

---

**Sistemi vodenja kakovosti – Osnove in slovar (ISO 9000:2015)**

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

Systèmes de management de la qualité – Principes essentiels et vocabulaire  
(ISO 9000:2015)

Qualitätsmanagementsysteme – Grundlagen und Begriffe (ISO 9000:2015)

**iTeh STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**

[SIST EN ISO 9000:2015](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/flaaf0e3-38c7-40f9-91ae-930a5df31ae2/sist-en-iso-9000-2015)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/flaaf0e3-38c7-40f9-91ae-930a5df31ae2/sist-en-iso-9000-2015>

## NACIONALNI UVOD

Standard SIST EN ISO 9000 (sl, en), Sistemi vodenja kakovosti – Osnove in slovar, 2015, ima status slovenskega standarda in je istoveten evropskemu standardu EN ISO 9000, Quality management systems – Fundamentals and vocabulary (ISO 9000:2015), 2015.

## NACIONALNI PREDGOVOR

Mednarodni standard ISO 9000:2015 je pripravil tehnični pododbor Mednarodne organizacije za standardizacijo ISO/TC 176/SC 1 Pojmi in izrazoslovje. Slovenski standard SIST EN ISO 9000:2015 je prevod angleškega besedila evropskega standarda EN ISO 9000:2015, ki je istoveten mednarodnemu standardu; k dokumentu je dodan evropski predgovor. V primeru spora glede besedila slovenskega prevoda v tem standardu je odločilen izvorni evropski standard v angleškem jeziku. Slovensko-angleško izdajo standarda je pripravil in dne 12. novembra 2015 potrdil za izdajo SIST/TC VZK Vodenje in zagotavljanje kakovosti.

## ZVEZE S STANDARDI

S privzemom tega evropskega standarda, ki je istoveten mednarodnemu standardu, veljajo za omejeni namen referenčnih standardov vsi standardi, navedeni v izvorniku, razen standardov, ki so že sprejeti v nacionalno standardizacijo:

SIST EN ISO 9001:2015 (sl,en)	Sistemi vodenja kakovosti – Zahteve
SIST ISO 704:2013 (en)	Terminološko delo – Načela in metode
SIST EN ISO 9004:2009 (sl,en)	Vodenje za trajno uspešnost organizacije – Pristop z vodenjem kakovosti (ISO 9004:2009)
SIST ISO 10001:2008 (en)	Vodenje kakovosti – Zadovoljstvo odjemalcev – Smernice za kodeks ravnanja organizacij
SIST ISO 10002:2014 (en)	Vodenje kakovosti – Zadovoljstvo odjemalcev – Smernice za ravnanje s pritožbami v organizacijah
SIST ISO 10003:2008 (en)	Vodenje kakovosti – Zadovoljstvo odjemalcev – Smernice za reševanje nesoglasij z odjemalci s pomočjo drugih organizacij
SIST ISO 10004:2012 (sl,en)	Vodenje kakovosti – Zadovoljstvo odjemalcev – Smernice za nadzorovanje in merjenje
SIST ISO 10005:2005 (sl,en)	Sistemi vodenja kakovosti – Smernice za plane kakovosti
SIST ISO 10006:2004 (sl,en)	Sistemi vodenja kakovosti – Smernice za vodenje kakovosti projektov
SIST ISO 10007:2004 (en)	Sistemi vodenja kakovosti – Smernice za vodenje konfiguracij
SIST ISO 10008:2013 (en)	Vodenje kakovosti – Zadovoljstvo odjemalcev – Smernice za elektronsko poslovanje med organizacijami in potrošniki
SIST EN ISO 10012:2003 (sl,en)	Sistemi vodenja meritev – Zahteve za procese merjenja in merilno opremo (ISO 10012:2003)
SIST ISO/TR 10013:2002 (sl,en)	Smernice za dokumentacijo sistema vodenja kakovosti
SIST ISO 10014:2006 (sl,en)	Vodenje kakovosti – Smernice za doseganje finančnih in ekonomskih koristi
SIST ISO 10015:2002 (en)	Vodenje kakovosti – Smernice za usposabljanje
SIST ISO/TR 10017:2003 (en)	Napotki za statistične metode v zvezi z ISO 9001:2000
SIST ISO 10018:2012 (sl,en)	Vodenje kakovosti – Smernice za vključevanje in kompetence zaposlenih

SIST ISO 10019:2005 (en)	Smernice za izbiro svetovalcev za sisteme vodenja kakovosti in uporabo njihovih storitev
SIST EN ISO 14001:2005 (sl,en)	Sistemi ravnanja z okoljem – Zahteve z navodili za uporabo (ISO 14001:2004)
SIST EN ISO/IEC 17000:2005 (sl,en,ne,fr)	Ugotavljanje skladnosti – Slovar in splošna načela (enakovreden z ISO/IEC 17000:2004)
SIST EN ISO 19011:2011 (sl,en)	Smernice za presojanje sistemov vodenja (ISO 19011:2011)
SIST ISO 31000:2011 (sl,en)	Obvladovanje tveganja – Načela in smernice
SIST EN ISO 50001:2011 (sl,en)	Sistemi upravljanja z energijo – Zahteve z navodili za uporabo (ISO 50001:2011)
SIST EN 45020:2007 (sl,en,ne,fr)	Standardizacija in z njo povezane dejavnosti – Splošni slovar (ISO/IEC Guide 2:2004)
SIST-V ISO/IEC Vodilo 99:2012 (sl,en,fr)	Mednarodni slovar za meroslovje – Osnovni in splošni koncepti ter z njimi povezani izrazi (VIM)

#### PREDHODNA IZDAJA

- SIST EN ISO 9000:2005 (sl,en)

#### OSNOVA ZA IZDAJO STANDARDA

- Privzem standarda EN ISO 9000:2015.

#### OPOMBE

- Povsod, kjer se v besedilu standarda uporablja izraz "evropski" ali "mednarodni" standard, v SIST EN ISO 9000:2015 to pomeni "slovenski" standard.
- Nacionalni uvod in nacionalni predgovor nista sestavni del standarda.

iTeh STANDARD PREVIEW  
(standards.iteh.ai)

[SIST EN ISO 9000:2015](https://standards.iteh.ai/SIST/EN/ISO/9000/2015)

<https://standards.iteh.ai/SIST/EN/ISO/9000/2015/9-91ae-930a5df31ae2/sist-en-iso-9000-2015>

(Prazna stran)

**iTeh STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**

SIST EN ISO 9000:2015

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/flaaf0e3-38c7-40f9-91ae-930a5df31ae2/sist-en-iso-9000-2015>

Slovenska izdaja

## Sistemi vodenja kakovosti – Osnove in slovar (ISO 9000:2015)

Quality management systems – Fundamentals and vocabulary (ISO 9000:2015)	–	Systèmes de management de la qualité – Principes essentiels et vocabulaire (ISO 9000:2015)	–	Qualitätsmanagementsysteme – Grundlagen und Begriffe (ISO 9000:2015)
--	---	--	---	--

Ta evropski standard je CEN sprejel dne 14. septembra 2015.

Člani CEN morajo izpolnjevati notranje predpise CEN/CENELEC, s katerimi je predpisano, da mora biti ta standard brez kakršnihkoli sprememb sprejet kot nacionalni standard. Seznami najnovjših izdaj teh nacionalnih standardov in njihovi bibliografski podatki so na voljo pri Upravnem centru CEN-CENELEC ali kateremkoli članu CEN.

Ta evropski standard obstaja v treh uradnih izdajah (nemški, angleški in francoski). Izdaje v drugih jezikih, ki jih člani CEN na lastno odgovornost prevedejo in izdajo ter prijavijo pri Upravnem centru CEN-CENELEC, veljajo kot uradne izdaje.

Člani CEN so nacionalni organi za standarde Avstrije, Belgije, Bolgarije, Cipra, Češke republike, Danske, Estonije, Finske, Francije, Grčije, Hrvaške, Irske, Islandije, Italije, Latvije, Litve, Luksemburga, Madžarske, Malte, Nekdanje jugoslovanske republike Makedonije, Nemčije, Nizozemske, Norveške, Poljske, Portugalske, Romunije, Slovaške, Slovenije, Španije, Švedske, Švice, Turčije in Združenega kraljestva.

### CEN

Evropski komite za standardizacijo  
European Committee for Standardization  
Europäisches Komitee für Normung  
Comité Européen de Normalisation

Upravni center CEN-CENELEC: Avenue Marnix 17, B-1000 Bruselj

## **Predgovor k evropskemu standardu**

Ta dokument (EN ISO 9000:2015) je pripravil tehnični odbor ISO/TC 176 Vodenje in zagotavljanje kakovosti.

Ta evropski standard mora dobiti status nacionalnega standarda z objavo istovetnega besedila ali z razglasitvijo najpozneje do marca 2016, nacionalne standarde, ki so v nasprotju s tem standardom, pa je treba umakniti najpozneje do marca 2016.

Opozoriti je treba na možnost, da je lahko nekaj elementov tega dokumenta predmet patentnih pravic. CEN (in/ali CENELEC) ne prevzema odgovornosti za identifikacijo katerihkoli ali vseh takih patentnih pravic.

Ta dokument nadomešča EN ISO 9000:2005.

Ta dokument je bil pripravljen v okviru mandata, ki sta ga Evropska komisija in Evropsko združenje za prosto trgovino dodelila CEN, in podpira bistvene zahteve Direktiv EU.

V skladu z notranjimi predpisi CEN-CENELEC morajo ta evropski standard obvezno uvesti nacionalne organizacije za standarde naslednjih držav: Avstrije, Belgije, Bolgarije, Cipra, Češke republike, Danske, Estonije, Finske, Francije, Grčije, Hrvaške, Irske, Islandije, Italije, Latvije, Litve, Luksemburga, Madžarske, Malte, Nekdanje jugoslovanske republike Makedonije, Nemčije, Nizozemske, Norveške, Poljske, Portugalske, Romunije, Slovaške, Slovenije, Španije, Švedske, Švice, Turčije in Združenega kraljestva.

## **iTeh STANDARD PREVIEW** **Razglasitvena objava** **(standards.iteh.ai)**

Besedilo ISO 9000:2015 je CEN odobril kot EN ISO 9000:2015 brez kakršnihkoli sprememb.

[SIST EN ISO 9000:2015](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/flaaf0e3-38c7-40f9-91ae-930a5df31ae2/sist-en-iso-9000-2015)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/flaaf0e3-38c7-40f9-91ae-930a5df31ae2/sist-en-iso-9000-2015>

<b>VSEBINA</b>	<b>Stran</b>	<b>CONTENTS</b>	<b>Page</b>
Predgovor .....	5	Foreword .....	5
Uvod .....	6	Introduction.....	6
1 Področje uporabe .....	7	1 Scope .....	7
2 Temeljni pojmi in načela vodenja kakovosti.....	7	2 Fundamental concepts and quality management principles .....	7
2.1 Splošno.....	7	2.1 General.....	7
2.2 Temeljni pojmi .....	8	2.2 Fundamental concepts.....	8
2.2.1 Kakovost.....	8	2.2.1 Quality .....	8
2.2.2 Sistem vodenja kakovosti.....	8	2.2.2 Quality management system.....	8
2.2.3 Kontekst organizacije .....	9	2.2.3 Context of an organization .....	9
2.2.4 Zainteresirane strani.....	9	2.2.4 Interested parties .....	9
2.2.5 Podpora .....	9	2.2.5 Support.....	9
2.3 Načela vodenja kakovosti.....	10	2.3 Quality management principles.....	10
2.3.1 Osredotočenost na odjemalce.....	10	2.3.1 Customer focus .....	10
2.3.2 Voditeljstvo .....	11	2.3.2 Leadership.....	11
2.3.3 Angažiranost ljudi .....	12	2.3.3 Engagement of people .....	12
2.3.4 Procesni pristop.....	13	2.3.4 Process approach .....	13
2.3.5 Izboljševanje.....	14	2.3.5 Improvement .....	14
2.3.6 Odločanje na podlagi dokazov.....	15	2.3.6 Evidence-based decision making .....	15
2.3.7 Upravljanje odnosov .....	16	2.3.7 Relationship management .....	16
2.4 Razvijanje sistema vodenja kakovosti z uporabo temeljnih pojmov in načel.....	18	2.4 Developing the QMS using fundamental concepts and principles .....	18
2.4.1 Model sistema vodenja kakovosti.....	18	2.4.1 QMS model .....	18
2.4.2 Razvoj sistema vodenja kakovosti .....	18	2.4.2 Development of a QMS.....	18
2.4.3 Standardi sistema vodenja kakovosti, drugi sistemi vodenja in modeli odličnosti .....	19	2.4.3 QMS standards, other management systems and excellence models .....	19
3 Izrazi in definicije .....	20	3 Terms and definitions.....	20
3.1 Izrazi v zvezi z osebami oziroma ljudmi ..	20	3.1 Terms related to person or people.....	20
3.2 Izrazi v zvezi z organizacijo.....	22	3.2 Terms related to organization .....	22
3.3 Izrazi v zvezi z aktivnostjo .....	24	3.3 Terms related to activity.....	24
3.4 Izrazi v zvezi s procesi.....	26	3.4 Terms related to process .....	26
3.5 Izrazi v zvezi s sistemom.....	28	3.5 Terms related to system.....	28
3.6 Izrazi v zvezi z zahtevami.....	30	3.6 Terms related to requirement.....	30
3.7 Izrazi v zvezi z rezultati.....	33	3.7 Terms related to result .....	33
3.8 Izrazi v zvezi s podatki, informacijami in dokumenti.....	36	3.8 Terms related to data, information and document.....	36
3.9 Izrazi v zvezi z odjemalci.....	39	3.9 Terms related to customer .....	39
3.10 Izrazi v zvezi s karakteristikami .....	41	3.10 Terms related to characteristic.....	41
3.11 Izrazi v zvezi z opredeljevanjem.....	42	3.11 Terms related to determination .....	42

3.12 Izrazi v zvezi z ukrepi .....	44	3.12 Terms related to action .....	44
3.13 Izrazi v zvezi s presojo .....	46	3.13 Terms related to audit .....	46
Dodatek A (informativni): Razmerja med pojmi in njihova grafična ponazoritev .....	50	Annex A (informative): Concept relationships and their graphical representation.....	51
Literatura.....	78	Bibliography.....	79
Abecedni seznam izrazov.....	80	Alphabetical index of terms .....	82

## **iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)**

[SIST EN ISO 9000:2015](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/flaaf0e3-38c7-40f9-91ae-930a5df31ae2/sist-en-iso-9000-2015)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/flaaf0e3-38c7-40f9-91ae-930a5df31ae2/sist-en-iso-9000-2015>



## Predgovor

Mednarodna organizacija za standardizacijo (ISO) je svetovna zveza nacionalnih organov za standarde (članov ISO). Mednarodne standarde ponavadi pripravljajo tehnični odbori ISO. Vsak član, ki ga zanima področje, za katero je bil ustanovljen tehnični odbor, ima pravico biti zastopan v tem odboru. Pri delu sodelujejo tudi mednarodne vladne in nevladne organizacije, povezane z ISO. V vseh zadevah, ki so povezane s standardizacijo na področju elektrotehnike, ISO tesno sodeluje z Mednarodno elektrotehniško komisijo (IEC).

Postopki, uporabljeni pri razvoju tega dokumenta, in postopki, predvideni za njegovo nadaljnje vzdrževanje, so opisani v Direktivah ISO/IEC, 1. del. Posebna pozornost naj se nameni različnim kriterijem odobritve, potrebnim za različne vrste dokumentov ISO. Ta dokument je bil pripravljen v skladu z uredniškimi pravili Direktiv ISO/IEC, 2. del (glej [www.iso.org/directives](http://www.iso.org/directives)).

Opozoriti je treba na možnost, da je lahko nekaj elementov tega dokumenta predmet patentnih pravic. ISO ne prevzema odgovornosti za identifikacijo katerihkoli ali vseh takih patentnih pravic. Podrobnosti o morebitnih patentnih pravicah, identificiranih med pripravo tega dokumenta, bodo navedene v uvodu in/ali na seznamu patentnih izjav, ki jih je prejela organizacija ISO (glej [www.iso.org/patents](http://www.iso.org/patents)).

Morebitna trgovska imena, uporabljena v tem dokumentu, so informacije za uporabnike in ne pomenijo podpore blagovni znamki.

Za razlago pomena specifičnih pojmov in izrazov ISO, povezanih z ugotavljanjem skladnosti, ter informacij o tem, kako ISO spoštuje načela Mednarodne trgovinske organizacije (WTO) v Tehničnih ovirah pri trgovanju (TBT), glej naslednji naslov URL: [www.iso.org/iso/foreword.html](http://www.iso.org/iso/foreword.html).

Za ta dokument je odgovoren tehnični odbor ISO/TC 176 *Vodenje in zagotavljanje kakovosti*, pododbor SC 1 *Pojmi in terminologija*.

Ta četrta izdaja razveljavlja in nadomešča tretjo izdajo (ISO 9000:2005), ki je tehnično revidirana.

## Foreword

ISO (the International Organization for Standardization) is a worldwide federation of national standards bodies (ISO member bodies). The work of preparing International Standards is normally carried out through ISO technical committees. Each member body interested in a subject for which a technical committee has been established has the right to be represented on that committee. International organizations, governmental and non-governmental, in liaison with ISO, also take part in the work. ISO collaborates closely with the International Electrotechnical Commission (IEC) on all matters of electrotechnical standardization.

The procedures used to develop this document and those intended for its further maintenance are described in the ISO/IEC Directives, Part 1. In particular the different approval criteria needed for the different types of ISO documents should be noted. This document was drafted in accordance with the editorial rules of the ISO/IEC Directives, Part 2 (see [www.iso.org/directives](http://www.iso.org/directives)).

Attention is drawn to the possibility that some of the elements of this document may be the subject of patent rights. ISO shall not be held responsible for identifying any or all such patent rights. Details of any patent rights identified during the development of the document will be in the Introduction and/or on the ISO list of patent declarations received (see [www.iso.org/patents](http://www.iso.org/patents)).

Any trade name used in this document is information given for the convenience of users and does not constitute an endorsement.

For an explanation on the meaning of ISO specific terms and expressions related to conformity assessment, as well as information about ISO's adherence to the World Trade Organization (WTO) principles in the Technical Barriers to Trade (TBT) see the following URL: [www.iso.org/iso/foreword.html](http://www.iso.org/iso/foreword.html).

The committee responsible for this document is Technical Committee ISO/TC 176, *Quality management and quality assurance*, Subcommittee SC 1, *Concepts and terminology*.

This fourth edition cancels and replaces the third edition (ISO 9000:2005), which has been technically revised.

## Uvod

Ta mednarodni standard podaja osnovne pojme, načela in besedišče za sisteme vodenja kakovosti ter je temelj drugih standardov sistema vodenja kakovosti. Namen tega mednarodnega standarda je pomagati uporabniku razumeti temeljne pojme, načela in besedišče vodenja kakovosti, da bo lahko uspešno in učinkovito izvajal sistem vodenja kakovosti ter udejanil vrednote iz drugih standardov sistema vodenja kakovosti.

Ta mednarodni standard predlaga dobro opredeljen sistem vodenja kakovosti, ki temelji na okviru, ki za pomoč organizacijam pri uresničevanju njihovih ciljev združuje ustaljene temeljne pojme, načela, procese in vire v zvezi s kakovostjo. Uporabljajo ga lahko vse organizacije ne glede na velikost, kompleksnost ali poslovni model. Njegov namen je dvigati ozaveščenost organizacije o svojih dolžnostih in zavezanosti za izpolnjevanje potreb in pričakovanj svojih odjemalcev in zainteresiranih strani ter za doseganje zadovoljstva s svojimi izdelki in storitvami.

Ta mednarodni standard vsebuje sedem načel vodenja kakovosti, ki podpirajo temeljne pojme, opisane v točki 2.2. V točki 2.3 so za vsako načelo vodenja kakovosti podani "trditve". Eki opisuje posamezno načelo, "utemeljitev", ki opisuje, zakaj naj bi organizacija upoštevala to načelo, "ključne koristi", ki se pripisujejo načelom, ter "možni ukrepi", ki jih lahko organizacija izvede pri uporabi načela.

Ta mednarodni standard vsebuje izraze in definicije, ki se uporabljajo v vseh standardih in sistemih vodenja kakovosti, ki jih je razvil tehnični odbor ISO/TC 176, ter v drugih za sektor specifičnih standardih sistema vodenja kakovosti, ki v času objave temeljijo na teh standardih. Izrazi in definicije so razvrščeni po pojmovnem vrstnem redu, s tem da je na koncu dokumenta abecedni seznam izrazov. V dodatku A je skupek diagramov o pojmovnih sistemih, ki tvorijo razvrstitev pojmov.

OPOMBA: Napotki za nekatere dodatne, pogosto uporabljene besede v standardih sistema vodenja kakovosti, ki jih je razvil tehnični odbor ISO/TC 176 in ki imajo v slovarju identificiran pomen, so podani v glosarju, ki je na voljo na naslovu:  
[http://www.iso.org/iso/03\\_terminology\\_used\\_in\\_iso\\_9000\\_family.pdf](http://www.iso.org/iso/03_terminology_used_in_iso_9000_family.pdf)

## Introduction

This International Standard provides the fundamental concepts, principles and vocabulary for quality management systems (QMS) and provides the foundation for other QMS standards. This International Standard is intended to help the user to understand the fundamental concepts, principles and vocabulary of quality management, in order to be able to effectively and efficiently implement a QMS and realize value from other QMS standards.

This International Standard proposes a well-defined QMS, based on a framework that integrates established fundamental concepts, principles, processes and resources related to quality, in order to help organizations realize their objectives. It is applicable to all organizations, regardless of size, complexity or business model. Its aim is to increase an organization's awareness of its duties and commitment in fulfilling the needs and expectations of its customers and interested parties, and in achieving satisfaction with its products and services.

This International Standard contains seven quality management principles supporting the fundamental concepts described in 2.2. In 2.3, for each quality management principle, there is a "statement" describing each principle, a "rationale" explaining why the organization would address the principle, "key benefits" that are attributed to the principles, and "possible actions" that an organization can take in applying the principle.

This International Standard contains the terms and definitions that apply to all quality management and quality management system standards developed by ISO/TC 176, and other sector-specific QMS standards based on those standards, at the time of publication. The terms and definitions are arranged in conceptual order, with an alphabetical index provided at the end of the document. Annex A includes a set of diagrams of the concept systems that form the concept ordering.

NOTE Guidance on some additional frequently-used words in the quality management system standards developed by ISO/TC 176, and which have an identified dictionary meaning, is provided in a glossary available at:  
[http://www.iso.org/iso/03\\_terminology\\_used\\_in\\_iso\\_9000\\_family.pdf](http://www.iso.org/iso/03_terminology_used_in_iso_9000_family.pdf)

## Sistemi vodenja kakovosti – Osnove in slovar

### 1 Področje uporabe

Ta mednarodni standard opisuje temeljne pojme in načela vodenja kakovosti, ki so splošno uporabni za:

- organizacije, ki si z uvedbo sistema vodenja kakovosti prizadevajo za trajen uspeh;
- odjemalce, ki želijo zaupati v zmožnost organizacije, da stalno zagotavlja izdelke in storitve, ki so skladni z zahtevami;
- organizacije, ki želijo zaupati svoji dobaviteljski verigi, da bodo njihove zahteve za izdelke in storitve izpolnjene;
- organizacije in zainteresirane strani, ki želijo s pomočjo skupnega razumevanja besedišča, ki se uporablja na področju vodenja kakovosti, izboljšati komuniciranje;
- organizacije, ki izvajajo ugotavljanje skladnosti po zahtevah ISO 9001;
- ponudnike usposabljanja, ocenjevanja in svetovanja na področju vodenja kakovosti;
- razvijalce sorodnih standardov.

V tem mednarodnem standardu so navedeni izrazi in definicije, ki se uporabljajo v vseh standardih vodenja kakovosti in sistema vodenja kakovosti, ki jih je razvil tehnični odbor ISO/TC 176.

## 2 Temeljni pojmi in načela vodenja kakovosti

### 2.1 Splošno

Pojmi in načela vodenja kakovosti, opisani v tem standardu, omogočajo organizaciji soočati se z izzivi okolja, ki je bistveno drugačno kot v zadnjih desetletjih. Za kontekst, v kakršnem organizacije delajo danes, so značilne pospešene spremembe, globalizacija trgov ter nujnost znanja kot glavnega vira. Vpliv kakovosti sega onkraj zadovoljstva odjemalcev: lahko ima tudi neposreden vpliv na ugled organizacije.

## Quality management systems – Fundamentals and vocabulary

### 1 Scope

This International Standard describes the fundamental concepts and principles of quality management which are universally applicable to the following:

- organizations seeking sustained success through the implementation of a quality management system;
- customers seeking confidence in an organization's ability to consistently provide products and services conforming to their requirements;
- organizations seeking confidence in their supply chain that product and service requirements will be met;
- organizations and interested parties seeking to improve communication through a common understanding of the vocabulary used in quality management;
- organizations performing conformity assessments against the requirements of ISO 9001;
- providers of training, assessment or advice in quality management;
- developers of related standards.

This International Standard specifies the terms and definitions that apply to all quality management and quality management system standards developed by ISO/TC 176.

## 2 Fundamental concepts and quality management principles

### 2.1 General

The quality management concepts and principles described in this International Standard give the organization the capacity to meet challenges presented by an environment that is profoundly different from recent decades. The context in which an organization works today is characterized by accelerated change, globalization of markets and the emergence of knowledge as a principal resource. The impact of quality extends beyond customer satisfaction: it can also have a direct impact on the organization's reputation.

Družba je postala bolj izobražena in zahtevnejša, kar dela zainteresirane strani vse vplivnejše. Z zagotavljanjem, da se pri razvoju sistema vodenja kakovosti uporabljajo temeljni pojmi in načela, ta mednarodni standard omogoča način širšega razmišljanja o organizaciji.

Vsi pojmi, načela in njihove medsebojne povezave naj se obravnavajo kot celota in ne ločeni drug od drugega. Noben posamezen pojem ali načelo ni pomembnejše od drugega. Bistveno je vsakič najti pravo ravnotežje pri uporabi.

## 2.2 Temeljni pojmi

### 2.2.1 Kakovost

Na kakovost osredotočena organizacija spodbuja kulturo, katere rezultat so vedenje, odnosi, aktivnosti in procesi, ki dajejo vrednost z izpolnjevanjem potreb in pričakovanj odjemalcev in drugih relevantnih zainteresiranih strani.

Kakovost izdelkov in storitev opredeljujeta zmožnost doseganja zadovoljstva odjemalcev ter namerni in nenamerni vpliv na relevantne zainteresirane strani.

Kakovost izdelkov in storitev ne vključuje samo njihove predvidene funkcije in delovanja, temveč tudi njihovo zaznano vrednost in korist za odjemalca.

### 2.2.2 Sistem vodenja kakovosti

Sistem vodenja kakovosti zajema aktivnosti, s katerimi organizacija identificira svoje cilje ter opredeljuje procese in vire, potrebne za doseganje želenih rezultatov.

Sistem vodenja kakovosti upravlja interaktivne procese in vire, potrebne za zagotavljanje vrednosti in realizacijo rezultatov, za relevantne zainteresirane strani.

Sistem vodenja kakovosti omogoča najvišjemu vodstvu, da optimizira uporabo virov z upoštevanjem kratkoročnih in dolgoročnih posledic svoje odločitve.

Sistem vodenja kakovosti pomaga identificirati ukrepe za obravnavanje namernih in nenamernih posledic pri zagotavljanju izdelkov in storitev.

Society has become better educated and more demanding, making interested parties increasingly more influential. By providing fundamental concepts and principles to be used in the development of a quality management system (QMS), this International Standard provides a way of thinking about the organization more broadly.

All concepts, principles and their interrelationships should be seen as a whole and not in isolation of each other. No individual concept or principle is more important than another. At any one time, finding the right balance in application is critical.

## 2.2 Fundamental concepts

### 2.2.1 Quality

An organization focused on quality promotes a culture that results in the behaviour, attitudes, activities and processes that deliver value through fulfilling the needs and expectations of customers and other relevant interested parties.

The quality of an organization's products and services is determined by the ability to satisfy customers and the intended and unintended impact on relevant interested parties.

The quality of products and services includes not only their intended function and performance, but also their perceived value and benefit to the customer.

### 2.2.2 Quality management system

A QMS comprises activities by which the organization identifies its objectives and determines the processes and resources required to achieve desired results.

The QMS manages the interacting processes and resources required to provide value and realize results for relevant interested parties.

The QMS enables top management to optimize the use of resources considering the long and short term consequences of their decision.

A QMS provides the means to identify actions to address intended and unintended consequences in providing products and services.

### 2.2.3 Kontekst organizacije

Razumevanje konteksta organizacije je proces. Ta proces opredeljuje dejavnike, ki vplivajo na namen, cilje in trajno stabilnost organizacije. Upošteva notranje dejavnike, kot so vrednote, kultura, znanje in učinki delovanja organizacije. Upošteva tudi zunanje dejavnike, kot so zakonodaja, tehnologija, konkurenca, trg, kultura, družba in gospodarstvo.

Primeri načinov, kako je mogoče izraziti namen organizacije, vključujejo njeno vizijo, poslanstvo, politiko in cilje.

### 2.2.4 Zainteresirane strani

Pojem zainteresiranih strani presega zgolj osredotočenost na odjemalca. Pomembno je upoštevati vse relevantne zainteresirane strani.

Del procesa razumevanja konteksta organizacije je tudi identificiranje njenih zainteresiranih strani. Ustrezne zainteresirane strani so tiste, ki predstavljajo pomembno tveganje za trajno stabilnost organizacije, če njihove potrebe in pričakovanja niso izpolnjeni. Organizacije določijo, kakšne rezultate je treba dosežati za te relevantne zainteresirane strani, da se to tveganje zmanjša.

Organizacije privabljajo, pridobivajo in ohranjajo podporo relevantnih zainteresiranih strani, od katerih je odvisen njihov uspeh.

### 2.2.5 Podpora

#### 2.2.5.1 Splošno

Podpora najvišjega vodstva sistemu vodenja kakovosti ter angažiranje ljudi omogoča:

- zagotavljanje ustreznih človeških in drugih virov;
- nadzorovanje procesov in rezultatov;
- opredeljevanje in vrednotenje tveganja in priložnosti;
- izvajanje ustreznih ukrepov.

Odgovorno pridobivanje, uporaba, vzdrževanje, izboljševanje in razporejanje virov pomaga organizaciji pri doseganju njenih ciljev.

#### 2.2.5.2 Ljudje

Ljudje so bistveni vir v organizaciji. Kako uspešno bo organizacija delovala, je odvisno od tega, kako se ljudje vedejo v sistemu, v katerem delajo.

### 2.2.3 Context of an organization

Understanding the context of the organization is a process. This process determines factors which influence the organization's purpose, objectives and sustainability. It considers internal factors such as values, culture, knowledge and performance of the organization. It also considers external factors such as legal, technological, competitive, market, cultural, social and economic environments.

Examples of the ways in which an organization's purpose can be expressed include its vision, mission, policies and objectives.

### 2.2.4 Interested parties

The concept of interested parties extends beyond a focus solely on the customer. It is important to consider all relevant interested parties.

Part of the process for understanding the context of the organization is to identify its interested parties. The relevant interested parties are those that provide significant risk to organizational sustainability if their needs and expectations are not met. Organizations define what results are necessary to deliver to those relevant interested parties to reduce that risk.

Organizations attract, capture and retain the support of the relevant interested parties they depend upon for their success.

### 2.2.5 Support

#### 2.2.5.1 General

Top management support of the QMS and engagement of people enables:

- provision of adequate human and other resources;
- monitoring processes and results;
- determining and evaluating of risks and opportunities;
- implementing appropriate actions.

Responsible acquisition, deployment, maintenance, enhancement and disposal of resources support the organization in achieving its objectives.

#### 2.2.5.2 People

People are essential resources within the organization. The performance of the organization is dependent upon how people behave within the system in which they work.



Ljudje znotraj organizacije postanejo angažirani in usklajeni s skupnim razumevanjem politike kakovosti in želenih rezultatov organizacije.

### 2.2.5.3 Kompetentnost

Sistem vodenja kakovosti je najuspešnejši takrat, kadar vsi zaposleni razumejo in uporabljajo veščine, usposobljenost, izobrazbo in izkušnje, potrebne za izvajanje svojih vlog in odgovornosti. Odgovornost najvišjega vodstva je, da ljudem nudi priložnosti za razvijanje teh potrebnih kompetenc.

### 2.2.5.4 Ozaveščenost

Ozaveščenost je dosežena, ko se ljudje zavedajo svoje odgovornosti in tega, kako njihova dejanja prispevajo k doseganju ciljev organizacije.

### 2.2.5.5 Komuniciranje

Z načrtnim in uspešnim notranjim (tj. po vsej organizaciji) in zunanjim (tj. z ustreznimi zainteresiranimi stranmi) komuniciranjem se izboljša angažiranost ljudi in poveča njihovo razumevanje:

- konteksta organizacije;
- potreb in pričakovanj odjemalcev ter drugih relevantnih zainteresiranih strani;
- sistema vodenja kakovosti.

## 2.3 Načela vodenja kakovosti

### 2.3.1 Osredotočenost na odjemalce

#### 2.3.1.1 Trditev

Glavni poudarek vodenja kakovosti je na izpolnjevanju zahtev odjemalcev in na prizadevanju za preseganje pričakovanj odjemalcev.

#### 2.3.1.2 Utemeljitev

Trajen uspeh je dosežen, če organizacija pritegne in ohrani zaupanje odjemalcev in drugih zainteresiranih strani. Vsak vidik interakcije z odjemalcem daje priložnost za ustvarjanje večje vrednosti za odjemalca. Razumevanje sedanjih in prihodnjih potreb odjemalcev in drugih zainteresiranih strani prispeva k trajnemu uspehu organizacije.

Within an organization, people become engaged and aligned through a common understanding of the quality policy and the organization's desired results.

### 2.2.5.3 Competence

A QMS is most effective when all employees understand and apply the skills, training, education and experience needed to perform their roles and responsibilities. It is the responsibility of top management to provide opportunities for people to develop these necessary competencies.

### 2.2.5.4 Awareness

Awareness is attained when people understand their responsibilities and how their actions contribute to the achievement of the organization's objectives.

### 2.2.5.5 Communication

Planned and effective internal (i.e. throughout the organization) and external (i.e. with relevant interested parties) communication enhances people's engagement and increased understanding of:

- the context of the organization;
- the needs and expectations of customers and other relevant interested parties;
- the QMS.

## 2.3 Quality management principles

### 2.3.1 Customer focus

#### 2.3.1.1 Statement

The primary focus of quality management is to meet customer requirements and to strive to exceed customer expectations.

#### 2.3.1.2 Rationale

Sustained success is achieved when an organization attracts and retains the confidence of customers and other interested parties. Every aspect of customer interaction provides an opportunity to create more value for the customer. Understanding current and future needs of customers and other interested parties contributes to the sustained success of the organization.

### 2.3.1.3 Ključne koristi

Nekaj možnih ključnih koristi:

- povečanje vrednosti za odjemalce,
- povečanje zadovoljstva odjemalcev,
- povečanje zvestobe odjemalcev,
- povečanje števila ponovljenih poslov,
- povečanje ugleda organizacije,
- razširitev baze odjemalcev,
- povečanje prihodkov in tržnega deleža.

### 2.3.1.4 Možni ukrepi

Možni ukrepi vključujejo:

- prepoznavanje neposrednih in posrednih odjemalcev, ki prejema vrednost od organizacije;
- razumevanje sedanjih in prihodnjih potreb in pričakovanih odjemalcev;
- povezovanje ciljev organizacije s potrebami in pričakovanji odjemalcev;
- komuniciranje o potrebah in pričakovanih odjemalcev v celotni organizaciji;
- planiranje, snovanje, razvijanje, proizvajanje, dostavljanje in podpora izdelkom in storitvam, ki izpolnjujejo potrebe in pričakovanja odjemalcev;
- merjenje in spremljanje zadovoljstva odjemalcev ter ustrezno ukrepanje;
- ugotavljanje potreb in pričakovanih zainteresiranih strani, ki lahko vplivajo na zadovoljstvo odjemalcev, ter ustrezno ukrepanje;
- aktivno vodenje odnosov z odjemalci za doseganje trajnega uspeha.

## 2.3.2 Voditeljstvo

### 2.3.2.1 Trditev

Voditelji na vseh ravneh vzpostavljajo enotnost namena in usmeritve ter ustvarjajo razmere, v katerih se ljudje zavzemajo za doseganje ciljev kakovosti organizacije.

### 2.3.2.2 Utemeljitev

Ustvarjanje enotnosti namena in usmeritve ter angažiranost ljudi omogočajo organizaciji, da uskladi svojo strategijo, politiko, procese in vire, da bi dosegla svoje cilje.

### 2.3.1.3 Key benefits

Some potential key benefits are:

- increased customer value;
- increased customer satisfaction;
- improved customer loyalty;
- enhanced repeat business;
- enhanced reputation of the organization;
- expanded customer base;
- increased revenue and market share.

### 2.3.1.4 Possible actions

Possible actions include:

- recognize direct and indirect customers as those who receive value from the organization;
- understand customers' current and future needs and expectations;
- link the organization's objectives to customer needs and expectations;
- communicate customer needs and expectations throughout the organization;
- plan, design, develop, produce, deliver and support products and services to meet customer needs and expectations;
- measure and monitor customer satisfaction and take appropriate actions;
- determine and take actions on interested parties' needs and expectations that can affect customer satisfaction;
- actively manage relationships with customers to achieve sustained success.

## 2.3.2 Leadership

### 2.3.2.1 Statement

Leaders at all levels establish unity of purpose and direction and create conditions in which people are engaged in achieving the organization's quality objectives.

### 2.3.2.2 Rationale

Creation of unity of purpose and the direction and engagement of people enable an organization to align its strategies, policies, processes and resources to achieve its objectives.