

JUGOSLOVENSKI JUS ISO 9000:2001
STANDARD

*STATUS: Predlog komisiji
za usvajanje*

Identičan sa ISO 9000:2000
idt. ISO 9000:2000

Sistemi menadžmenta kvalitetom
Osnove i rečnik

Quality management system

Fundamentals and vocabulary

I izdanje



SAVEZNI ZAVOD ZA
STANDARDIZACIJU

Referentna oznaka
JUS ISO 9000:2001

Sadržaj

Predgovor

Uvod

- 1 Predmet i područje primene
- 2 Osnove sistema menadžmenta kvalitetom
- 2.1 Obrazloženje sistema menadžmenta kvalitetom**
- 2.2 Zahtevi u odnosu na sisteme menadžmenta kvalitetom i zahteva u odnosu na proizvode**
- 2.3 Pristup sistemima menadžmenta kvalitetom**
- 2.4 Procesni pristup**
- 2.5 Politika kvaliteta i ciljevi kvaliteta**
- 2.6 Uloga najvišeg rukovodstva u sistemu menadžmenta kvalitetom**
- 2.7 Dokumentacija**
- 2.8 Vrednovanje sistema menadžmenta kvalitetom**
- 2.9 Stalna poboljšavanja**
- 2.10 Uloga statističkih tehnika**
- 2.11 Sistemi menadžmenta kvalitetom i usredsređivanje na ostale sisteme menadžmenta**
- 2.12 Odnos između sistema menadžmenta kvalitetom i modela izvrsnosti**
- 3 Termini i definicije
- 3.1 Termini koji se odnose na kvalitet
- 3.2 Termini koji se odnose na menadžment
- 3.3 Termini koji se odnose na organizaciju
- 3.4 Termini koji se odnose na proces i proizvod
- 3.5 Termini koji se odnose na karakteristike
- 3.6 Termini koji se odnose na usaglašenost
- 3.7 Termini koji se odnose na dokumentaciju
- 3.8 Termini koji se odnose na ispitivanje
- 3.9 Termini koji se odnose na proveru
- 2.10 Termini koji se odnose na obezbeđenje kvaliteta mernih procesa

Prilog

A Metodologija korišćena u izradi rečnika

Bibliografija

Predgovor

Međunarodna organizacija za standardizaciju (ISO) je svetska federacija nacionalnih tela za standardizaciju (članice ISO). Rad na izradi međunarodnih standarda obavlja se kroz ISO tehničke komitete. Svaka članica, koja je zainteresovana za oblast za koju je formiran neki tehnički komitet, ima pravo da ima svoje predstavnike u tom komitetu. Međunarodne organizacije, vladine i nevladine, koje su u vezi sa ISO, takođe učestvuju u radu komiteta. ISO tesno saraduje sa Međunarodnom elektrotehničkom komisijom (IEC), u vezi sa pitanjima standardizacije u oblasti elektrotehnike.

Međunarodni standardi izrađuju se u skladu sa pravilima sadržanim u Direktivama ISO/IEC, Deo 3.

Nacrt međunarodnog standarda, kojeg usvoji tehnički komitet, šalje se članicama ISO na glasanje. Da bi se međunarodni standard usvojio, potrebno je da ga odobri najmanje 75 % od ukupnog broja članica, koje su učestvovala u glasanju.

Skreće se pažnja na mogućnost, da neki od elemenata ovog međunarodnog standarda mogu biti predmet patentnih prava. ISO ne preuzima odgovornost za identifikaciju bilo kojeg od ovih patentnih prava.

Međunarodni standard ISO 9000 pripremio je Tehnički komitet ISO/TC 176, *Menadžment kvalitetom i obezbeđenje kvaliteta*, potkomitet SC 2, *Sistemi kvaliteta*.

Ovo drugo izdanje ukida i zamenjuje standard ISO 8402:1994.

Prilog A ovog međunarodnog standarda dat je samo radi informacije. On sadrži dijagrame pojmova, koji grafički predstavljaju odnose između termina u specifičnim oblastima pojmova, koji se odnose na sisteme menadžmenta kvalitetom.

Uvod

0.1 Opšte odredbe

Standardi familije ISO 9000, koji se u nastavku navode, izrađeni su da bi se pomoglo organizacijama svih vrsta i veličina, da primenjuju i sprovode efektivne sisteme menadžmenta kvalitetom.

- ISO 9000 opisuje osnove sistema menadžmenta kvalitetom i utvrđuje terminologiju za sisteme menadžmenta kvalitetom.
- ISO 9001 specificira zahteve koji se odnose na sisteme menadžmenta kvalitetom, koji se koriste tamo gde je potrebno da se prikaže sposobnost organizacije da isporučuje proizvode koji zadovoljavaju korisnika i ispunjavaju zahteve odgovarajućih propisa i ima za cilj da poveća zadovoljenje korisnika.
- ISO 9004 daje uputstvo koje se odnosi i na efektivnost i na efikasnost sistema menadžmenta kvalitetom. Cilj ovog standarda je unapređivanje performansi organizacije i poboljšavanje zadovoljenja korisnika i ostalih zainteresovanih strana.
- ISO 19011 daje uputstvo za proveru sistema menadžmenta kvalitetom i sistema menadžmenta životnom sredinom.

Zajedno, ovi standardi čine koherentan skup standarda za sistem menadžmenta kvalitetom koji olakšavaju uzajamno razumevanje u nacionalnoj i međunarodnoj trgovini.

0.2 Principi menadžmenta kvalitetom

Da bi se ostvarilo uspešno vođenje organizacije i njen uspešan rad, potrebno je da se ona vodi i da se njome upravlja na sistematičan i transparentan način. Uspeh može da rezultira iz primene i održavanja sistema menadžmenta, koji je projektovan da stalno poboljšava performanse, obuhvatajući potrebe svih zainteresovanih strana. Menadžment organizacijom sadrži menadžment kvalitetom, zajedno sa ostalim disciplinama menadžmenta.

Identifikovano je osam principa menadžmenta kvalitetom koje najviše rukovodstvo može da koristi pri vođenju organizacije, u cilju poboljšavanja performansi.

a) Usmerenje na korisnike

Organizacije zavise od svojih korisnika i, prema tome, one treba da razumeju aktuelne i buduće potrebe korisnika, treba da ispune zahteve korisnika i da nastoje da pruže i više nego što korisnici očekuju.

b) Liderstvo

Lideri uspostavljaju jedinstvo ciljeva i vođenja organizacije. Oni treba da stvaraju i održavaju interno okruženje, u kojem osoblje može u potpunosti da učestvuje u ostvarivanju ciljeva organizacije.

c) Uključivanje osoblja

Osoblje na svim nivoima čini suštinski deo jedne organizacije i njihovim punim uključivanjem omogućava se da se iskoriste njihove sposobnosti za ostvarivanje dobrobiti organizacije.

d) Procesni pristup

Željeni rezultat se može efikasnije ostvarivati ako se menadžment odgovarajućim aktivnostima i resursima ostvaruje kao proces.

e) Sistemski pristup menadžmentu

Identifikovanje i razumevanje nekog sistema međusobno povezanih procesa i menadžment tim sistemom doprinose efektivnosti i efikasnosti organizacije u ostvarivanju njenih ciljeva.

f) Stalna poboljšavanja

Stalna poboljšavanja ukupnih performansi organizacije treba da predstavljaju njen stalni cilj.

g) Odlučivanje na osnovu činjenica

Efektivne odluke zasnivaju se na analizi podataka i informacija.

h) Uzajamno korisni odnosi sa isporučiocima

Organizacija i njeni isporučioци su nezavisni, pa uzajamno korisni odnosi povećavaju sposobnost i jednih i drugih da stvaraju vrednost.

Ovih osam principa menadžmenta kvalitetom čine osnove za standarde sistema menadžmenta kvalitetom, u okviru familije standarda ISO 9000.

Sistemi menadžmenta kvalitetom – Osnove i rečnik

1 Predmet i područje primene

Ovaj međunarodni standard opisuje osnove sistema menadžmenta kvalitetom koje čine predmet i područje primene familije standarda ISO 9000, i definiše odgovarajuće termine.

Ovaj međunarodni standard namenjen je sledećim korisnicima:

- a) organizacijama koje nastoje da ostvare prednost kroz primenu sistema menadžmenta kvalitetom;
- b) organizacijama koje nastoje da steknu poverenje u svoje isporučioce da će zahtevi organizacije, koji se odnose na proizvod, biti zadovoljeni;
- c) korisnicima proizvoda;
- d) onima kojima je potrebno da se razumeju, upotrebljavajući terminologiju koja se koristi u menadžmentu kvalitetom (na primer, isporučiocima, korisnicima, donosiocima propisa);
- e) onima koji interno ili eksterno u organizaciji vrednuju sistem menadžmenta kvalitetom ili ga proveravaju u pogledu usaglašenosti sa zahtevima standarda ISO 9001 (na primer, proveravači, donosioci propisa, sertifikaciona/registraciona tela);
- f) onima koji interno ili eksterno u organizaciji pružaju savetodavnu ili edukativnu pomoć, po pitanju sistema menadžmenta kvalitetom koji odgovara toj organizaciji;
- g) onima koji izrađuju odgovarajuće standarde.

2 Osnove sistema menadžmenta kvalitetom

2.1 Obrazloženje sistema menadžmenta kvalitetom

Sistem menadžmenta kvalitetom može pomoći organizacijama u poboljšavanju zadovoljenja korisnika.

Korisnici zahtevaju proizvode sa karakteristikama koje zadovoljavaju njihove potrebe i očekivanja. Ove potrebe i očekivanja izražavaju se u specifikacijama za proizvod i one predstavljaju ono, što se zajednički naziva zahtevima korisnika. Zahteve korisnika korisnik može specificirati u ugovoru ili ih može utvrditi sama organizacija. U oba slučaja korisnik je taj koji na kraju utvrđuje prihvatljivost proizvoda. Pošto se potrebe i očekivanja korisnika menjaju, zbog konkurencije i napretka tehnike, organizacije su primorane da stalno poboljšavaju svoje proizvode i procese.

Sistem menadžmenta kvalitetom podstiče organizacije da analiziraju zahteve korisnika, definišu procese koji doprinose ostvarivanju proizvoda koji je prihvatljiv za naručioca i da drže ove procese pod kontrolom. Sistem menadžmenta kvalitetom

može dati okvir za stalna poboljšavanja kojima se povećava verovatnoća da se postigne povećavanje zadovoljenja korisnika i zadovoljenje ostalih zainteresovanih strana. Time se kod organizacije i njenih korisnika obezbeđuje poverenje da je moguće isporučivati proizvode koji konstantno ispunjavaju zahteve.

2.2 Zahtevi u odnosu na sisteme menadžmenta kvalitetom i zahtevi u odnosu na proizvode

Familija standarda ISO 9000 pravi razliku između zahteva za sisteme menadžmenta kvalitetom i zahteva za proizvode.

Zahtevi za sisteme menadžmenta kvalitetom specificirani su u standardu ISO 9001. Zahtevi za sisteme menadžmenta kvalitetom su generički i primenljivi su u organizacijama u svakoj industrijskoj i privrednoj oblasti, nezavisno od kategorije proizvoda. ISO 9001 sam po sebi ne utvrđuje zahteve za proizvode.

Zahteve za proizvode mogu specificirati bilo korisnici, bilo organizacija koja anticipira zahteve korisnika, a ovi zahtevi mogu biti specificirani i propisom. Zahteve za proizvode i, u nekim slučajevima, za procese u vezi sa tim proizvodima, mogu sadržavati, na primer, tehničke specifikacije, standardi za proizvode, standardi za procese, ugovori i propisi.

2.3 Pristup sistemima menadžmenta kvalitetom

Pristup razvoju i primeni sistema menadžmenta kvalitetom sastoji se od više faza, u koje spadaju i sledeće:

- a) utvrđivanje potreba i očekivanja korisnika i ostalih zainteresovanih strana;
- b) utvrđivanje politike kvaliteta i ciljeva kvaliteta organizacije;
- c) utvrđivanje procesa i odgovornosti potrebnih za ostvarivanje ciljeva kvaliteta;
- d) utvrđivanje i obezbeđivanje resursa neophodnih za ostvarivanje ciljeva kvaliteta;
- e) utvrđivanje metoda merenja efektivnosti i efikasnosti svakog procesa;
- f) primena ovih mera za utvrđivanje efektivnosti i efikasnosti svakog procesa;
- g) utvrđivanje načina za sprečavanje neusaglašenosti i eliminisanje njihovih uzroka;
- h) utvrđivanje i primena procesa za stalna poboljšavanja sistema menadžmenta kvalitetom.

Ovakav pristup može se primenjivati i za održavanje i poboljšavanje postojećeg sistema menadžmenta kvalitetom.

Organizacija koja usvoji navedeni pristup stvara poverenje u moć svojih procesa i u kvalitet svojih proizvoda, i obezbeđuje osnov za stalna poboljšavanja. Ovo može dovesti do povećanja zadovoljenja korisnika i ostalih zainteresovanih strana, kao i do uspeha organizacije.

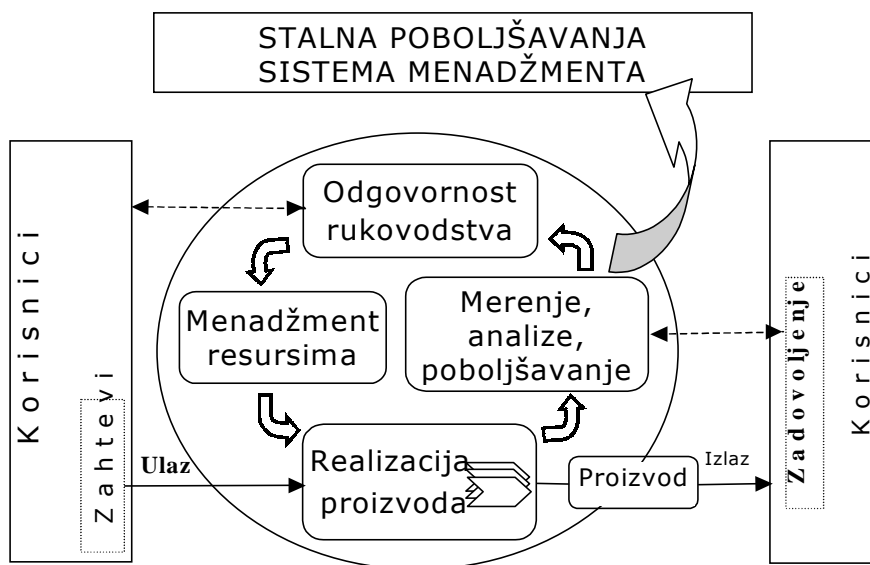
2.4 Procesni pristup

Svaka aktivnost, ili skup aktivnosti, koja prima ulazne elemente i pretvara ih u izlazne elemente može se posmatrati kao proces.

Da bi organizacije efektivno funkcionisale, moraju da identifikuju brojne međusobno povezane i međusobno delujuće procese. Često izlazni elementi jednog procesa predstavljaju ulazne elemente sledećeg procesa. Sistematska identifikacija procesa koji se koriste u organizaciji i menadžment tim procesima, a naročito međusobnim delovanjem ovih procesa, može se okvalifikovati kao "procesni pristup".

Cilj ovog međunarodnog standarda je da podstiče usvajanje procesnog pristupa u menadžmentu nekom organizacijom.

Slika 1 ilustruje sistem menadžmenta kvalitetom zasnovan na procesnom pristupu, opisan u familiji standarda ISO 9000. Ova ilustracija pokazuje da zainteresovane strane imaju značajnu ulogu u obezbeđivanju ulaznih elemenata organizacije. Praćenje zadovoljenja zainteresovanih strana zahteva vrednovanje informacija, koje se odnose na zapažanja zainteresovanih strana o tome do koje mere su ispunjene njihove potrebe i očekivanja. Model prikazan na slici 1 ne prikazuje procese na nivou detalja.



Slika 1 – Model sistema menadžmenta kvalitetom zasnovanog na procesima

2.5 Politika kvaliteta i ciljevi kvaliteta

Politika kvaliteta i ciljevi kvaliteta utvrđuju se da bi se obezbedio pravac u kojem će se voditi organizacija. I politika i ciljevi kvaliteta određuju rezultate koje treba dobiti i pomažu organizaciji da koristi svoje resurse da bi dobila te rezultate. Politika kvaliteta daje okvir za utvrđivanje i preispitivanje ciljeva kvaliteta. Ciljevi kvaliteta treba da su usklađeni sa politikom kvaliteta i obavezom stalnih poboljšavanja, a njihovo ostvarivanje treba da je merljivo. Ostvarivanje ciljeva kvaliteta može da ima pozitivan

uticaj na kvalitet proizvoda, radnu efektivnost i finansijske performanse, a time i na zadovoljenje i poverenje zainteresovanih strana.

2.6 Uloga najvišeg rukovodstva u sistemu menadžmenta kvalitetom

Kroz liderstvo i akcije, najviše rukovodstvo može stvarati okruženje u kojem je osoblje potpuno uključeno i u kojem sistem menadžmenta kvalitetom može funkcionisati efektivno. Najviše rukovodstvo može koristiti principe menadžmenta kvalitetom (videti 0.2) kao osnovu svoje uloge, koja se sastoji od:

- a) uspostavljanja i održavanja politike kvaliteta i ciljeva kvaliteta organizacije;
- b) promocije politike kvaliteta i ciljeva kvaliteta u svim delovima organizacije radi povećavanja svesti, motivacije i uključenosti;
- c) obezbeđivanja težišta na zahtevima korisnika, kroz celu organizaciju;
- d) osiguravanja da su odgovarajući procesi primenjeni da bi se omogućilo da se ispune zahtevi korisnika i ostalih zainteresovanih strana i da se ostvare ciljevi kvaliteta;
- e) osiguravanja da je uspostavljen efektivan i efikasan sistem menadžmenta kvalitetom i da se taj sistem primenjuje i održava, kako bi se ostvarili ovi ciljevi;
- f) osiguravanja raspoloživosti neophodnih resursa;
- g) periodičnog preispitivanja sistema menadžmenta kvalitetom;
- h) odlučivanja o merama u odnosu na politiku i ciljeve kvaliteta;
- i) odlučivanja o merama za poboljšavanje sistema menadžmenta kvalitetom.

2.7 Dokumentacija

2.7.1 Vrednost dokumentacije

Dokumentacija omogućava saopštavanje o namerama i doslednost akcije. Njenim korišćenjem doprinosi se:

- a) ostvarivanju usaglašenosti sa zahtevima korisnika i poboljšavanju kvaliteta;
- b) pripremi odgovarajuće obuke;
- c) ponovljivosti i sledljivosti;
- d) stvaranju objektivnog dokaza, i
- e) vrednovanju efektivnosti i stalne pogodnosti sistema menadžmenta kvalitetom.

Izrada dokumentacije ne treba da bude sama sebi cilj, nego treba da bude aktivnost koja stvara dodatnu vrednost.

2.7.2 Tipovi dokumenata koji se koriste u sistemu menadžmenta kvalitetom

U sistemu menadžmenta kvalitetom koriste se sledeći tipovi dokumenata:

- a) dokumenti koji daju usklađene informacije, interno i eksterno, o sistemu menadžmenta kvalitetom organizacije; ovakvi dokumenti nazivaju se poslovnica o kvalitetu;
- b) dokumenti koji opisuju kako se sistem kvaliteta primenjuje za specifičan proizvod, projekat ili ugovor; ovakvi dokumenti zovu se planovi kvaliteta;
- c) dokumenti koji sadrže zahteve; ovakvi dokumenti nazivaju se specifikacije;
- d) dokumenti koji sadrže preporuke ili sugestije; ovakvi dokumenti nazivaju se uputstva;
- e) dokumenti koji daju informacije o tome kako se dosledno obavljaju aktivnosti i procesi; ovakvi dokumenti mogu da obuhvataju dokumentovane procedure, radna uputstva i crteže;
- f) dokumenti koji daju objektivne dokaze o izvršenim aktivnostima ili ostvarenim rezultatima; ovakvi dokumenti nazivaju se zapisi.

Svaka organizacija određuje obim zahtevane dokumentacije i medijume koji će se koristiti. Ovo zavisi od činilaca kao što su tip i veličina organizacije, složenost i međusobno delovanje procesa, složenosti proizvoda, zahteva korisnika, odgovarajućih propisanih zahteva, prikazane sposobnosti osoblja, kao i stepena do kojeg je neophodno prikazati ispunjenost zahteva sistema menadžmenta kvalitetom.

2.8 Vrednovanje sistema menadžmenta kvalitetom

2.8.1 Vrednovanje procesa u okviru sistema menadžmenta kvalitetom

Pri vrednovanju sistema menadžmenta kvalitetom postoje četiri osnovna pitanja koja treba postaviti u vezi sa svakim procesom koji se vrednuje.

- a) Da li je proces identifikovan i na odgovarajući način opisan?
- b) Da li su utvrđene odgovornosti?
- c) Da li se procedure primenjuju i održavaju?
- d) Da li je proces efektivan u postizanju zahtevanih rezultata?

Skup odgovora na gornja pitanja može odrediti ishod vrednovanja. Vrednovanje sistema menadžmenta kvalitetom može biti različito, zavisno od predmeta i područja primene i pokrivati niz aktivnosti, kao što su provere i preispitivanja sistema menadžmenta kvalitetom i samoocenjivanja.

2.8.2 Provere sistema menadžmenta kvalitetom

Provere se koriste da bi se utvrdio stepen do kojeg su ispunjeni zahtevi sistema menadžmenta kvalitetom. Rezultati provera koriste se za ocenjivanje efektivnosti sistema menadžmenta kvalitetom i identifikuju mogućnosti za poboljšavanje.

Provere preko prve strane obavlja sama organizacija ili neko u njeno ime, za interne svrhe, i one mogu da čine osnove za njeno samodeklarisanje usaglašenosti.

Provere preko druge strane obavljaju korisnici organizacije ili druge osobe u ime korisnika.

Provere preko treće strane obavljaju eksterne nezavisne organizacije. Ovakve organizacije, koje su obično akreditovane, obavljaju sertifikaciju ili registraciju usaglašenosti sa zahtevima kao što su oni u standardu ISO 9001.

ISO 19011 daje uputstvo o proveri.

2.8.3 Preispitivanje sistema menadžmenta kvalitetom

Jedna od uloga najvišeg rukovodstva je da vrši redovna sistematska vrednovanja pogodnosti, adekvatnosti, efektivnosti i efikasnosti sistema menadžmenta kvalitetom sa gledišta politike i ciljeva kvaliteta. Ovo preispitivanje može da obuhvati razmatranje potrebe za prilagođavanjem politike i ciljeva kvaliteta, zbog prilagođavanja izmenjenim potrebama i očekivanjima zainteresovanih strana. Preispitivanje uključuje i utvrđivanje potrebe za merama.

Među ostalim izvorima informacija, izveštaji o proverama se koriste za preispitivanje sistema menadžmenta kvalitetom.

2.8.4 Samoocenjivanje

Samoocenjivanje organizacije je sveobuhvatno i sistematsko preispitivanje aktivnosti organizacije i rezultata u poređenju sa sistemom menadžmenta kvalitetom ili modelom izvrsnosti.

Samoocenjivanje može pružiti ukupno sagledavanje performansi organizacije i stepen zrelosti sistema menadžmenta kvalitetom. Ono može, takođe, pomoći da se identifikuju oblasti koje zahtevaju poboljšavanja u organizaciji i da se odrede prioritete.

2.9 Stalno poboljšavanje

Cilj stalnog poboljšavanja sistema menadžmenta kvalitetom jeste da se poveća verovatnoća poboljšavanja zadovoljenja korisnika i ostalih zainteresovanih strana. Akcije poboljšavanja obuhvataju sledeće:

- a) analiziranje i vrednovanje postojeće situacije da bi se identifikovale oblasti za poboljšavanje;
- b) utvrđivanje ciljeva poboljšavanja;

- c) iznalaženje mogućih rešenja za ostvarivanje ciljeva;
- d) vrednovanje ovih rešenja i njihov izbor;
- e) primena izabranog rešenja;
- f) merenje, verifikaciju, analiziranje i vrednovanje rezultata primene da bi se utvrdilo da su ciljevi ispunjeni;
- g) ozvaničavanje izmena.

Rezultati se po potrebi preispituju da bi se utvrdile dalje mogućnosti za poboljšavanja. Na ovaj način, poboljšavanje predstavlja stalnu aktivnost. Mogu se, takodje, koristiti povratna sprega od korisnika i ostalih zainteresovanih strana, provere i preispitivanje sistema menadžmenta kvalitetom, da se identifikuju mogućnosti za poboljšavanje.

2.10 Uloga statističkih tehnika

Korišćenjem statističkih tehnika može se potpomoći razumevanje varijabilnosti i, prema tome, pomoći organizacijama da rešavaju probleme i da poboljšaju efektivnost i efikasnost. Ove tehnike, takođe, olakšavaju bolje korišćenje raspoloživih podataka i pomažu u donošenju odluka.

Varijabilnost se može posmatrati u ponašanju i ishodu mnogih aktivnosti, čak i u uslovima vidljive stabilnosti. Ova varijabilnost se može posmatrati u merljivim karakteristikama proizvoda i procesa, i može se zapaziti da postoji u raznim fazama u toku životnog ciklusa proizvoda, od istraživanja tržišta do servisiranja korisnika i konačnog odlaganja.

Statističke tehnike mogu pomoći pri merenju, opisivanju, analizi, interpretaciji i modeliranju ovakve varijabilnosti, čak i sa ograničenim obimom podataka. Statističke analize ovakvih podataka mogu pomoći da se obezbedi bolje razumevanje prirode, obima i uzroka varijabilnosti, i tako pomoći da se rešavaju i čak spreče problemi koji mogu rezultirati iz ovakvih varijabilnosti, i promovisati stalna poboljšavanja.

Uputstvo o statističkim tehnikama u sistemu menadžmenta kvalitetom dato je u tehničkom izveštaju ISO/TR 10017.

2.11 Sistemi menadžmenta kvalitetom i usredsređivanje na ostale sisteme menadžmenta

Sistem menadžmenta kvalitetom je onaj deo sistema menadžmenta organizacije koji se usredsređuje na ostvarivanje rezultata, u vezi sa ciljevima kvaliteta, da se na odgovarajući način zadovolje potrebe, očekivanja i zahtevi zainteresovanih strana. Ciljevi kvaliteta upotpunjavaju ciljeve organizacije, kao što su oni koji se odnose na rast, finansije, profitabilnost, životnu sredinu, bezbednost i zaštitu na radu. Razni delovi sistema menadžmenta organizacije mogu se integrisati, zajedno sa sistemom menadžmenta kvalitetom, u jedinstven sistem menadžmenta, koristeći zajedničke elemente. Ovo može olakšati planiranje, raspoređivanje resursa, definisanje komplementarnih ciljeva i ocenjivanje ukupne efektivnosti organizacije. Sistem menadžmenta organizacije može se ocenjivati po zahtevima sistema menadžmenta organizacije. Sistem menadžmenta se može, takođe, proveravati po zahtevima međunarodnih standarda, kao što su ISO 9001 i ISO 14001:1996. Ove provere sistema menadžmenta mogu se vršiti odvojeno ili u kombinaciji.

2.12 Odnos između sistema menadžmenta kvalitetom i modela izvrsnosti

Pristupi sistema menadžmenta kvalitetom, koji su dati u familiji standarda ISO 9000 i u modelima organizacione izvrsnosti, zasnovani su na zajedničkim principima. I jedni i drugi:

- a) omogućavaju organizaciji da identifikuje svoje snage i slabosti,
- b) sadrže odredbe za vrednovanje prema generičkim modelima,
- c) daju osnov za stalna poboljšavanja, i
- d) daju odredbe za eksterno priznavanje.

Razlika u pristupu sistemima menadžmenta kvalitetom, između familije standarda ISO 9000 i modela izvrsnosti, je u njihovom obuhvatu primene. Familija standarda ISO 9000 daje zahteve koji se odnose na sisteme menadžmenta kvalitetom i uputstva za poboljšavanje performansi; vrednovanjem sistema menadžmenta kvalitetom utvrđuje se ispunjenost zahteva. Modeli izvrsnosti sadrže kriterijume, koji omogućavaju uporedno vrednovanje organizacionih performansi i ovo je primenljivo za sve aktivnosti i sve zainteresovane strane neke organizacije. Kriterijumi za ocenjivanje u modelima izvrsnosti daju organizaciji osnovu za upoređivanje njenih performansi sa performansama drugih organizacija.

3 Termini i definicije

Termin u definiciji ili u napomeni, koji je definisan na drugom mestu u toj tački, odštampan je u boldu, posle čega sledi njegova brojana oznaka u zagradi. Ovakav termin u boldu može se zameniti u definiciji njegovom kompletnom definicijom. Na primer:

proizvod (3.4.2) se definiše kao "rezultat nekog **procesa** (3.4.1)";

proces se definiše kao "skup međusobno povezanih ili međusobno delujućih aktivnosti koji pretvara ulazne elemente u izlazne elemente".

Ako se termin "**proces**" zameni svojom definicijom, tada **proizvod** postaje

"rezultat skupa međusobno povezanih ili međusobno delujućih aktivnosti koji pretvara ulazne elemente u izlazne elemente".

Pojam koji ima ograničeno značenje, ono koje je specificirano u datom kontekstu, označen je navodeći subjektivno polje u ugaonim zagradama, < >, pre definicije, na primer, **stručnjak za oblast** <provera> (3.9.11).

3.1 Termini koji se odnose na kvalitet

3.1.1 kvalitet

Nivo do kojeg skup svojstvenih **karakteristika** (3.5.1) ispunjava **zahteve** (3.1.2).

NAPOMENA 1 Termin "kvalitet" može se koristiti sa pridevima kao što su nedovoljan, dobar ili izvrstan.

NAPOMENA 2 "Svojstven", za razliku od "pridodat", znači da postoji u nečemu, naročito kao trajna karakteristika.

3.1.2 zahtev

Potreba ili očekivanje koji su iskazani, u principu podrazumevani ili su obavezni.

NAPOMENA 1 "U principu podrazumevani" znači da je običaj ili uobičajena praksa **organizacije** (3.3.1), njenih **korisnika** (3.3.5) i ostalih **zainteresovanih strana** (3.3.7) da su potrebe ili očekivanja koja se razmatraju podrazumevani.

NAPOMENA 2 Može se koristiti određeni atribut da označi specifičan tip zahteva, na primer: zahtev proizvoda, zahtev sistema kvaliteta, zahtev korisnika.

NAPOMENA 3 Specificiran zahtev je onaj koji je iskazan, na primer, u **dokumentu** (3.7.2).

NAPOMENA 4 Zahteve mogu generisati različite zainteresovane strane.

3.1.3 klasa

Kategorija ili rang dati različitim **zahtevima** (3.1.2) kvaliteta, koji se odnose na **proizvode** (3.4.2), **procese** (3.4.1) ili **sisteme** (3.2.1) koji pri korišćenju imaju istu funkciju.

PRIMER Klase avionskih karata i kategorije hotela u brošuri o hotelima.

NAPOMENA Kada se utvrđuje zahtev kvaliteta, u principu se specificira i klasa.

3.1.4 zadovoljenje korisnika

Mišljenje korisnika o stepenu do kojeg su ispunjeni njegovi **zahtevi** (3.1.2).

NAPOMENA 1 Žalbe korisnika su uobičajen indikator slabog zadovoljenja korisnika, ali odsustvo žalbi nužno ne podrazumeva da se radi o visokom stepenu zadovoljenja korisnika.

NAPOMENA 2 Čak i kada se sa korisnikom postigne dogovor o njegovim zahtevima i kada su ti zahtevi ispunjeni, nužno ne znači da je osiguran visok stepen zadovoljenja korisnika.

3.1.5 spособnost

Spremnost **organizacije** (3.3.1), **sistema** (3.2.1) ili **procesa** (3.4.1) da realizuju **proizvod** (3.4.2) koji ispunjava **zahteve** (3.1.2) za taj proizvod.

NAPOMENA Termini za sposobnost procesa, u oblasti statistike, definisani su u standardu ISO 3534-2.

3.2 Termini koji se odnose na menadžment

3.2.1 sistem

Skup međusobno povezanih ili međusobno delujućih elemenata.

3.2.2 sistem menadžmenta

Sistem (3.2.1) za uspostavljanje politike i ciljeva i za ostvarivanje tih ciljeva.

NAPOMENA Sistem menadžmenta **organizacije** (3.3.1) može obuhvatati različite sisteme menadžmenta, kao što su **sistem menadžmenta kvalitetom** (3.2.3), sistem menadžmenta finansijama ili sistem menadžmenta životnom sredinom.

3.2.3 sistem menadžmenta kvalitetom

Sistem menadžmenta (3.2.2) kojim se, sa stanovišta **kvaliteta** (3.1.1), vodi **organizacija** (3.3.1) i njome upravlja.

3.2.4 politika kvaliteta

Sveobuhvatne namere i vođenje **organizacije** (3.3.1), koji se odnose na **kvalitet** (3.1.1), kako ih zvanično izražava **najviše rukovodstvo** (3.2.7).

NAPOMENA 1 Politika kvaliteta usklađuje se sa opštom politikom organizacije i daje okvir za uspostavljanje **ciljeva kvaliteta** (3.2.5).

NAPOMENA 2 Principi menadžmenta kvalitetom, dati u ovom međunarodnom standardu, mogu predstavljati osnov za uspostavljanje politike kvaliteta. (Videti 0.2)

3.2.5 cilj kvaliteta

Ono što se traži ili želi postići u vezi sa **kvalitetom** (3.1.1).

NAPOMENA 1 Ciljevi kvaliteta se u principu zasnivaju na **politicima kvaliteta** (3.2.4) date organizacije.

NAPOMENA 2 Ciljevi kvaliteta specificiraju se za odgovarajuće funkcije i nivoe **organizacije** (3.3.1).

3.2.6 menadžment

Koordinirane aktivnosti za vođenje **organizacije** (3.3.1) i upravljanje njome.

NAPOMENA U engleskom jeziku se termin "management" ponekad odnosi na ljude, tj. na osobu ili grupu ljudi sa ovlašćenjem i odgovornošću za vođenje i upravljanje organizacijom. Kada se "management" upotrebljava u ovom smislu, treba ga uvek koristiti sa nekim oblikom atributa, da bi se izbeglo mešanje sa gore definisanim pojmom "management". Na primer, "management shall ..." treba izbegavati, jer treba reći "**top management** (3.2.7) shall ...".

3.2.7 najviše rukovodstvo

Osoba ili grupa ljudi koja na najvišem nivou vodi **organizaciju** (3.3.1) i njome upravlja.

3.2.8 menadžment kvalitetom

Koordinirane aktivnosti za vođenje **organizacije** (3.3.1) u odnosu na **kvalitet** (3.1.1) i upravljanje njome u tom smislu.

NAPOMENA Vođenje i upravljanje u odnosu na kvalitet po pravilu obuhvataju uspostavljanje **politike kvaliteta** (3.2.4) i **ciljeva kvaliteta** (3.2.5), **planiranje kvaliteta** (3.2.9), **upravljanje kvalitetom** (3.2.10), **obezbeđenje kvaliteta** (3.2.11), kao i **poboljšanje kvaliteta** (3.2.12).

3.2.9 planiranje kvaliteta

Deo **menadžmenta kvalitetom** (3.2.8) usredsređen na uspostavljanje **ciljeva kvaliteta** (3.2.5) i na utvrđivanje neophodnih operativnih **procesa** (3.4.1) i odgovarajućih resursa za ispunjavanje ciljeva kvaliteta.

NAPOMENA Uspostavljanje **planova kvaliteta** (3.7.5) može predstavljati deo planiranja kvaliteta.

3.2.10 upravljanje kvalitetom

Deo **menadžmenta kvalitetom** (3.2.8) usredsređen na ispunjavanje **zahteva** (3.1.2) kvaliteta.

3.2.11 obezbeđenje kvaliteta

Deo **menadžmenta kvalitetom** (3.2.8) usredsređen na obezbeđenje poverenja u to da su ispunjeni **zahtevi** (3.1.2) kvaliteta.

3.2.12 poboljšavanje kvaliteta

Deo **menadžmenta kvalitetom** (3.2.8) usredsređen na povećavanje sposobnosti da se ispunjavaju **zahtevi** (3.1.2) kvaliteta.

NAPOMENA Zahtevi se mogu odnositi na sve aspekte, kao što su **efektivnost** (3.2.14), **efikasnost** (3.2.15) ili **sledljivost** (3.5.4)

3.2.13 stalna poboljšavanja

Stalna aktivnost na povećavanju sposobnosti za ispunjavanje **zahteva** (3.1.2).

NAPOMENA **Proces** (3.4.1) uspostavljanja ciljeva i iznalaženja mogućnosti za poboljšavanje je neprekidan proces u kojem se koriste **nalazi provere** (3.9.5) i **zaključci provere** (3.9.6), analize podataka, **preispitivanja** (3.8.7) od strane rukovodstva, ili se koriste drugi načini i, koji u principu, dovodi do **korektivnih mera** (3.6.5) ili **preventivnih mera** (3.6.4).

3.2.14 efektivnost

Mera realizacije planiranih aktivnosti i planiranih rezultata.

3.2.15 efikasnost

Odnos ostvarenih rezultata i upotrebljenih resursa.

3.3 Termini koji se odnose na organizaciju

3.3.1 organizacija

Grupa ljudi, objekata i pripadajuće opreme, sa uspostavljenim odgovornostima, ovlašćenjima i odnosima.

PRIMER Kompanija, korporacija, firma, preduzeće, institucija, humanitarna organizacija, trgovinska organizacija, asocijacija ili njihovi delovi, odnosno njihova kombinacija.

NAPOMENA 1 Odgovornosti, ovlašćenja i odnosi su u principu uređeni.

NAPOMENA 2 Organizacija može biti javna ili privatna.

NAPOMENA 3 Ova definicija je valjana za potrebe standarda za **sistem menadžmenta kvalitetom** (3.2.3). Termin "organizacija" drugačije je definisan u ISO/IEC Uputstvu 2.

3.3.2 organizaciona struktura

Uspostavljene odgovornosti, ovlašćenja i odnosi između osoblja.

NAPOMENA 1 Odgovornosti, ovlašćenja i odnosi između osoblja su u principu uređeni.

NAPOMENA 2 Zvanična organizaciona struktura često se daje u **poslovniku o kvalitetu** (3.7.4) ili u **planu kvaliteta** (3.7.5) za **projekat** (3.4.3).

NAPOMENA 3 Organizaciona struktura može da obuhvati i relevantni interfejs sa spoljnim **organizacijama** (3.3.1).

3.3.3 infrastruktura

<organizacija> Skup objekata, opreme i usluga neophodnih za rad **organizacije** (3.3.1).

3.3.4 radna sredina

Skup uslova u kojima se obavlja rad.

NAPOMENA U uslove spadaju fizički, socijalni i psihološki uslovi, kao i faktori životne sredine (kao što su temperatura, šeme priznavanja, ergonomski faktori i sastav atmosfere).

3.3.5 korisnik¹⁾

Organizacija (3.3.1) ili osoba koji primaju **proizvod** (3.4.2).

PRIMER Potrošač, klijent, krajnji korisnik, trgovac na malo, primalac pomoći i kupac.

NAPOMENA Za organizaciju korisnik može biti interni ili eksterni.

¹⁾ NACIONALNA FUSNOTA U ovom standardu, srpski termin "korisnik" ima najopštije značenje, u skladu sa definicijom pojma.

3.3.6

isporučilac

Organizacija (3.3.1) ili osoba koji isporučuju **proizvod** (3.4.2).

PRIMER Proizvođač, distributer, prodavac na malo, ili davalac usluge ili informacije.

NAPOMENA 1 Za organizaciju isporučilac može biti interni ili eksterni.

NAPOMENA 2 Kada se radi o ugovaranju, isporučilac se ponekad naziva i "ugovorna strana".

3.3.7

zainteresovana strana

Osoba ili grupa koji imaju interes u performansama ili uspehu **organizacije** (3.3.1).

PRIMER **Korisnici** (3.3.5), vlasnici, zaposleni, **isporučioци** (3.3.6), bankari, sindikat, partneri ili društvo.

NAPOMENA Grupa može podrazumevati organizaciju, deo organizacije ili više od jedne organizacije.

3.4 Termini koji se odnose na proces i proizvod

3.4.1

proces

Skup međusobno povezanih ili međusobno delujućih aktivnosti koji pretvara ulazne u izlazne elemente.

NAPOMENA 1 Ulazni elementi nekog procesa su, po pravilu, izlazni elementi drugih procesa.

NAPOMENA 2 Procesi u **organizaciji** (3.3.1) se, po pravilu, planiraju i sprovode u kontrolisanim uslovima, da bi se dodala vrednost.

NAPOMENA 3 Proces u kojem se **usaglašenost** (3.6.1) **proizvoda** (3.4.2), koji se dobija kao rezultat, ne može lako ili ekonomično da verifikuje, često se naziva "specijalni proces".

3.4.2

proizvod

Rezultat **procesа** (3.4.1).

NAPOMENA 1 Postoje četiri generičke kategorije proizvoda:

- usluge (na primer, transport);
- softver (na primer, kompjuterski program, rečnik);
- hardver (na primer, mehanički deo mašine);
- procesni materijali (na primer, sredstva za podmazivanje).

Mnogi proizvodi sadrže elemente koji pripadaju različitim generičkim kategorijama proizvoda. Da li će se neki proizvod nazivati uslugom, softverom, hardverom ili procesnim materijalom, zavisi od dominantnog elementa. Na primer, ponuđeni proizvod "automobil" sastoji se od hardvera (na primer, pneumatika), procesnog materijala (na primer, goriva, tečnosti za hlađenje), softvera (na primer, upravljačkog softvera motora, priručnika za vozača) i usluge (na primer, objašnjenja o radu koja daje prodavac).

NAPOMENA 2 Usluga je rezultat bar jedne aktivnosti koja se vrši na interfejsu između **isporučioaca** (3.3.6) i **korisnika** (3.3.5), i u principu je nematerijalne prirode. Pružanje usluge može obuhvatiti, na primer:

- aktivnost koja se obavlja na materijalnom proizvodu koji je isporučio korisnik (na primer, automobil koji treba popraviti);
- aktivnost koja se obavlja na nematerijalnom proizvodu koji je isporučio korisnik (na primer, izjava o prihodu koja je potrebna za povraćaj poreza);
- isporuku nematerijalnog proizvoda (na primer, davanje informacija u kontekstu prenošenja znanja);
- stvaranje okruženja za korisnika (na primer, u hotelima i restoranima).

Softver se sastoji od informacija i u principu je nematerijalne prirode, a može biti u obliku koncepcija, transakcija ili **procedure** (3.4.5).

Hardver je u principu materijalne prirode i **karakteristika** (3.5.1) njegove količine je prebrojivost. Procesni materijal je u principu materijalne prirode i karakteristika njegove količine je kontinualnost. Hardver i procesni materijali često se nazivaju robom.

NAPOMENA 3 **Obezbeđenje kvaliteta** (3.2.11) je uglavnom usredsređeno na planirani proizvod.

3.4.3 projekat

Jedinstven **proces** (3.4.1) koji se sastoji od skupa aktivnosti kojima se koordinira i upravlja, sa datumima početka i završetka, a koji se preduzima da bi se ostvario cilj koji je u skladu sa specifičnim **zahtevima** (3.1.2), uzimajući u obzir i ograničenja u pogledu vremena, troškova i resursa.

NAPOMENA 1 Jedan projekat može biti deo veće projektne strukture.

NAPOMENA 2 U nekim projektima ciljevi se koriguju, pa se **karakteristike** (3.5.1) proizvoda definišu progresivno, kako projekat napreduje.

NAPOMENA 3 Rezultat projekta može se sastojati od jedne ili nekoliko jedinica **proizvoda** (3.4.2).

NAPOMENA 4 Prilagođeno iz standarda ISO 10006:1997.

3.4.4 projektovanje i razvoj²⁾

Skup **procesa** (3.4.1) koji pretvara **zahteve** (3.1.2) u specificirane **karakteristike** (3.5.1) ili u **specifikacije** (3.7.3) **proizvoda** (3.4.2), **procesa** (3.4.1) ili **sistema** (3.2.1).

NAPOMENA 1 Termini "projektovanje" i "razvoj" ponekad se koriste kao sinonimi, a ponekad se koriste da definišu različite faze ukupnog procesa projektovanja i razvoja.

NAPOMENA 2 Može se koristiti atribut da ukaže na prirodu onoga šta se projektuje i razvija (na primer: projektovanje i razvoj proizvoda, ili projektovanje i razvoj procesa).

²⁾ NACIONALNA FUSNOTA U slučajevima, kada se želi izbeći mešanje prevoda engleskih termina "project" i "design", može se i u srpskom jeziku za engleski termin "design" koristiti srpski termin "dizajn".

3.4.5 procedura postupak

Utvrđen način za obavljanje neke aktivnosti ili **procesa** (3.4.1).

NAPOMENA 1 Procedura može biti dokumentovana ili može biti nedokumentovana.

NAPOMENA 2 Kada je procedura dokumentovana, često se koristi termin "pisana procedura" ili "dokumentovana procedura". **Dokumenat** (3.7.2) koji sadrži proceduru, može da se naziva "dokumenat procedure".

3.5 Termini koji se odnose na karakteristike

3.5.1 karakteristika

Osobina na osnovu koje se pravi razlika.

NAPOMENA 1 Karakteristika može biti svojstvena ili pridodata.

NAPOMENA 2 Karakteristika može biti kvalitativna ili kvantitativna.

NAPOMENA 3 Postoje razne klase karakteristika, kao što su:

- fizičke (na primer: mehaničke, električne, hemijske ili biološke karakteristike);
- senzorske (na primer: koje se odnose na miris, dodir, ukus, vid, sluh);
- karakteristike ponašanja (na primer: ljubaznost, poštenje, istinitost);
- vremenske (na primer: tačnost, pouzdanost, raspoloživost);
- ergonomske (na primer: psihološke karakteristike, ili one koje se odnose na bezbednost ljudi);
- funkcionalne (na primer: najveća brzina aviona).

3.5.2 karakteristika kvaliteta

Svojstvena **karakteristika** (3.5.1) **proizvoda** (3.4.2), **procesa** (3.4.1) ili **sistema** (3.2.1) koja se odnosi na **zahteve** (3.1.2).

NAPOMENA 1 Svojstven znači da postoji u nečemu, naročito kao trajna karakteristika.

NAPOMENA 2 Karakteristike pridodate proizvodu, procesu ili sistemu (na primer, cena proizvoda, vlasnik proizvoda) nisu karakteristike kvaliteta proizvoda, procesa ili sistema.

3.5.3 sigurnost funkcionisanja

Skup svojstava koji opisuje raspoloživost i faktore koji na nju utiču: pouzdanost, pogodnost održavanja i logistička podrška održavanju.

NAPOMENA Sigurnost funkcionisanja koristi se samo za opšte opisivanje i nije kvantitativnog karaktera.

[IEC 60050-191:1990]

3.5.4 sledljivost

Mogućnost da se slede istorijat, primena ili lokacija onoga što se razmatra

NAPOMENA 1 Kada se razmatra **proizvod** (3.4.2), sledljivost se može odnositi na:

- poreklo materijala i delova;
- istorijat procesiranja;
- distribuciju i lokaciju proizvoda posle isporuke.

NAPOMENA 2 U oblasti metrologije prihvata se definicija data u VIM:1993, 6.10.

3.6 Termini koji se odnose na usaglašenost

3.6.1 usaglašenost

Ispunjenost **zahteva** (3.1.2).

NAPOMENA 1 Ova definicija je u skladu sa ISO/IEC Uputstvom 2, ali se razlikuje u jezičkoj konstrukciji da bi se uklopila u koncepciju ISO 9000.

NAPOMENA 2 Termin "conformance" je sinonim, ali se ne preporučuje.

3.6.2 neusaglašenost

Neispunjenost **zahteva** (3.1.2).

3.6.3 nedostatak defekt

Neispunjenost **zahteva** (3.1.2) koji se odnose na predviđenu ili specificiranu upotrebu.

NAPOMENA 1 Razlika između termina "nedostatak" i **neusaglašenost** (3.6.2) je važna, jer ima pravno značenje, posebno ako se radi o odgovornosti za proizvod.. Prema tome, termin "nedostatak" treba veoma pažljivo koristiti.

NAPOMENA 2 Upotreba koju je predvideo **korisnik** (3.3.5) može zavisi od prirode informacija, kao što su, na primer, one u uputstvima koje daje **isporučilac** (3.3.6).

3.6.4 preventivna mera

Mera za otklanjanje uzroka moguće **neusaglašenosti** (3.6.2) ili druge neželjene moguće situacije.

NAPOMENA 1 Može postojati više od jednog uzroka moguće neusaglašenosti.

NAPOMENA 2 Preventivna mera se preduzima da se spreči dešavanje, a **korektivna mera** (3.6.5) se preduzima da se spreči ponavljanje dešavanja.

3.6.5 korektivna mera

Mera za otklanjanje uzroka otkrivene **neusaglašenosti** (3.6.2) ili druge neželjene situacije.

NAPOMENA 1 Može postojati više od jednog uzroka neusaglašenosti.

NAPOMENA 2 Korektivna mera se preduzima da bi se sprečilo ponavljanje dešavanja, dok se **preventivna mera** (3.6.4) preduzima da bi se sprečilo dešavanje.

NAPOMENA 3 Postoji razlika između **ispravke** (3.6.6) i korektivne mere.

3.6.6 ispravka

Mera preduzeta da bi se odstranila otkrivena **neusaglašenost** (3.6.2).

NAPOMENA 1 Ispravka može biti izvršena u vezi sa **korektivnom merom** (3.6.5).

NAPOMENA 2 Ispravke mogu biti, na primer, **dorada** (3.6.7) ili **preklasiranje** (3.6.8).

3.6.7 dorada

Mera da se neusaglašeni **proizvod** (3.4.2) učini usaglašenim sa **zahtevima** (3.1.2).

NAPOMENA Za razliku od dorade, **popravka** (3.6.9) može uticati na delove neusaglašenog proizvoda ili ih promeniti.

3.6.8 preklasiranje

Promena **klase** (3.1.3) neusaglašenog **proizvoda** (3.4.2) u cilju usaglašavanja sa **zahtevima** (3.1.2), koji se razlikuju od početnih.

3.6.9 popravka

Mera na neusaglašenom **proizvodu** (3.4.2) da se učini prihvatljivim za namenjenu upotrebu.

NAPOMENA 1 Popravka obuhvata i onu meru poboljšanja koja se preduzima na proizvodu koji je ranije bio usaglašen da bi se povratio za upotrebu, na primer, kao deo održavanja.

NAPOMENA 2 Za razliku od **dorade** (3.6.7), popravka može uticati na delove neusaglašenog proizvoda ili ih menjati.

3.6.10 škartiranje

Mera na neusaglašenom **proizvodu** (3.4.2) da se spreči njegova namenjena upotreba.

PRIMER Recikliranje, uništavanje.

NAPOMENA Kod neusaglašene usluge, korišćenje se sprečava njenim prekidanjem.

3.6.11

naknadna dozvola za odstupanje

Dozvola da se koristi ili prihvati **proizvod** (3.4.2) koji nije usaglašen sa specificiranim **zahtevima** (3.1.2).

NAPOMENA Naknadna dozvola za odstupanje je, po pravilu, ograničena na isporuku proizvoda koji ima neusaglašene **karakteristike** (3.5.1) u specificiranim granicama, za dogovoreno vreme ili dogovorenu količinu proizvoda.

3.6.12

prethodna dozvola za odstupanje

Dozvola da se odstupa od originalno utvrđenih **zahteva** (3.1.2) za **proizvod** (3.4.2) pre realizacije.

NAPOMENA Prethodna dozvola za odstupanje se u principu daje za ograničenu količinu proizvoda ili za ograničen period, kao i za specifičnu upotrebu.

3.6.13

prihvatanje

Dozvola da se pređe u sledeću fazu **procesa** (3.4.1).

NAPOMENA U engleskom jeziku, u kontekstu kompjuterskog softvera, termin "prihvatanje" često se koristi da se uputi na neku verziju samog softvera.

3.7 Termini koji se odnose na dokumentaciju

3.7.1

informacija

Podaci od značaja.

3.7.2

dokumenat

Informacija (3.7.1) i njen medijum na kojem se nalazi.

PRIMER **Zapis** (3.7.6), **specifikacija** (3.7.3), dokumenat procedure, crtež, izveštaj, standard.

NAPOMENA 1 Medijum može biti papirni, magnetni, elektronski ili optički kompjuterski disk, fotografska ili štamparska matrica, ili njihova kombinacija.

NAPOMENA 2 Skup dokumenata, na primer specifikacije i zapisi, često se naziva "dokumentacija".

NAPOMENA 3 Neki **zahtevi** (3.1.2) (na primer, zahtev da dokumenat treba da je čitljiv) odnose se na sve tipove dokumenata, a mogu postojati različiti zahtevi za specifikacije (na primer, zahtev da se revizija drži pod kontrolom) i zapise (na primer, da se može pretraživati).

3.7.3

specifikacija

Dokumenat (3.7.2) kojim se iskazuju **zahtevi** (3.1.2).

NAPOMENA Specifikacija se može odnositi na aktivnosti (na primer, dokumenat procedure, specifikacija procesa i specifikacija ispitivanja) ili na **proizvode** (3.4.2) (na primer specifikacija proizvoda, specifikacija crteža i performansi).

3.7.4

poslovnik o kvalitetu

Dokumenat (3.7.2) kojim se definiše **sistem menadžmenta kvalitetom** (3.2.3) **organizacije** (3.3.1).

NAPOMENA Poslovnik o kvalitetu može biti različit u pogledu nivoa detalja koje sadrži i u pogledu oblika, da bi se zadovoljili veličina i složenost pojedinih organizacija.

3.7.5

plan kvaliteta

Dokument (3.7.2) kojim se, za specifični **projekt** (3.4.3), **proizvod** (3.4.2), **proces** (3.4.1) ili ugovor, utvrđuje koje se **procedure** (3.4.5) i odgovarajući resursi moraju primeniti, ko mora da ih primeni i kada.

NAPOMENA 1 U principu, ove procedure obuhvataju one koje se odnose na procese menadžmenta kvalitetom i na procese realizacije proizvoda.

NAPOMENA 2 Plan kvaliteta često se poziva na delove **poslovnika o kvalitetu** (3.7.4) ili na dokumente procedura.

NAPOMENA 3 U principu, plan kvaliteta je jedan od rezultata **planiranja kvaliteta** (3.2.9).

3.7.6

zapis

Dokument (3.7.2) kojim se iskazuju dobijeni rezultati ili daju dokazi o izvršenim aktivnostima.

NAPOMENA 1 Zapisi se mogu upotrebiti za dokumentovanje **sledljivost** (3.5.4) i da se daju dokazi o **verifikaciji** (3.8.4), **preventivnim merama** (3.6.4) i **korektivnim merama** (3.6.5).

NAPOMENA 2 U principu, na zapise ne treba da se odnosi upravljanje revizijom.

3.8 Termini koji se odnose na ispitivanje

3.8.1

objektivan dokaz

Podaci koji potvrđuju postojanje ili istinitost nečega.

NAPOMENA Objektivan dokaz može se dobiti posmatranjem, merenjem, **ispitivanjem** (3.8.3) ili na drugi način.

3.8.2

kontrolisanje

Vrednovanje usaglašenosti posmatranjem i procenjivanjem, uz, kada je pogodno, merenje, ispitivanje ili procenjivanje primenom šablona.

[ISO/IEC Uputstvo 2]

3.8.3

ispitivanje

Utvrđivanje jedne ili više **karakteristika** (3.5.1) po **proceduri** (3.4.5).

3.8.4

verifikacija

overavanje

Potvrđivanje pružanjem **objektivnog dokaza** (3.8.1) da su specificirani **zahtevi** (3.1.2) ispunjeni.

NAPOMENA 1 Termin "verifikovan" koristi se da označi odgovarajući status.

NAPOMENA 2 Potvrđivanje može sadržavati, na primer, sledeće aktivnosti:

- obavljanje alternativnih proračuna;
- upoređivanje nove projektne **specifikacije** (3.7.3) sa sličnom odobrenom projektom specifikacijom;
- preduzimanje **ispitivanja** (3.8.3) i prikazivanja;
- preispitivanje dokumenata pre izdavanja.

3.8.5 validacija

Potvrđivanje pružanjem **objektivnog dokaza** (3.8.1) da su ispunjeni **zahtevi** (3.1.2) za specifičnu predviđenu upotrebu ili primenu.

NAPOMENA 1 Termin "validiran" se koristi za označavanje odgovarajućeg statusa.

NAPOMENA 2 Uslovi za validaciju mogu biti stvarni ili simulirani.

3.8.6 kvalifikacioni proces

Proces (3.4.1) kojim se pokazuje sposobnost da se ispune utvrđeni **zahtevi** (3.1.2).

NAPOMENA 1 Termin "kvalifikovan" koristi se za označavanje odgovarajućeg statusa.

NAPOMENA 2 Kvalifikacija se može odnositi na osobe, **proizvode** (3.4.2), procese ili **sisteme** (3.2.1).

PRIMER Proces kvalifikovanja proveravača, proces kvalifikovanja materijala.

3.8.7 preispitivanje

Aktivnost koja se preduzima da bi se utvrdila pogodnost, adekvatnost i **efektivnost** (3.2.14) predmetne materije za postizanje postavljenih ciljeva.

NAPOMENA Preispitivanje može, takođe, obuhvatiti utvrđivanje **efikasnosti** (3.2.15).

PRIMER Preispitivanje od strane rukovodstva, preispitivanje projekta i razvoja, preispitivanje zahteva korisnika i preispitivanje neusaglašenosti.

3.9 Termini koji se odnose na proveru

NAPOMENA Termini i definicije, dati u 3.9, izrađeni su predviđajući izdavanje standarda ISO 19011. Moguće je da će se oni izmeniti u tom standardu.

3.9.1 provera

Sistematičan, nezavisan i dokumentovan **proces** (3.4.1) za dobijanje **dokaza provere** (3.9.4) i njegovo objektivno vrednovanje, da bi se utvrdio stepen do kojeg su ispunjeni **kriterijumi provere** (3.9.3).

NAPOMENA Interne provere ponekad se nazivaju "proverama preko prve strane" i obavlja ih sama **organizacija** (3.3.1) ili se obavljaju u njeno ime, za interne potrebe. Za organizaciju one mogu predstavljati osnov za samodeklarisanje o **usaglašenosti** (3.6.1).

Eksterne provere obuhvataju ono što se u načelu naziva "provjera preko druge strane" ili "provjera preko treće strane".

Provjera preko druge strane obavljaju zainteresovane strane u odnosu na organizaciju, kao što su korisnici ili druge osobe u njihovo ime.

Provjera preko treće strane obavljaju eksterne nezavisne organizacije. Ovakve organizacije obavljaju sertifikaciju ili registraciju usaglašenosti sa zahtevima kao što su oni u standardima ISO 9001 i ISO 14001:1996.

Kada se **sistem menadžmenta** (3.2.2) kvalitetom i sistem menadžmenta životnom sredinom proveravaju zajedno, to se naziva "kombinovana provjera".

Kada dve ili više organizacija za provjeru sarađuju na provjeri iste **organizacije koja se proverava** (3.9.8), to se naziva "zajednička provjera".

3.9.2

program provjere

Skup jedne ili više **provjera** (3.9.1) koje treba izvršiti u planiranom periodu, a koje su usmerene ka specifičnom cilju.

3.9.3

kriterijumi provjere

Skup koji čine: politika, **procedure** (3.4.5) ili **zahtevi** (3.1.2) koji se koristi za poređenje.

3.9.4

dokaz provjere

Zapisi (3.7.6), izjave o činjenicama ili druge **informacije** (3.7.1) koje su relevantne za **kriterijume provjere** (3.9.3) i koje se mogu verifikovati.

NAPOMENA Dokaz o provjeri može biti kvalitativan ili kvantitativan.

3.9.5

nalazi provjere

Rezultati vrednovanja prikupljenih **dokaza provjere** (3.9.4) prema **kriterijumima provjere** (3.9.3).

NAPOMENA Nalazi provjere mogu ukazati bilo na usaglašenost bilo na neusaglašenost sa kriterijumima provjere, ili na mogućnost za poboljšavanje.

3.9.6

zaključak provjere

Ishod **provjere** (3.9.1) **tima proveravača** (3.9.10) posle razmatranja ciljeva provjere i svih **nalaza provjere** (3.9.5).

3.9.7

naručilac provjere

Organizacija (3.3.1) ili osoba koji traže **provjeru** (3.9.1).

3.9.8

organizacija koja se proverava

Organizacija (3.3.1) koja se proverava.

3.9.9

proveravač

Osoba koja poseduje **osposobljenost** (3.9.12) da obavlja **proveru** (3.9.1).

3.9.10

tim proveravača

Jedan ili više **proveravača** (3.9.9) koji obavljaju **proveru** (3.9.1).

NAPOMENA 1 Jedan proveravač u timu proveravača se, po pravilu, imenuje za vođu tima proveravača.

NAPOMENA 2 Tim proveravača može da obuhvati i proveravače pripravnike i, ako se zahteva, **stručnjake za oblast** (3.9.11).

NAPOMENA 3 Posmatrači mogu pratiti tim proveravača, ali ne kao deo tima.

3.9.11

stručnjak za oblast

ekspert za oblast

<provera> Osoba koja pruža specifično znanje ili ekspertizu o predmetu koji se proverava.

NAPOMENA 1 Specifično znanje ili specifična ekspertiza obuhvataju znanje ili ekspertizu o **organizaciji** (3.3.1), **procesu** (3.4.1) ili aktivnosti koja se proverava, kao i znanje jezika ili kulture.

NAPOMENA 2 Stručnjak za oblast nema ulogu **proveravača** (3.9.9) u **timu proveravača** (3.9.10).

3.9.12

osposobljenost

Prikazana sposobnost primene znanja i umešnosti.

3.10 Termini koji se odnose na obezbeđenje kvaliteta mernih procesa

NAPOMENA Termini i definicije, koji su dati u 3.10 pripremljeni su predviđajući objavljivanje standarda ISO 10012. Moguće je da će oni biti izmenjeni u tom standardu.

3.10.1

sistem upravljanja mernim procesom

Skup međusobno povezanih ili međusobno delujućih elemenata koji je potreban da se dobije **metrološko potvrđivanje** (3.10.3) i neprekidno upravljanje **mernim procesima** (3.10.2).

3.10.2

proces merenja

merni proces

Skup operacija za utvrđivanje vrednosti veličine .

3.10.3

metrološko potvrđivanje

Skup operacija koji se zahteva da se osigura usaglašenost **merne opreme** (3.10.4) sa **zahtevima** (3.1.2) za njenu predviđenu upotrebu.

NAPOMENA 1 Metrološko potvrđivanje po pravilu obuhvata etaloniranje ili **verifikaciju** (3.8.4), sva potrebna podešavanja ili **popravke** (3.6.9), kao i ponovno etaloniranje, poređenje sa metrološkim zahtevima za predviđenu upotrebu merne opreme, kao i sva zahtevana žigosanja i obeležavanja.

NAPOMENA 2 Metrološko potvrđivanje nije postignuto sve dok se ne prikaže i ne dokumentuje pogodnost merne opreme za predviđenu upotrebu.

NAPOMENA 3 Zahtevi za predviđenu upotrebu mogu obuhvatiti, na primer, opseg, rezoluciju, najveće dozvoljene greške itd.

NAPOMENA 4 Zahtevi metrološkog potvrđivanja obično se razlikuju od zahteva koji se odnose na proizvod i nisu specificirani u njima.

3.10.4

merna oprema

Merni instrument/merilo, softver, etalon, referentni materijal ili pomoćni aparati, ili njihova kombinacija, potrebni da se realizuje merni proces (3.10.2).

3.10.5

metrološka karakteristika

Prepoznatljiva osobina koja može uticati na rezultate merenja.

NAPOMENA 1 **Merna oprema** (3.10.4) obično poseduje nekoliko metroloških karakteristika.

NAPOMENA 2 Metrološke karakteristike mogu podlegati etaloniranju.

3.10.6

metrološka funkcija

Funkcija sa organizacijskom odgovornošću za definisanje i primenu **systema upravljanja mernim procesom** (3.10.1).

Prilog A (informativan)

Metodologija korišćena u izradi rečnika

A.1 Uvod

Univerzalnost primene familije standarda ISO 9000 zahteva korišćenje:

- tehničkog opisa bez upotrebe tehničkog jezika, i
- koherentan i harmonizovan rečnik koji će lako da razumeju svi potencijalni korisnici standarda sistema menadžmenta kvalitetom.

Pojmovi nisu međusobno nezavisni i analiza odnosa između pojmova u oblasti sistema menadžmenta kvalitetom i njihovo sređeno grupisanje u sisteme pojmova predstavljaju preduslove za koherentan rečnik. Ovakva analiza korišćena je u izradi

rečnika koji je utvrđen u ovom međunarodnom standardu. Pošto dijagrami pojmova, korišćeni u toku procesa izrade, mogu biti korisni u smislu informisanja, dati su u A.4.

A.2 Sadržaj jedne stavke rečnika i pravilo supstitucije

Pojam obrazuje jedinicu transfera između jezika (uključujući i varijante u okviru jednog jezika, na primer američki engleski i britanski engleski). Za svaki jezik izabran je termin koji najviše odgovara za univerzalnu transparentnost tog pojma u tom jeziku, tj. nije korišćen bukvalan prevod.

Definicije opisuju samo one karakteristike koje su bitne za identifikaciju pojma. Informacije koje se odnose na pojam, koje su važne, ali nisu bitne za njegov opis, stavljene su u jednu ili više napomena uz definiciju.

Kada se termin zamenjuje svojom definicijom, zavisno od manjih sintaksnih izmena, ne sme da dođe do promene značenja teksta. Ovakva supstitucija pruža jednostavnu metodu za proveru tačnosti definicije. Međutim, kada je definicija složena, u smislu da sadrži mnogo termina, najbolje je supstituciju izvršiti tako, što se uzmu jedna ili najviše dve definicije istovremeno. Potpunu supstituciju svih termina teško je ostvariti sintaksički, jer se onda gubi korist u pogledu prenošenja značenja.

A.3 Odnosi između pojmova i njihova grafička prezentacija

A.3.1 Opšte odredbe

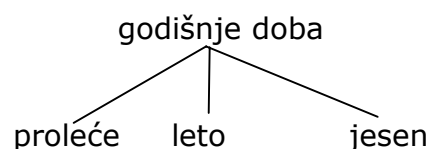
U terminološkom radu, odnosi između pojmova zasnivaju se na hijerarhijskom formiranju karakteristika grupa, tako da se formira najekonomičniji opis jednog pojma, imenujući njegovu grupu i opisujući karakteristike koje ga razlikuju od njegovog nadređenog termina ili od njemu srodnih termina.

Postoje tri primarna oblika odnosa pojmova koji se prikazuju u ovom prilogu: generički (A.3.2), partitivni (A.3.3) i asocijativni (A.3.4) odnos.

A.3.2 Generički odnos

Podređeni pojmovi, u okviru hijerarhije, nasleđuju sve karakteristike nadređenog pojma i sadrže opis ovih karakteristika koje ga razlikuju od nadređenog pojma i od koordinirajućih (srodnih) pojmova; na primer, odnos proleća, leta, jeseni i zime prema pojmu godišnje doba.

Generički odnosi prikazuju se lepezom dijagrama u obliku stabla, bez strelica (videti sliku A.1).

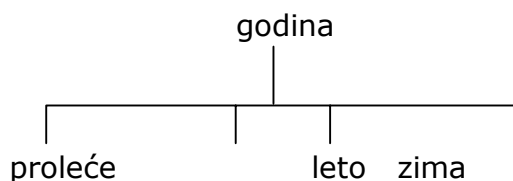


Slika A.1 – Grafički prikaz generičkog odnosa

A.3.3 Partitivni odnos

Podređeni pojmovi, u okviru hijerarhije, obrazuju konstitutivne delove nadređenog pojma, na primer, proleće, leto, jesen i zima mogu se definisati kao delovi pojma "godina". Radi poređenja, ne bi bilo odgovarajuće da se definiše sunčano vreme (jedna od mogućih karakteristika leta) kao deo godine.

Partitivni odnosi prikazuju se u obliku grabulja bez strelica (videti sliku A.2). Pojedinačni delovi prikazani su jednom linijom, a multiplicirani delovi prikazani su duplim linijama.



Slika A.2 – Grafički prikaz partitivnog odnosa

A.3.4 Asocijativni odnos

Asocijativni odnosi ne obezbeđuju ekonomičnost u opisu, koja je prisutna u generičkim i partitivnim odnosima, ali su korisni za identifikovanje prirode odnosa između jednog i drugog pojma, u okviru sistema pojmova, na primer, uzrok i posledica, aktivnost i lokacija, aktivnost i rezultat, alat i funkcija, materijal i proizvod.

Asocijativni odnosi prikazuju se linijom sa strelicama na svakom kraju linije (videti sliku A.3).

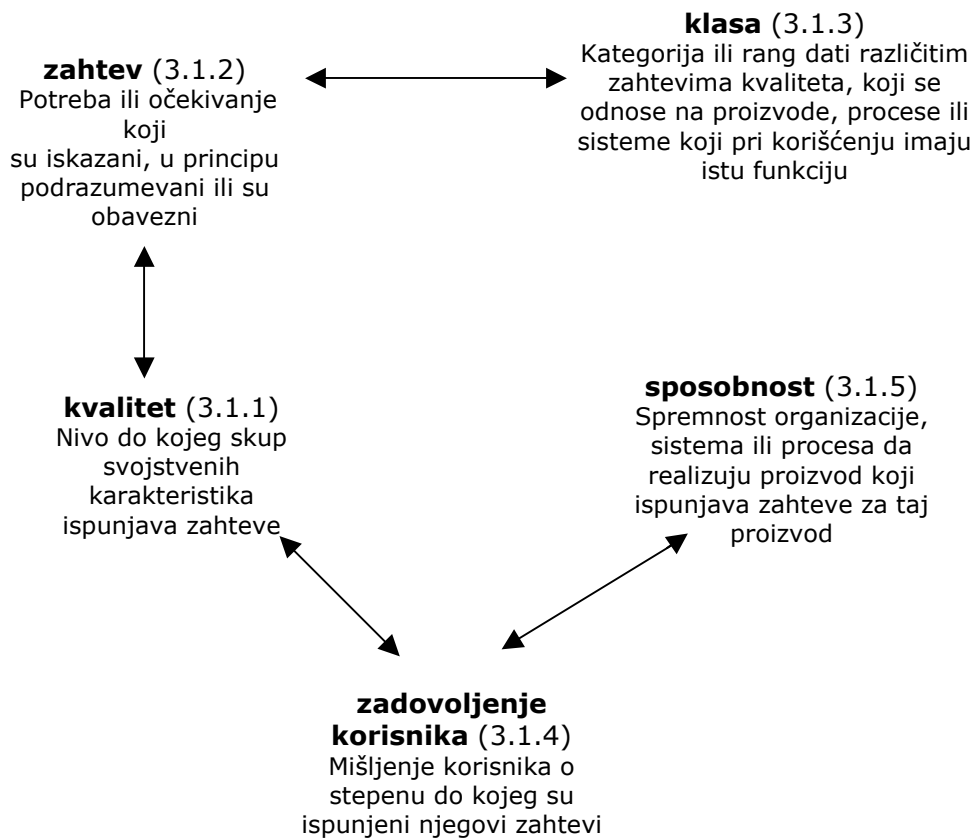


Slika A.3 – Grafički prikaz asocijativnog odnosa

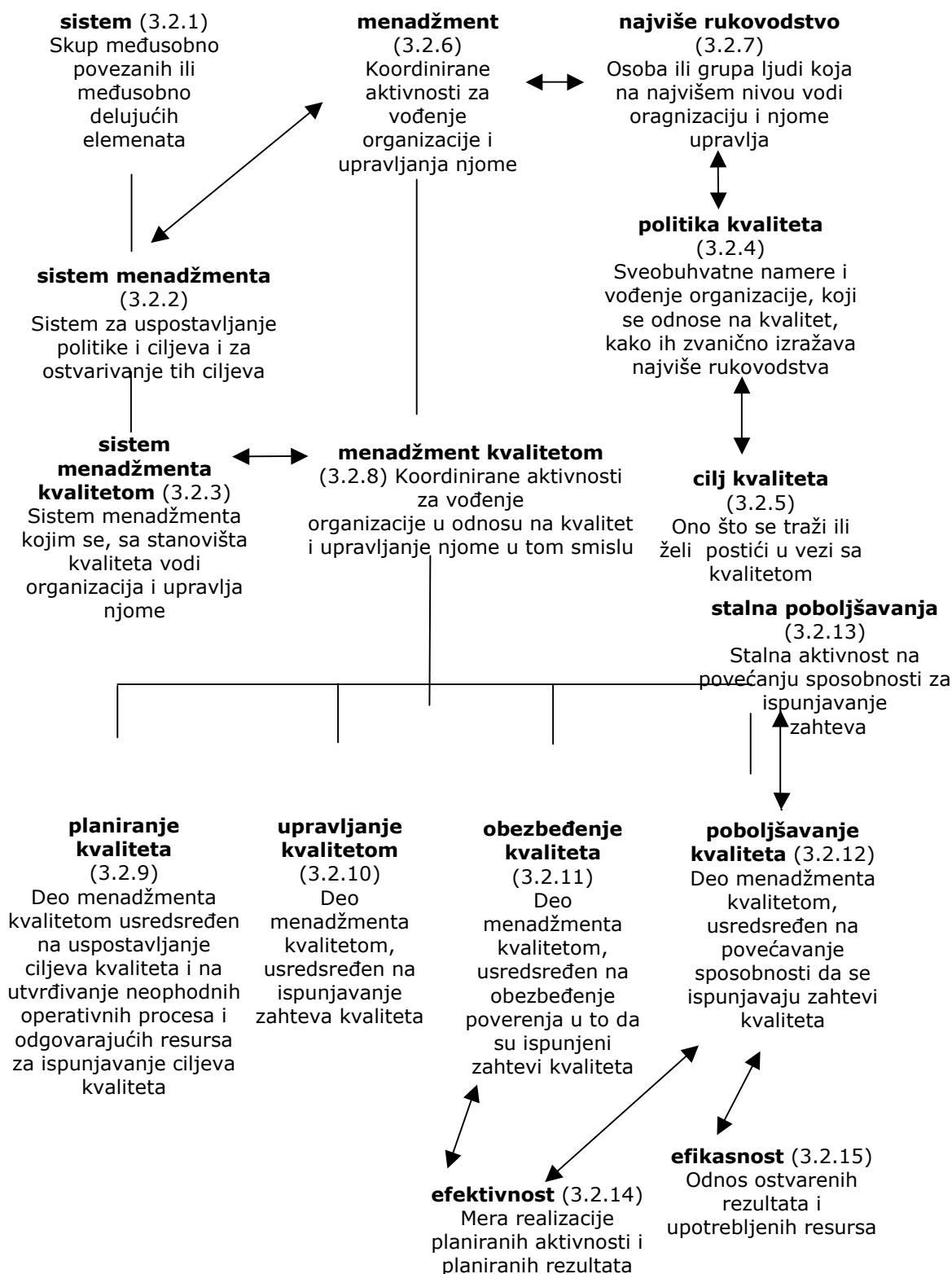
A.4 Dijagrami pojmova

Slike A.4 do A.13 prikazuju dijagrame pojmova na kojima se zasnivaju tematska grupisanja odeljka 3 ovog međunarodnog standarda.

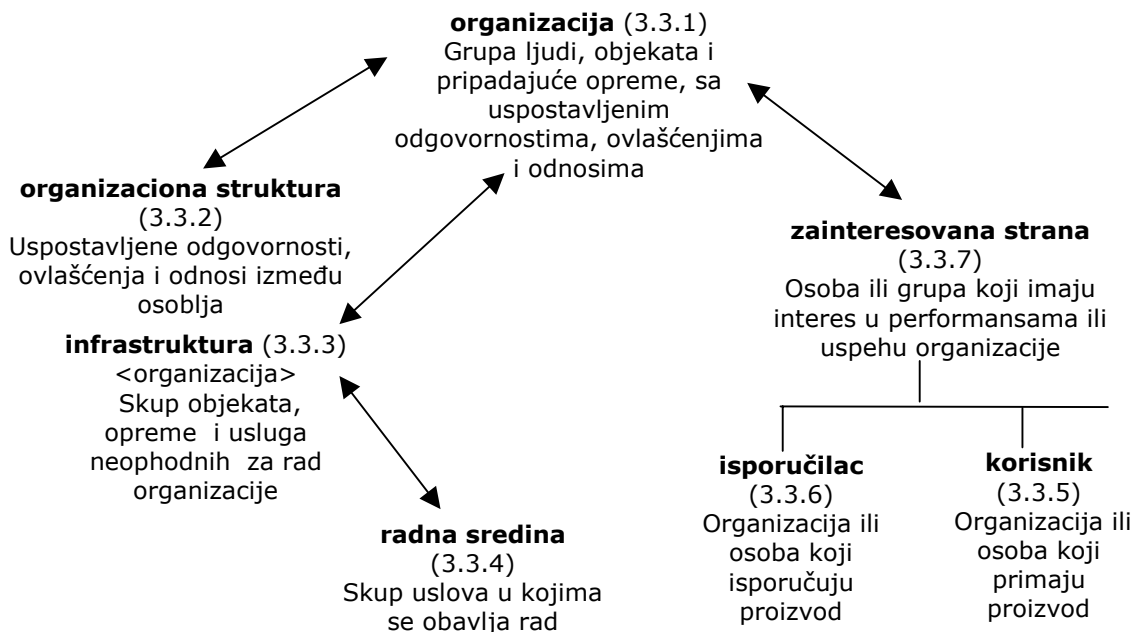
Iako se definicije termina ponavljaju, nema napomena koje se na njih odnose, pa se preporučuje pozivanje na odeljak 3 radi objašnjenja.



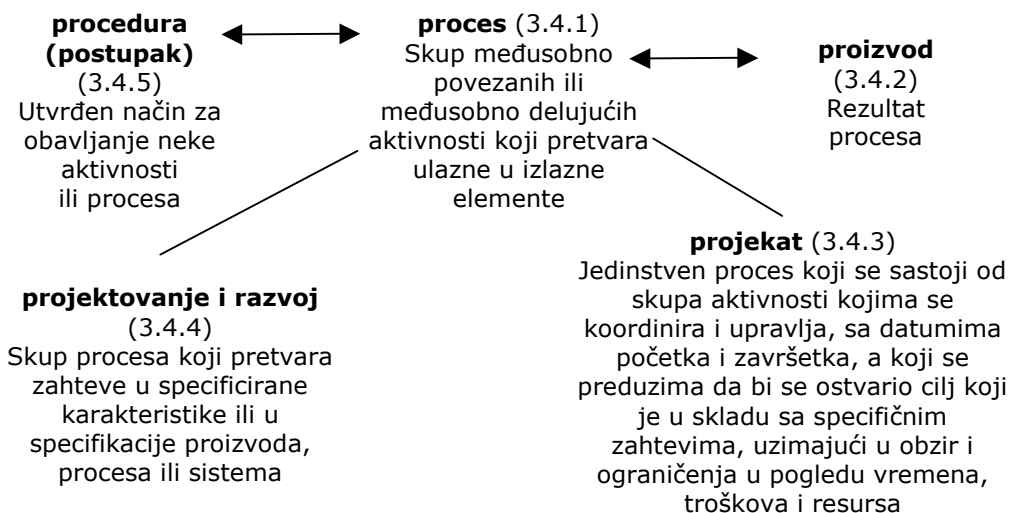
Slika A.4 – Pojmovi koji se odnose na kvalitet (3.1)



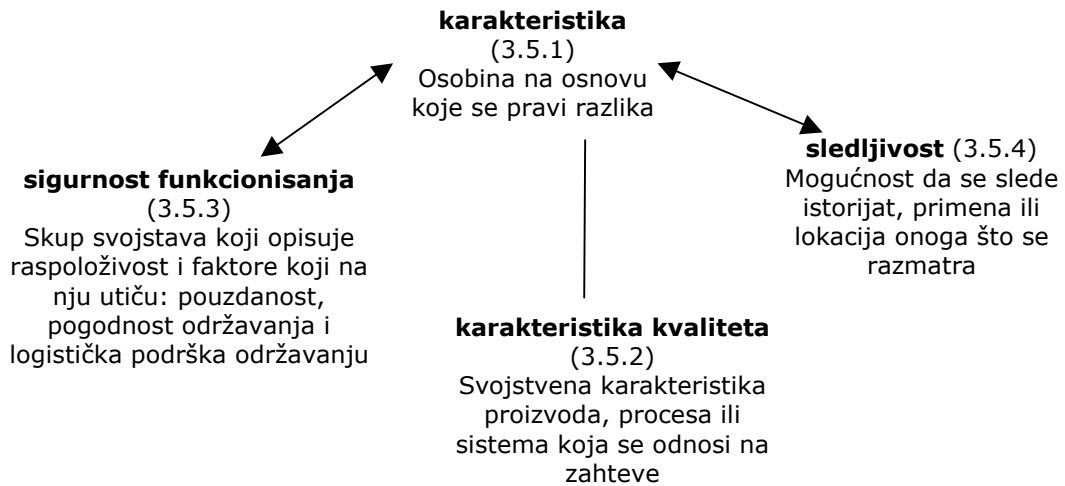
Slika A.5 – Pojmovi koji se odnose na menadžment (3.2)



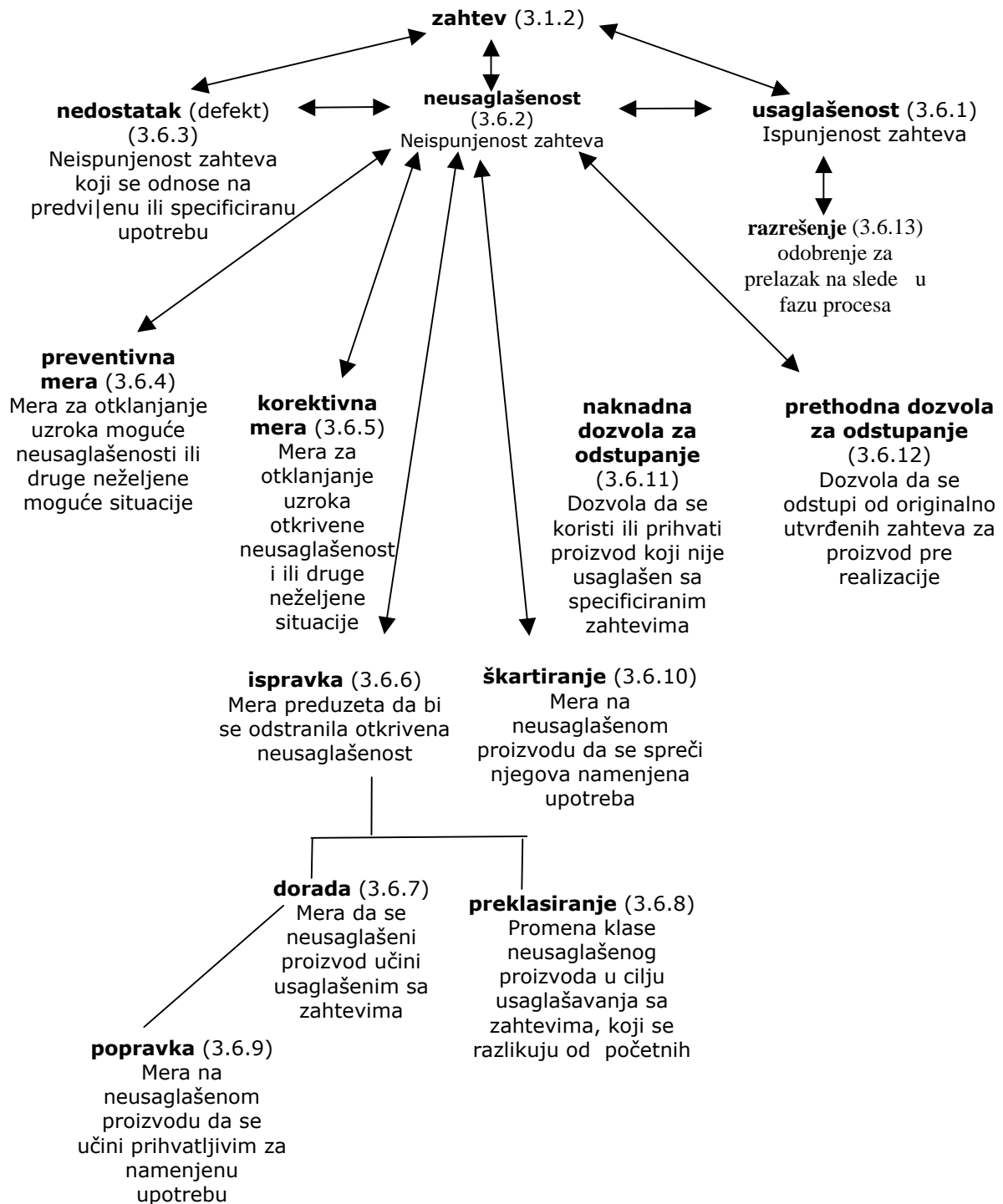
Slika A.6 - Pojmovi koji se odnose na organizaciju (3.3)



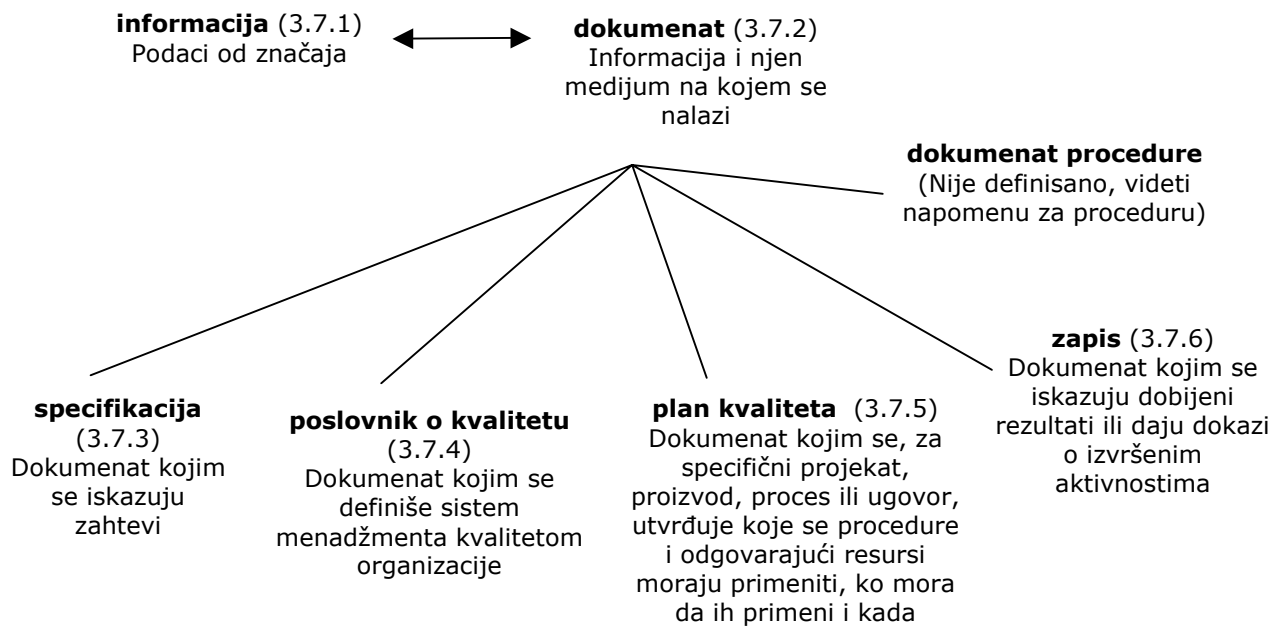
Slika A.7 - Pojmovi koji se odnose na proizvod i proces (3.4)



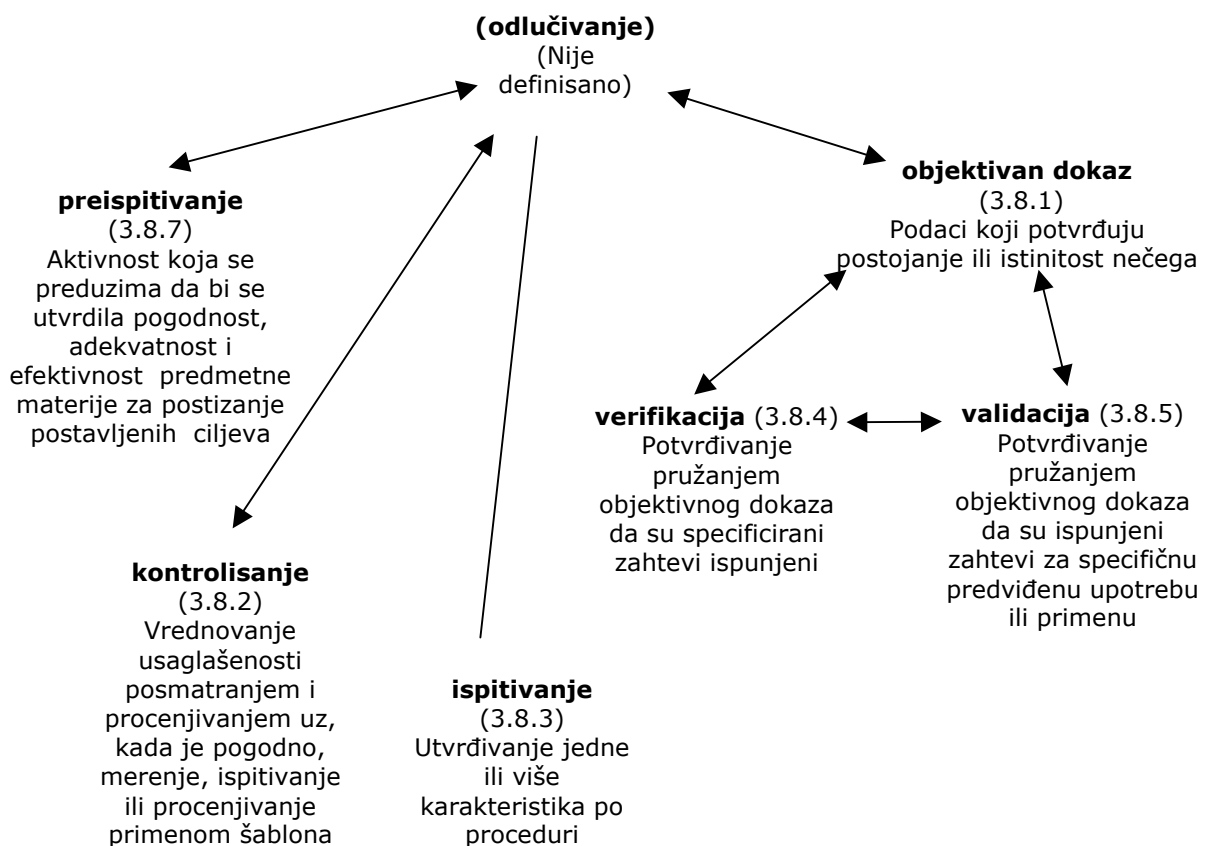
Slika A.8 - Pojmovi koji se odnose na karakteristike (3.5)



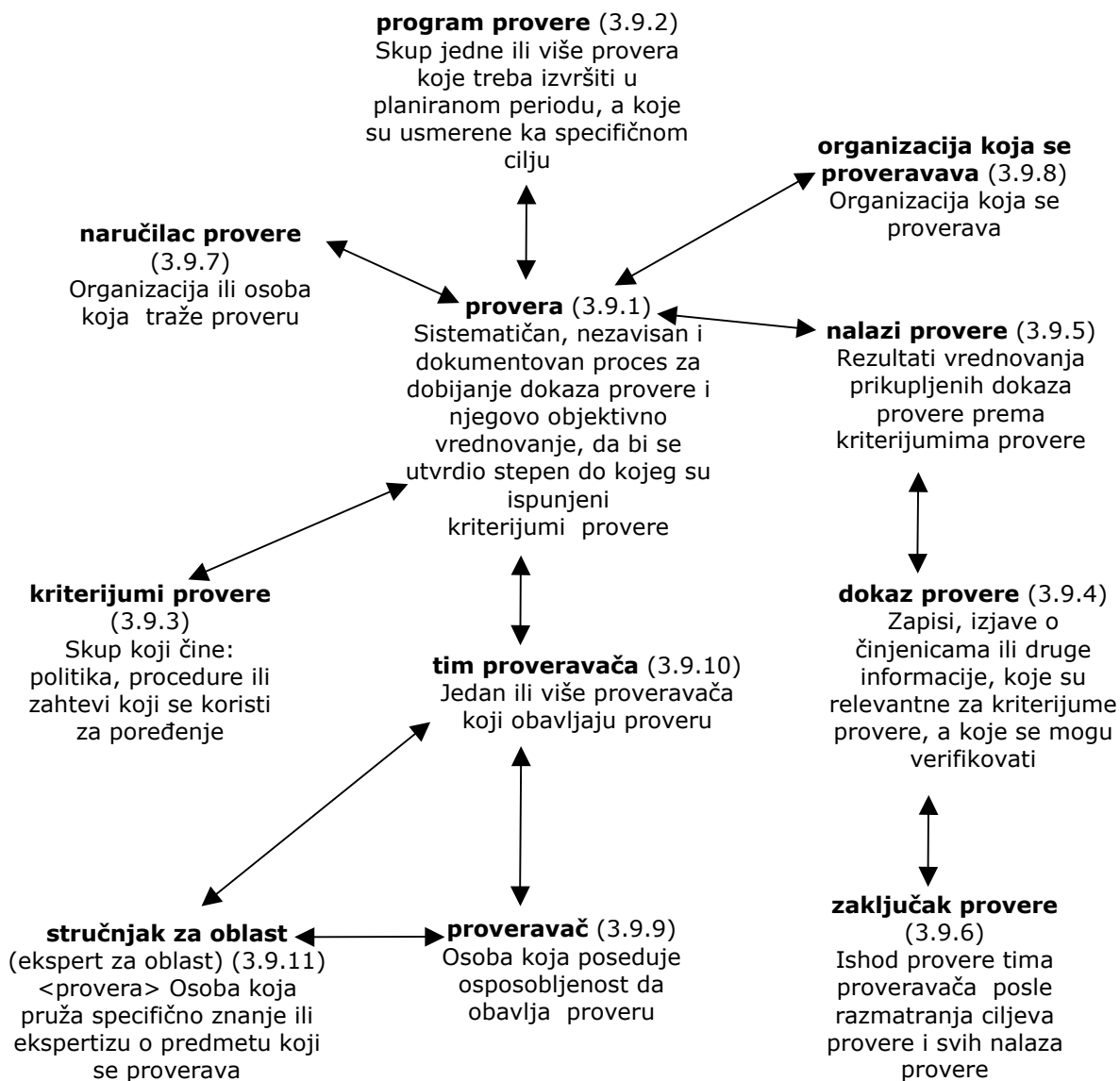
Slika A.9 - Pojmovi koji se odnose na usaglašenost (3.6)



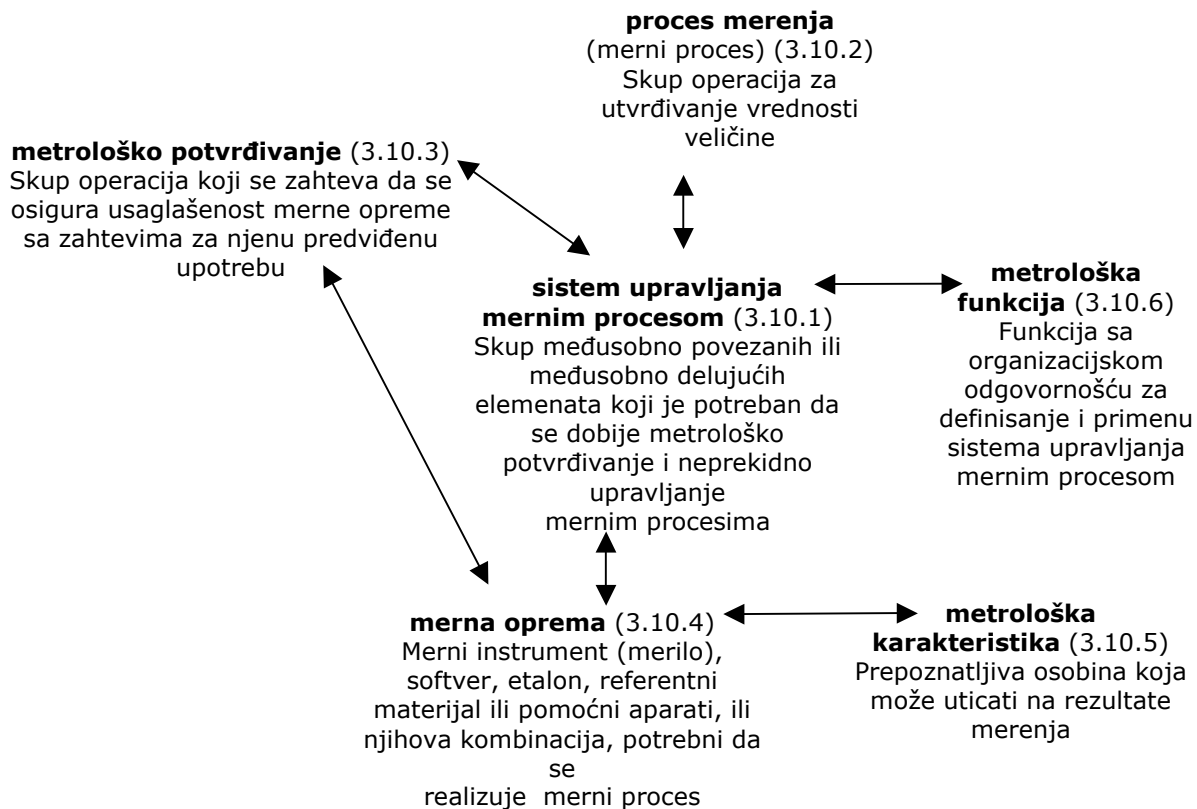
Slika A.10 - Pojmovi koji se odnose na dokumentaciju (3.7)



Slika A.11 - Pojmovi koji se odnose na ispitivanje (3.8)



Slika A.12 - Pojmovi koji se odnose na proveru (3.9)



Slika A.13 - Pojmovi koji se odnose na obezbeđenje kvaliteta mernih procesa (3.10)

Bibliografija

- [1] ISO/IEC Uputstvo 2, *Standardizacija i srodne aktivnosti - Opšti rečnik*
- [2] ISO 704, *Terminološki rad - Principi i metode*
- [3] ISO 1087-1, *Terminološki rad – Rečnik – Deo 1: Teorija i primena*
- [4] ISO 3534-2, *Statistika - Rečnik i oznake – Deo 2: Statistička kontrola kvaliteta*
- [5] ISO 9000-1:1994, *Standardi za menadžment kvalitetom i obezbeđenje kvaliteta – Deo 1: Uputstvo za izbor i korišćenje*
- [6] ISO 9001:2000, *Sistemi menadžmenta kvalitetom - Zahtevi*
- [7] ISO 9004:2000, *Sistemi menadžmenta kvalitetom - Uputstva za poboljšavanje performansi*
- [8] ISO 10006:1997, *Menadžment kvalitetom - Uputstva za menadžment kvalitetom u projektu*
- [9] ISO 10012:-¹⁾, *Zahtevi za obezbeđenje kvaliteta merne opreme*
- [10] ISO 10013:1995, *Uputstva za izradu poslovnika o kvalitetu*
- [11] ISO/TR 10017:1999, *Smernice za statističke tehnike za ISO 9001:1994*
- [12] ISO 10241, *Međunarodni terminološki standardi – Priprema i izgled*
- [13] ISO/TR 13425, *Uputstvo za odabiranje statističkih metoda u standardizaciji i specifikacijama*
- [14] ISO 14001:1996, *Sistemi menadžmenta životnom sredinom – Specifikacija sa uputstvom za korišćenje*
- [15] ISO 19011:-²⁾, *Uputstva za proveru sistema menadžmenta kvalitetom i sistema menadžmenta životnom sredinom*
- [16] IEC 60050-191:1990, *Međunarodni elektrotehnički rečnik – Poglavlje 191: Sigurnost funkcionisanja i kvalitet usluge*
- [17] VIM:1993, *Međunarodni rečnik osnovnih i opštih termina u metrologiji, BIPM / IEC / IFCC / ISO / OIML / IUPAC / IUAPP*
- [18] *Brošura o principima menadžmenta kvalitetom*³⁾
- [19] *ISO 9000 + ISO 14000 novosti* (dvomesečnik/dvomesечna publikacija, koja pruža iscrpan prikaz međunarodnog razvoja standarda ISO sistema menadžmenta, uključujući novosti o njihovoj primeni širom sveta)⁴⁾

1) Biće objavljen (revizija ISO 10012-1:1992 i ISO 10012-2:1997)

2) Biće objavljen

3) Dostupan na websajtu: <http://www.iso.ch>

4) Može sa pribaviti od Centralnog Sekretarijata ISO (sales@iso.ch)