



**TÜRK STANDARDI**  
TURKISH STANDARD

**TS EN ISO 9000**

Mayıs 2007

ICS 01.040.03; 03.120.10

---

**KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİ - TEMEL ESASLAR,  
TERİMLER VE TARİFLER**

Quality management systems – Fundamentals and  
vocabulary

---

**TÜRK STANDARDLARI ENSTİTÜSÜ**  
**Necatibey Caddesi No.112 Bakanlıklar/ANKARA**

- Bugünkü teknik ve uygulamaya dayanılarak hazırlanmış olan bu standardın, zamanla ortaya çıkacak gelişme ve değişikliklere uydurulması mümkün olduğundan ilgililerin yayınları izlemelerini ve standardın uygulanmasında karşılaştıkları aksaklıkları Enstitümüze iletmelerini rica ederiz.
- Bu standardı oluşturan Hazırlık Grubu üyesi değerli uzmanların emeklerini; tasarılar üzerinde görüşlerini bildirmek suretiyle yardımcı olan bilim, kamu ve özel sektör kuruluşları ile kişilerin değerli katkılarını şükranla anarız.



### **Kalite Sistem Belgesi**

İmalât ve hizmet sektörlerinde faaliyet gösteren kuruluşların sistemlerini TS EN ISO 9000 Kalite Standardlarına uygun olarak kurmaları durumunda TSE tarafından verilen belgedir.



### **Türk Standardlarına Uygunluk Markası (TSE Markası)**

TSE Markası, üzerine veya ambalâjına konulduğu malların veya hizmetin ilgili Türk Standardına uygun olduğunu ve mamulle veya hizmetle ilgili bir problem ortaya çıktığında Türk Standardları Enstitüsü'nün garantisi altında olduğunu ifade eder.



### **Kalite Uygunluk Markası (TSEK Markası)**

TSEK Markası, üzerine veya ambalâjına konulduğu malların veya hizmetin henüz Türk Standardı olmadığından ilgili milletlerarası veya diğer ülkelerin standardlarına veya Enstitü tarafından kabul edilen teknik özelliklere uygun olduğunu ve mamulle veya hizmetle ilgili bir problem ortaya çıktığında Türk Standardları Enstitüsü'nün garantisi altında olduğunu ifade eder.

## **DİKKAT!**

TS işareti ve yanında yer alan sayı tek başına iken (TS 4600 gibi), mamulün Türk Standardına uygun üretildiğine dair üreticinin beyanını ifade eder. **Türk Standardları Enstitüsü tarafından herhangi bir garanti söz konusu değildir.**

***Standardlar ve standardizasyon konusunda daha geniş bilgi Enstitümüzden sağlanabilir.***

**TÜRK STANDARDLARININ YAYIN HAKLARI SAKLIDIR.**

## Ön söz

- Bu standard, CEN tarafından kabul edilen EN ISO 9000: 2005-E standardı esas alınarak TSE Mühendislik Hizmetleri İhtisas Grubu'nca TS EN ISO 9000: 2004 (2. Baskı)'ün revizyonu olarak hazırlanmış ve TSE Teknik Kurulu'nun 22 Mayıs 2007 tarihli toplantısında Türk Standardı olarak kabul edilerek yayımına karar verilmiştir.
- Bu standardın daha önce yayımlanmış bulunan baskıları geçersizdir.
- Bu standardda kullanılan bazı kelime ve/veya ifadeler patent haklarına konu olabilir. Böyle bir patent hakkının belirlenmesi durumunda TSE sorumlu tutulamaz.

## İçindekiler

<b>0 Giriş .....</b>	<b>1</b>
0.1 Genel .....	1
0.2 Kalite yönetim prensipleri .....	1
<b>1 Kapsam.....</b>	<b>1</b>
<b>2 Kalite yönetim sistemlerinin temel esasları.....</b>	<b>2</b>
2.1 Kalite yönetim sistemlerinin uygulanmasının gerekçesi.....	2
2.2 Kalite yönetim sistemleri için şartlar ve ürünler için şartlar .....	2
2.3 Kalite yönetim sistemleri yaklaşımı .....	2
2.4 Proses yaklaşımı .....	3
2.5 Kalite politikası ve kalite hedefleri .....	3
2.6 Kalite yönetim sisteminde üst yönetimin rolü .....	4
2.7 Dokümantasyon.....	4
2.8 Kalite yönetim sistemlerinin değerlendirilmesi .....	4
2.9 Sürekli iyileştirme.....	5
2.10 İstatistiksel tekniklerin rolü.....	5
2.11 Kalite yönetim sistemleri ve diğer yönetim sistemlerinin odakları .....	6
2.12 Kalite yönetim sistemleri ve mükemmellik modelleri arasındaki ilişki.....	6
<b>3 Terimler ve tarifler .....</b>	<b>6</b>
3.1 Kalite ile ilgili terimler.....	7
3.2 Yönetim ile ilgili terimler.....	7
3.3 Kuruluş ile ilgili terimler.....	9
3.4 Proses ve ürün ile ilgili terimler.....	10
3.5 Karakteristikler ile ilgili terimler .....	11
3.6 Uygunluk ile ilgili terimler .....	12
3.7 Dokümantasyon ile ilgili terimler.....	13
3.8 İnceleme ile ilgili terimler .....	14
3.9 Tetkik ile ilgili terimler .....	15
3.10 Ölçme proseslerindeki kalite yönetimi ile ilgili terimler .....	16
<b>Ek A (Bilgi için) - Sözlüğün geliştirilmesinde kullanılan metodoloji .....</b>	<b>18</b>
<b>Kaynaklar.....</b>	<b>27</b>
<b>Alfabetik dizin .....</b>	<b>28</b>
<b>Alphabetical Index.....</b>	<b>29</b>

## Kalite yönetim sistemleri – Temel esaslar, terimler ve tarifler

### 0 Giriş

#### 0.1 Genel

Aşağıda belirtilen ISO 9000 standard serisi, her tip ve büyüklükteki kuruluşun etkin bir kalite yönetim sistemi oluşturması ve uygulaması için geliştirilmiştir.

- ISO 9000 standardı, kalite yönetim sistemlerinin temel esaslarını açıklar ve kalite yönetim sistemleri terminolojisini tanımlar.
- ISO 9001 standardı, bir kuruluşun müşteri şartlarını ve uygulanabilir mevzuat şartlarını karşılayan ürünleri sağlama yeteneği olduğunu kanıtlaması gerektiğinde ve müşteri memnuniyetini artırmayı amaçladığında uyacağı kalite yönetim sisteminin şartlarını belirtir.
- ISO 9004 standardı, kalite yönetim sisteminin etkinliğini ve verimliliğini dikkate alarak, kılavuzluk bilgilerini sağlar. Bu standardın amacı kuruluşun performansının iyileştirilmesi ve müşteriler ile diğer ilgili tarafların memnuniyetinin sağlanmasıdır.
- ISO 19011 standardı, kalite ve çevre yönetim sistemlerinin tetkiki ile ilgili kılavuzluk bilgilerini sağlar.

Bu standartlar, ulusal ve uluslararası ticarete karşılıklı anlaşılmayı kolaylaştıran kalite yönetim sistemi standartlarının birbiriyle tutarlı standard serisini oluşturur.

#### 0.2 Kalite yönetim prensipleri

Bir kuruluşu başarılı bir şekilde çalıştırmak için, kuruluşu sistematik ve şeffaf bir şekilde yönetmek ve kontrol etmek gereklidir. Başarı, bütün ilgili tarafların ihtiyaçları karşılanırken, performansı sürekli iyileştirilecek şekilde tasarlanan bir yönetim sisteminin uygulanması ve sürdürülmesinin sonucunda elde edilir. Bir kuruluşun yönetilmesi, diğer yönetim sistemleri yanında kalite yönetimini de içerir.

Kuruluşu performans iyileştirmeye yöneltmek amacıyla üst yönetim tarafından kullanılacak olan sekiz kalite yönetim prensibi tanımlanmıştır.

- a) Müşteri odaklılık  
Kuruluşlar müşterilerine bağlıdır. Bu nedenle kuruluşlar, mevcut ve gelecekteki müşteri ihtiyaçlarını anlamalı, müşteri şartlarını karşılamalı ve müşteri isteklerini aşmaya istekli olmalıdır.
- b) Liderlik  
Liderler kuruluşta amaç ve yönetim birliğini oluşturur. Liderler, kuruluşun hedeflerine ulaşılması için çalışanların tam katılımının sağlandığı kuruluş içi ortam oluşturmalı ve sürdürmelidirler.
- c) Çalışanların katılımı  
Her seviyedeki çalışanlar kuruluşun temelini oluşturur. Onların tam katılımı, yeteneklerinin kuruluş yararına kullanılmasını sağlar.
- d) Proses (süreç) yaklaşımı  
İstenen sonuca, faaliyetler ve ilgili kaynaklar bir proses olarak yönetildiğinde daha verimli olarak ulaşılır.
- e) Yönetimde sistem yaklaşımı  
Birbirleri ile ilgili proseslerin bir sistem olarak tanımlanması, anlaşılması ve yönetilmesi, hedeflerin gerçekleştirilmesinde kuruluşun etkinliğine ve verimliliğine katkıda bulunur.
- f) Sürekli iyileştirme  
Kuruluşun toplam performansının sürekli iyileştirilmesi kuruluşun sürekli hedefi olmalıdır.
- g) Karar vermede gerçekçi yaklaşım  
Etkin kararlar verilerin ve bilginin analizine dayanır.
- h) Karşılıklı yararlar sağlayan tedarikçi ilişkileri  
Bir kuruluş ve tedarikçileri birbirlerine bağımlıdır. Karşılıklı yararların gözetildiği bir ilişki her iki tarafın da değer yaratma yeteneğini artırır.

Bu sekiz kalite yönetim ilkesi ISO 9000 standard serisi içindeki kalite yönetim standartlarının temelini oluşturur.

### 1 Kapsam

Bu standard, ISO 9000 standard serisinin konusunu oluşturan kalite yönetim sistemleri için temel esasları açıklar ve ilgili terimleri tarif eder.

Bu standard aşağıdakilere uygulanır:

- Kalite yönetim sistemi uygulayarak avantaj sağlamayı amaçlayan kuruluşlar,
- Tedarikçilerinden ürün şartlarının karşılanacağına dair güvence isteyen kuruluşlar,
- Ürünlerin kullanıcıları,
- Kalite yönetiminde kullanılan terminolojinin karşılıklı anlaşılmasıyla ilgilenen taraflar (örneğin tedarikçiler, müşteriler, mevzuat düzenleyen taraflar gibi),
- ISO 9001 standard şartlarına göre kalite yönetim sistemini değerlendiren veya uygunluğunu tetkik eden kuruluş içi veya dışından taraflar (örneğin, tetkikçiler, mevzuat düzenleyen taraflar, belgelendirme / tescil kuruluşları gibi),
- Kuruluşa uygun kalite yönetim sistemi ile ilgili eğitim veya danışmanlık hizmeti veren kuruluş içi veya dışından taraflar,
- İlgili standartları geliştirenler.

## 2 Kalite yönetim sistemlerinin temel esasları

### 2.1 Kalite yönetim sistemlerinin uygulanmasının gerekçesi

Kalite yönetim sistemleri kuruluşların müşteri memnuniyetini artırmasına yardımcı olabilir.

Müşteriler kendi ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak özelliklere sahip ürünleri ister. Bu ihtiyaç ve beklentiler ürün şartnamelerinde açıklanır ve bütünü müşteri şartları olarak adlandırılır. Müşteri şartları, müşteri tarafından sözleşmede belirtilebilir veya kuruluşun kendisi tarafından belirlenebilir. Her iki durumda da ürünün kabul edilebilirliğini nihai olarak müşteri belirler. Müşteri ihtiyaçlarının ve beklentilerinin sürekli değişiyor olması, rekabetçi ortamın getirdiği baskılar ve teknik ilerlemeler kuruluşları, ürünlerini ve proseslerini sürekli iyileştirmeye zorlamaktadır.

Kalite yönetim sistemi yaklaşımı kuruluşları, müşteri ihtiyaçlarını analiz etmeye, müşteri tarafından kabul edilebilir ürünlerin elde edilmesine yardımcı olacak prosesleri tanımlamaya ve bu prosesleri kontrol altında tutmaya teşvik etmektedir. Bir kalite yönetim sistemi, müşteri memnuniyetinin ve diğer ilgili tarafların memnuniyetinin artırılması olasılığının yükseltilmesi amacıyla gerçekleştirilen sürekli iyileştirme için çerçeve sağlayabilir. Kalite yönetim sistemi, kuruluşa ve kuruluşun müşterilerine, şartları tutarlı bir şekilde karşılayan ürünlerin temin edilebileceğine dair güven verir.

### 2.2 Kalite yönetim sistemleri için şartlar ve ürünler için şartlar

ISO 9000 standard serisi kalite yönetim sistemleri için şartlar ve ürünler için şartlar arasındaki ayırım yapar.

Kalite yönetim sistemleri için şartlar ISO 9001 standardında belirtilir. Kalite yönetim sistemleri için şartlar özel olmayıp, geneldir ve sunduğu ürün kategorisinden bağımsız olarak herhangi bir sanayideki veya ekonomik sektördeki kuruluşlara uygulanabilir. ISO 9001 standardı ürünler için şartları oluşturmaz.

Ürünler için şartlar, müşteriler veya müşteri şartlarının ne olacağını tahmin eden kuruluş veya mevzuat tarafından belirlenebilir. Örneğin, teknik şartnameler, ürün standartları, proses standartları, sözleşmeler ve düzenleyici şartlar, ürünler için şartları ve bazı durumlarda ilgili proseslerini içerebilir.

### 2.3 Kalite yönetim sistemleri yaklaşımı

Bir kalite yönetim sisteminin geliştirilmesi ve uygulanmasında izlenecek yaklaşım aşağıda belirtilen adımları içerir:

- Müşterilerin ve diğer ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin belirlenmesi,
- Kuruluşun kalite politikası ve kalite hedeflerinin oluşturulması,
- Kalite hedeflerine ulaşmak için gereken proseslerin ve sorumlulukların belirlenmesi,
- Kalite hedeflerine ulaşmak için gereken kaynakların belirlenmesi ve sağlanması,
- Her bir prosesin etkinliğinin ve verimliliğinin ölçülmesi için yöntemlerin oluşturulması,
- Her bir prosesin etkinliğinin ve verimliliğinin belirlenmesi için bu ölçümlerin uygulanması,
- Uygunsuzlukları önleme ve bu uygunsuzluklara yol açan nedenlerin belirlenmesi ile ortadan kaldırılmasının yolları,
- kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesi için bir prosesin oluşturulması ve uygulanması.

Böyle bir yaklaşım, mevcut bir kalite yönetim sisteminin iyileştirilmesi ve sürdürülmesi için de uygulanabilir.

Yukarıda belirtilen yaklaşımı benimseyen bir kuruluş, proseslerinin yeterliliği ve ürünlerinin kalitesi ile ilgili güveni sağlar ve sürekli iyileştirme için bir temel oluşturur. Bu durum müşterilerin ve diğer ilgili tarafların memnuniyetinin artmasına ve kuruluşun başarısına katkı sağlayabilir.



## 2.6 Kalite yönetim sisteminde üst yönetimin rolü

Liderlik ve liderlik faaliyetlerini uygulayarak üst yönetim, çalışanların tam katılımının sağlandığı ve kalite yönetim sisteminin etkin işlediği bir ortam oluşturabilir. Kalite yönetim prensipleri (Madde 0.2), üst yönetim tarafından aşağıda belirtildiği şekilde kendi rolünün temeli olarak kullanılabilir:

- Kuruluşun kalite politikası ve kalite hedeflerini oluşturmak ve sürdürmek,
- Bilinç, motivasyon ve katılımı artırmak için kalite politikası ve kalite hedeflerini kuruluşun her seviyesinde yaygınlaştırmak,
- Kuruluşun her seviyesinde müşteri şartlarına odaklanmayı sağlamak,
- Kalite hedeflerine ulaşılması ve müşteriler ile diğer ilgili tarafların şartlarının karşılanmasını sağlayan uygun proseslerin yürütülmesini sağlamak,
- Kalite hedeflerine ulaşılması için etkin ve verimli bir kalite yönetim sisteminin oluşturulmasını, uygulanmasını ve sürdürülmesini sağlamak,
- Gerekli kaynakların yararlanılabilirliğini sağlamak,
- Kalite yönetim sistemini periyodik olarak gözden geçirmek,
- Kalite politikası ve kalite hedefleri ile ilgili faaliyetlere karar vermek,
- Kalite yönetim sisteminin iyileştirilmesi ile ilgili faaliyetlere karar vermek.

## 2.7 Dokümantasyon

### 2.7.1 Dokümantasyonun önemi

Dokümantasyon amacın iletilmesini ve faaliyetin tutarlılığını sağlar. Dokümantasyonun kullanımı aşağıda verilenlere katkı sağlar:

- Kalitenin iyileştirilmesinin ve müşteri şartlarına uygunluğun sağlanması,
- Uygun eğitimin sağlanması,
- Tekrarlanabilirlik ve izlenebilirlik,
- Objektif delilin sağlanması,
- Etkinliğin ve kalite yönetim sisteminin sürekli uygunluğunun değerlendirilmesi .

Dokümantasyonun oluşturulması, kendi içerisinde başlı başına bir amaç olmamalı, değer katan bir faaliyet de olmalıdır.

### 2.7.2 Kalite yönetim sistemlerinde kullanılan doküman türleri

Kalite yönetim sistemlerinde aşağıda belirtilen doküman türleri kullanılır:

- Kuruluş içinden ve dışından kuruluşun kalite yönetim sistemi hakkında tutarlı bilgi edinilmesini sağlayan dokümanlar; bu tür dokümanlar kalite el kitapları olarak adlandırılır,
- Kalite yönetim sisteminin belirli bir ürüne, projeye veya sözleşmeye nasıl uygulandığını açıklayan dokümanlar; bu tür dokümanlar kalite plânları olarak adlandırılır,
- Şartları belirten dokümanlar; bu tür dokümanlar şartnameler olarak adlandırılır,
- Öneri ve tavsiyeleri içeren dokümanlar; bu tür dokümanlar kılavuz olarak adlandırılır,
- Faaliyetlerin ve proseslerin nasıl tutarlı olarak gerçekleştirileceği hakkında bilgi sağlayan dokümanlar; bu tür dokümanlar dokümante edilmiş prosedürleri (işlem dizilerini), iş talimatlarını ve çizimleri içerebilir,
- Gerçekleştirilen faaliyetler ve elde edilen sonuçlar için objektif delil sağlayan dokümanlar; bu tür dokümanlar kayıtlar olarak adlandırılır.

Her kuruluş dokümantasyonunun kapsamını ve dokümantasyonda kullanılacak ortamı belirler. Bu konu, kuruluşun büyüklüğü ve tipi, proseslerinin karmaşıklığı ve bunlar arasındaki etkileşim, ürünlerin karmaşıklığı, müşteri şartları, konuya ilişkin mevzuat şartları, personelinin kanıtlanabilen yeterliliği, kalite yönetim sistemi şartlarının karşılandığının kanıtlanmasının gerektirdiği kapsam gibi etkenlere bağlıdır.

## 2.8 Kalite yönetim sistemlerinin değerlendirilmesi

### 2.8.1 Kalite yönetim sisteminde proseslerin değerlendirilmesi

Kalite yönetim sistemleri değerlendirilirken, her prosesin değerlendirilmesi ile ilgili dört temel soru yöneltilmelidir.

- Proses tanımlanıp, uygun olarak tarif edilmiş midir?
- Sorumluluklar ve sorumluları belirlenmiş midir?
- Prosedürler uygulanmakta ve uygulama sürdürülmekte midir?
- Öngörülen sonuçların elde edilmesinde proses etkin midir?



Yukarıdaki sorulara verilen cevapların bütünü, değerlendirmenin sonucunu belirleyebilir. Bir kalite yönetim sistemi değerlendirmesinin kapsamı değişebilir ve tetkik, kalite yönetim sisteminin gözden geçirilmesi ve kendi kendini değerlendirme gibi faaliyetleri içerebilir.

### 2.8.2 Kalite yönetim sisteminin tetkiki

Tetkikler, kalite yönetim sistemi şartlarının ne derecede yerine getirildiğinin belirlenmesi için kullanılır. Tetkik bulguları kalite yönetim sisteminin etkinliğinin değerlendirilmesi ve iyileştirme için fırsatların belirlenmesi amacıyla kullanılır.

Birinci taraf tetkikler, kuruluş tarafından veya kuruluş adına kendi amaçları için yapılır ve kuruluşun uygunluk beyanı için temel oluşturabilir.

İkinci taraf tetkikler, kuruluşun müşterileri veya müşteri adına başkaları tarafından yapılır.

Üçüncü taraf tetkikler, bağımsız dış tetkik hizmeti veren kuruluşlar tarafından yapılır. Genellikle akredite edilmiş olan bu kuruluşlar ISO 9001 standardının şartları gibi şartlara uygunluğun belgelendirilmesini veya tescilini sağlar.

ISO 19011 standardı, tetkikler hakkında kılavuzluk bilgileri sağlayan standarddır.

### 2.8.3 Kalite yönetim sisteminin gözden geçirilmesi

Üst yönetimin bir görevi, kalite politikası ve kalite hedeflerine göre kalite yönetim sisteminin uygunluğu, yeterliliği, etkinliği ve verimliliğinin düzenli aralıklarla sistematik değerlendirmesini yapmaktır. Bu gözden geçirme, ilgili tarafların değişen ihtiyaç ve beklentilerine cevap veren kalite politikası ve hedeflerin uyarlanması ihtiyacının ele alınmasını içerebilir. Gözden geçirme, faaliyetler için ihtiyacın belirlenmesini içerir.

Diğer bilgi kaynaklarının yanısıra tetkik raporları, kalite yönetim sisteminin gözden geçirilmesinde kullanılır.

### 2.8.4 Kendi kendini değerlendirme

Bir kuruluşun kendi kendini değerlendirmesi, kuruluş faaliyetlerinin kapsamlı ve sistematik gözden geçirilmesi olup, sonuçları kalite yönetim sistemi veya bir mükemmellik modeli ile karşılaştırılır.

Kendi kendini değerlendirme kuruluş performansının ve kalite yönetim sisteminin uygunluk seviyesinin genel durumunun ortaya konmasını sağlar. Bu aynı zamanda kuruluşta iyileştirme gereken alanların belirlenmesine ve önceliklerin saptanmasına yardımcı olabilir.

## 2.9 Sürekli iyileştirme

Kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesinin amacı müşterilerin ve diğer ilgili tarafların memnuniyetinin artırılması olasılığının yükseltilmesidir. İyileştirme için faaliyetler aşağıdakileri içerir:

- İyileştirme alanlarının tanımlanabilmesi için mevcut durumun analizi ve değerlendirilmesi,
- İyileştirme için hedeflerin oluşturulması,
- Hedeflere ulaşılabilmesi için muhtemel çözümlerin araştırılması,
- Bu çözümlerin değerlendirilmesi ve bir seçim yapılması,
- Seçilen çözümün uygulanması,
- Hedeflere ulaşıldığını belirlemek için uygulama sonuçlarının ölçülmesi, doğrulanması, analiz edilmesi ve değerlendirilmesi,
- Değişikliklerin kalıcı kılınması.

Gerektiğinde daha başka iyileştirme fırsatlarının belirlenmesi amacıyla sonuçlar gözden geçirilir. Bu bağlamda iyileştirme sürekli bir faaliyettir. Müşterilerden ve diğer ilgili taraflardan alınan geri bildirimler, tetkikler ve kalite yönetim sisteminin gözden geçirilmesi de iyileştirme fırsatlarının belirlenmesinde kullanılabilir.

## 2.10 İstatistiksel tekniklerin rolü

İstatistiksel tekniklerin kullanımı değişkenliğin anlaşılmasına yardımcı olur ve böylelikle kuruluşların problemlerini çözmeye, etkinlik ve verimliliklerini iyileştirmelerine yardımcı olur. Bu teknikler, karar vermeye desteklemek için, mevcut verilerin daha iyi kullanılmasını da kolaylaştırır.

Değişkenlik, görünür kararlılık şartları altında dahi, bir çok faaliyetin uygulanış biçimlerinde ve çıktılarında gözlemlenebilir. Bu gibi değişkenlikler proseslerin ve ürünlerin ölçülebilir karakteristiklerinde gözlemlenebilir ve pazar araştırmasından müşteri hizmetleri ve nihai elden çıkarmaya kadar ürünlerin ömür döngüleri boyunca ürünün değişik aşamalarında var olduğu görülebilir.

İstatistiksel teknikler, oldukça sınırlı miktarlardaki verilerle bile bu tip değişkenliğin ölçülmesi, açıklanması, analiz edilmesi, yorumlanması ve modellenmesine yardımcı olabilir. Bu gibi verilerin istatistiksel analizi değişkenliğin sebebinin, kapsamının ve yapısının daha iyi anlaşılmasına yardımcı olur. Böylelikle bu tip değişkenlikten kaynaklanan problemlerin çözülmesine ve hatta önlenmesine ve sürekli iyileştirmenin daha ileriye götürülmesine yardımcı olur.

Kalite yönetim sisteminde yer alan istatistiksel teknikler ile ilgili kılavuzluk bilgileri, ISO/TR 10017 standardında verilmiştir.

### 2.11 Kalite yönetim sistemleri ve diğer yönetim sistemlerinin odakları

Kalite Yönetim Sistemi, kuruluşun yönetim sisteminin, uygun olduğunda ilgili tarafların ihtiyaçları, beklentileri ve şartlarını karşılamak üzere kalite hedefleri ile ilgili sonuçların başarı ile elde edilmesine odaklanan kısımdır. Kalite hedefleri, kuruluşun büyüme, sermaye sağlama (fonlama), karlılık, çevre, iş sağlığı ve güvenliği gibi diğer hedeflerini tamamlar. Kuruluşun yönetim sisteminin çeşitli kısımları, ortak unsurları kullanan tek bir yönetim sistemine dönüşmek amacıyla kalite yönetim sistemi ile entegre olabilir. Bu durum, plânlamayı, kaynakların tahsisini, tamamlayıcı hedeflerin tarifini ve kuruluşun genel etkinliğinin değerlendirilmesini kolaylaştırabilir. Kuruluşun yönetim sistemi, kuruluşun yönetim sistemi şartlarına göre değerlendirilebilir. Yönetim sistemi ISO 9001 ve ISO 14001 standartları gibi uluslararası standartların şartlarına göre de tetkik edilebilir. Bu yönetim sistemi tetkikleri ayrı ayrı veya birlikte de yapılabilir.

### 2.12 Kalite yönetim sistemleri ve mükemmellik modelleri arasındaki ilişki

ISO 9000 standard serisinde verilen kalite yönetim sistemleri ile kuruluşu özgü mükemmellik modellerinin yaklaşımları ortak ilkelere dayanır. Her iki yaklaşım da;

- a) Kuruluşun zayıf ve kuvvetli yönlerinin belirlenmesini sağlar,
- b) Genel modellere göre değerlendirme için şartları içerir,
- c) Sürekli iyileştirme için bir temel sağlar,
- d) Kuruluş dışında tanınma için şartları içerir.

ISO 9000 standard serisinde yer alan kalite yönetim sistemlerinin ve kuruluşu özgü mükemmellik modellerinin yaklaşımları arasındaki fark uygulama kapsamından kaynaklanır. ISO 9000 standard serisi kalite yönetim sistemleri için şartları ve performans iyileştirme için rehberlik sağlar; kalite yönetim sistemlerinin değerlendirilmesi bu şartların karşılanıp karşılanmadığını belirler. Mükemmellik modelleri kuruluş performansının göreceli değerlendirilmesini sağlayan kriterleri içerir ve bu, bir kuruluşun bütün faaliyetlerine ve bütün ilgili taraflarına uygulanabilir. Mükemmellik modellerindeki değerlendirme kriterleri, bir kuruluşu kendi performansını diğer kuruluşların performansı ile kıyaslaması için temel sağlar.

## 3 Terimler ve tarifler

Bir tarifi içindeki veya bu maddenin herhangi bir yerinde tarif edilen not içindeki bir terim koyu harfler ile gösterilmiştir ve bunu terimin parantez içinde belirtilen madde numarası izlemektedir. Tarif içinde bu şekilde koyu harfler ile belirtilen terim yerine bu terimin tam tarifi verilebilir. Örneğin:

**Ürün** (Madde 3.4.2) “bir **prosesin** sonucu (Madde 3.4.1)” olarak tarif edilir;

**Proses** “girdileri çıktılara dönüştüren, birbirleri ile ilgili olan veya etkileşimde bulunan faaliyetler dizisi” olarak tarif edilir.

**Proses** terimi, ürün terimi içerisinde tam tarifi ile verildiği takdirde ürün tarifi aşağıdaki gibi yapılır:

**Ürün**, “girdileri çıktılara dönüştüren birbirleri ile ilgili olan veya etkileşimde bulunan bir faaliyetler dizisinin sonucu”.

Özel bir bağlamda belirli özel bir anlamla sınırlı olan bir kavramın konu alanı aç parantez < > içinde tariftan önce yazılarak, belirtilir.

**Örnek**- Tetkik bağlamında teknik uzman için verilen terim aşağıdaki gibidir:

#### 3.9.11 Teknik uzman

<tetkik> **Tetkik ekibine**(Madde 3.9.10) konu ile ilgili uzmanlık veya özel bilgi sağlayan kişi .

## 3.1 Kalite ile ilgili terimler

### 3.1.1 Kalite

Yapısal **karakteristikler**(Madde 3.5.1) kümesinin **şartları** (Madde 3.1.2) yerine getirme derecesi.

**Not 1** - “Kalite” terimi kötü, iyi veya mükemmel gibi sıfatlar ile kullanılabilir.

**Not 2** - “Yapısal” sözcüğü, “tayin edilmiş” sözcüğünün aksine, bir şeyde özellikle sürekli, kalıcı bir karakteristlik olarak bulunduğu anlamını taşır.

### 3.1.2 Şart

Genellikle dolaylı olarak belirtilen veya zorunlu olarak ifade edilen ihtiyaç veya beklenti.

**Not 1** - “Genellikle dolaylı olarak belirtilen” ifadesi, **kuruluş** (Madde 3.3.1), **müşterileri** (Madde 3.3.5) ve diğer **ilgili taraflar** (Madde 3.3.7) için açıkça veya örtülü belirtilen ve dikkate alınan ihtiyaç veya beklentinin anlatılmasındaki alışkanlık veya yaygın uygulama için kullanılır.

**Not 2** - Bir niteleyici ürün şartı, kalite yönetim şartı, müşteri şartı gibi özel bir şart tipini belirlemek amacıyla kullanılabilir.

**Not 3** - Belirtilmiş bir şart örneğin bir **dokümanda** (Madde 3.7.2) beyan edilen şarttır.

**Not 4** - Şartlar, farklı ilgili taraflar tarafından oluşturulabilir.

**Not 5**- Bu tarif ISO/IEC Talimatları-Bölüm 2:2004 Madde 3.12.1’de verilenden farklıdır.

#### 3.12.1 Şart

Dokümana uygunluk istendiğinde ve dokümandan sapmaya izin verilmediğinde yerine getirilecek kriterleri getiren bir dokümanın içeriğinde bulunan ifade.

### 3.1.3 Derece

Aynı fonksiyonel kullanıma sahip **ürünler** (Madde 3.4.2), **prosesler** (Madde 3.4.1) veya **sistemler** (Madde 3.2.1) için farklı kalite şartlarının sınıfı veya sıralaması.

**Örnek**- Uçak biletinin sınıfı ve bir otel rehberinde yer alan otel sınıfı.

**Not** - Bir kalite şartı oluşturulurken, genellikle derecesi belirtilir.

### 3.1.4 Müşteri memnuniyeti

Yerine getirilen müşteri **şartlarının** (Madde 3.1.2), müşteri tarafından algılanma derecesi.

**Not 1** - Müşteri şikayetleri, düşük müşteri memnuniyetinin yaygın bir göstergesidir. Ancak müşteri şikayetlerinin olmaması, müşteri memnuniyetinin yüksek olduğu anlamının çıkarılmasını gerektirmez.

**Not 2** - Müşteri şartları, müşteri ile anlaşmaya varılmış ve gerçekleştirilmiş olsa bile, bu durum yüksek müşteri memnuniyetinin sağlandığı anlamının çıkarılmasını gerektirmez.

### 3.1.5 Yetenek

Bir **kuruluşun** (Madde 3.3.1), **sistemin** (Madde 3.2.1) veya **prosesin** (Madde 3.4.1) gerekli **şartları** (Madde 3.1.2) yerine getirebilecek bir **ürünü** (Madde 3.4.2) gerçekleştirme kabiliyeti.

**Not**- İstatistik alanındaki proses yeteneği terimleri, ISO 3534-2 standardında tarif edilmiştir.

### 3.1.6 Yeterlilik

Bilgi ve mahareti uygulamakta gösterilen yetenek.

**Not** - Yeterlilik kavramı bu standard içerisinde genel anlamda tarif edilmiştir.Bu terimin kelime olarak kullanımı diğer ISO dokümanlarında daha özel anlamlar taşıyabilir.

## 3.2 Yönetim ile ilgili terimler

### 3.2.1 Sistem

Birbiri ile ilgili olan veya karşılıklı etkileşimde bulunan elemanlar takımı.

### 3.2.2 Yönetim sistemi

Politika ve hedefleri oluşturmak ve bu hedefleri gerçekleştirmek için kullanılan **sistem** (Madde 3.2.1).

**Not -** Bir **kuruluşun** (Madde 3.3.1) yönetim sistemi, bir **kalite yönetim sistemi** (Madde 3.2.3), bir mali yönetim sistemi veya bir çevre yönetim sistemi gibi farklı yönetim sistemlerini içerebilir.

### 3.2.3 Kalite yönetim sistemi

Bir **kuruluşu** (Madde 3.3.1) **kalite** (Madde 3.1.1) açısından yönlendiren ve kontrol eden **yönetim sistemi** (Madde 3.2.2).

### 3.2.4 Kalite politikası

Bir **kuruluşun** (Madde 3.3.1) **üst yönetimi** (Madde 3.2.7) tarafından kabul edilen, bağlayıcı olarak yazılı beyan edilen **kalite** (Madde 3.1.1) ile ilgili bütün amaçları ve yönlendirmesi.

**Not 1 -** Genellikle kalite politikası, kuruluşun genel politikası ile tutarlıdır ve **kalite hedeflerinin** ( Madde 3.2.5) oluşturulması için bir çerçeve sağlar.

**Not 2 -** Bu standardda belirtilen **kalite yönetim prensipleri** (Madde 0.2) kalite politikasının oluşturulması için bir temel oluşturabilir.

### 3.2.5 Kalite hedefi

**Kalite** (Madde 3.1.1) ile ilgili olarak aranan veya amaçlanan husus.

**Not 1 -** Kalite hedefleri genellikle kuruluşun **kalite politikasına** (Madde 3.2.4) dayandırılır.

**Not 2 -** Kalite hedefleri genellikle **kuruluşun** (Madde 3.3.1) ilgili fonksiyon ve seviyeleri için belirlenir.

### 3.2.6 Yönetim

Bir **kuruluşun** (Madde 3.3.1) sevk ve idaresi için koordine edilmiş faaliyetler.

**Not -** “Yönetim” terimi, bazen, kuruluşun yönetiminden sorumlu ve yetkili kişi veya kişiler grubu anlamında kullanılır. “Yönetim” bu anlamda kullanıldığında yukarıda tarif edilen “yönetim” kavramı ile karıştırılmaması için daima bir niteleyici ile beraber kullanılmalıdır. Örneğin, “yönetim yapmalıdır” yerine “**üst yönetim yapmalıdır**” (Madde 3.2.7) kullanılması gibi.

### 3.2.7 Üst yönetim

Bir **kuruluşu** (Madde 3.3.1) en üst seviyede sevk ve idare eden kişi veya kişiler grubu.

### 3.2.8 Kalite yönetimi

Bir **kuruluşun** (Madde 3.3.1) **kalite** (Madde 3.1.1) bakımından sevk ve idaresi için koordine edilmiş faaliyetler.

**Not -** Kalite bakımından sevk ve idare, genellikle **kalite politikasının** (Madde 3.2.4) oluşturulması ve **kalite hedefleri** (Madde 3.2.5), **kalite planlaması** (Madde 3.2.9), **kalite kontrol** (Madde 3.2.10), **kalite güvence** (Madde 3.2.11) ve **kalite iyileştirmesini** (Madde 3.2.12) içerir.

### 3.2.9 Kalite plânlaması

**Kalite yönetiminin** (Madde 3.2.8), **kalite hedeflerinin** (Madde 3.2.5) oluşturulmasına odaklanan ve kalite hedeflerinin gerçekleştirilmesi için gerekli iş **proseslerini** (Madde 3.4.1) ve ilgili kaynaklarını belirleyen bölümü.

**Not - Kalite plânlarının** (Madde 3.7.5) oluşturulması, kalite planlamasının bir parçası olabilir.

### 3.2.10 Kalite kontrol

**Kalite yönetiminin** (Madde 3.2.8), kalite şartlarının gerçekleştirilmesine odaklanan bölümü.

### 3.2.11 Kalite güvence

**Kalite yönetiminin** (Madde 3.2.8), kalite şartlarının gerçekleştirilmesi için güvence sağlamaya odaklanan bölümü.

### 3.2.12 Kalite iyileştirme

**Kalite yönetiminin** (Madde 3.2.8), kalite şartlarının gerçekleştirilmesi yeteneğini artırmaya odaklanan bölümü.

**Not -** Şartlar, **etkinlik** (Madde 3.2.14), **verimlilik** (Madde 3.2.15) veya **izlenebilirlik** (Madde 3.5.4) gibi herhangi bir konuyla ilgili olabilir.

### 3.2.13 Sürekli iyileştirme

**Şartların** (Madde 3.1.2) yerine getirilmesi yeteneğinin artırılması için tekrar edilen faaliyet.

**Not -** Hedeflerin oluşturulması ve iyileştirme için fırsatların aranması **prosesi** (Madde 3.4.1), **tetkik bulgularının** (Madde 3.9.5) ve **tetkik sonuçlarının** (Madde 3.9.6) kullanımından, verilerin analizinden, yönetim **gözden geçirmelerden** (Madde 3.8.7) veya diğer yollardan faydalanan ve genellikle **düzeltilici faaliyeti** (Madde 3.6.5) ve **önleyici faaliyeti** (Madde 3.6.4) başlatan bir sürekli iyileştirme prosesidir.

### 3.2.14 Etkinlik

Planlanmış faaliyetleri gerçekleştirme ve planlanmış sonuçlara ulaşma derecesi.

### 3.2.15 Verimlilik

Elde edilen sonuçlar ile kullanılan kaynaklar arasındaki ilişki.

## 3.3 Kuruluş ile ilgili terimler

### 3.3.1 Kuruluş

Sorumlulukları, yetkileri ve ilişkileri düzenlenmiş çalışan kişiler ve tesisler grubu.

**Örnek-** Şirket, ortaklık, firma, teşebbüs, enstitü, hayır kurumu, tüccar, birlik veya bunların bir parçası veya birleşimi.

**Not 1 -** Düzenleme, genellikle düzenli bir yapı şeklindedir.

**Not 2 -** Bir kuruluş, özel veya kamu kuruluşu olabilir.

**Not 3 -** Bu tarif, **kalite yönetim sistemi** (Madde 3.2.3) standartlarının amaçları için geçerlidir. "Kuruluş" terimi, ISO/IEC Guide 2'de farklı tarif edilmiştir.

### 3.3.2 Kuruluş yapısı

Çalışanlar arasındaki sorumlulukların, yetkilerin ve ilişkilerin düzenlenmesi.

**Not 1 -** Düzenleme, genellikle düzenli bir yapı şeklindedir.

**Not 2 -** Kuruluş yapısı resmi olarak, sıklıkla bir **kalite el kitabında** (Madde 3.7.4) veya bir **projenin** (Madde 3.4.3) **kalite plânında** (Madde 3.7.5) verilir.

**Not 3 -** Bir kuruluş yapısının kapsamı, dış **kuruluşlarla** (Madde 3.3.1) ilgili arayüzleri içerebilir.

### 3.3.3 Altyapı

<kuruluş> Bir **kuruluşun** (Madde 3.3.1) faaliyet göstermesi için gerekli olan tesisler, donanım ve hizmetler sistemi.

### 3.3.4 Çalışma ortamı

İşin yapılması sırasında etkisi altında bulunulan şartlar grubu.

**Not -** Şartlar, fiziksel, sosyal, psikolojik veya çevre faktörlerini (sıcaklık, bilgi ve uyarı işaretleri, ergonomi ve atmosferik bileşim) içerir.

### 3.3.5 Müşteri

**Ürünü** (Madde 3.4.2) alan **kuruluş** (Madde 3.3.1) veya kişi.

**Örnek-** Tüketici, müşteri, nihai kullanıcı, perakendeci, yararlanan veya satın alan.

**Not-** Müşteri, kuruluşun içinden veya dışından olabilir.

### 3.3.6 Tedarikçi

**Ürünü** (Madde 3.4.2) sağlayan **kuruluş** (Madde 3.3.1) veya kişi.

**Örnek-** Bir ürünün üreticisi, dağıtıcısı, perakendecisi veya satıcısı veya bir hizmet veya bilginin sağlayıcısı.

**Not 1 -** Bir tedarikçi, kuruluşun içinden veya dışından olabilir.

**Not 2** - Bir sözleşme durumunda tedarikçi, bazen “yüklenici” olarak adlandırılabilir.

### 3.3.7 İlgili taraf

Bir **kuruluşun** (Madde 3.3.1) performansından veya başarısından bir fayda sağlayan kişi veya grup.

**Örnek- Müşteriler** (Madde 3.3.5), mal sahipleri, kuruluştaki çalışanlar, **tedarikçiler** (Madde 3.3.6), bankerler, sendikalar, ortaklar veya toplum.

**Not-** Grup, bir kuruluştan, kuruluşun bir bölümünden veya birden fazla kuruluştan oluşabilir.

### 3.3.8 Sözleşme

Bağlayıcı mutabakat

**Not** - Sözleşme kavramı bu standarda genel anlamda tarif edilmiştir. Bu kelimenin kullanımı diğer ISO dokümanlarında daha özel anlamlar taşıyabilir.

## 3.4 Proses ve ürün ile ilgili terimler

### 3.4.1 Proses

Girdileri çıktılara dönüştüren birbirleri ile ilgili olan veya etkileşimde bulunan faaliyetler dizisi.

**Not 1** - Genellikle bir prosesin girdileri, diğer proseslerin çıktılarıdır.

**Not 2 - Kuruluşun** (Madde 3.3.1) prosesleri, genellikle katma değer yaratacak şekilde planlanır ve kontrollü şartlar altında gerçekleştirilir.

**Not 3** - Son **ürünün** (Madde 3.4.2) **uygunluğunun** (Madde 3.6.1) hemen veya ekonomik olarak doğrulanmadığı bir proses sıklıkla “özel proses” olarak adlandırılır.

### 3.4.2 Ürün

Bir **prosesin** (Madde 3.4.1) sonucu.

**Not 1** - Dört genel ürün kategorisi vardır. Bunlar aşağıda verilmiştir:

- Hizmetler (örneğin, taşımacılık),
- Yazılım (örneğin, bilgisayar programı, sözlük),
- Donanım (örneğin, motorun mekanik kısmı),
- İşlenmiş malzemeler (örneğin, yağlama yağı).

Bir çok ürün, farklı genel ürün kategorilerine ait parçalar içerir. Bu takdirde ürünün hizmet mi, yazılım mı, donanım mı veya işlenmiş malzeme mi olduğu, baskın parçaya göre belirlenir. Örneğin, sunulan “otomobil” ürünü donanımdan (örneğin, lastikler), işlenmiş malzemelerden (örneğin, yakıt, soğutma sıvısı), yazılımdan (örneğin, motor kontrol yazılımı, sürücü el kitabı) ve hizmetten (örneğin, satıcı tarafından sağlanan kullanıma ilişkin açıklamaları) oluşur.

**Not 2** - Hizmet, **tedarikçi** (Madde 3.3.6) ve **müşteri** (Madde 3.3.5) arasındaki arayüzde gerçekleştirilmesi gereken en az bir faaliyetin sonucudur ve genellikle soyuttur. Bir hizmetin sağlanması aşağıdakileri içerebilir:

- Müşteri tarafından sağlanan ve somut bir ürün üzerinde yapılan faaliyet (örneğin, otomobil tamiri),
- Müşteri tarafından sağlanan ve soyut bir ürün üzerinde yapılan faaliyet (örneğin, gelir beyanı üzerine vergi iadesi hazırlanması),
- Soyut bir ürünün teslimi (örneğin, bilginin aktarımı bağlamında bilgi verilmesi),
- Müşteri için ortam yaratma (örneğin, otellerde ve lokantalarda).

Yazılım bilgiden oluşur, genellikle soyuttur ve yaklaşımlar, işlemler veya **prosedürler** (Madde 3.4.5) şeklinde olabilir.

Donanım genellikle somuttur ve miktarı sayılabilir bir **karakteristiktir** (Madde 3.5.1). İşlenmiş malzemeler genellikle somuttur ve miktarı adetle ifade edilemeyen bir karakteristiktir. Donanım ve işlenmiş malzemeler, sıklıkla mal olarak adlandırılır.

**Not 3 - Kalite güvence** (Madde 3.2.11), esas olarak amaçlanan ürün üzerine odaklanır.

### 3.4.3 Proje

Başlangıç ve bitiş tarihleri olan koordine ve kontrol edilen bir dizi faaliyetten oluşan, zaman, maliyet ve kaynak kısıtları gibi belirli **şartlara** (Madde 3.1.2) uyarak amaca ulaşmak için yapılan tek bir **proses** (Madde 3.4.1).

**Not 1** - Bir proje, daha büyük bir proje yapısının bir bölümünü oluşturabilir.

**Not 2** - Bazı projelerde, proje ilerledikçe, hedefler geliştirilerek netleştirilir ve ürün **karakteristikleri** (Madde 3.5.1) de geliştirilerek tarif edilir.

**Not 3** - Bir projenin çıktısı, **ürünün** (Madde 3.4.2) bir veya birkaç birimi olabilir.

**Not 4** - ISO 10006:2003'ten alınmıştır.

### 3.4.4 Tasarım ve geliştirme

**Şartları** (Madde 3.1.2), belirtilmiş **karakteristiklere** (Madde 3.5.1) veya bir **ürünün** (Madde 3.4.2) veya bir **prosesin** (Madde 3.4.1) veya bir **sistemin** (Madde 3.2.1) **şartnamesine** (Madde 3.7.3) dönüştüren **prosesler** (Madde 3.4.1) takımı.

**Not 1** - "Tasarım" ve "geliştirme" terimleri bazen eş anlamlı olarak ve bazen tasarım ve geliştirme prosesinin çeşitli aşamalarını tanımlamak için kullanılır.

**Not 2** - Tasarlanan ve geliştirilen şeyin yapısını belirtmek için bir niteleyici kullanılabilir (örneğin, ürün tasarımı ve geliştirmesi veya proses tasarımı ve geliştirmesi).

### 3.4.5 Prosedür

Bir **prosesin** (Madde 3.4.1) veya bir faaliyetin yürütülmesi için belirlenmiş yol.

**Not 1** - Prosedürler, dokümante edilmiş olabilir veya olmayabilir.

**Not 2** - Bir prosedür dokümante edildiğinde, "yazılı prosedür" veya "dokümante edilmiş prosedür" ifadesi sıklıkla kullanılır. Bir prosedürü içeren **doküman** (Madde 3.7.2) "prosedür dokümanı" olarak adlandırılabilir.

## 3.5 Karakteristikler ile ilgili terimler

### 3.5.1 Karakteristik

Ayırt edici özellik.

**Not 1** - Bir karakteristik yapısal olabilir veya tayin edilmiş olabilir.

**Not 2** - Bir karakteristik nitel veya nicel olabilir.

**Not 3** - Aşağıdaki gibi çeşitli karakteristik sınıfları vardır:

- Fiziksel (örneğin, mekanik, elektriksel, kimyasal ve biyolojik karakteristikler);
- Duyusal (örneğin, koku alma, dokunma, tatma, görme ve duyma ile ilgili);
- Davranış ile ilgili (örneğin, nezaket, dürüstlük, doğruluk);
- Zamana ait (örneğin, dakiklik, güvenilirlik, bulunabilirlik);
- Ergonomik (örneğin, fizyolojik karakteristik veya insan güvenliği ile ilgili);
- Fonksiyonel (örneğin, bir uçağın azami hızı).

### 3.5.2 Kalite karakteristiği

Bir **ürünün** (Madde 3.4.2), **prosesin** (Madde 3.4.1) veya **sistemin** (Madde 3.2.1) bir **şartla** (Madde 3.1.2) ilgili yapısal **karakteristiği** (Madde 3.5.1).

**Not 1** - Yapısal, bir şeyde özellikle kalıcı bir karakteristik olarak bulunan anlamındadır.

**Not 2** - Bir ürün, proses veya sistem için tayin edilmiş bir karakteristik o ürünün, prosesin veya sistemin kalite karakteristiği değildir (örneğin, bir ürünün fiyatı, bir ürünün sahibi).

### 3.5.3 Güvenilebilirlik

Yararlanabilirlik performansını ve onun etkileyen faktörleri, güvenilirlik performansını, bakımı yapılabilirlik performansını ve bakım destek performansını açıklamak üzere kullanılan ortak bir terim.

**Not** - Güvenilebilirlik, nicel olmayan terimlerde yalnız genel açıklamalar için kullanılır.

[IEC 60050-191:1990]

### 3.5.4 İzlenebilirlik

Söz konusu olan bir nesnenin geçmişe ilişkin bilgilerini, uygulamasını ve bulunduğu yeri izleme yeteneği

**Not 1** – Söz konusu olan bir **ürün** (Madde 3.4.2) ise izlenebilirlik;

- Malzemelerin veya parçaların menşei,
- Prosesten geçirme tarihçesi ve
- Teslimattan sonra ürünün dağıtımı ve yeri

ile ilgili olabilir.

**Not 2** - Metroloji alanında VIM:1993, Madde 6.10'daki tarif kabul edilen tariftir.

## 3.6 Uygunluk ile ilgili terimler

### 3.6.1 Uygunluk

Bir **şartın** (Madde 3.1.2) yerine getirilmesi.

**Not** - İngilizce'de "conformance" terimi "conformity" terimi ile eş anlamlıdır ancak artık kullanılmamaktadır. (Bu açıklama, standardın orjinal metni ile paralellik sağlamak amacıyla verilmiştir.)

### 3.6.2 Uygunsuzluk

Bir **şartın** (Madde 3.1.2) yerine getirilmemesi.

### 3.6.3 Kusur

Amaçlanan veya belirlenen bir kullanım ile ilgili bir **şartın** (Madde 3.1.2) yerine getirilmemesi.

**Not 1** - Özellikle ürün sorumluluğu konularıyla ilgili olan yasal çağrışımlar sebebiyle kusur ve **uygunsuzluk** (Madde 3.6.2) kavramları arasındaki fark önemlidir. Bunun sonucu olarak, "kusur" terimi azami dikkatle kullanılmalıdır.

**Not 2** - **Müşterinin** (Madde 3.3.5) öngördüğü gibi amaçlanan kullanım, **tedarikçi** (Madde 3.3.6) tarafından sağlanan kullanım ve bakım talimatları gibi bilginin yapısından etkilenebilir.

### 3.6.4 Önleyici faaliyet

Potansiyel bir **uygunsuzluğun** (Madde 3.6.2) sebebinin veya istenmeyen diğer potansiyel durumların ortadan kaldırılması için yapılan faaliyet.

**Not 1** - Potansiyel bir uygunsuzluğun birden fazla sebebi olabilir.

**Not 2** - Önleyici faaliyet oluşumu önlemek için yapılırken, **düzeltilici faaliyet** (Madde 3.6.5) tekrarı önlemek için yapılır.

### 3.6.5 Düzeltici faaliyet

Saptanmış bir **uygunsuzluğun** (Madde 3.6.2) sebebinin veya istenmeyen diğer durumların ortadan kaldırılması için yapılan faaliyet.

**Not 1** - Bir uygunsuzluğun birden fazla sebebi olabilir.

**Not 2** - Düzeltici faaliyet tekrarı önlemek için yapılırken, **önleyici faaliyet** (Madde 3.6.4) oluşumu önlemek için yapılır.

**Not 3** - **Düzeltilme** (Madde 3.6.6) ile **düzeltilici faaliyet** arasında fark vardır.

### 3.6.6 Düzeltme

Saptanmış bir **uygunsuzluğu** (Madde 3.6.2) gidermek için yapılan faaliyet.

**Not 1** - Bir düzeltme, bir **düzeltilici faaliyet** (Madde 3.6.5) ile birlikte yapılabilir.

**Not 2** - Bir düzeltme, örneğin **yeniden işleme** (Madde 3.6.7) veya **yeniden derecelendirme** (Madde 3.6.8) olabilir.

### 3.6.7 Yeniden işleme

Uygun olmayan bir **ürünü** (Madde 3.4.2), **şartlara** (Madde 3.1.2) uygun hale getirmek için yapılan faaliyet.



**Not** - Yeniden işlemenin aksine, **tamir** (Madde 3.6.9) uygun olmayan ürünün parçalarını etkileyebilir veya değiştirebilir.

### 3.6.8 Yeniden derecelendirme

Uygun olmayan bir **ürünü** (Madde 3.4.2), başlangıç şartlarından farklı **şartlara** (Madde 3.1.2) uygun hale getirmek için yapılan **derece** (Madde 3.1.3) değişikliği.

### 3.6.9 Tamir

Uygun olmayan bir **ürünü** (Madde 3.4.2), amaçlanan kullanım için kabul edilebilir duruma getirmek amacıyla yapılan faaliyet.

**Not 1** - Tamir, önceden uygun olan bir ürünü yeniden kullanılabilir hale getirmek için, örneğin bakımın bir parçası olarak, yapılan onarım faaliyetini de içerir.

**Not 2** - Yeniden işlemenin (Madde 3.6.7) aksine, tamir uygun olmayan ürünün parçalarını etkileyebilir veya değiştirebilir.

### 3.6.10 Hurdaya ayırma

Uygun olmayan bir **ürünün** (Madde 3.4.2), başlangıçta amaçlanan şekilde kullanımını önlemek için yapılan faaliyet.

**Örnek**- Geri dönüşüm, imha.

**Not** - Uygun olmayan bir hizmet verilmesi durumunda, hizmetin durdurulması ile kullanım önlenir.

### 3.6.11 Özel izin

Belirlenen **şartlara** (Madde 3.1.2) uymayan bir **ürünün** (Madde 3.4.2) serbest bırakılması veya kullanımı için verilen izin.

**Not** - Genellikle özel izin, ürün miktarı veya mutabık kalınan zaman için belirlenmiş sınırlar içerisindeki uygun olmayan **karakteristiklere** (Madde 3.5.1) sahip bir ürünün teslimatı ile sınırlıdır.

### 3.6.12 Sapma izni

Bir **ürünün** (Madde 3.4.2) gerçekleştirilmeden önce başlangıçta belirlenen **şartlarından** (Madde 3.1.2) sapması için verilen izin.

**Not** - Genellikle bir sapma izni, ürünün sınırlı bir miktarı veya belirli bir süre için ve belirli bir kullanım için verilir.

### 3.6.13 Serbest bırakma

Bir **prosesin** (Madde 3.4.1) bir sonraki aşamasına geçmek için verilen izin.

**Not** - İngilizce'de bilgisayar yazılımı bağlamında "release" terimi, sıklıkla yazılımın bir sürümü anlamında kullanılır. (Bu açıklama, standardın orjinal metni ile paralellik sağlamak amacıyla verilmiştir.)

## 3.7 Dokümantasyon ile ilgili terimler

### 3.7.1 Bilgi

Anlamlı veri.

### 3.7.2 Doküman

**Bilgi** (Madde 3.7.1) ve onu destekleyen ortam.

**Örnek**- **Kayıt** (Madde 3.7.6), **şartname** (Madde 3.7.3), prosedür dokümanı, çizim, rapor, standard.

**Not 1** - Ortam; kağıt, manyetik, elektronik veya optik bilgisayar disk, fotoğraf veya ana numune, veya bunların birleşimi olabilir.

**Not 2** - Bir dokümanlar topluluğu, örneğin şartnameler ve kayıtlar, sıklıkla "dokümantasyon" olarak adlandırılır.

**Not 3** - Bazı **şartlar** (Madde 3.1.2) (örneğin, okunabilirlik şartı) bütün doküman tiplerine uygulanır ancak şartnameler (örneğin, revizyon kontrolü şartı) ve kayıtlar (örneğin, geriye alınabilme şartı) için farklı şartlar olabilir.

### 3.7.3 Şartname

**Şartları** (Madde 3.1.2) belirten **doküman** (Madde 3.7.2).

**Not-** Bir şartname faaliyetlerle (örneğin, prosedür dokümanı, proses şartnamesi ve deney şartnamesi) veya **ürünlerle** (Madde 3.4.2) (örneğin, ürün şartnamesi, performans şartnamesi veya çizim) ilgili olabilir.

### 3.7.4 Kalite el kitabı

Bir **kuruluşun** (Madde 3.3.1) **kalite yönetim sistemini** (Madde 3.2.3) belirleyen **doküman** (Madde 3.7.2).

**Not -** Kuruluşların büyüklüğü ve karmaşıklığına uygun olarak kalite el kitaplarının yapısı ve ayrıntısı değişkenlik gösterebilir.

### 3.7.5 Kalite plânı

Belirli bir **projeye** (Madde 3.4.3), **ürüne** (Madde 3.4.2), **proses** (Madde 3.4.1) veya sözleşmeye hangi **prosedürlerin** (Madde 3.4.5) ve ilgili kaynakların kim tarafından ve ne zaman uygulanacağını belirleyen **doküman** (Madde 3.7.2).

**Not 1 -** Genellikle bu prosedürler, kalite yönetim prosesleri ve ürün gerçekleştirme prosesleri ile ilgili olanları içerir.

**Not 2 -** Bir kalite plânı sıklıkla **kalite el kitabının** (Madde 3.7.4) bölümlerine veya prosedür dokümanlarına atıf yapar.

**Not 3 -** Bir kalite plânı, genellikle, **kalite plânlamasının** (Madde 3.2.9) sonuçlarından biridir.

### 3.7.6 Kayıt

Elde edilen sonuçları belirten veya gerçekleştirilen faaliyetin delillerini sağlayan **doküman** (Madde 3.7.2).

**Not 1 -** Kayıtlar, örneğin **izlenebilirliği** (Madde 3.5.4) dokümante etmek için ve **doğrulamanın** (Madde 3.8.4), **önleyici faaliyetin** (Madde 3.6.4) ve **düzeltilici faaliyetin** (Madde 3.6.5) delillerini sağlamak için kullanılabilir.

**Not 2 -** Genellikle kayıtların revizyon kontrollü olması gerekmez.

## 3.8 İnceleme ile ilgili terimler

### 3.8.1 Objektif delil

Bir şeyin doğruluğunu veya varlığını destekleyen veri.

**Not -** Objektif delil, gözlem, ölçüm, **deney** (Madde 3.8.3) veya diğer araçlarla elde edilebilir.

### 3.8.2 Muayene

Uygun olduğunda ölçme, deney veya mastarlama ile desteklenen gözlem ve hüküm verme ile yapılan uygunluk değerlendirmesi.

[ISO/IEC Guide 2]

### 3.8.3 Deney

Bir veya daha çok **karakteristiğin** (Madde 3.5.1) bir **prosedüre** (Madde 3.4.5) göre tayin edilmesi.

### 3.8.4 Doğrulama

**Objektif delilin** (Madde 3.8.1) sağlanması yolu ile belirlenen **şartların** (Madde 3.1.2) yerine getirildiğinin teyidi.

**Not 1 -** "Doğrulanmış" terimi, karşılık gelen statüyü belirtmek için kullanılır.

**Not 2 -** Teyit aşağıdaki gibi faaliyetleri kapsayabilir;

- Alternatif hesaplamaların yapılması,
- Onaylanmış benzer tasarım şartnamesi ile yeni tasarım **şartnamesinin** (Madde 3.7.3) karşılaştırılması,
- Deneilerin yapılması ve gösterimler,
- Yayından önce dokümanların gözden geçirilmesi.

### 3.8.5 Geçerli kılma

**Objektif delil** (Madde 3.8.1) sağlanması yolu ile belirli bir kullanım amacı ve uygulama için **şartların** (Madde 3.1.2) yerine getirildiğinin teyidi.

**Not 1** - "Geçerli kılınmış" terimi, karşılık gelen statüyü belirtmek için kullanılır.

**Not 2** - Geçerlilik için kullanım şartları, simüle edilmiş veya gerçek olabilir.

### 3.8.6 Nitelendirme prosesi

Belirlenen **şartları** (Madde 3.1.2) yerine getirme yeteneğini göstermek üzere yapılan **proses** (Madde 3.4.1).

**Not 1** - "Nitelendirilmiş" terimi, karşılık gelen statüyü belirtmek için kullanılır.

**Not 2** - Nitelendirme kişilerle, **ürünlerle** (Madde 3.4.2), proseslerle veya **sistemlerle** (Madde 3.2.1) ilgili olabilir.

**Örnek**- Tetkikçi nitelendirme prosesi, malzeme nitelendirme prosesi.

### 3.8.7 Gözden geçirme

Oluşturulan hedeflere ulaşmak amacıyla ele alınan konunun uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini (Madde 3.2.14) tayin etmek için yapılan faaliyet.

**Not** - Gözden geçirme, **verimliliğin** (Madde 3.2.15) tayinini de içerebilir.

**Örnek** -Yönetimin gözden geçirmesi, tasarım ve geliştirmenin gözden geçirilmesi, müşteri şartlarının gözden geçirilmesi ve uygunsuzluğun gözden geçirilmesi.

## 3.9 Tetkik ile ilgili terimler

### 3.9.1 Tetkik

**Tetkik kriterlerinin** (Madde 3.9.3) yerine getirilme derecesini belirlemek amacıyla **tetkik delilini** (Madde 3.9.4) elde etmek ve objektif olarak değerlendirmek için yapılan sistematik, bağımsız ve dokümente edilmiş **proses** (Madde 3.4.1).

**Not 1** Bazen birinci taraf tetkiki olarak da adlandırılan iç tetkikler, **kuruluşun** (Madde 3.3.1) yönetim gözden geçirmesi ile diğer iç amaçları için kendisi veya kendi adına başkası tarafından yapılır ve **uygunluk** (Madde 3.6.1) beyanı için temel oluşturabilir. Çoğu durumda, özellikle küçük kuruluşlarda bağımsızlık, tetkik edilen faaliyetin sorumluluğundan serbest olunması ile gösterilebilir..

**Not 2** - Dış tetkikler, genellikle ikinci taraf veya üçüncü taraf tetkikler olarak adlandırılan tetkikleri içerir. İkinci taraf tetkikleri, kuruluştan fayda sağlayan taraflar, **müşteri** (Madde 3.3.5) veya onların adına başkaları tarafından yapılır. Üçüncü taraf tetkikleri, bağımsız dış kuruluşlar tarafından yapılır. Bu kuruluşlar, ISO 9001veya ISO 14001 standartları gibi şartlara uygunluk belgesi veya tescili sağlarlar.

**Not 3** - İki veya daha fazla **yönetim sistemi** (Madde 3.2.2) beraber tetkik edildiğinde, bu tetkik "birleştirilmiş tetkik" olarak adlandırılır.

**Not 4** - Bir kuruluşun, iki veya daha fazla **tetkik kuruluşu** (Madde 3.9.8) tarafından birlikte tetkik edilmesi ortak tetkik olarak adlandırılır.

### 3.9.2 Tetkik programı

Belirli bir zaman periyodu için planlanan ve belirli bir amaç doğrultusunda yönetilen bir veya birden fazla tetkik grubu.

**Not** - Bir tetkik programı, tetkiklerin planlanması, organize edilmesi ve yürütülmesi için gerekli olan bütün faaliyetleri içerir.

### 3.9.3 Tetkik kriterleri

Politikaların, **prosedürlerin** (Madde 3.4.5) veya **şartların** (Madde 3.1.2) bütünü.

**Not** - Tetkik kriterleri, mukayese edilen **tetkik deliline** (Madde 3.9.4) göre referans olarak kullanılır.

### 3.9.4 Tetkik delili

Doğrulanabilir tetkik kriterlerine ilişkin **kayıtlar** (Madde 3.7.6), olgu veya diğer **bilgi** (Madde 3.7.1) beyanları.

**Not** - Tetkik delili, nitel veya nicel olabilir.

### 3.9.5 Tetkik bulguları

**Tetkik kriterlerine** (Madde 3.9.3) göre toplanan **tetkik delillerinin** (Madde 3.9.4) değerlendirilmesinin sonuçları.

**Not** - Tetkik bulguları, tetkik şartlarına göre **uygunluğu** (Madde 3.6.1) veya **uygunsuzluğu** (Madde 3.6.2) ya da iyileştirme için fırsatları gösterebilir.

### 3.9.6 Tetkik sonucu

Tetkik hedefleri ve bütün **tetkik bulgularının** (Madde 3.9.5) değerlendirilmesini takiben **tetkik ekibi** (Madde 3.9.10) tarafından sağlanan **tetkik** (Madde 3.9.1) sonucu.

### 3.9.7 Tetkik müşterisi

**Tetkik** (Madde 3.9.1) talebinde bulunan **kuruluş** (Madde 3.3.1) veya kişi.

**Not** - Tetkiki talep eden, **tetkik edilen** (Madde 3.9.8) kuruluşlar veya tetkik istemek için mevzuattan veya sözleşmelerden gelen haklara sahip diğer **kuruluşlar** (Madde 3.3.1) olabilir.

### 3.9.8 Tetkik edilen

Tetkik edilen **kuruluş** (Madde 3.3.1).

### 3.9.9 Tetkikçi

**Tetkiki** (Madde 3.9.1) yürütme **yeterliliğine** (Madde 3.1.6 ve Madde 3.9.14) sahip kişi.

**Not** - Tetkikçi ile ilgili kişisel özellikler ISO 19011'de açıklanmıştır.

### 3.9.10 Tetkik ekibi

Gerektiğinde **teknik uzmanlar** (Madde 3.9.11) tarafından desteklenen **tetkiki** (Madde 3.9.1) yürüten bir veya daha fazla **tetkikçi** (Madde 3.9.9).

**Not 1** - Tetkik ekibindeki bir tetkikçi, tetkik ekibi lideri olarak atanır.

**Not 2** - Tetkik ekibinde eğitim alan tetkikçiler de bulunabilir.

### 3.9.11 Teknik uzman

<tetkik>**Tetkik ekibine** (Madde 3.9.10) konu ile ilgili uzmanlık veya özel bilgi sağlayan kişi.

**Not 1** - Özel bilgi veya uzmanlık, **kuruluş** (Madde 3.3.1), **proses** (Madde 3.4.1) veya tetkik edilecek faaliyet ile dil veya kültür alanlarıyla ilgilidir.

**Not 2** - Teknik uzman, tetkik ekibindeki **tetkikçi** (Madde 3.9.9) gibi davranmaz.

### 3.9.12 Tetkik planı

**Tetkik** (Madde 3.9.1) için yapılacak faaliyetlerin ve düzenlemelerin açıklaması.

### 3.9.13 Tetkikin kapsamı

**Tetkikin** (Madde 3.9.1) derecesi ve sınırları.

**Not** - Tetkikin kapsamı genellikle, kapsanan zaman periyodu kadar fiziki mahallerin, işletme birimlerinin, faaliyetlerin ve **proseslerin** (Madde 3.4.1) açıklamasını da içerir.

### 3.9.14 Yeterlilik

<tetkik> Bilgi ve beceriyi uygulamada gösterilen kişisel özellikler ve yetenek.

## 3.10 Ölçme proseslerindeki kalite yönetimi ile ilgili terimler

### 3.10.1 Ölçme yönetim sistemi

**Metrolojik teyidin** (Madde 3.10.3) ve **ölçme proseslerinin** (Madde 3.10.2) sürekli kontrolünü başarmak için gerekli olan ve birbirleriyle ilgili ve etkileşim içinde olan öğeler grubu.

### 3.10.2 Ölçme prosesi

Bir büyüklüğün değerini belirlemek için yapılan işlemler dizisi.

### 3.10.3 Metrolojik teyit

**Ölçme cihazının** (Madde 3.10.4), amaçlanan kullanıma göre **şartlara** (Madde 3.1.2) uygunluğunu sağlamak için gereken işlemler dizisi.

**Not 1** - Genellikle metrolojik teyit: kalibrasyon veya **doğrulama** (Madde 3.8.4); gerekli herhangi bir ayarlama veya tamir (Madde 3.6.9) ve takiben yeniden kalibrasyon; cihazın amaçlanan kullanımı için metrolojik şartlarla karşılaştırılması; bunların yanısıra gereken mühürleme ve etiketlemeyi içerir.

**Not 2** - Amaçlanan kullanım için ölçme cihazının uygunluğu gösterilmeden ve dokümanite edilmeden, metrolojik teyit başarılı sayılmaz.

**Not 3** - Amaçlanan kullanım için şartlar, aralık, çözünürlük, izin verilen azami hata gibi dikkate alınması gereken hususları içerir.

**Not 4** - Metrolojik şartlar, genellikle ürün şartlarından farklıdır ve ürün şartlarında belirtilmez.

### 3.10.4 Ölçme cihazı

**Ölçme prosesini** (Madde 3.10.2) gerçekleştirmek için gereken ölçme cihazı, yazılım, ölçme standardı, referans malzeme veya yardımcı teçhizat veya bunların birleşimi.

### 3.10.5 Metrolojik karakteristik

Ölçme sonuçlarını etkileyebilen ayırt edici özellik.

**Not 1 - Ölçme cihazı** (Madde 3.10.4), genellikle çeşitli metrolojik karakteristiklere sahiptir.

**Not 2** - Metrolojik karakteristikler, kalibrasyona tabi olabilir.

### 3.10.6 Metrolojik fonksiyon

**Ölçme yönetim sisteminin** (Madde 3.10.1) tanımlanması ve uygulanması için idari ve teknik sorumluluğu olan fonksiyon.

**Not** - "Tanımlama" kelimesi "belirtme" anlamındadır. Bu kelime terminolojik olarak "bir kavramı tarif etme" anlamında kullanılmaz (Bazı dillerde bu farklılık metinden açık olarak anlaşılmaz).

## Ek A (Bilgi için)

### Sözlüğün geliştirilmesinde kullanılan metodoloji

#### A.1 Giriş

ISO 9000 standartlar serisinin uygulanmasının evrenselliği;

- Teknik dil kullanılmadan teknik açıklamanın yapılmasını ve
- Kalite yönetim sistem standartlarının bütün potansiyel kullanıcıları tarafından kolaylıkla anlaşılabilir tutarlı ve uyumlaştırılmış bir sözlüğün

kullanılmasını gerektirir.

Kavramlar birbirlerinden bağımsız değildir ve kalite yönetim sistemleri alanındaki kavramlar arasındaki ilişkilerin analizi ve bunların kavram sistemleri içerisinde düzenlenmesi, tutarlı bir sözlüğün ön şartıdır. Bu tür bir analiz, bu standard ile verilen sözlüğün geliştirilmesinde kullanılmıştır. Geliştirme prosesi boyunca uygulanan kavram şemaları bilgi edinme anlamında faydalı olabileceğinden, kavramlar Madde A.4'te yeniden verilmiştir.

#### A.2 Sözlükteki bir terimin içeriği ve yerine kullanma kuralı

Kavram, diller (örneğin, Amerikan İngilizcesi ve Britanya İngilizcesindeki gibi aynı dil içerisindeki farklılıkları da içeren) arasındaki geçiş birimini oluşturur. Her bir dilde kavramın o dilde yaygın olarak anlaşılabilirliğini sağlamak için en uygun terim seçilir, diğer bir ifade ile birebir tercüme yaklaşımı uygulanmaz.

Bir tarif, kavramı belirlemek için temel olan karakteristiklerin açıklanmasından oluşur. Önemli oldukları halde açıklamaya esas olmayan kavramlarla ilgili bilgiler, bir veya daha fazla not halinde verilir.

Bir terim, küçük söz dizimi değişikliklerine bağlı olarak, bir tarifle verildiğinde metnin anlamında herhangi bir değişiklik olmamalıdır. Bu türlü bir yerine kullanma, bir tarifi doğruluğunu kontrol için basit bir yöntem sağlar. Bununla birlikte tarifi birçok terime karşılık gelecek şekilde karmaşık olduğu durumlarda, yerine koyma bir veya en fazla iki tarifi bir kerede alınması ile en iyi şekilde yapılır. Terimlerin bütünlüğünün tam olarak yerine kullanılması, sözdizimi bakımından zor olacaktır ve anlamı aktarma bakımından yardımcı olamayacaktır.

#### A.3 Kavram ilişkileri ve şematik gösterimleri

##### A.3.1. Genel

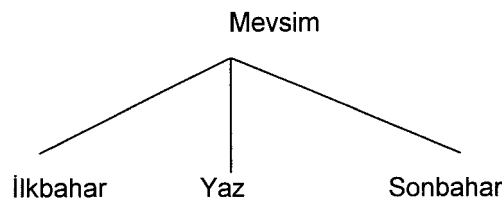
Terminoloji çalışmasında kavramlar arasındaki ilişkiler, bir türün karakteristiklerinin hiyerarşik oluşumuna dayanır. Böylece türünün adlandırılması ve kökünden veya türetilmiş kavramlardan ayıran karakteristiklerin açıklanmasıyla, kavramın en iyi tarifi oluşturulur.

Bu ekte verilen kavram ilişkilerinin üç ana şekli vardır: genel (Madde A.3.2), kısmi (Madde A.3.3) ve çağrışımlı (Madde A.3.4).

##### A.3.2. Genel ilişki

Bir hiyerarşideki alt kavramlar, üst kavramların bütün karakteristiklerini taşır ve kendilerini üst (kök) ve alt (türetilmiş) kavramlardan ayıran bu karakteristiklerin açıklamalarını içerir. Örneğin, ilkbahar, yaz, sonbahar ve kış ile mevsim arasındaki ilişki.

Genel ilişkiler, yelpaze veya oksuz bir ağaç şema ile gösterilir (Şekil A.1).

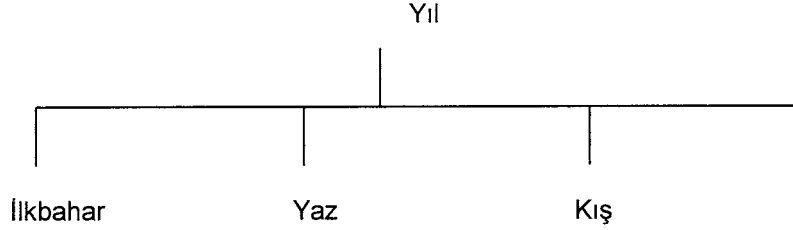


Şekil A.1 - Genel ilişkinin şematik gösterimi

### A.3.3 Kısmî ilişki

Bir hiyerarşideki alt kavramlar, üst kavramların bileşenlerini oluşturur. Örneğin, ilkbahar, yaz, sonbahar ve kış, yılın kısımları olarak tarif edilebilir. Karşılaştırma yapılırsa, güneşli havanın (yaz mevsiminin olası bir karakteristiği) yılın bir kısmı olarak tarif edilmesi uygun değildir.

Kısmi ilişkiler, oksuz bir dal ile gösterilir (Şekil A.2). Tek parçalar bir çizgi ile, çoklu parçalar çift çizgi ile gösterilir.



Şekil A.2 - Kısmi ilişkinin şematik gösterimi

### A.3.4 Çağrışimli ilişki

Çağrışimli ilişkiler, genel ve kısmi ilişkilerde var olan iyi anlatımı sağlayamaz. Ancak bir kavram sistemi içerisindeki bir kavram ile bir diğeri arasındaki ilişkinin yapısının belirlenmesinde faydalı olur. Örneğin, sebep ve sonuç, faaliyet ve yer, faaliyet ve sonuç, araç ve fonksiyon, malzeme ve ürün.

Çağrışimli ilişkiler, her iki ucunda da ok olan bir çizgi ile gösterilir (Şekil A.3).

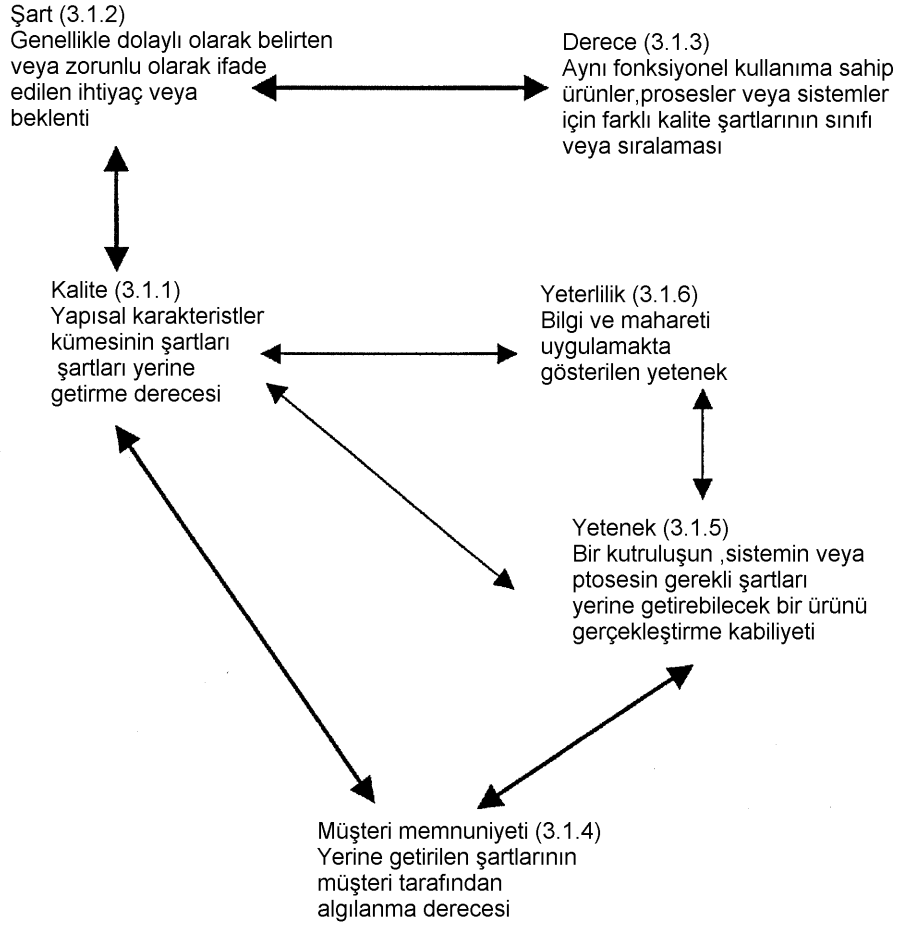


Şekil A.3 - Çağrışimli ilişkinin şematik gösterimi

## A.4 Kavram şemaları

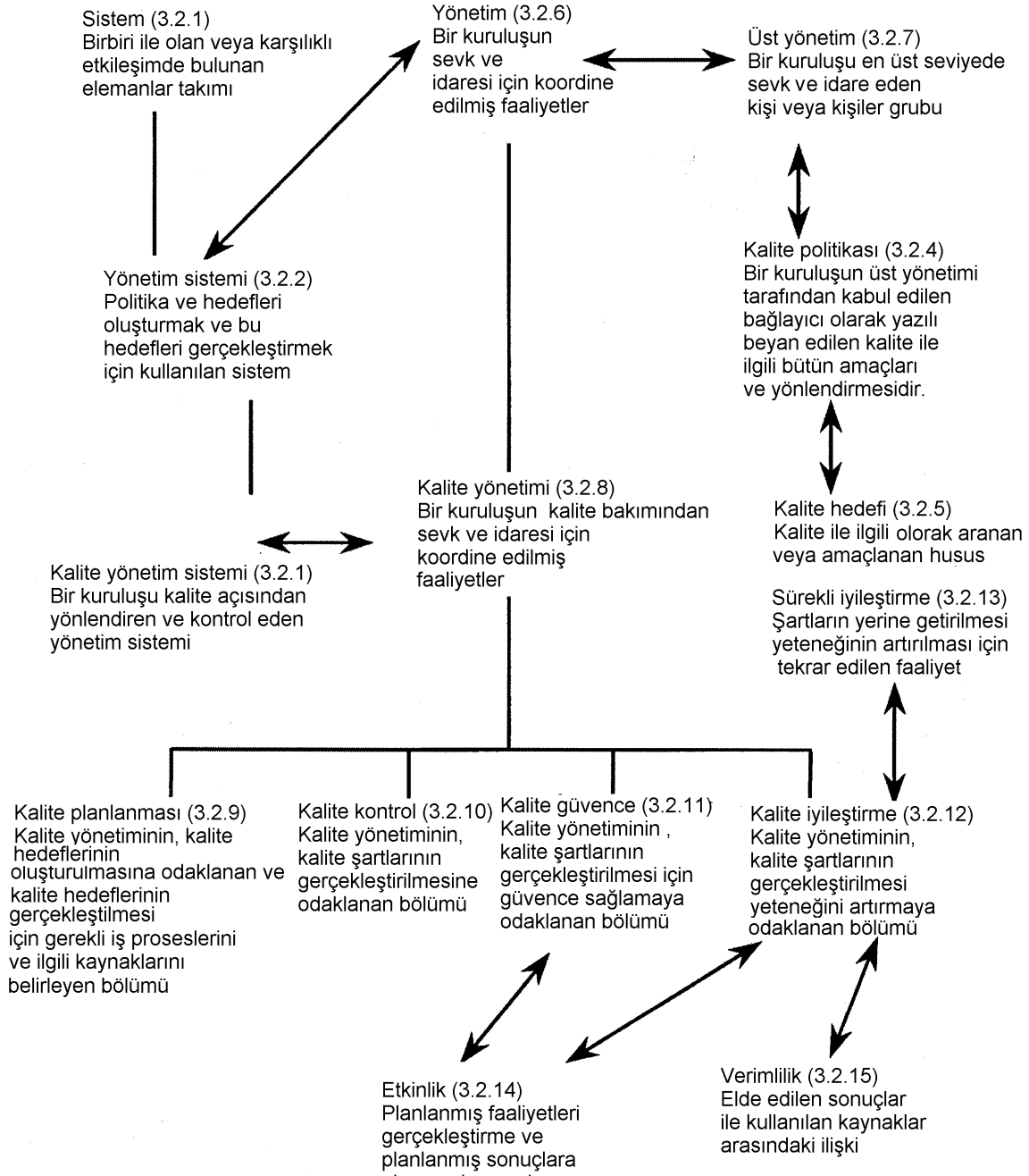
Şekil A.4 ile Şekil A.13 arasındaki şekiller, bu standardın 3ncü maddesinde konularına göre gruplandırılarak verilen kavramları gösteren kavram şemalarını içerir.

Kavram şemalarında terimlerin tarifleri tekrarlanmakla birlikte, ilgili notlar yoktur ve bu tür notlar için Madde 3'e bakılması önerilir.

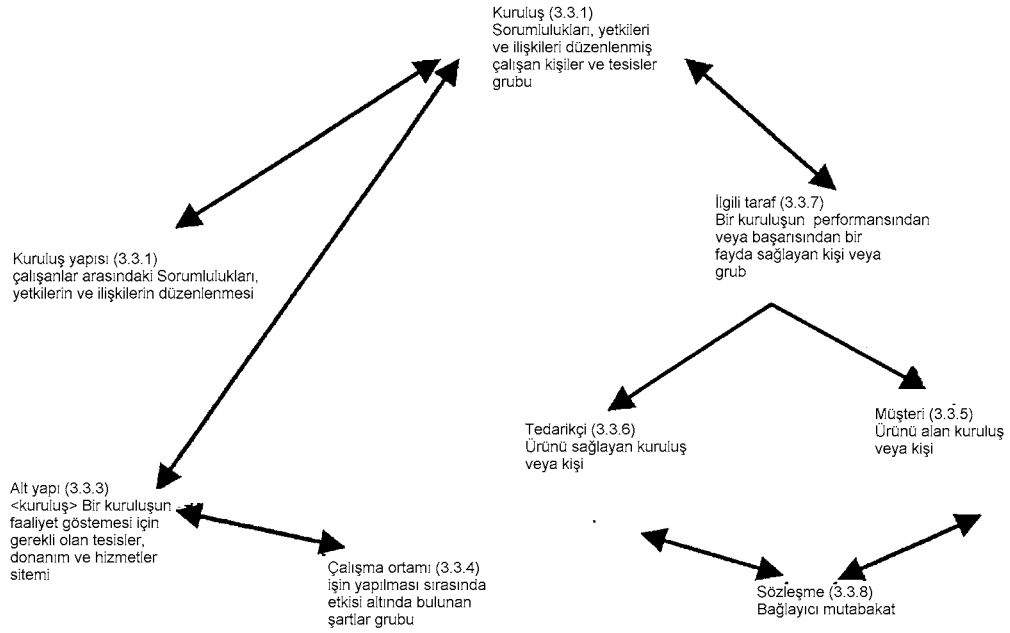


Şekil A.4 - Kalite (Madde 3.1) ile ilgili kavramlar

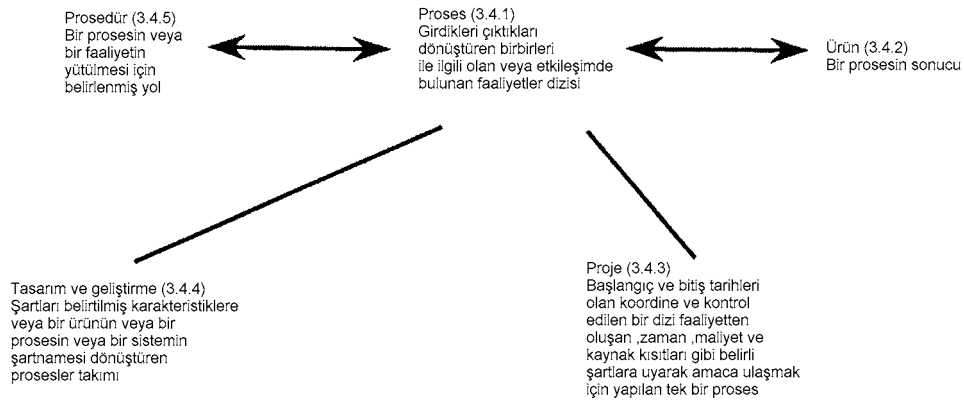




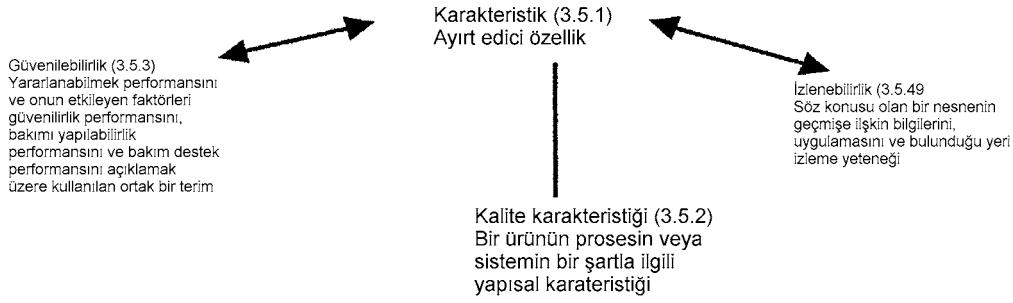
Şekil A.5 - Yönetim (Madde 3.2) ile ilgili kavramlar



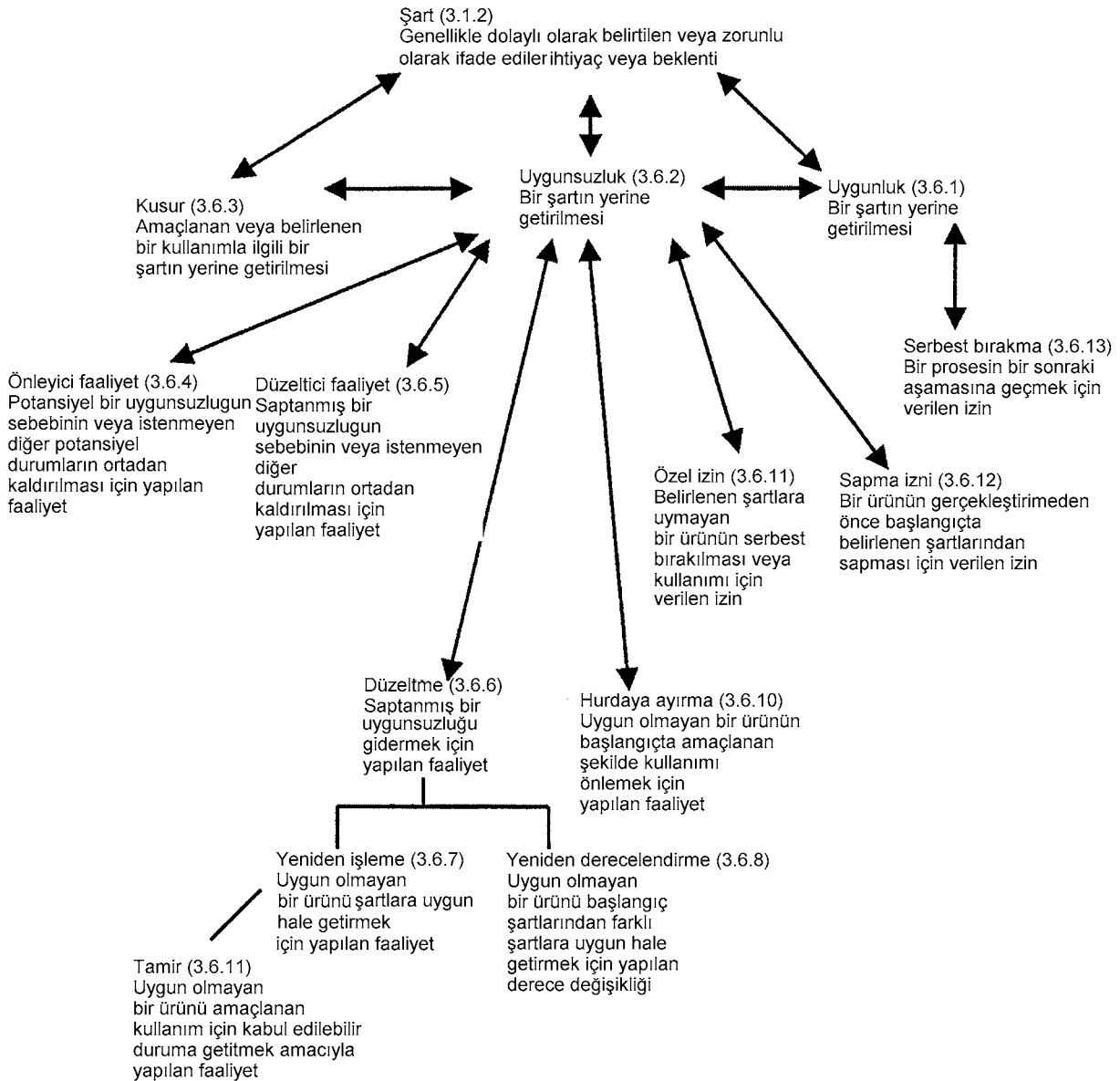
Şekil A.6 – Kuruluş (Madde 3.3) ile ilgili kavramlar



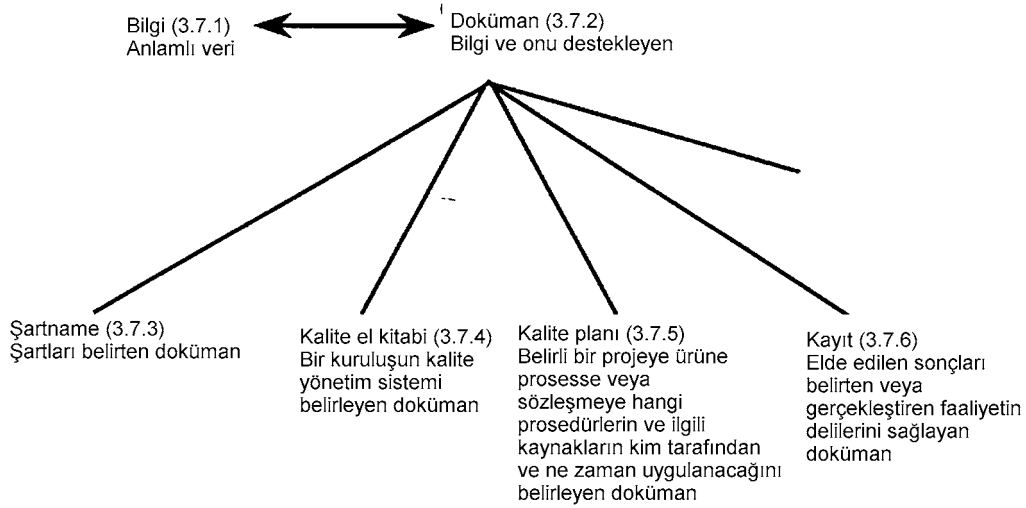
Şekil A.7 – Proses ve ürün (Madde 3.4) ile ilgili kavramlar



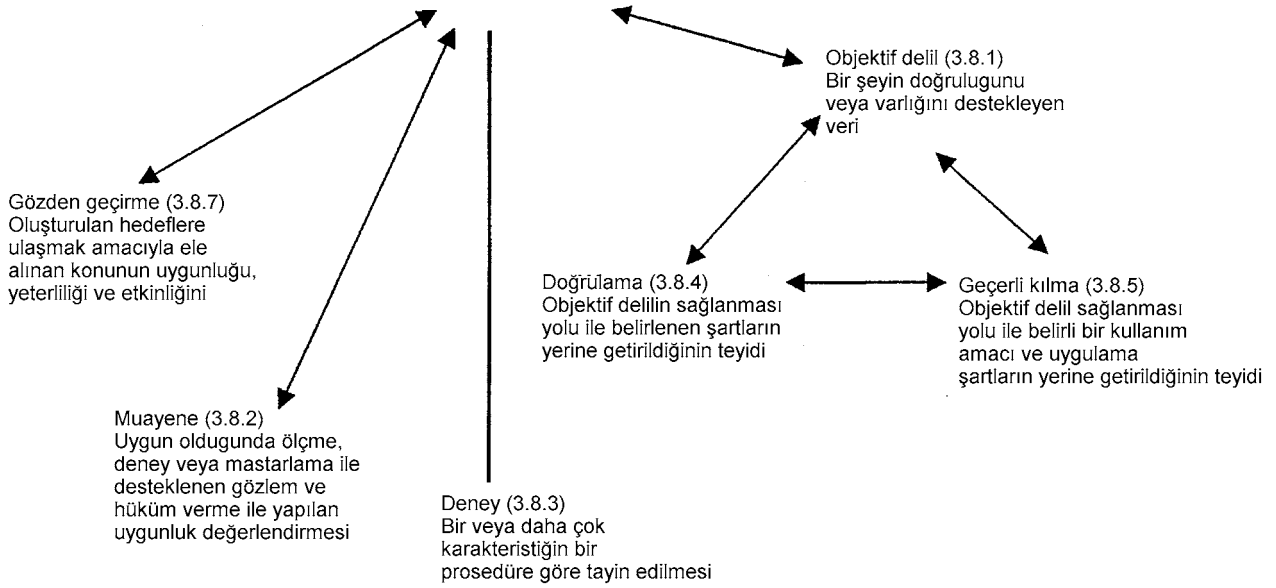
Şekil A.8 – Karakteristiklerle (Madde 3.5) ile ilgili kavramlar



Şekil A.9 – Uygunluk (Madde 3.6) ile ilgili kavramlar

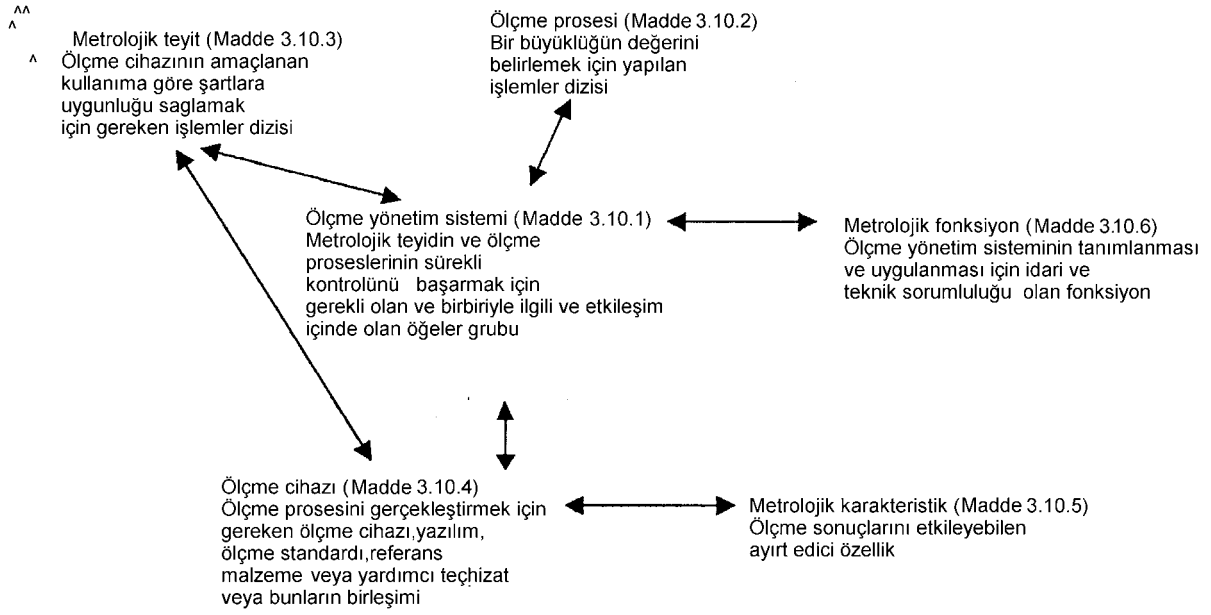


Şekil A.10 – Dokümantasyon (Madde 3.7) ile ilgili kavramlar



Şekil A.11 – İnceleme (Madde 3.8) ile ilgili kavramlar





**Şekil A.13 – Ölçme proseslerindeki (Madde 3.10) kalite yönetimi ile ilgili kavramlar**

## Kaynaklar

- [1] ISO 704, Terminology work — Principles and methods
- [2] ISO 1087-1, Terminology work — Vocabulary — Part 1: Theory and application
- [3] ISO 3534-2, Statistics — Vocabulary and symbols — Part 2: Applied statistics
- [4] ISO 9001:2000, Quality management systems — Requirements
- [5] ISO 9004:2000, Quality management systems — Guidelines for performance improvements
- [6] ISO 10012, Measurement management systems — Requirements for measurement processes and measuring equipment
- [7] ISO/TR 10013, Guidelines for quality management system documentation
- [8] ISO/TR 10017, Guidance on statistical techniques for ISO 9001:2000
- [9] ISO 10019, Guidelines for the selection of quality management system consultants and use of their services
- [10] ISO 10241, International terminology standards — Preparation and layout
- [11] ISO/TR 13425, Guidelines for the selection of statistical methods in standardization and specification
- [12] ISO/IEC 17000, Conformity assessment — Vocabulary and general principles
- [13] ISO 19011, Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing
- [14] ISO/IEC Guide 2, Standardization and related activities — General vocabulary
- [15] IEC 60050-191, International Electrotechnical Vocabulary — Chapter 191: Dependability and quality of service
- [16] IEC 60050-191/A2:2002, International Electrotechnical Vocabulary — Chapter 191: Dependability and quality of service: Amendment 2
- [17] VIM:1993, International vocabulary of basic and general terms in metrology, BIPM/IEC/IFCC/ISO/OIML/IUPAC/IUPAP
- [18] Quality Management Principles Brochure
- [19] ISO 9000 + ISO 14000 News (a bimonthly publication which provides comprehensive coverage of international developments relating to ISO's management system standards, including news of their implementation by diverse organizations around the world)
- [20] ISO/IEC Directives, Part 1, Part 2:2004 and Supplement

## Alfabetik dizin

Madde No.	Madde No.		
Altyapı	3.3.3	Objektif kanıt	3.8.1
Bilgi	3.7.1	Ölçme cihazı	3.10.4
Çalışma Ortamı	3.3.4	Ölçme prosesi	3.10.2
Deney	3.8.3	Ölçme yönetim sistemi	3.10.1
Derece	3.1.3	Önleyici faaliyet	3.6.4
Doğrulama	3.8.4	Özel izin	3.6.11
Doküman	3.7.2	Proje	3.4.3
Düzeltilici faaliyet	3.6.5	Prosedür	3.4.5
Düzeltilme	3.6.6	Proses	3.4.1
Etkinlik	3.2.14	Sapma izni	3.6.12
Geçerli kılma	3.8.5	Serbest bırakma	3.6.13
Gözden geçirme	3.8.7	Sistem	3.2.1
Güvenilebilirlik	3.5.3	Sözleşme	3.3.8
Hurdaya ayırma	3.6.10	Sürekli iyileştirme	3.2.13
İlgili taraf	3.3.7	Şart	3.1.2
İzlenebilirlik	3.5.4	Şartname	3.7.3
Kalite	3.1.1	Tamir	3.6.9
Kalite el kitabı	3.7.4	Tasarım ve geliştirme	3.4.4
Kalite güvence	3.2.11	Tedarikçi	3.3.6
Kalite hedefi	3.2.5	Teknik uzman	3.9.11
Kalite iyileştirme	3.2.12	Tetkik	3.9.1
Kalite karakteristiği	3.5.2	Tetkik bulguları	3.9.5
Kalite kontrol	3.2.10	Tetkik edilen	3.9.8
Kalite plânı	3.7.5	Tetkik ekibi	3.9.10
Kalite plânlaması	3.2.9	Tetkik kanıtı	3.9.4
Kalite politikası	3.2.4	Tetkik kapsamı	3.9.13
Kalite yönetim sistemi	3.2.3	Tetkik kriterleri	3.9.3
Kalite yönetimi	3.2.8	Tetkik müşterisi	3.9.7
Karakteristik	3.5.1	Tetkik planı	3.9.12
Kayıt	3.7.8	Tetkik programı	3.9.2
Kuruluş	3.3.1	Tetkik sonucu	3.9.6
Kuruluş yapısı	3.3.2	Tetkikçi	3.9.9
Kusur	3.6.3	Uygunluk	3.6.1
Metrolojik fonksiyon	3.10.6	Uygunsuzluk	3.6.2
Metrolojik karakteristik	3.10.5	Ürün	3.4.2
Metrolojik teyit	3.10.3	Üst yönetim	3.2.7
Muayene	3.8.2	Verimlilik	3.2.15
Müşteri	3.3.5	Yeniden derecelendirme	3.6.8
Müşteri memnuniyeti	3.1.4	Yeniden işleme	3.6.7
Nitelendirme prosesi	3.8.6	Yetenek	3.1.5
		Yeterlilik	3.9.14
		Yönetim	3.2.6
		Yönetim sistemi	3.2.2



## Alphabetical Index

### A

Audit 3.91  
Audit client 3.9.7  
Audit conclusion 3.9.3  
Audit criteria 3.9.4  
Audit evidence 3.9.5  
Audit findings 3.9.5  
Audit plan 3.9.12  
Audit programme 3.9.2  
Audit scope 3.9.13  
Audit team 3.9.10  
Auditee 3.9.8  
Auditor 3.9.9

### C

Capability 3.1.5  
Characteristic 3.5.1  
Competence 3.1.6  
Competence audit 3.9.14  
Concession 3.6.11  
Conformity 3.6.1  
Continual improvement 3.2.13  
Contract 3.3.8  
Correction 3.6.6  
Corrective action 3.6.5  
Criteria 3.9.3  
Customer 3.3.5  
Customer satisfaction  
Competence 3.9.12

### D

Defect 3.6.3  
Dependability 3.5.3  
Design and development 3.4.4  
Deviation permit 3.6.12  
Document 3.7.2

### E

Effectiveness 3.2.14  
Efficiency 3.2.15

### G

Grade 3.1.3

### I

Information 3.7.1  
Infrastructure 3.3.3  
Inspection 3.8.2  
Interested party 3.3.7

### M

Management 3.2.6  
Management system 3.2.2  
Measurement management system 3.10.1  
Measurement process 3.10.2  
Measuring equipment 3.10.4  
Metrological characteristic 3.10.5  
Metrological confirmation 3.10.3

Metrological function 3.10.6

N

Nonconformity 3.6.2

O

Objective evidence 3.8.1

Organization 3.3.1

Organizational structure 3.3.2

P

Preventive action 3.6.4

Procedure 3.4.5

Process 3.4.1

Product 3.4.2

Project 3.4.3

Q

Qualification process 3.8.6

Quality 3.1.1

Quality assurance 3.2.11

Quality characteristic 3.5.2

Quality control 3.2.10

Quality improvement 3.2.12

Quality management 3.2.8

Quality management system 3.2.3

Quality manual 3.7.4

Quality objective 3.2.5

Quality plan 3.7.5

Quality planning 3.2.9

Quality policy 3.2.4

R

Record 3.7.6

Regrade 3.6.8

Release 3.6.13

Repair 3.6.9

Requirement 3.1.2

Review 3.8.7

Rework 3.6.7

S

Scrap 3.6.10

Specification 3.7.3

Supplier 3.3.6

System 3.2.1

T

Technical expert <audit> 3.9.11

Test 3.8.3

Top management 3.2.7

Traceability 3.5.4

V

Validation 3.8.5

Verification 3.8.4

W

Work environment 3.3.4