

# **Сравнительный анализ терминов и понятий новой версии ГОСТ Р ИСО 9000-2015 и ГОСТ ISO 9000-2011**

**У л ь я н о в М. С.**

**ведущий преподаватель**

**Центра подготовки и развития персонала  
АНО "Военный Регистр"**

**доктор технических наук**

**тел. 903-789-51-89; Email: [msuljanov@yandex.ru](mailto:msuljanov@yandex.ru)**

---

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО  
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ**

---



**НАЦИОНАЛЬНЫЙ  
СТАНДАРТ  
РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ**

**ГОСТ Р ИСО  
9000–  
2015**

---

**СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА  
Основные положения и словарь**

**ISO 9000:2015**

# Соответствие между ГОСТ Р ИСО 9000-2015 и ГОСТ ISO 9000-2011

<b>ГОСТ Р ИСО 9000-2015</b>		<b>ГОСТ ISO 9000-2011</b>	
пункт	наименование пункта	пункт	наименование пункта
	<b>Введение</b>		<b>Введение</b>
<b>1</b>	<b>Область применения</b>	<b>1</b>	<b>Область применения</b>
<b>2</b>	<b>Основные понятия и принципы менеджмента качества</b>	<b>2</b>	<b>Основные положения систем менеджмента качества</b>
<b>2.1</b>	<b>Общие положения</b>		
<b>2.2</b>	<b>Основные понятия</b>		
<b>2.2.1</b>	<b>Качество</b>		
<b>2.2.2</b>	<b>Система менеджмента качества</b>		
<b>2.2.3</b>	<b>Среда организации</b>		
<b>2.2.4</b>	<b>Заинтересованные стороны</b>		
<b>2.2.5</b>	<b>Поддержка</b>		

ГОСТ Р ИСО 9000-2015		ГОСТ ISO 9000-2011	
пункт	наименование пункта	пункт	наименование пункта
2.3	Принципы менеджмента качества	-	<b>Введение</b> Принципы менеджмента качества
2.3.1	Ориентация на потребителей	-	Ориентация на потребителя
2.3.2	Лидерство	-	Лидерство руководителя
2.3.3	Взаимодействие работников	-	Вовлечение работников
2.3.4	Процессный подход	-	Процессный подход
		-	Системный подход к менеджменту
2.3.5	Улучшение	-	Постоянное улучшение
2.3.6	Принятие решений, основанное на свидетельствах	-	Принятие решений, основанное на фактах
2.3.7	Менеджмент взаимоотношений	-	Взаимовыгодные отношения с поставщиками

ГОСТ Р ИСО 9000-2015		ГОСТ ISO 9000-2011	
пункт	наименование пункта	пункт	наименование пункта
2.4	Разработка СМК с использованием основных понятий и принципов		
2.4.1	Модель системы менеджмента качества		
2.4.2	Разработка системы менеджмента качества		
2.4.3	Стандарты на СМК, другие системы менеджмента и модели совершенства		
		2.1	Обоснование необходимости СМК
		2.2	Требования к СМК и требования к продукции

<b>ГОСТ Р ИСО 9000-2015</b>		<b>ГОСТ ISO 9000-2011</b>	
пункт	наименование пункта	пункт	наименование пункта
		2.3	Подход к разработке и внедрению СМК
		2.4	Процессный подход
		2.5	Политика и цели в области качеств
		2.6	Роль высшего руководства в СМК
		2.7	Документация
		2.8	Оценивание систем менеджмента качества
		2.9	Постоянное улучшение
		2.10	Роль статистических методов
		2.11	Направленность СМК и других систем менеджмента
		2.12	Взаимосвязь между СМК и моделями совершенства

<b>ГОСТ Р ИСО 9000-2015</b>		<b>ГОСТ ISO 9000-2011</b>	
пункт	наименование пункта	пункт	наименование пункта
<b>3</b>	<b>Термины и определения</b>	<b>3</b>	<b>Термины и определения</b>
3.1	Термины, относящиеся к лицам или людям		
3.2	Термины, относящиеся к организации	3.3	Термины, относящиеся к организации
3.3	Термины, относящиеся к деятельности		
3.4	Термины, относящиеся к процессу	3.4	Термины, относящиеся к процессам и продукции
3.5	Термины, относящиеся к системе		
3.6	Термины, относящиеся к требованиям		
3.7	Термины, относящиеся к результатам		

ГОСТ Р ИСО 9000-2015		ГОСТ ISO 9000-2011	
пункт	наименование пункта	пункт	наименование пункта
3.8	Термины, относящиеся к <b>дан- ным, информации</b> и документам	3.7	Термины, относящиеся к доку- ментации
3.9	Термины, относящиеся к потре- бителям		
3.10	Термины, относящиеся к харак- теристикам	3.5	Термины, относящиеся к ха- рактеристикам
3.11	Термины, относящиеся к опре- делению		
3.12	Термины, относящиеся к дей- ствиям		
3.13	Термины, относящиеся к аудиту	3.9	Термины, относящиеся к ауди- ту (проверке)
		3.1	Термины, относящиеся к каче- ству



<b>ГОСТ Р ИСО 9000-2015</b>		<b>ГОСТ ISO 9000-2011</b>	
пункт	наименование пункта	пункт	наименование пункта
		3.2	Термины, относящиеся к менеджменту
		3.6	Термины, относящиеся к соответствию
		3.8	Термины, относящиеся к оценке
		3.10	Термины, относящиеся к менеджменту качества процессов измерения

# Алфавитный указатель терминов на русском языке

НОВ	- вновь введенные термины
-----	---------------------------

ИСКЛ	- исключенные термины
------	-----------------------

Н/ИЗМ	- не измененные определения терминов
-------	--------------------------------------

ИЗМ +	- измененные определения терминов
-------	-----------------------------------

ИЗМ ++	- существенно измененные определения терминов
--------	-----------------------------------------------

ГОСТ Р ИСО 9000-2015		ГОСТ ISO 9000-2011		Изменения			
пункт	наименование пункта	пункт	наименование пункта	НОВ	ИСКЛ	Н/ИЗМ	ИЗМ
3.11.2	анализ	3.8.7	анализ				+
3.2.8	ассоциация			+			
3.13.1	аудит	3.9.1	аудит				+
3.13.2	аудит комплексный			+			
3.13.3	аудит совместный			+			
3.13.15	аудитор	3.9.9	аудитор				++
3.8.13	валидация	3.8.5	валидация			+	

ГОСТ Р ИСО 9000-2015		ГОСТ ISO 9000-2011		Изменения			
пункт	наименование пункта	пункт	наименование пункта	нов	искл	н/изм	изм
3.8.12	верификация	3.8.4	верификация			+	
3.1.4	взаимодействие			+			
3.5.10	видение			+			
3.1.3	вовлечение			+			
3.6.12	возможность	3.1.5	возможности				++
3.9.6	вопрос спорный			+			
3.12.7	выпуск	3.6.13	выпуск				+
3.7.5	выход			+			
3.6.3	градация	3.1.3	градация				++
3.13.14	группа по аудиту	3.9.10	группа по аудиту				+
3.8.1	данные			+			
3.3.11	действие			+			
3.12.2	действие корректирующее	3.6.5	действие корректирующее				++
3.12.1	действие предупреждающее	3.6.4	действие предупреждающее			+	
3.6.10	дефект	3.6.3	дефект				+

ГОСТ Р ИСО 9000-2015		ГОСТ ISO 9000-2011		Изменения			
пункт	наименование пункта	пункт	наименование пункта	нов	искл	н/изм	изм
3.8.5	документ	3.7.2	документ				+
3.13.11	заказчик аудита	3.9.7	заказчик аудита			+	
3.13.10	заклучение по результатам аудита	3.9.6	заклучение по результатам аудита				+
3.8.10	запись	3.7.6	запись			+	
3.12.4	изменение градации			+			
3.11.4	измерение			+			
3.6.15	инновация			+			
3.8.2	информация	3.7.1	информация			+	
3.8.6	информация документированная			+			
3.6.8	информация о конфигурации продукции			+			
3.5.2	инфраструктура	3.3.3	инфраструктура				++
3.11.8	испытание	3.8.3	испытание				++
3.6.2	качество	3.1.1	качество				+
3.10.4	компетентность	3.1.6	компетентность				++

ГОСТ Р ИСО 9000-2015		ГОСТ ISO 9000-2011		Изменения			
пункт	наименование пункта	пункт	наименование пункта	нов	искл	н/изм	изм
		3.9.14	компетентность /аудит/		+		
3.1.2	консультант по СМК			+			
3.4.7	контракт	3.3.8	контракт			+	
3.11.7	контроль	3.8.2	контроль				++
3.10.6	конфигурация			+			
3.10.7	конфигурация базовая			+			
3.12.3	коррекция	3.6.6	коррекция			+	
3.13.7	критерии аудита	3.9.3	критерии аудита				++
3.3.3	менеджмент	3.2.6	менеджмент			+	
3.3.4	менеджмент качества	3.2.8	менеджмент качества				+
3.3.9	менеджмент конфигурации			+			
3.3.12	менеджмент проекта			+			
3.5.11	миссия			+			
3.11.3	мониторинг			+			
3.13.17	наблюдатель			+			
3.13.9	наблюдения аудита	3.9.5	наблюдения аудита			+	
3.6.14	надежность	3.5.3	надежность				++

ГОСТ Р ИСО 9000-2015		ГОСТ ISO 9000-2011		Изменения			
пункт	наименование пункта	пункт	наименование пункта	нов	искл	н/изм	изм
3.6.9	несоответствие	3.6.2	несоответствие			+	
3.3.6	обеспечение качества	3.2.11	обеспечение качества			+	
3.13.5	область аудита	3.9.13	область аудита				+
3.11.6	оборудование измери- тельное	3.10.4	оборудование измери- тельное				++
3.9.4	обслуживание потребителя			+			
3.6.1	объект			+			
3.3.13	объект конфигурации			+			
3.11.1	определение			+			
3.2.1	организация	3.3.1	организация				++
3.13.12	организация проверяемая	3.9.8	организация проверяемая			+	
3.8.14	отчетность о статусе кон- фигурации			+			
3.11.9	оценка продвижения			+			
3.12.10	перевод в отходы			+			
3.4.6	передача процесса			+			
3.12.8	переделка	3.6.7	переделка			+	

ГОСТ Р ИСО 9000-2015		ГОСТ ISO 9000-2011		Изменения			
пункт	наименование пункта	пункт	наименование пункта	нов	искл	н/изм	изм
3.13.6	план аудита	3.9.12	план аудита				+
3.8.9	план качества	3.7.5	план качества				+
3.8.11	план менеджмента каче- ства			+			
3.3.5	планирование качества	3.2.9	планирование качества			+	
3.5.6	подтверждение пригодно- сти метрологическое	3.10.3	подтверждение пригодно- сти метрологическое				+
3.5.8	политика			+			
3.5.9	политика в области каче- ства	3.2.4	политика в области каче- ства				+
3.1.5	полномочия по configura- ции			+			
3.1.5	полномочия распределен- ные по управлению конфи- гурацией (дополнитель- ный термин для "полномо- чия по конфигурации")			+			

ГОСТ Р ИСО 9000-2015		ГОСТ ISO 9000-2011		Изменения			
пункт	наименование пункта	пункт	наименование пункта	нов	искл	н/изм	изм
3.2.5	поставщик	3.3.6	поставщик				+
3.2.6	поставщик внешний			+			
3.2.4	потребитель	3.3.5	потребитель				++
3.9.5	правила достижения удовлетворенности потребителя			+			
3.1.6	представитель по урегулированию спорных вопросов			+			
3.9.3	претензия			+			
3.4.4	приобретение компетентности			+			
3.2.5	провайдер (дополнительный термин для "поставщик")			+			
3.2.6	провайдер внешний (дополнительный термин для "внешний поставщик")			+			



ГОСТ Р ИСО 9000-2015		ГОСТ ISO 9000-2011		Изменения			
пункт	наименование пункта	пункт	наименование пункта	нов	искл	н/изм	изм
3.13.4	программа аудита	3.9.2	программа аудита			+	
<b>3.7.6</b>	<b>продукция</b>	<b>3.4.2</b>	<b>продукция</b>				++
3.4.2	проект	3.4.3	проект			+	
<b>3.4.8</b>	<b>проектирование и разработка</b>	<b>3.4.4</b>	<b>проектирование и разработка</b>				++
3.6.13	прослеживаемость	3.5.4	прослеживаемость				+
3.4.5	процедура	3.4.5	процедура			+	
<b>3.4.1</b>	<b>процесс</b>	<b>3.4.1</b>	<b>процесс</b>				++
3.11.5	процесс измерения	3.10.2	процесс измерения			+	
		<b>3.8.6</b>	<b>процесс квалификации</b>		+		
<b>3.2.7</b>	<b>ПУСВ-провайдер</b>			+			
3.12.5	разрешение на отклонение	3.6.11	разрешение на отклонение				+
3.12.6	разрешение на отступление	3.6.12	разрешение на отступление				+
3.7.11	результативность	3.2.14	результативность			+	
<b>3.7.8</b>	<b>результаты деятельности</b>			+			
3.12.9	ремонт	3.6.9	ремонт				+
<b>3.7.9</b>	<b>риск</b>			+			

ГОСТ Р ИСО 9000-2015		ГОСТ ISO 9000-2011		Изменения			
пункт	наименование пункта	пункт	наименование пункта	нов	искл	н/изм	изм
3.1.1	руководство высшее	3.2.7	руководство высшее			+	
<b>3.8.8</b>	<b>руководство по качеству</b>	<b>3.7.4</b>	<b>руководство по качеству</b>				++
3.13.8	свидетельство аудита	3.9.4	свидетельство аудита				+
3.8.3	свидетельство объективное	3.8.1	свидетельство объективное			+	
<b>3.9.1</b>	<b>связь обратная</b>			+			
3.5.1	система	3.2.1	система				+
<b>3.8.4</b>	<b>система информационная</b>			+			
<b>3.5.3</b>	<b>система менеджмента</b>	<b>3.2.2</b>	<b>система менеджмента</b>				+
3.5.7	система менеджмента из-мерений	3.10.1	система менеджмента из-мерений				+
<b>3.5.4</b>	<b>система менеджмента ка-чества</b>	<b>3.2.3</b>	<b>система менеджмента ка-чества</b>				++
<b>3.8.15</b>	<b>ситуация конкретная</b>			+			
		3.10.6	служба метрологическая		+		

ГОСТ Р ИСО 9000-2015		ГОСТ ISO 9000-2011		Изменения			
пункт	наименование пункта	пункт	наименование пункта	нов	искл	н/изм	изм
3.1.5	совет по управлению конфигурацией (дополнительный термин для "полномочия по конфигурации")			+			
3.4.3	создание СМК			+			
		3.6.8	снижение градации		+		
3.6.11	соответствие	3.6.1	соответствие			+	
3.13.13	сопровождающий			+			
3.8.7	спецификация	3.7.3	спецификация			+	
3.2.2	среда организации			+			
		3.3.4	среда производственная		+		
3.2.3	стейкхолдер (дополнительный термин для "заинтересованная сторона")			+			
3.2.3	сторона заинтересованная	3.3.7	сторона заинтересованная				++
3.5.12	стратегия			+			

ГОСТ Р ИСО 9000-2015		ГОСТ ISO 9000-2011		Изменения			
пункт	наименование пункта	пункт	наименование пункта	нов	искл	н/изм	изм
		3.3.2	структура организационная		+		
3.6.1	сущность (дополнительный термин для "объект")			+			
3.6.4	требование	3.1.2	требование			+	
3.6.6	требование законодательное			+			
3.6.5	требование к качеству			+			
3.6.7	требование нормативное правовое			+			
3.9.2	удовлетворенность потребителя	3.1.4	удовлетворенность потребителей				++
3.3.1	улучшение			+			
3.3.8	улучшение качества	3.2.12	улучшение качества				+
3.3.2	улучшение постоянное	3.2.13	улучшение постоянное				++
3.3.10	управление изменениями			+			
3.3.7	управление качеством	3.2.10	управление качеством			+	
3.5.5	условия труда			+			

ГОСТ Р ИСО 9000-2015		ГОСТ ISO 9000-2011		Изменения			
пункт	наименование пункта	пункт	наименование пункта	нов	искл	н/изм	изм
3.7.7	услуга			+			
3.7.3	успех			+			
3.7.4	успех устойчивый			+			
		3.6.10	утилизация		+		
3.10.3	фактор человеческий			+			
3.2.9	функция метрологическая			+			
3.10.1	характеристика	3.5.1	характеристика			+	
3.10.2	характеристика качества	3.5.2	характеристика качества				+
3.10.5	характеристика метрологическая	3.10.5	характеристика метрологическая				+
3.7.1	цель			+			
3.7.2	цель в области качества	3.2.5	цели в области качества				++
3.13.16	эксперт технический	3.9.11	технический эксперт /аудит/				++
3.6.1	элемент (дополнительный термин для "объект")			+			
3.7.10	эффективность	3.2.15	эффективность				++

# 1 Область применения

Настоящий стандарт **устанавливает основные понятия и принципы менеджмента качества**, которые **могут использоваться**:

- **организациями, стремящимися к устойчивому успеху посредством внедрения системы менеджмента качества;**

- **организациями и заинтересованными сторонами, которые стремятся улучшить взаимодействие через общее понимание терминологии, используемой в менеджменте качества;**

- **организациями, проводящими оценку соответствия требованиям ИСО 9001;**

- **поставщиками, которые проводят обучение, оценку или консультирование в области менеджмента качества;**

Настоящий стандарт **устанавливает термины и определения**, применяемые **во всех стандартах** в области менеджмента качества и стандартах на системы менеджмента качества, разработанные техническим комитетом ИСО/ТК 176.

## 2 Основные понятия и принципы менеджмента качества

### 2.2.3 Среда организации

Понимание среды организации – это процесс.

В рамках этого процесса **определяются факторы, которые влияют на намерение, цели и устойчивость организации.**

При этом учитываются такие **внутренние факторы**, как ценности, культура, знания и результаты деятельности организации.

В этом процессе учитываются также такие **внешние факторы**, как правовые, технологические, конкурентные, рыночные, культурные, социальные и экономические условия.

**Примерами** средств, которыми организация может выразить свое намерение, являются **видение, миссия, политики и цели.**

## 2.2.4 Заинтересованные стороны

Понимание заинтересованных сторон выходит за рамки ориентации исключительно на потребителя. **Важно учитывать все соответствующие заинтересованные стороны.**

Частью процесса понимания среды организации является идентификация ее заинтересованных сторон. Соответствующими **заинтересованными сторонами** являются те, которые представляют **значительный риск для устойчивости организации**, если их потребности и ожидания не выполняются.

Организации определяют **какие результаты необходимо получить для этих соответствующих заинтересованных сторон**, чтобы снизить такой риск.

Организации привлекают, удерживают и сохраняют поддержку соответствующих заинтересованных сторон, от которых зависит их успех.



## Принципы менеджмента качества

Стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2015 базируется на семи (вместо восьми в ГОСТ ISO 9001-2011) обновленных принципах менеджмента качества

ГОСТ Р ИСО 9000-2015	ГОСТ ISO 9000-2011
Ориентация на потребителя	Ориентация на потребителя
Лидерство	Лидерство руководителя
Взаимодействие людей	Вовлечение работников
Процессный подход	Процессный подход Системный подход к менеджменту
Улучшение	Постоянное улучшение
Принятие решений, основанных на свидетельствах	Принятие решений, основанное на фактах
Менеджмент взаимоотношений	Взаимовыгодные отношения с поставщиками

ГОСТ Р ИСО 9000-2015	ГОСТ ISO 9000-2011
<p><b>Ориентация на потребителей</b>  Менеджмент качества <b>нацелен на выполнение</b> требований потребителей и на стремление превзойти их ожидания</p>	<p><b>Ориентация на потребителя</b>  Организации зависят от своих потребителей и поэтому <b>должны</b> понимать их текущие и будущие потребности, <b>выполнять</b> их требования и стремиться превзойти их ожидания</p>
<p><b>Лидерство</b>  <b>Лидеры на всех уровнях организации</b> обеспечивают единство цели и направления деятельности организации и создают условия, в которых работники <b>взаимодействуют для достижения целей организации в области качества</b></p>	<p><b>Лидерство руководителя</b>  <b>Руководители</b> обеспечивают единство цели и направления деятельности организации. Им следует создавать и поддерживать внутреннюю среду, в которой работники могут быть полностью <b>вовлечены в решение задач организации</b></p>

ГОСТ Р ИСО 9000-2015	ГОСТ ISO 9000-2011
<p><b>Взаимодействие работников</b></p> <p>Для организации крайне важно, чтобы все работники были компетентными, наделены полномочиями и вовлечены в создание ценности. Компетентные, наделенные полномочиями и взаимодействующие работники на всех уровнях организации <b>повышают ее способность создавать ценность</b></p>	<p><b>Вовлечение работников</b></p> <p>Работники всех уровней составляют основу организации, поэтому их полное вовлечение в решение задач <b>дает возможность организации с выгодой использовать их способности</b></p>

ГОСТ Р ИСО 9000-2015	ГОСТ ISO 9000-2011
<p><b>Процессный подход</b></p> <p><b>Последовательные и прогнозируемые результаты достигаются более эффективно и результативно</b>, когда деятельность осознается и управляется <b>как взаимосвязанные процессы</b>, которые функционируют <b>как согласованная система</b></p>	<p><b>Процессный подход</b></p> <p><b>Желаемый результат достигается эффективнее</b>, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как <b>процессом</b></p> <hr/> <p><b>Системный подход к менеджменту</b></p> <p>Выявление, понимание и менеджмент <b>взаимосвязанных процессов как системы</b> содействуют повышению результативности и эффективности организации при достижении ее целей</p>

ГОСТ Р ИСО 9000-2015	ГОСТ ISO 9000-2011
<p style="text-align: center;"><b>Улучшение</b></p> <p>Успешные организации постоянно нацелены на <b>улучшение</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Постоянное улучшение</b></p> <p><b>Постоянное улучшение</b> деятельности организации в целом следует рассматривать как ее неизменную цель</p>
<p style="text-align: center;"><b>Принятие решений, основанное на свидетельствах</b></p> <p>Решения, основанные на анализе и оценке данных и информации, с большей вероятностью <b>создадут желаемые результаты</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Принятие решений, основанное на фактах</b></p> <p><b>Эффективные решения</b> должны основываться на анализе данных и информации</p>

ГОСТ Р ИСО 9000-2015	ГОСТ ISO 9000-2011
<p><b>Менеджмент взаимоотношений</b></p> <p>Для достижения устойчивого успеха организации управляют своими взаимоотношениями с <b>заинтересованными сторонами, такими как поставщики</b></p>	<p><b>Взаимовыгодные отношения с поставщиками</b></p> <p>Организация и ее <b>поставщики</b> взаимозависимы, поэтому отношения взаимной выгоды повышают способность обеих сторон создавать ценности</p>

Кроме формулировок принципов менеджмента, приведенных в таблице, по каждому из принципов в стандарте приведено:

- обоснование;
- основные преимущества;
- возможные действия.

В качестве примера приведен **принцип "Улучшение"**.

## 2.3.5 Улучшение

### 2.3.5.1 Формулировка

Успешные организации **постоянно нацелены на улучшение.**

### 2.3.5.2 Обоснование

**Улучшение крайне необходимо** организации, чтобы:

- сохранять и поддерживать текущие уровни осуществления деятельности,
- реагировать на изменения, связанные с внутренними и внешними условиями,
- создавать новые возможности.

### 2.3.5.3 Основные преимущества

К **потенциальным** основным **преимуществам** относятся:

- улучшение результатов процессов, возможностей организации и повышение удовлетворенности потребителей;
- усиление внимания к определению и исследованию **корневых причин**, с последующими **предупреждающими** и корректирующими действиями;
- повышение способности предугадывать и **реагировать на** внутренние и внешние **риски и возможности**;
- углубленное рассмотрение постепенных и прорывных улучшений;
- более **эффективное применение знаний** для улучшения;
- усиление побуждения к инновациям.



## 2.3.5.4 Возможные действия

**Возможные действия** включают:

- **содействие установлению целей** по улучшению на всех уровнях организации;
- **обучение и подготовка** работников всех уровней по применению основных инструментов и методологии достижения целей по улучшению;
- обеспечение компетентности работников для успешного продвижения и выполнения проектов по улучшению;
- **разработка и развертывание процессов** для внедрения проектов по улучшению в организации;
- отслеживание, анализ и проверка планирования, внедрения, завершенности и результатов проектов по улучшению;
- интеграция рассмотрения улучшений в разработку новых или модифицированных продукции, услуг и процессов;
- признание и подтверждение улучшения.

## 3 Термины и определения

### 3.1 Термины, относящиеся к лицам или людям

3.1.3 **вовлечение** (involvement): Участие в деятельности, событии или ситуации.

3.1.4 **взаимодействие** (engagement): Вовлечение (3.1.3) и вклад в деятельность для достижения общих целей (3.7.1).

## 3.2 Термины, относящиеся к организации

3.2.1 **организация** (organization): **Лицо** или группа **людей**, **связанные определенными отношениями**, имеющие ответственность, полномочия **и выполняющие свои функции для достижения их целей** (3.7.1).

### Примечания

1 Понятие организации включает в себя, но не ограничивается следующими примерами: **индивидуальный предприниматель**, компания, корпорация, фирма, предприятие, орган власти, товарищество, ассоциация (3.2.8), благотворительное учреждение, а также их часть или их объединение, **являющиеся юридическим лицом или нет**, государственные или частные.

## ГОСТ ISO 9001-2011

3.3.1 **организация** (organization): **Группа работников и ~~необходимых средств~~** с распределением ответственности, полномочий и взаимоотношений.

*Пример - Компания, корпорация, фирма, предприятие, учреждение, благотворительная организация, предприятие розничной торговли, ассоциация, а также их подразделения или комбинация из них.*

3.2.2 **среда организации** (context of the organization): Сочетание внутренних и внешних факторов, которое может оказывать влияние на подход организации (3.2.1) к постановке и достижению ее целей (3.7.1).

*Примечания*

*1 Цели организации могут относиться к ее продукции (3.7.6) и услугам (3.7.7), инвестициям и поведению по отношению к ее заинтересованным сторонам (3.2.3).*

*2 Понятие среды организации в равной степени применимо как для некоммерческих организаций или организаций, предоставляющих государственные услуги, так и для тех организаций, которые созданы для получения прибыли.*

*3 В русском языке это понятие часто выражается другими терминами, такими как бизнес-среда, организационная среда или экосистема организации.*

*4 Понимание инфраструктуры (3.5.2) может помочь в определении среды организации.*

3.2.3 **заинтересованная сторона** (interested party), стейкхолдер (stakeholder): Лицо или организация (3.2.1), которые могут воздействовать на осуществление деятельности или принятие решения, быть подверженными их воздействию или воспринимать себя в качестве последних.

*Пример – Потребители (3.2.4), владельцы, работники в организации, поставщики (3.2.5), банкиры, регулирующие органы, союзы, партнеры или сообщество, которое может включать конкурентов или группы противодействия.*

3.2.4 **потребитель** (customer): **Лицо** или организация (3.2.1), которые **могут получать** или получают продукцию (3.7.6) или услугу (3.7.7), **предназначенные или требуемые этим лицом или организацией.**

*Пример – Клиент, заказчик, конечный пользователь, розничный продавец, получатель продукции или услуг как результатов внутреннего процесса (3.4.1), бенефициар и покупатель.*

*Примечание – Потребитель может быть внутренним или внешним по отношению к организации.*

## **ГОСТ ISO 9001-2011**

3.3.5 **потребитель** (customer): Организация (3.3.1) или лицо, получающее продукцию (3.4.2)

*Пример - Клиент, заказчик, конечный пользователь, розничный торговец, бенефициар и покупатель*

*Примечание - Потребитель может быть внутренним или внешним по отношению к организации.*

3.2.6 **внешний поставщик** (external supplier), внешний провайдер (external provider): Поставщик (3.2.5), не являющийся частью организации (3.2.1).

*Пример – Производитель, дистрибьютор, предприятие розничной торговли или продавец продукции (3.7.6), услуг (3.7.7).*

3.2.9 **метрологическая функция** (metrological function): Функциональная единица с административной и технической ответственностью за определение и внедрение системы менеджмента измерений (3.5.7).

### 3.3 Термины, относящиеся к деятельности

3.3.1 **улучшение** (improvement): Действия по улучшению результатов деятельности (3.7.8).

*Примечание – Действия могут быть повторяющимися или единичными действиями.*



3.3.2 **постоянное улучшение** (continual improvement): Повторяющаяся деятельность по **улучшению результатов деятельности** (3.7.8).

*Примечания*

*1 Процесс (3.4.1) установления целей (3.7.1) и поиска возможностей улучшения (3.3.1) является постоянным процессом, использующим наблюдения аудита (3.13.9) и заключения по результатам аудита (3.13.10), анализ данных (3.8.1), анализ (3.11.2) со стороны руководства или другие средства, и обычно ведущим к корректирующим действиям (3.12.2) или предупреждающим действиям (3.12.1).*

## **ГОСТ ISO 9001-2011**

3.2.13 **постоянное улучшение** (continual improvement): Повторяющаяся деятельность по **увеличению способности выполнить требования** (3.1.2).

**3.3.3 менеджмент** (management): Скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией (3.2.1).

*Примечания*

*1 Менеджмент может включать установление политик (3.5.8), целей (3.7.1) и процессов (3.4.1) для достижения этих целей.*

*2 Термин "менеджмент" иногда относится к людям, т.е. лицу или группе лиц, наделенных полномочиями и ответственностью для руководства и управления организацией. Когда термин "менеджмент" используется в этом смысле, его следует всегда применять с определяющими словами во избежание путаницы с понятием "менеджмент", как комплекс действий, определенный выше. Например, не следует использовать выражение "менеджмент должен ...", в то время как "высшее руководство (3.1.1) должно ..." допускается к применению. В других случаях следует применять отличные от этого слова для того, чтобы отразить истинный смысл, если речь идет о людях, например "административный персонал" или "менеджеры".*

3.3.4 **менеджмент качества** (quality management): Менеджмент (3.3.3) применительно к качеству (3.6.2).

*Примечание – Менеджмент качества может включать разработку политик в области качества (3.5.9), целей в области качества (3.7.2) и процессов (3.4.1) для достижения этих целей в области качества посредством планирования качества (3.3.5), обеспечения качества (3.3.6), управления качеством (3.3.7) и улучшения качества (3.3.8).*

3.3.10 **управление изменениями** (change control) <менеджмент конфигурации>: Действия по управлению выходом (3.7.5) после официального одобрения информации о конфигурации продукции (3.6.8).

3.3.11 **действие** (activity) <менеджмент проекта>: Наименьший идентифицированный элемент работ в проекте (3.4.2).

## 3.4 Термины, относящиеся к процессу

3.4.1 **процесс** (process): Совокупность взаимосвязанных **и**(или) взаимодействующих видов деятельности, **использующие входы для получения намеченного результата.**

*Примечания*

*1 В зависимости от контекста "намеченный результат" называется выходом (3.7.5), продукцией (3.7.6) или услугой (3.7.7).*

*3 Два или более взаимосвязанных и взаимодействующих процессов совместно могут также рассматриваться как процесс.*

### ГОСТ ISO 9001-2011

3.4.1 **процесс** (process): Совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, **преобразующая входы в выходы.**

3.4.3 **создание системы менеджмента качества** (quality management system realization): Процесс (3.4.1) разработки, документирования, внедрения, обеспечения функционирования и постоянного улучшения системы менеджмента качества (3.5.4).

3.4.6 **передача процесса** (outsource): Заключение соглашения, в соответствии с которым внешняя организация (3.2.1) выполняет часть функции или процесса (3.4.1) организации.

*Примечания*

*1 Внешняя организация не входит в область применения системы менеджмента (3.5.3), хотя переданная функция или процесс подпадают под область применения системы менеджмента.*

## 3.5 Термины, относящиеся к системе

3.5.2 **инфраструктура** (infrastructure) <организация>: Система (3.5.1) зданий, сооружений, инженерных сетей, оборудования, а также структур, предоставляющих услуги (3.7.7), необходимых для функционирования организации (3.2.1).

### ГОСТ ISO 9001-2011

3.3.3 **инфраструктура** (infrastructure): <Организация> Совокупность зданий, оборудования и служб обеспечения, необходимых для функционирования организации (3.3.1).

3.5.10 **видение** (vision) <организация>: Стремление к тому, чем организация (3.2.1) хочет стать, сформулированное высшим руководством (3.1.1).

3.5.11 **миссия** (mission) <организация>: Предназначение существования организации (3.2.1), сформулированное высшим руководством (3.1.1).

3.5.12 **стратегия** (strategy): План достижения долгосрочной или общей цели (3.7.1).

## 3.6 Термины, относящиеся к требованиям

3.6.1 **объект** (object), сущность (entity), элемент (item): Что-либо воспринимаемое или воображаемое.

*Пример – Продукция (3.7.6), услуга (3.7.7), процесс (3.4.1), лицо, организация (3.2.1), система (3.5.1), ресурс.*

*Примечание – Объекты могут быть материальными (например, двигатель, лист бумаги, алмаз), нематериальными (например, коэффициент конверсии, план проекта) или воображаемыми (например, будущее положение организации).*

3.6.5 **требование к качеству** (quality requirement): Требование (3.6.4), относящееся к качеству (3.6.2).

3.6.6 **законодательное требование** (statutory requirement): Обязательное требование (3.6.4), установленное законодательным органом.

3.6.7 **нормативное правовое требование** (regulatory requirement): Обязательное требование (3.6.4), установленное органом, уполномоченным законодательным органом.



3.6.14 **надежность** (dependability): **Способность функционировать как и когда необходимо.**

### ГОСТ ISO 9001-2011

3.5.3 **надежность** (dependability): **Собирательный термин, применяемый для описания свойства готовности и влияющих на него свойств безотказности, ремонтпригодности и обеспеченности технического обслуживания и ремонта.**

3.6.15 **инновация** (innovation): **Новый или измененный объект (3.6.1), создающий или перераспределяющий ценность.**

#### *Примечания*

*1 Деятельность, результатом которой является инновация, как правило, управляема.*

*2 Инновация, как правило, значима своим эффектом.*

## 3.7 Термины, относящиеся к результатам

3.7.1 **цель** (objective): Результат, который должен быть достигнут.

*Примечания*

*1 Цель может быть стратегической, тактической или оперативной.*

*2 Цели могут относиться к разным аспектам (такие, как финансовые цели, цели в области здоровья и безопасности, экологии), а также применяться на разных уровнях (например, стратегическом, организации (3.2.1) в целом, проекта (3.4.2), продукции (3.7.6) и процесса (3.4.1)).*

*3 Цель может быть выражена разными способами, например, в виде намеченного результата, намерения, критерия работы, цели в области качества (3.7.2) или другими словами со схожими значениями (например, целевая установка, заданная величина, задача).*

*4 В контексте системы менеджмента качества (3.5.4) цели в области качества, устанавливаемые организацией, согласуют с политикой в области качества (3.5.9) для достижения определенных результатов.*

3.7.3 **успех** (success) <организация>: Достижение цели (3.7.1).

*Примечание – Успех организации (3.2.1) предполагает баланс между ее экономическими и финансовыми интересами и потребностями ее заинтересованных сторон (3.2.3), таких как потребители (3.2.4), пользователи, инвесторы / акционеры (владельцы), работники организации, поставщики (3.2.5), партнеры, заинтересованные группы и сообщества.*

3.7.5 **выход** (output): **Результат процесса** (3.4.1).

*Примечание – Является ли выход организации (3.2.1) **продукцией** (3.7.6) или услугой (3.7.7) зависит от преобладающих характеристик (3.10.1), например, картина на продажу в галерее является продукцией, в то время как поставка картин по заказу является услугой, гамбургер, купленный у розничного продавца, является продукцией, в то время как гамбургер, заказываемый или подаваемый в ресторане, является услугой.*

## **ГОСТ ISO 9001-2011**

3.4.2 **продукция** (product): **Результат процесса** (3.4.1).

3.7.6 **продукция** (product): Выход (3.7.5) организации (3.2.1), который может быть произведен без какого-либо взаимодействия между организацией и потребителем (3.2.4).

*Примечания*

*1 Производство продукции достигается без какого-либо необходимого взаимодействия между поставщиком (3.2.5) и потребителем, но может часто включать этот элемент услуги (3.7.7) при поставке продукции потребителю.*

*2 Превалирующий элемент продукции – то, что она, как правило, является материальной.*

## **ГОСТ ISO 9001-2011**

3.4.2 **продукция** (product): Результат процесса (3.4.1).

*Примечания*

*1 Существуют четыре общие категории продукции:*

- услуги (например, перевозки);*
- программные средства (например, компьютерная программа, словарь);*
- технические средства (например, узел двигателя);*
- перерабатываемые материалы (например, смазка).*

3.7.7 **услуга** (service): Выход (3.7.5) организации (3.2.1) с, по крайней мере, одним действием, обязательно осуществленным при взаимодействии организации и потребителя (3.2.4).

*Примечания*

*1 Превалирующий элемент услуги – то, что она, как правило, является нематериальной.*

*2 Услуга часто охватывает деятельность на стыке взаимодействия с потребителем для установления требований (3.6.4) потребителя, а также по ходу предоставления услуги, и может включать продолжение отношений, таких как взаимодействие с банками, бухгалтерией или государственными учреждениями, например, школами или госпиталями.*

*3 Предоставление услуг может включать в себя, например, следующее:*

*- деятельность, осуществленную применительно к поставленной потребителем материальной продукции (3.7.6) (например, **ремонт** неисправного автомобиля);*

*4 Услуга, как правило, оценивается потребителем на основе его восприятия.*

### 3.7.8 **результаты деятельности** (performance): Измеримый итог.

#### *Примечания*

*1 Результаты деятельности могут относиться к количественным и качественным полученным данным.*

*2 Результаты деятельности могут относиться к менеджменту (3.3.3) действий (3.3.11), процессам (3.4.1), продукции (3.7.6), услугам (3.7.7), системам (3.5.1) или организациям (3.2.1).*

### 3.7.9 **риск** (risk): Влияние неопределенности.

#### *Примечания*

*1 Влияние выражается в отклонении от ожидаемого результата – позитивном или негативном.*

*2 Неопределенность является состоянием, связанным с недостатком, даже частично, информации (3.8.2), понимания или знания о событии, его последствиях или вероятности.*

*5 Слово "риск" иногда используется в тех случаях, когда существует возможность только негативных последствий.*

### 3.8 Термины, относящиеся к данным, информации и документам

3.8.1 **данные** (data): Факты об объекте (3.6.1).

3.8.2 **информация** (information): Значимые данные (3.8.1).

3.8.3 **объективное свидетельство** (objective evidence): Данные (3.8.1), подтверждающие наличие или истинность чего-либо.

#### *Примечания*

*1 Объективное свидетельство может быть получено путем наблюдения, измерения (3.11.4), испытания (3.11.8) или другим способом.*

*2 Объективное свидетельство для цели аудита (3.13.1) обычно включает записи (3.8.10), изложение фактов или другую информацию (3.8.2), которые имеют отношение к критериям аудита (3.13.7) и могут быть проверены.*

3.8.5 **документ** (document): Информация (3.8.2) и носитель, на котором эта информация представлена.

*Пример – Запись (3.8.10), спецификация (3.8.7), процедурный документ, чертеж, отчет, стандарт.*

*Примечания*

*1 Носитель может быть бумажным, магнитным, электронным или оптическим, компьютерным диском, фотографией или образцом, или их комбинацией.*

*2 **Комплект документов**, например, спецификаций и записей, часто называется "**документацией**".*

*3 Некоторые требования (3.6.4) (например, требование к разборчивости текста) относятся ко всем видам документов, однако могут быть разные требования к спецификациям (например, требование к управлению редакциями) и записям (например, требование к восстановлению доступности).*



3.8.5 **документ** (document): **Информация** (3.8.2) и **носитель**, на котором эта информация представлена.

3.8.6 **документированная информация** (documented information): **Информация** (3.8.2), которая должна управляться и поддерживаться организацией (3.2.1), и **носитель**, который ее содержит.

*Примечания*

*1 Документированная информация может быть любого формата и на любом носителе, и может быть получена из любого источника.*

*2 Документированная информация может относиться:*

*– к системе менеджмента (3.5.3), включая соответствующие процессы (3.4.1);*

*– к информации, созданной для функционирования организации (документация);*

*– к свидетельствам достигнутых результатов (записи) (3.8.10)).*

3.8.10 **запись** (record): Документ (3.8.5), содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности.

3.8.8 **руководство по качеству** (quality manual): Спецификация (3.8.7) на систему менеджмента качества (3.5.4) организации (3.2.1).

3.8.7 **спецификация** (specification): Документ (3.8.5), **устанавливающий требования** (3.6.4).

*Пример – Руководство по качеству (3.8.8), план качества (3.8.9), технический чертеж, процедурный документ, рабочая инструкция.*

## **ГОСТ ISO 9001-2011**

3.7.4 **руководство по качеству** (quality manual): Документ (3.7.2), **определяющий** систему менеджмента качества (3.2.3) организации (3.3.1).

## 3.9 Термины, относящиеся к потребителям

3.9.1 **обратная связь** (feedback) <удовлетворенность потребителя>: Мнения, комментарии и выражения заинтересованности в продукции (3.7.6), услуге (3.7.7) или процессе (3.4.1) обработки претензий.

3.9.2 **удовлетворенность потребителя** (customer satisfaction): Восприятие потребителем (3.2.4) степени выполнения **его ожиданий**.

### *Примечания*

*1 Ожидания потребителя могут быть не известны организации (3.2.1) или даже самому потребителю пока продукция (3.7.6) или услуги (3.7.7) не будут ему поставлены / оказаны. Для достижения высокой удовлетворенности потребителя необходимо выполнять ожидание потребителя, даже если оно не установлено или не является обычно предполагаемым или обязательным.*

## ГОСТ ISO 9001-2011

3.1.4 **удовлетворенность потребителей** (customer satisfaction): Восприятие потребителями степени выполнения **их требований** (3.1.2).

3.9.3 **претензия** (complaint) <удовлетворенность потребителя>: Выражение организации (3.2.1) неудовлетворенности ее продукцией (3.7.6) или услугой (3.7.7), или непосредственно процессом (3.4.1) управления претензиями в ситуациях, где явно или неявно ожидается ответ или решение.

3.9.5 **правила достижения удовлетворенности потребителя** (customer satisfaction code of conduct): Обещания, данные потребителю (3.2.4) организацией (3.2.1) относительно ее поведения, направленного на повышение удовлетворенности потребителя (3.9.2), и соответствующие меры их обеспечения.

#### *Примечания*

*1 Меры обеспечения могут включать в себя цели (3.7.1), условия, ограничения, контактную информацию (3.8.2) и процедуры (3.4.5) обращения с претензиями (3.9.3).*

*2 В ИСО 10001:2007 термин "правила" используется взамен термина "правила достижения удовлетворенности потребителя".*

## 3.10 Термины, относящиеся к характеристикам

3.10.3 **человеческий фактор** (human factor): Характеристика (3.10.1), присущая лицу, которое имеет влияние на рассматриваемый объект (3.6.1).

### *Примечания*

*1 Характеристики могут быть физическими, образовательными или социальными.*

*2 Человеческие факторы могут значительно влиять на систему менеджмента (3.5.3).*

3.10.4 **компетентность** (competence): Способность применять знания и навыки **для достижения намеченных результатов.**

*Примечания*

*1 **Продemonстрированная** компетентность иногда рассматривается как квалификация.*

### **ГОСТ ISO 9001-2011**

3.1.6 **компетентность** (competence): **Продemonстрированная** способность применять знания и навыки **на практике.**

*Примечание - Понятие компетентности определено в настоящем стандарте в общем смысле. Употребление данного термина может иметь дополнительные особенности и быть уточнено в других документах.*

## 3.11 Термины, относящиеся к определению

3.11.3 **мониторинг** (monitoring): Определение (3.11.1) статуса системы (3.5.1), процесса (3.4.1), продукции (3.7.6), услуги (3.7.7) или действия.

### *Примечания*

*1 Для определения статуса может возникнуть необходимость проверить, проконтролировать или отследить.*

*2 Мониторинг, как правило, является определением статуса объекта (3.6.1), выполняемым на различных этапах или сроках.*

3.11.4 **измерение** (measurement): Процесс (3.4.1) определения величины.

### *Примечания*

*1 В соответствии с ИСО 3534-2 величину определяют, как правило, как количество.*

3.11.7 **контроль** (inspection): **Определение (3.11.1)** соответствия (3.6.11) установленным требованиям (3.6.4).

*Примечания*

*1 Если результат контроля показывает соответствие, он может быть использован для целей верификации (3.8.12).*

*2 Результат контроля может показывать соответствие или несоответствие (3.6.9), или степень соответствия.*

3.11.1 **определение** (determination): Действия по установлению одной или более характеристик (3.10.1) и величин этих характеристик.

## **ГОСТ ISO 9001-2011**

3.8.2 **контроль** (inspection): **Процедура оценивания** соответствия **путем** наблюдения и суждений, сопровождаемых соответствующими измерениями, испытаниями или калибровкой



3.11.7 **контроль** (inspection): **Определение (3.11.1) соответствия (3.6.11) установленным требованиям (3.6.4).**

3.11.8 **испытание** (test): **Определение (3.11.1) соответствия (3.6.11) требованиям (3.6.4) для конкретного предполагаемого использования или применения.**

*Примечание – Если результат испытания показывает соответствие, он может быть использован для целей валидации (3.8.13).*

## **ГОСТ ISO 9001-2011**

3.8.3 **испытание** (test): **Определение одной или нескольких характеристик (3.5.1) согласно установленной процедуре (3.4.5)**

## 3.12 Термины, относящиеся к действиям

3.12.2 **корректирующее действие** (corrective action): Действие, принятое для устранения причины несоответствия (3.6.9) **и предупреждения его повторного возникновения.**

### ГОСТ ISO 9001-2011

3.6.5 **корректирующее действие** (corrective action): Действие, принятое для устранения причины **обнаруженного** несоответствия (3.6.2) **или другой нежелательной ситуации.**

#### *Примечания*

*2 Корректирующее действие предпринимают для **предотвращения повторного возникновения события**, а предупреждающее действие (3.6.4) - для предотвращения возникновения события.*

### 3.13 Термины, относящиеся к аудиту

3.13.2 **комплексный аудит** (combined audit): Аудит (3.13.1), проводимый в одной проверяемой организации (3.13.12) для двух и более систем менеджмента (3.5.3) одновременно.

*Примечание – Части системы менеджмента, которые могут быть включены в комплексный аудит, могут быть определены соответствующими стандартами на системы менеджмента, стандартами на продукцию, стандартами на услуги или процессы, применяемыми организацией (3.2.1).*

3.13.3 **совместный аудит** (joint audit): Аудит (3.13.1), проводимый в одной проверяемой организации (3.13.12) двумя и более проверяющими организациями (3.2.1) одновременно.

3.13.4 **программа аудита** (audit programme): Совокупность одного или нескольких аудитов (3.13.1), запланированных на конкретный период времени и направленных на достижение конкретной цели.

**3.8.3 объективное свидетельство** (objective evidence): Данные (3.8.1), подтверждающие наличие или истинность чего-либо.

*Примечания*

*1 Объективное свидетельство может быть получено путем наблюдения, измерения (3.11.4), испытания (3.11.8) или другим способом.*

*2 Объективное свидетельство для цели аудита (3.13.1) обычно включает записи (3.8.10), изложение фактов или другую информацию (3.8.2), которые имеют отношение к критериям аудита (3.13.7) и могут быть проверены.*

**3.13.7 критерии аудита** (audit criteria): Совокупность политик (3.5.8), процедур (3.4.5) или требований (3.6.4), **используемых для сопоставления с ними объективных свидетельств (3.8.3).**

**ГОСТ ISO 9001-2011**

**3.9.3 критерии аудита** (audit criteria): Совокупность политики, процедур (3.4.5) или требований (3.1.2), **которые применяют в виде ссылок.**

*Примечание - Критерии аудита используют для сопоставления с ними свидетельств аудита (3.9.4).*

3.13.8 **свидетельство аудита** (audit evidence): Записи, изложение фактов или другая информация, которые связаны с критериями аудита (3.13.7) и **являются верифицируемыми**.

### **ГОСТ ISO 9001-2011**

3.9.4 **свидетельство аудита** (audit evidence): Записи (3.7.6), изложение фактов или другая информация (3.7.1), которые связаны с критериями аудита (3.9.3) и **могут быть проверены**.

*Примечание - Свидетельство аудита может быть качественным или количественным.*

3.13.13 **сопровождающий** (guide) <аудит>: Лицо, назначаемое проверяемой организацией (3.13.12) для оказания помощи группе по аудиту (3.13.14).

3.13.15 **аудитор** (auditor): Лицо, проводящее аудит (3.13.1).

### **ГОСТ ISO 9001-2011**

3.9.9 **аудитор** (auditor): Лицо, продемонстрировавшее свои личные качества и обладающее компетентностью (3.1.6 и 3.9.14) для проведения аудита (3.9.1).

3.13.16 **технический эксперт** (technical expert) <аудит>: Лицо, которое предоставляет специальные знания или опыт группе по аудиту (3.13.14).

### **ГОСТ ISO 9001-2011**

3.9.11 **технический эксперт** (technical expert): <Аудит> Лицо, обладающее специальными знаниями или опытом, необходимыми группе по аудиту (3.9.10).

3.13.17 **наблюдатель** (observer) <аудит>: Лицо, сопровождающее группу по аудиту (3.13.4), но не являющееся аудитором (3.13.15).

*Примечание – Наблюдатель может быть сотрудником проверяемой организации (3.13.12), представителем контролирующего органа или другой заинтересованной стороны (3.2.3), который наблюдает за проведением аудита (3.13.1).*

## **Приложение А (справочное)**

### **Связь между понятиями и их графическое представление**

#### **А.1.1 Общие положения**

В терминологической работе связи между понятиями основываются на иерархических отношениях между признаками видов таким образом, что наиболее экономное описание понятия образуются путем наименования его вида и описания признаков, отличающих его от вышестоящих или соподчиненных понятий.

Между понятиями существуют три основных вида связей, указанных в настоящем приложении: родовые (А.1.2), партитивные (связь общего с его частями) (А.1.3) и ассоциативные (А.1.4).

## А.1.2 Родовая связь

Подчиненные понятия в рамках иерархии наследуют все признаки основного понятия и содержат описания тех признаков, которые отличают их от основных (родительских) и однопорядковых (родственных) понятий, например, связь весны, лета, осени и зимы со временем года.

Родовые связи изображают графически в виде «веера» или «дерева» без стрелок (рисунок А.1).

Пример из ISO 704:2009 (5.5.2.2.1)

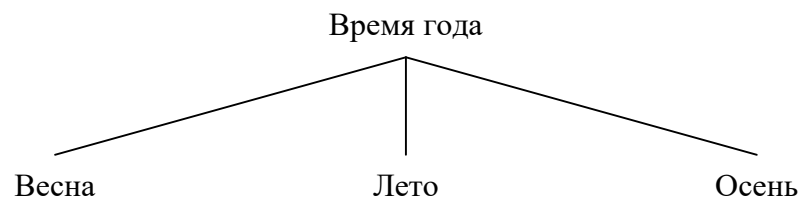


Рисунок А.1 – Графическое представление родовой связи



### А.1.3 Партитивная связь

Подчиненные понятия в рамках одной иерархической системы являются частью суперординатного понятия, например, весна, лето, осень и зима могут быть определены как части года, и недопустимо определять как часть года хорошую погоду (одна из возможных характеристик лета).

Партитивные отношения изображаются в виде «грабель» (рисунок А.2).

Пример из ISO 704:2009 (5.5.2.3.1)

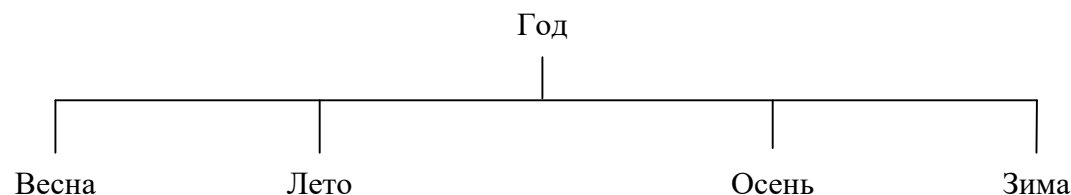


Рисунок А.2 – Графическое представление партитивной связи

## А.1.4 Ассоциативная связь

Ассоциативные связи не столь экономны, как родовидовые и партитивные, но они помогают определить природу взаимоотношений между двумя понятиями в рамках системы понятий, например, причина и следствие, действие и место, действие и результат, инструмент и функция, материал и продукция.

Ассоциативные связи изображают в виде одной черты со стрелкой на каждом конце (рисунок А.3).

Пример из ISO 704:2009 (5.6.2)

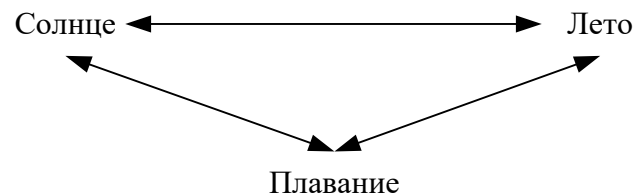


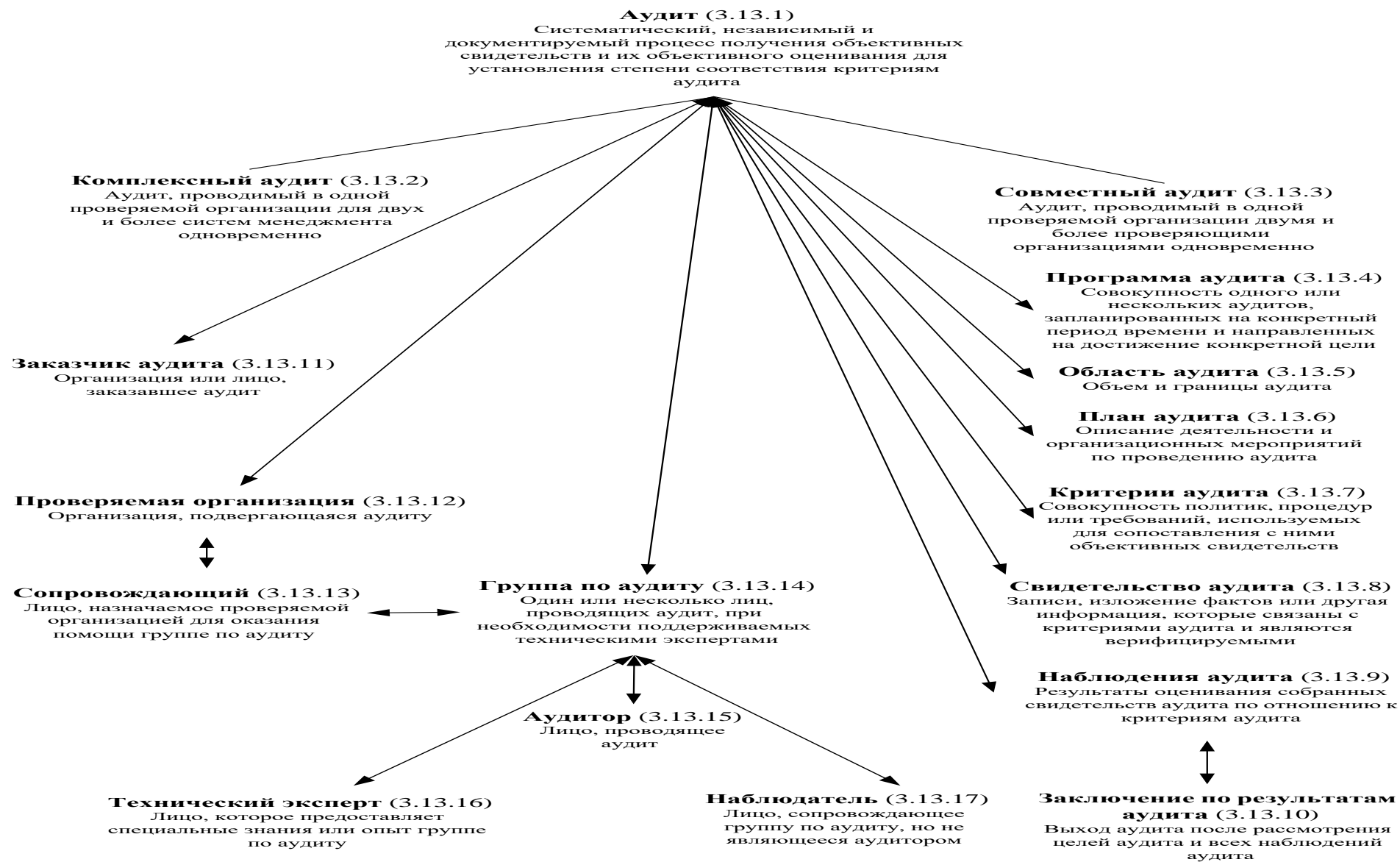
Рисунок А.3 – Графическое представление ассоциативной связи

На рисунках А.4 – А.16 представлены графические изображения понятий, на которых основываются предметные группы раздела 3 настоящего стандарта.

Определения терминов повторяются, но примечания к ним на рисунках не приведены, поэтому рекомендуется обращаться к разделу 3 для ознакомления с примечаниями.

В качестве примера далее представлен

Рисунок А.16 - 3.13 Понятия, относящиеся к категории "аудит"



Систематический, независимый и документируемый процесс получения объективных свидетельств и их объективного оценивания для установления степени соответствия критериям аудита

Аудит, проводимый в одной  
проверяемой организации для двух  
и более систем менеджмента  
одновременно

Аудит, проводимый в одной проверяемой организации двумя и более проверяющими организациями одновременно

Совокупность одного или нескольких аудитов, запланированных на конкретный период времени и направленных на достижение конкретной цели

**Заказчик аудита (3.13.11)**

Организация или лицо,  
заказавшее аудит

**Проверяемая организация (3.13.12)**

Организация, подвергающаяся аудиту

**Область аудита (3.13.5)**

Объем и границы аудита

**План аудита (3.13.6)**

Описание деятельности и  
организационных мероприятий  
по проведению аудита

**Критерии аудита (3.13.7)**

Совокупность политик, процедур  
или требований, используемых  
для сопоставления с ними  
объективных свидетельств



## Алфавитный указатель терминов на русском языке

анализ .....	3.11.2
ассоциация .....	3.2.8
аудит .....	3.13.1
аудит комплексный .....	3.13.2
аудит совместный .....	3.13.3
аудитор .....	3.13.15
.....	
.....	
.....	
эксперт технический .....	3.13.16
элемент (дополнительный термин для «объект»)	3.6.1
эффективность .....	3.7.10



## Алфавитный указатель терминов на английском языке

activity .....	3.3.11
association .....	3.2.8
audit .....	3.13.1
audit client .....	3.13.11
audit conclusion .....	3.13.10
.....	
.....	
.....	
vision .....	3.5.10
work environment .....	3.5.5

## **Приложение ДА (справочное)**

### **Сведения о соответствии ссылочных международных стандартов национальным стандартам Российской Федерации**

Таблица ДА.1

Обозначение ссылочного международного стандарта	Степень соответствия	Обозначение и наименование соответствующего национального стан- дарта Российской Федерации
ISO 9001:2015	IDT	ГОСТ Р ИСО 9001-2015 "Системы ме- неджмента качества. Требования"
ISO 14001:2004	IDT	ГОСТ Р ИСО 14001-2007 "Системы эко- логического менеджмента. Требования и руководство по применению"
ISO 50001:2011	IDT	ГОСТ Р ИСО 50001-2012 "Системы энергетического менеджмента. требова- ния и руководство по применению"

Обозначение ссылочного международного стандарта	Степень соответствия	Обозначение и наименование соответствующего национального стандарта Российской Федерации
ISO 9004:2009	IDT	ГОСТ Р ИСО 9004-2010 "Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества"
ISO 10001:2007	IDT	ГОСТ Р ИСО 10001-2009 "Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по правилам поведения для организаций"
ISO 10002:2014		*
ISO 10003:2007	IDT	ГОСТ Р ИСО 10003-2009 "Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по урегулированию спорных вопросов вне организации"
ISO 10004:2012		*

Обозначение ссылочного международного стандарта	Степень соответствия	Обозначение и наименование соответствующего национального стандарта Российской Федерации
ISO 10008:2013	IDT	ГОСТ Р ИСО 10008-2014 "Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по электронным торговым сделкам между юридическими и физическими лицами"
ISO 10012:2003	IDT	ГОСТ Р ИСО 10012-2008 "Менеджмент организации. Системы менеджмента измерений. Требования к процессам измерений и измерительному оборудованию"
ISO 19011:2011	IDT	ГОСТ Р ИСО 19011-2012 "Руководящие указания по аудиту систем менеджмента"
ISO 10005:2007		ГОСТ Р ИСО 10005-2007 "Менеджмент организации. Руководящие указания по планированию качества"

Обозначение ссылочного международного стандарта	Степень соответствия	Обозначение и наименование соответствующего национального стандарта Российской Федерации
ISO 10006:2003	IDT	ГОСТ Р ИСО 10006-2005 "Системы менеджмента качества. Руководство по менеджменту качества при проектировании"
ISO 10007:2003	IDT	ГОСТ Р ИСО 10007-2007 "Менеджмент организации. Руководящие указания по управлению конфигурацией"
ISO 10014:2006	IDT	ГОСТ Р ИСО 10014-2008 "Менеджмент организации. Руководящие указания по достижению экономического эффекта в системе менеджмента качества"
ISO 10015:1999	IDT	ГОСТ Р ИСО 10015-2007 "Менеджмент организации. Руководящие указания по обучению"

Обозначение ссылочного международного стандарта	Степень соответствия	Обозначение и наименование соответствующего национального стандарта Российской Федерации
ISO 10018:2012	IDT	ГОСТ Р ИСО 10018-2014 "Менеджмент качества. Руководящие указания по вовлечению работников и их компетентности"
ISO 10019:2005	IDT	ГОСТ Р ИСО 10019-2007 "Менеджмент организации. Руководство по выбору консультантов по системам менеджмента качества и использованию их услуг"
ISO/TR 10013:2001	IDT	ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2007 "Менеджмент организации. Руководство по документированию системы менеджмента качества"
ISO/TR 10017:2003	IDT	ГОСТ Р ИСО/ТО 10017-2005 "Статистические методы. Руководство по применению в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001"

Обозначение ссылочного международного стандарта	Степень соответствия	Обозначение и наименование соответствующего национального стандарта Российской Федерации
ISO/TS 16949:2009	IDT	ГОСТ Р ИСО/ТУ 16949-2009 "Системы менеджмента качества. Особые требования по применению ИСО 9001:2008 в автомобильной промышленности и организациях, производящих соответствующие запасные части"
ISO 31000:2009	IDT	ГОСТ Р ИСО 31000-2010 "Менеджмент риска. Принципы и руководство"
ISO 1087-1:2000		*
ISO 3534-2:2006		*
IEC 60050-192:2015		*
ISO Guide 73:2009	IDT	ГОСТ Р 51897-2011/Руководство ИСО 73:2009 "Менеджмент риска. Термины и определения"
ISO 704:2009	IDT	ГОСТ Р ИСО 704-2010 "Терминологическая работа. Принципы и методы"

Обозначение ссылочного международного стандарта	Степень соответствия	Обозначение и наименование соответствующего национального стандарта Российской Федерации
<p>* Соответствующий национальный стандарт отсутствует. До его утверждения рекомендуется использовать перевод на русский язык данного международного стандарта. Перевод данного международного стандарта находится в Федеральном информационном фонде технических регламентов и стандартов.</p> <p>Примечание – В настоящей таблице использовано следующее условное обозначение степени соответствия стандартов:</p> <p>- IDT – идентичные стандарты.</p>		



## **Библиография**

- [1] ISO 704:2009, Terminology work – Principles and methods
- [2] ISO 1087-1:2000, Terminology work – Vocabulary – Part 1: Theory and application
- [3] ISO 3534-2, Statistics – Vocabulary and symbols – Part 2: Applied statistics
- [4] ISO 9001:2000, Quality management systems – Requirements
- [5] ISO 9004:2000, Quality management systems – Guidelines for performance improvements
- [6] ISO 10001:2007, Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for codes of conduct for organizations
- [7] ISO 10002:2014, Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for complaints handling in organizations
- [8] ISO 10003:2007, Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for dispute resolution external to organizations

- [9] ISO 10004:2012, Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for monitoring and measurement
- [10] ISO 10005:2007, Quality management systems – Guidelines for quality plans
- [11] ISO 10006:2003, Quality management systems – Guidelines for quality management in projects
- [12] ISO 10007:2003, Quality management systems – Guidelines for configuration management
- [13] ISO 10008, Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for business-to-consumer electronic commerce transactions
- [14] ISO 10012:2003, Measurement management systems – Requirements for measurement processes and measuring equipment
- [15] ISO/TR 10013, Guidelines for quality management system documentation
- [16] ISO 10014, Quality management – Guidelines for realizing financial and economic benefits

- [17] ISO 10015, Quality management – Guidelines for training
- [18] ISO/TR 10017, Guidance on statistical techniques for ISO 9001:2000
- [20] ISO 10019:2005, Guidelines for the selection of quality management system consultants and use of their services
- [21] ISO 10241-1, Terminological entries in standards – Part 1: General requirements and examples of presentation
- [22] ISO 10241-2, Terminological entries in standards – Part 2: Adoption of standardized terminological entries
- [23] ISO 14001, Environmental management systems – Requirements with guidance for use
- [24] ISO/TS 16949, Quality management systems – Particular requirements for the application of ISO 9001:2008 for automotive production and relevant service part organizations
- [25] ISO/IEC 17000, Conformity assessment – Vocabulary and general principles
- [26] ISO 19011:2011, Guidelines auditing management systems

- [27] ISO/IEC 27001, Information technology – Security techniques – Information security management systems - Requirements
- [28] ISO 31000, Risk management – Principles and guidelines
- [29] ISO 50001, Energy management systems – Requirements with guidance for use
- [30] IEC 60050-192, International electrotechnical vocabulary – Part 192: Dependability
- [31] ISO/IEC Guide 2, Standardization and related activities – General vocabulary
- [32] ISO Guide 73, Risk management – Vocabulary
- [33] ISO/IEC Guide 99, International vocabulary of metrology – Basic and general concepts and associated terms (VIM)
- [34] Quality Management Principles

**Спасибо за внимание!**

**тел. +7 903-789-51-89**

**[msuljanov@yandex.ru](mailto:msuljanov@yandex.ru)**