



جمهوری اسلامی ایران  
Islamic Republic of Iran  
سازمان ملی استاندارد ایران

**Iranian National Standardization Organization**



استاندارد ملی ایران - ایزو  
۹۰۰۰

تجدیدنظر دوم

۱۳۹۶

**INSO-ISO  
9000**

**2nd. Revision  
2018**

**Identical with  
ISO 9000:  
2015**

سیستم‌های مدیریت کیفیت -  
مبانی و واژگان

**Quality Management Systems-  
Fundamentals and Vocabulary**

**ICS: 03.120.10; 01.040.03**

**سازمان ملی استاندارد ایران**

تهران، ضلع جنوب غربی میدان ونک، خیابان ولیعصر، پلاک ۲۵۹۲

صندوق پستی: ۶۱۳۹-۱۴۱۵۵ تهران - ایران

تلفن: ۵-۸۸۸۷۹۴۶۱

دورنگار: ۸۸۸۸۷۱۰۳ و ۸۸۸۸۷۰۸۰

کرج، شهر صنعتی، میدان استاندارد

صندوق پستی: ۱۶۳-۳۱۵۸۵ کرج - ایران

تلفن: ۸-۳۱۰۶۰۳۱(۰۲۶)

دورنگار: ۸۱۱۴۰۳۲۸(۰۲۶)

رایانامه: [standard@isiri.gov.ir](mailto:standard@isiri.gov.ir)

وبگاه: <http://www.isiri.gov.ir>

**Iranian National Standardization Organization (INSO)**

No.2592 Valiasr Ave., South western corner of Vanak Sq., Tehran, Iran

P. O. Box: 14155-6139, Tehran, Iran

Tel: + 98 (21) 88879461-5

Fax: + 98 (21) 88887080, 88887103

Standard Square, Karaj, Iran

P.O. Box: 31585-163, Karaj, Iran

Tel: + 98 (26) 32806031-8

Fax: + 98 (26) 32808114

Email: [standard@isiri.gov.ir](mailto:standard@isiri.gov.ir)

Website: <http://www.isiri.gov.ir>

## به نام خدا

### آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران

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

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

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

سازمان ملی استاندارد ایران از اعضای اصلی سازمان بین‌المللی استاندارد (ISO)<sup>۱</sup>، کمیسیون بین‌المللی الکتروتکنیک (IEC)<sup>۲</sup> و سازمان بین‌المللی اندازه‌شناسی قانونی (OIML)<sup>۳</sup> است و به‌عنوان تنها رابط<sup>۴</sup> کمیسیون کدکس غذایی (CAC)<sup>۵</sup> در کشور فعالیت می‌کند. در تدوین استانداردهای ملی ایران ضمن توجه به شرایط کلی و نیازمندی‌های خاص کشور، از آخرین پیشرفت‌های علمی، فنی و صنعتی جهان و استانداردهای بین‌المللی بهره‌گیری می‌شود.

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

1- International Organization for Standardization

2- International Electrotechnical Commission

3- International Organization for Legal Metrology (Organisation Internationale de Métrologie Légale)

4- Contact point

5- Codex Alimentarius Commission

کمیسیون فنی تدوین استاندارد  
« سیستم‌های مدیریت کیفیت - مبانی و واژگان »  
(تجدیدنظر دوم)

**رئیس:**

پورشمس، مهرداد  
(لیسانس مهندسی شیمی)

**سمت و/یا محل اشتغال:**

کارشناس استاندارد -  
بازنشسته سازمان ملی استاندارد ایران

**دبیر:**

طهماسبی افشار، منیژه  
(لیسانی علوم تغذیه)

کارشناس استاندارد -  
بازنشسته سازمان ملی استاندارد ایران

**اعضا:** (اسامی به ترتیب حروف الفبا)

آبگون، محمدجواد  
(دکترای حرفه ای کسب و کار)

مدیر عامل شرکت کاوشگران بهره‌وری پویای پارس

استادی - بختیار  
(دکترای مهندسی صنایع)

عضو هیأت علمی دانشگاه تربیت مدرس

ایازی - جمیله  
(لیسانس مهندسی الکترونیک)

معاون مدیرکل نظارت بر اجرای استاندارد صنایع فلزی -  
سازمان ملی استاندارد ایران

تیموری - حسین  
(کارشناس ارشد - مدیریت تکنولوژی)

مدیر عامل شرکت راهبران انطباق نیس -  
نماینده‌گی مؤسسه گواهی کننده NIS-Cert کانادا

جلالی - علی  
(دکترای مهندسی صنایع)

مدیر عامل شرکت DAS ایران  
نماینده‌گی مؤسسه گواهی کننده DAS انگلستان

جلوداری - بهرام  
(دکترای علوم استراتژیک)

دبیر انجمن علمی کیفیت ایران -  
رئیس هیأت مدیره مؤسسه گواهی کننده انطباق کیفیت آسیا

خیرخواه گیلده - مرتضی  
(کارشناسی مکانیک - طراحی جامدات)

کارشناس تضمین کیفیت -  
شرکت صنعتی نیرو محرکه

- مشاور مدیریت
- رسولی - حسنعلی  
(لیسانس مهندسی مکانیک)
- عضو هیأت مدیره انجمن علمی کیفیت ایران
- روزبه - میرمحمد  
(دکترای مدیریت)
- معاون بخش تاییدصلاحیت نهادهای گواهی کننده -  
مرکز ملی تاییدصلاحیت ایران
- زرین چنگ - الهام  
(لیسانس مهندسی شیمی - صنایع غذایی)
- معاون پژوهشگرده سیستم های کیفیت و بازرسی -  
پژوهشگاه استاندارد
- شیخ حسینی - شکوفه  
(فوق لیسانس مهندسی صنایع)
- رئیس مرکز مشاوره و آموزش سیستم های مدیریتی -  
مؤسسه آموزشی و تحقیقاتی صنایع دفاعی - وزارت دفاع
- عزیزی - مسعود  
(کارشناسی ارشد مهندسی صنایع)
- معاون برنامه ریزی و آموزش -  
اداره کل استاندارد استان تهران
- مقتدر - مهناز  
(فوق لیسانس مدیریت محیط زیست)
- رئیس گروه در معاونت ارزیابی کیفیت -  
سازمان ملی استاندارد ایران
- منتظری - نزهت  
(فوق لیسانس مدیریت و برنامه ریزی محیط زیست)
- کارشناس استاندارد -  
بازنشسته سازمان ملی استاندارد ایران
- هوسپ سرکسیان - هوسپ  
(لیسانس مهندسی برق)
- ویراستار:**
- سوفالی - زهره  
(لیسانس مهندسی مواد)
- کارشناس استاندارد -  
بازنشسته سازمان ملی استاندارد ایران

صفحه	عنوان
ح	پیش‌گفتار
ط	۰ مقدمه
۱	۱ هدف و دامنه کاربرد
۱	۲ مفاهیم اساسی و اصول مدیریت کیفیت
۱	۱-۲ کلیات
۲	۲-۲ مفاهیم اساسی
۲	۱-۲-۲ کیفیت
۲	۲-۲-۲ سیستم مدیریت کیفیت
۲	۳-۲-۲ محیط کسب و کار سازمان
۳	۴-۲-۲ طرف‌های ذی‌نفع
۳	۵-۲-۲ پشتیبانی
۴	۳-۲ اصول مدیریت کیفیت
۴	۱-۳-۲ مشتری‌محوری
۵	۲-۳-۲ راهبری
۶	۳-۳-۲ مشارکت دادن کارکنان
۷	۴-۳-۲ رویکرد فرایندی
۸	۵-۳-۲ بهبود
۹	۶-۳-۲ تصمیم‌گیری مبتنی بر شواهد
۱۰	۷-۳-۲ مدیریت روابط
۱۱	۴-۲ تکوین سیستم مدیریت کیفیت با استفاده از اصول و مفاهیم اساسی
۱۱	۱-۴-۲ الگوی سیستم مدیریت کیفیت
۱۲	۲-۴-۲ تکوین سیستم مدیریت کیفیت
۱۳	۳-۴-۲ استانداردهای سیستم‌های مدیریت کیفیت، سایر سیستم‌های مدیریت و الگوهای تعالی
۱۵	۳ اصطلاحات و تعاریف
۱۵	۱-۳ اصطلاحات مربوط به اشخاص و کارکنان
۱۶	۲-۳ اصطلاحات مربوط به سازمان

فهرست مندرجات (ادامه)

صفحه	عنوان
۱۹	اصطلاحات مربوط به فعالیت ۳-۳
۲۲	اصطلاحات مربوط به فرایند ۴-۳
۲۵	اصطلاحات مربوط به سیستم ۵-۳
۲۸	اصطلاحات مربوط به الزامات ۶-۳
۳۲	اصطلاحات مربوط به نتیجه ۷-۳
۳۶	اصطلاحات مربوط به داده‌ها، اطلاعات و مدرک ۸-۳
۴۰	اصطلاحات مربوط به مشتری ۹-۳
۴۲	اصطلاحات مربوط به ویژگی ۱۰-۳
۴۴	اصطلاحات مربوط به تعیین ۱۱-۳
۴۶	اصطلاحات مربوط به اقدام ۱۲-۳
۴۸	اصطلاحات مربوط به ممیزی ۱۳-۳
۵۳	پیوست الف (آگاهی‌دهنده) ارتباطات مفاهیم و نمایش ترسیمی آنها کتابنامه
۶۹	فهرست الفبایی اصطلاحات (فارسی - انگلیسی)
۷۲	فهرست الفبایی اصطلاحات (انگلیسی - فارسی)
۷۷	فهرست الفبایی اصطلاحات (فارسی - انگلیسی)

## پیش‌گفتار

استاندارد ایران - ایزو ۸۴۰۲ در سال ۱۳۷۴ با عنوان «مدیریت کیفیت و تضمین کیفیت - واژگان» برمبنای پذیرش استانداردهای بین‌المللی به‌عنوان استاندارد ملی ایران به روش یکسان با روش اشاره‌شده در مورد الف، بند ۷، استاندارد ملی شماره ۵ تدوین و منتشر شد. این استاندارد بر اساس پیشنهادهای دریافتی و بررسی و تأیید کمیسیون‌های مربوط در سال ۱۳۸۰ تبدیل به استاندارد ایران - ایزو ۹۰۰۰ تحت عنوان «سیستم‌های مدیریت کیفیت - مبانی و واژگان» شد و در سال ۱۳۸۷ برای اولین بار مورد تجدیدنظر قرار گرفت. پیش‌نویس تجدیدنظر دوم این استاندارد که توسط کمیسیون مربوطه تهیه شده است، در دویست و هشتمین اجلاس کمیته ملی استاندارد مدیریت کیفیت مورخ ۱۳۹۶/۱۱/۲۳ تصویب شد. اینک این استاندارد به استناد بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران مصوب بهمن‌ماه ۱۳۷۱ به‌عنوان استاندارد ملی ایران منتشر می‌شود.

اینک این استاندارد به استناد بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران مصوب بهمن‌ماه ۱۳۷۱ به‌عنوان استاندارد ملی ایران منتشر می‌شود.

استانداردهای ملی ایران براساس استاندارد ملی ایران شماره ۵ (استانداردهای ملی ایران - ساختار و شیوه نگارش) تدوین می‌شوند. برای حفظ همگامی و هماهنگی با تحولات و پیشرفت‌های ملی و جهانی در زمینه صنایع، علوم و خدمات، استانداردهای ایران در مواقع لزوم تجدیدنظر خواهد شد و هر پیشنهادی که برای اصلاح یا تکمیل این استانداردها ارائه شود در هنگام تجدیدنظر در کمیسیون فنی مربوط مورد توجه قرار خواهد گرفت.

این استاندارد که از لحاظ فنی با درنظرگرفتن اصول تجدیدنظرشده مدیریت کیفیت و مفاهیم جدید مورد تجدیدنظر اساسی قرار گرفته است، جایگزین استاندارد ایران - ایزو ۹۰۰۰، سال ۱۳۸۷ می‌شود.

این استاندارد ملی برمبنای پذیرش استاندارد بین‌المللی زیر از طریق ترجمه تخصصی کامل متن آن به زبان فارسی تهیه و تدوین شده و معادل یکسان استاندارد بین‌المللی مزبور است:

ISO 9000: 2015, Quality management systems- Fundamentals and vocabulary



## ♦ مقدمه

این استاندارد مفاهیم، اصول و واژگان اساسی سیستم‌های مدیریت کیفیت و مبنایی را برای سایر استانداردهای مربوط به سیستم‌های مدیریت کیفیت ارائه می‌دهد. مقصود از این استاندارد کمک به کاربر برای درک مفاهیم، اصول و واژگان اساسی مدیریت کیفیت برای این که بتواند در اجرای سیستم‌های مدیریت کیفیت به نحو اثربخش و کارا و بهره‌گیری از سایر استانداردهای سیستم مدیریت کیفیت اقدام کند.

این استاندارد، یک سیستم مدیریت کیفیت را پیشنهاد می‌دهد که به‌خوبی تعریف شده و مبتنی بر چهارچوبی است که مفاهیم اساسی، اصول، فرایندها و منابع تعیین‌شده مرتبط با کیفیت را به‌منظور کمک به سازمانها برای تحقق اهداف آنها منسجم می‌کند. این استاندارد برای تمام سازمانها بدون در نظر گرفتن اندازه، پیچیدگی یا الگوی کسب و کار کاربرد دارد. هدف این استاندارد افزایش آگاهی سازمان در خصوص وظایف و تعهد آن برای برآورده کردن نیازها و انتظارات مشتریان و طرف‌های ذی‌نفع آن و دستیابی به رضایت آنها از محصولات و خدمات خود است.

این استاندارد دارای هفت اصل مدیریت کیفیت است که از مفاهیم اساسی شرح داده شده در بند ۲-۲ پشتیبانی می‌کند. در بند ۲-۳ برای هر اصل مدیریت کیفیت زیربندهایی تحت عنوان «بیان اصل» برای توصیف هر اصل، «منطق اصل» برای توضیح اینکه چرا سازمان می‌بایستی آن اصل را مورد توجه قرار دهد، «منافع کلیدی اصل» که به هر یک از اصول نسبت داده می‌شود و «اقدامات ممکن» که سازمان می‌تواند در خصوص به‌کارگیری هر اصل انجام دهد، شرح داده شده است.

این استاندارد شامل اصطلاحات و تعاریفی است که برای تمامی استانداردهای مدیریت کیفیت و سیستم‌های مدیریت کیفیت تدوین شده توسط کمیته فنی ISO/TC176 و سایر استانداردهای سیستم‌های مدیریت کیفیت مختص به بخش‌های خاصی که بر مبنای استانداردهای کمیته فنی ISO/TC176 تدوین و منتشر شده‌اند، کاربرد دارد. در این استاندارد اصطلاحات و تعاریف با یک فهرست الفبایی مرتب شده‌اند که در انتهای مدرک به‌صورت دو فهرست الفبایی فارسی به انگلیسی و نیز انگلیسی به فارسی ارائه شده است. پیوست الف شامل مجموعه‌ای از نمودارهای سیستم‌های مفاهیم است که ترتیب مفاهیم را شکل می‌دهد.

**یادآوری** - راهنمایی در خصوص برخی واژه‌های تکمیلی که در استانداردهای سیستم‌های مدیریت کیفیت تدوین شده توسط کمیته فنی ISO/TC176 مکرراً استفاده شده است و آنهایی که معنی مشخصی در فرهنگ لغات دارند، در یک واژه‌نامه که در وبگاه سازمان ISO به نشانی زیر قابل دسترس می‌باشد، ارائه شده است.

[http://www.iso.org/iso/03\\_terminology\\_used\\_in\\_iso\\_9000\\_family.pdf](http://www.iso.org/iso/03_terminology_used_in_iso_9000_family.pdf)

## سیستم‌های مدیریت کیفیت - مبانی و واژگان

### ۱ هدف و دامنه کاربرد

این استاندارد مفاهیم و اصول اساسی مدیریت کیفیت را توصیف می‌کند که در همه موارد زیر کاربرد دارد:

- سازمانهای در جستجوی موفقیت پایدار از طریق اجرای سیستم مدیریت کیفیت؛
- مشتریان در جستجوی اطمینان از توانایی یک سازمان برای ارائه مستمر محصولات و خدمات منطبق با الزامات؛
- سازمانها و طرفهای ذی‌نفع در جستجوی بهبود ارتباط از طریق درک مشترک واژگان مورد استفاده در مدیریت کیفیت؛
- سازمانهای مجری ارزیابی انطباق بر اساس استاندارد ملی ایران-ایزو ۹۰۰۱؛
- ارائه‌دهندگان خدمات آموزشی، ارزیابی یا مشاوره در زمینه مدیریت کیفیت؛
- تدوین‌کنندگان استانداردهای ذی‌ربط.

این استاندارد اصطلاحات و تعاریفی را مشخص می‌کند که در مدیریت کیفیت و استانداردهای سیستم‌های مدیریت کیفیت تدوین شده توسط کمیته فنی ISO/TC176 به کار می‌رود.

### ۲ مفاهیم اساسی و اصول مدیریت کیفیت

#### ۱-۲ کلیات

اصول و مفاهیم مدیریت کیفیت توصیف‌شده در این استاندارد به سازمان توانایی مواجهه با چالش‌های ایجادشده توسط محیطی که به‌نحو چشم‌گیری متفاوت از دهه‌های اخیر است را می‌دهد. محیط کسب و کاری که امروزه سازمان در آن فعالیت دارد با تغییر شتابان، جهانی‌شدن بازارها و ظهور دانش به‌عنوان منبع اصلی مشخص می‌گردد. تأثیر کیفیت فراتر از رضایت مشتری است. کیفیت می‌تواند همچنین تأثیر مستقیم بر وجهه سازمان داشته باشد.

جامعه تعلیم‌یافته‌تر و مطالبه‌گراتر شده‌است و به‌طور فزاینده‌ای بر طرفهای ذی‌نفع تأثیرگذارتر شده‌است. این استاندارد با ارائه اصول و مفاهیم اساسی مورد استفاده در تکوین یک سیستم مدیریت کیفیت، به‌صورتی وسیع‌تر راهی را برای تفکر درباره سازمان ارائه می‌کند.

تمامی مفاهیم، اصول و روابط بین آنها می‌بایستی به‌صورت یک کلّ و نه مجزا از هم در نظر گرفته شوند.

هیچ‌یک از مفاهیم یا اصول اهمیت بیشتری نسبت به مفهوم یا اصل دیگری ندارد. در هر زمان یافتن توازن درست در کاربرد آنها حیاتی است.

## ۲-۲ مفاهیم اساسی

### ۱-۲-۲ کیفیت

سازمانی که کیفیت در مرکز توجه آن است، فرهنگی را ترویج می‌دهد که منجر به رفتار، طرز برخورد، فعالیت‌ها و فرایندهایی می‌گردد که از طریق برآورده کردن نیازها و انتظارات مشتریان و سایر طرف‌های ذی‌نفع ایجاد ارزش می‌کند.

کیفیت محصولات و خدمات یک سازمان از طریق توانایی جلب رضایت مشتریان و تأثیر خواسته و ناخواسته بر طرف‌های ذی‌نفع ذی‌ربط تعیین می‌شود.

کیفیت محصولات و خدمات نه تنها شامل کارکرد و عملکرد موردنظر آنها است بلکه شامل ارزش و نفع استنباطی که برای مشتری دارد، نیز می‌باشد.

### ۲-۲-۲ سیستم مدیریت کیفیت

سیستم مدیریت کیفیت شامل فعالیت‌هایی است که به‌واسطه آنها سازمان اهداف خود را مشخص و فرایندها و منابع مورد نیاز برای دستیابی به نتایج مطلوب را تعیین می‌کند.

سیستم مدیریت کیفیت فرایندهای متعامل و منابع لازم برای ایجاد ارزش و پدیدآوری نتایج برای طرف‌های ذی‌نفع ذی‌ربط را مدیریت می‌کند.

سیستم مدیریت کیفیت، به مدیریت رده‌بالا امکان می‌دهد استفاده از منابع را با درنظر داشتن تبعات کوتاه‌مدت و بلندمدت ناشی از تصمیمات آن بهینه‌سازی کند.

یک سیستم مدیریت کیفیت شیوه‌ای را برای مشخص کردن اقدامات جهت پرداختن به تبعات خواسته و ناخواسته ارائه محصولات و خدمات فراهم می‌کند.

### ۳-۲-۲ محیط کسب و کار سازمان

شناخت محیط کسب و کار سازمان یک فرایند است. در این فرایند عواملی که بر مقصود، اهداف و پایداری سازمان تأثیر می‌گذارد، تعیین می‌شود. در این فرایند عوامل داخلی مانند ارزش‌ها، فرهنگ، دانش و عملکرد سازمان مدنظر قرار می‌گیرد. در این فرایند همچنین عوامل خارجی مانند محیط‌های قانونی، فناورانه، رقابتی، بازار، فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی مدنظر قرار می‌گیرد.

مثال‌هایی از شیوه‌ای که مقصود سازمان را می‌توان بیان کرد شامل چشم‌انداز، مأموریت، خط‌مشی‌ها و اهداف است.

## ۴-۲-۲ طرف‌های ذی‌نفع

مفهوم ذی‌نفع فراتر از این است که تنها مشتری در مرکز توجه باشد. توجه به تمامی طرف‌های ذی‌نفع ذی‌ربط حائز اهمیت است.

بخشی از فرایند شناخت محیط کسب و کار سازمان شناسایی طرف‌های ذی‌نفع است. طرف‌های ذی‌نفع ذی‌ربط آنهایی هستند که اگر نیازها و انتظارات آنها برآورده نشود، ریسک قابل‌توجهی برای پایداری سازمانی به‌وجود می‌آورند. سازمانها تعیین می‌کنند برای کاهش آن ریسک، ارائه چه نتایجی به طرف‌های ذی‌نفع ذی‌ربط ضروری است.

سازمانها پشتیبانی طرف‌های ذی‌نفع ذی‌ربطی که موفقیت سازمان به آنها وابسته است را جلب، اخذ و حفظ می‌کنند.

تحصیل، به‌کارگیری، نگهداری، ارتقاء و استفاده مسئولانه از منابع، سازمان را در دستیابی به اهداف خود، پشتیبانی می‌کند.

## ۵-۲-۲ پشتیبانی

### ۱-۵-۲-۲ کلیات

پشتیبانی مدیریت رده‌بالا از سیستم مدیریت کیفیت و مشارکت‌دادن کارکنان امکان انجام موارد زیر را فراهم می‌کند:

- فراهم‌نمودن منابع انسانی و سایر منابع در حد کفایت؛

- پایش فرایندها و نتایج؛

- تعیین و ارزیابی ریسک‌ها و فرصت‌ها؛

- انجام اقدامات مناسب.

تحصیل، به‌کارگیری، نگهداری، ارتقاء و استفاده مسئولانه از منابع، سازمان را در دستیابی به اهداف خود پشتیبانی می‌کند.

## ۲-۵-۲-۲ کارکنان

کارکنان منابع مهم سازمان می‌باشند. عملکرد سازمان وابسته به چگونگی رفتار کارکنان در درون سیستمی است که در آن کار می‌کنند.

در درون یک سازمان، کارکنان از طریق درک مشترک خط‌مشی کیفیت و نتایج مطلوب سازمان، مشارکت داده شده و هم‌راستا می‌شوند.

## ۲-۲-۵-۳ شایستگی

یک سیستم مدیریت کیفیت هنگامی بیشترین اثربخشی را دارد که تمام کارکنان مهارت‌ها، آموزش، تحصیلات و تجربه مورد نیاز را برای انجام نقش‌ها و مسئولیت‌های خود درک کرده و آنها را به کارگیرند. مدیریت رده‌بالا مسئولیت دارد فرصت‌هایی را برای کارکنان به منظور به وجود آوردن شایستگی‌های لازم فراهم نماید.

## ۲-۲-۵-۴ آگاهی

آگاهی هنگامی به دست می‌آید که کارکنان مسئولیت‌های خود و اینکه چگونه اقدامات آنها به دستیابی اهداف سازمان کمک می‌کند را درک کنند.

## ۲-۲-۵-۵ تبادل اطلاعات

تبادل اطلاعات طرح‌ریزی شده و اثربخش درون سازمانی (برای مثال در سرتاسر سازمان) و برون سازمانی (برای مثال با طرف‌های ذی‌نفع ذی‌ربط) موجب ارتقای مشارکت کارکنان و درک بیشتر آنها در موارد زیر می‌شود:

- محیط کسب و کار سازمان؛
- نیازها و انتظارات مشتریان و طرف‌های ذی‌نفع ذی‌ربط؛
- سیستم‌های مدیریت کیفیت.

## ۲-۲-۳ اصول مدیریت کیفیت

### ۲-۳-۱ مشتری محوری

#### ۲-۳-۱-۱ بیان اصل

برآورده کردن الزامات مشتری و تلاش برای فراتر رفتن از انتظارات وی در مرکز توجه اصلی مدیریت کیفیت می‌باشد.

#### ۲-۳-۱-۲ منطق اصل

موفقیت پایدار وقتی به دست می‌آید که سازمان اطمینان مشتریان و سایر طرف‌های ذی‌نفع ذی‌ربط را جلب و حفظ کند. هر جنبه‌ای از تعامل با مشتری فرصتی را برای ایجاد ارزش بیشتر برای مشتری فراهم می‌آورد. شناخت نیازهای فعلی و آتی مشتریان و سایر طرف‌های ذی‌نفع ذی‌ربط به موفقیت پایدار سازمان کمک می‌کند.

#### ۲-۳-۱-۳ منافع کلیدی اصل

برخی منافع کلیدی بالقوه عبارتند از:

- افزایش ارزش برای مشتری؛
- ارتقای رضایت مشتری؛
- بهبود وفاداری مشتری؛
- ارتقای مداوم کسب و کار؛
- ارتقای وجهه سازمان؛
- توسعه «پایگاه مشتریان»؛<sup>۱</sup>
- افزایش درآمد و سهم بازار.

## ۲-۳-۱-۴ اقدامات ممکن

اقدامات ممکن شامل موارد زیر است:

- شناختن مستقیم یا غیرمستقیم مشتریانی که سازمان برای آنها ارزش ایجاد می‌کند؛
- درک نیازها و انتظارات کنونی و آینده مشتری؛
- پیوند بین اهداف سازمانی و نیازها و انتظارات مشتری؛
- اعلام نیازها و انتظارات مشتری به سرتاسر سازمان؛
- طرح‌ریزی، طراحی، تکوین، تولید، تحویل و پشتیبانی محصولات و خدمات برای برآورده کردن نیازها و انتظارات مشتری؛
- پایش رضایت مشتری و انجام اقدامات مقتضی؛
- تعیین و اقدام مناسب در خصوص نیازها و انتظارات طرف‌های ذی‌نفع که می‌تواند بر رضایت مشتری تأثیر گذارد؛
- مدیریت کردن فعالانه روابط با مشتریان برای دستیابی به موفقیت پایدار.

## ۲-۳-۲ راهبری

### ۲-۳-۱-۲ بیان اصل

راهبران در تمامی سطوح در مقصود و جهت‌گیری سازمان وحدت ایجاد می‌کنند و شرایط را برای مشارکت‌دادن کارکنان در تحقق اهداف کیفیت سازمان به‌وجود می‌آورند.

### ۲-۳-۲-۲ منطق اصل

ایجاد وحدت در مقصود و جهت‌گیری و مشارکت‌دادن کارکنان، این امکان را به‌وجود می‌آورد که سازمان راهبردها، خط‌مشی‌ها، فرایندها و منابع خود را به‌منظور دستیابی به اهداف آن هم‌راستا نماید.

## ۲-۳-۲-۳ منافع کلیدی اصل

برخی منافع مهم بالقوه عبارتند از:

- افزایش اثربخشی و کارایی در برآورده کردن اهداف کیفیت سازمان؛
- هماهنگی بهتر فرایندهای سازمان؛
- بهبود ارتباطات مابین سطوح و بخش‌های کاری سازمان؛
- توسعه و بهبود توانمندی سازمان و کارکنان آن برای ارائه نتایج مطلوب.

## ۲-۳-۲-۴ اقدامات ممکن

اقدامات ممکن شامل موارد زیر است:

- تبادل اطلاعات در خصوص مأموریت، چشم‌انداز، راهبرد، خط‌مشی‌ها و فرایندها در سرتاسر سازمان؛
- ایجاد و پایدارسازی ارزش‌های مشترک، انصاف و الگوهای رفتار اخلاقی در تمامی سطوح سازمان؛
- ایجاد فرهنگ اعتماد و درستکاری؛
- ترغیب تعهد به کیفیت در سرتاسر سازمان؛
- حصول اطمینان از اینکه راهبران در تمامی سطوح الگوی مثبتی برای کارکنان در سازمان می‌باشند؛
- فراهم کردن منابع، آموزش و اختیارات مورد نیاز برای کارکنان جهت اقدام همراه با پاسخگویی؛
- الهام‌بخشی، ترغیب، و تقدیر از تشریک مساعی کارکنان.

## ۲-۳-۲-۳ مشارکت دادن کارکنان

### ۲-۳-۳-۱ بیان اصل

کارکنان شایسته، توانمند و مشارکت داده‌شده در تمامی سطوح در سرتاسر سازمان برای افزایش توانمندی سازمان به منظور ایجاد و ارائه ارزش مهم می‌باشند.

### ۲-۳-۳-۲ منطق اصل

برای مدیریت اثربخش و کارای یک سازمان، احترام به تمامی کارکنان در همه سطوح و دخیل بودن آنان در اداره امور حائز اهمیت است. تقدیر، توانمندسازی و ارتقای شایستگی، مشارکت دادن کارکنان را در دستیابی به اهداف کیفیت سازمان تسهیل می‌کند.

## ۲-۳-۳-۳ منافع کلیدی اصل

برخی منافع مهم بالقوه عبارتند از:

- بهبود درک اهداف کیفیت سازمان توسط کارکنان سازمان و افزایش انگیزه برای دستیابی به آن اهداف؛
- افزایش دخیل بودن کارکنان در فعالیتهای بهبودبخشی؛

- افزایش پیشرفت، ابتکار و خلاقیت شخصی؛
- افزایش رضایت کارکنان؛
- افزایش اعتماد و همکاری در سرتاسر سازمان؛
- افزایش توجه به ارزش‌ها و فرهنگ مشترک در سرتاسر سازمان.

#### ۲-۳-۳-۴ اقدامات ممکن

- اقدامات ممکن شامل موارد زیر است:
- تبادل اطلاعات با کارکنان برای ارتقای درک اهمیت همکاری فردی آنها؛
  - ارتقای همکاری در سرتاسر سازمان؛
  - تسهیل بحث آزاد و به اشتراک گذاشتن دانش و تجربه؛
  - توانمند کردن کارکنان برای تعیین محدودیت‌های عملکرد و ابتکار عمل بدون ترس؛
  - تشخیص و تأیید سهم‌بودن، یادگیری و پیشرفت کارکنان؛
  - توانایی خودارزیابی عملکرد بر اساس اهداف شخصی؛
  - نظرسنجی برای ارزیابی رضایت کارکنان، اعلام نتایج و انجام اقدامات مقتضی.

#### ۲-۳-۲ رویکرد فرایندی

##### ۲-۳-۴-۱ بیان اصل

نتایج همخوان و قابل‌پیش‌بینی هنگامی به‌نحو اثربخش‌تر و کارا تر به‌دست می‌آید که فعالیت‌ها به‌عنوان فرایندهای مرتبط به‌هم که در یک سیستم منسجم اجرا می‌شوند، درک شده و مدیریت گردند.

##### ۲-۳-۴-۲ منطق اصل

سیستم مدیریت کیفیت از فرایندهای مرتبط به‌هم تشکیل شده است. درک اینکه چگونه نتایج از طریق این سیستم ایجاد می‌شود، برای سازمان امکان بهینه‌سازی سیستم و عملکرد آن را فراهم می‌کند.

##### ۲-۳-۴-۳ منافع کلیدی اصل

برخی منافع مهم بالقوه عبارتند از:

- ارتقای توانمندی به‌منظور تمرکز توجه به تلاش در مورد فرایندهای کلیدی و فرصت‌های بهبود؛
- همخوانی و قابل‌پیش‌بینی بودن نتایج از طریق سیستمی با فرایندهای هم‌راستاشده؛
- عملکرد بهینه از طریق مدیریت فرایند اثربخش، استفاده کارا از منابع و کاهش موانع بین‌بخشی؛
- فراهم کردن امکان برای سازمان جهت ایجاد اطمینان در طرف‌های ذی‌نفع در ارتباط با ثبات، اثربخشی و کارایی سازمان.



## ۲-۳-۴ اقدامات ممکن

اقدامات ممکن شامل موارد زیر است:

- تعیین اهداف سیستم و فرایندهای مورد نیاز برای دستیابی به آنها؛
- تعیین اختیارات، مسئولیت‌ها و پاسخگویی برای مدیریت کردن فرایندها؛
- شناخت توانمندی‌های سازمان و تعیین محدودیت‌های منابع قبل از اقدام؛
- تعیین وابستگی‌های بین فرایندها و تحلیل اثر تغییرات تک تک فرایندها بر کل سیستم؛
- مدیریت کردن فرایندها و ارتباطات بین آنها به‌عنوان یک سیستم برای دستیابی به اهداف کیفیت به‌نحو اثربخش و کارا؛
- حصول اطمینان از در دسترس بودن اطلاعات ضروری برای اجرا و بهبود فرایندها و برای پایش، تحلیل و ارزیابی عملکرد کل سیستم؛
- مدیریت کردن ریسک‌هایی که می‌تواند بر برون‌دادهای فرایندها و نتایج کلی سیستم مدیریت کیفیت تأثیر گذارد.

## ۲-۳-۵ بهبود

### ۲-۳-۵-۱ بیان اصل

بهبود، به‌طور مداوم در مرکز توجه سازمانهای موفق قرار دارد.

### ۲-۳-۵-۲ منطق اصل

بهبود، برای یک سازمان به‌منظور برقرارنگه‌داشتن سطوح عملکرد فعلی، واکنش به تغییرات در شرایط درون‌سازمانی و برون‌سازمانی و ایجاد فرصت‌های جدید ضروری است.

### ۲-۳-۵-۳ منافع کلیدی اصل

برخی منافع مهم بالقوه عبارتند از:

- بهبود عملکرد فرایندها، توانمندی سازمان و رضایت مشتری؛
- توجه با تمرکز افزون‌تر به تحقیق و تعیین علت ریشه‌ای و در پی آن انجام اقدامات پیشگیری و اقدامات اصلاحی؛
- ارتقای توانایی پیش‌بینی و واکنش به ریسک‌های درون سازمان و بیرون از سازمان و فرصت‌ها؛
- توجه افزون‌تر به بهبود رشدیابنده و بهبود با تغییر اساسی؛
- استفاده بهتر از یادگیری برای بهبود؛

- افزایش انگیزه برای نوآوری.

#### ۲-۳-۵-۴ اقدامات ممکن

اقدامات ممکن شامل موارد زیر است:

- ترویج تعیین اهداف بهبود در تمامی سطوح سازمان؛
- تعلیم و آموزش کارکنان در تمامی سطوح در خصوص چگونگی به کارگیری ابزارها و روش‌های پایه به منظور دستیابی به اهداف بهبود؛
- حصول اطمینان از این که کارکنان در ترویج و تکمیل موفق پروژه‌های بهبود دارای شایستگی می‌باشند؛
- ایجاد و به کارگیری فرایندها برای اجرای پروژه‌های بهبود در سرتاسر سازمان؛
- ردگیری، بازنگری و ممیزی در خصوص طرح‌ریزی، اجرا، تکمیل و نتایج پروژه‌های بهبود؛
- در نظر گرفتن ملاحظات بهبود هنگام ایجاد محصولات و خدمات و فرایندهای جدید یا تغییر یافته؛
- به رسمیت شناختن و تأیید بهبود.

#### ۲-۳-۶-۲ تصمیم‌گیری مبتنی بر شواهد

##### ۲-۳-۶-۱ بیان اصل

احتمال بیشتری دارد که تصمیمات مبتنی بر تحلیل و ارزیابی داده‌ها و اطلاعات منجر به نتایج مطلوب گردد.

##### ۲-۳-۶-۲ منطق اصل

تصمیم‌گیری می‌تواند فرایند پیچیده‌ای باشد و همواره شامل عدم قطعیت است. در تصمیم‌گیری اغلب انواع و منشأهای متعددی از دروندادها و همچنین تفسیر آنها که می‌تواند ذهنی باشد، دخیل است. درک ارتباط علت-معلولی و تبعات ناخواسته بالقوه حائز اهمیت است. تحلیل واقعیت‌ها، شواهد و داده‌ها به عینیت داشتن و اطمینان بیشتر در تصمیم‌گیری منجر می‌گردد.

##### ۲-۳-۶-۳ منافع کلیدی اصل

برخی منافع مهم بالقوه عبارتند از:

- بهبود فرایند تصمیم‌گیری؛
- بهبود ارزیابی عملکرد فرایند و توانایی دستیابی به اهداف؛
- بهبود اثربخشی و کارایی فرایندهای کسب‌وکار؛
- افزایش توانایی بازنگری، به چالش کشیدن و تغییر نظریه‌ها و تصمیمات؛

- افزایش توانایی اثبات اثربخشی تصمیمات گذشته.

## ۲-۳-۶-۴ اقدامات ممکن

اقدامات ممکن شامل موارد زیر است:

- تعیین، اندازه‌گیری و پایش شاخص‌های کلیدی برای اثبات عملکرد سازمان؛
- قابل دسترس نمودن تمامی داده‌های مورد نیاز برای کارکنان ذی‌ربط؛
- حصول اطمینان از این‌که داده‌ها و اطلاعات در حد کفایت صحیح، قابل اطمینان و ایمن می‌باشند؛
- تحلیل و ارزیابی داده‌ها و اطلاعات با استفاده از روش‌های مناسب؛
- حصول اطمینان از اینکه کارکنان برای تحلیل و ارزیابی داده‌ها شایستگی دارند؛
- تصمیم‌گیری و اقدام بر مبنای شواهدی که بر اساس تجربه و درک ذهنی<sup>۱</sup> متوازن شده است.

## ۲-۳-۷ مدیریت روابط

### ۲-۳-۷-۱ بیان اصل

برای موفقیت پایدار، سازمانها روابط خود را با طرف‌های ذی‌نفع مانند تأمین‌کنندگان مدیریت می‌کنند.

### ۲-۳-۷-۲ منطق اصل

طرف‌های ذی‌نفع ذی‌ربط بر عملکرد سازمان تأثیر می‌گذارند. احتمال دستیابی به موفقیت پایدار هنگامی بیشتر می‌شود که سازمانها روابط با تمام طرف‌های ذی‌نفع را به‌منظور بهینه‌کردن تأثیر آنها بر عملکرد خود مدیریت کنند. مدیریت روابط با تأمین‌کنندگان و شبکه‌های شرکای سازمان از اهمیت خاصی برخوردار است.

### ۲-۳-۷-۳ منافع کلیدی اصل

برخی منافع مهم بالقوه عبارتند از:

- افزایش عملکرد سازمان و طرف‌های ذی‌نفع ذی‌ربط آن از طریق اقدام در پاسخ به فرصت‌ها و محدودیت‌های مربوط به هر یک از طرف‌های ذی‌نفع؛
- درک مشترک ارزش‌ها و اهداف در میان طرف‌های ذی‌نفع؛
- افزایش توانمندی به‌منظور ایجاد ارزش برای طرف‌های ذی‌نفع از طریق به‌اشتراک‌گذاری منابع و شایستگی‌ها و مدیریت کردن ریسک‌های مرتبط با کیفیت؛
- ایجاد زنجیره تأمین به‌خوبی مدیریت‌شده‌ای که امکان گردش پایدار محصولات و خدمات را فراهم می‌کند.

---

۱- Intuition

## ۲-۳-۷-۴ اقدامات ممکن

اقدامات ممکن عبارتند از:

- تعیین طرف‌های ذی‌نفع ذی‌ربط (مانند تأمین‌کنندگان، شرکا، مشتریان، سرمایه‌گذاران، کارکنان یا جامعه به‌عنوان یک کل) و روابط آنها با سازمان؛
- تعیین و اولویت‌بندی روابط با طرف‌های ذی‌نفع که نیاز به مدیریت دارد؛
- تعیین روابطی که منافع کوتاه‌مدت را با ملاحظات بلندمدت متوازن می‌کند؛
- گردآوری و به‌اشتراک‌گذاری اطلاعات، دانش تخصصی و منابع با طرف‌های ذی‌نفع ذی‌ربط؛
- اندازه‌گیری عملکرد و ارائه بازخورد عملکرد به طرف‌های ذی‌نفع، آن‌گونه که مقتضی است، به‌منظور افزایش ابتکار عمل در بهبود؛
- برقراری فعالیت‌های همکارانه برای پیشرفت و بهبود سازمان با تأمین‌کنندگان، شرکا و سایر طرف‌های ذی‌نفع؛
- ترغیب و شناختن بهبودها و دستاوردهای تأمین‌کنندگان و شرکا.

## ۲-۴ تکوین سیستم مدیریت کیفیت با استفاده از اصول و مفاهیم اساسی

### ۲-۴-۱ الگوی سیستم مدیریت کیفیت

#### ۲-۴-۱-۱ کلیات

سازمانها به‌عنوان یک اندامگان<sup>۱</sup> زنده و یادگیرنده در بسیاری از ویژگی‌ها با انسانها مشترک می‌باشند. هر دو تطبیق‌پذیر می‌باشند و از فعالیت‌ها، فرایندها و سیستم‌هایی که با یکدیگر در تعامل‌اند، تشکیل شده‌اند. هر سازمانی برای تطبیق با محیط کسب‌وکار در حال تغییر به توانایی ایجاد تغییر نیاز دارد. سازمانها اغلب برای دستیابی به بهبود با تغییر اساسی به نوآوری رو می‌آورند. این امر پذیرفته شده است که در الگوی سیستم مدیریت کیفیت تمامی سیستم‌ها، فرایندها و فعالیت‌های آن نمی‌توانند از پیش تعیین‌شده باشند، بنابراین نیاز است این سیستم در محدوده پیچیدگی‌های محیط کسب و کار سازمانی انعطاف و تطبیق‌پذیری داشته باشد.

#### ۲-۴-۱-۲ سیستم

سازمانها در پی شناخت محیط کسب و کار درون‌سازمانی و برون‌سازمانی برای مشخص کردن نیازها و انتظارات طرف‌های ذی‌نفع ذی‌ربط می‌باشند. این اطلاعات در تکوین سیستم مدیریت کیفیت برای دستیابی به پایداری سازمانی مورد استفاده قرار می‌گیرد. بروندهای یک فرایند می‌تواند درون‌دادهای فرایندهای دیگر

---

1- Organism

باشد و در شبکه کلی فرایندها با هم پیوند متقابل دارند. گرچه اغلب به نظر می‌رسد سازمانها از فرایندهای مشابهی تشکیل شده‌اند اما هر سازمان و سیستم مدیریت آن منحصر به فرد است.

#### ۲-۴-۱-۳ فرایندها

هر سازمان دارای فرایندهایی است که می‌تواند تعیین‌گردد، اندازه‌گیری‌شود و بهبود یابد. این فرایندها به‌منظور ارائه نتایجی همخوان با اهداف سازمان و محدوده دربرگیرنده بخش‌های کاری مختلف سازمان با یکدیگر در تعامل‌اند. برخی فرایندها می‌توانند حیاتی باشند، حال آن‌که برخی دیگر چنین نیستند. فرایندها برای ارائه بروندها دارای فعالیت‌های مرتبط به هم با دروندها می‌باشند.

#### ۲-۴-۱-۴ فعالیت

کارکنان در محدوده یک فرایند برای انجام فعالیت‌های روزانه خود باهم همکاری می‌کنند. برخی فعالیت‌ها مقرر شده و وابسته به درک اهداف سازمان است اما درحالی‌که برخی دیگر چنین نیستند و ماهیت و نحوه اجرای آنها در پی واکنش به محرک‌های خارجی، تعیین می‌شود.

#### ۲-۴-۲ تکوین سیستم مدیریت کیفیت

یک سیستم مدیریت، کیفیت سیستمی پویا است که در طول زمان در نتیجه دوره‌های بهبود تکامل می‌یابد. هر سازمانی دارای فعالیت‌های مدیریت کیفیت است، هرچندکه رسماً طرح‌ریزی شده یا نشده باشد. این استاندارد راهنمایی در خصوص چگونگی تکوین یک سیستم رسمی برای مدیریت‌کردن این فعالیت‌ها را ارائه می‌دهد. فعالیت‌هایی که از قبل در سازمان وجود دارد و مناسب‌بودن آنها با توجه به محیط کسب و کار سازمان ضروری است، تعیین می‌شود. این استاندارد همراه با استانداردهای ایران- ایزو ۹۰۰۱ و ایران- ایزو ۹۰۰۴ می‌تواند بعداً در سازمان به‌منظور کمک به تکوین یک سیستم مدیریت کیفیت منسجم مورد استفاده قرار گیرد.

یک سیستم مدیریت کیفیت رسمی چهارچوبی برای طرح‌ریزی، اجرا، پایش و بهبود عملکرد فعالیت‌های مدیریت کیفیت ارائه می‌دهد. نیازی نیست که سیستم مدیریت کیفیت پیچیده باشد، بلکه لازم است نیازهای سازمان به‌دقت در آن لحاظ شود. اصول و مفاهیم اساسی تشریح‌شده در این استاندارد می‌تواند راهنمایی ارزشمندی را برای تکوین سیستم مدیریت کیفیت ارائه دهد.

طرح‌ریزی سیستم مدیریت کیفیت رویداد منفردی نیست، بلکه فرایندی مداوم است. طرح‌ها همان‌گونه که سازمان یاد می‌گیرد و شرایط تغییر می‌کند، تکامل می‌یابند. در یک طرح تمام فعالیت‌های کیفیت سازمان مدنظر قرار می‌گیرد و اطمینان حاصل می‌شود که طرح دربرگیرنده تمامی راهنمایی‌های ارائه شده در این استاندارد و الزامات استاندارد ایران- ایزو ۹۰۰۱ می‌باشد. طرح به‌محض تأیید اجرا می‌شود.

برای یک سازمان اهمیت دارد تا هم اجرای طرح و هم عملکرد سیستم مدیریت کیفیت به‌طور منظم مورد پایش و ارزیابی قرار گیرد. شاخص‌هایی که به‌صورت دقیق در نظر گرفته شده‌اند، این فعالیت‌های پایش و ارزیابی را تسهیل می‌کند.

ممیزی شیوه‌ای برای ارزیابی اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت به‌منظور شناسایی ریسک‌ها و تعیین برآورده شدن الزامات است. برای اثربخش بودن ممیزی‌ها، نیاز است شواهد ملموس و ناملموس گردآوری شود. اقدام برای اصلاح و بهبود بر مبنای تحلیل شواهد گردآوری شده انجام می‌شود. دانش به‌دست‌آمده می‌تواند منجر به نوآوری گردد و موجب ارتقای عملکرد سیستم مدیریت کیفیت به سطوح بالاتری شود.

## ۲-۴-۳ استانداردهای سیستم مدیریت کیفیت، سایر سیستم‌های مدیریت و الگوهای تعالی

رویکرد سیستم مدیریت کیفیت تشریح‌شده در استانداردهای سیستم مدیریت کیفیت تدوین‌شده توسط کمیته فنی ISO/TC176، در سایر استانداردهای سیستم‌های مدیریت و در الگوهای تعالی مبتنی بر اصول مشترکی می‌باشد. همه آنها برای سازمان امکان شناسایی ریسک‌ها و فرصت‌ها را فراهم می‌کنند و حاوی راهنمایی برای بهبود می‌باشند. در مضمون این استاندارد بسیاری از مباحث مانند نوآوری، اخلاق، اعتماد و اعتبار می‌تواند به‌عنوان معیارهایی در سیستم مدیریت کیفیت محسوب شود. استانداردهای مرتبط با مدیریت کیفیت (برای مثال استاندارد ایران- ایزو ۹۰۰۱)، مدیریت زیست‌محیطی (برای مثال استاندارد ایران- ایزو ۱۴۰۰۱) و مدیریت انرژی (برای مثال استاندارد ایران- ایزو ۵۰۰۰۱) و همچنین سایر استانداردهای مدیریت و الگوهای تعالی سازمانی به این موضوع پرداخته‌اند.

استانداردهای سیستم مدیریت کیفیت تدوین‌شده توسط کمیته فنی ISO/TC176 مجموعه جامعی از الزامات و راهنماها برای سیستم مدیریت کیفیت ارائه می‌دهند. استاندارد ایران- ایزو ۹۰۰۱ الزامات سیستم مدیریت کیفیت را مشخص می‌کند. استاندارد ایران- ایزو ۹۰۰۴ راهنما در خصوص گستره وسیعی از اهداف برای موفقیت پایدار و بهبود عملکرد در مورد سیستم مدیریت کیفیت را ارائه می‌کند. راهنماهای مربوط به اجزای یک سیستم مدیریت کیفیت شامل استانداردهای ایران- ایزو ۱۰۰۰۱، ISO 10002، ایران- ایزو ۱۰۰۰۳، ISO 10004، استاندارد ملی ایران ۱۷۴۶۴، ایران- ایزو ۱۰۰۱۲، و ایران- ایزو ۱۹۰۱۱ می‌باشند. راهنماها برای موضوعات فنی برای پشتیبانی از سیستم مدیریت کیفیت شامل استانداردهای ISO 10005، ایران- ایزو ۱۰۰۰۶، ISO 10007، استاندارد ملی ایران ۱۱۸۸۸، استاندارد ملی ایران ۱۹۲۴۳ و ایران- ایزو ۱۰۰۱۹ می‌باشند. گزارش‌های فنی در پشتیبانی از سیستم مدیریت کیفیت شامل استانداردهای ایران- ایزو ۱۰۰۱۳ و ISO 10017 می‌باشند. برای سیستم‌های مدیریت کیفیت همچنین الزاماتی در استانداردهای مختص بخش‌های خاص مانند استاندارد ملی ایران ۱۶۹۴۹ (گزارش فنی) ارائه شده است.

بخش‌های مختلف سیستم مدیریت سازمان شامل سیستم مدیریت کیفیت آن می‌تواند در یک سیستم مدیریت واحد یکپارچه شود. هرگاه سیستم مدیریت کیفیت با سایر سیستم‌های مدیریت تلفیق شود، به اهداف، فرایندها و منابع مرتبط با کیفیت، رشد، تأمین مالی، سودآوری، محیط‌زیست، ایمنی و بهداشت حرفه‌ای، انرژی، امنیت و سایر جنبه‌های سازمان به‌نحو اثربخش‌تر و کارا تر می‌توان دست یافت و آنها را به‌کار

گرفت. سازمان می‌تواند ممیزی یکپارچه سیستم مدیریت خود را بر اساس الزامات چند استاندارد مانند ایران- ایزو ۹۰۰۱، ایران- ایزو ۱۴۰۰۱، ایران- ایزو- آی ای سی ۲۷۰۰۱ و ایران- ایزو ۵۰۰۰۱ انجام دهد. **یادآوری-** دستینه<sup>۱</sup> سازمان ISO تحت عنوان «استفاده یکپارچه از استانداردهای سیستم مدیریت» می‌تواند راهنمایی مفیدی ارائه دهد.

## ۳ اصطلاحات و تعاریف

### ۱-۳ اصطلاحات مرتبط با اشخاص یا کارکنان

#### ۱-۱-۳

#### top management

#### مدیریت رده بالا

شخص یا گروهی از کارکنان که یک سازمان (۱-۲-۳) را در بالاترین سطح هدایت و کنترل می کنند

یادآوری ۱- مدیریت رده بالا قدرت آن را دارد که در درون سازمان اختیارات را تفویض و منابع را تأمین کند.

یادآوری ۲- اگر دامنه شمول سیستم مدیریت (۳-۵-۳) فقط بخشی از یک سازمان را پوشش دهد، در این صورت اصطلاح «مدیریت رده بالا» به آنهایی که آن بخش از سازمان را هدایت و کنترل می کنند، اطلاق می شود.

یادآوری ۳- این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترک و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهای سیستم مدیریت می باشد که در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص سازمان ISO، تلفیق شده در بخش اول ISO/IEC Directives، ارائه شده است.

#### ۲-۱-۳

#### quality management system consultant

#### مشاور سیستم مدیریت کیفیت

شخصی که سازمان (۱-۲-۳) را در خصوص پدیدآوری (۳-۴-۳) سیستم مدیریت کیفیت (۳-۵-۴) با ارائه مشورت یا/اطلاعات (۲-۸-۳) یاری می دهد

یادآوری ۱- مشاور سیستم مدیریت کیفیت همچنین می تواند در پدیدآوردن بخش هایی از سیستم مدیریت کیفیت (۳-۵-۴) کمک کند.

یادآوری ۲- استاندارد ایران- ایزو ۱۰۰۱۹، سال ۱۳۸۶، رهنمودهایی را برای چگونگی تشخیص یک مشاور سیستم مدیریت کیفیت دارای شایستگی از مشاوره که شایستگی ندارد، ارائه می دهد.

[منبع: استاندارد ایران- ایزو ۱۰۰۱۹، سال ۱۳۸۶، زیر بند ۲-۳ با تغییرات]

#### ۳-۱-۳

#### involvement

#### دخیل کردن

شرکت دادن در یک فعالیت، رویداد یا وضعیت



۴-۱-۳

engagement

مشارکت دادن

دخیل کردن (۳-۱-۳) و سهم دادن در انجام فعالیت‌ها برای دستیابی به هدف (۱-۷-۳) مشترک

۵-۱-۳

configuration authority

مرجع مسئول پیکربندی

configuration control board

هیأت کنترل پیکربندی

dispositioning authority

مرجع مسئول در تصمیم‌گیری پیکربندی

شخص یا گروهی از اشخاص که به آنها برای تصمیم‌گیری در خصوص پیکربندی (۳-۱۰-۶) مسئولیت و اختیار واگذار شده است.

یادآوری - مرجع مسئول پیکربندی بایستی معرف طرف‌های ذینفع (۳-۲-۳) ذی‌ربط در درون و بیرون از سازمان (۱-۲-۳) باشد.

[منبع: استاندارد ایران - ایزو ۱۰۰۰۷، سال ۱۳۸۷، زیر بند ۳-۸ با تغییرات]

۶-۱-۳

dispute resolver

حل‌کننده اختلاف

<رضایت مشتری>

فرد تعیین شده توسط «مجری فرایند حل اختلاف»<sup>۱</sup> (۳-۲-۷) برای کمک به طرف‌ها در حل یک اختلاف (۳-۹-۶)

مثال - کارکنان، داوطلبان، کارکنان قراردادی (۳-۴-۷)

[منبع: استاندارد ایران - ایزو ۱۰۰۰۳، سال ۱۳۹۴، زیر بند ۳-۷ با تغییرات]

۲-۳ اصطلاحات مربوط به سازمان

۱-۲-۳

organization

سازمان

شخص یا گروهی از کارکنان که برای دستیابی به هدف (۱-۷-۳) خود، وظایف خاص خود را همراه با مسئولیت‌ها، اختیارات و روابط دارند

---

1- DRP-Provider

**یادآوری ۱-** مفهوم سازمان شامل شخص، تاجر منفرد، شرکت، گروه مجتمع شرکت ها، موسسه تجاری، بنگاه کسب و کار، تجارت خانه، تشکیلات اقتصادی، نهاد مرجع، شراکت بین بنگاهی، انجمن (۳-۲-۸)، بنیاد خیریه یا مؤسسه، یا بخشی یا ترکیبی از آنها چه به صورت سهامی یا غیرسهامی، اعم از ثبت شده یا نشده یا از بخش عمومی یا خصوصی می باشد، اما تنها به این موارد محدود نیست.

**یادآوری ۲-** این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترک و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهای سیستم مدیریت می باشد که در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص سازمان ISO، تلفیق شده در بخش اول ISO/IEC Directives ارائه شده است. تعریف اصلی با اصلاح یادآوری ۱ آن تغییر کرده است.

### ۲-۲-۳

**محیط کسب و کار سازمان** **context of the organization**

ترکیبی از مسایل درون سازمانی و برون سازمانی که می تواند بر رویکرد یک سازمان (۳-۲-۱) برای تعیین و دستیابی به اهداف (۳-۷-۱) آن تاثیر گذارد

**یادآوری ۱-** اهداف سازمان می تواند مرتبط با محصولات (۳-۷-۶) و خدمات (۳-۷-۷)، سرمایه گذاری ها و رفتار سازمان با طرف های ذینفع آن باشد.

**یادآوری ۲-** مفهوم محیط کسب و کار سازمان به همان اندازه ای که در سازمانهایی که در پی کسب منافع هستند، کاربرد دارد در سازمانهای غیرانتفاعی یا بخش خدمات عمومی نیز به کار می رود.

**یادآوری ۳-** شناخت زیرساخت (۳-۵-۲) می تواند به تعریف محیط کسب و کار سازمان کمک کند.

### ۳-۲-۳

**صاحب نفع** **stakeholder**

**طرف ذی نفع** **interested party**

شخص یا سازمانی (۳-۲-۱) که می تواند بر یک تصمیم یا فعالیت تاثیر گذارد، یا از آن تاثیر پذیرد، یا خود را متأثر از آن بداند

**مثال - مشتریان (۳-۲-۴)، مالکان، کارکنان سازمان، تأمین کنندگان (۳-۲-۵)، بانکداران، سازمان های تنظیم کنندگان مقررات، اتحادیه ها، شرکا یا جامعه ای که می تواند شامل رقبا یا گروه های مخالف کننده باشد.**

**یادآوری -** این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترک و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهای سیستم مدیریت می باشد که در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص سازمان ISO، تلفیق شده در بخش اول ISO/IEC Directives ارائه شده است. تعریف اصلی با اضافه کردن مثال تغییر کرده است.

۴-۲-۳

customer

مشتری

شخص یا سازمانی (۱-۲-۳) که محصول (۳-۷-۶) یا خدمت (۷-۷-۳) موردنظر یا موردنیاز خود را دریافت می‌کند یا می‌تواند دریافت کند  
مثال - مصرف‌کننده، کارفرما، استفاده‌کننده‌نهایی، خرده‌فروش، دریافت‌کننده محصول یا خدمت از یک فرایند (۱-۴-۳) درون سازمانی، صاحب نفع یا خریدار  
یادآوری - مشتری می‌تواند درون سازمانی یا برون سازمانی باشد.

۵-۲-۳

provider

تأمین‌کننده

supplier

ارائه‌کننده

سازمانی (۱-۲-۳) که محصول  
مثال - تولیدکننده، توزیع‌کننده، خرده‌فروش یا فروشنده محصول یا ارائه‌کننده خدمت  
یادآوری ۱- تأمین‌کننده می‌تواند درون سازمانی یا برون سازمانی باشد.  
یادآوری ۲- در موارد مبتنی بر قرارداد گاهی تأمین‌کننده را پیمانکار می‌نامند.

۶-۲-۳

external provider

تأمین‌کننده برون سازمانی

external supplier

ارائه‌کننده برون سازمانی

ارائه‌کننده/ی (۵-۲-۳) که بخشی از سازمان (۱-۲-۳) نمی‌باشد  
مثال - تولیدکننده، توزیع‌کننده، خرده‌فروش یا فروشنده محصول (۳-۷-۶) یا ارائه‌کننده خدمت (۷-۷-۳).

۷-۲-۳

DRP-provider

مجری فرایند حل اختلاف

(dispute resolution process provider)

شخص یا سازمانی (۱-۲-۳) که فرایند (۱-۴-۳) حل اختلاف (۳-۹-۶) در بیرون از سازمان را تأمین و اجرا می‌کند  
یادآوری ۱- عموماً مجری فرایند حل اختلاف دارای موجودیتی حقوقی جدا از سازمان یا شخص به عنوان فرد و شاکی می‌باشد. بدین طریق صفات مستقل و منصف بودن مورد تأکید قرار می‌گیرند. در برخی از وضعیت‌ها یک واحد مجزا در درون سازمان برای رسیدگی به شکایات (۳-۹-۳) حل نشده ایجاد می‌گردد.

**یادآوری ۲-** مجری فرایند حل اختلاف برای اجرای فرایند حل اختلاف با طرفین، *قرارداد* (۷-۴-۳) منعقد می‌کند و در مورد عملکرد (۸-۷-۳) پاسخگو است. مجری فرایند حل اختلاف، *حل‌کننده اختلاف* (۶-۱-۳) را تأمین می‌کند. همچنین مجری فرایند حل اختلاف از کارکنان پشتیبانی و اجرایی و سایر کارکنان مدیریتی برای تأمین منابع مالی، پشتیبانی امور دفتری، تنظیم برنامه برای ارائه کمک، آموزش، اتاق‌های جلسات، واحدهای نظارتی و موارد مشابه استفاده می‌کند.

**یادآوری ۳-** مجری فرایند حل اختلاف می‌تواند به صورت‌های مختلفی از جمله موجودیت‌های غیرانتفاعی، انتفاعی و عمومی باشد. *یک/انجمن* (۸-۲-۳) همچنین می‌تواند مجری فرایند حل اختلاف باشد.

**یادآوری ۴-** در استاندارد ایران- ایزو ۱۰۰۰۳، سال ۱۳۹۴، به جای اصطلاح مجری فرایند حل اختلاف از اصطلاح «تأمین‌کننده» استفاده شده است.

[منبع: استاندارد ایران- ایزو ۱۰۰۰۳، سال ۱۳۹۴، زیربند ۳-۹ با تغییرات]

۸-۲-۳

**association**

**انجمن**

<رضایت مشتری>

*سازمانی* (۱-۲-۳) متشکل از اشخاص یا سازمانهای عضو

[منبع: استاندارد ایران- ایزو ۱۰۰۰۳، سال ۱۳۹۴، زیربند ۳ با تغییرات]

۹-۲-۳

**metrological function**

**حوزه کاری اندازه‌شناختی**

واحد کاری موظف دارای مسئولیت اداری و فنی برای تعیین و اجرای سیستم مدیریت اندازه‌گیری (۷-۵-۳)

[منبع: استاندارد ایران- ایزو ۱۰۰۱۲، سال ۱۳۸۶، زیربند ۳-۶، با تغییرات]

۳-۳ اصطلاحات مربوط به فعالیت

۱-۳-۳

**improvement**

**بهبود**

فعالیتی برای ارتقای عملکرد (۳-۷-۸)

**یادآوری-** این فعالیت می‌تواند تکرارشونده باشد یا به صورت منفرد موردی انجام شود.

### ۲-۳-۳

#### continual improvement

#### بهبود مداوم

فعالیت تکرارشونده برای ارتقای عملکرد (۸-۷-۳)

**یادآوری ۱-** فرایند (۱-۴-۳) تعیین اهداف (۱-۷-۳) و یافتن فرصت‌ها برای بهبود (۱-۳-۳) فرایند مداومی است که از طریق استفاده از یافته‌های ممیزی (۹-۱۳-۳) و نتیجه‌گیری‌های ممیزی (۱۰-۱۳-۳)، تحلیل داده‌ها (۱-۸-۳)، بازنگری‌های (۱۱-۳-۳) مدیریت (۳-۳-۳) یا سایر طرق انجام می‌گیرد و عموماً به اقدام اصلاحی (۲-۱۲-۳) یا اقدام پیشگیرانه (۱-۱۲-۳) منجر می‌گردد.

**یادآوری ۲-** این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترک و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهای سیستم مدیریت می‌باشد که در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص سازمان ISO، تلفیق شده در بخش اول ISO/IEC Directives ارائه شده است. تعریف اصلی با اضافه کردن مثال تغییر کرده است.. تعریف اصلی با اضافه کردن یادآوری ۱ تغییر کرده است.

### ۳-۳-۳

#### management

#### مدیریت

فعالیت‌های هماهنگ‌شده برای هدایت و کنترل یک سازمان (۱-۲-۳)

**یادآوری ۱-** مدیریت می‌تواند شامل تعیین خط‌مشی‌ها (۸-۵-۳) و اهداف (۱-۷-۳) و فرایندهایی (۱-۴-۳) برای دستیابی به این اهداف باشد.

**یادآوری ۲-** واژه «مدیریت» گاهی به کارکنان یعنی یک شخص یا گروهی از کارکنان با مسئولیت و اختیارات برای هدایت و کنترل یک سازمان اشاره دارد. هرگاه «مدیریت» با این مفهوم به کار رود بایستی با برخی از اشکال توصیف‌گرها برای جلوگیری از ابهام در مفهوم «مدیریت» آن‌گونه که به‌عنوان مجموعه فعالیت‌ها در فوق تعریف شده است، به کار رود. برای مثال عبارت «مدیریت باید.....» مقبول نیست، در حالیکه عبارت «مدیریت رده‌بالا (۱-۱-۳) باید.....» قابل قبول است. در غیر این صورت می‌بایستی برای انتقال مفهوم مرتبط با کارکنان واژه‌های متفاوتی به‌عنوان مثال، «مدیریتی» یا «مدیران» پذیرفته شود.

### ۴-۳-۳

#### quality management

#### مدیریت کیفیت

مدیریت (۳-۳-۳) در رابطه با کیفیت (۲-۶-۳)

**یادآوری -** مدیریت کیفیت می‌تواند شامل تعیین خط‌مشی‌کیفیت (۹-۵-۳) و اهداف کیفیت (۲-۷-۳) و فرایندهایی (۱-۴-۳) برای دستیابی به این اهداف کیفیت از طریق طرح‌ریزی کیفیت (۵-۳-۳)، تضمین کیفیت (۶-۳-۳)، کنترل کیفیت (۷-۳-۳) و بهبود کیفیت (۸-۳-۳) باشد.

۵-۳-۳

quality planning

طرح‌ریزی کیفیت

بخشی از مدیریت کیفیت (۴-۳-۳) که بر تعیین اهداف/کیفیت (۳-۷-۲) و مشخص کردن فرایندهای (۳-۴-۴) عملیاتی موردنیاز و منابع مرتبط برای دستیابی به اهداف کیفیت تمرکز دارد  
یادآوری- تعیین طرح‌های کیفیت می‌تواند بخشی از طرح‌ریزی کیفیت باشد.

۶-۳-۳

quality assurance

تضمین کیفیت

بخشی از مدیریت کیفیت (۴-۳-۳) که بر ایجاد اطمینان از برآورده کردن الزامات کیفیت (۳-۶-۵) تمرکز دارد

۷-۳-۳

quality control

کنترل کیفیت

بخشی از مدیریت کیفیت (۴-۳-۳) که بر برآورده کردن الزامات کیفیت (۳-۶-۵) تمرکز دارد

۸-۳-۳

quality improvement

بهبود کیفیت

بخشی از مدیریت کیفیت (۴-۳-۳) که بر افزایش توانایی برآورده کردن الزامات کیفیت (۳-۶-۵) تمرکز دارد  
یادآوری- الزامات کیفیت می‌تواند با هر جنبه‌ای از جمله اثربخشی (۳-۷-۱۱)، کارایی (۳-۷-۱۰) یا قابلیت ردیابی (۳-۶-۱۳) مرتبط باشد.

۹-۳-۳

configuration management

مدیریت پیکربندی

فعالیت‌های هماهنگ‌شده برای هدایت و کنترل پیکربندی (۳-۱۰-۶)  
یادآوری- مدیریت پیکربندی عموماً بر فعالیت‌های فنی و سازمانی متمرکز است که کنترل یک محصول (۳-۷-۶) یا خدمت (۳-۷-۷) و اطلاعات (۳-۶-۸) پیکربندی آن را در سرتاسر چرخه حیات محصول ایجاد کرده و برقرار نگه‌می‌دارد

[منبع: استاندارد ایران- ایزو ۱۰۰۰۷، سال ۱۳۸۷، زیربند ۳-۶، یادآوری ۱ تغییر کرده است]

۱۰-۳-۳

**change control**

**کنترل تغییر**

<مدیریت پیکربندی>

فعالیت‌هایی برای کنترل برونداد (۳-۷-۵) بعد از تأیید رسمی اطلاعات پیکربندی محصول (۳-۶-۸)

[منبع: استاندارد ایران- ایزو ۱۰۰۰۷، سال ۱۳۸۷، زیربند ۳-۱، با تغییرات]

۱۱-۳-۳

**activity**

**فعالیت**

<مدیریت پروژه>

کوچکترین مورد کاری مشخص شده در یک پروژه (۳-۴-۲)

[منبع: استاندارد ایران- ایزو ۱۰۰۰۶، سال ۱۳۸۸، زیربند ۳-۱، با تغییرات]

۱۲-۳-۳

**project management**

**مدیریت پروژه**

طرح‌ریزی، سازمان‌دهی، پایش (۳-۱۱-۳)، کنترل و گزارش‌دهی تمامی جنبه‌های یک پروژه (۳-۴-۲) و انگیزه‌مند کردن تمامی آنهایی که برای دستیابی به اهداف پروژه در آن دخیل هستند

[منبع: استاندارد ایران- ایزو ۱۰۰۰۶، سال ۱۳۸۸، زیربند ۳-۶]

۱۳-۳-۳

**configuration object**

**مورد پیکربندی**

مورد (۳-۶-۱) در محدوده پیکربندی (۳-۱۰-۶) که کارکرد مربوط به استفاده نهایی را برآورده می‌کند

[منبع: استاندارد ایران- ایزو ۱۰۰۰۷، سال ۱۳۸۷، زیربند ۳-۵، با تغییرات]

۴-۳ اصطلاحات مربوط به فرایند

۱-۴-۳

**process**

**فرایند**

مجموعه‌ای از فعالیت‌های مرتبط به هم یا متعامل که جهت ارائه نتیجه موردنظر، از دروندادها استفاده می‌کند

**یادآوری ۱-** اینکه «نتایج موردنظر» حاصل از یک فرایند، *برونداد* (۳-۷-۵)، *محصول* (۳-۷-۶) یا *خدمت* (۳-۷-۷) نامیده شود به مضمون مرجع موردنظر بستگی دارد.

**یادآوری ۲-** دروندادهای یک فرایند عموماً بروندادهای سایر فرایندها و بروندادهای یک فرایند عموماً دروندادهای سایر فرایندها می‌باشند.

**یادآوری ۳-** مجموعه دو یا بیش از دو فرایند مرتبط به هم و متعامل به صورت دنبال هم را نیز می‌توان به عنوان یک فرایند نامید.

**یادآوری ۴-** فرایندها در یک *سازمان* (۳-۲-۱) عموماً طرح‌ریزی می‌شوند و تحت شرایط کنترل‌شده به اجرا در می‌آیند تا ارزش‌افزایی حاصل شود.

**یادآوری ۵-** فرایندی که *نطباقی* (۳-۶-۱۱) برونداد حاصل از آن را نتوان به سهولت یا به‌طور اقتصادی صحت‌گذاری کرد غالباً «فرایند ویژه» نامیده می‌شود.

**یادآوری ۶-** این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترک و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهای سیستم مدیریت می‌باشد که در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص سازمان ISO، تلفیق شده در بخش اول ISO/IEC Directives، ارائه شده است. تعریف اصلی به منظور پیشگیری از ایجاد «دور باطل»<sup>۱</sup> بین فرایند و برونداد تغییر کرده است و همچنین یادآوری‌های ۱ الی ۵ اضافه شده است.

## ۳-۴-۲

### project

### پروژه

*فرایندی* (۳-۴-۱) منحصربه‌فرد متشکل از مجموعه‌ای از فعالیت‌های هماهنگ و کنترل‌شده همراه با تاریخ‌های شروع و پایان که برای دستیابی به یک هدف (۳-۷-۱) منطبق با *الزامات* (۳-۶-۴) خاص انجام می‌گیرد و محدودیت‌های زمان، هزینه و منابع را شامل می‌باشد

**یادآوری ۱-** یک پروژه منفرد می‌تواند بخشی از ساختار پروژه بزرگتری را تشکیل دهد و عموماً تاریخ شروع و پایان معینی دارد.

**یادآوری ۲-** در برخی پروژه‌ها اهداف و دامنه‌کاربرد روزآمد می‌گردد و ویژگی‌های (۳-۱۰-۱) *محصول* (۳-۷-۶) یا *خدمت* (۳-۷-۷) همگام با پیشرفت پروژه به تدریج تعیین می‌گردند.

**یادآوری ۳-** *برونداد* (۳-۷-۵) حاصل از یک پروژه می‌تواند یک یا چند واحد از محصول یا خدمت باشد.

**یادآوری ۴-** *سازمان* (۳-۲-۱) پروژه به‌طور معمول موقتی و در محدوده زمانی پروژه ایجاد می‌شود.

**یادآوری ۵-** پیچیدگی تعامل‌های بین فعالیت‌های پروژه لزوماً به اندازه پروژه ارتباط ندارد.

[منبع: استاندارد ایران- ایزو ۱۰۰۰۶، سال ۱۳۸۸، زیربند ۳-۵، یادآوری‌های ۱ الی ۳ تغییر کرده است]



۳-۴-۳

**quality management system realization**

**پدیدآوری سیستم مدیریت کیفیت**

فرایند (۳-۴-۱) ایجاد، تدوین، اجرا، برقرار نگه‌داشتن و بهبود مداوم یک سیستم مدیریت کیفیت (۳-۵-۴)

[منبع: استاندارد ایران- ایزو ۱۰۰۱۹، سال ۱۳۸۶، زیربند ۳-۱ تغییر کرده است - یادآوری‌ها حذف شده است.]

۴-۴-۳

**competence acquisition**

**کسب شایستگی**

فرایند (۳-۴-۱) به‌دست‌آوردن شایستگی (۳-۱۰-۴)

[منبع: استاندارد ملی ایران ۱۹۲۴۳، سال ۱۳۹۳، زیربند ۳-۲، با تغییرات]

۵-۴-۳

**procedure**

**روش اجرایی**

طریقه مشخص شده برای انجام یک فعالیت یا فرایند (۳-۴-۱)

یادآوری- روش‌های اجرایی می‌توانند مدون باشند یا نباشند.

۶-۴-۳

**outsource (verb)**

**برون‌سپاری کردن**

ایجاد ترتیباتی که طبق آن یک سازمان (۳-۲-۱) بیرونی، بخشی از حوزه‌های کاری یا فرایندهای (۳-۴-۱) سازمان را انجام می‌دهد

یادآوری ۱- یک سازمان بیرونی، سازمانی خارج از دامنه‌شمول سیستم مدیریت (۳-۵-۳) است، هرچند که حوزه کاری یا فرایند برون‌سپاری شده در محدوده دامنه‌شمول باشد.

یادآوری ۲- این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترک و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهای سیستم مدیریت می‌باشد که در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص سازمان ISO، تلفیق شده در بخش اول ISO/IEC Directives، ارائه شده است.

۷-۴-۳

**contract**

**قرارداد**

توافق تعهدآور

### ۸-۴-۳

#### design and development

#### طراحی و تکوین

مجموعه‌ای از فرایندها (۱-۴-۳) که الزامات (۳-۶-۴) برای یک مورد (۳-۶-۱) را به الزاماتی با جزئیات بیشتر در خصوص آن مورد تبدیل می‌کند

یادآوری ۱- الزاماتی که درونداد طراحی و تکوین را تشکیل می‌دهند اغلب نتیجه پژوهش می‌باشند و می‌توانند به مفهوم گسترده‌تر و عمومی‌تر از الزامات تشکیل دهنده برونداد (۳۵-۷-۵) طراحی و تکوین بیان شوند. الزامات عموماً برحسب ویژگی‌ها (۳-۱۰-۱) تعیین می‌شوند. در یک پروژه (۳-۴-۲) می‌تواند چندین مرحله طراحی و تکوین وجود داشته باشد.

یادآوری ۲- یک توصیف‌گر می‌تواند برای بیان کردن ماهیت آنچه طراحی می‌شود یا تکوین می‌یابد، به کار رود (برای مثال طراحی و تکوین محصول (۳-۷-۶)، خدمت (۳-۷-۷) یا طراحی و تکوین فرایند).

### ۵-۳ اصطلاحات مربوط به سیستم

#### ۱-۵-۳

#### system

#### سیستم

مجموعه‌ای از عناصر مرتبط به هم یا متعامل

#### ۲-۵-۳

#### infrastructure

#### زیرساخت

<سازمان>

سیستمی (۳-۵-۱) از امکانات، تجهیزات و خدمات (۳-۷-۷) مورد نیاز برای فعالیت یک سازمان (۳-۲-۱)

#### ۳-۵-۳

#### management system

#### سیستم مدیریت

مجموعه‌ای از اجزای مرتبط به هم یا متعامل یک سازمان (۳-۲-۱) برای تعیین خط‌مشی‌ها (۳-۵-۸) و اهداف (۳-۷-۱) و فرایندهایی (۳-۴-۱) برای دستیابی به آن اهداف

یادآوری ۱- یک سیستم مدیریت می‌تواند به یک یا چند رشته تخصصی بپردازد، به عنوان مثال مدیریت (۳-۳-۴) کیفیت، مدیریت امور مالی یا مدیریت زیست‌محیطی.

یادآوری ۲- اجزای سیستم مدیریت، ساختار سازمان، نقش‌ها و مسئولیت‌ها، طرح‌ریزی، عملیات، خط‌مشی‌ها، رویه‌ها، مقررات، باورها، اهداف و فرایندها برای دستیابی به اهداف سازمان را تعیین می‌کند.

یادآوری ۳- دامنه‌شمول یک سیستم مدیریت می‌تواند کلّ سازمان، حوزه‌های کاری خاص و معینی از سازمان، بخش‌های خاص و معینی از سازمان، یا یک یا چند حوزه کاری در میان یک گروه از سازمانها را شامل گردد.

**یادآوری ۴-** این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترک و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهای سیستم مدیریت می‌باشد که در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص سازمان ISO، تلفیق شده در بخش اول ISO/IEC Directives ارائه شده است. تعریف اصلی از طریق تغییر در یادآوری‌های ۱ الی ۳ تغییر کرده است.

۴-۵-۳

**quality management system**

**سیستم مدیریت**

بخشی از سیستم (۳-۵-۳) مدیریت از نظر کیفیت (۲-۶-۳)

۵-۵-۳

**work environment**

**محیط کاری**

مجموعه‌ای از شرایطی که کار تحت آن انجام می‌شود

**یادآوری -** شرایط می‌تواند شامل عوامل فیزیکی، اجتماعی، روان‌شناختی و زیست‌محیطی باشد (مانند دما، روشنایی، طرح‌های تقدیر از کارکنان، تنش شغلی، «عوامل انسانی محیط کار»<sup>۱</sup> و ترکیب مواد موجود در هوا).

۶-۵-۳

**metrological confirmation**

**تأیید اندازه‌شناختی**

مجموعه‌ای از عملیات مورد نیاز برای حصول اطمینان از اینکه تجهیزات (۳-۱۱-۶) اندازه‌گیری با الزامات (۳-۶-۴) برای کاربرد مورد نظر منطبق هستند

**یادآوری ۱-** تأیید اندازه‌شناختی عموماً شامل کالیبراسیون یا تصدیق (۳-۸-۱۲)، هرگونه تنظیم یا تعمیر (۳-۱۲-۹) لازم، و کالیبراسیون مجدد بعدی، مقایسه با الزامات اندازه‌شناختی برای کاربرد مورد نظر تجهیزات، همچنین هرگونه برچسب‌گذاری یا مهر و موم کردن مورد نیاز می‌گردد.

**یادآوری ۲-** تأیید اندازه‌شناختی تا زمانی که و به شرطی که مناسب بودن تجهیزات اندازه‌گیری برای کاربرد مورد نظر به اثبات نرسیده یا مدون نشده باشد، حاصل نمی‌شود.

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

**یادآوری ۴-** الزامات اندازه‌شناختی معمولاً متمایز از الزامات محصول (۳-۷-۶) است و در الزامات محصول مشخص نمی‌شود.

[منبع: استاندارد ایران - ایزو ۱۰۰۱۲، سال ۱۳۸۶، زیربند ۳-۵ با تغییرات، یادآوری ۱ تغییر کرده است.]

### ۷-۵-۳

#### measurement management system

#### سیستم مدیریت اندازه‌گیری

مجموعه‌ای از عناصر لازم مرتبط به هم یا متعامل برای دستیابی به تأیید/اندازه‌شناختی (۳-۵-۶) و کنترل فرایندهای/اندازه‌گیری (۳-۱۱-۵)

[منبع: استاندارد ایران- ایزو ۱۰۰۱۲، سال ۱۳۸۶، زیربند ۳-۱ با تغییرات]

### ۸-۵-۳

#### policy

#### خط‌مشی

<سازمان>

مقاصد و جهت‌گیری یک سازمان (۳-۲-۱) آن گونه که رسماً توسط مدیریت‌رده‌بالای (۳-۱-۱) آن بیان شده است

یادآوری- این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترک و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهای سیستم مدیریت می‌باشد که در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص سازمان ISO، تلفیق شده در بخش اول ISO/IEC Directives، ارائه شده است.

### ۹-۵-۳

#### quality policy

#### خط‌مشی کیفیت

خط‌مشی (۳-۵-۸) مربوط به کیفیت (۳-۶-۲)

یادآوری ۱- عموماً خط‌مشی کیفیت با خط‌مشی کلی سازمان (۳-۲-۱) سازگار است، می‌تواند هم‌راستا با چشم‌انداز (۳-۵-۵) و مأموریت (۳-۵-۱۱) سازمان باشد و چهارچوبی را برای تعیین اهداف/کیفیت (۳-۷-۲) ارائه می‌دهد.

یادآوری ۲- اصول سیستم مدیریت کیفیت ارائه‌شده در این استاندارد می‌تواند مبنایی برای تعیین خط‌مشی کیفیت باشد.

### ۱۰-۵-۳

#### vision

#### چشم‌انداز

<سازمان>

جایگاهی آرمانی که سازمان تمایل دارد به آن دست‌یابد، آن گونه که توسط مدیریت‌رده‌بالای (۳-۱-۱) آن بیان شده است

<b>mission</b>	۱۱-۵-۳ مأموریت <سازمان> مقصود سازمان از وجود خود، آن گونه که توسط مدیریت رده بالای (۱-۱-۳) آن بیان شده است
<b>strategy</b>	۱۲-۵-۳ راهبرد طرح دستیابی به یک هدف (۱-۷-۳) بلندمدت یا کلی ۶-۳ اصطلاحات مربوط به الزام
<b>object entity item</b>	۱-۶-۳ مورد هرچیز قابل درک یا قابل تصور مثال - محصول (۶-۷-۳)، خدمت (۷-۷-۳)، فرایند (۱-۴-۳)، سازمان (۱-۲-۳)، سیستم (۱-۵-۳)، منابع. یادآوری - موردها می توانند مادی (مانند: یک موتور، یک برگ کاغذ، یا یک الماس)، غیرمادی (به طور مثال ضریب تبدیل، یک طرح پروژه) یا تصور شده (به طور مثال وضعیت آتی سازمان) باشد. [منبع: استاندارد ملی ایران ۱-۸۰۹۹-۱، سال ۱۳۸۴، زیربند ۱-۱-۳ با تغییرات]
<b>quality</b>	۲-۶-۳ کیفیت میزانی که مجموعه‌ای از ویژگی‌های (۱-۱۰-۳) ذاتی یک مورد (۱-۶-۳)، الزامات (۴-۶-۳) را برآورده می کند یادآوری ۱- اصطلاح «کیفیت» می تواند با همراه با یک صفت مانند ضعیف، خوب یا عالی به کار برده شود. یادآوری ۲- «ذاتی» بر خلاف «نسبت داده شده» به معنای موجود بودن در یک مورد (۱-۶-۳) است.

### ۳-۶-۳

#### grade

#### درجه

رده یا رتبه تخصیص یافته به الزامات (۴-۶-۳) مختلف مربوط به یک مورد (۱-۶-۳) که از لحاظ کارکردی همان مورد استفاده را داشته باشند

مثال- درجه بلیط هواپیما و درجه هتل مندرج در راهنمای هتل.

یادآوری- هنگام تعیین الزامات کیفیت (۵-۶-۳)، عموماً درجه مشخص می‌شود.

### ۴-۶-۳

#### requirement

#### الزام

نیاز یا انتظاری که بیان می‌شود، عموماً، یا تلویحی یا اجباری است

یادآوری ۱- «عموماً تلویحی» می‌باشد یعنی در عرف یا رویه عمومی یک سازمان (۱-۲-۳) و طرف‌های ذینفع (۳-۲-۳)، نیاز یا انتظار مورد نظر تلویحی است.

یادآوری ۲- الزام مشخص شده، الزامی است که بیان شده باشد برای مثال در اطلاعات مدون (۶-۸-۳).

یادآوری ۳- یک توصیف‌گر می‌تواند برای مشخص کردن نوع خاصی از الزامات استفاده شود به‌طور مثال برای الزامات محصول (۶-۷-۳)، الزام، مدیریت کیفیت (۴-۳-۳)، الزامات مشتری (۴-۲-۳)، الزامات کیفیت (۵-۶-۳).

یادآوری ۴- الزامات می‌توانند توسط طرف‌های ذی‌نفع مختلف یا خود سازمان ایجاد شوند.

یادآوری ۵- ممکن است برای دستیابی به سطح بالایی از رضایت مشتری (۲-۹-۳)، لازم باشد یک انتظار از مشتری برآورده شود حتی اگر بیان نشده باشد یا عموماً تلویحی یا الزامی نباشد.

یادآوری ۶- این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترک و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهای سیستم مدیریت مذکور در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص سازمان ISO، تلفیق شده در بخش اول ISO/IEC Directives، می‌باشد تعریف اصلی منبع از طریق اضافه کردن یادآوری‌های ۳ الی ۵ تغییر کرده است.

### ۵-۶-۳

#### quality requirement

#### الزام کیفیت

الزام (۴-۶-۳) مربوط به کیفیت (۲-۶-۳)

### ۶-۶-۳

#### statutory requirement

#### الزام قانونی

الزام (۴-۶-۳) اجباری مشخص شده توسط نهاد قانون‌گذار

۷-۶-۳

**regulatory requirement**

**الزام مقرراتی**

*الزام* (۴-۶-۳) اجباری مشخص شده توسط مرجعی که از سوی نهاد قانون‌گذار دارای اختیار است

۸-۶-۳

**product configuration information**

**اطلاعات پیکربندی محصول**

*الزام* (۴-۶-۳) یا سایر اطلاعات مربوط به طراحی، پدیدآوری، تصدیق (۳-۸-۱۲)، کار کردن و پشتیبانی محصول (۳-۷-۶)

[منبع: استاندارد ایران - ایزو ۱۰۰۰۷، سال ۱۳۸۷، بند ۳-۹، با تغییرات]

۹-۶-۳

**nonconformity**

**عدم انطباق**

برآورده نشدن یک *الزام* (۴-۶-۳)

**یادآوری** - این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترک و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهای سیستم مدیریت مذکور در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص سازمان ISO، تلفیق شده در بخش اول ISO/IEC Directives، می باشد

۱۰-۶-۳

**defect**

**عیب**

**عدم انطباق** (۹-۶-۳) در رابطه با کاربرد موردنظر یا کاربرد مشخص شده

**یادآوری ۱** - تمایز قایل شدن بین مفاهیم عیب و عدم انطباق اهمیت دارد زیرا به خصوص در مورد مسایل مربوط به مسئولیت در قبال محصول (۳-۷-۶) و خدمت (۳-۷-۷)، به طور ضمنی دارای معنای حقوقی می باشد.

**یادآوری ۲** - کاربرد موردنظر آن گونه که موردنظر مشتری (۳-۲-۴) می باشد می تواند تحت تأثیر ماهیت اطلاعات (۳-۸-۲) ارائه شده توسط تأمین کننده (۳-۲-۵) از قبیل راهنماهای به کارگیری یا نگهداری قرار گیرد.

۱۱-۶-۳

**conformity**

**انطباق**

برآورده شدن یک *الزام* (۴-۶-۳)

**یادآوری ۱** - در برخی از کتابها و مقاله‌هایی به زبان فارسی در زمینه سیستم‌های مدیریت، اصطلاح «مطابقت» به کار رفته است، اما مقبول نیست.

**یادآوری ۲-** این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترک و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهای سیستم مدیریت می باشد که در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص سازمان ISO، تلفیق شده در بخش اول ISO/IEC Directives، ارائه شده است. تعریف اصلی از طریق اضافه کردن یادآوری ۱ تغییر کرده است.

۱۲-۶-۳

**capability**

**توانمندی**

توانایی یک مورد (۱-۶-۳) برای پدیدآوردن یک *برونداد* (۳-۷-۵) که *الزامات* (۳-۶-۴) مربوط به آن برون داد را برآورده می سازد

**یادآوری -** اصطلاحات مربوط به توانمندی *فرایند* (۳-۴-۱) در حوزه آمار در استاندارد بین المللی ISO 3534-2 تعریف شده اند.

۱۳-۶-۳

**traceability**

**قابلیت ردیابی**

توانایی ردیابی کردن تاریخچه، کاربرد یا موقعیت یک مورد (۳-۶-۱)

**یادآوری ۱-** هنگام بررسی یک محصول (۳-۳-۶) یا یک خدمت (۳-۷-۷) قابلیت ردیابی می تواند به موارد زیر مربوط باشد:

- منشأ مواد و قطعات؛

- تاریخچه فرآوری؛

- توزیع و موقعیت محصول یا خدمت پس از تحویل.

**یادآوری ۲-** در رشته اندازه شناسی، تعریف مذکور در استاندارد ملی ایران ۴۷۲۳، سال ۱۳۹۰، تعریفی پذیرفته شده است.

۱۴-۶-۳

**dependability**

**قابلیت اعتماد**

توانایی کارکردن همان گونه که یا هر آن گاه که مورد نیاز می باشد

[منبع: استاندارد IEC 60050-192، با تغییرات، یادآوری ها حذف شده است]

۱۵-۶-۳

**innovation**

**نوآوری**

مورد (۳-۶-۱) جدید یا تغییر کرده که ارزشی را پدید می آورد یا بازتوزیع می کند

**یادآوری ۱-** فعالیت های منجر به نوآوری عموماً مدیریت شده اند.

**یادآوری ۲-** نوآوری عموماً از لحاظ اثر آن مهم است.



### ۷-۳ اصطلاحات مربوط به نتیجه

۱-۷-۳

objective

هدف

نتیجه‌ای که قرار است به دست آید

یادآوری ۱- هدف می‌تواند راهبردی، تاکتیکی یا عملیاتی باشد.

یادآوری ۲- اهداف می‌توانند با حوزه‌های مختلفی مرتبط باشند (مانند اهداف مالی، سلامتی و ایمنی، و زیست‌محیطی) و می‌توانند در سطوح متفاوتی (مانند راهبردی، در سرتاسر سازمان (۱-۲-۳)، پروژه (۲-۴-۳)، محصول (۳-۷-۶) و فرایند (۳-۴-۴) (۱) به کار روند.

یادآوری ۳- هدف می‌تواند به صورت‌های دیگر هم بیان شود، به طور مثال به عنوان نتیجه موردنظر، مقصود، معیار عملیاتی، به عنوان هدف کیفیت (۲-۷-۳) یا از طریق استفاده از سایر واژه‌ها با معنای مشابه.

یادآوری ۴- در مضمون سیستم‌های مدیریت کیفیت (۳-۵-۴) برای دستیابی به نتایج خاص، اهداف کیفیت (۳-۷-۲) همخوان با خط‌مشی کیفیت (۳-۵-۹) توسط سازمان (۳-۲-۱) تعیین می‌گردد.

یادآوری ۵- این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترک و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهای سیستم مدیریت می‌باشد که در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص سازمان ISO، تلفیق شده در بخش اول ISO/IEC Directives ارائه شده است. تعریف اصلی از طریق اضافه کردن یادآوری ۲ تغییر کرده است.

۲-۷-۳

quality objective

هدف کیفیت

هدف (۱-۷-۳) مربوط به کیفیت (۲-۶-۳)

یادآوری ۱- اهداف کیفیت عموماً بر مبنای خط‌مشی کیفیت (۳-۵-۹) سازمان (۳-۲-۱) می‌باشد.

یادآوری ۲- اهداف کیفیت عموماً برای حوزه‌های کاری، سطوح و فرایندهای (۳-۴-۱) مرتبط در سازمان مشخص می‌شوند.

۳-۷-۳

success

موفقیت

<سازمان>

دستیابی به یک هدف (۳-۷-۱)

یادآوری- موفقیت یک سازمان (۳-۲-۱) بر نیاز مربوط به موازنه بین منافع اقتصادی یا مالی آن و نیازهای طرف‌های ذی‌نفع (۳-۲-۳) مانند مشتریان (۳-۲-۴)، استفاده کنندگان، سهامداران (مالکان)، کارکنان سازمان، تأمین‌کنندگان (۳-۲-۵)، شرکا، گروه‌های ذی‌نفع و جوامع محلی تأکید دارد.

### ۴-۷-۳

sustained success

موفقیت پایدار

<سازمان>

موفقیت (۳-۷-۳) در طول یک دوره زمانی

یادآوری ۱- موفقیت پایدار به نیاز بر توازن بین منافع مالی- اقتصادی یک سازمان (۳-۲-۱) و منافع مربوط به محیط اجتماعی و زیست‌بومی تاکید دارد.

یادآوری ۲- موفقیت پایدار به طرف‌های ذینفع (۳-۲-۳) یک سازمان مانند مشتریان (۳-۲-۴)، مالکان، کارکنان سازمان، تأمین‌کنندگان (۳-۲-۵)، بانکداران، اتحادیه‌ها، شرکا یا جامعه مربوط است.

### ۵-۷-۳

output

برونداد

ماحصل یک فرایند (۳-۴-۱)

یادآوری - اینکه برونداد سازمان (۳-۲-۱) یک محصول (۳-۷-۶) یا یک خدمت (۳-۷-۷) باشد به غالب بودن وجه موردنظر ویژگی‌های آن بستگی دارد، برای مثال یک نقاشی برای فروش در یک گالری یک محصول محسوب می‌شود، در حالیکه تحویل نقاشی سفارش داده شده یک خدمت است، همبرگر خریداری شده در یک خرده فروشی یک محصول محسوب می‌شود، در حالیکه دریافت سفارش و سروکردن همبرگر سفارش داده شده در یک رستوران بخشی از یک خدمت است.

### ۶-۷-۳

product

محصول

برونداد (۳-۷-۵) یک سازمان (۳-۲-۱) که می‌تواند بدون اینکه هرگونه معامله بین سازمان و مشتری (۳-۲-۲) صورت گیرد، تولید شود

یادآوری ۱- تولید یک محصول بدون اینکه لزوماً معامله‌ای بین تأمین‌کننده (۳-۲-۵) و مشتری صورت گیرد، محقق می‌گردد. اما اغلب می‌تواند عنصر خدمت (۳-۷-۷) را هنگام تحویل آن به مشتری در برگیرد.

یادآوری ۲- جزء غالب یک محصول، جزئی است که عموماً ملموس است.

یادآوری ۳- سخت‌افزار ملموس است و مقدار آن یک ویژگی (۳-۱۰-۱) قابل شمارش است (مانند تایرها). مواد فرآوری شده ملموس هستند و مقدار آنها یک ویژگی پیوسته است (مانند مواد سوختی و نوشابه‌های غیر الکلی). به سخت‌افزار و مواد فرآوری شده اغلب به عنوان کالاها اشاره می‌شود. نرم‌افزار از شامل اطلاعات (۳-۸-۲)، بدون در نظر گرفتن واسط انتقال آن، تشکیل می‌شود (مانند برنامه کامپیوتر، برنامه کاربردی تلفن همراه، دفترچه راهنما، محتوای فرهنگ لغات، حق مالکیت در مورد تصنیف موسیقی، گواهینامه رانندگی).

### ۷-۷-۳

#### service

#### خدمت

برونداد (۵-۷-۳) یک سازمان (۱-۲-۳) با حداقل یک فعالیت است که لزوماً بین سازمان و مشتری (۴-۲-۳) انجام می‌گیرد

یادآوری ۱- اجزای غالب یک خدمت عموماً غیرملموس هستند.

یادآوری ۲- خدمت اغلب شامل فعالیت‌هایی است که در نقطه تعامل با مشتری برای تعیین الزامات (۴-۶-۳) مشتری و همچنین هنگام ارائه خدمت انجام می‌گیرد و می‌تواند شامل رابطه‌ای مداوم با سازمانهای ارائه‌کننده خدمت مانند بانک‌ها، مؤسسات حسابداری و سازمانهای خدمات عمومی به‌طور مثال مدارس و بیمارستانها باشد.

یادآوری ۳- ارائه یک خدمت می‌تواند برای مثال شامل موارد زیر باشد:

- فعالیت انجام‌گرفته بروی یک محصول (۶-۷-۳) ملموس عرضه‌شده توسط مشتری (مانند خودرویی که می‌بایستی تعمیر شود)؛

- فعالیت انجام‌گرفته بروی یک محصول (۶-۷-۳) غیر ملموس عرضه‌شده توسط مشتری (مانند اطلاعات ارائه شده در مورد درآمدها که برای تنظیم اظهارنامه مالیاتی موردنیاز است)؛

- ارائه یک محصول غیرملموس (مانند ارائه اطلاعات (۲-۸-۳) در زمینه انتقال دانش)؛

- ایجاد محیط مناسب برای مشتری (مانند هتل‌ها و رستورانها)؛

یادآوری ۴- یک خدمت عموماً توسط مشتری تجربه می‌گردد.

### ۸-۷-۳

#### performance

#### عملکرد

نتیجه قابل اندازه‌گیری

یادآوری ۱- عملکرد می‌تواند به یافته‌های کمی یا به یافته‌های کیفی مربوط باشد.

یادآوری ۲- عملکرد می‌تواند به مدیریت (۳-۳-۳)، فعالیت‌ها (۱-۳-۳)، فرایندها (۱-۴-۳)، محصولات (۶-۷-۳)، خدمات (۷-۷-۳)، سیستم‌ها (۱-۵-۳) یا سازمانها (۱-۲-۳) مربوط باشد.

یادآوری ۳- این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترک و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهای سیستم مدیریت می‌باشد که در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص سازمان ISO، تلفیق شده در بخش اول ISO/IEC Directives، ارائه شده است. تعریف اصلی با اصلاح یادآوری ۲ تغییر کرده است.

### ۹-۷-۳

**risk**

**ریسک**

**تأثیر عدم قطعیت**

**یادآوری ۱-** تأثیر عدم قطعیت، انحراف - مثبت یا منفی - از آنچه که مورد انتظار است، می باشد.

**یادآوری ۲-** عدم قطعیت، بیانگر وضعیت کمبود اطلاعات (۳-۸-۲)، حتی به صورت جزئی باشد در رابطه با درک یا دانش داشتن در مورد یک رخداد یا تبعات و احتمال وقوع آن است.

**یادآوری ۳-** ریسک اغلب با اشاره به رخدادهای بالقوه (همانگونه که در استاندارد ISO Guide 73: 2009، زیربند ۳-۱-۵-۳ تعریف شده است) و تبعات رخدادهای (همانگونه که در استاندارد ISO Guide 73: 2009، زیربند ۳-۱-۶-۳ تعریف شده است) یا ترکیبی از اینها مشخص می گردد.

**یادآوری ۴-** ریسک اغلب برحسب ترکیبی از تبعات یک رخداد (شامل تغییراتی در شرایط) و احتمال وقوع مربوطه (همانگونه که در استاندارد ISO Guide 73: 2009، زیربند ۳-۱-۶-۱ تعریف شده است) بیان می شود.

**یادآوری ۵-** گاهی واژه «ریسک» هنگامی به کار می رود که امکان بروز فقط تبعات منفی وجود دارد.

**یادآوری ۶-** این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترک و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهای سیستم مدیریت می باشد که در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص سازمان ISO، تلفیق شده در بخش اول ISO/IEC Directives، ارائه شده است. تعریف اصلی با اصلاح یادآوری ۵ تغییر کرده است.

### ۱۰-۷-۳

**efficiency**

**کارایی**

رابطه بین نتیجه به دست آمده و منابع استفاده شده

### ۱۱-۷-۳

**effectiveness**

**اثربخشی**

میزانی که فعالیت های طرح ریزی شده تحقق یافته اند و نتایج طرح ریزی شده بدست آمده است

**یادآوری-** این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترک و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهای سیستم مدیریت مذکور در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص سازمان ISO، تلفیق شده در بخش اول ISO/IEC Directives، می باشد.

### ۳-۸ اصطلاحات مربوط به داده‌ها، اطلاعات و مدارک

#### ۳-۸-۱

**data**

**داده‌ها**

واقعیت‌ها درباره یک مورد (۳-۶-۱)

#### ۳-۸-۲

**information**

**اطلاعات**

داده‌های (۳-۸-۱) معنادار

#### ۳-۸-۳

**objective evidence**

**شواهد عینی**

داده‌هایی (۳-۸-۱) که مؤید وجود یا حقیقت چیزی هستند

یادآوری ۱- شواهد عینی را می‌توان از طریق مشاهده، اندازه‌گیری (۳-۱۱-۴)، آزمون (۳-۱۱-۸) یا طرق دیگر به دست آورد.

یادآوری ۲- شواهد عینی مربوط به ممیزی (۳-۱۳-۱) عموماً شامل سوابق (۳-۸-۱۰)، بیان واقعیت‌ها یا سایر اطلاعات (۳-۸-۲) می‌باشد که طبق معیارهای ممیزی (۳-۱۳-۷) ذی‌ربط و قابل تصدیق هستند.

#### ۳-۸-۴

**information system**

**سیستم اطلاعات**

<سیستم مدیریت کیفیت>

شبکه‌ای از مجاری ارتباطی مورد استفاده در درون یک سازمان (۳-۲-۱)

#### ۳-۸-۵

**document**

**مدرک**

اطلاعات (۳-۸-۲) و واسط حاوی آن

مثال - سابقه (۳-۸-۱۰)، مشخصات (۳-۸-۷)، مدرک تشریح‌کننده روش اجرایی، نقشه، گزارش، استاندارد.

یادآوری ۱- واسط می‌تواند کاغذ، دیسک مغناطیسی، الکترونیکی یا نوری برای رایانه، عکس یا نمونه مرجع یا ترکیبی از آنها باشد.

یادآوری ۲- مجموعه‌ای از مدارک، برای مثال مشخصات و سوابق را غالباً «مستندات» می‌نامند.

**یادآوری ۳-** برخی الزامات (۳-۶-۴)، (مانند الزامات مربوط به خوانا بودن) به تمام انواع مدارک مربوط می‌شود. با این حال می‌تواند الزامات مختلفی در مورد مشخصات (مانند الزامات مربوط به تحت کنترل قراردادن تجدیدنظرها) و در مورد سوابق (مانند الزامات مربوط به قابلیت بازیابی) وجود داشته باشد.

### ۳-۸-۶

## documented information

## اطلاعات مدون

**اطلاعات (۳-۸-۲) و واسط حاوی آن که سازمان (۳-۲-۱) الزام دارد آنها را کنترل و نگهداری کند**

**یادآوری ۱-** اطلاعات مدون می‌تواند در هر شکل و واسط و از هر منبعی باشد.

**یادآوری ۲-** اطلاعات مدون می‌تواند اشاره به موارد زیر باشد:

- سیستم مدیریت (۳-۵-۳)، شامل فرایندهای (۳-۴-۱) مرتبط؛

- اطلاعات ایجادشده به منظور فعالیت سازمان (مستندات)؛

- شواهد مربوط به نتایج به دست آمده (سوابق (۳-۸-۱۰)).

**یادآوری ۳-** این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترک و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهای سیستم مدیریت می‌باشد که در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص سازمان ISO، تلفیق شده در بخش اول ISO/IEC Directives، ارائه شده است.

### ۳-۸-۷

## specification

## مشخصات

**مدرک (۳-۸-۵) بیان کننده الزامات (۳-۶-۴)**

**مثال - نظامنامه کیفیت (۳-۸-۸)، طرح کیفیت (۳-۸-۹)، نقشه‌های فنی، مدرک تشریح کننده روش اجرایی، دستورالعمل کاری.**

**یادآوری ۱-** مشخصات می‌تواند مرتبط با فعالیتها (مانند مدرک تشریح کننده روش اجرایی، مشخصات فرایند (۳-۴-۱) و مشخصات آزمون (۳-۱۱-۸)، یا مرتبط با محصولات (۳-۷-۶) (مانند مشخصات محصول، مشخصات عملکرد (۳-۷-۸) و نقشه) باشد.

**یادآوری ۲-** علاوه بر این به وسیله بیان الزامات، مشخصات می‌تواند بیانگر نتایج دست یافته شده از طریق طراحی و تکوین (۸-۳-۴) باشد و بنابراین در برخی موارد می‌تواند به عنوان یک سابقه (۳-۸-۱۰) مورد استفاده قرار گیرد.

### ۳-۸-۸

## quality manual

## نظامنامه کیفیت

**مشخصات (۳-۸-۷) مربوط به سیستم مدیریت کیفیت (۳-۵-۴) یک سازمان (۳-۲-۲)**

**یادآوری -** نظامنامه‌های کیفیت می‌تواند از نظر شرح جزئیات و شکل باهم فرق داشته باشند تا با اندازه و پیچیدگی هر سازمان متناسب باشد.

### ۹-۸-۳

#### quality plan

#### طرح کیفیت

مشخصات (۷-۸-۳) مربوط به روش‌های اجرایی (۵-۴-۳) و منابع مرتبط با آن که می‌بایستی در یک زمانی و توسط کسی برای یک مورد (۱-۶-۳) خاص به کار برده شود

یادآوری ۱- این روش‌های اجرایی عموماً آنهایی می‌باشند که به فرایندهای (۱-۴-۳) مدیریت کیفیت (۴-۳-۳) و فرایندهای پدیدآوری محصولات (۶-۷-۳) و خدمات (۷-۷-۳) مربوط می‌شوند.

یادآوری ۲- طرح کیفیت اغلب به بخش‌هایی از نظامنامه کیفیت (۸-۸-۳) یا به مدارک (۵-۸-۳) تشریح‌کننده روش‌های اجرایی ارجاع می‌دهد.

یادآوری ۳- طرح کیفیت عموماً یکی از نتایج طرح‌ریزی کیفیت (۵-۳-۳) است.

### ۱۰-۸-۳

#### record

#### سابقه

مدرکی (۵-۸-۳) که در آن نتایج به‌دست‌آمده ذکر می‌شود یا شواهدی دال بر انجام فعالیت‌ها را فراهم می‌آورد

یادآوری ۱- سوابق می‌توانند، به‌عنوان مثال، برای مدون کردن قابلیت‌ردیابی (۱۳-۶-۳) و فراهم‌آوردن شواهد مربوط به تصدیق (۱۲-۸-۳)، اقدام پیشگیرانه (۱-۱۲-۳) و اقدام اصلاحی (۲-۱۲-۳) به کار رود.

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

### ۱۱-۸-۳

#### project management plan

#### طرح مدیریت پروژه

مدرکی (۵-۸-۳) که مشخص می‌کند برای برآورده کردن هدف (یا اهداف) (۱-۷-۳) یک پروژه (۲-۴-۳) چه چیزی موردنیاز است

یادآوری ۱- طرح مدیریت پروژه بهتر است شامل یا مربوط به طرح کیفیت پروژه (۹-۸-۳) باشد.

یادآوری ۲- طرح مدیریت پروژه، آن‌گونه که مقتضی است، همچنین شامل سایر طرح‌ها مانند آنهایی که به ساختارهای سازمانی، منابع، جدول زمان‌بندی، بودجه، مدیریت (۳-۳-۳) ریسک (۹-۷-۳)، مدیریت زیست‌محیطی، مدیریت ایمنی و سلامتی و مدیریت امنیت مربوط می‌باشد یا به آنها ارجاع می‌دهد.

[منبع: استاندارد ایران-ایزو ۱۰۰۰۶، سال ۱۳۸۸، زیربند ۷-۳ با تغییرات]

### ۱۲-۸-۳

#### verification

#### تصدیق

تأیید از طریق فراهم آوردن شواهد عینی (۳-۸-۳) در مورد اینکه الزامات (۴-۶-۳) مشخص شده برآورده شده‌اند

یادآوری ۱- شواهد عینی موردنیاز برای تصدیق می‌تواند نتیجه یک بازرسی (۷-۱۱-۳) یا سایر شکل‌های تعیین (۱-۱۱-۳) از قبیل انجام محاسبات جایگزین یا بازنگری مدارک (۵-۸-۳) باشد.

یادآوری ۲- فعالیت‌هایی که برای تأیید انجام می‌شود گاهی فرایند (۱-۴-۳) احراز شرایط نامیده می‌شود.

یادآوری ۳- واژه «تصدیق‌شده» برای مشخص کردن وضعیت مربوطه به کار می‌رود.

### ۱۳-۸-۳

#### validation

#### صحه‌گذاری

تأیید از طریق فراهم آوردن شواهد عینی (۳-۸-۳) در مورد اینکه الزامات (۴-۶-۳) برای استفاده موردنظر یا کاربرد خاصی برآورده شده است

یادآوری ۱- شواهد عینی موردنیاز برای صحه‌گذاری می‌تواند نتیجه یک آزمون (۸-۱۱-۳) یا سایر شکل‌های تعیین (۳۱-۱۱) از قبیل انجام محاسبات جایگزین یا بازنگری مدارک (۵-۸-۳) باشد.

یادآوری ۲- واژه صحه‌گذاری شده برای مشخص کردن وضعیت مربوطه به کار می‌رود.

یادآوری ۳- شرایط استفاده مربوط به صحه‌گذاری می‌تواند واقعی یا شبیه‌سازی شده باشد.

### ۱۴-۸-۳

#### configuration status accounting

#### شرح وضعیت پیکربندی

ثبت کردن یا گزارش‌دهی رسمی اطلاعات پیکربندی محصول (۸-۶-۳)، وضعیت تغییرات پیشنهادشده و وضعیت اجرای تغییرات مصوب

[منبع: استاندارد ایران- ایزو ۱۰۰۰۷، سال ۱۳۸۷، زیربند ۳-۷ با تغییرات]

### ۱۵-۸-۳

#### specific case

#### مورد خاص

<طرح کیفیت>

موضوع طرح کیفیت (۹-۸-۳)

یادآوری- این اصطلاح برای اجتناب از تکرار اصطلاحات «فرایند (۱-۴-۳)، محصول (۶-۷-۳)، پروژه (۲-۴-۳) یا قرارداد



(۷-۴-۳) « در استاندارد بن المللی ISO 10005: 2005 به کار رفته است.

[منبع: استاندارد ISO 10005: 2005، زیربند ۳-۱۰، یادآوری ۱ تغییر کرده است]

### ۹-۳ اصطلاحات مربوط به مشتری

۱-۹-۳

**feedback**

**بازخورد**

<رضایت مشتری>

دیدگاه‌ها، نظرات و اظهارات مرتبط به محصول (۳-۷-۷)، خدمت (۳-۷-۷) یا فرایند (۳-۴-۱) رسیدگی به شکایات

[منبع: استاندارد ایران - ایزو ۱۰۰۰۲، سال ۱۳۸۷، زیربند ۳-۶ با تغییرات، اصطلاح خدمت در تعریف اضافه شده است.]

۲-۹-۳

**customer satisfaction**

**رضایت مشتری**

استنباط مشتری (۳-۲-۴) از میزانی که انتظارات وی برآورده شده است

یادآوری ۱- انتظارات مشتری می‌تواند برای سازمان (۳-۲-۱) یا حتی برای مشتری موردنظر تا تحویل محصول (۳-۷-۶) یا خدمت (۳-۷-۷) معلوم نباشد برای دستیابی به سطح بالای رضایت مشتری امکان دارد لازم باشد که یک انتظار مشتری حتی اگر نه بیان شده باشد نه عموماً به صورت تلویحی مشخص یا اجبار نشده باشد، برآورده شود.

یادآوری ۲- شکایات (۳-۹-۳) یک شاخص متعارف در مورد پایین بودن سطح رضایت مشتری است اما نبودن شکایت الزاماً به معنای بالا بودن سطح رضایت مشتری نیست.

یادآوری ۳- حتی هنگامی که الزامات (۴-۶-۳) مشتری با وی مورد توافق گرفته و برآورده شده باشد، این امر الزاماً بالا بودن رضایت مشتری را تأمین نمی‌کند.

[منبع: استاندارد ایران - ایزو ۱۰۰۰۴، سال ۱۳۸۹، زیربند ۳-۳ و یادآوری‌ها تغییر کرده است.]

۳-۹-۳

**complaint**

**شکایت**

<رضایت مشتری>

بیان نارضایتی به یک سازمان (۱-۲-۳) در ارتباط با محصول (۳-۷-۶) یا خدمت (۳-۷-۷) آن یا در ارتباط با خود فرایند (۳-۴-۱) رسیدگی به شکایات هرگاه ارائه پاسخ یا حل و فصل آن به صورت تصریحی یا تلویحی مورد انتظار باشد

[منبع: استاندارد ایران- ایزو ۱۰۰۰۲، سال ۱۳۸۷، زیربند ۳-۲ با تغییرات، اصطلاح خدمت در تعریف اضافه شده است]

### ۳-۹-۴

customer service

خدمت به مشتری

تعامل سازمان (۱-۲-۳) با مشتری (۳-۲-۴) در طول سرتاسر چرخه حیات یک محصول (۳-۷-۶) یا خدمت (۳-۷-۷)

[منبع: استاندارد ایران- ایزو ۱۰۰۰۲، سال ۱۳۸۷، زیربند ۳-۵ با تغییرات، اصطلاح خدمت در تعریف اضافه شده است]

### ۳-۹-۵

customer satisfaction code of conduct

آئین رفتار مربوط به رضایت مشتری

قول‌های داده شده به مشتری (۳-۲-۴) توسط یک سازمان (۱-۲-۳) در رابطه با رفتار آن، که با هدف ارتقای رضایت مشتری (۳-۹-۲) و برآورده کردن شروط ذی ربط است

یادآوری ۱- شروط ذی ربط می‌تواند شامل اهداف (۳-۷-۱)، شرایط، محدودیت‌ها، اطلاعات (۳-۲-۸) تماس و روش‌های اجرایی (۳-۴-۵) رسیدگی به شکایات (۳-۹-۳) باشد.

یادآوری ۲- اصطلاح «منشور» در استاندارد ایران- ایزو ۱۰۰۰۱ سال ۱۳۹۲، به جای «آئین رفتار مربوط به رضایت مشتری» به کار رفته است.

[منبع: استاندارد ایران- ایزو ۱۰۰۰۱، سال ۱۳۹۲، زیربند ۳-۱ با تغییرات، اصطلاح «منشور» به عنوان یک اصطلاح مورد قبول حذف شده و یادآوری ۲ تغییر کرده است]

### ۳-۹-۶

dispute

اختلاف

<رضایت مشتری>

عدم موافقت ناشی از یک شکایت (۳-۹-۳) که به مجری فرایند حل اختلاف (۳-۲-۷) تسلیم شده است

یادآوری- برخی سازمانها (۱-۲-۳) به مشتریان (۳-۲-۴) اجازه بیان نارضایتی را در وهله اول به مجری فرایند حل اختلاف می‌دهند. در این شرایط، هرگاه بیان نارضایتی به سازمان جهت ارائه پاسخ ارسال گردد، یک شکایت محسوب شده و اگر

شکایت توسط سازمان بدون مداخله مجری فرایند حل اختلاف، حل و فصل نشود، به اختلاف تبدیل می‌شود. بسیاری از سازمانها ترجیح می‌دهند مشتریان در وهله اول هرگونه نارضایتی را به خود سازمان اظهار کنند پیش از اینکه سازوکار حل اختلاف در بیرون از سازمان را به کار گیرند.

### ۱۰-۳ اصطلاحات مربوط به ویژگی

#### ۱-۱۰-۳

#### characteristic

#### ویژگی

خصوصیت متمایزکننده

یادآوری ۱- یک ویژگی می‌تواند ماهیتی یا «نسبت داده‌شده» باشد.

یادآوری ۲- یک ویژگی می‌تواند کمی یا کیفی باشد.

یادآوری ۳- طبقه‌های مختلفی از ویژگی مانند موارد زیر وجود دارد:

الف- فیزیکی (برای مثال ویژگی‌های مکانیکی، الکتریکی، شیمیایی یا زیست‌شناختی)؛

ب- حسی (برای مثال ویژگی‌های مربوط به بویایی، لامسه، چشایی، بینایی و شنوایی)؛

ج- رفتاری (برای مثال ادب، درستکاری و صداقت)؛

د- زمانی (برای مثال وقت‌شناسی، قابلیت اطمینان، قابلیت در دسترس بودن، استمرار)؛

ه- مهندسی عوامل انسانی (برای مثال ویژگی فیزیولوژیکی یا مربوط به ایمنی انسان)؛

و- کارکردی (برای مثال حداکثر سرعت هواپیما).

#### ۲-۱۰-۳

#### quality characteristic

#### ویژگی کیفیتی

ویژگی ماهیتی (۱-۱۰-۳) یک مورد (۱-۶-۳) مربوط به یک *الزام* (۳-۶-۴)

یادآوری ۱- ماهیتی به معنای موجود در چیزی است، به‌ویژه به‌صورت یک ویژگی دائمی.

یادآوری ۲- ویژگی نسبت داده‌شده به یک مورد (برای مثال قیمت یک مورد) ویژگی کیفیتی آن مورد محسوب نمی‌گردد.

#### ۳-۱۰-۳

#### human factor

#### عامل انسانی

ویژگی (۱-۱۰-۳) یک شخص که بر روی مورد (۱-۶-۳) تحت بررسی تأثیر دارد

یادآوری ۱- ویژگی‌ها می‌تواند فیزیکی، شناختی یا اجتماعی باشد.

یادآوری ۲- عوامل انسانی می‌تواند تأثیر مهمی بر سیستم مدیریت (۳-۵-۳) داشته باشد.

### ۴-۱۰-۳

#### competence

#### شایستگی

توانایی به‌کارگیری دانش و مهارت‌ها برای بدست آوردن نتایج مورد نظر

یادآوری ۱- گاهی شایستگی اثبات‌شده به‌عنوان شرایط احرازشده نامیده می‌شود.

یادآوری ۲- این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترک و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهای سیستم مدیریت می‌باشد که در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص سازمان ISO، تلفیق شده در بخش اول ISO/IEC Directives، ارائه شده است.

### ۵-۱۰-۳

#### metrological characteristic

#### ویژگی اندازه‌شناختی

ویژگی (۱-۱۰-۳) که می‌تواند بر نتایج اندازه‌گیری (۳-۱۱-۴) تأثیر داشته باشد

یادآوری ۱- تجهیزات اندازه‌گیری (۳-۱۱-۶) معمولاً ویژگی‌های اندازه‌شناختی متعددی دارد.

یادآوری ۲- ویژگی‌های اندازه‌شناختی می‌توانند موضوع کالیبراسیون باشند.

### ۶-۱۰-۳

#### configuration

#### پیکربندی

ویژگی‌های (۱-۱۰-۳) کارکردی و فیزیکی به‌هم وابسته یک محصول (۳-۷-۶) یا خدمت (۳-۷-۷) که در اطلاعات پیکربندی محصول (۳-۶-۸) تعیین شده است

[منبع: استاندارد ایران- ایزو ۱۰۰۰۷، سال ۱۳۸۷، زیربند ۳-۳، با تغییرات، اصطلاح «خدمت» به تعریف اضافه شده است.]

### ۷-۱۰-۳

#### configuration baseline

#### خط مبنای پیکربندی

اطلاعات (۳-۶-۸) تأییدشده پیکربندی محصول است که ویژگی‌های (۳-۱۰-۱) یک محصول (۳-۷-۶) یا خدمت (۳-۷-۷) را در یک مقطع زمانی تعیین می‌کند که به‌عنوان مبنایی برای فعالیت‌ها در سرتاسر چرخه حیات محصول یا خدمت به‌کار می‌رود

[منبع: استاندارد ایران- ایزو ۱۰۰۰۷، سال ۱۳۸۷، زیربند ۳-۳، با تغییرات، اصطلاح «خدمت» به تعریف اضافه شده است.]

### ۱۱-۳ اصطلاحات مربوط به تعیین

۱-۱۱-۳

#### determination

#### تعیین

فعالیتی برای یافتن یک یا تعداد بیشتری از ویژگی‌ها (۳-۱۰-۱) و مقادیر مشخصه آنها

۲-۱۱-۳

#### review

#### بازنگری

تعیین (۳-۱۱-۱) مناسب بودن، کفایت یا اثربخشی (۳-۷-۱۱) یک مورد (۳-۶-۱) برای دستیابی به اهداف (۳-۷-۱) تعیین شده

مثال - بازنگری مدیریت، بازنگری طراحی و تکوین (۳-۴-۸)، بازنگری الزامات (۳-۶-۴) مشتری (۳-۲-۴)، بازنگری اقدام اصلاحی (۳-۱۲-۲) و بازنگری هم‌ترازی.

یادآوری - بازنگری می‌تواند همچنین تعیین کارایی (۳-۷-۱۰) را شامل گردد.

۳-۱۱-۳

#### monitoring

#### پایش

تعیین (۳-۱۱-۱) وضعیت یک سیستم (۳-۵-۱)، یک فرایند (۳-۴-۱)، یک محصول (۳-۷-۶)، یک خدمت (۳-۷-۷) یا یک فعالیت

یادآوری ۱- برای تعیین وضعیت می‌تواند نیاز به بررسی، نظارت یا مشاهده با دقت باشد.

یادآوری ۲- پایش عموماً تعیین وضعیت یک مورد (۳-۶-۱) است که در مراحل یا زمانهای مختلف انجام می‌شود.

یادآوری ۳- این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترک و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهای سیستم مدیریت می‌باشد که در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص سازمان ISO، تلفیق شده در بخش اول ISO/IEC Directives، ارائه شده است. تعریف اصلی و یادآوری ۱ تغییر یافته است و یادآوری ۲ اضافه شده است.

۴-۱۱-۳

#### measurement

#### اندازه‌گیری

فرایند (۳-۴-۱) تعیین یک مقدار

یادآوری ۱- بر اساس استاندارد ISO 3534-2، مقدار تعیین شده عموماً مقدار یک کمیت است.

یادآوری ۲- این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترک و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهای سیستم مدیریت می‌باشد که در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص سازمان ISO، تلفیق شده در بخش اول ISO/IEC Directives، ارائه شده است. تعریف اصلی با اضافه شدن یادآوری ۱ تغییر یافته است.

### ۵-۱۱-۳

#### mearurement process

#### فرایند اندازه‌گیری

مجموعه‌ای از عملیات برای تعیین مقدار یک کمیت

### ۶-۱۱-۳

#### mearurement equipment

#### تجهیزات اندازه‌گیری

ابزار اندازه‌گیری، نرم‌افزار، استاندارد اندازه‌گیری، مواد مرجع یا دستگاه‌های کمکی یا ترکیبی از آنها که برای اجرای فرایند اندازه‌گیری (۵-۱۱-۳) لازم هستند

### ۷-۱۱-۳

#### inspection

#### بازرسی

تعیین (۱-۱۱-۳) انطباق (۳-۶-۱۱) با الزامات (۳-۶-۴) مشخص شده

یادآوری ۱- اگر نتیجه بازرسی، انطباق را نشان دهد این نتیجه می‌تواند به منظور تصدیق (۳-۸-۱۲) مورد استفاده قرار گیرد.

یادآوری ۲- نتیجه بازرسی می‌تواند انطباق یا عدم انطباق (۳-۶-۹) یا میزان انطباق را نشان دهد.

### ۸-۱۱-۳

#### test

#### آزمون

تعیین (۳-۱۱-۱) طبق الزامات (۶-۶-۵) برای استفاده یا کاربرد خاص موردنظر

یادآوری- اگر نتیجه آزمون، انطباق (۳-۶-۱۱) را نشان دهد این نتیجه می‌تواند برای اهداف صحه‌گذاری (۳-۸-۱۳) مورد استفاده قرار گیرد.

### ۹-۱۱-۳

#### progress evaluation

#### ارزیابی پیشرفت

<مدیریت پروژه>

ارزیابی پیشرفتی که در رابطه با دستیابی به اهداف پروژه حاصل می‌شود

یادآوری ۱- این ارزیابی بایستی در مقاطع مقتضی در چرخه حیات پروژه در طول فرایند (۳-۴-۱) پروژه، براساس معیارهای مربوط به فرایندهای پروژه و محصول (۳-۷-۶) یا خدمت (۳-۷-۷) انجام شود.

یادآوری ۲- نتایج ارزیابی‌های پیشرفت می‌تواند به تجدیدنظر طرح مدیریت پروژه (۳-۸-۱۱) منجر شود.

[منبع: استاندارد ایران- ایزو ۱۰۰۰۶، سال ۱۳۸۸، زیربند ۳-۴ با تغییرات، یادآوری‌ها تغییر کرده است.]

### ۱۲-۳ اصطلاحات مربوط به اقدام

۱-۱۲-۳

#### preventive action

#### اقدام پیشگیرانه

اقدام برای از بین بردن علت یک عدم انطباق (۳-۶-۹) بالقوه یا سایر شرایط نامطلوب بالقوه

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

یادآوری ۲- اقدام پیشگیرانه برای جلوگیری از بروز عدم انطباق بالقوه انجام می‌گیرد در صورتی که اقدام اصلاحی (۳-۱۲-۲)

برای جلوگیری از بروز مجدد عدم انطباق انجام می‌گیرد.

۲-۱۲-۳

#### corrective action

#### اقدام اصلاحی

اقدام برای از بین بردن علت یک عدم انطباق (۳-۶-۹) و جلوگیری از بروز مجدد آن

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

یادآوری ۲- اقدام اصلاحی برای جلوگیری از بروز مجدد عدم انطباق انجام می‌گیرد در صورتی که اقدام پیشگیرانه (۳-۱۲-۱)

برای جلوگیری از بروز عدم انطباق بالقوه انجام می‌گیرد.

یادآوری ۳- این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترک و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهای سیستم مدیریت می‌باشد که

در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص سازمان ISO، تلفیق شده در بخش اول ISO/IEC Directives، ارائه شده است. تعریف

اصلی با اصلاح یادآوری‌های ۱ و ۲ تغییر یافته است.

۳-۱۲-۳

#### correction

#### اصلاح

اقدام برای از بین بردن عدم انطباق (۳-۶-۹) تشخیص داده شده

یادآوری ۱- اصلاح ممکن است قبل یا همراه با اقدام اصلاحی (۳-۱۲-۲) انجام گیرد.

یادآوری ۲- اصلاح ممکن است برای مثال بازکاری (۳-۱۲-۸) یا درجه بندی مجدد (۳-۱۲-۴) باشد.

۴-۱۲-۳

#### regrade

#### درجه بندی مجدد

تغییر درجه (۳-۶-۳) یک محصول (۳-۷-۶) یا خدمت (۳-۷-۷) نامنطبق (۳-۶-۹) به این منظور که آن را با

الزامات (۳-۶-۴) متفاوت از الزامات اولیه منطبق سازد

۵-۱۲-۳

**concession**

**اجازه ارفاقی**

اجازه استفاده یا ترخیص (۷-۱۲-۳) یک محصول (۶-۷-۳) یا خدمت (۷-۷-۳) که با الزامات (۴-۶-۳) مشخص شده انطباق ندارد

یادآوری- اجازه ارفاقی عموماً منحصر به تحویل محصولات و خدماتی است که دارای ویژگی‌های (۳-۱۰-۱) نامنطبق (۶-۳-۶) در محدوده‌های مشخص شده است و عموماً این اجازه برای کاربردی خاص و مقدار محدودی از محصولات یا خدمات در یک مدت زمان معین داده می‌شود.

۶-۱۲-۳

**deviation permit**

**اجازه انحراف**

اجازه عدول از الزامات (۴-۶-۳) مشخص شده اولیه در مورد یک محصول (۶-۷-۳) یا یک خدمت (۷-۷-۳) قبل از پدیدآوری آن

یادآوری- اجازه انحراف عموماً برای مقدار محدود محصولات و خدمات یا دوره زمانی محدود و برای کاربردی خاص داده می‌شود.

۷-۱۲-۳

**release**

**ترخیص**

اجازه پیش‌رفتن به مرحله بعدی در یک فرایند (۱-۴-۳) یا فرایند بعدی

۸-۱۲-۳

**rework**

**بازکاری**

اقدامی که در مورد یک محصول (۶-۷-۳) یا خدمت (۷-۷-۳) نامنطبق (۹-۶-۳) انجام می‌گیرد تا با الزامات (۴-۶-۳) منطبق شود

یادآوری- بازکاری می‌تواند بر قسمت‌هایی از یک محصول یا خدمت نامنطبق تأثیر گذارد یا آن را تغییر دهد.

۹-۱۲-۳

**repair**

**تعمیر**

اقدامی که در مورد یک محصول (۶-۷-۳) یا خدمت (۷-۷-۳) نامنطبق (۹-۶-۳) انجام می‌گیرد تا برای کاربرد موردنظر قابل قبول شود

یادآوری ۱- تعمیر موفقیت‌آمیز محصول یا خدمت نامنطبق لزوماً انطباق محصول یا خدمت با الزامات (۴-۶-۳) نیست. ممکن است همراه با تعمیر به یک اجازه ارفاقی (۵-۱۲-۳) نیاز باشد.



**یادآوری ۲-** تعمیر شامل اقدام جبرانی انجام گرفته بر روی محصول یا خدمتی که قبلاً منطبق بوده است، می باشد تا آن را برای استفاده بازگرداند، مثلاً به عنوان بخشی از نگهداری.

**یادآوری ۳-** تعمیر ممکن است بر بخش هایی از محصول یا خدمت نامنطبق اثر گذارد یا آن را تغییر دهد.

۱۰-۱۲-۳

scrap

اسقاط

اقدامی که در مورد محصول (۶-۷-۳) یا خدمت (۷-۷-۳۷) نامنطبق (۳-۶-۹) انجام می گیرد تا مانع از استفاده از آن در کاربرد مورد نظر اصلی شود

مثال - بازیافت، تخریب.

**یادآوری -** در مورد خدمت نامنطبق، از طریق متوقف کردن خدمت، استفاده از آن منع می شود.

۱۳-۳ اصطلاحات مربوط به ممیزی

۱-۱۳-۳

audit

ممیزی

فرایندی (۳-۴-۱) نظام یافته، مستقل و مدون برای به دست آوردن شواهد عینی (۳-۸-۳) و ارزیابی آن به صورت عینی برای تعیین میزانی که معیارهای ممیزی (۳-۱۳-۷) برآورده می شوند

**یادآوری ۱-** عناصر اصلی ممیزی شامل تعیین (۳-۱۱-۱) / انطباق (۱۱-۶-۱۱) یک مورد (۳-۶-۱) بر طبق یک روش اجرایی (۳-۴-۵) می باشد که توسط کارکنانی که در خصوص مورد ممیزی شده مسئولیت ندارند انجام می شود.

**یادآوری ۲-** یک ممیزی ممکن است ممیزی داخلی (شخص اول)، یا ممیزی خارجی (شخص دوم یا سوم) باشد یا ممکن است ممیزی ترکیبی (۳-۱۳-۲) یا ممیزی مشترک (۳-۱۳-۳) باشد.

**یادآوری ۳-** ممیزی های داخلی که گاه ممیزی شخص اول نامیده می شود، توسط خود سازمان (۳-۲-۱) یا از جانب آن برای بازنگری (۳-۱۱-۲) مدیریت (۳-۳-۳) و سایر مقاصد داخلی انجام می گیرد و می تواند مبنایی برای اظهار سازمان در مورد انطباق به وجود آورد. مستقل بودن از طریق نداشتن مسئولیت در مورد فعالیت تحت ممیزی می تواند به اثبات برسد.

**یادآوری ۴-** ممیزی های خارجی شامل مواردی که عموماً ممیزی های شخص دوم و سوم نامیده می شود، است. ممیزی های شخص دوم توسط طرف هایی که منافی در سازمان دارند، انجام می شود مانند مشتریان (۳-۲-۴) یا اشخاص دیگر از جانب آنها. ممیزی های شخص سوم توسط سازمان های ممیزی کننده مستقل بیرونی انجام می شود مانند آنهایی که ارائه دهنده خدمات گواهی کردن / اثبات کردن انطباق یا سازمان های دولتی هستند.

**یادآوری ۵-** این اصطلاح یکی از اصطلاحات مشترک و از تعاریف اصلی مربوط به استانداردهای سیستم مدیریت می باشد که در پیوست SL ضمیمه تکمیلی خاص سازمان ISO، تلفیق شده در بخش اول ISO/IEC Directives، ارائه شده است. تعریف اصلی و یادآوری ها اصلاح شده است برای حذف تاثیر دور باطل بین دو اصطلاح معیارهای ممیزی و شواهد ممیزی، یادآوری های ۳ و ۴ اضافه شده است.

### ۲-۱۳-۳

#### combined audit

#### ممیزی ترکیبی

ممیزی (۱-۱۳-۳) که در خصوص دو یا چند سیستم مدیریت (۳-۵-۳) در مورد یک ممیزی شونده (۳-۳-۱۳) - (۱۲) واحد توأم انجام می شود

یادآوری - بخش‌هایی از یک سیستم مدیریت که می‌تواند در یک ممیزی ترکیبی شامل شود، می‌تواند به وسیله استانداردهای سیستم مدیریت ذی‌ربط، استانداردهای محصول، استانداردهای خدمت یا فرایند به‌کار رفته توسط سازمان (۳-۲-۱) مشخص شود.

### ۳-۱۳-۳

#### joint audit

#### ممیزی مشترک

ممیزی (۱-۱۳-۳) که در مورد یک ممیزی شونده (۳-۱۳-۱۲) واحد توسط دو یا بیش از دو سازمان ممیزی‌کننده انجام می‌شود

### ۴-۱۳-۳

#### audit programme

#### برنامه ممیزی

مجموعه یک یا بیش از یک ممیزی (۱-۱۳-۳) که برای دوره زمانی معین طرح‌ریزی می‌شود و در راستای یک مقصود خاص جهت داده می‌شود.

[منبع: استاندارد ایران - ایزو ۱۹۰۱۱، سال ۱۳۹۲، زیربند ۳-۱۳ با تغییرات]

### ۵-۱۳-۳

#### audit scope

#### دامنه شمول ممیزی

گستره و حدود یک ممیزی (۱-۱۳-۳)

یادآوری - دامنه شمول ممیزی معمولاً شامل شرحی از محل‌های فیزیکی، واحدهای سازمانی، فعالیت‌ها و فرایندها (۳-۴-۱) است.

[منبع: استاندارد ایران - ایزو ۱۹۰۱۱، سال ۱۳۹۲، زیربند ۳-۱۴ و یادآوری تغییرکرده است.]

### ۶-۱۳-۳

#### audit plan

#### طرح ممیزی

شرح فعالیت‌ها و ترتیبات برای یک ممیزی (۱-۱۳-۳)

[منبع: استاندارد ایران - ایزو ۱۹۰۱۱، سال ۱۳۹۲، زیربند ۳-۱۵]

۷-۱۳-۳

**audit criteria**

**معیارهای ممیزی**

مجموعه خط‌مشی‌ها (۳-۵-۸)، روش‌های اجرایی (۳-۴-۵) یا الزامات (۳-۶-۴) که به‌عنوان مبنایی برای مقایسه شواهد عینی (۳-۸-۳) با آنها استفاده می‌شود

[منبع: استاندارد ایران-ایزو ۱۹۰۱۱، سال ۱۳۹۲، زیربند ۳-۲ با تغییرات، «شواهد عینی» جایگزین «شواهد ممیزی» شده است.]

۸-۱۳-۳

**audit evidence**

**شواهد ممیزی**

سوابق، بیان واقعیات یا سایر اطلاعات مربوط که به معیارهای ممیزی (۳-۱۳-۷) ذی‌ربط بوده و قابل تصدیق می‌باشند

[منبع: استاندارد ایران-ایزو ۱۹۰۱۱، سال ۱۳۹۲، زیربند ۳-۳ با تغییرات، یادآوری حذف شده است.]

۹-۱۳-۳

**audit findings**

**یافته‌های ممیزی**

نتایج حاصل از ارزیابی شواهد ممیزی (۳-۱۳-۸) گردآوری‌شده، بر طبق معیارهای ممیزی (۳-۱۳-۷)

یادآوری ۱- یافته‌های ممیزی، انطباق (۳-۶-۱۱) یا عدم‌انطباق (۳-۶-۹) را نشان می‌دهد.

یادآوری ۲- یافته‌های ممیزی می‌تواند منجر به شناسایی فرصت‌های بهبود (۳-۳-۱) یا ثبت رویه‌های مطلوب سازمان باشد.

یادآوری ۳- هرگاه معیارهای ممیزی (۳-۱۳-۷) از میان الزامات قانونی (۳-۶-۶) یا الزامات مقرراتی (۳-۶-۷) انتخاب شوند، یافته ممیزی می‌تواند مطابقت یا عدم‌مطابقت نامیده شود.

[منبع: استاندارد ایران-ایزو ۱۹۰۱۱، سال ۱۳۹۲، زیربند ۳-۴ و یادآوری ۳ تغییر کرده است]

۱۰-۱۳-۳

**audit conclusion**

**نتیجه‌گیری ممیزی**

ماحصل یک ممیزی (۳-۱۳-۱) بعد از بررسی اهداف ممیزی و تمامی یافته‌های ممیزی (۳-۱۳-۹)

[منبع: استاندارد ایران-ایزو ۱۹۰۱۱، سال ۱۳۹۲، زیربند ۳-۵]

۱۱-۱۳-۳

**audit client**

کارفرمای ممیزی

سازمان (۱-۲-۳) یا شخص درخواست‌کننده ممیزی (۱-۱۳-۳)

[منبع: استاندارد ایران-ایزو ۱۹۰۱۱، سال ۱۳۹۲، زیربند ۳-۶ با تغییرات، یادآوری حذف شده است.]

۱۲-۱۳-۳

**auditee**

ممیزی شونده

سازمان (۱-۲-۳) مورد ممیزی

[منبع: استاندارد ایران-ایزو ۱۹۰۱۱، سال ۱۳۹۲، زیربند ۳-۷]

۱۳-۱۳-۳

**guide**

راهنما

<ممیزی>

شخصی که از طرف سازمان ممیزی‌شونده (۱۲-۱۳-۳) برای کمک به تیم ممیزی (۱۴-۱۳-۳) تعیین می‌شود

[منبع: استاندارد ایران-ایزو ۱۹۰۱۱، سال ۱۳۹۲، زیربند ۳-۱۲]

۱۴-۱۳-۳

**audit team**

تیم ممیزی

یک یا چند نفر که یک ممیزی (۱-۱۳-۳) را انجام می‌دهند و در صورت لزوم توسط کارشناسان فنی (۳-۱۳-۶) پشتیبانی می‌شوند

یادآوری ۱- یک ممیز (۱-۱۳-۳) از میان اعضای تیم ممیزی به عنوان راهبر تیم ممیزی انتخاب می‌شود.

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

[منبع: استاندارد ایران-ایزو ۱۹۰۱۱، سال ۱۳۹۲، زیربند ۳-۹ با تغییرات]

۱۵-۱۳-۳

**auditor**

ممیز

شخصی که ممیزی (۱-۱۳-۳) را انجام می‌دهد

[منبع: استاندارد ایران-ایزو ۱۹۰۱۱ سال ۱۳۹۲، بند ۳-۸ با تغییرات]

۱۶-۱۳-۳

technical expert

کارشناس فنی

<ممیزی>

شخصی که دانش یا تخصص خاصی را به تیم ممیزی (۱۴-۱۳-۳) ارائه می‌کند

یادآوری ۱- دانش یا تخصص خاص عبارت است از دانش یا تخصصی که به سازمان (۱-۲-۳)، فرایند (۱-۴-۳) یا فعالیت مورد ممیزی، یا زبان یا فرهنگ مربوط می‌شود.

یادآوری ۲- کارشناس فنی در تیم ممیزی (۱۴-۱۳-۳) به‌عنوان ممیز (۱۵-۱۳-۳) عمل نمی‌کند.

[منبع: استاندارد ایران-ایزو ۱۹۰۱۱، سال ۱۳۹۲، زیربند ۳-۱۰ و یادآوری ۱ تغییر کرده است.]

۱۷-۱۳-۳

observer

ناظر

<ممیزی>

شخصی که تیم ممیزی (۱۴-۱۳-۳) را همراهی می‌کند اما به‌عنوان ممیز (۱۵-۱۳-۳) عمل نمی‌کند

یادآوری- ناظر می‌تواند از طرف ممیزی‌شونده (۱۲-۱۳-۳)، از طرف سازمانهای تنظیم‌کننده مقررات قانونی یا از طرف ذی‌نفع دیگری باشد که ممیزی (۳-۲-۳) را مشاهده می‌کند.

[منبع: استاندارد ایران-ایزو ۱۹۰۱۱، سال ۱۳۹۲، زیربند ۳-۱۱ با تغییرات، فعل «ممیزی کردن» از تعریف

حذف شده است، یادآوری تغییر کرده است.]

## پیوست الف

### (آگاهی‌دهنده)

#### روابط مفاهیم و نمایش تصویری آنها

#### الف-۱ کلیات

در کار اصطلاح‌شناسی، روابط مابین مفاهیم مبتنی بر تشکیل سلسله‌مراتبی از ویژگی‌های یک «گونه»، به نحوی که مختصرترین شرح یک مفهوم از طریق نام‌گذاری «گونه» آن و شرح ویژگی‌هایی که آن را از مفاهیم عام‌تر یا هم‌تراز متمایز می‌سازد، صورت می‌گیرد.

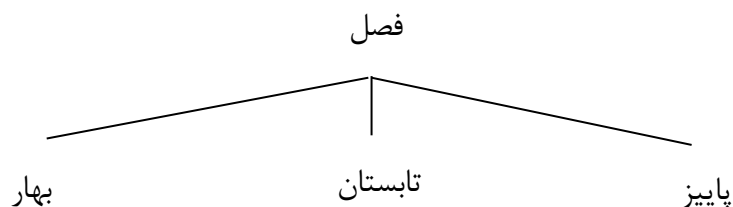
در این پیوست سه شکل از رابطه اولیه بین مفاهیم نشان داده شده است: رابطه عام و خاص (به بند الف-۲ مراجعه شود)، رابطه کل و جزء (به بند الف-۳) و رابطه وابستگی (الف-۴).

#### الف-۲ رابطه عام و خاص

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

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

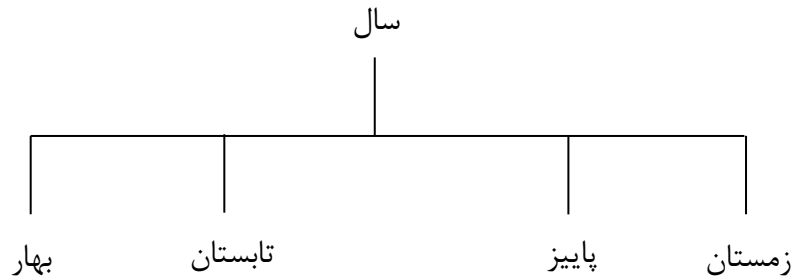
مثال برگرفته از استاندارد ISO 704: 2009، زیربند ۵-۵-۲-۱



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

### الف-۳ رابطه کل و جزء

مفاهیم تابعی (جزء) در سلسله مراتب، اجزاء سازنده مفهوم متبوع (کل) را تشکیل می‌دهند. برای مثال بهار، تابستان، پاییز و زمستان را می‌توان به عنوان اجزاء مفهوم سال تعریف کرد. برای مقایسه، تعریف هوای آفتابی (که یکی از ویژگی‌های احتمالی تابستان است) به عنوان جزئی از سال مناسب نیست. روابط کل و جزء با یک خط چنگکی بدون پیکان نمایش داده شده است (به شکل الف-۲ مراجعه شود).



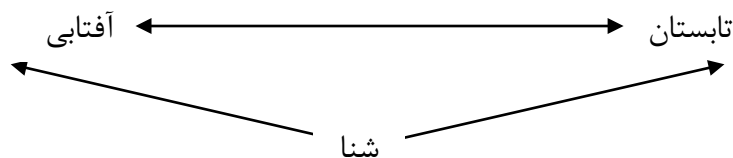
شکل الف-۲ نمایش تصویری نمودار (رابطه کل و جزء)

### الف-۴ رابطه وابستگی

روابط وابستگی نمی‌تواند صرفه‌جویی‌هایی را که در توصیف رابطه‌های عام و خاص یا کل و جزء وجود دارند ارائه دهند، اما برای مشخص کردن ماهیت رابطه میان یک مفهوم و مفهوم دیگر در داخل یک سیستم، مفاهیم مفید می‌باشند مانند رابطه علت و معلول، فعالیت و مکان، فعالیت و نتیجه، ابزار و کارکرد، مواد و محصول.

روابط وابستگی به وسیله خطی با پیکانهای جهت‌دار در دو سوی آن نمایش داده می‌شوند (به شکل الف-۳ مراجعه شود).

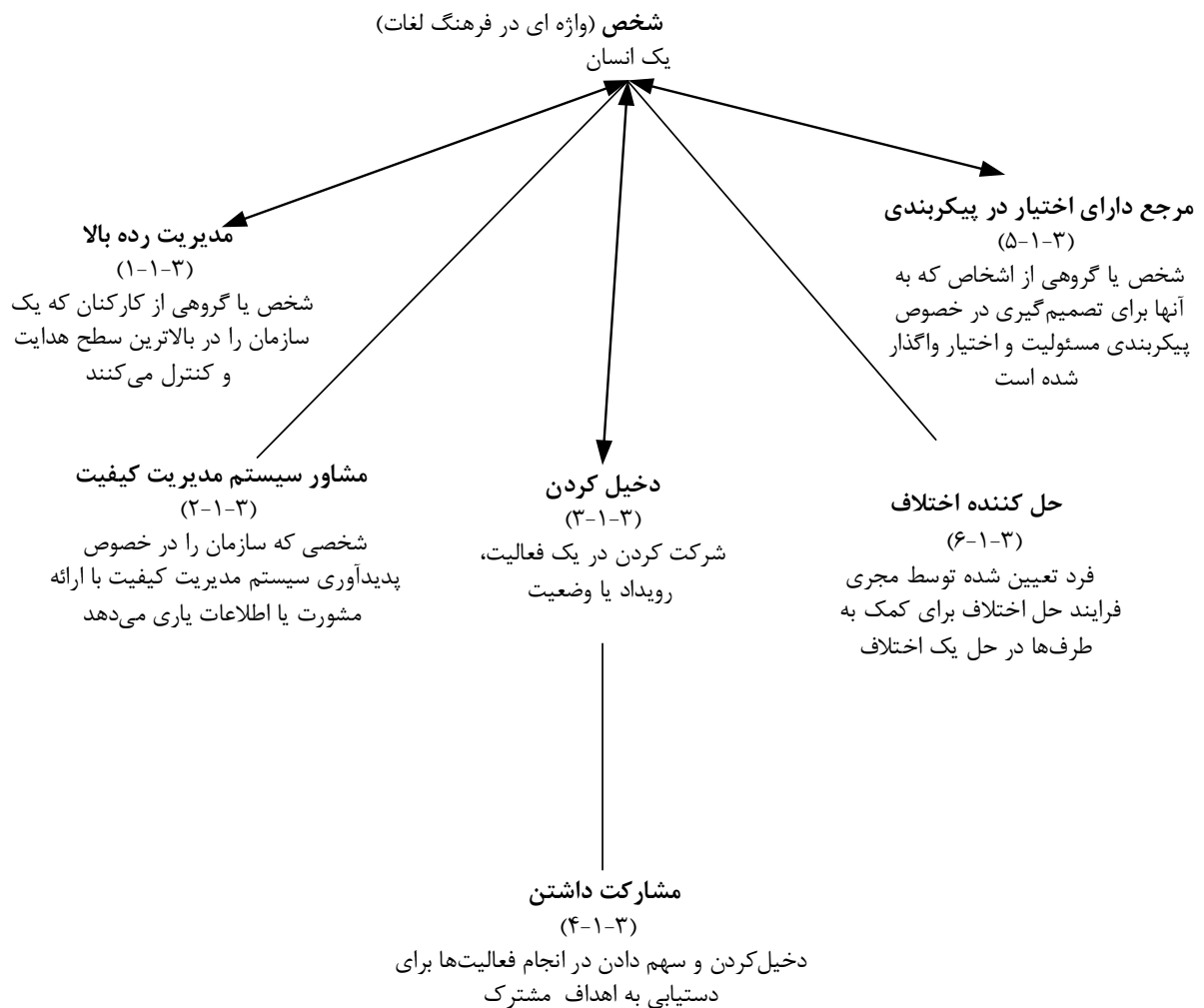
مثال برگرفته از استاندارد ISO 704: 2009، زیر بند ۵-۶-۲



شکل الف-۳ نمایش تصویری نمودار رابطه وابستگی

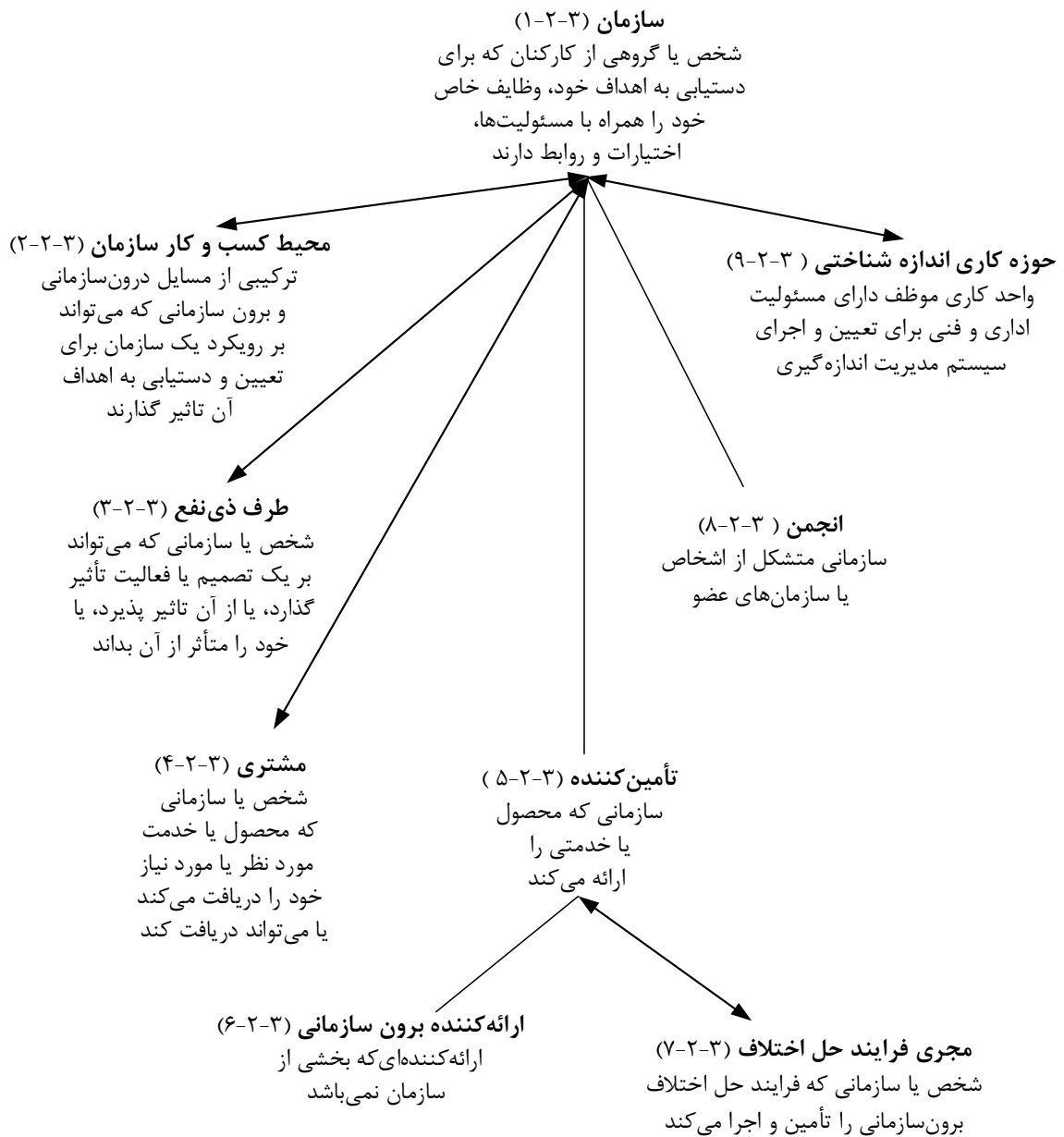
## الف-۵ نمودارهای مربوط به مفاهیم

شکل‌های الف-۴ تا الف-۱۶ نمودارهای مربوط به مفاهیم را نشان می‌دهد که در آنها گروه‌بندی‌های موضوعی مربوط به بند ۳ این استاندارد بر اساس آنها است. با آنکه تعاریف اصطلاحات بدون درج یادآوری‌های مرتبط با آنها تکرار شده‌اند، لذا توصیه می‌شود با مراجعه به بند ۳، این یادآوری‌ها نیز در نظر گرفته شوند.

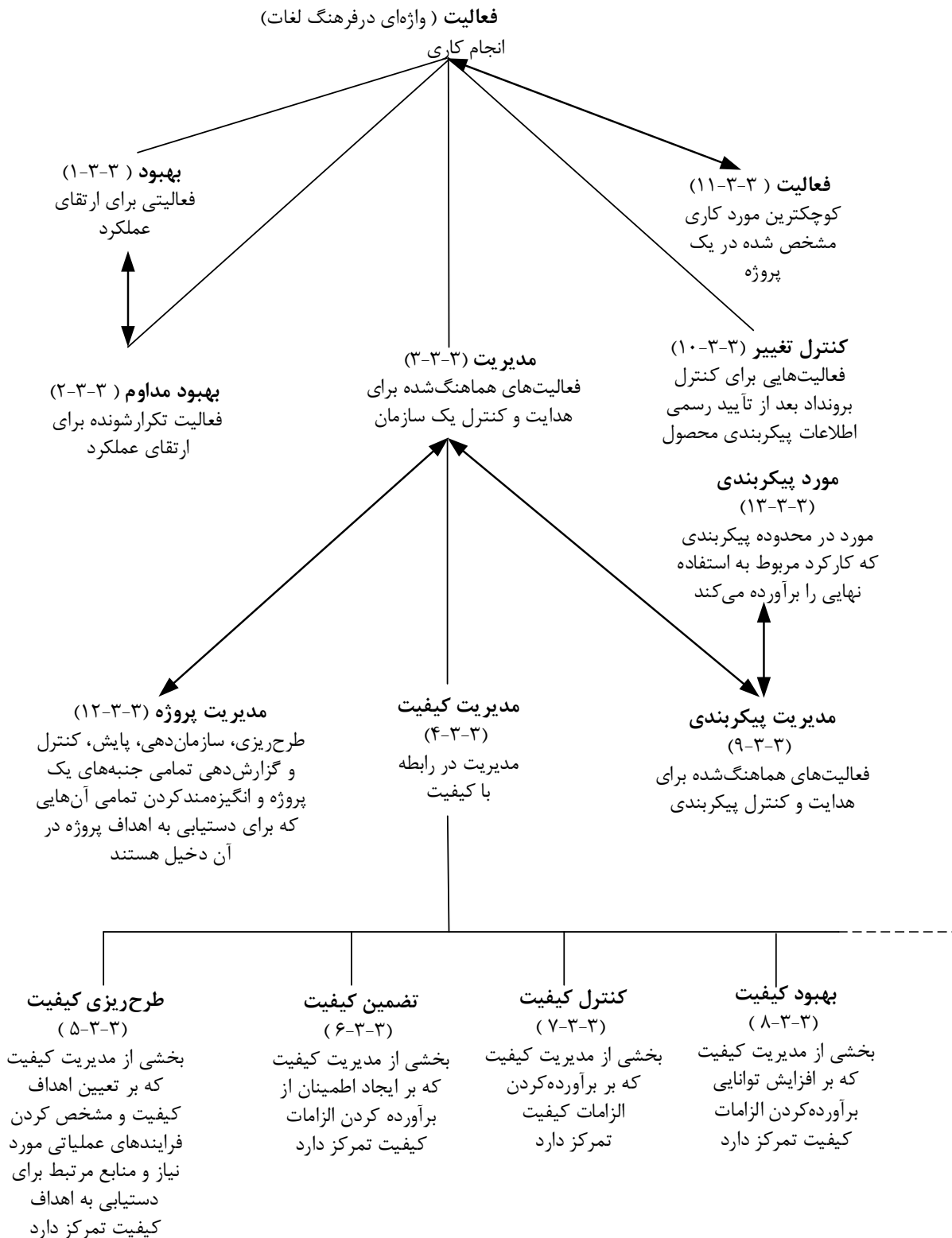


شکل الف-۴ مفاهیم مربوط به سطح « شخص یا کارکنان » و مفاهیم ذی‌ربط (زیربند ۱-۳)

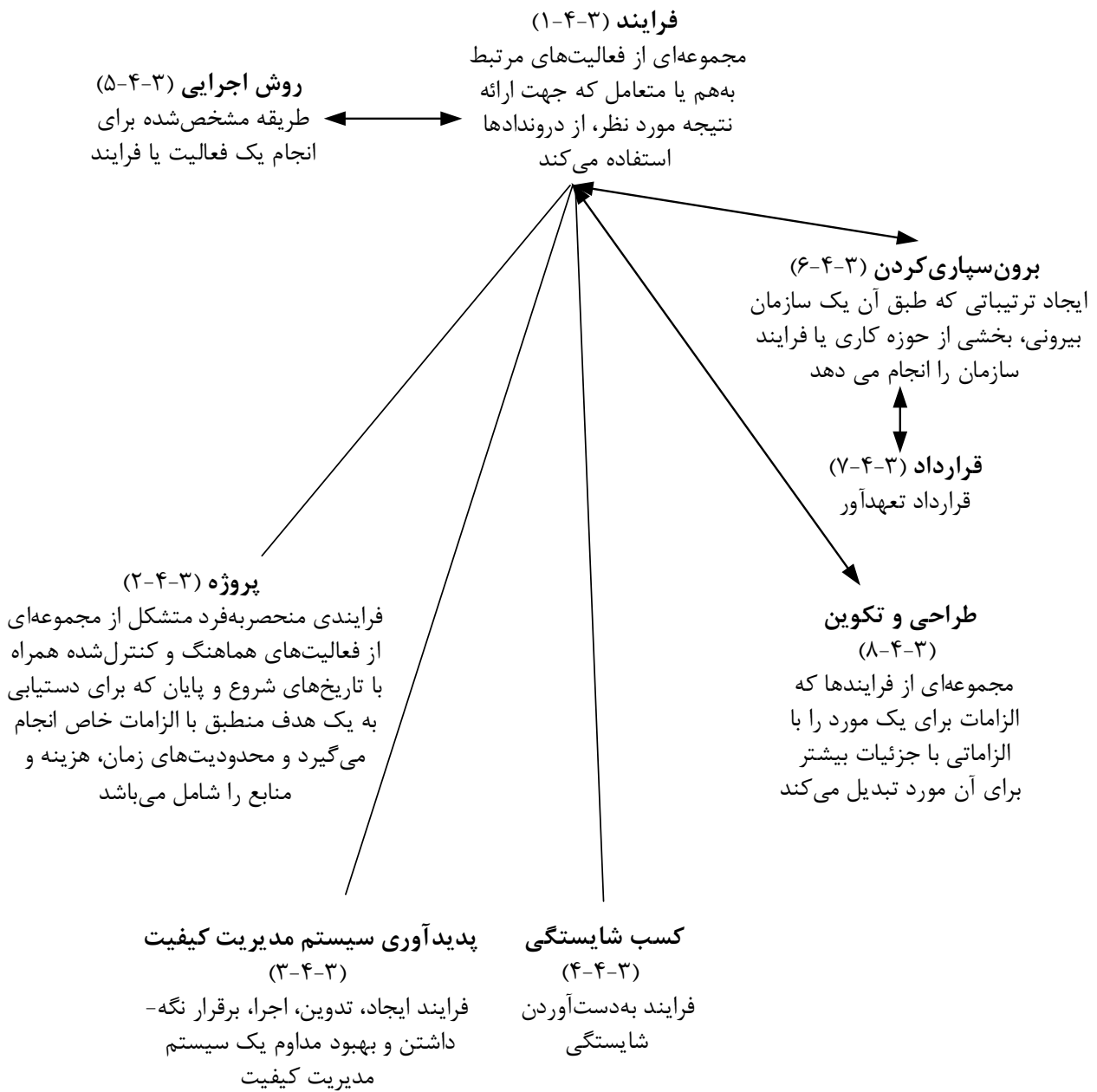




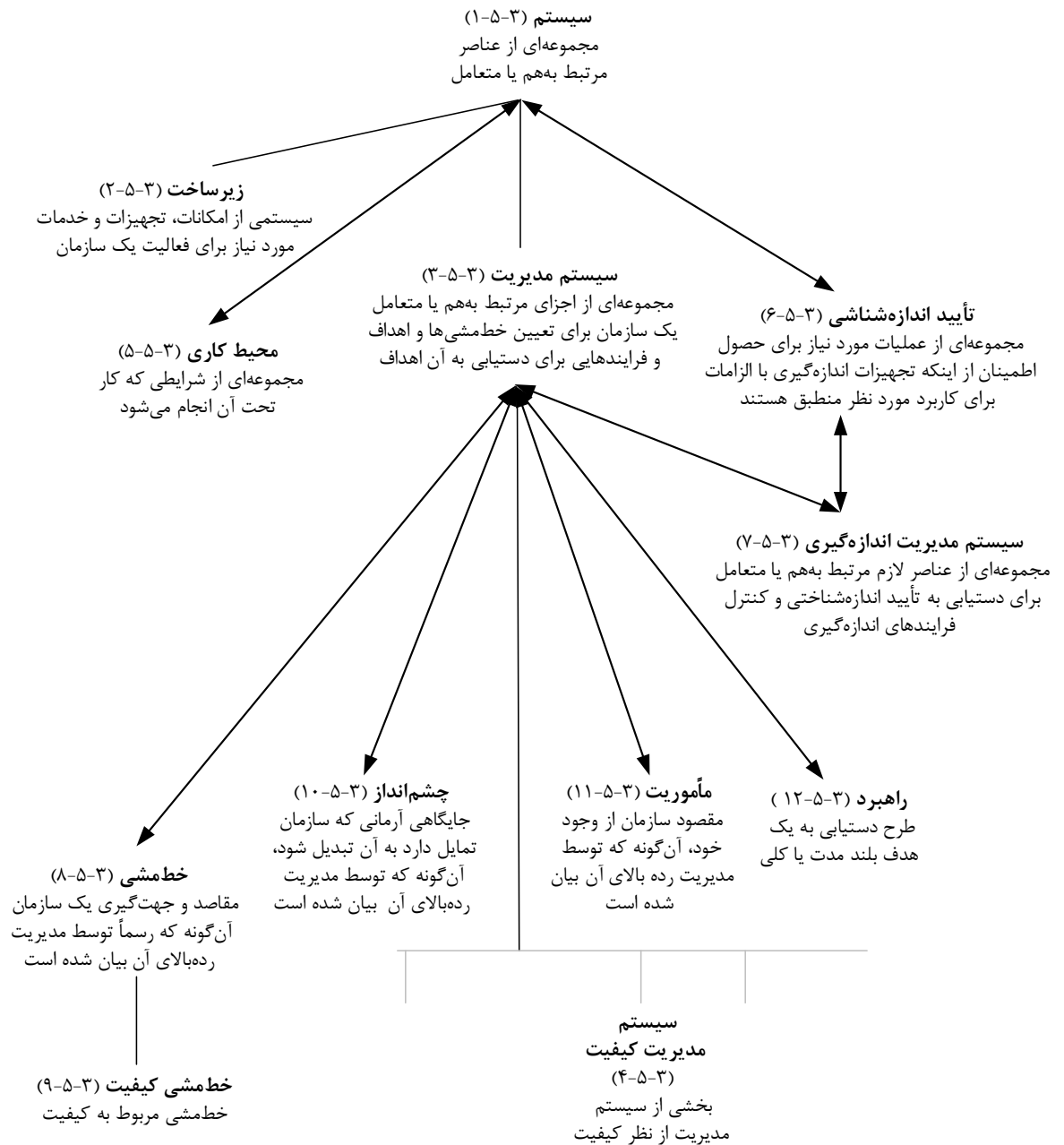
شکل الف-۵ مفاهیم مربوط به سطح «سازمان» و مفاهیم ذی‌ربط (زیربند ۲-۳)



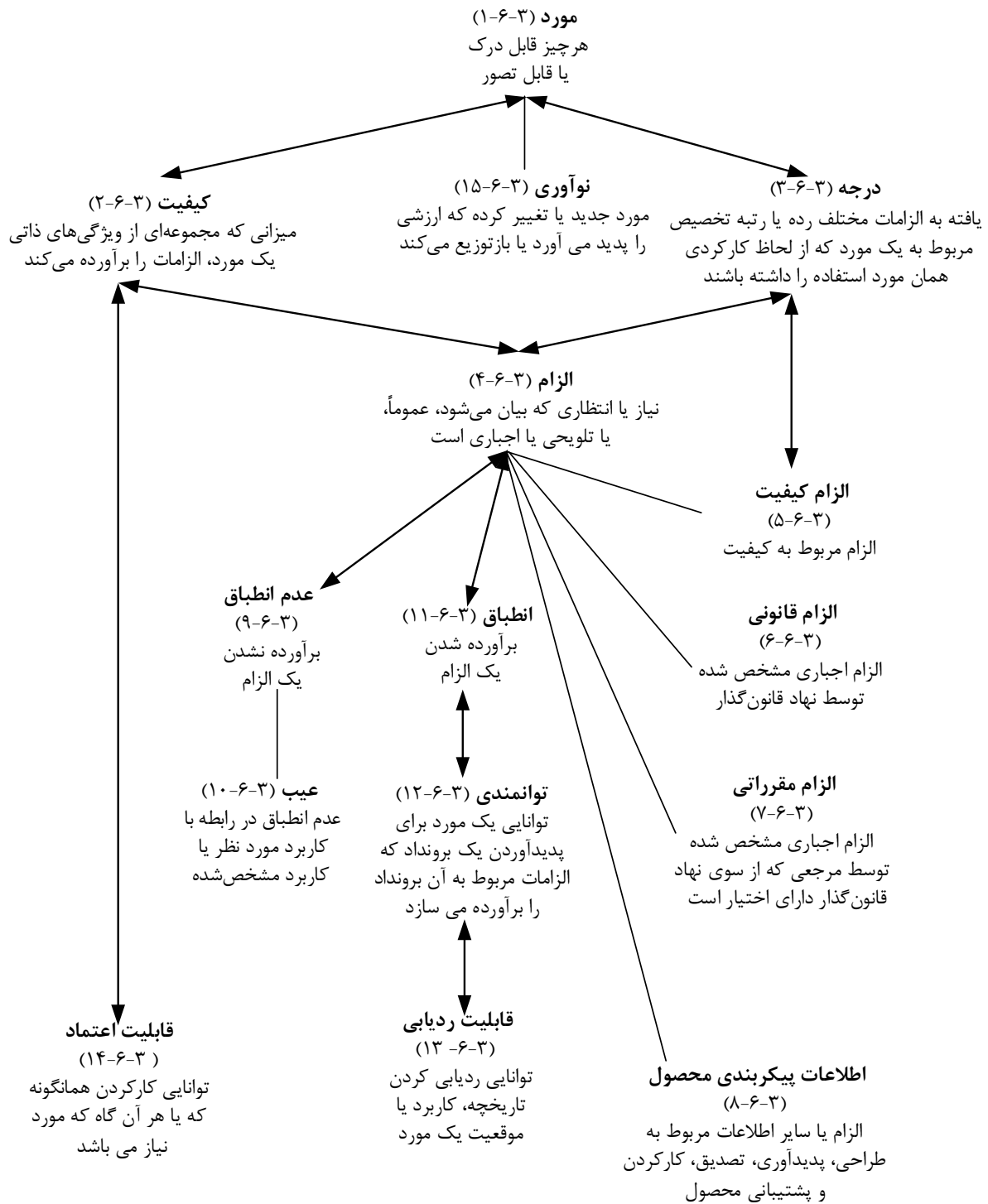
شکل الف-۶ مفاهیم مربوط به سطح «فعالیت» و مفاهیم ذی‌ربط (زیر بند ۳-۳)



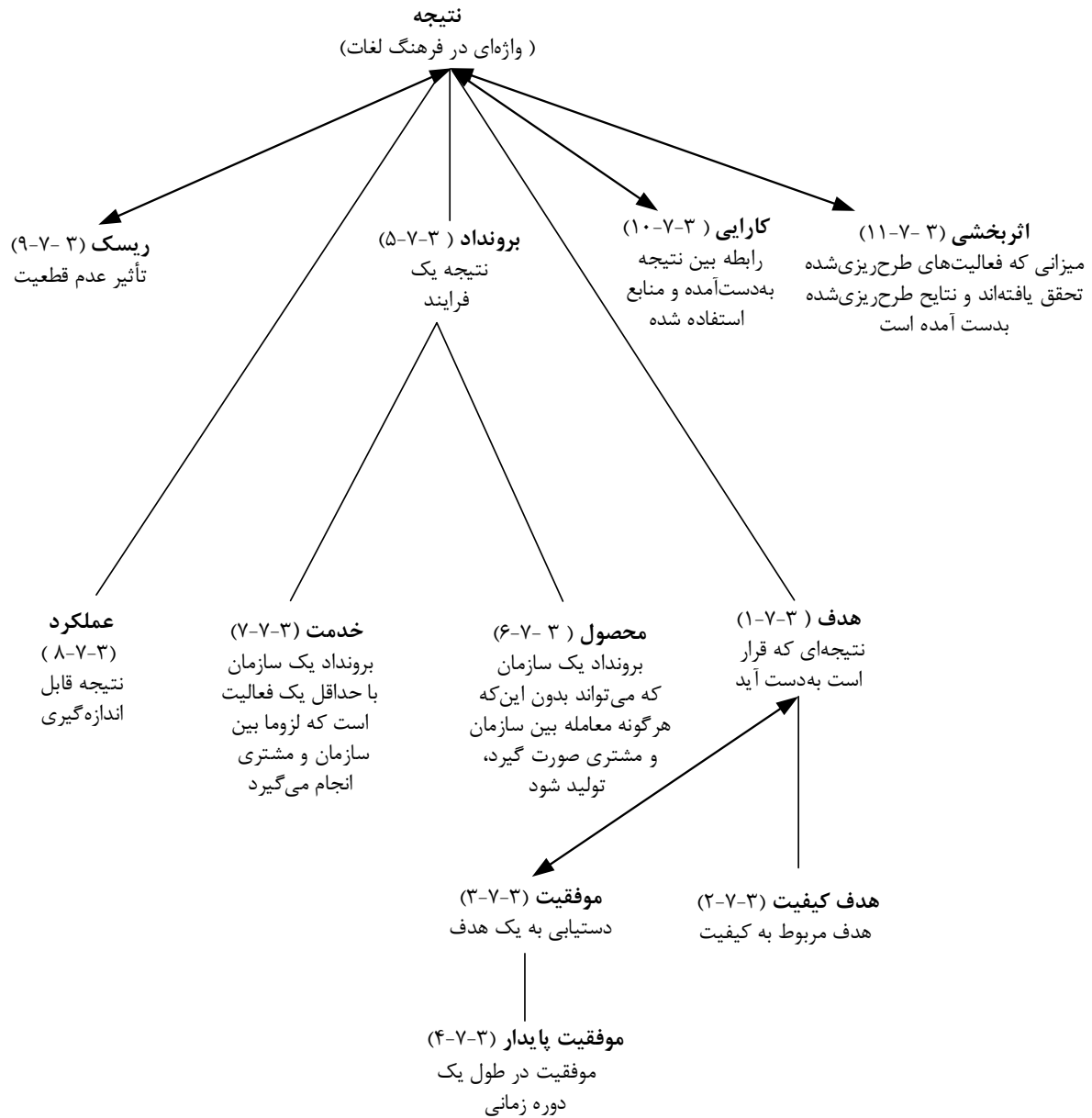
شکل الف-۷ مفاهیم مربوط به سطح «فرایند» و مفاهیم ذی ربط (زیربند ۳-۴)



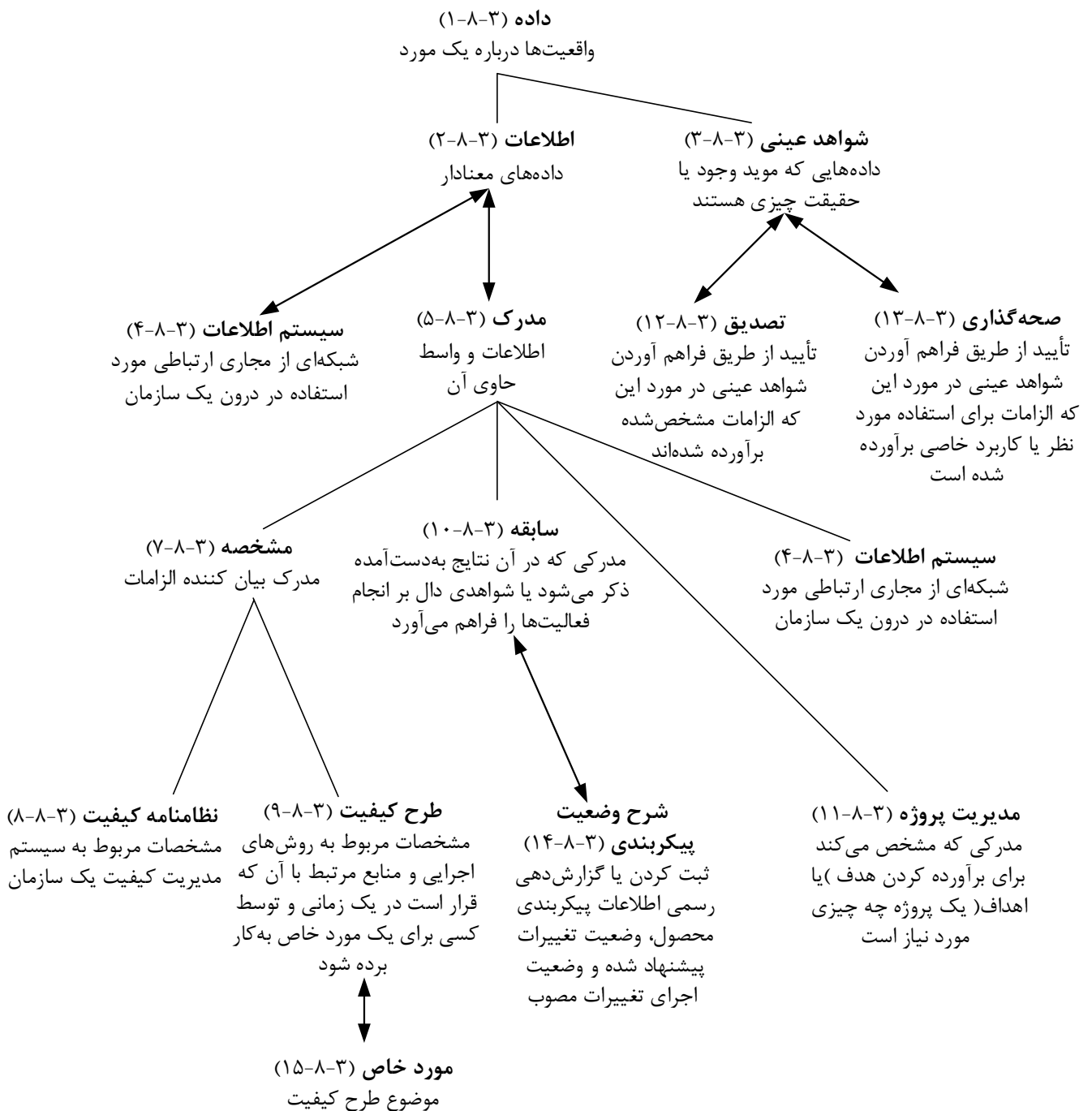
شکل الف-۸ مفاهیم مربوط به سطح «سیستم» و مفاهیم ذی‌ربط (زیربند ۵-۳)



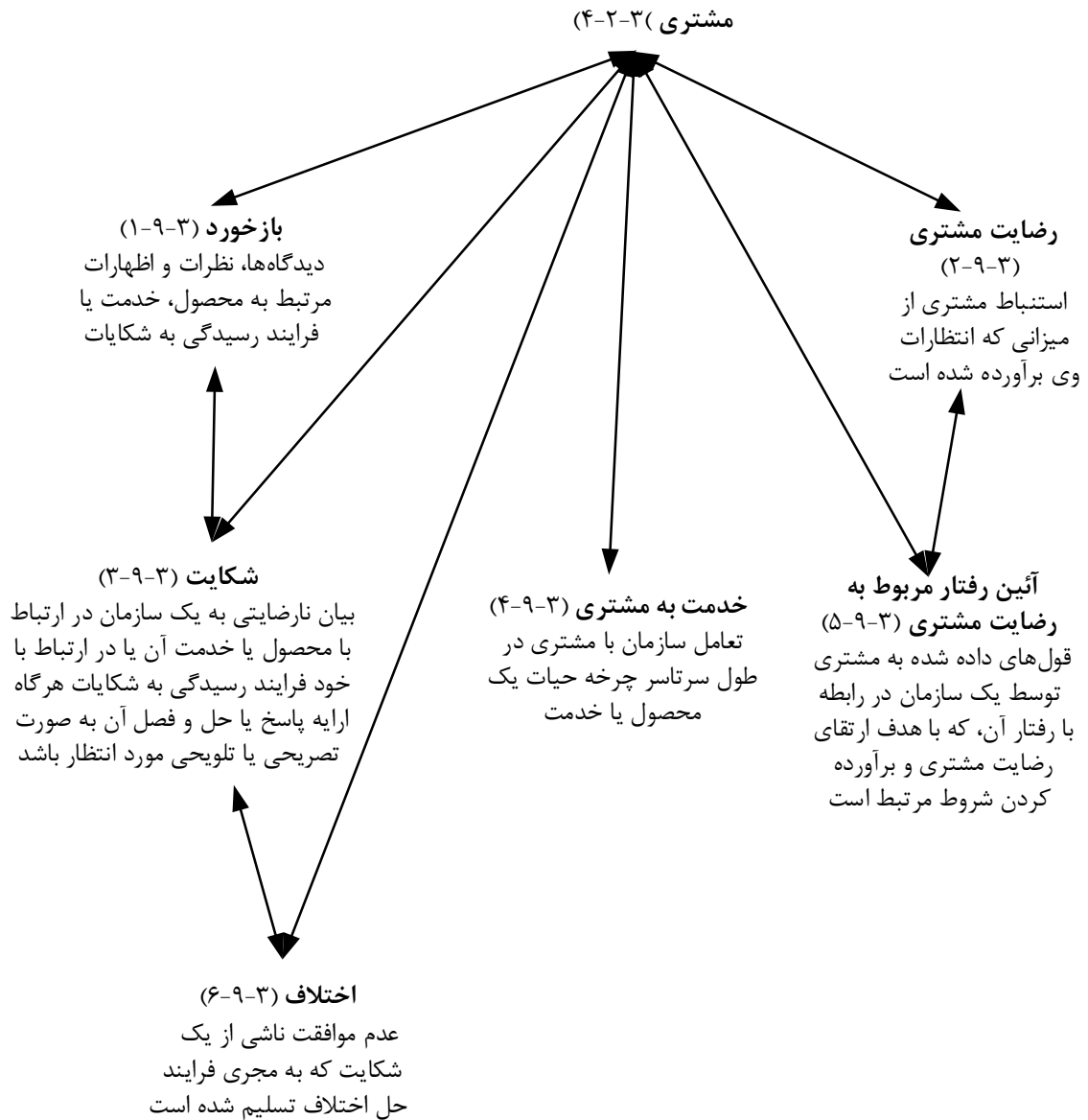
شکل الف-۹ مفاهیم مربوط به سطح «الزام» و مفاهیم ذی‌ربط (زیربند ۳-۶)



شکل الف-۱۰ مفاهیم مربوط به سطح «نتیجه» و مفاهیم ذی‌ربط (زیربند ۳-۷)

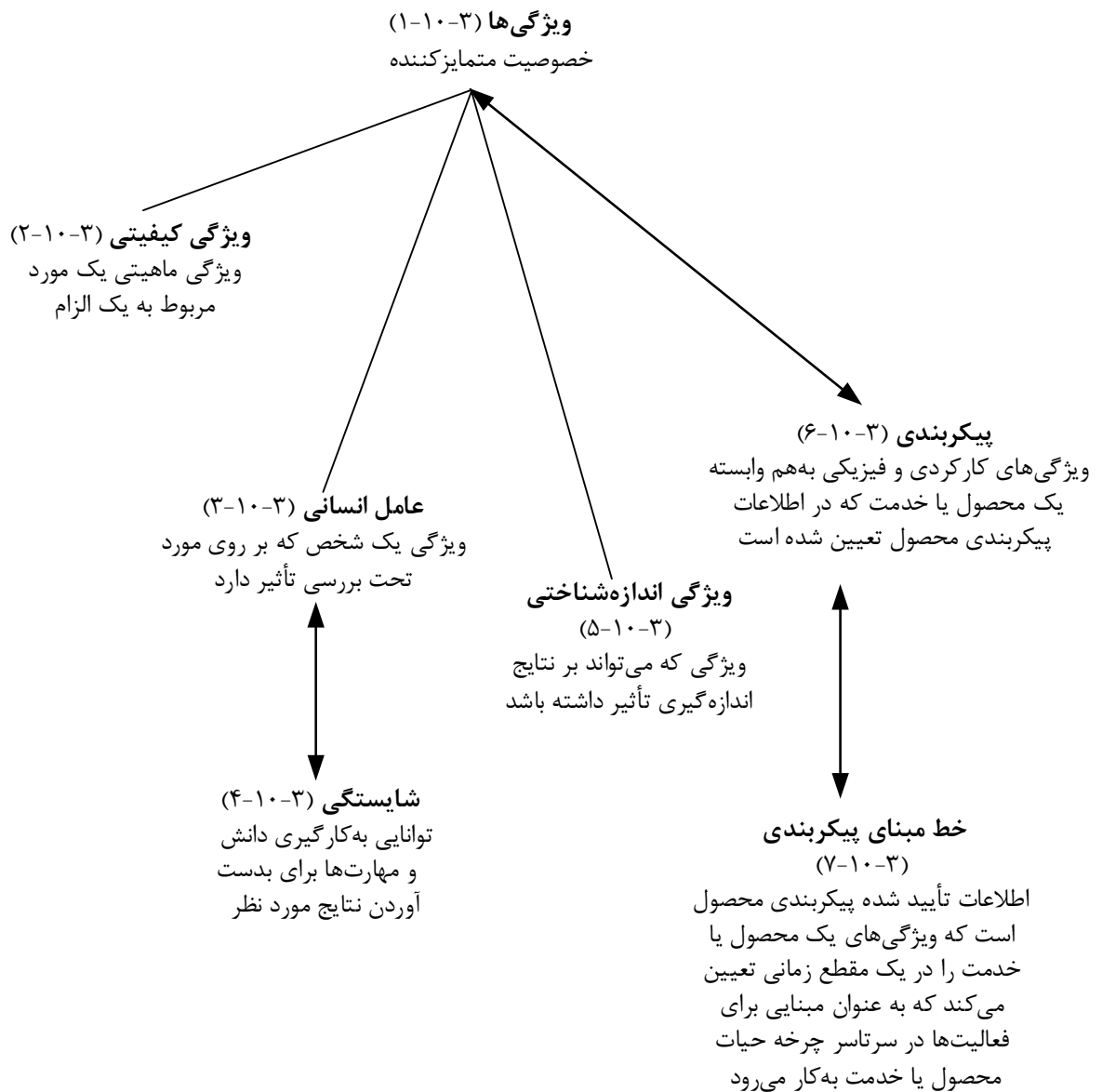


شکل الف-۱۱ مفاهیم مربوط به سطح «داده، اطلاعات و مدرک» و مفاهیم ذی‌ربط (زیربند ۳-۸)

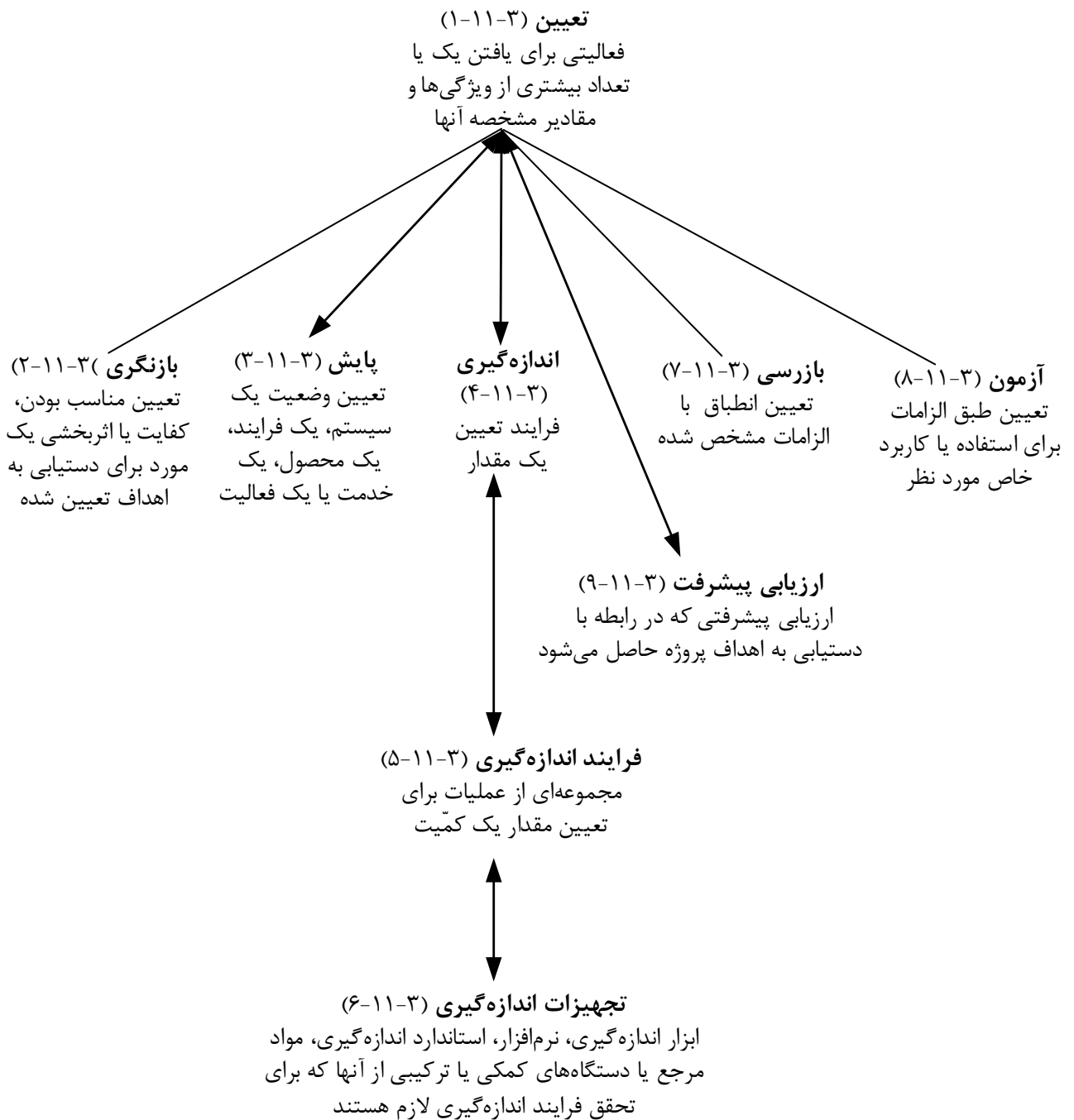


شکل الف-۱۲ مفاهیم مربوط به سطح «مشتری» و مفاهیم ذی‌ربط (زیربند ۳-۹)

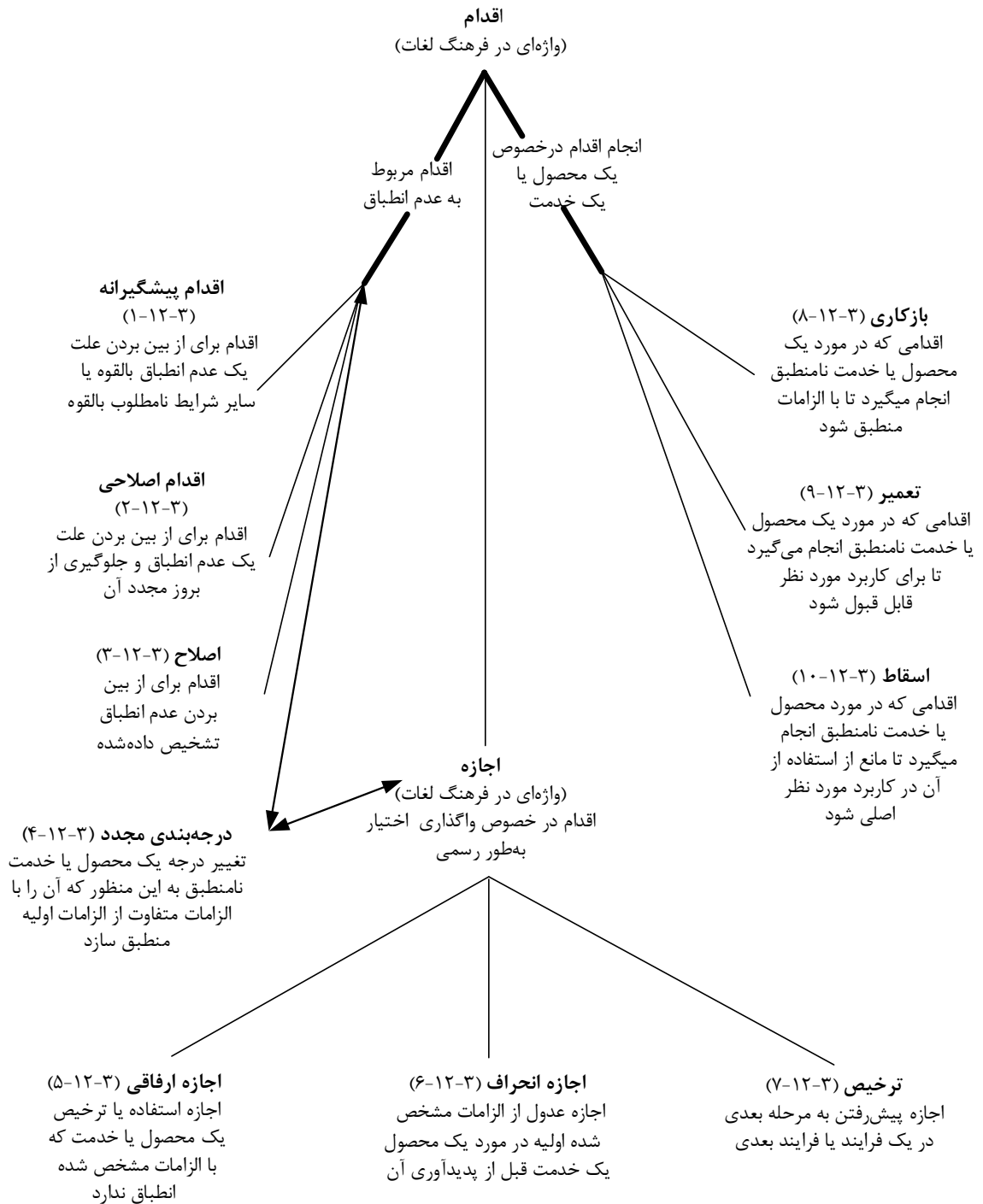




شکل الف-۱۳ مفاهیم مربوط به سطح «ویژگی» و مفاهیم ذی‌ربط (زیربند ۱۰-۳)



شکل الف-۱۴ مفاهیم مربوط به سطح «تعیین» و مفاهیم ذی‌ربط (زیربند ۱۱-۳)



شکل الف-۱۵ مفاهیم مربوط به سطح «اقدام» و مفاهیم ذی‌ربط (زیربند ۱۲-۳)



### کتابنامه

- ISO 704:2009, Terminology work – Principles and methods [۱]
- ISO10871, Terminology work – Vocabulary – Part 1 : Theory and application [۲]
- یادآوری** - استاندارد ایران - ایزو ۱-۸۰۹۹: سال ۱۳۸۴، «امور اصطلاح‌شناسی - واژگان - نظریه و کاربرد» بر مبنای استاندارد بین‌المللی ISO 10871:2000 تدوین شده است.
- ISO 3534-2, Statistics – Vocabulary and symbols – Part 2: Applied Statistics [۳]
- ISO 9001, Quality management systems - Requirements [۴]
- یادآوری** - استاندارد ایران - ایزو ۹۰۰۱: سال ۱۳۹۶، «سیستم مدیریت کیفیت - الزامات» بر مبنای استاندارد بین‌المللی ISO 9001: 2015 تدوین شده است.
- ISO 9004 Managing for the sustained success of an organization — A quality management approach [۵]
- یادآوری** - استاندارد ایران - ایزو ۹۰۰۴: سال ۱۳۹۱، «مدیریت برای موفقیت پایدار یک سازمان - یک رویکرد مدیریت کیفیت» بر مبنای استاندارد بین‌المللی ISO 9004: 2009 تدوین شده است.
- ISO 10001 Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for codes of conduct for organizations [۶]
- یادآوری** - استاندارد ایران - ایزو ۱۰۰۰۱: سال ۱۳۹۲، «مدیریت کیفیت - رضایت مشتری - راهنمای منشور رفتاری برای سازمان‌ها» بر مبنای استاندارد بین‌المللی ISO 10001: 2007 تدوین شده است.
- ISO 10002 Quality management -- Customer satisfaction -- Guidelines for complaints handling in organizations [۷]
- یادآوری** - استاندارد ایران - ایزو ۱۰۰۰۲: سال ۱۳۸۷، «مدیریت کیفیت - رضایت مشتری - رهنمودهایی برای رسیدگی به شکایات در یک سازمان» بر مبنای استاندارد بین‌المللی ISO 10002: 2004 تدوین شده است.
- ISO 10003 Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for dispute resolution external to organizations [۸]
- یادآوری** - استاندارد ایران - ایزو ۱۰۰۰۳: سال ۱۳۹۴، «مدیریت کیفیت - رضایت مشتری - رهنمودهایی برای حل اختلاف در بیرون از سازمان» بر مبنای استاندارد بین‌المللی ISO 10003: 2007 تدوین شده است.
- ISO 10004 Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for monitoring and measuring [۹]
- یادآوری** - استاندارد ایران - ایزو تی اس ۱۰۰۰۴: سال ۱۳۸۹، «مدیریت کیفیت - رضایت مشتری - رهنمودهایی برای پایش و اندازه‌گیری» بر مبنای استاندارد بین‌المللی ISO/TS 10004: 2010 تدوین شده است.
- ISO 10005 Quality management systems — Guidelines for quality plans [۱۰]

### کتابنامه (ادامه)

[۱۱] ISO 10006 Quality management systems — Guidelines for quality management in projects

یادآوری - استاندارد ایران - ایزو ۱۰۰۰۶: سال ۱۳۸۸، «سیستم‌های مدیریت کیفیت - رهنمودهایی برای مدیریت کیفیت در پروژه‌ها» بر مبنای استاندارد بین‌المللی ISO 10006: 2003 تدوین شده است.

[۱۲] ISO 10007 Quality management -- Guidelines for configuration management

یادآوری - استاندارد ایران - ایزو ۱۰۰۰۷: سال ۱۳۸۷، «مدیریت کیفیت - رهنمودهایی برای مدیریت پیکربندی» بر مبنای استاندارد بین‌المللی ISO 10007: 2003 تدوین شده است.

[۱۳] ISO 10008 Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for business-to-consumer electronic commerce transactions

یادآوری - استاندارد ملی ایران ۱۷۴۶۴: سال ۱۳۹۲، «مدیریت کیفیت - رضایت مشتری - رهنمودهایی برای تراکنش‌های تجارت الکترونیکی بین واحد کسب و کار و مصرف‌کننده (B2C)» با استفاده از استاندارد بین‌المللی ISO 10008: 2013 تدوین شده است.

[۱۴] ISO 10012 Measurement management systems — Requirements for measurement processes and measuring equipment

یادآوری - استاندارد ایران - ایزو ۱۰۰۱۲: سال ۱۳۸۶، «سیستم‌های مدیریت اندازه‌گیری - الزامات فرایندهای اندازه‌گیری و تجهیزات اندازه‌گیری» بر مبنای استاندارد بین‌المللی ISO 10012: 2003 تدوین شده است.

[۱۵] ISO/TR 10013 Guidelines for quality management system documentation

یادآوری - استاندارد ایران - گزارش فنی ایزو ۱۰۰۱۳: سال ۱۳۸۴، «رهنمودهایی برای مستندات سیستم‌های مدیریت کیفیت» بر مبنای استاندارد بین‌المللی ISO/TR 10013: 2001 تدوین شده است.

[۱۶] ISO 10014 Quality management — Guidelines for realizing financial and economic benefits

یادآوری - استاندارد ملی ایران ۱۱۸۸۸: سال ۱۳۸۸، «مدیریت کیفیت - رهنمودهایی برای تحقق منافع مالی و اقتصادی» با استفاده از استاندارد بین‌المللی ISO 10014: 2006 تدوین شده است.

[۱۷] ISO 10015 Quality management — Guidelines for training

یادآوری - استاندارد ایران - ایزو ۱۰۰۱۵: سال ۱۳۸۲، «مدیریت کیفیت - رهنمودهایی برای آموزش» بر مبنای استاندارد بین‌المللی ISO 10015: 1999 تدوین شده است.

[۱۸] ISO/TR 10017 Guidance on statistical techniques for ISO 9001:2000

[۱۹] ISO 10018 Quality management — Guidelines on people involvement and competence

یادآوری - استاندارد ایران - ایزو ۱۹۲۴۳: سال ۱۳۹۳، «مدیریت کیفیت - رهنمودهایی برای مشارکت و شایستگی کارکنان» با استفاده از استاندارد بین‌المللی ISO 10018: 2012 تدوین شده است.

### کتابنامه (ادامه)

ISO 10019 Guidelines for the selection of quality management system consultants and use of their services [۲۰]

یادآوری - استاندارد ایران - ایزو ۱۰۰۱۹: سال ۱۳۸۶، «رهنمودهایی برای انتخاب مشاوران سیستم مدیریت کیفیت و استفاده از خدمات آنها» بر مبنای استاندارد بین‌المللی ISO 10019: 2005 تدوین شده است.

ISO 10241-1, Terminological entries in standards – part 1: General requirements and examples of presentation [۲۱]

ISO 10241-2, Terminological entries in standards – part 2: Adoption of standardized terminological entries [۲۲]

ISO 14001, Environmental management systems – Requirements with guidance for use [۲۳]

یادآوری - استاندارد ایران - ایزو ۱۴۰۰۱: سال ۱۳۷۷، «سیستم‌های مدیریت زیست‌محیطی - الزامات همراه با راهنمای استفاده» بر مبنای استاندارد بین‌المللی ISO 14001: 1996 تدوین شده است.

ISO / TS 16949 Quality management systems - Particular requirements for the application of ISO 9001:2008 for automotive production and relevant service part organizations [۲۴]

یادآوری - استاندارد ایران - ایزو ۱۶۹۴۹: سال ۱۳۸۹، «سیستم‌های مدیریت کیفیت - الزامات ویژه جهت به‌کارگیری استاندارد ایران - ایزو ۹۰۰۱، سال ۱۳۸۸ برای سازمان‌های تولیدی صنعت خودرو و قطعات یدکی مرتبط (گزارش فنی)» بر مبنای استاندارد بین‌المللی ISO/TS 16949:2009 تدوین شده است

ISO/IEC 17000 Conformity assessment – Vocabulary and general principles [۲۵]

یادآوری - استاندارد ایران ایزو ۱۷۰۰۰، سال ۱۳۸۷، «ارزیابی انطباق - واژگان و اصول عمومی» بر مبنای استاندارد بین‌المللی ISO/IEC 17000:2004 تدوین شده است.

ISO 19011 Guidelines for auditing management systems [۲۶]

یادآوری - استاندارد ایران - ایزو ۱۹۰۱۱: سال ۱۳۹۲، «رهنمودهایی برای ممیزی سیستم‌های مدیریت» بر مبنای استاندارد بین‌المللی ISO 19011: 2011 تدوین شده است.

ISO/IEC 27001 Information technology — Security techniques — Information Security management systems – Requirements [۲۷]

یادآوری - استاندارد ایران - ایزو - آی ای سی ۲۷۰۰۱: سال ۱۳۹۴، «فناوری اطلاعات - فنون امنیتی - سامانه (سیستم) مدیریت امنیت اطلاعات - الزامات» بر مبنای استاندارد بین‌المللی ISO/IEC 27001:2013 تدوین شده است.

ISO 31000 Risk management — Principles and guidelines [۲۸]

یادآوری - استاندارد ایران ۱۳۲۴۵: سال ۱۳۸۹، «مدیریت ریسک - اصول و راهنمایی‌ها» با استفاده از استاندارد بین‌المللی ISO 31000: 2009 تدوین شده است.

**کتابنامه (ادامه)**

- ISO 50001, Energy management systems – Requirements with guidance for use [۲۹]  
یادآوری - استاندارد ایران - ایزو ۵۰۰۰۱ : سال ۱۳۹۰، «سیستم‌های مدیریت انرژی - الزامات همراه با راهنمای استفاده» بر مبنای استاندارد بین‌المللی ISO 50001: 2011 تدوین شده است.
- IEC 60050 – 192, International electrotechnical vocabulary – part 192: Dependability [۳۰]
- ISO/IEC Guide 2, Standardization and related activities – general vocabulary [۳۱]
- ISO Guide 73, Risk management – Vocabulary [۳۲]
- ISO/IEC Guide 99, International vocabulary in metrology – Basic and general concepts and associated terms (VIM) [۳۳]  
یادآوری - استاندارد ملی ایران ۴۷۲۳ سال ۱۳۹۰، با استفاده از راهنمای بین‌المللی ISO/IEC Guide 99: 2007 تدوین شده است.
- Quality management principles [۳۴]  
یادآوری - این نشریه در وبگاه سازمان ISO به نشانی <http://www.iso.org> قابل دسترس می‌باشد.



## فهرست الفبایی اصطلاحات (فارسی - انگلیسی)

customer satisfaction code of conduct	آئین رفتار مربوط به رضایت مشتری (۳-۹-۵)
test	آزمون (۳-۱۱-۸)
effectiveness	اثربخشی (۳-۷-۱۱)
deviation permit	اجازه انحراف (۳-۱۲-۶)
concession	اجماع (۳-۱۲-۵)
dispute	اختلاف (۳-۹-۶)
external supplier (admitted term for external provider)	ارائه‌کننده برون‌سازمانی (اصطلاح پذیرفته‌شده برای ارائه‌کننده برون‌سازمانی) (۳-۲-۶)
progress evaluation	ارزیابی پیشرفت (۳-۱۱-۹)
scrap	اسقاط (۳-۱۲-۱۰)
correction	اصلاح (۳-۱۲-۳)
information	اطلاعات (۳-۸-۲)
product configuration information	اطلاعات پیکربندی محصول (۳-۶-۸)
documented information	اطلاعات مدون (۳-۸-۶)
corrective action	اقدام اصلاحی (۳-۱۲-۲)
preventive action	اقدام پیشگیرانه (۳-۱۲-۱)
association	انجمن (۳-۲-۸)
measurement	اندازه‌گیری (۳-۱۱-۴)
conformity	انطباق (۳-۶-۱۱)
feedback	بازخورد (۳-۹-۱)
inspection	بازرسی (۳-۱۱-۷)
rework	بازکاری (۳-۱۲-۸)
review	بازنگری (۳-۱۱-۲)
audit programme	برنامه ممیزی (۳-۱۳-۴)
output	برونداد (۳-۷-۵)
outsource (verb)	برون‌سپاری کردن (فعل)، (۳-۴-۶)
improvement	بهبود (۳-۳-۱)
quality improvement	بهبود کیفیت (۳-۳-۸)
continual improvement	بهبود مداوم (۳-۳-۲)
monitoring	پایش (۳-۱۱-۳)
quality management system realization	پدیدآوری سیستم مدیریت کیفیت (۳-۴-۳)

## فهرست الفبایی اصطلاحات (فارسی - انگلیسی) - ادامه

project	پروژه (۲-۴-۳)
configuration	پیکربندی (۶-۱۰-۳)
metrological confirmation	تأیید اندازه‌شناختی (۶-۵-۳)
provider	تأمین‌کننده (۵-۲-۳)
supplier (admitted term for provider)	تأمین‌کننده (اصطلاح پذیرفته شده برای ارائه‌کننده) (۵-۲-۳)
external provider	تأمین‌کننده برون‌سازمانی (۶-۲-۳)
measuring equipment	تجهیزات اندازه‌گیری (۶-۱۱-۳)
release	ترخیص (۷-۱۲-۳)
verification	تصدیق (۱۲-۸-۳)
quality assurance	تضمین کیفیت (۶-۳-۳)
repair	تعمیر (۹-۱۲-۳)
determination	تعیین (۱-۱۱-۳)
capability	توانمندی (۱۲-۶-۳)
audit team	تیم ممیزی (۱۴-۱۳-۳)
vision	چشم‌انداز (۱۰-۵-۳)
metrological function	حوزه کاری اندازه‌شناختی (۹-۲-۳)
service	خدمت (۷-۷-۳)
customer service	خدمت به مشتری (۴-۹-۳)
configuration baseline	خط مبنای پیکربندی (۷-۱۰-۳)
policy	خط‌مشی (۸-۵-۳)
quality policy	خط‌مشی کیفیت (۹-۵-۳)
data	داده (۱-۸-۳)
audit scope	دامنه‌شمول ممیزی (۵-۱۳-۳)
involvement	دخیل کردن (۳-۱-۳)
grade	درجه (۳-۶-۳)
regrade	درجه‌بندی مجدد (۴-۱۲-۳)
strategy	راهبرد (۱۲-۵-۳)
guide	راهنما (۳-۱۳-۳)
customer satisfaction	رضایت مشتری (۲-۹-۳)
procedure	روش اجرایی (۵-۴-۳)

## فهرست الفبایی اصطلاحات (فارسی - انگلیسی) - ادامه

risk	ریسک (۳-۷-۹)
requirement	الزام (۳-۶-۴)
statutory requirement	الزام قانونی (۳-۶-۶)
quality requirement	الزام کیفیت (۳-۶-۵)
regulatory requirement	الزام مقرراتی (۳-۶-۷)
infrastructure	زیرساخت (۳-۵-۲)
record	سابقه (۳-۸-۱۰)
organization	سازمان (۳-۲-۱)
system	سیستم (۳-۵-۱)
information system	سیستم اطلاعات (۳-۸-۴)
management system	سیستم مدیریت (۳-۵-۳)
measurement management system	سیستم مدیریت اندازه‌گیری (۳-۵-۷)
quality management system	سیستم مدیریت کیفیت (۳-۵-۴)
competence	شایستگی (۳-۱۰-۴)
configuration status accounting	شرح وضعیت پیکربندی (۳-۸-۱۴)
compliant	شکایت (۳-۹-۳)
objective evidence	شواهد عینی (۳-۸-۳)
audit evidence	شواهد ممیزی (۳-۱۳-۸)
stakeholder (admitted term for interested party)	صاحب‌نفع (اصطلاح پذیرفته‌شده برای طرف ذی‌نفع) (۳-۲-۳)
validation	صحه‌گذاری (۳-۸-۱۳)
design and development	طراحی و تکوین (۳-۴-۸)
project management plan	طرح مدیریت پروژه (۳-۸-۱۱)
audit plan	طرح ممیزی (۳-۱۳-۶)
quality planning	طرح‌ریزی کیفیت (۳-۳-۵۳)
interested party	طرف ذی‌نفع (۳-۲-۳)
human factor	عامل انسانی (۳-۱۰-۳)
nonconformity	عدم انطباق (۳-۶-۹)
performance	عملکرد (۳-۷-۸)
defect	عیب (۳-۶-۱۰)
process	فرایند (۳-۴-۱)

## فهرست الفبایی اصطلاحات (فارسی - انگلیسی) - ادامه

measurement process	فرایند اندازه‌گیری (۳-۱۱-۵)
activity	فعالیت (۳-۳-۱۱)
dependability	قابلیت اعتماد (۳-۶-۱۴)
traceability	قابلیت ردیابی (۳-۶-۱۳)
contract	قرارداد (۳-۴-۷)
item (admitted term for object)	قلم (اصطلاح پذیرفته شده برای مورد) (۳-۶-۱)
efficiency	کارایی (۳-۷-۱۰)
technical expert	کارشناس فنی (۳-۱۳-۱۶)
audit client	کارفرمای ممیزی (۳-۱۳-۱۱)
competence acquisition	کسب شایستگی (۳-۴-۴)
change control	کنترل تغییر (۳-۳-۱۰)
quality control	کنترل کیفیت (۳-۳-۷)
quality	کیفیت (۳-۶-۲)
mission	مأموریت (۳-۵-۱۱)
DRP-provider	مجری فرایند حل اختلاف (۳-۲-۷)
product	محصول (۳-۷-۶)
work environment	محیط کاری (۳-۵-۵)
context of organization	محیط کسب و کار سازمان (۳-۲-۲)
document	مدرک (۳-۸-۵)
management	مدیریت (۳-۳-۳)
project management	مدیریت پروژه (۳-۳-۱۲)
configuration management	مدیریت پیکربندی (۳-۳-۹)
top management	مدیریت رده‌بالا (۳-۱-۱)
quality management	مدیریت کیفیت (۳-۳-۴)
configuration authority	مرجع مسئول پیکربندی (۳-۱-۵)
dispositioning authority (admitted term for configuration authority)	مرجع مسئول در تصمیم‌گیری تغییر در پیکربندی (۳-۱-۵)
engagement	مشارکت‌دادن (۳-۱-۴)
quality management system consultant	مشاور سیستم مدیریت کیفیت (۳-۱-۲)
customer	مشتری (۳-۲-۴)

## فهرست الفبایی اصطلاحات (فارسی - انگلیسی) - ادامه

specification	مشخصات (۷-۸-۳)
audit criteria	معیارهای ممیزی (۷-۱۳-۳)
auditor	ممیز (۱۵-۱۳-۳)
audit	ممیزی (۱-۱۳-۳)
combined audit	ممیزی ترکیبی (۲-۱۳-۳)
joint audit	ممیزی مشترک (۳-۱۳-۳)
auditee	ممیزی‌شونده (۱۲-۱۳-۳)
entity (admitted term for object)	موجودیت (اصطلاح پذیرفته‌شده برای مورد) (۱-۶-۳)
object	مورد (۱-۶-۳)
configuration object	مورد پیکربندی (۱۳-۳-۳)
specific case	مورد خاص (۱۵-۸-۳)
success	موفقیت (۳-۷-۳)
sustained success	موفقیت پایدار (۴-۷-۳)
observer	ناظر (۱۷-۱۳-۳)
audit conclusion	نتیجه‌گیری ممیزی (۱۰-۱۳-۳)
quality manual	نظامنامه کیفیت (۸-۸-۳)
innovation	نوآوری (۱۵-۶-۳)
characteristic	ویژگی (۱-۱۰-۳)
metrological characteristic	ویژگی‌های اندازه‌شناختی (۵-۱۰-۳)
quality characteristic	ویژگی‌های کیفیتی (۲-۱۰-۳)
objective	هدف (۱-۷-۳)
quality objective	هدف کیفیت (۲-۷-۳)
configuration control board (admitted term for configuration authority)	هیأت کنترل پیکربندی (اصطلاح پذیرفته‌شده برای مرجع مسئول پیکربندی) (۵-۱۰-۳)
audit findings	یافته‌های ممیزی (۹-۱۳-۳)

## فهرست الفبایی اصطلاحات (انگلیسی - فارسی)

activity	فعالیت (۱۱-۳-۳)
association	انجمن (۸-۲-۳)
audit	ممیزی (۱-۱۳-۳)
audit client	کارفرمای ممیزی (۱۱-۱۳-۳)
audit conclusion	نتیجه‌گیری ممیزی (۱۰-۱۳-۳)
audit criteria	معیارهای ممیزی (۷-۱۳-۳)
audit evidence	شواهد ممیزی (۸-۱۳-۳)
audit findings	یافته‌های ممیزی (۹-۱۳-۳)
audit plan	طرح ممیزی (۶-۱۳-۳)
audit programme	برنامه ممیزی (۴-۱۳-۳)
audit scope	دامنه‌شمول ممیزی (۵-۱۳-۳)
audit team	تیم ممیزی (۱۴-۱۳-۳)
auditee	ممیزی‌شونده (۱۲-۱۳-۳)
auditor	ممیز (۱۵-۱۳-۳)
capability	توانمندی (۱۲-۶-۳)
change control	کنترل تغییر (۱۰-۳-۳)
characteristic	ویژگی (۱-۱۰-۳)
combined audit	ممیزی ترکیبی (۲-۱۳-۳)
competence	شایستگی (۴-۱۰-۳)
competence acquisition	کسب شایستگی (۴-۴-۳)
compliant	شکایت (۳-۹-۳)
concession	اجماع (۵-۱۲-۳)
configuration	پیکربندی (۶-۱۰-۳)
configuration authority	مرجع مسئول پیکربندی (۵-۱-۳)
configuration baseline	خط مبنای پیکربندی (۷-۱۰-۳)
configuration control board (admitted term for configuration authority)	هیأت کنترل پیکربندی (اصطلاح پذیرفته‌شده برای مرجع مسئول پیکربندی) (۵-۱۰-۳)
configuration management	مدیریت پیکربندی (۹-۳-۳)
configuration object	مورد پیکربندی (۱۳-۳-۳)
configuration status accounting	شرح وضعیت پیکربندی (۱۴-۸-۳)
conformity	انطباق (۱۱-۶-۳)

## فهرست الفبایی اصطلاحات (انگلیسی - فارسی) - ادامه

context of organization	محیط کسب و کار سازمان (۲-۲-۳)
continual improvement	بهبود مداوم (۲-۳-۳)
contract	قرارداد (۷-۴-۳)
correction	اصلاح (۳-۱۲-۳)
correction	مجری فرایند حل اختلاف (۷-۲-۳)
corrective action	اقدام اصلاحی (۲-۱۲-۳)
customer	مشتری (۴-۲-۳)
customer satisfaction	رضایت مشتری (۲-۹-۳)
customer satisfaction code of conduct	آئین رفتار مربوط به رضایت مشتری (۵-۹-۳)
customer service	خدمت به مشتری (۴-۹-۳)
data	داده (۱-۸-۳)
defect	عیب (۱۰-۶-۳)
dependability	قابلیت اعتماد (۱۴-۶-۳)
design and development	طراحی و تکوین (۸-۴-۳)
determination	تعیین (۱-۱۱-۳)
deviation permit	اجازه انحراف (۶-۱۲-۳)
dispute resolution process provider (admitted term for DRP-provider)	مرجع مسئول در تصمیم‌گیری تغییر در پیکربندی (۳-۵-۱)
dispute	اختلاف (۶-۹-۳)
document	مدرک (۵-۸-۳)
documented information	اطلاعات مدون (۶-۸-۳)
DRP-provider	مجری فرایند حل اختلاف (۷-۲-۳)
effectiveness	اثربخشی (۱۱-۷-۳)
efficiency	کارایی (۱۰-۷-۳)
engagement	مشارکت‌دادن (۴-۱-۳)
entity (admitted term for object)	موجودیت (اصطلاح پذیرفته‌شده برای مورد) (۱-۶-۳)
external provider	تأمین‌کننده برون‌سازمانی (۶-۲-۳)
external supplier (admitted term for external provider)	ارائه‌کننده برون‌سازمانی (اصطلاح پذیرفته‌شده برای ارائه‌کننده برون‌سازمانی) (۶-۲-۳)
feedback	بازخورد (۱-۹-۳)

فهرست الفبایی اصطلاحات (انگلیسی - فارسی) - ادامه

grade	درجه (۳-۶-۳)
guide	راهنما (۳-۱۳-۳)
human factor	عامل انسانی (۳-۱۰-۳)
improvement	بهبود (۱-۳-۳)
information	اطلاعات (۲-۸-۳)
information system	سیستم اطلاعات (۴-۸-۳)
infrastructure	زیرساخت (۲-۵-۳)
innovation	نوآوری (۱۵-۶-۳)
inspection	بازرسی (۷-۱۱-۳)
interested party	طرف ذی نفع (۳-۲-۳)
involvement	دخیل کردن (۳-۱-۳)
item (admitted term for object)	قلم (اصطلاح پذیرفته شده برای مورد) (۱-۶-۳)
joint audit	ممیزی مشترک (۱-۱۳-۳)
management	مدیریت (۳-۳-۳)
management system	سیستم مدیریت (۳-۵-۳)
measurement	اندازه‌گیری (۴-۱۱-۳)
measurement management system	سیستم مدیریت اندازه‌گیری (۷-۵-۳)
measurement process	فرایند اندازه‌گیری (۵-۱۱-۳)
measuring equipment	تجهیزات اندازه‌گیری (۶-۱۱-۳)
metrological characteristic	ویژگی‌های اندازه‌شناختی (۵-۱۰-۳)
metrological confirmation	تأیید اندازه‌شناختی (۶-۵-۳)
metrological function	حوزه کاری اندازه‌شناختی (۹-۲-۳)
mission	ماموریت (۱۱-۵-۳)
monitoring	پایش (۳-۱۱-۳)
nonconformity	عدم انطباق (۹-۶-۳)
object 3.6.1	مورد (۱-۶-۳)
objective	هدف (۱-۷-۳)
objective evidence	شواهد عینی (۳-۸-۳)
observer	ناظر (۱۷-۱۳-۳)
organization	سازمان (۱-۲-۳)
output	برونداد (۵-۷-۳)



## فهرست الفبایی اصطلاحات (انگلیسی - فارسی) - ادامه

outsource (verb)	برون‌سپاری کردن (فعل)، (۳-۴-۶)
performance	عملکرد (۳-۷-۸)
policy	خط‌مشی (۳-۵-۸)
preventive action	اقدام پیشگیرانه (۳-۱۲-۱)
procedure	روش اجرایی (۳-۴-۵)
process	فرایند (۳-۴-۱)
product	محصول (۳-۷-۶)
product configuration information	اطلاعات پیکربندی محصول (۳-۶-۸)
progress evaluation	ارزیابی پیشرفت (۳-۱۱-۹)
project	پروژه (۳-۴-۲)
project management	مدیریت پروژه (۳-۳-۱۲)
project management plan	طرح مدیریت پروژه (۳-۸-۱۱)
provider	تأمین‌کننده (۳-۲-۵)
quality	کیفیت (۳-۶-۲)
quality assurance	تضمین کیفیت (۳-۳-۶)
quality characteristic	ویژگی‌های کیفیتی (۳-۱۰-۲)
quality control	کنترل کیفیت (۳-۳-۷)
quality improvement	بهبود کیفیت (۳-۳-۸)
quality management	مدیریت کیفیت (۳-۳-۴)
quality management system	سیستم مدیریت کیفیت (۳-۵-۴)
quality management system consultant	مشاور سیستم مدیریت کیفیت (۳-۱-۲)
quality management system realization	پدیدآوری سیستم مدیریت کیفیت (۳-۴-۳)
quality manual	نظامنامه کیفیت (۳-۸-۸)
quality objective	هدف کیفیت (۳-۷-۲)
quality planning	طرح‌ریزی کیفیت (۳-۳-۵۳)
quality policy	خط‌مشی کیفیت (۳-۵-۹)
quality requirement	الزام کیفیت (۳-۶-۵)
record	سابقه (۳-۸-۱۰)
regrade	درجه‌بندی مجدد (۳-۱۲-۴)
regulatory requirement	الزام مقرراتی (۳-۶-۷)
release	ترخیص (۳-۱۲-۷)

## فهرست الفبایی اصطلاحات (انگلیسی - فارسی) - ادامه

repair	تعمیر (۳-۱۲-۹)
requirement	الزام (۳-۶-۴)
review	بازنگری (۳-۱۱-۲)
rework	بازکاری (۳-۱۲-۸)
risk	ریسک (۳-۷-۹)
scrap	اسقاط (۳-۱۲-۱۰)
service	خدمت (۳-۷-۷)
specific case	مورد خاص (۳-۸-۱۵)
specification	مشخصات (۳-۸-۷)
stakeholder (admitted term for interested party)	صاحب‌نفع (اصطلاح پذیرفته‌شده برای طرف ذی‌نفع) (۳-۲-۳)
statutory requirement	الزام قانونی (۳-۶-۶)
strategy	راهبرد (۳-۵-۱۲)
success	موفقیت (۳-۷-۳)
supplier (admitted term for provider)	تامین‌کننده (اصطلاح پذیرفته‌شده برای ارائه‌کننده) (۳-۲-۵)
sustained success	موفقیت پایدار (۳-۷-۴)
system	سیستم (۳-۵-۱)
technical expert	کارشناس فنی (۳-۱۳-۱۶)
test	آزمون (۳-۱۱-۸)
top management	مدیریت رده‌بالا (۳-۱-۱)
traceability	قابلیت ردیابی (۳-۶-۱۳)
validation	صحه‌گذاری (۳-۸-۱۳)
verification	تصدیق (۳-۸-۱۲)
vision	چشم‌انداز (۳-۵-۱۰)
work environment	محیط کاری (۳-۵-۵)