

2.2 Основные понятия в области качества

- ГОСТ 15467-79:

Качество продукции – **совокупность свойств** продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением.

- ISO 9000:2000....:

Качество – **степень соответствия** присущих характеристик требованиям.

- Рекомендуемое практическое определение:


Некоторые термины и определения по ISO 9000:2000... :

■ **Требование** –

потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

■ **Характеристика** – отличительное свойство.

Характеристики



```
graph LR; A[Характеристики] --> B[Качественные]; A --> C[Количественные]; A --> D[Присущие]; A --> E[Присвоенные];
```

- Качественные
- Количественные
- Присущие
- Присвоенные

Разновидности (классы) характеристик:

- По видам явлений в основе функций
- Функциональные
- Органолептические
- Этические
- Временны'е
- Эргономические
- ...

Процесс –

совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы.



Продукция –

результат процесса.

4 категории продукции:

- услуги
- программные средства
- технические средства
- перерабатываемые материалы

Услуга –

результат... действия, обязательно осуществляемого при **взаимодействии** поставщика и потребителя.

Она, как правило, **нематериальна**.

Предоставление услуги может включать:

- деятельность, выполняемую на поставленной потребителем **материальной** продукции
- деятельность на поставленной потребителем **нематериальной** продукции
- предоставление нематериальной продукции
- создание благоприятных условий для потребителей

Градация –

класс, сорт, категория или разряд, **присвоенные** различным требованиям к качеству продукции, процессов или систем, имеющих то же самое функциональное применение.