

# ISO 9001 Kalite Terimleri

**Kalite:** Mevcut ve var olan karakteristiklerin şartları karşılama derecesine verilen isimdir (ISO 9000)

**Kalite Politikası:** Kalite ile ilişkili olarak üst yönetim tarafından resmi olarak formüle edilen kuruluşun hedefleri gösteren ifade bütünü'nün metinselleştirilmiş halidir

**Kalite Hedefleri:** Kalite ile ilişkili olarak istenen veya amaçlanan şeylerdir

# ISO 9001 Kalite Terimleri

**Yönetim Temsilcisi**; Kuruluşun üst düzey Yöneticisine bağlı olan ve ilgili yönetim sistemi standardına göre **sistemin kurulmasından sürekliliğinin sağlanmasına** ve gerektiğinde dönemsel olarak sistemin performansının raporlanması konularında üst yönetim tarafından **atanan görevliye** verilen isimdir

**Yönetim Temsilcisi** sistemin işleyişinin genel sorumlusudur



## ISO 9001 Kalite Terimleri

**Üst Yönetim:** Bir kuruluşu en üst seviyede sevk ve idare eden kişi veya kişiler grubu

**Sistem:** Birbiri ile ilgili olan veya karşılıklı etkileşimde bulunan elemanlar takımı

**Kalite Yönetimi:** Bir organizasyonun yönetilmesi ve kontrolü için koordine edilmiş faaliyetlerdir

**Yönetimde Sistem Yaklaşımı:** Birbirleri ile ilgili proseslerin bir sistem olarak tanımlanması, anlaşılması ve yönetilmesi

# ISO 9001 Kalite Terimleri

**Kalite Planlaması:** Kalite Yönetiminin, Kalite hedeflerinin belirlenmesi ve bu hedeflerin karşılanması için gerekli operasyonel proses ve ilgili kaynaklarını belirleyen bölümü

**Kalite Güvence:** Kalite şartlarının karşılandığı güvencesi vermeye odaklanmış Kalite yönetiminin bir parçasıdır



## ISO 9001 Kalite Terimleri

**Müşteri memnuniyeti:** Yerine getirilen **müşteri şartlarının**, müşteri tarafından algılanma derecesi  
Müşteri şikayetleri, düşük müşteri memnuniyetinin yaygın bir göstergesidir. Ancak müşteri şikayetlerinin olmaması, müşteri memnuniyetinin yüksek olduğu anlamının çıkarılmasını gerektirmez



# ISO 9001 Kalite Terimleri

**Etkinlik:** Planlanmış faaliyetleri gerçekleştirme ve planlanmış sonuçlara ulaşma derecesi

**Verimlilik:** Elde edilen sonuçlar ile kullanılan kaynaklar arasındaki ilişki

**Karar Vermede Gerçekçi Yaklaşım:** Etkin kararlar, verilerin analizine ve bilgiye dayanır

# ISO 9001 Kalite Terimleri

**Çalışma Ortamı:** İşin yapıldığı ortam şartları.

**İyileştirme:** Kuruluşun kalite şartlarını karşılama kabiliyetinin artırılmasına odaklanmış kalite yönetiminin bir parçasıdır

**Proses:** Girdileri kaynak kullanarak çıktılara dönüştüren ve birbirleri ile ilişkili veya etkileşen faaliyetler bütünüdür



# ISO 9001 Kalite Terimleri

## İç Müşteri

Kuruluş da çalışan birkişi/prosesin ürettiği ürün veya hizmetten etkilenen kişi

## Dış Müşteri

Kuruluşların ürettiği mal ve hizmetleri kullanan veya tüketen kişilerdir



# ISO 9001 Kalite Terimleri

**Ürün:** Prosesin bir sonucuna denir

- ✓ Donanım
- ✓ Yazılım
- ✓ Servisler
- ✓ İşlenmiş malzemeler veya tüm bunların kombinasyonu olabilen unsurlar

# ISO 9001 Kalite Terimleri

**Şartlar:** Belirlenen, genel olarak istenen veya yasal ihtiyaç ve beklentiler bütünü.

Ürün, sistem veya müşteri ile ilişkili olabilir

**Belirlenmiş şartlar:** Yazılı hale getirilmiş olan Şartlardır. Şartlar değişik kaynaklar tarafından ortaya konulabilir

# ISO 9001 Kalite Terimleri

**Uygunluk:** Bir şartın yerine getirilmiş olması

**Uygunsuzluk:** Bir şartın yerine getirilmemiş olmaması

**Kayıt:** Gerçekleştirilen faaliyetin delilini sağlayan veya elde edilen sonuçları beyan eden doküman

**Tetkikçi:** Tetkiki yürütme yeterliliğine sahip kişi

**Tetkik kriterleri:** Politikaların, prosedürlerin veya şartların bütünü



## ISO 9001 Kalite Terimleri

**Düzeltilici Faaliyet:** Belirlenen bir uygunsuzluğun ana sebebini ortadan kaldırmak ve tekrarını engellemek için yapılan faaliyetlerdir

**Önleyici Faaliyet:** Potansiyel bir uygunsuzluğun (**henüz ortaya çıkmamış**) sebebini ortadan kaldırmak için yapılan faaliyetlerdir

# ISO 9001 Kalite Terimleri

**Gözden Geçirme:** Belirlenen hedefleri gerçekleştirmek için oluşturulan konuların uygunluğunu ve etkinliğini tespit için gerçekleştirilen faaliyetlerdir

**Objektif Delil:** Bir faaliyetin/ olayın gerçekliğini veya varlığını destekleyen verilerdir

Gözlemler, ölçmeler, deney veya diğer araçlarla elde edilebilir

# ISO 9001 Kalite Terimleri

**Doğrulama:** Belirlenen şartların karşılandığını gösteren objektif delillere dayalı olarak teyit işlemidir

**Geçerli Kılma:** Gerçek delillerin incelenmesi sonucunda istenen amaca ve uygulamaya dönük gerekliliklerin karşılandığının teyit edilmesidir