

STN	Systémy manažérstva kvality Základy a slovník (ISO 9000: 2015)	STN EN ISO 9000 01 0300
------------	---	---

Quality management systems. Fundamentals and vocabulary

Systèmes de management de la qualité. Principes essentiels et vocabulaire

Qualitätsmanagementsysteme. Grundlagen und Begriffe

Táto norma je slovenskou verziou európskej normy EN ISO 9000: 2015.
Preklad zabezpečil Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo Slovenskej republiky.
Táto norma má rovnaké postavenie, ako majú oficiálne verzie.

This standard is the Slovak version of the European Standard EN ISO 9000: 2015.
It was translated by Slovak Office of Standards, Metrology and Testing.
It has the same status as the official versions.

Nahradenie predchádzajúcich noriem

Táto norma nahrádza anglickú verziu STN EN ISO 9000 z februára 2016, ktorá od 1. 2. 2016 nahradila STN EN ISO 9000 z marca 2006 v celom rozsahu.

123072

Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo SR, 2016

Podľa zákona č. 264/1999 Z. z. v znení neskorších predpisov sa môžu slovenské technické normy rozmnožovať a rozširovať iba so súhlasom Úradu pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo SR.

Národný predhovor

Obrázky v tejto norme sú prevzaté z elektronických podkladov dodaných z CEN, © 2015 CEN, ref. č. EN ISO 9000: 2015 E.

Táto norma obsahuje jednu národnú poznámku.

Vypracovanie normy

Spracovateľ: Ing. Jozef Grauzel, CSc., MASM – Systémy kvality, Martin

Technická komisia: TK 22 Kvalita

**Systemy manažérstva kvality
Základy a slovník
(ISO 9000: 2015)**

Quality management systems
Fundamentals and vocabulary
(ISO 9000: 2015)

Systèmes de management de la qualité
Principes essentiels et vocabulaire
(ISO 9000: 2015)

Qualitätsmanagementsysteme
Grundlagen und Begriffe
(ISO 9000: 2015)

Túto európsku normu schválil CEN 14. septembra 2015.

Členovia CEN sú povinní plniť vnútorné predpisy CEN/CENELEC, v ktorých sú určené podmienky, za ktorých sa tejto európskej norme bez akýchkoľvek zmien priznáva postavenie národnej normy. Aktualizované zoznamy a bibliografické odkazy týkajúce sa takýchto národných noriem možno na požiadanie dostať od Riadiaceho strediska CEN-CENELEC alebo od každého člena CEN.

Táto európska norma existuje v troch oficiálnych verziách (anglickej, francúzskej, nemeckej). Verzia v akomkoľvek inom jazyku, ktorú na vlastnú zodpovednosť vydal člen CEN v preklade do národného jazyka a ktorá bola oznámená Riadiacemu stredisku CEN-CENELEC, má rovnaké postavenie, ako majú oficiálne verzie.

Členmi CEN sú národné normalizačné organizácie Belgicka, Bulharska, Bývalej juhoslovanskej republiky Macedónsko, Cypru, Česka, Dánska, Estónska, Fínska, Francúzska, Grécka, Holandska, Chorvátska, Írska, Islandu, Litvy, Lotyšska, Luxemburska, Maďarska, Malty, Nemecka, Nórska, Poľska, Portugalska, Rakúska, Rumunská, Slovenska, Slovinska, Spojeného kráľovstva, Španielska, Švajčiarska, Švédska, Talianska a Turecka.

CEN

Európsky výbor pre normalizáciu
European Committee for Standardization
Comité Européen de Normalisation
Europäisches Komitee für Normung

Riadiace stredisko CEN-CENELEC: Avenue Marnix 17, B-1000 Brusel

Európsky predhovor

Tento dokument (EN ISO 9000: 2015) vypracovala technická komisia ISO/TC 176 „Manažérstvo kvality a zabezpečovanie kvality“.

Tejto európskej norme sa musí priznať postavenie národnej normy buď vydaním identického textu, alebo oznámením najneskôr do marca 2016 a národné normy, ktoré sú s ňou v rozpore, musia sa zrušiť najneskôr do marca 2016.

Upozorňuje sa na možnosť, že niektoré časti tohto dokumentu môžu byť predmetom patentových práv. CEN [a/alebo CENELEC] nezodpovedajú za identifikáciu ktoréhokoľvek alebo všetkých takýchto patentových práv.

Tento dokument nahrádza EN ISO 9000: 2005.

Tento dokument vypracoval CEN na základe mandátu, ktorý mu udelili Európska komisia a Európske združenie voľného obchodu na podporu základných požiadaviek smernice (smerníc) EÚ.

V súlade s vnútornými predpismi CEN-CENELEC sú túto európsku normu povinné prevziať národné normalizačné organizácie týchto krajín: Belgicka, Bulharska, Bývalej juhoslovanskej republiky Macedónsko, Cypru, Česka, Dánska, Estónska, Fínska, Francúzska, Grécka, Holandska, Chorvátska, Írska, Islandu, Litvy, Lotyšska, Luxemburska, Maďarska, Malty, Nemecka, Nórska, Poľska, Portugalska, Rakúska, Rumunska, Slovenska, Slovinska, Spojeného kráľovstva, Španielska, Švajčiarska, Švédsko, Talianska a Turecka.

Oznámenie o schválení

Text medzinárodnej normy ISO 9000: 2015 schválil CEN ako EN ISO 9000: 2015 bez akýchkoľvek modifikácií.

Obsah

Úvod	7
1 Predmet normy	8
2 Základné pojmy a zásady manažérstva kvality	8
2.1 Všeobecne	8
2.2 Základné pojmy	9
2.2.1 Kvalita	9
2.2.2 Systém manažérstva kvality (QMS)	9
2.2.3 Súvislosti organizácie	9
2.2.4 Zainteresované strany	10
2.2.5 Podpora	10
2.3 Zásady manažérstva kvality	11
2.3.1 Zameranie sa na zákazníka	11
2.3.2 Vodcovstvo	12
2.3.3 Zapojenie ľudí	13
2.3.4 Procesný prístup	14
2.3.5 Zlepšovanie	15
2.3.6 Rozhodovanie založené na dôkazoch....	16
2.3.7 Manažérstvo vzťahov	17
2.4 Tvorba QMS s využitím základných pojmov a zásad	18
2.4.1 Model QMS	18
2.4.2 Vývoj QMS	18
2.4.3 Normy QMS, ďalšie systémy manažérstva a modely výnimočnosti	19
3 Termíny a definície	20
3.1 Termíny súvisiace s osobou alebo ľuďmi	20
3.2 Termíny súvisiace s organizáciou	21
3.3 Termíny súvisiace s činnosťami	24
3.4 Termíny súvisiace s procesom	27
3.5 Termíny súvisiace so systémom	29
3.6 Termíny súvisiace s požiadavkami	31
3.7 Termíny súvisiace s výsledkom	34
3.8 Termíny súvisiace s údajmi, informáciami a dokumentom	38
3.9 Termíny súvisiace so zákazníkom	41
3.10 Termíny súvisiace s charakteristikou	43
3.11 Termíny súvisiace s určením	45

Contents

Introduction	7
1 Scope	8
2 Fundamental concepts and quality management principles	8
2.1 General	8
2.2 Fundamental concepts	9
2.2.1 Quality	9
2.2.2 Quality management system	9
2.2.3 Context of an organization	9
2.2.4 Interested parties	10
2.2.5 Support	10
2.3 Quality management principles	11
2.3.1 Customer focus	11
2.3.2 Leadership	12
2.3.3 Engagement of people	13
2.3.4 Process approach	14
2.3.5 Improvement	15
2.3.6 Evidence-based decision making	16
2.3.7 Relationship management	17
2.4 Developing the QMS using fundamental concepts and principles	18
2.4.1 QMS model	18
2.4.2 Development of a QMS	18
2.4.3 QMS standards, other management systems and excellence models	19
3 Terms and definitions	20
3.1 Terms related to person or people	20
3.2 Terms related to organization	21
3.3 Terms related to activity	24
3.4 Terms related to process	27
3.5 Terms related to system	29
3.6 Terms related to requirement	31
3.7 Terms related to result	34
3.8 Terms related to data, information and document	38
3.9 Terms related to customer	41
3.10 Terms related to characteristic	43
3.11 Terms related to determination	45

3.12 Termíny súvisiace s opatrením.....	46	3.12 Terms related to action	46
3.13 Termíny súvisiace s auditom	49	3.13 Terms related to audit	49
Príloha A (informatívna) – Vzťahy medzi pojmi a ich grafické znázornenie.....	53	Annex A (informative) – Concept relationships and their graphical representation.....	53
Literatúra	82	Bibliography	82
Slovenský abecedný register	84	Alphabetical index of terms	86

Úvod

Táto medzinárodná norma poskytuje základné pojmy, zásady a slovník systémov manažérstva kvality a tiež poskytuje základ pre ďalšie normy systémov manažérstva kvality (QMS). Cieľom tejto medzinárodnej normy je pomôcť používateľovi pochopiť základné pojmy, zásady a slovník manažérstva kvality, aby bol schopný efektívne a účinne implementovať QMS a uvedomiť si hodnotu iných noriem QMS.

Táto medzinárodná norma predkladá správne definovaný QMS, založený na rámci, ktorý integruje vytvorené základné pojmy, zásady, procesy a zdroje týkajúce sa kvality, aby organizáciám pomohla realizovať ich ciele. Je použiteľná vo všetkých organizáciách bez ohľadu na veľkosť, komplexnosť alebo model podnikania. Jej cieľom je zvýšenie povedomia povinností a záväzkov v plnení požiadaviek a očakávaní jej zákazníkov a zainteresovaných strán a tiež v dosahovaní spokojnosti s jej produktmi a službami.

Táto medzinárodná norma obsahuje sedem zásad manažérstva kvality, ktoré podporujú základné pojmy opísané v čl. 2.2. V čl. 2.3 pre každú zásadu manažérstva kvality existuje formulácia opisujúca každú zásadu, zdôvodnenie, ktoré vysvetľuje, prečo by organizácie mali zvládať zásadu, kľúčové prínosy, ktoré sú charakteristické pre zásadu, a vhodné opatrenia, ktoré organizácia môže prijať pri aplikácii zásady.

Táto medzinárodná norma obsahuje termíny a definície, ktoré sa aplikujú v celom manažérstve kvality a v normách systému manažérstva kvality, ktoré vyvinula technická komisia ISO/TC 176, a v ďalších odborovo špecifických normách QMS, ktoré sa založili na týchto normách v období publikovania. Termíny a definície sú zoradené z hľadiska systému pojmov, abecedný zoznam je uvedený na konci dokumentu. Príloha A zahŕňa skupinu diagramov systémov pojmov, ktoré rešpektujú usporiadanie pojmov.

POZNÁMKA. – Návod na niektoré ďalšie frekventované slová v normách systému manažérstva kvality, ktoré vytvorila technická komisia ISO/TC 176 a ktoré sú uvedené vo výkladovom slovníku, a sú dostupné aj na: http://www.iso.org/iso/03_terminology_used_in_iso_9000_family.pdf.

Introduction

This International Standard provides the fundamental concepts, principles and vocabulary for quality management systems (QMS) and provides the foundation for other QMS standards. This International Standard is intended to help the user to understand the fundamental concepts, principles and vocabulary of quality management, in order to be able to effectively and efficiently implement a QMS and realize value from other QMS standards.

This International Standard proposes a well-defined QMS, based on a framework that integrates established fundamental concepts, principles, processes and resources related to quality, in order to help organizations realize their objectives. It is applicable to all organizations, regardless of size, complexity or business model. Its aim is to increase an organization's awareness of its duties and commitment in fulfilling the needs and expectations of its customers and interested parties, and in achieving satisfaction with its products and services.

This International Standard contains seven quality management principles supporting the fundamental concepts described in 2.2. In 2.3, for each quality management principle, there is a "statement" describing each principle, a "rationale" explaining why the organization would address the principle, "key benefits" that are attributed to the principles, and "possible actions" that an organization can take in applying the principle.

This International Standard contains the terms and definitions that apply to all quality management and QMS standards developed by ISO/TC 176, and other sector-specific QMS standards based on those standards, at the time of publication. The terms and definitions are arranged in conceptual order, with an alphabetical index provided at the end of the document. Annex A includes a set of diagrams of the concept systems that form the concept ordering.

NOTE Guidance on some additional frequently-used words in the QMS standards developed by ISO/TC 176, and which have an identified dictionary meaning, is provided in a glossary available at: http://www.iso.org/iso/03_terminology_used_in_iso_9000_family.pdf

1 Predmet normy

Táto medzinárodná norma opisuje základné pojmy a zásady manažérstva kvality, ktoré sú všeobecne aplikovateľné pre:

- organizácie, ktoré sa usilujú o udržateľný úspech zavedením systému manažérstva kvality;
- zákazníkov, ktorí sa chcú presvedčiť o schopnosti organizácie dôsledne poskytovať produkty a služby v zhode s ich požiadavkami;
- organizácie, ktoré sa usilujú o dôveru vo svojom dodávateľskom reťazci, že sa splnia požiadavky na produkty a služby;
- organizácie a zainteresované strany, ktoré sa usilujú o zlepšenie komunikácie pomocou pochopenia používaného bežného slovníka v manažérstve kvality;
- organizácie vykonávajúce posudzovanie zhody s požiadavkami normy ISO 9001;
- poskytovateľov prípravy, posudzovania alebo poradenstva v manažérstve kvality;
- tvorcov predmetných noriem.

Táto medzinárodná norma špecifikuje termíny a definície, ktoré sa aplikujú v celom manažérstve kvality a v normách systému manažérstva kvality, ktoré vytvorila technická komisia ISO/TC 176.

1 Scope

This International Standard describes the fundamental concepts and principles of quality management which are universally applicable to the following:

- organizations seeking sustained success through the implementation of a quality management system;
- customers seeking confidence in an organization's ability to consistently provide products and services conforming to their requirements;
- organizations seeking confidence in their supply chain that product and service requirements will be met;
- organizations and interested parties seeking to improve communication through a common understanding of the vocabulary used in quality management;
- organizations performing conformity assessments against the requirements of ISO 9001;
- providers of training, assessment or advice in quality management;
- developers of related standards.

This International Standard specifies the terms and definitions that apply to all quality management and quality management system standards developed by ISO/TC 176.

koniec náhľadu – text ďalej pokračuje v platenej verzii STN