

ISO 9000:2026

Quality Management

Fundamentals and Vocabulary

مدیریت کیفیت

مبانی و واژگان



***Quality Management
Fundamentals and Vocabulary
(ISO 9000 : 2026)***

ترجمه:

ماهان باوند سواد کوهی

رامینا باوند سواد کوهی

روژینا باوند سواد کوهی

پریا محسن زاده

امیرحسین بهشتی منفرد

و گروه تحقیقات و مهندسی شرکت OSP

ویراستار:

امیرحسین بهشتی منفرد

دفتر مرکزی شرکت مهندس مشاور OSP: تهران - بلوار آفریقا (جردن) - خیابان طاهری - خیابان ایثار سوم

خیابان شهید اطهر - پلاک ۳۰ - طبقه اول

تلفکس: ۲۲۰۳۹۲۹۵-۳۰۰، ۲۲۰۳۹۱۹۶-۲۰۰

شماره واتساپ: ۰۹۳۵۱۰۲۹۸۰۵

آدرس ایمیل: info@ospco.co info@ospco.net

قیمت: ۳۰۰۰۰۰ تومان

تمامی حقوق این اثر محفوظ است. تکثیر یا تولید مجدد آن کل یا جزء، به هر صورت [چاپ، کپی، صوت، تصویر و انتشار الکترونیکی] بدون اجازه ممنوع است.

نمونه ایی از موفقیت های کسب شده توسط شرکت مهندسين مشاور مدیریتی OSP اولین و قدیمی ترین شرکت مهندس مشاور مدیریتی در کشور، که از سال ۱۳۷۵ در حال ارائه خدمات مشاوره، آموزش، راهبری، استقرار و پیاده سازی کلیه سیستم های مدیریتی در کشور عزیزمان و در سطح بین المللی می باشد و بیش از ۱۲ هزار پروژه اجرا نموده است.





قسمتی از شرح فعالیت و خدمات قابل ارائه مهندسین مشاوره مدیریتی شرکت OSP:

حوزه ابزار ها و فنون تخصصی در سیستم مدیریت	حوزه استاندارد های پشتیبان-راهنما	حوزه استاندارد های عمومی مدیریت
SPC	ISO 10001, 10002, 10003, 10004	ISO 9001
FMEA	ISO 10006	ISO 9004
Risk Assessment	ISO 10015	ISO 14001
Other conformity certificates	Suggestion System	ISO 45001
حوزه استاندارد های مرجع برای افراد	PAS series	ISO 50001
سطح مدیران SCC	IWA series	ISO/IEC 27001
سطح کارکنان SCC	Other conformity certificates	IMS(Integrated Management Systems)
حوزه استاندارد های صنفی / تخصصی		
ISO/IEC 16949	AS/EN 9100	SA 8000(Social Accountability)
ISO/IEC 29001	ISO 28001	Energy Management Sestem(EN 16001 ...)
ISO22000	HACCP, BRC, IFS, GMP	BCM (Business Continuity Management)
ISO/IEC 20000	ISO 13485	ONR 49000 (EN 31000) Risk Management
IRIS	CDM(Clean development Mechanism)	Other Management System Standards
ISO 3834	Other Management System Standards	

فهرست

پیش گفتار	۱۵
مقدمه	۱۷
۱ دامنه کاربرد	۱۹
۲ مراجع الزامی	۱۹
۳ اصطلاحات و تعاریف	۱۹
۳,۱ اصطلاحات مرتبط با سازمان	۲۱
۳,۲ اصطلاحات مرتبط با مدیریت	۲۵
۳,۳ اصطلاحات مرتبط با فرآیند	۳۳
۳,۴ اصطلاحات مرتبط با سیستم	۳۷
۳,۵ اصطلاحات مرتبط با الزام	۴۱
۳,۶ اصطلاحات مرتبط با اقدام	۴۷
۳,۷ اصطلاحات مرتبط با نتیجه	۴۹
۳,۸ اصطلاحات مرتبط با داده، اطلاعات و اسناد	۵۷
۳,۹ اصطلاحات مرتبط با مشتری	۶۱
۳,۱۰ اصطلاحات مرتبط با ویژگی	۶۷
۳,۱۱ اصطلاحات مرتبط با تعیین	۷۱
۳,۱۲ اصطلاحات مرتبط با ممیزی	۷۷
۴ مبانی مدیریت کیفیت	۸۳
۴,۱ کلیات	۸۳
۴,۲ اصول مدیریت کیفیت	۸۵
۴,۳ مفاهیم بنیادی مدیریت کیفیت	۹۹

- ۴,۴ مفاهیم اضافی مرتبط با مدیریت کیفیت ۱۰۷
- ۴,۵ توسعه سیستم مدیریت کیفیت با استفاده از مفاهیم و اصول بنیادی ۱۱۷
- کتابشناسی ۱۲۳



پیش گفتار



مدیریت شرکت پردازش ساختارهای باز تهران OSP افتخار دارد به اطلاع برساند که همگام با رویکرد جهانی به سوی نظام های مدیریت متمرکز و یکپارچه، خط مشی خود را تامین نیازمندی های بخش های مختلف صنعت و خدمات کشور در زمینه ارائه خدمات مشاوره، خط مشی خود را تامین نیازمندی های بخش های مختلف صنعت و خدمات کشور در زمینه ارائه خدمات مشاوره، راهبری، آموزش، پیاده سازی و ممیزی سیستم های مدیریت قرار داده است.

اهم این سیستم های مدیریت که مورد توجه شرکت ها برای تداوم و بقا و سود دهی آن ها بوده و امکان رقابت در بازار را مطرح می نماید، شامل سیستم مدیریت کیفیت (QMS) سری ISO9000، مدیریت محیط زیستی (EMS) سری ISO14000، سیستم مدیریت

ایمنی و بهداشت شغلی (OH&S) سری ISO45000، سیستم مدیریت ایمنی مواد غذایی (HACCP)، سیستم مدیریت کیفیت آزمایشگاه ISO17025، مدل تعالی سازمانی EFQM، سیستم مدیریتی HSE و همچنین سیستم مدیریت کیفیت در صنایع نفت، گاز و پتروشیمی ISO/TS29001 می باشد. دستیابی به این مهم با استفاده از تجربه تیم تخصصی در زمینه های مرتبط با پیاده سازی، ممیزی و مشاوره سیستم های مدیریتی از یک طرف و استفاده از کارشناسان ارشد مجرب در زمینه های مختلف مهندسی از سوی دیگر فراهم آمده است. بهره گیری از کادر مستقیم درگیر در پروژه های پیاده سازی سیستم های مدیریتی و همکاری با شرکت های مختلف گواهی دهنده از سوی دیگر نیز به ارزش افزوده این گروه مهندسی تجلی ویژه ای بخشیده است.

شرکت که با آموزش پرسنل خود در زمینه های مختلف و در ابعاد گسترده در ارتقاء صلاحیت ها و دانش فنی آنان گام های موثری برداشته و بهبود عملکرد خود را در ارائه خدمات مشاوره در این مهم می داند.

با آرزوی توفیقات الهی

ماهان باوند سوادکوهی

رئیس هیئت مدیره



- ❖ اجرا بزرگ‌ترین مساله مطرح نشده در مدیریت امروز است و نبود آن بزرگ‌ترین مانع موفقیت و بیش‌تر ناکامی‌هایی است که به اشتباه به گردن علل دیگر گذاشته می‌شود.
- ❖ شرکت‌هایی که برای کارهای درست وقف شده‌اند و برای مسئولیت‌های اجتماعی خود تعهدنامه‌ای دارند که براساس آن کار کنند سودآورتر از آن‌هایی هستند که این کارها را نمی‌کنند.
- ❖ به جای پرداختن به برنامه استراتژیک، به تفکر و ایده‌های استراتژیک روی آورید.
- ❖ در بازاریابی نوین (بازاردانی) به جای داشتن سبد محصولات باید به داشتن سبد مشتریان توجه داشت.
- ❖ رمز برد و پیروزی روشن است: بکوشیم تا در یک زمینه دوبار بازنده نشویم.
- ❖ انسان در بازی گاهی می‌برد و گاهی چیز یاد می‌گیرد.
- ❖ هنر بازاریابی امروز > فروش یخچای به اسکیمو نیست، < بلکه اسکیمو را به عنوان یک مشتری خشنود همواره در کنار داشتن است.
- ❖ مشتریان زبان گویایی دارند، اگر بی‌واسطه با آن‌ها در ارتباط بوده و گوشی شنوا داشته باشیم می‌توان از ایشان چیزهای زیادی یاد گرفت.
- ❖ مسیر ناهموار تحوی باید به کوشش خود مدیر پیموده شود، زیرا تحوی چیزی نیست که مدیر فرمان دهد و دیگران اجرا کنند.
- ❖ به جای شغل، در پی مشتری باشید، اگر انسان بتواند محصولی عرضه کند که خواهان داشته باشد، از بیکاری نجات یافته است.
- ❖ دنیا را دوگونه می‌توان تغییر داد: با قلم (کاربست اندیشه) و با شمشیر (کاربست زور)
- ❖ می‌توان مدیر مردم نبود ولی آنان را دوست داشت، اما بدون عشق به مردم نمی‌توان آن‌ها را مدیریت کرد.
- ❖ مدیریت یعنی هنر جلب پیروی داوطلبانه دیگران.
- ❖ موفقیت اغلب باعث غرور شده و غرور باعث شکست می‌شود.
- ❖ برای پیروزی ابلیس، کافی است آدم‌های خوب دست روی دست بگذارند.

- ❖ هزینه به دست آوردن یک مشتری تازه، حداقل پنج برابر هزینه خشنود نگه داشتن مشتریان کنونی است.
- ❖ هر کس می تواند سر رشته کار خویش را به دست گرفته و آن را به مسیر دلخواه ببرد.
- ❖ مدیریت هنر گوش دادن به دیگران است. چنانچه به سخنان کسی خوب گوش فراندهید، نمی توانید درون او را بشناسید.
- ❖ توان یادگیری و به کار بستن با شتاب آموخته ها، بزرگ ترین امتیاز رقابتی را در اختیار سازمان می گذارد.
- ❖ اولین روش برآورد هوش یک فرمانروا این است که به آن هایی که در اطرافش گرد آمده اند بنگریم.
- ❖ اگر بتوانید همه کارکنان یک سازمان را به سوی یک هدف مشترک بسیج کنید، در هر رشته و در هر بازار و در برابر هر رقیبی، در هر زمانی موفق خواهید شد.
- ❖ بیش تر انسان ها ترجیح می دهند بمیرند اما فکر نکنند، خیلی ها هم فکر کردن را بر مرگ ترجیح می دهند.
- ❖ مدیر عامل آگاه کسی است که به جای رویین تن شدن، به همکاران خود اعتماد کند.
- ❖ تمایز یک محصول باید در راستای ذهنیت مصرف کننده صورت گیرد، نه مخالف آن.
- ❖ در طوی تاریخ بیش تر کامیابی در دستیابی به منابع طبیعی مانند زمین، طلا و نفت بوده است، اما اکنون ناگهان ورق برگشته و دانش به جای آن نشسته است.
- ❖ در بیش تر موارد، کشورهای فقیر از نظر دارایی ها ثروتمند اما از نظر سرمایه فقیرند، دارایی را نمی توان تبدیل به سرمایه کرد مگر آن که قانون حاکم باشد.
- ❖ آن هایی که از جای خود می جنبند، گاهی می بازند و آن هایی که نمی جنبند، همیشه می بازند.
- ❖ اگر همه چیز مهم باشد، پس بدان که هیچ چیز مهم نیست.
- ❖ مدیران پیروزمند دنیای امروز، رمز پیروزی سازمان خود را بهره مندی از انسان ها فرهیخته می دانند.
- ❖ حداکثر شادی و خشنودی انسان ها زمانی به دست می آید که در شغل هم راستا با شخصیت (هوشمندی) خود، به کار گمارده شوند.
- ❖ نقش مدیر این است که به درون فرد نفوذ کند و هوشمندی بی همتای او را کشف کند و به عملکرد تبدیل نماید.

- ❖ مدیران برجسته نه تنها تفاوت کارکنان را می‌پذیرند، بلکه بر این تفاوت‌ها سرمایه‌گذاری می‌کنند. شاگرد تنبل، احمق یا ضعیف وجود ندارد، تنها چیزی که وجود دارد معلم خوب یا ضعیف است.
- ❖ زندگی ارزشمندتر از آن است که تنها به امید فرارسیدن دوران بازنشستگی کار کنیم.
- ❖ نه پیروزی پایدار است و نه شکست مرگ‌آور.
- ❖ به کارکنانتان بگویید هیچ‌گاه اجازه ندهند قربانی واقع شوند؛ اما اگر چنین احساسی دارند بهتر است بروند جای دیگری کار کنند.
- ❖ صدای کردار، از صدای گفتار بلندتر است.
- ❖ هرگاه در بازی شطرنج در حای باختن هستیم، به طور پیوسته از جای خود بلند شده و سعی می‌کنم صفحه را از پشت سر رقیبم نگاه کنم، آن‌گاه به حرکت‌های احمقانه‌ای که انجام داده‌ام پی می‌برم.
- ❖ دانستن کافی نیست، باید اقدام کرد. خواستن کافی نیست، باید کاری کرد.
- ❖ اگر می‌خواهید دلیل خوب کار نکردن کارکنانتان را بدانید، کنار آینه بروید و دزدانه بدان نگاه کنید.
- ❖ جلسه‌ای که خوب اداره نشود، حاصلی جز اتلاف زمان ندارد.
- ❖ بهترین راه پیش‌بینی آینده، ساختن آن است.
- ❖ یک مشتری خشنود، رضایتش را به سه نفر می‌گوید، اما یک مشتری ناخشنود ۲۰ نفر را باخبر می‌کند.
- ❖ کسی را سرزنش نکنید، به جای بحث درباره‌ی این که چه کسی باعث وقفه در پیشرفت است، در مورد این که چه چیز مانع پیشرفت است بحث کنید.
- ❖ زمانی دست از کار بکشید که کار شما انجام شده باشد، نه آنگاه که خسته شده‌اید.

رامینا باوند سوادکوهی

نایب رئیس هیئت مدیره



کتاب حاضر بر مبنای ترجمه آخرین ویرایش استاندارد ISO 9000:2026 تهیه شده است.

از آنجایی که آمارها حاکی از آن است که با رقابتی تر شدن میادین کسب و کار، امروزه سازمانهای کثیری اقدام به پیاده سازی استانداردها می نمایند، لذا این کتاب با هدف راهنمایی در پیاده سازی اثربخش الزامات استانداردها و نزدیکتر شدن هرچه بیشتر عملکرد سازمانهای کشور عزیزمان، به سطح استانداردهای بین المللی در اختیار مخاطبین قرار گرفته است.

خواهشمند است در صورت داشتن هر گونه نقطه نظر در خصوص مطالب این کتاب، نظرات خود را از طریق پست الکترونیکی زیر ارسال فرمایید:

info@ospco.co

در پایان لازم است از کلیه همکارانی که در ترجمه و چاپ این کتاب مشارکت نموده اند تشکر کرده و برای تمامی عزیزان استفاده کننده آرزوی موفقیت نمایم.

پریا محسن زاده

مدیرعامل



پیشگفتار

سازمان بین‌المللی استانداردسازی (ISO) یک فدراسیون جهانی متشکل از نهادهای ملی استاندارد (اعضای ISO) است. تدوین استانداردهای بین‌المللی معمولاً از طریق کمیته‌های فنی ISO انجام می‌شود. هر یک از اعضای که به موضوعی علاقه‌مند باشند که برای آن کمیته فنی تشکیل شده است، حق دارند در آن کمیته نماینده داشته باشند. سازمان‌های بین‌المللی، دولتی و غیردولتی، که با ISO در ارتباط هستند نیز در این فعالیت مشارکت می‌کنند. ISO در تمامی موضوعات مرتبط با استانداردسازی الکتروتکنیکی، همکاری نزدیکی با کمیسیون بین‌المللی الکتروتکنیک (IEC) دارد.

فرآیندهای مورد استفاده برای تدوین این سند و همچنین فرآیندهای در نظر گرفته‌شده برای نگهداری و به‌روزرسانی آتی آن، در دستورالعمل‌های ISO/IEC، بخش ۱ تشریح شده‌اند. به‌طور خاص، باید معیارهای متفاوت تأیید موردنیاز برای انواع مختلف اسناد ISO مورد توجه قرار گیرند. این سند مطابق با قواعد ویرایشی مندرج در دستورالعمل‌های ISO/IEC، بخش ۲ تدوین شده است (رجوع شود به www.iso.org/directives).

ISO توجه کاربران را به این احتمال جلب می‌کند که اجرای این سند ممکن است مستلزم استفاده از حق یا حقوق اختراع باشد. ISO در خصوص شواهد، اعتبار یا قابلیت کاربرد هرگونه حقوق اختراع ادعا شده مرتبط با این سند، موضعی اتخاذ نمی‌کند. در تاریخ انتشار این سند، ISO هیچ‌گونه اطلاعیه‌ای مبنی بر وجود حق یا حقوق اختراعی که ممکن است برای اجرای این سند موردنیاز باشد، دریافت نکرده است. با این حال، به استفاده‌کنندگان این سند هشدار داده می‌شود که این اطلاعات ممکن است بیانگر آخرین وضعیت نباشد و اطلاعات به‌روز را می‌توان از پایگاه داده اختراعات موجود در www.iso.org/patents به دست آورد. ISO هیچ مسئولیتی در قبال شناسایی تمام یا هر یک از این حقوق اختراع نخواهد داشت.

هر نام تجاری که در این سند مورد استفاده قرار گرفته است، صرفاً اطلاعاتی است که به‌منظور تسهیل استفاده کاربران ارائه شده و به منزله تأیید یا توصیه آن محصول یا خدمت توسط ISO نیست.

برای توضیح درباره ماهیت داوطلبانه استانداردها، مفهوم اصطلاحات و عبارات اختصاصی ISO مرتبط با ارزیابی انطباق، همچنین اطلاعات مربوط به پایبندی ISO به اصول سازمان تجارت جهانی (WTO) در زمینه موانع فنی تجارت (TBT)، به www.iso.org/iso/foreword.html مراجعه شود.

این سند توسط کمیته فنی ISO/TC 176، مدیریت کیفیت و تضمین کیفیت، زیرکمیته SC 1، مفاهیم و اصطلاحات و با همکاری کمیته فنی کمیته اروپایی استانداردسازی (CEN) و مطابق با توافق‌نامه همکاری فنی بین ISO و CEN (توافق‌نامه وین) تهیه شده است.

این ویرایش پنجم، ویرایش چهارم (ISO 9000:2015) را لغو و جایگزین می‌کند و از نظر فنی مورد بازنگری قرار گرفته است.

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 document 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).

ISO draws attention to the possibility that the implementation of this document may involve the use of patent(s). ISO takes no position concerning the evidence, validity or applicability of any claimed patent rights in respect thereof. As of the date of publication of this document, ISO had not received notice of any patent(s) which may be required to implement this document. However, implementers are cautioned that this may not represent the latest information, which may be obtained from the patent database available at www.iso.org/patents. ISO shall not be held responsible for identifying any or all such patent rights.

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

For an explanation of the voluntary nature of standards, 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 www.iso.org/iso/foreword.html.

This document was prepared by Technical Committee ISO/TC 176, *Quality management and quality assurance*, Subcommittee SC 1, *Concepts and terminology*, in collaboration with the European Committee for Standardization (CEN) Technical Committee, in accordance with the Agreement on technical cooperation between ISO and CEN (Vienna Agreement).

This fifth edition cancels and replaces the fourth edition (ISO 9000:2015), which has been technically revised.

تغییرات اصلی به شرح زیر است:

- عنوان استاندارد از «سیستم‌های مدیریت کیفیت — مبانی و واژگان» به «مدیریت کیفیت — مبانی و واژگان» تغییر یافته است تا محتوای توسعه‌یافته آن را بهتر منعکس نماید؛
- ساختار سند با انتقال مفاهیم بنیادی و اصول مدیریت کیفیت از بند ۲ به بند ۴، به‌منظور همسویی با ساختار مندرج در دستورالعمل‌های ISO/IEC، بخش ۲، بازآرایی شده است؛ در نتیجه، بند ۲ اکنون به «مراجع الزامی» اختصاص یافته است؛
- مطالب جدیدی به بخش مبانی افزوده شده و این مبانی در دو گروه همسو تحت عناوین «مفاهیم بنیادی مدیریت کیفیت» و «مفاهیم تکمیلی مرتبط با مدیریت کیفیت» دسته‌بندی شده‌اند تا روندهای نوظهور در حوزه کیفیت را پوشش دهند؛
- اصطلاحات جدیدی اضافه شده و تعاریف برخی اصطلاحات نیز به‌منظور انعکاس تغییرات ایجادشده در اسناد ISO/TC 176 اصلاح شده‌اند؛
- نمودارهای مندرج در پیوست الف بازآرایی شده‌اند تا روابط میان اصطلاحات را به‌صورت روشن‌تر نشان دهند.

هرگونه بازخورد یا پرسش درباره این سند باید به نهاد ملی استاندارد کشور مربوطه ارسال شود. فهرست کامل این نهادها در وبسایت سازمان بین‌المللی استانداردسازی در دسترس است.

مقدمه

این سند مبانی مدیریت کیفیت را ارائه می‌کند. این سند مبنا و واژگان مورد استفاده برای اسناد مدیریت کیفیت و استانداردهای مدیریت کیفیت را فراهم می‌کند. این سند با هدف کمک به استفاده‌کننده برای درک اصول بنیادی، مفاهیم و واژگان مدیریت کیفیت تهیه شده است تا بتواند یک سیستم مدیریت کیفیت را به‌طور اثربخش و کارآمد پیاده‌سازی کند و از اسناد مدیریت کیفیت و استانداردهای سیستم مدیریت کیفیت ارزش کسب نماید. این سند یک سیستم مدیریت کیفیت با برنامه‌ریزی مناسب را پیشنهاد می‌کند که بر مبنای چارچوبی استوار است که اصول و مفاهیم تثبیت‌شده مرتبط با مدیریت کیفیت را یکپارچه می‌کند تا به سازمان‌ها در تحقق اهدافشان کمک نماید. هدف آن افزایش آگاهی سازمان نسبت به وظایف و تعهدات خود در برآورده کردن نیازها و انتظارات مشتریان و سایر طرف‌های ذی‌نفع و دستیابی به رضایت از محصولات و خدمات آن است.

برای دستیابی به بیشترین ارزش برای سیستم مدیریت کیفیت سازمان خود، استفاده‌کننده باید ابتدا درصد درک اصول مدیریت کیفیت و منطق آن‌ها باشد. اصول مدیریت کیفیت مبنای اسناد مدیریت کیفیت را تشکیل می‌دهند. این سند در بند ۴،۲ شامل هفت اصل مدیریت کیفیت است. برای هر اصل مدیریت کیفیت، یک «بیان» که اصل را تشریح می‌کند، یک «منطق» که توضیح می‌دهد چرا سازمان باید به این اصل توجه کند، «مزایای کلیدی» منتسب به اصل و «اقدامات ممکن» که یک سازمان می‌تواند در به‌کارگیری اصل انجام دهد، ارائه شده است.

استفاده‌کننده سپس باید مفاهیم بنیادی در بند ۴،۳ و مفاهیم تکمیلی مرتبط با مدیریت کیفیت در بند ۴،۴ را درک کند تا نسبت به نحوه استفاده از آن‌ها برای تدوین استانداردهای سیستم مدیریت کیفیت شناخت پیدا کند. مفاهیم بنیادی، مفاهیمی هستند که برای درک مدیریت کیفیت به‌طور کلی، جدایی‌ناپذیر هستند. مفاهیم تکمیلی، مفاهیمی هستند که با کاربرد اثربخش مدیریت کیفیت در یک سازمان مرتبط هستند.

The main changes are as follows:

- the title has been changed from "Quality management systems — Fundamentals and vocabulary" to "Quality management — Fundamentals and vocabulary" to better represent the enhanced content;
- the document has been restructured by moving the fundamental concepts and quality management principles from Clause 2 to Clause 4 to align with the structure in the ISO/IEC Directives, Part 2; Clause 2 is now Normative references;
- additions have been made to the fundamentals, dividing them into two congruent groups, "Fundamental quality management concepts" and "Additional concepts relevant to quality management", to address emerging trends in quality;
- terms have been added and definitions modified to reflect changes to ISO/TC 176 documents;
- the diagrams in Annex A have been restructured to illustrate the relationship between terms.

Any feedback or questions on this document should be directed to the user's national standards body. A complete listing of these bodies can be found at www.iso.org/members.html.

Introduction

This document provides the fundamentals of quality management. It provides the foundation and the vocabulary for quality management documents and quality management standards. This document is intended to help the user understand the fundamental principles, concepts and vocabulary of quality management, in order to be able to effectively and efficiently implement a quality management system (QMS) and realize value from quality management documents and QMS standards. This document proposes a well-planned QMS, based on a framework that integrates established principles and concepts relevant to quality management, in order to help organizations realize their objectives. It aims to increase an organization's awareness of its duties and commitment in fulfilling the needs and expectations of its customers and other interested parties, and in achieving satisfaction with its products and services.

To gain the most value for their organization's QMS, the user should first seek to understand the quality management principles and their rationale. The quality management principles form the basis of quality management documents. This document contains seven quality management principles in 4.2. For each quality management principle, there is a "Statement" describing the principle, a "Rationale" explaining why the organization would address the principle, "Key benefits" attributed to the principle, and "Possible actions" an organization can take in applying the principle.

The user should then understand the fundamental concepts in 4.3 and additional concepts relevant to quality management in 4.4 to seek insight into how they are used to develop QMS standards. Fundamental concepts are those which are integral to the understanding of quality management in general. Additional concepts are those relevant to the effective application of quality management within an organization.

واژگان مندرج در بند ۳ به عنوان زبانی یکپارچه برای اسناد مدیریت کیفیت عمل می‌کند و اطمینان حاصل می‌نماید که اصطلاحات، همان‌گونه که در اسناد مدیریت کیفیت تدوین شده توسط ISO/TC 176 به کار می‌روند، به صورت روشن و دقیق تعریف شده‌اند. این سند، در زمان انتشار، شامل اصطلاحات و تعاریفی است که برای تمامی اسناد مدیریت کیفیت و استانداردهای سیستم مدیریت کیفیت تدوین شده توسط ISO/TC 176 کاربرد دارند. این سند شامل اصطلاحات و تعاریف خاص بخش‌های مختلف برای استانداردهای سیستم مدیریت کیفیت خاص هر بخش نمی‌باشد. اصطلاحات و تعاریف بر اساس ترتیب مفهومی تنظیم شده‌اند و نمایه الفبایی مدخل‌های اصطلاح‌شناختی در انتهای این سند ارائه شده است. پیوست الف شامل مجموعه‌ای از نمودارهای مفهومی است که گروه‌بندی موضوعی اصطلاحات و تعاریف در بند ۳ بر مبنای آن‌ها انجام شده است.

یادداشت: راهنمایی درباره برخی واژه‌های اضافی و پرکاربرد در استانداردهای سیستم مدیریت کیفیت تدوین شده توسط ISO/TC 176 که دارای معنای مشخص در فرهنگ لغت هستند، در مرجع [۱۹] ارائه شده است.

۱ دامنه کاربرد

این سند مفاهیم بنیادی و اصول مدیریت کیفیت را که به طور عمومی برای موارد زیر قابل کاربرد هستند، تعیین می‌کند:

- سازمان‌هایی که از طریق پیاده‌سازی سیستم مدیریت کیفیت، در پی دستیابی به موفقیت پایدار هستند؛
- مشتریانی که به دنبال اطمینان از توانایی سازمان در ارائه مستمر محصولات و خدمات منطبق با الزامات خود هستند؛
- سازمان‌هایی که به دنبال اطمینان از زنجیره تأمین خود هستند مبنی بر اینکه الزامات محصولات و خدمات برآورده خواهند شد؛
- سازمان‌ها و طرف‌های ذی‌نفعی که به دنبال بهبود ارتباطات از طریق درک مشترک از واژگان مورد استفاده در مدیریت کیفیت هستند؛
- سازمان‌هایی که ارزیابی انطباق را در برابر الزامات ISO 9001 انجام می‌دهند؛
- ارائه‌دهندگان آموزش، ارزیابی یا مشاوره در زمینه مدیریت کیفیت؛
- تدوین‌کنندگان استانداردهای مرتبط.

این سند اصطلاحاتی را تعریف می‌کند که برای تمامی اسناد مدیریت کیفیت و استانداردهای سیستم مدیریت کیفیت تدوین شده توسط ISO/TC 176 کاربرد دارند.

این سند برای تمامی سازمان‌ها، صرف‌نظر از اندازه، پیچیدگی یا مدل کسب‌وکار آن‌ها، قابل کاربرد است.

۲ مراجع الزامی

در این سند هیچ مرجع الزامی وجود ندارد.

۳ اصطلاحات و تعاریف

ISO و IEC پایگاه‌های داده اصطلاح‌شناسی را برای استفاده در استانداردسازی در نشانی‌های زیر نگهداری می‌کنند:

- سکوی مرور آنلاین ISO: در نشانی <https://www.iso.org/obp> در دسترس است؛
- الکترونیک‌پدیا IEC: در نشانی <https://www.electropedia.org> در دسترس است.

The vocabulary in Clause 3 serves as a unified language for quality management documents, ensuring the terms are clearly and accurately defined as used within the quality management documents developed by ISO/TC 176. This document contains the terms and definitions that apply to all quality management documents and QMS standards developed by ISO/TC 176, at the time of publication. This document does not contain sector-specific terms and definitions for sector-specific QMS standards. The terms and definitions are arranged in conceptual order, with an alphabetical index of the terminological entries provided at the end of this document. Annex A includes a set of concept diagrams on which the thematic grouping of the terms and definitions in Clause 3 is based.

NOTE Guidance on some additional frequently used words in the QMS standards developed by ISO/TC 176, and which have an identified dictionary meaning, is provided in Reference [19].

1 Scope

This document establishes 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 (QMS);
- 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 document defines terms that apply to all quality management documents and QMS standards developed by ISO/TC 176.

This document is applicable to all organizations, regardless of size, complexity or business model.

2 Normative references

There are no normative references in this document.

3 Terms and definitions

ISO and IEC maintain terminology databases for use in standardization at the following addresses:

- ISO Online browsing platform: available at <https://www.iso.org/obp>
- IEC Electropedia: available at <https://www.electropedia.org/>

۳,۱ اصطلاحات مرتبط با سازمان

۳,۱,۱ سازمان

شخص یا گروهی از افراد که وظایف، مسئولیت‌ها، اختیارات و روابط خاص خود را برای دستیابی به اهداف خود (۳,۷,۱۱) دارد.

یادداشت ۱: مفهوم سازمان شامل، اما محدود به، فرد دارای کسب‌وکار انفرادی، شرکت، مؤسسه، بنگاه، کسب‌وکار، مرجع، مشارکت، مؤسسه خیریه یا نهاد، یا بخشی از آن‌ها یا ترکیبی از آن‌ها، صرف‌نظر از اینکه ثبت‌شده یا ثبت‌نشده، دولتی یا خصوصی باشند، می‌شود.

یادداشت ۲: چنانچه سازمان بخشی از یک نهاد بزرگ‌تر باشد، اصطلاح «سازمان» تنها به بخشی از آن نهاد بزرگ‌تر اشاره دارد که در دامنه سیستم مدیریت کیفیت (۳,۴,۹) قرار دارد.

۳,۱,۲ زمینه سازمان

ترکیبی از مسائل داخلی و خارجی که می‌توانند بر رویکرد سازمان (۳,۱,۱) در تعیین و دستیابی به اهداف آن (۳,۷,۱۱) تأثیر داشته باشند.

یادداشت ۱: اهداف سازمان می‌توانند با محصولات (۳,۷,۹) و خدمات (۳,۷,۱۰)، سرمایه‌گذاری‌ها و رفتار سازمان در قبال طرف‌های ذی‌نفع آن (۳,۱,۴) مرتبط باشند.

یادداشت ۲: مفهوم «زمینه سازمان» به همان اندازه در مورد سازمان‌های غیرانتفاعی یا ارائه‌دهنده خدمات عمومی کاربرد دارد که در مورد سازمان‌های انتفاعی کاربرد دارد.

یادداشت ۳: درک زیرساخت (۳,۴,۳) می‌تواند به تعیین زمینه سازمان کمک کند.

۳,۱,۳ مدیریت ارشد

شخص یا گروهی از افراد که سازمان (۳,۱,۱) را در بالاترین سطح هدایت و کنترل می‌کنند.

یادداشت ۱: مدیریت ارشد اختیار تفویض مسئولیت و تأمین منابع در سازمان را دارد.

یادداشت ۲: چنانچه دامنه سیستم مدیریت (۳,۴,۲) تنها بخشی از یک سازمان را پوشش دهد، مدیریت ارشد به افرادی اطلاق می‌شود که آن بخش از سازمان را هدایت و کنترل می‌کنند.

۳,۱,۴ طرف ذی‌نفع

ذی‌نفع

شخص یا سازمان (۳,۱,۱) که می‌تواند بر یک تصمیم یا فعالیت (۳,۲,۱۲) تأثیر بگذارد، تحت تأثیر آن قرار گیرد یا خود را تحت تأثیر آن تلقی کند.

3.1 Terms related to organization

3.1.1 organization

person or group of people that has its own functions with responsibilities, authorities and relationships to achieve its objectives (3.7.11)

Note 1 to entry: The concept of organization includes, but is not limited to, sole-trader, company, corporation, firm, enterprise, authority, partnership, charity or institution, or part or combination thereof, whether incorporated or not, public or private.

Note 2 to entry: If the organization is part of a larger entity, the term “organization” refers only to the part of the larger entity that is within the scope of the quality management system (3.4.9).

3.1.2 context of the organization

combination of internal and external issues that can have an effect on an organization's (3.1.1) approach to specifying and achieving its objectives (3.7.11)

Note 1 to entry: The organization's objectives can be related to its products (3.7.9) and services (3.7.10), investments and behaviour towards its interested parties (3.1.4).

Note 2 to entry: The concept of “context of the organization” is equally applicable to not-for-profit or public service organizations as it is to those seeking profits.

Note 3 to entry: Understanding the infrastructure (3.4.3) can help to define the context of the organization.

3.1.3 top management

person or group of people who directs and controls an organization (3.1.1) at the highest level

Note 1 to entry: Top management has the power to delegate authority and provide resources within the organization.

Note 2 to entry: If the scope of the management system (3.4.2) covers only part of an organization, then top management refers to those who direct and control that part of the organization.

3.1.4 interested party

stakeholder

person or organization (3.1.1) that can affect, be affected by, or perceive itself to be affected by a decision or activity (3.2.12)

مثال: مشتریان (۳,۹,۱)، مالکان، افراد در یک سازمان، تأمین کنندگان (۳,۱,۹)، بانکداران، مراجع قانونی و مقرراتی، اتحادیه‌ها، شرکا یا جامعه که می‌تواند شامل رقبا یا گروه‌های فشار مخالف باشد.

۳,۱,۵ مشارکت

شرکت در یک فعالیت (۳,۲,۱۲)، رویداد یا موقعیت.

۳,۱,۶ درگیر شدن

مشارکت (۳,۱,۵) در فعالیت‌ها (۳,۲,۱۲) و کمک به آن‌ها برای دستیابی به اهداف مشترک (۳,۷,۱۱).

۳,۱,۷ نوآوری

موضوع جدید یا تغییریافته (۳,۵,۳) که موجب ایجاد یا بازتوزیع ارزش می‌شود.

یادداشت ۱: فعالیت‌های (۳,۲,۱۲) منجر به نوآوری، عموماً مدیریت می‌شوند.

یادداشت ۲: نوآوری عموماً در تأثیر خود قابل توجه است.

۳,۱,۸ انجمن

سازمانی (۳,۱,۱) متشکل از سازمان‌ها یا اشخاص عضو.

۳,۱,۹ تأمین کننده

ارائه‌دهنده

سازمان (۳,۱,۱) که یک محصول (۳,۷,۹) یا یک خدمت (۳,۷,۱۰) ارائه می‌کند.

مثال: تولیدکننده، توزیع کننده، خرده‌فروش یا فروشنده یک محصول یا یک خدمت.

یادداشت ۱: تأمین کننده می‌تواند داخلی یا خارجی نسبت به سازمان باشد.

یادداشت ۲: در یک وضعیت قراردادی، به تأمین کننده گاهی «پیمانکار» گفته می‌شود.

۳,۱,۱۰ تأمین کننده خارجی

ارائه‌دهنده خارجی

ارائه‌دهنده (۳,۱,۹) که بخشی از سازمان (۳,۱,۱) نیست.

مثال: تولیدکننده، توزیع کننده، خرده‌فروش یا فروشنده یک محصول (۳,۷,۹) یا یک خدمت (۳,۷,۱۰).

EXAMPLE Customers (3.9.1), owners, people in an organization, providers (3.1.9), bankers, regulatory authorities, unions, partners or society that can include competitors or opposing pressure groups.

3.1.5 involvement

taking part in an activity (3.2.12), event or situation

3.1.6 engagement

involvement (3.1.5) in, and contribution to, activities (3.2.12) to achieve shared objectives (3.7.11)

3.1.7 innovation

new or changed object (3.5.3) realizing or redistributing value

Note 1 to entry: Activities (3.2.12) resulting in innovation are generally managed.

Note 2 to entry: Innovation is generally significant in its effect.

3.1.8 association

organization (3.1.1) consisting of member organizations or persons

3.1.9 provider

supplier

organization (3.1.1) that provides a product (3.7.9) or a service (3.7.10)

EXAMPLE Producer, distributor, retailer or vendor of a product or a service.

Note 1 to entry: A provider can be internal or external to the organization.

Note 2 to entry: In a contractual situation, a provider is sometimes called “contractor”.

3.1.10 external provider

external supplier

provider (3.1.9) that is not part of the organization (3.1.1)

EXAMPLE Producer, distributor, retailer or vendor of a product (3.7.9) or a service (3.7.10).

۳,۱,۱۱ ارائه‌دهنده فرایند حل اختلاف

شخص یا سازمان (۳,۱,۱) که یک فرایند حل اختلاف (۳,۹,۴) خارجی (۳,۳,۱) را فراهم و اجرا می‌کند.

یادداشت ۱: به‌طور کلی، ارائه‌دهنده فرایند حل اختلاف یک شخصیت حقوقی است که از سازمان یا شخص به‌عنوان یک فرد و شاکی (۳,۹,۶) مستقل است. به این ترتیب، ویژگی‌های استقلال و بی‌طرفی مورد تأکید قرار می‌گیرند. در برخی موقعیت‌ها، یک واحد مستقل در داخل سازمان برای رسیدگی به شکایات حل‌نشده (۳,۹,۳) ایجاد می‌شود.

یادداشت ۲: ارائه‌دهنده فرایند حل اختلاف با طرف‌ها قرارداد منعقد می‌کند تا حل اختلاف را ارائه دهد و در قبال عملکرد (۳,۷,۳) پاسخگو است. ارائه‌دهنده فرایند حل اختلاف، حل‌کنندگان اختلاف (۳,۹,۵) را تأمین می‌کند. همچنین، ارائه‌دهنده فرایند حل اختلاف از کارکنان پشتیبانی، اجرایی و سایر کارکنان مدیریتی برای تأمین منابع مالی، پشتیبانی اداری، کمک در برنامه‌ریزی، آموزش، اتاق‌های جلسات، نظارت و وظایف مشابه استفاده می‌کند.

یادداشت ۳: ارائه‌دهندگان فرایند حل اختلاف می‌توانند اشکال مختلفی داشته باشند، از جمله نهادهای غیرانتفاعی، انتفاعی و عمومی. یک انجمن (۳,۱,۸) نیز می‌تواند ارائه‌دهنده فرایند حل اختلاف باشد.

۳,۱,۱۲ بهبود مستمر

فعالیت (۳,۲,۱۲) تکرارشونده برای ارتقای عملکرد (۳,۷,۳).

۳,۱,۱۳ مشاور سیستم مدیریت کیفیت

شخصی که در زمینه تحقق سیستم مدیریت کیفیت (۳,۳,۶) به سازمان (۳,۱,۱) کمک می‌کند و مشاوره یا اطلاعات (۳,۸,۴) ارائه می‌دهد.

یادداشت ۱: مشاور همچنین می‌تواند در تحقق بخش‌هایی از سیستم مدیریت کیفیت (۳,۴,۹) کمک کند.

یادداشت ۲: استاندارد ISO 10019 راهنمایی‌هایی درباره نحوه تمایز بین مشاور شایسته سیستم مدیریت کیفیت و مشاوره که شایستگی لازم را ندارد، ارائه می‌کند.

۳,۲ اصطلاحات مرتبط با مدیریت

۳,۲,۱ مدیریت

فعالیت‌های هماهنگ‌شده (۳,۲,۱۲) برای هدایت و کنترل یک سازمان (۳,۱,۱).

یادداشت ۱: مدیریت می‌تواند شامل ایجاد خط‌مشی‌ها (۳,۴,۵) و اهداف (۳,۷,۱۱) و فرآیندها (۳,۳,۱) برای دستیابی به این اهداف باشد.

3.1.11 DRP-provider

dispute resolution process provider

person or organization (3.1.1) that supplies and operates an external dispute (3.9.4) resolution process (3.3.1)

Note 1 to entry: Generally, a DRP-provider is a legal entity, separate from the organization or person as an individual and the complainant (3.9.6). In this way, the attributes of independence and fairness are emphasized. In some situations, a separate unit is established within the organization to handle unresolved complaints (3.9.3).

Note 2 to entry: The DRP-provider contracts with the parties to provide dispute resolution, and is accountable for performance (3.7.3). The DRP-provider supplies dispute resolvers (3.9.5). The DRP-provider also utilizes support, executive and other managerial staff to supply financial resources, clerical support, scheduling assistance, training, meeting rooms, supervision and similar functions.

Note 3 to entry: DRP-providers can take many forms including not-for-profit, for-profit and public entities. An association (3.1.8) can also be a DRP-provider.

3.1.12 continual improvement

recurring activity (3.2.12) to enhance performance (3.7.3)

3.1.13 quality management system consultant

person who assists the organization (3.1.1) on quality management system realization (3.3.6), giving advice or information (3.8.4)

Note 1 to entry: The consultant can also assist in realizing parts of a quality management system (3.4.9).

Note 2 to entry: ISO 10019 provides guidance on how to distinguish a competent quality management system consultant from one who is not competent.

3.2 Terms related to management

3.2.1 management

coordinated activities (3.2.12) to direct and control an organization (3.1.1)

Note 1 to entry: Management can include establishing policies (3.4.5) and objectives (3.7.11), and processes (3.3.1) to achieve these objectives.

یادداشت ۲: واژه «مدیریت» گاهی به افراد اشاره دارد؛ یعنی شخص یا گروهی از افراد که دارای اختیار و مسئولیت برای اداره و کنترل یک سازمان هستند. هنگامی که «مدیریت» در این معنا به کار می‌رود، برای جلوگیری از اشتباه با مفهوم «مدیریت» به‌عنوان مجموعه‌ای از فعالیت‌های تعریف‌شده در بالا، باید همواره همراه با نوعی توصیف‌کننده به کار گرفته شود. برای مثال، عبارت «مدیریت باید...» توصیه نمی‌شود، در حالی که عبارت «مدیریت ارشد (۳،۱،۳) باید...» مناسب است. در غیر این صورت، در مواردی که منظور افراد هستند، باید از واژه‌های دیگری برای انتقال مفهوم مورد نظر استفاده شود (برای مثال، مدیریتی یا مدیران).

۳،۲،۲ مدیریت کیفیت

مدیریت (۳،۲،۱) در ارتباط با کیفیت (۳،۵،۲).

یادداشت ۱: مدیریت کیفیت می‌تواند شامل ایجاد خط‌مشی‌های کیفیت (۳،۴،۶) و اهداف کیفیت (۳،۷،۱۲) و فرآیندها (۳،۳،۱) برای دستیابی به این اهداف کیفیت از طریق طرح‌ریزی کیفیت (۳،۲،۶)، تضمین کیفیت (۳،۲،۷)، کنترل کیفیت (۳،۲،۸) و بهبود کیفیت (۳،۲،۹) باشد.

۳،۲،۳ بهبود

فعالیت (۳،۲،۱۲) برای ارتقای عملکرد (۳،۷،۳).

یادداشت ۱: فعالیت می‌تواند تکرارشونده یا منفرد باشد.

۳،۲،۴ روش مطلوب

روشی که اثبات شده است به‌خوبی عمل می‌کند و نتایج خوبی (۳،۷،۱) ایجاد می‌نماید و بنابراین توصیه می‌شود به‌عنوان یک الگو پذیرفته شود.

یادداشت ۱: روشی که به‌عنوان یک روش مطلوب توصیف می‌شود، معمولاً در طول زمان مورد آزمون قرار گرفته و پیش از آنکه شایسته پذیرش گسترده شناخته شود، از طریق آزمون‌های تکرارشونده اعتبارسنجی شده است.

یادداشت ۲: در برخی شرایط، «روش مطلوب» با عنوان «بهترین روش» شناخته می‌شود.

۳،۲،۵ الگوبرداری

ارزیابی یا تحلیل مقایسه‌ای روش‌های مشابه با هدف بهبود عملکرد (۳،۷،۳).

یادداشت ۱: الگوبرداری می‌تواند در مورد خط‌مشی‌ها (۳،۴،۵)، راهبردها (۳،۴،۱۲) و اهداف (۳،۷،۱۱)، فرآیندها (۳،۳،۱) و نحوه اجرای آن‌ها، محصولات (۳،۷،۹)، خدمات (۳،۷،۱۰) و ساختارهای سازمان (۳،۱،۱) به کار گرفته شود.

Note 2 to entry: The word “management” sometimes refers to people, i.e. a person or group of people with authority and responsibility for the conduct and control of an organization. When “management” is used in this sense, it should always be used with some form of qualifier to avoid confusion with the concept of “management” as a set of activities defined above. For example, “management shall...” is deprecated whereas “top management (3.1.3) shall...” is appropriate. Otherwise different words should be adopted to convey the intent when related to people (e.g. managerial or managers).

3.2.2 quality management

management (3.2.1) with regard to quality (3.5.2)

Note 1 to entry: Quality management can include establishing quality policies (3.4.6) and quality objectives (3.7.12), and processes (3.3.1) to achieve these quality objectives through quality planning (3.2.6), quality assurance (3.2.7), quality control (3.2.8) and quality improvement (3.2.9).

3.2.3 improvement

activity (3.2.12) to enhance performance (3.7.3)

Note 1 to entry: The activity can be recurring or singular.

3.2.4 good practice

method that has been proven to work well and produce good results (3.7.1), and is therefore recommended to be adopted as a model

Note 1 to entry: A method described as a good practice has usually been tested over time and validated through repeated trials before being accepted as worthy of broad adoption.

Note 2 to entry: In some circumstances “good practice” is referred to as “best practice”.

3.2.5 benchmarking

comparative evaluation or analysis of similar practices with the aim of improving performance (3.7.3)

Note 1 to entry: Benchmarking can be applied to policies (3.4.5), strategies (3.4.12) and objectives (3.7.11), processes (3.3.1) and their operation, products (3.7.9), services (3.7.10) and the organization's (3.1.1) structures.

۳,۲,۶ طرح ریزی کیفیت

بخشی از مدیریت کیفیت (۳,۲,۲) متمرکز بر تعیین اهداف کیفیت (۳,۷,۱۲) و مشخص کردن فرآیندهای (۳,۳,۱) ضروری برای ارائه محصولات (۳,۷,۹) و خدمات (۳,۷,۱۰)، و منابع مرتبط برای دستیابی به اهداف کیفیت. یادداشت ۱: ایجاد طرح‌های کیفیت (۳,۸,۱۰) می‌تواند بخشی از طرح ریزی کیفیت باشد.

۳,۲,۷ تضمین کیفیت

بخشی از مدیریت کیفیت (۳,۲,۲) متمرکز بر ایجاد اطمینان از برآورده شدن الزامات کیفیت (۳,۵,۶).

۳,۲,۸ کنترل کیفیت

بخشی از مدیریت کیفیت (۳,۲,۲) متمرکز بر برآورده کردن الزامات کیفیت (۳,۵,۶).

۳,۲,۹ بهبود کیفیت

بخشی از مدیریت کیفیت (۳,۲,۲) متمرکز بر افزایش توانایی برای برآورده کردن الزامات کیفیت (۳,۵,۶). یادداشت ۱: الزامات کیفیت می‌توانند با هر جنبه‌ای مانند اثربخشی (۳,۷,۱۷)، کارایی (۳,۷,۱۶) یا قابلیت ردیابی (۳,۵,۱۱) مرتبط باشند.

۳,۲,۱۰ مدیریت پروژه

طرح ریزی، سازماندهی، پایش (۳,۱,۱۳)، کنترل و گزارش‌دهی تمامی جنبه‌های یک پروژه (۳,۲,۱۱)، و ایجاد انگیزه در تمامی افراد درگیر در آن برای دستیابی به اهداف پروژه.

۳,۲,۱۱ پروژه

فرآیند (۳,۳,۱) منحصربه‌فردی که برای دستیابی به یک هدف (۳,۷,۱۱) انجام می‌شود.

یادداشت ۱: یک پروژه عموماً شامل مجموعه‌ای از فعالیت‌های (۳,۲,۱۲) هماهنگ و کنترل‌شده با تاریخ‌های شروع و پایان است که با الزامات مشخص (۳,۵,۱)، از جمله محدودیت‌های زمانی، هزینه و منابع، مطابقت دارد.

یادداشت ۲: یک پروژه منفرد می‌تواند بخشی از یک ساختار پروژه بزرگ‌تر را تشکیل دهد و عموماً دارای تاریخ شروع و پایان مشخص است.

یادداشت ۳: در برخی پروژه‌ها، اهداف و دامنه به‌روزرسانی می‌شوند و ویژگی‌های محصول یا خدمت (۳,۱۰,۱) به‌صورت تدریجی و همزمان با پیشرفت پروژه تعریف می‌شوند.

3.2.6 quality planning

part of quality management (3.2.2) focused on setting quality objectives (3.7.12) and specifying processes (3.3.1) necessary for providing products (3.7.9) and services (3.7.10), and related resources to achieve the quality objectives

Note 1 to entry: Establishing quality plans (3.8.10) can be part of quality planning.

3.2.7 quality assurance

part of quality management (3.2.2) focused on providing confidence that quality requirements (3.5.6) will be fulfilled

3.2.8 quality control

part of quality management (3.2.2) focused on fulfilling quality requirements (3.5.6)

3.2.9 quality improvement

part of quality management (3.2.2) focused on increasing the ability to fulfil quality requirements (3.5.6)

Note 1 to entry: The quality requirements can be related to any aspect such as effectiveness (3.7.17), efficiency (3.7.16) or traceability (3.5.11).

3.2.10 project management

planning, organizing, monitoring (3.1.13), controlling and reporting of all aspects of a project (3.2.11), and the motivation of all those involved in it to achieve the project objectives

3.2.11 project

unique process (3.3.1) undertaken to achieve an objective (3.7.11)

Note 1 to entry: A project generally consists of a set of coordinated and controlled activities (3.2.12) with start and finish dates, conforming to specific requirements (3.5.1), including the constraints of time, cost and resources.

Note 2 to entry: An individual project can form part of a larger project structure and generally has a defined start and finish date.

Note 3 to entry: In some projects, the objectives and scope are updated and the product or service characteristics (3.10.1) defined progressively as the project proceeds.

یادداشت ۴: خروجی (۳,۷,۸) یک پروژه می‌تواند یک یا چند واحد از یک محصول (۳,۷,۹) یا خدمت (۳,۷,۱۰) باشد.

یادداشت ۵: سازمان پروژه معمولاً موقتی است و برای طول عمر پروژه ایجاد می‌شود.

یادداشت ۶: پیچیدگی تعاملات میان فعالیت‌های پروژه لزوماً با اندازه پروژه مرتبط نیست.

۳,۲,۱۲ فعالیت

<پروژه‌ها> بخش مشخصی از کار که برای تکمیل یک پروژه (۳,۲,۱۱) باید انجام شود.

یادداشت ۱: فعالیت در یک پروژه عموماً می‌تواند به‌عنوان کوچک‌ترین موجودیت مشخص‌شده شناسایی شود.

۳,۲,۱۳ سازمان پروژه

<پروژه‌ها> ساختار موقتی که شامل نقش‌ها، مسئولیت‌ها و سطوح اختیار پروژه (۳,۲,۱۱) و حدودی است که باید برای تمامی طرف‌های ذی‌نفع (۳,۱,۴) یک پروژه تعریف و اطلاع‌رسانی شود.

۳,۲,۱۴ طرح مدیریت پروژه

سندی (۳,۸,۷) که موارد ضروری برای دستیابی به هدف(های) (۳,۷,۱۱) یک پروژه (۳,۲,۱۱) را مشخص می‌کند.

یادداشت ۱: طرح مدیریت پروژه باید شامل طرح کیفیت پروژه (۳,۸,۱۰) باشد یا به آن ارجاع دهد.

یادداشت ۲: طرح مدیریت پروژه همچنین شامل طرح‌های دیگری، حسب مورد، مانند طرح‌های مرتبط با ساختارهای سازمانی، منابع، زمان‌بندی، بودجه، مدیریت ریسک، مدیریت محیط‌زیست، مدیریت بهداشت و ایمنی و مدیریت امنیت است یا به آن‌ها ارجاع می‌دهد.

۳,۲,۱۵ ارزیابی پیشرفت

<پروژه‌ها> ارزیابی میزان پیشرفت حاصل‌شده در دستیابی به اهداف (۳,۷,۱۱) پروژه (۳,۲,۱۱).

یادداشت ۱: این ارزیابی باید در نقاط مناسب چرخه عمر پروژه (۳,۲,۱۶) و در سراسر فرآیندهای پروژه (۳,۳,۱)، بر اساس معیارهای فرآیندهای پروژه و محصولات (۳,۷,۹) یا خدمات (۳,۷,۱۰) انجام شود.

یادداشت ۲: نتایج (۳,۷,۱) ارزیابی‌های پیشرفت می‌تواند منجر به بازنگری طرح مدیریت پروژه (۳,۲,۱۴) شود.

۳,۲,۱۶ چرخه عمر پروژه

<پروژه‌ها> مجموعه مشخصی از مراحل از آغاز تا پایان یک پروژه (۳,۲,۱۱).

Note 4 to entry: The output (3.7.8) of a project can be one or several units of a product (3.7.9) or service (3.7.10).

Note 5 to entry: The project's organization is normally temporary and established for the lifetime of the project.

Note 6 to entry: The complexity of the interactions among project activities is not necessarily related to the project size.

3.2.12 activity

<projects> identified piece of work that is required to be undertaken to complete a project (3.2.11)

Note 1 to entry: The activity in a project can generally be recognized as the smallest identified entity.

3.2.13 project organization

<projects> temporary structure that includes project (3.2.11) roles, responsibilities, and levels of authority and boundaries that need to be defined and communicated to all interested parties (3.1.4) of a project

3.2.14 project management plan

document (3.8.7) specifying what is necessary to meet the objective(s) (3.7.11) of a project (3.2.11)

Note 1 to entry: A project management plan should include or refer to the project's quality plan (3.8.10).

Note 2 to entry: The project management plan also includes or references such other plans as those relating to organizational structures, resources, schedule, budget, risk management, environmental management, health and safety management and security management, as appropriate.

3.2.15 progress evaluation

<projects> assessment of progress made on achievement of project (3.2.11) objectives (3.7.11)

Note 1 to entry: This assessment should be carried out at appropriate points in the project life cycle (3.2.16) across project processes (3.3.1), based on criteria for project processes and products (3.7.9) or services (3.7.10).

Note 2 to entry: The results (3.7.1) of progress evaluations can lead to revision of the project management plan (3.2.14).

3.2.16 project life cycle

<projects> defined set of phases from the start to the end of a project (3.2.11)

۳,۲,۱۷ مرحله پروژه

<پروژه‌ها> تقسیم چرخه عمر پروژه (۳,۲,۱۶) به مجموعه‌های قابل مدیریت از فعالیت‌ها (۳,۲,۱۲)، مانند مفهوم‌پردازی، توسعه، تحقق و خاتمه.

۳,۳ اصطلاحات مرتبط با فرآیند

۳,۳,۱ فرآیند

مجموعه‌ای از فعالیت‌های (۳,۲,۱۲) مرتبط یا متعامل که از ورودی‌ها استفاده کرده یا آن‌ها را تبدیل می‌کند تا یک نتیجه (۳,۷,۱) ارائه دهد.

یادداشت ۱: اینکه نتیجه یک فرآیند، خروجی (۳,۷,۸)، محصول (۳,۷,۹) یا خدمت (۳,۷,۱۰) نامیده شود، به زمینه مورد اشاره بستگی دارد.

یادداشت ۲: ورودی‌های یک فرآیند عموماً خروجی‌های فرآیندهای دیگر هستند و خروجی‌های یک فرآیند نیز عموماً ورودی‌های فرآیندهای دیگر هستند.

یادداشت ۳: دو یا چند فرآیند مرتبط و متعامل که به‌صورت متوالی قرار دارند نیز می‌توانند «فرآیند» نامیده شوند.

یادداشت ۴: فرآیندها در یک سازمان (۳,۱,۱) عموماً تحت شرایط کنترل‌شده طرح‌ریزی و اجرا می‌شوند تا ارزش ایجاد شود و اطمینان حاصل شود که نتایج موردنظر قابل دستیابی هستند.

یادداشت ۵: فرآیندی که در آن انطباق (۳,۵,۹) خروجی حاصل‌شده را نمی‌توان به‌آسانی یا به‌صورت اقتصادی اعتبارسنجی کرد، اغلب «فرآیند ویژه» نامیده می‌شود.

۳,۳,۲ روش اجرایی

روش مشخص‌شده برای انجام یک فعالیت (۳,۱,۲) یا یک فرآیند (۳,۳,۱).

یادداشت ۱: روش‌های اجرایی می‌توانند مستند شده یا مستند نشده باشند.

۳,۳,۳ مالک فرآیند

<فرهنگ کیفیت> شخص (یا تیم) مسئول تعریف و نگهداری یک فرآیند (۳,۳,۱).

یادداشت ۱: در سطح سازمان، مالک فرآیند شخص (یا تیم) مسئول تشریح یک فرآیند استاندارد است؛ در سطح پروژه، مالک فرآیند شخص (یا تیم) مسئول تشریح فرآیند تعریف‌شده است. بنابراین، یک فرآیند می‌تواند در سطوح مختلف مسئولیت، دارای چندین مالک باشد.

3.2.17 project phase

<projects> division of a project life cycle (3.2.16) into manageable sets of activities (3.2.12), such as conception, development, realization and termination

3.3 Terms related to process

3.3.1 process

set of interrelated or interacting activities (3.2.12) that uses or transforms inputs to deliver a result (3.7.1)

Note 1 to entry: Whether the result of a process is called an output (3.7.8), a product (3.7.9) or a service (3.7.10) depends on the context of the reference.

Note 2 to entry: Inputs to a process are generally the outputs of other processes and outputs of a process are generally the inputs to other processes.

Note 3 to entry: Two or more interrelated and interacting processes in series can also be referred to as a "process".

Note 4 to entry: Processes in an *organization* (3.1.1) are generally planned and carried out under controlled conditions to add value and to ensure that intended results can be achieved.

Note 5 to entry: A process where the *conformity* (3.5.9) of the resulting output cannot be readily or economically validated is frequently referred to as a "special process".

3.3.2 procedure

specified way to carry out an *activity* (3.12) or a *process* (3.3.1)

Note 1 to entry: Procedures can be documented or not.

3.3.3 process owner

<quality culture> person (or team) responsible for defining and maintaining a *process* (3.3.1)

Note 1 to entry: At the organizational level, the process owner is the person (or team) responsible for the description of a standard process; at the project level, the process owner is the person (or team) responsible for the description of the defined process. A process can therefore have multiple owners at different levels of responsibility.

۳,۳,۴ رویکرد فرآیندی

<مزایای مالی و اقتصادی> رویکرد نظام‌مند به مدیریت (۳,۲,۱) که در آن یک سازمان (۳,۱,۱) فرآیندهای داخلی خود (۳,۳,۱) و تعاملات آن‌ها را شناسایی، پایش و مدیریت می‌کند.

۳,۳,۵ جریان کار

<مستندسازی> مجموعه‌ای از فعالیت‌ها (۳,۲,۱۲) که برای تکمیل یک وظیفه ضروری است.

یادداشت ۱: جریان کاری که بخشی از آن بدون دخالت دستی انجام می‌شود، می‌تواند «جریان کار نیمه‌خودکار» نامیده شود. جریان کاری که به‌طور کامل بدون دخالت دستی انجام می‌شود، می‌تواند «جریان کار خودکار» نامیده شود.

یادداشت ۲: جریان‌های کار می‌توانند مستند شوند.

۳,۳,۶ تحقق سیستم مدیریت کیفیت

فرآیند (۳,۳,۱) ایجاد، مستندسازی، پیاده‌سازی، نگهداری و بهبود مستمر یک سیستم مدیریت کیفیت (۳,۴,۹).

۳,۳,۷ ماتریس تغییر

<مدیریت تغییر سازمانی> آرایه‌ای دوبعدی که رابطه بین مراحل تحقق محصول (۳,۷,۹) یا خدمت (۳,۷,۱۰) و مراحل تغییر سازمانی را نشان می‌دهد.

یادداشت ۱: مراحل تحقق محصول یا خدمت در محور افقی و مراحل تغییر سازمانی در محور عمودی ارائه می‌شوند.

۳,۳,۸ مدل تجمیعی

<مدیریت تغییر سازمانی> دیدگاه ترکیبی از وضعیت فعلی تغییر سازمانی.

یادداشت ۱: دیدگاه ترکیبی، موقعیت‌های طرف‌های ذی‌نفع (۳,۱,۴) را بر روی ماتریس تغییر (۳,۳,۷) نشان می‌دهد.

۳,۳,۹ مداخله

<مدیریت تغییر سازمانی> فرآیندی (۳,۳,۱) که از طریق آن رفتار یک سازمان (۳,۱,۱) تغییر می‌کند.

۳,۳,۱۰ توسعه افراد

<آموزش> تشویق کارکنان به کسب شایستگی (۳,۱۰,۶) جدید یا پیشرفته از طریق ایجاد فرصت‌های یادگیری و آموزش همراه با شرایطی برای به‌کارگیری نتایج کسب‌شده.

3.3.4 process approach

<financial and economic benefits> systematic approach to *management* (3.2.1) in which an *organization* (3.1.1) identifies, monitors and manages its internal *processes* (3.3.1) and their interactions

3.3.5 workflow

<documentation> series of *activities* (3.2.12) necessary to complete a task

Note 1 to entry: A workflow that is partially carried out without manual interference can be referred to as a “semi-automated workflow”. A workflow that is completely carried out without manual interference can be referred to as an “automated workflow”.

Note 2 to entry: Workflows can be documented.

3.3.6 quality management system realization

process (3.3.1) of establishing, documenting, implementing, maintaining and continually improving a *quality management system* (3.4.9)

3.3.7 change matrix

<organizational change management> two-dimensional array showing the relationship between *product* (3.7.9) or *service* (3.7.10) realization stages and organizational change stages

Note 1 to entry: The product or service realization stages are presented on the x-axis and organizational change stages on the y-axis.

3.3.8 aggregation model

<organizational change management> combined view of the current state of organizational change

Note 1 to entry: The combined view presents the positions of *interested parties* (3.1.4) on the *change matrix* (3.3.7).

3.3.9 intervention

<organizational change management> *process* (3.3.1) through which the behaviour of an *organization* (3.1.1) is changed

3.3.10 people development

<training> encouragement of employees to acquire new or advanced *competence* (3.10.6) by creating learning and training opportunities with circumstances to deploy the outcomes that have been acquired

۳,۳,۱۱ طراحی و توسعه

مجموعه‌ای از فرآیندها (۳,۳,۱) که الزامات (۳,۵,۱) مربوط به یک موضوع (۳,۵,۳) را به الزامات جزئی‌تر برای آن موضوع تبدیل می‌کنند.

یادداشت ۱: الزامات تشکیل‌دهنده ورودی طراحی و توسعه، اغلب نتیجه (۳,۷,۱) پژوهش هستند و می‌توانند در مقایسه با الزامات تشکیل‌دهنده خروجی (۳,۷,۸) طراحی و توسعه، با مفهومی گسترده‌تر و کلی‌تر بیان شوند. الزامات عموماً بر اساس ویژگی‌ها (۳,۱۰,۱) تعریف می‌شوند. در یک پروژه (۳,۲,۱۱)، ممکن است چندین مرحله طراحی و توسعه وجود داشته باشد.

یادداشت ۲: واژه‌های «طراحی» و «توسعه» و اصطلاح «طراحی و توسعه» گاهی به صورت مترادف استفاده می‌شوند و گاهی برای تعریف مراحل مختلف طراحی و توسعه کلی به کار می‌روند.

یادداشت ۳: برای نشان دادن ماهیت چیزی که در حال طراحی و توسعه است، می‌توان از یک توصیف‌کننده استفاده کرد (برای مثال، طراحی و توسعه محصول (۳,۷,۹)، طراحی و توسعه خدمت (۳,۷,۱۰)، طراحی و توسعه فرآیند).

۳,۳,۱۲ برون‌سپاری، فعل

ایجاد ترتیبی که بر اساس آن یک سازمان خارجی (۳,۱,۱) بخشی از وظیفه یا فرآیند (۳,۳,۱) یک سازمان را انجام دهد.

یادداشت ۱: یک سازمان خارجی خارج از دامنه سیستم مدیریت (۳,۴,۲) قرار دارد، اگرچه وظیفه یا فرآیند برون‌سپاری شده در دامنه قرار دارد.

۳,۳,۱۳ قرارداد

توافق الزام‌آور

۳,۴ اصطلاحات مرتبط با سیستم

۳,۴,۱ سیستم

مجموعه‌ای از عناصر مرتبط یا متعامل

۳,۴,۲ سیستم مدیریت

مجموعه‌ای از عناصر مرتبط یا متعامل یک سازمان (۳,۱,۱) برای ایجاد خط‌مشی‌ها (۳,۴,۵) و اهداف (۳,۷,۱۱)، همچنین فرآیندها (۳,۳,۱) برای دستیابی به آن اهداف.

یادداشت ۱: یک سیستم مدیریت می‌تواند یک حوزه یا چندین حوزه را پوشش دهد.

یادداشت ۲: عناصر سیستم مدیریت شامل ساختار سازمان، نقش‌ها و مسئولیت‌ها، طرح‌ریزی و عملیات سازمان است.

یادداشت ۳: عناصر سیستم مدیریت می‌توانند شامل خط‌مشی‌ها، روش‌ها، قواعد و باورهای سازمان باشند.

3.3.11 design and development

set of *processes* (3.3.1) that transform *requirements* (3.5.1) for an object (3.5.3) into more detailed requirements for that object

Note 1 to entry: The requirements forming input to design and development are often the result (3.7.1) of research and can be expressed in a broader, more general sense than the requirements forming the output (3.7.8) of design and development. The requirements are generally defined in terms of *characteristics* (3.10.1). In a *project* (3.2.11), there can be several design and development stages.

Note 2 to entry: The words “design” and “development” and the term “design and development” are sometimes used synonymously and sometimes used to define different stages of the overall design and development.

Note 3 to entry: A qualifier can be applied to indicate the nature of what is being designed and developed (e.g. *product* (3.7.9) design and development, *service* (3.7.10) design and development, process design and development).

3.3.12 outsource, verb

make an arrangement where an external *organization* (3.1.1) performs part of an organization’s function or *process* (3.3.1)

Note 1 to entry: An external organization is outside the scope of the *management system* (3.4.2), although the outsourced function or process is within the scope.

3.3.13 contract

binding agreement

3.4 Terms related to system

3.4.1 system

set of interrelated or interacting elements

3.4.2 management system

set of interrelated or interacting elements of an *organization* (3.1.1) to establish *policies* (3.4.5) and objectives (3.7.11), as well as *processes* (3.3.1) to achieve those objectives

Note 1 to entry: A management system can address a single discipline or several disciplines.

Note 2 to entry: The management system elements include the organization’s structure, roles and responsibilities, planning and operation.

Note 3 to entry: The management system elements can include the organization’s policies, practices, rules and beliefs.

یادداشت ۴: یک سازمان عناصر مرتبط با یکدیگر خود را به صورت منظم مدیریت می‌کند تا به اهداف خود دست یابد.

یادداشت ۵: دامنه یک سیستم مدیریت می‌تواند کل سازمان، وظایف مشخص و تعیین‌شده سازمان، بخش‌های مشخص و تعیین‌شده سازمان یا یک یا چند وظیفه در میان گروهی از سازمان‌ها را شامل شود.

۳,۴,۳ زیرساخت

<سازمان> سیستم (۳,۴,۱) تأسیسات، تجهیزات و خدمات (۳,۷,۱۰) مورد نیاز برای عملیات یک سازمان (۳,۱,۱).

۳,۴,۴ محیط کار

مجموعه شرایطی که کار تحت آن انجام می‌شود.

یادداشت ۱: شرایط می‌توانند شامل عوامل فیزیکی، اجتماعی، روان‌شناختی و محیط‌زیستی باشند (مانند دما، روشنایی، طرح‌های تقدیر و تشویق، استرس شغلی، ارگونومی و ترکیب جو).

۳,۴,۵ خط‌مشی

<سازمان> نیت و جهت‌گیری یک سازمان (۳,۱,۱) که به‌طور رسمی توسط مدیریت ارشد آن (۳,۱,۳) بیان شده است.

۳,۴,۶ خط‌مشی کیفیت

خط‌مشی (۳,۴,۵) مرتبط با کیفیت (۳,۵,۲).

یادداشت ۱: خط‌مشی کیفیت:

- عموماً با خط‌مشی کلی سازمان (۳,۱,۱) سازگار است؛
- می‌تواند با چشم‌انداز (۳,۴,۱۰) و مأموریت (۳,۴,۱۱) سازمان همسو باشد؛
- چارچوبی برای تعیین اهداف کیفیت (۳,۷,۱۲) فراهم می‌کند.

یادداشت ۲: اصول مدیریت کیفیت (۳,۲,۲) ارائه‌شده در این سند می‌توانند مبنایی برای ایجاد خط‌مشی کیفیت باشند.

۳,۴,۷ فرهنگ

<فرهنگ کیفیت> ارزش‌ها، باورها، تاریخچه، اخلاق، نگرش‌ها و رفتارهای مشاهده‌شده مشترک و یکپارچه.

۳,۴,۸ فرهنگ کیفیت

فرهنگ (۳,۴,۷) پشتیبان دستیابی به خط‌مشی کیفیت (۳,۴,۶) و اهداف (۳,۷,۱۲)، و ارائه محصولات (۳,۷,۹) و خدمات (۳,۷,۱۰) که نیازها و انتظارات مشتریان (۳,۹,۱) و سایر طرف‌های ذی‌نفع (۳,۱,۴) را برآورده می‌کنند.

Note 4 to entry: An organization manages its interrelated elements in an orderly manner to achieve its objectives.

Note 5 to entry: The scope of a management system can include the whole of the organization, specific and identified functions of the organization, specific and identified sections of the organization, or one or more functions across a group of organizations.

3.4.3 infrastructure

<organization> system (3.4.1) of facilities, equipment and services (3.7.10) needed for the operation of an organization (3.1.1)

3.4.4 work environment

set of conditions under which work is performed

Note 1 to entry: Conditions can include physical, social, psychological and environmental factors (such as temperature, lighting, recognition schemes, occupational stress, ergonomics and atmospheric composition).

3.4.5 policy

<organization> intentions and direction of an organization (3.1.1) as formally expressed by its top management (3.1.3)

3.4.6 quality policy

policy (3.4.5) related to quality (3.5.2)

Note 1 to entry: The quality policy:

- is generally consistent with the overall policy of the organization (3.1.1);
- can be aligned with the organization's vision (3.4.10) and mission (3.4.11);
- provides a framework for the setting of quality objectives (3.7.12).

Note 2 to entry: The quality management (3.2.2) principles presented in this document can form a basis for the establishment of a quality policy.

3.4.7 culture

<quality culture> integrated shared values, beliefs, history, ethics, attitudes and observed behaviours

3.4.8 quality culture

culture (3.4.7) supporting the achievement of a quality policy (3.4.6) and objectives (3.7.12), and the delivery of products (3.7.9) and services (3.7.10) that meet the needs and expectations of customers (3.9.1) and other interested parties (3.1.4)

۳,۴,۹ سیستم مدیریت کیفیت

بخشی از سیستم مدیریت کلی (۳,۴,۲) یک سازمان (۳,۱,۱) مرتبط با کیفیت (۳,۵,۲).

۳,۴,۱۰ چشم‌انداز

آرمان آنچه یک سازمان (۳,۱,۱) می‌خواهد به آن تبدیل شود، همان‌گونه که توسط مدیریت ارشد (۳,۱,۳) بیان شده است.

۳,۴,۱۱ مأموریت

هدف سازمان (۳,۱,۱) از موجودیت خود، همان‌گونه که توسط مدیریت ارشد (۳,۱,۳) بیان شده است.

۳,۴,۱۲ راهبرد

طرحی برای دستیابی به یک هدف بلندمدت یا کلی (۳,۷,۱۱).

۳,۴,۱۳ منفعت اقتصادی

<مزایای مالی و اقتصادی> منفعتی که از طریق پیاده‌سازی اثربخش فرآیندهای (۳,۳,۱) سیستم مدیریت (۳,۴,۲) و منابع برای ایجاد ارزش و بهبود سلامت و ارزش کلی یک سازمان (۳,۱,۱) و طرف‌های ذی‌نفع مرتبط با آن (۳,۱,۴) به دست می‌آید.

۳,۴,۱۴ منفعت مالی

<مزایای مالی و اقتصادی> بهبود سازمانی (۳,۲,۳) بیان شده به شکل پولی.

یادداشت ۱: منافع مالی باید از طریق اجرای فرآیندهای (۳,۳,۱) سیستم مدیریت (۳,۴,۲) مقرون‌به‌صرفه محقق شوند.

۳,۵ اصطلاحات مرتبط با الزام

۳,۵,۱ الزام

نیاز یا انتظاری که بیان شده، عموماً ضمنی یا الزامی است.

یادداشت ۱: «عموماً ضمنی» به این معناست که در سازمان (۳,۱,۱) و طرف‌های ذی‌نفع (۳,۱,۴)، عرف یا رویه معمول بر این است که نیاز یا انتظار مورد نظر، ضمنی باشد.

یادداشت ۲: الزام مشخص شده، الزامی است که بیان شده است، برای مثال، در اطلاعات مدون (۳,۸,۱۴).

یادداشت ۳: می‌توان از یک توصیف‌کننده برای مشخص کردن نوع خاصی از الزام استفاده کرد، برای مثال، الزام محصول (۳,۷,۹)، الزام خدمت (۳,۷,۱۰)، الزام مدیریت کیفیت (۳,۲,۲)، الزام مشتری (۳,۹,۱)، الزام کیفیت (۳,۵,۶).

3.4.9 quality management system

QMS

part of the overall management system (3.4.2) of an organization (3.1.1) related to quality (3.5.2)

3.4.10 vision

aspiration of what an organization (3.1.1) would like to become as expressed by top management (3.1.3)

3.4.11 mission

organization's (3.1.1) purpose for existing as expressed by top management (3.1.3)

3.4.12 strategy

plan to achieve a long-term or overall objective (3.7.11)

3.4.13 economic benefit

<financial and economic benefits> benefit attained through the effective implementation of management system (3.4.2) processes (3.3.1) and resources to generate value and improve the health and overall worth of an organization (3.1.1) and its relevant interested parties (3.1.4)

3.4.14 financial benefit

<financial and economic benefits> organizational improvement (3.2.3) expressed in monetary form

Note 1 to entry: Financial benefits should be realized by implementing cost-effective management system (3.4.2) processes (3.3.1).

3.5 Terms related to requirement**3.5.1 requirement**

need or expectation that is stated, generally implied or obligatory

Note 1 to entry: "Generally implied" means that it is custom or common practice for the organization (3.1.1) and interested parties (3.1.4) that the need or expectation under consideration is implied.

Note 2 to entry: A specified requirement is one that is stated, e.g. in documented information (3.8.14).

Note 3 to entry: A qualifier can be used to denote a specific type of requirement, e.g. product (3.7.9) requirement, service (3.7.10) requirement, quality management (3.2.2) requirement, customer (3.9.1) requirement, quality requirement (3.5.6).

یادداشت ۴: الزامات می‌توانند توسط طرف‌های ذی‌نفع مختلف یا توسط خود سازمان ایجاد شوند.

یادداشت ۵: برای دستیابی به رضایت بالای مشتری (۳,۹,۱۳)، ممکن است برآورده کردن یک انتظار مشتری ضروری باشد، حتی اگر آن انتظار نه بیان شده باشد و نه عموماً ضمنی یا الزامی باشد.

۳,۵,۲ کیفیت

درجه‌ای که مجموعه‌ای از ویژگی‌های ذاتی (۳,۱۰,۱) یک موضوع (۳,۵,۳)، الزامات (۳,۵,۱) را برآورده می‌کند.

یادداشت ۱: اصطلاح «کیفیت» می‌تواند با صفت‌هایی مانند ضعیف، خوب یا عالی استفاده شود.

یادداشت ۲: «ذاتی»، در مقابل «تخصیص‌یافته»، به معنای موجود در موضوع است.

۳,۵,۳ موضوع

هر چیزی که قابل ادراک یا قابل تصور باشد.

مثال: محصول (۳,۷,۹)، خدمت (۳,۷,۱۰)، فرآیند (۳,۳,۱)، شخص، سازمان (۳,۱,۱)، سیستم (۳,۴,۱)، منبع.

یادداشت ۱: موضوعات می‌توانند مادی باشند (برای مثال «موتور»، «یک برگ کاغذ»، «الماس»)، غیرمادی باشند (برای مثال «نسبت تبدیل»، «طرح پروژه» یا خیالی باشند (برای مثال «تک‌شاخ»، «فرضیه علمی»).

[منبع: ISO 1087:2019، ۳,۱,۱، با اصلاح — مثال اضافه شده است. حروف تعریف به یادداشت ۱ اضافه شده‌اند.]

۳,۵,۴ درجه

دسته یا رتبه‌ای که به الزامات مختلف (۳,۵,۱) برای یک موضوع (۳,۵,۳) با کاربرد عملکردی یکسان داده می‌شود.

مثال: کلاس بلیت هواپیما، رده هتل در بروشور یک هتل.

یادداشت ۱: هنگام تعیین یک الزام کیفیت (۳,۵,۶)، درجه عموماً مشخص می‌شود.

۳,۵,۵ الزام قانونی

الزام الزامی (۳,۵,۱) مشخص شده توسط یک نهاد قانون‌گذار.

۳,۵,۶ الزام کیفیت

الزام (۳,۵,۱) مرتبط با کیفیت (۳,۵,۲).

Note 4 to entry: Requirements can be generated by different interested parties or by the organization itself.

Note 5 to entry: It can be necessary for achieving high customer satisfaction (3.9.13) to fulfil an expectation of a customer even if it is neither stated nor generally implied or obligatory.

3.5.2 quality

degree to which a set of inherent characteristics (3.10.1) of an object (3.5.3) fulfils requirements (3.5.1)

Note 1 to entry: The term "quality" can be used with adjectives such as poor, good or excellent.

Note 2 to entry: "Inherent", as opposed to "assigned", means existing in the object.

3.5.3 object

anything perceivable or conceivable

EXAMPLE Product (3.79), service (3.7.10), process (3.3.1), person, organization (3.1.1), system (3.4.1), resource.

Note 1 to entry: Objects can be material (e.g. an "engine", a "sheet of paper", a "diamond"), immaterial (e.g. "conversion ratio", "project plan") or imagined (e.g. "unicorn", "scientific hypothesis").

[SOURCE: ISO 1087:2019, 3.1.1, modified-Example added. Articles added in Note 1 to entry.]

3.5.4 grade

category or rank given to different requirements (3.5.1) for an object (3.5.3) having the same functional use

EXAMPLE Class of airline ticket, category of hotel in a hotel brochure.

Note 1 to entry: When establishing a quality requirement (3.5.6), the grade is generally specified.

3.5.5 statutory requirement

obligatory requirement (3.5.1) specified by a legislative body

3.5.6 quality requirement

requirement (3.5.1) related to quality (3.5.2)

۳,۵,۷ الزام اندازه‌شناختی

مجموعه‌ای از الزامات (۳,۵,۱) برای فرآیندهای اندازه‌گیری (۳,۱۱,۸) که شامل معیارها و روش‌های لازم برای اطمینان از قابل‌اعتماد بودن اندازه‌گیری‌ها (۳,۱۱,۴) و انطباق آن‌ها با الزامات و مقررات قابل‌کاربرد است.

یادداشت ۱: این موارد می‌توانند، از جمله، شامل دقت و صحت فرآیند اندازه‌گیری، قابلیت ردیابی اندازه‌شناختی (۳,۵,۱۱)، تناوب کالیبراسیون، سطوح آموزش کارکنان و عملیات نگهداری ضروری باشند.

یادداشت ۲: الزامات اندازه‌شناختی برای فرآیندهای اندازه‌گیری عموماً از الزامات محصول (۳,۷,۹) جدا هستند و در الزامات محصول مشخص نمی‌شوند (معمولاً به‌صورت حد بالایی یا حد پایینی مشخصات، یا هر دو، بیان می‌شوند).

۳,۵,۸ الزام مقرراتی

الزام الزامی (۳,۵,۱) مشخص شده توسط مرجعی که از سوی یک نهاد قانون‌گذار دارای اختیار شده است.

۳,۵,۹ انطباق

برآورده‌سازی یک الزام (۳,۵,۱).

یادداشت ۱: اصطلاح «همخوانی» مترادف است، اما استفاده از آن توصیه نمی‌شود.

۳,۵,۱۰ توانمندی

توانایی یک موضوع (۳,۵,۳) برای تحقق یک خروجی (۳,۷,۸) که الزامات (۳,۵,۱) مربوط به آن خروجی را برآورده خواهد کرد.

یادداشت ۱: اصطلاحات مربوط به توانمندی فرآیند (۳,۳,۱) در حوزه آمار در ISO 3534-2 تعریف شده‌اند.

۳,۵,۱۱ قابلیت ردیابی

توانایی ردیابی تاریخچه، کاربرد یا محل یک موضوع (۳,۵,۳).

یادداشت ۱: هنگام در نظر گرفتن یک محصول (۳,۷,۹) یا یک خدمت (۳,۷,۱۰)، قابلیت ردیابی می‌تواند با موارد زیر مرتبط باشد:

- منشأ مواد و قطعات؛
- تاریخچه فرآوری؛
- توزیع و محل محصول یا خدمت پس از تحویل.

یادداشت ۲: در حوزه اندازه‌شناسی، تعریف ارائه‌شده در ISO/IEC Guide 99، تعریف پذیرفته‌شده است.

3.5.7 metrological requirement

set of requirements (3.5.1) for measurement processes (3.11.8) that include criteria and practices necessary to ensure that measurements (3.11.4) are reliable and comply with applicable requirements and regulations

Note 1 to entry: This may include, among other things, the accuracy and precision of the measurement process, metrological traceability (3.5.11), calibration frequency, personnel training levels, necessary maintenance operations.

Note 2 to entry: Metrological requirements for measurement processes are generally separate from product (3.7.9) requirements and are not specified in the latter (usually given as an upper or lower specification limit or both).

3.5.8 regulatory requirement

obligatory requirement (3.5.1) specified by an authority mandated by a legislative body

3.5.9 conformity

fulfilment of a requirement (3.5.1)

Note 1 to entry: The term "conformance" is synonymous but deprecated.

3.5.10 capability

ability of an object (3.5.3) to realize an output (3.7.8) that will fulfil the requirements (3.5.1) for that output

Note 1 to entry: Process (3.3.1) capability terms in the field of statistics are defined in ISO 3534-2.

3.5.11 traceability

ability to trace the history, application or location of an object (3.5.3)

Note 1 to entry: When considering a product (3.7.9) or a service (3.7.10), traceability can relate to:

- the origin of materials and parts;
- the processing history;
- the distribution and location of the product or service after delivery.

Note 2 to entry: In the field of metrology, the definition in ISO/IEC Guide 99 is the accepted definition.

۳,۵,۱۲ قابلیت اتکا

توانایی انجام عملکرد مورد انتظار، در زمان مورد نیاز.

[منبع: IEC 60050-192:2015، ۱-۲-۱۹۲، با اصلاح — یادداشت‌های مدخل حذف شده‌اند.]

۳,۵,۱۳ عدم انطباق

برآورده نشدن یک الزام (۳,۵,۱).

۳,۵,۱۴ نقص

عدم انطباق (۳,۵,۱۳) مرتبط با استفاده موردنظر یا مشخص شده.

یادداشت ۱: تمایز میان مفاهیم «نقص» و «عدم انطباق» حائز اهمیت است، زیرا دارای مفاهیم حقوقی است، به‌ویژه موارد مرتبط با مسائل مسئولیت محصول (۳,۷,۹) و خدمت (۳,۷,۱۰).

یادداشت ۲: استفاده موردنظر، همان‌گونه که توسط مشتری (۳,۹,۱) در نظر گرفته شده است، می‌تواند تحت تأثیر ماهیت اطلاعات (۳,۸,۴)، مانند دستورالعمل‌های بهره‌برداری یا نگهداری، ارائه‌شده توسط ارائه‌دهنده (۳,۱,۹) قرار گیرد.

۳,۶ اصطلاحات مرتبط با اقدام

۳,۶,۱ اقدام

فعالیت (۳,۲,۱۲) برای دستیابی به چیزی.

۳,۶,۲ اقدام پیشگیرانه

اقدام (۳,۶,۱) برای حذف علت یا علل یک عدم انطباق بالقوه (۳,۵,۱۳) یا یک وضعیت نامطلوب بالقوه.

یادداشت ۱: ممکن است بیش از یک علت برای یک عدم انطباق بالقوه وجود داشته باشد.

۳,۶,۱۰ مجوز انحراف

اجازه انحراف از الزامات (۳,۵,۱) مشخص‌شده اولیه یک محصول (۳,۷,۹) یا خدمت (۳,۷,۱۰) پیش از تحقق آن.

یادداشت ۱: مجوز انحراف عموماً برای مقدار محدودی از محصولات و خدمات یا یک دوره زمانی مشخص و برای یک استفاده خاص صادر می‌شود.

3.5.12 dependability

ability to perform as and when required

[SOURCE: IEC 60050-192:2015, 192-01-2, modified - Notes to entry deleted.]

3.5.13 nonconformity

non-fulfilment of a requirement (3.5.1)

3.5.14 defect

nonconformity (3.5.13) related to an intended or specified use

Note 1 to entry: The distinction between the concepts "defect" and "nonconformity" is important as it has legal connotations, particularly those associated with product (3.79) and service (3.7.10) liability issues.

Note 2 to entry: The intended use as intended by the customer (3.9.1) can be affected by the nature of the information (3.8.4), such as operating or maintenance instructions, provided by the provider (3.1.9).

3.6 Terms related to action**3.6.1 action**

activity (3.2.12) to achieve something

3.6.2 preventive action

action (3.6.1) to eliminate the cause(s) of a potential nonconformity (3.5.13) or a potential undesired situation Note 1 to entry: There can be more than one cause for a potential nonconformity.

3.6.10 deviation permit

permission to depart from the originally specified requirements (3.5.1) of a product (3.79) or service (3.7.10) prior to its realization

Note 1 to entry: A deviation permit is generally given for a limited quantity of products and services or period of time, and for a specific use.

۳,۶,۱۱ آزادسازی

اجازه ادامه دادن به مرحله بعدی یک فرآیند (۳,۳,۱) یا فرآیند بعدی.

یادداشت ۱: در زمینه نرم افزار و اسناد (۳,۸,۷)، واژه «آزادسازی» اغلب برای اشاره به یک نسخه از نرم افزار یا خود سند استفاده می شود.

۳,۷ اصطلاحات مرتبط با نتیجه

۳,۷,۱ نتیجه

پیامد چیزی.

یادداشت ۱: نتیجه می تواند به شکل یک خروجی (۳,۷,۸) یا یک پیامد (یعنی پیامد استفاده یا کاربرد یک خروجی یا خروجی ها) باشد.

۳,۷,۲ ریسک

اثر عدم قطعیت.

یادداشت ۱: اثر، انحراف از مورد انتظار است — مثبت یا منفی.

یادداشت ۲: عدم قطعیت، وضعیت، حتی به صورت جزئی، ناشی از کمبود اطلاعات (۳,۸,۴) مرتبط با، درک یا دانش (۳,۱۰,۴) مربوط به، یک رویداد، پیامد آن یا احتمال وقوع آن است.

یادداشت ۳: ریسک اغلب با ارجاع به رویدادها و پیامدهای بالقوه، یا ترکیبی از آن ها، مشخص می شود.

یادداشت ۴: ریسک اغلب به صورت ترکیبی از پیامدهای یک رویداد (شامل تغییرات در شرایط) و احتمال وقوع مرتبط با آن بیان می شود.

یادداشت ۵: واژه «ریسک» گاهی هنگامی استفاده می شود که تنها احتمال پیامدهای منفی وجود داشته باشد.

۳,۷,۳ عملکرد

نتیجه قابل اندازه گیری (۳,۷,۱).

یادداشت ۱: عملکرد می تواند به یافته های کمی یا کیفی مرتبط باشد.

یادداشت ۲: عملکرد می تواند به مدیریت فعالیت ها (۳,۲,۱۲)، فرآیندها (۳,۳,۱)، محصولات (۳,۷,۹)، خدمات (۳,۷,۱۰)، سیستم ها (۳,۴,۱) یا سازمان ها (۳,۱,۱) مرتبط باشد.

۳,۷,۴ شاخص پس نگر

<مزایای مالی و اقتصادی> معیار (۳,۷,۶) که نشانه ای از عملکرد گذشته (۳,۷,۳) ارائه می دهد.

3.6.11 release

permission to proceed to the next stage of a process (3.3.1) or the next process

Note 1 to entry: In the context of software and documents (3.8.7), the word "release" is frequently used to refer to a version of the software or the document itself.

3.7 Terms related to result

3.7.1 result

consequence of something

Note 1 to entry: A result can take the form of an output (3.7.8) or an outcome (i.e. consequence of the use or application of an output or outputs).

3.7.2 risk

effect of uncertainty

Note 1 to entry: An effect is a deviation from the expected - positive or negative.

Note 2 to entry: Uncertainty is the state, even partial, of deficiency of information (3.8.4) related to, understanding or knowledge (3.10.4) of, an event, its consequence, or likelihood.

Note 3 to entry: Risk is often characterized by reference to potential events and consequences, or a combination of these.

Note 4 to entry: Risk is often expressed in terms of a combination of the consequences of an event (including changes in circumstances) and the associated likelihood of occurrence.

Note 5 to entry: The word "risk" is sometimes used when there is the possibility of only negative consequences.

3.7.3 performance

measurable result (3.7.1)

Note 1 to entry: Performance can relate either to quantitative or qualitative findings.

Note 2 to entry: Performance can relate to managing activities (3.2.12), processes (3.3.1), products (3.7.9), services (3.7.10), systems (3.4.1) or organizations (3.1.1).

3.7.4 lagging indicator

<financial and economic benefits> metric (3.7.6) that gives an indication of past performance (3.7.3)

۳,۷,۵ شاخص پیش‌نگر

<مزایای مالی و اقتصادی> معیار (۳,۷,۶) که نشانه‌ای از عملکرد مورد انتظار (۳,۷,۳) ارائه می‌دهد.

۳,۷,۶ معیار

<مزایای مالی و اقتصادی> اندازه‌گیری قابل تصدیق (۳,۱۱,۴) که برای کمی‌سازی یا ارزیابی یک نتیجه (۳,۷,۱) استفاده می‌شود.

مثال: شاخص، شاخص عملکرد، شاخص کلیدی عملکرد.

۳,۷,۷ بهره‌وری

<مزایای مالی و اقتصادی> توانایی تولید، ایجاد، ارتقا یا ارائه محصولات (۳,۷,۹)، خدمات (۳,۷,۱۰) و دانش (۳,۱۰,۴).

۳,۷,۸ خروجی

نتیجه (۳,۷,۱) یک فرآیند (۳,۳,۱).

یادداشت ۱: اینکه یک خروجی از سازمان (۳,۱,۱) محصول (۳,۷,۹) یا خدمت (۳,۷,۱۰) باشد، به غلبه ویژگی‌های (۳,۱۰,۱) دخیل بستگی دارد (برای مثال، یک نقاشی برای فروش در یک گالری، محصول است، در حالی که ارائه یک نقاشی سفارشی، خدمت است؛ یک همبرگر خریداری شده در یک فروشگاه خرده‌فروشی، محصول است، در حالی که دریافت سفارش و ارائه یک همبرگر سفارش داده شده در یک رستوران، بخشی از یک خدمت است).

۳,۷,۹ محصول

خروجی (۳,۷,۸) یک سازمان (۳,۱,۱) که می‌تواند بدون انجام هیچ معامله‌ای بین سازمان و مشتری (۳,۹,۱) تولید شود.

یادداشت ۱: تولید یک محصول بدون آنکه لزوماً معامله‌ای بین ارائه‌دهنده (۳,۱,۹) و مشتری انجام شود، تحقق می‌یابد، اما هنگام تحویل آن به مشتری، اغلب می‌تواند شامل عنصر خدمت (۳,۷,۱۰) باشد.

یادداشت ۲: عنصر غالب یک محصول این است که عموماً ملموس است.

یادداشت ۳: سخت‌افزار ملموس است و مقدار آن یک ویژگی (۳,۱۰,۱) قابل شمارش است (برای مثال، لاستیک). مواد فرآوری شده ملموس هستند و مقدار آن‌ها یک ویژگی پیوسته است (برای مثال، سوخت و نوشیدنی‌های غیرالکلی). سخت‌افزار و مواد فرآوری شده اغلب «کالا» نامیده می‌شوند. نرم‌افزار، صرف‌نظر از رسانه تحویل، از اطلاعات (۳,۸,۴) تشکیل شده است (برای مثال، برنامه رایانه‌ای، برنامه تلفن همراه، کتابچه راهنما، محتوای فرهنگ لغت، حق تکثیر یک اثر موسیقایی، گواهینامه رانندگی).

۳,۷,۱۰ خدمت

خروجی (۳,۷,۸) یک سازمان (۳,۱,۱) که در آن حداقل یک فعالیت (۳,۲,۱۲) ضرورتاً بین سازمان و مشتری (۳,۹,۱) انجام می‌شود.

3.7.5 leading indicator

<financial and economic benefits> metric (3.7.6) that gives an indication of expected performance (3.7.3)

3.7.6 metric

<financial and economic benefits> verifiable measurement (3.11.4) used for quantifying or evaluating a result (3.7.1)

EXAMPLE Indicator, performance indicator, key performance indicator.

3.7.7 productivity

<financial and economic benefits> ability to generate, create, enhance or deliver products (3.7.9), services (3.7.10) and knowledge (3.10.4)

3.7.8 output

result (3.7.1) of a process (3.3.1)

Note 1 to entry: Whether an output of the organization (3.1.1) is a product (3.7.9) or a service (3.7.10) depends on the preponderance of the characteristics (3.10.1) involved (e.g. a painting for sale in a gallery is a product whereas the supply of a commissioned painting is a service, a hamburger bought in a retail store is a product whereas receiving an order and serving a hamburger ordered in a restaurant is part of a service).

3.7.9 product

output (3.7.8) of an organization (3.1.1) that can be produced without any transaction taking place between the organization and the customer (3.9.1)

Note 1 to entry: Production of a product is achieved without any transaction necessarily taking place between the provider (3.1.9) and the customer, but can often involve this service (3.7.10) element upon its delivery to the customer.

Note 2 to entry: The dominant element of a product is that it is generally tangible.

Note 3 to entry: Hardware is tangible and its amount is a countable characteristic (3.10.1) (e.g. tyres). Processed materials are tangible and their amount is a continuous characteristic (e.g. fuel and soft drinks). Hardware and processed materials are often referred to as "goods". Software consists of information (3.8.4) regardless of the delivery medium (e.g. computer program, mobile phone app, instruction manual, dictionary content, musical composition copyright, driver's licence).

3.7.10 service

output (3.7.8) of an organization (3.1.1) with at least one activity (3.2.12) necessarily performed between the organization and the customer (3.9.1)

یادداشت ۱: عناصر غالب یک خدمت عموماً ناملموس هستند.

یادداشت ۲: خدمت اغلب شامل فعالیت‌هایی در نقطه تعامل با مشتری برای تعیین الزامات مشتری (۳,۵,۱)، همچنین هنگام ارائه خدمت است و می‌تواند شامل یک رابطه مستمر مانند بانک‌ها، مؤسسات حسابداری یا سازمان‌های عمومی (برای مثال مدارس و بیمارستان‌ها) باشد.

یادداشت ۳: ارائه یک خدمت می‌تواند، برای مثال، شامل موارد زیر باشد:

- فعالیتی که بر روی یک محصول ملموس (۳,۷,۹) ارائه شده توسط مشتری انجام می‌شود (برای مثال، یک خودرو که باید تعمیر شود)؛
- فعالیتی که بر روی یک محصول ناملموس ارائه شده توسط مشتری انجام می‌شود (برای مثال، صورت درآمد مورد نیاز برای تهیه اظهارنامه مالیاتی)؛
- تحویل یک محصول ناملموس (برای مثال، ارائه اطلاعات (۳,۸,۴) در زمینه انتقال دانش)؛
- ایجاد فضای مطلوب برای مشتری (برای مثال، در هتل‌ها و رستوران‌ها).

یادداشت ۴: یک خدمت عموماً توسط مشتری تجربه می‌شود.

هدف ۳,۷,۱۱

نتیجه (۳,۷,۱) مورد دستیابی.

یادداشت ۱: یک هدف می‌تواند راهبردی، تاکتیکی یا عملیاتی باشد.

یادداشت ۲: اهداف می‌توانند به حوزه‌های مختلف (برای مثال، مالی، بهداشت و ایمنی، محیط‌زیست) مرتبط باشند. برای مثال، آن‌ها می‌توانند در سطح کل سازمان یا مختص یک پروژه (۳,۲,۱۱)، محصول (۳,۷,۹)، خدمت (۳,۷,۱۰) یا فرآیند (۳,۳,۱) باشند.

یادداشت ۳: یک هدف می‌تواند به شکل‌های دیگری مانند نتیجه موردنظر، مقصود، معیار عملیاتی، هدف کیفیت (۳,۷,۱۲) یا با استفاده از واژه‌های دیگری با معنای مشابه (برای مثال، منظور، غایت، هدف‌گذاری) بیان شود.

یادداشت ۴: در زمینه سیستم‌های مدیریت کیفیت (۳,۴,۹)، اهداف کیفیت توسط سازمان (۳,۱,۱)، در راستای خط‌مشی کیفیت (۳,۴,۶)، برای دستیابی به نتایج مشخص تعیین می‌شوند.

هدف ۳,۷,۱۲ کیفیت

هدف (۳,۷,۱۱) مرتبط با کیفیت (۳,۵,۲).

یادداشت ۱: اهداف کیفیت عموماً بر اساس خط‌مشی کیفیت سازمان (۳,۱,۱) یادداشت ۱: عناصر غالب یک خدمت عموماً ناملموس هستند.

یادداشت ۲: اهداف کیفیت عموماً برای وظایف، سطوح و فرآیندهای (۳,۳,۱) مرتبط در سازمان مشخص می‌شوند.

Note 1 to entry: The dominant elements of a service are generally intangible.

Note 2 to entry: Service often involves activities at the interface with the customer to establish customer requirements (3.5.1) as well as upon delivery of the service and can involve a continuing relationship such as banks, accountancies or public organizations (e.g. schools, hospitals).

Note 3 to entry: Provision of a service can involve, for example, the following:

- an activity performed on a customer-supplied tangible product (3.7.9) (e.g. a car to be repaired);
- an activity performed on a customer-supplied intangible product (e.g. the income statement needed to prepare a tax return);
- the delivery of an intangible product (e.g. the delivery of information (3.8.4) in the context of knowledge transmission);
- the creation of ambience for the customer (e.g. in hotels and restaurants).

Note 4 to entry: A service is generally experienced by the customer.

3.7.11 objective

result (3.7.1) to be achieved

Note 1 to entry: An objective can be strategic, tactical or operational.

Note 2 to entry: Objectives can relate to different disciplines (e.g. finance, health and safety, environment). They can be, for example, organization-wide or specific to a project (3.2.11), product (3.7.9), service (3.7.10) or process (3.3.1).

Note 3 to entry: An objective can be expressed in other ways, such as an intended result, as a purpose, as an operational criterion, as a quality objective (3.7.12) or by the use of other words with similar meaning (e.g. aim, goal, target).

Note 4 to entry: In the context of quality management systems (3.4.9), quality objectives are set by the organization (3.1.1), consistent with the quality policy (3.4.6), to achieve specific results.

3.7.12 quality objective

objective (3.7.11) related to quality (3.5.2)

Note 1 to entry: Quality objectives are generally based on the organization's (3.1.1) quality policy (3.4.6).

Note 2 to entry: Quality objectives are generally specified for relevant functions, levels and processes (3.3.1) in the organization.

۳,۷,۱۳ موفقیت

<سازمان> دستیابی به یک هدف (۳,۷,۱۱).

یادداشت ۱: موفقیت یک سازمان (۳,۱,۱) بر نیاز به ایجاد توازن بین منافع اقتصادی یا مالی آن و نیازهای طرفهای ذی‌نفع (۳,۱,۴) آن، مانند مشتریان (۳,۹,۱)، کاربران، سرمایه‌گذاران/سهامداران (مالکان)، افراد سازمان، ارائه‌دهندگان (۳,۱,۹)، شرکا، گروههای ذی‌نفع و جوامع تأکید دارد.

۳,۷,۱۴ موفقیت پایدار

<سازمان> موفقیت (۳,۷,۱۳) طی یک دوره زمانی.

یادداشت ۱: موفقیت پایدار بر نیاز به ایجاد توازن بین منافع اقتصادی-مالی یک سازمان (۳,۱,۱) و منافع محیط اجتماعی و بوم‌شناختی تأکید دارد.

یادداشت ۲: موفقیت پایدار با طرفهای ذی‌نفع (۳,۱,۴) یک سازمان، مانند مشتریان (۳,۹,۱)، مالکان، افراد سازمان، ارائه‌دهندگان (۳,۱,۹)، بانکداران، اتحادیه‌ها، شرکا و جامعه مرتبط است.

۳,۷,۱۵ نتیجه اندازه‌گیری

نتیجه اندازه‌گیری.

مجموعه‌ای از مقادیر کمیت که به یک کمیت مورد اندازه‌گیری نسبت داده شده‌اند، به همراه هرگونه اطلاعات مرتبط دیگری که در دسترس است (۳,۸,۴).

یادداشت ۱: نتیجه اندازه‌گیری عموماً حاوی «اطلاعات مرتبط» درباره مجموعه مقادیر کمیت است، به گونه‌ای که برخی از آن‌ها ممکن است نماینده‌تر از کمیت مورد اندازه‌گیری نسبت به سایر مقادیر باشند. این موضوع می‌تواند به شکل تابع چگالی احتمال بیان شود.

یادداشت ۲: هیچ نتیجه اندازه‌گیری بدون یک بیان مرتبط درباره عدم قطعیت اندازه‌گیری معتبر نیست.

[منبع: ISO/IEC Guide 99:2007، ۲,۹، با اصلاح — یادداشت‌های ۲ و ۳ حذف شده‌اند. یادداشت جدید ۲ اضافه شده است.]

۳,۷,۱۶ کارایی

رابطه بین نتیجه (۳,۷,۱) به‌دست‌آمده و منابع استفاده‌شده.

۳,۷,۱۷ اثربخشی

میزان تحقق فعالیت‌های برنامه‌ریزی‌شده (۳,۲,۱۲) و دستیابی به نتایج برنامه‌ریزی‌شده (۳,۷,۱).

3.7.13 success

<organization> achievement of an objective (3.7.11)

Note 1 to entry: The success of an organization (3.1.1) emphasizes the need for a balance between its economic or financial interests and the needs of its interested parties (3.1.4), such as customers (3.9.1), users, investors/shareholders (owners), people in the organization, providers (3.1.9), partners, interest groups and communities.

3.7.14 sustained success

<organization> success (3.7.13) over a period of time

Note 1 to entry: Sustained success emphasizes the need for a balance between the economic-financial interests of an organization (3.1.1) and those of the social and ecological environment.

Note 2 to entry: Sustained success relates to the interested parties (3.1.4) of an organization, such as customers (3.9.1), owners, people in an organization, providers (3.1.9), bankers, unions, partners and society.

3.7.15 measurement result

result of measurement

set of quantity values being attributed to a measurand together with any other available relevant information (3.8.4)

Note 1 to entry: A measurement result generally contains "relevant information" about the set of quantity values, such that some may be more representative of the measurand than others. This may be expressed in the form of a probability density function (PDF).

Note 2 to entry: No measurement result is valid without an associated statement of measurement uncertainty.

[SOURCE: ISO/IEC Guide 99:2007, 2.9, modified-Notes 2 and 3 to entry deleted. New Note 2 to entry added.]

3.7.16 efficiency

relationship between the result (3.7.1) achieved and the resources used

3.7.17 effectiveness

extent to which planned activities (3.2.12) are realized and planned results (3.7.1) are achieved

۳,۸ اصطلاحات مرتبط با داده، اطلاعات و اسناد

۳,۸,۱ داده

واقعیت‌های مربوط به یک موضوع (۳,۵,۳).

۳,۸,۲ داشبورد

<مزایای مالی و اقتصادی> ترکیبی از نمایش‌های عددی و گرافیکی داده‌ها که برای ارائه عملکرد (۳,۷,۳) و روندهای نتایج کلیدی (۳,۷,۱) استفاده می‌شود.

مثال: نمودارهای چراغ راهنمایی، نمودارهای پارتو، نمودارهای دایره‌ای، نمودارهای روند.

۳,۸,۳ روش آماری

<روش‌های آماری> روش‌شناسی تحلیل داده‌های کمی (۳,۸,۱) مرتبط با تغییرپذیری در محصولات (۳,۷,۹)، فرآیندها (۳,۳,۱)، خدمات (۳,۷,۱۰) و پدیده‌های مورد مطالعه، به‌منظور ارائه اطلاعات (۳,۸,۴) درباره موضوع (۳,۵,۳) مورد مطالعه.

یادداشت ۱: روش‌های آماری در صورتی که داده‌های کیفی (غیرعددی) قابل تبدیل به داده‌های کمی (عددی) باشند، به همان اندازه برای آن‌ها نیز قابل استفاده هستند.

۳,۸,۴ اطلاعات

داده‌های معنادار (۳,۸,۱).

۳,۸,۵ سیستم اطلاعاتی

شبکه‌ای از کانال‌های ارتباطی مورد استفاده در یک سازمان (۳,۱,۱).

۳,۸,۶ شواهد عینی

داده‌هایی (۳,۸,۱) که وجود یا صحت چیزی را پشتیبانی می‌کنند.

یادداشت ۱: شواهد عینی می‌توانند از طریق مشاهده، اندازه‌گیری (۳,۱۱,۴)، آزمون (۳,۱۱,۱۳) یا از طریق روش‌های دیگر به دست آیند.

یادداشت ۲: شواهد عینی برای مقاصد ممیزی (۳,۱۲,۱) عموماً شامل سوابق (۳,۸,۱۲)، اظهارات واقعیت یا سایر اطلاعات (۳,۸,۴) مرتبط با معیارهای ممیزی (۳,۱۲,۱۴) و قابل تصدیق هستند.

۳,۸,۷ سند

اطلاعات (۳,۸,۴) و رسانه‌ای که اطلاعات بر روی آن نگهداری می‌شود.

مثال: سابقه (۳,۸,۱۲)، مشخصات (۳,۸,۸)، سند روش اجرایی، نقشه، گزارش، استاندارد.

3.8 Terms related to data, information and documents

3.8.1 data

facts about an object (3.5.3)

3.8.2 dashboard

<financial and economic benefits> combination of numerical and graphical data displays used to present performance (3.7.3) and trends of key results (3.7.1)

EXAMPLE Traffic light charts, Pareto charts, pie charts, trend charts.

3.8.3 statistical technique

statistical method

<statistical techniques> methodology for the analysis of quantitative data (3.8.1) associated with variation in products (3.7.9), processes (3.3.1), services (3.7.10) and phenomena under study to provide information (3.8.4) on the object (3.5.3) of the study

Note 1 to entry: Statistical techniques are equally applicable to qualitative (non-numeric) data if such data can be converted to quantitative (numeric) data.

3.8.4 information

meaningful data (3.8.1)

3.8.5 information system

network of communication channels used within an organization (3.1.1)

3.8.6 objective evidence

data (3.8.1) supporting the existence or verity of something

Note 1 to entry: Objective evidence can be obtained through observation, measurement (3.11.4), test (3.11.13) or by other means.

Note 2 to entry: Objective evidence for the purpose of audit (3.12.1) generally consists of records (3.8.12), statements of fact or other information (3.8.4) which are relevant to the audit criteria (3.12.14) and verifiable.

3.8.7 document

information (3.8.4) and the medium on which it is contained

EXAMPLE Record (3.8.12), specification (3.8.8), procedure document, drawing, report, standard.

یادداشت ۱: رسانه می تواند کاغذ، دیسک رایانه ای مغناطیسی، الکترونیکی یا نوری، عکس یا نمونه اصلی، یا ترکیبی از آن ها باشد.

یادداشت ۲: مجموعه ای از اسناد (برای مثال، مشخصات و سوابق) اغلب «مستندات» نامیده می شود.

یادداشت ۳: برخی الزامات (۳,۵,۱) (برای مثال، الزام خوانا بودن) به همه انواع اسناد مربوط می شوند. با این حال، ممکن است الزامات متفاوتی برای مشخصات (برای مثال، الزام تحت کنترل بازنگری بودن) و برای سوابق (برای مثال، الزام قابلیت بازیابی) وجود داشته باشد.

۳,۸,۸ مشخصات

سند (۳,۸,۷) بیان کننده الزامات (۳,۵,۱).

مثال: راهنمای کیفیت (۳,۸,۹)، طرح کیفیت (۳,۸,۱۰)، نقشه فنی، سند روش اجرایی، دستورالعمل کاری (۳,۸,۱۳).

یادداشت ۱: یک مشخصات می تواند با فعالیت ها (۳,۲,۱۲) (برای مثال، سند روش اجرایی، مشخصات فرآیند (۳,۳,۱) و مشخصات آزمون (۳,۱۱,۱۳)) یا محصولات (۳,۷,۹) (برای مثال، مشخصات محصول، مشخصات عملکرد و نقشه) مرتبط باشد.

یادداشت ۲: یک مشخصات، با بیان الزامات، می تواند نتایج (۳,۷,۱) حاصل شده از طراحی و توسعه (۳,۳,۱۱) را نیز بیان کند و بنابراین در برخی موارد می تواند به عنوان سابقه (۳,۸,۱۲) استفاده شود.

۳,۸,۹ راهنمای کیفیت

اطلاعات مدون (۳,۸,۱۴) توصیف کننده سازمان (۳,۱,۱)، ساختار، منابع، محصولات (۳,۷,۹) و خدمات (۳,۷,۱۰) آن و مشخص کننده سیستم مدیریت کیفیت (۳,۴,۹) آن، به طور مستقیم یا با ارجاع به سایر اسناد (۳,۸,۷).

یادداشت ۱: راهنماهای کیفیت می توانند از نظر جزئیات و قالب، متناسب با اندازه و پیچیدگی هر سازمان متفاوت باشند.

۳,۸,۱۰ طرح کیفیت

مشخصاتی (۳,۸,۸) از اقدامات (۳,۶,۱)، مسئولیت ها و منابع مرتبط که باید برای یک موضوع مشخص (۳,۵,۳) به کار گرفته شوند.

۳,۸,۱۱ مورد مشخص

<طرح ریزی کیفیت> موضوع یک طرح کیفیت (۳,۸,۱۰).

یادداشت ۱: مورد مشخص می تواند یک فرآیند (۳,۳,۱)، محصول (۳,۷,۹)، پروژه (۳,۲,۱۱)، قرارداد (۳,۳,۱۳) یا سایر خروجی های موردنظر (۳,۷,۸) برای طرح کیفیت باشد.

۳,۸,۱۲ سابقه

سند (۳,۸,۷) بیان کننده نتایج (۳,۷,۱) حاصل شده یا ارائه دهنده شواهدی از فعالیت های (۳,۲,۱۲) انجام شده.

Note 1 to entry: The medium can be paper, magnetic, electronic or optical computer disc, photograph or master sample, or combination thereof.

Note 2 to entry: A set of documents (e.g. specifications and records) is frequently called "documentation".

Note 3 to entry: Some requirements (3.5.1) (e.g. the requirement to be readable) relate to all types of documents. However, there can be different requirements for specifications (e.g. the requirement to be revision controlled) and for records (e.g. the requirement to be retrievable).

3.8.8 specification

document (3.8.7) stating requirements (3.5.1)

EXAMPLE Quality manual (3.8.9), quality plan (3.8.10), technical drawing, procedure document, work instruction (3.8.13).

Note 1 to entry: A specification can be related to activities (3.2.12) (e.g. procedure document, process (3.3.1) specification and test (3.11.13) specification) or products (3.7.9) (e.g. product specification, performance specification and drawing).

Note 2 to entry: By stating requirements, a specification can also state results (3.7.1) achieved by design and development (3.3.11) and thus in some cases can be used as a record (3.8.12).

3.8.9 quality manual

documented information (3.8.14) describing the organization (3.1.1), its structure, resources, products (3.7.9) and services (3.7.10) and specifying its quality management system (3.4.9) directly or by reference to other documents (3.8.7)

Note 1 to entry: Quality manuals can vary in detail and format to suit the size and complexity of an individual organization.

3.8.10 quality plan

specification (3.8.8) of the actions (3.6.1), responsibilities and associated resources to be applied to a specific object (3.5.3)

3.8.11 specific case

<quality planning> subject of a quality plan (3.8.10)

Note 1 to entry: The specific case can be a process (3.3.1), product (3.7.9), project (3.2.11), contract (3.3.13) or other intended output (3.7.8) for the quality plan.

3.8.12 record

document (3.8.7) stating results (3.7.1) achieved or providing evidence of activities (3.2.12) performed

یادداشت ۱: سوابق می‌توانند، برای مثال، برای رسمی‌سازی قابلیت ردیابی (۳،۵،۱۱) و ارائه شواهدی از صحت‌گذاری (۳،۱۱،۱۲)، اقدام پیشگیرانه (۳،۶،۲) و اقدام اصلاحی (۳،۶،۴) استفاده شوند.

۳،۸،۱۳ دستورالعمل کاری

<مستندات> شرح تفصیلی نحوه انجام وظایف.

مثال: شرح‌های مکتوب تفصیلی، نمودارهای جریان، الگوها، مدل‌ها، یادداشتهای فنی درج‌شده در نقشه‌ها، مشخصات (۳،۸،۸)، راهنماهای دستورالعمل تجهیزات، تصاویر، فایل‌های صوتی و ویدئویی، چک‌لیست‌ها یا ترکیبی از آنها.

یادداشت ۱: دستورالعمل‌های کاری، هرگونه مواد، تجهیزات و اطلاعات مدون (۳،۸،۱۴) مورد استفاده را توصیف می‌کنند. در صورت مرتبط بودن، دستورالعمل‌های کاری شامل معیارهای پذیرش نیز می‌شوند.

۳،۸،۱۴ اطلاعات مدون

اطلاعات (۳،۸،۴) مورد نیاز برای تحت کنترل و نگهداری قرار گرفتن توسط یک سازمان (۳،۱،۱) و رسانه‌ای که اطلاعات بر روی آن قرار دارد.

یادداشت ۱: اطلاعات مدون می‌تواند در هر قالب و رسانه‌ای و از هر منبعی باشد.

یادداشت ۲: اطلاعات مدون می‌تواند به موارد زیر اشاره داشته باشد:

سیستم مدیریت (۳،۴،۲)، شامل فرآیندهای مرتبط (۳،۳،۱)؛

اطلاعات ایجادشده به منظور انجام عملیات سازمان (مستندات)؛

شواهد نتایج (۳،۷،۱) حاصل‌شده (سوابق (۳،۸،۱۲)).

۳،۸،۱۵ فرم

<مستندات> اطلاعات مدون (۳،۸،۱۴) مورد استفاده برای ثبت داده‌ها (۳،۸،۱) مورد نیاز سیستم مدیریت کیفیت (۳،۴،۹).

یادداشت ۱: هنگامی که داده‌ها در یک فرم وارد می‌شوند، فرم به اطلاعات مدونی تبدیل می‌شود که باید نگهداری شود (یعنی سابقه (۳،۸،۱۲)).

۳،۹ اصطلاحات مرتبط با مشتری

۳،۹،۱ مشتری

شخص یا سازمان (۳،۱،۱) که می‌تواند یا واقعاً محصول (۳،۷،۹) یا خدمتی (۳،۷،۱۰) را دریافت می‌کند که برای این شخص یا سازمان در نظر گرفته شده یا مورد نیاز آن است.

Note 1 to entry: Records can be used, for example, to formalize traceability (3.5.11) and to provide evidence of verification (3.11.12), preventive action (3.6.2) and corrective action (3.6.4).

3.8.13 work instruction

<documentation> detailed description of how to perform tasks

EXAMPLE Detailed written descriptions, flow charts, templates, models, technical notes incorporated into drawings, specifications (3.8.8), equipment instruction manuals, pictures, audios and videos, checklists or combinations thereof.

Note 1 to entry: Work instructions describe any materials, equipment and documented information (3.8.14) to be used. When relevant, work instructions include acceptance criteria.

3.8.14 documented information

information (3.8.4) required to be controlled and maintained by an organization (3.1.1) and the medium on which it is contained

Note 1 to entry: Documented information can be in any format and media and from any source.

Note 2 to entry: Documented information can refer to:

- the management system (3.4.2), including related processes (3.3.1);
- information created in order for the organization to operate (documentation);
- evidence of results (3.7.1) achieved (records (3.8.12)).

3.8.15 form

<documentation> documented information (3.8.14) used to record data (3.8.1) required by the quality management system (3.4.9)

Note 1 to entry: A form becomes documented information to be retained (i.e. a record (3.8.12)) when data are entered.

3.9 Terms related to customer

3.9.1 customer

person or organization (3.1.1) that can or does receive a product (3.7.9) or a service (3.7.10) that is intended for or required by this person or organization

مثال: مصرف‌کننده (۳,۹,۸)، کارفرما، کاربر نهایی، خرده‌فروش، دریافت‌کننده محصول یا خدمت از یک فرآیند داخلی (۳,۳,۱)، ذی‌نفع و خریدار.

یادداشت ۱: مشتری می‌تواند داخلی یا خارجی نسبت به سازمان باشد.

۳,۹,۲ بازخورد

<رضایت مشتری> نظرات، دیدگاه‌ها و ابراز علاقه نسبت به یک محصول (۳,۷,۹)، خدمت (۳,۷,۱۰) یا فرآیند رسیدگی به شکایات (۳,۳,۱).

۳,۹,۳ شکایت

<رضایت مشتری> ابراز نارضایتی ارائه‌شده به یک سازمان (۳,۱,۱)، مرتبط با محصول (۳,۷,۹) یا خدمت (۳,۷,۱۰) آن، یا خود فرآیند رسیدگی به شکایات (۳,۳,۱)، که در آن پاسخ یا حل‌وفصل، به‌صورت صریح یا ضمنی مورد انتظار است.

۳,۹,۴ اختلاف

<رضایت مشتری> عدم توافق ناشی از یک شکایت (۳,۹,۳) که به یک ارائه‌دهنده فرآیند حل‌وفصل اختلاف (۳,۱,۱۱) ارائه شده است.

یادداشت ۱: برخی سازمان‌ها (۳,۱,۱) به مشتریان (۳,۹,۱) خود اجازه می‌دهند نارضایتی خود را در وهله نخست به یک ارائه‌دهنده فرآیند حل‌وفصل اختلاف ابراز کنند. در این وضعیت، هنگامی که ابراز نارضایتی برای دریافت پاسخ به سازمان ارسال می‌شود، به یک شکایت تبدیل می‌شود و در صورتی که بدون مداخله ارائه‌دهنده فرآیند حل‌وفصل اختلاف (۳,۳,۹) توسط سازمان حل‌وفصل نشود، به یک اختلاف تبدیل می‌شود. بسیاری از سازمان‌ها ترجیح می‌دهند مشتریان آن‌ها ابتدا هرگونه نارضایتی را به سازمان ابراز کنند و سپس از حل‌وفصل اختلاف خارج از سازمان استفاده کنند.

۳,۹,۵ حل‌کننده اختلاف

<رضایت مشتری> شخصی که توسط یک ارائه‌دهنده فرآیند حل‌وفصل اختلاف (۳,۱,۱۱) برای کمک به طرفین در حل‌وفصل یک اختلاف (۳,۹,۴) تعیین می‌شود.

مثال: کارکنان، داوطلبان، کارکنان قراردادی (۳,۳,۱۳).

۳,۹,۶ شاکی

<رضایت مشتری> شخص، سازمان (۳,۱,۱) یا نماینده آن‌ها که شکایتی (۳,۹,۳) را مطرح می‌کند.

۳,۹,۷ خدمات مشتری

تعامل یک سازمان (۳,۱,۱) با یک مشتری (۳,۹,۱) در سراسر چرخه عمر یک محصول (۳,۷,۹) یا یک خدمت (۳,۷,۱۰).

۳,۹,۸ مصرف‌کننده

EXAMPLE Consumer (3.9.8), client, end-user, retailer, receiver of product or service from an internal process (3.3.1), beneficiary and purchaser.

Note 1 to entry: A customer can be internal or external to the organization.

3.9.2 feedback

<customer satisfaction> opinions, comments and expressions of interest in a product (3.7.9), service (3.7.10) or complaints-handling process (3.3.1)

3.9.3 complaint

<customer satisfaction> expression of dissatisfaction made to an organization (3.1.1), related to its product (3.7.9) or service (3.7.10), or the complaints-handling process (3.3.1) itself, where a response or resolution is explicitly or implicitly expected

3.9.4 dispute

<customer satisfaction> disagreement, arising from a complaint (3.9.3), submitted to a dispute resolution process (DRP) provider (3.1.11)

Note 1 to entry: Some organizations (3.1.1) allow their customers (3.9.1) to express their dissatisfaction to a DRP- provider in the first instance. In this situation, the expression of dissatisfaction becomes a complaint when sent to the organization for a response, and becomes a dispute if not resolved by the organization without DRP-provider intervention (3.3.9). Many organizations prefer their customers to first express any dissatisfaction to the organization before utilizing dispute resolution external to the organization.

3.9.5 dispute resolver

<customer satisfaction> individual person assigned by a dispute resolution process (DRP) provider (3.1.11) to assist the parties in resolving a dispute (3.9.4)

EXAMPLE Staff, volunteer, contract (3.3.13) personnel.

3.9.6 complainant

<customer satisfaction> person, organization (3.1.1) or their representative making a complaint (3.9.3)

3.9.7 customer service

interaction of an organization (3.1.1) with a customer (3.9.1) throughout the life cycle of a product (3.7.9) or a service (3.7.10)

3.9.8 consumer

شخصی که استفاده کننده نهایی محصولات (۳,۷,۹) و خدمات (۳,۷,۱۰) است.

یادداشت ۱: برای مقاصد این سند، استفاده از اصطلاح «مصرف کننده» طیفی از کاربران بالقوه و موجود محصول یا خدمت را شامل می شود، برای مثال:

- افرادی که در حال بررسی استفاده از یک محصول یا خدمت یا خرید آن هستند؛
- افرادی که یک محصول یا خدمت را به صورت موردی خریداری کرده اند؛
- افرادی که دارای قرارداد (۳,۳,۱۳) کوتاه مدت یا بلندمدت برای یک محصول یا خدمت هستند؛
- استفاده کنندگان نهایی یک محصول یا خدمت که مستقیماً هزینه محصول یا خدمت را پرداخت می کنند؛
- استفاده کنندگان نهایی یک محصول یا خدمت که هزینه محصول یا خدمت را پرداخت نمی کنند.

یادداشت ۲: استفاده کننده نهایی لزوماً همان مشتری (۳,۹,۱) که محصول یا خدمت را خریداری کرده است، نیست (برای مثال، افرادی که در یک رستوران غذا صرف می کنند و هزینه آن یا توسط یکی از افراد این گروه یا توسط فرد دیگری پرداخت می شود).

[منبع: ISO/IEC Guide 76:2020, ۳,۵, با اصلاح — «عضو فردی عموم مردم» با «شخص» و «خدمات یا کالاهای مرتبط با خدمت (برای مثال، بلندگوی هوشمند)» با «محصولات و خدمات» در تعریف جایگزین شده اند. واژه «محصول» پیش از «خدمت» در سراسر یادداشت های ۱ و ۲ اضافه شده است.]

۳,۹,۹ تراکنش تجارت الکترونیکی کسب و کار با مصرف کننده

تراکنش تجارت الکترونیکی کسب و کار با مصرف کننده

مجموعه ای از تعاملات بین یک سازمان (۳,۱,۱) و یک مصرف کننده (۳,۹,۸) برای ارائه محصولات (۳,۷,۹) و خدمات (۳,۷,۱۰) که به صورت برخط تسهیل می شود.

۳,۹,۱۰ محتوا

عبارت، تصاویر و سازوکارهای مرتبط با برقراری ارتباط اطلاعات (۳,۸,۴) درباره یک سازمان (۳,۱,۱)، محصولات (۳,۷,۹) و خدمات (۳,۷,۱۰) آن، و تراکنش تجارت الکترونیکی کسب و کار با مصرف کننده (۳,۹,۹).

۳,۹,۱۱ ضوابط تراکنش تجارت الکترونیکی کسب و کار با مصرف کننده

ضوابط تراکنش تجارت الکترونیکی کسب و کار با مصرف کننده

قول یا مجموعه ای از قول ها که توسط سازمان ها (۳,۱,۱) به مصرف کنندگان (۳,۹,۸) داده می شود و مقررات مرتبط در پشتیبانی از تراکنش های تجارت الکترونیکی کسب و کار با مصرف کننده (۳,۹,۹).

یادداشت ۱: قول ها می توانند شامل عناصری از مواردی باشند که معمولاً به عنوان «شرایط و ضوابط» شناخته می شوند.

person who is the end user of products (3.7.9) and services (3.7.10)

Note 1 to entry: For the purposes of this document, use of the term "consumer" includes a range of potential and existing product or service users, for example:

- those thinking about using or purchasing a product or a service;
- those who have purchased a one-off product or service;
- those in a short or long-term product or service contract (3.3.13);
- end users of a product or a service paying directly for the product or service;
- end users of a product or a service not paying for the product or service.

Note 2 to entry: The end user is not necessarily the customer (3.9.1) who purchased the product or service (e.g. persons having a meal at a restaurant that is paid for either by one person in this group or by a different person).

[SOURCE: ISO/IEC Guide 76:2020, 3.5, modified "individual member of the general public" replaced by "person" and "services or service-related goods (e.g. a smart speaker)" replaced by "products and services" in the definition. "product" added before "service" throughout Notes 1 and 2 to entry.]

3.9.9 business-to-consumer electronic commerce transaction

B2C ECT

<business-to-consumer electronic commerce transaction> set of interactions between an organization (3.1.1) and a consumer (3.9.8) for the provision of products (3.7.9) and services (3.7.10), facilitated online

3.9.10 content

<business-to-consumer electronic commerce transaction> wording, images and related mechanisms associated with communicating information (3.8.4) about an organization (3.1.1), its products (3.7.9) and services (3.7.10), and the business-to-consumer electronic commerce transaction (3.9.9)

3.9.11 business-to-consumer electronic commerce transaction code

B2C ECT code

<business-to-consumer electronic commerce transaction> promise or set of promises made by organizations (3.1.1) to consumers (3.9.8), and related provisions in support of B2C ECTS (3.9.9)

Note 1 to entry: Promises can include elements of what are commonly referred to as "terms and conditions".

۳,۹,۱۲ ارائه‌دهنده تراکنش تجارت الکترونیکی کسب‌وکار با مصرف‌کننده

ارائه‌دهنده تراکنش تجارت الکترونیکی کسب‌وکار با مصرف‌کننده

<تراکنش تجارت الکترونیکی کسب‌وکار با مصرف‌کننده> سازمان (۳,۱,۱) که یک فرایند (۳,۳,۱) یا فعالیت (۳,۲,۱۲) مربوط به تراکنش تجارت الکترونیکی کسب‌وکار با مصرف‌کننده (۳,۹,۹) را برای یک سازمان تأمین می‌کند و خارج از سازمانی است که سیستم تراکنش تجارت الکترونیکی کسب‌وکار با مصرف‌کننده را اداره می‌کند.

۳,۹,۱۳ رضایت مشتری

ادراک مشتری (۳,۹,۱) از میزان برآورده شدن انتظارات مشتری

یادداشت ۱: ممکن است انتظار مشتری برای سازمان (۳,۱,۱)، یا حتی برای خود مشتری مربوطه، تا زمان تحویل محصول (۳,۷,۹) یا خدمت (۳,۷,۱۰) شناخته‌شده نباشد. برای دستیابی به رضایت بالای مشتری، ممکن است لازم باشد انتظاری از مشتری برآورده شود، حتی اگر آن انتظار بیان نشده، عموماً ضمنی یا الزامی نباشد.

یادداشت ۲: شکایات (۳,۹,۳) یک شاخص متداول رضایت پایین مشتری هستند، اما نبود شکایت لزوماً به معنای رضایت بالای مشتری نیست.

یادداشت ۳: حتی هنگامی که الزامات مشتری (۳,۵,۱) با مشتری توافق شده و برآورده شده باشند، این امر لزوماً رضایت بالای مشتری را تضمین نمی‌کند.

۳,۹,۱۴ ضوابط رفتاری رضایت مشتری

قول‌هایی که توسط یک سازمان (۳,۱,۱) در خصوص رفتار خود به مشتریان (۳,۹,۱) داده می‌شود و با هدف افزایش رضایت مشتری (۳,۹,۱۳) و مقررات مرتبط با آن است.

یادداشت ۱: مقررات مرتبط می‌تواند شامل اهداف (۳,۷,۱۱)، شرایط، محدودیت‌ها، اطلاعات تماس (۳,۸,۴) و روش‌های رسیدگی به شکایات (۳,۹,۳) (۳,۳,۲) باشد.

۳,۱۰ اصطلاحات مرتبط با ویژگی

۳,۱۰,۱ ویژگی

مشخصه متمایزکننده

یادداشت ۱: یک ویژگی می‌تواند ذاتی یا تخصیص‌یافته باشد.

یادداشت ۲: یک ویژگی می‌تواند کیفی یا کمی باشد.

یادداشت ۳: طبقات مختلفی از ویژگی وجود دارد، از جمله موارد زیر:

3.9.12 business-to-consumer electronic commerce transaction provider

B2C ECT provider

<business-to-consumer electronic commerce transaction> organization (3.1.1) that supplies a B2C ECT (3.9.9) process (3.3.1) or activity (3.2.12) to an organization and that is external to the organization operating the B2C ECT system

3.9.13 customer satisfaction

customer's (3.9.1) perception of the degree to which the customer's expectations have been fulfilled

Note 1 to entry: It can be that the customer's expectation is not known to the organization (3.1.1), or even to the customer in question, until the product (3.7.9) or service (3.7.10) is delivered. It can be necessary for achieving high customer satisfaction to fulfil an expectation of a customer even if it is neither stated nor generally implied or obligatory.

Note 2 to entry: Complaints (3.9.3) are a common indicator of low customer satisfaction but their absence does not necessarily imply high customer satisfaction.

Note 3 to entry: Even when customer requirements (3.5.1) have been agreed with the customer and fulfilled, this does not necessarily ensure high customer satisfaction.

3.9.14 customer satisfaction code of conduct

promises, made to customers (3.9.1) by an organization (3.1.1) concerning its behaviour, that are aimed at enhanced customer satisfaction (3.9.13) and related provisions

Note 1 to entry: Related provisions can include objectives (3.7.11), conditions, limitations, contact information (3.8.4), and complaints (3.9.3) handling procedures (3.3.2).

3.10 Terms related to characteristic**3.10.1 characteristic**

distinguishing feature

Note 1 to entry: A characteristic can be inherent or assigned.

Note 2 to entry: A characteristic can be qualitative or quantitative.

Note 3 to entry: There are various classes of characteristic, such as the following:

(a) فیزیکی (برای مثال، ویژگی‌های مکانیکی، الکتریکی، شیمیایی یا زیستی)؛

(b) حسی (برای مثال، مرتبط با بویایی، لامسه، چشایی، بینایی یا شنوایی)؛

(c) رفتاری (برای مثال، ادب، صداقت، درستکاری)؛

(d) زمانی (برای مثال، وقت‌شناسی، قابلیت اطمینان، در دسترس بودن، تداوم)؛

(e) ارگونومیک (برای مثال، ویژگی فیزیولوژیکی یا مرتبط با ایمنی انسان)؛

(f) کارکردی (برای مثال، حداکثر سرعت یک هواپیما).

۳,۱۰,۲ ویژگی کیفیت

ویژگی ذاتی (۳,۱۰,۱) یک موضوع (۳,۵,۳) که با یک الزام (۳,۵,۱) مرتبط است.

یادداشت ۱: ذاتی به معنای موجود بودن در چیزی است، به‌ویژه به‌عنوان یک ویژگی دائمی.

یادداشت ۲: ویژگی تخصیص‌یافته به یک موضوع (برای مثال، قیمت یک موضوع)، ویژگی کیفیت آن موضوع محسوب نمی‌شود.

۳,۱۰,۳ عامل انسانی

ویژگی (۳,۱۰,۱) یک شخص که بر موضوع (۳,۵,۳) مورد بررسی تأثیر می‌گذارد.

یادداشت ۱: ویژگی‌ها می‌توانند فیزیکی، شناختی یا اجتماعی باشند.

یادداشت ۲: عوامل انسانی می‌توانند تأثیر قابل توجهی بر پیاده‌سازی یک سیستم مدیریت (۳,۴,۲) داشته باشند.

۳,۱۰,۴ دانش

درکی که تصمیم‌گیری و اقدام (۳,۶,۱) مؤثر و متناسب با زمینه را امکان‌پذیر می‌سازد.

مثال: بینش‌ها، دانش عملی، رویه‌های خوب (۳,۲,۴).

یادداشت ۱: دانش در درون افراد، تیم‌ها و سازمان‌ها (۳,۱,۱) و بین آن‌ها وجود دارد.

۳,۱۰,۵ مهارت

<آموزش> توانایی آموخته‌شده برای انجام یک وظیفه مطابق با انتظار مشخص. [منبع: ISO 30400:2022, ۳,۱۴,۱۲]

۳,۱۰,۶ شایستگی

توانایی به‌کارگیری دانش (۳,۱۰,۴) و مهارت‌ها (۳,۱۰,۵) برای دستیابی به نتایج موردنظر (۳,۷,۱).

- a) physical (e.g. mechanical, electrical, chemical or biological characteristics);
- b) sensory (e.g. related to smell, touch, taste, sight, hearing);
- c) behavioural (e.g. courtesy, honesty, veracity);
- d) temporal (e.g. punctuality, reliability, availability, continuity);
- e) ergonomic (e.g. physiological characteristic, or related to human safety);
- f) functional (e.g. maximum speed of an aircraft).

3.10.2 quality characteristic

inherent characteristic (3.10.1) of an object (3.5.3) related to a requirement (3.5.1)

Note 1 to entry: Inherent means existing in something, especially as a permanent characteristic.

Note 2 to entry: A characteristic assigned to an object (e.g. the price of an object) is not a quality characteristic of that object.

3.10.3 human factor

characteristic (3.10.1) of a person having an impact on an object (3.5.3) under consideration

Note 1 to entry: Characteristics can be physical, cognitive or social.

Note 2 to entry: Human factors can have a significant impact in the implementation of a management system (3.4.2).

3.10.4 knowledge

understanding that enables effective context-specific decisions and action (3.6.1)

EXAMPLE Insights, know-how, good practices (3.2.4).

Note 1 to entry: Knowledge exists within and between individuals, teams and organizations (3.1.1).

3.10.5 skill

<training> learned capacity to perform a task to a specified expectation

[SOURCE: ISO 30400:2022, 3.14.12]

3.10.6 competence

ability to apply knowledge (3.10.4) and skills (3.10.5) to achieve intended results (3.7.1)

۳,۱۰,۷ ویژگی اندازه‌شناختی

ویژگی (۳,۱۰,۱) که می‌تواند بر نتایج (۳,۷,۱) اندازه‌گیری (۳,۱۱,۴) تأثیر بگذارد.

یادداشت ۱: تجهیزات اندازه‌گیری (۳,۱۱,۹) معمولاً دارای چندین ویژگی اندازه‌شناختی هستند.

یادداشت ۲: ویژگی‌های اندازه‌شناختی می‌توانند موضوع کالیبراسیون قرار گیرند.

۳,۱۰,۸ پیکربندی

ویژگی‌های عملکردی و فیزیکی مرتبط با یکدیگر (۳,۱۰,۱) یک محصول (۳,۷,۹) یا خدمت (۳,۷,۱۰) که در اطلاعات پیکربندی (۳,۱۰,۱۰) تعریف شده‌اند.

۳,۱۰,۹ قلم پیکربندی

<مدیریت پیکربندی> موجودیتی در یک پیکربندی (۳,۱۰,۸) که یک کارکرد مورد استفاده نهایی را برآورده می‌کند.

۳,۱۰,۱۰ اطلاعات پیکربندی

<مدیریت پیکربندی> الزامات (۳,۵,۱) مربوط به طراحی، تحقق، صحت‌گذاری (۳,۱۱,۱۲)، بهره‌برداری و پشتیبانی محصول (۳,۷,۹) یا خدمت (۳,۷,۱۰).

۳,۱۰,۱۱ حسابداری وضعیت پیکربندی

<مدیریت پیکربندی> ثبت و گزارش‌دهی رسمی اطلاعات پیکربندی (۳,۱۰,۱۰)، وضعیت تغییرات پیشنهادی و وضعیت اجرای تغییرات تأییدشده.

۳,۱۰,۱۲ خط مبنای پیکربندی

<مدیریت پیکربندی> اطلاعات پیکربندی (۳,۱۰,۱۰) تأییدشده‌ای که ویژگی‌های (۳,۱۰,۱) یک محصول (۳,۷,۹) یا خدمت (۳,۷,۱۰) را در یک نقطه زمانی مشخص تعیین می‌کند و به‌عنوان مرجع برای فعالیت‌ها (۳,۲,۱۲) در سراسر چرخه عمر محصول یا خدمت مورد استفاده قرار می‌گیرد.

۳,۱۱ اصطلاحات مرتبط با تعیین

۳,۱۱,۱ تعیین

فعالیتی (۳,۲,۱۲) برای مشخص کردن یک یا چند ویژگی (۳,۱۰,۱) و مقادیر ویژگی‌های آن‌ها.

3.10.7 metrological characteristic

characteristic (3.10.1) which can influence the results (3.7.1) of measurement (3.11.4)

Note 1 to entry: Measuring equipment (3.11.9) usually has several metrological characteristics.

Note 2 to entry: Metrological characteristics can be the subject of calibration.

3.10.8 configuration

interrelated functional and physical characteristics (3.10.1) of a product (3.7.9) or service (3.7.10) defined in configuration information (3.10.10)

3.10.9 configuration item

<configuration management> entity within a configuration (3.10.8) that satisfies an end use function

3.10.10 configuration information

<configuration management> requirements (3.5.1) for product (3.7.9) or service (3.7.10) design, realization, verification (3.11.12), operation and support

3.10.11 configuration status accounting

<configuration management> formalized recording and reporting of configuration information (3.10.10), the status of proposed changes and the status of the implementation of approved changes

3.10.12 configuration baseline

<configuration management> approved configuration information (3.10.10) that establishes the characteristics (3.10.1) of a product (3.7.9) or service (3.7.10) at a point in time that serves as reference for activities (3.2.12) throughout the life cycle of the product or service

3.11 Terms related to determination**3.11.1 determination**

activity (3.2.12) to find out one or more characteristics (3.10.1) and their characteristic values

۳,۱۱,۲ بازنگری

تعیین (۳,۱۱,۱) مناسب بودن، کفایت یا اثربخشی (۳,۷,۱۷) یک موضوع (۳,۵,۳) برای دستیابی به اهداف تعیین شده (۳,۷,۱۱).
 مثال: بازنگری مدیریت، بازنگری طراحی و توسعه (۳,۳,۱۱)، بازنگری الزامات (۳,۵,۱) مشتری (۳,۹,۱)، بازنگری اقدام اصلاحی (۳,۶,۴)، بازنگری همتا.

یادداشت ۱: بازنگری می‌تواند شامل تعیین کارایی (۳,۷,۱۶) نیز باشد.

۳,۱۱,۳ پایش

تعیین (۳,۱۱,۱) وضعیت یک سیستم (۳,۴,۱)، یک فرایند (۳,۳,۱) یا یک فعالیت (۳,۲,۱۲)
 یادداشت ۱: برای تعیین وضعیت، ممکن است نیاز به بررسی، نظارت یا مشاهده نقادانه باشد.
 یادداشت ۲: پایش می‌تواند وضعیت یک محصول (۳,۷,۹) یا یک خدمت (۳,۷,۱۰) را نیز تعیین کند.
 یادداشت ۳: پایش عموماً تعیین وضعیت یک موضوع (۳,۵,۳) است که در مراحل مختلف یا در زمان‌های مختلف انجام می‌شود.

۳,۱۱,۴ اندازه‌گیری

فرایندی (۳,۳,۱) برای تعیین یک مقدار
 یادداشت ۱: مطابق با ISO 3534-2:2006، ۳,۲,۱، مقدار تعیین‌شده عموماً مقدار یک کمیت است.

۳,۱۱,۵ سیستم مدیریت اندازه‌گیری

سیستم مدیریت (۳,۴,۲) در ارتباط با اندازه‌گیری (۳,۱۱,۴)

۳,۱۱,۶ کارکرد اندازه‌شناختی

کارکردی با مسئولیت اداری و فنی برای تعریف و اجرای سیستم مدیریت اندازه‌گیری (۳,۱۱,۵)

۳,۱۱,۷ تأیید اندازه‌شناختی

مجموعه عملیاتی که برای اطمینان از انطباق تجهیزات اندازه‌گیری (۳,۱۱,۹) با الزامات (۳,۵,۱) مربوط به کاربرد موردنظر آن‌ها لازم است.

یادداشت ۱: تأیید اندازه‌شناختی عموماً شامل کالیبراسیون یا صحت‌گذاری (۳,۱۱,۱۲)، هرگونه تنظیم یا تعمیر (۳,۶,۷) ضروری و کالیبراسیون مجدد پس از آن، و مقایسه با الزامات اندازه‌شناختی (۳,۵,۷) مربوط به کاربرد موردنظر تجهیزات، همچنین هرگونه پلمب و برچسب‌گذاری موردنیاز است.

3.11.2 review

determination (3.11.1) of the suitability, adequacy or effectiveness (3.7.17) of an object (3.5.3) to achieve established objectives (3.7.11)

EXAMPLE Management review, design and development (3.3.11) review, review of customer (3.9.1) requirements (3.5.1), review of corrective action (3.6.4), peer review.

Note 1 to entry: Review can also include the determination of efficiency (3.7.16).

3.11.3 monitoring

determining (3.11.1) the status of a system (3.4.1), a process (3.3.1) or an activity (3.2.12)

Note 1 to entry: To determine the status, there can be a need to check, supervise or critically observe.

Note 2 to entry: Monitoring can also determine the status of a product (3.7.9) or a service (3.7.10).

Note 3 to entry: Monitoring is generally a determination of the status of an object (3.5.3), carried out at different stages or at different times.

3.11.4 measurement

process (3.3.1) to determine a value

Note 1 to entry: According to ISO 3534-2:2006, 3.2.1, the value determined is generally the value of a quantity.

3.11.5 measurement management system

management system (3.4.2) with regard to measurement (3.11.4)

3.11.6 metrological function

function with administrative and technical responsibility for defining and implementing the measurement management system (3.11.5)

3.11.7 metrological confirmation

set of operations required to ensure that measuring equipment (3.11.9) conforms to the requirements (3.5.1) for its intended use

Note 1 to entry: Metrological confirmation generally includes calibration or verification (3.11.12), any necessary adjustment or repair (3.6.7) and subsequent recalibration, and comparison with the metrological requirements (3.5.7) for the intended use of the equipment, as well as any required sealing and labelling.

یادداشت ۲: تأیید اندازه‌شناختی تا زمانی که مناسب بودن تجهیزات اندازه‌گیری برای کاربرد موردنظر اثبات و مستند نشده باشد، محقق نمی‌شود.

یادداشت ۳: الزامات مربوط به کاربرد موردنظر شامل ملاحظات از قبیل دامنه، تفکیک‌پذیری و حداکثر خطاهای مجاز است.

یادداشت ۴: الزامات اندازه‌شناختی معمولاً از الزامات محصول (۳,۷,۹) متمایز هستند و در الزامات محصول مشخص نمی‌شوند.

۳,۱۱,۸ فرایند اندازه‌گیری

مجموعه عملیاتی برای تعیین مقدار یک کمیت

۳,۱۱,۹ تجهیزات اندازه‌گیری

ابزار اندازه‌گیری، نرم‌افزار، استاندارد اندازه‌گیری، ماده مرجع یا تجهیزات کمکی، یا ترکیبی از آن‌ها، که برای تحقق یک فرایند اندازه‌گیری (۳,۱۱,۸) ضروری است.

۳,۱۱,۱۰ خدمت اندازه‌گیری

وظیفه یا وظایف و فرایندهای مرتبط (۳,۳,۱) که برای اجرای یک اندازه‌گیری (۳,۱۱,۴) یا مستندسازی یک اندازه‌گیری انجام می‌شوند.

یادداشت ۱: اصطلاح «خدمت اندازه‌گیری» شامل وظایفی مانند تعمیر (۳,۶,۷) تجهیزات، در مواردی که اندازه‌گیری‌ها در فرایند تعمیر مورد استفاده قرار می‌گیرند، نیز می‌شود.

۳,۱۱,۱۱ بازرسی

تعیین (۳,۱۱,۱) انطباق (۳,۵,۹) با الزامات مشخص‌شده (۳,۵,۱)

یادداشت ۱: اگر نتیجه (۳,۷,۱) یک بازرسی انطباق را نشان دهد، می‌توان از آن برای اهداف صحت‌گذاری (۳,۱۱,۱۲) استفاده کرد.

یادداشت ۲: نتیجه یک بازرسی می‌تواند انطباق یا عدم انطباق (۳,۵,۱۳)، یا درجه‌ای از انطباق را نشان دهد.

۳,۱۱,۱۲ صحت‌گذاری

تأیید، از طریق ارائه شواهد عینی (۳,۸,۶)، مبنی بر اینکه الزامات مشخص‌شده (۳,۵,۱) برآورده شده‌اند.

یادداشت ۱: شواهد عینی موردنیاز برای یک صحت‌گذاری می‌تواند نتیجه (۳,۷,۱) یک بازرسی (۳,۱۱,۱۱) یا سایر اشکال تعیین (۳,۱۱,۱)، مانند انجام محاسبات جایگزین یا بازنگری اسناد (۳,۸,۷)، باشد.

یادداشت ۲: فعالیت‌های (۳,۲,۱۲) انجام‌شده برای صحت‌گذاری، گاهی «فرایند احراز صلاحیت» نامیده می‌شوند.

یادداشت ۳: واژه «صحت‌گذاری‌شده» برای تعیین وضعیت متناظر استفاده می‌شود.

Note 2 to entry: Metrological confirmation is not achieved until and unless the fitness of the measuring equipment for the intended use has been demonstrated and documented.

Note 3 to entry: The requirements for intended use include such considerations as range, resolution and maximum permissible errors.

Note 4 to entry: Metrological requirements are usually distinct from, and are not specified in, product (3.7.9) requirements.

3.11.8 measurement process

set of operations to determine the value of a quantity

3.11.9 measuring equipment

measuring instrument, software, measurement standard, reference material or auxiliary apparatus, or a combination thereof, necessary to realize a measurement process (3.11.8)

3.11.10 measurement service

task(s) and associated processes (3.3.1) performed to implement a measurement (3.11.4) or to document a measurement

Note 1 to entry: The term "measurement service" includes tasks such as repair (3.6.7) of equipment where measurements are used in the repair process.

3.11.11 inspection

determination (3.11.1) of conformity (3.5.9) to specified requirements (3.5.1)

Note 1 to entry: If the result (3.7.1) of an inspection shows conformity, it can be used for purposes of verification (3.11.12).

Note 2 to entry: The result of an inspection can show conformity or nonconformity (3.5.13) or a degree of conformity.

3.11.12 verification

confirmation, through the provision of objective evidence (3.8.6), that specified requirements (3.5.1) have been fulfilled

Note 1 to entry: The objective evidence needed for a verification can be the result (3.7.1) of an inspection (3.11.11) or of other forms of determination (3.11.1) such as performing alternative calculations or reviewing documents (3.8.7).

Note 2 to entry: The activities (3.2.12) carried out for verification are sometimes called a "qualification process".

Note 3 to entry: The word "verified" is used to designate the corresponding status.

۳,۱۱,۱۳ آزمون

تعیین (۳,۱۱,۱) مطابق با الزامات (۳,۵,۱) برای یک کاربرد یا استفاده موردنظر مشخص

یادداشت ۱: اگر نتیجه (۳,۷,۱) یک آزمون انطباق (۳,۵,۹) را نشان دهد، می‌توان از آن برای اهداف اعتبارسنجی (۳,۱۱,۱۴) استفاده کرد.

۳,۱۱,۱۴ اعتبارسنجی

تأیید، از طریق ارائه شواهد عینی (۳,۸,۶)، مبنی بر اینکه الزامات (۳,۵,۱) مربوط به یک کاربرد یا استفاده موردنظر مشخص، برآورده شده‌اند.

یادداشت ۱: شواهد عینی موردنیاز برای اعتبارسنجی، نتیجه (۳,۷,۱) یک آزمون (۳,۱۱,۱۳) یا شکل دیگری از تعیین (۳,۱۱,۱)، مانند انجام محاسبات جایگزین یا بازنگری اسناد (۳,۸,۷)، است.

یادداشت ۲: واژه «اعتبارسنجی شده» برای تعیین وضعیت متناظر استفاده می‌شود.

یادداشت ۳: شرایط استفاده برای اعتبارسنجی می‌تواند واقعی یا شبیه‌سازی شده باشد.

۳,۱۲ اصطلاحات مرتبط با ممیزی

۳,۱۲,۱ ممیزی

فرایندی (۳,۳,۱) نظام‌مند و مستقل برای به‌دست‌آوردن شواهد و ارزیابی عینی آن‌ها به‌منظور تعیین میزان برآورده شدن معیارهای ممیزی (۳,۱۲,۱۴)

یادداشت ۱: ممیزی می‌تواند ممیزی داخلی (طرف اول) یا ممیزی خارجی (طرف دوم یا طرف سوم) باشد و می‌تواند ممیزی ترکیبی (۳,۱۲,۲) (ترکیب دو یا چند حوزه) باشد.

یادداشت ۲: ممیزی داخلی توسط خود سازمان (۳,۱,۱) یا توسط یک طرف خارجی از طرف سازمان انجام می‌شود.

یادداشت ۳: عناصر اساسی یک ممیزی شامل تعیین (۳,۱۱,۱) انطباق (۳,۵,۹) یک موضوع (۳,۵,۳) بر اساس یک روش اجرایی (۳,۳,۲) است که توسط افرادی منتخب برای اطمینان از بی‌طرفی و عینیت فرایند ممیزی انجام می‌شود.

یادداشت ۴: ممیزی‌های داخلی برای بازنگری مدیریت (۳,۱۱,۲) و سایر اهداف داخلی انجام می‌شوند و می‌توانند مبنایی برای اظهار انطباق توسط سازمان باشند. استقلال می‌تواند از طریق آزاد بودن از مسئولیت در قبال فعالیت (۳,۲,۱۲) مورد ممیزی نشان داده شود.

یادداشت ۵: ممیزی‌های طرف دوم توسط طرف‌هایی که در سازمان ذی‌نفع هستند، مانند مشتریان (۳,۹,۱)، یا توسط اشخاص دیگری از طرف آن‌ها انجام می‌شوند. ممیزی‌های طرف سوم توسط سازمان‌های ممیزی‌کننده خارجی و مستقل، مانند سازمان‌هایی که خدمات صدور گواهی یا ثبت انطباق ارائه می‌کنند، یا نهادهای دولتی انجام می‌شوند.

یادداشت ۶: ممیزی همچنین می‌تواند یک ممیزی مشترک (۳,۱۲,۳) باشد که توسط دو یا چند سازمان ممیزی‌کننده انجام می‌شود.

3.11.13 test

determination (3.11.1) according to requirements (3.5.1) for a specific intended use or application

Note 1 to entry: If the result (3.7.1) of a test shows conformity (3.5.9), it can be used for purposes of validation (3.11.14).

3.11.14 validation

confirmation, through the provision of objective evidence (3.8.6), that the requirements (3.5.1) for a specific intended use or application have been fulfilled

Note 1 to entry: The objective evidence needed for a validation is the result (3.7.1) of a test (3.11.13) or other form of determination (3.11.1) such as performing alternative calculations or reviewing documents (3.8.7).

Note 2 to entry: The word "validated" is used to designate the corresponding status.

Note 3 to entry: The use conditions for validation can be real or simulated.

3.12 Terms related to audit**3.12.1 audit**

systematic and independent process (3.3.1) for obtaining evidence and evaluating it objectively to determine the extent to which the audit criteria (3.12.14) are fulfilled

Note 1 to entry: An audit can be an internal audit (first party) or an external audit (second party or third party), and it can be a combined audit (3.12.2) (combining two or more disciplines).

Note 2 to entry: An internal audit is conducted by the organization (3.1.1) itself, or by an external party on its behalf.

Note 3 to entry: The fundamental elements of an audit include the determination (3.11.1) of the conformity (3.5.9) of an object (3.5.3) according to a procedure (3.3.2) carried out by people selected to ensure impartiality and objectivity of the audit process.

Note 4 to entry: Internal audits are conducted for management review (3.11.2) and other internal purposes and can form the basis for an organization's declaration of conformity. Independence can be demonstrated by the freedom from responsibility for the activity (3.2.12) being audited.

Note 5 to entry: Second-party audits are conducted by parties having an interest in the organization, such as customers (3.9.1), or by other persons on their behalf. Third-party audits are conducted by external, independent auditing organizations such as those providing certification or registration of conformity or governmental agencies.

Note 6 to entry: An audit can also be a joint audit (3.12.3) conducted by two or more auditing organizations.

۳,۱۲,۲ ممیزی ترکیبی

ممیزی (۳,۱۲,۱) که به طور همزمان در یک واحد ممیزی شونده (۳,۱۲,۵) برای دو یا چند سیستم مدیریت (۳,۴,۲) انجام می شود.

یادداشت ۱: بخش هایی از یک سیستم مدیریت که می توانند در یک ممیزی ترکیبی دخیل باشند، می توانند توسط استانداردهای مربوط به سیستم مدیریت، استانداردهای محصول، استانداردهای خدمت یا استانداردهای فرایند که توسط سازمان (۳,۱,۱) به کار گرفته می شوند، مشخص شوند.

۳,۱۲,۳ ممیزی مشترک

ممیزی (۳,۱۲,۱) که در یک واحد ممیزی شونده (۳,۱۲,۵) توسط دو یا چند سازمان ممیزی کننده (۳,۱,۱) انجام می شود.

۳,۱۲,۴ درخواست کننده ممیزی

سازمان (۳,۱,۱) یا شخصی که درخواست انجام یک ممیزی (۳,۱۲,۱) را ارائه می کند.

۳,۱۲,۵ واحد ممیزی شونده

سازمان (۳,۱,۱) که مورد ممیزی قرار می گیرد.

۳,۱۲,۶ راهنما

<ممیزی> شخصی که توسط واحد ممیزی شونده (۳,۱۲,۵) برای کمک به تیم ممیزی (۳,۱۲,۷) منصوب می شود.

۳,۱۲,۷ تیم ممیزی

یک یا چند شخص که یک ممیزی (۳,۱۲,۱) را انجام می دهند و در صورت نیاز، توسط متخصصان فنی (۳,۱۲,۹) پشتیبانی می شوند.

یادداشت ۱: یکی از ممیزان (۳,۱۲,۸) تیم ممیزی به عنوان سرممیز تیم ممیزی منصوب می شود.

یادداشت ۲: تیم ممیزی می تواند شامل ممیزان در حال آموزش نیز باشد.

۳,۱۲,۸ ممیز

شخصی که یک ممیزی (۳,۱۲,۱) را انجام می دهد.

۳,۱۲,۹ متخصص فنی

<ممیزی> شخصی که دانش (۳,۱۰,۴) یا تخصص مشخصی را در اختیار تیم ممیزی (۳,۱۲,۷) قرار می دهد.

یادداشت ۱: دانش یا تخصص مشخص به سازمان (۳,۱,۱)، فعالیت (۳,۲,۱۲)، فرایند (۳,۳,۱)، محصول (۳,۷,۹)، خدمت (۳,۷,۱۰)، حوزه مورد ممیزی، زبان یا فرهنگ (۳,۴,۷) مربوط می شود.

3.12.2 combined audit

audit (3.12.1) carried out together at a single auditee (3.12.5) on two or more management systems (3.4.2)

Note 1 to entry: The parts of a management system that can be involved in a combined audit can be identified by the relevant management system standards, product standards, service standards or process standards being applied by the organization (3.1.1).

3.12.3 joint audit

audit (3.12.1) carried out at a single auditee (3.12.5) by two or more auditing organizations (3.1.1)

3.12.4 audit client

organization (3.1.1) or person requesting an audit (3.12.1)

3.12.5 auditee

organization (3.1.1) being audited

3.12.6 guide

<audit> person appointed by the auditee (3.12.5) to assist the audit team (3.12.7)

3.12.7 audit team

one or more persons conducting an audit (3.12.1), supported if needed by technical experts (3.12.9)

Note 1 to entry: One auditor (3.12.8) of the audit team is appointed as the audit team leader.

Note 2 to entry: The audit team can include auditors-in-training.

3.12.8 auditor

person who conducts an audit (3.12.1)

3.12.9 technical expert

<audit> person who provides specific knowledge (3.10.4) or expertise to the audit team (3.12.7)

Note 1 to entry: Specific knowledge or expertise relates to the organization (3.1.1), the activity (3.2.12), process (3.3.1), product (3.7.9), service (3.7.10) discipline to be audited, language or culture (3.4.7).

یادداشت ۲: متخصص فنی تیم ممیزی به عنوان ممیز (۳,۱۲,۸) فعالیت نمی کند.

۳,۱۲,۱۰ مشاهده گر

شخصی که تیم ممیزی (۳,۱۲,۷) را همراهی می کند، اما به عنوان ممیز (۳,۱۲,۸) یا متخصص فنی (۳,۱۲,۹) فعالیت نمی کند.

۳,۱۲,۱۱ برنامه ممیزی

ترتیبات مربوط به مجموعه ای از یک یا چند ممیزی (۳,۱۲,۱) که برای یک بازه زمانی مشخص برنامه ریزی شده و با هدفی مشخص هدایت می شوند.

۳,۱۲,۱۲ دامنه ممیزی

حدود و مرزهای یک ممیزی (۳,۱۲,۱)

یادداشت ۱: دامنه ممیزی عموماً شامل توصیفی از مکان های فیزیکی و مجازی، واحدهای سازمانی، فعالیت ها (۳,۲,۱۲) و فرآیندها (۳,۳,۱)، همچنین دوره زمانی تحت پوشش است.

یادداشت ۲: مکان مجازی مکانی است که در آن یک سازمان (۳,۱,۱) با استفاده از یک محیط برخط، کار انجام می دهد یا خدمتی (۳,۷,۱۰) ارائه می کند؛ به گونه ای که افراد بتوانند فرآیندها را بدون توجه به مکان های فیزیکی انجام دهند.

۳,۱۲,۱۳ طرح ممیزی

شرح فعالیت ها (۳,۲,۱۲) و ترتیبات مربوط به یک ممیزی (۳,۱۲,۱)

۳,۱۲,۱۴ معیارهای ممیزی

مجموعه ای از الزامات (۳,۵,۱) که به عنوان مرجع مورد استفاده قرار می گیرند و شواهد عینی (۳,۸,۶) با آنها مقایسه می شوند.

یادداشت ۱: چنانچه معیارهای ممیزی، الزامات قانونی (شامل الزامات قانونی و مقرراتی) باشند، واژه های «انطباق» یا «عدم انطباق» اغلب در یافته ممیزی (۳,۱۲,۱۶) استفاده می شوند.

یادداشت ۲: الزامات می توانند شامل خط مشی ها (۳,۴,۵)، روش های اجرایی (۳,۳,۲)، دستورالعمل های کاری (۳,۸,۱۳)، الزامات قانونی، تعهدات قراردادی و غیره باشند.

۳,۱۲,۱۵ شواهد ممیزی

سوابق (۳,۸,۱۲)، اظهارات واقعیت یا سایر اطلاعات (۳,۸,۴) که مرتبط با معیارهای ممیزی (۳,۱۲,۱۴) بوده و قابل تصدیق باشند.

۳,۱۲,۱۶ یافته ممیزی

نتایج (۳,۷,۱) حاصل از ارزیابی شواهد ممیزی (۳,۱۲,۱۵) گردآوری شده در برابر معیارهای ممیزی (۳,۱۲,۱۴).

Note 2 to entry: A technical expert to the audit team does not act as an auditor (3.12.8).

3.12.10 observer

individual who accompanies the audit team (3.12.7) but does not act as an auditor (3.12.8) nor a technical expert (3.12.9)

3.12.11 audit programme

arrangements for a set of one or more audits (3.12.1) planned for a specific time frame and directed towards a specific purpose

3.12.12 audit scope

extent and boundaries of an audit (3.12.1)

Note 1 to entry: The audit scope generally includes a description of the physical and virtual locations, organizational units, activities (3.2.12) and processes (3.3.1), as well as the time period covered.

Note 2 to entry: A virtual location is where an organization (3.1.1) performs work or provides a service (3.7.10) using an online environment allowing individuals to perform processes irrespective of physical locations.

3.12.13 audit plan

description of the activities (3.2.12) and arrangements for an audit (3.12.1)

3.12.14 audit criteria

set of requirements (3.5.1) used as a reference against which objective evidence (3.8.6) is compared

Note 1 to entry: If the audit criteria are legal (including statutory or regulatory) requirements, the words "compliance" or "non-compliance" are often used in an audit finding (3.12.16).

Note 2 to entry: Requirements may include policies (3.4.5), procedures (3.3.2), work instructions (3.8.13), legal requirements, contractual obligations, etc.

3.12.15 audit evidence

records (3.8.12), statements of fact or other information (3.8.4), which are relevant to the audit criteria (3.12.14) and verifiable

3.12.16 audit finding

results (3.7.1) of the evaluation of the collected audit evidence (3.12.15) against audit criteria (3.12.14)

یادداشت ۱: یافته‌های ممیزی نشان‌دهنده انطباق (۳,۵,۹) یا عدم انطباق (۳,۵,۱۳) هستند.

یادداشت ۲: یافته‌های ممیزی که در برابر معیارهای ممیزی انتخاب‌شده از الزامات قانونی (۳,۵,۵) یا الزامات مقرراتی (۳,۵,۸) به‌دست آمده‌اند، می‌توانند نشان‌دهنده رعایت یا عدم رعایت باشند.

یادداشت ۳: یافته‌های ممیزی می‌توانند منجر به شناسایی ریسک‌ها (۳,۷,۲)، فرصت‌های بهبود (۳,۲,۳) یا ثبت اقدامات خوب (۳,۲,۴) شوند.

۳,۱۲,۱۷ نتیجه‌گیری ممیزی

نتیجه (۳,۷,۱) یک ممیزی (۳,۱۲,۱)، پس از در نظر گرفتن اهداف ممیزی و تمامی یافته‌های ممیزی (۳,۱۲,۱۶)

۳,۱۲,۱۸ روش ممیزی از راه دور

روشی که برای انجام فعالیت‌های ممیزی (۳,۲,۱۲) از هر مکانی به‌جز محل ممیزی‌شونده (۳,۱۲,۵) استفاده می‌شود.

یادداشت ۱: روش‌های ممیزی از راه دور می‌توانند در ترکیب با روش‌های ممیزی در محل، برای دستیابی به یک ممیزی (۳,۱۲,۱) کامل و اثربخش استفاده شوند.

یادداشت ۲: روش‌های ممیزی از راه دور می‌توانند برای مکان‌های مجازی استفاده شوند؛ یعنی مکان‌هایی که در آن یک سازمان (۳,۱,۱) با استفاده از یک محیط برخط، کار انجام می‌دهد یا خدمتی (۳,۷,۱۰) ارائه می‌کند و به افراد امکان می‌دهد فرآیندها (۳,۳,۱) را بدون توجه به مکان‌های فیزیکی اجرا کنند.

یادداشت ۳: روش‌های ممیزی از راه دور می‌توانند توسط ممیز (۳,۱۲,۸) در یک محل از ممیزی‌شونده، برای ممیزی محل دیگری مورد استفاده قرار گیرند. [منبع: ISO/IEC TS 17012:2024، ۳,۱]

۴ مبانی مدیریت کیفیت

۴,۱ کلیات

اصول و مفاهیم مدیریت کیفیت که در ۴,۲، ۴,۳ و ۴,۴ تشریح شده‌اند، مبانی مدیریت کیفیت را تشکیل می‌دهند. آن‌ها به سازمان توانایی مواجهه با چالش‌های ناشی از تغییرات مستمر در هر دو زمینه مسائل داخلی و خارجی را می‌دهند. زمینه‌ای که یک سازمان امروزه در آن فعالیت می‌کند می‌تواند تحت تأثیر تغییرات شتابان، بازارها و زنجیره‌های تأمین جهانی، فناوری‌های جدید، فناوری اطلاعات، نوآوری و دانش به‌عنوان یک منبع اصلی قرار گیرد. تأثیر مدیریت کیفیت فراتر از رضایت مشتری است: همچنین می‌تواند تأثیر مستقیمی بر اعتبار و موفقیت پایدار سازمان داشته باشد.

تمام مفاهیم، اصول و روابط متقابل آن‌ها باید به‌عنوان یک کل و نه به‌صورت مجزا در نظر گرفته شوند. هیچ مفهوم یا اصلی به‌تنهایی مهم‌تر از دیگری نیست و تقسیم مفاهیم بین ۴,۳ و ۴,۴ با هدف افزایش خوانایی و درک این سند انجام شده است و قصدی برای جداسازی کاربرد مفاهیم ندارد. در هر زمان، یافتن تعادل مناسب در کاربرد آن‌ها اهمیت حیاتی دارد.

Note 1 to entry: Audit findings indicate conformity (3.5.9) or nonconformity (3.5.13).

Note 2 to entry: Audit findings made against audit criteria selected from statutory requirements (3.5.5) or regulatory requirements (3.5.8) can indicate compliance or non-compliance.

Note 3 to entry: Audit findings can lead to the identification of risks (3.7.2), opportunities for improvement (3.2.3) or recording good practices (3.2.4).

3.12.17 audit conclusion

result (3.7.1) of an audit (3.12.1), after consideration of the audit objectives and all audit findings (3.12.16)

3.12.18 remote auditing method

method used for conducting audit activities (3.2.12) from any place other than the location of the auditee (3.12.5)

Note 1 to entry: Remote auditing methods can be used in combination with on-site methods to achieve a full and effective audit (3.12.1).

Note 2 to entry: Remote auditing methods can be used for virtual locations, i.e. where an organization (3.1.1) performs work or provides a service (3.7.10) using an online environment, enabling individuals to execute processes (3.3.1) irrespective of physical locations.

Note 3 to entry: Remote auditing methods can be used by the auditor (3.12.8) at one site of the auditee to audit another site.

[SOURCE: ISO/IEC TS 17012:2024, 3.1]

4 Fundamentals of quality management

4.1 General

The quality management principles and concepts described in 4.2, 4.3 and 4.4 constitute the fundamentals of quality management. They give the organization the ability to meet the challenges of ongoing change in both internal and external issues. The context in which an organization works today can be influenced by accelerated changes, global markets and supply chains, new technologies, information technology, innovation, and knowledge as a principal resource. The impact of quality management extends beyond customer satisfaction: it can also have a direct impact on the organization's reputation and sustained success.

All concepts, principles and their interrelationships should be seen as a whole and not in isolation. No individual concept or principle is more important than another and the division of concepts between 4.3 and 4.4 is to enhance readability and understanding of this document without intent to separate the application of the concepts. At any time, finding the right balance in their application is critical.

۴,۲ اصول مدیریت کیفیت

۴,۲,۱ کلیات

اصول مدیریت کیفیت تشریح شده در این سند، مبنایی مستحکم برای سازمان‌ها به منظور ایجاد یا بهبود سیستم مدیریت کیفیت خود فراهم می‌کنند.

اگرچه هر یک از اصول را می‌توان به صورت منفرد درک کرد، هنگام به کارگیری آن‌ها در سازمان، باید به عنوان اصولی مرتبط و وابسته به یکدیگر در نظر گرفته شوند.

این اصول به عنوان راهنمایی اساسی عمل می‌کنند و به طور عمومی برای سیستم مدیریت کیفیت هر سازمانی قابل کاربرد هستند.

۴,۲,۲ تمرکز بر مشتری

۴,۲,۲,۱ بیان

تمرکز اصلی مدیریت کیفیت، برآورده کردن الزامات مشتری و تلاش برای فراتر رفتن از انتظارات مشتری است.

۴,۲,۲,۲ منطق

درک نیازها و انتظارات فعلی و آینده مشتریان و سایر طرف‌های ذی‌نفع، به موفقیت پایدار سازمان کمک می‌کند. هر جنبه از تعامل با مشتری، فرصتی برای ایجاد و حفظ اعتماد مشتریان و سایر طرف‌های ذی‌نفع فراهم می‌کند.

۴,۲,۲,۳ مزایای کلیدی

برخی از مزایای کلیدی بالقوه عبارت‌اند از:

- بهبود تجربه مشتری؛
- افزایش رضایت مشتری؛
- بهبود وفاداری مشتری؛
- افزایش کسب و کار تکراری؛
- ارتقای اعتبار سازمان؛
- گسترش پایگاه مشتریان.

4.2 Quality management principles

4.2.1 General

The quality management principles outlined in this document provide organizations with a solid foundation for developing or improving their QMS.

While each principle can be understood individually, they should be viewed as interrelated and interdependent when applied within the organization.

These principles serve as fundamental guidance and are universally applicable to any organization's QMS.

4.2.2 Customer focus

4.2.2.1 Statement

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

4.2.2.2 Rationale

Understanding the current and future needs and expectations of customers and other interested parties contributes to the sustained success of the organization. Every aspect of customer interaction provides an opportunity to build and retain the confidence of customers and other interested parties.

4.2.2.3 Key benefits

Some potential key benefits are:

- improved customer experience;
- increased customer satisfaction;
- improved customer loyalty;
- enhanced repeat business;
- enhanced reputation of the organization;
- expanded customer base.

۴,۲,۲,۴ اقدامات ممکن

اقدامات ممکن شامل موارد زیر است:

نیازها و انتظارات فعلی و آینده مشتریان و سایر طرف‌های ذی‌نفع را درک کرده و نسبت به آن‌ها اقدام شود؛

خط‌مشی‌ها و اهداف سازمان با نیازها و انتظارات مشتریان مرتبط شوند؛

نیازها و انتظارات مشتریان در سراسر سازمان اطلاع‌رسانی شوند؛

محصولات و خدمات به‌منظور برآورده کردن نیازها و انتظارات مشتریان، برنامه‌ریزی، طراحی، توسعه، تولید، تحویل، پشتیبانی و بهبود یابند؛

رضایت مشتری اندازه‌گیری و پایش شده و اقدامات مناسب انجام شود؛

ریسک‌ها و فرصت‌هایی که می‌توانند بر رضایت و تجربه مشتری تأثیر بگذارند، تعیین و مورد رسیدگی قرار گیرند؛

روابط با مشتریان به‌طور فعال مدیریت شوند تا موفقیت پایدار حاصل شود.

۴,۲,۳ رهبری

۴,۲,۳,۱ بیان

رهبران در تمامی سطوح، وحدت هدف و جهت‌گیری را ایجاد کرده و شرایطی را فراهم می‌کنند که در آن افراد در دستیابی به اهداف کیفیت سازمان مشارکت داشته باشند.

۴,۲,۳,۲ منطق

ایجاد وحدت هدف و جهت‌گیری و مشارکت افراد، سازمان را قادر می‌سازد تا راهبردها، خط‌مشی‌ها، فرآیندها و منابع خود را برای دستیابی به اهدافش همسو کند.

۴,۲,۳,۳ مزایای کلیدی

- برخی از مزایای کلیدی بالقوه عبارت‌اند از:
- افزایش اثربخشی و کارایی در دستیابی به اهداف کیفیت سازمان؛
- هماهنگی بهتر فرآیندهای سازمان؛
- بهبود ارتباطات بین سطوح و وظایف سازمان؛
- توسعه و بهبود قابلیت سازمان و افراد آن برای دستیابی به نتایج موردنظر.

4.2.2.4 Possible actions

Possible actions include:

- understand and take action on the current and future needs and expectations of customers and other interested parties;
- link the organization's policies and objectives to customer needs and expectations;
- communicate customer needs and expectations throughout the organization;
- plan, design, develop, produce, deliver, support and improve products and services to meet customer needs and expectations;
- measure and monitor customer satisfaction and take appropriate actions;
- determine and address risks and opportunities that can affect customer satisfaction and experience;
- actively manage relationships with customers to achieve sustained success.

4.2.3 Leadership

4.2.3.1 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.

4.2.3.2 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.

4.2.3.3 Key benefits

Some potential key benefits are:

- increased effectiveness and efficiency in meeting the organization's quality objectives;
- better coordination of the organization's processes;
- improved communication between levels and functions of the organization;
- development and improvement of the capability of the organization and its people to deliver desired results.

۴,۲,۳,۴ اقدامات ممکن

اقدامات ممکن شامل موارد زیر است:

- مأموریت، چشم‌انداز، راهبرد، خط‌مشی‌ها و فرآیندهای سازمان در سراسر سازمان اطلاع‌رسانی شوند؛
- ارزش‌های مشترک، انصاف و اعتماد در تمامی سطوح سازمان ایجاد و حفظ شوند؛
- فرهنگ کیفیت و رفتار اخلاقی ایجاد و ترویج شوند؛
- تعهد در سراسر سازمان نسبت به کیفیت تشویق شود؛
- اطمینان حاصل شود که رهبران در تمامی سطوح، الگوهای مثبتی برای افراد سازمان باشند؛
- تفکر مبتنی بر ریسک به‌منظور رسیدگی پیشگیرانه به مسائل و تقویت آثار موردنظر تشویق شود؛
- منابع، آموزش و اختیار موردنیاز برای اقدام همراه با پاسخگویی در اختیار افراد قرار گیرد؛
- افراد برای مشارکت الهام‌بخشی و تشویق شوند و از مشارکت آنان قدردانی شود.

۴,۲,۴ مشارکت افراد

۴,۲,۴,۱ بیان

افراد شایسته، توانمندسازی‌شده و مشارکت‌کننده در تمامی سطوح سازمان، برای افزایش قابلیت سازمان در ایجاد و ارائه ارزش برای مشتریان و سایر طرف‌های ذی‌نفع، ضروری هستند.

۴,۲,۴,۲ منطق

به‌منظور مدیریت اثربخش و کارآمد یک سازمان، احترام گذاشتن به تمامی افراد در همه سطوح و مشارکت دادن آنان اهمیت دارد. قدردانی، توانمندسازی و ارتقای شایستگی، مشارکت افراد را در دستیابی به اهداف کیفیت سازمان تسهیل می‌کند.

۴,۲,۴,۳ مزایای کلیدی

برخی از مزایای کلیدی بالقوه عبارت‌اند از:

- بهبود درک اهداف کیفیت سازمان توسط افراد سازمان و افزایش انگیزه برای دستیابی به آن‌ها؛
- افزایش مشارکت افراد در فعالیت‌های بهبود؛
- ارتقای توسعه فردی، ابتکار عمل و خلاقیت؛
- افزایش رضایت افراد؛

4.2.3.4 Possible actions

Possible actions include:

- communicate the organization's mission, vision, strategy, policies and processes throughout the organization;
- create and sustain shared values, fairness, and trust at all levels of the organization;
- establish and promote a quality culture and ethical behaviour;
- encourage an organization-wide commitment to quality;
- ensure that leaders at all levels are positive examples to people in the organization;
- encourage risk-based thinking to proactively address issues to enhance desired effects;
- provide people with the required resources, training and authority to act with accountability;
- inspire, encourage and recognize the contribution of people.

4.2.4 Engagement of people

4.2.4.1 Statement

Competent, empowered and engaged people at all levels throughout the organization are essential to enhance the organization's capability to create and deliver value for customers and other interested parties.

4.2.4.2 Rationale

In order to manage an organization effectively and efficiently, it is important to respect and involve all people at all levels. Recognition, empowerment and enhancement of competence facilitate the engagement of people in achieving the organization's quality objectives.

4.2.4.3 Key benefits

Some potential key benefits are:

- improved understanding of the organization's quality objectives by people in the organization and increased motivation to achieve them;
- enhanced involvement of people in improvement activities;
- enhanced personal development, initiatives and creativity;
- enhanced people satisfaction;

- افزایش اعتماد و همکاری در سراسر سازمان؛

- افزایش توجه به ارزش‌ها و فرهنگ مشترک در سراسر سازمان.

۴,۲,۴ اقدامات ممکن

اقدامات ممکن شامل موارد زیر است:

- با افراد ارتباط برقرار شود تا درک و آگاهی از اهمیت مشارکت فردی آنان ارتقا یابد؛
- همکاری در سراسر سازمان ترویج شود؛
- بحث آزاد و به‌اشتراک‌گذاری دانش و تجربه تسهیل شود؛
- افراد توانمند شوند تا محدودیت‌های عملکرد را تعیین کرده و بدون ترس، ابتکار عمل داشته باشند؛
- از انگیزه، مشارکت، یادگیری و بهبود افراد قدردانی و تقدیر شود؛
- امکان خودارزیابی عملکرد در مقایسه با اهداف فردی فراهم شود؛
- به‌منظور ارزیابی رضایت افراد، نظرسنجی‌ها انجام شده، نتایج اطلاع‌رسانی و اقدامات مناسب انجام شود.

۴,۲,۵ رویکرد فرآیندی

۴,۲,۵,۱ بیان

نتایج منسجم و قابل پیش‌بینی، زمانی اثربخش‌تر و کارآمدتر حاصل می‌شوند که فعالیت‌ها به‌عنوان فرآیندهای مرتبط یا متعامل که به‌عنوان یک سیستم منسجم عمل می‌کنند، درک و مدیریت شوند.

۴,۲,۵,۲ منطق

سیستم مدیریت کیفیت از فرآیندهای مرتبط یا متعامل تشکیل شده است. درک چگونگی ایجاد نتایج توسط این سیستم، سازمان را قادر می‌سازد تا سیستم و عملکرد آن را بهبود دهد.

۴,۲,۵,۳ مزایای کلیدی

برخی از مزایای کلیدی بالقوه عبارت‌اند از:

- افزایش توانایی تمرکز تلاش‌ها بر فرآیندهای کلیدی و فرصت‌های بهبود؛
- دستیابی به نتایج منسجم و قابل پیش‌بینی از طریق یک سیستم متشکل از فرآیندهای همسو؛
- بهینه‌سازی عملکرد از طریق مدیریت اثربخش فرآیندها، استفاده کارآمد از منابع و کاهش موانع بین‌وظیفه‌ای؛

- enhanced trust and collaboration throughout the organization;
- increased attention to shared values and culture throughout the organization.

4.2.4.4 Possible actions

Possible actions include:

- communicate with people to promote understanding and awareness of the importance of their individual contribution;
- promote collaboration throughout the organization;
- facilitate open discussion and sharing of knowledge and experience;
- empower people to determine constraints to performance and to take initiatives without fear;
- recognize and acknowledge people's motivation, contribution, learning and improvement;
- enable self-evaluation of performance against personal objectives;
- conduct surveys to assess people's satisfaction, communicate the results and take appropriate actions.

4.2.5 Process approach

4.2.5.1 Statement

Consistent and predictable results are achieved more effectively and efficiently when activities are understood and managed as interrelated or interacting processes that function as a coherent system.

4.2.5.2 Rationale

The QMS consists of interrelated or interacting processes. Understanding how results are produced by this system enables an organization to improve the system and its performance.

4.2.5.3 Key benefits

Some potential key benefits are:

- enhanced ability to focus effort on key processes and opportunities for improvement;
- consistent and predictable results through a system of aligned processes;
- optimized performance through effective process management, efficient use of resources and reduced cross-functional barriers;

- توانمندسازی سازمان برای ایجاد اطمینان در طرف‌های ذی‌نفع در خصوص انسجام، اثربخشی و کارایی آن.

۴,۲,۵,۴ اقدامات ممکن

اقدامات ممکن شامل موارد زیر است:

- اهداف سیستم و فرآیندهای لازم برای دستیابی به آن‌ها تعیین شوند؛
- اختیار، مسئولیت و پاسخگویی برای مدیریت فرآیندها برقرار شوند؛
- قابلیت‌های سازمان درک شده و پیش از اقدام، محدودیت‌های منابع تعیین شوند؛
- وابستگی‌های متقابل فرآیندها تعیین شده و تأثیر تغییرات در فرآیندهای منفرد بر کل سیستم تحلیل شود؛
- فرآیندها و روابط متقابل آن‌ها به‌عنوان یک سیستم، به‌منظور دستیابی اثربخش و کارآمد به اهداف کیفیت سازمان، مدیریت شوند؛
- اطمینان حاصل شود که اطلاعات لازم برای اجرای فرآیندها و بهبود آن‌ها و نیز برای اندازه‌گیری، پایش، تحلیل و ارزیابی عملکرد کل سیستم در دسترس است؛
- ریسک‌هایی که می‌توانند بر خروجی‌های فرآیندها و نتایج کلی سیستم مدیریت کیفیت تأثیر بگذارند، مدیریت شوند.

۴,۲,۶ بهبود

۴,۲,۶,۱ بیان

سازمان‌های موفق، به‌طور مستمر بر بهبود تمرکز دارند.

۴,۲,۶,۲ منطق

بهبود برای یک سازمان ضروری است تا سطوح فعلی عملکرد را حفظ کند، به تغییرات در شرایط داخلی و خارجی خود واکنش نشان دهد، ریسک‌ها را مدیریت کند و فرصت‌های جدید ایجاد نماید.

۴,۲,۶,۳ مزایای کلیدی

برخی از مزایای کلیدی بالقوه عبارت‌اند از:

- بهبود عملکرد فرآیندها، قابلیت سازمان و رضایت مشتری؛
- افزایش تمرکز بر بررسی و تعیین علل ریشه‌ای، و پس از آن اقدامات پیشگیرانه و اصلاحی؛
- افزایش توانایی پیش‌بینی و واکنش نسبت به ریسک‌ها و فرصت‌های داخلی و خارجی؛

- enabling the organization to provide confidence to interested parties related to its consistency, effectiveness and efficiency.

4.2.5.4 Possible actions

Possible actions include:

- define objectives of the system and processes necessary to achieve them;
- establish authority, responsibility and accountability for managing processes;
- understand the organization's capabilities and determine resource constraints prior to action;
- determine process interdependencies and analyse the effect of modifications to individual processes on the system as a whole;
- manage processes and their interrelations as a system to achieve the organization's quality objectives effectively and efficiently;
- ensure the necessary information is available to operate and improve the processes and to measure, monitor, analyse and evaluate the performance of the overall system;
- manage risks which can affect outputs of the processes and overall outcomes of the QMS.

4.2.6 Improvement

4.2.6.1 Statement

Successful organizations have an ongoing focus on improvement.

4.2.6.2 Rationale

Improvement is essential for an organization to maintain current levels of performance, to react to changes in its internal and external conditions, to manage risks and to create new opportunities.

4.2.6.3 Key benefits

Some potential key benefits are:

- improved process performance, organizational capability and customer satisfaction;
- enhanced focus on root cause investigation and determination, followed by prevention and corrective actions;
- enhanced ability to anticipate and react to internal and external risks and opportunities;

- افزایش توجه هم به بهبودهای تدریجی و هم به بهبودهای جهشی؛
- استفاده اثربخش از یادگیری برای بهبود؛
- افزایش گرایش به نوآوری.

۴,۲,۶,۴ اقدامات ممکن

اقدامات ممکن شامل موارد زیر است:

- ایجاد اهداف بهبود در تمامی سطوح سازمان ترویج شود؛
- افراد در تمامی سطوح در خصوص نحوه به کارگیری ابزارها و روش‌شناسی‌های پایه برای دستیابی به اهداف بهبود، آموزش داده شوند؛
- اطمینان حاصل شود که افراد برای ترویج و تکمیل موفقیت‌آمیز اقدامات بهبود شایستگی دارند؛ فرآیندهایی برای اجرای پروژه‌های بهبود در سراسر سازمان توسعه یافته و به کار گرفته شوند؛
- برنامه‌ریزی، اجرا، تکمیل و نتایج اقدامات بهبود پیگیری، بازنگری و ممیزی شوند؛
- ملاحظات مربوط به بهبود در توسعه محصولات، خدمات و فرآیندهای جدید یا تغییر یافته ادغام شوند؛
- از بهبود قدردانی و تقدیر شود.

۴,۲,۷ تصمیم‌گیری مبتنی بر شواهد

۴,۲,۷,۱ بیان

تصمیم‌هایی که بر اساس تحلیل و ارزیابی داده‌ها و اطلاعات اتخاذ می‌شوند، احتمال بیشتری دارد که نتایج موردنظر را ایجاد کرده و سازمان را به سمت بهبود هدایت کنند.

۴,۲,۷,۲ منطق

تصمیم‌گیری می‌تواند فرآیندی پیچیده باشد و همواره تا حدی با عدم قطعیت همراه است. این فرآیند اغلب شامل انواع و منابع متعدد ورودی‌ها و همچنین تفسیر آن‌ها است که می‌تواند ذهنی باشد. درک روابط علت و معلولی و پیامدهای بالقوه ناخواسته اهمیت دارد. واقعیت‌ها، شواهد و تحلیل داده‌ها، عینیت و اطمینان بیشتری را در تصمیم‌گیری به نفع تمامی طرف‌های ذی‌نفع سازمان ایجاد می‌کنند.

- enhanced consideration of both incremental and breakthrough improvement;
- effective use of learning for improvement;
- enhanced drive for innovation.

4.2.6.4 Possible actions

Possible actions include:

- promote the establishment of improvement objectives at all levels of the organization;
- educate and train people at all levels on how to apply basic tools and methodologies to achieve improvement objectives;
- ensure people are competent to successfully promote and complete improvement actions; develop and deploy processes to implement improvement projects throughout the organization;
- track, review and audit the planning, implementation, completion and results of improvement actions;
- integrate improvement consideration into development of new or modified products, services and processes;
- recognize and acknowledge improvement.

4.2.7 Evidence-based decision-making

4.2.7.1 Statement

Decisions based on the analysis and evaluation of data and information are more likely to produce desired results and lead the organization to improve.

4.2.7.2 Rationale

Decision-making can be a complex process and it always involves some uncertainty. It often involves multiple types and sources of inputs, as well as their interpretation, which can be subjective. It is important to understand cause and effect relationships and potential unintended consequences. Facts, evidence and data analysis lead to greater objectivity and confidence in decision-making for the benefit of all the organization's interested parties.

۴,۲,۷,۳ مزایای کلیدی

برخی از مزایای کلیدی بالقوه عبارت‌اند از:

- بهبود فرآیندهای تصمیم‌گیری؛
- بهبود ارزیابی عملکرد فرآیند و توانایی دستیابی به اهداف؛
- بهبود اثربخشی و کارایی عملیاتی؛
- افزایش توانایی بازنگری، به چالش کشیدن و تغییر دیدگاه‌ها و تصمیمات؛
- افزایش توانایی نشان دادن اثربخشی تصمیمات گذشته.

۴,۲,۷,۴ اقدامات ممکن

اقدامات ممکن شامل موارد زیر است:

- شاخص‌های کلیدی برای نشان دادن عملکرد سازمان تعیین، اندازه‌گیری و پایش شوند؛
- تمامی داده‌ها و اطلاعات موردنیاز در اختیار افراد مرتبط قرار گیرند؛
- اطمینان حاصل شود که داده‌ها و اطلاعات به اندازه کافی دقیق، قابل اعتماد، ایمن و در دسترس هستند؛
- داده‌ها و اطلاعات با استفاده از روش‌های مناسب تحلیل و ارزیابی شوند؛
- اطمینان حاصل شود که افراد برای تحلیل و ارزیابی داده‌ها و اطلاعات، حسب نیاز، شایستگی دارند؛
- تصمیمات اتخاذ شده و اقدامات بر اساس شواهد، همراه با ایجاد توازن با تجربه و شهود، انجام شوند.

۴,۲,۸ مدیریت روابط

۴,۲,۸,۱ بیان

برای دستیابی به موفقیت پایدار، سازمان‌ها روابط خود را با طرف‌های ذی‌نفع مدیریت می‌کنند.

۴,۲,۸,۲ منطق

طرف‌های ذی‌نفع بر عملکرد یک سازمان تأثیر می‌گذارند. زمانی که سازمان روابط خود را با تمامی طرف‌های ذی‌نفع خود به‌منظور بهینه‌سازی تأثیر آن‌ها بر عملکرد سازمان مدیریت کند، احتمال بیشتری برای دستیابی به موفقیت پایدار وجود دارد. مدیریت روابط با شبکه‌های تأمین‌کنندگان و شرکای آن از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

4.2.7.3 Key benefits

Some potential key benefits are:

- improved decision-making processes;
- improved assessment of process performance and ability to achieve objectives;
- improved operational effectiveness and efficiency;
- increased ability to review, challenge and change opinions and decisions;
- increased ability to demonstrate the effectiveness of past decisions.

4.2.7.4 Possible actions

Possible actions include:

- determine, measure and monitor key indicators to demonstrate the organization's performance;
- make all data and information needed available to the relevant people;
- ensure that data and information are sufficiently accurate, reliable, secure and available;
- analyse and evaluate data and information using suitable methods;
- ensure people are competent to analyse and evaluate data and information as needed;
- make decisions and take actions based on evidence, balanced with experience and intuition.

4.2.8 Relationship management

4.2.8.1 Statement

For sustained success, organizations manage their relationships with interested parties.

4.2.8.2 Rationale

Interested parties influence the performance of an organization. Sustained success is more likely to be achieved when the organization manages relationships with all of its interested parties to optimize their impact on its performance. Relationship management with its provider and partner networks is of particular importance.

۴,۲,۸,۳ مزایای کلیدی

برخی از مزایای کلیدی بالقوه عبارت‌اند از:

- افزایش عملکرد سازمان و طرف‌های ذی‌نفع آن از طریق پاسخگویی به فرصت‌ها و محدودیت‌های مرتبط با هر یک از طرف‌های ذی‌نفع؛
- درک مشترک اهداف و ارزش‌ها در میان طرف‌های ذی‌نفع؛
- افزایش قابلیت ایجاد ارزش برای طرف‌های ذی‌نفع از طریق به‌اشتراک‌گذاری منابع و شایستگی و مدیریت ریسک‌ها و فرصت‌های مرتبط؛
- ارتقای مدیریت زنجیره تأمین که جریان بایات محصولات و خدمات را فراهم می‌کند.

۴,۲,۸,۴ اقدامات ممکن

اقدامات ممکن شامل موارد زیر است:

- طرف‌های ذی‌نفع (مانند تأمین‌کنندگان، شرکا، مشتریان، نهادهای مقررات‌گذار، سرمایه‌گذاران، افراد، جوامع یا جامعه به‌طور کلی) و رابطه آن‌ها با سازمان تعیین شوند؛
- روابط با طرف‌های ذی‌نفع که باید مدیریت شوند، تعیین و اولویت‌بندی شوند؛
- روابطی ایجاد شوند که بین منافع کوتاه‌مدت و ملاحظات بلندمدت توازن برقرار کنند؛
- اطلاعات، تخصص و منابع با طرف‌های ذی‌نفع جمع‌آوری و به‌اشتراک گذاشته شوند؛
- عملکرد اندازه‌گیری شده و در صورت مقتضی، بازخورد عملکرد به طرف‌های ذی‌نفع ارائه شود تا ابتکارات بهبود تقویت شوند؛
- فعالیت‌های مشترک توسعه و بهبود با تأمین‌کنندگان، شرکا و سایر طرف‌های ذی‌نفع ایجاد شوند؛
- بهبودها و دستاوردهای تأمین‌کنندگان و شرکا تشویق و مورد تقدیر قرار گیرند.

۴,۳ مفاهیم بنیادی مدیریت کیفیت

۴,۳,۱ کیفیت

کیفیت محصولات و خدمات یک سازمان، بر اساس میزان برآورده کردن نیازها و انتظارات مشتریان و تأثیرات موردنظر و ناخواسته آن‌ها بر سایر طرف‌های ذی‌نفع تعیین می‌شود. بنابراین، مشتریان یا سایر طرف‌های ذی‌نفع می‌توانند کیفیت خوب یا ضعیف، کیفیت قابل قبول یا غیرقابل قبول را تجربه کنند.

4.2.8.3 Key benefits

Some potential key benefits are:

- enhanced performance of the organization and its interested parties through responding to the opportunities and constraints related to each interested party;
- common understanding of objectives and values among interested parties;
- increased capability to create value for interested parties by sharing resources and competence and managing relevant risks and opportunities;
- enhanced supply chain management that provides a stable flow of products and services.

4.2.8.4 Possible actions

Possible actions include:

- determine interested parties (such as providers, partners, customers, regulators, investors, people, communities or society as a whole) and their relationship with the organization;
- determine and prioritize interested party relationships that should be managed;
- establish relationships that balance short-term gains with long-term considerations;
- gather and share information, expertise and resources with interested parties;
- measure performance and provide performance feedback to interested parties, as appropriate, to enhance improvement initiatives;
- establish collaborative development and improvement activities with providers, partners and other interested parties;
- encourage and recognize improvements and achievements by providers and partners.

4.3 Fundamental quality management concepts

4.3.1 Quality

The quality of an organization's products and services is determined by the extent to which they meet the needs and expectations of customers, and their intended and unintended impacts on other interested parties. Therefore, customers or other interested parties can experience good or poor quality, acceptable or unacceptable quality.

این ارزیابی تنها به عملکرد و کارکرد موردنظر محصولات و خدمات وابسته نیست، بلکه به ارزش ادراک شده آن‌ها برای مشتری و منفعت آن‌ها برای سایر طرف‌های ذی‌نفع نیز وابسته است.

سازمانی که بر کیفیت تمرکز دارد، فرهنگی را ترویج می‌کند که به رفتارها، نگرش‌ها، فعالیت‌ها و فرآیندهایی منجر می‌شود که از طریق برآورده ساختن نیازها و انتظارات مشتریان و سایر طرف‌های ذی‌نفع، ارزش و منفعت ایجاد می‌کنند.

۴,۳,۲ مدیریت کیفیت

مدیریت کیفیت، فرآیندهای برنامه‌ریزی کیفیت، کنترل کیفیت، تضمین کیفیت و بهبود کیفیت را برای دستیابی به نتایج موردنظر خود به کار می‌گیرد. مدیریت کیفیت به مدیریت سازمان به گونه‌ای مربوط می‌شود که نیازها و انتظارات مشتریان و سایر طرف‌های ذی‌نفع را برآورده کند.

مدیریت کیفیت بر مشتریان تمرکز دارد و هم‌زمان مشارکت افراد در سازمان را افزایش داده و روابط اثربخش با سایر طرف‌های ذی‌نفع را حفظ می‌کند. این امر از رهبری در توسعه خط‌مشی‌ها و شیوه‌های کاری و همچنین حفظ تعهد به تصمیم‌گیری مبتنی بر شواهد حمایت می‌کند. مدیریت کیفیت مبنایی برای توسعه و بهبود مستمر فرآیندها در یک سیستم مدیریت کیفیت منسجم فراهم می‌کند، به گونه‌ای که روابط متقابل و تعاملات میان فرآیندها بتوانند به‌طور اثربخش و کارآمد مدیریت شوند. اصول مدیریت کیفیت، هنگامی که به‌صورت یکپارچه به کار گرفته می‌شوند، مبنای مدیریت کیفیت و فرهنگ کیفیت در سازمان را تشکیل می‌دهند.

۴,۳,۳ سیستم مدیریت کیفیت (QMS)

سیستم مدیریت کیفیت چارچوبی از فرآیندهای متعامل و مرتبط با یکدیگر فراهم می‌کند. علاوه بر این، سیستم مدیریت کیفیت این فرآیندها را با منابع موردنیاز برای ایجاد ارزش برای مشتریان و تحقق منافع برای سایر طرف‌های ذی‌نفع مرتبط می‌کند. از سیستم مدیریت کیفیت برای مدیریت فعالیت‌هایی استفاده می‌شود که سازمان از طریق آن‌ها اهداف کیفیت، فرآیندها و منابع موردنیاز برای دستیابی به نتایج موردنظر را تعیین می‌کند.

پیاده‌سازی یک سیستم مدیریت کیفیت، مدیریت ارشد را قادر می‌سازد تا با در نظر گرفتن پیامدهای بلندمدت و کوتاه‌مدت تصمیمات خود، استفاده از منابع را بهینه کند. این سیستم منابع لازم برای تعیین ریسک‌ها و فرصت‌ها و اقدامات مربوط به رسیدگی به پیامدهای موردنظر و ناخواسته در ارائه محصولات و خدمات را فراهم می‌کند.

حفظ و بهبود مستمر یک سیستم مدیریت کیفیت، سازمان‌ها را قادر می‌سازد عملکرد خود را بهبود دهند و در عین حال، اطمینان لازم را برای طرف‌های ذی‌نفع نسبت به قابلیت‌های خود فراهم کنند. این امر همچنین می‌تواند مزیت رقابتی ایجاد کند.

فراهم کردن یک چارچوب ساختاریافته، اطمینان می‌دهد که تمامی فرآیندها، تصمیمات و منابع در راستای یک هدف مشترک هماهنگ شده‌اند. یک سیستم مدیریت کیفیت می‌تواند اطمینان حاصل کند که تمامی فعالیت‌های یک سازمان همسو هستند و آگاهی افراد را نسبت به آنچه برای دستیابی به نتایج موردنظر از آنان انتظار می‌رود، افزایش دهد. این امر می‌تواند مشارکت افراد را افزایش داده و به ایجاد یک فرهنگ کیفیت سازمانی قوی کمک کند.

This assessment is not only dependent on the intended function and performance of the products and services, but also their perceived value to the customer and benefit to other interested parties.

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

4.3.2 Quality management

Quality management applies to the processes of quality planning, quality control, quality assurance and quality improvement to achieve its intended results. It is about managing the organization so that it meets the needs and expectations of its customers and other interested parties.

Quality management focuses on customers, while at the same time enhancing engagement of people in the organization and maintains effective relationships with other interested parties. It supports leadership in the development of policies and practices, as well as maintaining a commitment to evidence-based decision-making. It provides a basis for ongoing development and improvement of processes within a coherent QMS, so that interrelationships and interactions among processes can be managed effectively and efficiently. The quality management principles when applied together form the foundation of quality management and a quality culture in the organization.

4.3.3 Quality management system (QMS)

The QMS provides a framework of interacting and interrelated processes. In addition, the QMS connects these processes with the resources required to deliver value for customers and realize benefits for other interested parties. A QMS is used to manage activities by which the organization determines quality objectives, processes, and resources needed to achieve intended results.

Implementing a QMS enables top management to optimize the use of resources, considering the long- and short-term consequences of their decision. It provides the resources to determine risks and opportunities, and actions to address intended and unintended consequences in providing products and services.

Maintaining and continually improving a QMS enables organizations to improve their performance, while providing confidence in their capabilities to interested parties. This can also provide a competitive advantage.

Providing a structured framework ensures all processes, decisions and resources are coordinated toward a common objective. A QMS can ensure that all activities of an organization are aligned and make people aware of what is required of them to achieve intended results. This can increase engagement of people and assist in establishing a strong organizational quality culture.

۴,۳,۴ تضمین کیفیت

تضمین کیفیت مبنایی برای اطمینان مشتریان و سایر طرفهای ذی‌نفع فراهم می‌کند که نیازها و انتظارات آنان برآورده خواهند شد. این امر می‌تواند از طریق ارائه شواهدی از اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت و فرآیندهای دخیل در ارائه محصولات و خدمات حاصل شود. این کار می‌تواند از طریق ارائه نتایج فعالیت‌های مرتبط با پیش و اندازه‌گیری فرآیندها انجام شود.

اطمینان از اینکه نیازها و انتظارات برآورده خواهند شد، جنبه مهمی از رابطه یک سازمان با مشتریان و سایر طرفهای ذی‌نفع آن است. این موضوع هم در مورد روابط فعلی و هم روابط آتی کاربرد دارد. سازگاری میان آنچه وعده داده می‌شود و آنچه ارائه می‌گردد، مبنایی برای وفاداری آتی مشتریان و حمایت سایر طرفهای ذی‌نفع فراهم می‌کند. تضمین کیفیت اثربخش همچنین برای افراد درون سازمان اطمینان ایجاد می‌کند که در رابطه میان سازمان و مشتریان و سایر طرفهای ذی‌نفع، با اخلاق و درستکاری عمل می‌کنند.

۴,۳,۵ کنترل کیفیت

کنترل کیفیت برای اطمینان از اینکه سازمان به‌طور مستمر الزامات مربوط به محصولات و خدمات را برآورده می‌کند، مورد استفاده قرار می‌گیرد. این امر شامل فعالیت‌های نظام‌مندی است که برای پیش، بازرسی و آزمون محصولات و خدمات در مراحل مختلف تولید یا ارائه طراحی شده‌اند. کنترل کیفیت اثربخش تأیید می‌کند که الزامات برآورده شده و نتایج موردنظر ارائه شده‌اند. اطلاعات حاصل از فعالیت‌های کنترل کیفیت، ورودی‌هایی را برای تضمین کیفیت و بهبود کیفیت فراهم می‌کند.

فعالیت‌های کنترل کیفیت می‌توانند به‌گونه‌ای برنامه‌ریزی شوند که متناسب با ماهیت و پیچیدگی فرآیندها، محصولات و خدمات باشند. با کنترل جنبه‌های کلیدی فرآیندها، کنترل کیفیت می‌تواند با بهینه‌سازی استفاده از مهارت‌های افراد دارای صلاحیت، همسو باشد.

کنترل کیفیت برای برآورده ساختن نیازها و انتظارات مشتریان و سایر طرفهای ذی‌نفع، در عین پیشگیری یا کاهش آثار نامطلوب، ضروری است. این امر می‌تواند تأثیر مثبتی بر موفقیت و اعتبار سازمان داشته باشد.

اطلاعات حاصل از فعالیت‌های کنترل کیفیت، در فراهم کردن مبنایی برای اطمینان از اثربخشی مدیریت کیفیت و بهبود مستمر فرآیندها، محصولات و خدمات اهمیت دارد.

برنامه‌ریزی کیفیت برای برنامه‌ریزی فرآیندها، فعالیت‌ها و منابع لازم به‌منظور دستیابی به اهداف کیفیت مورد استفاده قرار می‌گیرد. این امر اطمینان می‌دهد که:

- مجموعه‌ای مشخص و روشن از الزامات برای محصول یا خدمت مورد تأمین وجود دارد؛

- توالی و تعامل مشخصی از فرآیندها برای تحقق محصول یا خدمت وجود دارد.

همانند سایر مفاهیم بنیادی، برنامه‌ریزی کیفیت قابل مقیاس‌بندی است و طرح‌های کیفیت می‌توانند به‌صورت تو در تو تنظیم شوند. برنامه‌ریزی کیفیت می‌تواند در سطح سیستم انجام شود؛ همانند زمانی که یک سازمان جدید در حال طراحی سیستم مدیریت کیفیت خود است. همچنین می‌تواند در سطح یک فرآیند منفرد یا در چارچوب یک پروژه خاص انجام شود. میزان جزئیات موردنیاز در طرح‌های کیفیت می‌تواند از سازمانی به سازمان دیگر و همچنین بر اساس مرحله توسعه یک محصول یا خدمت، متفاوت باشد.

4.3.4 Quality assurance

Quality assurance provides customers and other interested parties with a basis for confidence that their needs and expectations will be fulfilled. This can be achieved by providing evidence of the effectiveness of the QMS, and the processes involved in the delivery of products and services. This can be done by providing results of relevant process monitoring and measurement activities.

Confidence that needs and expectations will be fulfilled is an important aspect of the relationship of an organization with its customers and other interested parties. This applies to both current and future relationships. Consistency between what is promised and what is delivered provides a basis for future customer loyalty and support by other interested parties. Effective quality assurance also provides people within the organization with confidence that they are acting with ethics and integrity in the relationship between the organization and its customers and other interested parties.

4.3.5 Quality control

Quality control is used to ensure that the organization consistently meets requirements for products and services. It involves systematic activities designed to monitor, inspect and test products and services at various stages of production or delivery. Effective quality control confirms requirements are met and intended results are delivered. Information from quality control activities provides inputs to quality assurance and quality improvement.

Quality control activities can be planned to be appropriate to the nature and complexity of processes, products and services. By controlling key aspects of processes, quality control can be consistent with optimizing the use of the skills of competent people.

Quality control is essential to meeting the needs and expectations of customers and other interested parties, while preventing or reducing undesired effects. This can have a positive effect on the success and reputation of an organization.

Information from quality control activities is important in providing a basis for confidence in the effectiveness of quality management and the ongoing improvement of processes, products and services.

Quality planning is used to plan for the processes, activities and resources necessary to achieve quality objectives. It ensures:

- there are a clear set of requirements for the product or service to be supplied;
- there is a specified sequence and interaction of processes to realize the product or service.

Like in other fundamental concepts, quality planning is scalable, and quality plans can be nested. Quality planning can occur at the system level, as if one were designing the QMS for a new organization. It can also occur at the level of an individual process or within a specific project. The detail required in quality plans can vary from organization to organization, as well as the point in the development cycle of a product or service.

برنامه‌ریزی کیفیت باید زمینه‌ای را که سازمان در آن فعالیت می‌کند و الزامات تعیین‌شده توسط طرف‌های ذی‌نفع را در نظر بگیرد و همچنین ریسک‌ها و فرصت‌هایی را که نیاز به رسیدگی دارند، مدنظر قرار دهد.

برنامه‌ریزی کیفیت، ترتیبات کیفیت را با نیازهای مشتری یا سایر طرف‌های ذی‌نفع مرتبط می‌کند. برنامه‌ریزی کیفیت می‌تواند نیازها و انتظارات مشتری را به ترتیبات برنامه‌ریزی‌شده مدیریت کیفیت یک سازمان تبدیل کند. در نتیجه برنامه‌ریزی کیفیت، سازمان می‌تواند اطمینان حاصل کند که قادر به ایجاد نتایج موردنظر است.

۴,۳,۷ مدیریت فرآیند

مدیریت فرآیند، عملی است شامل برنامه‌ریزی، اجرا، کنترل و بهبود مستمر فرآیندها به‌منظور اطمینان از دستیابی آنها به اهداف و مقاصد سازمان. مدیریت فرآیند امکان می‌دهد ورودی‌ها، فعالیت‌ها و خروجی‌های فرآیندها به‌صورت منسجم در میان مرزهای وظیفه‌ای مدیریت شوند. فرآیندهای مرتبط با یکدیگر می‌توانند به‌گونه‌ای مدیریت شوند که نتایج موردنظر به‌صورت اثربخش و کارآمد حاصل شوند.

مدیریت فرآیند می‌تواند از طریق امکان تخصیص بهتر منابع، پایش عملکرد و بهبود مستمر از طریق تحلیل و بهینه‌سازی فرآیندها، ارزش ایجاد کند. همچنین دستیابی به نیازها و انتظارات مشتریان و سایر طرف‌های ذی‌نفع را تسهیل می‌کند.

۴,۳,۸ تفکر مبتنی بر ریسک

تفکر مبتنی بر ریسک، تعهد به اولویت‌بندی و مدیریت آثار عدم قطعیت را در تمامی سطوح سازمان ترویج می‌کند. این امر شامل در نظر گرفتن منافع و زیان‌های بالقوه ناشی از انتخاب یک اقدام در مقایسه با اقدام دیگر، هنگام مواجهه با احتمال عدم تحقق امور مطابق با برنامه، از جمله از دست رفتن یک فرصت، است.

تفکر مبتنی بر ریسک به تصمیم‌گیری آگاهانه‌تر هنگام برنامه‌ریزی و انجام فعالیت‌ها منجر می‌شود. ترویج تفکر مبتنی بر ریسک در سراسر سازمان به افراد کمک می‌کند تا بر بهبود نحوه انجام کار تمرکز کنند. استفاده از تفکر مبتنی بر ریسک همچنین سازمان را قادر می‌سازد با به حداقل رساندن پیامدهای منفی و بهره‌گیری از فرصت‌ها، از پیچیدگی غیرضروری اجتناب کند.

۴,۳,۹ فرهنگ کیفیت سازمانی

فرهنگ کیفیت سازمانی به ارزش‌ها، باورها، تاریخچه، نگرش‌ها و رفتارهای مشاهده‌شده مشترک افراد در یک سازمان اشاره دارد. این فرهنگ از طریق رفتارها و نگرش‌های افراد در هر سطحی از سازمان تحت تأثیر قرار گرفته و به‌طور مستمر تقویت می‌شود. وجود شواهدی دال بر تعهد مدیریت ارشد به ترویج فرهنگ کیفیت سازمانی ضروری است. این امر می‌تواند توسط سایر جنبه‌های رفتاری در سراسر سازمان، مانند اخلاق و ارزش‌ها، پشتیبانی شود.

یک فرهنگ کیفیت سازمانی اثربخش، افراد را قادر می‌سازد برای برآورده ساختن نیازهای مشتریان و سایر طرف‌های ذی‌نفع با یکدیگر همکاری کنند. تعهد مشترک به بهبود، روابط مثبت را در داخل سازمان و با تأمین‌کنندگان خارجی، سازمان‌های شریک و جامعه ترویج می‌کند. لازم است توجه شود که فرهنگ کیفیت یک سازمان می‌تواند در چارچوب آداب و رسوم، فرهنگ‌ها و سایر ویژگی‌های سازمانی محلی تحت تأثیر قرار گرفته و بیان شود.

Quality planning should consider the context in which the organization operates and the requirements determined by the interested parties, and should take into account the risks and opportunities that need to be addressed.

Quality planning connects quality arrangements with the needs of the customer or other interested parties. Quality planning can translate the needs and expectations of the customer into the planned quality management arrangements of an organization. As a result of quality planning, an organization can ensure that it can produce the intended results.

4.3.7 Process management

Process management is the practice of planning, implementing, controlling and continually improving processes to ensure they achieve the organization's goals and objectives. Process management enables process inputs, activities and outputs to be managed coherently across functional boundaries. Interrelated processes can be managed so that intended results are achieved effectively and efficiently.

Process management can add value by allowing for better resource allocation, monitoring of performance, and continual improvement through analysis and optimization of processes. It also facilitates meeting the needs and expectations of customers and other interested parties.

4.3.8 Risk-based thinking

Risk-based thinking promotes a commitment to prioritizing and managing the effects of uncertainty at all levels of the organization. It involves the consideration of the potential benefits and harms of exercising one choice of action over another when faced with a possibility of something not going as intended, including a missed opportunity.

Risk-based thinking leads to better informed decision-making when planning and performing activities. Promoting risk-based thinking throughout the organization assists people to focus on improving how work is done. Using risk-based thinking also enables the organization to avoid unnecessary complexity by minimizing negative consequences and taking advantage of opportunities.

4.3.9 Organizational quality culture

Organizational quality culture refers to the shared values, beliefs, history, attitudes and observed behaviours of people within an organization. This is influenced and consistently reinforced through the behaviours and attitudes of people at any level of the organization. Evidence of top management commitment to promoting an organizational quality culture is essential. This can be supported by other aspects of behaviour throughout the organization such as ethics and values.

An effective organizational quality culture enables people to work together to meet the needs of customers and other interested parties. A shared commitment to improvement promotes positive relationships within the organization and with external providers, partnering organizations and the community. It is important to note that an organization's quality culture can be influenced and expressed within the context of local customs, cultures and other organizational characteristics.

فرهنگ کیفیت سازمانی می‌تواند مزایایی از جمله بهبود محیط کار، ایجاد مزیت رقابتی، عملکرد اثربخش و کارآمد، انسجام تیمی، روحیه بالا، همسویی قوی در جهت دستیابی به اهداف و افزایش رضایت مشتری را فراهم کند. فرهنگ کیفیت سازمانی بر نحوه تعامل افراد با یکدیگر، مشتریان و سایر طرف‌های ذی‌نفع تأثیر می‌گذارد. همچنین می‌تواند بر زمینه‌ای که دانش در آن ایجاد می‌شود، میزان اشتراک‌گذاری آن و قابلیت سازگاری با تغییر تأثیرگذار باشد. فرهنگ کیفیت سازمانی جنبه مهمی از مدیریت کیفیت، از جمله استقرار و نگهداری اثربخش یک سیستم مدیریت کیفیت است.

۴,۳,۱۰ بهبود مستمر

بهبود مستمر یک فعالیت تکرارشونده برای ارتقای عملکرد است که می‌تواند به صورت متناوب، مکرر یا منظم انجام شود. این فعالیت باید تا زمانی که سازمان وجود دارد ادامه داشته باشد. بهبود مستمر می‌تواند در هر جنبه‌ای از مدیریت کیفیت اعمال شود و تمامی انواع روش‌شناسی‌های بهبود را دربرمی‌گیرد.

تمرکز مستمر بر بهبود در تمامی سطوح یک سازمان، تعهد به برآورده کردن نیازها و انتظارات مشتریان و سایر طرف‌های ذی‌نفع را تقویت می‌کند. یک سازمان از طریق بهبود مستمر، به طور مداوم از دانش خود درباره عملکرد فعلی، منابع تخصیص یافته و فرآیندها، محصولات و خدمات تأمین شده از بیرون، برای برنامه‌ریزی فرصت‌های بهبود استفاده می‌کند. این امر می‌تواند منجر به بهینه‌سازی منافع حاصل از دستیابی به اهداف و ایجاد ارزش شود. سازمانی که بهبود مستمر را می‌پذیرد، تعهد خود را به دستیابی به نتایج بهتر نشان می‌دهد.

۴,۴ مفاهیم اضافی مرتبط با مدیریت کیفیت

۴,۴,۱ زمینه سازمان

سازمان‌ها در بستر محیط عملیاتی خود وجود دارند و تحت تأثیر آن قرار می‌گیرند. زمینه یک سازمان می‌تواند شامل مسائل داخلی مانند مأموریت، چشم‌انداز، ارزش‌ها، فرهنگ و تاریخچه، دانش و عملکرد باشد. همچنین شامل مسائل خارجی مانند عوامل قانونی، فناوری، رقابتی، بازار، فرهنگی، تأثیر تغییرات اقلیمی، اجتماعی، اقتصادی، زیست‌محیطی و تأثیرات دولتی است.

سازمان از طریق درک زمینه خود، مسائلی را که بر توانایی آن برای دستیابی به اهداف کیفیت برنامه‌ریزی شده تأثیر می‌گذارند، تعیین می‌کند. علاوه بر این، درک زمینه سازمان، شفافیت لازم را برای مدیریت ریسک‌ها و فرصت‌های آن و برآورده کردن نیازها و انتظارات طرف‌های ذی‌نفع فراهم می‌کند.

۴,۴,۲ طرف‌های ذی‌نفع

طرف‌های ذی‌نفعی وجود دارند که در صورت برآورده شدن نیازها و انتظاراتشان می‌توانند فرصت قابل توجهی برای موفقیت پایدار سازمان فراهم کنند و در صورت برآورده نشدن آن‌ها، می‌توانند یک ریسک باشند.

بخشی از فرآیند درک زمینه سازمان، شناسایی طرف‌های ذی‌نفع مرتبط، نیازها و انتظارات آن‌ها و تأثیر آن‌ها بر سازمان است. مفهوم طرف‌های ذی‌نفع، دامنه تمرکز مدیریت کیفیت را فراتر از مشتری صرف گسترش می‌دهد. سازمان‌ها از طریق مشارکت دادن طرف‌های ذی‌نفع و ایجاد روابط مثبت با آن‌ها می‌توانند، برای مثال، عملکرد کلی و اعتبار خود را بهبود دهند، ریسک‌های بالقوه را پیش‌بینی و کاهش دهند، تصمیم‌گیری راهبردی را بهبود بخشند، از توسعه راهبردهای اثربخش سازمانی حمایت کنند و از انطباق با قوانین، مقررات و استانداردهای مرتبط اطمینان حاصل کنند.

An organizational quality culture can provide benefits including an improved work environment, a competitive edge, effective and efficient performance, team cohesiveness, high morale, strong alignment towards goal achievement and increased customer satisfaction. Organizational quality culture influences the way people interact with each other, their customers and other interested parties. It can also influence the context within which knowledge is created, the extent to which people share it and the adaptability to change. Organizational quality culture is an important aspect of quality management, including the effective establishment and maintenance of a QMS.

4.3.10 Continual improvement

Continual improvement is a recurring activity to enhance performance which can take place intermittently, frequently or regularly. It should continue as long as the organization exists. Continual improvement can be applied to any aspect of quality management and encompasses all types of improvement methodologies.

A consistent focus on improvement at all levels of an organization promotes commitment to meeting the needs and expectations of customers and other interested parties. Through continual improvement, an organization consistently uses its knowledge of current performance, assigned resources, and externally provided processes, products and services to plan improvement opportunities. This can result in optimizing the benefits of achieving objectives and delivering value. An organization that embraces continual improvement demonstrates its commitment to achieving better results.

4.4 Additional concepts relevant to quality management

4.4.1 Context of an organization

Organizations exist within, and are influenced by, the context of their operating environment. The context of an organization can include internal issues such as mission, vision, values, culture and history, knowledge and performance. It also includes external issues such as legal, technological, competitive, market, cultural, impact of climate change, social, economic, environmental and governmental influences.

By understanding its context, the organization determines issues which influence its ability to achieve the planned quality objectives. Further, understanding its context provides clarity to the organization to manage its risks and opportunities and meet the needs and expectations of interested parties.

4.4.2 Interested parties

There are interested parties that can provide a significant opportunity for organizational sustained success if their needs and expectations are met, and a risk if they are not. Part of the process for understanding the context of the organization is to identify relevant interested parties, their needs and expectations, and their effect on the organization. The concept of interested parties extends the focus of quality management beyond the customer alone. By engaging and building positive relationships with interested parties, organizations can, for example, improve their overall performance and reputation, anticipate and mitigate potential risks, improve strategic decision-making, support the development of effective organizational strategies, and ensure compliance with relevant laws, regulations and standards.

۴,۴,۳ سیستم مدیریت یکپارچه

یک سیستم مدیریت یکپارچه، رویکرد سازمان برای مدیریت وظایف و فرآیندهای خود را یکپارچه می‌کند که در صورت اجرا، سازمان را قادر می‌سازد به اهداف خود دست یافته و نیازها و انتظارات مشتریان و سایر طرف‌های ذی‌نفع را برآورده کند.

این اهداف می‌توانند شامل کیفیت محصول و خدمت، کارایی عملیاتی، عملکرد زیست‌محیطی، امنیت اطلاعات و سلامت و ایمنی در محیط کار باشند.

داشتن یک سیستم مدیریت یکپارچه به سازمان‌ها کمک می‌کند عملکرد خود را از طریق ارائه دیدگاهی جامع نسبت به ورودی‌های حوزه‌های مختلف وظیفه‌ای، هنگام طراحی و اجرای فرآیندهای اثربخش، بهبود دهند. همچنین تخصیص و اولویت‌بندی کارآمدتر منابع را تسهیل کرده و می‌تواند به کاهش اتلاف یا جلوگیری از اطلاعات متعارض کمک کند.

نمونه‌هایی از مزایا عبارت‌اند از همسویی اهداف و خط‌مشی‌ها، افزایش اثربخشی و کارایی، کاهش هزینه‌ها و بهبود ارتباطات که منجر به تقویت فرهنگ کیفیت سازمانی می‌شود.

۴,۴,۴ اقتصاد چرخشی

اقتصاد چرخشی طیف گسترده‌ای از موضوعات را از طریق جدا کردن فعالیت اقتصادی از مصرف منابع محدود دربر می‌گیرد. هدف آن حفظ بیشترین میزان کاربرد و ارزش منابع موجود است و از این طریق به پایداری و کاهش پسماند تولیدشده کمک می‌کند. در یک اقتصاد چرخشی، محصولات و مواد از طریق فرآیندهایی مانند نگهداری، استفاده مجدد، بازسازی، تغییر کاربری، بازتولید، بازیافت و کمپوست‌سازی در چرخه باقی می‌مانند.

اقتصاد چرخشی شامل طراحی محصولاتی است که بتوان از آن‌ها استفاده، تعمیر یا مجدداً استفاده کرد یا اجزای آن‌ها را بازیافت نمود و از این طریق استفاده از مواد اولیه را به حداقل رساند. همچنین نیازمند بازنگری در طراحی و توسعه، تولید و ارائه خدمت و قابلیت ردیابی منابع و همچنین به‌کارگیری مواد پسمانده است. این تغییر نیازمند ایجاد تعدیلاتی در فرآیندها در سراسر چرخه عمر محصول است.

اقتصاد چرخشی فراتر از مدل «برداشت، تولید، استفاده و دفع» است و بر منافع مثبت برای تمامی جامعه تمرکز دارد. ارتباطات اثربخش که تعهد سازمان به پایداری را برجسته می‌کند، می‌تواند مشارکت افراد در سازمان و شهرت و پاسخگویی آن در برابر طرف‌های ذی‌نفع را افزایش دهد.

با استفاده از دیدگاه چرخه عمر، یک اقتصاد چرخشی بر اساس سه اصل، سرمایه اقتصادی، طبیعی و اجتماعی ایجاد می‌کند:

- طراحی برای حذف پسماند و آلودگی؛

- نگهداشت محصولات و مواد در چرخه استفاده؛

- بازسازی سیستم‌های طبیعی.

هدف این رویکرد، مقابله با چالش‌های جهانی مانند تغییرات اقلیمی، از دست رفتن تنوع زیستی، پسماند و آلودگی و کاهش مصرف منابع محدود است.

4.4.3 Integrated management system

An integrated management system unifies an organization's approach to managing its functions and processes which when implemented, enable it to achieve its objectives and to meet the needs and expectations of customers and other interested parties.

These objectives can include product and service quality, operational efficiency, environmental performance, information security, and health and safety in the workplace.

Having an integrated management system helps organizations improve performance by providing a comprehensive view of the inputs from the various functional disciplines while designing and executing effective processes. It also facilitates a more efficient allocation and prioritization of resources and can help to reduce waste or avoid conflicting information.

Examples of benefits include aligned objectives and policies, increased effectiveness and efficiency, reduction in costs and improved communication leading to a strengthened organizational quality culture.

4.4.4 Circular economy

The circular economy includes a wide variety of topics by decoupling economic activity from the consumption of finite resources. Its objective is to maintain the greatest usefulness and value of existing resources, thus contributing to sustainability and the reduction of waste generated. In a circular economy, products and materials are kept in circulation through processes such as maintenance, reuse, refurbishment, repurposing, remanufacture, recycling and composting.

A circular economy involves the design of products that can be used, repaired or re-used, or the components recycled, thereby minimizing the use of raw materials. It also requires a rethinking of design and development, production and service provision, and resource traceability, and the incorporation of post-consumer materials. This change requires adjustments in processes throughout the product life cycle.

A circular economy goes beyond the model of "take, make, use and dispose" and focuses on positive benefits for all of society. Effective communication highlighting an organization's commitment towards sustainability can enhance people engagement within the organization and its reputation with, and accountability to, interested parties.

Using a life cycle perspective, a circular economy generates economic, natural and social capital based on three principles:

- design to eliminate waste and pollution;
- keep products and materials in use;
- regenerate natural systems.

This aims to tackle global challenges such as climate change, biodiversity loss, waste and pollution to reduce the consumption of finite resources.

۴,۴,۵ فناوری‌های نوظهور

فناوری‌های نوظهور، فناوری‌های جدید و نوآورانه یا بهبودهای حاصل‌شده در فناوری‌های موجود هستند. این فناوری‌ها می‌توانند در کاربرد خود تأثیر و عدم قطعیت بالایی داشته باشند و بر جنبه‌های مختلف جامعه، بخش‌های اقتصادی و سازمان‌ها تأثیر بگذارند. این فناوری‌ها اغلب توانایی ایجاد اختلال در روش‌های سنتی و ایجاد فرصت‌های جدید برای سازمان‌ها و افراد را دارند.

فناوری‌های نوظهور نقش مهمی در مدیریت کیفیت ایفا می‌کنند، زیرا می‌توانند سازمان‌ها را قادر سازند تا فرآیندها را ساده‌سازی کنند، کارایی را بهبود دهند و عملکرد کلی را ارتقا بخشند. این فناوری‌ها روش‌های پیشرفته‌ای را فراهم می‌کنند که می‌توانند به سازمان‌ها در تعیین و برآورده‌سازی الزامات کیفیت به شیوه‌ای اثربخش‌تر کمک کنند و در نهایت به فرآیندها، محصولات و خدمات بهتر منجر شوند. استفاده از فناوری‌های نوظهور، در صورتی که تأثیر آن‌ها به‌طور کامل درک نشده باشد، می‌تواند بر عملکرد سیستم مدیریت کیفیت تأثیر نامطلوب بگذارد.

فناوری‌های نوظهور همچنین می‌توانند به سازمان‌ها کمک کنند تا با توانمندسازی آن‌ها برای سازگاری سریع با روندهای در حال تغییر بازار و نیازها و انتظارات مشتریان و سایر طرف‌های ذی‌نفع، از رقبا پیشی بگیرند. صرف‌نظر از فناوری‌های مورد استفاده، موضوعاتی وجود دارند که می‌توانند شامل طراحی، قابلیت اطمینان، امنیت اطلاعات، منابع، دانش سازمانی، شایستگی و مدیریت تغییر سازمانی باشند.

۴,۴,۶ نوآوری

نوآوری می‌تواند به تغییرات در فناوری، محصولات یا خدمات، فرآیندها، ساختار سازمان، مدل‌های کسب‌وکار و سیستم‌های مدیریتی مربوط باشد. برخورداری از یک رویکرد نظام‌مند، به‌جای فعالیت‌های نوآورانه تصادفی، سودمند است.

نوآوری می‌تواند منجر به ایجاد ارزش افزوده برای مشتریان یا منافع برای سایر طرف‌های ذی‌نفع شود. نوآوری با درک نیازها و انتظارات آغاز می‌شود. از آنجا، نوآوری می‌تواند از طریق محصولات یا خدمات جدید یا تغییر یافته، عملکرد، فرآیندها یا جایگاه بازار محقق شود و امکان تحقق یا بازتوزیع ارزش را فراهم کند.

فرصت و عملی بودن نوآوری می‌تواند بسته به عوامل مختلفی مانند اندازه سازمان، صنعت، فرهنگ، منابع و شرایط بازار متفاوت باشد.

نوآوری راهی برای پاسخگویی به نیازها و انتظارات جدید یا مورد انتظار مشتریان و سایر طرف‌های ذی‌نفع است و همچنین می‌تواند پایداری را ارتقا دهد.

نوآوری می‌تواند عامل کلیدی برای ارتقای اثربخشی و کارایی، کیفیت، رشد پایدار، ارزش برای مشتریان و منافع برای سایر طرف‌های ذی‌نفع و توانایی پرداختن به ریسک‌ها و فرصت‌ها باشد. نوآوری می‌تواند با افزایش بهره‌وری، کاهش هزینه‌ها و حل مسائل پیچیده کسب‌وکار، مزیت رقابتی ایجاد کند.

۴,۴,۷ مدیریت تغییر

مدیریت تغییر می‌تواند برای تسهیل اجرا و کنترل تغییر در سازمان، به‌منظور بهبود عملکرد، کاهش یا اجتناب از پیامدهای نامطلوب و دستیابی به نتایج موردنظر، مورد استفاده قرار گیرد. این امر شامل تعیین نیاز به تغییر، تدوین راهبردی برای مدیریت تغییر، مشارکت دادن و برقراری ارتباط با افراد در سازمان و فراهم کردن پشتیبانی و آموزش برای اجرای تغییر است.

4.4.5 Emerging technologies

Emerging technologies are new and innovative technologies or improvements of already existing technologies. They can have high impact and uncertainty in their application and affect various aspects of society, economic sectors and organizations. These technologies often have the ability to disrupt traditional methods and create new opportunities for organizations and individuals.

Emerging technologies play a crucial role in quality management because they can enable organizations to streamline processes, improve efficiency and enhance overall performance. These technologies provide advanced methods that can help organizations determine and address quality requirements more effectively, ultimately leading to better processes, products and services. The use of emerging technologies can adversely affect the performance of the QMS if their impact is not fully understood.

Emerging technologies can also help organizations stay ahead of the competition by enabling them to adapt quickly to changing market trends and the needs and expectations of customers and other interested parties. Regardless of the technologies used, there are issues that can include design, dependability, information security, resources, organizational knowledge, competence and organizational change management.

4.4.6 Innovation

Innovation can relate to changes in technology, products or services, processes, the structure of the organization, business models and management systems. It is beneficial to have a systematic approach, rather than random innovation activity.

Innovation can result in added value for customers or benefits for other interested parties. Innovation begins with an understanding of needs and expectations. From there, innovation can be achieved through new or changed products or services, performance, processes or market position, enabling realization or redistribution of value.

The opportunity and practicality of innovation can vary depending on various factors such as the organization's size, industry, culture, resources and market conditions.

Innovation is a way to meet new or anticipated needs and expectations of customers and other interested parties, and also can enhance sustainability.

Innovation can be a key factor to enhance effectiveness and efficiency, quality, sustained growth, value to customers and benefits to other interested parties, and the ability to address risks and opportunities. Innovation can provide a competitive advantage by increasing productivity, reducing costs and solving complex business problems.

4.4.7 Change management

Change management can be used to facilitate the implementation and control of change within the organization to improve performance, mitigate or avoid adverse outcomes, and achieve intended results. This involves determining the need for change, developing a strategy for managing the

مدیریت تغییر می‌تواند در تمامی سطوح سازمان به کار گرفته شود. تغییر می‌تواند ناشی از یک تصمیم داخلی یا واکنش به یک موضوع بیرونی از سوی یک طرف ذی‌نفع باشد که بر سازمان تأثیر می‌گذارد.

مدیریت تغییر، سازمان را قادر می‌سازد تا خود را با محیط سازگار کرده و عملکرد سازمانی را بهبود بخشد و در نتیجه، ریسک را کاهش دهد، از فرصت‌ها بهره‌برداری کند و نتایج را بهینه سازد. این امر شامل موضوعات مهمی است که باید مورد توجه قرار گرفته و مدیریت شوند، از جمله جنبه‌های انسانی، اجتماعی و فرهنگی، در کنار جنبه‌های فناوری و ساختاری.

مدیریت تغییر به سازمان‌ها کمک می‌کند تا فرآیند پیچیده تغییر را هدایت کنند، مقاومت را به حداقل برسانند، مشارکت افراد را افزایش دهند، تداوم را تضمین کنند، ارتباطات را بهبود بخشند و احتمال دستیابی به نتایج موفقیت‌آمیز را افزایش دهند.

۴,۴,۸ تجربه مشتری

تجربه مشتری منعکس‌کننده احساس مشتری نسبت به یک سازمان است. این مفهوم شامل ارتباط عاطفی، فیزیکی و روان‌شناختی مشتریان با محصول یا خدمت ارائه‌شده است.

تجربه مشتری در سراسر چرخه عمر تعامل سازمان با مشتری گسترش می‌یابد و تمامی تعاملات را شامل می‌شود؛ از نخستین آشنایی و بررسی یک محصول یا خدمت، تا خرید، استفاده و پیگیری‌های مرتبط با آن. این امر به بهبود رضایت و وفاداری مشتری کمک می‌کند؛ موضوعی که همواره صرفاً از طریق برآورده‌سازی نیازها و انتظارات بیان‌شده حاصل نمی‌شود.

ایجاد اعتماد و روابط شخصی از طریق مشارکت دادن مشتری در فعالیتهای سازمان می‌تواند تجربه مشتری را فراتر از آنچه صرفاً از طریق عملکرد محصول یا خدمت قابل دستیابی است، بهبود دهد.

۴,۴,۹ مدیریت دانش

مدیریت دانش، یک حوزه تخصصی و مجموعه‌ای از اقدامات است که ایجاد و به‌کارگیری دانش را برای بهبود عملکرد سازمان تسهیل می‌کند. مدیریت دانش به‌منظور کسب، ایجاد، حفظ، استفاده، نگهداری، حفاظت و به‌اشتراک‌گذاری دانش ایجاد می‌شود. مدیریت دانش به حفظ عملکردی پایدار در طول زمان، علی‌رغم تغییر در دسترس‌بودن افراد و دانش آن‌ها، کمک می‌کند.

دانش شامل تجربه، تخصص و بینش‌هایی است که در اختیار افراد، گروه‌ها یا سازمان‌ها قرار دارند. به‌منظور جلوگیری از از دست رفتن دانش در سازمان، مدیریت نظام‌مند دانش اهمیت دارد.

مدیریت دانش به سازمان کمک می‌کند تا با بهبود اثربخشی، کارایی و پایداری سازمان، به اهداف خود دست یافته و ارزش یا منفعت ایجاد کند.

مدیریت دانش اطمینان حاصل می‌کند که بینش‌ها و تجربیات ارزشمند از بین نروند، بلکه در محل استفاده در دسترس افراد سازمان باشند. این امر با توانمندسازی سازمان‌ها برای یادگیری از تجربیات گذشته و سازگاری با محیط‌های در حال تغییر، از بهبود مستمر و نوآوری پشتیبانی می‌کند.

change, engaging and communicating with people in the organization, and providing support and training to implement the change.

Change management can be applied at all levels of the organization. The change can be a result of an internal decision or the response to an external issue from an interested party that affects the organization.

Change management enables the organization to adapt to the environment and improve organizational performance, thus mitigating risk, taking advantage of opportunities and optimizing results. It includes important issues to be considered and managed such as human, social and cultural aspects along with technological and structural aspects.

Change management helps organizations navigate the complex process of change, minimize resistance, increase engagement of people, ensure continuity, improve communication, and increase the likelihood of successful outcomes.

4.4.8 Customer experience

Customer experience reflects how a customer feels about an organization. It includes the emotional, physical and psychological connection customers have with the product or service provided.

Customer experience extends through the full life cycle of the organization's engagement with the customer, including all interactions, from first discovering and researching a product or service, to its purchase, use and associated follow up. This helps to improve customer satisfaction and loyalty that is not always achieved by solely fulfilling stated needs and expectations.

Building trust and personal relationships by involving the customer in the organization's activities can improve the customer experience beyond what can be achieved through product or service performance alone.

4.4.9 Knowledge management

Knowledge management is a discipline and set of practices that facilitate knowledge creation and application to improve organizational performance. Knowledge management is established to acquire, create, retain, use, maintain, protect and share knowledge. Knowledge management aids consistent performance over time, despite changing availability of people and their knowledge.

Knowledge includes experience, expertise and insights held by individuals, groups or organizations. To prevent loss of knowledge in the organization, it is important to manage knowledge in a systematic way.

It helps the organization achieve its objectives and create value or benefit by improving the organization's effectiveness, efficiency and sustainability.

Knowledge management ensures that valuable insights and experiences are not lost but are accessible at the point of use to people in the organization. It supports continual improvement and innovation by enabling organizations to learn from past experiences and adapt to changing environments.

مدیریت دانش می‌تواند به سازمان‌ها کمک کند تا نیازها و انتظارات مشتریان را بهتر درک کنند و سازمان را قادر سازد محصولات و خدمات شخصی‌سازی شده‌تر و اثربخش‌تری ارائه دهد. همچنین می‌تواند به توسعه افراد در سازمان کمک کند.

۴,۴,۱۰ مدیریت اطلاعات

اطلاعات شامل واقعیت‌های معنادار درباره هر چیزی است که قابل ادراک یا تصور باشد. دقت، مرتبط بودن، به موقع بودن، کامل بودن و دسترس پذیری اطلاعات، تأثیر قابل توجهی بر مدیریت کیفیت دارند. مدیریت اطلاعات، کسب، یکپارچگی، ذخیره سازی، نگهداری و حفاظت از داده‌ها را کنترل می‌کند و می‌تواند از سوءاستفاده از اطلاعات سازمان جلوگیری کند. این امر با فراهم کردن اطلاعات قابل اعتماد و به موقع، از تصمیم‌گیری و کارایی عملیاتی پشتیبانی می‌کند.

کفایت مدیریت اطلاعات می‌تواند بر مواردی مانند برآورده سازی نیازها و انتظارات طرف‌های ذی‌نفع تأثیر بگذارد و می‌تواند بر رضایت/وفاداری مشتری، انطباق با قوانین، اعتبار سازمان و غیره اثرگذار باشد. مدیریت اثربخش اطلاعات، یک عامل کلیدی عملکرد در مدیریت کیفیت است. بسیاری از فرآیندها به در دسترس بودن اطلاعات دقیق در محل استفاده و در هنگام تصمیم‌گیری وابسته هستند. حفاظت از یکپارچگی اطلاعات برای استفاده صحیح و سازگار از آن اهمیت دارد، به‌ویژه در مواردی که فاصله زمانی میان ایجاد و مصرف اطلاعات بسیار کوتاه است.

اطلاعاتی که خارج از کنترل مستقیم سازمان قرار دارند، مانند اطلاعات ایجادشده از طریق منابع خارجی، می‌توانند بر زمینه سازمان تأثیر بگذارند. همچنین توجه به ایجاد تمهیدات حفاظتی برای محافظت از داده‌ها، از جمله داده‌های شخصی، در برابر عوامل مخرب که می‌توانند موجب اختلالات قانونی، مالی یا عملکردی شوند، اهمیت دارد.

۴,۴,۱۱ جنبه‌های مرتبط با افراد

افراد منابعی اساسی در سازمان هستند. مهم است که افراد از شایستگی مناسب برای فعالیت در سیستم مدیریت کیفیت برخوردار باشند و آموزش، تحصیلات و تجربه لازم را داشته باشند. این مسئولیت مدیریت ارشد است که فرصت‌هایی را برای افراد فراهم کند تا شایستگی‌های لازم را توسعه دهند، به‌گونه‌ای که آن‌ها مسئولیت‌های خود و نحوه مشارکت اقداماتشان در دستیابی به اهداف سازمان را درک کنند.

جنبه‌های مرتبط با افراد شامل جذب، توسعه، به‌کارگیری و پشتیبانی از افراد در یک سازمان است. این موارد موجب می‌شوند سیستم مدیریت کیفیت به صورت اثربخش و کارآمد عمل کند.

ارتباطات اثربخش بین مدیریت ارشد و افرادی که تحت مدیریت آن‌ها هستند، مشارکت افراد با سازمان را افزایش می‌دهد. ارتباطات داخلی برنامه‌ریزی شده و اثربخش (یعنی در سراسر سازمان) و خارجی (یعنی با طرف‌های ذی‌نفع مرتبط)، آگاهی و درک زمینه سازمان، نیازها و انتظارات مشتریان و سایر طرف‌های ذی‌نفع و سیستم مدیریت کیفیت را افزایش می‌دهد.

مشارکت افراد در سیستم مدیریت کیفیت، سازمان را قادر می‌سازد منابع لازم را فراهم کند، فرآیندها و نتایج را پایش کند، ریسک‌ها یا فرصت‌ها را تعیین و ارزیابی کند و اقدامات مناسب را اجرا نماید.

Knowledge management can help organizations to better understand the needs and expectations of customers, enabling the organization to provide more personalized and effective products and services. It can also contribute to the development of people in the organization.

4.4.10 Information management

Information comprises meaningful facts about anything perceivable or conceivable. The accuracy, relevance, timeliness, completeness and accessibility of information significantly impact quality management. Information management controls the acquisition, integrity, storage, preservation and protection of data, and can prevent the misuse of an organization's information. It supports decision-making and operational efficiency by providing reliable and timely information.

The adequacy of information management can impact such things as the fulfilment of interested parties' needs and expectations and can affect customer satisfaction/loyalty, compliance with legislation, reputation of the organization, etc. Effective management of information is a key performance factor in quality management. Many processes are dependent on the availability of accurate information at the point of use and in decision-making. Protecting the integrity of information is important for proper and consistent use, especially where there is immediacy between the generation and consumption of information.

Information beyond the immediate control of the organization, such as that generated through external sources, can impact the context of the organization. It is also important to consider and provide safeguards to protect data, including personal data, from malicious entities which can create legal, financial or performance disruptions.

4.4.11 People aspects

People are essential resources within the organization. It is important that people have the appropriate competence to work within the QMS, and that they have the necessary training, education and experience. It is the responsibility of top management to provide opportunities for people to develop these necessary competencies, so that they will understand their responsibilities and how their actions contribute to the achievement of the organization's objectives.

People aspects include attracting, developing, deploying and supporting people within an organization. These enable the QMS to function effectively and efficiently.

Effective communication between top management and the people they manage enhances engagement with the organization. Planned and effective internal (i.e. throughout the organization) and external (i.e. with relevant interested parties) communication increases awareness and understanding of the context of the organization, the needs and expectations of customers and other interested parties, and the QMS.

The engagement of people within the QMS enables the organization to provide the necessary resources, monitor processes and results, determine and evaluate risks or opportunities and implement appropriate actions.

۴,۴,۱۲ تداوم کسب و کار

تداوم کسب و کار، توانایی یک سازمان برای ادامه ارائه محصولات و خدمات در طول وقوع یک اختلال و پس از آن است.

مدیریت تداوم کسب و کار، سازمان را قادر می‌سازد برای اختلالات آماده شود، در برابر آن‌ها حفاظت کند، به آن‌ها پاسخ دهد و از آن‌ها بازیابی شود. نمونه‌هایی از اختلالات شامل حوادث طبیعی، بیماری‌های عفونی، اقدامات خرابکارانه یا تروریستی و خرابی زیرساخت‌ها است.

پس از تعیین تأثیر چنین تهدیدها و ریسک‌هایی، می‌توان یک برنامه اقدام در قالب برنامه تداوم کسب و کار برای حذف، یا حداقل به حداقل رساندن، ریسک‌های شناسایی شده ایجاد کرد.

مدیریت تداوم کسب و کار، اولویت‌های یک سازمان را تعیین کرده و راهکارهایی را برای مقابله با اختلال آماده می‌کند. این امر شامل تعیین ریسک‌ها، اجتناب از تأثیر آن ریسک‌ها یا به حداقل رساندن آن‌ها، ایجاد ساختارهای پاسخ برای شفاف‌سازی نقش‌ها و مسئولیت‌ها و تهیه برنامه‌های تداوم کسب و کار است. این امر موضوعاتی مانند مدیریت تأسیسات، مدیریت زنجیره تأمین، بهداشت و ایمنی، مدیریت دانش، مدیریت شرایط اضطراری، آموزش و تمرین‌ها، ارتباطات بحران و روابط عمومی را دربرمی‌گیرد.

اطمینان از اینکه نیازها و انتظارات در هنگام وقوع اختلالات برآورده خواهند شد، جنبه‌ای کلیدی از رابطه سازمان‌ها با مشتریان و سایر طرف‌های ذی‌نفع است.

۴,۵ توسعه سیستم مدیریت کیفیت با استفاده از مفاهیم و اصول بنیادی

۴,۵,۱ ویژگی‌های یک سیستم مدیریت کیفیت

۴,۵,۱,۱ کلیات

یک سیستم مدیریت کیفیت سازگار شونده است و ساختاری را برای فرآیندها و فعالیت‌ها فراهم می‌کند. برای حفظ اثربخشی، سازمان‌ها باید خود را با زمینه‌های در حال تغییر سازگار کنند. یک سیستم مدیریت کیفیت، چارچوبی ساختاریافته برای مدیریت تغییر، اطمینان از سازگاری و پشتیبانی از بهبود سازمانی فراهم می‌کند.

سازمان‌ها می‌توانند برای پیشبرد بهبودهای تدریجی و همچنین بهبودهای اساسی، نوآوری کنند. در حالی که برخی سیستم‌ها، فرآیندها و فعالیت‌ها برای پاسخگویی به شرایط در حال تغییر به انعطاف‌پذیری نیاز دارند، برخی دیگر برای اطمینان از سازگاری و انطباق، ساختاریافته باقی می‌مانند. یک سیستم مدیریت کیفیت، چارچوبی ساختاریافته فراهم می‌کند که سازمان‌ها را قادر می‌سازد پیچیدگی را مدیریت کنند، راهبردها را تنظیم کنند و اثربخشی عملیاتی را حفظ نمایند.

۴,۵,۱,۲ سیستم

سازمان‌ها به دنبال درک زمینه داخلی و خارجی هستند تا نیازها و انتظارات طرف‌های ذی‌نفع مرتبط را شناسایی کنند. این اطلاعات در توسعه سیستم مدیریت کیفیت برای دستیابی به اهداف و پایداری سازمان مورد استفاده قرار می‌گیرد. خروجی‌های یک فرآیند می‌توانند ورودی فرآیندهای دیگر باشند. اگرچه هر سازمان و سیستم مدیریت کیفیت آن اغلب متشکل از فرآیندهای مشابهی به نظر می‌رسند، هر سازمان و سیستم مدیریت کیفیت آن منحصر به فرد است.

4.4.12 Business continuity

Business continuity is the ability of an organization to continue delivery of products and services during and following a disruption.

Business continuity management enables an organization to prepare for, protect against, respond to and recover from disruptions. Examples of disruptions include acts of nature, infectious diseases, acts of sabotage or terrorism, and infrastructure failure.

Once the impact of such threats and risks is determined, a plan of action in the form of a business continuity plan can be introduced to eliminate, or at least minimize, the identified risks.

Business continuity management determines an organization's priorities and prepares solutions to address disruption. It includes determining risks, avoiding or minimizing the impact of those risks, creating response structures to clarify roles and responsibilities, and producing business continuity plans. It involves issues such as facilities management, supply chain management, health and safety, knowledge management, emergency management, training and exercises, crisis communications, and public relations.

Confidence that needs and expectations will be fulfilled when disruptions occur is a key aspect of the relationship of organizations with their customers and other interested parties.

4.5 Developing a QMS using fundamental concepts and principles

4.5.1 Attributes of a QMS

4.5.1.1 General

A QMS is adaptive and provides structure for processes and activities. To remain effective, organizations should adapt to changing contexts. A QMS provides a structured framework for managing change, ensuring consistency, and supporting organizational improvement.

Organizations can innovate to drive both incremental and breakthrough improvements. While some systems, processes, and activities require flexibility to respond to changing conditions, others remain structured to ensure consistency and conformity. A QMS provides a structured framework that enables organizations to manage complexity, adjust strategies, and maintain operational effectiveness.

4.5.1.2 System

Organizations seek to understand the internal and external context to identify the needs and expectations of relevant interested parties. This information is used in the development of the QMS to achieve the objectives and sustainability of the organization. The outputs from one process can be the inputs into other processes. Although often appearing to be comprised of similar processes, each organization and its QMS is unique.

۴,۵,۱,۳ فرآیندها

فرآیندها در چارچوب یک سیستم مدیریت کیفیت توصیف می‌شوند که در صورت نیاز، شامل تعریف آن‌ها و پارامترهای مشخص شده است و در موارد قابل کاربرد، حکمرانی ساختاریافته، اندازه‌گیری و بهبود را امکان‌پذیر می‌سازد. این فرآیندها برای دستیابی به نتایج سازگار با انتظارات طرف‌های ذی‌نفع، اهداف سازمان و مرزهای میان وظایف با یکدیگر تعامل دارند. برخی فرآیندها به دلیل تأثیرشان بر کیفیت، انطباق و اثربخشی عملیاتی، حیاتی هستند، در حالی که برخی دیگر نقش پشتیبان دارند.

۴,۵,۱,۴ فعالیت

افراد در چارچوب یک سیستم مدیریت کیفیت، در انجام فعالیت‌های خود با یکدیگر همکاری می‌کنند. این چارچوب نقش‌ها، مسئولیت‌ها و تعاملات را برای اطمینان از همسویی با اهداف سازمان تعریف می‌کند. برخی فعالیت‌ها به صورت رسمی ایجاد شده‌اند و بر اساس درک اهداف سازمان و نیازها و انتظارات طرف‌های ذی‌نفع شکل گرفته‌اند. برخی فعالیت‌ها به انعطاف‌پذیری نیاز دارند، به ورودی‌های خارجی وابسته هستند و به صورت رسمی ایجاد نشده‌اند. تمامی آن‌ها در یک چارچوب ساختاریافته فعالیت می‌کنند تا سازگاری و حکمرانی حفظ شود.

۴,۵,۲ توسعه سیستم مدیریت کیفیت

یک سیستم مدیریت کیفیت باید در صورت نیاز توسط سازمان و در پاسخ به تغییرات در برنامه راهبردی، تغییرات در زمینه سازمان و بهبود مستمر توسعه یابد. هر سازمان دارای سیاست‌ها و رویه‌هایی است که برای مدیریت کیفیت محصولات و خدمات خود مورد استفاده قرار می‌دهد، خواه این موارد به صورت رسمی برنامه‌ریزی شده باشند یا خیر. این سند اطلاعاتی را در خصوص توسعه یک سیستم رسمی برای مدیریت فعالیت‌های مدیریت کیفیت ارائه می‌کند. لازم است مواردی که از قبل در سازمان وجود دارند و مناسب بودن آن‌ها در زمینه سازمان تعیین شوند. سپس می‌توان از این سند، همراه با استانداردهای ISO 9001 و ISO 9004 و سایر اسناد مرتبط با مدیریت کیفیت، برای کمک به سازمان در توسعه یک سیستم مدیریت کیفیت منسجم استفاده کرد. اسناد مدیریت کیفیت تدوین شده توسط ISO/TC 176/SC 3 (یعنی ISO 10001 تا ISO/TS 10020)، راهنمایی‌هایی را برای توسعه برخی فرآیندهای مورد نیاز جهت یک سیستم مدیریت کیفیت اثربخش ارائه می‌کنند. یک سیستم مدیریت کیفیت چارچوبی برای برنامه‌ریزی، اجرا، پایش و بهبود عملکرد فعالیت‌های مدیریت کیفیت فراهم می‌کند. سیستم مدیریت کیفیت نباید پیچیده باشد؛ بلکه باید نیازها، اهداف و فرآیندهای سازمان را به طور دقیق منعکس کند. در توسعه سیستم مدیریت کیفیت، مفاهیم و اصول بنیادی ارائه شده در این سند می‌توانند راهنمایی ارزشمندی فراهم کنند. برنامه‌ریزی یک سیستم مدیریت کیفیت، فعالیتی مستمر است. برنامه‌ها با یادگیری سازمان و تغییر شرایط، تکامل می‌یابند. یک برنامه، فعالیت‌های مدیریت کیفیت سازمان را در نظر می‌گیرد و باید اطمینان حاصل کند که راهنمایی‌های این سند و سایر اسناد مدیریت کیفیت را پوشش می‌دهد.

سازمان باید هم اجرای الزامات سیستم مدیریت کیفیت خود و هم عملکرد سازمان را پس از اجرا، پایش و ارزیابی کند. شاخص‌هایی که با دقت مورد توجه قرار گرفته‌اند، می‌توانند این فعالیت‌های پایش و ارزیابی را تسهیل کنند.

4.5.1.3 Processes

Processes are described within the framework of a QMS, which includes their definition and specified parameters where necessary, enabling structured governance, measurement and improvement where applicable. These processes interact to deliver results consistent with expectations of interested parties, organizational objectives, and boundaries between functions. Some processes are critical due to their impact on quality, conformity, and operational effectiveness, while others play a supporting role.

4.5.1.4 Activity

People collaborate in carrying out their activities within the framework of a QMS, which defines roles, responsibilities, and interactions to ensure alignment with organizational objectives. Some activities are formally established, based on an understanding of the objectives of the organization and the needs and expectations of interested parties. Some activities require adaptability, depend on external inputs and are not formally established. They all operate within a structured framework to maintain consistency and governance.

4.5.2 Development of a QMS

A QMS should be developed as necessary by the organization in response to changes in its strategic plan, changes to the context of the organization and continual improvement. Every organization has policies and practices it uses to manage the quality of its products and services, whether they have been formally planned or not. This document provides information on developing a formal system to manage quality management activities. It is necessary to determine those which already exist in the organization and their suitability within the context of the organization. This document, along with ISO 9001 and ISO 9004 and other relevant quality management documents, can then be used to assist the organization to develop a cohesive QMS. The documents on quality management developed by ISO/TC 176/SC 3 (ie. ISO 10001 to ISO/TS 10020) provide guidance in developing certain processes needed for an effective QMS. A QMS provides a framework for planning, executing, monitoring and improving the performance of quality management activities. The QMS should not be complicated; rather it should accurately reflect the needs, objectives, and processes of the organization. In developing the QMS, the fundamental concepts and principles given in this document can provide valuable guidance.

Planning a QMS is an ongoing activity. Plans evolve as the organization learns and circumstances change. A plan takes into account the quality management activities of the organization and should ensure that it covers the guidance of this document and other quality management documents.

The organization should monitor and evaluate both the implementation of the requirements of its QMS and the performance of the organization following implementation. Carefully considered indicators can facilitate these monitoring and evaluation activities.

ممیزی وسیله‌ای برای ارزیابی اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت و اجرای آن، شناسایی ریسک‌ها و تعیین میزان برآورده‌سازی الزامات است. برای اثربخش بودن ممیزی‌ها، باید شواهد عینی جمع‌آوری شود. اقدامات اصلاحی و بهبود، بر اساس تحلیل شواهد جمع‌آوری شده انجام می‌شوند. دانش کسب‌شده می‌تواند به نوآوری منجر شود و عملکرد سازمان را به سطوح بالاتری ارتقا دهد.

۴,۵,۳ استانداردهای سیستم مدیریت کیفیت، سایر استانداردهای سیستم‌های مدیریتی و مدل‌های تعالی سازمانی

رویکردهای مربوط به یک سیستم مدیریت کیفیت که در استانداردهای سیستم مدیریت کیفیت تدوین شده توسط ISO/TC 176، سایر استانداردهای سیستم‌های مدیریتی و مدل‌های تعالی سازمانی تشریح شده‌اند، بر اساس اصول مشترکی هستند. تمامی آن‌ها سازمان را قادر می‌سازند ریسک‌ها و فرصت‌ها را شناسایی کند و حاوی راهنمایی‌هایی برای بهبود هستند. در زمینه کنونی، بسیاری از موضوعات مانند نوآوری، اخلاق، اعتماد و اعتبار را می‌توان به‌عنوان پارامترهایی در سیستم مدیریت کیفیت در نظر گرفت. استانداردهای مرتبط با مدیریت کیفیت (برای مثال ISO 9001)، مدیریت زیست‌محیطی (برای مثال ISO 14001)، ایمنی و بهداشت شغلی (برای مثال ISO 45001) و مدیریت انرژی (برای مثال ISO 50001)، همچنین سایر استانداردهای مدیریتی و مدل‌های تعالی سازمانی، به این موضوع پرداخته‌اند.

اسناد مدیریت کیفیت و استانداردهای سیستم مدیریت کیفیت تدوین شده توسط ISO/TC 176، مجموعه‌ای جامع از الزامات و راهنمایی‌ها را برای یک سیستم مدیریت کیفیت فراهم می‌کنند. ISO 9001 الزامات یک سیستم مدیریت کیفیت را مشخص می‌کند. ISO 9004 برای طیف گسترده‌ای از اهداف یک سیستم مدیریت کیفیت به‌منظور دستیابی به موفقیت پایدار و بهبود عملکرد، راهنمایی ارائه می‌کند. الزامات یک سیستم مدیریت کیفیت همچنین در استانداردهای بین‌المللی اختصاصی برای بخش‌های خاص ارائه شده‌اند.

یادداشت ۱: نمونه‌هایی از استانداردهای دارای راهنمایی برای اجزای یک سیستم مدیریت کیفیت و موضوعات فنی در پشتیبانی از یک سیستم مدیریت کیفیت عبارت‌اند از: ISO 9001، ISO/IEC 27001 و ISO 14001.

الزامات سیستم مدیریت یک سازمان و سایر استانداردهای سیستم‌های مدیریتی می‌توانند در یک سیستم مدیریت واحد یکپارچه شوند. سازمان می‌تواند سیستم مدیریت خود را در برابر الزامات چندین استاندارد بین‌المللی، مانند ISO 9001، ISO 14001، ISO/IEC 27001 و ISO 50001، ممیزی کند. ISO 19011 راهنمایی‌هایی را در خصوص ممیزی سیستم مدیریت یک سازمان ارائه می‌کند.

یادداشت ۲: مرجع [۲۰] راهنمایی مفیدی ارائه می‌کند.

Auditing is a means of evaluating the effectiveness of the QMS and its implementation, to identify risks and to determine the fulfilment of requirements. For audits to be effective, objective evidence should be collected. Actions are taken for correction and improvement based upon analysis of the evidence gathered. The knowledge gained can lead to innovation, taking the organization's performance to higher levels.

4.5.3 QMS standards, other management system standards and organizational excellence models

The approaches to a QMS described in QMS standards developed by ISO/TC 176, in other management system standards and in organizational excellence models are based on common principles. They all enable an organization to identify risks and opportunities and contain guidance for improvement. In the current context, many issues such as innovation, ethics, trust and reputation can be regarded as parameters within the QMS. Standards related to quality management (e.g. ISO 9001), environmental management (e.g. ISO 14001), occupational health and safety (e.g. ISO 45001) and energy management (e.g. ISO 50001), as well as other management standards and organizational excellence models, have addressed this.

The quality management documents and QMS standards developed by ISO/TC 176 provide a comprehensive set of requirements and guidance for a QMS. ISO 9001 specifies requirements for a QMS. ISO 9004 provides guidance on a wide range of objectives of a QMS for sustained success and improved performance. Requirements for a QMS are also provided in sector-specific International Standards.

NOTE 1 Examples of standards with guidance for components of a QMS and technical subjects in support of a QMS are ISO 9001, ISO/IEC 27001 and ISO 14001.

The requirements of an organization's management system and other management system standards can be integrated into one management system. The organization can perform an audit of its management system against the requirements of multiple International Standards, such as ISO 9001, ISO 14001, ISO/IEC 27001 and ISO 50001. ISO 19011 provides guidance on auditing an organization's management system. NOTE 2 Reference [20] provides useful guidance.

کتابنامه

- [۱] ISO 704:2022, کاربردشناسی — اصول و روش‌ها
- [۲] ISO 1087:2019, کاربردشناسی و علم اصطلاحات — واژگان
- [۳] ISO 3534-2:2006, آمار — واژگان و نمادها — بخش ۲: آمار کاربردی
- [۴] ISO 9001, سیستم‌های مدیریت کیفیت — الزامات
- [۵] ISO 9004, مدیریت کیفیت — کیفیت یک سازمان — راهنمایی برای دستیابی به موفقیت پایدار
- [۶] ISO 10001, مدیریت کیفیت — رضایت مشتری — رهنمودهایی برای آیین‌های رفتار سازمان‌ها
- [۷] ISO 10019, رهنمودهایی برای انتخاب مشاوران سیستم مدیریت کیفیت و استفاده از خدمات آن‌ها
- [۸] ISO/TS 10020, سیستم‌های مدیریت کیفیت — مدیریت تغییر سازمانی — فرآیندها
- [۹] ISO 14001, سیستم‌های مدیریت زیست‌محیطی — الزامات با راهنمای استفاده
- [۱۰] ISO/IEC TS 17012:2024, ارزیابی انطباق — رهنمودهایی برای استفاده از روش‌های ممیزی از راه دور در ممیزی سیستم‌های مدیریت
- [۱۱] ISO 19011, رهنمودهایی برای ممیزی سیستم‌های مدیریت
- [۱۲] ISO 30400:2022, مدیریت منابع انسانی — واژگان
- [۱۳] ISO 45001, سیستم‌های مدیریت ایمنی و بهداشت شغلی — الزامات با راهنمای استفاده
- [۱۴] ISO 50001, سیستم‌های مدیریت انرژی — الزامات با راهنمای استفاده
- [۱۵] ISO/IEC 27001, امنیت اطلاعات، امنیت سایبری و حفاظت حریم خصوصی — سیستم‌های مدیریت امنیت اطلاعات — الزامات
- [۱۶] ISO/IEC Guide 76:2020, توسعه استانداردهای خدمات — توصیه‌هایی برای پرداختن به مسائل مصرف‌کننده
- [۱۷] ISO/IEC Guide 99, واژگان بین‌المللی مترولوژی — مفاهیم بنیادی و عمومی و اصطلاحات وابسته (VIM)
- [۱۸] IEC 60050-192:2015, واژگان بین‌المللی الکتروتکنیک — بخش ۱۹۲: قابلیت اطمینان
- [۱۹] ISO, راهنمای واژگان در مورد کلمات انتخاب‌شده استفاده‌شده در خانواده استانداردهای ISO 9000. ژنو: ISO, ۲۰۲۵. قابل دسترسی در: <https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/standards/docs/en/terminology-ISO9000-family.pdf>
- [۲۰] ISO, ادغام استانداردهای سیستم‌های مدیریت - راهنمای عملی. کتابچه ISO. ژنو: ISO, ۲۰۲۵. قابل دسترسی در: <https://www.iso.org/publication/PUB100435.html>