

# BEYNƏLXALQ STANDART

**ISO  
9000**

Dördüncü redaksiya  
2015-09-15

---

---

## Keyfiyyəti İdarəetmə Sistemləri — Əsas müddəalar və lüğət



İstinad nömrəsi  
ISO 9000:2015(E)

© ISO 2015

## Mündəricat

Səhifə

<b>Ön Söz</b> .....	<b>iv</b>
<b>Giriş</b> .....	<b>v</b>
<b>1 Tətbiq sahəsi</b> .....	<b>1</b>
<b>2 Əsas anlayışlar və keyfiyyəti idarəetmə prinsipləri</b> .....	<b>1</b>
2.1 Ümumi .....	1
2.2 Əsas anlayışlar.....	2
2.2.1 Keyfiyyət.....	2
2.2.2 Keyfiyyəti idarəetmə sistemi .....	2
2.2.3 Təşkilatın konteksti .....	2
2.2.4 Maraqlı tərəflər.....	2
2.2.5 Dəstək.....	2
2.3 Keyfiyyəti idarəetmə prinsipləri.....	3
2.3.1 Müştəri yönümlülük .....	3
2.3.2 Liderlik .....	4
2.3.3 Kadrların fəal cəlb olunması .....	5
2.3.4 Proses yanaşması.....	6
2.3.5 Təkmilləşdirmə.....	6
2.3.6 Sübutlara əsaslanan qərar qəbulu.....	7
2.3.7 Münasibətlərin idarə edilməsi .....	8
2.4 Keyfiyyəti İdarəetmə Sisteminin əsas anlayış və prinsiplər əsasında yaradılması.....	9
2.4.1 Keyfiyyəti İdarəetmə Sistemi (KİS) modeli.....	9
2.4.2 KİS-in yaradılması .....	9
2.4.3 KİS üzrə standartlar, digər idarəetmə sistemləri və mükəmməllik modelləri ....	10
<b>3 Terminlər və təriflər</b> .....	<b>10</b>
3.1 Bir şəxs və ya insanlara aid terminlər .....	10
3.2 Təşkilata aid terminlər.....	11
3.3 Fəaliyyətə aid terminlər .....	13
3.4 Prosesə aid terminlər .....	15
3.5 Sistemə aid terminlər.....	16
3.6 Tələbə aid terminlər .....	18
3.7 Nəticəyə aid terminlər .....	20
3.8 Verilənlər, məlumatlar və sənədlərə aid terminlər .....	23
3.9 Müştəriyə aid terminlər.....	25
3.10 Xüsusiyyətə aid terminlər.....	26
3.11 Müəyyənləşdirməyə aid terminlər .....	27
3.12 Tədbirə aid terminlər .....	29
3.13 Auditə aid terminlər.....	30
<b>Əlavə A (məlumat xarakterli) Anlayışlar arasında əlaqə və onların qrafik təsviri</b> .....	<b>33</b>
<b>Bibliografi</b> .....	<b>47</b>
<b>Terminlərin əlifba sırası</b> .....	<b>49</b>

## Ön Söz

Beynəlxalq Standartlaşdırma Təşkilatı (ISO) milli standartlaşdırma orqanlarının (ISO-nun üzv orqanları) ümumdünya federasiyasıdır. Beynəlxalq standartların hazırlanması işi adətən ISO-nun texniki komitələri vasitəsilə həyata keçirilir. Texniki komitənin yaradılma məqsədini təşkil edən predmetdə maraqlı olan hər bir üzv orqan həmin komitədə təmsil olunmaq hüququna malikdir. Bu işdə ISO ilə əlaqələndirmə şəraitində, beynəlxalq təşkilatlar, həmçinin hökumət və qeyri-hökumət təşkilatları da iştirak edir. ISO bütün elektrotexniki standartlaşdırma məsələlərində Beynəlxalq Elektrotexnika Komissiyası (IEC) ilə yaxından əməkdaşlıq edir.

Bu sənədi hazırlamaq üçün istifadə olunan və onun sonrakı saxlanması üçün nəzərdə tutulan prosedurlar ISO/IEC Direktivlərinin 1-ci hissəsində təsvir edilir. Müxtəlif növ ISO sənədləri üçün tələb olunan fərqli təsdiq meyarları xüsusilə qeyd edilməlidir. Bu sənəd ISO/IEC Direktivlərinin 2-ci hissəsinin redaksiya qaydalarına uyğun olaraq tərtib olunub (bax: [www.iso.org/directives](http://www.iso.org/directives)).

Bu sənədin bəzi elementlərinin patent hüquqlarının predmeti ola biləcəyi ehtimalına diqqət yetirilir. ISO bu cür patent hüquqlarının hər hansı birinin və ya hamısının müəyyən edilməsinə görə məsuliyyət daşımır. Sənədin hazırlanması zamanı müəyyən edilmiş hər hansı patent hüquqlarının təfərrüatları "Giriş" bölməsində və/yaxud ISO-nun daxil olmuş patent bəyannamələrinin siyahısında təqdim olunacaq (bax: [www.iso.org/patents](http://www.iso.org/patents)).

Bu sənəddə istifadə edilən hər hansı ticarət adı istifadəçilərin rahatlığı üçün verilən informasiyadır və onun dəstəkləndiyini ehtiva etmir.

Uyğunluğun qiymətləndirilməsi ilə bağlı ISO-nun xüsusi termin və ifadələrinin mənasına dair izahat, eləcə də Ümumdünya Ticarət Təşkilatının (ÜTT) Ticarətə Texniki Maneələr Sazişində əksini tapan prinsiplərə ISO-nun sadiqliyi haqqında məlumat üçün aşağıdakı keçidə daxil ola bilərsiniz: [www.iso.org/iso/foreword.html](http://www.iso.org/iso/foreword.html).

Bu sənədə görə ISO-nun *Keyfiyyəti idarəetmə və keyfiyyətin təmin edilməsi* üzrə ISO/TC 176 sayılı Texniki Komitəsinin *Anlayışlar və terminologiya* üzrə SC 1 sayılı Alt Komitəsi cavabdehdir.

Hazırkı dördüncü redaksiya texniki baxımdan yenidən nəzərdən keçirilmiş üçüncü redaksiyanı (ISO 9000:2005) ləğv edir və əvəz edir.

## Giriş

Bu beynəlxalq standart Keyfiyyəti İdarəetmə Sistemləri (KİS) üçün əsas anlayışlar, prinsiplər və lüğət təmin edir və KİS üzrə digər standartlar üçün bünövrə yaradır. Bu beynəlxalq standart istifadəçinin KİS-i effektiv və səmərəli şəkildə tətbiq edə bilməsi və digər KİS standartlarından maksimum faydalanması üçün keyfiyyəti idarəetmənin əsas anlayışlarını, prinsiplərini və lüğəti başa düşməyə kömək etmək məqsədi daşıyır.

Bu beynəlxalq standart təşkilatlara öz məqsədlərinə nail olmağa kömək etmək məqsədilə, keyfiyyətlə əlaqəli əsas anlayışları, prinsipləri, prosesləri və resursları özündə birləşdirən çərçivəyə əsaslanan, dəqiq müəyyən edilmiş KİS təklif edir. O, ölçüsündən, mürəkkəbliyindən və ya biznes modelindən asılı olmayaraq, bütün təşkilatlara şamil edilir. Onun məqsədi bir təşkilatın öz müştərilərinin və maraqlı tərəflərin ehtiyaclarını və gözləntilərini qarşılamaı və öz məhsulları və xidmətlərindən məmnuniyyətə nail olma baxımından vəzifələri və öhdəlikləri ilə bağlı məlumatlılığını artırmaqdır.

Bu beynəlxalq standart [2.2-ci bənddə](#) təsvir olunmuş əsas anlayışları dəstəkləyən yeddi keyfiyyəti idarəetmə prinsipini ehtiva edir. [2.3-cü bənddə](#) hər bir keyfiyyəti idarəetmə prinsipi üçün hər prinsipi təsvir edən bir "bəyanat", təşkilatın bu prinsipi nə üçün tətbiq etməli olduğunu izah edən bir "əsaslandırma", prinsiplərlə əlaqələndirilən "əsas faydalar" və təşkilatın bu prinsipi tətbiq edərkən görə biləcəyi "mümkün tədbirlər" verilib.

Bu beynəlxalq standart, dərc olunduğu vaxt, ISO-nun ISO/TC 176 sayılı Texniki Komitəsi tərəfindən hazırlanmış keyfiyyəti idarəetmə və KİS üzrə bütün standartlar və digər sektorlarda bu standartlara əsaslanan spesifik KİS standartlarında istifadə edilən terminləri və tərifləri təqdim edir. Terminlər və təriflər konseptual ardıcılıqla yerləşdirilib və sənədin sonunda əlifba sırası ilə təqdim olunur. [Əlavə A-da](#) konseptual ardıcılığı təşkil edən anlayış sistemlərinin diaqramlar toplusu təqdim olunur.

QEYD: ISO-nun ISO/TC 176 sayılı Texniki Komitəsi tərəfindən hazırlanmış KİS standartlarında tez-tez istifadə edilən və müəyyən lüğət mənasına malik olan bəzi əlavə sözlərə dair təlimat aşağıdakı səhifədə mövcud olan izahlı lüğətdə verilmişdir: [http://www.iso.org/iso/03\\_terminology\\_used\\_in\\_iso\\_9000\\_family.pdf](http://www.iso.org/iso/03_terminology_used_in_iso_9000_family.pdf)

# Keyfiyyəti İdarəetmə Sistemləri — Əsas müddəalar və lüğət

## 1 Tətbiq sahəsi

Bu beynəlxalq standart keyfiyyəti idarəetmənin aşağıdakılara universal olaraq tətbiq edilə bilən əsas anlayışlarını və prinsiplərini təsvir edir:

- keyfiyyəti idarəetmə sisteminin tətbiqi yolu ilə davamlı nailiyyəti hədəfləyən təşkilatlar;
- təşkilatın müştərilərin tələblərinə uyğun məhsulları və xidmətləri davamlı olaraq təmin etmək qabiliyyətinə etibar etmək istəyən müştərilər;
- təchizat zəncirində məhsul və xidmət üzrə bütün tələblərin qarşılanaçağına dair etimadı hədəfləyən təşkilatlar;
- keyfiyyətin idarə edilməsində istifadə edilən lüğətin vahid şəkildə başa düşülməsi sayəsində ünsiyyəti təkmilləşdirmək istəyən təşkilatlar və maraqlı tərəflər;
- ISO 9001 tələbləri əsasında uyğunluq qiymətləndirmələri aparan təşkilatlar;
- keyfiyyətin idarə edilməsi üzrə təlim, qiymətləndirmə və ya məlumat təminatçıları;
- əlaqəli standartları hazırlayan subyektlər.

Bu beynəlxalq standart ISO-nun ISO/TC 176 sayılı Texniki Komitəsi tərəfindən hazırlanmış keyfiyyəti idarəetmə və keyfiyyəti idarəetmə sistemi üzrə bütün standartlarda istifadə edilən termin və tərifləri müəyyənləşdirir.

## 2 Əsas anlayışlar və keyfiyyəti idarəetmə prinsipləri

### 2.1 Ümumi

Bu beynəlxalq standartda təsvir edilən keyfiyyəti idarəetmə anlayışları və prinsipləri təşkilata son onilliklərdən əsaslı dərəcədə fərqlənən mühitdən irəli gələn çətinliklərin öhdəsindən gəlmək imkanı verir. Hazırkı dövrdə təşkilatın fəaliyyət göstərdiyi kontekst dəyişikliyin sürətlənməsi, bazarların qloballaşması və biliyin başlıca resurs kimi meydana çıxması ilə səciyyətləndirilir. Keyfiyyətin təsiri müştəri məmnuniyyətindən kənara çıxır: o, təşkilatın nüfuzuna da birbaşa təsir göstərə bilər.

Cəmiyyətin daha təhsilli və daha tələbkar olması maraqlı tərəflərin getdikcə daha da təsirli olmasına səbəb oldu. Bu beynəlxalq standart keyfiyyəti idarəetmə sisteminin (KİS) hazırlanmasında istifadə edilən əsas anlayışları və prinsipləri təmin etməklə, təşkilati düşüncə tərzini üçün daha geniş baxış bucağı təqdim edir.

Bütün anlayışlar, prinsiplər və onların qarşılıqlı əlaqələri bir-birindən təcrid olunmuş şəkildə deyil, bütövlükdə nəzərdən keçirilməlidir. Ayrı-ayrılıqda heç bir anlayış və ya prinsip digərindən daha vacib deyil. Hər hansı bir vaxtda, tətbiqetmədə düzgün tarazlığa nail olmaq olduqca vacibdir.

## 2.2 Əsas anlayışlar

### 2.2.1 Keyfiyyət

Diqqətini keyfiyyətə yönəlmiş bir təşkilat müştərilərin və digər müvafiq maraqlı tərəflərin ehtiyaclarını və gözləntilərini qarşılamaqla, dəyər yaradan davranışlar, münasibətlər, fəaliyyətlər və proseslər ilə nəticələnən bir mədəniyyəti ön plana çəkir.

Bir təşkilatın məhsullarının və xidmətlərinin keyfiyyəti müştəriləri məmnun etmə qabiliyyəti və müvafiq maraqlı tərəflərə nəzərdə tutulan və nəzərdə tutulmayan təsiri ilə müəyyənləşdirilir.

Məhsulların və xidmətlərin keyfiyyətinə tək-cə onların nəzərdə tutulan funksiyası və fəaliyyət effektivliyi deyil, həm də onların qəbul edilən dəyəri və müştəriyə olan faydası daxildir.

### 2.2.2 Keyfiyyəti idarəetmə sistemi

KİS təşkilatın öz hədəflərini müəyyən etmək və arzuolunan nəticələrə nail olmaq üçün tələb olunan prosesləri və resursları müəyyənləşdirmək üçün istifadə etdiyi fəaliyyətlərdən ibarətdir.

KİS müvafiq maraqlı tərəflər üçün dəyər yaratmaq və nəticələr əldə etmək üçün tələb olunan qarşılıqlı əlaqəli prosesləri və resursları idarə edir.

KİS ali rəhbərliyin qərarlarının uzun və qısamüddətli nəticələrini nəzərə alaraq, onların resurslardan istifadəni optimallaşdırmasına imkan verir.

KİS məhsulların və xidmətlərin təmin edilməsi zamanı nəzərdə tutulan və nəzərdə tutulmayan nəticələrin aradan qaldırılmasına yönəlmiş tədbirləri müəyyənləşdirmək üçün vasitələr təmin edir.

### 2.2.3 Təşkilatın konteksti

Təşkilatın kontekstinin başa düşülməsi bir prosesdir. Bu proses təşkilatın məqsədinə, hədəflərinə və dayanıqlılığına təsir göstərən amilləri müəyyən edir. O, təşkilatın dəyər, mədəniyyət, bilik və fəaliyyət effektivliyi kimi daxili amillərini nəzərə alır. O, həmçinin hüquqi, texnoloji, rəqabətli, bazar, mədəni, sosial və iqtisadi mühitlər kimi xarici amilləri də nəzərə alır.

Təşkilatın məqsədinin ifadə oluna biləcəyi üsullara nümunə olaraq onun gələcəyə baxışı, missiyası, siyasətləri və hədəfləri daxildir.

### 2.2.4 Maraqlı tərəflər

Maraqlı tərəflər anlayışı diqqəti yalnız müştəriyə cəmləşdirməklə məhdudlaşmır. Bütün müvafiq maraqlı tərəflərin nəzərə alınması vacibdir.

Təşkilatın kontekstinin başa düşülməsi prosesinin bir hissəsi onun maraqlı tərəflərini müəyyənləşdirməkdir. Müvafiq maraqlı tərəflər ehtiyacları və gözləntiləri qarşılanmadığı təqdirdə, təşkilati dayanıqlılıq baxımından mühüm risk yaradan tərəflərdir. Təşkilatlar bu riski azaltmaq üçün müvafiq maraqlı tərəflərə hansı nəticələrin təqdim edilməsinin zəruri olduğunu müəyyən edir.

Təşkilatlar nailiyyət qazanmaq üçün asılı olduqları müvafiq maraqlı tərəflərin dəstəyini cəlb edir, qazanır və qoruyub saxlayır.

### 2.2.5 Dəstək

#### 2.2.5.1 Ümumi

KİS-in ali rəhbərlər tərəfindən dəstəklənməsi və kadrların fəal cəlb olunması aşağıdakılara imkan yaradır:

- adekvat kadr və digər resursların təmin edilməsi;
- proseslərin və nəticələrin monitorinqi;

- risklərin və imkanların müəyyən edilməsi və qiymətləndirilməsi;
- lazımi tədbirlərin icrası.

Resursların məsuliyyətli formada əldə edilməsi, yerləşdirilməsi, saxlanması, təkmilləşdirilməsi və atılması təşkilatı öz məqsədlərinə nail olmaqda dəstəkləyir.

### 2.2.5.2 Kadrlar

Kadrlar təşkilatın əhəmiyyətli resursudur. Təşkilatın fəaliyyət effektivliyi kadrların işlədikləri sistem daxilində necə davranmasından asılıdır.

Təşkilat daxilində, kadrlar keyfiyyət siyasətinin və təşkilatın arzuolunan nəticələrinin eyni qaydada başa düşülməsi vasitəsilə cəlb olunur və uyğunlaşır.

### 2.2.5.3 Səriştə

KİS-in effektivliyi ən yüksək səviyyəsinə o zaman çatır ki, bütün insanlar öz vəzifə və öhdəliklərini həyata keçirmək üçün lazım olan bacarıqları, təlimi, təhsili və təcrübəni anlayıb tətbiq edir. Kadrların bu vacib səriştələri təkmilləşdirməsinə imkan yaratmaq ali rəhbərliyin öhdəliyidir.

### 2.2.5.4 Məlumatlılıq

Kadrlar öz öhdəliklərini və fəaliyyətlərinin təşkilatın məqsədlərinə nail olmasına necə töhfə verdiyini anladıqda məlumatlılığa nail olunur.

### 2.2.5.5 Əlaqə

Planlaşdırılmış və effektiv daxili (təşkilat daxilində) və xarici əlaqə (müvafiq maraqlı tərəflərlə) kadrların fəal cəlb olunmasını yaxşılaşdırır və aşağıdakıların daha yaxşı başa düşülməsini təmin edir:

- təşkilatın kontekstini;
- müştərilərin və digər müvafiq maraqlı tərəflərin ehtiyaclarını və gözləntilərini;
- KİS-i.

## 2.3 Keyfiyyəti idarəetmə prinsipləri

### 2.3.1 Müştəri yönümlülük

#### 2.3.1.1 Bəyanat

Keyfiyyətin idarə edilməsinin əsas diqqət mərkəzində müştəri tələblərini qarşılamaq və müştərini gözləntilərini də üstələməyə cəhd etmək dayanır.

#### 2.3.1.2 Əsaslandırma

Davamlı uğura o vaxt nail olunur ki, təşkilat müştərilərin və digər müvafiq tərəflərin etimadını qazanır və onu qoruyub saxlayır. Müştəri ilə qarşılıqlı əlaqənin hər bir cəhəti müştəri üçün daha çox dəyər yaratmaq imkanı təmin edir. Müştərilərin və digər maraqlı tərəflərin cari və gələcək ehtiyaclarının başa düşülməsi təşkilatın davamlı uğuruna töhfə verir.

#### 2.3.1.3 Əsas faydalar

Bəzi əsas faydalar aşağıdakılardır:

- müştəri üçün dəyərin artması;

## ISO 9000:2015(E)

- müştəri məmnuniyyətinin artması;
- müştəri loyallığının artması;
- təkrar sövdələrin artması;
- təşkilatın nüfuzunun artması;
- müştəri bazasının genişlənməsi;
- gəlirin və bazar payının artması.

### 2.3.1.4 Mümkün tədbirlər

Mümkün tədbirlərə aşağıdakılar daxildir:

- birbaşa və dolaylı müştəriləri təşkilatdan dəyər qəbul edən şəxslər kimi tanımaq;
- müştərilərin cari və gələcək ehtiyaclarını və gözləntilərini başa düşmək;
- təşkilatın məqsədlərini müştərinin ehtiyacları və gözləntiləri ilə əlaqələndirmək;
- müştərinin ehtiyaclarını və gözləntilərini təşkilat daxilində yaymaq;
- müştəri ehtiyaclarını və gözləntilərini qarşılamaq üçün məhsulları və xidmətləri planlaşdırmaq, layihələndirmək, hazırlamaq, istehsal etmək, təqdim etmək və dəstəkləmək;
- müştəri məmnuniyyətini ölçmək və monitorinq etmək və müvafiq tədbirlər görmək;
- müvafiq maraqlı tərəflərin müştəri məmnuniyyətinə təsir edə biləcək ehtiyaclarını və adekvat gözləntilərini müəyyənləşdirmək və tədbir görmək;
- davamlı uğura nail olmaq üçün müştərilərlə əlaqələri fəal idarə etmək.

### 2.3.2 Liderlik

#### 2.3.2.1 Bəyanat

Bütün səviyyələrdə, liderlər vahid məqsəd və istiqamət müəyyən edir və kadrların təşkilatın keyfiyyət üzrə məqsədlərinə çatması üçün səy göstərməsinə şərait yaradır.

#### 2.3.2.2 Əsaslandırma

Vahid məqsəd və istiqamətin müəyyən edilməsi və kadrların fəal şəkildə cəlb olunması təşkilata öz hədəflərinə nail olmaq üçün strategiyalarını, siyasətlərini, iş proseslərini və resurslarını uyğunlaşdırmaq imkanı verir.

#### 2.3.2.3 Əsas faydalar

Bəzi əsas faydalar aşağıdakılardır:

- təşkilatın keyfiyyət üzrə məqsədlərinə çatmasında effektivliyin və səmərəliliyin artırılması;
- təşkilati proseslərin daha yaxşı əlaqələndirilməsi;
- təşkilatın səviyyələri və bölmələri arasında əlaqənin təkmilləşdirilməsi;
- təşkilatın və kadrların arzuolunan nəticələri əldə etmək bacarıqlarının inkişafı və təkmilləşməsi.



## ISO 9000:2015(E)

### 2.3.2.4 Mümkün tədbirlər

Mümkün tədbirlərə aşağıdakılar daxildir:

- təşkilatın məqsədi, gələcəyə baxışı, strategiyası, siyasətləri və iş proseslərini təşkilat daxilində yaymaq;
- təşkilatın bütün səviyyələrində ortaq dəyərlər, ədalətlik və etik davranış modellərini yaratmaq və qoruyub saxlamaq;
- etibarlılıq və dürüstlük mühiti yaratmaq;
- bütün təşkilatda keyfiyyətə sadıqlığı təşviq etmək;
- bütün səviyyələrdə, liderlərin kadrlar üçün müsbət nümunə kimi çıxış etməsini təmin etmək;
- kadrları hesabatlılıq şəraitində fəaliyyət üçün tələb olunan resurslar, təlim və səlahiyyətlə təmin etmək;
- kadrların təşkilata töhfələrini stimullaşdırmaq, təşviq etmək və qiymətləndirmək.

### 2.3.3 Kadrların fəal cəlb olunması

#### 2.3.3.1 Bəyanat

Təşkilatın dəyər yaratmaq və onu həyata keçirmək qabiliyyətini yüksəltmək üçün bütün səviyyələrdə səriştəli, səlahiyyətli və fəal kadrlar son dərəcə vacibdir.

#### 2.3.3.2 Əsaslandırma

Təşkilatı effektiv və səmərəli şəkildə idarə etmək üçün bütün səviyyələrdə, kadrlara hörmət etmək və onları cəlb etmək vacibdir. Əməyin qiymətləndirilməsi, imkanların artırılması və səriştənin təkmilləşdirilməsi təşkilatın keyfiyyət üzrə məqsədlərinə çatması prosesinə kadrların fəal cəlb olunmasını asanlaşdırır.

#### 2.3.3.3 Əsas faydalar

Bəzi əsas faydalar aşağıdakılardır:

- təşkilatın keyfiyyət üzrə məqsədlərinin təşkilat daxilindəki kadrlar tərəfindən daha yaxşı başa düşülməsi və onlara nail olmaq üçün motivasiyanın artması;
- kadrların təkmilləşmə işlərinə cəlb olunmasının gücləndirilməsi;
- şəxsi inkişafın, təşəbbüskarlığın və yaradıcılığın artırılması;
- kadrların məmnuniyyətinin artırılması;
- təşkilatda etimad və əməkdaşlığın artırılması;
- təşkilatda ortaq dəyərlərə və mədəniyyətə diqqətin artırılması;

#### 2.3.3.4 Mümkün tədbirlər

Mümkün tədbirlərə aşağıdakılar daxildir:

- fərdi töhfələrin əhəmiyyətinin başa düşülməsini yaxşılaşdırmaq məqsədilə təşkilat daxilindəki kadrlarla əlaqədə olmaq;
- bütün təşkilatda əməkdaşlığı təşviq etmək;
- açıq müzakirələri və bilik və təcrübənin paylaşılmasını asanlaşdırmaq;
- kadrları fəaliyyət effektivliyinə mane olan məhdudyyətləri müəyyən etmələri və çəkinmədən təşəbbüsü ələ almaları üçün onların səlahiyyətlərini artırmaq;

## ISO 9000:2015(E)

- kadrların töhfələrini, biliklərini və inkişafını qəbul etmək və təsdiq etmək;
- şəxsi hədəflərə nəzərən fəaliyyət effektivliyi üzrə özünüqiymətləndirməyə imkan yaratmaq;
- kadrların məmnuniyyətini qiymətləndirmək üçün sorğular keçirmək, nəticələri yaymaq və müvafiq tədbirlər görmək.

### 2.3.4 Proses yanaşması

#### 2.3.4.1 Bəyanat

Tədbirlər vahid bir sistem formasında fəaliyyət göstərən qarşılıqlı əlaqəli proseslər kimi başa düşüldükdə və idarə olunduqda ardıcıl və proqnozlaşdırıla bilən nəticələr daha effektiv və səmərəli şəkildə əldə edilir.

#### 2.3.4.2 Əsaslandırma

Keyfiyyətə nəzarət sistemi qarşılıqlı əlaqəli proseslərdən ibarətdir. Bu sistemin nəticələri necə əldə etməsinin başa düşülməsi təşkilatın sözügedən sistemini və onun fəaliyyət effektivliyini optimallaşdırmasına imkan yaradır.

#### 2.3.4.3 Əsas faydalar

Bəzi əsas faydalar aşağıdakılardır:

- səyləri əsas proseslərə və inkişaf imkanlarına yönəltmək qabiliyyətinin artırılması;
- uzlaşdırılmış proseslər sistemi vasitəsilə ardıcıl və proqnozlaşdırıla bilən nəticələr;
- prosesin effektiv idarəedilməsi, resurslardan səmərəli istifadə və bölmələrarası maneələrin azaldılması vasitəsilə fəaliyyət effektivliyinin optimallaşdırılması;
- təşkilatın maraqlı tərəflərdə onun ardıcılığı, effektivliyi və səmərəliliyinə dair inam yaratmasına imkan yaratmaq.

#### 2.3.4.4 Mümkün tədbirlər

Mümkün tədbirlərə aşağıdakılar daxildir:

- sistemin məqsədlərini və onlara nail olmaq üçün zəruri olan prosesləri müəyyən etmək;
- prosesləri idarə etmək üçün səlahiyyət və öhdəlikləri, hesabatlılığı müəyyən etmək;
- təşkilatın imkanlarını dərk etmək və tədbir görməzdən əvvəl resurslarla bağlı məhdudyyətləri müəyyən etmək;
- proseslər arasındakı qarşılıqlı asılılığı müəyyən etmək və ayrı-ayrı proseslərə edilən dəyişikliklərin bütövlükdə sistemə təsirini təhlil etmək;
- təşkilatın keyfiyyət üzrə məqsədlərinə effektiv və səmərəli şəkildə nail olması üçün prosesləri və onların bir-biri ilə qarşılıqlı əlaqəsini bir sistem halında idarə etmək;
- prosesləri icra etmək və təkmilləşdirmək, ümumi sistemin fəaliyyət effektivliyinə nəzarət etmək, onu təhlil etmək və qiymətləndirmək üçün lazımı məlumatların olmasını təmin etmək;
- keyfiyyət idarəetmə sisteminin nəticələrinə və proseslərin çıxış elementlərinə təsir edə biləcək riskləri idarə etmək.

### 2.3.5 Təkmilləşdirmə

#### 2.3.5.1 Bəyanat

Uğurlu təşkilatlar davamlı olaraq təkmilləşməyə xüsusi diqqət yetirir.

### 2.3.5.2 Əsaslandırma

Təkmilləşdirmə bir təşkilatın öz fəaliyyət effektivliyinin cari səviyyəsini qoruyub saxlaması, öz daxili və xarici mühitlərində baş verən dəyişikliklərə reaksiya verməsi və yeni imkanlar yaratması üçün vacibdir.

### 2.3.5.3 Əsas faydalar

Bəzi əsas faydalar aşağıdakılardır:

- prosesin fəaliyyət effektivliyinin, təşkilati potensialın və müştəri məmnuniyyətinin yaxşılaşması;
- təməl səbəbin araşdırılması və müəyyən edilməsinə diqqətin artırılması, ardınca isə qabaqleyici və düzəldici tədbirlərin görülməsi;
- daxili və xarici riskləri və imkanları qabaqcadan görmək və reaksiya vermək bacarığının inkişafı;
- həm qısamüddətli, həm də uzunmüddətli yaxşılaşmanın daha çox nəzərə alınması;
- inkişaf üçün biliklərdən daha yaxşı istifadə;
- innovasiya üçün daha güclü motivasiya.

### 2.3.5.4 Mümkün tədbirlər

Mümkün tədbirlərə aşağıdakılar daxildir:

- təşkilatın bütün səviyyələrində təkmilləşdirmə üzrə məqsədlərin qoyulmasını təşviq etmək;
- bütün səviyyələrdəki kadrları, təkmilləşdirmə üzrə məqsədlərə çatmaq üçün əsas alət və metodologiyaların necə tətbiq oluna biləcəyinə dair maarifləndirmək və onlara təlim keçmək;
- kadrların təkmilləşdirmə layihələrini uğurlu formada təşviq etmək və bitirmək üçün səriştəli olmasını təmin etmək;
- təşkilatda təkmilləşdirmə layihələrini həyata keçirmək üçün prosesləri hazırlamaq və tətbiq etmək;
- təkmilləşdirmə layihələrinin planlaşdırılmasını, həyata keçirilməsini, tamamlanmasını və nəticələrini izləmək, nəzərdən keçirmək və yoxlamaq;
- təkmilləşdirmə ilə bağlı nəzərə alınmalı məsələləri yeni və ya modifikasiya edilmiş məhsulların, xidmətlərin və proseslərin hazırlanmasına inteqrasiya etmək;
- təkmilləşməni müəyyən etmək və təsdiq etmək.

## 2.3.6 Sübutlara əsaslanan qərar qəbulu

### 2.3.6.1 Bəyanat

Verilənlərin və məlumatların təhlilinə və qiymətləndirilməsinə əsaslanan qərarların arzuolunan nəticələri təmin etməsi ehtimalı daha yüksəkdir.

### 2.3.6.2 Əsaslandırma

Qərar qəbulu mürəkkəb bir proses ola bilər və özündə həmişə müəyyən dərəcədə qeyri-müəyyənlik ehtiva edir. Bu proses adətən resursların bir çox növlərini və mənbələrini, həmçinin onların bəzən subyektiv xarakter daşıyan təfsirini də ehtiva edir. Səbəb-nəticə əlaqələrini və nəzərdə tutulmayan potensial nəticələri başa düşmək vacibdir. Faktlar, sübutlar və verilənlərin təhlili qərar qəbulu prosesində daha çox obyektivliyin və əminliyin olmasına gətirib çıxarır.

### 2.3.6.3 Əsas faydalar

Bəzi əsas faydalar aşağıdakılardır:

- təkmilləşmiş qərar qəbulu prosesləri;

## ISO 9000:2015(E)

- məqsədlərə nail olmaq bacarığı və proseslərin fəaliyyət effektivliyinin daha yaxşı qiymətləndirilməsi;
- əməliyyatlarda effektivliyin və səmərəliliyin yaxşılaşması;
- rəyləri və qərarları nəzərdən keçirmək, onları mübahisələndirmək və dəyişmək qabiliyyətinin artması;
- keçmiş qərarların effektivliyini göstərmək qabiliyyətinin artması.

### 2.3.6.4 Mümkün tədbirlər

Mümkün tədbirlərə aşağıdakılar daxildir:

- təşkilatın fəaliyyət effektivliyini nümayiş etdirmək üçün əsas göstəriciləri təyin etmək, qiymətləndirmək və onlara nəzarət etmək;
- lazım olan bütün məlumatları müvafiq şəxslərə əlçatan etmək;
- verilənlərin və məlumatların kifayət qədər dəqiq, etibarlı və təhlükəsiz olmasını təmin etmək;
- uyğun metodlardan istifadə etməklə verilənləri və məlumatları təhlil etmək və qiymətləndirmək;
- verilənləri lazımi formada təhlil etmək və dəyərləndirmək üçün işçilərin səriştəli olmasını təmin etmək;
- təcrübə və intuisiya ilə tarazlaşdırılmış formada, dəlillərə əsaslanan qərarlar qəbul etmək və tədbirlər görmək.

### 2.3.7 Münasibətlərin idarə edilməsi

#### 2.3.7.1 Bəyanat

Davamlı nailiyyət üçün təşkilatlar müvafiq maraqlı tərəflərlə (məsələn, təchizatçılar) münasibətlərini idarə edirlər.

#### 2.3.7.2 Əsaslandırma

Müvafiq maraqlı tərəflər təşkilatın fəaliyyət effektivliyi təsir edir. Təşkilat bütün maraqlı tərəflərin onun fəaliyyət effektivliyinə təsirini optimallaşdırmaq üçün onlarla münasibətlərini idarə etdikdə, davamlı uğura nail olmaq ehtimalı daha yüksəkdir. Təchizatçı və partnyor şəbəkələri ilə münasibətlərin idarə edilməsi xüsusi əhəmiyyət daşıyır.

#### 2.3.7.3 Əsas faydalar

Bəzi əsas faydalar aşağıdakılardır:

- maraqlı tərəflərin hər biri ilə əlaqəli imkanlara və məhdudiyyətlərə reaksiya verməklə təşkilatın və müvafiq maraqlı tərəflərin fəaliyyət səmərəliliyinin təkmilləşməsi;
- maraqlı tərəflər arasında məqsədlərin və dəyərlərin eyni qaydada başa düşülməsi;
- resursları və səriştələri bölüşmək və keyfiyyətlə bağlı riskləri idarə etməklə maraqlı tərəflər üçün dəyər yaratmaq qabiliyyətinin artması;
- məhsulların və xidmətlərin stabil axınını təmin edən yaxşı təşkil olunmuş təchizat zənciri.

#### 2.3.7.4 Mümkün tədbirlər

Mümkün tədbirlərə aşağıdakılar daxildir:

- müvafiq maraqlı tərəfləri (təchizatçılar, partnyorlar, müştərilər, investorlar, işçilər və ya bütövlükdə cəmiyyət) və onların təşkilatla münasibətini müəyyən etmək;
- maraqlı tərəflərlə, idarə edilməli olan münasibətləri müəyyənləşdirmək və prioritetləşdirmək;

- qısamüddətli faydaları uzunmüddətli faktorlarla balanslaşdıran münasibətlər yaratmaq;
- müvafiq maraqlı tərəflərlə məlumatları, təcrübələri və resursları toplamaq və paylaşmaq;
- təkmilləşdirmə təşəbbüslərini gücləndirmək üçün fəaliyyət effektivliyini ölçmək və zərurətə uyğun olaraq, maraqlı tərəflərə müvafiq rəy vermək;
- təchizatçılar, tərəfdaşlar və digər maraqlı tərəflər ilə birgə təkmilləşmə və inkişaf tədbirləri yaratmaq;
- təchizatçılar və tərəfdaşların inkişafını və nailiyyətlərini təşviq etmək və təsdiq etmək.

## **2.4 Keyfiyyəti İdarəetmə Sisteminin əsas anlayış və prinsiplər əsasında yaradılması**

### **2.4.1 Keyfiyyəti İdarəetmə Sistemi (KİS) modeli**

#### **2.4.1.1 Ümumi**

Təşkilatlar canlı və öyrənən sosial orqanizm kimi, insanlarla bir çox eyni xüsusiyyətlərə malikdir. Hər ikisi adaptivdir və qarşılıqlı əlaqədə olan sistemlər, proseslər və fəaliyyətlərdən ibarətdir. Öz fərqli mühitlərinə uyğunlaşmaq üçün onların hər birində dəyişmək bacarığı olmalıdır. Təşkilatlar çox vaxt əsaslı inkişafa nail olmaq üçün innovasiyalar edirlər. Təşkilatın KİS bütün sistemlərin, proseslərin və fəaliyyətlərin əvvəlcədən müəyyən edilə bilməyəcəyini qəbul edir; buna görə də, mürəkkəb təşkilati kontekstdə, bu model çevik və uyğunlaşa bilən olmalıdır.

#### **2.4.1.2 Sistem**

Təşkilatlar müvafiq maraqlı tərəflərin ehtiyac və gözləntilərini müəyyən etmək üçün daxili və xarici vəziyyəti anlamağa çalışırlar. Bu məlumat təşkilati dayanıqlığa nail olmaq üçün KİS-in yaradılmasında istifadə olunur. Bir prosesin çıxış elementləri digər proseslər üçün resurs ola bilər və bunlar ümumi şəbəkə çərçivəsində qarşılıqlı əlaqəlidir. Çox vaxt oxşar proseslərdən ibarət olduqları görünsə də, hər bir təşkilat və onun keyfiyyət idarəetmə sistemi unikaldir.

#### **2.4.1.3 Proseslər**

Təşkilat təyin edilə, ölçülə və təkmilləşdirilə bilən proseslərə malik olur. Bu proseslər təşkilatın məqsədləri və bölmələrarası sərhədlərlə uzlaşan nəticələr əldə etmək üçün qarşılıqlı fəaliyyət göstərir. Bəzi proseslər son dərəcə vacib ola bildiyi halda, digərləri belə olmaya bilər. Proseslər daxilindəki fəaliyyətlər bir-biri ilə əlaqəli olmaqla, çıxış elementlərini əldə etmək üçün resurslardan istifadə edir.

#### **2.4.1.4 Fəaliyyət**

İşçilər gündəlik fəaliyyətlərini həyata keçirmək üçün müəyyən proses çərçivəsində əməkdaşlıq edirlər. Bəzi fəaliyyətlər öncədən müəyyənləşdirilir və təşkilatın məqsədlərindən asılı olur, digərlərinin isə xarakteri və icrası kənar amillərdən asılı olaraq dəyişə bilər.

### **2.4.2 KİS-in yaradılması**

KİS dinamik bir sistem olub, təkmilləşmə prosesləri çərçivəsində, zaman keçdikcə təkamül edir. Rəsmi olaraq planlaşdırılıb-planlaşdırılmamasından asılı olmayaraq, hər bir təşkilatın keyfiyyəti idarəetmə tədbirləri mövcuddur. Hazırkı beynəlxalq standart bu tədbirləri idarə etmək üçün rəsmi bir sistemin necə yaradılmalı olduğuna dair istiqamət verir. Təşkilatda artıq mövcud olan tədbirləri və onların təşkilatın kontekstinə uyğunluğunu müəyyənləşdirmək çox önəmlidir. ISO 9004 və ISO 9001 ilə birlikdə, hazırkı beynəlxalq standart inteqrasiyalı KİS-in yaradılması üçün təşkilata kömək etmək məqsədilə istifadə edilə bilər.

Rəsmi KİS-in mövcud olması keyfiyyət idarəetmə tədbirlərinin planlaşdırılması, icrası, monitorinqi və fəaliyyət effektivliyinin təkmilləşdirilməsi üçün çərçivə təmin edir. KİS-in mürəkkəb olmasına ehtiyac yoxdur, əksinə o təşkilatın ehtiyaclarını dəqiq əks etdirməlidir.

## ISO 9000:2015(E)

KİS-in yaradılması zamanı, bu Beynəlxalq Standartda verilmiş əsas anlayışlar və prinsiplər istiqamətləndirmə baxımından faydalı ola bilər.

KİS planlaşdırılması tək bir tədbir deyil, davamlı bir prosesdir. Təşkilat təcrübə qazandıqca və şərait dəyişdikcə planlar da təkmilləşir. Plan təşkilatın bütün keyfiyyət tədbirlərini nəzərə alır və bu Beynəlxalq Standartın bütün təlimatlarını və ISO 9001 standartının tələblərini əhatə etməsini təmin edir. Plan təsdiq edildikdən sonra həyata keçirilir.

KİS-in fəaliyyət effektivliyini və planın icrasını müntəzəm olaraq monitorinq etmək və qiymətləndirmək təşkilat üçün önəmlidir. Diqqətlə nəzərdən keçirilmiş göstəricilər bu monitorinq və qiymətləndirmə tədbirlərini asanlaşdırır.

Audit, riskləri müəyyənləşdirmək və tələblərin yerinə yetirilib-yetirilmədiyini təyin etmək üçün KİS-in effektivliyinin qiymətləndirilməsinin bir vasitəsidir. Auditin effektiv olması üçün maddi və qeyri-maddi sübutların toplanması vacibdir. Toplanmış faktların təhlili əsasında düzəliş və təkmilləşdirmə üçün tədbirlər görülür. Əldə olunmuş biliklər KİS-in fəaliyyət effektivliyini daha yüksək səviyyəyə qaldıraraq innovasiyalarla nəticələnə bilər.

### 2.4.3 KİS üzrə standartlar, digər idarəetmə sistemləri və mükəmməllik modelləri

ISO/TC 176 tərəfindən hazırlanmış KİS üzrə standartlarda, digər idarəetmə sistemi standartlarında və təşkilati mükəmməllik modellərində təsvir olunan KİS-ə yanaşmalar vahid prinsiplərə əsaslanır. Onların hamısı təşkilata riskləri və imkanları müəyyən etməyə imkan verir və təkmilləşmə üçün istiqamət verir. Hazırkı kontekstdə innovasiya, etik davranış, etibarlılıq və nüfuz kimi bir çox məsələlər KİS -in tərkib parametrləri hesab edilə bilər. Keyfiyyəti idarəetmə (məsələn, ISO 9001), ətraf mühiti idarəetmə (məsələn, ISO 14001) və enerji idarəetməsi (məsələn, ISO 50001), eləcə də digər idarəetmə standartları və təşkilati mükəmməllik modelləri ilə bağlı standartlar buna toxunub.

ISO/TC 176 tərəfindən hazırlanmış KİS üzrə standartlar KİS-ə dair əhatəli tələb və təlimatları təmin edir. ISO 9001 KİS-ə dair tələbləri göstərir. ISO 9004 davamlı uğur və yaxşılaşdırılmış fəaliyyət effektivliyi üçün KİS-in geniş spektrli məqsədlərinə dair istiqamət verir. KİS komponentləri üçün təlimatlara ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003, ISO 10004, ISO 10008, ISO 10012 və ISO 19011 daxildir. KİS-i dəstəkləyən texniki mövzular üçün təlimatlara ISO 10005, ISO 10006, ISO 10007, ISO 10014, ISO 10015, ISO 10018 və ISO 10019 daxildir. KİS-i dəstəkləyən texniki hesabatlara ISO/TR 10013 və ISO/TR 10017 daxildir. KİS üzrə tələblər ISO/TS 16949 kimi ayrı-ayrı sektorlar üzrə xüsusi standartlarda da təmin edilir.

KİS də daxil olmaqla təşkilatın idarəetmə sisteminin müxtəlif hissələri vahid idarəetmə sistemi kimi birləşdirilə bilər. KİS digər idarəetmə sistemlərinə inteqrə edildikdə, təşkilatın keyfiyyət, artım, maliyyələşdirmə, gəlirlilik, ətraf mühit, əməyin mühafizəsi və təhlükəsizliyi, enerji, mühafizə və digər aspektləri ilə bağlı məqsədləri, prosesləri və resursları daha effektiv və səmərəli şəkildə əldə edilə və istifadə edilə bilər. Təşkilat ISO 9001, ISO 14001, ISO/IEC 27001 və ISO 50001 kimi çoxsaylı beynəlxalq standartların tələbləri əsasında idarəetmə sisteminin kompleks auditini həyata keçirə bilər.

QEYD "İdarəetmə sistemi standartlarının kompleks istifadəsi" adlı ISO kitabçası faydalı təlimatlar verə bilər.

## 3 Terminlər və təriflər

### 3.1 Bir şəxs və ya insanlara aid terminlər

#### 3.1.1

##### **ali rəhbərlik**

*təşkilatı* (3.2.1) ən yüksək səviyyədən idarə edən və ona nəzarət edən şəxs və ya şəxslər qrupu

Tərifə dair qeyd 1: Ali rəhbərlik təşkilat daxilində səlahiyyət vermək və resursları təmin etmək səlahiyyətinə malikdir.

Tərifə dair qeyd 2: *İdarəetmə sisteminin* (3.5.3) tətbiq sahəsi təşkilatın yalnız bir hissəsini əhatə etdikdə, təşkilatın həmin hissəsini idarə edən və ya ona nəzarət edən şəxslər ali rəhbərlik hesab edilir.

Tərifə dair qeyd 3: Bu, ISO/IEC Direktivləri, Hissə 1-də Ümumi ISO Əlavəsinin SL Əlavəsində verilmiş ISO idarəetmə sistemi standartları üçün ümumi terminlərdən və əsas təriflərdən birini təşkil edir.

### 3.1.2

#### **Keyfiyyəti idarəetmə sistemi üzrə məsləhətçi**

məsləhət və ya *informasiya* ([3.2.1](#)) verərək *keyfiyyəti idarəetmə sisteminin həyata keçirilməsində* ([3.4.3](#)) təşkilata kömək edən ([3.8.2](#)) şəxs

Tərifə dair qeyd 1: Keyfiyyəti idarəetmə sistemi üzrə məsləhətçi həmçinin *keyfiyyəti idarəetmə sisteminin* müəyyən hissələrinin həyata keçirilməsində kömək edə bilər ([3.5.4](#)).

Tərifə dair qeyd 2: ISO 10019:2005 standartı keyfiyyət idarəetmə sistemi üzrə səriştəli məsləhətçinin səriştəsiz məsləhətçidən necə fərqləndirilməsinə dair təlimatlar verir.

[MƏNBƏ: ISO 10019:2005, 3.2, dəyişdirildi]

### 3.1.3

#### **İştirak**

işlərdə, təbircədə və ya situasiyada iştirak etmək

### 3.1.4

#### **Cəlb olunma**

ümumi *məqsədlərə* ([3.7.1](#)) nail olmaq üçün fəaliyyətlərdə *iştirak* ([3.1.3](#)) və onlara töhfə vermə

### 3.1.5

#### **Konfigurasiya üzrə səlahiyyətli subyekt**

konfigurasiyaya nəzarət şurası

sərəncamverici orqan

*konfigurasiya* ([3.10.6](#)) ilə bağlı qərarların qəbul edilməsində öhdəliyi və səlahiyyəti olan şəxs və ya şəxslər qrupu

Tərifə dair qeyd 1: *Təşkilat* ([3.2.1](#)) daxilində və təşkilatdan kənarında müvafiq *marafli tərəflər* ([3.2.3](#)) konfigurasiya üzrə səlahiyyətli subyektdə təmsil olunmalıdır.

[MƏNBƏ: ISO 10007:2003, 3.8, dəyişdirilmiş]

### 3.1.6

#### **Mübahisələrin həlli üzrə təmsilçi**

<müştəri məmnuniyyəti> *mübahisənin* ([3.9.6](#)) həllində tərəflərə kömək etmək üçün *Mübahisələrin Həlli Prosesi üzrə təchizatçı* ([3.2.7](#)) tərəfindən təyin edilmiş fərdi şəxs

NÜMUNƏ      Əməkdaş, könüllü, *müqaviləli* ([3.4.7](#)) işçi.

[MƏNBƏ: ISO 10003:2007, 3.7, dəyişdirilmiş]

## 3.2 Təşkilata aid terminlər

### 3.2.1

#### **Təşkilat**

*öz məqsədlərinə* ([3.7.1](#)) nail olmaq üçün vəzifələr, səlahiyyətlər və əlaqələrdən ibarət funksiyaları olan şəxs və ya şəxslər qrupu

Tərifə dair qeyd 1: Təşkilat anlayışına dövlət və ya özəl, müstəqil və ya digərinin tərkibində olmasından asılı olmayaraq, fərdi sahibkar, şirkət, korporasiya, firma, müəssisə, orqan, tərəfdaşlıq, *assosiasiya* ([3.2.8](#)), xeyriyyə təşkilatı və ya institut və ya onların hər hansı bir hissəsi və ya birləşməsi aiddir, lakin bunlarla məhdudlaşmır.

Tərifə dair qeyd 2: Bu, ISO/IEC Direktivləri, Hissə 1-də Ümumi ISO Əlavəsinin SL Əlavəsində verilmiş ISO idarəetmə sistemi standartları üçün ümumi terminlərdən və əsas təriflərdən birini təşkil edir. Tərifə dair qeyd 1-i dəyişdirməklə ilkin tərifə dəyişiklik edilib.



## ISO 9000:2015(E)

### 3.2.2

#### **təşkilatın konteksti**

*təşkilatın* (3.2.1) öz məqsədlərini (3.7.1) formalaşdırmaq və onlara nail olmaq üçün tətbiq etdiyi yanaşmaya təsir göstərə bilən daxili və xarici məsələlərin məcmusu

Tərifə dair qeyd 1: Təşkilatın məqsədləri onun *məhsulları* (3.7.6) və *xidmətləri* (3.7.7), investisiyaları və *maraqlı tərəflərə* münasibətdə davranışı (3.2.3) ilə əlaqəli ola bilər.

Tərifə dair qeyd 2: "Təşkilatın konteksti" anlayışı mənfəət əldə etmək məqsədi daşıyan subyektlərlə qeyri-kommersiya təşkilatlarına və ya ictimai xidmət təşkilatlarına bərabər dərəcədə şamil olunur.

Tərifə dair qeyd 3: İngilis dilində bu anlayış çox vaxt "business environment" ("biznes mühiti"), "organizational environment" ("təşkilati mühit") və ya "ecosystem of an organization" ("təşkilatın ekosistemi") kimi digər terminlərlə də ifadə edilir.

Tərifə dair qeyd 4: *İnfrastrukturun* başa düşülməsi (3.5.2) təşkilatın kontekstini müəyyən etməyə kömək edə bilər.

### 3.2.3

#### **maraqlı tərəf**

hər hansı bir qərara və ya fəaliyyətin həyata keçirilməsinə təsir edə bilən, onların təsirinə məruz qala bilən və ya onların təsirinə məruz qaldığını ehtimal edən şəxs və ya *təşkilat* (3.2.1)

NÜMUNƏ *Müştərilər* (3.2.4), mülkiyyətçilər, təşkilatdakı kadrlar, *təchizatçılar* (3.2.5), banklar, tənzimləyici orqanlar, həmkarlar ittifaqları, tərəfdaşlar və ya rəqibləri və ya müxalif təzyiqli qruplarını da ehtiva edə biləcək cəmiyyət.

Tərifə dair qeyd 1: Bu, ISO/IEC Direktivləri, Hissə 1-də Ümumi ISO Əlavəsinin SL Əlavəsində verilmiş ISO idarəetmə sistemi standartları üçün ümumi terminlərdən və əsas təriflərdən birini təşkil edir. İlkin tərif Nümunə əlavə edilməklə dəyişdirilib.

### 3.2.4

#### **müştəri**

bir şəxs və ya təşkilat üçün nəzərdə tutulan və ya onun tərəfindən tələb olunan *məhsulu* (3.7.6) və ya *xidməti* (3.7.7) ala bilən və ya alan bir şəxs və ya *təşkilat* (3.2.1).

NÜMUNƏ İstehlakçı, müştəri, son istifadəçi, pərakəndə satıcı, daxili *prosesdən* (3.4.1) məhsul və xidmət qəbul edən şəxs, benefisiar və alıcı.

Tərifə dair qeyd 1: Müştəri təşkilatın daxilindən və ya kənardan ola bilər.

### 3.2.5

#### **təchizatçı**

təminatçı

*məhsulu* (3.7.6) və ya *xidməti* (3.7.7) təqdim edən *təşkilat* (3.2.1)

NÜMUNƏ Məhsul və ya xidmətin istehsalçısı, distribyutoru, pərakəndə satış üzrə satıcısı və ya təchizatçısı.

Tərifə dair qeyd 1: Təchizatçı təşkilatın daxilindən yaxud, kənardan ola bilər.

Tərifə dair qeyd 2: Müqavilə bağlanarkən təchizatçı bəzən "podratçı" adlanır.

### 3.2.6

#### **kənar təchizatçı**

kənar təminatçı

*təşkilatın* (3.2.1) tərkibinə daxil olmayan *təchizatçı* (3.2.5)

NÜMUNƏ *Məhsulun* (3.7.6) və ya *xidmətin* (3.7.7) istehsalçısı, distribyutoru, pərakəndə satıcısı və ya təchizatçısı



### 3.2.7

#### **MHP təchizatçısı**

mübahisələrin həlli prosesi üzrə təchizatçı

xarici *mübahisənin* (3.9.6) həlli prosesini təmin edən və onu idarə edən şəxs və ya təşkilat (3.2.1)

Tərifə dair qeyd 1: Ümumən, mübahisələrin həlli prosesi üzrə təchizatçı təşkilatdan və ya fərddən və şikayətdən ayrı hüquqi şəxsdir. Bununla da müstəqillik və ədalətlik əlamətləri vurğulanır. Bəzi hallarda, həll olunmamış *şikayətlərlə* (3.9.3) məşğul olmaq üçün təşkilat daxilində ayrıca bir bölmə yaradılır.

Tərifə dair qeyd 2: Mübahisələrin həlli prosesi üzrə təchizatçı mübahisələri həll etmək üçün tərəflərlə *müqavilə bağlayır* (3.4.7) və *fəaliyyət effektivliyi* (3.7.8) üçün məsuliyyət daşıyır. Mübahisələrin həlli prosesi üzrə təchizatçı tərəflərə *mübahisələrin həlli üzrə təmsilçi* (3.1.6) təqdim edir. Mübahisələrin həlli prosesi üzrə təchizatçı, həmçinin maliyyə resursları, kargüzarlıq dəstəyi, icra qrafikinə təyin olunmasına yardım, təlim, görüş otaqlar, nəzarət və digər bənzər funksiyaları həyata keçirmək üçün yardımçı, idarəedici və digər rəhbər heyət üzvləri ilə əməkdaşlıq edir.

Tərifə dair qeyd 3: Mübahisələrin həlli prosesi üzrə təchizatçı qeyri-kommersiya, kommersiya və ictimai qurumlar da daxil olmaqla bir çox formada ola bilər. Bir *assosiasiya* (3.2.8) da Mübahisələrin həlli prosesi üzrə təchizatçı ola bilər.

Tərifə dair qeyd 4: ISO 10003:2007-də "Mübahisələrin həlli prosesi üzrə təchizatçı" termini əvəzinə "təchizatçı" termini istifadə olunur.

[MƏNBƏ: ISO 10003:2007, 3.9, dəyişdirilmiş]

### 3.2.8

#### **assosiasiya**

<müştəri məmnuniyyəti> *üzv təşkilatlardan* və ya şəxslərdən ibarət *təşkilat* (3.2.1)

[MƏNBƏ: ISO 10003:2007, 3.1]

### 3.2.9

#### **metroloji funksiya**

*Ölçmə idarəetmə sisteminin* (3.5.7) müəyyən edilməsi və tətbiqində inzibati və texniki öhdəlik daşıyan funksional struktur

[MƏNBƏ: ISO 10012:2003, 3.6, dəyişdirilmiş]

## 3.3 Fəaliyyətə aid terminlər

### 3.3.1

#### **təkmilləşdirmə**

*fəaliyyət effektivliyini* (3.7.8) artırmağa yönəlmiş fəaliyyət

Tərifə dair qeyd 1: Fəaliyyət təkrarlanan və ya birdəfəlik ola bilər.

### 3.3.2

#### **davamlı təkmilləşdirmə**

*fəaliyyət effektivliyini* (3.7.8) artırmağa yönəlmiş təkrarlanan fəaliyyət

Tərifə dair qeyd 1: *Məqsədlərin* (3.7.1) təyin edilməsi və *təkmilləşmə* (3.3.1) imkanlarının tapılması *prosesi* (3.4.1) *audit nəticələrindən* (3.13.9) və *auditin yekun qərarından* (3.13.10), *verilənlərin* (3.8.1) təhlilindən, *idarəetmə* (3.3.3), *baxışlarından* (3.11.2) və digər üsullardan istifadə yolu ilə baş verən davamlı prosesdir və bir qayda olaraq *düzəldici tədbirlə* (3.12.2) və ya *qabaqlayıcı tədbirlə* (3.12.1) nəticələnir.

Tərifə dair qeyd 2: Bu, ISO/IEC Direktivləri, Hissə 1-də Ümumi ISO Əlavəsinin SL Əlavəsində verilmiş ISO idarəetmə sistemi standartları üçün ümumi terminlərdən və əsas təriflərdən birini təşkil edir. Tərifə dair qeyd 1-i əlavə etməklə ilkin tərifə dəyişiklik edilib.

### 3.3.3

#### **idarəetmə**

*təşkilatı* (3.2.1) idarə etmək və ona nəzarət etmək üçün əlaqələndirilmiş fəaliyyətlər

Tərifə dair qeyd 1: İdarəetməyə *siyasətlərin* (3.5.8), *məqsədlərin* (3.7.1) və bu məqsədlərə nail olmaq üçün *proseslərin* (3.4.1) yaradılması daxil ola bilər.

## ISO 9000:2015(E)

Tərifə dair qeyd 2: "İdarəetmə" (management) sözü bəzən insanlara, yəni təşkilatın idarə edilməsi və ona nəzarət edilməsinə görə səlahiyyət və məsuliyyət daşıyan şəxs və ya şəxslər qrupuna aid olur. "İdarəetmə" bu mənada istifadə edildikdə, yuxarıda müəyyən edilmiş fəaliyyətlər toplusu kimi "idarəetmə" anlayışı ilə qarışıqlığa yol verməmək üçün hər zaman müəyyən təyinedici forma ilə istifadə edilməlidir. Məsələn, "idarəetmə... etməlidir" ifadəsini işlətmək tövsiyə olunmur, "idarəetmə heyəti (ali rəhbərlik)....etməlidir (3.1.1)" ifadəsi isə məqbuldur. Əks halda, insanlarla əlaqəli olduqda bu mənani çatdırmaq üçün fərqli sözlər istifadə edilməlidir, məsələn, idarəedicisi və ya idarəçilər.

### 3.3.4

#### **keyfiyyətin idarə edilməsi**

*keyfiyyətlə (3.6.2) əlaqəli idarəetmə (3.3.3)*

Keyfiyyətin idarə edilməsinə *keyfiyyətin planlaşdırılması (3.3.5)*, *keyfiyyət təminatı (3.3.6)*, *keyfiyyətə nəzarət (3.3.7)* və *keyfiyyətin yaxşılaşdırılması (3.3.8)* vasitəsilə *keyfiyyət siyasətləri (3.5.9)* və *keyfiyyət məqsədləri (3.7.2)* və bu keyfiyyət məqsədlərinə nail olmaq üçün *proseslər (3.4.1)* daxil ola bilər.

### 3.3.5

#### **keyfiyyətin planlaşdırılması**

*keyfiyyəti idarəetmənin (3.3.4) keyfiyyət məqsədlərini təyin etməyə (3.7.2)* və keyfiyyət məqsədlərinə nail olmaq üçün lazımı əməliyyat proseslərini *(3.4.1)* və müvafiq resursları müəyyən etməyə yönələn hissəsi

Tərifə dair qeyd 1: *Keyfiyyət planlarının (3.8.9)* müəyyən edilməsi keyfiyyət planlaşdırmasının bir hissəsi ola bilər.

### 3.3.6

#### **keyfiyyət təminatı**

*keyfiyyəti idarəetmənin (3.3.4) keyfiyyət tələblərinin (3.6.5)* yerinə yetiriləcəyinə inam yaratmağa yönəlmiş hissəsi

### 3.3.7

#### **keyfiyyətə nəzarət**

*keyfiyyəti idarəetmənin (3.3.4) keyfiyyət tələblərinin (3.6.5)* yerinə yetirilməsinə yönəlmiş hissəsi

### 3.3.8

#### **keyfiyyətin yaxşılaşdırılması**

*keyfiyyəti idarəetmənin (3.3.4) keyfiyyət tələblərini (3.6.5)* yerinə yetirmə qabiliyyətinin artırılmasına yönəlmiş hissəsi

Tərifə dair qeyd 1: Keyfiyyətə qoyulan tələblər *effektivlik (3.7.11)*, *səmərəlilik (3.7.10)* və ya *izlənilə bilmə (3.6.13)* kimi hər hansı cəhətlə əlaqəli ola bilər.

### 3.3.9

#### **konfiqurasiyanın idarə edilməsi**

*konfiqurasiyanı (3.10.6)* idarə etmək və ona nəzarət etmək üçün əlaqələndirilmiş fəaliyyətlər

Tərifə dair qeyd 1: Konfiqurasiyanın idarə edilməsi bir qayda olaraq, məhsulun həyat dövrünü ərzində *məhsul (3.7.6)* və ya *xidmətə (3.7.7)* və *məhsulun konfiqurasiya məlumatlarına (3.6.8)* nəzarət edən və nəzarətdə saxlayan texniki və təşkilati fəaliyyətlərə istiqamətlənir.

[MƏNBƏ: ISO 10007:2003, 3.6, dəyişdirilmiş- Tərifə dair qeyd 1-ə dəyişiklik edilib]

### 3.3.10

#### **dəyişikliklərə nəzarət**

<konfiqurasiyanın idarə edilməsi> *məhsulun konfiqurasiya məlumatının (3.6.8)* rəsmi təsdiqindən sonra *çıxış elementlərinə (3.7.5)* nəzarət üçün tədbirlər

[MƏNBƏ: ISO 10007:2003, 3.1, dəyişdirilmiş]

### 3.3.11

#### **fəaliyyət**

<layihənin idarə edilməsi> *layihə üzrə (3.4.2)* görülən işlərin müəyyənləşdirilən ən kiçik obyekt

[MƏNBƏ: ISO 10006:2003, 3.1, dəyişdirilmiş]

### 3.3.12

#### **layihənin idarə edilməsi**

*layihənin* (3.4.2) bütün aspektlərinin planlaşdırılması, təşkili, *monitorinqi* (3.11.3), ona nəzarət və hesabatvermə və layihənin məqsədlərinə nail olmaq üçün layihəyə cəlb olunan bütün şəxslərin motivasiyası

[MƏNBƏ: ISO 10006:2003, 3.6]

### 3.3.13

#### **konfiqurasiya obyektı**

*konfiqurasiya* (3.10.6) çərçivəsində son istifadə funksiyasını yerinə yetirən *obyekt* (3.6.1)

[MƏNBƏ: ISO 10007:2003, 3.5, dəyişdirilmiş]

## 3.4 Prosesə aid terminlər

### 3.4.1

#### **proses**

planlaşdırılan nəticəni əldə etmək üçün resurslardan istifadə edən, bir-biri ilə qarşılıqlı əlaqədə olan və ya qarşılıqlı təsir edən fəaliyyətlərin məcmusu

Tərifə dair qeyd 1: Prosesin “nəzərdə tutulan nəticəsinin” *çıxış elementi* (3.7.5), *məhsul* (3.7.6) və ya *xidmət* (3.7.7) adlandırılması istinadın kontekstindən asılıdır.

Tərifə dair qeyd 2: Bir proses üçün resurslar adətən digər proseslərin çıxış elementləri kimi çıxış edir və bir prosesin məhsulları adətən digər proseslər üçün resursdur.

Tərifə dair qeyd 3: Qrup halında iki və ya daha artıq bir-biri ilə qarşılıqlı əlaqəli olan və qarşılıqlı təsir edən proseslərə bir proses kimi də baxıla bilər.

Tərifə dair qeyd 4: *Təşkilatdakı* (3.2.1) proseslər adətən dəyər yaratmaq üçün nəzarət edilən şəraitdə planlaşdırılır və həyata keçirilir.

Tərifə dair qeyd 5: Çıxış elementinin *uyğunluğunun* (3.6.11) asanlıqla və ya iqtisadi cəhətdən səmərəli şəkildə yoxlanıla bilməyən proses çox vaxt “xüsusi proses” adlandırılır.

Tərifə dair qeyd 6: Bu, ISO/IEC Direktivləri, Hissə 1-də Ümumi ISO Əlavəsinin SL Əlavəsində verilmiş ISO idarəetmə sistemi standartları üçün ümumi terminlərdən və əsas təriflərdən birini təşkil edir. İlkin tərif proses və çıxış elementi arasında qeyri-müəyyənliyin qarşısını almaq üçün dəyişdirilib və Tərifə dair 1-dən 5-ə qədər olan qeydlər əlavə edilib.

### 3.4.2

#### **layihə**

xüsusi *tələblərə* (3.6.4) cavab verən *məqsədə* (3.7.1) nail olmaq üçün həyata keçirilən, başlanğıc və son tarixləri, o cümlədən vaxt, xərc və resurs məhdudyyətləri olan əlaqələndirilmiş və nəzarət edilən fəaliyyətlərin məcmusundan ibarət müstəqil *proses* (3.4.1)

Tərifə dair qeyd 1: Fərdi layihə daha böyük layihə strukturunun bir hissəsini təşkil edə bilər və adətən müəyyən edilmiş başlanğıc və son tarixə malik olur.

Tərifə dair qeyd 2: Bəzi layihələrdə, layihə davam etdikcə məqsədlər və əhatə dairəsi yenilənir və *məhsul* (3.7.6) və ya *xidmət* (3.7.7) *xüsusiyyətləri* (3.10.1) progressiv qaydada müəyyən edilir.

Tərifə dair qeyd 3: Layihənin *çıxış elementi* (3.7.5) bir və ya bir neçə məhsul və ya xidmət vahidi ola bilər.

Tərifə dair qeyd 4: Layihənin *təşkilati strukturu* (3.2.1) bir qayda olaraq müvəqqəti xarakter daşıyır və layihənin müddəti üçün təyin edilir.

Tərifə dair qeyd 5: Layihə tədbirləri arasında qarşılıqlı əlaqələrin mürəkkəbliyi hər zaman layihənin həcmi ilə əlaqəli olmaya bilər.

[MƏNBƏ: ISO 10006:2003, 3.5, dəyişdirilmiş — Qeyd 1-dən 3-ə qədər olan qeydlərə dəyişiklik edilib]

### 3.4.3

#### **keyfiyyəti idarəetmə sisteminin tətbiqi**

keyfiyyəti idarəetmə sisteminin [\(3.5.4\)](#) yaradılması, sənədləşdirilməsi, tətbiqi, saxlanması və davamlı olaraq təkmilləşdirilməsi prosesi [\(3.4.1\)](#)

[MƏNBƏ: ISO 10019:2005, 3.1, dəyişdirildi — Qeydlər silinib]

### 3.4.4

#### **səriştənin əldə edilməsi**

*səriştələrin* [\(3.10.4\)](#) əldə edilməsi prosesi [\(3.4.1\)](#)

[MƏNBƏ: ISO 10018:2012, 3.2, dəyişdirilmiş]

### 3.4.5

#### **prosedur**

bir fəaliyyətin və ya *prosesin* [\(3.4.1\)](#) həyata keçirilməsi üçün müəyyən edilmiş üsul

Tərifə dair qeyd 1: Prosedurlar sənədləşdirilmiş və ya sənədləşdirilməmiş ola bilər.

### 3.4.6

#### **kənar qaynaqlara təyin etmək (fel)**

bir təşkilatın funksiyasının və ya *prosesinin* [\(3.4.1\)](#) bir hissəsinin kənar bir *təşkilat* [\(3.2.1\)](#) tərəfindən icrasını təşkil etmək

Tərifə dair qeyd 1: Kənar təşkilat *idarəetmə sisteminin* [\(3.5.3\)](#) tətbiq sahəsindən kənar qalsada, kənar qaynaqlardan istifadə edilərək icra olunan funksiya və ya proses idarəetmə sisteminin tətbiq sahəsinə daxildir,

Tərifə dair qeyd 2: Bu, ISO/IEC Direktivləri, Hissə 1-də Ümumi ISO Əlavəsinin SL Əlavəsində verilmiş ISO idarəetmə sistemi standartları üçün ümumi terminlərdən və əsas təriflərdən birini təşkil edir.

### 3.4.7

#### **müqavilə**

öhdəlik yaradan razılaşma

### 3.4.8

#### **layihələndirmə və işlənmə**

bir *obyekt* [\(3.6.1\)](#) üçün *tələbləri* [\(3.6.4\)](#) həmin obyekt üçün daha ətraflı tələblərə çevirən *proseslərin* [\(3.4.1\)](#) məcmusu

Tərifə dair qeyd 1: Layihələndirmə və işlənmə üçün ilkin verilənlər kimi təqdim olunan tələblər adətən tədqiqatlar nəticəsində ərsəyə gəlir və layihələndirmə və işlənmənin *çıxış elementini* [\(3.7.5\)](#) xarakterizə edən tələblərdən daha ümumi və geniş mənada ifadə olunur. Tələblər adətən *xüsusiyyətlərə* [\(3.10.1\)](#) görə müəyyən edilir. Bir *layihədə* [\(3.4.2\)](#) bir neçə layihələndirmə və işləmə mərhələləri ola bilər.

Tərifə dair qeyd 2: İngilis dilində "design" (layihələndirmə) və "development" (işlənmə) sözləri və "design and development" termini bəzən sinonim kimi, bəzən isə ümumi layihələndirmə və işlənmənin müxtəlif mərhələlərini təyin etmək üçün istifadə olunur. Fransız dilində "conception" (layihələndirmə) və "développement (işlənmə)" sözləri və "conception et développement" termini bəzən sinonim kimi, bəzən isə ümumi layihələndirmə və işlənmənin müxtəlif mərhələlərini təyin etmək üçün istifadə olunur.

Tərifə dair qeyd 3: Layihələndirilən və işlənən şeyin xarakterini göstərmək üçün əlavə anlayışlardan (məsələn, *məhsulun* [\(3.7.6\)](#) layihələndirilməsi və işlənməsi, *xidmətin* [\(3.7.7\)](#) layihələndirilməsi və işlənməsi və ya prosesin layihələndirilməsi və işlənməsi) istifadə oluna bilər.

## 3.5 Sistemə aid terminlər

### 3.5.1

#### **sistem**

qarşılıqlı əlaqədə olan və ya bir-birinə qarşılıqlı təsir göstərən elementlərin məcmusu

### 3.5.2

#### **infrastruktur**

<təşkilat> təşkilatın fəaliyyəti üçün lazım olan qurğular, avadanlıqlar və *xidmətlər* (3.7.7) *sistemi* (3.5.1)

### 3.5.3

#### **idarəetmə sistemi**

*siyasətləri* (3.5.8) və məqsədləri (3.7.1) və bu məqsədlərə nail olmaq üçün prosesləri (3.4.1) müəyyən etmək üçün *təşkilatın* (3.2.1) bir-biri ilə əlaqədə olan və ya bir-birinə qarşılıqlı təsir göstərən elementlərinin məcmusu

Tərifə dair qeyd 1: İdarəetmə sistemi bir və ya bir neçə sahəni əhatə edə bilər, məsələn, *keyfiyyəti idarəetmə* (3.3.4), maliyyə idarəetməsi və ya ətraf mühitin idarə edilməsi.

Tərifə dair qeyd 2: İdarəetmə sisteminin elementləri təşkilatın strukturunu, təşkilatdakı rolları və öhdəlikləri, planlaşdırmanı, əməliyyatları, siyasətləri, təcrübələri, qaydaları, inancları, məqsədləri və bu məqsədlərə çatmaq üçün prosesləri müəyyən edir.

Tərifə dair qeyd 3: İdarəetmə sisteminin əhatə dairəsi bütün təşkilatı, təşkilatın xüsusi və müəyyən edilmiş funksiyalarını, təşkilatın xüsusi və müəyyən edilmiş bölmələrini və ya bir qrup təşkilatda bir və ya bir neçə funksiyanı əhatə edə bilər.

Tərifə dair qeyd 4: Bu, ISO/IEC Direktivləri, Hissə 1-də Ümumi ISO Əlavəsinin SL Əlavəsində verilmiş ISO idarəetmə sistemi standartları üçün ümumi terminlərdən və əsas təriflərdən birini təşkil edir. 1-dən 3-ə qədər qeydlərə dəyişiklik etməklə, ilkin tərif dəyişdirilib.

### 3.5.4

#### **keyfiyyəti idarəetmə sistemi**

*idarəetmə sisteminin* (3.5.3) *keyfiyyətlə* (3.6.2) bağlı olan hissəsi

### 3.5.5

#### **iş mühiti**

işlərin yerinə yetirildiyi şərtlərin məcmusu

Tərifə dair qeyd 1: Şərtlərə fiziki, sosial, psixoloji və ətraf mühit amilləri (temperatur, işıqlandırma, tanıma sistemi, iş stressi, ergonomika və atmosfer tərkibi kimi) aid ola bilər.

### 3.5.6

#### **metroloji təsdiq**

*ölçmə avadanlığının* (3.11.6) təyinatı üzrə istifadə *tələblərinə* (3.6.4) uyğunluğunu təmin etmək üçün tələb olunan əməliyyatların məcmusu

Tərifə dair qeyd 1: Metroloji təsdiq adətən kalibrəmə və ya *verifikasiya* (3.8.12), istənilən lazımı nizamlaşdırma və ya *təmir* (3.12.9) və sonradan təkrar kalibrəmə, avadanlığın təyinatı üzrə istifadəsinə dair metroloji tələblərlə müqayisə, həmçinin hər hansı tələb olunan möhürlənmə və etiketləmə daxildir.

Tərifə dair qeyd 2: Ölçmə avadanlığının təyinatı üzrə istifadə üçün yararlılığı sübut olunana və sənədləşdirilənə qədər metroloji təsdiq əldə edilməmiş hesab edilir.

Tərifə dair qeyd 3: Təyinatı üzrə istifadə üçün tələblərə diapazon, əksətdirmə qabiliyyəti və yol verilə bilən maksimal xətlər kimi amillər daxildir.

Tərifə dair qeyd 4: Metroloji tələblər adətən *məhsul* (3.7.6) tələblərindən fərqlənir və bu tələblərdə göstərilir.

[MƏNBƏ: ISO 10012:2003, 3.5, dəyişdirilmiş — Tərifə dair qeyd 1 dəyişdirilib]

### 3.5.7

#### **ölçmə idarəetmə sistemi**

*ölçmə proseslərinin* (3.11.5) *metroloji təsdiqinə* (3.5.6) və nəzarətinə nail olmaq üçün zəruri olan bir-biri ilə qarşılıqlı əlaqəli və ya bir-birinə qarşılıqlı təsir göstərən elementlərin məcmusu

[MƏNBƏ: ISO 10012:2003, 3.1, dəyişdirilmiş]

## ISO 9000:2015(E)

### 3.5.8

#### siyasət

<təşkilat> *təşkilatın* (3.2.1) *ali rəhbərlik* (3.1.1) tərəfindən rəsmi şəkildə ifadə edilmiş məram və istiqamətləri

Tərifə dair qeyd 1: Bu, ISO/IEC Direktivləri, Hissə 1-də Ümumi ISO Əlavəsinin SL Əlavəsində verilmiş ISO idarəetmə sistemi standartları üçün ümumi terminlərdən və əsas təriflərdən birini təşkil edir.

### 3.5.9

#### keyfiyyət siyasəti

*keyfiyyət* (3.6.2) ilə əlaqəli *siyasət* (3.5.8)

Tərifə dair qeyd 1: Bir qayda olaraq, keyfiyyət siyasəti *təşkilatın* (3.2.1) ümumi siyasətinə uyğundur, təşkilatın *gələcəyə baxışı* (3.5.10) və *missiyası* (3.5.11) ilə uyğunlaşdırıla bilər və *keyfiyyət məqsədlərinin* (3.7.2) müəyyən edilməsi üçün çərçivə təmin edir.

Tərifə dair qeyd 2: Bu Beynəlxalq Standartda təqdim olunan keyfiyyəti idarəetmə prinsipləri keyfiyyət siyasətinin yaradılması üçün əsas təşkil edə bilər.

### 3.5.10

#### gələcəyə baxış

<təşkilat> *ali rəhbərliyin* (3.1.1) bəyanatına əsasən, *təşkilatın* (3.2.1) nəyə çevrilmək istədiyinə dair hədəfi

### 3.5.11

#### missiya

<təşkilat> *təşkilatın* (3.2.1) *ali rəhbərliyin* (3.1.1) bəyanatına əsasən, mövcud olma məqsədi

### 3.5.12

#### strategiya

uzunmüddətli və ya ümumi *məqsədə* (3.7.1) nail olmaq üçün plan

## 3.6 Tələbə aid terminlər

### 3.6.1

#### obyekt

predmet

əşya

hiss edilməsi və ya qavranılması mümkün olan hər hansı bir şey

NÜMUNƏ *Məhsul* (3.7.6), *xidmət* (3.7.7), *proses* (3.4.1), *şəxs*, *təşkilat* (3.2.1), *sistem* (3.5.1), resurs.

Tərifə dair qeyd 1: Obyektlər maddi (məsələn, mühərrik, kağız vərəqi, almaz), qeyri-maddi (məsələn, çevrilmə əmsalı, layihə planı) və ya xəyali (məsələn, təşkilatın gələcək vəziyyəti) ola bilər.

[MƏNBƏ: ISO 1087-1:2000, 3.1.1, dəyişdirilmiş]

### 3.6.2

#### keyfiyyət

*obyektə* (3.6.1) xas olan *xüsusiyyətlərin* (3.10.1) *tələblərə* (3.6.4) cavab vermə dərəcəsi

Tərifə dair qeyd 1: “Keyfiyyət” termini zəif, yaxşı və ya əla kimi sifətlərlə istifadə edilə bilər.

Tərifə dair qeyd 2: “Təyin edilmiş” sözündən fərqli olaraq, “xas” sözü xüsusiyyətin *obyektin* özündə (3.6.1) daxilən mövcud olmasını ehtiva edir.

### 3.6.3

#### dərəcə

eyni funksional istifadəyə malik bir *obyekt* (3.6.1) üçün müxtəlif *tələblərə* (3.6.4) verilən kateqoriya və ya dərəcə

NÜMUNƏ Bir otel broşurasında aviabilet sinfi və otel kateqoriyası.

Tərifə dair qeyd 1: *Keyfiyyət tələbi* (3.6.5) müəyyən edildikdə, dərəcə adətən göstərilir.



### 3.6.4

#### **tələb**

bəyan edilən, bir qayda olaraq ehtiva edilən və ya icbari xarakter daşıyan ehtiyac və ya gözlənti

Tərifə dair qeyd 1: "Bir qayda olaraq ehtiva edilən" o deməkdir ki, ehtiyac və ya gözləntinin nəzərdə tutulması *təşkilat* (3.2.1) və *maraqlı tərəflər* (3.2.3) üçün adət və ya adi təcrübədir.

Tərifə dair qeyd 2: Göstərilmiş tələb, məsələn, *sənədləşdirilmiş informasiyada* (3.8.6) bəyan olunan tələbdir.

Tərifə dair qeyd 3: Müəyyən bir tələb növünü ifadə etmək üçün əlavə anlayışlardan istifadə edilə bilər, məs. *məhsul* (3.7.6) üzrə tələb, *keyfiyyətin idarə edilməsi* (3.3.4) tələbi, *müştərinin* (3.2.4) tələbi, *keyfiyyət tələbi* (3.6.5).

Tərifə dair qeyd 4: Tələblər müxtəlif maraqlı tərəflər və ya təşkilatın özü tərəfindən yaradıla bilər.

Tərifə dair qeyd 5: Yüksək *müştəri məmnuniyyətinə* (3.9.2) nail olmaq üçün müştərinin gözləntisi bəyan edilən, bir qayda olaraq ehtiva edilən və ya məcburi olmasa belə, müştərinin gözləntisini qarşılamaq zəruri ola bilər.

Tərifə dair qeyd 6: Bu, ISO/IEC Direktivləri, Hissə 1-də Ümumi ISO Əlavəsinin SL Əlavəsində verilmiş ISO idarəetmə sistemi standartları üçün ümumi terminlərdən və əsas təriflərdən birini təşkil edir. İlk tərif 3-dən 5-ə qədər Tərifə dair qeydlərin əlavə edilməsilə dəyişdirilib.

### 3.6.5

#### **keyfiyyət tələbi**

*keyfiyyət tələbi* (3.6.2) əlaqəli *tələb* (3.6.4)

### 3.6.6

#### **qanunverici tələb**

qanunverici orqanlar tərəfindən müəyyən edilmiş icbari *tələb* (3.6.4).

### 3.6.7

#### **normativ tələb**

qanunverici orqanın səlahiyyət verdiyi orqan tərəfindən müəyyən edilmiş icbari *tələb* (3.6.4).

### 3.6.8

#### **məhsulun konfigurasiya məlumatı**

*məhsulun* (3.7.6) layihələndirilməsi, reallaşdırılması, *verifikasiyası* (3.8.12), istismarı və dəstəklənməsi üçün *tələb* (3.6.4) və ya digər məlumatlar

[MƏNBƏ: ISO 10007:2003, 3.9, dəyişdirilmiş]

### 3.6.9

#### **uyğunsuzluq**

*tələbin* (3.6.4) yerinə yetirilməməsi

Tərifə dair qeyd 1: Bu, ISO/IEC Direktivləri, Hissə 1-də Ümumi ISO Əlavəsinin SL Əlavəsində verilmiş ISO idarəetmə sistemi standartları üçün ümumi terminlərdən və əsas təriflərdən birini təşkil edir.

### 3.6.10

#### **qüsurlar**

nəzərdə tutulmuş və ya müəyyənləşdirilmiş istifadə ilə bağlı *uyğunsuzluq* (3.6.9)

Tərifə dair qeyd 1: Qüsurlar və uyğunsuzluq anlayışları arasındakı fərqləndirmə xüsusən də *məhsul* (3.7.6) və *xidmət* (3.7.7) ilə bağlı məsuliyyət məsələləri ilə əlaqəli hüquqi konnotasiyaları səbəbindən əhəmiyyətlidir.

Tərifə dair qeyd 2: *Müştərinin* (3.2.4) nəzərdə tutduğu kimi istifadəyə *təchizatçı* (3.2.5) tərəfindən təqdim edilən istismar və ya texniki xidmət təlimatları kimi *məlumatların* (3.8.2) xarakteri təsir edə bilər.

### 3.6.11

#### **uyğunluq**

*tələbin* (3.6.4) yerinə yetirilməsi

Tərifə dair qeyd 1: İngilis dilində "conformance (uyğunluq)" sözü sinonimdir, lakin tövsiyə edilmir. Fransız dilində "compliance (uyğunluq)" sözü sinonimdir, lakin tövsiyə edilmir.

Tərifə dair qeyd 2: Bu, ISO/IEC Direktivləri, Hissə 1-də Ümumi ISO Əlavəsinin SL Əlavəsində verilmiş ISO idarəetmə sistemi standartları üçün ümumi terminlərdən və əsas təriflərdən birini təşkil edir. Tərifə dair qeyd 1-i əlavə etməklə ilkin tərifə dəyişiklik edilib.

### 3.6.12

#### **qabiliyyət**

*obyektin (3.6.1) çıxış elementi üçün tələbləri (3.6.4) qarşılaya biləcək çıxış elementini (3.7.5) reallaşdırmaq qabiliyyəti*

Tərifə dair qeyd 1: Statistika sahəsində *prosesin (3.4.1) qabiliyyəti* ilə bağlı terminlər ISO 3534-2-də müəyyən edilmişdir.

### 3.6.13

#### **izlənilə bilmə**

*obyektin (3.6.1) tarixini, tətbiqini və ya yerini izləmək imkanı*

Tərifə dair qeyd 1: *Məhsulu (3.7.6) və ya xidməti (3.7.7) nəzərdən keçirərkən izlənilə bilmə* aşağıdakılarla əlaqəli ola bilər:

- materialların və hissələrin mənşəyi;
- emal tarixçəsi;
- çətdirilmədən sonra məhsulun və ya xidmətin paylanması və yeri

Tərifə dair qeyd 2: Metrologiya sahəsində, 99 nömrəli ISO/IEC Təlimatındakı tərif qəbul edilmiş tərifdir.

### 3.6.14

#### **etibarlılıq**

*tələb olunan vaxtda və tələb olunduğu kimi icra etmək qabiliyyəti*

[MƏNBƏ: IEC 60050-192, dəyişdirilmiş — Qeydlər silinib]

### 3.6.15

#### **innovasiya**

*dəyəri realizə edən və ya təkrar bölüşdürən yeni və ya dəyişdirilmiş obyekt (3.6.1)*

Tərifə dair qeyd 1: İnnovasiya ilə nəticələnən fəaliyyətlər adətən idarə edilir.

Tərifə dair qeyd 2: İnnovasiya bir qayda olaraq öz təsiri baxımından əhəmiyyətlidir.

## 3.7 Nəticəyə aid terminlər

### 3.7.1

#### **məqsəd**

*əldə olunmalı nəticə*

Tərifə dair qeyd 1: Məqsəd strateji, taktiki və ya operativ xarakterli ola bilər.

Tərifə dair qeyd 2: Məqsədlər müxtəlif sahələrlə (maliyyə, sağlamlıq və təhlükəsizliklə bağlı və ekoloji məqsədlər kimi) əlaqəli ola bilər və müxtəlif səviyyələrdə (strateji, *təşkilat (3.2.1)* səviyyəsində, *layihə (3.4.2)*, *məhsul (3.7.6)* və *proses (3.4.1)* kimi) tətbiq oluna bilər.

Tərifə dair qeyd 3: Məqsəd başqa formalarda, məsələn, planlaşdırılan nəticə, məqsəd, əməliyyat meyarı, *keyfiyyət məqsədi (3.7.2)* kimi və ya oxşar mənaya malik digər sözlərdən (məsələn, məqsəd, amal və ya hədəf) istifadə etməklə də ifadə oluna bilər.

Tərifə dair qeyd 4: *Keyfiyyəti idarəetmə sistemləri (3.5.4)* kontekstində *keyfiyyət məqsədləri (3.7.2)* xüsusi nəticələr əldə etmək üçün *keyfiyyət siyasətinə (3.5.9)* uyğun olaraq *təşkilat (3.2.1)* tərəfindən müəyyən edilir.

Tərifə dair qeyd 5: Bu, ISO/IEC Direktivləri, Hissə 1-də Ümumi ISO Əlavəsinin SL Əlavəsində verilmiş ISO idarəetmə sistemi standartları üçün ümumi terminlərdən və əsas təriflərdən birini təşkil edir. Qeyd 2-yə dəyişiklik etməklə ilkin tərif dəyişdirilib.



### 3.7.2

#### **keyfiyyət üzrə məqsədi**

*keyfiyyətlə (3.6.2) əlaqəli məqsəd (3.7.1)*

Tərifə dair qeyd 1: Keyfiyyət məqsədləri adətən *təşkilatın (3.2.1) keyfiyyət siyasətinə (3.5.9)* əsaslanır.

Tərifə dair qeyd 2: Keyfiyyət məqsədləri bir qayda olaraq *təşkilatdakı (3.2.1)* müvafiq funksiyalar, səviyyələr və *proseslər (3.4.1)* üzrə müəyyən edilir.

### 3.7.3

#### **nailiyyət**

<təşkilat> *məqsədə (3.7.1)* nail olma

Tərifə dair qeyd 1: *Təşkilatın (3.2.1)* nailiyyəti onun iqtisadi və maliyyə maraqları ilə *müştərilər (3.2.4)*, istifadəçilər, investitorlar/səhmdarlar (mülkiyyətçilər), təşkilatdakı işçi heyəti, *təchizatçılar (3.2.5)*, tərəfdaşlar, maraq qrupları və cəmiyyət kimi *maraqlı tərəflərin (3.2.3)* ehtiyacları arasında tarazlığın zəruriliyini vurğulayır.

### 3.7.4

#### **dayanıqlı nailiyyət**

<təşkilat> müəyyən müddət ərzində davam edən *nailiyyət (3.7.3)*

Tərifə dair qeyd 1: Dayanıqlı nailiyyət

*təşkilatın (3.2.1)* iqtisadi-maliyyə maraqları ilə sosial və ekoloji mühitin maraqları arasında tarazlığın zəruriliyini vurğulayır.

Tərifə dair qeyd 2: Dayanıqlı nailiyyət *müştərilər*, mülkiyyətçilər, təşkilatdakı işçi heyəti, təchizatçılar, banklar, birliklər, tərəfdaşlar və ya cəmiyyət kimi təşkilatın *maraqlı tərəfləri (3.2.3)* ilə əlaqəlidir. [bookmark27](#) [bookmark28](#)

### 3.7.5

#### **çixış elementi**

bir *prosesin (3.4.1)* nəticəsi

Tərifə dair qeyd 1: *Təşkilatın (3.2.1)* əldə etdiyi çixış elementinin bir *məhsul (3.7.6)* və ya *xidmət (3.7.7)* olub-olmaması müəyyən *xüsusiyyətlərin (3.10.1)* üstünlüyündən asılıdır, məsələn, qalereyada satışda olan rəsm əsəri məhsuldur, sifariş edilmiş rəsm əsərinin təqdim edilməsi isə bir xidmətdir, pərakəndə mağazadan alınan hamburger məhsuldur, restoranda sifarişin qəbulu və sifariş edilmiş hamburgerin təqdim edilməsi isə xidmətin bir hissəsidir.

### 3.7.6

#### **məhsul**

*təşkilatın (3.2.1)* təşkilat və müştəri *(3.2.4)* arasında heç bir əməliyyat aparılmadan istehsal edilə bilən çixış elementi *(3.7.5)*

Tərifə dair qeyd 1: Məhsulun istehsalı təchizatçı *(3.2.5)* və müştəri arasında mütləq hər hansı bir əməliyyat olmadan həyata keçirilə bilər, lakin çox vaxt bu xidmət *(3.7.7)* elementi məhsulun müştəriyə çatdırılması zamanı cəlb edilə bilər.

Tərifə dair qeyd 2: Məhsulun başlıca elementi bir qayda olaraq onun maddi olmasıdır.

Tərifə dair qeyd 3: Avadanlıq maddidir və onun miqdarı hesablanıla bilən *xüsusiyyətə (3.10.1)* malikdir (məsələn, təkərlər). Emal edilmiş materiallar maddidir və onların miqdarı davamlı xarakter daşıyır (məsələn, yanacaq və alkoqolsuz içkilər). Fiziki avadanlıq və emal edilmiş materiallar çox vaxt mal adlanır. Proqram təminatı çatdırılma vasitəsindən asılı olmayaraq *informasiyadan (3.8.2)* ibarətdir (məsələn, kompüter proqramı, mobil telefon proqramı, təlimat kitabçası, lüğət tərkibi, musiqi əsərinin müəllif hüququ, sürücülük vəsiqəsi).

### 3.7.7

#### **xidmət**

*təşkilatın (3.2.1)* ən azı bir fəaliyyətin mütləq şəkildə təşkilat və müştəri arasında yerinə yetirilməsini tələb edən çixış elementi *(3.7.5)*

Tərifə dair qeyd 1: Xidmətin başlıca elementləri bir qayda olaraq qeyri-maddidir.

Tərifə dair qeyd 2: Xidmət çox vaxt müştərinin *tələblərinin (3.6.4)* müəyyən edilməsi məqsədilə, eləcə də xidmət göstərildikdən sonra müştəri ilə qarşılıqlı fəaliyyəti özündə ehtiva edir, məsələn, banklarla, mühasibatlıqla və ya məktəb və ya xəstəxana kimi dövlət idarələri ilə daimi əlaqələri ehtiva edə bilər.

Tərifə dair qeyd 3: Xidmətin göstərilməsi, məsələn, aşağıdakıları əhatə edə bilər:

- müştəri tərəfindən təqdim edilən maddi məhsul (3.7.6) üzərində icra edilən fəaliyyət (məsələn, təmir edilməli avtomobil);
- müştəri tərəfindən təqdim edilən qeyri-maddi məhsul üzrə icra edilən fəaliyyət (məsələn, vergi bəyannaməsi hazırlamaq üçün lazım olan gəlir hesabatı);
- qeyri-maddi məhsulun çatdırılması (məsələn, biliklərin ötürülməsi kontekstində *informasiyanın* (3.8.2) çatdırılması);
- müştəri üçün atmosferin yaradılması (məsələn, otellərdə və restoranlarda); Tərifə dair qeyd 4: Xidmət bir qayda olaraq müştəri tərəfindən təcrübə edilir.

### 3.7.8 fəaliyyət effektivliyi ölçülə bilən nəticə

Tərifə dair qeyd 1: Fəaliyyət effektivliyi kəmiyyət və ya keyfiyyət əsaslı nəticələrlə əlaqəli ola bilər.

Tərifə dair qeyd 2: Fəaliyyət effektivliyi *fəaliyyətlərin* (3.3.11), *proseslərin* (3.4.1), *məhsulların* (3.7.7), *xidmətlərin* (3.7.7), *sistemlərin* (3.5.1) və ya *təşkilatların* (3.3.3) idarə edilməsi ilə əlaqəli ola bilər.

Tərifə dair qeyd 3: Bu, ISO/IEC Direktivləri, Hissə 1-də Ümumi ISO Əlavəsinin SL Əlavəsində verilmiş ISO idarəetmə sistemi standartları üçün ümumi terminlərdən və əsas təriflərdən birini təşkil edir. Qeyd 2-yə dəyişiklik etməklə ilkin tərif dəyişdirilib.

### 3.7.9 risk qeyri-müəyyənliklərin təsiri

Tərifə dair qeyd 1: Təsir gözləniləndən müsbət və ya mənfi kənarçıxmadır.

Tərifə dair qeyd 2: Qeyri-müəyyənlik hər hansı bir hadisənin, onun nəticəsinin və ya baş vermə ehtimalının başa düşülməsi və bu barədə biliklərlə bağlı *informasiyanın* (3.8.2) qismən də olsa çatışmazlığı vəziyyətidir.

Tərifə dair qeyd 3: Risk çox vaxt potensial hadisələrə (ISO-nun 73:2009, 3.5.1.3 sayılı Təlimatında göstərildiyi kimi) və nəticələrə (ISO-nun 73:2009, 3.6.1.3 sayılı Təlimatında göstərildiyi kimi) istinad, yaxud onların hər ikisinə birgə istinad etməklə səciyyələndirilir.

Tərifə dair qeyd 4: Risk çox vaxt hadisənin nəticələri (o cümlədən şəraitdə baş verən dəyişikliklər) və müvafiq hadisənin baş vermə ehtimalının (ISO-nun 73:2009, 3.6.1.1 sayılı Təlimatında göstərildiyi kimi) kombinasiyası baxımından ifadə olunur.

Tərifə dair qeyd 5: "Risk" sözü bəzən yalnız mənfi nəticələrin olma ehtimalı olduqda istifadə olunur.

Tərifə dair qeyd 6: Bu, ISO/IEC Direktivləri, Hissə 1-də Ümumi ISO Əlavəsinin SL Əlavəsində verilmiş ISO idarəetmə sistemi standartları üçün ümumi terminlərdən və əsas təriflərdən birini təşkil edir. Tərifə dair qeyd 5 əlavə edilməklə ilkin tərif dəyişdirilib.

### 3.7.10 səmərəlilik əldə olunmuş nəticələrlə sərf olunmuş resurslar arasındakı əlaqəlilik

### 3.7.11 effektivlik planlaşdırılmış fəaliyyətlərin həyata keçirilməsi və planlaşdırılan nəticələrin əldə olunması dərəcəsi

Tərifə dair qeyd 1: Bu, ISO/IEC Direktivləri, Hissə 1-də Ümumi ISO Əlavəsinin SL Əlavəsində verilmiş ISO idarəetmə sistemi standartları üçün ümumi terminlərdən və əsas təriflərdən birini təşkil edir. İlkin tərif "achieved (əldə olunması)" sözündən əvvəl "are" əlavə edilməklə dəyişdirilmişdir.

## 3.8 Verilənlər, informasiya və sənədlərə aid terminlər

### 3.8.1

#### **verilənlər**

*obyekt* (3.6.1) haqqında faktlar

### 3.8.2

#### **informasiya**

əhəmiyyət kəsb edən *verilənlər* (3.8.1)

### 3.8.3

#### **obyektiv sübut**

bir şeyin mövcudluğunu və ya doğruluğunu təsdiq edən *verilənlər* (3.8.1)

Tərifə dair qeyd 1: Obyektiv sübut müşahidə, *ölçmə* (3.11.4), *sınaq* (3.11.8) və ya digər üsullar ilə əldə edilə bilər.

Tərifə dair qeyd 2: *Audit* (3.13.1) məqsədi üçün obyektiv sübut bir qayda olaraq *audit meyarlarına* (3.13.7) uyğun olan və yoxlanıla bilən *qeydlərdən* (3.8.10), fakt ifadələrindən və ya digər *informasiyalardan* (3.8.2) ibarətdir.

### 3.8.4

#### **informasiya sistemi**

<keyfiyyət idarəetmə sistemi> *təşkilat* (3.2.1) daxilində istifadə olunan rabitə kanalları şəbəkəsi

### 3.8.5

#### **sənəd**

*məlumat* (3.8.2) və onun daşıyıcısı

NÜMUNƏ *Qeyd* (3.8.10), *spesifikasiya* (3.8.7), prosedur sənədi, çertyoj, hesabat, standart.

Tərifə dair qeyd 1: Daşıyıcı - kağız, maqnit, elektron və ya optik kompüter disk, fotosəkil və ya əsas nümunə və ya onların birləşməsi ola bilər.

Tərifə dair qeyd 2: Spesifikasiyalar və qeydlər kimi sənədlərin məcmusu həmişə "sənədləşdirmə" adlanır.

Tərifə dair qeyd 3: Bəzi *tələblər* (3.6.4) (məsələn, oxunaqlı olmaq tələbi) bütün növ sənədlərə aiddir. Bununla belə, spesifikasiyalar (məsələn, yenidən nəzərdən keçirilməsi tələbi) və qeydlər üçün (məsələn, bərpa edilməsi tələbi) fərqli tələblər ola bilər.

### 3.8.6

#### **sənədləşdirilmiş informasiya**

*təşkilat* (3.2.1) tərəfindən idarə edilməsi və saxlanması tələb olunan *informasiya* (3.8.2) və onun daşıyıcısı

Tərifə dair qeyd 1: Sənədləşdirilmiş informasiya istənilən formatda və daşıyıcıda və istənilən mənbədən ola bilər.

Tərifə dair qeyd 2: Sənədləşdirilmiş informasiya dedikdə aşağıdakılar nəzərdə tutula bilər:

- *idarəetmə sistemi* (3.5.3), o cümlədən müvafiq *proseslər* (3.4.1);
- təşkilatın fəaliyyət göstərməsi üçün yaradılmış informasiya (sənədləşmə);
- əldə edilmiş nəticələrin sübutu (*qeydlər* (3.8.10)).

Tərifə dair qeyd 3: Bu, ISO/IEC Direktivləri, Hissə 1-də Ümumi ISO Əlavəsinin SL Əlavəsində verilmiş ISO idarəetmə sistemi standartları üçün ümumi terminlərdən və əsas təriflərdən birini təşkil edir.

### 3.8.7

#### **spesifikasiya**

*tələbləri* (3.6.4) müəyyənləşdirən *sənəd* (3.8.5)

NÜMUNƏ *Keyfiyyət üzrə təlimat* (3.8.8), *keyfiyyət planı* (3.8.9), texniki çertyoj, prosedur sənədi, iş təlimatı.

Tərifə dair qeyd 1: Spesifikasiya fəaliyyətlərlə (məsələn, prosedur sənədi, proses (3.4.1) spesifikasiyası və sınaq (3.11.8) spesifikasiyası) və ya məhsullarla (3.7.6) (məsələn, məhsulun spesifikasiyası, fəaliyyət effektivliyi (3.7.8) spesifikasiyası və çertyoj) əlaqəli ola bilər.

Tərifə dair qeyd 2: Ola bilər ki, tələbləri ifadə edən bir spesifikasiya əlavə olaraq, layihələndirmə və işləmə (3.4.8) vasitəsilə əldə edilən nəticələri bəyan edə bilər və beləliklə, bəzi hallarda qeyd (3.8.10) kimi istifadə oluna bilər.

### 3.8.8

#### keyfiyyət üzrə təlimat kitabçası

təşkilatın (3.2.1) keyfiyyəti idarəetmə sistemi (3.5.4) üzrə spesifikasiya (3.8.7)

Tərifə dair qeyd 1: Keyfiyyət üzrə təlimat kitabçaları fərdi təşkilatın (3.2.1) ölçüsünə və mürəkkəbliyinə uyğun olaraq təfərrüatlılıq və format baxımından fərqlənə bilər.

### 3.8.9

#### keyfiyyət planı

konkret bir obyektə (3.6.1) göstərilən şəxs tərəfindən göstərilən vaxtda tətbiq edilməli prosedurların (3.4.5) və əlaqəli resursların spesifikasiyası (3.8.7)

Tərifə dair qeyd 1: Bu prosedurlara bir qayda olaraq keyfiyyəti idarəetmə (3.3.4) proseslərinə (3.4.1) və məhsul (3.7.6) və xidmətlərin (3.7.7) reallaşdırılması proseslərinə aid olanlar daxildir.

Tərifə dair qeyd 2: Keyfiyyət planı tez-tez keyfiyyət üzrə təlimat kitabçasının (3.8.8) bölmələrinə və ya prosedur sənədlərinə (3.8.5) istinad edir.

Tərifə dair qeyd 3: Keyfiyyət planı ümumən keyfiyyət planlaşdırmasının (3.3.5) nəticələrindən biridir.

### 3.8.10

#### qeyd

əldə edilmiş nəticələri ifadə edən və ya yerinə yetirilən fəaliyyətlər ilə bağlı sübut təmin edən sənəd (3.8.5)

Tərifə dair qeyd 1: Qeydlər, məsələn, izlənilə bilmə qabiliyyətini (3.6.13) rəsmiləşdirmək və verifikasiya (3.8.12), qabaqlayıcı tədbir (3.12.1) və düzəldici tədbirlə (3.12.2) bağlı sübut təqdim etmək üçün istifadə edilə bilər.

Tərifə dair qeyd 2: Bir qayda olaraq, qeydlərə dəyişiklik nəzarətinin tətbiq edilməsinə ehtiyac yoxdur.

### 3.8.11

#### layihə idarəetmə planı

layihənin (3.4.2) məqsədinə (məqsədlərinə) (3.7.1) çatmaq üçün nəyin lazım olduğunu göstərən sənəd (3.8.5)

Tərifə dair qeyd 1: Layihə idarəetmə planı layihənin keyfiyyət planını (3.8.9) özündə ehtiva etməli və ya ona istinad etməlidir.

Tərifə dair qeyd 2: Layihə idarəetmə planı həmçinin təşkilati strukturlar, resurslar, qrafik, büdcə, risklərin (3.7.9) idarəedilməsi (3.3.3), ətraf mühitin idarə edilməsi, sağlamlıq və təhlükəsizliyin idarəedilməsi və zərurətə uyğun olaraq təhlükəsizliyin idarəedilməsi kimi digər planları özündə ehtiva edir və ya onlara istinad edir.

[MƏNBƏ: ISO 10006:2003, 3.7]

### 3.8.12

#### verifikasiya (yoxlama)

obyektiv sübutların (3.8.3) təqdim olunması vasitəsilə, müəyyən edilmiş tələblərin (3.6.4) yerinə yetirilməsinin təsdiqlənməsi

Tərifə dair qeyd 1: Verifikasiya üçün lazım olan obyektiv sübut, təftişin (3.11.7) və ya alternativ hesablamaların aparılması və ya sənədlərin (3.8.5) nəzərdən keçirilməsi kimi digər müəyyənləşdirmə (3.11.1) formalarının nəticəsi ola bilər.

Tərifə dair qeyd 2: Verifikasiya üçün həyata keçirilən fəaliyyətlərə bəzən kvalifikasiya prosesi (3.4.1) də deyilir.

Tərifə dair qeyd 3: "Verifikasiya edilib" sözü müvafiq statusu təyin etmək üçün istifadə olunur.

### 3.8.13

#### **validasiya (təsdiq)**

*obyektiv sübutların* (3.8.3) təqdim olunması vasitəsilə, konkret nəzərdə tutulan istifadə və ya tətbiqin həyata keçirilməsi üçün müəyyən edilmiş *tələblərin* (3.6.4) təsdiq edilməsi

Tərifə dair qeyd 1: Validasiya üçün lazım olan obyektiv sübut, *sınağın* (3.11.8) və ya alternativ hesablamaların aparılması və ya *sənədlərin* (3.8.5) nəzərdən keçirilməsi kimi digər *müəyyənləşdirmə* (3.11.1) formalarının nəticəsi ola bilər.

Tərifə dair qeyd 2: "Validasiya edilib" sözü müvafiq statusu təyin etmək üçün istifadə olunur.

Tərifə dair qeyd 3: Validasiya üçün istifadə şəraitləri real və ya modelləşdirilmiş ola bilər.

### 3.8.14

#### **konfiqurasiya vəziyyətinin uçotu**

*məhsulun konfiqurasiya məlumatının* (3.6.8), təklif olunan dəyişikliklərin vəziyyətinin və təsdiq edilmiş dəyişikliklərin tətbiq edilmə vəziyyətinin rəsmi qeydiyyatı və hesabatı

[MƏNBƏ: ISO 10007:2003, 3.7]

### 3.8.15

#### **konkret hal**

<keyfiyyət planı> *keyfiyyət planının* (3.8.9) predmeti

Tərifə dair qeyd 1: Bu termin ISO 10005 daxilində "*proses* (3.4.1), *məhsul* (3.7.6), *layihə* (3.4.2) və ya *müqavilənin* (3.4.7)" təkrarlanmasının qarşısını almaq üçün istifadə olunur.

[MƏNBƏ: ISO 10005:2005, 3.10, dəyişdirilmiş — Tərifə dair qeyd 1 dəyişdirilib]

## 3.9 Müştəriyə aid terminlər

### 3.9.1

#### **əks əlaqə (rəy)**

<müştəri məmnuniyyəti> *məhsul* (3.7.6), *xidmət* (3.7.7) və ya şikayətlərə baxılması *prosesi* (3.4.1) ilə bağlı fikirlər, şərhlər və maraq ifadələri

[MƏNBƏ: ISO 10002:2014, 3.6, dəyişdirilmiş — "Xidmət" termini tərifə daxil edilmişdir]

### 3.9.2

#### **müştəri məmnuniyyəti**

müştəri gözləntilərinin yerinə yetirilməsinin *müştəri* (3.2.4) tərəfindən qavranılan dərəcəsi

Tərifə dair qeyd 1: *Məhsul* (3.7.6) və ya *xidmət* (3.7.7) təqdim edilənə qədər müştərinin gözləntilərinin *təşkilata* (3.2.1), hətta sözügedən müştəriyə məlum olmaması da mümkündür. Yüksək müştəri məmnuniyyətinə nail olmaq üçün bəyan edilmiş, bir qayda olaraq ehtiva edilən, yaxud məcburi olmasa belə müştərinin gözləntisini qarşılamaq zəruri ola bilər.

Tərifə dair qeyd 2: *Şikayətlər* (3.9.3) aşağı müştəri məmnuniyyətinin ümumi göstəricilərindən biridir, lakin onların olmaması yüksək müştəri məmnuniyyəti demək deyil.

Tərifə dair qeyd 3: Hətta əgər müştərilərin *tələbləri* (3.6.4) onlarla razılaşdırılmış və yerinə yetirilmiş olsa belə, bu, mütləq şəkildə yüksək müştəri məmnuniyyətini təmin etmir.

[MƏNBƏ: ISO 10004:2012, 3.3, dəyişdirilmiş — Qeydlər dəyişdirilmişdir]

### 3.9.3

#### **şikayət**

<müştəri məmnuniyyəti> bir cavab və ya həllin açıq və ya dolay şəkildə gözlənilmədiyi halda, təşkilatın *məhsulu* (3.7.6) və ya *xidməti* (3.7.7), yaxud da şikayətlərə baxılması *prosesinin* (3.4.1) özü ilə bağlı *təşkilata* (3.2.1) edilən narazılığın ifadəsi

[MƏNBƏ: ISO 10002:2014, 3.2, dəyişdirilmiş — "Xidmət" termini tərifə daxil edilmişdir]

## ISO 9000:2015(E)

### 3.9.4

#### **müştəri xidməti**

*məhsul* (3.7.6) və ya *xidmətin* (3.7.7) həyat dövrünü ərzində *təşkilatın* (3.2.1) *müştəri* (3.2.4) ilə qarşılıqlı əlaqəsi

[MƏNBƏ: ISO 10002:2014, 3.5, dəyişdirilmiş — “Xidmət” termini tərifə daxil edilmişdir]

### 3.9.5

#### **müştəri məmnuniyyəti üzrə davranış qaydaları**

*təşkilatın* (3.2.1) öz davranışı ilə bağlı *müştərilərə* (3.2.4) verdiyi, *müştəri məmnuniyyətinin* (3.9.2) artırılmasını hədəfləyən vədlər və əlaqədar müddəalar

Tərifə dair qeyd 1: Əlaqədar müddəalara *məqsədlər* (3.7.1), şərtlər, məhdudiyyətlər, əlaqə *məlumatları* (3.8.2), və *şikayətlərə* (3.9.3) baxış *prosedurları* (3.4.5) daxil ola bilər.

Tərifə dair qeyd 2: ISO 10001:2007-də “müştəri məmnuniyyəti üzrə davranış qaydaları” əvəzinə “qaydalar” termini istifadə olunur.

[MƏNBƏ: ISO 10001:2007, 3.1, dəyişdirilmiş — “Kodeks” termini qəbul edilmiş termin kimi çıxarılıb və Tərifə dair qeyd 2 dəyişdirilib]

### 3.9.6

#### **mübahisə**

<müştəri məmnuniyyəti> *şikayətdən* (3.9.3) irəli gələn, *Mübahisələrin həlli prosesi* üzrə *təchizatçıya* (3.2.7) təqdim edilən narazılıq

Tərifə dair qeyd 1: Bəzi *təşkilatlar* (3.2.1) *müştərilərinə* (3.2.4) öz narazılıqlarını ilk növbədə Mübahisələrin həlli prosesi üzrə təchizatçıya bildirməyə icazə verirlər. Bu vəziyyətdə, narazılığın ifadəsi cavab üçün təşkilata göndərildikdə şikayətə çevrilir və Mübahisələrin həlli prosesi üzrə təchizatçının müdaxiləsi olmadan təşkilat tərəfindən həll edilmədikdə mübahisəyə çevrilir. Bir çox təşkilatlar, təşkilatdan kənar mübahisələrin həlli üsulundan istifadə etməzdən əvvəl müştərilərinin ilk növbədə təşkilata hər hansı narazılığını bildirmələrini üstün tutur.

[MƏNBƏ: ISO 10003:2007, 3.6, dəyişdirilmiş ]

## 3.10 Xüsusiyyətə aid terminlər

### 3.10.1

#### **xüsusiyyət**

fərqləndirici əlamət

Tərifə dair qeyd 1: Xüsusiyyət təbii və ya sonradan təyin edilmiş ola bilər.

Tərifə dair qeyd 2: Xüsusiyyət keyfiyyət və ya kəmiyyət əsaslı ola bilər.

Tərifə dair qeyd 3: Müxtəlif kateqoriyalara aid xüsusiyyətlər mövcuddur. Bunlar aşağıdakılardır:

- a) fiziki (məsələn, mexaniki, elektrikli, kimyəvi yaxud bioloji xüsusiyyətlər );
- b) hissi (məsələn, qoxu ilə, toxunma ilə, dadla, görmə ilə, eşitmə ilə bağlı);
- c) davranış (məsələn, nəzakətçilik, düzlük, doğruluq);
- d) müddətli (məsələn, punktuallıq, etibarlılıq, mövcudluq, davamlılıq);
- e) erqonomik (məsələn, fizioloji xüsusiyyət və ya insan təhlükəsizliyi ilə bağlı);
- f) funksional (məsələn, təyyarənin maksimal sürəti).

### 3.10.2

#### **keyfiyyətin xüsusiyyəti**

*tələblə* (3.6.4) əlaqəli olan bir *obyektə* (3.6.1) *xas xüsusiyyət* (3.10.1)

Tərifə dair qeyd 1: "Xas" bir şeydə, xüsusən də daimi xüsusiyyət kimi mövcud olan deməkdir.



Tərifə dair qeyd 2: Obyektə təyin edilmiş xüsusiyyət (məsələn, obyektin qiyməti) həmin obyektin keyfiyyət xüsusiyyəti deyil.

### 3.10.3

#### **insan amili**

şəxsin nəzərdən keçirilən bir *obyektə* (3.6.1) təsir edən *xüsusiyyəti* (3.10.1)

Tərifə dair qeyd 1: Xüsusiyyətlər fiziki, koqnitiv və ya sosial xarakterli ola bilər.

Tərifə dair qeyd 2: İnsan amilləri *idarəetmə sistemində* (3.5.3) əhəmiyyətli dərəcədə təsir göstərə bilər.

### 3.10.4

#### **səriştə**

nəzərdə tutulan nəticələri əldə etmək üçün bilik və bacarıqlardan istifadə etmək qabiliyyəti

Tərifə dair qeyd 1: Nümayiş olunan səriştə bəzən kvalifikasiya kimi təsvir edilir.

Tərifə dair qeyd 2: Bu, ISO/IEC Direktivləri, Hissə 1-də Ümumi ISO Əlavəsinin SL Əlavəsində verilmiş ISO idarəetmə sistemi standartları üçün ümumi terminlərdən və əsas təriflərdən birini təşkil edir. Tərifə dair qeyd 1-i əlavə etməklə ilkin tərifə dəyişiklik edilib.

### 3.10.5

#### **metroloji xüsusiyyət**

*ölçmənin* (3.11.4) nəticələrinə təsir edən bilən *xüsusiyyət* (3.10.1)

Tərifə dair qeyd 1: *Ölçmə avadanlığı* (3.11.6) adətən bir neçə metroloji xüsusiyyətə malik olur.

Tərifə dair qeyd 2: Metroloji xüsusiyyət kalibrəlməyə məruz qala bilər.

### 3.10.6

#### **konfiqurasiya**

məhsulun konfiqurasiya məlumatında (3.6.8) müəyyən edilmiş *məhsulun* (3.7.6) və ya *xidmətin* (3.7.7) qarşılıqlı əlaqəli funksional və fiziki *xüsusiyyətləri* (3.10.1)

[MƏNBƏ: ISO 10007:2003, 3.3, dəyişdirilmiş — “Xidmət” termini tərifə daxil edilmişdir]

### 3.10.7

#### **konfiqurasiyanın baza vəziyyəti**

məhsul və ya xidmətin bütün həyat dövrünü ərzində fəaliyyətlər üçün istinad kimi xidmət edən, müəyyən bir anda *məhsulun* (3.7.6) və ya *xidmətin* (3.7.7) *xüsusiyyətlərini* (3.10.1) təyin edən təsdiq edilmiş *məhsul konfiqurasiyası məlumatı* (3.6.8)

[MƏNBƏ: ISO 10007:2003, 3.4, dəyişdirilmiş — “Xidmət” termini tərifə daxil edilmişdir]

## 3.11 Müəyyənləşdirməyə aid terminlər

### 3.11.1

#### **müəyyənləşdirmə**

bir və ya bir neçə *xüsusiyyəti* (3.10.1) və onların xarakterik dəyərlərini aşkar etmək üçün fəaliyyət

### 3.11.2

#### **baxış**

təyin edilmiş *məqsədlərə* (3.7.1) çatmaq üçün *obyektin* (3.6.1) uyğunluğunun, adekvatlığının və ya *effektivliyinin* (3.7.11) *müəyyən edilməsi* (3.11.1)

NÜMUNƏ İdarəetməyə baxış, *layihələndirmə və işləməyə baxış* (3.4.8), *müştəri* (3.2.4) *tələblərinə* (3.6.4) baxış, *düzəldici tədbirlərə* (3.12.2) baxış və həmkar baxışı.

Tərifə dair qeyd 1: Baxış həmçinin özündə *səmərəliliyin* (3.7.10) müəyyən edilməsini də ehtiva edə bilər.

### 3.11.3

#### **monitorinq**

*sistemin*([3.5.1](#)), *prosesin*([3.4.1](#)), *məhsulun*([3.7.6](#)), *xidmətin*([3.7.7](#)) və ya *fəaliyyətin vəziyyətinin* ([3.11.1](#)) müəyyən edilməsi

Tərifə dair qeyd 1: Vəziyyətin müəyyən edilməsi üçün yoxlama, nəzarət və ya tənqidi müşahidə lazım ola bilər.

Tərifə dair qeyd 2: Monitorinq ümumiyyətlə bir *obyektin* ([3.6.1](#)) vəziyyətinin fərqli mərhələlərdə və ya fərqli zamanlarda müəyyənləşdirilməsidir.

Tərifə dair qeyd 3: Bu, ISO/IEC Direktivləri, Hissə 1-də Ümumi ISO Əlavəsinin SL Əlavəsində verilmiş ISO idarəetmə sistemi standartları üçün ümumi terminlərdən və əsas təriflərdən birini təşkil edir. İlkin tərif və Tərifə dair qeyd 1 dəyişdirilmiş və Tərifə dair qeyd 2 əlavə edilmişdir.

### 3.11.4

#### **ölçmə**

dəyərin müəyyən edilməsi *prosesi* ([3.4.1](#))

Tərifə dair qeyd 1: ISO 3534-2 standartına əsasən müəyyən edilmiş dəyər bir qayda olaraq kəmiyyətin dəyəridir.

Tərifə dair qeyd 2: Bu, ISO/IEC Direktivləri, Hissə 1-də Ümumi ISO Əlavəsinin SL Əlavəsində verilmiş ISO idarəetmə sistemi standartları üçün ümumi terminlərdən və əsas təriflərdən birini təşkil edir. Tərifə dair qeyd 1-i əlavə etməklə ilkin tərifə dəyişiklik edilib.

### 3.11.5

#### **ölçmə prosesi**

kəmiyyətin dəyərini müəyyən etmək üçün əməliyyatların məcmusu

### 3.11.6

#### **ölçmə avadanlığı**

*ölçmə prosesini* ([3.11.5](#)) həyata keçirmək üçün zəruri ölçü vasitələri, proqram təminatı, ölçmə standartı, istinad materialı və ya köməkçi cihazlar yaxud onların birgə istifadəsi

### 3.11.7

#### **təftiş**

göstərilmiş *tələblərə* ([3.6.4](#)) *uyğunluğun* ([3.6.11](#)) *müəyyən edilməsi* ([3.11.1](#))

Tərifə dair qeyd 1: Təftiş uyğunluq ilə nəticələnərsə, ondan *yoxlama* ([3.8.12](#)) məqsədləri üçün istifadə edilə bilər.

Tərifə dair qeyd 2: Təftişin nəticəsi uyğunluq və ya *uyğunsuzluq* ([3.6.9](#)) yaxud da uyğunluq dərəcəsini göstərə bilər.

### 3.11.8

#### **sınaq**

konkret təyinatı üzrə istifadə və ya tətbiq üçün *tələblərə* ([3.6.4](#)) əsasən *müəyyənləşdirmə* ([3.11.1](#)) prosesi

Tərifə dair qeyd 1: Sınaq *uyğunluq* ([3.6.11](#)) ilə nəticələnərsə, ondan *validasiya*([3.8.13](#)) məqsədləri üçün istifadə edilə bilər.

### 3.11.9

#### **irəliləyişin qiymətləndirilməsi**

<layihə idarəetməsi> *layihə* ([3.4.2](#)) *məqsədlərinə* nail olunmasında əldə edilmiş irəliləyişin qiymətləndirilməsi ([3.7.1](#))

Tərifə dair qeyd 1: Bu qiymətləndirmə layihə prosesləri və *məhsul* ([3.7.6](#)) və ya *xidmət* ([3.7.7](#)) üzrə meyarlara əsaslanaraq, layihə *prosesləri* ([3.4.1](#)) arasında layihənin həyat dövrünün müvafiq məqamlarında aparılmalıdır.

Tərifə dair qeyd 2: İrəliləyiş üzrə qiymətləndirmələrin nəticələri *layihə idarəetmə planına* ([3.8.11](#)) yenidən baxılmasına səbəb ola bilər.

[MƏNBƏ: ISO 10006:2003, 3.4, dəyişdirilmiş — Tərifə dair qeydlər dəyişdirilmişdir]



## 3.12 Tədbirə aid terminlər

### 3.12.1

#### **qabaqlayıcı tədbir**

potensial *uyğunsuzluğun* ([3.6.9](#)) və ya digər potensial arzuolunmaz vəziyyətin səbəbini aradan qaldırmağa yönəlmiş tədbir

Tərifə dair qeyd 1: Potensial uyğunsuzluğun birdən çox səbəbi ola bilər.

Tərifə dair qeyd 2: Hadisənin baş verməsinin qarşısını almaq üçün qabaqlayıcı tədbirlər, təkrarlanmaması üçün isə *düzəldici tədbirlər* ([3.12.2](#)) görülür.

### 3.12.2

#### **düzəldici tədbir**

*uyğunsuzluğun* ([3.6.9](#)) səbəbini aradan qaldırmağa və təkrarlanmanın qarşısını almağa yönəlmiş tədbir

Tərifə dair qeyd 1: Uyğunsuzluğun birdən çox səbəbi ola bilər.

Tərifə dair qeyd 2: Hadisənin təkrarlanmasının qarşısını almaq üçün düzəldici tədbirlər, baş verməməsi üçün isə *qabaqlayıcı tədbirlər* ([3.12.1](#)) görülür.

Tərifə dair qeyd 3: Bu, ISO/IEC Direktivləri, Hissə 1-də Ümumi ISO Əlavəsinin SL Əlavəsində verilmiş ISO idarəetmə sistemi standartları üçün ümumi terminlərdən və əsas təriflərdən birini təşkil edir. İlk tərif Tərifə dair qeyd 1 və qeyd 2 əlavə edilməklə dəyişdirilmişdir.

### 3.12.3

#### **düzəliş**

aşkar edilmiş *uyğunsuzluğun* ([3.6.9](#)) aradan qaldırılması üçün tədbir

Tərifə dair qeyd 1: Düzəliş, *düzəldici tədbirdən* ([3.12.2](#)) əvvəl, düzəldici tədbirlə birlikdə və ya ondan sonra edilə bilər.

Tərifə dair qeyd 2: Düzəliş, məsələn, *yenidən işlənilmə* ([3.12.8](#)) və ya *yenidən dərəcələndirmə* ([3.12.4](#)) ola bilər.

### 3.12.4

#### **yenidən dərəcələndirmək**

*uyğun olmayan* ([3.6.9](#)) *məhsul* ([3.7.6](#)) və ya *xidmətin* ([3.7.7](#)) *dərəcəsinin* ([3.6.3](#)) ilkin tələblərdən fərqli olan *tələblərə* ([3.6.4](#)) uyğunlaşdırılması üçün dəyişdirilməsi

### 3.12.5

#### **güzəşt**

müəyyən tələblərə uyğun olmayan *məhsul* ([3.7.6](#)) və ya *xidmətdən* ([3.7.7](#)) istifadə və ya *buraxılış* ([3.12.7](#)) icazəsi ([3.6.4](#))

Tərifə dair qeyd 1: Güzəşt, bir qayda olaraq, müəyyən edilmiş məhdudiyyətlər daxilində, *uyğun olmayan* ([3.6.9](#)) *xüsusiyyətlərə* ([3.10.1](#)) malik məhsul və xidmətlərin təhvil verilməsi ilə məhdudlaşır və adətən məhdud miqdarda məhsul və xidmətlər, yaxud müəyyən bir müddətə xüsusi istifadə üçün verilir.

### 3.12.6

#### **kənarçıxma icazəsi**

*məhsul* ([3.7.6](#)) və ya *xidmətin* ([3.7.7](#)) buraxılışından əvvəl ilkin müəyyən edilmiş *tələblərindən* ([3.6.4](#)) kənara çıxma üçün icazə

Tərifə dair qeyd 1: Kənarçıxma icazəsi ümumiyyətlə məhdud miqdarda məhsul və xidmətlər və ya müddət şərtlə xüsusi istifadə üçün verilir.

### 3.12.7

#### **buraxılış**

bir *prosesin* ([3.4.1](#)) növbəti mərhələsinə və ya növbəti prosesə keçməsi üçün icazə

Tərifə dair qeyd 1: İngilis dilində, proqram təminatı və *sənədlər* ([3.8.5](#)) kontekstində, “buraxılış” sözü proqram təminatının versiyasına və ya sənədin özünə istinad etmək üçün tez-tez istifadə olunur.

### 3.12.8

#### **yenidən işlənmə**

*uyğun olmayan (3.6.9) məhsul (3.7.6) və ya xidmətin (3.7.7) tələblərə (3.6.4) uyğunlaşdırılması üçün onun üzərində görülən iş*

Tərifə dair qeyd 1: Yenidən işləmə, uyğun olmayan məhsul və ya xidmətin hissələrinə təsir edə və ya onları dəyişdirə bilər.

### 3.12.9

#### **bərpa**

*uyğun olmayan (3.6.9) məhsul (3.7.6) və ya xidmətin (3.7.7) təyinatı üzrə istifadəyə yararlı olması üçün onun üzərində görülən iş*

Tərifə dair qeyd 1: Uyğun olmayan məhsul və ya xidmətin uğurlu bərpası, məhsul və ya xidmətin mütləq şəkildə *tələblərə (3.6.4)* uyğun olması demək deyil. Bərpa ilə birlikdə *güzəşt (3.12.5)* tələb oluna bilər.

Tərifə dair qeyd 2: Bərpa prosesinə, daha əvvəl uyğun olmuş məhsul və ya xidmətin, məsələn, texniki qulluq çərçivəsində istifadəyə hazır hala gətirilməsi ilə bağlı görülən düzəliş tədbirləri daxildir.

Tərifə dair qeyd 3: Bərpa uyğun olmayan məhsul və ya xidmətin hissələrinə təsir edə və ya onları dəyişdirə bilər.

### 3.12.10

#### **utilizasiya**

*uyğun olmayan (3.6.9) məhsul (3.7.6) və ya xidmətin (3.7.7) ilkin nəzərdə tutulmuş istiqamətdə istifadəsini istisna etmək üçün onun üzərində görülən iş*

NÜMUNƏ Təkrar emal, məhvetmə

Tərifə dair qeyd 1: Uyğun olmayan xidmət vəziyyətində, xidmətin dayandırılması ilə istifadə istisna edilir.

## 3.13 Auditə aid terminlər

### 3.13.1

#### **audit**

audit meyarlarına uyğunluq dərəcəsinin müəyyənləşdirilməsi məqsədilə *obyektiv sübutun (3.8.3)* əldə edilməsi və obyektiv qiymətləndirilmə üçün sistemli, müstəqil və sənədləşdirilmiş *proses (3.4.1) (3.13.7)*

Tərifə dair qeyd 1: Auditin əsas elementləri yoxlanılan obyektə görə məsuliyyət daşımayan şəxsi heyət tərəfindən yerinə yetirilən *prosedur vasitəsilə (3.4.5) obyektin (3.6.1) uyğunluğunun (3.6.11) müəyyən edilməsini (3.11.1)* özündə ehtiva edir.

Tərifə dair qeyd 2: Audit daxili (birinci tərəf) və xarici (ikinci və ya üçüncü tərəf), həmçinin *birdəbirliş audit (3.13.2)* və ya *birgə audit (3.13.3)* ola bilər.

Tərifə dair qeyd 3: Bəzən birinci tərəf auditini də adlandırılan daxili auditlər, *idarəetməyə (3.3.3) baxış (3.11.2)* və ya digər daxili məqsədlər üçün *təşkilatın (3.2.1)* özü tərəfindən və ya onun adından həyata keçirilir və təşkilatın uyğunluq bəyanatı üçün əsas ola bilər. Müstəqillik, yoxlanılan fəaliyyətə görə məsuliyyətin olmaması ilə nümayiş oluna bilər.

Tərifə dair qeyd 4: Xarici auditə adətən, ikinci və ya üçüncü tərəf auditləri aid edilir. İkinci tərəf auditini təşkilatın fəaliyyətində maraqlı olan tərəflər, məsələn, *müştərilər (3.2.4)* və ya onların adından başqa şəxslər tərəfindən aparılır. Üçüncü tərəf auditini kənar müstəqil audit təşkilatları, məsələn, uyğunluq sertifikatlaşdırmasını/qeydiyyatını həyata keçirən təşkilatlar və ya dövlət qurumları tərəfindən aparılır.

Tərifə dair qeyd 5: Bu, ISO/IEC Direktivləri, Hissə 1-də Ümumi ISO Əlavəsinin SL Əlavəsində verilmiş ISO idarəetmə sistemi standartları üçün ümumi terminlərdən və əsas təriflərdən birini təşkil edir. "Audit meyarları" və "audit sübutu" terminlərinin qeydləri arasında qeyri-müəyyənliyi aradan qaldırmaq üçün ilkin tərif və Tərifə dair qeydlər dəyişdirilmiş və Tərifə dair 3 və 4 sayılı qeydlər əlavə edilmişdir.

## ISO 9000:2015(E)

### 3.13.2

#### **birləşdirilmiş audit**

bir *yoxlanılan təşkilatda* (3.13.12) eyni zamanda iki və daha artıq *idarəetmə sistemi* (3.5.3) üçün yerinə yetirilən *audit* (3.13.1)

Tərifə dair qeyd 1: Birləşdirilmiş auditə daxil edilməsi mümkün olan idarəetmə sisteminin hissələri *təşkilatın* (3.2.1) tətbiq etdiyi idarəetmə sistemi üzrə müvafiq standartlar, məhsul standartları, xidmət standartları və ya proses standartları ilə müəyyən oluna bilər.

### 3.13.3

#### **birgə audit**

bir *yoxlanılan təşkilatda* (3.13.12) iki və daha artıq *audit təşkilatı* (3.2.1) tərəfindən yerinə yetirilən *audit* (3.13.1)

### 3.13.4

#### **audit proqramı**

konkret bir dövr üçün planlaşdırılan və konkret bir məqsədə yönəldilmiş bir və ya bir neçə *audit* (3.13.1)

[MƏNBƏ: ISO 19011:2011, 3.13, dəyişdirilmiş ]

### 3.13.5

#### **auditin tətbiq sahəsi**

*auditin* (3.13.1) həcmi və əhatə dairəsi

Tərifə dair qeyd 1: Auditin tətbiq sahəsinə bir qayda olaraq fiziki yerləşmə, təşkilati bölmələr, fəaliyyətlər və *proseslər* (3.4.1) daxildir.

[MƏNBƏ: ISO 19011:2011, 3.14, dəyişdirilmiş — Tərifə dair qeyd dəyişdirilmişdir]

### 3.13.6

#### **audit planı**

*audit* (3.13.1) üzrə fəaliyyətlər və tədbirlərin təsviri

[MƏNBƏ: ISO 19011:2011, 3.15]

### 3.13.7

#### **audit meyarları**

obyektiv sübutların müqayisə olunduğu və etalon kimi istifadə edilən *siyasətin* (3.5.8), *prosedurların* (3.4.5) və ya *tələblərin* (3.6.4) məcmusu (3.8.3)

[MƏNBƏ: ISO 19011:2011, 3.2, dəyişdirilmiş — “Audit sübutu” termini “obyektiv sübut” termini ilə əvəz olunmuşdur]

### 3.13.8

#### **audit sübutu**

*auditin meyarlarına* (3.13.7) görə uyğun olan və yoxlanıla bilən qeydlər, faktların şərhli və ya digər məlumatlar

[MƏNBƏ: ISO 19011:2011, 3.3, dəyişdirilmiş — Tərifə dair qeyd silinmişdir]

### 3.13.9

#### **auditin nəticələri**

*audit meyarlarına* (3.13.7) uyğun olaraq toplanmış *audit sübutlarının* (3.13.8) qiymətləndirilməsinin nəticələri

Tərifə dair qeyd 1: Auditin nəticələri *uyğunluğu* (3.6.11) və ya *uyğunsuzluğu* (3.6.9) göstərir.

Tərifə dair qeyd 2: Audit nəticələri *təkmilləşdirmə* (3.3.1) və nümunəvi təcrübələrin qeydə alınması imkanlarının müəyyən edilməsi ilə nəticələnə bilər.

Tərifə dair qeyd 3: İngilis dilində *auditin meyarları* (3.13.7) *qanunverici tələblər* (3.6.6) və ya *normativ tələblər* (3.6.7) arasından seçilərsə, auditin nəticəsi “compliance (əməletmə)” və ya “non-compliance (əməletmə)” kimi adlanır.

[MƏNBƏ: ISO 19011:2011, 3.4, dəyişdirilmiş — Tərifə dair qeyd 3 dəyişdirilmişdir]

## ISO 9000:2015(E)

### 3.13.10

#### **auditin yekun qərarı**

audit məqsədlərinə və bütün *audit nəticələrinə* (3.13.9) baxıldıqdan sonra *auditin* (3.13.1) yekun nəticəsi

[MƏNBƏ: ISO 19011:2011, 3.5]

### 3.13.11

#### **audit sifarişçisi**

*auditi* (3.13.1) sifariş vermiş *təşkilat* (3.2.1) və ya fərdi şəxs

[MƏNBƏ: ISO 19011:2011, 3.6, dəyişdirilmiş — Tərifə dair qeyd silinmişdir]

### 3.13.12

#### **yoxlanılan təşkilat**

audit aparılan *təşkilat* (3.2.1)

[MƏNBƏ: ISO 19011:2011, 3.7]

### 3.13.13

#### **müşayiətçi**

<audit> *audit qrupuna* (3.13.14) kömək məqsədilə *yoxlanılan təşkilat* (3.13.12) tərəfindən təyin olunmuş şəxs

[MƏNBƏ: ISO 19011:2011, 3.12]

### 3.13.14

#### **audit qrupu**

zərurət olduqda *texniki ekspertlərin* (3.13.16) yardımı ilə *audit* (3.13.1) aparan bir və ya bir neçə auditor

Tərifə dair qeyd 1: Audit qrupundan bir *auditor* (3.13.15) audit qrupunun rəhbəri təyin olunur.

Tərifə dair qeyd 2: Audit qrupuna təcrübə keçməkdə olan auditorlar daxil ola bilər.

[MƏNBƏ: ISO 19011:2011, 3.9, dəyişdirilmiş]

### 3.13.15

#### **auditor**

*auditi* (3.13.1) aparan şəxs

[MƏNBƏ: ISO 19011:2011, 3.8]

### 3.13.16

#### **texniki ekspert**

<audit> *audit qrupunda* (3.13.14) xüsusi bilik və ya praktiki təcrübəsi olan şəxs

Tərifə dair qeyd 1: Xüsusi bilik və ya təcrübə *təşkilatla* (3.2.1), *proseslə* (3.4.1) və ya yoxlanılan fəaliyyətlə, həmçinin dil və mədəni irslə əlaqəlidir.

Tərifə dair qeyd 2: Texniki ekspert *audit qrupunda* (3.13.14) *auditor* (3.13.15) funksiyalarını icra etmir.

[MƏNBƏ: ISO 19011:2011, 3.10, dəyişdirilmiş — Tərifə dair qeyd 1 dəyişdirilmişdir]

### 3.13.17

#### **müşahidəçi**

<audit> *audit qrupunu* (3.13.14) müşayiət edən, lakin *auditor* (3.13.15) kimi çıxış etməyən şəxs

Tərifə dair qeyd 1: Müşahidəçi *auditin* (3.13.1) şahidi kimi *yoxlanılan təşkilatın* (3.13.12) əməkdaşı, nəzarətçi orqanın təmsilçisi və ya digər *maraqlı tərəf* (3.2.3) ola bilər.

[MƏNBƏ: ISO 19011:2011, 3.11, dəyişdirilmiş — "Audit etmək" feli tərifdən silinmişdir; Tərifə dair qeyd dəyişdirilmişdir]



# Əlavə A (məlumat xarakterli)

## Anlayışlar arasında əlaqə və onların qrafik təsviri

### A.1 Ümumi

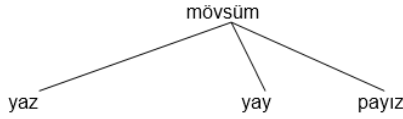
Terminologiya işində anlayışlar arasındakı əlaqə onların növlərinin xüsusiyyətlərinin iyerarxik quruluşuna əsaslanır. Belə ki, anlayışın ən qısa təsviri onun növlərinin adlandırılması və onu onunla eyni iyerarxik səviyyədə və ya daha yuxarı səviyyədə olan anlayışlardan fərqləndirən xüsusiyyətlərinin təsvir edilməsi ilə formalaşır.

Bu əlavədə anlayışlar arasındakı əlaqələrin göstərilmiş üç əsas forması vardır: ümumi (bax: [Bənd A.2](#)), partitiv (bax: [Bənd A.3](#)) və assosiativ (bax: [Bənd A.4](#)).

### A.2 Ümumi əlaqə

İyerarxiya daxilində aşağı səviyyədəki anlayışlar onlardan yuxarıda olan anlayışların bütün xüsusiyyətlərini davam etdirir və onları onlarla eyni və ya yuxarı səviyyədə olan anlayışlardan fərqləndirən xüsusiyyətlərin təsvirlərini ehtiva edir (məs. "yaz", "yay", "payız" və "qış" sözlərinin "mövsüm" sözü ilə əlaqəsi).

Ümumi əlaqələr ox olmadan yelpik və ya ağacşəkilli sxemlə təsvir edilir (bax. [Şəkil A.1](#)). Nümunə İSO 704:2009 (5.5.2.2.1)-dən götürülmüşdür.



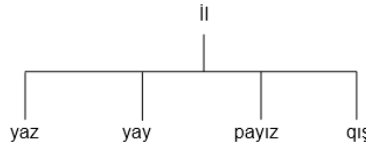
Şəkil A.1- Ümumi əlaqənin qrafik təsviri

### A.3 Partitiv əlaqə

İyerarxik quruluşda aşağıda olan anlayışlar ondan yuxarıdakı anlayışların tərkib hissələrini təşkil edir, məs. yaz, yay, payız və qış ilin hissələri kimi təsvir edilə bilər. Müqayisə üçün, günəşli havanı (yayın mümkün xüsusiyyətlərindən biri) ilin bir hissəsi kimi xarakterizə etmək düzgün olmaz.

Partitiv əlaqələr oxsuz formada olan dırmıgabənzər qrafiklər kimi təsvir edilir (bax. [Şəkil A.2](#)).

Nümunə İSO 704:2009 (5.5.2.3.1)-dən götürülmüşdür.

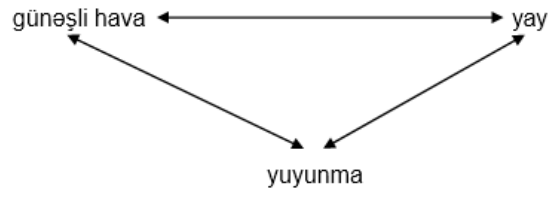


Şəkil A.2- Partitiv əlaqənin qrafik təsviri

### A.4 Assosiativ əlaqə

Assosiativ əlaqələr ümumi əlaqə və partitiv əlaqə kimi birbaşa təsvir verə bilmir, lakin anlayış sistemindəki bir anlayışla digərinin arasındakı əlaqənin xarakterinin müəyyənləşdirilməsində əlverişlidir, məs. səbəb və nəticə, fəaliyyət və yer, fəaliyyət və nəticə, alət və funksiya, material və məhsul.

Assosiativ əlaqələr hər iki tərəfində ox olan xətlə təsvir edilir (bax. [Şəkil A.3](#)). Nümunə İSO 704:2009 (5.6.2)-dən götürülmüşdür.



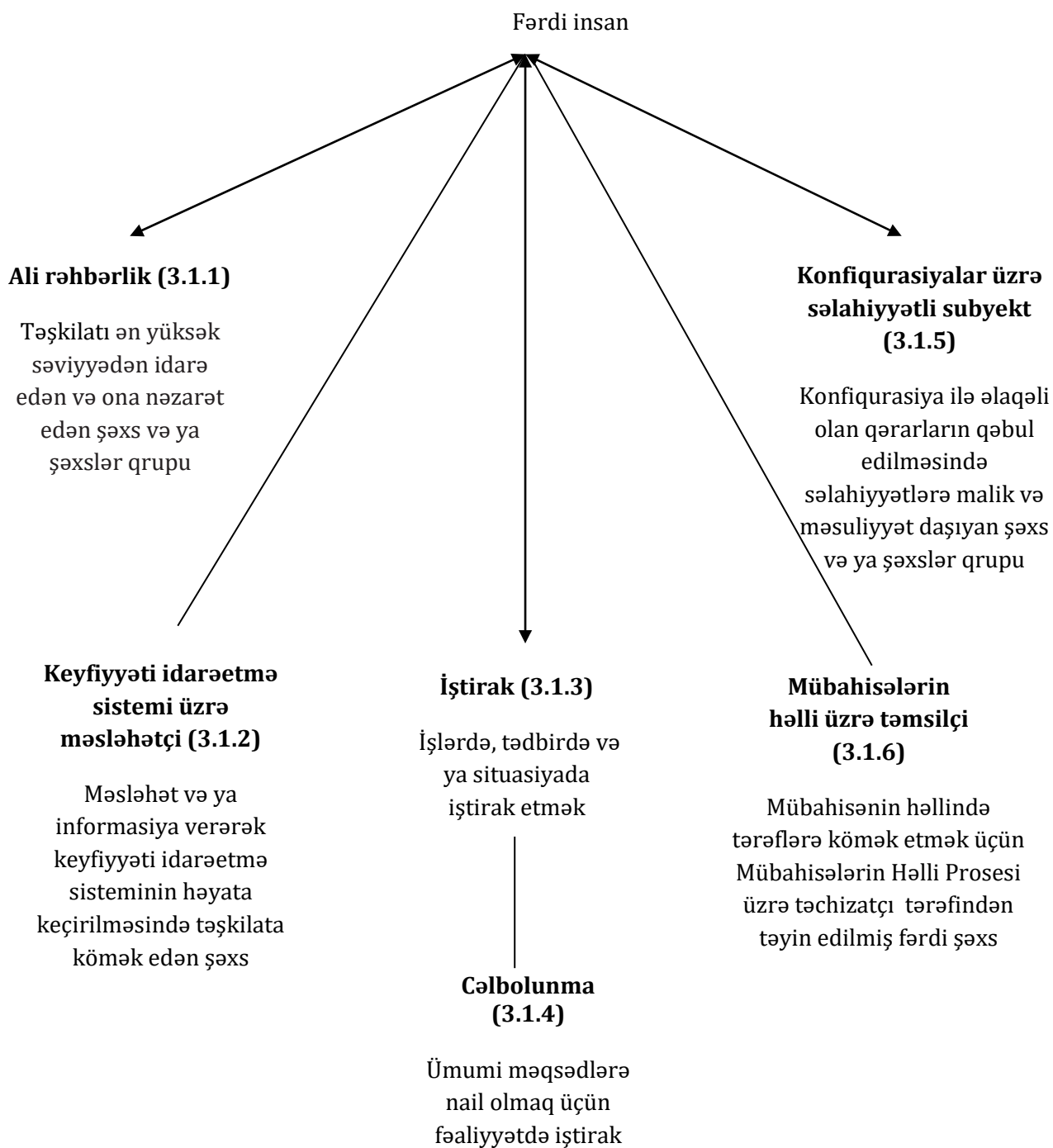
**Şəkil A.3— Assosiativ əlaqənin qrafik təsviri**

## A.5 Anlayış diaqramları

[A.4-A.16 şəkilləri Bənd 3-ün](#) tematik qruplaşdırmalarına əsaslanan anlayış diaqramlarını təqdim edir.

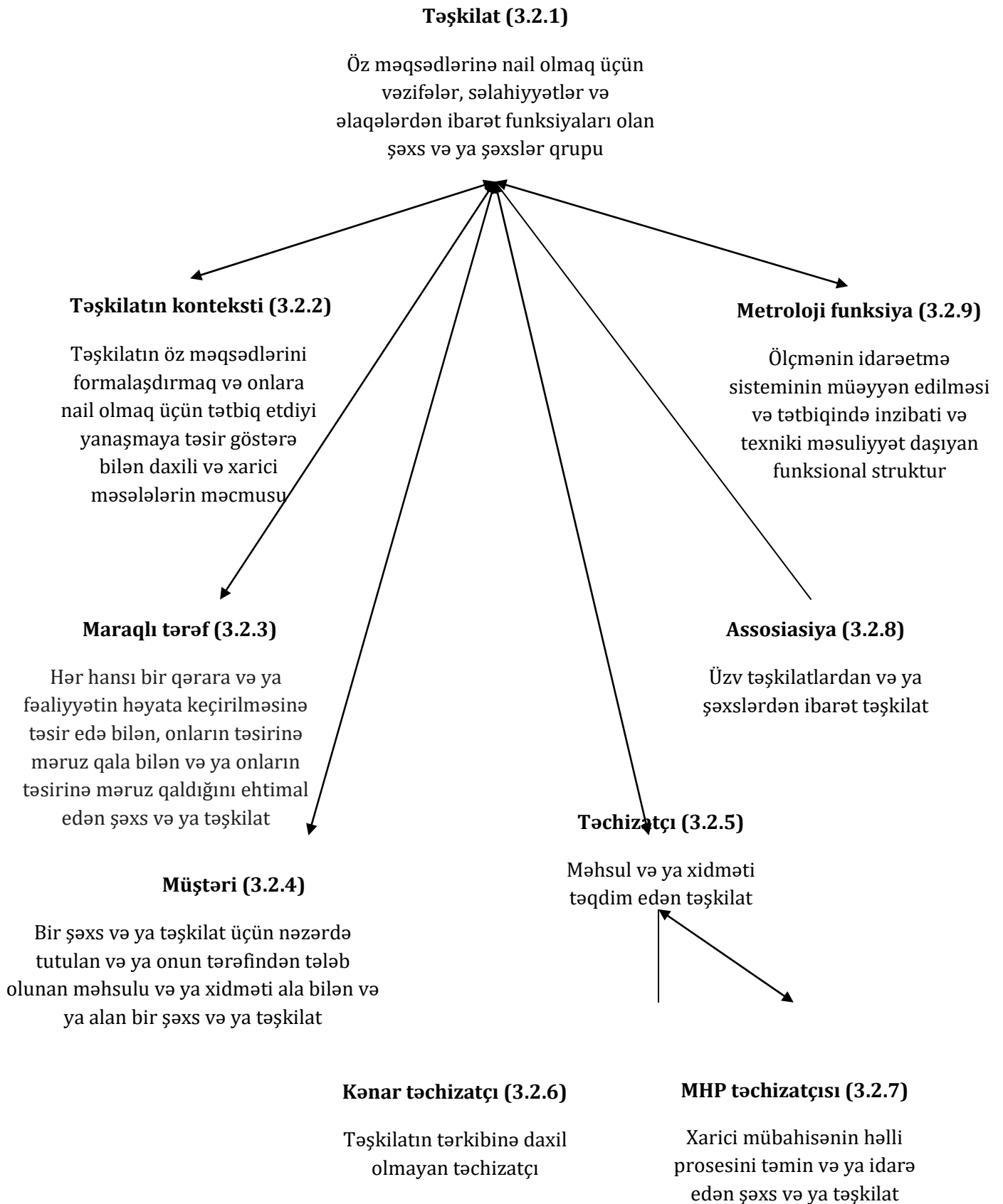
Terminlərin tərifləri hər hansı əlaqədar qeydlər olmadan təkrarlandığı üçün bu cür hər hansı qeydlərə baxmaq üçün [Bənd 3-ə](#) baxmağınız tövsiyə edilir.

**Şəkil A.4 — 3.1 "Şəxs və ya insanlar" kateqoriyasına aid olan anlayışlar və onunla əlaqəli anlayışlar**  
**Şəxs (lüğətdə)**

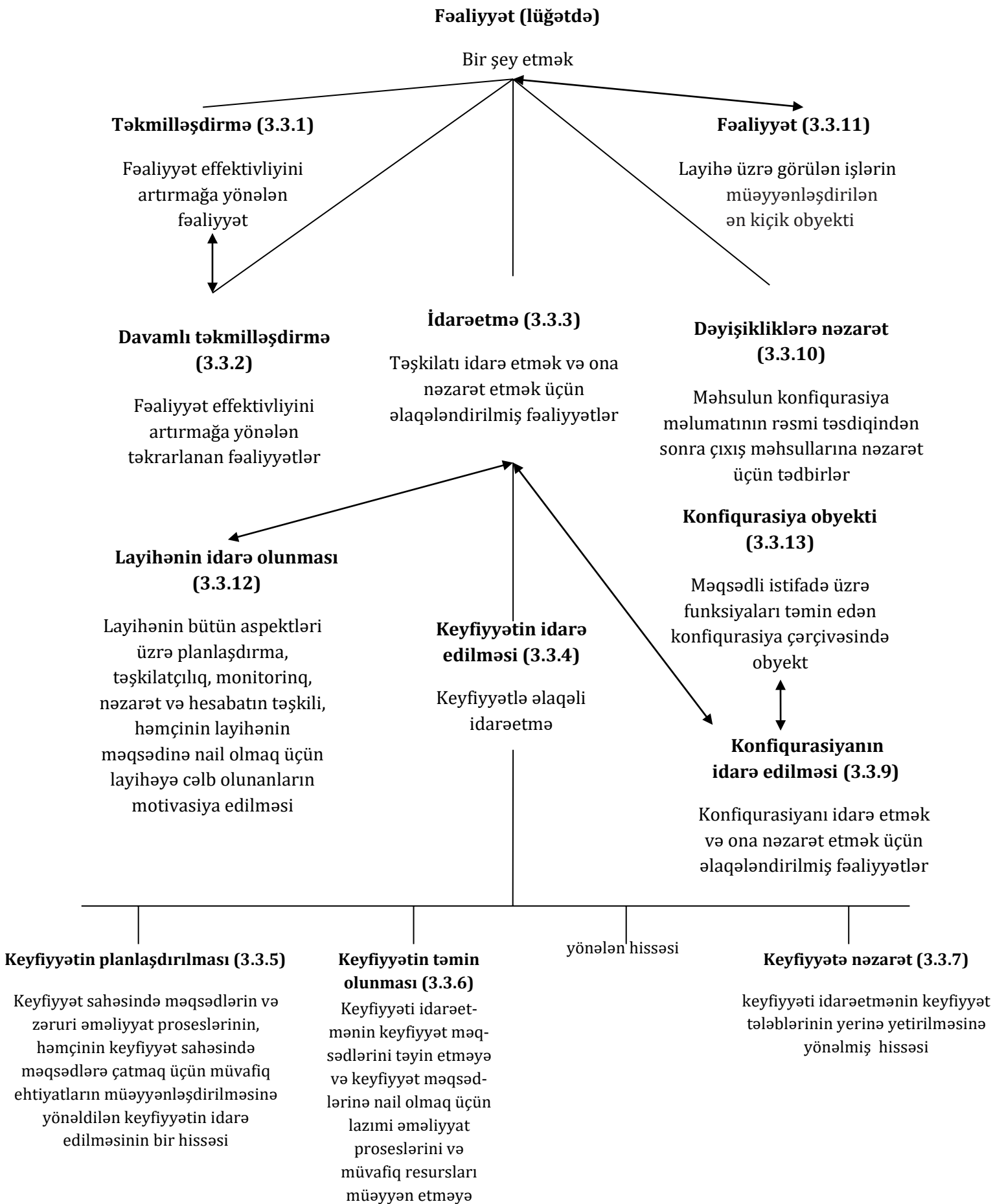




Şəkil A.5 — 3.2 "Təşkilat" kateqoriyasına aid olan anlayışlar və onunla əlaqəli anlayışlar



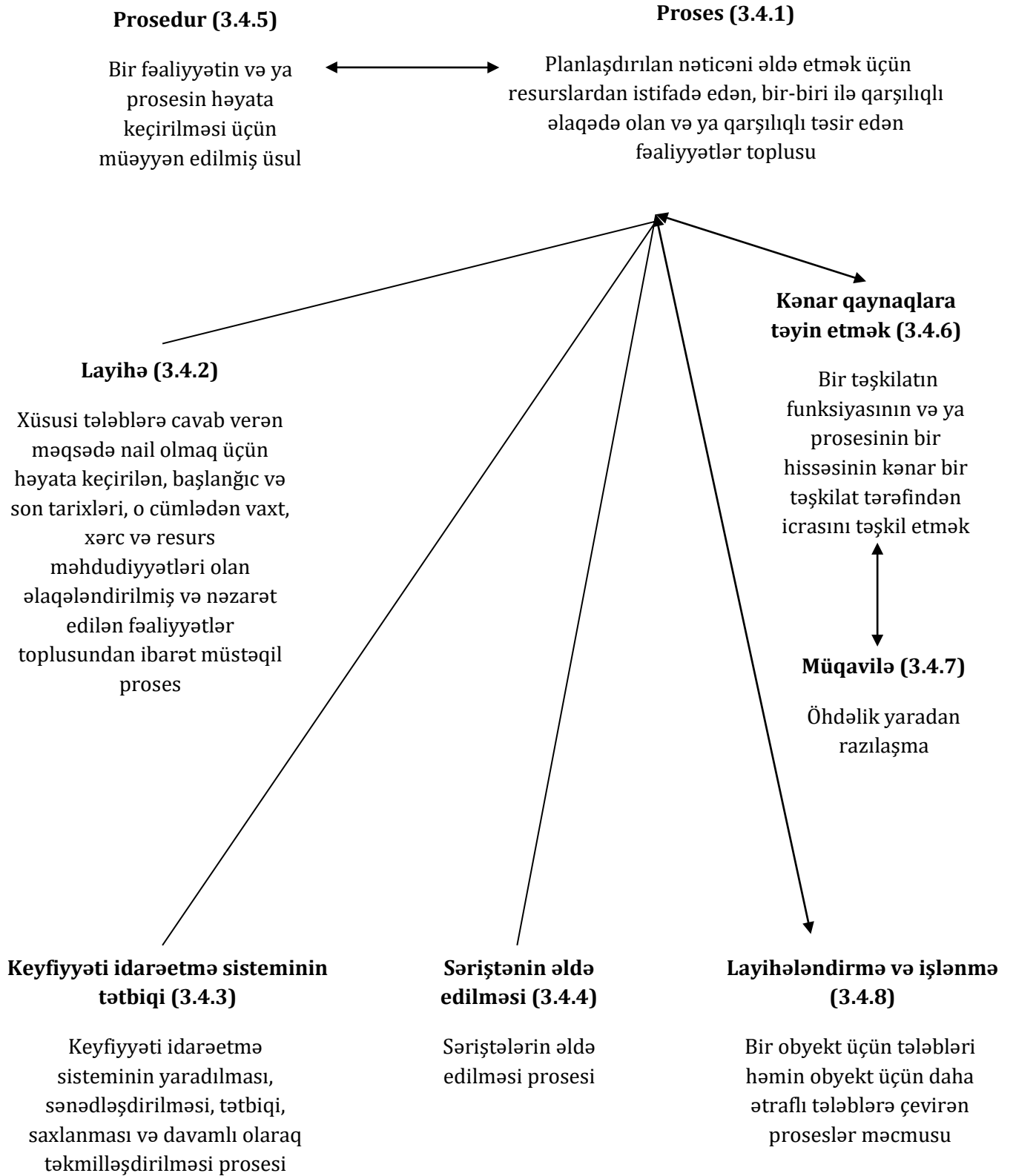
Şəkil A.6 — 3.3 "Fəaliyyət" kateqoriyasına aid olan anlayışlar və onunla əlaqəli anlayışlar



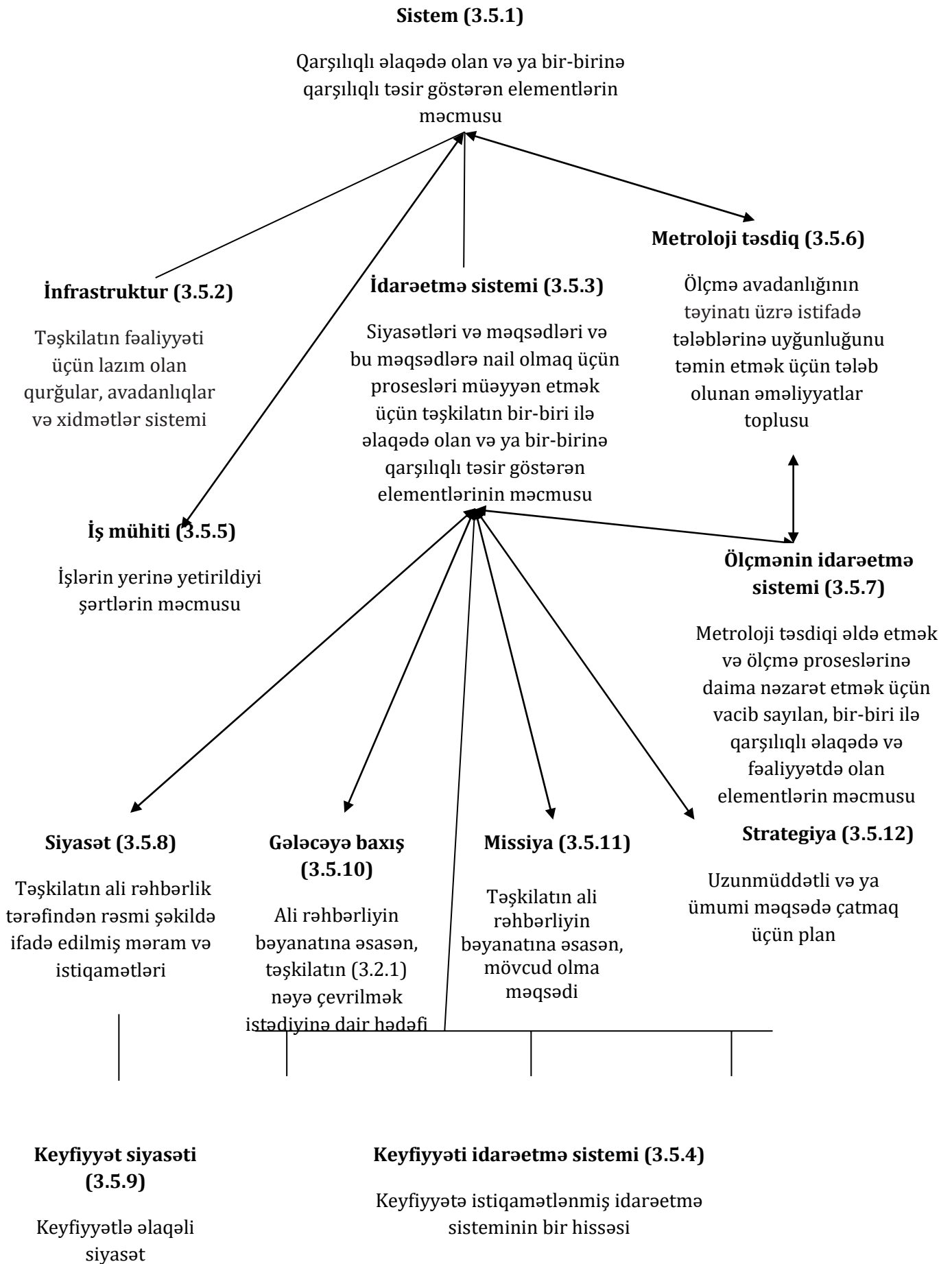
**Keyfiyyətin  
yaxşılaşdırılması (3.3.8)**

keyfiyyəti idarəetmənin  
keyfiyyət tələblərini yerinə  
yetirmə qabiliyyətinin  
artırılmasına yönəlmiş hissəsi

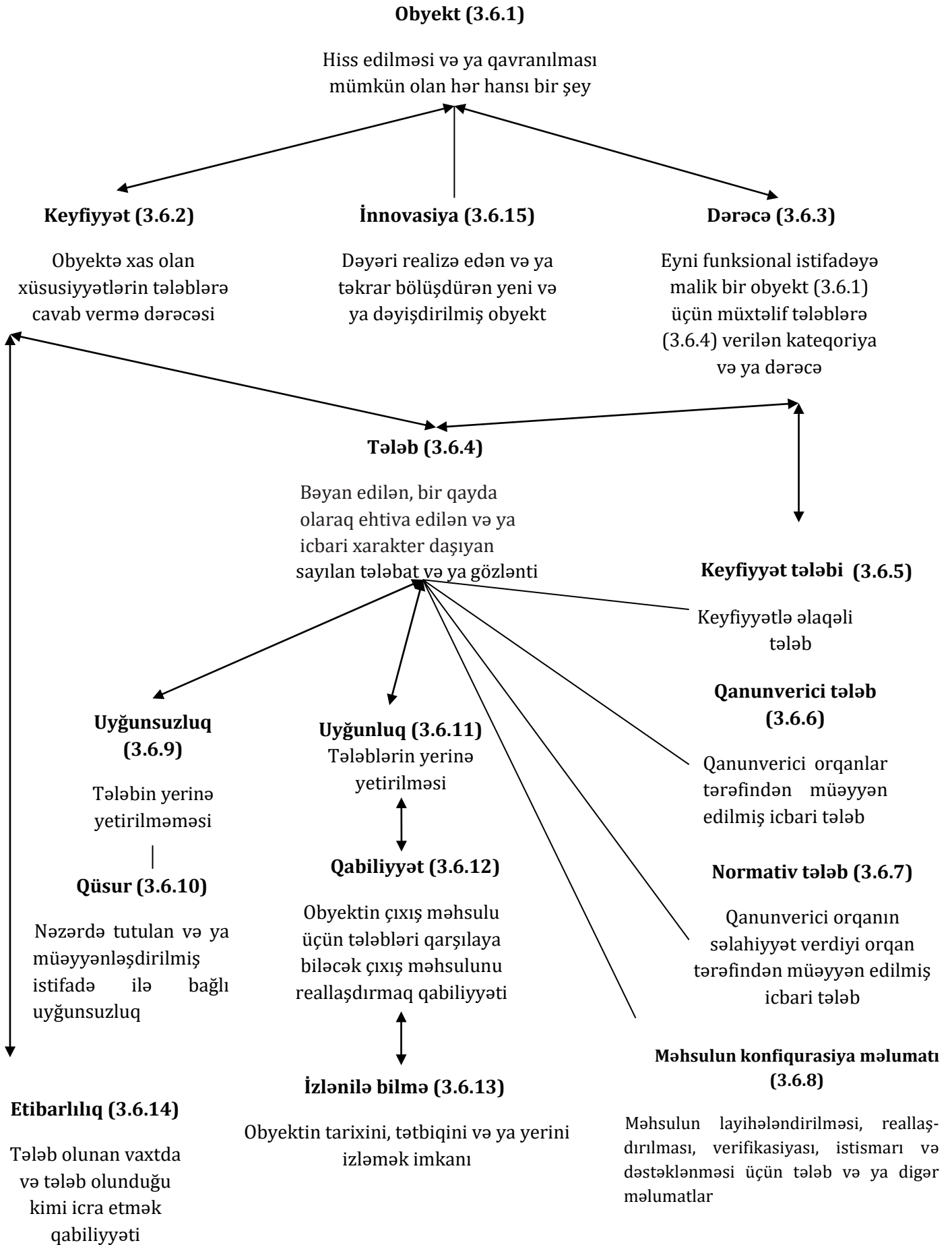
Şəkil A.7 — 3.4 "Proses" kateqoriyasına aid olan anlayışlar və onunla əlaqəli anlayışlar



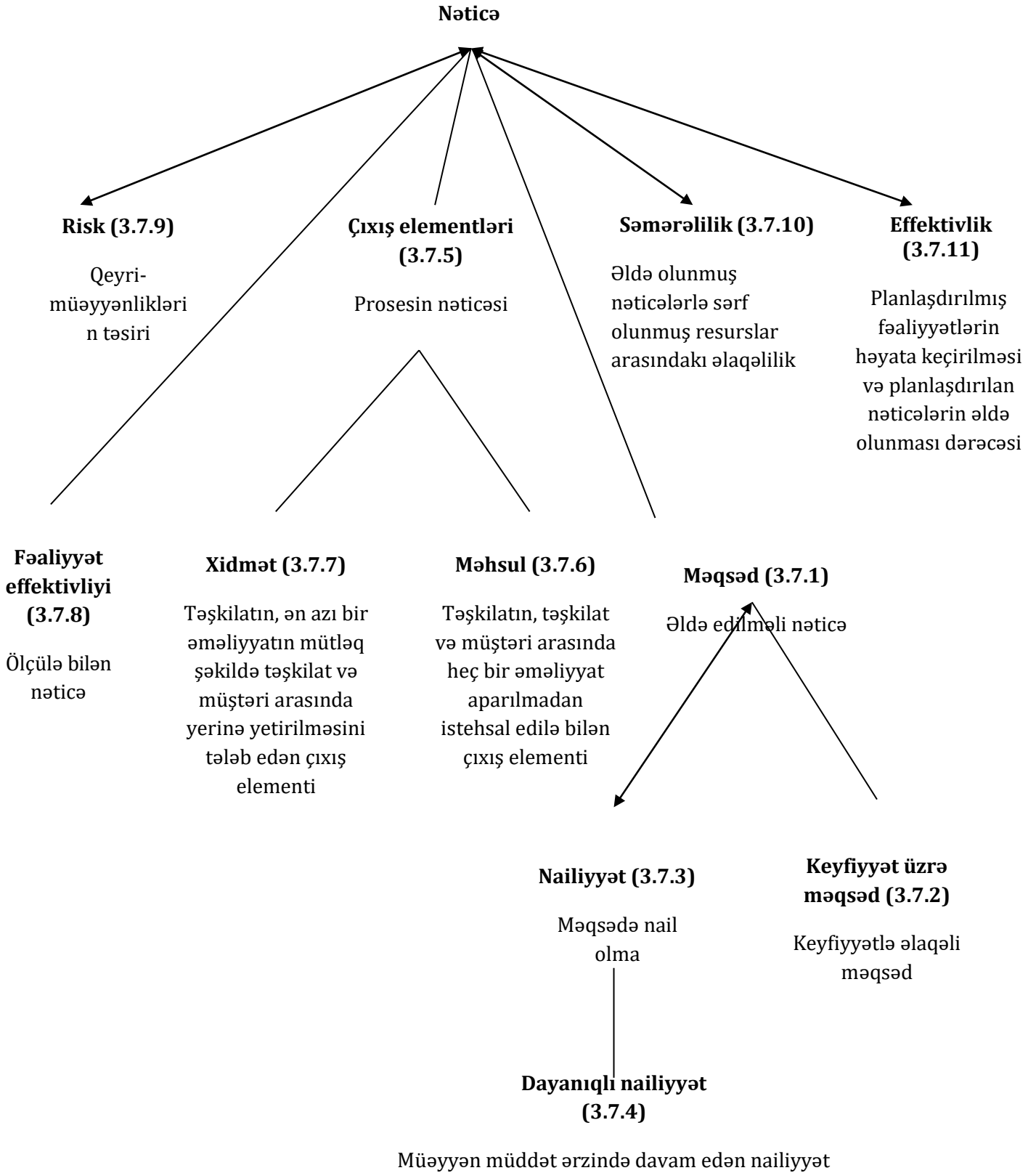
**Şəkil A.8 — 3.5 “Sistem” kateqoriyasına aid olan anlayışlar və onunla əlaqəli anlayışlar**



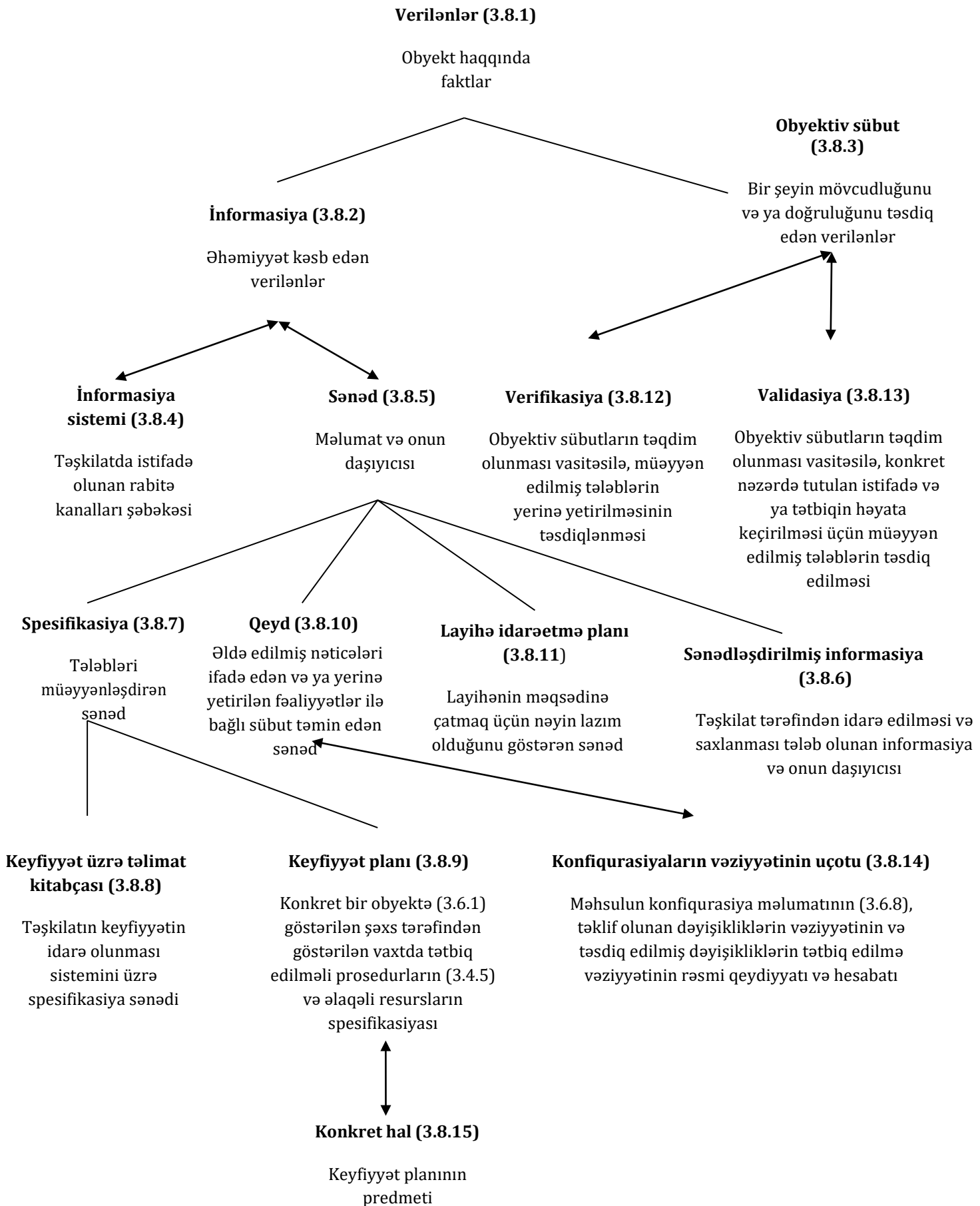
Şəkil A.9 — 3.6 “Tələb” kateqoriyasına aid olan anlayışlar və onunla əlaqəli anlayışlar



Şəkil A.10 — 3.7 “Nəticə” kateqoriyasına aid olan anlayışlar və onunla əlaqəli anlayışlar

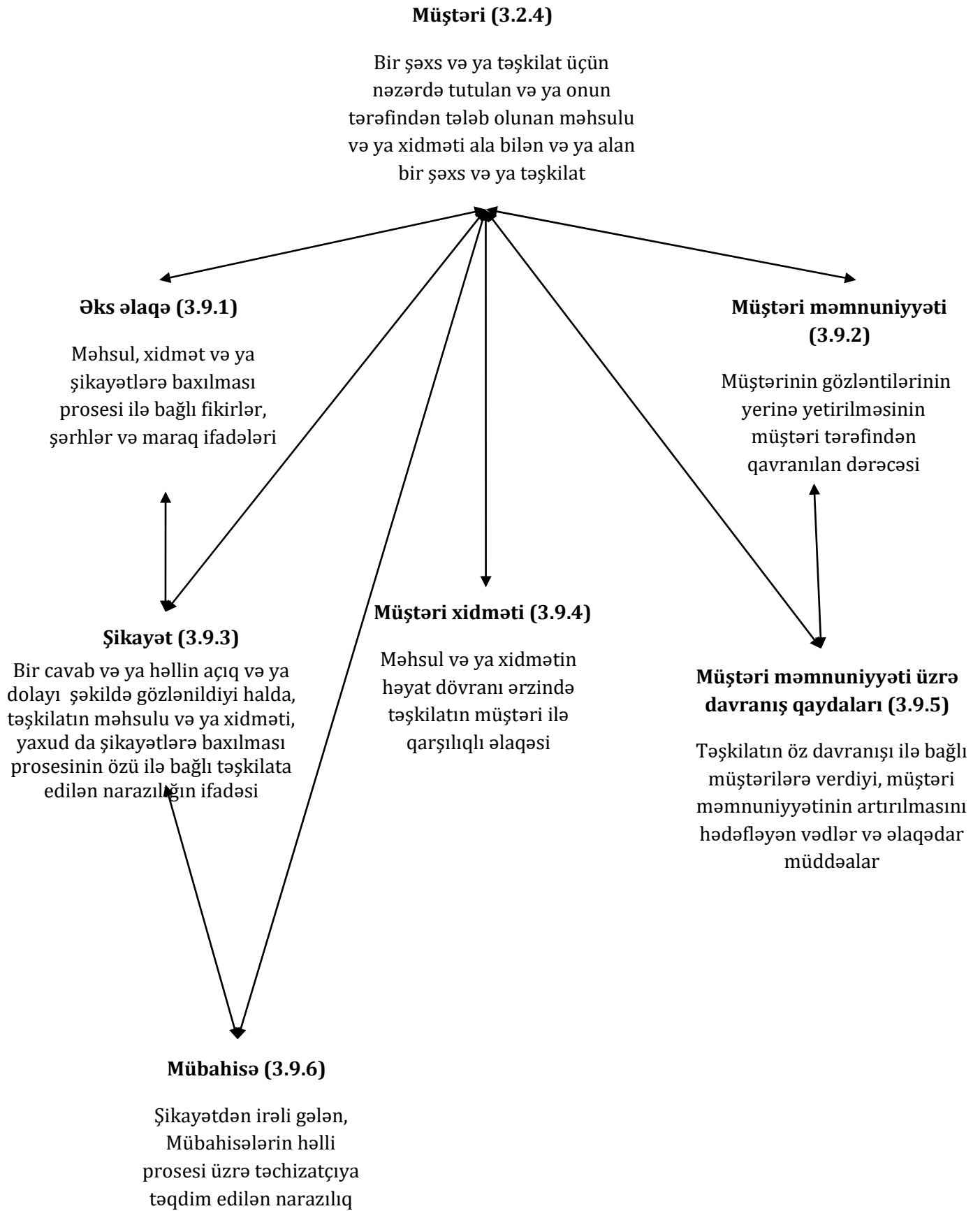


**Şəkil A.11 — 3.8 "Verilənlər" kateqoriyasına aid olan anlayışlar və onunla əlaqəli anlayışlar**

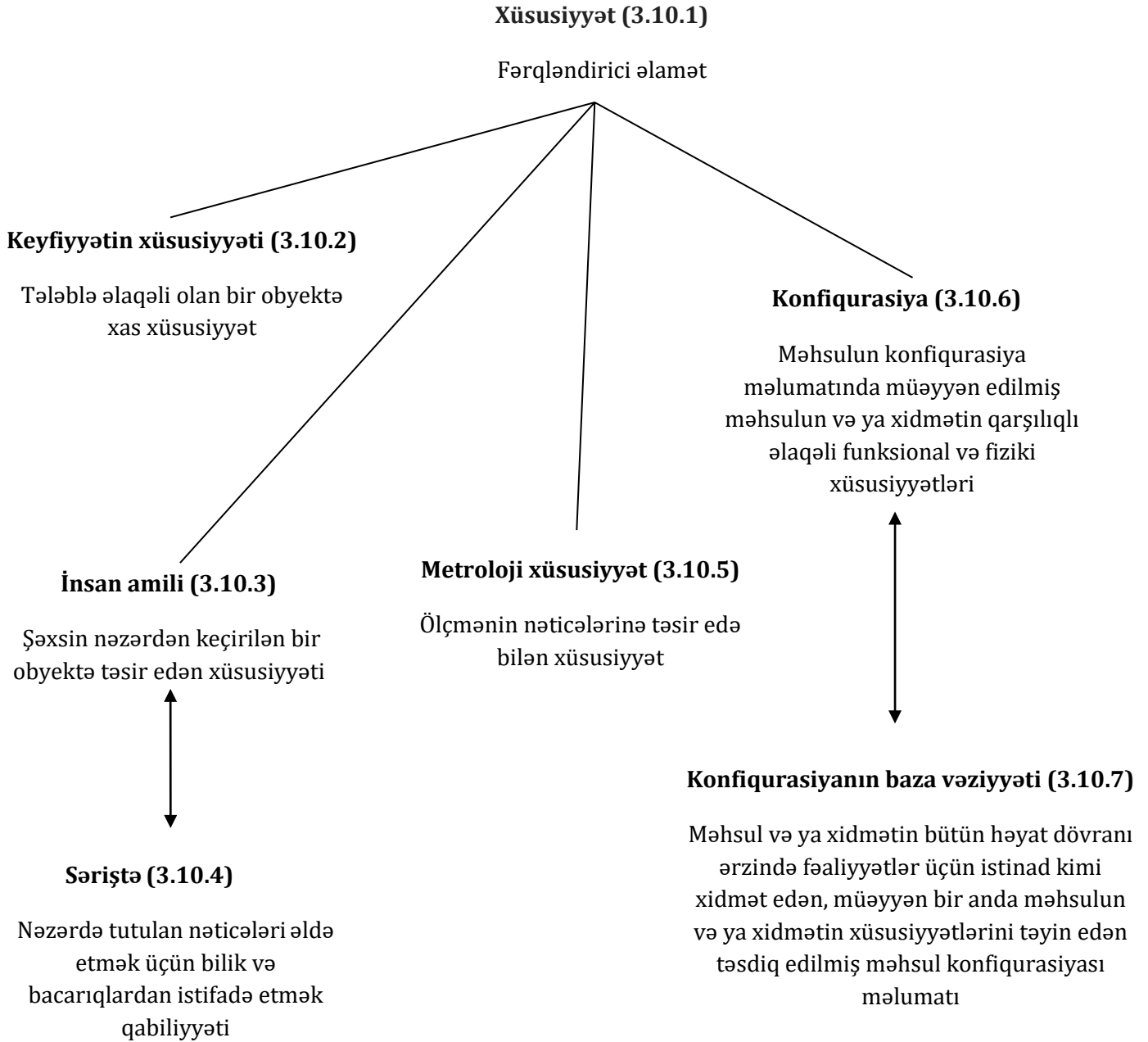




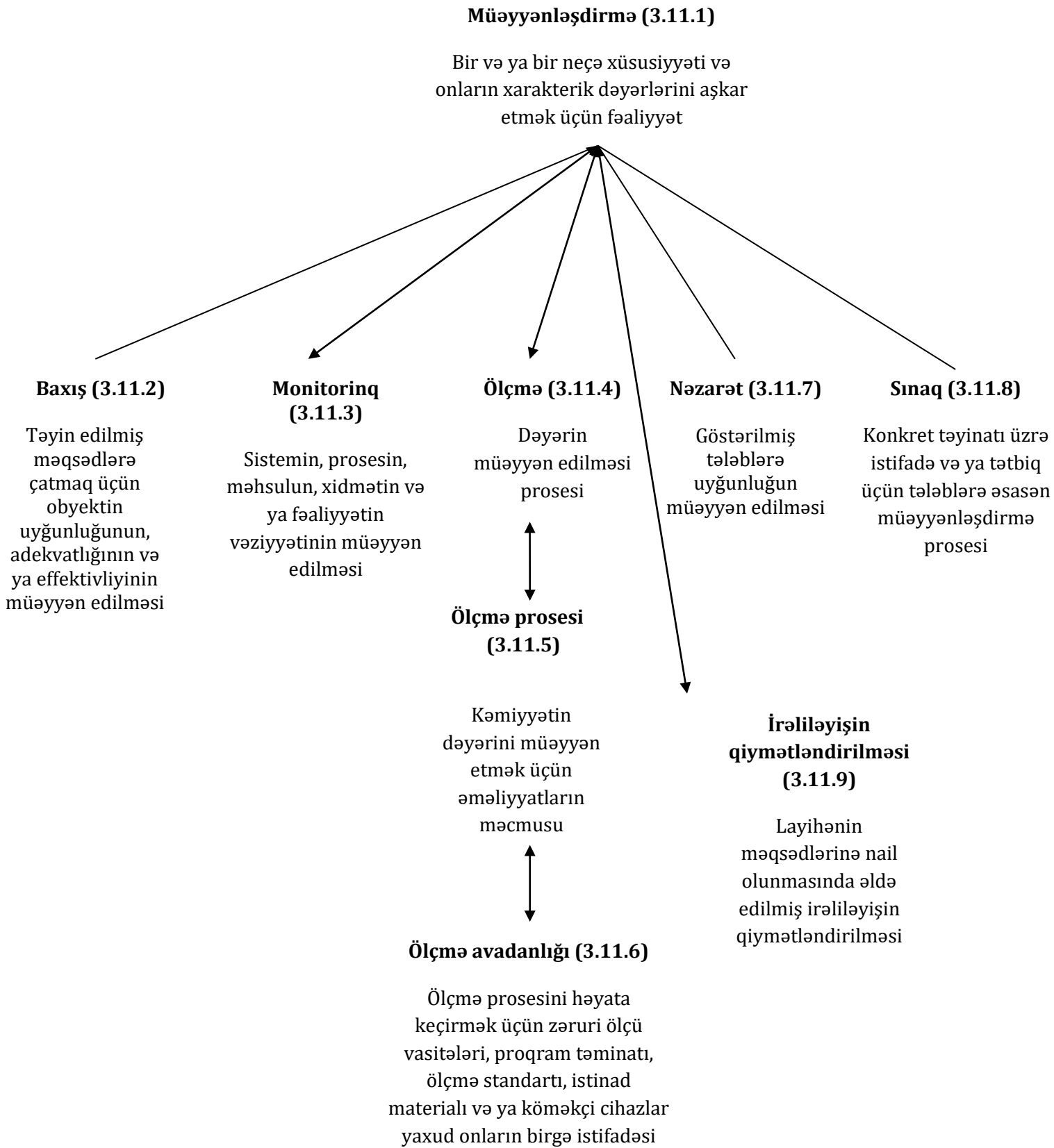
Şəkil A.12 — 3.9 "Müştəri" kateqoriyasına aid olan anlayışlar və onunla əlaqəli anlayışlar



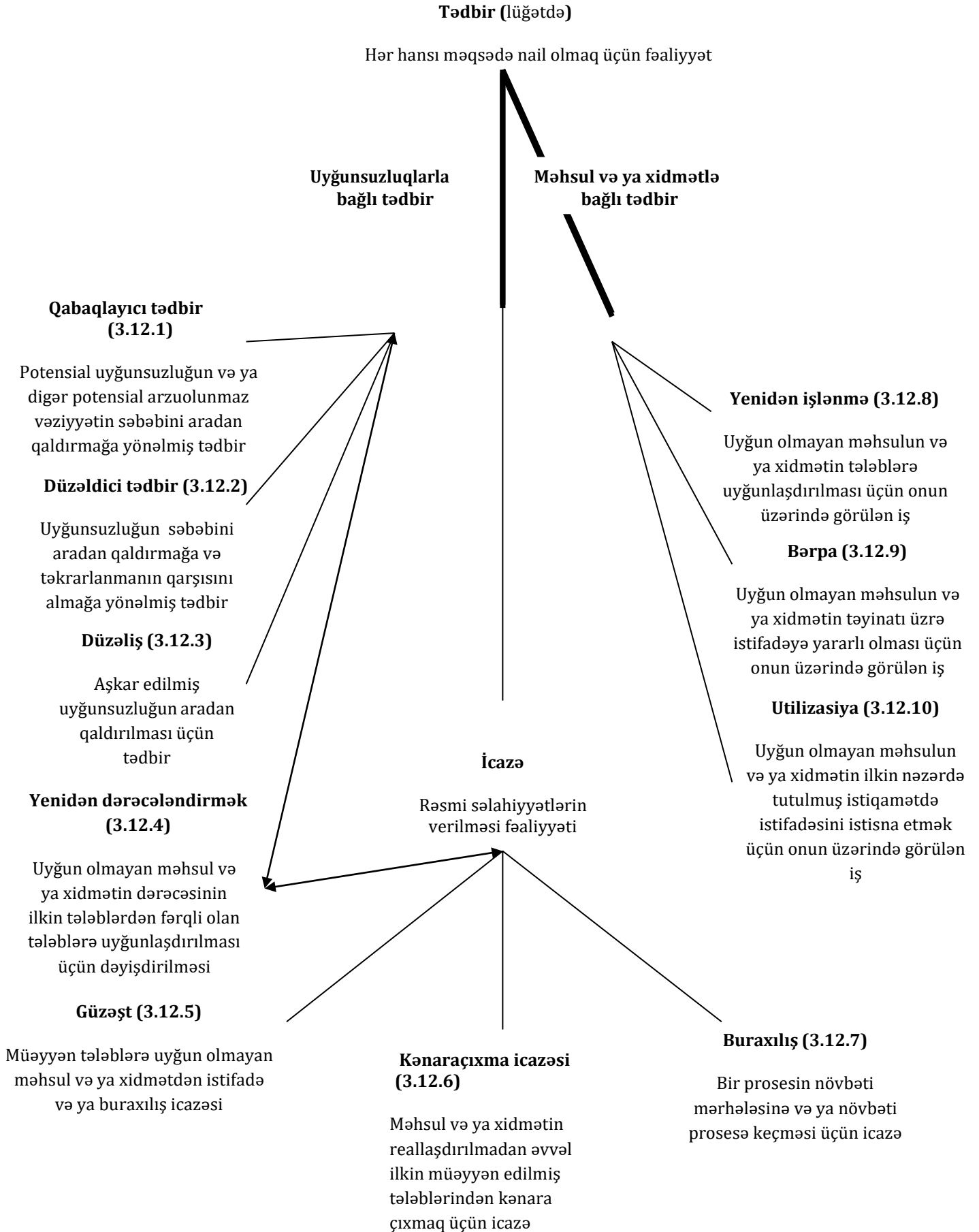
Şəkil A.13 — 3.10 “Xüsusiyyət” kateqoriyasına aid olan anlayışlar və onunla əlaqəli anlayışlar



Şəkil A.14 — 3.11 “Müəyyənətmə” kateqoriyasına aid olan anlayışlar və onunla əlaqəli anlayışlar



**Şəkil A.15** — **3.12** “Tədbir” kateqoriyasına aid olan anlayışlar və onunla əlaqəli anlayışlar

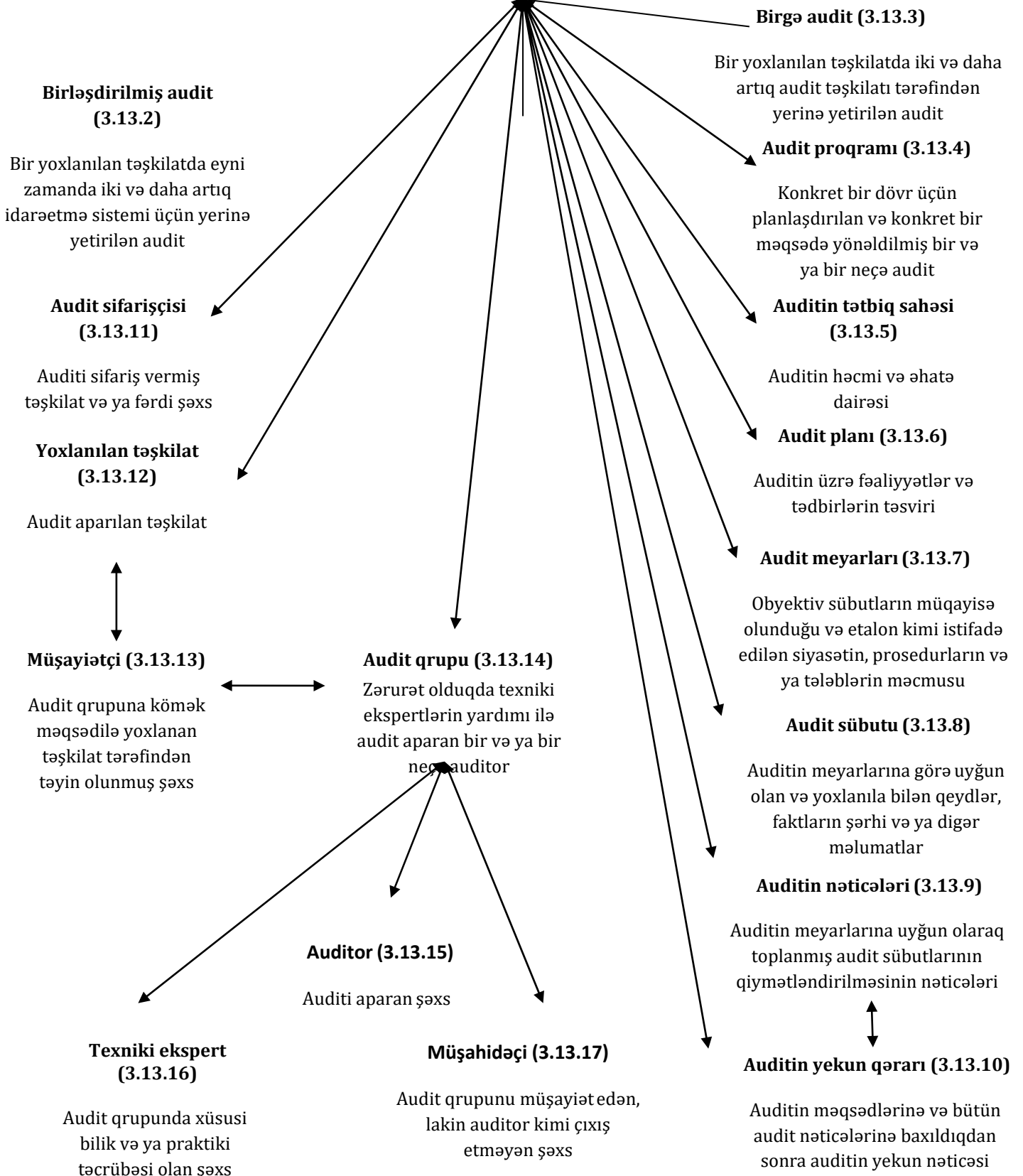




Şəkil A.16 — 3.13 “Audit” kateqoriyasına aid olan anlayışlar və onunla əlaqəli anlayışlar

### Audit (3.13.1)

Auditin meyarlarına uyğunluq dərəcəsinin müəyyənləşdirilməsi məqsədilə obyektiv sübutun əldə edilməsi və obyektiv qiymətləndirilmə üçün sistemli, müstəqil və sənədləşdirilmiş proses



## Bibliografiya

- [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, *Quality management systems — Requirements*
- [5] ISO 9004, *Managing for the sustained success of an organization — A quality management approach*
- [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 measuring*
- [10] ISO 10005:2005, *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*
- [19] ISO 10018:2012, *Quality management — Guidelines on people involvement and competence*
- [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*

## ISO 9000:2015(E)

- [26] ISO 19011:2011, *Guidelines for 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<sup>1)</sup>

---

1) Aşağıdaki veb-saytdan əldə etmək mümkündür: <http://www.iso.org>



## Terminlərin əlifba sırası

fəaliyyət [3.3.11](#)

assosiasiya [3.2.8](#)

audit [3.13.1](#)

audit sifarişçisi [3.13.11](#)

auditin yekun qərarı [3.13.10](#)

audit meyarları [3.13.7](#)

yoxlanılan təşkilat [3.13.12](#)

audit sübutu [3.13.8](#)

audit nəticələri [3.13.9](#)

auditor [3.13.15](#)

audit planı [3.13.6](#)

audit proqramı [3.13.4](#)

auditin tətbiq sahəsi [3.13.5](#)

audit qrupu [3.13.14](#)

qabiliyyət [3.6.12](#)

dəyişikliyə nəzarət [3.3.10](#)

xüsusiyyət [3.10.1](#)

birləşdirilmiş audit [3.13.2](#)

səriştə [3.10.4](#)

səriştənin əldə edilməsi [3.4.4](#)

şikayət [3.9.3](#)

güzəşt [3.12.5](#)

konfiqurasiya [3.10.6](#)

konfiqurasiya üzrə səlahiyyətli subyekt [3.1.5](#)

konfiqurasiyanın baza vəziyyəti [3.10.7](#)

konfiqurasiya üzrə nəzarət şurası (konfiqurasiya üzrə səlahiyyətli subyekt üçün qəbul edilən termin) [3.1.5](#)

konfiqurasiya obyektı [3.3.13](#)

konfiqurasiyanın idarə edilməsi [3.3.9](#)

konfiqurasiya vəziyyətinin uçotu [3.8.14](#)

uyğunluq [3.6.11](#)

təşkilatın konteksti [3.2.2](#)

davamlı təkmilləşdirmə [3.3.2](#)

müqavilə [3.4.7](#)

düzəliş [3.12.3](#)

düzəldici tədbir [3.12.2](#)

müştəri [3.2.4](#)

müştəri məmnuniyyəti [3.9.2](#)

müştəri məmnuniyyəti üzrə davranış qaydaları [3.9.5](#)

müştəri xidməti [3.9.4](#)

verilənlər [3.8.1](#)

qüsurlar [3.6.10](#)

etibarlılıq [3.6.14](#)

layihələndirmə və işlənmə [3.4.8](#)

müəyyənləşdirmə [3.11.1](#)

kənar çıxma icazəsi [3.12.6](#)

sərəncamverici orqan (konfiqurasiya üzrə səlahiyyətli subyekt üçün qəbul edilən termin) [3.1.5](#)

mübahisə [3.9.6](#)

mübahisələrin həlli prosesi üzrə təchizatçı (MHP üzrə təchizatçı üçün qəbul edilən termin) [3.2.7](#)

mübahisələrin həlli üzrə təmsilçi [3.1.6](#)

sənəd [3.8.5](#)

sənədləşdirilmiş informasiya [3.8.6](#)

MHP üzrə təchizatçı [3.2.7](#)

effektivlik [3.7.11](#)

səmərəlilik [3.7.10](#)

cəlb olunma [3.1.4](#)

predmet (obyekt üçün qəbul edilən termin) [3.6.1](#)

kənar təminatçı [3.2.6](#)

kənar təchizatçı (kənar təminatçı üçün qəbul edilən termin) [3.2.6](#)

əks əlaqə [3.9.1](#)

dərəcə [3.6.3](#)  
müşayiətçi [3.13.13](#)  
insan amili [3.10.3](#)  
təkmilləşdirmə [3.3.1](#)  
informasiya [3.8.2](#)  
informasiya sistemi [3.8.4](#)  
infrastruktur [3.5.2](#)  
innovasiya [3.6.15](#)  
təftiş [3.11.7](#)  
maraqlı tərəf [3.2.3](#)  
iştirak [3.1.3](#)  
əşya ("obyekt" üçün qəbul edilən termin) [3.6.1](#)  
birgə audit [3.13.3](#)  
idarəetmə [3.3.3](#)  
idarəetmə sistemi [3.5.3](#)  
ölçmə [3.11.4](#)  
ölçməni idarəetmə sistemi [3.5.7](#) ölçmə prosesi [3.11.5](#)  
ölçmə avadanlığı [3.11.6](#)  
metroloji xüsusiyyət [3.10.5](#)  
metroloji təsdiq [3.5.6](#)  
metroloji funksiya [3.2.9](#)  
missiya [3.5.11](#)  
monitorinq [3.11.3](#)  
uyğunsuzluq [3.6.9](#)  
obyekt [3.6.1](#)  
məqsəd [3.7.1](#)  
obyektiv sübut [3.8.3](#)  
müşahidəçi [3.13.17](#)  
təşkilat [3.2.1](#)  
çıxış elementi [3.7.5](#)  
kənar qaynaqlara təyin etmək [3.4.6](#)  
fəaliyyət effektivliyi [3.7.8](#)  
siyasət [3.5.8](#)  
qabaqlayıcı tədbir [3.12.1](#)  
prosedur [3.4.5](#)  
proses [3.4.1](#)  
məhsul [3.7.6](#)  
məhsulun konfigurasiya məlumatı [3.6.8](#)  
irəliləyişin qiymətləndirilməsi [3.11.9](#)  
layihə [3.4.2](#)  
layihənin idarə edilməsi [3.3.12](#) layihə idarəetmə planı [3.8.11](#) təminatçı [3.2.5](#)  
keyfiyyət [3.6.2](#)  
keyfiyyət təminatı [3.3.6](#)  
keyfiyyət xarakteristikası [3.10.2](#)  
keyfiyyətə nəzarət [3.3.7](#)  
keyfiyyətin yaxşılaşdırılması [3.3.8](#)  
keyfiyyətin idarə edilməsi [3.3.4](#)  
keyfiyyəti idarəetmə sistemi [3.5.4](#)  
keyfiyyəti idarəetmə sistemi üzrə məsləhətçi [3.1.2](#)  
keyfiyyəti idarəetmə sisteminin tətbiqi [3.4.3](#)  
keyfiyyət üzrə təlimat kitabçası [3.8.8](#)  
keyfiyyət məqsədi [3.7.2](#)  
keyfiyyət planı [3.8.9](#)  
keyfiyyət planlaşdırması [3.3.5](#)  
keyfiyyət siyasəti [3.5.9](#)  
keyfiyyət tələbi [3.6.5](#)  
qeyd [3.8.10](#)  
yenidən dərəcələndirmə [3.12.4](#)  
normativ tələb [3.6.7](#)  
buraxılış [3.12.7](#)  
bərpa [3.12.9](#)  
tələb [3.6.4](#)  
baxış [3.11.2](#)

yenidən işlənmə [3.12.8](#)  
risk [3.7.9](#)  
utilizasiya [3.12.10](#)  
xidmət [3.7.7](#)  
konkret hal [3.8.15](#)  
spesifikasiya [3.8.7](#)  
maraqlı tərəf [3.2.3](#)  
qanunverici tələb [3.6.6](#)  
strategiya [3.5.12](#)  
nailiyyət [3.7.3](#)

təchizatçı ("təminatçı" üçün qəbul edilən termin)  
[3.2.5](#)  
davamlı nailiyyət [3.7.4](#)  
sistem [3.5.1](#)  
texniki ekspert [3.13.16](#)  
sınaq [3.11.8](#)  
ali rəhbərlik [3.1.1](#)  
izlənilə bilmə [3.6.13](#)  
validasiya [3.8.13](#)  
verifikasiya [3.8.12](#)  
gələcəyə baxış [3.5.10](#)  
iş mühiti [3.5.5](#)

