

ISO 9000:2015

용어 와 정의

October 2017

기술사인증원 김연성

ISO/TC 176/SC 1

3 용어와 정의(87개 항목)

3.1 품질 관련 용어(6개 항목)

3.2 경영 관련 용어(15 개 항목)

3.3 조직 관련 용어(8 개 항목)

3.4 프로세스 및 제품관련 용어(5 개 항목)

3.5 특성 관련 용어(4 개 항목)

3.6 적합성 관련 용어(13 개 항목)

3.7 문서화 관련 용어(6 개 항목)

3.8 조사 관련 용어(7 개 항목)

3.9 심사 관련 용어(14 개 항목)

3.10 품질경영 또는 측정프로세스 관련 용어(6 개 항목)

ISO 9000:2005

3 용어와 정의(138 항목)

- 3.1 인원 또는 구성원 관련 용어(6개 항목)
- 3.2 조직 관련 용어(9개 항목)
- 3.3 활동 관련 용어 (13개 항목)
- 3.4 프로세스 관련 용어 (8개 항목)
- 3.5 시스템 관련 용어 (12개 항목)
- 3.6 요구사항 관련 용어 (15개 항목)
- 3.7 결과 관련 용어 (11개 항목)
- 3.8 데이터, 정보 및 문서 관련 용어 (15개 항목)
- 3.9 고객 관련 용어 (6개 항목)
- 3.10 특성 관련 용어 (7개 항목)
- 3.11 결정 관련 용어 (9개 항목)
- 3.12 조치 관련 용어 (10개 항목)
- 3.13 심사 관련 용어 (17개 항목)

ISO 9000:2015

Annex SL appendix 2 mandates

- High Level Structure
- Identical Core Text
- **Common Terms and Definitions(21개 공통 용어)**

Organization	Interested Party
Requirement	Management system
Top management	Effectiveness
Policy	Objective
Risk	Competence
Process	Performance
Outsource	Monitoring
Measurement	Audit
Conformity	Nonconformity
Corrective action	Continual improvement
Documented Information	

ISO 9001:2015

3 용어와 정의(Terms and definitions)

이 표준의 목적을 위하여 **ISO 9000:2015**에 제시된 용어와 정의를 적용한다.

ISO 9001:2015

The terms and definitions given in **ISO 9000:2015** apply

ISO 9000:2015 contains Annex SL common terms and definitions (21) plus QMS specific terms and definitions.

ISO 9001 : 2015

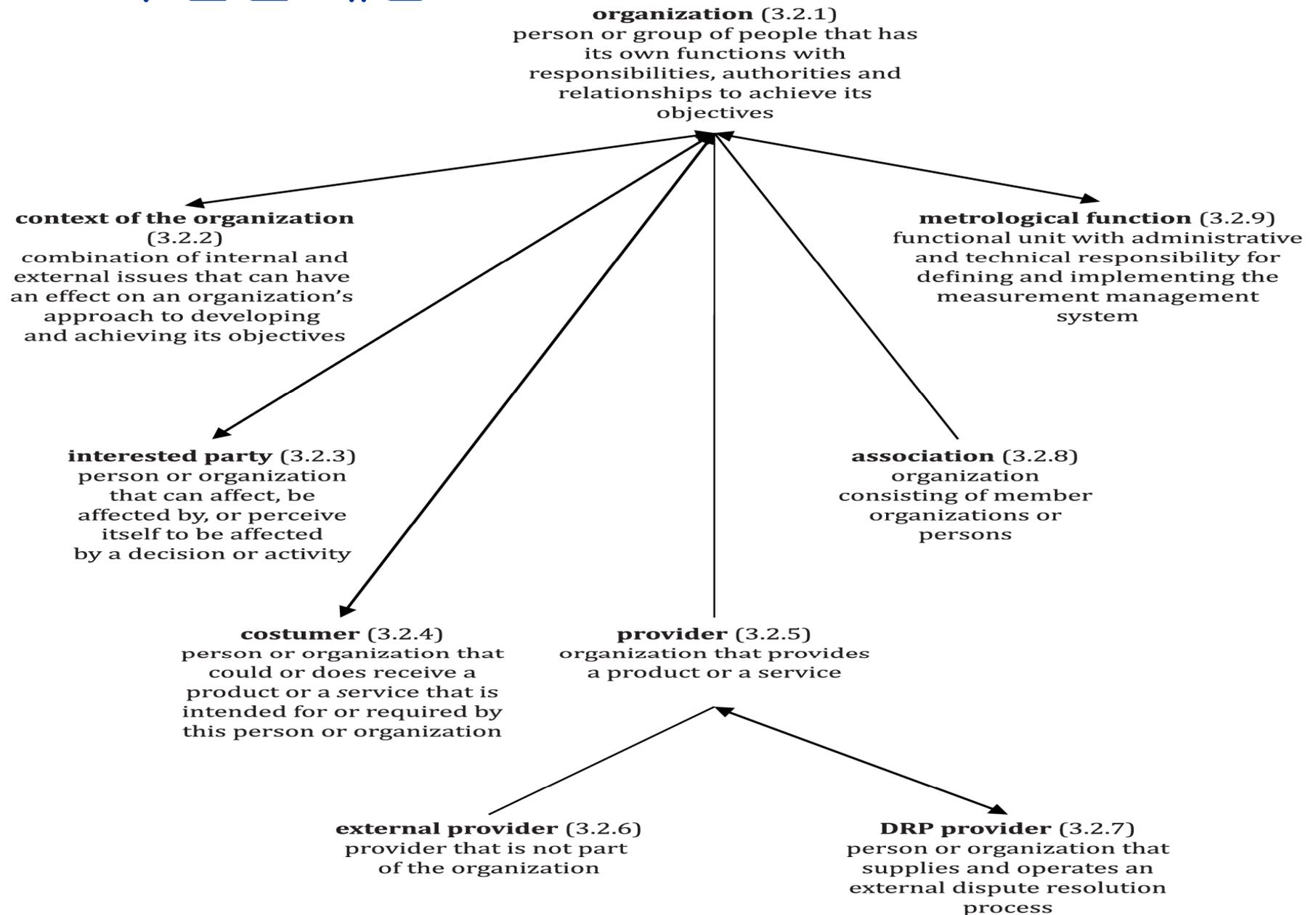
ISO 9000: 2015 에 제시된 용어 및 정의 적용

ISO 9000 : 2015 부속서 **SL** 일반적인 용어와 정의(21)를 포함하고 플러스 **QMS** 특정 용어 와 정의.

ISO 9001:2008과 ISO 9001:2015 간 용어의 주요 차이점

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
제품	제품 및 서비스
적용제외	사용되지 않음 (적용가능성에 대한 설명은 A.5 참조)
경영대리인	사용되지 않음(유사한 책임 및 권한이 부여되지만 단독의 경영대리인에 대한 요구사항은 없음)
문서화, 품질매뉴얼, 문서화된 절차, 기록	문서화된 정보
업무환경	프로세스 운용 환경
모니터링 및 측정 장비	모니터링 및 측정 자원
구매한 제품	외부 제공 제품 및 서비스
공급자	외부 공급자

조직 관련 개념



3.2.3 이해관계자

의사결정 또는 활동에 영향을 줄 수 있거나, 영향을 받을 수 있거나 그들 자신이 영향을 받는다는 인식을 할 수 있는 사람 또는 조직(3.2.1)

보기 : 고객(3.2.4), 소유자, 조직(3.2.1) 내 직원, 공급자(3.2.5), 금융인, 규제당국, 노동조합, 파트너 또는 경쟁자 또는 반대 입장의 압력집단을 포함하는 사회

등재(entry)를 위한 비고 1: 이 용어는 ISO/IEC Directives, Part1에 통합된 ISO 부록 Annex SL에서 제시된 ISO 경영시스템 표준을 위한 공통된 용어와 핵심 정의중의 하나이다.

3.2.2 조직 상황

조직의 목표 달성과 개발에 대한 조직의 접근법에 영향을 줄 수 있는 내부 및 외부 이슈의 결합

비고 1: 조직의 목표는 조직의 제품(3.7.6)과 서비스(3.7.7), 투자 그리고 조직의 이해관계자(3.2.3)를 향한 행동양식과 관련이 있을 수 있다.

비고 2: 조직의 상황에 관한 개념은 이익을 추구를 위한 것이므로 비영리 또는 공공 서비스 조직(3.2.1)과 동일하게 적용 가능하다.

비고 3: 영어에서 이 개념은 종종 “사업 환경”, “조직 환경” 또는 조직의 “에코시스템”과 같은 다른 용어로 불리기도 한다.

비고 4: 기반구조(3.5.2)를 이해하는 것은 조직의 상황을 정의하는데 도움이 될 수 있다.

3.2.5 제공자(provider) 공급자(supplier)

제품(3.7.6) 또는 서비스(3.7.7)를 제공하는 조직(3.2.1)

보기 생산자, 유통업자, 제품(3.7.6) 또는 서비스(3.7.7)의 소매업자 또는 판매자

비고 1: 공급자는 조직(3.2.1)의 내부 또는 외부일 수 있다.

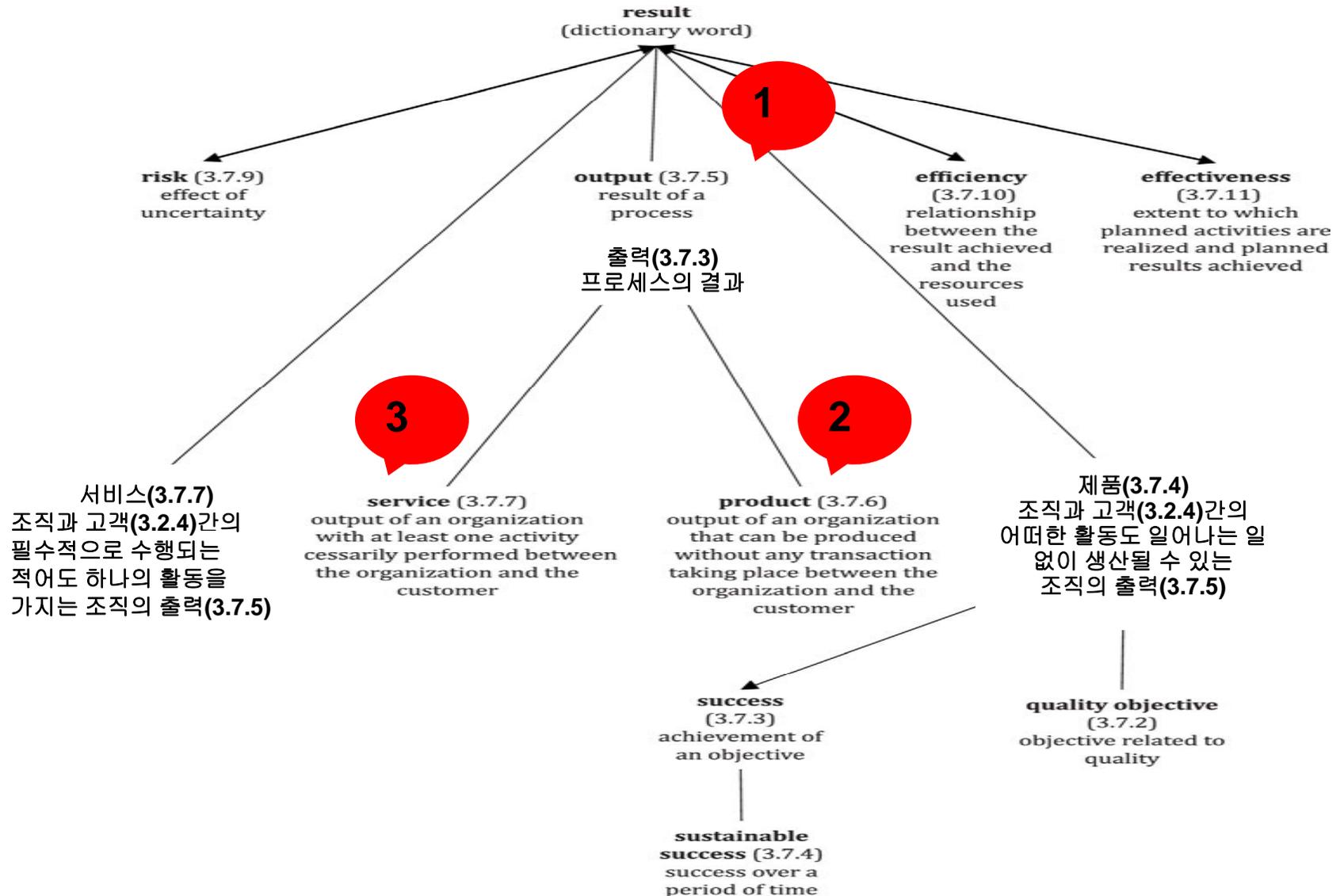
비고 2: 계약 상황에서 공급자는 때때로 '계약자'로 부른다.

3.2.6 외부 공급자(external provider) 외부 제공자(external supplier)

조직(3.2.1)의 일부분이 아닌 공급자(3.2.5)

보기 생산자, 유통업자, 제품(3.7.6) 또는 서비스(3.7.7)의 소매업자 또는 판매자

결과 관련 개념



3.4.2 제품

프로세스 (3.4.1)의 결과

3.7.5 출력/산출물

프로세스(3.4.1)의 결과

비고 1: 조직의 출력이 제품 또는 서비스인 것은 관계된 특성의 우세함에 의존한다, 예를 들면 갤러리에서 판매하기 위한 그림은 제품인 반면에 의뢰된 그림의 공급은 서비스이다, 소매점에서 구매한 햄버거는 제품인 반면에 레스토랑에서 주문되고 제공된 햄버거는 서비스이다.

3.4.2 제품

프로세스 (3.4.1)의 결과

3.7.6 제품

조직과 고객(3.2.4)간의 어떠한 거래/행위도 없이 생산될 수 있는 조직의 출력(3.7.5)

비고 1: 제품의 생산은 공급자(3.2.5)와 고객(3.2.4)간의 필연적으로 일어나는 어떠한 과정도 없이 달성되나 종종 이것에 고객에게 제품을 인도하는 서비스(3.7.7)요소를 포함할 수 있다.

비고 2: 제품의 지배적인 요소는 일반적으로 유형적이라는 것이다.

비고 3: 하드웨어는 유형적이며 그 양은 셀 수 있는 속성(3.10.1)이 있다(예: 타이어). 가공 물질은 유형적이며 그 양은 연속되는 속성이다(예: 연료, 음료수) 하드웨어와 가공물질은 흔히 상품이라 불린다. 소프트웨어는 전달매체(예: 컴퓨터프로그램, 모바일폰 앱, 지침서, 사전내용, 뮤지컬 작곡 저작권, 면허증)와 관계없이 정보(3.8.2)로 구성되어있다.

3.4.2 제품

프로세스 (3.4.1)의 결과

3.7.7 서비스

조직(3.2.1)과 고객(3.2.4)간에 필수적으로 수행되는 적어도 하나의 활동을 가지는 조직의 출력/산출물(3.7.5)

비고 1: 서비스의 지배적인 요소는 일반적으로 무형적이라는 것이다

비고 2: 서비스는 종종 고객(3.2.4)과의 접점에서 고객요구사항(3.6.4)을 수립하는 활동뿐만 아니라 서비스의 인도를 위한 활동들을 포함하며 은행, 회계법인, 정부기관 예: 학교, 병원 등이 지속적인 관계성을 포함할 수 있다.

비고 3: 서비스 제공은, 예를 들면, 다음을 포함할 수 있다:

고객이 제공한 유형의 제품에 수행된 활동(예: 수리될 차)

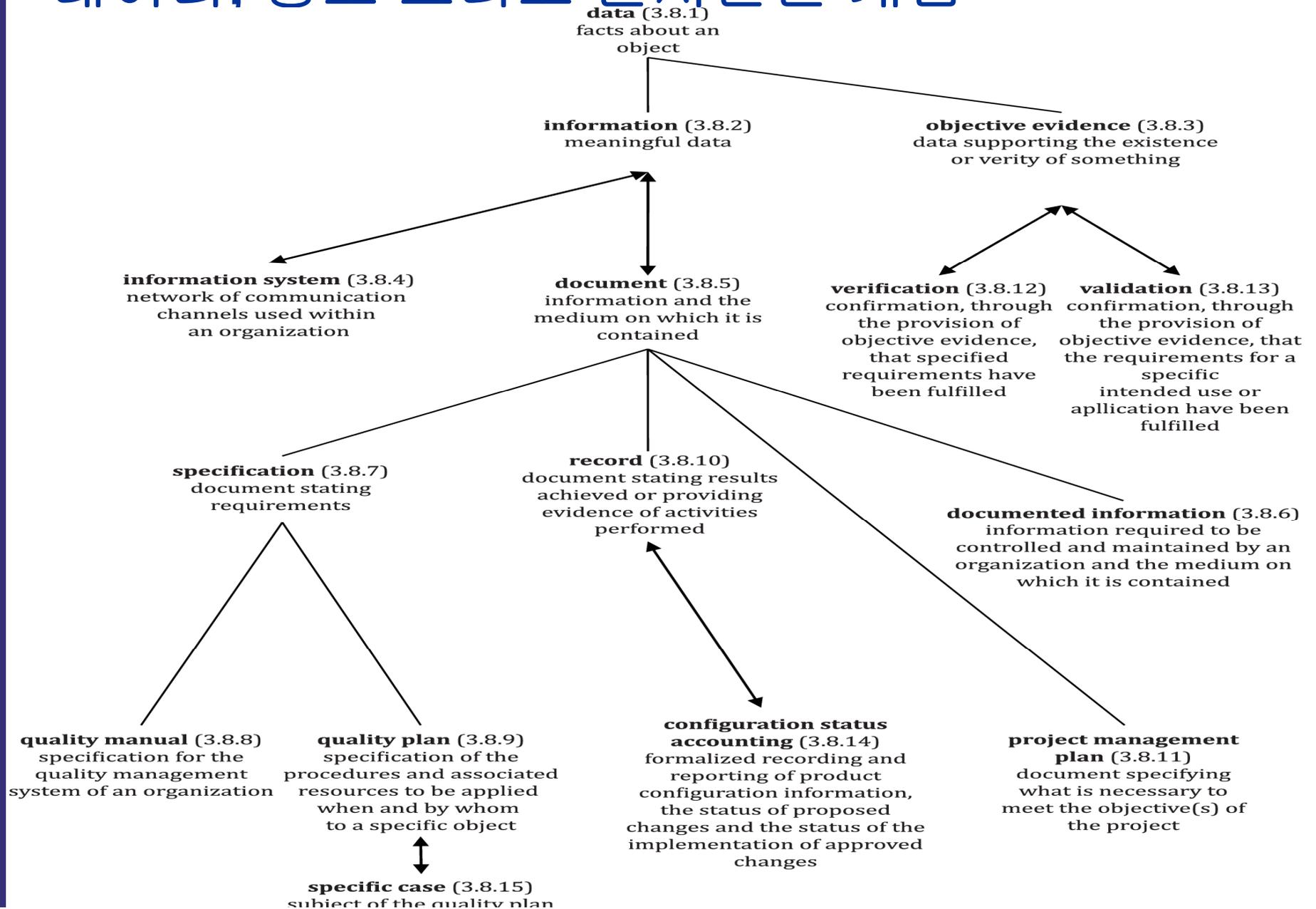
고객이 제공한 무형의 제품에 수행된 활동(예: 세금환급 준비에 필요한 손익계산서)

무형의 제품의 인도[예: 지식 전달 차원에서의 정보(3.8.2)의 인도]

고객을 위한 분위기 창조(예: 호텔 및 레스토랑에서)

비고 4: 서비스는 일반적으로 고객(3.2.4)이 경험한다.

데이터, 정보 그리고 문서관련 개념



3.8.5 문서

정보(3.8.1) 및 정보가 포함된 매체

예 기록(3.8.10), 시방서(3.8.7), 절차(3.4.5)문서, 도면, 보고서, 표준

비고 1: 매체는 종이, 자기, 전자 또는 광학 컴퓨터 디스크, 사진 또는 한도견본, 또는 그것의 조합일 수 있다.

비고 2: 일련의 문서, 예를 들면 시방(3.8.7) 및 기록(3.8.11)은, 자주 “문서화”로 불린다.

비고 3: 어떤 요구사항(3.6.4)(예: 읽을 수 있는 요구사항)은 모든 형태의 문서와 관계 있다. 그러나, 시방서(3.8.7)(예: 개정관리가 되어야 하는 요구사항)과 기록(3.8.10)(예: 검색 가능해야 하는 요구사항)에는 다른 요구사항이 있을 수 있다.

3.8.10 기록

달성된 결과를 명시하거나 수행된 활동의 증거를 제공하는 문서(3.8.5)

비고 1: 기록은, 예를 들면, 추적성(3.6.13)을 공식화하고 검증(3.8.12), 예방 조치(3.12.1) 및 시정 조치(3.12.2)의 증거를 제공하기 위해 사용될 수 있다.

비고 2: 일반적으로 기록은 개정 관리할 필요가 없다.

3.8.6 문서화된 정보

조직(3.2.1)에 의해 관리되고 유지되도록 요구되는 정보(3.8.2) 및 정보가 포함되어 있는 매체

비고 1 문서화된 정보는 어떠한 형태 및 매체일 수 있으며 어떠한 출처로부터 올 수 있다.

비고 2 문서화된 정보는 다음으로 언급될 수 있다.

- 관련 프로세스(3.6.1)를 포함하는 품질경영시스템(3.5.3)
- 조직(3.2.1)에서 운영하기 위해서 만든 정보(3.8.2) (문서화)
- 달성된 결과의 증거[기록(3.8.10)]

비고 3: 이 용어와 정의는 **ISO/IEC Directives, Part 1**에 통합된 **ISO** 부록 **Annex SL**에 제시된 **ISO** 경영시스템 표준을 위한 공통 용어와 핵심 정의중의 하나이다.

부속서 A

- (참고)개념간의 관계 및 도해적 표현

- 참고문헌

- 색인목록

The End!

