

ویرایش سوم

استاندارد بین المللی ایزو ۹۰۰۰

سیستم‌های مدیریت کیفیت – مبانی و واژگان

(October 2005)

+

آخرین وضعیت استانداردهای منتشر شده

توسط کمیته فنی ۱۷۶ سازمان ایزو

(June 2006)

مترجم :

محمدرضا ابوالبشری

پاییز ۱۳۸۵

استاندارد بین المللی ایزو ۹۰۰۰؛ سیستم‌های مدیریت کیفیت - مبانی و واژگان (October, 2005)؛ آخرین وضعیت استانداردهای منتشر شده توسط کمیته فنی ۱۷۶ سازمان ایزو (June, 2006). - ترجمه محمدرضا ابوالبشری، مشهد: چهارم، ۱۳۸۵
۱۵۲ ص (فارسی و انگلیسی). جدول، نمودار.

ISO 9000: 2005 صفحه عنوان به انگلیسی:
Fundamentals and Vocabulary
ISBN: 964-96577-5-4

۱. کنترل کیفی - استانداردها. ۲. استاندارد ایزو ۹۰۰۰. ۳. کنترل کیفی - مدیریت. الف. ابوالبشری، محمدرضا، ۱۳۵۰ مترجم. الف. عنوان.

۶۵۸/۵۶۲

TS ۱۵۶/۶

استاندارد بین المللی ایزو ۹۰۰۰

مترجم: محمدرضا ابوالبشری

۱۵۲ صفحه متن فارسی و انگلیسی، ۲۰۰۰ نسخه، چاپ اول،

پاییز ۱۳۸۵

چاپ و صحافی: مؤسسه چاپ و انتشارات دانشگاه فردوسی مشهد

بها: ۱۵۰۰۰ ریال

شابک ۹۶۴-۹۶۵۷۷-۵-۴

مراکز پخش: تهران - شرکت ساپکو (واحد فروش کتاب) تلفن: ۰۲۱-۴۴۹۰۳۷۵۵

مشهد - شرکت ره‌آورد گستره شرق - بلوار ملک‌آباد - بین گویا و مرجان - پلاک ۲/۳۸۵

تلفن: ۰۵۱۱-۶۰۶۹۶۹۶ (۶ خط) دورنگار ۶۰۶۷۷۳۳ (۰۵۱۱)

Info@rgseng.com

پست الکترونیک شرکت خدمات مهندسی ره‌آورد

abolbashari@rgseng.com

پست الکترونیک مترجم



دبیاچه

ویرایش جدید استاندارد ایزو ۹۰۰۰ در پانزدهم اکتبر سال ۲۰۰۵ میلادی منتشر شد. این استاندارد، واژگان و مبانی سیستم‌های مدیریت کیفیت را تعریف می‌نماید. ایزو ۹۰۰۰ ویرایش سال ۲۰۰۵ هیچگونه تغییری در اصول سیستم‌های مدیریت کیفیت بر مبنای ایزو ۹۰۰۰ سال ۲۰۰۰ نداده است با این حال نمودارها (در پیوست الف) گسترش یافته و حدود ۱۵ تعریف و یادآوری نظیر کارشناس فنی، الزام و یا خواسته، صلاحیت، قرارداد، ممیز، تیم ممیزی، طرح ممیزی و دامنه کاربرد ممیزی اضافه شده‌اند یا با توضیح بیشتری ارائه گردیده‌اند تا با استانداردهای جدید سری ایزو ۹۰۰۰ همخوانی داشته باشد.

آقای یوسف الجمال از کمیته ۱۷۶ سازمان ایزو که مسئولیت زیرکمیته (SCI) و تدوین ایزو ۹۰۰۰، با او می‌باشد در این رابطه می‌گوید:

"اولین دلیل برای بازنگری استاندارد، فراهم آوردن معانی واضح و واحد از لغات کلیدی است که در انواع استانداردهای سیستم مدیریت کیفیت مخصوصاً ایزو ۹۰۰۱ سال ۲۰۰۰ (الزامات و یا خواسته‌های سیستم مدیریت کیفیت) و ایزو ۱۹۰۱۱ سال ۲۰۰۲ (راهنما برای ممیزی سیستم‌های مدیریت کیفیت و یا سیستم‌های مدیریت زیست محیطی) استفاده می‌شود."

ایزو ۹۰۰۰ بازنگری شده همچنین کار مشترکی است بین ایزو و IEC (International Electrotechnical Commission).

کتاب حاضر ترجمه‌ای است از سومین ویرایش استاندارد ایزو ۹۰۰۰، توسط مترجمی که بیش از یک دهه تجربه کاری و دقت نظر در درک و پیاده سازی این مفاهیم داشته است.

از جمله مهمترین ویژگی‌های این مجموعه می‌توان به موارد زیر اشاره نمود :

الف - جهت سهولت درک تغییرات در ویرایش جدید توسط خوانندگان محترم، کلیه تغییرات مهم ویرایش سوم نسبت به ویرایش دوم در پانویس هر صفحه تحت عنوان یادداشت مترجم توضیح داده شده است.

ب - جهت یگسان‌سازی ترجمه با یک استاندارد ملی، از استاندارد ایران ایزو ۹۰۰۰ سال ۱۳۸۰ به عنوان مبنا استفاده شده و بسته به نظر مترجم آن بخشهایی (از استاندارد ایران ایزو ۹۰۰۰) که نیاز به بازنگری داشته، تغییر کرده و بصورت زیرخط (underline) مشخص گردیده است.

ج - جهت دسترسی سریعتر به متن اصلی استاندارد، در مقابل هر صفحه از ترجمه استاندارد، متن مربوطه به زبان انگلیسی آورده شده است.

د - در انتهای کتاب آخرین وضعیت ویرایش کلیه استانداردهای سیستم مدیریت کیفیت بصورت جداول مقایسه‌ای با توضیحات تکمیلی آمده است. این مدرک در ژوئن سال ۲۰۰۶ توسط کمیته ۱۷۶ سازمان ایزو منتشر شده است که سازمانها و شرکتهای با استفاده از آن می‌توانند استانداردهای مرتبط با سیستم مدیریت کیفیت را جهت بهبود مداوم کیفیت محصولات و یا خدمات خود شناسایی و سپس بکار گیرند.

امیدواریم این کتاب مورد قبول شما خوانندگان فرهیخته ایرانی قرار گرفته و مترجم را از نقطه نظرات ارزشمند خود بهره‌مند فرمایید.

درپایان از کلیه همکارانی که در تهیه و انتشار این کتاب با مترجم همکاری نموده‌اند خصوصاً سرکار خانم مهندس مرجان امیدی (ویراستارمحتوایی) تشکر و قدردانی می‌گردد.

دکتر محمدرضا مه‌پیکر

دانشیار دانشگاه فردوسی مشهد

نامہ جنسب آقای زیممرمن ، دبیر محترم کمیته فنی ۱۷۶ سازمان ایزو به مترجم
در مورد ترجمه ویرایش سوم استاندارد ایزو ۹۰۰۰ :

From: David Zimmerman <david.zimmerman@csa.ca>

To: Abolbashari <abolbashari@gmail.com>

Date: Aug 17, 2006 11:14 PM

Subject: RE: translation of ISO 9000:2005

Greetings from ISO/TC 176!

Thank you very much for your message regarding your translation efforts with ISO 9000. As the Secretary of the ISO Technical Committee, I am not able to participate in supporting any non-ISO publication, since I need to have a neutral position with regards to quality management publications. So unfortunately I am not able to contribute to the development of your book. I do wish you the best in your efforts and hope that the results of work will be positive.

I would like to thank you for your comments on the typographical errors in the final text of ISO 9000:2005. I will forward your comments to the ISO editorial staff to see what action can be taken at this time.

Warmest regards,

David Zimmerman
Secretary
ISO/TC 176 - Quality Management and Quality Assurance
Canadian Standards Association
tel. +1 416-747-2479
fax. +1 416-401-6909
david.zimmerman@csa.ca

بخش اول

ویرایش سوم

استاندارد بین المللی ایزو ۹۰۰۰

(سیستم‌های مدیریت کیفیت - مبانی و واژگان)

صفحات ۱۰ تا ۱۴۲

فهرست مندرجات^۱

صفحه

۱- دامنه کاربرد	۲۴
۲- مبانی سیستم‌های مدیریت کیفیت	۲۶
۱-۲ دلایل وجودی سیستم‌های مدیریت کیفیت	۲۶
۲-۲ الزامات و یا خواسته‌های سیستم‌های مدیریت کیفیت و الزامات و یا خواسته‌های مربوط به محصولات	۲۸
۳-۲ رویکرد سیستم‌های مدیریت کیفیت	۲۸
۴-۲ رویکرد فرایندی	۳۲
۵-۲ خط‌مشی کیفیت و اهداف کیفیت	۳۶
۶-۲ نقش مدیریت رده بالا در سیستم مدیریت کیفیت	۳۶
۷-۲ مستندسازی	۳۸
۸-۲ ارزیابی سیستم‌های مدیریت کیفیت	۴۲
۹-۲ بهبود مداوم	۴۴
۱۰-۲ نقش فنون آماری	۴۶
۱۱-۲ سیستم‌های مدیریت کیفیت و سایر محورهای سیستم‌های مدیریت	۴۸
۱۲-۲ رابطه بین سیستم‌های مدیریت کیفیت و الگوهای تعالی	۴۸
۳- اصطلاحات و تعاریف	۵۲
۱-۳ اصطلاحات مربوط به کیفیت	۵۴
۲-۳ اصطلاحات مربوط به مدیریت	۵۸

یادداشت مترجم : ۱- شماره صفحات متناسب با ترجمه استاندارد تغییر کرده است.

Contents	Page
1 Scope	25
2 Fundamentals of quality management systems	27
2.1 Rationale for quality management systems	27
2.2 Requirements for quality management systems and requirements for products	29
2.3 Quality management systems approach	29
2.4 The process approach	33
2.5 Quality policy and quality objectives.....	37
2.6 Role of top management within the quality management system	37
2.7 Documentation	39
2.8 Evaluating quality management systems	43
2.9 Continual improvement.....	45
2.10 Role of statistical techniques.....	47
2.11 Quality management systems and other management system focuses	49
2.12 Relationship between quality management systems and excellence models	49
3 Terms and definitions	53
3.1 Terms relating to quality	55
3.2 Terms relating to management	59

۳-۳	اصطلاحات مربوط به سازمان	۶۶
۴-۳	اصطلاحات مربوط به فرایند و محصول	۷۰
۵-۳	اصطلاحات مربوط به ویژگی‌ها	۷۶
۶-۳	اصطلاحات مربوط به انطباق	۷۸
۷-۳	اصطلاحات مربوط به مستندسازی	۸۶
۸-۳	اصطلاحات مربوط به بررسی	۸۸
۹-۳	اصطلاحات مربوط به ممیزی	۹۲
۱۰-۳	اصطلاحات مربوط به مدیریت کیفیت در مورد فرایندهای	
۱۰۰	اندازه‌گیری	
۱۰۶	پیوست الف: (جهت اطلاع) ^۱ روش بکار رفته در تهیه واژگان	
۱۳۰	کتابنامه	
۱۳۴	فهرست الفبایی	

یادداشت مترجم: ۱- در این ویرایش عبارت "جهت اطلاع" افزوده شده است.

3.3 Terms relating to organization	67
3.4 Terms relating to process and product	71
3.5 Terms relating to characteristics	77
3.6 Terms relating to conformity	79
3.7 Terms relating to documentation	87
3.8 Terms relating to examination	89
3.9 Terms relating to audit	93
3.10 Terms relating to quality management for measurement processes	101
Annex A (informative) Methodology used in the development of the vocabulary	107
Bibliography	131
Alphabetical index.....	134

پیشگفتار^۱

ایزو (سازمان بین‌المللی استاندارد)، فدراسیون جهانشمولی است از هیئتهای نمایندگی مؤسسات استاندارد ملی^۲ (هیئتهای عضو ایزو). کار تهیه استانداردهای بین‌المللی معمولاً از طریق کمیته‌های فنی ایزو به مرحله اجرا در می‌آید. هر هیئت عضو در صورتی که به موضوعی علاقه‌مند باشد که برای آن یک کمیته فنی تشکیل شده باشد، از حق مشارکت و عضویت در آن کمیته برخوردار است. سازمانهای بین‌المللی دولتی و غیردولتی مرتبط با ایزو نیز در این کار مشارکت می‌کنند. ایزو در تمامی زمینه‌های مربوط به استانداردهای الکتروتکنیکی، همکاری نزدیکی با کمیسیون بین‌المللی الکتروتکنیک (IEC) دارد. پیش نویس استانداردهای بین‌المللی، مطابق قواعد ارائه شده در قسمت ۲ رهنمودهای استاندارد ISO/IEC تنظیم می‌شوند.^۳

وظیفه اصلی کمیته‌های فنی تهیه استانداردهای بین‌المللی است.^۴ پیش‌نویس استانداردهای بین‌المللی که توسط کمیته‌های فنی تهیه شده، بین هیئتهای عضو به نظرخواهی گذاشته می‌شود. انتشار یک استاندارد، به عنوان استاندارد بین‌المللی، نیازمند تصویب و رأی مثبت حداقل ۷۵٪ هیئتهای عضو می‌باشد. باید توجه داشت که ممکن است برخی از عناصر این مدرک، مشمول حق ثبت اختراع باشند. ایزو مسئولیت شناسایی هیچ یک از چنین حق ثبتیهایی را نمی‌پذیرد. ایزو ۹۰۰۰ توسط کمیته فنی ISO/TC 176، کمیته مدیریت کیفیت و تضمین کیفیت، کمیته فرعی SC1، مفاهیم و واژه‌شناسی، تهیه شده است.

یادداشت مترجم: ۱- پیشگفتار در استاندارد ایران ایزو ۹۰۰۰ سال ۱۳۸۰ ترجمه نشده است.

۲- منظور مؤسسات استاندارد ملی کشورهای مختلف است.

۳- در این ویرایش شماره قسمت رهنمودهای استاندارد تغییر نموده است.

۴- در این ویرایش جمله اخیر افزوده شده است.

Foreword

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

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

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

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

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

سومین ویرایش، دومین ویرایش (ISO 9000:2000) را منسوخ ساخته و جایگزین آن می‌گردد. این جایگزینی شامل تغییرات پذیرفته شده در اصلاحیه پیش‌نویس ISO/DAM 9000:2004 می‌شود.^۱

پیوست الف شامل نمودارهایی مفهومی است که نمایش ارتباطات بین اصطلاحات حوزه‌های خاص مرتبط با سیستم‌های مدیریت کیفیت را به صورت تصویری ارائه داده است.^۲

یادداشت مترجم : ۱- بند اخیر در این ویرایش تغییر کرده است.
۲- جمله اخیر در این ویرایش تغییر نموده است.

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

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

۰ - مقدمه

۱-۰ کلیات

مجموعه استانداردهای ایزو ۹۰۰۰ که در زیر ذکر شده‌اند، بدین منظور تهیه گردیده‌اند تا سازمان‌ها را از هر نوع و در هر اندازه‌ای که باشند، در استقرار و اجرای موثر سیستم‌های مدیریت کیفیت یاری دهند.

- استاندارد ایزو ۹۰۰۰ مبانی سیستم‌های مدیریت کیفیت را تشریح و اصطلاحات مربوط به سیستم‌های مدیریت کیفیت را تعیین می‌کند.
 - استاندارد ایزو ۹۰۰۱ الزامات ویا خواسته‌های سیستم مدیریت کیفیت را برای مواردی مشخص می‌کند که یک سازمان نیاز به اثبات توانایی خود در ارائه محصولاتی دارد که الزامات ویا خواسته‌های مشتری و الزامات ویا خواسته‌های قانونی مربوطه را برآورده می‌نماید و هدف آن ارتقای رضایت مشتری است.
 - استاندارد ایزو ۹۰۰۴ خطوط راهنما برای در نظر گرفتن اثر بخشی و نیز کارایی سیستم مدیریت کیفیت ارائه می‌کند، هدف این استاندارد بهبود عملکرد سازمان و رضایت مشتریان و سایر طرف‌های ذینفع می‌باشد.
 - استاندارد ایزو ۱۹۰۱۱ راهنمایی‌هایی برای ممیزی سیستم‌های مدیریت کیفیت و مدیریت زیست محیطی ارائه می‌کند.
- این استانداردها با یکدیگر مجموعه منسجمی از استانداردهای سیستم مدیریت کیفیت را بمنظور تسهیل تفاهم متقابل در تجارت ملی و بین‌المللی تشکیل می‌دهند.

Introduction

0.1 General

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

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

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