

 AKADEMIA NAUK STOSOWANYCH w ELBLĄGU	Rozdział: 3	Edycja: 7	Strona: 1/3
	Obowiązuje od 1 marca 2025 r.		

KSIĘGA JAKOŚCI

3 TERMINY I DEFINICJE

W niniejszej Księdze Jakości i w innych dokumentach systemu zarządzania jakością stosuje się terminologię według normy ISO 9000 „Systemy zarządzania jakością. Podstawy i terminologia”.

W celu lepszego zrozumienia definicji podanych w normie oraz uniknięcia nieporozumień w ich stosowaniu, poniżej podano najważniejsze definicje dostosowując je, w przypadkach koniecznych, do pojęć powszechnie znanych:

- * **jakość** – stopień, w jakim zbiór inherentnych właściwości obiektu spełnia wymagania
- * **system zarządzania** – zbiór wzajemnie powiązanych lub wzajemnie oddziałujących elementów organizacji do ustanowienia polityk i celów oraz procesów do osiągnięcia tych celów
- * **system zarządzania jakością** – część systemu zarządzania dotycząca jakości
- * **księga jakości** – specyfikacja, w której określono system zarządzania jakością organizacji
- * **najwyższe kierownictwo** – osoba lub grupa osób, które na najwyższym szczeblu kierują organizacją i ją nadzorują
- * **polityka jakości** – zamierzenia i ukierunkowanie organizacji, dotyczące jakości, formalnie wyrażone przez jej kierownictwo
- * **cel jakościowy** – cel odnoszący się do jakości
- * **strona zainteresowana (interesariusz)** – osoba lub organizacja, która może mieć wpływ na decyzje lub działania, podlegać ich wpływom lub która uważa się za podlegającą wpływom decyzji lub działań
- * **organizacja** – osoba lub grupa osób pełniąca funkcje z przypisaniem odpowiedzialności, uprawnień i powiązań, do osiągnięcia swoich celów
- * **kontekst organizacji** – kombinacja czynników wewnętrznych i zewnętrznych, które mogą wpływać na podejście organizacji do ustalania i osiągnięcia swoich celów

 AKADEMIA NAUK STOSOWANYCH w ELBLĄGU	Rozdział: 3	Edycja: 7	Strona: 2/3
	Obowiązuje od 1 marca 2025 r.		

księga jakości

- | | |
|------------------------------------|---|
| * proces | – zbiór działań wzajemnie powiązanych lub wzajemnie oddziałujących, które wykorzystują wejścia procesu do dostarczenia zamierzonego rezultatu |
| * wymaganie | – potrzeba lub oczekiwanie, które zostały ustalone, przyjęte zwyczajowo lub są obowiązkowe |
| * wymaganie jakościowe | – wymaganie odnoszące się do jakości |
| * wymaganie prawne | – obowiązkowe wymaganie wyspecyfikowane przez organ ustawodawczy |
| * klient | – osoba lub organizacja, która mogłaby otrzymywać lub otrzymuje wyrób lub usługę, które są przeznaczone dla niej lub organizacji, lub wymagane przez tę osobę lub organizację |
| * zadowolenie klienta | – percepcja klienta dotycząca stopnia, w jakim jego oczekiwania zostały spełnione |
| * dostawca | – organizacja, która dostarcza wyrób lub usługę |
| * identyfikowalność | – zdolność do prześledzenia historii, zastosowania lub lokalizacji obiektu |
| * udokumentowana informacja | – informacja, która powinna być nadzorowana i utrzymywana przez organizację, oraz nośnik, na jakim jest zawarta |
| * zapis | – dokument, w którym przedstawiono uzyskane wyniki lub dowody przeprowadzonych działań |
| * doskonalenie | – działanie mające na celu zwiększenie efektów działania |
| * ryzyko | – wpływ niepewności |
| * niezgodność | – niespełnienie wymagania |
| * działanie korygujące | – działanie w celu wyeliminowania przyczyny niezgodności i zapobieżeniu ponownemu wystąpieniu |
| * działanie zapobiegawcze | – działanie w celu wyeliminowania przyczyny potencjalnej niezgodności lub innej potencjalnej sytuacji niepożądaney |
| * weryfikacja | – potwierdzenie, przez przedstawienie dowodu obiektywnego, że zostały spełnione wyspecyfikowane wymagania |

 AKADEMIA NAUK STOSOWANYCH w ELBLĄGU	Rozdział: 3	Edycja: 7	Strona: 3/3
	Obowiązuje od 1 marca 2025 r.		
KSIĘGA JAKOŚCI			

- * **walidacja**
 - potwierdzenie, przez przedstawienie dowodu obiektywnego, że zostały spełnione wymagania dotyczące konkretnego zamierzonego użycia lub zastosowania
- * **audit (audyt)**
 - systematyczny, niezależny i udokumentowany proces uzyskiwania obiektywnego dowodu oraz jego obiektywnej oceny w celu określenia stopnia spełnienia kryteriów auditu
- * **kryteria auditu**
 - zestaw polityk, procedur lub wymagań używanych jako odniesienie, do których porównuje się obiektywne dowody