، تجاری، خدماتی و غیره)، اداره، بنگاه، موسسه، بنگاه خیریه، انجمن، تجارتخانه یا بخشی یا ترکیبی از آن‌ها

یادآوری ۱- ترتیب عموماً دارای نظم است.

یادآوری ۲- سازمان می‌تواند عمومی یا خصوصی باشد.

یادآوری ۳- این تعریف در مورد استانداردهای سیستم مدیریت کیفیت (۳-۲-۳) معتبر است. اصطلاح "سازمان" در راهنمای ISO/IEC Guide 2 به نحو دیگری تعریف شده است.

### ۲-۳-۳

#### organizational structure

#### ساختار سازمانی

ترتیب مربوط به مسوولیت‌ها، اختیارات و روابط بین افراد

یادآوری ۱- ترتیب عموماً دارای نظم است.

یادآوری ۲- ساختار سازمانی به صورت رسمی غالباً در نظامنامه کیفیت (۳-۷-۴) یا طرح کیفیت (۳-۷-۵) مربوط به یک پروژه (۳-۳) ارائه می‌شود.

یادآوری ۳- دامنه شمول ساختار سازمانی می‌تواند فصل مشترک‌های مرتبط با سازمان‌های (۳-۳-۱) بیرونی را در برگیرد.

### ۳-۳-۳

#### infrastructure

#### زیرساخت

> سازمان < سیستم تسهیلات، تجهیزات و خدمات مورد نیاز برای انجام فعالیت‌های یک سازمان (۳-۳-۱)

### ۴-۳-۳

#### work environment

#### محیط کار

مجموعه‌ای از شرایط که کار تحت آن شرایط انجام می‌گیرد.

یادآوری- شرایط شامل عوامل فیزیکی، اجتماعی، روانشناختی و زیست‌محیطی است. (مانند دما، روال ارزشیابی و پذیرش، مهندسی عوامل انسانی و ترکیب مواد موجود در هوا)

### ۵-۳-۳

#### customer

#### مشتری

سازمان (۳-۳-۱) یا شخصی که محصولی (۳-۴-۲) را دریافت می‌کند.

مثال: مصرف کننده، مراجعه کننده، استفاده کننده نهایی، خرده فروش (در مقام خریدار)، منتفعین و خریدار

یادآوری - مشتری می تواند نسبت به سازمان درونی یا بیرونی باشد.

### ۶-۳-۳

*supplier*

تامین کننده

سازمان (۱-۳-۳) یا شخصی که محصولی (۲-۴-۳) را ارائه می کند.

مثال: تولید کننده، توزیع کننده، خرده فروش یا فروشنده محصول یا ارائه کننده خدمت یا اطلاعات

یادآوری ۱- تامین کننده می تواند نسبت به سازمان درونی یا بیرونی باشد.

یادآوری ۲- در موارد مبتنی بر قرارداد گاهی "تامین کننده" را "پیمانکار" می نامند.

### ۷-۳-۳

*interested party*

طرف ذینفع

شخص یا گروه ذینفع در عملکرد یا موفقیت یک سازمان (۱-۳-۳)

مثال: مشتریان (۵-۳-۳)، مالکان، افراد سازمان، تامین کنندگان (۶-۳-۳)، بانک داران، اتحادیه ها، شرکا یا جامعه

یادآوری - گروه ممکن است متشکل از یک سازمان، جزئی از یک سازمان یا بیش از یک سازمان باشد.

### ۸-۳-۳

*contract*

قرارداد

توافق تعهدآور

یادآوری - مفهوم قرارداد در این استاندارد به معنای عام آن تعریف شده است. این اصطلاح می تواند در سایر مدارک استاندارد به صورت خاص تری به کار رود.

**Terms relating to process and product**

**۴-۳ اصطلاحات مربوط به فرایند و محصول**

### ۱-۴-۳

*process*

فرایند

مجموعه فعالیت های مرتبط با هم یا متعامل که درون داده ها را به بروندها تبدیل می کند.

یادآوری ۱- درون داده های یک فرایند عموماً بروندهای سایر فرایندها هستند.

یادآوری ۲- فرایندها در یک سازمان (۱-۳-۳) عموماً برنامه ریزی می شوند و تحت شرایط کنترل شده به اجرا درمی آیند تا ارزش افزوده حاصل گردد.

یادآوری ۳- فرایندی که انطباق (۱-۶-۳) محصول (۲-۴-۳) حاصل از آن را نتوان به سهولت یا به طور اقتصادی مورد تصدیق قرار داد، غالباً "فرایند ویژه" می نامند.

### ۲-۴-۳

#### product

#### محصول

ماحصل یک فرایند (۱-۴-۳)

یادآوری ۱- چهار نوع کلی محصول به شرح زیر وجود دارد:

- خدمات (برای مثال: حمل و نقل)
- نرم افزار (برای مثال: برنامه رایانه‌ای، فرهنگ لغات)
- سخت افزار (برای مثال: قطعات مکانیکی موتور)
- مواد فرایندشده (برای مثال: روغن‌های روان‌کننده)

بسیاری از محصولات متشکل از اجزایی هستند که متعلق به انواع کلی مختلفی از محصول می‌باشند. این که یک محصول خدمت، نرم‌افزار، سخت‌افزار یا مواد فرایندشده نامیده شود به جزء غالب آن بستگی دارد. برای مثال محصولی که به عنوان "خودرو" عرضه می‌شود متشکل است از سخت‌افزار (مانند تایرها)، مواد فرایندشده (مانند سوخت، مایع خنک‌کننده)، نرم‌افزار (مانند نرم‌افزار کنترل موتور، دفترچه راهنمای راننده) و خدمت (مانند توضیحات فروشنده در مورد نحوه به کارگیری خودرو).

یادآوری ۲- خدمت ماحصل حداقل یک فعالیت است که الزاما در فصل مشترک بین تامین‌کننده (۳-۳-۶) و مشتری (۳-۳-۵) انجام می‌گیرد و عموماً ناملموس است. ارائه یک خدمت ممکن است مثلاً شامل موارد زیر باشد:

- فعالیت انجام گرفته بر روی محصول ملموس عرضه‌شده توسط مشتری (مانند خودرویی که باید تعمیر شود)
- فعالیت انجام گرفته بر روی محصول غیرملموس عرضه‌شده توسط مشتری (مانند اطلاعات ارائه‌شده برای تنظیم اظهارنامه مالیاتی)
- تحویل یک محصول غیرملموس (مانند اطلاع‌رسانی در زمینه انتقال دانش)
- ایجاد شرایط محیطی مناسب برای مشتری (مثلاً در هتل‌ها و رستوران‌ها)

نرم‌افزار متشکل است از اطلاعات و عموماً غیرملموس است و می‌تواند به شکل رویکردها، صورت‌مذاکرات یا روش‌های اجرایی (۳-۴-۵) باشد.

سخت‌افزار عموماً ملموس است و مقدار آن یک ویژگی (۳-۴-۱) قابل شمارش است. مواد فرایندشده عموماً ملموس هستند و مقدار آن‌ها مشخصه‌ای پیوسته است. سخت‌افزار و مواد فرایندشده غالباً کالا نامیده می‌شوند.

یادآوری ۳- تضمین کیفیت (۳-۲-۱۱) عموماً بر محصول خواسته‌شده تاکید دارد.

### ۳-۴-۳

#### project

#### پروژه

فرآیندی (۳-۴-۱) منحصر به فرد، متشکل از مجموعه‌ای از فعالیت‌های هماهنگ و کنترل‌شده همراه با تاریخ‌های شروع و پایان، که برای دستیابی به هدفی منطبق با الزامات (۳-۱-۲) معین انجام می‌گیرد و محدودیت‌های زمان، هزینه و منابع را شامل می‌شود.

یادآوری ۱- یک پروژه منفرد می‌تواند بخشی از ساختار یک پروژه بزرگتر باشد.

یادآوری ۲- در برخی از پروژه‌ها همگام با پیشرفت پروژه، اهداف دقیق‌تر می‌شوند و ویژگی‌های (۳-۴-۱) محصول به تدریج تعیین می‌شوند.

یادآوری ۳- ماحصل یک پروژه ممکن است یک یا چند واحد از محصول (۲-۴-۳) باشد.

یادآوری ۴- این تعریف از استاندارد بین‌المللی ISO 10006: 2003 اقتباس شده است.

#### ۴-۴-۳

#### طراحی و تکوین

#### design and development

مجموعه‌ای از فرایندها (۱-۴-۳) که الزامات و / یا خواسته‌ها (۲-۱-۳) را به ویژگی‌های (۱-۵-۳) مشخص شده یا به مشخصات (۳-۷-۳) یک محصول (۲-۴-۳)، فرایند (۱-۴-۳) یا سیستم (۱-۲-۳) تبدیل می‌کند.

یادآوری ۱- اصطلاحات "طراحی" و "تکوین" گاه مترادف با یکدیگر و گاه برای تعریف کردن مراحل مختلف فرایند کلی طراحی و تکوین به کار می‌روند.

یادآوری ۲- ممکن است یک توصیف‌گر (صفت یا مضاف‌الیه) برای مشخص کردن ماهیت آن چه طراحی می‌شود و تکوین می‌یابد به کار رود. (برای مثال طراحی و تکوین محصول یا طراحی و تکوین فرایند)

#### ۵-۴-۳

#### روش اجرایی

#### procedure

طریقه مشخص شده‌ای برای اجرای یک فعالیت یا یک فرایند (۱-۴-۳)

یادآوری ۱- روش‌های اجرایی می‌توانند مدون باشند یا نباشند.

یادآوری ۲- هرگاه روش اجرایی مدون باشد، غالباً اصطلاح "روش اجرایی مکتوب" یا "روش اجرایی مدون" را به کار می‌برند. مدرک (۲-۷-۳) را که حاوی یک روش اجرایی باشد می‌توان "مدرک روش اجرایی" نامید.

#### Terms relating to characteristics

#### ۵-۳ اصطلاحات مربوط به ویژگی‌ها

#### ۱-۵-۳

#### characteristic

#### ویژگی

خصوصیت متمایزکننده

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

یادآوری ۲- ویژگی می‌تواند کیفی یا کمی باشد.

یادآوری ۳- ویژگی دارای انواع مختلفی است از قبیل:

- فیزیکی (مانند ویژگی‌های مکانیکی، الکتریکی، شیمیایی یا زیست‌شناختی)
- حسی (مانند ویژگی‌های مربوط به بویایی، لامسه، چشایی، بینایی و شنوایی)
- رفتاری (مانند ادب، درستکاری، صداقت)
- زمانی (مانند وقت‌شناسی، قابلیت اطمینان، قابلیت در دسترس بودن)

- مهندسی عوامل انسانی<sup>۱</sup> (مانند ویژگی فیزیولوژیکی یا مربوط به ایمنی انسان)
- کارکردی (مانند حداکثر سرعت یک هواپیما)

### ۲-۵-۳

#### *quality characteristic*

#### ویژگی کیفیت

ویژگی (۱-۵-۳) ماهیتی یک محصول (۲-۴-۳)، فرایند (۱-۴-۳) یا سیستم (۱-۲-۳) مربوط به یک الزام و / یا خواسته (۲-۱-۳)

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

یادآوری ۲- ویژگی نسبت داده شده به یک محصول، فرایند یا سیستم (برای مثال قیمت یک محصول، مالک یک محصول) ویژگی کیفیت آن محصول، فرایند یا سیستم به حساب نمی‌آید.

### ۳-۵-۳

#### *dependability*

#### قابلیت اعتماد

اصطلاحی کلی برای توصیف عملکرد مربوط به قابلیت در دسترس بودن و عوامل تاثیرگذار در آن یعنی: عملکرد مربوط به قابلیت اطمینان، عملکرد مربوط به قابلیت نگهداری و تعمیر و عملکرد مربوط به پشتیبانی نگهداری و تعمیر

یادآوری ۱- قابلیت اعتماد فقط برای توصیف‌های کلی در موارد غیرکمتی به کار می‌رود.

[ این تعریف از استاندارد بین‌المللی IEC 60050-191:1990 اقتباس شده است. ]

### ۴-۵-۳

#### *traceability*

#### قابلیت ردیابی

امکان ردیابی تاریخچه، کاربرد یا موقعیت چیزی که تحت بررسی است.

یادآوری ۱- هنگامی که محصول (۲-۴-۳) بررسی می‌شود، قابلیت ردیابی می‌تواند به موارد زیر مربوط باشد:

- مبدأ مواد و قطعات
- تاریخچه فرآوری و
- توزیع و موقعیت محصول پس از تحویل.

یادآوری ۲- در رشته اندازه‌شناسی، تعریف مذکور در استاندارد ملی ۴۷۲۳، بند ۶-۱۰، پذیرفته شده است.

**Terms relating to conformity**

**۳-۶ اصطلاحات مربوط به انطباق**

۳-۶-۱

**conformity**

**انطباق**

برآورده شدن یک الزام و / یا خواسته (۳-۱-۲)

یادآوری - اصطلاحات "مطابقت" و "تطابق" نیز به این معنا به کار می‌روند ولی بهتر است استفاده نشوند.

۳-۶-۲

**nonconformity**

**عدم انطباق**

برآورده نشدن یک الزام و / یا خواسته (۳-۱-۲)

۳-۶-۳

**defect**

**عیب**

برآورده نشدن یک الزام و / یا خواسته (۳-۱-۲) در رابطه با کاربرد مورد نظر یا کاربرد مشخص شده

یادآوری ۱- تمایز میان مفاهیم عیب و عدم انطباق (۳-۶-۲) حایز اهمیت است زیرا متضمن عواقب حقوقی، به خصوص در مورد مسایل مربوط به مسوولیت در قبال محصول است. بنابراین اصطلاح "عیب" را بایستی با نهایت احتیاط به کار برد.

یادآوری ۲- کاربرد مورد نظر به نحوی که مورد نظر مشتری (۳-۳-۵) باشد می‌تواند تحت تاثیر اطلاعاتی که تامین‌کننده (۳-۳-۶) ارائه می‌کند از قبیل دستورالعمل به‌کارگیری یا نگهداری قرار گیرد.

۳-۶-۴

**preventive action**

**اقدام پیشگیرانه**

اقدامی که برای از بین بردن علت یک عدم انطباق (۳-۶-۲) بالقوه یا سایر شرایط نامطلوب بالقوه انجام می‌گیرد.

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

یادآوری ۲- اقدام پیشگیرانه به منظور پیشگیری از وقوع انجام می‌گیرد. در صورتی که اقدام اصلاحی (۳-۶-۵) به منظور پیشگیری از وقوع مجدد انجام می‌گیرد.

۳-۶-۵

**corrective action**

**اقدام اصلاحی**

اقدامی که برای از بین بردن علت یک عدم انطباق (۳-۶-۲) یا سایر شرایط نامطلوب تشخیص داده شده انجام می‌گیرد.

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

یادآوری ۲- اقدام اصلاحی به منظور پیشگیری از وقوع مجدد انجام می‌گیرد. در صورتی که اقدام پیشگیرانه (۳-۶-۴) به منظور پیشگیری از وقوع انجام می‌گیرد.

یادآوری ۳- میان اصلاح (۳-۶-۶) و اقدام اصلاحی تفاوت وجود دارد.

۳-۶-۶

*correction*

اصلاح

اقدامی که برای از بین بردن یک عدم انطباق (۳-۶-۲) تشخیص داده شده انجام می‌گیرد.

یادآوری ۱- اصلاح ممکن است همراه با یک اقدام اصلاحی (۳-۶-۵) انجام گیرد.

یادآوری ۲- اصلاح می‌تواند مثلاً بازکاری (۳-۶-۷) یا درجه‌بندی مجدد (۳-۶-۸) باشد.

۳-۶-۷

*rework*

بازکاری

اقدامی که در مورد محصول (۳-۴-۲) نامنطبق انجام می‌گیرد تا با الزامات و / یا خواسته‌ها (۳-۱-۲) انطباق یابد.

یادآوری - برخلاف بازکاری، تعمیر (۳-۶-۹) ممکن است بر بخشی از محصول نامنطبق اثر بگذارد یا آن را تغییر دهد.

۳-۶-۸

*regrade*

درجه‌بندی مجدد

تغییر درجه (۳-۱-۴) یک محصول (۳-۴-۲) نامنطبق به این منظور که آن را با الزامات و / یا خواسته‌هایی (۳-۱-۱)

(۲) متفاوت با الزامات و یا خواسته‌های اولیه منطبق سازد.

۳-۶-۹

*repair*

تعمیر

اقدامی که در مورد یک محصول (۳-۴-۲) نامنطبق باید انجام گیرد تا برای کاربرد مورد نظر قابل قبول شود.

یادآوری ۱- تعمیر شامل اقدام جبرانی هم می‌شود که بر روی محصولی که زمانی منطبق بوده است انجام می‌گیرد تا بتوان آن را برای استفاده به وضعیت اولیه خود بازگرداند، مثلاً به عنوان بخشی از فعالیت‌های نگهداری و تعمیر.

یادآوری ۲- برخلاف بازکاری (۳-۶-۷)، تعمیر ممکن است بر بخشی از محصول نامنطبق اثر بگذارد یا آن را تغییر دهد.

۳-۶-۱۰

*scrap*

اسقاط

اقدامی که در مورد محصول (۳-۴-۲) نامنطبق انجام می‌گیرد تا مانع استفاده از آن در کاربرد مورد نظر اصلی شود.

مثال: بازیافت، تخریب

یادآوری - در مورد خدمت (۳-۴-۳) نامنطبق، اسقاط از طریق "متوقف کردن" خدمت انجام می‌گیرد.

۱۱-۶-۳

اجازه ارفاقی

*concession*

اجازه استفاده یا ترخیص محصولی (۲-۴-۳) که با الزامات و/ یا خواسته‌های (۲-۱-۳) مشخص شده انطباق ندارد. یادآوری - این اجازه عموماً منحصر به تحویل محصولی است که دارای ویژگی‌های (۱-۵-۳) نامنطبق در محدوده مشخصی و برای مدت زمان و مقدار معینی از محصول بوده که قبلاً مورد توافق قرار گرفته باشد.

۱۲-۶-۳

اجازه انحراف

*deviation permit*

اجازه عدول از الزامات و / یا خواسته‌های (۲-۱-۳) مشخص شده اولیه در مورد یک محصول (۲-۴-۳) پیش از پدیدآوری آن یادآوری - این اجازه عموماً برای مقدار محدود محصول یا دوره زمانی و برای کاربردی مشخص داده می‌شود.

۱۳-۶-۳

ترخیص

*release*

اجازه پیش رفتن به مرحله بعدی در یک فرایند (۱-۴-۳) یادآوری - در زبان انگلیسی، در زمینه نرم‌افزار رایانه، اصطلاح «ترخیص» غالباً برای ارجاع به نسخه‌ای از خود نرم‌افزار به کار می‌رود.

Terms relating to documentation

۷-۳ اصطلاحات مربوط به مستندسازی

۱-۷-۳

*information*

اطلاعات

داده‌های معنادار

۲-۷-۳

*document*

مدرک

اطلاعات (۱-۷-۳) و رسانه آن

مثال: سابقه (۶-۷-۳)، مشخصات (۳-۷-۳)، مدرک روش اجرایی، نقشه، گزارش، استاندارد

یادآوری ۱- رسانه ممکن است کاغذ، دیسک مغناطیسی، الکترونیکی یا نوری برای رایانه‌ها، عکس یا نمونه مرجع یا ترکیبی از آن‌ها باشد.

یادآوری ۲ - مجموعه‌ای از مدارک، از قبیل مشخصات و سوابق را غالباً "مستندات" می‌نامند.

یادآوری ۳- برخی الزامات و / یا خواسته‌ها (۲-۱-۳) (مانند الزام و / یا خواسته مربوط به خوانا بودن) به تمام انواع مدارک مربوط می‌شود ولی ممکن است الزامات و / یا خواسته‌های مختلفی برای مشخصات (مانند الزام و / یا خواسته مربوط به کنترل بودن تجدیدنظرها) و سوابق (مانند الزام و / یا خواسته مربوط به قابلیت دستیابی) وجود داشته باشد.



### ۳-۷-۳

#### مشخصات

#### specification

مدرک (۲-۷-۳) که الزامات و / یا خواسته‌ها (۲-۱-۳) را بیان می‌کند.

یادآوری - مشخصات می‌تواند مربوط باشد به فعالیت‌ها (مانند مدرک روش اجرایی، مشخصات فرایند و مشخصات آزمون) یا به محصولات (۲-۴-۳) (مانند مشخصات محصول، مشخصات عملکرد و نقشه).

### ۴-۷-۳

#### نظامنامه کیفیت

#### quality manual

مدرک (۲-۷-۳) مشخص کننده سیستم مدیریت کیفیت (۳-۲-۳) یک سازمان (۱-۳-۳)

یادآوری - نظامنامه‌های کیفیت می‌توانند از نظر شرح جزئیات و شکل با هم فرق داشته باشند تا با بزرگی و کوچکی و پیچیدگی یک سازمان معین متناسب شوند.

### ۵-۷-۳

#### طرح کیفیت

#### quality plan

مدرک (۲-۷-۳) که مشخص می‌کند کدام روش اجرایی (۵-۴-۳) و منابع مرتبط با آن به وسیله چه شخصی و چه هنگام در مورد یک پروژه (۳-۴-۳)، محصول (۲-۴-۳)، فرایند (۱-۴-۳) یا قرارداد خاصی باید به کار رود.

یادآوری ۱- این روش‌های اجرایی عموماً شامل روش‌های اجرایی مربوط به فرایندهای مدیریت کیفیت و فرایندهای پدیدآوری محصول می‌باشند.

یادآوری ۲- در طرح کیفیت غالباً به بخش‌هایی از نظامنامه کیفیت (۴-۷-۳) یا مدارک روش‌های اجرایی ارجاع داده می‌شود.

یادآوری ۳- طرح کیفیت عموماً یکی از نتایج حاصل از طرح‌ریزی کیفیت (۹-۲-۳) است.

### ۶-۷-۳

#### سابقه

#### record

مدرک (۲-۷-۳) که در آن نتایج به دست آمده ذکر می‌شود یا شواهدی را دال بر انجام فعالیت‌ها فراهم می‌آورد.

یادآوری ۱- سوابق را می‌توان مثلاً برای مدون کردن قابلیت ردیابی (۴-۵-۳) و فراهم کردن شواهد مربوط به تصدیق (۴-۸-۳)، اقدام پیشگیرانه (۴-۶-۳) و اقدام اصلاحی (۵-۶-۳) به کار برد.

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

**Terms relating to examination**

**۳-۸ اصطلاحات مربوط به بررسی**

**۳-۸-۱**

**objective evidence**

**شواهد عینی**

داده‌هایی که وجود یا واقعیت چیزی را تایید می‌کند.

یادآوری - شواهد عینی را می‌توان از طریق مشاهده، اندازه‌گیری، آزمون (۳-۸-۳)، یا طرق دیگر به دست آورد.

**۳-۸-۲**

**inspection**

**بازرسی**

ارزیابی انطباق از طریق مشاهده و قضاوت همراه با اندازه‌گیری، آزمایش یا مقایسه با شاخص، هر کدام که مقتضی باشد. [اخذ شده از راهنمای ISO/IEC Guide 2]

**۳-۸-۳**

**test**

**آزمون**

تعیین یک یا چند ویژگی (۳-۵-۱) بر طبق یک روش اجرایی (۳-۴-۸)

**۳-۸-۴**

**verification**

**تصدیق**

تایید از طریق فراهم آوردن شواهد عینی (۳-۸-۱) در مورد این که الزامات و / یا خواسته‌های (۳-۱-۲) مشخص شده برآورده شده‌اند.

یادآوری ۱- اصطلاح "تصدیق شده" به منظور مشخص کردن وضعیت مربوطه (پس از تصدیق) به کار می‌رود.

یادآوری ۲- تایید می‌تواند شامل فعالیت‌هایی باشد از قبیل:

- انجام محاسبات به روش‌های دیگر
- مقایسه مشخصات (۳-۷-۳) یک طراحی جدید با مشخصات طراحی‌های مشابه که درستی آن‌ها به اثبات رسیده است.
- انجام آزمون (۳-۸-۳) و اثبات از طریق نشان دادن، و
- بازنگری مدارک پیش از صدور

**۳-۸-۵**

**validation**

**صحه‌گذاری**

تایید از طریق فراهم آوردن شواهد عینی (۳-۸-۱) در مورد این که الزامات و / یا خواسته‌ها (۳-۱-۲) برای استفاده مورد نظر یا کاربرد خاص برآورده شده‌اند.

یادآوری ۱- اصطلاح "صحه‌گذاری شده" به منظور مشخص کردن وضعیت مربوطه (پس از صحه‌گذاری) به کار می‌رود.

یادآوری ۲- شرایط استفاده می‌تواند واقعی یا شبیه‌سازی شده باشد.

### ۳-۸-۶

#### فرایند اثبات شرایط

#### qualification process

فرایند (۳-۴-۱) اثبات قابلیت برآورده کردن الزامات و / یا خواسته‌های (۳-۱-۲) مشخص شده

یادآوری ۱- اصطلاح "واجد شرایط" برای مشخص کردن وضعیت مربوط به کار می‌رود.

یادآوری ۲- اثبات شرایط می‌تواند مربوط به اشخاص، محصولات (۳-۴-۲)، فرایندها یا سیستم‌ها (۳-۲-۱) باشد.

مثال: فرایند اثبات شرایط ممیز، فرایند اثبات شرایط مواد

### ۳-۸-۷

#### بازنگری

#### review

فعالیتی جهت تعیین مناسب بودن، کفایت و اثربخشی (۳-۲-۱۴) موضوع تحت بررسی برای دستیابی به اهداف تعیین شده

یادآوری - بازنگری<sup>۱</sup> می‌تواند تعیین کارایی (۳-۲-۱۵) را نیز شامل شود.

مثال: بازنگری مدیریت، بازنگری طراحی و تکوین، بازنگری خواسته‌های مشتری و بازنگری عدم انطباق

#### Terms relating to audit

### ۳-۹ اصطلاحات مربوط به ممیزی

### ۳-۹-۱

#### ممیزی

#### audit

فرایندی (۳-۴-۱) نظام‌یافته، مستقل و مدون به منظور به دست آوردن شواهد ممیزی (۳-۹-۴) و ارزیابی آن‌ها به صورت عینی جهت تعیین میزانی که معیارهای ممیزی (۳-۹-۳) برآورده می‌شوند.

یادآوری ۱- ممیزی‌های داخلی که گاه "ممیزی شخص اول" نامیده می‌شود، توسط خود سازمان (۳-۳-۱) یا از جانب آن برای بازنگری مدیریت یا سایر مقاصد داخلی انجام می‌گیرد و می‌تواند مبنایی برای خوداظهاری سازمان در مورد انطباق (۳-۶-۱) به وجود آورد. در بسیاری موارد، به خصوص در سازمان‌های کوچک، مستقل بودن از طریق نداشتن مسوولیت در مورد فعالیت تحت ممیزی می‌تواند به اثبات برسد.

یادآوری ۲- "ممیزی‌های بیرونی" آن چه را که عموماً ممیزی "شخص دوم" یا "شخص ثالث" می‌نامند، در بر می‌گیرد. ممیزی‌های "شخص دوم" توسط طرف‌هایی که در مورد سازمان ذینفع هستند، از قبیل مشتریان (۳-۳-۵) یا از جانب آن‌ها توسط سایر اشخاص انجام می‌گیرد. ممیزی‌های "شخص ثالث" توسط سازمان‌های ممیزی‌کننده مستقل بیرونی انجام می‌گیرد. این سازمان‌ها انطباق با الزاماتی از قبیل الزامات استاندارد ایران- ایزو ۹۰۰۱ و ایران- ایزو ۱۴۰۰۱ را گواهی یا ثبت می‌کنند.

یادآوری ۳- هنگامی که دو یا چند سیستم مدیریت (۳-۲-۲) با هم مورد ممیزی قرار می‌گیرند، آن را "ممیزی تلفیقی" می‌نامند.

۱- بازنگری می‌تواند منجر به تجدیدنظر (revision) بشود یا نشود.

یادآوری ۴- هنگامی که دو یا چند سازمان ممیزی کننده در انجام مشترک ممیزی یک ممیزی شونده (۳-۹-۸) همکاری می کنند، آن را "ممیزی مشترک" می نامند.

### ۲-۹-۳

#### برنامه ممیزی

#### *audit programme*

مجموعه‌ای از یک یا چند ممیزی (۳-۹-۱) برنامه ریزی شده برای محدوده زمانی مشخص و برای دستیابی به هدفی خاص

یادآوری - یک برنامه ممیزی کلیه فعالیت‌های لازم برای طرح ریزی، سازمان دهی و انجام ممیزی‌ها را در بر می گیرد.

### ۳-۹-۳

#### معیارهای ممیزی

#### *audit criteria*

مجموعه‌ای از خط‌مشی‌ها، روش‌های اجرایی (۳-۴-۵) یا الزامات و / یا خواسته‌هایی (۳-۱-۲) که به عنوان مرجع مورد استفاده واقع می شود.

یادآوری - معیارهای ممیزی به عنوان مرجعی به کار می روند که شواهد ممیزی (۳-۹-۳) با آن‌ها مقایسه می شوند.

### ۴-۹-۳

#### شواهد ممیزی

#### *audit evidence*

سوابق (۳-۷-۶)، شرح مآقع یا سایر اطلاعات (۳-۷-۱) که به معیارهای ممیزی (۳-۹-۳) مربوط و قابل تصدیق باشند.

یادآوری - شواهد ممیزی می تواند کیفی یا کمی باشد.

### ۵-۹-۳

#### یافته‌های ممیزی

#### *audit findings*

نتایج حاصل از ارزیابی شواهد ممیزی (۳-۹-۴) گردآوری شده در مقایسه با معیارهای ممیزی (۳-۹-۳)

یادآوری - یافته‌های ممیزی می تواند انطباق (۳-۶-۱) یا عدم انطباق (۳-۶-۲) با معیارهای ممیزی یا فرصت‌های بهبود را مشخص کند.

### ۶-۹-۳

#### نتیجه نهایی ممیزی

#### *audit conclusion*

ماحصل یک ممیزی (۳-۹-۱)، فراهم شده به وسیله تیم ممیزی (۳-۹-۱۰) بعد از در نظر گرفتن اهداف ممیزی و کلیه یافته‌های ممیزی (۳-۹-۵)

۷-۹-۳

*audit client*

کارفرمای ممیزی

سازمان (۱-۳-۳) یا شخص درخواست‌کننده ممیزی (۱-۹-۳)

یادآوری - کارفرمای ممیزی می‌تواند ممیزی‌شونده (۸-۹-۳) یا هر سازمان (۱-۳-۳) دیگری باشد که بر اساس مقررات قانونی و یا قرارداد حق درخواست ممیزی را دارد.

۸-۹-۳

*auditee*

ممیزی‌شونده

سازمان (۱-۳-۳) مورد ممیزی

۹-۹-۳

*auditor*

ممیز

شخص دارای صفات شخصی و شایستگی (۳-۱-۶ و ۳-۹-۱۴) به اثبات رسیده برای انجام ممیزی (۱-۹-۳) یادآوری - صفات شخصی مربوط به یک ممیز در استاندارد ایران - ایزو ۱۹۰۱۱ توصیف شده است.

۱۰-۹-۳

*audit team*

تیم ممیزی

یک یا چند ممیز (۳-۹-۹) که یک ممیزی (۳-۹-۱) را انجام می‌دهند و در صورت لزوم توسط کارشناسان فنی (۳-۹-۱۱) پشتیبانی می‌شوند.

یادآوری ۱ - یک ممیز از بین تیم ممیزی به عنوان راهبر تیم ممیزی منصوب می‌شود.

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

۱۱-۹-۳

*technical expert*

کارشناس فنی

< ممیزی > شخصی که دانش یا تخصص معینی را به تیم ممیزی (۳-۹-۱۰) ارائه می‌نماید.

یادآوری ۱- دانش یا تخصص معین شامل دانش یا تخصص در مورد سازمان (۳-۳-۱)، فرایند (۳-۴-۱) یا فعالیت مورد ممیزی، یا راهنمایی زبانی یا فرهنگی می‌شود.

یادآوری ۲- کارشناس فنی به عنوان ممیز (۳-۹-۹) در تیم ممیزی (۳-۹-۱۰) عمل نمی‌کند.

۱۲-۹-۳

*audit plan*

طرح ممیزی

توصیف فعالیت‌ها و ترتیبات یک ممیزی (۳-۹-۱)

۱۳-۹-۳

*audit scope*

دامنه کاربرد ممیزی

گستره و حدود یک ممیزی (۱-۹-۳)

یادآوری - دامنه کاربرد ممیزی به طور کلی شرحی از مکان‌های فیزیکی، واحدهای سازمانی، فعالیت‌ها و فرایندها (۱-۴-۳) و همچنین مدت‌زمان مورد نظر را شامل می‌شود.

۱۴-۹-۳

*competence*

شایستگی

> ممیزی < صفات شخصی به اثبات رسیده و توانایی به اثبات رسیده در به‌کارگیری دانش و مهارت‌ها

۱۰-۳ اصطلاحات مربوط به مدیریت کیفیت در مورد فرایندهای اندازه‌گیری

**Terms relating to quality management for measurement processes**

۱-۱۰-۳

*measurement management system*

سیستم مدیریت اندازه‌گیری

مجموعه‌ای از عناصر مرتبط با هم یا متعامل مورد نیاز برای دستیابی به تایید اندازه‌شناختی (۳-۱۰-۳) و کنترل دایمی فرایندهای اندازه‌گیری (۲-۱۰-۳)

۲-۱۰-۳

*measurment process*

فرایند اندازه‌گیری

مجموعه‌ای از عملیات به منظور تعیین مقدار یک کمیت

۳-۱۰-۳

*metrological confirmation*

تایید اندازه‌شناختی

مجموعه‌ای از عملیات مورد نیاز برای حصول اطمینان از این که تجهیزات اندازه‌گیری (۳-۱۰-۴) منطبق با الزامات و / یا خواسته‌ها (۲-۱-۳) برای کاربرد موردنظر هستند.

یادآوری ۱- تایید اندازه‌شناختی معمولاً شامل کالیبراسیون یا تصدیق (۳-۸-۴)، هر نوع تنظیم یا تعمیر (۳-۶-۹) لازم و کالیبراسیون مجدد بعدی، مقایسه با الزامات اندازه‌شناختی برای استفاده مورد نظر از تجهیزات و هر نوع برچسب‌گذاری و مهر و موم کردن مورد نیاز می‌گردد.

یادآوری ۲- تایید اندازه‌شناختی حاصل نمی‌شود مگر آن که مناسب بودن تجهیزات برای استفاده مورد نظر به اثبات رسیده و مدون شود.

یادآوری ۳- الزامات برای استفاده مورد نظر شامل مواردی از قبیل گستره، تفکیک‌پذیری و حداکثر خطاهای مجاز می‌گردد.

یادآوری ۴- الزامات مربوط به تایید اندازه‌شناختی معمولاً مجزا از الزامات و / یا خواسته‌های مربوط به محصول بوده و در این الزامات مشخص نمی‌شود.

#### ۴-۱۰-۳

##### تجهیزات اندازه‌گیری

##### *measuring equipment*

ابزار اندازه‌گیری، نرم‌افزار، استاندارد اندازه‌گیری، مواد مرجع و یا وسایل کمکی یا ترکیبی از آنها که برای تحقق فرایند اندازه‌گیری (۳-۱۰-۲) لازم هستند.

#### ۵-۱۰-۳

##### ویژگی اندازه‌شناختی

##### *metrological characteristic*

خصوصیتی متمایزکننده که ممکن است بر نتایج اندازه‌گیری تاثیر بگذارد.

یادآوری ۱- تجهیزات اندازه‌گیری (۳-۱۰-۴) معمولاً دارای چندین ویژگی اندازه‌شناختی هستند.

یادآوری ۲- ویژگی‌های اندازه‌شناختی ممکن است مورد کالیبراسیون قرار گیرند.

#### ۶-۱۰-۳

##### حوزه فعالیت اندازه‌شناختی

##### *metrological function*

حوزه فعالیت با مسوولیت اداری و فنی برای تعیین و اجرای سیستم مدیریت اندازه‌گیری (۳-۱۰-۱)

یادآوری- یادآوری ذیل این بند فرعی در متن استاندارد بین‌المللی ISO 9000:2005 به زبان انگلیسی، در زبان فارسی موضوعیت ندارد و در این استاندارد آورده نشده است.

## پیوست الف

### (اطلاعاتی)

#### روش به کار رفته در تهیه واژگان

#### الف-۱ مقدمه

فراگیر بودن کاربرد مجموعه استانداردهای ایران - ایزو ۹۰۰۰ ایجاب می‌کند که:

- تشریح فنی انجام گیرد، بدون این که از زبان فنی استفاده شود و
- واژگانی منسجم و هماهنگ به کار برده شوند که به آسانی از طرف کلیه کاربران بالقوه استانداردهای سیستم‌های مدیریت کیفیت قابل درک باشد.

مفاهیم از یکدیگر مستقل نیستند و تحلیل روابط میان مفاهیم در زمینه سیستم‌های مدیریت کیفیت و تنظیم آن‌ها به صورت سیستم‌های مفاهیم از پیش‌نیازهای یک واژگان منسجم است. چنین تحلیلی در تهیه واژگان مشخص شده در این استاندارد به کار گرفته شده است. از آن جا که نمودارهای مفاهیم به کار رفته در طی فرایند تهیه این واژگان ممکن است از نظر اطلاع‌رسانی مفید باشد، این نمودارها در بند (الف-۴) ارائه شده‌اند.

#### الف-۲ محتوای یک مدخل واژگان و قاعده جانشینی

مفهوم عبارت است از واحد انتقال مقصود میان زبان‌ها (از جمله میان گونه‌های یک زبان مانند گونه‌های انگلیسی آمریکایی و انگلیسی بریتانیایی). برای هر زبان مناسب‌ترین اصطلاح از نظر فراگیر بودن شفافیت مفهوم در آن زبان، یعنی عدم رویکرد به ترجمه تحت‌اللفظی، انتخاب گردیده است.

یک تعریف به وسیله شرح صرفاً آن ویژگی‌هایی که برای مفهوم آن اساسی هستند شکل می‌گیرد. اطلاعات راجع به مفهوم که مهم هستند ولی برای شرح آن مفهوم اساسی نیستند به صورت یک یا چند یادآوری در زیر آن تعریف آورده شده‌اند.

هنگامی که تعریف جانشین اصطلاح خود می‌گردد - البته با اندکی تغییرات مختصر نحوی - بایستی در معنای جمله تغییری حاصل نشود. این نوع جانشینی روش ساده‌ای برای بررسی درستی یک تعریف ارائه می‌دهد. اما، هنگامی که تعریف پیچیده است - یعنی از تعدادی اصطلاح تشکیل می‌شود - جانشینی را می‌توان با انتخاب یک یا حداکثر دو تعریف در هر بار انجام داد. جانشینی کامل همه اصطلاحات به یکباره از نظر ترکیب نحوی و کمک به انتقال معنی باعث اشکال خواهد شد.



### الف-۳ روابط مفاهیم و نمایش تصویری آنها

#### الف-۳-۱ کلیات

در کار واژه‌شناسی، روابط میان مفاهیم مبتنی بر تشکیل سلسله مراتبی از ویژگی‌های هر «نوع»<sup>۱</sup> است، به نحوی که مختصرترین شرح یک مفهوم از طریق نام‌گذاری «نوع» آن و شرح ویژگی‌هایی که آن را از مفاهیم عام‌تر یا هم‌تراز متمایز سازد صورت می‌گیرد.

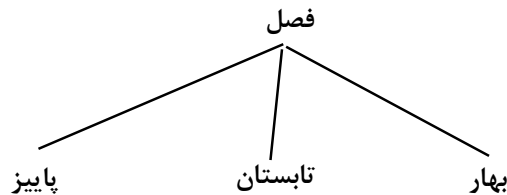
در این پیوست سه شکل رابطه اولیه بین مفاهیم نشان داده شده است:

رابطه عام و خاص (الف-۳-۲)، رابطه کل و جزء (الف-۳-۳) و رابطه وابستگی (الف-۳-۴)

#### الف-۳-۲ رابطه عام و خاص

مفاهیم تابع (خاص) در یک سلسله‌مراتب، کلیه ویژگی‌های مفهوم متبوع (عام) را به ارث می‌برد و حاوی توصیفاتی از این ویژگی‌ها است که آن را از مفاهیم عام‌تر و مفاهیم هم‌تراز متمایز می‌سازد. برای مثال، رابطه بهار، تابستان، پاییز و زمستان با فصل.

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

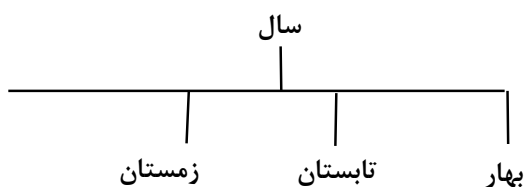


شکل الف-۱ نمایش تصویری (نمودار) رابطه عام و خاص

#### الف-۳-۳ رابطه کل و جزء

مفاهیم تابع (جزء) در سلسله‌مراتب، اجزاء سازنده مفهوم متبوع (کل) را تشکیل می‌دهند. برای مثال بهار، تابستان، پاییز و زمستان را می‌توان به عنوان اجزاء مفهوم سال تعریف کرد. برای مقایسه، تعریف هوای آفتابی (که یکی از ویژگی‌های احتمالی تابستان است) به عنوان جزئی از سال مناسب نیست.

روابط کل و جزء با یک خط چنگکی بدون پیکان نمایش داده شده است (به شکل الف-۲ مراجعه شود). هر جزء منفرد به وسیله یک خط، و اجزاء چندگانه به وسیله دو خط نشان داده می‌شوند.



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

#### الف-۳-۴ رابطه وابستگی

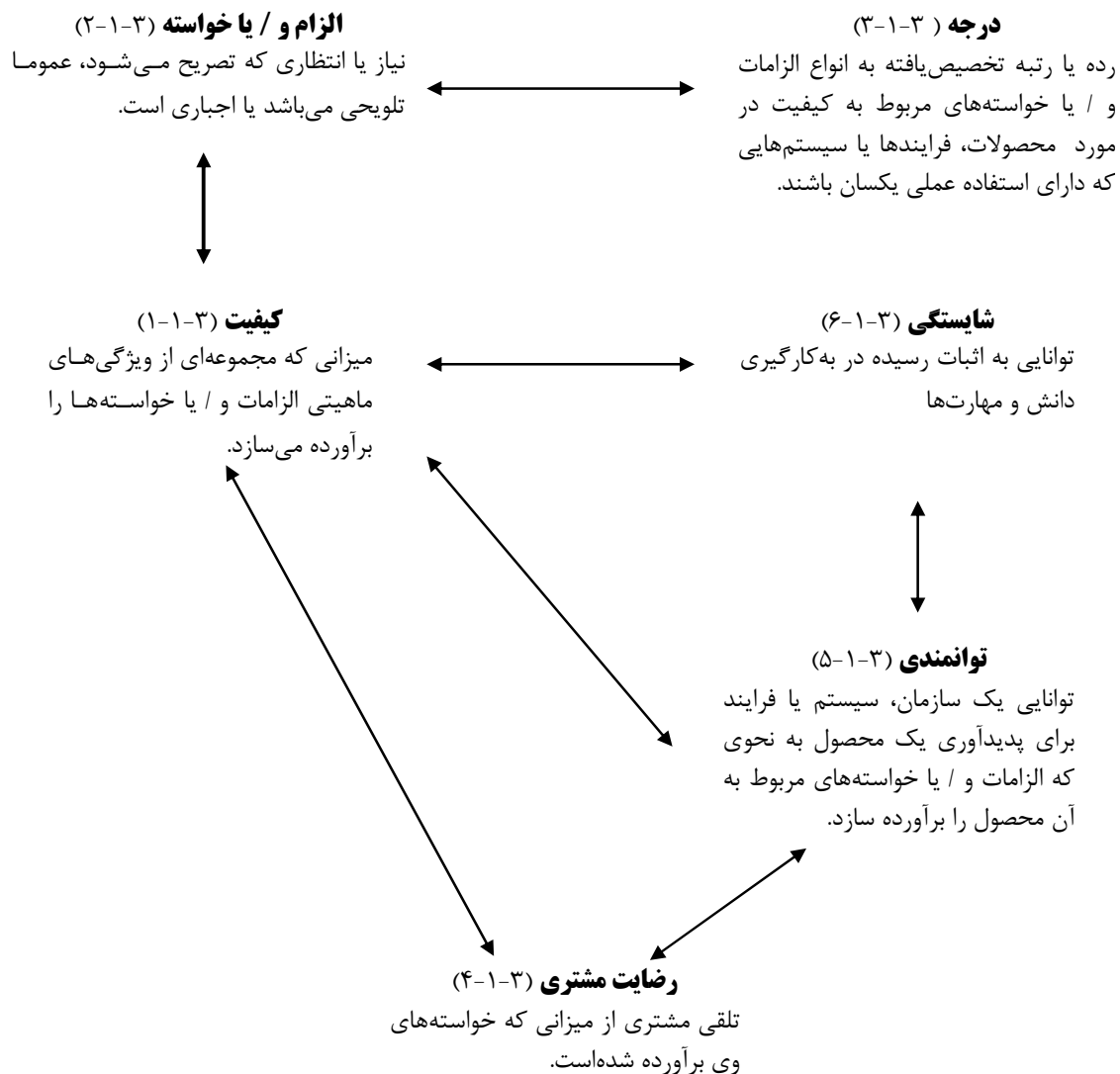
رابطه وابستگی نمی‌تواند صرفه‌جویی‌هایی را که در توصیف رابطه‌های عام و خاص یا کل و جزء وجود دارند ارایه دهند، اما برای مشخص کردن ماهیت رابطه میان یک مفهوم و مفهوم دیگر در داخل یک سیستم مفاهیم مفید می‌باشند- مانند رابطه علت و معلول، فعالیت و مکان، فعالیت و نتیجه، ابزار و کارکرد، مواد و محصول. روابط وابستگی به وسیله خطی با پیکان‌های جهت‌دار در دو سوی آن نمایش داده می‌شوند (به شکل الف-۳ مراجعه شود).



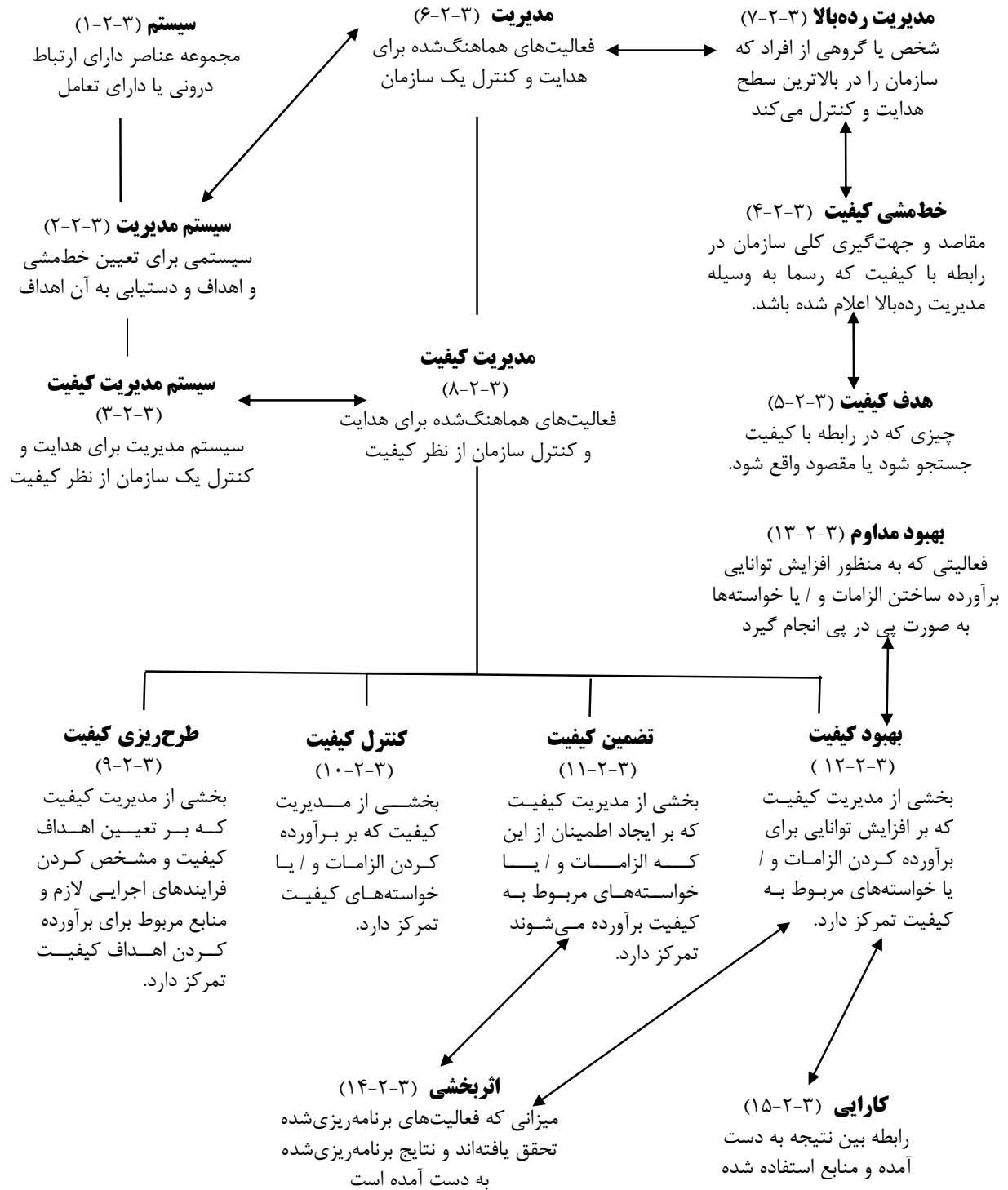
شکل الف-۳ نمایش تصویری (نمودار) یک رابطه وابستگی

#### الف-۴ نمودارهای مربوط به مفاهیم

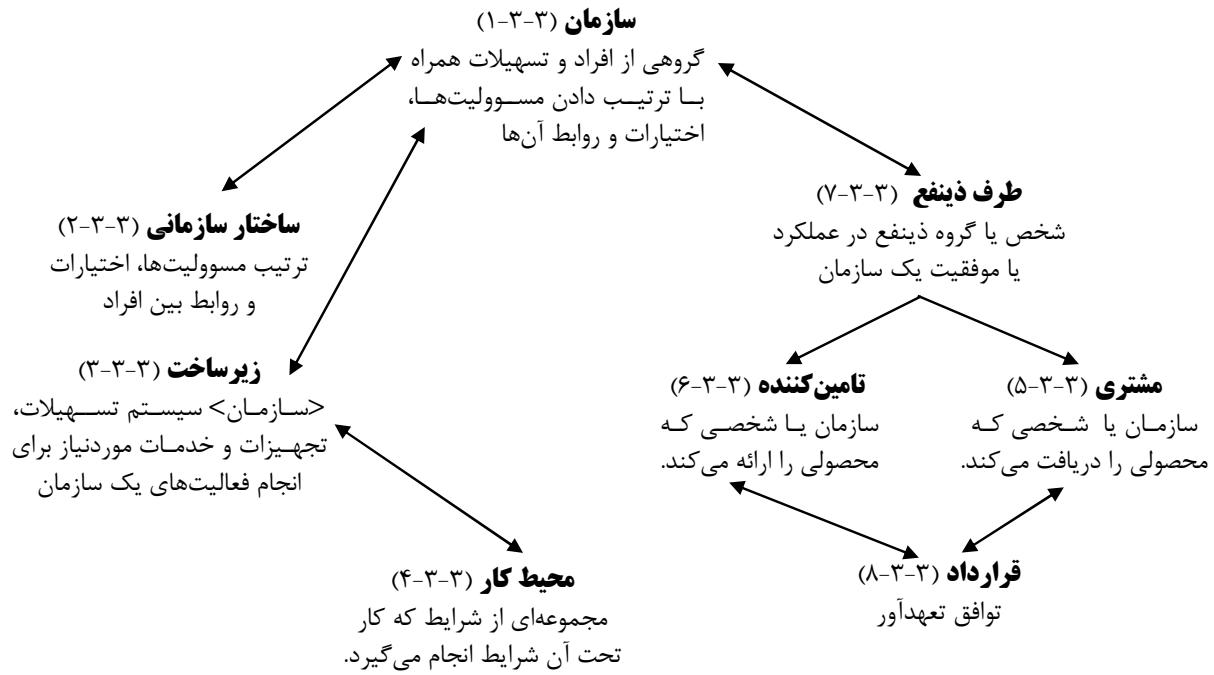
شکل‌های الف-۴ تا الف-۱۳ نشان‌دهنده نمودارهای مربوط به مفاهیم می‌باشند که در آن‌ها گروه‌بندی‌های موضوعی در رابطه با بند ۳ این استاندارد بر آن‌ها بنیان گذاشته شده است. با آن که تعاریف اصطلاحات بدون درج یادآوری‌های مرتبط با آن‌ها تکرار شده‌اند، لذا توصیه می‌شود با مراجعه به بند ۳ این یادآوری‌ها نیز در نظر گرفته شوند.



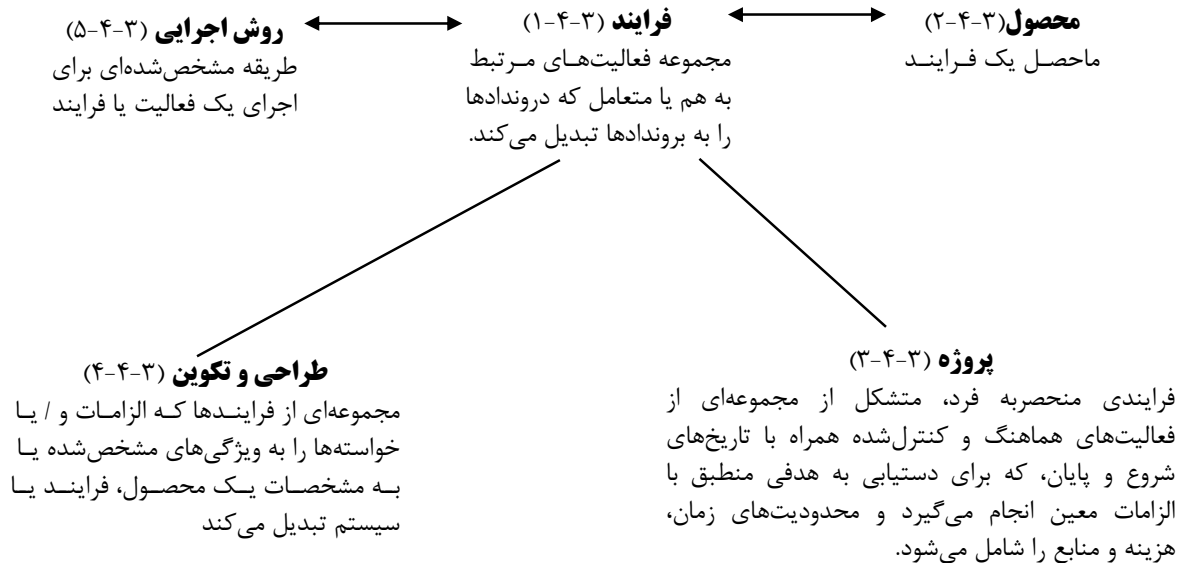
شکل الف-۴ مفاهیم مربوط به کیفیت (۱-۳)



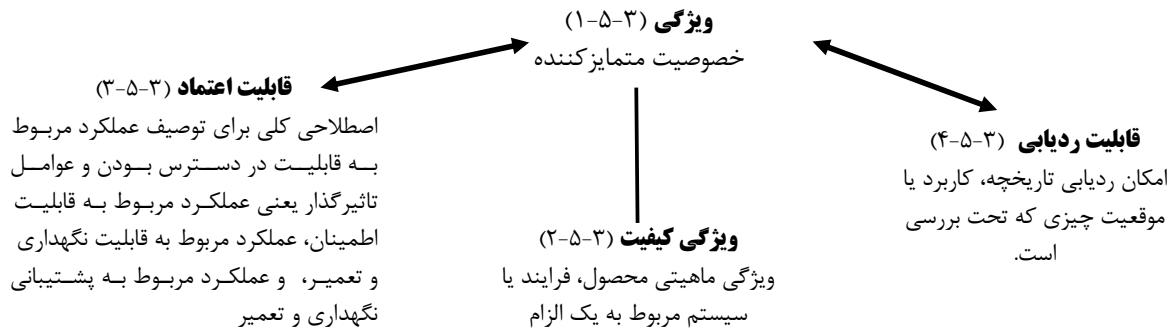
شکل الف-۵ مفاهیم مربوط به مدیریت (۲-۳)



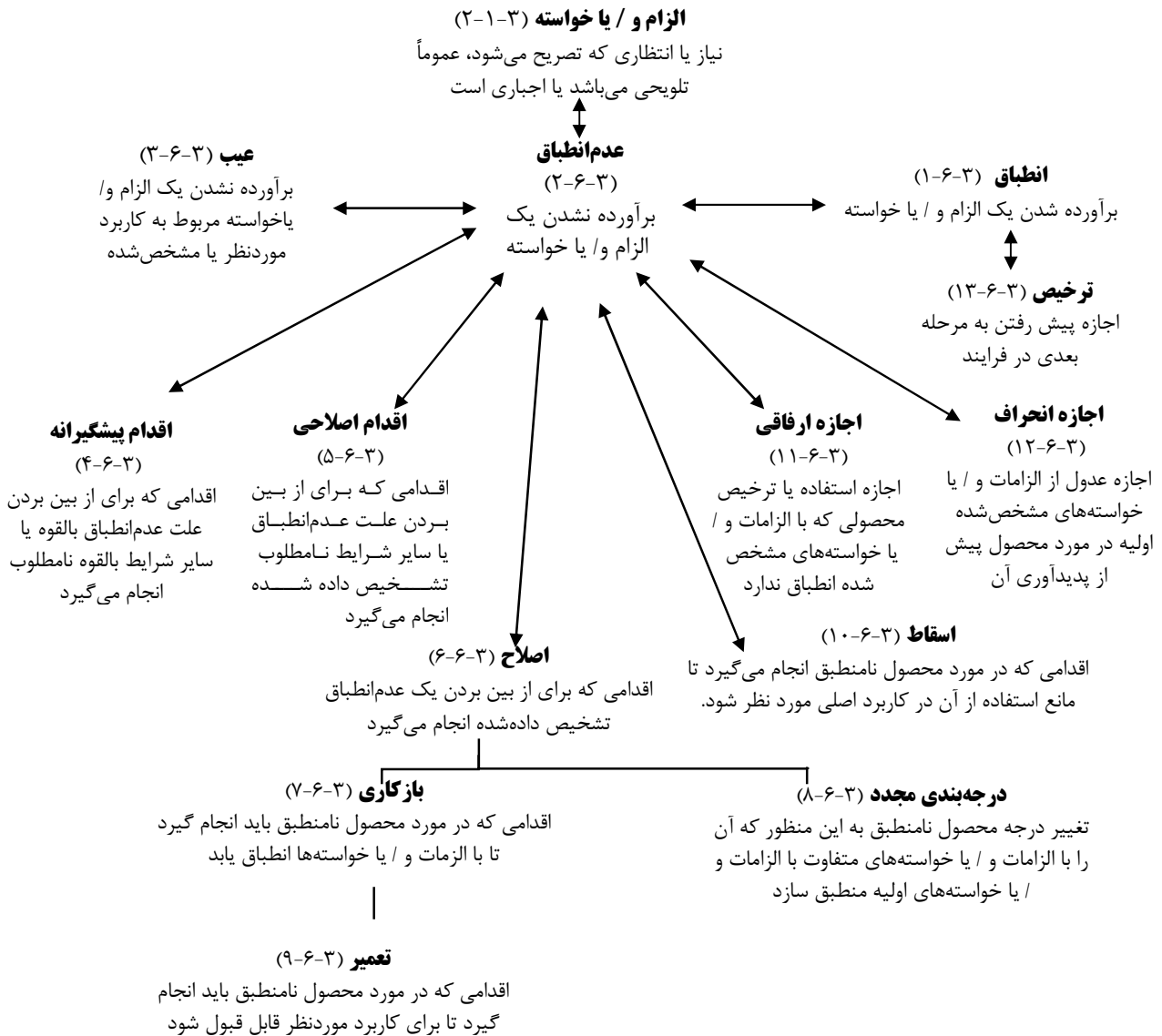
شکل الف-۶ مفاهیم مربوط به سازمان (۳-۳)



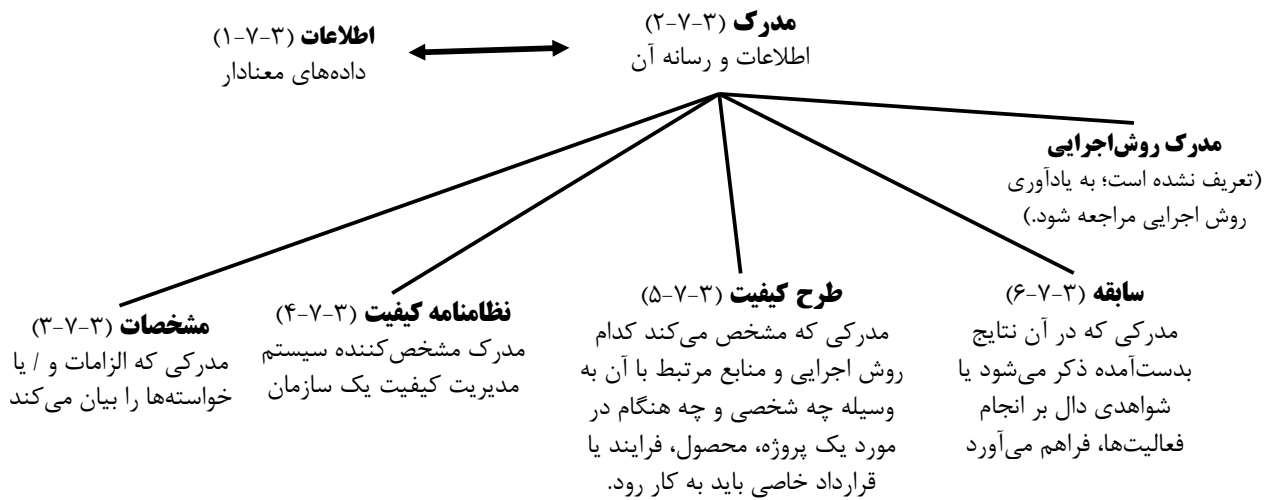
شکل الف-۷ مفاهیم مربوط به فرایند و محصول (۴-۳)



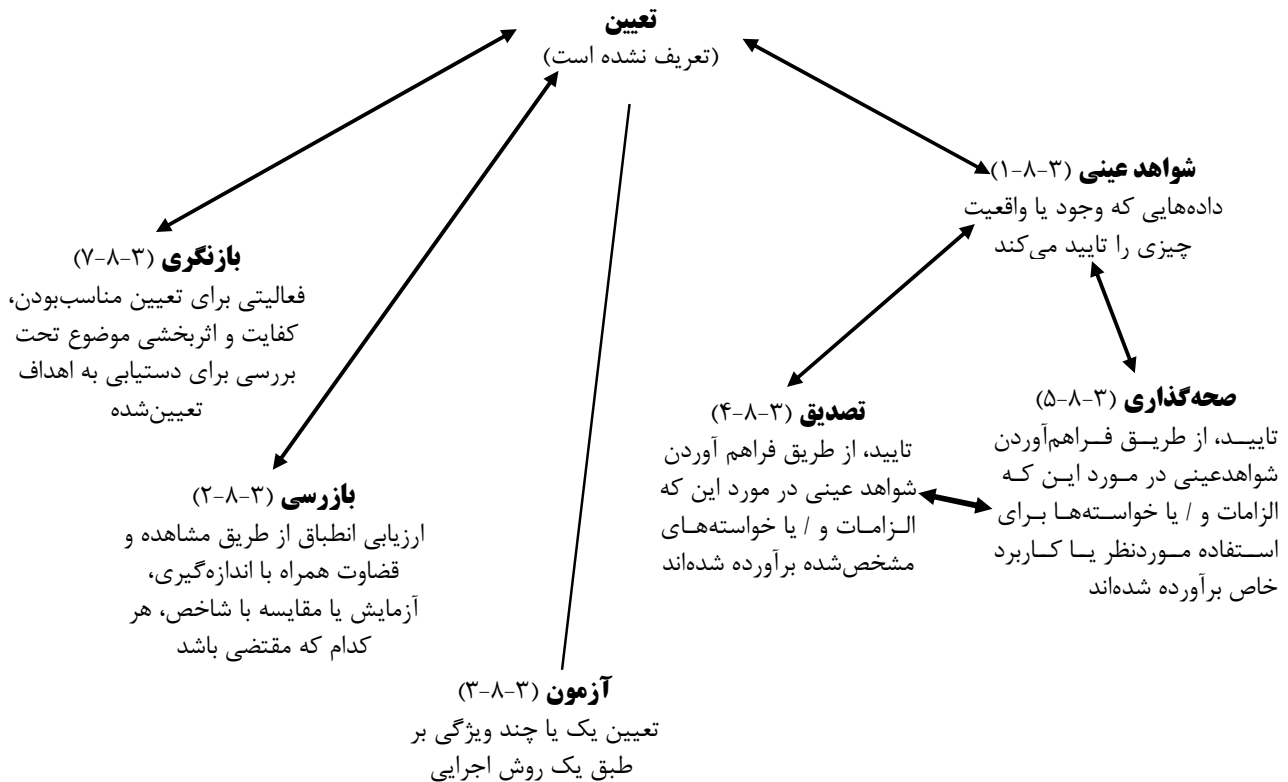
شکل الف-۸ مفاهیم مربوط به ویژگی‌ها (۳-۵)



شکل الف-۹ مفاهیم مربوط به انطباق (۳-۶)



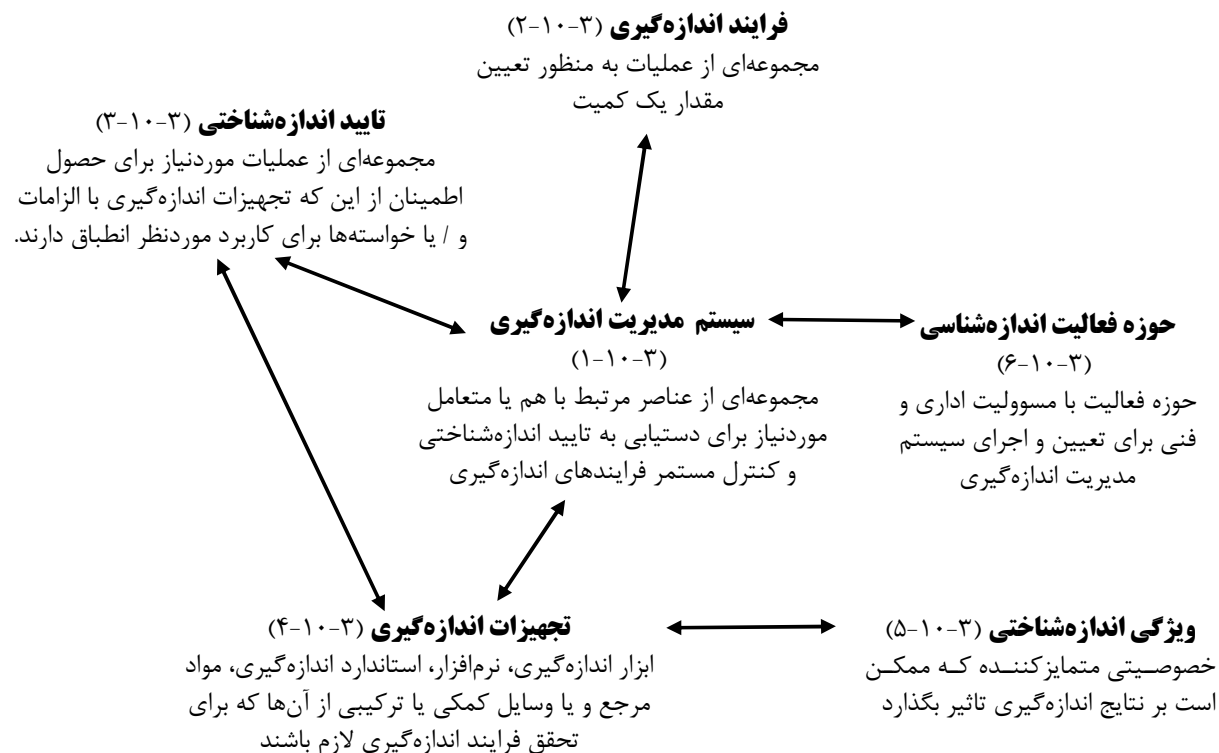
شکل الف-۱۰ مفاهیم مربوط به مستندسازی (۷-۳)



شکل الف-۱۱ مفاهیم مربوط به بررسی (۸-۳)







شکل الف-۱۳ مفاهیم مربوط به مدیریت کیفیت در مورد فرایندهای اندازه‌گیری (۱۰-۳)

### کتابنامه

- [۱] ISO 704 : کار اصطلاح‌شناسی - اصول و روش‌ها
- [۲] ISO 1087-1 : کار اصطلاح‌شناسی - واژگان - قسمت اول: تئوری و کاربرد
- [۳] ISO 3534-2<sup>۱</sup> : آمار - واژگان و نمادها - قسمت دوم: آمار کاربردی
- [۴] استاندارد ایران - ایزو ۹۰۰۱: سال ۱۳۸۰: سیستم‌های مدیریت کیفیت - الزامات
- [۵] استاندارد ایران - ایزو ۹۰۰۴: سال ۱۳۸۲: سیستم‌های مدیریت کیفیت - رهنمودهایی برای بهبود عملکرد
- [۶] استاندارد ایران - ایزو ۱۰۰۱۲: سال ۱۳۸۶: سیستم‌های مدیریت اندازه‌گیری - الزامات فرایندهای اندازه‌گیری و تجهیزات اندازه‌گیری
- [۷] استاندارد ایران - ایزو ۱۰۰۱۳: سال ۱۳۸۳: راهنمایی برای مدون‌سازی سیستم مدیریت کیفیت
- [۸] ISO/TR 10017 : رهنمود درباره فنون آماری برای استاندارد ایران - ایزو ۹۰۰۱: سال ۱۳۸۰
- [۹] استاندارد ایران - ایزو ۱۰۰۱۹: سال ۱۳۸۶: رهنمودهایی برای انتخاب مشاوران سیستم مدیریت کیفیت و استفاده از خدمات آنها
- [۱۰] ISO 10241 : استانداردهای بین‌المللی اصطلاح‌شناسی - تهیه و چیدمان
- [۱۱] ISO/TR 13425 : رهنمودهایی برای انتخاب روش‌های آماری برای استاندارد کردن و مشخصات
- [۱۲] استاندارد ایران - ایزو - آی ای سی ۱۷۰۰۰ : سال ۱۳۸۷

- [۱۳] استاندارد ایران - ایزو ۱۹۰۱۱: سال ۱۳۸۶  
راهنمایی‌هایی برای ممیزی سیستم‌های مدیریت کیفیت و/یا مدیریت زیست‌محیطی
- [۱۴] ISO/IEC Guide 2 : استاندارد کردن و فعالیت‌های مربوط - واژگان عمومی
- [۱۵] IEC 60050-191 : واژگان بین‌المللی الکتروتکنیک - فصل ۱۹۱: قابلیت اعتماد و کیفیت خدمات
- [۱۶] IEC 60050-191/A2: 2002 : اصلاحیه دوم واژگان بین‌المللی الکتروتکنیک - فصل ۱۹۱: قابلیت اعتماد و کیفیت خدمات
- [۱۷] استاندارد ملی ایران ۴۷۲۳: سال ۱۳۷۷ واژه‌ها و اصطلاحات پایه و عمومی اندازه‌شناسی
- [۱۸] بروشور سازمان بین‌المللی استاندارد (ISO) تحت عنوان اصول مدیریت کیفیت<sup>۱</sup>
- [۱۹] ISO/IEC Directives, Part 1, Part 2: 2004 و متمم آن

---

۱ - این بروشورها از طریق سایت سازمان ایزو <http://www.iso.org> قابل دسترسی است.

فهرست الفبایی  
(فارسی به انگلیسی)

شماره بند	انگلیسی	فارسی
<b>الف</b>		
۱۴-۲-۳	<i>Effectiveness</i>	اثربخشی
۱۱-۶-۳	<i>Consession</i>	اجازه ارفاقی
۱۲-۶-۳	<i>Deviation permit</i>	اجازه انحراف
۳-۸-۳	<i>Test</i>	آزمون
۱۰-۶-۳	<i>Scrap</i>	اسقاط
۶-۶-۳	<i>Correction</i>	اصلاح
۱-۷-۳	<i>Information</i>	اطلاعات
۵-۶-۳	<i>Corrective action</i>	اقدام اصلاحی
۴-۶-۳	<i>Preventive action</i>	اقدام پیشگیرانه
۲-۱-۳	<i>Requirement</i>	الزام و / یا خواسته
۱-۶-۳	<i>Conformity</i>	انطباق
<b>ب</b>		
۲-۸-۳	<i>Inspection</i>	بازرسی
۷-۶-۳	<i>Rework</i>	باز کاری
۱۲-۲-۳	<i>Review</i>	بازنگری
۲-۹-۳	<i>Audit program</i>	برنامه ممیزی
۱۲-۲-۳	<i>Quality improvement</i>	بهبود کیفیت
۱۳-۲-۳	<i>Continual improvement</i>	بهبود مداوم
<b>پ</b>		
۶-۳-۳	<i>Project</i>	پروژه
<b>ت</b>		
۶-۳-۳	<i>Supplier</i>	تامین کننده
۳-۱۰-۳	<i>Metrological</i>	تایید اندازه‌شناختی
۴-۱۰-۳	<i>Measuring equipment</i>	تجهیزات اندازه‌گیری
۱۳-۶-۳	<i>Release</i>	ترخیص
۴-۸-۳	<i>Verification</i>	تصدیق
۱۱-۲-۳	<i>Quality assurance</i>	تضمین کیفیت
۹-۶-۳	<i>Repair</i>	تعمیر

۵-۱-۳	Capability	توانمندی
۱۰-۹-۳	Audit team	تیم ممیزی
<b>ح</b>		
۶-۱۰-۳	Metrological function	حوزه فعالیت اندازه‌شناختی
<b>خ</b>		
۴-۲-۳	Quality policy	خط‌مشی کیفیت
<b>د</b>		
۱۳-۹-۳	Audit scope	دامنه کاربرد ممیزی
۳-۱-۳	Grade	درجه
۸-۶-۳	Regrade	درجه‌بندی مجدد
<b>ر</b>		
۴-۱-۳	Customer satisfaction	رضایت مشتری
۵-۴-۳	Procedure	روش اجرایی
<b>ز</b>		
۳-۳-۳	Infrastructure	زیرساخت
<b>س</b>		
۶-۷-۳	Record	سابقه
۲-۳-۳	Organization structure	ساختار سازمانی
۱-۳-۳	Organization	سازمان
۱-۲-۳	System	سیستم
۱-۱۰-۳	Measurement management system	سیستم مدیریت اندازه‌گیری
۲-۲-۳	Management system	سیستم مدیریت
۳-۲-۳	Quality management system	سیستم مدیریت کیفیت
<b>ش</b>		
۶-۱-۳	Competence	شایستگی
۱۴-۹-۳	Competence (audit)	شایستگی (ممیزی)
۱-۸-۳	Objective evidence	شواهد عینی
۴-۹-۳	Audit evidence	شواهد ممیزی
<b>ص</b>		
۵-۸-۳	Validation	صحه‌گذاری
<b>ط</b>		
۴-۴-۳	Design and development	طراحی و تکوین
۹-۲-۳	Quality planning	طرح‌ریزی کیفیت
۵-۷-۳	Quality plan	طرح کیفیت
۱۲-۹-۳	Audit plan	طرح ممیزی
۷-۳-۳	Interested party	طرف ذینفع

<b>ع</b>		
۲-۶-۳	Nonconformity	عدم انطباق
۳-۶-۳	Defect	عیب
<b>ف</b>		
۱-۴-۳	Process	فرایند
۶-۸-۳	Qualification process	فرایند اثبات شرایط
۲-۱۰-۳	Measurement process	فرایند اندازه گیری
<b>ق</b>		
۳-۵-۳	Dependability	قابلیت اعتماد
۴-۵-۳	Traceability	قابلیت ردیابی
۸-۳-۳	Contract	قرارداد
<b>ک</b>		
۱۵-۲-۳	Efficiency	کارایی
۱۱-۹-۳	Technical expert	کارشناس فنی
۷-۹-۳	Audit client	کارفرمای ممیزی
۱۰-۲-۳	Quality control	کنترل کیفیت
۱-۱-۳	Quality	کیفیت
<b>م</b>		
۲-۷-۳	Document	مدرک
۶-۲-۳	Management	مدیریت
۷-۲-۳	Top management	مدیریت رده بالا
۸-۲-۳	Quality management	مدیریت کیفیت
۵-۳-۳	Customer	مشتری
۳-۷-۳	Specification	مشخصات
۳-۹-۳	Audit criteria	معیارهای ممیزی
۹-۹-۳	Auditor	ممیز
۱-۹-۳	Audit	ممیزی
۸-۹-۳	Auditee	ممیزی شونده
۲-۴-۳	Product	محصول
۴-۳-۳	Work environment	محیط کار
<b>ن</b>		
۶-۹-۳	Audit conclusion	نتیجه نهایی ممیزی
۴-۷-۳	Quality manual	نظامنامه کیفیت

و		
۱-۵-۳	<i>Characteristic</i>	ویژگی
۵-۱۰-۳	<i>Metrological characteristic</i>	ویژگی اندازه‌شناختی
۲-۵-۳	<i>Quality characteristic</i>	ویژگی کیفیت
ه		
۵-۲-۳	<i>Quality objective</i>	هدف کیفیت
ی		
۵-۹-۳	<i>Audit findings</i>	یافته‌های ممیزی

فهرست الفبایی  
(انگلیسی به فارسی)

انگلیسی	فارسی	شماره بند
<b>A</b>		
Audit	ممیزی	۱-۹-۳
Audit client	کارفرمای ممیزی	۷-۹-۳
Audit conclusion	نتیجه نهایی ممیزی	۶-۹-۳
Audit criteria	معیارهای ممیزی	۳-۹-۳
Audit evidence	شواهد ممیزی	۴-۹-۳
Audit findings	یافته‌های ممیزی	۵-۹-۳
Audit Plan	طرح ممیزی	۱۲-۹-۳
Audit program	برنامه ممیزی	۲-۹-۳
Audit scope	دامنه کاربرد ممیزی	۱۳-۹-۳
Audit team	تیم ممیزی	۱۰-۹-۳
Auditee	ممیزی‌شونده	۸-۹-۳
Auditor	ممیز	۹-۹-۳
<b>C</b>		
Capability	توانمندی	۵-۱-۳
Characteristic	ویژگی	۱-۵-۳
Competence	شایستگی	۶-۱-۳
Competence (audit)	شایستگی (ممیزی)	۱۲-۹-۳
Conformity	انطباق	۱-۶-۳
Consession	اجازه ارفاقی	۱۱-۶-۳
Continual improvement	بهبود مداوم	۱۳-۲-۳
Contract	قرارداد	۸-۳-۳
Correction	اصلاح	۶-۶-۳
Corrective action	اقدام اصلاحی	۵-۶-۳
Customer	مشتری	۵-۳-۳
Customer satisfaction	رضایت مشتری	۴-۱-۳
<b>D</b>		
Defect	عیب	۳-۶-۳
Dependability	قابلیت اعتماد	۳-۵-۳
Design and development	طراحی و تکوین	۴-۴-۳



<i>Deviation permit</i>	اجازه انحراف	۱۲-۶-۳
<i>Document</i>	مدرک	۲-۷-۳
<b>E</b>		
<i>Effectiveness</i>	اثربخشی	۱۴-۲-۳
<i>Efficiency</i>	کارایی	۱۵-۲-۳
<b>G</b>		
<i>Grade</i>	درجه	۳-۱-۳
<b>I</b>		
<i>Information</i>	اطلاعات	۱-۷-۳
<i>Infrastructure</i>	زیرساخت	۳-۳-۳
<i>Inspection</i>	بازرسی	۲-۸-۳
<i>Interested party</i>	طرف ذینفع	۷-۳-۳
<b>M</b>		
<i>Management</i>	مدیریت	۶-۲-۳
<i>Management system</i>	سیستم مدیریت	۲-۲-۳
<i>Measurement management system</i>	سیستم مدیریت اندازه‌گیری	۱-۱۰-۳
<i>Measurement process</i>	فرایند اندازه‌گیری	۲-۱۰-۳
<i>Measuring equipment</i>	تجهیزات اندازه‌گیری	۴-۱۰-۳
<i>Metrological</i>	تایید اندازه‌شناختی	۳-۱۰-۳
<i>Metrological characteristic</i>	ویژگی اندازه‌شناختی	۵-۱۰-۳
<i>Metrological function</i>	حوزه فعالیت اندازه‌شناختی	۶-۱۰-۳
<b>N</b>		
<i>Nonconformity</i>	عدم انطباق	۲-۶-۳
<b>O</b>		
<i>Objective evidence</i>	شواهد عینی	۱-۸-۳
<i>Organization</i>	سازمان	۱-۳-۳
<i>Organization structure</i>	ساختار سازمانی	۲-۳-۳
<b>P</b>		
<i>Preventive action</i>	اقدام پیشگیرانه	۴-۶-۳
<i>Procedure</i>	روش اجرایی	۵-۴-۳
<i>Process</i>	فرایند	۱-۴-۳
<i>Product</i>	محصول	۲-۴-۳
<i>Project</i>	پروژه	۶-۳-۳
<b>Q</b>		
<i>Qualification process</i>	فرایند اثبات شرایط	۶-۸-۳
<i>Quality</i>	کیفیت	۱-۱-۳
<i>Quality assurance</i>	تضمین کیفیت	۱۱-۲-۳

<i>Quality characteristic</i>	ویژگی کیفیت	۲-۵-۳
<i>Quality control</i>	کنترل کیفیت	۱۰-۲-۳
<i>Quality improvement</i>	بهبود کیفیت	۱۲-۲-۳
<i>Quality management</i>	مدیریت کیفیت	۸-۲-۳
<i>Quality management system</i>	سیستم مدیریت کیفیت	۳-۲-۳
<i>Quality manual</i>	نظامنامه کیفیت	۴-۷-۳
<i>Quality objective</i>	هدف کیفیت	۵-۲-۳
<i>Quality plan</i>	طرح کیفیت	۵-۷-۳
<i>Quality planning</i>	طرح‌ریزی کیفیت	۹-۲-۳
<i>Quality policy</i>	خط‌مشی کیفیت	۴-۲-۳
<b>R</b>		
<i>Record</i>	سابقه	۶-۷-۳
<i>Regrade</i>	درجه‌بندی مجدد	۸-۶-۳
<i>Release</i>	ترخیص	۱۳-۶-۳
<i>Repair</i>	تعمیر	۹-۶-۳
<i>Requirement</i>	الزام و / یا خواسته	۲-۱-۳
<i>Review</i>	بازنگری	۱۲-۲-۳
<i>Rework</i>	بازکاری	۷-۶-۳
<b>S</b>		
<i>Scrap</i>	اسقاط	۱۰-۶-۳
<i>Specification</i>	مشخصات	۳-۷-۳
<i>Supplier</i>	تامین‌کننده	۶-۳-۳
<i>System</i>	سیستم	۱-۲-۳
<b>T</b>		
<i>Technical expert</i>	کارشناس فنی	۱۱-۹-۳
<i>Test</i>	آزمون	۳-۸-۳
<i>Top management</i>	مدیریت رده‌بالا	۷-۲-۳
<i>Traceability</i>	قابلیت ردیابی	۴-۵-۳
<b>V</b>		
<i>Validation</i>	صحه‌گذاری	۵-۸-۳
<i>Verification</i>	تصدیق	۴-۸-۳
<b>W</b>		
<i>Work environment</i>	محیط کار	۴-۳-۳

---

---

**ICS: 01.040.30 ; 03.120.10**

صفحه : ۴۸

---

---