

SRPSKI
STANDARD

SRPS ISO 9000

Mart 2007.

Identičan sa ISO 9000:2005

**Sistemi menadžmenta kvalitetom —
Osnove i rečnik**

Quality management systems — Fundamentals and vocabulary

III izdanje

Autorska prava za srpske standarde i srodne dokumente pripadaju Institutu za standardizaciju Srbije. Umnožavanje, u celini ili delimično, kao i distribucija srpskih standarda i srodnih dokumenata, dozvoljeni su samo uz saglasnost Instituta za standardizaciju Srbije.

© ISS

Izdaje Institut za standardizaciju Srbije

INSTITUT ZA STANDARDIZACIJU SRBIJE
11030 Beograd, Stevana Brakusa 2, p.f. 2105

Telefoni: (011) 35-41-260, 35-41-261
Telefaks: (011) 35-41-257
Prodaja: (011) 25-47-496
Informacioni centar: (011) 25-47-293

jus1@jus.org.yu
prodaja@jus.org.yu

www.jus.org.yu

Ovaj standard doneo je direktor Instituta za standardizaciju Srbije rešenjem br. 3026/8-52-01/2007 od 13. marta 2007. godine.

Ovaj standard je identičan sa međunarodnim standardom ISO 9000:2005, Quality management systems — Fundamentals and vocabulary.

Nacionalni predgovor

Ovaj standard je nastao revizijom standarda SCS ISO 9001:2001.

Ovaj standard izradila je Komisija za standarde iz oblasti sistema menadžmenta kvalitetom, KS A176.

Ovaj standard je prevod međunarodnog standarda ISO 9000:2005 sa engleskog na srpski jezik i dat je u dvojezičnom obliku, na srpskom i engleskom jeziku.

Ovaj standard sadrži nacionalni Prilog NA u kojem je dat registar termina na srpskom jeziku.

"Međunarodni standard" u tekstu ovog standarda treba shvatiti kao "srpski standard".

Sadržaj

Strana

1	Predmet i područje primene.....	8
2	Osnove sistema menadžmenta kvalitetom.....	8
2.1	Obrazloženje sistema menadžmenta kvalitetom.....	8
2.2	Zahtevi u odnosu na sisteme menadžmenta kvalitetom i zahtevi u odnosu na proizvode.....	10
2.3	Pristup sistemima menadžmenta kvalitetom	10
2.4	Procesni pristup	10
2.5	Politika kvaliteta i ciljevi kvaliteta	12
2.6	Uloga najvišeg rukovodstva u sistemu menadžmenta kvalitetom	12
2.7	Dokumentacija.....	14
2.8	Vrednovanje sistema menadžmenta kvalitetom	16
2.9	Stalno poboljšavanje.....	18
2.10	Uloga statističkih tehnika	18
2.11	Sistemi menadžmenta kvalitetom i usredsređivanje na ostale sisteme menadžmenta.....	18
2.12	Odnos između sistema menadžmenta kvalitetom i modela izvrsnosti.....	20
3	Termini i definicije	20
3.1	Termini koji se odnose na kvalitet.....	20
3.2	Termini koji se odnose na menadžment	22
3.3	Termini koji se odnose na organizaciju	26
3.4	Termini koji se odnose na proces i proizvod	28
3.5	Termini koji se odnose na karakteristike	30
3.6	Termini koji se odnose na usaglašenost.....	32
3.7	Termini koji se odnose na dokumentaciju	34
3.8	Termini koji se odnose na pregled.....	36
3.9	Termini koji se odnose na proveru	38
3.10	Termini koji se odnose na menadžment kvalitetom za merne procese.....	42
 Prilog		
	Prilog A (informativan) Metodologija korišćena u izradi rečnika.....	44
	Bibliografija.....	58
	Abecedni registar.....	59

Contents

	Page
1 Scope	9
2 Fundamentals of quality management systems	9
2.1 Rationale for quality management systems	9
2.2 Requirements for quality management systems and requirements for products	11
2.3 Quality management systems approach	11
2.4 The process approach	11
2.5 Quality policy and quality objectives	13
2.6 Role of top management within the quality management system	13
2.7 Documentation	15
2.8 Evaluating quality management systems.....	17
2.9 Continual improvement	19
2.10 Role of statistical techniques	19
2.11 Quality management systems and other management system focuses.....	19
2.12 Relationship between quality management systems and excellence models	21
3 Terms and definitions	21
3.1 Terms relating to quality	21
3.2 Terms relating to management	23
3.3 Terms relating to organization.....	27
3.4 Terms relating to process and product.....	29
3.5 Terms relating to characteristics.....	31
3.6 Terms relating to conformity	33
3.7 Terms relating to documentation	35
3.8 Terms relating to examination	37
3.9 Terms relating to audit.....	39
3.10 Terms relating to quality management or measurement processes	43
 Annex A (informative) Methodology used in the development of the vocabulary	 45
Bibliography	58
Alphabetical index.....	59

Predgovor

ISO (Međunarodna organizacija za standardizaciju) je svetska federacija nacionalnih institucija za standardizaciju (članica ISO). Rad na pripremanju međunarodnih standarda odvija se kroz tehničke komitete ISO. Svaka članica ISO, kada je zainteresovana za predmet rada nekog od osnovanih tehničkih komiteta ima pravo da delegira svoje predstavnike u taj komitet. Međunarodne organizacije, vladine i nevladine, koje su u vezi sa ISO, takođe učestvuju u radu. ISO usko sarađuje sa Međunarodnom elektrotehničkom komisijom (IEC) u vezi sa svim pitanjima standardizacije u oblasti elektrotehnike.

Međunarodni standardi izrađuju se u skladu sa pravilima sadržanim u ISO/IEC Direktivama, Deo 2.

Osnovni zadatak tehničkih komiteta je priprema međunarodnih standarda.

Nacrt međunarodnog standarda koji usvoji tehnički komitet šalje se članicama ISO radi glasanje. Da bi međunarodni standard bio usvojen, potrebno je da ga glasanjem odobri najmanje 75 % članica.

Skreće se pažnja na mogućnost da neki od elemenata ovog međunarodnog standarda mogu biti predmet prava intelektualne svojine. ISO ne snosi odgovornost za identifikovanje bilo kojeg ili svih takvih prava.

Međunarodni standard ISO 9000 pripremio je Tehnički komitet ISO/TC 176, *Menadžment kvalitetom i obezbeđenje kvaliteta*, Potkomitet SC 1, *Pojmovi i terminologija*.

Ovim trećim izdanjem stavlja se van snage i zamenjuje drugo izdanje (ISO 9000:2000). Ono obuhvata i promene prihvaćene u nacrtu amandmana ISO/DAM 9000:2004.

Prilog A sadrži dijagrame pojmova, koji grafički predstavljaju odnose termina u specifičnim oblastima pojmova koji se odnose na sisteme menadžmenta kvalitetom.

Foreword

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

International Standards are drafted in accordance with the rules given in the ISO/IEC Directives, Part 2.

The main task of technical committees is to prepare International Standards. Draft International Standards adopted by the technical committees are circulated to the member bodies for voting. Publication as an International Standard requires approval by at least 75 % of the member bodies casting a vote.

Attention is drawn to the possibility that some of the elements of this document may be the subject of patent rights. ISO shall not be held responsible for identifying any or all such patent rights.

ISO 9000 was prepared by Technical Committee ISO/TC 176, *Quality management and quality assurance*, Subcommittee SC 1, *Concepts and terminology*.

This third edition cancels and replaces the second edition (ISO 9000:2000). It includes the changes accepted in the Draft Amendment ISO/DAM 9000:2004.

Annex A includes concept diagrams that provide a graphical representation of the relationships between terms in specific fields relative to quality management systems.

Uvod

0.1 Opšte odredbe

Standardi familije ISO 9000, koji se navode u daljem tekstu, 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.

Ovi standardi zajedno 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.

Introduction

0.1 General

The ISO 9000 family of standards listed below has been developed to assist organizations, of all types and sizes, to implement and operate effective quality management systems.

- ISO 9000 describes fundamentals of quality management systems and specifies the terminology for quality management systems.
- ISO 9001 specifies requirements for a quality management system where an organization needs to demonstrate its ability to provide products that fulfil customer and applicable regulatory requirements and aims to enhance customer satisfaction.
- ISO 9004 provides guidelines that consider both the effectiveness and efficiency of the quality management system. The aim of this standard is improvement of the performance of the organization and satisfaction of customers and other interested parties.
- ISO 19011 provides guidance on auditing quality and environmental management systems.

Together they form a coherent set of quality management system standards facilitating mutual understanding in national and international trade.

0.2 Quality management principles

To lead and operate an organization successfully, it is necessary to direct and control it in a systematic and transparent manner. Success can result from implementing and maintaining a management system that is designed to continually improve performance while addressing the needs of all interested parties. Managing an organization encompasses quality management amongst other management disciplines.

Eight quality management principles have been identified that can be used by top management in order to lead the organization towards improved performance.

a) **Customer focus**

Organizations depend on their customers and therefore should understand current and future customer needs, should meet customer requirements and strive to exceed customer expectations.

b) **Leadership**

Leaders establish unity of purpose and direction of the organization. They should create and maintain the internal environment in which people can become fully involved in achieving the organization's objectives.

c) **Involvement of people**

People at all levels are the essence of an organization and their full involvement enables their abilities to be used for the organization's benefit.

d) **Process approach**

A desired result is achieved more efficiently when activities and related resources are managed as a process.

e) **System approach to management**

Identifying, understanding and managing interrelated processes as a system contributes to the organization's effectiveness and efficiency in achieving its objectives.

f) **Continual improvement**

Continual improvement of the organization's overall performance should be a permanent objective of the organization.

g) **Factual approach to decision making**

Effective decisions are based on the analysis of data and information.

h) **Mutually beneficial supplier relationships**

An organization and its suppliers are interdependent and a mutually beneficial relationship enhances the ability of both to create value.

These eight quality management principles form the basis for the quality management system standards within the ISO 9000 family.

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 isporučiocima 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 u vezi sa sistemom menadžmenta kvalitetom koji odgovara toj organizaciji;
- g) onima koji izrađuju odgovarajuće standarde.

2 Osnove sistema menadžmenta kvalitetom

2.1 Obrazloženje sistema menadžmenta kvalitetom

Sistemi menadžmenta kvalitetom mogu pomoći organizacijama u poboljšavanju zadovoljenja korisnika.

Korisnici zahtevaju proizvode sa karakteristikama koje zadovoljavaju njihove potrebe i očekivanja. Te potrebe i očekivanja izražavaju se u specifikacijama za proizvod i one predstavljaju ono što se zajednički naziva zahtevima korisnika. Svoje zahteve 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 te 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.

Quality management systems — Fundamentals and vocabulary

1 Scope

This International Standard describes fundamentals of quality management systems, which form the subject of the ISO 9000 family, and defines related terms.

This International Standard is applicable to the following:

- a) organizations seeking advantage through the implementation of a quality management system;
- b) organizations seeking confidence from their suppliers that their product requirements will be satisfied;
- c) users of the products;
- d) those concerned with a mutual understanding of the terminology used in quality management (e.g. suppliers, customers, regulators);
- e) those internal or external to the organization who assess the quality management system or audit it for conformity with the requirements of ISO 9001 (e.g. auditors, regulators, certification/registration bodies);
- f) those internal or external to the organization who give advice or training on the quality management system appropriate to that organization;
- g) developers of related standards.

2 Fundamentals of quality management systems

2.1 Rationale for quality management systems

Quality management systems can assist organizations in enhancing customer satisfaction.

Customers require products with characteristics that satisfy their needs and expectations. These needs and expectations are expressed in product specifications and collectively referred to as customer requirements. Customer requirements may be specified contractually by the customer or may be determined by the organization itself. In either case, the customer ultimately determines the acceptability of the product. Because customer needs and expectations are changing, and because of competitive pressures and technical advances, organizations are driven to improve continually their products and processes.

The quality management system approach encourages organizations to analyse customer requirements, define the processes that contribute to the achievement of a product which is acceptable to the customer, and keep these processes under control. A quality management system can provide the framework for continual improvement to increase the probability of enhancing customer satisfaction and the satisfaction of other interested parties. It provides confidence to the organization and its customers that it is able to provide products that consistently fulfil requirements.

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. To 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 međusobno delovanje tih 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

2.2 Requirements for quality management systems and requirements for products

The ISO 9000 family distinguishes between requirements for quality management systems and requirements for products.

Requirements for quality management systems are specified in ISO 9001. Requirements for quality management systems are generic and applicable to organizations in any industry or economic sector regardless of the offered product category. ISO 9001 itself does not establish requirements for products.

Requirements for products can be specified by customers or by the organization in anticipation of customer requirements, or by regulation. The requirements for products and in some cases associated processes can be contained in, for example, technical specifications, product standards, process standards, contractual agreements and regulatory requirements.

2.3 Quality management systems approach

An approach to developing and implementing a quality management system consists of several steps including the following:

- a) determining the needs and expectations of customers and other interested parties;
- b) establishing the quality policy and quality objectives of the organization;
- c) determining the processes and responsibilities necessary to attain the quality objectives;
- d) determining and providing the resources necessary to attain the quality objectives;
- e) establishing methods to measure the effectiveness and efficiency of each process;
- f) applying these measures to determine the effectiveness and efficiency of each process;
- g) determining means of preventing nonconformities and eliminating their causes;
- h) establishing and applying a process for continual improvement of the quality management system.

Such an approach is also applicable to maintaining and improving an existing quality management system.

An organization that adopts the above approach creates confidence in the capability of its processes and the quality of its products, and provides a basis for continual improvement. This can lead to increased satisfaction of customers and other interested parties and to the success of the organization.

2.4 The process approach

Any activity, or set of activities, that uses resources to transform inputs to outputs can be considered as a process.

For organizations to function effectively, they have to identify and manage numerous interrelated and interacting processes. Often, the output from one process will directly form the input into the next process. The systematic identification and management of the processes employed within an organization and particularly the interactions between such processes is referred to as the "process approach".

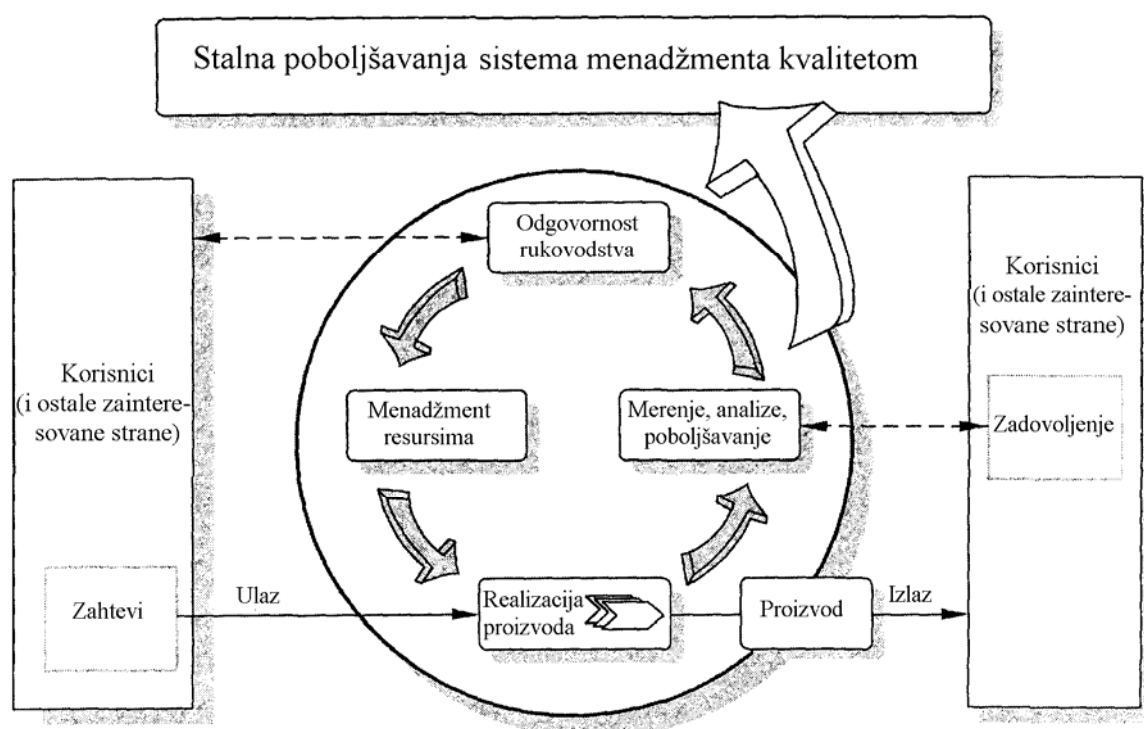
The intent of this International Standard is to encourage the adoption of the process approach to manage an organization.

Figure 1 illustrates the process-based quality management system described in the ISO 900 family of standards. This illustration shows that interested parties play a significant role in

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.

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 budu usklađeni sa politikom kvaliteta i obavezom stalnih poboljšavanja, a njihovo ostvarivanje treba da bude 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.



Na slici je:

- > aktivnosti koje stvaraju dodatne vrednosti
- - -> tok informacija

NAPOMENA Izjave u zagradama ne primenjuju se na ISO 9001.

Slika 1 — Model sistema menadžmenta kvalitetom zasnovanog na procesima

2.6 Uloga najvišeg rukovodstva u sistemu menadžmenta kvalitetom

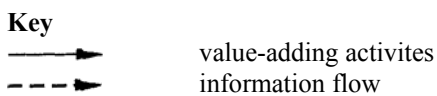
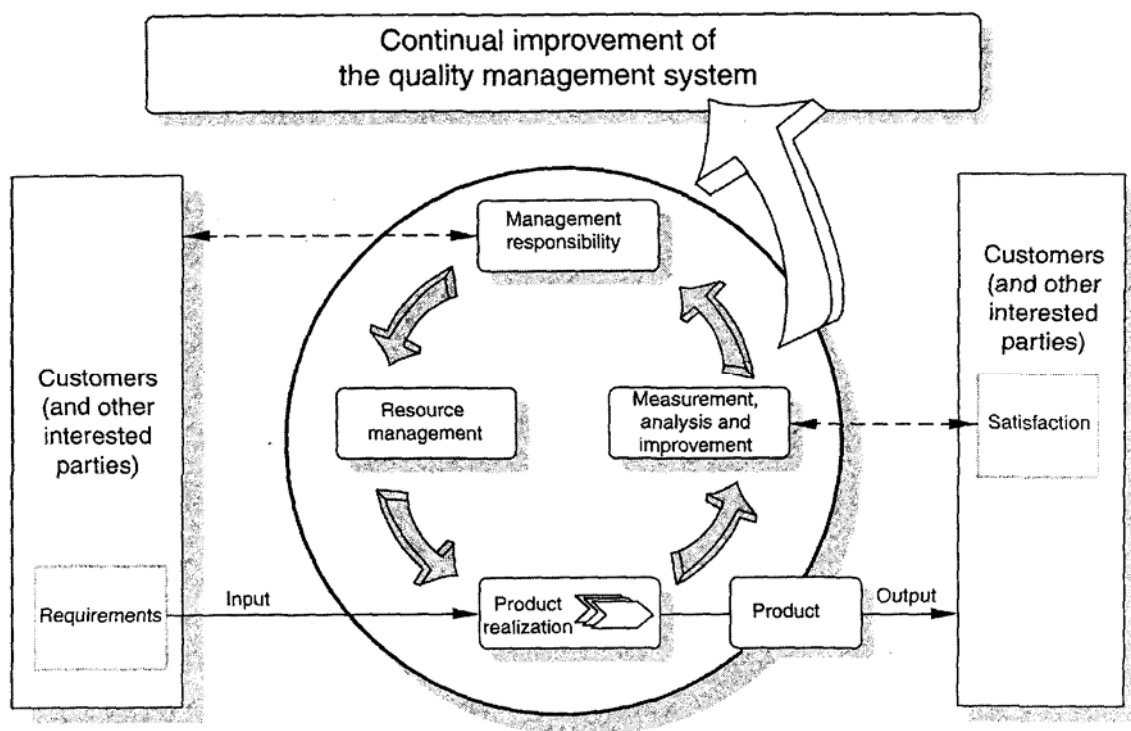
Kroz liderstvo i akcije, najviše rukovodstvo može stvarati okruženje u kojem je osoblje potpuno uključeno i u kojem sistem menadžmenta kvalitetom može funkcionisati efektivno. Najviše rukovodstvo može koristiti principe menadžmenta kvalitetom (videti 0.2) kao osnovu svoje uloge, koja se sastoji u:

- a) uspostavljanju i održavanju politike kvaliteta i ciljeva kvaliteta organizacije;
- b) promociji politike kvaliteta i ciljeva kvaliteta u svim delovima organizacije radi povećavanja svesti, motivacije i uključenosti;
- c) obezbeđivanju težišta na zahtevima korisnika, u celoj organizaciji;

providing inputs to the organization. Monitoring the satisfaction of interested parties requires the evaluation of information relating to the perception of interested parties as to the extent to which their needs and expectations have been met. The model shown in Figure 1 does not show processes at a detailed level.

2.5 Quality policy and quality objectives

Quality policy and quality objectives are established to provide a focus to direct the organization. Both determine the desired results and assist the organization to apply its resources to achieve these results. The quality policy provides a framework for establishing and reviewing quality objectives. The quality objectives need to be consistent with the quality policy and the commitment to continual improvement, and their achievement needs to be measurable. The achievement of quality objectives can have a positive impact on product quality, operational effectiveness and financial performance and thus on the satisfaction and confidence of interested parties.



NOTE Statements in parentheses do not apply to ISO 9001.

Figure 1 — Model of a process-based quality management system

2.6 Role of top management within the quality management system

Through leadership and actions, top management can create an environment where people are fully involved and in which a quality management system can operate effectively. The quality management principles (see 0.2) can be used by top management as the basis of its role, which is as follows:

- to establish and maintain the quality policy and quality objectives of the organization;
- to promote the quality policy and quality objectives throughout the organization to increase awareness, motivation and involvement;
- to ensure focus on customer requirements throughout the organization;

- d) osiguravanju 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) osiguravanju da je uspostavljen efektivan i efikasan sistem menadžmenta kvalitetom i da se taj sistem primenjuje i održava kako bi se ostvarili ovi ciljevi;
- f) osiguravanju raspoloživosti neophodnih resursa;
- g) periodičnom preispitivanju sistema menadžmenta kvalitetom;
- h) odlučivanju o merama u odnosu na politiku i ciljeve kvaliteta;
- i) odlučivanju 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; takvi dokumenti nazivaju se poslovnica o kvalitetu;
- b) dokumenti koji opisuju kako se sistem kvaliteta primenjuje za specifičan proizvod, projekat ili ugovor; takvi dokumenti nazivaju se planovi kvaliteta;
- c) dokumenti koji sadrže zahteve; takvi dokumenti nazivaju se specifikacije;
- d) dokumenti koji sadrže preporuke ili sugestije; takvi dokumenti nazivaju se uputstva;
- e) dokumenti koji daju informacije o tome kako se dosledno obavljaju aktivnosti i procesi; takvi dokumenti mogu da obuhvataju dokumentovane procedure, radna uputstva i crteže;
- f) dokumenti koji daju objektivne dokaze o izvršenim aktivnostima ili ostvarenim rezultatima; takvi dokumenti nazivaju se zapisi.

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

- d) to ensure that appropriate processes are implemented to enable requirements of customers and other interested parties to be fulfilled and quality objectives to be achieved;
- e) to ensure that an effective and efficient quality management system is established, implemented and maintained to achieve these quality objectives;
- f) to ensure the availability of necessary resources;
- g) to review the quality management system periodically;
- h) to decide on actions regarding the quality policy and quality objectives;
- i) to decide on actions for improvement of the quality management system.

2.7 Documentation

2.7.1 Value of documentation

Documentation enables communication of intent and consistency of action. Its use contributes to

- a) achievement of conformity to customer requirements and quality improvement,
- b) provision of appropriate training,
- c) repeatability and traceability,
- d) provision of objective evidence, and
- e) evaluation of the effectiveness and continuing suitability of the quality management system.

Generation of documentation should not be an end in itself but should be a value-adding activity.

2.7.2 Types of document used in quality management systems

The following types of document are used in quality management systems:

- a) documents that provide consistent information, both internally and externally, about the organization's quality management system; such documents are referred to as quality manuals;
- b) documents that describe how the quality management system is applied to a specific product, project or contract; such documents are referred to as quality plans;
- c) documents stating requirements; such documents are referred to as specifications;
- d) documents stating recommendations or suggestions; such documents are referred to as guidelines;
- e) documents that provide information about how to perform activities and processes consistently; such documents can include documented procedures, work instructions and drawings;
- f) documents that provide objective evidence of activities performed or results achieved; such documents are referred to as records.

Each organization determines the extent of documentation required and the media to be used. This depends on factors such as the type and size of the organization, the complexity and interaction of processes, the complexity of products, customer requirements, the applicable regulatory requirements, the demonstrated ability of personnel, and the extent to which it is necessary to demonstrate fulfilment of quality management system requirements.

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 prethodna pitanja može odrediti ishod vrednovanja. Vrednovanje sistema menadžmenta kvalitetom može biti različito, u zavisnosti 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 identifikovanje 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. Takve 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. To 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 preduzimanjem određenih mera.

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 takođe može pomoći da se identifikuju oblasti koje zahtevaju poboljšavanja u organizaciji i da se odrede prioritete.

2.8 Evaluating quality management systems

2.8.1 Evaluating processes within the quality management system

When evaluating quality management systems, there are four basic questions that should be asked in relation to every process being evaluated.

- a) Is the process identified and appropriately defined?
- b) Are responsibilities assigned?
- c) Are the procedures implemented and maintained?
- d) Is the process effective in achieving the required results?

The collective answers to the above questions can determine the result of the evaluation. Evaluation of a quality management system can vary in scope and encompass a range of activities, such as auditing and reviewing the quality management system, and self-assessments.

2.8.2 Auditing the quality management system

Audits are used to determine the extent to which the quality management system requirements are fulfilled. Audit findings are used to assess the effectiveness of the quality management system and to identify opportunities for improvement.

First-party audits are conducted by, or on behalf of, the organization itself for internal purposes and can form the basis for an organization's self-declaration of conformity.

Second-party audits are conducted by customers of the organization or by other persons on behalf of the customer.

Third-party audits are conducted by external independent organizations. Such organizations, usually accredited, provide certification or registration of conformity with requirements such as those of ISO 9001.

ISO 19011 provides guidance on auditing.

2.8.3 Reviewing the quality management system

One role of top management is to carry out regular systematic evaluations of the suitability, adequacy, effectiveness and efficiency of the quality management system with respect to the quality policy and quality objectives. This review can include consideration of the need to adapt the quality policy and objectives in response to changing needs and expectations of interested parties. The review includes determination of the need for actions.

Amongst other sources of information, audit reports are used for review of the quality management system.

2.8.4 Self-assessment

An organization's self-assessment is a comprehensive and systematic review of the organization's activities and results referenced against the quality management system or a model of excellence.

Self-assessment can provide an overall view of the performance of the organization and the degree of maturity of the quality management system. It can also help to identify areas requiring improvement in the organization and to determine priorities.

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 taj način poboljšavanje predstavlja stalnu aktivnost. Povratna sprega od korisnika i ostalih zainteresovanih strana, provere i preispitivanje sistema menadžmenta kvalitetom mogu se, takođe, koristiti da se identifikuju mogućnosti za poboljšavanje.

2.10 Uloga statističkih tehnika

Korišćenjem statističkih tehnika može se pomoći 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 takvih podataka mogu pomoći da se obezbedi bolje razumevanje prirode, obima i uzroka varijabilnosti i tako doprineti da se rešavaju i čak spreče problemi koji mogu rezultirati iz ovakvih varijabilnosti i da se promovišu 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. To 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. Ove provere sistema menadžmenta mogu se vršiti odvojeno ili u kombinaciji.

2.9 Continual improvement

The aim of continual improvement of a quality management system is to increase the probability of enhancing the satisfaction of customers and other interested parties. Actions for improvement include the following:

- a) analysing and evaluating the existing situation to identify areas for improvement;
- b) establishing the objectives for improvement;
- c) searching for possible solutions to achieve the objectives;
- d) evaluating these solutions and making a selection;
- e) implementing the selected solution;
- f) measuring, verifying, analysing and evaluating results of the implementation to determine that the objectives have been met;
- g) formalizing changes.

Results are reviewed, as necessary, to determine further opportunities for improvement. In this way, improvement is a continual activity. Feedback from customers and other interested parties, audits and review of the quality management system can also be used to identify opportunities for improvement.

2.10 Role of statistical techniques

The use of statistical techniques can help in understanding variability, and thereby can help organizations to solve problems and improve effectiveness and efficiency. These techniques also facilitate better use of available data to assist in decision making.

Variability can be observed in the behaviour and outcome of many activities, even under conditions of apparent stability. Such variability can be observed in measurable characteristics of products and processes, and may be seen to exist at various stages over the life cycle of products from market research to customer service and final disposal.

Statistical techniques can help to measure, describe, analyse, interpret and model such variability, even with a relatively limited amount of data. Statistical analysis of such data can help to provide a better understanding of the nature, extent and causes of variability, thus helping to solve and even prevent problems that may result from such variability, and to promote continual improvement.

Guidance on statistical techniques in a quality management system is given in ISO/TR 10017.

2.11 Quality management systems and other management system focuses

The quality management system is that part of the organization's management system that focuses on the achievement of results, in relation to the quality objectives, to satisfy the needs, expectations and requirements of interested parties, as appropriate. The quality objectives complement other objectives of the organization such as those related to growth, funding, profitability, the environment and occupational health and safety. The various parts of an organization's management system might be integrated, together with the quality management system, into a single management system using common elements. This can facilitate planning, allocation of resources, definition of complementary objectives and evaluation of the overall effectiveness of the organization. The organization's management system can be assessed against the organization's management system requirements. The management system can also be audited against the requirements of International Standards such as ISO 9001 and ISO 14001. These management system audits can be carried out separately or in combination.

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) sadrže odredbe za eksterno priznavanje.

Razlika u pristupu sistemima menadžmenta kvalitetom između familije standarda ISO 9000 i modela izvrsnosti jeste 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 tih zahteva. Modeli izvrsnosti sadrže kriterijume koji omogućavaju uporedno vrednovanje organizacionih performansi i to 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. Takav termin u boldu može se zameniti u definiciji njegovom kompletnom definicijom. Na primer:

proizvod (3.4.2) definiše se 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 navođenjem predmetne oblasti u ugaonim zagrada, < >, pre definicije.

PRIMER U kontekstu provere, termin "tehnički ekspert" unosi se na sledeći način:

3.9.11

tehnički ekspert

<provera> Osoba koja pruža specifično znanje ili ekspertizu **timu proveravača** (3.9.10).

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 postojanje u nečemu, naročito kao trajna karakteristika.

3.1.2

zahtev

Potreba ili očekivanje koji su iskazani, po pravilu podrazumevani ili obavezni.

NAPOMENA 1 "Po pravilu 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).

2.12 Relationship between quality management systems and excellence models

The approaches of quality management systems given in the ISO 9000 family of standards and in organizational excellence models are based on common principles. Both approaches

- a) enable an organization to identify its strengths and weaknesses,
- b) contain provision for evaluation against generic models,
- c) provide a basis for continual improvement, and
- d) contain provision for external recognition.

The difference between the approaches of the quality management systems in the ISO 9000 family and the excellence models lies in their scope of application. The ISO 9000 family of standards provides requirements for quality management systems and guidance for performance improvement; evaluation of quality management systems determines fulfilment of those requirements. The excellence models contain criteria that enable comparative evaluation of organizational performance and this is applicable to all activities and all interested parties of an organization. Assessment criteria in excellence models provide a basis for an organization to compare its performance with the performance of other organizations.

3 Terms and definitions

A term in a definition or note which is defined elsewhere in this clause is indicated by boldface followed by its entry number in parentheses. Such a boldface term may be replaced in the definition by its complete definition. For example:

product (3.4.2) is defined as "result of a process (3.4.1)";

process is defined as "set of interrelated or interacting activities which transforms inputs into outputs".

If the term "**process**" is replaced by its definition, as follows:

product then becomes "result of a set of interrelated or interacting activities which transforms inputs into outputs".

A concept limited to a special meaning in a particular context is indicated by designating the subject field in angle brackets, < >, before the definition.

EXAMPLE In the context of an audit, the term entry for technical expert is:

3.9.11

technical expert

<audit> person who provides specific knowledge or expertise to the **audit team** (3.9.10)

3.1 Terms relating to quality

3.1.1

quality

degree to which a set of inherent **characteristics** (3.5.1) fulfils **requirements** (3.1.2)

NOTE 1 The term "quality" can be used with adjectives such as poor, good or excellent.

NOTE 2 "Inherent", as opposed to "assigned", means existing in something, especially as a permanent characteristic.

3.1.2

requirement

need or expectation that is stated, generally implied or obligatory

NOTE 1 "Generally implied" means that it is custom or common practice for the **organization** (3.3.1), its **customers** (3.3.5) and other **interested parties** (3.3.7), that the need or expectation under consideration is implied.

NOTE 2 A qualifier can be used to denote a specific type of requirement, e.g. product requirement, quality management requirement, customer requirement.

NOTE 3 A specified requirement is one that is stated, for example in a **document** (3.7.2).

NAPOMENA 4 Zahteve mogu generisati različite **zainteresovane strane** (3.3.7).

NAPOMENA 5 Ova definicija razlikuje se od one navedene u ISO/IEC Direktivama, Deo 2:2004, tačka 3.12.1.

3.12.1

zahtev

izraz u sadržini nekog dokumenta kojim se saopštava kriterijum koji treba ispuniti ako se zahteva usklađenost sa tim dokumentom i od kojeg nije dopušteno nikakvo odstupanje.

3.1.3

klasa

Kategorija ili rang dati različitim zahtevima kvaliteta koji se odnose na **proizvode** (3.4.2), **proces** (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, po pravilu 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 uobičajen su 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, to 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 Termin za sposobnost procesa u oblasti statistike definisani su u standardu ISO 3534-2.

3.1.6

kompetentnost

Pokazana sposobnost da se primene znanje i veština.

NAPOMENA U ovom međunarodnom standardu pojam kompetentnost generički je definisan. Upotreba reči može biti specifičnija u ostalim ISO dokumentima.

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).

NOTE 4 Requirements can be generated by different **interested parties** (3.3.7).

NOTE 5 This definition differs from that provided in 3.12.1 of ISO/IEC Directives, Part 2:2004.

3.12.1

requirement

Expression in the content of a document conveying criteria to be fulfilled if compliance with the document is to be claimed and from which no deviation is permitted.

3.1.3

grade

category or rank given to different quality requirements for **products** (3.4.2), **processes** (3.4.1) or **systems** (3.2.1) having the same functional use

EXAMPLE Class of airline ticket and category of hotel in a hotel guide.

NOTE When establishing a quality requirement, the grade is generally specified.

3.1.4

customer satisfaction

customer's perception of the degree to which the customer's **requirements** (3.1.2) have been fulfilled.

NOTE 1 Customer complaints are a common indicator of low customer satisfaction but their absence does not necessarily imply high customer satisfaction.

NOTE 2 Even when customer requirements have been agreed with the customer and fulfilled, this does not necessarily ensure high customer satisfaction.

3.1.5

capability

ability of an **organization** (3.3.1), **system** (3.2.1) or **process** (3.4.1) to realize a **product** (3.4.2) that will fulfil the **requirements** (3.1.2) for that product.

NOTE Process capability terms in the field of statistics are defined in ISO 3534-2.

3.1.6

competence

demonstrated ability to apply knowledge and skills.

NOTE The concept of competence is defined in a generic sense in this International Standard. The word usage can be more specific in other ISO documents.

3.2 Terms relating to management

3.2.1

system

set of interrelated or interacting elements

3.2.2

management system

system (3.2.1) to establish policy and objectives and to achieve those objectives.

NOTE A management system of an **organization** (3.3.1) can include different management systems, such as a **quality management system** (3.2.3), a financial management system or an environmental management system.

3.2.3

quality management system

management system (3.2.2) to direct and control an **organization** (3.3.1) with regard to **quality** (3.1.1).

3.2.4

quality policy

overall intentions and direction of an **organization** (3.3.1) related to **quality** (3.1.1) as formally expressed by **top management** (3.2.7).

NOTE 1 Generally the quality policy is consistent with the overall policy of the organization and provides a framework for the setting of **quality objectives** (3.2.5).

NOTE 2 Quality management principles presented in this International Standard can form a basis for the establishment of a quality policy. (See 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 po pravilu se zasnivaju na **politici kvaliteta** (3.2.4) date organizacije.

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

3.2.6

menadžment

Koordinisane 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 ovlaštenjem 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, a 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

Koordinisane 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 kvaliteta.

3.2.12

poboljšavanje kvaliteta

Deo **menadžmenta kvalitetom** (3.2.8) usredsređen na povećavanje sposobnosti da se ispunjavaju **zahtevi** 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 neprekidan je 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 drugi načini i koji, po pravilu, dovodi do **korektivnih mera** (3.6.5) ili **preventivnih mera** (3.6.4).

3.2.5**quality objective**

something sought, or aimed for, related to **quality** (3.1.1)

NOTE 1 Quality objectives are generally based on the organization's **quality policy** (3.2.4).

NOTE 2 Quality objectives are generally specified for relevant functions and levels in the **organization** (3.3.1).

3.2.6**management**

coordinated activities to direct and control an **organization** (3.3.1)

NOTE In English, the term "management" sometimes refers to people, i.e. a person or group of people with authority and responsibility for the conduct and control of an organization. When "management" is used in this sense, it should always be used with some form of qualifier to avoid confusion with the concept "management" defined above. For example, "management shall..." is deprecated whereas "**top management** (3.2.7) shall..." is acceptable.

3.2.7**top management**

person or group of people who directs and controls an **organization** (3.3.1) at the highest level

3.2.8**quality management**

coordinated activities to direct and control an **organization** (3.3.1) with regard to **quality** (3.1.1)

NOTE Direction and control with regard to quality generally includes establishment of the **quality policy** (3.2.4) and **quality objectives** (3.2.5), **quality planning** (3.2.9), **quality control** (3.2.10), **quality assurance** (3.2.11) and **quality improvement** (3.2.12).

3.2.9**quality planning**

part of **quality management** (3.2.8) focused on setting **quality objectives** (3.2.5) and specifying necessary operational **processes** (3.4.1) and related resources to fulfil the quality objectives

NOTE Establishing **quality plans** (3.7.5) can be part of quality planning.

3.2.10**quality control**

part of **quality management** (3.2.8) focused on fulfilling quality requirements

3.2.11**quality assurance**

part of **quality management** (3.2.8) focused on providing confidence that quality requirements will be fulfilled

3.2.12**quality improvement**

part of **quality management** (3.2.8) focused on increasing the ability to fulfil quality requirements

NOTE The requirements can be related to any aspect such as **effectiveness** (3.2.14), **efficiency** (3.2.15) or **traceability** (3.5.4).

3.2.13**continual improvement**

recurring activity to increase the ability to fulfil **requirements** (3.1.2)

NOTE The **process** (3.4.1) of establishing objectives and finding opportunities for improvement is a continual process through the use of **audit findings** (3.9.5) and **audit conclusions** (3.9.6), analysis of data, management **reviews** (3.8.7) or other means and generally leads to **corrective action** (3.6.5) or **preventive action** (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 između osoblja po pravilu su uređeni.

NAPOMENA 2 Organizacija može biti javna ili privatna.

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

3.3.2**organizaciona struktura**

Uspostavljene odgovornosti, ovlašćenja i odnosi između osoblja.

NAPOMENA 1 Odgovornosti, ovlašćenja i odnosi između osoblja po pravilu su 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⟩ **Sistem** (3.2.1) 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 dobavljač.

NAPOMENA Za organizaciju korisnik može biti interni ili eksterni.

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 je reč o ugovaranju, isporučilac se ponekad naziva i "ugovorna strana".

Nacionalna fusnota

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

3.2.14**effectiveness**

extent to which planned activities are realized and planned results achieved

3.2.15**efficiency**

relationship between the result achieved and the resources used

3.3 Terms relating to organization**3.3.1****organization**

group of people and facilities with an arrangement of responsibilities, authorities and relationships

EXAMPLE Company, corporation, firm, enterprise, institution, charity, sole trader, association, or parts or combination thereof.

NOTE 1 The arrangement is generally orderly.

NOTE 2 An organization can be public or private.

NOTE 3 This definition is valid for the purposes of **quality management system** (3.2.3) standards. The term "organization" is defined differently in ISO/IEC Guide 2.

3.3.2**organizational structure**

arrangement of responsibilities, authorities and relationships between people

NOTE 1 The arrangement is generally orderly.

NOTE 2 A formal expression of the organizational structure is often provided in a **quality manual** (3.7.4) or a **quality plan** (3.7.5) for a **project** (3.4.3).

NOTE 3 The scope of an organizational structure can include relevant interfaces to external **organizations** (3.3.1).

3.3.3**infrastructure**

⟨organization⟩ **system** (3.2.1) of facilities, equipment and services needed for the operation of an **organization** (3.3.1)

3.3.4**work environment**

set of conditions under which work is performed

NOTE Conditions include physical, social, psychological and environmental factors (such as temperature, recognition schemes, ergonomics and atmospheric composition).

3.3.5**customer**

organization (3.3.1) or person that receives a **product** (3.4.2)

EXAMPLE Consumer, client, end-user, retailer, beneficiary and purchaser.

NOTE A customer can be internal or external to the organization.

3.3.6**supplier**

organization (3.3.1) or person that provides a product (3.4.2)

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

NOTE 1 A supplier can be internal or external to the organization.

NOTE 2 In a contractual situation, a supplier is sometimes called "contractor".

3.3.7

zainteresovana strana

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

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

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

3.3.8

ugovor

Obavezujući sporazum.

NAPOMENA U ovom međunarodnom standardu pojam ugovor generički je definisan. Upotreba reči može biti specifičnija u ostalim ISO dokumentima.

3.4 Termini koji se odnose na proces i proizvod

3.4.1

proces

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

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

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

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

3.4.2

proizvod

Rezultat **proces**a (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 obavlja u interfejsu između **isporučioца** (3.3.6) i **korisnika** (3.3.5) i po pravilu 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 po pravilu je nematerijalne prirode, a može biti u obliku koncepcija, transakcija ili **procedure** (3.4.5).

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

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

3.3.7

interested party

person or group having an interest in the performance or success of an **organization** (3.3.1)

EXAMPLE **Customers** (3.3.5), owners, people in an organization, **suppliers** (3.3.6), bankers, unions, partners or society.

NOTE A group can comprise an organization, a part thereof, or more than one organization.

3.3.8

contract

binding agreement

NOTE The concept of contract is defined in a generic sense in this International Standard. The word usage can be more specific in other ISO documents.

3.4 Terms relating to process and product

3.4.1

process

set of interrelated or interacting activities which transforms inputs into outputs

NOTE 1 Inputs to a process are generally outputs of other processes.

NOTE 2 Processes in an **organization** (3.3.1) are generally planned and carried out under controlled conditions to add value.

NOTE 3 A process where the **conformity** (3.6.1) of the resulting **product** (3.4.2) cannot be readily or economically verified is frequently referred to as a "special process".

3.4.2

product

result of a **process** (3.4.1)

NOTE 1 There are four generic product categories, as follows:

- services (e.g. transport);
- software (e.g. computer program, dictionary);
- hardware (e.g. engine mechanical part);
- processed materials (e.g. lubricant).

Many products comprise elements belonging to different generic product categories. Whether the product is then called service, software, hardware or processed material depends on the dominant element. For example, the offered product "automobile" consists of hardware (e.g. tyres), processed materials (e.g. fuel, cooling liquid), software (e.g. engine control software, driver's manual), and service (e.g. operating explanations given by the salesman).

NOTE 2 Service is the result of at least one activity necessarily performed at the interface between the **supplier** (3.3.6) and **customer** (3.3.5) and is generally intangible. Provision of a service can involve, for example, the following:

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

Software consists of information and is generally intangible and can be in the form of approaches, transactions or **procedures** (3.4.5).

Hardware is generally tangible and its amount is a countable **characteristic** (3.5.1). Processed materials are generally tangible and their amount is a continuous characteristic. Hardware and processed materials often are referred to as goods.

NOTE 3 **Quality assurance** (3.2.11) is mainly focused on intended product.

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 Prerađeno na osnovu standarda ISO 10006:2003.

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 za definisanje različitih faza ukupnog procesa projektovanja i razvoja.

NAPOMENA 2 Da bi se ukazalo na prirodu onoga šta se projektuje i razvija, može se koristiti atribut (na primer: projektovanje i razvoj proizvoda ili projektovanje i razvoj procesa).

3.4.5

procedura

postupak

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

NAPOMENA 1 Procedura može biti dokumentovana ili 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);
- čulne (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.

Nacionalna fusnota

²⁾ 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".

3.4.3

project

unique **process** (3.4.1), consisting of a set of coordinated and controlled activities with start and finish dates, undertaken to achieve an objective conforming to specific **requirements** (3.1.2), including the constraints of time, cost and resources

NOTE 1 An individual project can form part of a larger project structure.

NOTE 2 In some projects the objectives are refined and the product **characteristics** (3.5.1) defined progressively as the project proceeds.

NOTE 3 The outcome of a project can be one or several units of **product** (3.4.2).

NOTE 4 Adapted from ISO 10006:2003.

3.4.4

design and development

set of **processes** (3.4.1) that transforms **requirements** (3.1.2) into specified **characteristics** (3.5.1) or into the **specification** (3.7.3) of a **product** (3.4.2), **process** (3.4.1) or **system** (3.2.1)

NOTE 1 The terms “design” and “development” are sometimes used synonymously and sometimes used to define different stages of the overall design and development process.

NOTE 2 A qualifier can be applied to indicate the nature of what is being designed and developed (e.g. product design and development or process design and development).

3.4.5

procedure

specified way to carry out an activity or a **process** (3.4.1)

NOTE 1 Procedures can be documented or not.

NOTE 2 When a procedure is documented, the term "written procedure" or "documented procedure" is frequently used. The **document** (3.7.2) that contains a procedure can be called a "procedure document".

3.5 Terms relating to characteristics

3.5.1

characteristic

distinguishing feature

NOTE 1 A characteristic can be inherent or assigned.

NOTE 2 A characteristic can be qualitative or quantitative.

NOTE 3 There are various classes of characteristic, such as the following:

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

3.5.2

quality characteristic

inherent **characteristic** (3.5.1) of a **product** (3.4.2), **process** (3.4.1) or **system** (3.2.1) related to a **requirement** (3.1.2)

NOTE 1 Inherent means existing in something, especially as a permanent characteristic.

NOTE 2 A characteristic assigned to a product, process or system (e.g. the price of a product, the owner of a product) is not a quality characteristic of that product, process or system.

3.5.3

sigurnost funkcionisanja

Skup svojstava koja opisuju 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 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 pojmova "nedostatak" i "**neusaglašenost**" (3.6.2) važna je 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 za upotrebu ili održavanje, 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 preduzima se da bi se sprečilo dešavanje, a **korektivna mera** (3.6.5) preduzima se da bi se sprečilo 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 preduzima se 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.

3.5.3

dependability

collective term used to describe the availability performance and its influencing factors: reliability performance, maintainability performance and maintenance support performance

NOTE Dependability is used only for general descriptions in non-quantitative terms.

[IEC 60050-191:1990].

3.5.4

traceability

ability to trace the history, application or location of that which is under consideration

NOTE 1 When considering **product** (3.4.2), traceability can relate to

- the origin of materials and parts,
- the processing history, and
- the distribution and location of the product after delivery.

NOTE 2 In the field of metrology the definition in VIM:1993, 6.10, is the accepted definition.

3.6 Terms relating to conformity

3.6.1

conformity

fulfilment of a **requirement** (3.1.2)

NOTE The term "conformance" is synonymous but deprecated.

3.6.2

nonconformity

non-fulfilment of a **requirement** (3.1.2)

3.6.3

defect

non-fulfilment of a **requirement** (3.1.2) related to an intended or specified use

NOTE 1 The distinction between the concepts defect and **nonconformity** (3.6.2) is important as it has legal connotations, particularly those associated with product liability issues. Consequently the term "defect" should be used with extreme caution.

NOTE 2 The intended use as intended by the **customer** (3.3.5) can be affected by the nature of the information, such as operating or maintenance instructions, provided by the **supplier** (3.3.6).

3.6.4

preventive action

action to eliminate the cause of a potential **nonconformity** (3.6.2) or other undesirable potential situation

NOTE 1 There can be more than one cause for a potential nonconformity.

NOTE 2 Preventive action is taken to prevent occurrence whereas **corrective action** (3.6.5) is taken to prevent recurrence.

3.6.5

corrective action

action to eliminate the cause of a detected **nonconformity** (3.6.2) or other undesirable situation

NOTE 1 There can be more than one cause for a nonconformity.

NOTE 2 Corrective action is taken to prevent recurrence whereas **preventive action** (3.6.4) is taken to prevent occurrence.

NOTE 3 There is a distinction between **correction** (3.6.6) and corrective action.

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 preduzeta s namerom da se neusaglašen **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 sprovedena na neusaglašenom **proizvodu** (3.4.2) da bi se on učinio prihvatljivim za predviđenu 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 sprovedena na neusaglašenom **proizvodu** (3.4.2) da bi se sprečila njegova predviđena upotreba.

PRIMER Recikliranje, uništavanje.

NAPOMENA U slučaju 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 specifikiranim **zahtevima** (3.1.2).

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

3.6.12

prethodna dozvola za odstupanje

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

NAPOMENA Prethodna dozvola za odstupanje po pravilu se 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 **proces**a (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.

3.6.6**correction**

action to eliminate a detected **nonconformity** (3.6.2)

NOTE 1 A correction can be made in conjunction with a **corrective action** (3.6.5).

NOTE 2 A correction can be, for example, **rework** (3.6.7) or **regrade** (3.6.8).

3.6.7**rework**

action on a nonconforming **product** (3.4.2) to make it conform to the **requirements** (3.1.2)

NOTE Unlike rework, **repair** (3.6.9) can affect or change parts of the nonconforming product.

3.6.8**regrade**

alteration of the **grade** (3.1.3) of a nonconforming **product** (3.4.2) in order to make it conform to **requirements** (3.1.2) differing from the initial ones

3.6.9**repair**

action on a nonconforming **product** (3.4.2) to make it acceptable for the intended use

NOTE 1 Repair includes remedial action taken on a previously conforming product to restore it for use, for example as part of maintenance.

NOTE 2 Unlike **rework** (3.6.7), repair can affect or change parts of the nonconforming product.

3.6.10**scrap**

action on a nonconforming **product** (3.4.2) to preclude its originally intended use

EXAMPLE Recycling, destruction.

NOTE In a nonconforming service situation, use is precluded by discontinuing the service.

3.6.11**concession**

permission to use or release a **product** (3.4.2) that does not conform to specified **requirements** (3.1.2)

NOTE A concession is generally limited to the delivery of a product that has nonconforming **characteristics** (3.5.1) within specified limits for an agreed time or quantity of that product.

3.6.12**deviation permit**

permission to depart from the originally specified **requirements** (3.1.2) of a **product** (3.4.2) prior to realization

NOTE A deviation permit is generally given for a limited quantity of product or period of time, and for a specific use.

3.6.13**release**

permission to proceed to the next stage of a **process** (3.4.1)

NOTE In English, in the context of computer software, the term “release” is frequently used to refer to a version of the software itself.

3.7 Terms relating to documentation**3.7.1****information**

meaningful data

3.7.2

dokumenat

Informacija (3.7.1) i medijum na kojem se ona 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 računarski 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 bude čitljiv) odnose se na sve tipove dokumenata, a mogu postojati različiti zahtevi za specifikacije (na primer, zahtev da revizija bude pod kontrolom) i zapise (na primer, da se mogu 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

poslovník o kvalitetu

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

NAPOMENA Poslovník 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

Dokumenat (3.7.2) kojim se, za specifični **projekat** (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 Po pravilu, 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 Po pravilu, plan kvaliteta je jedan od rezultata **planiranja kvaliteta** (3.2.9).

3.7.6

zapis

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

NAPOMENA 1 Zapisi se mogu upotrebiti, na primer, za dokumentovanje **sledljivosti** (3.5.4), kao i da se pruže dokazi o **verifikaciji** (3.8.4), **preventivnim merama** (3.6.4) i **korektivnim merama** (3.6.5).

NAPOMENA 2 Po pravilu, na zapise ne treba da se odnosi upravljanje revizijom.

3.8 Termini koji se odnose na pregled

3.8.1

objektivni dokaz

Podaci koji potvrđuju postojanje ili istinitost nečega.

NAPOMENA Objektivni 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 to pogodno, merenje, ispitivanje ili procenjivanje primenom šablona.

[ISO/IEC Guide 2]³⁾

Nacionalna fusnota

³⁾ ISO/IEC Guide 2:1996, iz kojeg je preuzeta ova definicija, povučen je i zamenjen novim izdanjem.

3.7.2

document

information (3.7.1) and its supporting medium

EXAMPLE **Record** (3.7.6), **specification** (3.7.3), procedure document, drawing, report, standard.

NOTE 1 The medium can be paper, magnetic, electronic or optical computer disc, photograph or master sample, or a combination thereof.

NOTE 2 A set of documents, for example specifications and records, is frequently called "documentation".

NOTE 3 Some **requirements** (3.1.2) (e.g. the requirement to be readable) relate to all types of documents, however there can be different requirements for specifications (e.g. the requirement to be revision controlled) and records (e.g. the requirement to be retrievable).

3.7.3

specification

document (3.7.2) stating **requirements** (3.1.2)

NOTE A specification can be related to activities (e.g. procedure document, process specification and test specification), or **products** (3.4.2) (e.g. product specification, performance specification and drawing).

3.7.4

quality manual

document (3.7.2) specifying the **quality management system** (3.2.3) of an **organization** (3.3.1)

NOTE Quality manuals can vary in detail and format to suit the size and complexity of an individual organization.

3.7.5

quality plan

document (3.7.2) specifying which **procedures** (3.4.5) and associated resources shall be applied by whom and when to a specific **project** (3.4.3), **product** (3.4.2), **process** (3.4.1) or contract

NOTE 1 These procedures generally include those referring to quality management processes and to product realization processes.

NOTE 2 A quality plan often makes reference to parts of the **quality manual** (3.7.4) or to procedure documents.

NOTE 3 A quality plan is generally one of the results of **quality planning** (3.2.9).

3.7.6

record

document (3.7.2) stating results achieved or providing evidence of activities performed

NOTE 1 Records can be used, for example, to document **traceability** (3.5.4) and to provide evidence of **verification** (3.8.4), **preventive action** (3.6.4) and **corrective action** (3.6.5).

NOTE 2 Generally records need not be under revision control.

3.8 Terms relating to examination

3.8.1

objective evidence

data supporting the existence or verity of something

NOTE Objective evidence may be obtained through observation, measurement, **test** (3.8.3), or other means.

3.8.2

inspection

conformity evaluation by observation and judgement accompanied as appropriate by measurement, testing or gauging

[ISO/IEC Guide 2]

3.8.3

ispitivanje

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

3.8.4

verifikacija

overavanje

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

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

NAPOMENA 2 Potvrđivanje može da sadrži, na primer, sledeće aktivnosti:

- obavljanje alternativnih proračuna;
- upoređivanje nove projektne **specifikacije** (3.7.3) sa sličnom odobrenom projektnom 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" koristi se 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 utvrdile pogodnost, adekvatnost i **efektivnost** (3.2.14) predmetne materije za postizanje postavljenih ciljeva.

NAPOMENA Preispitivanje može takođe da obuhvati 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

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 1 Interne provere ponekad se nazivaju "provere preko prve strane" i obavlja ih sama **organizacija** (3.3.1), ili se obavljaju u njeno ime, u svrhu preispitivanja od strane rukovodstva i za ostale interne potrebe i za organizaciju one mogu predstavljati osnov za deklarisanje o **usaglašenosti** (3.6.1). U mnogim slučajevima, naročito u manjim organizacijama, nezavisnost se pokazuje time što proveravač nije odgovoran za aktivnost koja se proverava.

NAPOMENA 2 Eksterne provere obuhvataju ono što se obično naziva "provere preko druge strane" ili "provere preko treće strane". Provere preko druge strane obavljaju zainteresovane strane u odnosu na organizaciju, kao što su korisnici ili druge osobe u njihovo ime. Provere preko treće strane obavljaju eksterne nezavisne organizacije, kao što su one koje obavljaju sertifikaciju/registraciju usaglašenosti sa ISO 9001 ili ISO 14001.

NAPOMENA 3 Kada se dva ili više **sistema menadžmenta** (3.2.2) proveravaju zajedno, to se naziva "kombinovana provera".

NAPOMENA 4 Kada dve ili više organizacija za proveru sarađuju na proveru iste **organizacije koja se proverava** (3.9.8), to se naziva "zajednička provera".

3.8.3

test

determination of one or more **characteristics** (3.5.1) according to a **procedure** (3.4.5)

3.8.4

verification

confirmation, through the provision of **objective evidence** (3.8.1), that specified **requirements** (3.1.2) have been fulfilled

NOTE 1 The term "verified" is used to designate the corresponding status.

NOTE 2 Confirmation can comprise activities such as

- performing alternative calculations,
- comparing a new design **specification** (3.7.3) with a similar proven design specification,
- undertaking **tests** (3.8.3) and demonstrations, and
- reviewing documents prior to issue.

3.8.5

validation

confirmation, through the provision of **objective evidence** (3.8.1), that the **requirements** (3.1.2) for a specific intended use or application have been fulfilled

NOTE 1 The term "validated" is used to designate the corresponding status.

NOTE 2 The use conditions for validation can be real or simulated.

3.8.6

qualification process

process (3.4.1) to demonstrate the ability to fulfil specified **requirements** (3.1.2)

NOTE 1 The term "qualified" is used to designate the corresponding status.

NOTE 2 Qualification can concern persons, **products** (3.4.2), processes or **systems** (3.2.1).

EXAMPLE Auditor qualification process, material qualification process.

3.8.7

review

activity undertaken to determine the suitability, adequacy and **effectiveness** (3.2.14) of the subject matter to achieve established objectives

NOTE Review can also include the determination of **efficiency** (3.2.15).

EXAMPLE Management review, design and development review, review of customer requirements and nonconformity review.

3.9 Terms relating to audit

3.9.1

audit

systematic, independent and documented **process** (3.4.1) for obtaining **audit evidence** (3.9.4) and evaluating it objectively to determine the extent to which **audit criteria** (3.9.3) are fulfilled

NOTE 1 Internal audits, sometimes called first-party audits, are conducted by, or on behalf of, the **organization** (3.3.1) itself for management review and other internal purposes, and may form the basis for an organization's declaration of **conformity** (3.6.1). In many cases, particularly in smaller organizations, independence can be demonstrated by the freedom from responsibility for the activity being audited.

NOTE 2 External audits include those generally termed second- and third-party audits. Second-party audits are conducted by parties having an interest in the organization, such as **customers** (3.3.5), or by other persons on their behalf. Third-party audits are conducted by external, independent auditing organizations, such as those providing certification/registration of conformity to ISO 9001 or ISO 14001.

NOTE 3 When two or more **management systems** (3.2.2) are audited together, this is termed a combined audit.

NOTE 4 When two or more auditing organizations cooperate to audit a single **auditee** (3.9.8), this is termed a joint audit.

3.9.2**program provere**

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

NAPOMENA Program provere obuhvata sve aktivnosti neophodne za planiranje, organizovanje i sprovođenje provera.

3.9.3**kriterijumi provere**

Skup koji čine politika, **procedure** (3.4.5) ili **zahtevi** (3.1.2).

NAPOMENA Kriterijumi provere koriste se kao referenca sa kojom se upoređuju **dokazi provere** (3.9.4).

3.9.4**dokaz provere**

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

NAPOMENA Dokaz provere može biti kvalitativan ili kvantitativan.

3.9.5**nalazi provere**

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

NAPOMENA Nalazi provere mogu ukazati bilo na **usaglašenost** (3.6.1) bilo na **neusaglašenost** (3.6.2) sa kriterijumima provere, ili na mogućnost za poboljšavanje.

3.9.6**zaključak provere**

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

3.9.7**naručilac provere**

Organizacija (3.3.1) ili osoba koje traže **proveru** (3.9.1).

NAPOMENA Naručilac provere može biti **proveravana organizacija** (3.9.8) ili bilo koja druga **organizacija** (3.3.1) koja ima propisana ili ugovorena prava da zahteva proveru.

3.9.8**proveravana organizacija**

Organizacija (3.3.1) koja se proverava.

3.9.9**proveravač**

Osoba sa pokazanim ličnim osobinama i **kompetentnošću** (3.1.6 i 3.9.14) da obavlja **proveru** (3.9.1).

NAPOMENA Odgovarajuće lične osobine proveravača opisane su u ISO 19011.

3.9.10**tim proveravača**

Jedan ili više **proveravača** (3.9.9) koji obavljaju **proveru** (3.9.1), po potrebi potpomognuti **tehničkim ekspertima** (3.9.11).

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

NAPOMENA 2 U timu proveravača mogu biti i proveravači koji se obučavaju.

3.9.11**tehnički ekspert**

⟨provera⟩ Osoba koja pruža specifično znanje ili ekspertizu timu proveravača (3.9.10).

NAPOMENA 1 Specifično znanje ili ekspertiza odnose se na **organizaciju** (3.3.1), **proces** (3.4.1) ili aktivnost koji se proveravaju, ili na jezik ili kulturu.

NAPOMENA 2 Tehnički ekspert nema ulogu **proveravača** (3.9.9) u timu proveravača.

3.9.2**audit programme**

set of one or more **audits** (3.9.1) planned for a specific time frame and directed towards a specific purpose

NOTE An audit programme includes all activities necessary for planning, organizing and conducting the audits.

3.9.3**audit criteria**

set of policies, **procedures** (3.4.5) or **requirements** (3.1.2)

NOTE Audit criteria are used as a reference against which **audit evidence** (3.9.4) is compared.

3.9.4**audit evidence**

records (3.7.6), statements of fact or other **information** (3.7.1) which are relevant to the **audit criteria** (3.9.3) and verifiable

NOTE Audit evidence can be qualitative or quantitative.

3.9.5**audit findings**

results of the evaluation of the collected **audit evidence** (3.9.4) against **audit criteria** (3.9.3)

NOTE Audit findings can indicate either **conformity** (3.6.1) or **nonconformity** (3.6.2) with audit criteria or opportunities for improvement.

3.9.6**audit conclusion**

outcome of an **audit** (3.9.1) provided by the **audit team** (3.9.10) after consideration of the audit objectives and all **audit findings** (3.9.5)

3.9.7**audit client**

organization (3.3.1) or person requesting an **audit** (3.9.1)

NOTE The audit client may be the **auditee** (3.9.8) or any other **organization** (3.3.1) that has the regulatory or contractual right to request an audit.

3.9.8**auditee**

organization (3.3.1) being audited

3.9.9**auditor**

person with the demonstrated personal attributes and **competence** (3.1.6 and 3.9.14) to conduct an **audit** (3.9.1)

NOTE The relevant personal attributes for an auditor are described in ISO 19011.

3.9.10**audit team**

one or more **auditors** (3.9.9) conducting an **audit** (3.9.1), supported if needed by **technical experts** (3.9.11)

NOTE 1 One auditor of the audit team is appointed as the audit team leader.

NOTE 2 The audit team may include auditors-in-training.

3.9.11**technical expert**

⟨audit⟩ person who provides specific knowledge or expertise to the audit team (3.9.10)

NOTE 1 Specific knowledge or expertise relates to the **organization** (3.3.1), the **process** (3.4.1) or activity to be audited, or language or culture.

NOTE 2 A technical expert does not act as an **auditor** (3.9.9) in the audit team.

3.9.12**plan provere**

Opis aktivnosti i raspored rada tokom **provere** (3.9.1).

3.9.13**predmet i područje primene provere**

Obim i granice **provere** (3.9.1).

NAPOMENA Predmet i područje primene po pravilu obuhvata opis fizičke lokacije, organizacione jedinice, aktivnosti i **proces** (3.4.1), kao i potreban vremenski period.

3.9.14**kompetentnost**

⟨provera⟩ Pokazane lične osobine i pokazana sposobnost primene znanja i veština.

3.10 Termini koji se odnose na menadžment kvalitetom za merne procese**3.10.1****sistem menadžmenta merenjem**

Skup međusobno povezanih ili međusobno delujućih elemenata neophodnih za dostizanje **metrološkog potvrđivanja** (3.10.3) i neprekidnog upravljanja **mernim procesima** (3.10.2).

3.10.2**merni proces**

Skup operacija za utvrđivanje vrednosti veličine.

3.10.3**metrološko potvrđivanje**

Skup operacija koje se zahtevaju radi osiguranja usaglašenosti **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), naknadno 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 spremnost merne opreme za predviđenu upotrebu.

NAPOMENA 3 Zahtevi za predviđenu upotrebu obuhvataju, na primer, opseg, rezoluciju, najveće dopuštene greške.

NAPOMENA 4 Metrološki zahtevi 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 biti predmet etaloniranja.

3.10.6**metrološka funkcija**

Funkcija sa administrativnom i tehničkom odgovornošću za definisanje i primenu **sistema menadžmenta merenjem** (3.10.1).

NAPOMENA Reč "definisanje" ima značenje "specificiranje". Nije upotrebljena u terminološkom smislu "definisanja pojma" (u nekim jezicima ova razlika nije vidljiva iz samog konteksta).

3.9.12**audit plan**

description of the activities and arrangements for an **audit** (3.9.1)

3.9.13**audit scope**

extent and boundaries of an **audit** (3.9.1)

NOTE The audit scope generally includes a description of the physical locations, organizational units, activities and **processes** (3.4.1), as well as the time period covered.

3.9.14**competence**

⟨audit⟩ demonstrated personal attributes and demonstrated ability to apply knowledge and skills

3.10 Terms related to quality management for measurement processes**3.10.1****measurement management system**

set of interrelated and interacting elements necessary to achieve **metrological confirmation** (3.10.3) and continual control of **measurement processes** (3.10.2)

3.10.2**measurement process**

set of operations to determine the value of a quantity

3.10.3**metrological confirmation**

set of operations required to ensure that **measuring equipment** (3.10.4) conforms to the **requirements** (3.1.2) for its intended use

NOTE 1 Metrological confirmation generally includes calibration or **verification** (3.8.4), any necessary adjustment or **repair** (3.6.9), and subsequent recalibration, comparison with the metrological requirements for the intended use of the equipment, as well as any required sealing and labelling.

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

NOTE 3 The requirements for intended use include such considerations as range, resolution and maximum permissible errors.

NOTE 4 Metrological requirements are usually distinct from, and are not specified in, product requirements.

3.10.4**measuring equipment**

measuring instrument, software, measurement standard, reference material or auxiliary apparatus or combination thereof necessary to realize a **measurement process** (3.10.2)

3.10.5**metrological characteristic**

distinguishing feature which can influence the results of measurement

NOTE 1 **Measuring equipment** (3.10.4) usually has several metrological characteristics.

NOTE 2 Metrological characteristics can be the subject of calibration.

3.10.6**metrological function**

function with administrative and technical responsibility for defining and implementing the **measurement management system** (3.10.1)

NOTE The word "defining" has the meaning of "specifying". It is not used in the terminological sense of "defining a concept" (in some languages, this distinction is not clear from the context alone).

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 razumeti svi potencijalni korisnici standarda za sistem 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 tački 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 univerzalnoj transparentnosti 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, u zavisnosti od manjih sintaksičkih 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

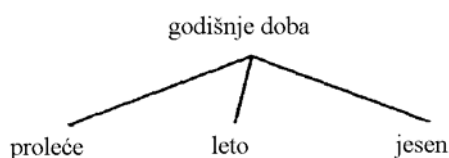
U terminološkom radu odnosi između pojmova zasnivaju se na hijerarhijskom formiranju karakteristika grupa, tako da se najekonomičniji opis jednog pojma formira imenovanjem njegovih grupa i opisom karakteristika koje ga razlikuju od njegovog nadređenog termina ili od njemu srodnih termina.

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 proleće, leto, jeseni i zime prema pojmu "godišnje doba".

Generički odnosi prikazuju se lepezom stablo-dijagrama, bez strelica (videti sliku A.1).



Slika A.1 — Grafički prikaz generičkog odnosa

Annex A (informative)

Methodology used in the development of the vocabulary

A.1 Introduction

The universality of application of the ISO 9000 family of standards requires the use of

- a technical description but without the use of technical language, and
- a coherent and harmonized vocabulary that is easily understandable by all potential users of quality management systems standards.

Concepts are not independent of one another, and an analysis of the relationships between concepts within the field of quality management systems and the arrangement of them into concept systems is a prerequisite of a coherent vocabulary. Such an analysis was used in the development of the vocabulary specified in this document. Since the concept diagrams employed during the development process may be helpful in an informative sense, they are reproduced in A.4.

A.2 Content of a vocabulary entry and the substitution rule

The concept forms the unit of transfer between languages (including variants within one language, for example American English and British English). For each language, the most appropriate term for the universal transparency of the concept in that language, i.e. not a literal approach to translation, is chosen.

A definition is formed by describing only those characteristics that are essential to identify the concept. Information concerning the concept which is important but which is not essential to its description is put in one or more notes to the definition.

When a term is substituted by its definition, subject to minor syntax changes, there should be no change in the meaning of the text. Such a substitution provides a simple method for checking the accuracy of a definition. However, where the definition is complex in the sense that it contains a number of terms, substitution is best carried out taking one or, at most, two definitions at a time. Complete substitution of the totality of the terms will become difficult to achieve syntactically and unhelpful in conveying meaning.

A.3 Concept relationships and their graphical representation

A.3.1 General

In terminology work, the relationships between concepts are based on the hierarchical formation of the characteristics of a species so that the most economical description of a concept is formed by naming its species and describing the characteristics that distinguish it from its parent or sibling concepts.

There are three primary forms of concept relationships indicated in this annex: generic (A.3.2), partitive (A.3.3) and associative (A.3.4).

A.3.2 Generic relation

Subordinate concepts within the hierarchy inherit all the characteristics of the superordinate concept and contain descriptions of these characteristics which distinguish them from the superordinate (parent) and coordinate (sibling) concepts, e.g. the relation of spring, summer, autumn and winter to season.

Generic relations are depicted by a fan or tree diagram without arrows (see Figure A.1).

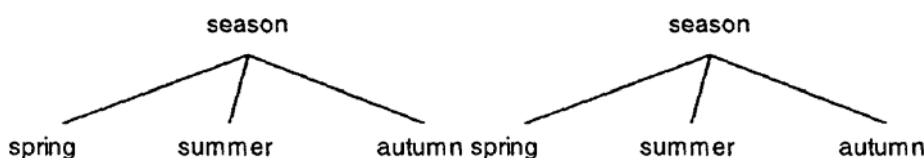
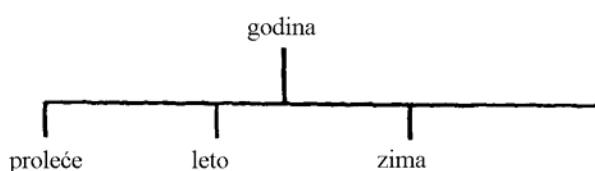


Figure A.1 — Graphical representation of a generic relation

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". U poređenju sa tim, ne bi bilo odgovarajuće da se sunčano vreme (jedna od mogućih karakteristika leta) definiše kao deo godine.

Partitivni odnosi prikazuju se u obliku račvastog dijagrama 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 pojma i drugog 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).

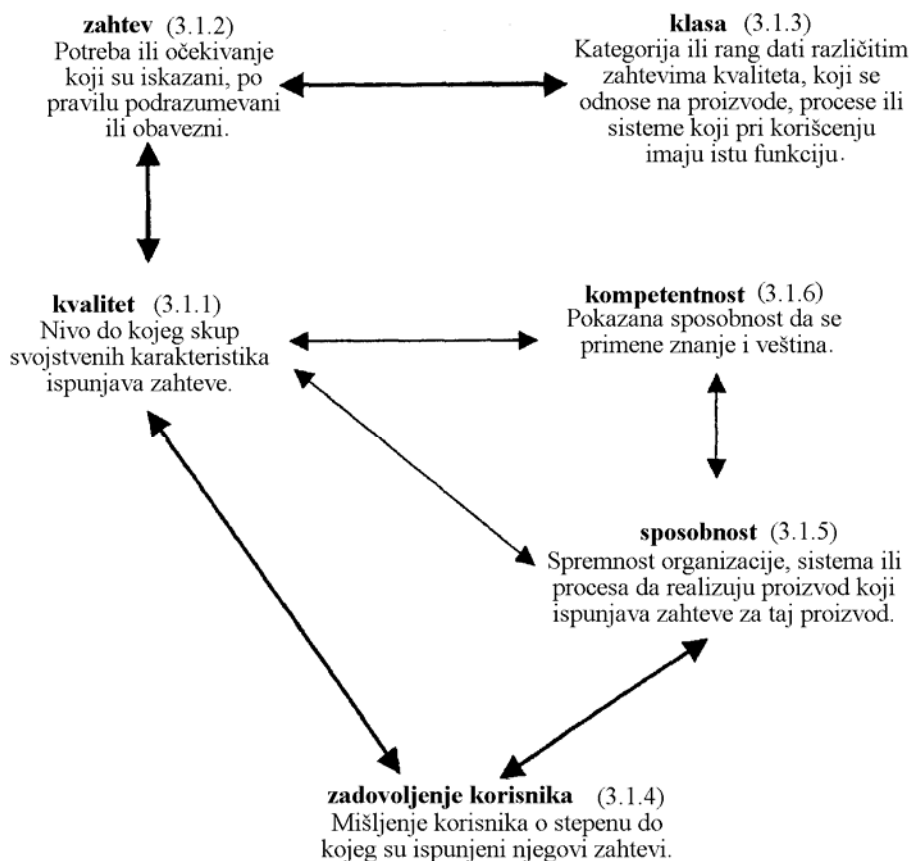


Slika A.3 — Grafički prikaz asocijativnog odnosa

A.4 Pojmovni dijagrami

Slike od A.4 do A.13 prikazuju pojmovne dijagrame na kojima se zasnivaju tematska grupisanja iz tačke 3 ovog međunarodnog standarda.

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



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

A.3.3 Partitive relation

Subordinate concepts within the hierarchy form constituent parts of the superordinate concept, e.g. spring, summer, autumn and winter may be defined as parts of the concept year. In comparison, it is inappropriate to define sunny weather (one possible characteristic of summer) as part of a year.

Partitive relations are depicted by a rake without arrows (see Figure A.2). Singular parts are depicted by one line, multiple parts by double lines.

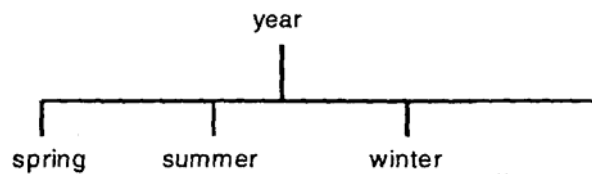


Figure A.2 — Graphical representation of a partitive relation

A.3.4 Associative relation

Associative relations cannot provide the economies in description that are present in generic and partitive relations but are helpful in identifying the nature of the relationship between one concept and another within a concept system, e.g. cause and effect, activity and location, activity and result, tool and function, material and product.

Associative relations are depicted by a line with arrowheads at each end (see Figure A.3).



Figure A.3 — Graphical representation of an associative relation

A.4 Concept diagrams

Figures A.4 to A.13 show the concept diagrams on which the thematic groupings of Clause 3 are based.

Since the definitions of the terms are repeated without any related notes, it is recommended to refer to Clause 3 to consult any such notes.

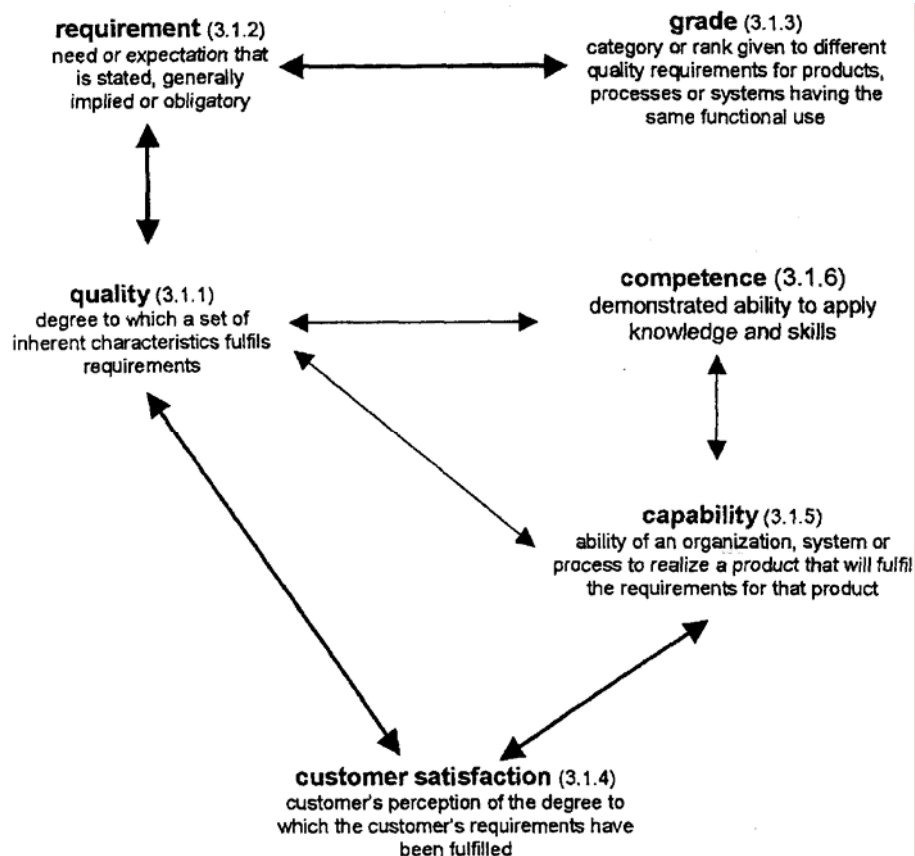
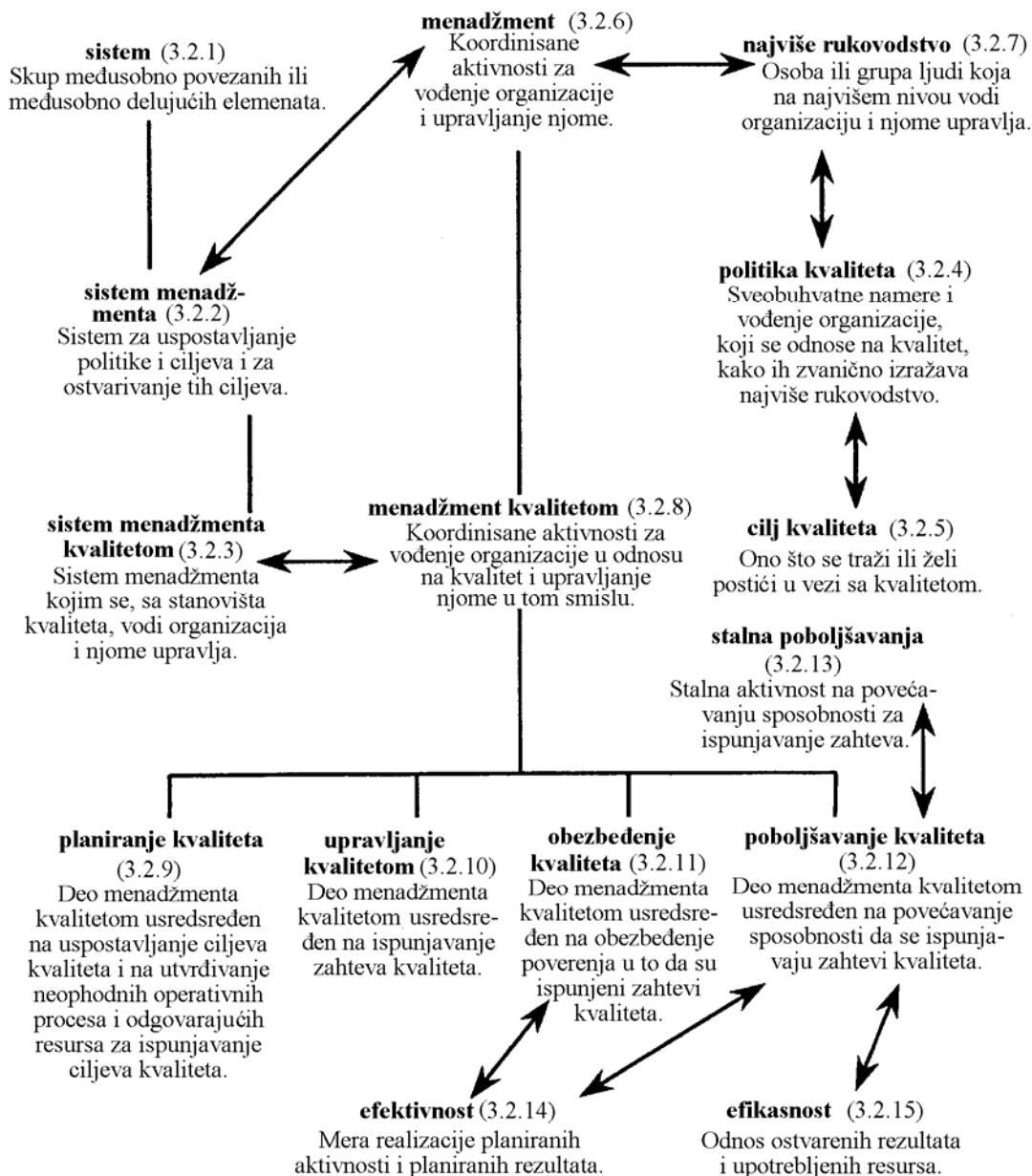


Figure A.4 — Concepts relating to quality (3.1)



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

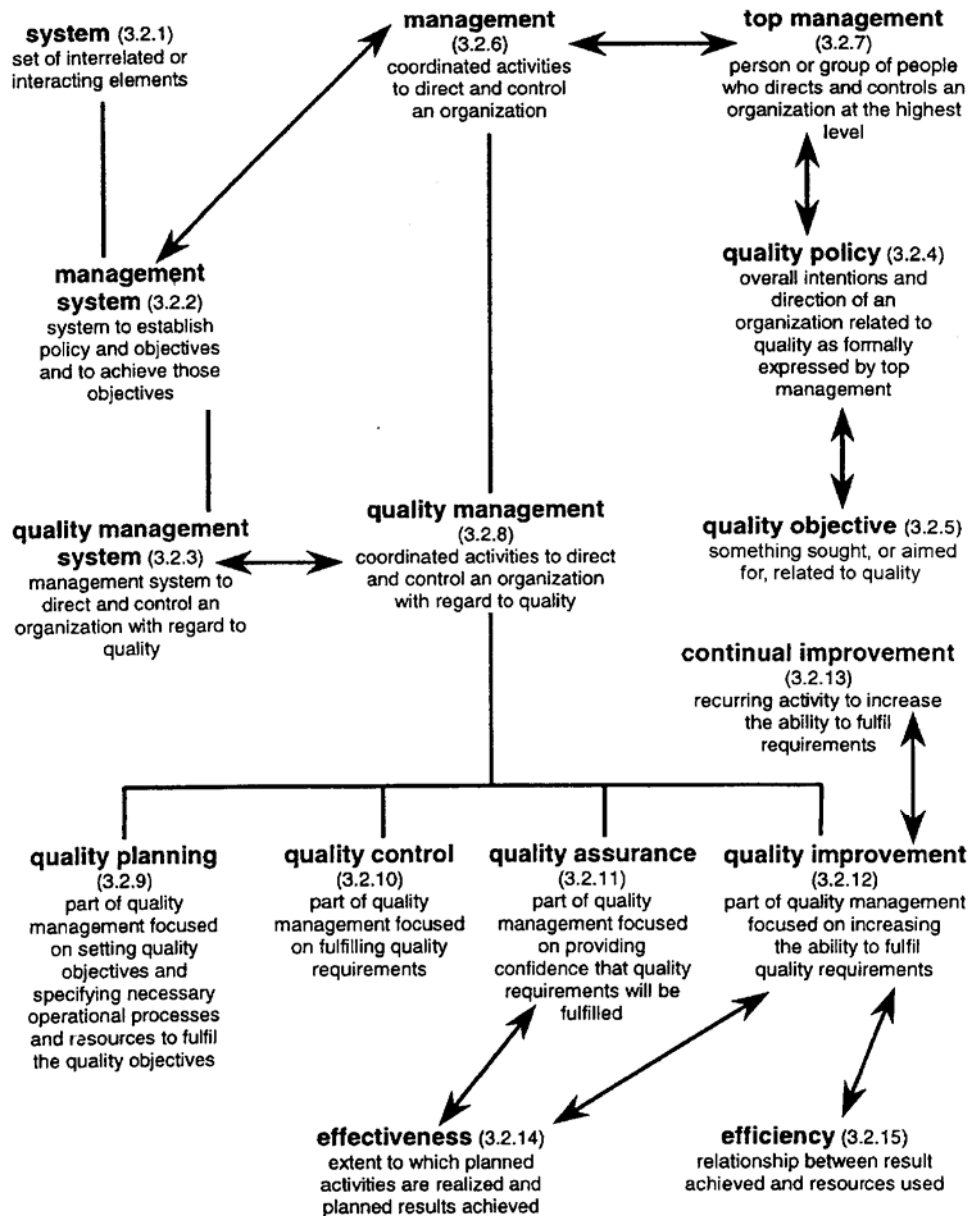
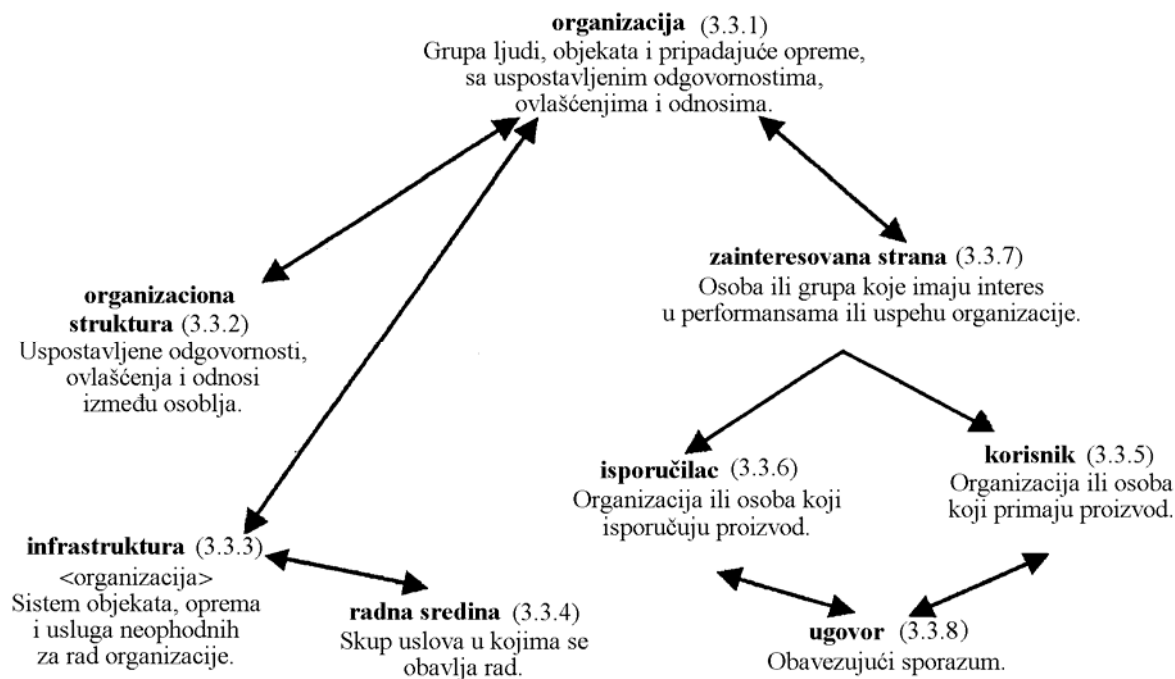
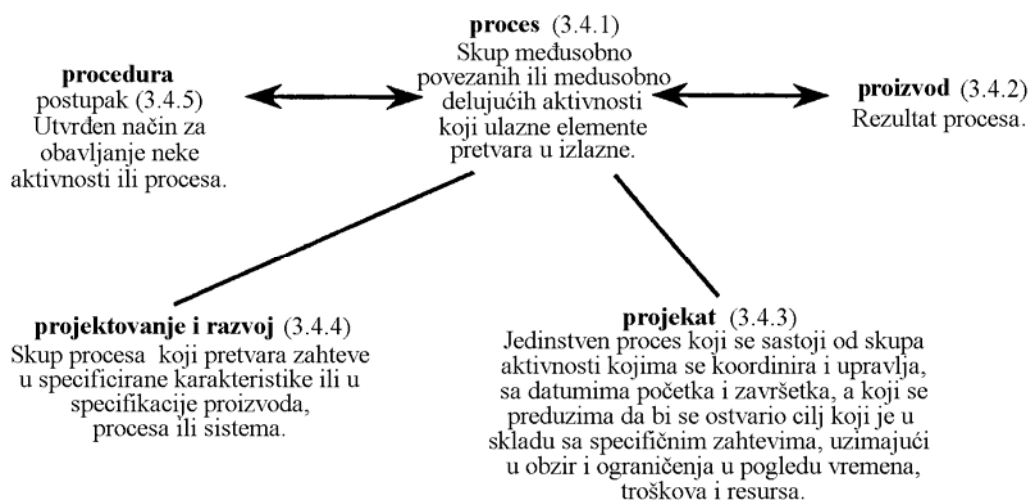


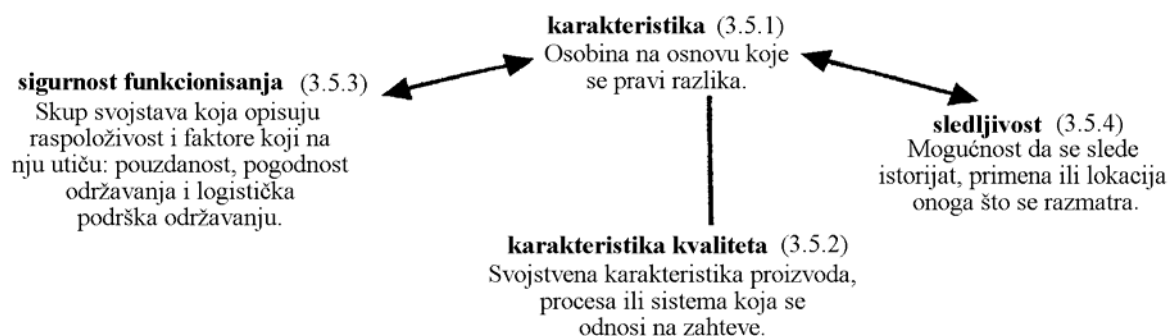
Figure A.5 — Concepts relating to management (3.2)



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



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



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

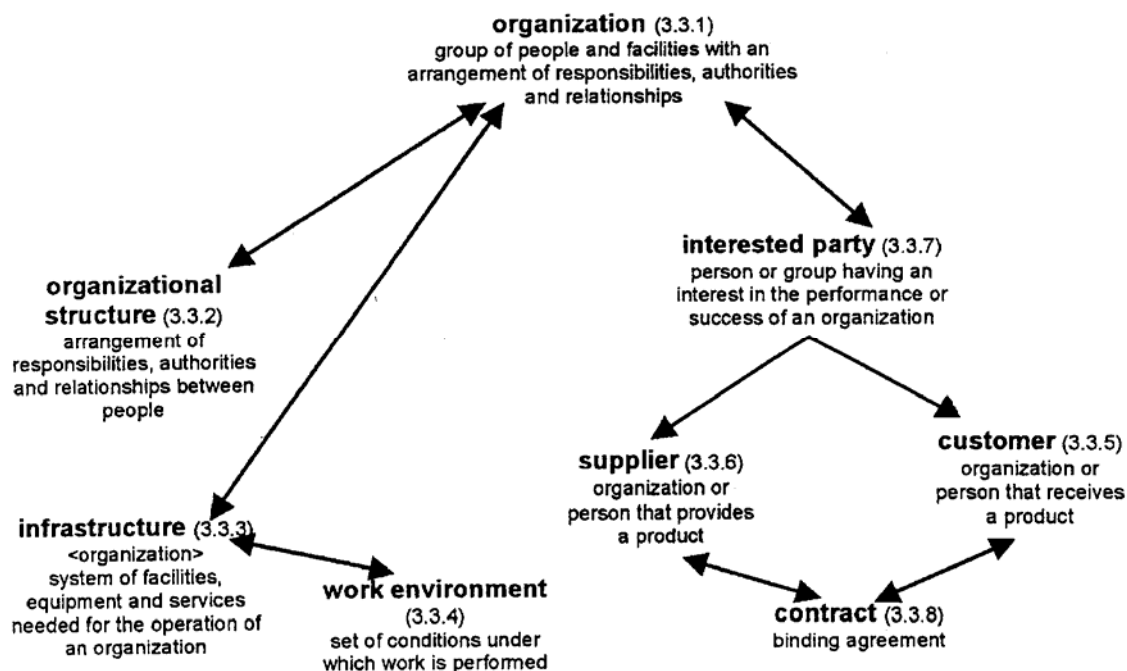


Figure A.6 — Concepts relating to organization (3.3)

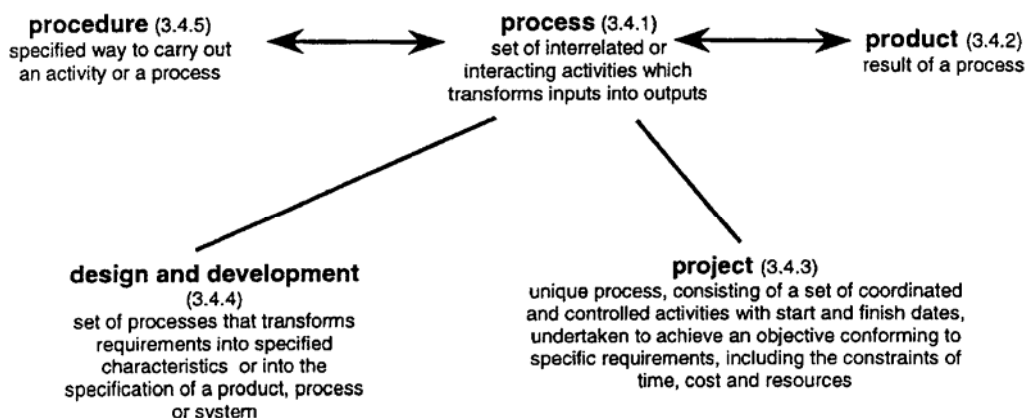


Figure A.7 — Concepts relating to process and product (3.4)

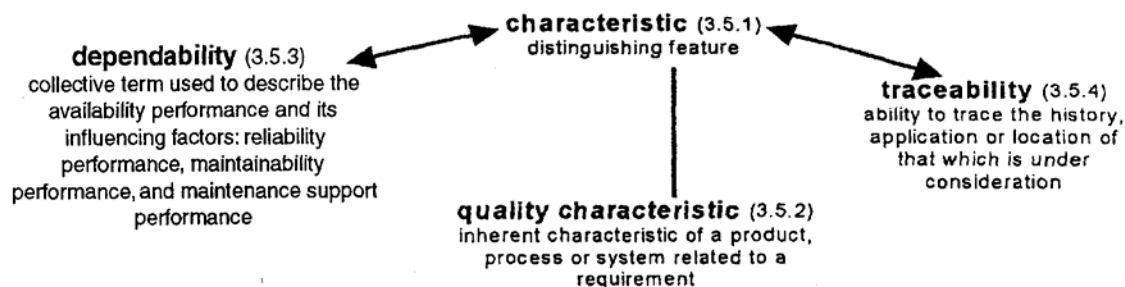
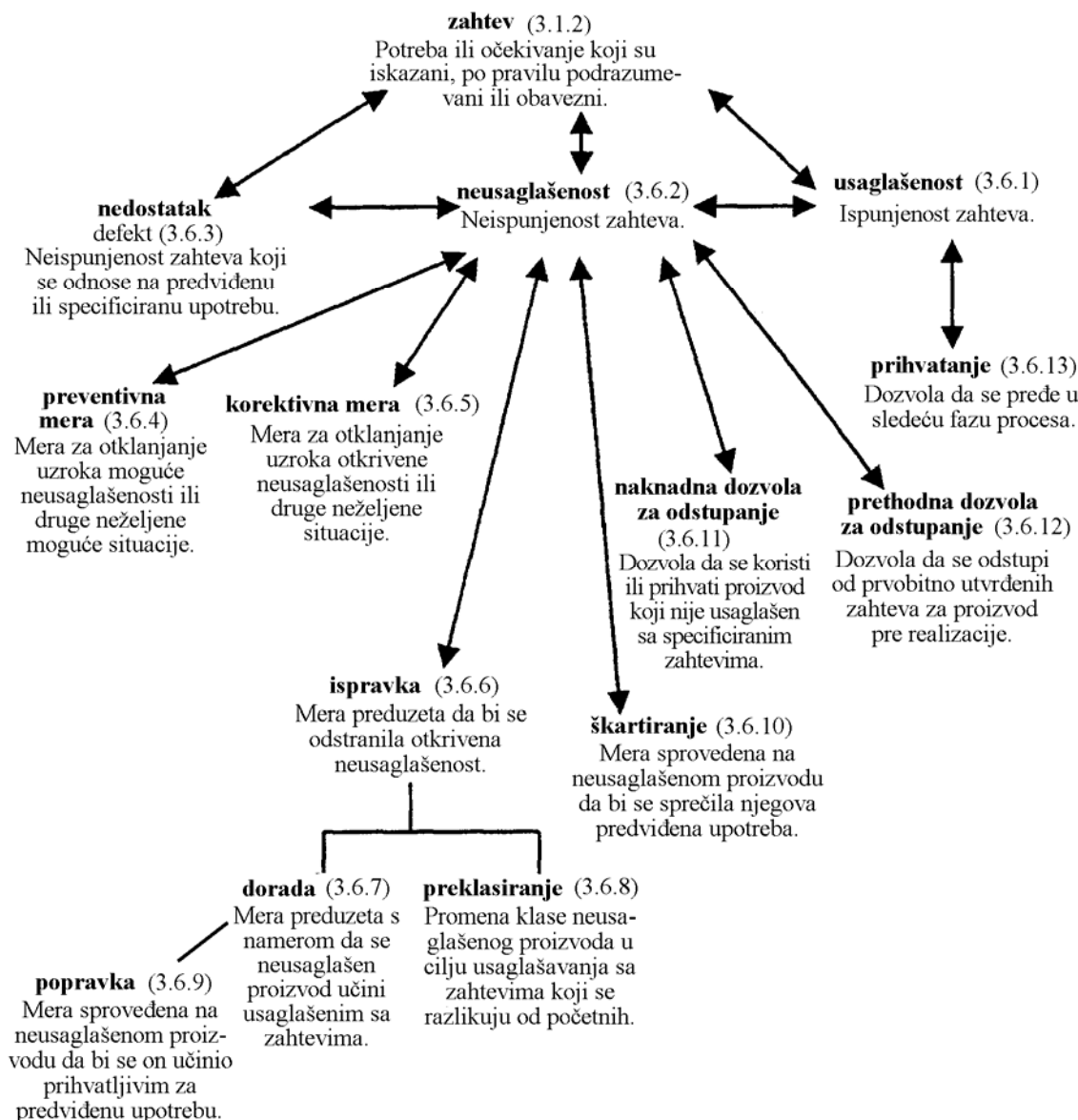
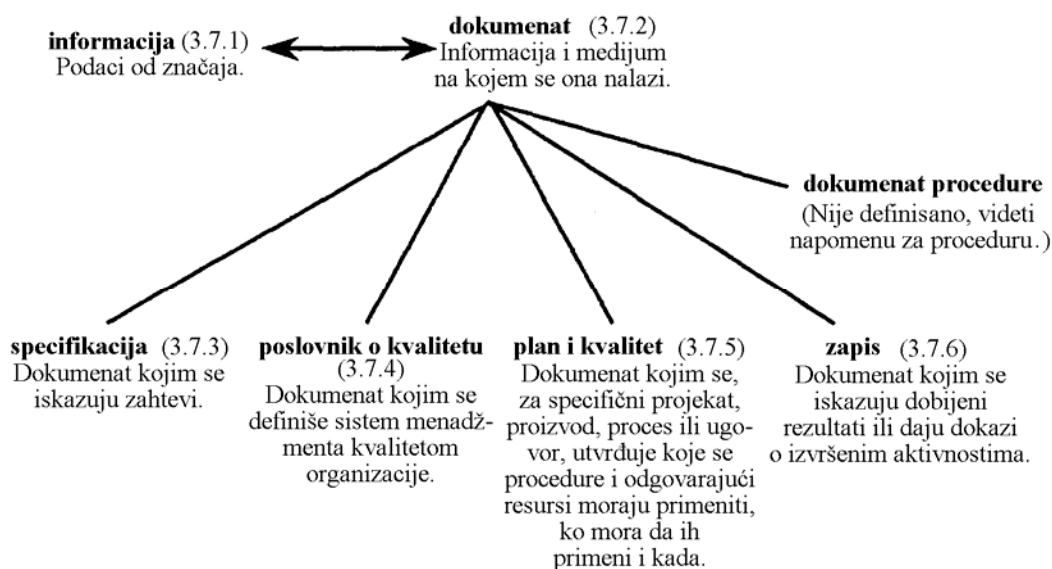


Figure A.8 — Concepts relating to characteristics (3.5)



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



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

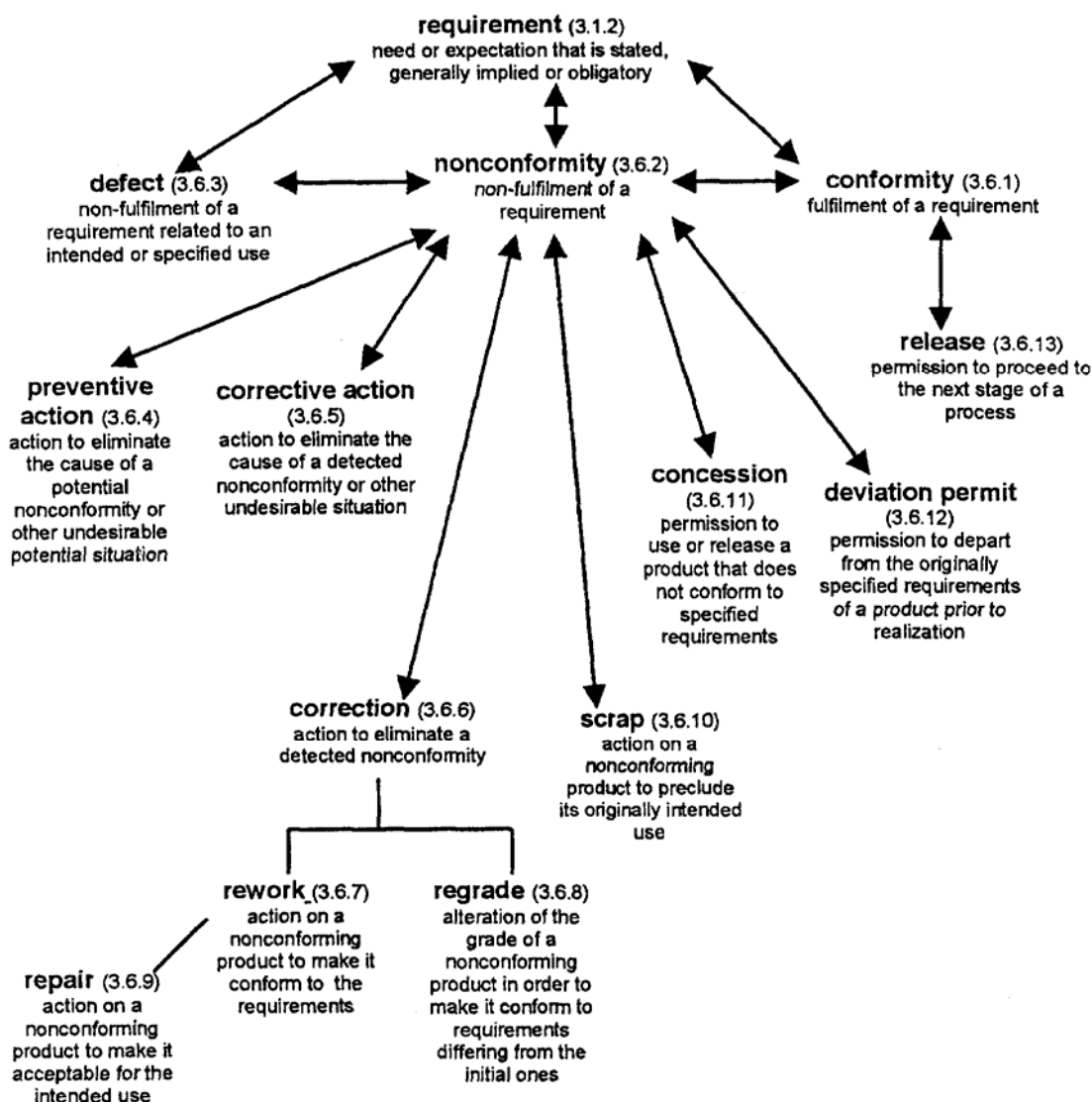


Figure A.9 — Concepts relating to conformity (3.6)

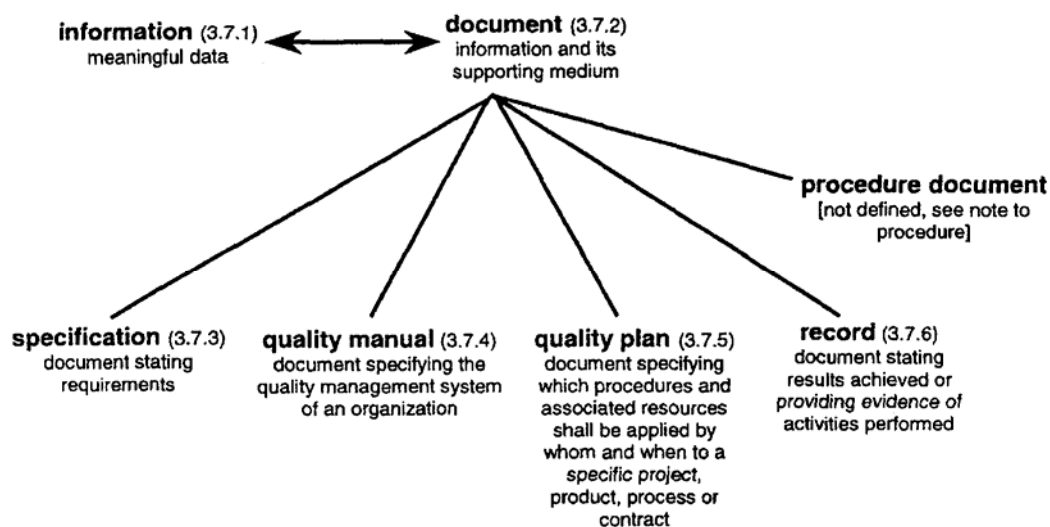
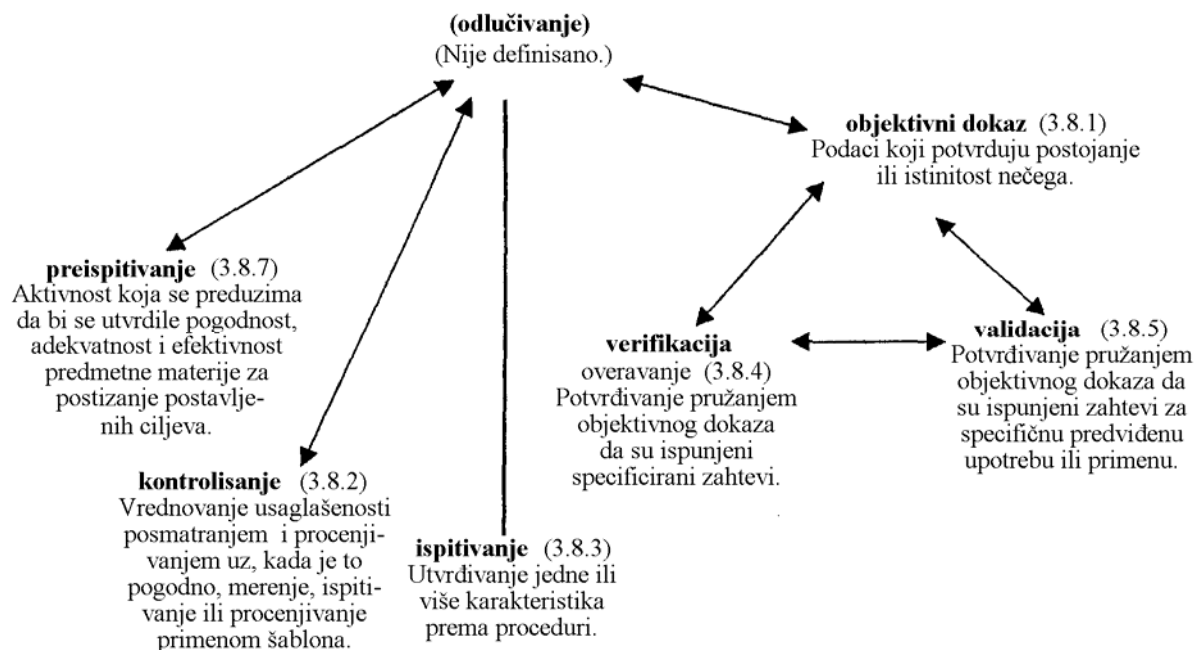
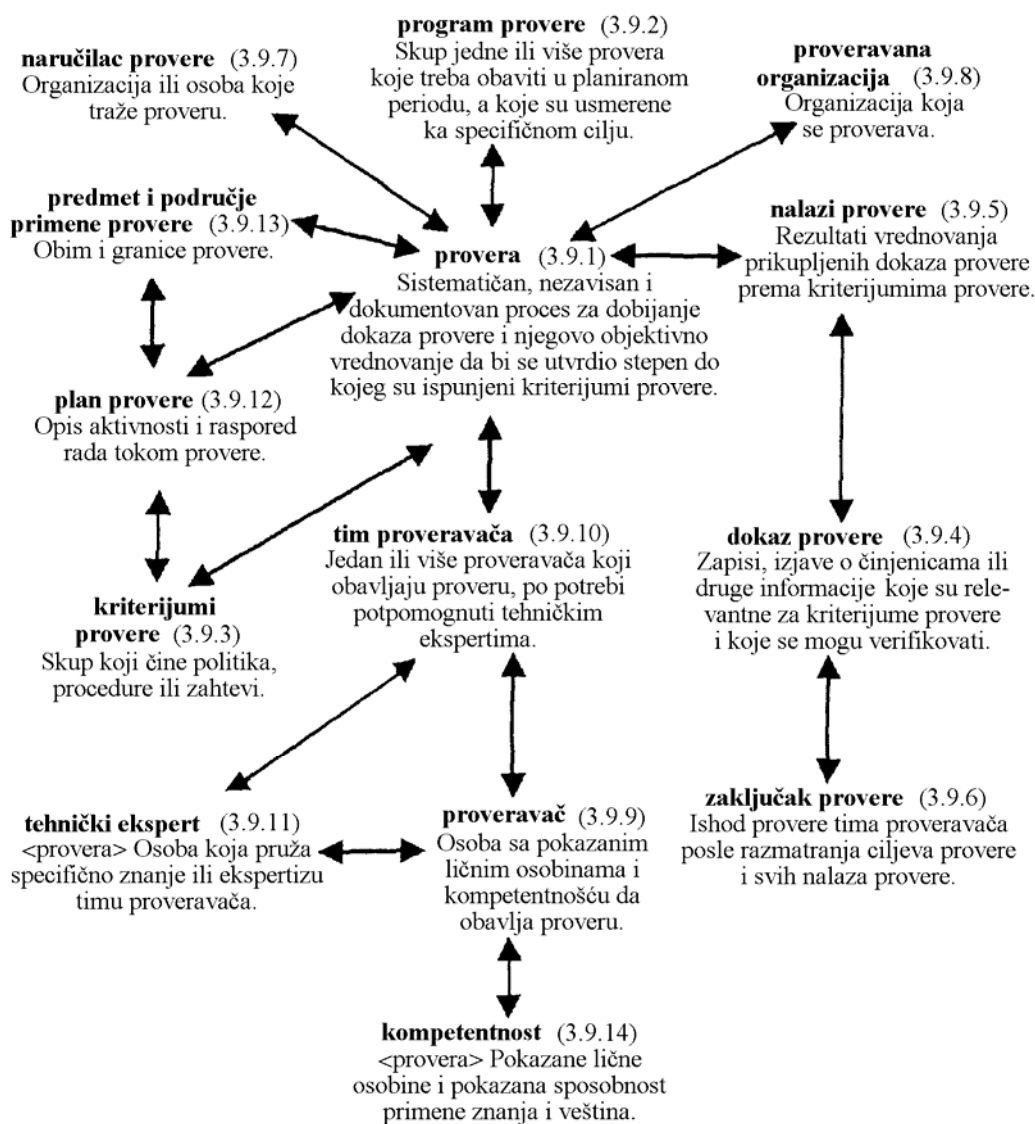


Figure A.10 — Concepts relating to documentation (3.7)



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



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

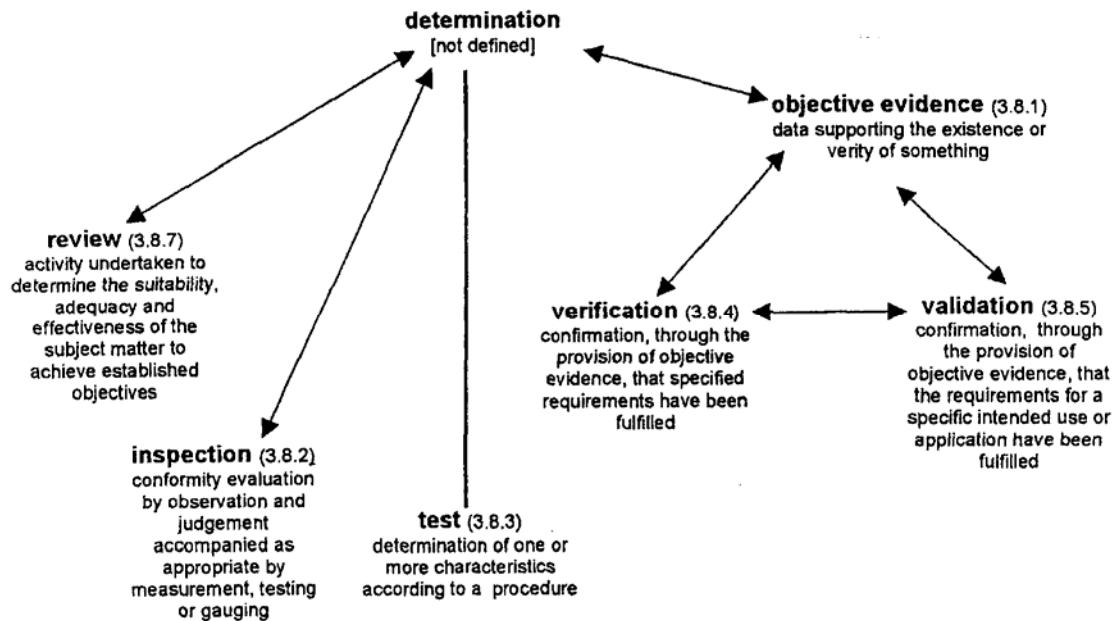


Figure A.11 — Concepts relating to examination (3.8)

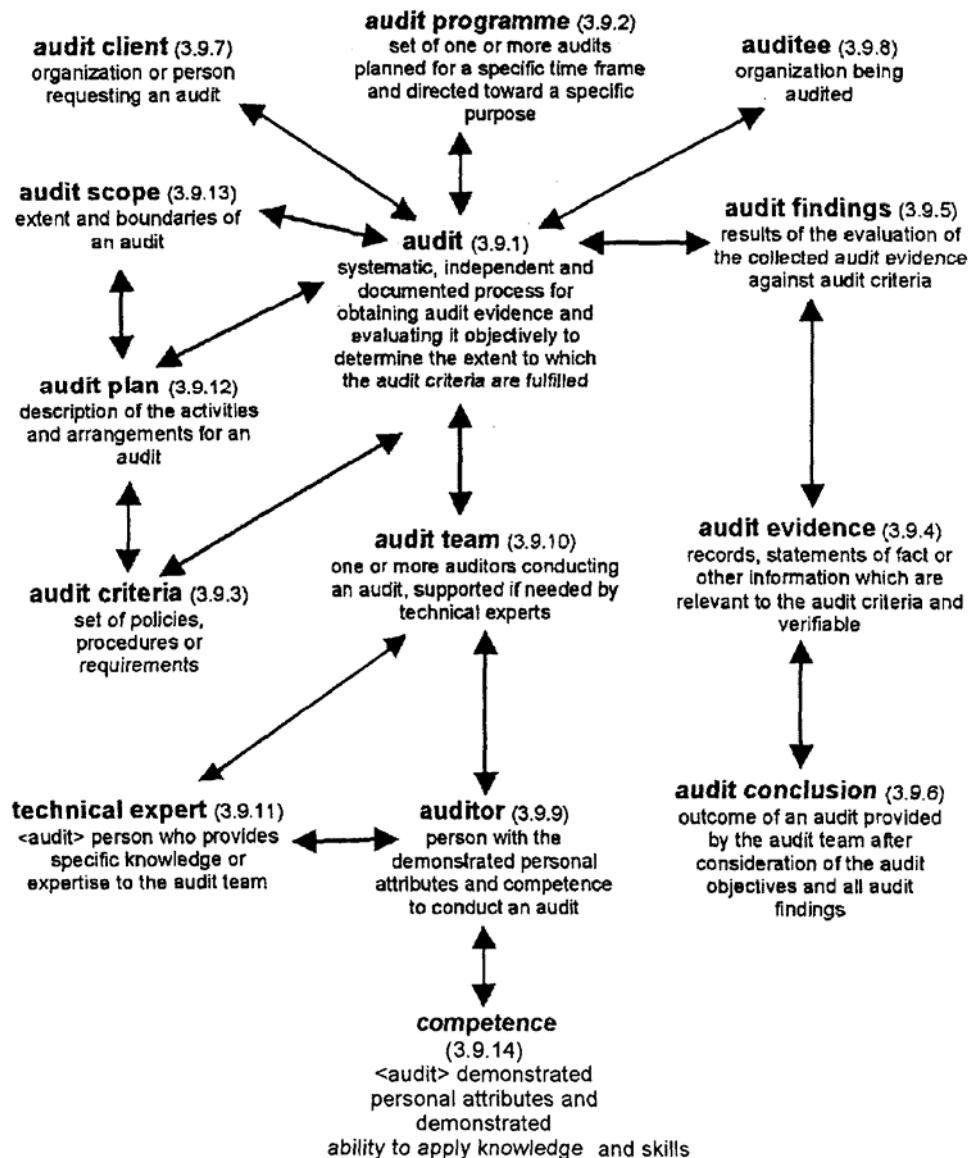
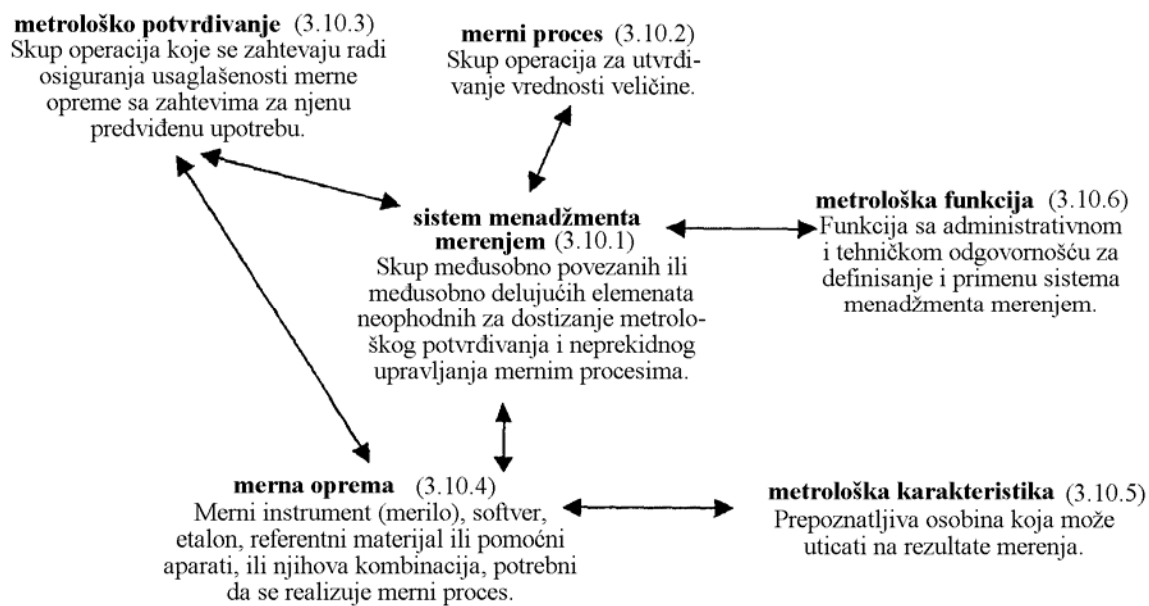


Figure A.12 — Concepts relating to audit (3.9)



Slika A.13 — Pojmovi koji se odnose na menadžment kvalitetom za merne procese (3.10)

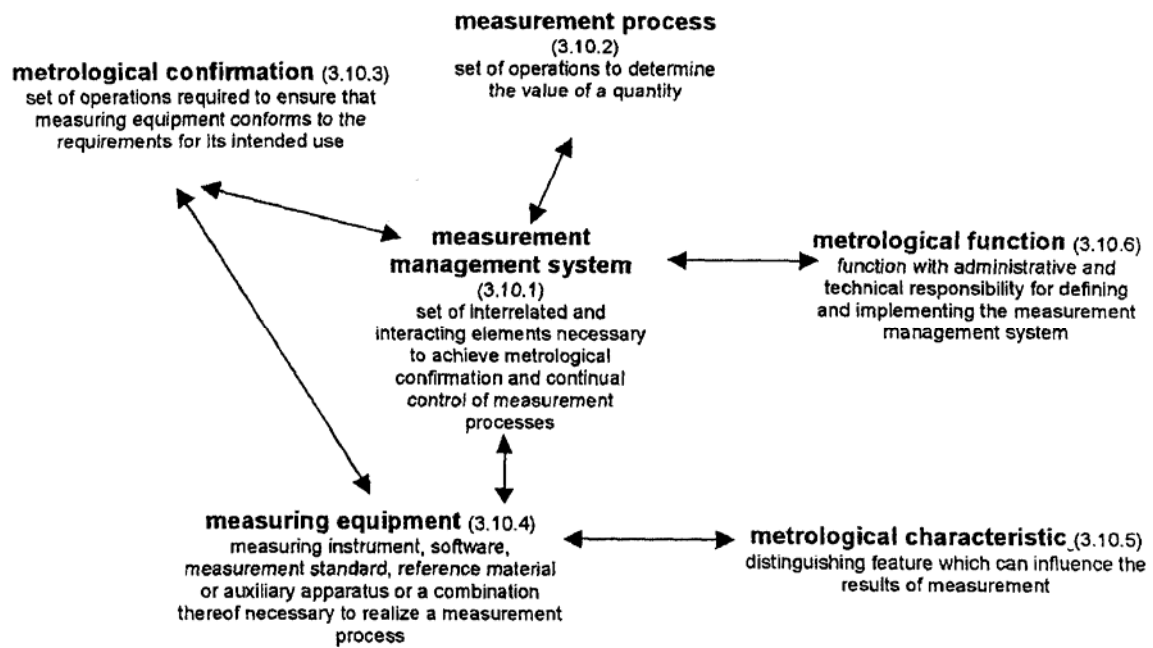


Figure A.13 — Concepts relating to quality management for measurement processes (3.10)

Bibliografija Bibliography

- [1] ISO 704, *Terminology work — Principles and methods*
- [2] ISO 1087-1, *Terminology work — Vocabulary — Part 1: Theory and application*
- [3] ISO 3534-2, *Statistics — Vocabulary and symbols — Part 2: Applied statistics¹⁾*
- [4] ISO 9001:2000, *Quality management systems — Requirements*
- [5] ISO 9004:2000, *Quality management systems — Guidelines for performance improvements*
- [6] ISO 10012, *Measurement management systems — Requirements for measurement processes and measuring equipment*
- [7] ISO/TR 10013, *Guidelines for quality management system documentation*
- [8] ISO/TR 10017, *Guidance on statistical techniques for ISO 9001:2000*
- [9] ISO 10019, *Guidelines for the selection of quality management system consultants and use of their services*
- [10] ISO 10241, *International terminology standards — Preparation and layout*
- [11] ISO/TR 13425, *Guidelines for the selection of statistical methods in standardization and specification*
- [12] ISO/IEC 17000, *Conformity assessment — Vocabulary and general principles*
- [13] ISO 19011, *Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing*
- [14] ISO/IEC Guide 2, *Standardization and related activities — General vocabulary*
- [15] IEC 60050-191, *International Electrotechnical Vocabulary — Chapter 191: Dependability and quality of service*
- [16] IEC 60050-191/A2:2002, *International Electrotechnical Vocabulary — Chapter 191: Dependability and quality of service: Amendment 2*
- [17] VIM:1993, *International vocabulary of basic and general terms in metrology*, BIPM/IEC/IFCC/ISO/OIML/IUPAC/IUPAP
- [18] *Quality Management Principles Brochure²⁾*
- [19] *ISO 9000 + ISO 14000 News* (a bimonthly publication which provides comprehensive coverage of international developments relating to ISO's management system standards, including news of their implementation by diverse organizations around the world)³⁾
- [20] ISO/IEC Directives, Part 1, Part 2:2004 and Supplement

¹⁾ To be published. (Biće objavljen.)

²⁾ Available from website: <http://www.iso.org>. (Dostupno na sajtu <http://www.iso.org>).

³⁾ Available from ISO Central Secretariat (sales@iso.org). [Može se nabaviti od ISO Centralnog sekretarijata (sales@iso.org).]

Alphabetical index

A

audit 3.9.1
 audit client 3.9.7
 audit conclusion 3.9.6
 audit criteria 3.9.3
 audit evidence 3.9.4
 audit findings 3.9.5
 audit plan 3.9.12
 audit programme 3.9.2
 audit scope 3.9.13
 audit team 3.9.10
 auditee 3.9.8
 auditor 3.9.9

C

capability 3.1.5
 characteristic 3.5.1
 competence 3.1.6
 competence (audit) 3.9.14
 concession 3.6.11
 conformity 3.6.1
 continual improvement 3.2.13
 contract 3.3.8
 correction 3.6.6
 corrective action 3.6.5
 customer 3.3.5
 customer satisfaction 3.1.4

D

defect 3.6.3
 dependability 3.5.3
 design and development 3.4.4
 deviation permit 3.6.12
 document 3.7.2

E

effectiveness 3.2.14
 efficiency 3.2.15

G

grade 3.1.3

I

information 3.7.1
 infrastructure 3.3.3
 inspection 3.8.2
 interested party 3.3.7

M

management 3.2.6
 management system 3.2.2
 measurement management system 3.10.1
 measurement process 3.10.2
 measuring equipment 3.10.4
 metrological characteristic 3.10.5
 metrological confirmation 3.10.3
 metrological function 3.10.6

N

nonconformity 3.6.2

O

objective evidence 3.8.1
 organization 3.3.1
 organizational structure 3.3.2

P

preventive action 3.6.4
 procedure 3.4.5
 process 3.4.1
 product 3.4.2
 project 3.4.3

Q

qualification process 3.8.6
 quality 3.1.1
 quality assurance 3.2.11
 quality characteristic 3.5.2
 quality control 3.2.10
 quality improvement 3.2.12

quality management 3.2.8
 quality management system 3.2.3
 quality manual 3.7.4
 quality objective 3.2.5
 quality plan 3.7.5
 quality planning 3.2.9
 quality policy 3.2.4

R

record 3.7.6
 regrade 3.6.8
 release 3.6.13
 repair 3.6.9
 requirement 3.1.2
 review 3.8.7
 rework 3.6.7

S

scrap 3.6.10
 specification 3.7.3
 supplier 3.3.6
 system 3.2.1

T

technical expert (audit) 3.9.11
 test 3.8.3
 top management 3.2.7
 traceability 3.5.4

V

validation 3.8.5
 verification 3.8.4

W

work environment 3.3.4

Prilog NA

Registar termina na srpskom jeziku

C	N	R
cilj kvaliteta 3.2.5	najviše rukovodstvo 3.2.7	radna sredina 3.3.4
D	naknadna dozvola za odstupanje 3.6.11	S
dokaz provere 3.9.4	nalazi provere 3.9.5	sigurnost funkcionisanja 3.5.3
dokumenat 3.7.2	naručilac provere 3.9.7	sistem 3.2.1
dorada 3.6.7	nedostatak (defekt) 3.6.3	sistem menadžmenta 3.2.2
	neusaglašenost 3.6.2	sistem menadžmenta kvalitetom 3.2.3
E	O	sistem upravljanja mernim procesom 3.10.1
efektivnost 3.2.14	obezbeđenje kvaliteta 3.2.11	sledljivost 3.5.4
efikasnost 3.2.15	objektivan dokaz 3.8.1	specifikacija 3.7.3
I	organizacija 3.3.1	sposobnost 3.1.5
informacija 3.7.1	organizacija koja se proverava 3.9.8	stalna poboljšavanja 3.2.13
infrastruktura 3.3.3	organizaciona struktura 3.3.2	Š
ispitivanje 3.8.3	osposobljenost 3.9.12	škartiranje 3.6.10
isporučilac 3.3.6	P	T
ispravka 3.6.6	plan kvaliteta 3.7.5	tehnički ekspert 3.9.11
K	plan provere 3.9.12	tim proveravača 3.9.10
karakteristika 3.5.1	planiranje kvaliteta 3.2.9	U
karakteristika kvaliteta 3.5.2	poboljšavanje kvaliteta 3.2.12	ugovor 3.3.8
klasa 3.1.3	politika kvaliteta 3.2.4	upravljanje kvalitetom 3.2.10
kompetentnost 3.1.6, 3.9.14	popravka 3.6.9	usaglašenost 3.6.1
kontrolisanje 3.8.2	poslovník o kvalitetu 3.7.4	V
korektivna mera 3.6.5	predmet i područje primene provere 3.9.13	validacija 3.8.5
korisnik 3.3.5	preispitivanje 3.8.7	verifikacija (overavanje) 3.8.4
kriterijumi provere 3.9.3	preklasiranje 3.6.8	
kvalifikacioni proces 3.8.6	prethodna dozvola za odstupanje 3.6.12	
kvalitet 3.1.1	preventivna mera 3.6.4	
M	prihvatanje 3.6.13	
menadžment 3.2.6	procedura (postupak) 3.4.5	
menadžment kvalitetom 3.2.8	proces 3.4.1	
merna oprema 3.10.4	program provere 3.9.2	
merni proces 3.10.2	proizvod 3.4.2	Z
metrološka funkcija 3.10.6	projekat 3.4.3	zadovoljenje korisnika 3.1.4
metrološka karakteristika 3.10.5	projektovanje i razvoj 3.4.4	zahtev 3.1.2
metrološko potvrđivanje 3.10.3	provera 3.9.1	zainteresovana strana 3.3.7
	proveravač 3.9.9	zaključak provere 3.9.6
	proveravana organizacija 3.9.8	zapis 3.7.6

ICS 01.040.03; 03.120.10

Klasifikaciona grupa A.K1

Deskriptori: kvalitet, menadžment, sistem menadžmenta, usaglašenost, plan kvaliteta, provera, tim za proveru, politika kvaliteta, preispitivanje, procedura, proces, zadovoljenje korisnika

Descriptors: quality, management, management system, conformity, quality plan, audit, audit team, quality policy, review, procedure, process, customer satisfaction

Ukupno strana 60