BEYNƏLXALQ STANDART

ISO 9001:2026

Keyfiyyəti İdarəetmə Sistemləri - Tələblər (Azərbaycan dilinə Tərcüməsi)

Quality management systems -Requirements

KEYFİYYƏT © ASSOSİASİYASI

Azərbaycanda keyfiyyətin səsi

BEYNƏLXALQ STANDART

ISO 9001:2026

Keyfiyyəti İdarəetmə Sistemləri - Tələblər (Azərbaycan dilinə Tərcüməsi)

Quality management systems -Requirements

KEYFİYYƏT © ASSOSİASİYASI

Azərbaycanda keyfiyyətin səsi

Mündəricat

Səhifə

Ön söz ..... **vi**

Giriş ..... **viii**

0.1 Ümumi müddəalar viii

0.2. Keyfiyyəti idarəetmə prinsipləri viii

0.3. Proses yanaşması ix

0.3.1 Ümumi müddəalar ix

0.3.2 Planlaşdır-İcra et-Yoxla-Tədbir gör dövrü x

0.4. Digər idarəetmə sistemi standartları ilə əlaqə xi

1. Tətbiq sahəsi **10**

2. Normativ istinadlar **10**

3. Termin və təriflər **10**

4. Təşkilatın konteksti **15**

4.1. Təşkilat və onun kontekstinin başa düşülməsi 15

4.2. Maraqlı tərəflərin ehtiyac və gözləntilərinin başa düşülməsi 15

4.3. Keyfiyyəti idarəetmə sisteminin tətbiq sahəsinin müəyyən edilməsi 15

4.4. Keyfiyyəti idarəetmə sistemi 16

5. Liderlik **16**

5.1. Liderlik və öhdəlik 16

5.1.1. Ümumi müddəalar 16

5.1.2. Müştəri yönümlülük 17

5.2. Siyasət 17

5.2.1. Keyfiyyət üzrə siyasətin işlənilməsi 17

5.2.2. Keyfiyyət üzrə siyasətin bəyan edilməsi 17

5.3. Təşkilati vəzifə, məsuliyyət və səlahiyyətlər 17

6. Planlaşdırma **18**

6.1. Risk və imkanlara yönəlik fəaliyyətlər 18

6.1.1 Risk və imkanların müəyyən edilməsi 18

6.1.2 Risklərə yönəlik fəaliyyətlər 18

6.1.3 İmkanlara yönəlik fəaliyyətlər 18

6.2. Keyfiyyət üzrə məqsədlər və onlara nail olmanın planlaşdırılması 19

6.3. Dəyişikliklərin planlaşdırılması 19

7. Dəstəkləmə **20**

© Bütün hüquqlar qorunur.

7.1. Resurslar 20
7.1.1. Ümumi müddəalar 20
7.1.2. İnsanlar 20
7.1.3. İnfrastruktur 20
7.1.4. Proseslərin fəaliyyəti üçün mühit 20
7.1.5. Monitorinq və ölçmə üçün resurslar 21
7.1.6. Təşkilati bilik 21
7.2. Səriştəlilik 21
7.3. Məlumatlı olma 22
7.4. Əlaqə 22
7.5. Sənədləşdirilmiş informasiya 22
7.5.1. Ümumi müddəalar 22
7.5.2. Yaratma və yeniləmə 23
7.5.3. Sənədləşdirilmiş informasiyanın idarə edilməsi 23
8. Fəaliyyət 23
8.1. Fəaliyyətin planlaşdırılması və idarə edilməsi 23
8.2. Məhsul və xidmətlərə dair tələblər 24
8.2.1. Müştəri ilə əlaqə 24
8.2.2. Məhsul və xidmətlərə dair tələblərin müəyyən edilməsi 24
8.2.3. Məhsul və xidmətlərə dair tələblərin təhlili 24
8.2.4. Məhsul və xidmətlərə dair tələblərdə dəyişikliklər 25
8.3. Məhsul və xidmətlərin layihələndirilməsi və işlənilməsi 25
8.3.1. Ümumi müddəalar 25
8.3.2. Layihələndirmə və işlənmənin planlaşdırılması 25
8.3.3. Layihələndirmə və işlənmənin girişləri 26
8.3.4. Layihələndirmə və işlənmə üzrə nəzarət vasitələri 26
8.3.5. Layihələndirmə və işlənmənin çıxışları 26
8.3.6. Layihələndirmə və işlənmə üzrə dəyişikliklər 27
8.4. Kənardan tədarük olunan proses, məhsul və xidmətlərə nəzarət 27
8.4.1. Ümumi müddəalar 27
8.4.2. Nəzarətin növü və dərəcəsi 27
8.4.3. Kənar tədarükçülər üçün informasiya 28
8.5. İstehsal və xidmətin təmin edilməsi 28
8.5.1. İstehsal və xidmətin təmin edilməsinə nəzarət 28
8.5.2. Eyniləşdirmə və izlənilə bilmə 28
8.5.3. Müştəri və kənar tədarükçülərə məxsus mülkiyyət 29
8.5.4. Qoruyub saxlama 29

© Bütün hüquqlar qorunur.

8.5.5. Çatdırılmadan sonrakı fəaliyyətlər ... 29
8.5.6. Dəyişikliklərin idarə edilməsi ... 29
8.6. Məhsul və xidmətlərin təqdim edilməsi ... 30
8.7. Uyğun olmayan çıxışların idarə edilməsi ... 30
9. Performansın qiymətləndirilməsi ... 30
9.1. Monitorinq, ölçmə, təhlil və qiymətləndirmə ... 30
9.1.1. Ümumi müddəalar ... 30
9.1.2. Müştəri məmnuniyyəti ... 31
9.1.3. Təhlil və qiymətləndirmə ... 31
9.2. Daxili audit ... 31
9.3. Rəhbərlik tərəfindən təhlil ... 32
9.3.1. Ümumi müddəalar ... 32
9.3.2. Rəhbərlik tərəfindən təhlilin girişləri ... 32
9.3.3. Rəhbərlik tərəfindən təhlilin nəticələri ... 32
10. Yaxşılaşdırma ... 33
10.1. Davamlı yaxşılaşdırma ... 33
10.2. Uyğunsuzluq və düzəldici fəaliyyət ... 33
Əlavə A (məlumat üçün) Yeni strukturun, terminalogiya və maddələrin izahı ... 34
Biblioqrafiya ... 46

© Bütün hüquqlar qorunur.

Ön söz

ISO (International Organization for Standardization – Beynəlxalq Standartlaşdırma Təşkilatı) standartlaşdırma üzrə milli orqanların (ISO-nun üzvü olan orqanlar) ümumdünya federasiyasıdır. Beynəlxalq standartların hazırlanması üzrə iş adətən ISO-nun texniki komitələri tərəfindən həyata keçirilir. Hər ISO üzvü-milli orqan maraqlandığı sahə üzrə yaradılmış texniki komitədə təmsil olunmaq hüququna malikdir. ISO ilə əlaqədə olan beynəlxalq təşkilatlar, dövlət və qeyri-hökumət təşkilatları da bu işdə yaxından iştirak edirlər. ISO həmçinin, elektrotexniki standartlaşdırma məsələləri üzrə Beynəlxalq Elektrotexnika Komissiyası (IEC) ilə sıx əməkdaşlıq edir.

Bu sənədin hazırlanması və gələcəkdə yenilənməsi üçün tətbiq olunan prosedurlar ISO/IEC Direktivləri, Hissə 1-də göstərilib. Xüsusilə ISO-nun müxtəlif növ sənədləri üçün lazım olan müxtəlif təsdiqləmə meyarları nəzərə alınmalıdır. Bu standart ISO/IEC Direktivləri, Hissə 2-də göstərilən qaydalara uyğun olaraq hazırlanmışdır (Bax: www.iso.org/directives).

ISO diqqəti bu sənədin tətbiqinin patentdən (patentlərdən) istifadəni tələb edə biləcəyi ehtimalına yönəldir. ISO bununla əlaqədar hər hansı iddia edilən patent hüquqlarının mövcudluğuna dair sübutlar, onların etibarlılığı və ya tətbiq edilə bilməsi barədə heç bir mövqe bildirmir. Bu sənədin dərc edildiyi tarixə ISO-ya bu sənədin tətbiqi üçün tələb oluna biləcək hər hansı patent (patentlərlər) barədə bildiriş daxil olmamışdır. Bununla belə, sənədi tətbiq edən şəxslərə xəbərdarlıq edilir ki, bu məlumat ən son məlumat olmaya bilər və ən son məlumat www.iso.org/patents ünvanında mövcud olan patent məlumat bazasından əldə edilə bilər. ISO belə patent hüquqlarının hər hansı birinin və ya hamısının müəyyən edilməsinə görə məsuliyyət daşımır.

Bu sənəddə istifadə olunan hər hansı ticarət adı istifadəçilərin rahatlığı üçün verilmiş məlumatdır və həmin adın təsdiqlənməsi kimi qəbul edilməməlidir.

Standartlardan istifadənin məcburi deyil, könüllü olmasının izahı, uyğunluğun qiymətləndirilməsi ilə bağlı ISO-nun xüsusi termin və ifadələrinin mənasının izahı və ISO-nun Dünya Ticarət Təşkilatının Ticarətdə Texniki Maneələr haqqında sazişinin prinsiplərinə riayət etməsi barədə informasiya əldə etmək üçün bax: www.iso.org/iso/foreword.html. səhifəsinə baxın.

Bu sənəd ISO-nun 176 saylı Keyfiyyəti idarəetmə və keyfiyyətin təmin edilməsi üzrə Texniki Komitəsinin Keyfiyyət sistemləri üzrə 2 saylı Alt Komitəsi, ISO ilə Standartlaşdırma üzrə Avropa Komitəsi (CEN) arasında texniki əməkdaşlıq haqqında Sazişə (Vyana Sazişi) uyğun olaraq CEN ilə əməkdaşlıq çərçivəsində hazırlanmışdır.

Bu altıncı nəşr texniki baxımdan yenidən işlənmiş beşinci nəşri — ISO 9001:2015 standartını ləğv və əvəz edir.

Bu nəşrə həmçinin ISO 9001:2015/Amd 1:2024 düzəlişi daxil edilmişdir.

Əsas dəyişikliklər aşağıdakılardır:

— ISO idarəetmə sistemi üzrə əsas termin və tərifların daxil edilməsi: Sənədin 3-cü maddəsinə məhdud sayda termin və tərif əlavə edilmişdir. Keyfiyyəti idarəetmə ilə bağlı bütün termin və tərif üzrə normativ istinad olaraq ISO 9000 standartı qüvvədə qalır.

— Keyfiyyət mədəniyyətinin və etik davranışın tətbiqi: Keyfiyyət mədəniyyəti və etik davranış artıq tələblər çərçivəsində, xüsusilə liderlik, məlumatlılıq və proseslərin fəaliyyət göstərdiyi mühitlə əlaqədar olaraq nəzərdən keçirilir.

— Risklərin və imkanların ayrılması: Risklər və imkanlar daha aydın şəkildə fərqləndirilir və hər birinə dair fəaliyyətlər ayrıca nəzərdən keçirilir.

— Dəyişikliklərin idarə edilməsinin gücləndirilməsi: Nəzərdə tutulan nəticələrin əldə edilməsini dəstəkləmək məqsədilə keyfiyyəti idarəetmə sistemindəki dəyişikliklərlə bağlı tələblər gücləndirilmişdir.

 © Bütün hüquqlar qorunur.

— Əlavə A-da izahedici məzmunun genişləşdirilməsi: Əlavə A tələblərin strukturu, terminologiyası və məqsədinin daha aydın izahını təmin etmək üçün yenidən işlənmişdir. Bu izahlar məlumatlandırıcı xarakter daşıyır və əlavə tələblər müəyyən etmir.

— Əlavə B-nin ləğv edilməsi: Əvvəllər Əlavə B-də digər ISO/TC 176 standartları haqqında məlumat verilirdi. Bu standartlara istinadlar artıq A Əlavəsində və ISO/TC 176 veb-saytında yerləşdirilmişdir.

Bu sənədlə bağlı hər hansı rəy və ya suallar istifadəçinin milli standartlaşdırma orqanına ünvanlanmalıdır. Bu orqanların tam siyahısı www.iso.org/members.html. səhifəsində verilib.

© Bütün hüquqlar qorunur.

Giriş

0.1 Ümumi müddəalar

Keyfiyyəti idarəetmə sisteminin işlənilməsi və tətbiqi təşkilatın ümumi performansının yaxşılaşdırılmasına, müştəri məmnuniyyətinin artırılmasına, davamlı uğurun əldə edilməsi və dayanıqlı inkişaf təşəbbüsləri üçün möhkəm zəminin yaradılmasına kömək edə biləcək təşkilatın strateji qərarıdır.

Bu sənəddəki tələblərə əsaslanan keyfiyyəti idarəetmə sisteminin tətbiqinin bir təşkilat üçün potensial faydaları bunlardır:

a) müştəri tələblərinə və tətbiq edilə bilən qanunvericiliyin tələblərinə və normativ tələblərə uyğun məhsul və xidmətləri davamlı olaraq təqdim etmək qabiliyyəti;

b) müştəri məmnuniyyətinin artırılması üçün imkanların yaradılması;

c) təşkilatın konteksti və məqsədləri ilə əlaqəli risklərin və imkanların nəzərə alınması;

d) müəyyən edilmiş keyfiyyəti idarəetmə sistemi tələblərinə uyğunluğu nümayiş etdirmək qabiliyyəti.

Bu sənəddən daxili və xarici maraqlı tərəflər istifadə edə bilər.

Bu sənəd aşağıdakıların mütləq olmasını tələb etmir:

— müxtəlif keyfiyyəti idarəetmə sistemlərinin strukturunun unifikasiyasını;

— sənədləşmənin bu sənədin maddələrinin strukturuna uyğunlaşdırılmasını;

— təşkilat daxilində bu sənədin spesifik terminologiyasından istifadə edilməsini.

Bu sənəddəki keyfiyyəti idarəetmə sistemi tələbləri məhsul və xidmətlərə dair tələbləri tamamlayır.

Tələblərin ardıcıl olaraq yerinə yetirilməsi, habelə müştərilərin və digər müvafiq maraqlı tərəflərin gələcək ehtiyac və gözləntilərinin nəzərə alınması, getdikcə daha dinamik və mürəkkəb xarakter alan mühitdə təşkilatlar üçün çətinlik yaradır. Bu məqsədə nail olmaq üçün təşkilat davamlı yaxşılaşdırmanı müxtəlif yollarla, məsələn, mərhələli və ya köklü dəyişikliklər, innovasiya və ya yenidən təşkilatlanma təşəbbüsləri vasitəsilə həyata keçirə bilər. Əlavə A bu sənədin strukturunun, terminlərinin və maddələrinin başa düşülməsinə kömək edəcək məlumat və izahatlar təqdim edir. Burada heç bir əlavə tələb yoxdur.

Bu sənəddəki bütün maddələrin tətbiqinə dair rəhbəredici göstərişlər üçün ISO 9002-ə baxın[1].

0.2 Keyfiyyəti idarəetmə prinsipləri

Bu sənəd ISO 9000-də təsvir edilən keyfiyyəti idarəetmə prinsiplərinə əsaslanır. Bu təsvirlər hər bir prinsipin ifadə edilməsi, təşkilat üçün prinsipin nədən əhəmiyyətli olduğunun əsaslandırılmasını, prinsiplə əlaqəli faydalara dair bəzi misalları və prinsipi tətbiq edərkən təşkilatın performansını yaxşılaşdırmaq üçün tipik fəaliyyətlərə dair misalları özündə ehtiva edir.

Keyfiyyəti idarəetmənin prinsipləri:

— müştəriyönümlülük;

— liderlik;

— insanların cəlb edilməsi;

— proses yanaşması;

— yaxşılaşdırma;

— sübutlara əsaslanan qərarların qəbulu;

— əlaqələrin idarə edilməsi.

 © Bütün hüquqlar qorunur.

0.3 Proses yanaşması

0.3.1 Ümumi müddəalar

Bu sənəd müştəri tələblərini yerinə yetirməklə onların məmnuniyyətini artırmaq üçün keyfiyyəti idarəetmə sisteminin işlənilməsi, tətbiqi və effektivliyinin yaxşılaşdırılması zamanı "proses yanaşması"ndan istifadəni təşviq edir. Proses yanaşmasının tətbiqi üçün zəruri hesab edilən spesifik tələblər 4.4 maddəsinə daxil edilib.

Qarşılıqlı əlaqəli proseslərin bir sistem kimi başa düşülməsi və idarə edilməsi təşkilatın nəzərdə tutulmuş nəticələrə effektiv və səmərəli şəkildə nail olmasına kömək edir. Bu yanaşma təşkilata sistemdəki proseslər arasında qarşılıqlı əlaqələri və asılılıqları idarə etməyə imkan verir, beləliklə də təşkilatın ümumi performansını yaxşılaşdıra bilir.

Proses yanaşması təşkilatın keyfiyyət siyasətinə və strateji istiqamətinə uyğun olaraq nəzərdə tutulmuş nəticələrə nail olmaq məqsədilə proseslərin və onların qarşılıqlı əlaqələrinin sistemli şəkildə müəyyən edilməsini və idarə olunmasını nəzərdə tutur. Proseslərin və bütövlükdə sistemin idarə edilməsi, arzuolunmaz nəticələrin qarşısının alınmasına yönəlik risk əsaslı düşüncəyə (A.6.1.2-yə bax) və imkanlardan istifadə etməklə arzuolunan nəticələrə nail olmağa yönəlik imkan əsaslı düşüncəyə (A.6.1.3-yə bax) xüsusi diqqət yetirməklə, Planlaşdır–İcra et–Yoxla–Tədbir gör (PDCA) dövründən (0.3.2-yə bax) istifadə etməklə həyata keçirilə bilər.

Keyfiyyəti idarəetmə sistemində proses yanaşmasının tətbiqi aşağıdakıları təmin edir:

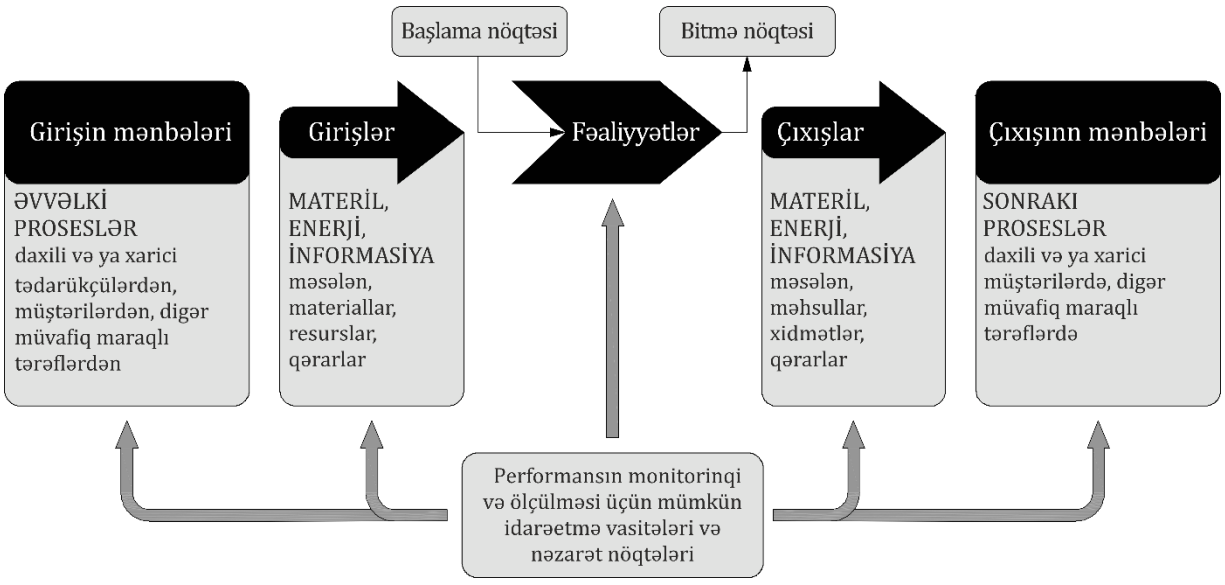
a) tələblərin başa düşülməsi və daim yerinə yetirilməsi;

b) proseslərin risk, imkan və əlavə dəyər baxımından nəzərə alınması;

c) proseslərin effektiv fəaliyyət göstərməsinə nail olunması;

d) verilənlərin və informasiyanın qiymətləndirilməsi əsasında proseslərin yaxşılaşdırılması.

Şəkil 1 hər hansı bir prosesin sxematik təsvirini verir və prosesin elementlərinin qarşılıqlı əlaqəsini göstərir. İdarəetmə üçün zəruri olan monitorinq və ölçməyə aid nəzarət nöqtələri hər bir proses üçün spesifikdir və proses mərhələlərinə və əlaqəli risklərə uyğun olaraq dəyişir.



Şəkil 1 – Bir prosesin elementlərinin sxematik təsviri

0.3.2 Planlaşdır – İcra et – Yoxla – Tədbir gör (PDCA) dövrü

PDCA dövrü qısaca olaraq aşağıdakı kimi təsvir edilir:

© Bütün hüquqlar qorunur.

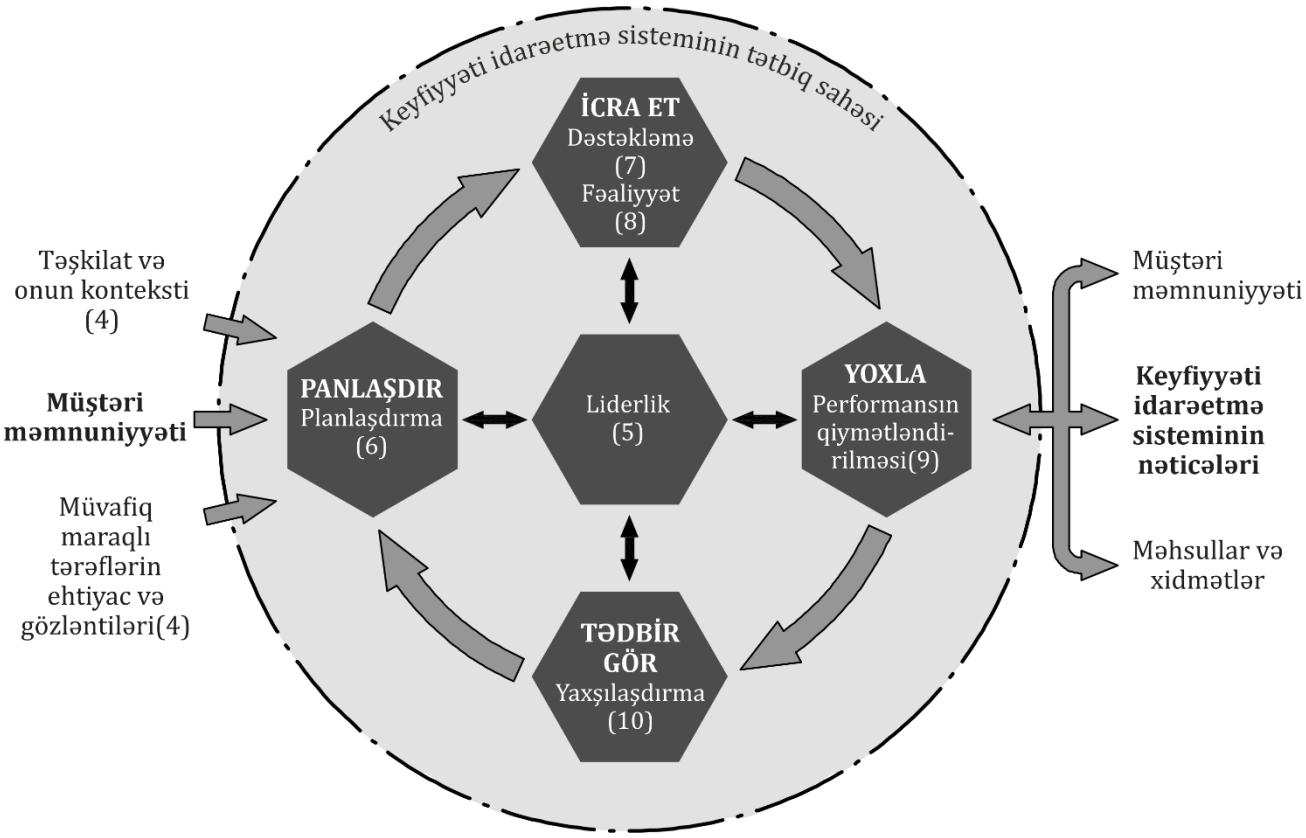
— Planlaşdır: Sistemin və onun proseslərinin məqsədlərini, habelə müştərilərin və digər müvafiq maraqlı tərəflərin tələblərinə və təşkilatın siyasətlərinə uyğun nəticələr əldə etmək üçün zəruri resursları müəyyən et və risk və imkanları müəyyənləşdir və onları nəzərə al;

— İcra et: Planlaşdırılanları icra et;

— Yoxla: Proses, məhsul və xidmətləri siyasətlər, məqsədlər, tələblər və planlaşdırılmış fəaliyyətlərlə müqayisə edərək monitorinq et və ölç (tətbiqi mümkün olan yerdə) və nəticələr barədə hesabat ver;

— Tədbir gör: Keyfiyyəti idarəetmə sisteminin performansının yaxşılaşdırılması üçün tədbir gör.

PDCA dövrü bütün proseslərə və bütövlükdə keyfiyyətin idarə edilməsi sisteminə tətbiq edilə bilər. Şəkil 2-də 4-10 maddələrinin PDCA dövrü ilə əlaqəli şəkildə necə qruplaşdırıla biləcəyi təsvir olunur.



Qeyd – Mötərizədə verilmiş rəqəmlər bu sənədin maddələrinə olan istinadlardır.

Şəkil 2 - Bu sənədin strukturunun PDCA dövrünə uyğun olaraq təsviri

0.4 Digər idarəetmə sistemi standartları ilə əlaqə

Bu sənəd, idarəetmə sistemi standartlarının işlənib hazırlanması ilə bağlı ISO/IEC Direktivlərində dərc olunmuş harmonizə edilmiş yanaşmanı tətbiq edir. Bu yanaşmanın məqsədi bir və ya bir neçə idarəetmə sistemi standartının tələblərinin və tövsiyələrinin təşkilatın idarəetmə sistemində uyğunlaşdırılmasını dəstəkləmək və inteqrasiyasını asanlaşdırmaqdır.

Əlavə məlumat üçün https://www.iso.org/management-system-standards.html səhifəsinə baxın.

Bu sənəd təşkilata öz keyfiyyəti idarəetmə sistemini digər idarəetmə sistemi standartlarının tələbləri ilə uyğunlaşdırmaq və ya inteqrasiya etmək üçün PDCA (Planlaşdır – İcra et – Yoxla – Tədbir gör) dövrü, risk əsaslı düşüncə və imkan əsaslı düşüncə ilə birlikdə proses yanaşmasını tətbiq etmək üçün əsas yaradır.

Bu sənəd aşağıdakı standartlarla əlaqəlidir:

© Bütün hüquqlar qorunur.

— ISO 9000 bu sənədin tələblərini başa düşmək üçün zəruri olan əsas konsepsiyaları və terminologiyanı təqdim edir [2];

— ISO 9002 bu sənədin tələblərinin tətbiqinə dair rəhbəredici göstərişləri təqdim edir [1] ;

— ISO 9004 təşkilatın keyfiyyətinin və davamlı uğura nail olmaq qabiliyyətinin artırılmasına dair rəhbəredici göstərişləri təqdim edir [3].

Bu sənəd ətraf mühitin idarə edilməsi, peşə sağlamlığı və təhlükəsizliyinin idarə edilməsi və ya aktivlərin idarə edilməsi kimi digər idarəetmə sistemlərinə aid tələbləri əhatə etmir.

Bu sənədin tələblərinə əsaslanan ISO keyfiyyəti idarəetmə sistemi üzrə sahə standartları işlənib hazırlanmışdır. Bu standartlardan bəziləri keyfiyyəti idarəetmə sisteminə dair əlavə tələbləri müəyyən edir, digərləri isə bu sənədin müvafiq sahədə tətbiqinə dair rəhbəredici göstərişlərin təqdim edilməsi ilə məhdudlaşır.

Keyfiyyəti idarəetmə sistemləri - Tələblər.

1 Tətbiq sahəsi

Bu sənəd o hallarda keyfiyyəti idarəetmə sisteminə tələbləri müəyyən edir ki, təşkilat:

a) müştəri tələblərinə və tətbiq edilə bilən qanunvericiliyin tələblərinə və normativ tələblərə cavab verən məhsul və xidmətləri davamlı şəkildə təmin etməklə bağlı öz qabiliyyətini nümayiş etdirməyə ehtiyac duyur;

b) sistemin yaxşılaşdırılması, müştəri tələblərinə və tətbiq edilə bilən qanunvericiliyin tələblərinə və normativ tələblərə uyğunluğun təmin edilməsi üçün zəruri proseslər də daxil olmaqla, sistemi effektiv tətbiq etməklə müştəri məmnunluğunun artırılmasını qarşısına məqsəd qoyur.

Bu sənədin bütün tələbləri ümumi xarakter daşıyır. Bu sənəd ölçüsündən, növündən, tədarük etdiyi məhsul və xidmətlərdən asılı olmayaraq istənilən təşkilatda tətbiq olunmaq üçün nəzərdə tutulub.

QEYD 1 Bu sənəddə “məhsul” və ya “xidmət” termini yalnız müştəri üçün nəzərdə tutulan və ya onun tələb etdiyi məhsul və xidmətlərə tətbiq edilir.

QEYD 2. Qanunvericiliyin tələbləri və normativ tələblər hüquqi tələblər olaraq ifadə edilə bilər.

2 Normativ istinadlar

Bu sənəddə aşağıdakı sənədlərə elə istinad olunur ki, onların məzmununun bir hissəsi və ya hamısı bu sənədin tələblərinin tərkib hissəsini təşkil edir. Tarixi göstərilən istinadlar üçün yalnız bu versiyadan istifadə olunur. Tarixi göstərilməyən istinadlar üçün isə istinad sənədinin sonuncu versiyasından (istənilən düzəlişlər də daxil olmaqla) istifadə olunur.

ISO 9000 *Keyfiyyəti idarəetmə — Əsas müddəalar və lüğət.*

3 Termin və tərifl ər

Bu sənədin məqsədləri üçün ISO 9000-də verilmiş termin və tərifl ərdən, eləcə də aşağıdakı termin və tərifl ərdən istifadə olunur.

ISO və IEC standartlaşdırmada istifadə üçün terminoloji məlumat bazalarını aşağıdakı ünvanlarda təqdim edir:

— ISO Online baxış platforması: https:// www .iso .org/ obp

© Bütün hüquqlar qorunur.

— IEC Electropedia:https:// www .electropedia .org

3.1
təşkilat (organization)
məqsədlərinə (3.6) nail olmaq üçün funksiyalar və onlarla bağlı məsuliyyət, səlahiyyət və əlaqələrə malik şəxs və ya bir qrup insan

Qeyd 1: Təşkilat konsepsiyası fərdi sahibkar, şirkət, korporasiya, firma, müəssisə, hakimiyyət orqanı, assosiasiya, xeyriyyə cəmiyyəti və ya institut, hüquqi şəxs olan və ya olmayan, dövlət və ya özəl qurum, onların bir hissəsi və ya kombinasiyasını özündə ehtiva edir, lakin təkcə bunlarla məhdudlaşmır.

Qeyd 2: Əgər təşkilat daha böyük qurumun bir hissəsidirsə, "təşkilat" termini yalnız keyfiyyəti idarəetmə sisteminin (3.4.1) tətbiq sahəsinə daxil olan daha böyük təşkilatın hissəsinə aiddir.

3.2
maraqlı tərəf (interested party)
qərar və ya fəaliyyətə təsir edə bilən, onun təsirinə məruz qalan və ya onun təsirinə məruz qala biləcəyini düşünə bilən şəxs və ya təşkilat (3.1)

Misal: Maraqlı tərəflərə müştərilər, sahibkarlar, təşkilatda çalışan şəxslər, təchizatçılar, bankirlər, tənzimləyici orqanlar, həmkarlar ittifaqları, tərəfdaşlar, həmçinin rəqiblər və ya rəqib mövqedə olan təzyiq qruplarını əhatə edən cəmiyyət aid edilə bilər.

3.3
ali rəhbərlik (top management)
təşkilata (3.1) ən yüksək səviyyədə rəhbərliyi və idarəetməni həyata keçirən şəxs və ya bir qrup insan

Qeyd 1: Ali rəhbərlik təşkilat daxilində səlahiyyət vermək və resurslarla təmin etmək hüququna malikdir.

Qeyd 2: Əgər idarəetmə sisteminin (3.4) tətbiq sahəsi təşkilatın ancaq bir hissəsini əhatə edərsə, o halda ali rəhbərlik dedikdə, təşkilatın həmin hissəsinə rəhbərlik edən və idarəçiliyi həyata keçirən şəxslər başa düşülür.

3.4
idarəetmə sistemi (management system)
siyasət (3.5) və məqsədlər (3.6) və həmin məqsədlərə (3.6) nail olmaq üçün proseslərin (3.8) işlənilməsinə yönəlik təşkilatın (3.1) bir-biri ilə qarşılıqlı əlaqə və ya təsirdə olan elementlərin məcmusu

Qeyd 1: İdarəetmə sistemi bir və ya bir neçə idarəetmə sahəsini əhatə edə bilər.

Qeyd 2: Sistemin elementləri təşkilatın strukturunu, vəzifə və öhdəlikləri, planlaşdırma və fəaliyyəti özündə ehtiva edir.

Qeyd 3: İdarəetmə sisteminin elementlərinə təşkilatın siyasətləri, təcrübələri, qaydaları və inancları daxil ola bilər.

Qeyd 4: Təşkilat öz məqsədlərinə nail olmaq üçün bir-biri ilə əlaqəli elementlərini nizamlı şəkildə idarə edir.

Qeyd 5: İdarəetmə sisteminin tətbiq sahəsinə təşkilatın bütövlükdə fəaliyyəti, təşkilatın spesifik və müəyyən edilmiş funksiyaları, təşkilatın spesifik və müəyyən edilmiş bölmələri və ya təşkilatlar qrupu üzrə bir və ya bir neçə funksiya daxil ola bilər.

3.4.1
keyfiyyəti idarəetmə sistemi (quality management system) təşkilatın (3.1) keyfiyyətə aid ümumi idarəetmə sisteminin (3.4) bir hissəsi

3.5
siyasət (policy)
ali rəhbərlik (3.3) tərəfindən rəsmi olaraq ifadə edilən təşkilatın (3.1) ümumi niyyətləri və istiqaməti

 © Bütün hüquqlar qorunur.

3.5.1
keyfiyyət üzrə siyasət (quality policy)
keyfiyyətlə bağlı siyasət (3.5)

Qeyd 1: Keyfiyyət üzrə siyasət:

— ümumilikdə təşkilatın (3.1) ümumi siyasəti ilə uyğunluq təşkil edir;

— təşkilatın vizyonu və missiyası ilə uyğunlaşdırıla bilər;

— keyfiyyət üzrə məqsədlərin müəyyən edilməsi üçün çərçivə yaradır.

Qeyd 2: ISO 9000 standartında verilən keyfiyyəti idarəetmə prinsipləri keyfiyyət üzrə siyasətin işlənməsi üçün əsas təşkil edə bilər [2] .

3.6
məqsəd (objective)
nail olunacaq nəticə

Qeyd 1: Məqsəd strateji, taktiki və ya əməliyyat xarakterli ola bilər.

Qeyd 2: Məqsədlər müxtəlif sahələrə (məsələn, maliyyə, peşə sağlamlığı və təhlükəsizliyi və ətraf mühit) aid ola bilər. Onlar, məsələn, bütün təşkilata aid və ya konkret layihə, məhsul, xidmət və ya proses (3.8) üçün müəyyən edilmiş ola bilər.

Qeyd 3: Məqsəd digər üsullarla da məsələn, nəzərdə tutulan nəticə, niyyət, əməliyyat meyarı, keyfiyyət üzrə məqsəd (3.6.1) kimi və ya oxşar mənalı sözlərdən (məsələn, niyyət, məqsəd, hədəf) istifadə etməklə ifadə oluna bilər.

Qeyd 4: Keyfiyyəti idarəetmə sistemi (3.4.1) kontekstində keyfiyyət üzrə məqsədlər konkret nəticələrə nail olmaq üçün təşkilat (3.1) tərəfindən keyfiyyət üzrə siyasətə (3.5.1) uyğun olaraq müəyyən edilir.

3.6.1
keyfiyyət üzrə məqsəd (quality objective)
keyfiyyətə aid olan məqsəd (3.6)

Qeyd 1: Keyfiyyət üzrə məqsədlər bir qayda olaraq təşkilatın (3.1) keyfiyyət üzrə siyasətinə (3.5.1) əsaslanır.

Qeyd 2: Keyfiyyət üzrə məqsədlər təşkilatın müvafiq funksiyaları, səviyyələri və prosesləri (3.8) üçün müəyyən edilir.

3.7
risk (risk)
qeyri - müəyyənliyin təsiri

Qeyd 1: Təsir gözlənilən müsbət və ya mənfi kənara çıxmadır.

Qeyd 2: Qeyri-müəyyənlik hadisə, onun nəticələri və ya baş vermə ehtimalı haqqında anlayış və biliklə bağlı informasiyanın qismən də olsa çatışmazlığı halıdır.

Qeyd 3: Risk çox vaxt potensial hadisələrə və nəticələrə və ya onların kombinasiyasına istinad edilməklə xarakterizə olunur.

Qeyd 4: Risk çox vaxt hadisənin nəticələrinin (şəraitdəki dəyişikliklər də daxil olmaqla) və onun baş vermə ehtimalının kombinasiyası şəklində ifadə olunur.

Qeyd 5: "Risk" ifadəsi bəzi hallarda yalnız mənfi nəticələr əldə etmək ehtimalı olduqda istifadə olunur.

3.8
proses (process)
nəticə əldə etmək üçün çıxışlardan istifadə edən birbiri ilə qarşılıqlı əlaqədə olan və ya qarşılıqlı təsir göstərən fəaliyyət növlərinin məcmusu

Qeyd 1: Konteksdən asılı olaraq nəzərdə tutulan nəticə məhsul və ya xidmətin çıxışı adlanır.

© Bütün hüquqlar qorunur.

Qeyd 2: Adətən bir prosesin girişləri digər proseslərin çıxışları, eləcə də bir prosesin çıxışları, digər proseslərin girişləri olur.

Qeyd 3: Bir-biri ilə qarşılıqlı əlaqəli və qarşılıqlı təsirli iki və ya daha çox proses bir "proses" olaraq nəzərdən keçirilə bilər.

Qeyd 4: Təşkilatdakı proseslər, bir qayda olaraq, nəzərdə tutulan nəticələrin əldə edilə bilməsini təmin etmək üçün idarə olunan şəraitdə planlaşdırılır və həyata keçirilir.

Qeyd 5: Son çıxışın uyğunluğunun (3.15) təsdiqlənməsində çətinlik yaranan və ya iqtisadi cəhətdən məqsədəuyğun olmayan prosesi, çox vaxt "xüsusi proses " adlandırırlar.

3.9
səriştəlilik (competence)
nəzərdə tutulan nəticələrə nail olmaq üçün bilik və bacarıqları tətbiq etmə qabiliyyəti

3.10
sənədləşdirilmiş informasiya (documented information)
təşkilat (3.1) tərəfindən idarə edilməli və qorunub9 saxlanılmalı olan informasiya və onun daşıyıcısı

Qeyd 1: Sənədləşdirilmiş informasiya istənilən format və istənilən daşıyıcıda ola bilər və istənilən mənbədən əldə edilə bilər.

Qeyd 2: Sənədləşdirilmiş informasiyaya aid edilə bilər:

— müvafiq proseslər (3.8) də daxil olmaqla, idarəetmə sistemi (3.4);

— təşkilatın fəaliyyət göstərməsi üçün hazırlanmış informasiya (sənədləşmə);

— nail olunmuş nəticələrin sübutları (qeydlər).

3.11
performans (performance)
ölçülə bilən nəticə

Qeyd 1: Performans əldə edilmiş həm kəmiyyət, həm də keyfiyyət üzrə tapıntılarla əlaqəli ola bilər.

Qeyd 2: Performans fəaliyyətlərin, proseslərin (3.8), məhsulların, xidmətlərin, sistemlərin və ya təşkilatların (3.1) idarə edilməsi ilə əlaqəli ola bilər.

3.12
davamlı yaxşılaşdırma (continual improvement)
performansın (3.11) artırılmasına yönəlik təkrarlanan fəaliyyət

3.13
effektivlik (effectiveness)
planlaşdırılmış fəaliyyətləri həyata keçirmə və planlaşdırılmış nəticələrə nail olma dərəcəsi

3.14
tələb (requirement)
bəyan edilən, adətən nəzərdə tutulan və ya məcburi xarakter daşıyan ehtiyac və ya gözlənti

Qeyd 1: "Adətən nəzərdə tutulan" ifadəsi nəzərdə tutulan ehtiyac və ya gözləntinin təşkilat (3.1) və maraqlı tərəflər (3.2) üçün adi və ya ümumi bir təcrübə olduğunu ifadə edir.

Qeyd 2: Müəyyən olunmuş tələb məsələn, sənədləşdirilmiş informasiyada (3.10) göstərilən tələbdir.

Qeyd 3: Konkret tələbi göstərmək üçün məsələn, məhsula dair tələblər, keyfiyyəti idarəetməyə dair tələblər, müştəriyə dair tələblər, keyfiyyətə dair tələblər kimi sözlərdən istifadə etmək olar.

Qeyd 4: Tələbləri təşkilat və ya müxtəlif maraqlı tərəflər formalaşdıra bilər.

 © Bütün hüquqlar qorunur.

Qeyd 5: Ən yüksək səviyyədə müştəri məmnuniyyətinin təmin edilməsi üçün hətta ifadə edilməsə və ya nəzərdə tutulmasa və məcburi olmasa belə müştərinin gözləntisinin təmin edilməsi lazım ola bilər.

3.15
uyğunluq (conformity)
tələbin (3.14) yerinə yetirilməsi

Qeyd 1: "Conformance" termini "conformity" (uyğunluq) termininin sinonimi olsa da, lakin istifadədən çıxarılmışdır.

3.16 uyğunsuzluq (nonconformity)
tələbin (3.14) yerinə yetirilməməsi

3.17
düzəldici fəaliyyət (corrective action)
uyğunsuzluğun (3.16) səbəbinin (səbəblərinin) aradan qaldırılması və onun təkrar baş verməsinin qarşısının alınması üçün həyata keçirilən fəaliyyət

Qeyd 1: Düzəldici fəaliyyət uyğunsuzluğun təkrar baş verməsinin qarşısını almaq üçün, qabaqlayıcı fəaliyyət isə onun ümumiyyətlə baş verməsinin qarşısını almaq üçün həyata keçirilir.

3.18
audit (audit)
audit meyarlarının yerinə yetirilmə dərəcəsini müəyyən etmək məqsədilə audit sübutunun əldə edilməsi və obyektiv qiymətləndirilməsinə yönəlik sistemli və müstəqil şəkildə həyata keçirilən proses (3.8)

Qeyd 1: Audit, daxili (birinci tərəf) və ya xarici (ikinci və ya üçüncü tərəf) və ya birgə auditdən (iki və ya daha çox idarəetmə sahəsini əhatə edən) ibarət ola bilər.

Qeyd 2: Daxili audit təşkilatın (3.1) özü və ya onun adından kənar şəxs/təşkilat tərəfindən aparılır.

Qeyd 3: "Audit sübutu" və "audit meyarı" ISO 19011-də müəyyən edilib [4] .

Qeyd 4: Auditin əsas elementlərinə audit prosesinin qərəzsizliyini və obyektivliyini təmin etmək üçün seçilmiş şəxslər tərəfindən həyata keçirilən prosedur vasitəsilə obyektin uyğunluğunun (3.15) müəyyən edilməsi daxildir.

Qeyd 5: Bəzən "birinci tərəfin auditi" adlandırılan daxili audit təşkilatın özü və ya onun adından rəhbərlik tərəfindən təhlil və digər məqsədlər üçün həyata keçirilir və uyğunluğun bəyan edilməsi üçün əsas ola bilər. Müstəqil olma audit olunan fəaliyyətə görə cavabdehliyin olmaması ilə xarakterizə oluna bilər.

Qeyd 6: İkinci tərəfin auditləri müştərilər və ya digər şəxslər kimi təşkilatın fəaliyyətində maraqlı olan tərəflərin adından aparılır. Üçüncü tərəfin auditləri sertifikatlaşdırma/uyğunluğun qeydiyyatını həyata keçirən müstəqil audit təşkilatları və ya dövlət qurumları tərəfindən aparılır.

Qeyd 7: Audit iki və ya daha çox audit təşkilatının birgə həyata keçirdiyi audit şəklində də təşkil edilə bilər.

3.19
ölçmə (measurement)
qiyməti müəyyən edən proses (3.8)

Qeyd 1: ISO 3534-2:2006, 3.2.1-ə əsasən, müəyyən edilmiş qiymət, adətən, kəmiyyətin qiymətidir [5] .

3.20
monitorinq (monitoring)
sistemin, prosesin (3.8) və ya fəaliyyətin statusunun müəyyən edilməsi

Qeyd 1: Statusun müəyyən edilməsi üçün yoxlama, nəzarət və kritik bir müşahidəyə ehtiyac yarana bilər.

Qeyd 2: Monitorinq həmçinin məhsulun və ya xidmətin statusunu müəyyən edə bilər.

© Bütün hüquqlar qorunur.