МЕЖДУНАРОДНЫЙ СТАНДАРТ

ISO 9000

Третье издание
2005-12-15

Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

Quality management systems — Fundamentals and vocabulary

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 9000:2005
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/c6cc3d61-3d62-4c88-a223-48f63b0a4cad/iso-9000-2005

Ответственность за подготовку русской версии несёт GOST R (Российская Федерация) в соответствии со статьёй 18.1 Устава ISO

Ссылочный номер
ISO 9000:2005(R)

© ISO 2005

Отказ от ответственности при работе в PDF

Настоящий файл PDF может содержать интегрированные шрифты. В соответствии с условиями лицензирования, принятыми фирмой Adobe, этот файл можно распечатать или смотреть на экране, но его нельзя изменить, пока не будет получена лицензия на установку интегрированных шрифтов в компьютере, на котором ведется редактирование. В случае загрузки настоящего файла заинтересованные стороны принимают на себя ответственность за соблюдение лицензионных условий фирмы Adobe. Центральный секретариат ISO не несет никакой ответственности в этом отношении.

Adobe — торговый знак Adobe Systems Incorporated.

Подробности, относящиеся к программным продуктам, использованным для создания настоящего файла PDF, можно найти в рубрике General Info файла; параметры создания PDF оптимизированы для печати. Были приняты во внимание все меры предосторожности с тем, чтобы обеспечить пригодность настоящего файла для использования комитетами – членами ISO. В редких случаях возникновения проблемы, связанной со сказанным выше, просим информировать Центральный секретариат по адресу, приведенному ниже.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 9000:2005
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/c6cc3d61-3d62-4c88-a223-48f63b0a4cad/iso-9000-2005

ДОКУМЕНТ ЗАЩИЩЕН АВТОРСКИМ ПРАВОМ

© ISO 2005

Все права сохраняются. Если не указано иное, никакую часть настоящей публикации нельзя копировать или использовать в какой-либо форме или каким-либо электронным или механическим способом, включая фотокопии и микрофильмы, без предварительного письменного согласия ISO по адресу ниже или членов ISO в стране регистрации пребывания.

ISO copyright office
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20
Tel. + 41 22 749 01 11
Fax + 41 22 749 09 47
E-mail copyright@iso.org
Web www.iso.org

Опубликовано в Швейцарии

Содержание

Страница

1 Область применения 1

2 Основные положения систем менеджмента качества 1
2.1 Обоснование необходимости систем менеджмента качества 1
2.2 Требования к системам менеджмента качества и требования к продукции 2
2.3 Подход к системам менеджмента качества 2
2.4 Процессный подход 2
2.5 Политика и цели в области качества 3
2.6 Роль высшего руководства в системе менеджмента качества 4
2.7 Документация 4
2.8 Оценивание систем менеджмента качества 5
2.9 Постоянное улучшение 6
2.10 Роль статистических методов 6
2.11 Направленность систем менеджмента качества и других систем менеджмента 7
2.12 Взаимосвязь между системами менеджмента качества и моделями совершенства 7

3 Термины и определения 7
3.1 Термины, относящиеся к качеству 8
3.2 Термины, относящиеся к менеджменту 9
3.3 Термины, относящиеся к организации 11
3.4 Термины, относящиеся к процессам и продукции 12
3.5 Термины, относящиеся к характеристикам 14
3.6 Термины, относящиеся к соответствию 15
3.7 Термины, относящиеся к документации 17
3.8 Термины, относящиеся к оценке 18
3.9 Термины, относящиеся к аудиту 20
3.10 Термины, относящиеся к менеджменту качества процессов измерения 22

Приложение А (информативное) **Методология, использованная при разработке словаря** 24

Библиография 33

Алфавитный указатель 34

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 9000:2005
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/c6cc3d61-3d62-4c88-a223-4816360a4cad/iso-9000-2005

© ISO 2005 – Все права сохраняются

Предисловие

Международная организация по стандартизации (ISO) является всемирной федерацией национальных организаций по стандартизации (комитетов-членов ISO). Разработка международных стандартов осуществляется техническими комитетами ISO. Каждый комитет-член, заинтересованный в деятельности, для которой был создан технический комитет, имеет право быть представленным в этом комитете. Международные правительственные и неправительственные организации, имеющие связи с ISO, также принимают участие в работах. Что касается стандартизации в области электротехники, ISO работает в тесном сотрудничестве с Международной Электротехнической Комиссией (IEC).

Международные стандарты разрабатываются в соответствии с правилами, приведенными в Директивах ISO/IEC Часть 2.

Основной задачей технических комитетов является подготовка международных стандартов. Проекты международных стандартов, принятые техническими комитетами, рассылаются комитетам-членам на голосование. Их опубликование в качестве международных стандартов требует одобрения не менее 75 % комитетов-членов, принимающих участие в голосовании.

Следует обратить внимание на то, что некоторые элементы настоящего международного стандарта могут быть объектом патентных прав. ISO не должна нести ответственность за идентификацию какого-либо одного или всех таких патентных прав.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

Международный стандарт ISO 9000 был разработан Техническим комитетом ISO/TC 176, *Менеджмент качества и обеспечение качества.* Подкомитет SC 1, *Понятия и терминология.*

ISO 9000:2005
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/6cc3d61-3d62-4c88-a223-48f63b0a4cad/iso-9000-2005

Настоящее третье издание отменяет и заменяет второе издание (ISO 9000:2000). Оно включает изменения, принятые в Проекте изменения ISO/DAM 9000:2004 г.

В Приложение А включены графические построения понятий, представляющие взаимосвязи между терминами в конкретных областях относительно систем менеджмента качества.

© ISO 2005 – Все права сохраняются

Введение

0.1 Общие положения

Семейство ISO 9000, перечисленных ниже, было разработано для того, чтобы помочь организациям всех видов и размеров внедрить и обеспечить функционирование эффективных систем менеджмента качества.

— ISO 9000 описывает основные положения систем менеджмента качества и устанавливает терминологию для систем менеджмента качества.

— ISO 9001 определяет требования к системам менеджмента качества для тех случаев, когда организации необходимо продемонстрировать свою способность предоставлять продукцию, отвечающую требованиям потребителей и применимым обязательным требованиям, и направлен на повышение удовлетворенности потребителей.

— ISO 9004 содержит рекомендации, в которых учтены как результативность, так и эффективность системы менеджмента качества. Целью этого документа является улучшение деятельности организации и удовлетворенность потребителей и других заинтересованных сторон.

— ISO 19011 содержит методические указания по аудиту систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

Вместе они образуют согласованный комплекс документов на системы менеджмента качества, содействующий взаимопониманию в национальной и международной торговле.

ISO 9000:2005
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/c6cc3d61-3d62-4c88-a223-48f63b0e4cad/iso-9000-2005

0.2 Принципы менеджмента качества

Для успешного руководства организацией и ее функционирования необходимо направлять ее и управлять ею систематически и прозрачным способом. Успеха можно достигнуть в результате внедрения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества, разработанной для постоянного улучшения деятельности с учетом потребностей всех заинтересованных сторон. Управление организацией включает менеджмент качества наряду с другими аспектами менеджмента.

Были определены восемь принципов менеджмента качества, чтобы высшее руководство могло руководствоваться ими при улучшении деятельности организации.

a) Ориентация на потребителя

Организации зависят от своих потребителей, и поэтому им следует понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания.

b) Лидерство руководителя

Руководители обеспечивают единство цели и направления деятельности организации. Им следует создавать и поддерживать внутреннюю среду, в которой работники могут быть полностью вовлечены в решение задач организации.

c) Вовлечение работников

Работники всех уровней составляют основу организации, и их полное вовлечение дает возможность организации с выгодой использовать их способности.

© ISO 2005 – Все права сохраняются

d) Процессный подход

Желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессом.

e) Системный подход к менеджменту

Выявление, понимание и менеджмент взаимосвязанных процессов как системы способствуют результативности и эффективности организации в достижении ее целей.

f) Постоянное улучшение

Постоянное улучшение всей деятельности организации следует рассматривать как ее неизменную цель.

g) Основанный на фактах Подход к принятию решений

Эффективные решения основываются на анализе данных и информации.

h) Взаимовыгодные отношения с поставщиками

Организация и ее поставщики взаимозависимы, и взаимовыгодные отношения повышают способность обеих сторон создавать ценности.

Эти восемь принципов менеджмента качества образуют основу стандартов на системы менеджмента качества, входящих в семейство ISO 9000.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 9000:2005
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/c6cc3d61-3d62-4c88-a223-48f63b0a4cad/iso-9000-2005

© ISO 2005 – Все права сохраняются

Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

1 Область применения

Настоящий международный стандарт описывает основные положения систем менеджмента качества, являющихся объектом семейства ISO 9000, и определяет соответствующие термины.

Настоящий международный стандарт может использоваться:

a) организациями, стремящимися добиться преимущества посредством внедрения системы менеджмента качества;

b) организациями, стремящимися получить уверенность в том, что их требования к продукции будут выполнены поставщиками;

c) пользователями продукции;

d) теми, кто заинтересован в одинаковом понимании терминологии, применяемой в менеджменте качества (например, поставщики, потребители, регламентирующие органы);

e) теми сторонами, внутренними или внешними по отношению к организации, которые оценивают систему менеджмента качества или проверяют ее на соответствие требованиям ISO 9001 (например, аудиторы, органы по сертификации/регистрации);

f) теми сторонами, внутренними или внешними по отношению к организации, которые консультируют или проводят обучение по системам менеджмента качества, соответствующим данной организации;

g) разработчиками соответствующих стандартов.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 9000:2005
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/c8ee5b01-3d62-4c88-a223-48f63b0a4cad/iso-9000-2005

2 Основные положения систем менеджмента качества

2.1 Обоснование необходимости систем менеджмента качества

Системы менеджмента качества могут помочь организациям в повышении удовлетворенности потребителей.

Потребителям необходима продукция, характеристики которой удовлетворяют их потребности и ожидания. Эти потребности и ожидания отражаются в технических условиях на продукцию и в совокупности считаются требованиями потребителей. Требования могут быть установлены потребителем в контракте или определены самой организацией. В обоих случаях приемлемость продукции, в конечном счете, устанавливает потребитель. Поскольку потребности и ожидания потребителей постоянно меняются и организации испытывают давление, обусловленное конкуренцией и техническим прогрессом, они должны постоянно совершенствовать свою продукцию и свои процессы

Системный подход к менеджменту качества побуждает организации анализировать требования потребителей, определять процессы, способствующие получению приемлемой для потребителей продукции и управлять этими процессами. Система менеджмента качества может быть основой постоянного улучшения для того, чтобы увеличить вероятность повышения удовлетворенности как

© ISO 2005 – Все права сохраняются

потребителей, так и других заинтересованных сторон. Она дает уверенность самой организации и потребителям в ее способности поставлять продукцию, полностью соответствующую требованиям.

2.2 Требования к системам менеджмента качества и требования к продукции

В семействе ISO 9000 проводится различие между требованиями к системам менеджмента качества и требованиями к продукции.

Требования к системам менеджмента качества установлены в ISO 9001. Они являются общими и применимыми к организациям в любых секторах промышленности или экономики независимо от категории продукции. ISO 9001 как таковой не устанавливает требований к продукции.

Требования к продукции могут быть установлены потребителями или организацией, исходя из предполагаемых требований потребителей или требований регламентов. Требования к продукции, и в ряде случаев к связанным с ней процессам, могут содержаться, например, в технических условиях, стандартах на продукцию, стандартах на процессы, контрактных соглашениях и регламентах.

2.3 Подход к системам менеджмента качества

Подход к разработке и внедрению системы менеджмента качества состоит из нескольких ступеней, включающих:

a) установление потребностей и ожиданий потребителей и других заинтересованных сторон;

b) разработку политики и целей организации в области качества;

c) установление процессов и ответственности, необходимых для достижения целей в области качества;

d) установление и обеспечение ресурсов необходимых, для достижения целей в области качества;

e) разработку методов для измерения результативности и эффективности каждого процесса;

f) применение результатов этих измерений для определения эффективности и результативности каждого процесса;

g) определение средств, необходимых для предупреждения несоответствий и устранения их причин;

h) разработку и применение процесса постоянного улучшения системы менеджмента качества.

Такой подход также применяется для поддержания в рабочем состоянии и улучшения имеющейся системы менеджмента качества.

Организация, принимающая указанный выше подход, создает уверенность в возможностях своих процессов и в качестве своей продукции, а также обеспечивает основу для постоянного улучшения. Это может привести к возрастанию удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон и успеху организации.

2.4 Процессный подход

Любая деятельность, или комплекс разных видов деятельности, использующие ресурсы для преобразования входов в выходы, может рассматриваться как процесс.

Чтобы результативно функционировать, организации должны определять и управлять многочисленными взаимосвязанными и взаимодействующими процессами. Часто выход одного процесса образует непосредственно вход следующего. Систематическая идентификация и менеджмент применяемых организацией процессов, и особенно взаимодействия таких процессов, могут считаться "процессным подходом"

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 9000:2005
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/ec6ce3d61-3d62-4e88-a223-48f63b0a4cad/iso-9000-2005

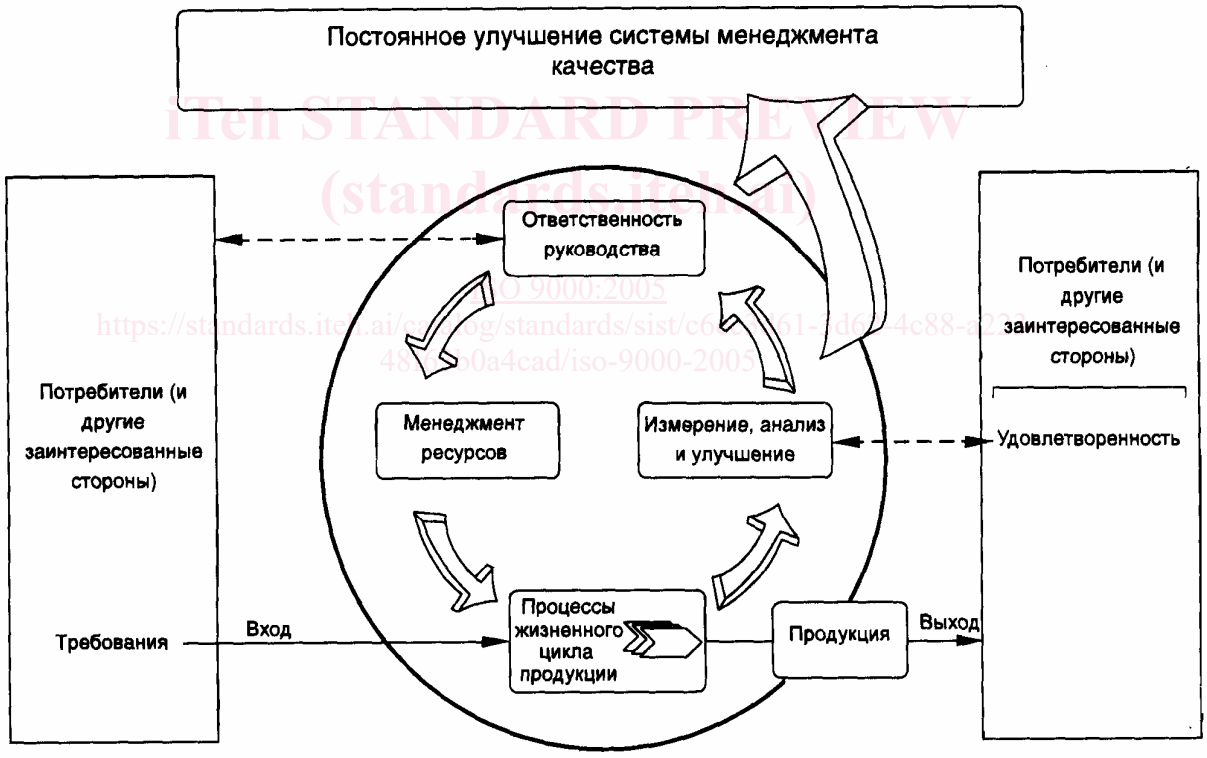
 © ISO 2005 – Все права сохраняются

Назначение настоящего международного стандарта заключается в содействии принятию процессного подхода для управления организацией.

Рисунок 1 иллюстрирует основанную на процессном подходе систему менеджмента качества, описанную в семействе ISO 9000. Он показывает, что заинтересованные стороны играют существенную роль в предоставлении организации входных данных. Наблюдение за удовлетворенностью заинтересованных сторон требует оценки информации, касающейся восприятия заинтересованными сторонами степени удовлетворения их потребностей и ожиданий. Модель, приведенная на Рисунке 1, не показывает процессы на детальном уровне.

2.5 Политика и цели в области качества

Политика и цели в области качества устанавливаются для того, чтобы служить ориентиром для организации. Они определяют желаемые результаты и способствуют применению организацией ресурсов для достижения этих результатов. Политика в области качества обеспечивает основу для разработки и анализа целей в области качества. Цели в области качества необходимо согласовывать с политикой в области качества и приверженностью к постоянному улучшению, а результаты должны быть измеримыми. Достижение целей в области качества может оказывать позитивное воздействие на качество продукции, результативность работы и финансовые показатели и, следовательно, на удовлетворенность и доверие заинтересованных сторон.



iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 9000:2005
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/c6[illegible]61-[illegible]d6[illegible]4c88-a[illegible]
48[illegible]b0a4cad/iso-9000-2005

Обозначение

⟶ Деятельность, добавляющая ценность

- - - ⟶ Поток информации

ПРИМЕЧАНИЕ Формулировки в круглых скобках не применимы к ISO 9001.

Рисунок 1 — Модель системы менеджмента качества, основанной на процессном подходе

© ISO 2005 – Все права сохраняются

2.6 Роль высшего руководства в системе менеджмента качества

С помощью лидерства и реальных действий высшее руководство может создавать обстановку, способствующую полному вовлечению работников и эффективной работе системы менеджмента качества. Принципы менеджмента качества (0.2) могут использоваться высшим руководством как основа для выполнения своей роли в:

a) разработке и поддержании политики и целей организации в области качества;

b) популяризации политики и целей в области качества во всей организации с целью повышения осведомленности, мотивации и вовлечения работников;

c) обеспечении ориентации всей организации на требования потребителей;

d) обеспечении внедрения соответствующих процессов, позволяющих выполнять требования потребителей и других заинтересованных сторон и достигать целей в области качества;

e) обеспечении разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии результативной и эффективной системы менеджмента качества для достижения этих целей в области качества;

f) обеспечении необходимыми ресурсами;

g) проведении периодического анализа системы менеджмента качества;

h) принятии решений в отношении политики и целей в области качества;

i) принятии решений по мерам улучшения системы менеджмента качества.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

2.7 Документация

2.7.1 Значение документации

ISO 9000:2005
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/c6cc3d61-3d62-4c88-a223-48f63b0a4cad/iso-9000-2005

Документация дает возможность передать смысл и последовательность действий. Ее применение способствует:

a) достижению соответствия требованиям потребителя и улучшению качества;

b) обеспечению соответствующей подготовки работников;

c) повторяемости и прослеживаемости;

d) обеспечению объективных свидетельств; и

e) оцениванию эффективности и постоянной пригодности системы менеджмента качества.

Разработка документации не должна быть самоцелью, а должна добавлять ценность.

2.7.2 Виды документов, применяемых в системах менеджмента качества

В системах менеджмента качества применяются следующие виды документов:

a) документы, предоставляющие согласованную как внутреннюю, так и внешнюю информацию о системе менеджмента качества организации, к таким документам относятся руководства по качеству;

b) документы, описывающие, как система менеджмента качества применяется к конкретной продукции, проекту или контракту; к таким документам относятся планы качества;

 © ISO 2005 – Все права сохраняются

c) документы, устанавливающие требования; к таким документам относятся технические условия;

d) документы, содержащие рекомендации или предложения; к таким документам относятся руководящие указания или нормативы;

e) документы, содержащие информацию о том, как последовательно выполнять действия и процессы; такие документы могут включать документированные процедуры или методики, рабочие инструкции и чертежи;

f) документы, содержащие объективные свидетельства выполненных действий или достигнутых результатов; к таким документам относятся записи.

Каждая организация определяет объем необходимой документации и ее носители. Это зависит от таких факторов, как: вид и размер организации; сложность и взаимодействие процессов; сложность продукции; требования потребителей; применяемые обязательные требования; продемонстрированные способности персонала; а также от степени, в которой необходимо подтверждать выполнение требований к системе менеджмента качества.

2.8 Оценивание систем менеджмента качества

2.8.1 Оценивание процессов системы менеджмента качества

При оценивании систем менеджмента качества о каждом оцениваемом процессе следует задавать четыре основных вопроса.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

a) Выявлен ли процесс и определен ли он соответствующим образом?

b) Распределена ли ответственность?

c) Внедрены ли процедуры и поддерживаются ли они в рабочем состоянии?

ISO 9000:2005
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/3d62-4c88-a223-48f63b0a4cad/iso-9000-2005

d) Эффективен ли процесс в достижении требуемых результатов?

Совокупные ответы на приведенные выше вопросы могут определить результат оценивания. Оценивание системы менеджмента качества может зависеть от области применения и охватывать такие виды деятельности, как аудит и анализ системы менеджмента качества, а также самооценки.

2.8.2 Аудит системы менеджмента качества

Аудиты проводятся с целью определения степени выполнения требований к системе менеджмента качества. Выводы аудитов используются для оценки эффективности системы менеджмента качества и определения возможностей для улучшения.

Аудиты проводятся первой стороной, то есть самой организацией или от ее имени, для внутренних целей и могут служить основой для декларирования организацией своего соответствия.

Аудиты проводятся второй стороной, то есть потребителями организации или другими лицами от имени потребителей.

Аудиты проводятся третьей стороной, то есть независимыми внешними организациями. Такие организации, обычно имеющие аккредитацию, обеспечивают сертификацию или регистрацию соответствия требованиям, например, требованиям ISO 9001.

Руководство по аудиту содержится в ISO 19011.

2.8.3 Анализ системы менеджмента качества

Одна из задач высшего руководства — это проведение регулярного систематического оценивания пригодности, адекватности, результативности и эффективности системы менеджмента качества с

© ISO 2005 – Все права сохраняются

учетом политики и целей в области качества. Этот анализ может включать рассмотрение необходимости адаптации политики и целей в области качества к изменяющимся потребностям и ожиданиям заинтересованных сторон. Анализ включает определение необходимости принятия мер.

При анализе системы менеджмента качества, наряду с другими источниками информации, используются отчеты по аудитам.

2.8.4 Самооценка

Самооценка организации является всесторонним и систематическим анализом деятельности организации и результатов относительно системы менеджмента качества или модели совершенства.

Самооценка может дать общее представление о деятельности организации и степени развития системы менеджмента качества. Она может также помочь определить области, требующие улучшения в организации, и приоритеты.

2.9 Постоянное улучшение

Целью постоянного улучшения системы менеджмента качества является повышение вероятности увеличения удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон. Действия по улучшению включают:

a) анализ и оценку существующего положения для идентификации областей, подлежащих улучшению;

b) установление целей улучшения;

c) поиск возможных решений для достижения целей;

d) оценивание и выбор таких решений;

e) выполнение выбранных решений;

f) измерение, проверку, анализ и оценку результатов выполнения чтобы определить, достигнуты ли цели;

g) оформление изменений.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 9000:2005
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/c6cc3d61-3d62-4c88-a223-48f62b0a4ccd/iso-9000-2005

Результаты анализируются, если необходимо, с целью установления дальнейших возможностей для улучшения. Таким образом, улучшение является постоянным процессом. Обратная связь от потребителей и других заинтересованных сторон, аудиты и анализ системы менеджмента качества могут также использоваться для определения возможностей для улучшения.

2.10 Роль статистических методов

Использование статистических методов может помочь в понимании изменчивости и, следовательно, помочь организациям в решении проблем и повышении результативности и эффективности. Эти методы также способствуют более полному применению имеющихся данных для принятия решений.

Изменчивость можно наблюдать в ходе многих видов деятельности и их результатах даже в условиях очевидной стабильности. Такую изменчивость можно заметить в измеряемых характеристиках продукции и процессов, а также на различных стадиях жизненного цикла продукции, от исследования рынка до обслуживания потребителей и конечного ее изъятия.

Статистические методы могут помочь при измерении, описании, анализе, интерпретации и моделировании такой изменчивости даже при относительно ограниченном количестве данных. Статистический анализ данных может помочь лучше понять природу, масштаб и причины изменчивости, способствуя тем самым, решению и даже предупреждению проблем, которые могут быть результатом изменчивости, а также постоянному улучшению.

 © ISO 2005 – Все права сохраняются

Руководство по применению статистических методов в системе менеджмента качества приведены в ISO/TR 10017.

2.11 Направленность систем менеджмента качества и других систем менеджмента

Система менеджмента качества является той частью системы менеджмента организации, которая направлена на достижение результатов в соответствии с целями в области качества, чтобы удовлетворять потребности, ожидания и требования заинтересованных сторон. Цели в области качества дополняют другие цели организации, связанные с развитием, финансированием, рентабельностью, окружающей средой, гигиеной труда и безопасностью. Различные части системы менеджмента организации вместе с системой менеджмента качества могут быть объединены в единую систему менеджмента, использующую общие элементы. Это может облегчить планирование, выделение ресурсов, определение дополнительных целей и оценивание общей эффективности организации. Систему менеджмента организации можно оценить относительно требований к этой системе. Можно также проводить аудит системы менеджмента на соответствие требованиям международных стандартов, таких, как ISO 9001 и ISO 14001. Эти аудиты могут проводиться отдельно или совместно.

2.12 Взаимосвязь между системами менеджмента качества и моделями совершенства

Подходы, используемые системами менеджмента качества, которые приведенные в семействе ISO 9000, и модели совершенства основаны на общих принципах. Оба эти подхода:

a) дают возможность организации выявить свои сильные и слабые стороны;

b) содержат положения по оцениванию в сравнении с общими моделями;

c) обеспечивают основу для постоянного улучшения; и

d) обеспечивают условия внешнего признания.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 9000:2005

Различие между подходами, используемыми системами менеджмента качества семейства ISO 9000 и моделями совершенства заключается в их областях применения. Стандарты семейства ISO 9000 содержат требования к системам менеджмента качества и руководство по улучшению деятельности; оценивание систем менеджмента качества определяет выполнение этих требований. Модели совершенства содержат критерии, позволяющие проводить сравнительное оценивание деятельности организаций, и это применимо ко всем видам деятельности и ко всем заинтересованным сторонам. Критерии оценки в моделях совершенства обеспечивают организации основу для сравнения ее деятельности с деятельностью других организаций.

3 Термины и определения

Термин в определении или примечании, определяемый в каком-либо другом месте настоящего раздела, выделен жирным шрифтом. За ним в скобках следует его порядковый номер. Такой выделенный жирным шрифтом термин может быть заменен в определении его собственным определением. Например:

> **продукция** (**product**) (3.4.2) определена как "результат **процесса** (**process**) (3.4.1)";
>
> **процесс** определен как "совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующей входы в выходы".

Если термин **"процесс"** заменить его определением, то:

> **продукция** становится "результатом совокупности взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы".

© ISO 2005 – Все права сохраняются