სსტ ისო 9000 : 2015/2017

საქართველოს სტანდარტი

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

ხარისხის მენეჯმენტის სისტემები - ფუნდამენტური კონცეფციები და ლექსიკონი

სსიპ - საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის
ეროვნული სააგენტო

თბილისი

საინფორმაციო მონაცემები

1 შემოტანილია: სსიპ - საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს სტანდარტების დეპარტამენტის მიერ.

განხილულია სტანდარტიზაციის ტექნიკური კომიტეტის ტკ 2 „მენეჯმენტი და შესაბამისობის შეფასება “ მიერ.

2 მიღებულია: სსიპ - საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს გენერალური დირექტორის 2017 წლის 6 ოქტომბრის № 69 განკარგულებით სტანდარტიზაციის ტექნიკური კომიტეტის ტკ 2 „მენეჯმენტი და შესაბამისობის შეფასება “ გადაწყვეტილების საფუძველზე.

3 წინამდებარე სტანდარტი წარმოადგენს სტანდარტიზაციის საერთაშორისო ორგანიზაციის (ისო-ს) სტანდარტის ისო 9000:2015 „ხარისხის მენეჯმენტის სისტემები-ფუნდამენტური კონცეფციები და ლექსიკონი“ იდენტურ თარგმანს.

4 პირველად

5 რეგისტრირებულია: სსიპ - საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს საქართველოს სტანდარტების რეესტრში: 2017 წლის 06 ოქტომბერი №263-1.1-00336

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

დაუშვებელია წინამდებარე სტანდარტის სრული ან ნაწილობრივი კვლავწარმოება, ტირაჟირება და გავრცელება
სსიპ - საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს ნებართვის გარეშე

სარჩევი

წინასიტყვაობა. iv

შესავალი v

1 გამოყენების სფერო 1

2 ფუნდამენტური კონცეფციები და ხარისხის მენეჯმენტის პრინციპები 1

2.1 ზოგადი ნაწილი 1

2.2 ფუნდამენტური კონცეფციები 2

2.2.1 ხარისხი 2

2.2.2 ხარისხის მენეჯმენტის სისტემა 2

2.2.3 ორგანიზაციის კონტექსტი 3

2.2.4 დაინტერესებული მხარეები 3

2.2.5 მხარდაჭერა 3

2.3 ხარისხის მენეჯმენტის პრინციპები 4

2.3.1 ორიენტაცია მომხმარებელზე 4

2.3.2 ხელმძღვანელობა 5

2.3.3 ხალხის ჩართულობა 6

2.3.4 პროცესისადმი მიდგომა 7

2.3.5 გაუმჯობესება 8

2.3.6 გადაწყვეტილების მიღება მტკიცებულებებზე დაყრდნობით 9

2.3.7 ურთიერთობის მენეჯმენტი 10

2.4 ხარისხის მენეჯმენტის სისტემების შემუშავება ფუნდამენტური კონცეფციებით და პრინციპებით 11

2.4.1 ხარისხის მენეჯმენტის სისტემების მოდელი 11

2.4.2 ხარისხის მენეჯმენტის სისტემების შემუშავება 12

2.4.3 ხარისხის მენეჯმენტის სისტემების სტანდარტები, მენეჯმენტის სხვა სისტემები და სრულყოფილი მოდელები 13

3 ტერმინები და განმარტებები 14

3.1 ინდივიდის ან ადამიანთა ჯგუფების აღმნიშვნელი ტერმინები 14

3.2 ორგანიზაციასთან დაკავშირებული ტერმინები 16

3.3 აქტივობის აღმნიშვნელი ტერმინები 18

3.4 პროცესის აღმნიშვნელი ტერმინები 20

3.5 სისტემასთან დაკავშირებული ტერმინები 22

3.6 მოთხოვნასთან დაკავშირებული ტერმინები 24

3.7 შედეგის აღმნიშვნელი ტერმინები 27

დაუშვებელია წინამდებარე სტანდარტის სრული ან ნაწილობრივი კვლავწარმოება, ტირაჟირება და გავრცელება სსიპ - საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს ნებართვის გარეშე

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

3.8 მონაცემებთან, ინფორმაციასთან და დოკუმენტებთან დაკავშირებული ტერმინები 30
3.9 მომხმარებელთან დაკავშირებული ტერმინები 33
3.10 მახასიათებლებთან დაკავშირებული ტერმინები 35
3.11 განსაზღვრასთან დაკავშირებული ტერმინები 36
3.12 ქმედებასთან დაკავშირებული ტერმინები 38
3.13 აუდიტთან დაკავშირებული ტერმინები 40

დანართი A კონცეფციების ურთიერთმოქმედება და მათი გრაფიკული წარმოდგენა (საინფორმაციო) 44
ბიბლიოგრაფია 59
ტერმინების ანბანური საძიებელი 60

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

დაუშვებელია წინამდებარე სტანდარტის სრული ან ნაწილობრივი კვლავწარმოება, ტირაჟირება და გავრცელება
სსიპ - საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს ნებართვის გარეშე

წინასიტყვაობა

ისო (სტანდარტიზაციის საერთაშორისო ორგანიზაცია - ისო) სტანდარტების ეროვნული ორგანოების (ისო-ს წევრების) მსოფლიო ფედერაციაა. საერთაშორისო სტანდარტებს, ჩვეულებრივ, შეიმუშავებენ ისო-ს ტექნიკური კომიტეტები. ყოველ წევრ ორგანოს, რომელიც დაინტერესებულია იმ საკითხით, რომლისთვისაც ტექნიკური კომიტეტი შეიქმნა, უფლება აქვს წარმოდგენილი იყოს ამ კომიტეტში. საერთაშორისო ორგანიზაციები როგორც სამთავრობო, ასევე არასამთავრობო, ისო-თან ერთად მონაწილეობენ ასევე სტანდარტების შემუშავებაში. ისო მჭიდროდ თანამშრომლობს საერთაშორისო ელექტროტექნიკურ კომისიასთან (იეკ) ელექტროტექნიკური სტანდარტიზაციის ყველა საკითხთან დაკავშირებით.

წინამდებარე დოკუმენტის შესამუშავებელი და მისი ფუნქციონირებისათვის გამოყენებული პროცედურები აღწერილია ისო/იეკ-ის დირექტივების 1-ელ ნაწილში. უნდა აღინიშნოს, რომ ისო-ს სხვადასხვა დოკუმენტებისთვის საჭიროა სხვადასხვა კრიტერიუმები ძალაში შესასვლელად. წინამდებარე დოკუმენტი შეიქმნა ისო/იეკ-ის დირექტივების მე-2 ნაწილის სარედაქციო წესების შესაბამისად (იხ.www.iso.org/directives).

ყურადღება უნდა მიექცეს იმას, რომ შესაძლებელია, წინამდებარე დოკუმენტის ზოგიერთი ნაწილის საპატენტო უფლებების საკითხი დადგეს. ისო პასუხს არ აგებს ყველა ან რომელიმე ამგვარი საავტორო უფლების იდენტიფიკაციაზე. დოკუმენტის შემუშავებისას ნებისმიერი საავტორო უფლების იდენტიფიცირებული დეტალები მოცემულია შესავალში და/ან პატენტების შესახებ მიღებული განცხადებების ისო-ს ჩამონათვალში (იხ. www.iso.org/patents).

ნებისმიერი ინფორმაცია სავაჭრო დასახელების შესახებ წინამდებარე დოკუმენტში მოცემულია მომხმარებლების დასახმარებლად და არ არის მისი მხარდამჭერი.

ისო-ს კონკრეტული ტერმინებისა და ტერმინოლოგიური შესიტყვებების მნიშვნელობის განსამარტავად, რომლებიც უკავშირდება ვაჭრობის ტექნიკურ ბარიერებთან (TBT) დაკავშირებულ შესაბამისობის შეფასებას ან ინფორმაცია ისო-ს მიერ მსოფლიო სავაჭრო ორგანიზაციის (მსო) სტანდარტების დაცვის შესახებ, იხილეთ ბმული: www.iso.org/iso/foreword.html.

წინამდებარე დოკუმენტზე პასუხისმგებელი დოკუმენტია ისო-ს ტექნიკური კომიტეტი (ისო/ტკ) 176 (ხარისხის მენეჯმენტი და ხარისხის უზრუნველყოფა), ქვეკომიტეტი 1 (კონცეფციები და ტერმინოლოგია).

მესამე რედაქცია აუქმებს და ანაცვლებს მეორე რედაქციას (ისო 9000:2005), რომელიც ტექნიკურად გადაიხედა.

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

დაუშვებელია წინამდებარე სტანდარტის სრული ან ნაწილობრივი კვლავწარმოება, ტირაჟირება და გავრცელება
სსიპ - საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს ნებართვის გარეშე

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

შესავალი

წინამდებარე საერთაშორისო სტანდარტი იძლევა ფუნდამენტურ კონცეფციებს, პრინციპებსა და ლექსიკონს ხარისხის მენეჯმენტის სისტემებისთვის და საფუძველს ქმნის სხვა ხარისხის მენეჯმენტის სისტემების სტანდარტებისთვის. მისი მიზანია დაეხმაროს მომხმარებელს გაიგოს ხარისხის მენეჯმენტის ფუნდამენტური კონცეფციები, პრინციპები და ტერმინების ლექსიკონი, რათა მან შეძლოს ეფექტურად დანერგოს ხარისხის მენეჯმენტის სისტემები და მიიღოს სარგებელი სხვა ხარისხის მენეჯმენტის სისტემების სტანდარტებისგან.

წინამდებარე საერთაშორისო სტანდარტი კარგად განსაზღვრავს ხარისხის მენეჯმენტის სისტემებს, რომელიც ეფუძნება იმ ფარგლებს, რომლებიც აერთიანებს კარგად ცნობილ ხარისხთან დაკავშირებულ ფუნდამენტურ კონცეფციებს, პრინციპებს, პროცესებსა და რესურსებს, რათა ორგანიზაციას მიზნის მიღწევაში დაეხმაროს. ის მოქმედებს ყველა ორგანიზაციისთვის, მიუხედავად ზომისა, სირთულისა ან ბიზნესმოდელისა. მისი მიზანია ორგანიზაციის მოვალეობებთან და ვალდებულებებთან დაკავშირებული ცნობადობის გაზრდა. მისი მომხმარებლებისა და დაინტერესებული მხარეების საჭიროებებისა და მოლოდინის შესასრულებლად, ასევე პროდუქტებითა და მომსახურებით დასაკმაყოფილებლად.

წინამდებარე საერთაშორისო სტანდარტი მოიცავს ხარისხის მენეჯმენტის შვიდ პრინციპს, რომლებიც მხარს უჭერს 2.2-ში აღწერილ ფუნდამენტურ პრინციპებს. ხარისხის მენეჯმენტის თითოეული პრინციპისთვის 2.3-ში მოცემულია „დეკლარაცია“, რომელიც აღწერს თითოეულ მათგანს, „დასაბუთება“, რომელიც განმარტავს, თუ რატომ უნდა იხელმძღვანელოს ორგანიზაციამ, „ძირითადი სარგებლისა“ და „შესაძლო ქმედებების პრინციპებით“, რომლებიც ორგანიზაციამ შეიძლება განახორციელოს ქვემოთ ჩამოთვლილი პრინციპების გამოყენებისას.

წინამდებარე საერთაშორისო პრინციპი შეიცავს ტერმინებს და განმარტებებს, რომლებიც გამოიყენება მთლიანად ხარისხის მენეჯმენტისა და ყველა ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის სტანდარტისთვის, რომლებიც შემუშავებულია ისო/ტკ 176-ის მიერ. ის გამოიყენება ასევე სხვა სექტორული ხარისხის მენეჯმენტის სისტემების სტანდარტებისთვის, რომლებიც გამოქვეყნებისას ეფუძნება მოცემულ სტანდარტებს. ტერმინები და განმარტებები ორგანიზებულია სემანტიკურ ჯგუფებად, ხოლო ანბანური ჩამონათვალი მოცემულია დოკუმენტის ბოლოს. დანართი „A“ მოიცავს კონცეპტუალური სისტემების დიაგრამების ნაკრებს, რომლებიც ანაწილებს კონცეფციებს.

შენიშვნა: დამატებითი მითითებები ისო/ტკ 176-ის მიერ შემუშავებულ ხარისხის მენეჯმენტის სისტემების სტანდარტებში ზოგიერთი ხშირად გამოყენებული სიტყვის შესახებ, რომლებსაც აქვთ დადგენილი ლექსიკური მნიშვნელობა, მოცემულია ლექსიკონში, რომელიც ხელმისაწვდომია მისამართზე: http://www.iso.org/iso/03_terminology_used_in_iso_9000_family.pdf

დაუშვებელია წინამდებარე სტანდარტის სრული ან ნაწილობრივი კვლავწარმოება, ტირაჟირება და გავრცელება
სსიპ - საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს ნებართვის გარეშე