

INTERNATIONAL
STANDARD

ISO
8402

NORME
INTERNATIONALE

Second edition
Deuxième édition
Второе издание
1994-04-01

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
СТАНДАРТ

**Quality management and quality assurance —
Vocabulary**

**Management de la qualité et assurance
de la qualité — Vocabulaire**

**Управление качеством и обеспечение
качества — Словарь**



Reference number
Numéro de référence
Номер ссылки
ISO 8402:1994(E/F/R)

Contents

	Page
Scope	1
Terms and definitions	1
Section 1: General terms	2
Section 2: Terms related to quality	6
Section 3: Terms related to the quality system	14
Section 4: Terms related to tools and techniques	23
Annex A Bibliography	31
Alphabetical indexes	
English	34
French	36
Russian	38

© ISO 1994

All rights reserved. Unless otherwise specified, no part of this publication may be reproduced or utilized in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying and microfilm, without permission in writing from the publisher./Droits de reproduction réservés. Sauf prescription différente, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie et les microfilms, sans l'accord écrit de l'éditeur.

International Organization for Standardization
Case postale 56 • CH-1211 Genève 20 • Switzerland

Printed in Switzerland/Imprimé en Suisse

Sommaire

	Page
Domaine d'application	1
Termes et définitions	1
Section 1: Termes généraux	2
Section 2: Termes relatifs à la qualité	6
Section 3: Termes relatifs au système qualité	14
Section 4: Termes relatifs aux outils et aux techniques	23
Annexe A Bibliographie	31
Index alphabétiques	
Anglais	34
Français	36
Russe	38

Содержание

	Стр.
Область применения	1
Термины и определения	1
Часть 1: Общие термины	2
Часть 2: Термины, связанные с качеством	6
Часть 3: Термины, относящиеся к системе качества	14
Часть 4: Термины, относящиеся к средствам и методам	23
Приложение А Библиография	31
Алфавитные указатели	
Английский	34
Французский	36
Русский	38

Foreword

ISO (the International Organization for Standardization) is a worldwide federation of national standards bodies (ISO member bodies). The work of preparing International Standards is normally carried out through ISO technical committees. Each member body interested in a subject for which a technical committee has been established has the right to be represented on that committee. International organizations, governmental and non-governmental, in liaison with ISO, also take part in the work. ISO collaborates closely with the International Electrotechnical Commission (IEC) on all matters of electrotechnical standardization.

Draft International Standards adopted by the technical committees are circulated to the member bodies for voting. Publication as an International Standard requires approval by at least 75 % of the member bodies casting a vote.

International Standard ISO 8402 was prepared by Technical Committee ISO/TC 176, *Quality management and quality assurance*, Subcommittee SC 1, *Concepts and terminology*.

This second edition cancels and replaces the first edition (ISO 8402:1986), which has been revised and substantially extended.

Annex A of this International Standard is for information only.

Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation (comités membres de l'ISO). L'élaboration des Normes internationales est en général confiée aux comités techniques de l'ISO. Chaque comité membre intéressé par une étude a le droit de faire partie du comité technique créé à cet effet. Les organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO participent également aux travaux. L'ISO collabore étroitement avec la Commission électrotechnique internationale (CEI) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les projets de Normes internationales adoptés par les comités techniques sont soumis aux comités membres pour vote. Leur publication comme Normes internationales requiert l'approbation de 75 % au moins des comités membres votants.

La Norme internationale ISO 8402 a été élaborée par le comité technique ISO/TC 176, *Management de la qualité et assurance de la qualité*, sous-comité SC 1, *Concepts et terminologie*.

Cette deuxième édition annule et remplace la première édition (ISO 8402:1986), qui a fait l'objet d'une révision et d'une importante extension.

L'annexe A de la présente Norme internationale est donnée uniquement à titre d'information.

Предисловие

ИСО (Международная Организация по Стандартизации) является всемирной федерацией национальных организаций по стандартизации (комитетов-членов ИСО). Разработка Международных Стандартов осуществляется техническими комитетами ИСО. Каждый комитет-член, заинтересованный в деятельности, для которой был создан технический комитет, имеет право быть представленным в этом комитете. Международные правительственные и неправительственные организации, имеющие связи с ИСО, также принимают участие в работах. Что касается стандартизации в области электротехники, ИСО работает в тесном сотрудничестве с Международной Электротехнической Комиссией (МЭК).

Проекты Международных Стандартов, принятые техническими комитетами, рассылаются комитетам-членам на голосование. Их опубликование в качестве Международных Стандартов требует одобрения по меньшей мере 75 % комитетов-членов, принимающих участие в голосовании.

Международный Стандарт ИСО 8402 был разработан техническим комитетом ИСО/ТК 176, *Управление качеством и обеспечение качества*, подкомитет ПК 1, *Терминология*.

Настоящее второе издание аннулирует и заменяет первое издание (ИСО 8402:1986), которое было пересмотрено и значительно расширено.

Приложение А настоящего Международного Стандарта дано только для информации.

Introduction

Many ordinary words, in everyday use, are used in the quality field in a specific or restricted manner compared with the full range of dictionary definitions, due to such reasons as:

- the adoption of quality terminology by different sectors of business and industry to suit their specific perceived needs,
- the introduction of a multiplicity of terms by quality professionals in different industrial and economic sectors.

The intent of this International Standard is to clarify and standardize the quality terms as they apply to the field of quality management. These terms and definitions are discussed and grouped together in the text according to logical topics. They are also regrouped in an alphabetical index at the end for convenience.

The word **quality** (2.1) in popular usage often means different things to different people. In this International Standard **quality** is defined as **the totality of characteristics of an entity that bear on its ability to satisfy stated and implied needs.**

There are many different usages of the word quality. These different usages create considerable confusion and misunderstanding. Two such usages are "conformance to requirements" and "degree of excellence". "Conformance to requirements" leads people to argue that "quality costs less", which in some cases it does. Conversely, "degree of excellence" implies that "quality costs more", which in some cases it does. In order to resolve some of the confusion in the usage of the word quality, another term **grade** (2.2) can be used to describe the degree of excellence. The term grade is used, when needed, to describe the sense of technical excellence. Grade reflects a planned or recognized difference in the requirements for quality. Although the different categories of grade do not necessarily stand in rank order relationship to each other, grade indicators can readily be used in a rank order sense to describe the sense of technical excellence. An example of this usage is that it costs more to provide and run a five-star hotel than a boarding house.

The term **product** (1.4) is used throughout this International Standard. It is the **result of activities or processes** and can be tangible or intangible, or a combination thereof. In current ISO quality management standardization, products are classified in four generic product categories:

- hardware (e.g. parts, components, assemblies),
- software (e.g. computer programs, procedures, information, data, records),
- processed materials (e.g. raw materials, liquids, solids, gases, sheets, wires),
- services (e.g. insurance, banking, transport).

It is recognized that products generally involve combinations of these generic product categories. The terms and concepts presented in this International Standard are intended to be applicable to any product.

In this International Standard, the term **entity** (1.1) includes the term **product**, but extends further to cover, for example, activity, **process** (1.2), **organization** (1.7) or person.

Confusion has arisen in understanding the terms **quality control** (3.4), **quality assurance** (3.5), **quality management** (3.2) and **total quality management** (3.7). This International Standard is intended to clarify these concepts.

In simplified terms, **quality control** concerns the operational means to fulfil the **quality requirements**, while **quality assurance** aims at providing confidence in this fulfilment, both within the organization and externally to **customers** (1.9) and authorities. Within International Standards, the English terms "ensure" and "assure" are used in the following sense: "ensure" means to make sure or certain, "assure" means to give confidence to oneself or to others.

Quality management includes both **quality control** and **quality assurance**, as well as the additional concepts of **quality policy** (3.1), **quality planning** (3.3) and **quality improvement** (3.8). **Quality management** operates throughout the **quality system** (3.6). These concepts can be extended to all parts of an organization.

Total quality management brings to these concepts a long-term global management strategy and the participation of all members of the organization for the benefit of the organization itself, its members, its customers and society as a whole.

All concepts addressed in this International Standard have both economic and time implications. This should be recognized in the interpretation of all definitions in this International Standard even though it has not been explicitly stated in each definition.

The distinction made in this International Standard between the terms **defect** (2.11) and **nonconformity** (2.10) is crucial as it has legal connotations, particularly those associated with **product liability** (2.12) issues. Consequently, the term **defect** should be used with extreme care.

The terms defined in this International Standard have direct application to the International Standards on quality given in annex A.

Other pertinent standards are listed in annex A. Special attention should be paid to vocabulary standards in the statistics field: parts 1 to 3 of ISO 3534.

Introduction

Dans le domaine de la qualité, beaucoup de termes d'usage courant s'emploient dans un sens spécifique ou plus restrictif que celui donné par l'ensemble des définitions du dictionnaire. Ceci résulte notamment

- de l'adoption par différents secteurs commerciaux et industriels d'une terminologie de la qualité satisfaisant leurs besoins spécifiques perçus,
- de l'introduction d'une multiplicité de termes par les professionnels de la qualité dans différents secteurs industriels et économiques.

La présente Norme internationale a pour objet de clarifier et de normaliser les termes relatifs à la qualité tels qu'ils s'appliquent au domaine du management de la qualité. Ces termes et définitions sont traités et regroupés dans le texte selon un ordre logique des sujets. Il sont également regroupés dans un index alphabétique à la fin du document par souci d'ordre pratique.

Dans le langage courant, le terme **qualité** (2.1) n'a pas le même sens pour tout le monde. Dans la présente Norme internationale, le terme **qualité** est défini comme étant **l'ensemble des caractéristiques d'une entité qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés et implicites**.

Il y a de nombreuses acceptions différentes du mot qualité. Ces différentes acceptions créent de nombreuses confusions et malentendus. Deux de ces acceptions sont «la conformité aux exigences» et «le degré d'excellence». La conformité aux exigences amène à argumenter que la «qualité coûte moins», ce qui est vrai dans certains cas. Inversement, «le degré d'excellence» implique que «la qualité coûte plus», ce qui est vrai dans certains cas. Afin d'éviter une certaine confusion dans l'acception du terme qualité, un autre terme, **classe** (2.2), peut être utilisé pour décrire le degré d'excellence. Le terme classe est, le cas échéant, utilisé au sens descriptif de l'excellence technique. La classe reflète une différence planifiée ou reconnue dans les exigences pour la qualité. Bien que les catégories définies par différentes catégories de classe ne soient pas nécessairement rangées les unes par rapport aux autres dans un certain ordre, des indicateurs peuvent être facilement utilisés au sens d'un ordre décrivant celui de l'excellence technique. Un exemple de cet usage est illustré par le fait qu'il est plus coûteux de diriger un hôtel cinq étoiles qu'une pension.

Le terme **produit** (1.4) est utilisé tout au long de la présente Norme internationale. C'est **le résultat d'activités ou de processus** et il peut être matériel ou immatériel ou bien une combinaison des deux. Dans la normalisation actuelle ISO du management de la qualité, les produits sont classés en quatre catégories génériques de produits:

- matériels (par exemple pièces, composants, montages),
- logiciels (par exemple programmes d'ordinateur, procédures, informations, données, enregistrements),
- produits issus de processus à caractère continu (par exemple matières premières, liquides, solides, gaz, tôles, fils),
- services (par exemple assurances, banques, transports).

Il est reconnu que les produits sont généralement une combinaison de ces catégories génériques de produits. Les termes et concepts présentés dans la présente Norme internationale sont destinés à être appliqués à tout produit.

Dans la présente Norme internationale, le terme **entité** (1.1) comprend le terme **produit**, mais englobe également un concept plus large, tel qu'une activité, un **processus** (1.2), un **organisme** (1.7) ou une personne.

Il y a eu une certaine confusion concernant la compréhension des termes **maîtrise de la qualité** (3.4), **assurance de la qualité** (3.5), **management de la qualité** (3.2) et **management total de la qualité** (3.7). L'objectif de la présente Norme internationale est de clarifier ces concepts.

En termes simplifiés, la **maîtrise de la qualité** concerne les moyens opérationnels utilisés pour satisfaire aux **exigences pour la qualité**, tandis que l'**assurance de la qualité** vise à donner confiance en cette satisfaction, à la fois au sein de l'organisme et à l'extérieur vis-à-vis des **clients** (1.9) et des autorités. Dans les Normes internationales, les termes anglais «ensure» et «assure» sont employés dans le sens suivant : «ensure» signifie rendre sûr ou certain, «assure» signifie se donner confiance ou donner confiance aux autres.

Le **management de la qualité** comprend à la fois la **maîtrise de la qualité** et l'**assurance de la qualité**, ainsi que les concepts supplémentaires de **politique qualité** (3.1), **planification de la qualité** (3.3.) et **amélioration de la qualité** (3.8). Le **management de la qualité** opère tout au long du **système qualité** (3.6). Ces concepts peuvent s'étendre à toutes les parties d'un organisme.

Le **management total de la qualité** apporte à ces concepts une stratégie de management global à long terme ainsi que la participation de tous les membres de l'organisme dans l'intérêt de l'organisme lui-même, de ses membres, de ses clients et de la société considérée dans son ensemble.

Tous les concepts traités dans la présente Norme internationale ont à la fois des implications économiques et de temps. Il faut l'admettre lors de l'interprétation de toutes les définitions de la présente Norme internationale, même si chaque définition ne le mentionne pas explicitement.

La distinction faite dans la présente Norme internationale entre les termes **défaut** (2.11) et **non-conformité** (2.10) est essentielle car elle comporte des connotations juridiques, tout particulièrement lorsque la **responsabilité du fait du produit** (2.12) est mise en cause. Par conséquent, le terme **défaut** doit être utilisé avec une extrême précaution.

Les termes définis dans la présente Norme internationale s'appliquent directement aux Normes internationales relatives à la qualité dont la liste figure dans l'annexe A.

D'autres normes appropriées figurent dans l'annexe A. Il est bon d'apporter une attention particulière aux normes de vocabulaire dans le domaine des statistiques: ISO 3534, Parties 1 à 3.

Введение

Многие обычные слова, используемые повседневно, применяются в области качества в специфическом или ограниченном значении по сравнению с полным диапазоном определений, приводимым в словарях. Это обусловлено следующими причинами:

— принятием различными отраслями бизнеса и промышленности терминологии в области качества, которая отвечает их конкретным потребностям,

— введением множества терминов специалистами по качеству в различных отраслях промышленности и экономики.

Цель настоящего Международного Стандарта — пояснить и стандартизировать термины по качеству, как они применяются в области управления качеством. Эти понятия истолкованы и сгруппированы вместе в тексте в соответствии с логическими темами. Они также перегруппированы в алфавитном указателе в конце стандарта для удобства.

Слово **качество** (2.1) в общедоступном употреблении означает разные понятия для различных людей. В настоящем Международном Стандарте **качество** определено как **совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности**.

Существует много других различных понятий, связанных со способом применения термина качество. Это ведет к значительной путанице и недоразумению. Два из этих понятий — это „соответствие требованиям“ и „степень превосходства“. Соответствие требованиям заставляет аргументированно доказывать, что „качество стоит меньше“. Подразумевается, что удовлетворение нужд „с первого раза“ должно оправдывать затраты. С другой стороны, употребление „степени превосходства“ предполагает противоположный смысл — „качество стоит больше“, что верно в некоторых случаях. Для разрешения путаницы, вызванной противоположным применением значения слова качество, акцент делается на другой термин — **градация (класс, сорт)** (2.2). Термин **градация (класс, сорт)** используется, чтобы описать смысл технического превосходства. Этот термин является отражением планированной или признанной разницы в требованиях к качеству. Несмотря на то, что категории, определенные разными степенями градации не обязательно расположены в определенном порядке, возможно использовать индикаторы градации для описания смысла степени превосходства. Примером такого применения — дороже стоит предоставление и пользование пятизвездной гостиницей, чем пансионом.

Термин **продукция** (1.4) используется на всем протяжении настоящего Международного Стандарта. Он означает **результат деятельности или процессов**. Это может быть нечто материальное или нематериальное, или комбинация из них. В современной стандартизации управления качеством, проводимой ИСО, продукция классифицируется по четырем общим категориям продукции:

— оборудование (напр. запасные части, детали, узлы),

- программное обеспечение (напр. компьютерные программы, методики, информация, данные, записи),
- перерабатываемые материалы (напр. сырье, жидкости, газы, листы, проволока),
- услуги (напр. страхование, банковские операции, транспорт).

Признается, что виды продукции, как правило, являются сочетаниями четырех общих категорий продукции. Термины и понятия, представленные в настоящем Международном Стандарте, предназначаются для применения к любой продукции.

В настоящем Международном Стандарте термин „**объект**” (1.1) включает в себя термин продукция, но распространяется дальше, охватывая, например, деятельность, **процесс** (1.2), **организацию** (1.7) или лицо.

Возникла путаница в понимании терминов **управление качеством** (3.4), **обеспечение качества** (3.5), **общее руководство качеством** (3.2) и **всеобщее руководство качеством** (3.7). Настоящий Международный Стандарт призван прояснить эти понятия.

Говоря упрощенно, **управление качеством** касается средств оперативного характера для выполнения **требований к качеству**, в то время как **обеспечение качества** направлено на достижение уверенности в этом выполнении как внутри **организации**, так и вне ее — у **потребителей** (1.9) и полномочных органов.

В Международных Стандартах используются термины „обеспечивать” и „убеждать” в следующем смысле: „обеспечивать” означает гарантировать или делать достоверным; „убеждать” означает убедить самого или убедить других.

Общее руководство качеством включает как **управление качеством**, так и **обеспечение качества**, а также как дополнительные понятия — **политику в области качества** (3.1), **планирование качества** (3.3) и **улучшение качества** (3.8). **Общее руководство качеством** осуществляется с помощью **системы качества** (3.6). Эти понятия могут быть распространены на все подразделения организации.

Всеобщее руководство качеством вносит в данные понятия долговременную стратегию глобального руководства и участие всех членов организации в интересах самой организации, ее членов, ее потребителей и общества в целом.

Все упоминаемые в настоящем Международном Стандарте понятия имеют как экономические, так и зависящие от времени значения. Это должно пониматься в толковании всех определений в настоящем Международном Стандарте, даже если явно и не оговаривается в каждом определении.

Различие, сделанное в настоящем Международном Стандарте между терминами **дефект** (2.11) и **несоответствие** (2.10) является решающим, так как имеет подтекст юридического характера, особенно связанный с ответственностью за качество выпускаемой продукции. Следовательно, термин **дефект** надо использовать чрезвычайно осторожно.

Термины, определенные в настоящем Международном Стандарте, непосредственно применяются в Международных Стандартах по качеству.

Другие относящиеся сюда стандарты перечислены в приложении А. Особое внимание должно быть уделено терминологическим стандартам в области статистики: части 1—3 ИСО 3534.

STANDARDSISO.COM : Click to view the full PDF of ISO 8402:1994

**Quality management
and quality
assurance —
Vocabulary**

**Management de la
qualité et assurance
de la qualité —
Vocabulaire**

**Управление качеством
и обеспечение
качества — Словарь**

Scope

This International Standard defines the fundamental terms relating to quality concepts, as they apply to all areas, for the preparation and use of quality-related standards and for mutual understanding in international communications.

Domaine d'application

La présente Norme internationale définit les termes fondamentaux relatifs aux concepts de la qualité, applicables à tous les domaines en vue de l'élaboration et l'utilisation des normes relatives à la qualité et pour une compréhension mutuelle dans les communications internationales.

Область применения

Настоящий Международный Стандарт определяет основные термины, относящиеся к понятиям качества в части их применения ко всем областям, для разработки и использования стандартов по качеству, а также установления взаимопонимания в международных связях.

Terms and definitions

In the following definitions, the terms appearing in the alphabetical index are in semi-bold type. Within each definition, reference is made to the number where they are defined.

The numbered terms and definitions are classified under the following main headings:

- general terms;
- terms related to quality;
- terms related to the quality system;
- terms related to tools and techniques.

Termes et définitions

Dans les définitions suivantes, les termes appartenant à l'index alphabétique figurent en caractères demi-gras. Dans chaque définition, il est fait référence au numéro où ils sont définis.

Les termes et définitions numérotés sont classés dans les rubriques principales indiquées ci-après:

- termes généraux;
- termes relatifs à la qualité;
- termes relatifs au système qualité;
- termes relatifs aux outils et aux techniques.

Термины и определения

В приводимых ниже определениях термины, включенные в алфавитный указатель, выделены полужирным текстом. По каждому определению сделана ссылка на пункт, где даны эти определения.

Пронумерованные термины и определения распределены по следующим главным группам:

- общие термины;
- термины, связанные с качеством;
- термины, относящиеся к системе качества;
- термины, относящиеся к средствам и методам.

Section 1: General terms

Section 1: Termes généraux

Часть 1: Общие термины

1.1 entity item

that which can be individually described and considered

NOTE — An **entity** may be, for example:

- an activity or a **process** (1.2),
- a **product** (1.4),
- an **organization** (1.7), a system or a person, or
- any combination thereof.

1.1 entité

ce qui peut être décrit et considéré individuellement

NOTE — Une **entité** peut être, par exemple

- une activité ou un **processus** (1.2),
- un **produit** (1.4),
- un **organisme** (1.7), un système ou une personne, ou
- une combinaison de l'ensemble ci-dessus.

1.1 объект

то что может быть индивидуально описано и рассмотрено

ПРИМЕЧАНИЕ — **Объектом** может быть, например:

- деятельность или **процесс** (1.2),
- **продукция** (1.4),
- **организация** (1.7), система или отдельное лицо, или
- любая комбинация из них.

1.2 process

set of inter-related resources and activities which transform inputs into outputs

NOTE — Resources may include personnel, finance, facilities, equipment, techniques and methods.

1.2 processus procédé

ensemble de moyens et d'activités liés qui transforment des éléments entrants en éléments sortants

NOTE — Ces moyens peuvent inclure le personnel, les finances, les installations, les équipements, les techniques et les méthodes.

1.2 процесс

совокупность взаимосвязанных ресурсов и деятельности, которая преобразует входящие элементы в выходящие

ПРИМЕЧАНИЕ — К ресурсам могут относиться: персонал, средства обслуживания, оборудование, технология и методология.

1.3 procedure

specified way to perform an activity

NOTES

1 In many cases, **procedures** are documented [e.g. **quality system** (3.6) **procedures**].

2 When a **procedure** is documented, the term "written **procedure**" or "documented **procedure**" is frequently used.

1.3 procédure

manière spécifiée d'accomplir une activité

NOTES

1 Dans de nombreux cas, les **procédures** sont exprimées par des documents [par exemple, **procédures** d'un **système qualité** (3.6)].

2 Lorsqu'une **procédure** est exprimée par un document, le terme «**procédure écrite**» est souvent utilisé.

1.3 методика

установленный способ осуществления деятельности

ПРИМЕЧАНИЯ

1 Во многих случаях **методики** документируются [например, **методики системы качества** (3.6)].

2 Когда какая-либо **методика** документируется, лучше употреблять термин „**письменная методика**” или „**документальная методика**”.

3 A written or documented **procedure** usually contains the purposes and scope of an activity; what shall be done and by whom; when, where and how it shall be done; what materials, equipment and documents shall be used; and how it shall be controlled and recorded.

3 Une **procédure** écrite comporte généralement l'objet et le domaine d'application d'une activité; ce qui doit être fait et qui doit le faire; quand, où et comment cela doit être fait; quels matériels, équipements et documents doivent être utilisés; et comment cela doit être maîtrisé et enregistré.

3 Письменная или документальная **методика** обычно включает: цели и область деятельности; что должно быть сделано и кем; когда, где и как это должно быть сделано; какие материалы, документы и какое оборудование должны быть использованы; и каким образом это должно быть проконтролировано и зарегистрировано.

1.4 product

result of activities or **processes** (1.2)

NOTES

1 A **product** may include **service** (1.5), hardware, processed materials, software or a combination thereof.

2 A **product** can be tangible (e.g. assemblies or processed materials) or intangible (e.g. knowledge or concepts), or a combination thereof.

3 A **product** can be either intended [e.g. offering to **customers** (1.9)] or unintended (e.g. pollutant or unwanted effects).

1.4 produit

résultat d'activités ou de **processus** (1.2)

NOTES

1 Le terme **produit** peut inclure les **services** (1.5), les matériels, les produits issus de processus à caractère continu, les logiciels, ou une combinaison des deux.

2 Un **produit** peut être matériel (par exemple, assemblages ou produits issus de processus à caractère continu) ou immatériel (par exemple, connaissances ou concepts), ou une combinaison des deux.

3 Un **produit** peut être soit intentionnel [par exemple, une offre aux **clients** (1.9)], soit non intentionnel (par exemple, un polluant ou des effets indésirables).

1.4 продукция

результат деятельности или **процессов** (1.2)

ПРИМЕЧАНИЯ

1 **Продукция** может включать **услуги** (1.5), оборудование, перерабатываемые материалы, программное обеспечение или комбинации из них.

2 **Продукция** может быть материальной (например, узлы или перерабатываемые материалы) или нематериальной (например, информация или понятия), или комбинацией из них.

3 **Продукция** может быть намеренной (например, предложение **потребителям** (1.9) или ненамеренной (например, загрязнитель или нежелательные последствия).

1.5 service

result generated by activities at the interface between the **supplier** (1.10) and the **customer** (1.9) and by **supplier** internal activities to meet the **customer** needs

NOTES

1 The **supplier** or the **customer** may be represented at the interface by personnel or equipment.

2 **Customer** activities at the interface with the **supplier** may be essential to the **service delivery** (1.6).

1.5 service

résultat généré par des activités à l'interface entre le **fournisseur** (1.10) et le **client** (1.9), et par des activités internes au **fournisseur** pour répondre aux besoins du **client**

NOTES

1 Le **fournisseur** ou le **client** peut être représenté à l'interface par des personnes ou par des équipements.

2 Les activités du **client** à l'interface avec le **fournisseur** peuvent être essentielles pour la **prestation de service** (1.6).

1.5 услуга

итоги непосредственного взаимодействия **поставщика** (1.10) и **потребителя** (1.9) и внутренней деятельности **поставщика** по удовлетворению потребностей **потребителя**

ПРИМЕЧАНИЯ

1 **Поставщик** или **потребитель** могут быть представлены при взаимодействии персоналом или оборудованием.

2 Непосредственное взаимодействие **потребителя** с **поставщиком** может быть существенным для **предоставления услуги** (1.6).

3 Delivery or use of tangible **products** (1.4) may form part of the **service delivery**.

4 A **service** may be linked with the manufacture and supply of tangible **product**.

1.6 service delivery

those **supplier** (1.10) activities necessary to provide the **service** (1.5)

1.7 organization

company, corporation, firm, enterprise or institution, or part thereof, whether incorporated or not, public or private, that has its own functions and administration

NOTE — The above definition is valid for the purposes of quality standards. The term "organization" is defined differently in ISO/IEC Guide 2.

1.8 organizational structure

responsibilities, authorities and relationships, arranged in a pattern, through which an **organization** (1.7) performs its functions

1.9 customer

recipient of a **product** (1.4) provided by the **supplier** (1.10)

NOTES

1 In a contractual situation, the **customer** (1.9) is called the "**purchaser**" (1.11).

2 The **customer** may be, for example, the ultimate consumer, user, beneficiary or **purchaser**.

3 The **customer** can be either external or internal to the organization.

3 La livraison ou l'utilisation de **produits** (1.4) matériels peut faire partie de la **prestation de service**.

4 Un **service** peut être lié à la fabrication et à la fourniture d'un **produit** matériel.

1.6 prestation de service

celles des activités du **fournisseur** (1.10) qui sont nécessaires à la fourniture du **service** (1.5)

1.7 organisme

compagnie, société, firme, entreprise ou institution, ou partie de celles-ci, à responsabilité limitée ou d'un autre statut, de droit public ou privé, qui a sa propre structure fonctionnelle et administrative

NOTE — La définition ci-dessus s'applique aux normes qualité. Le terme «organisme» est défini différemment dans le Guide ISO/CEI 2.

1.8 organisation

responsabilités, liaisons hiérarchiques et relations agencées selon une structure permettant à un **organisme** (1.7) d'accomplir ses fonctions

1.9 client

destinataire d'un **produit** (1.4) fourni par le **fournisseur** (1.10)

NOTES

1 Dans une situation contractuelle, le **client** (1.9) est dénommé «**acheteur**» (1.11).

2 Le **client** peut être, par exemple, le consommateur final, l'utilisateur, le bénéficiaire ou l'**acheteur**.

3 Le **client** peut être interne ou externe à l'organisme.

3 Поставка или использование материальных видов **продукции** (1.4) может быть частью **предоставления услуги**.

4 **Услуга** может быть связана с производством и поставкой материальной **продукции**.

1.6 предоставление услуги

деятельность **поставщика** (1.10), необходимая для обеспечения **услуги** (1.5)

1.7 организация

компания, корпорация, фирма, предприятие или учреждение, или их подразделения, объединенные или нет, общественные или частные, выполняющие самостоятельные функции и имеющие администрацию

ПРИМЕЧАНИЕ — Настоящее определение применимо к стандартам на качество. Термин „организация" определен в Руководстве ИСО/МЭК 2.

1.8 организационная структура

обязательства, полномочия и взаимоотношения, представленные в виде схемы, по которой **организация** (1.7) выполняет свои функции

1.9 потребитель

получатель **продукции** (1.4), предоставляемой **поставщиком** (1.10)

ПРИМЕЧАНИЯ

1 В контрактной ситуации **потребитель** (1.9) может быть назван **покупателем** (1.11).

2 **Потребителем** может быть, например, конечный потребитель, пользователь, льготно обслуживаемый потребитель или **покупатель**.

3 **Потребитель** может быть или внешним, или внутренним.

1.10**supplier**

organization (1.7) that provides a **product** (1.4) to the **customer** (1.9)

NOTES

1 In a contractual situation, the **supplier** may be called the "**contractor**" (1.12).

2 The **supplier** may be, for example, the producer, distributor, importer, assembler or service organization.

3 The **supplier** can be either external or internal to the **organization**.

1.11**purchaser**

customer (1.9) in a contractual situation

NOTE — The **purchaser** is sometimes referred to as the "**business second party**".

1.12**contractor**

supplier (1.10) in a contractual situation

NOTES

1 The **contractor** is sometimes referred to as the "**business first party**".

2 In French, the "**titulaire du contrat**" is sometimes called "**contractant**".

1.13**subcontractor**

organization (1.7) that provides a **product** (1.4) to the **supplier** (1.10)

NOTES

1 In English, the **subcontractor** may also be called "**subsupplier**".

2 In French, the "**sous-contractant**" may also be called, as appropriate, "**sous-traitant**" or "**sous-commandier**".

1.10**fournisseur**

organisme (1.7) qui fournit un **produit** (1.4) au **client** (1.9)

NOTES

1 Dans une situation contractuelle, le **fournisseur** peut être dénommé "**titulaire du contrat**" (1.12).

2 Le **fournisseur** peut être, par exemple, le producteur, le distributeur, l'importateur, l'ensemblier ou l'organisme de service.

3 Le **fournisseur** peut être externe ou interne à l'**organisme**.

1.11**acheteur**

client (1.9) dans une situation contractuelle

NOTE — Dans la pratique des affaires, l'**acheteur** est parfois appelé "**seconde partie**".

1.12**titulaire du contrat**

fournisseur (1.10) dans une situation contractuelle

NOTES

1 Dans la pratique des affaires, le **titulaire du contrat** est parfois appelé "**première partie**".

2 En français, le **titulaire du contrat** est parfois appelé le "**contractant**".

1.13**sous-contractant**

organisme (1.7) qui fournit un **produit** (1.4) au **fournisseur** (1.10)

NOTES

1 En anglais, le "**subcontractor**" peut également être appelé "**sub-supplier**".

2 En français, le **sous-contractant** peut également être appelé, selon le cas, "**sous-traitant**" ou "**sous-commandier**".

1.10**поставщик**

организация (1.7), предоставляющая **продукцию** (1.4) **потребителю** (1.9)

ПРИМЕЧАНИЯ

1 В контрактных ситуациях **поставщик** может быть назван **подрядчиком** (1.12).

2 **Поставщиком** может быть, например, производитель, оптовик, импортер, монтажник или сервисная организация.

3 **Поставщик** может быть или внешним, или внутренним.

1.11**покупатель**

потребитель (1.9) в контрактной ситуации

ПРИМЕЧАНИЕ — **Покупатель** иногда рассматривается как **вторая сторона** в коммерческой деятельности.

1.12**подрядчик**

поставщик (1.10) в контрактной ситуации

ПРИМЕЧАНИЯ

1 **Подрядчик** иногда рассматривается как **первая сторона** в коммерческой деятельности.

2 Во французском языке „**titulaire du contrat**" может также называться „**contractant**".

1.13**субподрядчик**

организация (1.7), предоставляющая **продукцию** (1.4) **поставщику** (1.10)

ПРИМЕЧАНИЯ

1 В английском языке „**subcontractor**" (субподрядчик) может также называться „**subsupplier**" (субпоставщиком).

2 Во французском языке „**sous-contractant**" может также называться „**sous-traitant**" или „**sous-commandier**".

Section 2: Terms related to quality

2.1 quality

totality of characteristics of an **entity** (1.1) that bear on its ability to satisfy stated and implied needs

NOTES

1 In a contractual environment, or in a regulated environment, such as the nuclear **safety** (2.8) field, needs are specified, whereas in other environments, implied needs should be identified and defined.

2 In many instances, needs can change with time; this implies a periodic review of **requirements for quality** (2.3).

3 Needs are usually translated into characteristics with specified criteria [see **requirements for quality** (2.3)]. Needs may include, for example, aspects of performance, **usability**, **dependability** (2.5) (availability, reliability, maintainability), **safety**, environment [see **requirements of society** (2.4)], economics and aesthetics.

4 The term "**quality**" should not be used as a single term to express a degree of excellence in a comparative sense, nor should it be used in a quantitative sense for technical evaluations. To express these meanings, a qualifying adjective should be used. For example, use can be made of the following terms:

Section 2: Termes relatifs à la qualité

2.1 qualité

ensemble des caractéristiques d'une **entité** (1.1) qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés et implicites

NOTES

1 Dans une situation contractuelle, ou dans un environnement réglementé, tel que le domaine de la **sécurité** (2.8) nucléaire, les besoins sont spécifiés, tandis que dans d'autres, il convient d'identifier et de définir les besoins implicites.

2 Dans de nombreux cas, les besoins peuvent évoluer avec le temps; ceci implique la revue périodique des **exigences pour la qualité** (2.3).

3 Les besoins sont habituellement traduits en caractéristiques avec des critères spécifiés [voir **exigences pour la qualité** (2.3)]. Les besoins peuvent inclure, par exemple, des aspects de performance, de facilité d'emploi, de **sûreté de fonctionnement** (2.5) (disponibilité, fiabilité, maintenabilité), de **sécurité**, des aspects relatifs à l'environnement [voir **exigences de société** (2.4)], des aspects économiques et esthétiques.

4 Il convient que le terme «**qualité**» ne soit utilisé isolément ni pour exprimer un degré d'excellence dans un sens comparatif, ni pour des évaluations techniques dans un sens quantitatif. Pour exprimer ces deux sens, il est bon qu'un qualificatif soit utilisé. Par exemple, on peut employer les termes suivants:

Часть 2: Термины, связанные с качеством

2.1 качество

совокупность характеристик **объекта** (1.1), относящихся к его способности удовлетворить установленные и предполагаемые потребности

ПРИМЕЧАНИЯ

1 При заключении контракта или в регламентированной окружающей среде, напр. в области **безопасности** (2.8) ядерных установок, потребности четко устанавливаются, тогда как в других условиях предполагаемые потребности должны быть выявлены и определены.

2 Во многих случаях потребности могут меняться со временем; это предполагает проведение периодического анализа **требований к качеству** (2.3).

3 Обычно потребности переводятся в характеристики на основе установленных критериев [смотри **требования к качеству** (2.3)]. Потребности могут включать, например, такие аспекты, как эксплуатационные характеристики, функциональная пригодность, **надежность** (2.5) (готовность, безотказность, ремонтпригодность), **безопасность** (2.8), окружающая среда [смотри **требования общества** (2.4)], экономические и эстетические требования.

4 Для выражения превосходной степени в сравнительном или в количественном смысле при проведении технических оценок термин «**качество**» не используется изолированно. Чтобы выразить эти значения, должно применяться качественное прилагательное. Например, могут использоваться следующие термины:

a) "relative **quality**" where **entities** are ranked on a relative basis in the degree of excellence or comparative sense [not to be confused with **grade** (2.2)];

b) "**quality level**" in a quantitative sense (as used in acceptance sampling) and "**quality measure**" where precise technical evaluations are carried out.

5 The achievement of satisfactory **quality** involves all stages of the **quality loop** (4.1) as a whole. The contributions to **quality** of these various stages are sometimes identified separately for emphasis; for example, **quality** due to definition of needs, **quality** due to **product** (1.4) design, **quality** due to conformance, **quality** due to **product** support throughout its lifetime.

6 In some references, **quality** is referred to as "fitness for use" or "fitness for purpose" or "**customer** (1.9) satisfaction" or "conformance to the requirements". These represent only certain facets of **quality**, as defined above.

a) «**qualité relative**» lorsque les **entités** sont classées en fonction de leur degré d'excellence ou d'une manière comparative [à ne pas confondre avec **classe** (2.2)];

b) «niveau de **qualité**» dans un sens quantitatif (tel qu'employé dans le contrôle par échantillonnage) et «mesure de la **qualité**» lorsque des évaluations techniques précises sont effectuées.

5 L'obtention d'une **qualité** satisfaisante implique l'ensemble des phases de la **boucle de la qualité** (4.1). Les contributions à la **qualité** de ces différentes phases sont parfois considérées séparément pour les distinguer; par exemple, **qualité** due à la définition des besoins, **qualité** due à la conception du **produit** (1.4), **qualité** due à la **conformité** (2.9), **qualité** due au soutien du produit tout au long de son cycle de vie.

6 Dans certains textes existants, on identifie la **qualité** à «l'aptitude à l'usage», ou à «l'aptitude à l'emploi», ou à «la satisfaction du **client** (1.9)» ou à «la conformité aux exigences». Ces notions ne représentent que certaines facettes de la **qualité**, telle que définie ci-dessus.

a) „относительное **качество**“, когда **объекты** классифицируются в зависимости от их степени превосходства или в сравнительном смысле [не путать с **градацией** (классом, сортом) (2.2)];

b) „уровень **качества**“ в количественном смысле (применяется при статистическом приемочном контроле) и „мера **качества**“, когда проводятся точные технические оценки.

5 Достижение удовлетворительного **качества** включает все стадии **петли качества** (4.1) как единое целое. Вклад в **качество** этих различных стадий иногда идентифицируется отдельно с целью их выделения, например, **качество**, обусловленное потребностями, **качество** обусловленное проектированием **продукции** (1.4), **качество** обусловленное **соответствием**.

6 В некоторых справочных источниках **качество** обозначается как „пригодность для использования“ или „соответствие цели“, или „удовлетворение нужд **потребителя** (1.9)“, или „соответствие требованиям“. Все это представляет собой только некоторые стороны **качества**, определенного выше.

2.2 grade

category or rank given to **entities** (1.1) having the same functional use but different **requirements for quality** (2.3)

NOTES

1 **Grade** reflects a planned or recognized difference in **requirements for quality**. The emphasis is on the functional use and cost relationship.

2 A high-grade **entity** (e.g. a luxurious hotel) can be of unsatisfactory **quality** (2.1) and vice versa.

2.2 classe

catégorie ou rang attribué à des **entités** (1.1) ayant la même fonction d'usage, mais soumises à des **exigences pour la qualité** (2.3) différentes

NOTES

1 La **classe** traduit une différence prévue ou reconnue dans les **exigences pour la qualité**. L'accent est mis sur la relation entre fonction d'usage et coût.

2 Une **entité** de classe élevée (par exemple un hôtel de luxe) peut être de **qualité** (2.1) non satisfaisante et inversement.

2.2 градация класс сорт

категория или разряд, присвоенные **объектам** (1.1), имеющим то же самое функциональное применение, но различные **требования к качеству** (2.3)

ПРИМЕЧАНИЯ

1 **Градация** (класс, сорт) отражает предусмотренное или признанное различие в **требованиях к качеству**. Упор делается на взаимосвязь функционального использования и затрат.

2 **Объект** высокого класса (например, гостиница „люкс“) может быть неудовлетворительного **качества** (2.1) и наоборот.

3 Where **grade** is denoted numerically, the highest **grade** is usually designated as 1, with the lower **grades** extending to 2, 3, 4, etc. Where **grade** is denoted by a point score, such as a number of stars, the lowest **grade** usually has the least points or stars.

3 Lorsque la **classe** est indiquée par un chiffre, la **classe** la plus élevée est désignée habituellement par 1, les **classes** inférieures étant 2, 3, 4, etc. Lorsque la **classe** est indiquée par un nombre de points, tel que par exemple un nombre d'étoiles, la **classe** la moins élevée est désignée habituellement par le plus petit nombre de points ou d'étoiles.

3 Когда **класс** обозначен численным значением, высшему **классу** обычно присваивается 1, а с понижением **класса** — соответственно 2, 3, 4 и т.д. Когда **класс** обозначен количеством знаков, например, числом звездочек, то обычно низший **класс** имеет меньшее число звездочек.

2.3 requirements for quality

expression of the needs or their translation into a set of quantitatively or qualitatively stated requirements for the characteristics of an **entity** (1.1) to enable its realization and examination

2.3 exigences pour la qualité

expression des besoins, ou leur traduction en un ensemble d'exigences exprimées en termes quantitatifs ou qualitatifs pour les caractéristiques d'une **entité** (1.1) afin de permettre sa réalisation et son examen

2.3 требования к качеству

выражение определенных потребностей или их перевод в набор количественно или качественно установленных требований к характеристикам **объекта** (1.1), чтобы дать возможность их реализации и проверки

NOTES

1 It is crucial that the **requirements for quality** fully reflect the stated and implied needs of the **customer** (1.9).

2 The term "requirements" covers market-based and contractual as well as an **organization's** (1.7) internal requirements. They may be developed, detailed and updated at different planning stages.

3 Quantitatively stated requirements for the characteristics include, for instance, nominal values, rated values, limiting deviations and tolerances.

4 The **requirements for quality** should be expressed in functional terms and documented.

NOTES

1 Il est essentiel que les **exigences pour la qualité** reflètent complètement les besoins exprimés et implicites du **client** (1.9).

2 Le terme «exigences» couvre aussi bien les exigences du marché, celles du contrat, que celles qui sont internes à un **organisme** (1.7). Elles peuvent être élaborées, détaillées et actualisées à différents stades de la planification.

3 Les exigences exprimées en termes quantitatifs et relatives aux caractéristiques comprennent, par exemple, des valeurs nominales, des valeurs assignées, des écarts limites et des tolérances.

4 Il convient d'exprimer les **exigences pour la qualité** en termes de fonctions et par des documents.

ПРИМЕЧАНИЯ

1 Существенно, чтобы **требования к качеству** полностью отражали установленные и предполагаемые потребности **потребителя** (1.9)

2 Термин „**требование**“ охватывает рыночные и контрактные требования, а также внутренние требования **организации** (1.7). Они могут быть разработаны, детализированы и актуализированы на различных этапах планирования.

3 Заданные количественные требования к характеристикам включают, например, номинальные значения, относительные значения, предельные отклонения и допуски.

4 **Требования к качеству** должны быть выражены на начальной стадии в функциональных терминах и документально оформлены.

2.4 requirements of society

obligations resulting from laws, regulations, rules, codes, statutes and other considerations

2.4 exigences de société

obligations résultant de lois, de règlements, de règles, de codes, d'actes et d'autres considérations

2.4 требования общества

обязательства, вытекающие из законов, инструкций, правил, кодексов, уставов и других соображений

NOTES

1 "Other considerations" include notably protection of the environment, health, **safety** (2.8), security, conservation of energy and natural resources.

2 All **requirements of society** should be taken into account when defining the **requirements for quality** (2.3).

3 **Requirements of society** include jurisdictional and regulatory requirements. These may vary from one jurisdiction to another.

2.5 dependability

collective term used to describe the availability performance and its influencing factors: reliability performance, maintainability performance and maintenance-support performance

NOTES

1 **Dependability** is used only for general descriptions in non-quantitative terms.

2 **Dependability** is one of the time-related aspects of **quality** (2.1).

3 The definition of **dependability** and note 1 given above are taken from IEC 50(191), which also includes related terms and definitions.

2.6 compatibility

ability of **entities** (1.1) to be used together under specific conditions to fulfil relevant requirements

NOTE — The above definition is valid for the purposes of quality standards. The term "compatibility" is defined differently in ISO/IEC Guide 2.

NOTES

1 L'expression «d'autres considérations» vise notamment la protection de l'environnement, la santé, la **sécurité** (2.8), la sûreté, la conservation de l'énergie et des ressources naturelles.

2 Il convient que toutes les **exigences de société** soient prises en compte lors de la définition des **exigences pour la qualité** (2.3).

3 Les **exigences de société** comprennent des exigences juridiques et réglementaires. Elles peuvent varier selon les juridictions.

2.5 sûreté de fonctionnement

ensemble des propriétés qui décrivent la disponibilité et les facteurs qui la conditionnent: fiabilité, maintenabilité et logistique de maintenance

NOTES

1 La **sûreté de fonctionnement** est une notion générale sans caractère quantitatif.

2 La **sûreté de fonctionnement** est un des aspects de la **qualité** (2.1) liés au temps.

3 La définition de la **sûreté de fonctionnement** et la note 1 citées ci-dessus proviennent de la CEI 50(191), qui contient également des termes et des définitions qui lui sont associés.

2.6 compatibilité

aptitude d'**entités** (1.1) à être utilisées conjointement dans des conditions spécifiques pour satisfaire à des exigences pertinentes

NOTE — La définition ci-dessus s'applique aux normes qualité. Le terme «compatibilité» est défini différemment dans le Guide ISO/CEI 2.

ПРИМЕЧАНИЯ

1 „Другие соображения" включают защиту окружающей среды, здоровье, **безопасность** (2.8), надежность, сохранение энергии и естественных ресурсов.

2 При определении **требований к качеству** (2.3) должны учитываться все **требования общества**.

3 **Требования общества** включают юридические и нормативные требования. Они могут меняться от одной области применения юридических актов к другой.

2.5 надежность

собираемый термин, используемый для описания характеристики готовности и влияющих на нее факторов: безотказности, ремонтпригодности и обеспеченности технического обслуживания и ремонта

ПРИМЕЧАНИЯ

1 **Надежность** используется только для общих описаний, когда не применяются количественные термины.

2 **Надежность** является одним из зависящих от времени аспектов качества (2.1)

3 Определение **надежности** и примечание 1, приведенные выше, взяты из главы 191 словаря МЭК 50, который также включает родственные термины и определения.

2.6 совместимость

способность **объектов** (1.1) к совместному использованию в конкретных условиях с целью выполнения соответствующих требований

ПРИМЕЧАНИЕ — Вышеприведенное определение применяется в стандартах на качество. Термин „совместимость" определен в Руководстве ИСО/МЭК 2.

2.7 interchangeability

ability of an **entity** (1.1) to be used in place of another, without modification, to fulfil the same requirements

NOTES

1 A qualifier such as "functional **interchangeability**" or "dimensional **interchangeability**" should be used depending on specific circumstances

2 The above definition is valid for the purposes of quality standards. The term "interchangeability" is defined differently in ISO/IEC Guide 2.

2.7 interchangeabilité

aptitude d'une **entité** (1.1) à être utilisée sans modification à la place d'une autre pour satisfaire aux mêmes exigences

NOTES

1 En fonction de circonstances particulières, il convient d'ajouter un qualificatif tel que «**interchangeabilité** fonctionnelle» ou «**interchangeabilité** dimensionnelle».

2 La définition ci-dessus s'applique aux normes qualité. Le terme «interchangeabilité» est défini différemment dans le Guide ISO/CEI 2.

2.7 взаимозаменяемость

способность **объекта** (1.1) быть использованным без модификаций вместо другого для выполнения тех же требований

ПРИМЕЧАНИЯ

1 В зависимости от конкретных условий следует использовать определитель „функциональная **взаимозаменяемость**” или „размерная **взаимозаменяемость**”.

2 Вышеприведенное определение применяется в стандартах на качество. Термин „взаимозаменяемость” определен в Руководстве ИСО/МЭК 2.

2.8 safety

state in which the risk of harm (to persons) or damage is limited to an acceptable level

NOTES

1 Safety is one of the aspects of **quality** (2.1).

2 The above definition is valid for the purposes of quality standards. The term "safety" is defined differently in ISO/IEC Guide 2.

2.8 sécurité

état dans lequel le risque de dommages corporels ou matériels est limité à un niveau acceptable

NOTES

1 La sécurité est l'un des aspects de la **qualité** (2.1).

2 La définition ci-dessus s'applique aux normes qualité. Le terme «sécurité» est défini différemment dans le Guide ISO/CEI 2.

2.8 безопасность

состояние, при котором риск вреда (персоналу) или ущерб ограничен допустимым уровнем

ПРИМЕЧАНИЯ

1 Безопасность является одним из аспектов **качества** (2.1).

2 Вышеприведенное определение применяется в стандартах на качество. Термин „безопасность” определен в Руководстве ИСО/МЭК 2.

2.9 conformity

fulfilment of specified requirements

NOTE — The above definition is valid for the purposes of quality standards. The term "conformity" is defined differently in ISO/IEC Guide 2.

2.9 conformité

satisfaction aux exigences spécifiées

NOTE — La définition ci-dessus s'applique aux normes qualité. Le terme «conformité» est défini différemment dans le Guide ISO/CEI 2.

2.9 соответствие

выполнение установленных требований

ПРИМЕЧАНИЕ — Вышеприведенное определение применяется в стандартах на качество. Термин „соответствие” определен в Руководстве ИСО/МЭК 2.

2.10 nonconformity

nonfulfilment of a specified requirement

2.10 non-conformité

non-satisfaction à une exigence spécifiée

2.10 несоответствие

невыполнение установленного требования

NOTE — The definition covers the departure or absence of one or more **quality** (2.1) characteristics [including **dependability** (2.5) characteristics], or **quality system** (3.6) elements from specified requirements.

NOTE — La définition s'applique à l'écart ou l'absence, par rapport aux exigences spécifiées, d'une ou plusieurs caractéristiques constitutives de la **qualité** (2.1) [y compris celles relatives à la **sûreté de fonctionnement** (2.5)], ou d'un ou plusieurs éléments de **système qualité** (3.6).

ПРИМЕЧАНИЕ — Настоящее определение включает отсутствие одной или нескольких характеристик **качества** (2.1) [в том числе **надежности** (2.5)], или элементов **системы качества** (3.6), либо их отклонение от установленных требований.

2.11 defect

nonfulfilment of an intended usage requirement or reasonable expectation, including one concerned with **safety** (2.8)

NOTE — The expectation must be reasonable under the existing circumstances.

2.11 défaut

non-satisfaction à une exigence ou à une attente raisonnable liées à une utilisation prévue, y compris celles qui ont trait à la **sécurité** (2.8)

NOTE — L'attente doit être raisonnable dans les circonstances du moment.

2.11 дефект

невыполнение заданного или ожидаемого требования, касающегося **объекта** (1.1), а также требования, относящегося к **безопасности** (2.8)

ПРИМЕЧАНИЕ — Ожидаемое требование должно быть целесообразным с точки зрения существующих условий.

2.12 product liability

generic term used to describe the onus on a producer or others to make restitution for loss related to personal injury, property damage or other harm caused by a **product** (1.4)

NOTE — The legal and financial implications of **product liability** may vary from one jurisdiction to another.

2.12 responsabilité du fait du produit

terme générique utilisé pour décrire l'obligation faite à un producteur, ou à d'autres, de dédommager des pertes relatives à des dommages corporels, matériels ou autres causés par un **produit** (1.4)

NOTE — Les implications légales et financières de la **responsabilité du fait du produit** peuvent varier selon les juridictions.

2.12 ответственность за качество продукции

общий термин, описывающий обязательства, возлагаемые на изготовителя или других лиц, по возмещению ущерба из-за нанесения травм, повреждения собственности или другого вреда, вызванного **продукцией** (1.4)

ПРИМЕЧАНИЕ — Юридическое и финансовое значение **ответственности за качество продукции** может меняться от одной области применения юридических актов к другой.

2.13 qualification process

process of demonstrating whether an **entity** (1.1) is capable of fulfilling specified requirements

NOTE — The term "**qualification**" is sometimes used to designate this **process** (1.2).

2.13 processus de qualification

processus démontrant qu'une **entité** (1.1) est capable de répondre aux exigences spécifiées

NOTE — Le terme «**qualification**» est parfois utilisé pour désigner ce **processus** (1.2).

2.13 процесс квалификации

процесс демонстрации возможности **объекта** (1.1) выполнять установленные требования

ПРИМЕЧАНИЕ — Для обозначения этого **процесса** (1.2) иногда используется термин „квалификация”.

2.14 qualified

status given to an **entity** (1.1) when the capability of fulfilling specified requirements has been demonstrated

2.14 qualifié

statut accordé à une **entité** (1.1), quand l'aptitude à répondre aux exigences spécifiées a été démontrée

2.14 квалифицирован

статус, присваиваемый **объекту** (1.1), когда было продемонстрировано, что он имеет возможность выполнять установленные требования

2.15 inspection

activity such as measuring, examining, testing or gauging one or more characteristics of an **entity** (1.1) and comparing the results with specified requirements in order to establish whether **conformity** (2.9) is achieved for each characteristic

NOTES

1 In French, the term "inspection" may designate an activity of **quality surveillance** (4.7) carried out within the framework of a defined assignment.

2 The above definition is valid for the purposes of quality standards. The term "inspection" is defined differently in ISO/IEC Guide 2.

2.16 self-inspection

inspection (2.15) of the work by the performer of that work, according to specified rules

NOTE — The results of **self-inspection** may be used for **process** (1.2) control.

2.17 verification

confirmation by examination and provision of **objective evidence** (2.19) that specified requirements have been fulfilled

NOTES

1 In design and development, **verification** concerns the **process** (1.2) of examining the result of a given activity to determine **conformity** (2.9) with the stated requirements for that activity.

2 The term "**verified**" is used to designate the corresponding status.

2.15 contrôle

activités telles que mesurer, examiner, essayer ou passer au calibre une ou plusieurs caractéristiques d'une **entité** (1.1), et comparer les résultats aux exigences spécifiées en vue de déterminer si la **conformité** (2.9) est obtenue pour chacune de ces caractéristiques

NOTES

1 En français, le terme «inspection» peut désigner une activité de **surveillance de la qualité** (4.7) conduite dans le cadre d'une mission bien définie.

2 La définition ci-dessus s'applique aux normes qualité. Le terme «contrôle» est défini différemment dans le Guide ISO/CEI 2.

2.16 autocontrôle

contrôle (2.15) par l'exécutant lui-même du travail qu'il a accompli, suivant des règles spécifiées

NOTE — Les résultats de l'**autocontrôle** peuvent être utilisés pour la maîtrise du **processus** (1.2).

2.17 vérification

confirmation par examen et apport de **preuves tangibles** (2.19) que les exigences spécifiées ont été satisfaites

NOTES

1 En conception et développement, la **vérification** concerne le **processus** (1.2) d'examen du résultat d'une activité en vue de déterminer la **conformité** (2.9) aux exigences fixées pour ladite activité.

2 Le terme «**vérifié**» désigne le statut correspondant.

2.15 контроль

деятельность, включающая, проведение измерений, экспертизы, испытаний или оценки одной или нескольких характеристик (с целью калибровки) **объекта** (1.1) и сравнение полученных результатов с установленными требованиями для определения, достигнуто ли **соответствие** (2.9) по каждой из этих характеристик

ПРИМЕЧАНИЯ

1 Во французском языке термин „inspection" может обозначать деятельность по **надзору за качеством** (4.7), проводимую в рамках определенного задания.

2 Вышеуказанное определение применяется в стандартах на качество. Термин „контроль" определен в Руководстве ИСО/МЭК 2.

2.16 самоконтроль

контроль (2.15) выполненной работы ее исполнителем в соответствии с установленными правилами

ПРИМЕЧАНИЕ — Результаты **самоконтроля** могут использоваться для управления процессом (1.2).

2.17 проверка

подтверждение путем экспертизы и представления **объективного доказательства** (2.19) того, что установленные требования были выполнены

ПРИМЕЧАНИЯ

1 При проектировании и разработке **проверка** означает **процесс** (1.2) проведения экспертизы результатов данной деятельности с целью определения ее **соответствия** (2.9) входным требованиям.

2 Термин „**проверено**" используется для обозначения соответствующего статуса.

2.18 validation

confirmation by examination and provision of **objective evidence** (2.19) that the particular requirements for a specific intended use are fulfilled

NOTES

1 In design and development, **validation** concerns the **process** (1.2) of examining a **product** (1.4) to determine **conformity** (2.9) with user needs.

2 **Validation** is normally performed on the final **product** under defined operating conditions. It may be necessary in earlier stages.

3 The term "**validated**" is used to designate the corresponding status.

4 Multiple **validations** may be carried out if there are different intended uses.

2.19 objective evidence

information which can be proved true, based on facts obtained through observation, measurement, test or other means

2.18 validation

confirmation par examen et apport de **preuves tangibles** (2.19) que les exigences particulières pour un usage spécifique prévu sont satisfaites

NOTES

1 En conception et développement, la **validation** concerne le **processus** (1.2) d'examen d'un **produit** (1.4) en vue de déterminer la **conformité** (2.9) aux besoins de l'utilisateur.

2 La **validation** s'effectue normalement sur le **produit** final dans des conditions d'utilisation définies. Elle peut s'avérer nécessaire à des étapes antérieures.

3 Le terme «**validé**» désigne le statut correspondant.

4 Plusieurs **validations** peuvent être effectuées s'il y a différents usages prévus.

2.19 preuve tangible

information dont la véracité peut être démontrée, fondée sur des faits obtenus par observation, mesurage, essai ou autres moyens

2.18 утверждение придание законной силы

подтверждение путем экспертизы и представления **объективного доказательства** (2.19) того, что особые требования, предназначенные для конкретного применения, соблюдены

ПРИМЕЧАНИЯ

1 При проектировании и разработке **утверждение** означает проведение экспертизы **продукции** (1.4) с целью определения **соответствия** (2.9) нуждам потребителя.

2 **Утверждение** обычно осуществляется на конечной **продукции** в определенных условиях эксплуатации. Оно может быть необходимо на более ранних стадиях.

3 Термин „**утверждено**“ используется для обозначения соответствующего статуса.

4 Могут осуществляться многократные **утверждения**, если предполагается различное использование.

2.19 объективное доказательство

информация, которая может быть доказана, что она правдива, основана на фактах и получена путем наблюдения, измерения, испытания или других средств

Section 3: Terms related to the quality system

Section 3: Termes relatifs au système qualité

Часть 3: Термины относящиеся к системе качества

3.1 quality policy

overall intentions and direction of an **organization** (1.7) with regard to **quality** (2.1), as formally expressed by top management

NOTE — The **quality policy** forms one element of the corporate policy and is authorized by top management.

3.1 politique qualité

orientations et objectifs généraux d'un **organisme** (1.7) concernant la **qualité** (2.1), tels qu'ils sont exprimés formellement par la direction au plus haut niveau

NOTE — La **politique qualité** est un élément de la politique générale et est approuvée par la direction au plus haut niveau.

3.1

политика в области качества

основные направления и цели **организации** (1.7) в области **качества** (2.1), официально сформулированные высшим руководством

ПРИМЕЧАНИЕ — Политика в области **качества** является элементом общей политики и утверждается высшим руководством.

3.2 quality management

all activities of the overall management function that determine the **quality policy** (3.1), objectives and responsibilities, and implement them by means such as **quality planning** (3.3), **quality control** (3.4), **quality assurance** (3.5) and **quality improvement** (3.8) within the **quality system** (3.6)

NOTES

1 **Quality management** is the responsibility of all levels of management but must be led by top management. Its implementation involves all members of the **organization** (1.7).

2 In **quality management**, consideration is given to economic aspects.

3.2 management de la qualité

ensemble des activités de la fonction générale de management qui déterminent la **politique qualité** (3.1), les objectifs et les responsabilités, et les mettent en œuvre par des moyens tels que la **planification de la qualité** (3.3), la **maîtrise de la qualité** (3.4), l'**assurance de la qualité** (3.5) et l'**amélioration de la qualité** (3.8) dans le cadre du **système qualité** (3.6)

NOTES

1 Le **management de la qualité** est la responsabilité de tous les niveaux de direction, mais il doit être conduit par la direction au plus haut niveau. Sa mise en œuvre implique tous les membres de l'**organisme** (1.7).

2 Le **management de la qualité** prend en compte les aspects économiques.

3.2

общее руководство качеством административное управление качеством

те аспекты общей функции управления, которые определяют **политику в области качества** (3.1), цели и ответственность, а также осуществляют их с помощью таких средств, как **планирование качества** (3.3), **управление качеством** (3.4), **обеспечение качества** (3.5) и **улучшение качества** (3.8), в рамках **системы качества** (3.6)

ПРИМЕЧАНИЯ

1 Обязанности по **общему руководству качеством** лежат на всех уровнях управления, но управлять ими должно высшее руководство. В **общем руководстве качеством** вовлекаются все члены **организации** (1.7).

2 При **общем руководстве качеством** акцент делается на экономические аспекты.

3.3 quality planning

activities that establish the objectives and **requirements for quality** (2.3) and for the application of **quality system** (3.6) elements

NOTE — **Quality planning** covers:

a) **product** (1.4) planning: identifying, classifying and weighting the characteristics for **quality** (2.1) as well as establishing the objectives, **requirements for quality** and constraints;

b) managerial and operational planning: preparing the application of the **quality system** including organizing and scheduling;

c) the preparation of **quality plans** (3.13) and the making of provisions for **quality improvement** (3.8).

3.4 quality control

operational techniques and activities that are used to fulfil **requirements for quality** (2.3)

NOTES

1 **Quality control** involves operational techniques and activities aimed both at monitoring a **process** (1.2) and at eliminating causes of unsatisfactory performance at all stages of the **quality loop** (4.1) in order to achieve economic effectiveness.

2 Some **quality control** and **quality assurance** (3.5) actions are inter-related.

3.5 quality assurance

all the planned and systematic activities implemented within

3.3 planification de la qualité

activités qui déterminent les objectifs et les **exigences pour la qualité** (2.3), ainsi que les exigences pour la mise en œuvre d'éléments du **système qualité** (3.6)

NOTE — La **planification de la qualité** recouvre

a) la planification pour un **produit** (1.4): identification, classification et pondération des caractéristiques relatives à la **qualité** (2.1), ainsi qu'établissement des objectifs, des **exigences pour la qualité** et des contraintes;

b) la planification de management et opérationnelle: préparation de la mise en œuvre du **système qualité** comprenant l'organisation et le calendrier;

c) l'élaboration de **plans qualité** (3.13) et la prise de dispositions pour l'**amélioration de la qualité** (3.8).

3.4 maîtrise de la qualité

techniques et activités à caractère opérationnel utilisées pour satisfaire aux **exigences pour la qualité** (2.3)

NOTES

1 La **maîtrise de la qualité** comprend des techniques et activités à caractère opérationnel qui ont pour but à la fois de piloter un **processus** (1.2) et d'éliminer les causes de fonctionnement non satisfaisant à toutes les phases de la **boucle de la qualité** (4.1) en vue d'atteindre la meilleure efficacité économique.

2 Certaines actions de **maîtrise de la qualité** et d'**assurance de la qualité** (3.5) sont liées entre elles.

3.5 assurance de la qualité

ensemble des activités préétablies et systématiques mises en

3.3

планирование качества

деятельность, которая устанавливает цели и **требования к качеству** (2.3) и применению элементов **системы качества** (3.6)

ПРИМЕЧАНИЕ — Планирование качества охватывает:

а) планирование качества **продукции** (1.4): идентификация, классификация и оценка характеристик **качества** (2.1), а также установление целей, **требований к качеству** и штрафных санкций;

б) планирование управленческой и функциональной деятельности: подготовка применения **системы качества**, в том числе организация и составление календарного графика;

в) подготовку **программы качества** (3.13) и выработку положений по улучшению качества (3.8).

3.4

управление качеством

методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения **требований к качеству** (2.3)

ПРИМЕЧАНИЯ

1 **Управление качеством** включает методы и виды деятельности оперативного характера, направленные как на управление **процессом** (1.2), так и на устранение причин неудовлетворительного функционирования на всех этапах **петли качества** (4.1) для достижения экономической эффективности.

2 Некоторые действия по **управлению качеством** и **обеспечению качества** (3.5) взаимосвязаны.

3.5

обеспечение качества

все планируемые и систематически осуществляемые виды дея-

the **quality system** (3.6), and demonstrated as needed, to provide adequate confidence that an **entity** (1.1) will fulfil **requirements for quality** (2.3)

œuvre dans le cadre du **système qualité** (3.6), et démontrées en tant que de besoin, pour donner la confiance appropriée en ce qu'une **entité** (1.1) satisfera aux **exigences pour la qualité** (2.3)

тельности в рамках **системы качества** (3.6), а также подтверждаемые (если это требуется), необходимые для создания достаточной уверенности в том, что **объект** (1.1) будет выполнять **требования к качеству** (2.3)

NOTES

1 There are both internal and external purposes for **quality assurance**:

a) internal **quality assurance**: within an **organization** (1.7), **quality assurance** provides confidence to the management;

b) external **quality assurance**: in contractual or other situations, **quality assurance** provides confidence to the **customers** (1.9) or others.

2 Some **quality control** (3.4) and **quality assurance** actions are inter-related.

3 Unless **requirements for quality** (2.3) fully reflect the needs of the user, **quality assurance** may not provide adequate confidence.

NOTES

1 L'**assurance de la qualité** vise à la fois des objectifs internes et externes:

a) **assurance de la qualité** interne: au sein d'un **organisme** (1.7), l'**assurance de la qualité** sert à donner confiance à la direction;

b) **assurance de la qualité** externe: dans des situations contractuelles ou autres, l'**assurance de la qualité** sert à donner confiance aux **clients** (1.9) ou à d'autres.

2 Certaines actions de **maîtrise de la qualité** (3.4) et d'**assurance de la qualité** sont liées entre elles.

3 Si les **exigences pour la qualité** (2.3) ne reflètent pas entièrement les besoins de l'utilisateur, l'**assurance de la qualité** peut ne pas donner la confiance appropriée.

ПРИМЕЧАНИЯ

1 Существуют как внешние, так и внутренние цели **обеспечения качества**:

а) внутреннее **обеспечение качества**: в рамках **организации** (1.7) **обеспечение качества** создает уверенность у руководства;

б) внешнее **обеспечение качества**: в контрактных или других ситуациях **обеспечение качества** создает уверенность у потребителя (1.9) или других лиц.

2 Некоторые действия по **управлению качеством** (3.4) и **обеспечению качества** взаимосвязаны.

3 Если **требования к качеству** не отражают полностью потребности пользователя, **обеспечение качества** может не создать достаточной уверенности.

3.6 quality system

organizational structure (1.8), **procedures** (1.3), **processes** (1.2) and resources needed to implement **quality management** (3.2)

3.6 système qualité

ensemble de l'**organisation** (1.8), des **procédures** (1.3), des **processus** (1.2) et des moyens nécessaires pour mettre en œuvre le **management de la qualité** (3.2)

3.6

СИСТЕМА КАЧЕСТВА

совокупность **организационной структуры** (1.8), **методик** (1.3), **процессов** (1.2) и ресурсов, необходимых для осуществления **общего руководства качеством** (3.2)

NOTES

1 The **quality system** should be as comprehensive as needed to meet the **quality** (2.1) objectives.

2 The **quality system** of an **organization** is designed primarily to satisfy the internal managerial needs of the **organization** (1.7). It is broader than the requirements of a particular **customer** (1.9), who evaluates only the relevant part of the **quality system**.

NOTES

1 Il convient que le **système qualité** ne soit pas plus étendu qu'il n'est besoin pour atteindre les objectifs relatifs à la **qualité** (2.1).

2 Le **système qualité** d'un **organisme** (1.7) est conçu essentiellement pour satisfaire les besoins internes de management de l'**organisme**. Il va au-delà des exigences d'un **client** (1.9) particulier qui n'évalue que la partie du **système qualité** qui le concerne.

ПРИМЕЧАНИЯ

1 Масштабы **системы качества** должны соответствовать целям в области качества (2.1).

2 Система качества организации предназначена, прежде всего, для удовлетворения внутренних потребностей управления организацией (1.7). Она шире, чем требования определенного потребителя (1.9), который оценивает только ту часть **системы качества**, которая относится к этим требованиям.

3 For contractual or mandatory **quality assessment** (4.6) purposes, demonstration of the implementation of identified **quality system** elements may be required.

3 Pour les besoins d'une **évaluation qualité** (4.6) contractuelle ou obligatoire, la démonstration de la mise en œuvre d'éléments identifiés du **système qualité** peut être exigée.

3 В связи с требованиями контракта или обязательными предписаниями по проведению **оценки качества** (4.6) может быть затребовано наглядное доказательство применения определенных элементов системы качества.

3.7 total quality management

management approach of an **organization** (1.7), centred on **quality** (2.1), based on the participation of all its members and aiming at long-term success through **customer** (1.9) satisfaction, and benefits to all members of the **organization** and to society

3.7 management total de la qualité

mode de management d'un **organisme** (1.7), centré sur la **qualité** (2.1), basé sur la participation de tous ses membres et visant au succès à long terme par la satisfaction du **client** (1.9), et à des avantages pour tous les membres de l'**organisme** et pour la société

3.7 всеобщее руководство качеством

подход к руководству **организацией** (1.7), нацеленный на **качество** (2.1), основанный на участии всех ее членов и направленный на достижение долгосрочного успеха путем удовлетворения требований **потребителя** (1.9) и выгоды для членов **организации** и общества

NOTES

1 The expression "all its members" designates personnel in all departments and at all levels of the **organizational structure** (1.8).

2 The strong and persistent leadership of top management and the education and training of all members of the **organization** are essential for the success of this approach.

3 In **total quality management**, the concept of **quality** relates to the achievement of all managerial objectives.

4 The concept "benefits to society" implies, as needed, fulfilment of the **requirements of society** (2.4).

5 **Total quality management** (TQM) or parts of it are sometimes called "**total quality**", "**CWQC**" (**company-wide quality control**), "**TQC**" (**total quality control**) and so on.

NOTES

1 Par «tous ses membres», on entend le personnel dans tous les services et à tous les niveaux de l'**organisation** (1.8).

2 Une implication forte et permanente de la direction au plus haut niveau et la formation générale et permanente de tous les membres de l'**organisation** sont indispensables au succès de ce mode de management.

3 En **management total de la qualité**, le concept de **qualité** se réfère au fait d'atteindre tous les objectifs de management.

4 Le concept «avantages pour la société» implique, si besoin est, de satisfaire les **exigences de société** (2.4).

5 Le **management total de la qualité** (TQM) ou certains de ses aspects sont parfois désignés par les expressions «**qualité totale**», «**CWQC**» (en anglais «**company-wide quality control**»), «**TQC**» (en anglais «**total quality control**»), etc.

ПРИМЕЧАНИЯ

1 "Все члены" означает персонал во всех подразделениях и на всех уровнях **организационной структуры** (1.8).

2 Сильное и настойчивое руководство со стороны высшей администрации, обучение и подготовка всех членов **организации** являются существенными моментами для успешной реализации приведенного подхода.

3 При **всеобщем руководстве качеством** концепция **качества** имеет отношение к достижению всех целей управления.

4 „Выгоды для общества" подразумевают выполнение требований общества (2.4).

5 **Total quality management** (TQM) (**всеобщее руководство качеством**) или его составные части иногда называют „**total quality**" („**всеобщее качество**"), „**CWQC**" (**company wide quality control**) („**управление качеством в масштабах компании**"), „**TQC**" (**total quality control**) („**всеобщее управление качеством**") и т.д.

3.8 quality improvement

actions taken throughout the **organization** (1.7) to increase the effectiveness and efficiency of activities and **processes** (1.2) in order to provide added benefits to both the **organization** and its **customers** (1.9)

3.9 management review

formal evaluation by top management of the status and adequacy of the **quality system** (3.6) in relation to **quality policy** (3.1) and objectives

NOTES

1 **Management review** may include review of the **quality policy**.

2 **Quality audit** (4.9) results are one of the possible inputs to **management review**.

3 The term "top management" refers to the management of the **organization** (1.7) whose **quality system** is being reviewed.

3.10 contract review

systematic activities carried out by the supplier before signing the contract to ensure that **requirements for quality** (2.3) are adequately defined, free from ambiguity, documented and can be realized by the **supplier** (1.10)

NOTES

1 The **contract review** is the responsibility of the **supplier** but can be carried out jointly with the **customer** (1.9).

2 A **contract review** may be repeated at different phases of the contract as needed.

3.8 amélioration de la qualité

actions entreprises dans tout l'**organisme** (1.7), en vue d'accroître l'efficacité et le rendement des activités et des **processus** (1.2) pour apporter des avantages accrus à la fois à l'**organisme** et à ses **clients** (1.9)

3.9 revue de direction

évaluation formalisée, effectuée par la direction au plus haut niveau, de l'état et de l'adéquation du **système qualité** (3.6) par rapport à la **politique qualité** (3.1) et à ses objectifs

NOTES

1 La **revue de direction** peut inclure de reconsidérer la **politique qualité**.

2 Les résultats d'**audits qualité** (4.9) constituent une des données d'entrée possibles de la **revue de direction**.

3 La «direction au plus haut niveau» désigne la direction de l'**organisme** (1.7) dont le **système qualité** est passé en revue.

3.10 revue de contrat

actions systématiques effectuées par le fournisseur avant la signature du contrat pour s'assurer que les **exigences pour la qualité** (2.3) sont définies de façon adéquate, sans ambiguïté, exprimées par des documents et réalisables par le **fournisseur** (1.10)

NOTES

1 La **revue de contrat** est de la responsabilité du **fournisseur**, mais elle peut être effectuée conjointement avec le **client** (1.9).

2 Une **revue de contrat** peut être répétée à différentes étapes du contrat, si besoin est.

3.8 улучшение качества

мероприятия, предпринимаемые повсюду в **организации** (1.7) с целью повышения эффективности и результативности деятельности и **процессов** (1.2) для получения выгоды как для **организации**, так и для ее **потребителей** (1.9)

3.9 анализ со стороны руководства

официальная оценка высшим руководством состояния **системы качества** (3.6) и ее соответствия **политике в области качества** (3.1) и целям

ПРИМЕЧАНИЯ

1 Анализ со стороны руководства может включать анализ политики в области качества.

2 Результаты проверки качества (аудита) (4.9) являются одними из возможных входных данных для анализа со стороны руководства.

3 Термин "высшее руководство" относится к руководству **организации** (1.7), **система качества** которой анализируется.

3.10 анализ контракта

систематическая деятельность, предпринимаемая поставщиком до подписания контракта, чтобы убедиться, что **требования к качеству** (2.3) точно определены, избавлены от двусмысленности, документально оформлены и могут быть выполнены **поставщиком** (1.10)

ПРИМЕЧАНИЯ

1 Анализ контракта является обязанностью поставщика, но может быть выполнен совместно с **потребителем** (1.9).

2 Анализ контракта может быть повторен на различных стадиях, если это необходимо.

3.11 design review

documented, comprehensive and systematic examination of a design to evaluate its capability to fulfil the **requirements for quality** (2.3), identify problems, if any, and propose the development of solutions

NOTE — A **design review** can be conducted at any stage of the design **process** (1.2), but should in any case be conducted at the completion of this **process**.

3.11 revue de conception

examen d'une conception, mené de façon complète et systématique à l'aide de documents, en vue d'évaluer sa capacité à satisfaire aux **exigences pour la qualité** (2.3), d'identifier les problèmes et, s'il y en a, de proposer le développement de solutions

NOTE — Une **revue de conception** peut être conduite à toute étape du **processus** (1.2) de conception, mais il convient, dans tous les cas, d'en mener une à l'achèvement de ce **processus**.

3.11 анализ проекта

документированная, всесторонняя и систематическая проверка проекта с целью оценки его возможности выполнять **требования к качеству** (2.3), выявлять проблемы и определять способы их решения

ПРИМЕЧАНИЕ — Анализ проекта может проводиться на любом этапе **процесса** (1.2) проектирования, но в любом случае он должен быть осуществлен по завершении **процесса**.

3.12 quality manual

document stating the **quality policy** (3.1) and describing the **quality system** (3.6) of an **organization** (1.7)

NOTES

1 A **quality manual** may relate to the totality of an **organization's** activities or only to a part of it. The title and scope of the manual reflects the field of application.

2 A **quality manual** will normally contain or refer to, as a minimum:

a) **quality policy**;

b) the responsibilities, authorities and inter-relationships of personnel who manage, perform, verify or review work affecting **quality** (2.1);

c) the **quality system** (3.6) **procedures** (1.3) and instructions;

d) a statement for reviewing, updating and controlling the manual.

3 A **quality manual** can vary in depth and format to suit the needs of an **organization**. It may comprise more than one document. Depending on the scope of the manual, a

3.12 manuel qualité

document énonçant la **politique qualité** (3.1) et décrivant le **système qualité** (3.6) d'un **organisme** (1.7)

NOTES

1 Un **manuel qualité** peut porter sur la totalité des activités d'un **organisme** ou seulement sur une partie de celles-ci. Le titre et l'objet du manuel explicitent le champ d'application.

2 Un **manuel qualité** contiendra normalement, ou fera référence à, au moins

a) la **politique qualité**;

b) les responsabilités, les pouvoirs et les relations entre les personnes qui dirigent, effectuent, vérifient ou passent en revue les travaux qui ont une incidence sur la **qualité** (2.1);

c) les **procédures** (1.3) et les instructions du **système qualité** (3.6);

d) des dispositions pour revoir, mettre à jour et gérer le manuel.

3 Pour s'adapter aux besoins d'un **organisme**, le degré de détail et la forme d'un **manuel qualité** peuvent varier. Le manuel peut être constitué de plusieurs volumes. Selon l'objet

3.12

руководство по качеству
документ, излагающий **политику в области качества** (3.1) и описывающий **систему качества** (3.6) **организации** (1.7)

ПРИМЕЧАНИЯ

1 **Руководство по качеству** может охватывать всю деятельность **организации** или только ее часть. Наименование и область деятельности определенного руководства отражает сферу его применения.

2 **Руководство по качеству** обычно содержит или, по крайней мере, ссылается на:

a) **политику в области качества**;

б) ответственность, полномочия и взаимоотношения персонала, который осуществляет руководство, исполняет, проверяет или анализирует работу, влияющую на **качество** (2.1);

в) **методики** (1.3) **системы качества** (3.6) и инструкции;

г) положение по пересмотру и корректировке руководства.

3 **Руководство по качеству** может различаться по объему и формату, с учетом потребностей **организации**. Оно может состоять из нескольких документов. В зависимости от на-

qualifier may be used, for example, "quality assurance manual", "quality management manual".

du manuel, un qualificatif peut être utilisé, par exemple «manuel assurance qualité», «manuel management de la qualité».

значения руководства оно иногда называется "руководство по обеспечению качества" или „руководство по административному управлению качеством”.

3.13 quality plan

document setting out the specific **quality** (2.1) practices, resources and sequence of activities relevant to a particular **product** (1.4), project or contract

3.13 plan qualité

document énonçant les pratiques, les moyens et la séquence des activités liées à la **qualité** (2.1) spécifiques à un **produit** (1.4), projet ou contrat particulier

3.13 программа качества

документ, регламентирующий конкретные меры в области **качества** (2.1), ресурсы и последовательность деятельности, относящейся к специфической **продукции** (1.4), проекту или контракту.

NOTES

1 A **quality plan** usually makes reference to the parts of the **quality manual** (3.12) applicable to the specific case.

2 Depending on the scope of the plan, a qualifier may be used, for example, "quality assurance plan", "quality management plan".

NOTES

1 Un plan **qualité** fait généralement référence aux parties du **manuel qualité** (3.12) applicables spécifiquement.

2 Selon l'objet du plan, un qualificatif peut être utilisé, par exemple «plan assurance qualité», «plan management de la qualité».

ПРИМЕЧАНИЯ

1 Программа качества обычно содержит ссылки на части **руководства по качеству** (3.12), применяемые к отдельным случаям.

2 В зависимости от назначения программы она иногда называется „программа обеспечения качества” или „программа административного управления качеством”

3.14 specification

document stating requirements

3.14 spécification

document énonçant des exigences

3.14 технические условия

документ, устанавливающий требования

NOTES

1 A qualifier should be used to indicate the type of **specification**, such as "product (1.4) **specification**", "test **specification**".

2 A **specification** should refer to or include drawings, patterns or other relevant documents and indicate the means and the criteria whereby **conformity** (2.9) can be checked.

NOTES

1 Il convient d'utiliser un qualificatif pour préciser le type de **spécification**, comme par exemple «**spécification de produit**» (1.4), «**spécification d'essai**».

2 Il convient qu'une **spécification** contienne des dessins, des modèles ou autres documents appropriés ou qu'elle en indique la référence. Il convient également qu'elle indique les moyens et les critères suivant lesquels la **conformité** (2.9) peut être vérifiée.

ПРИМЕЧАНИЯ

1 Для обозначения типа **технических условий** следует использовать определитель, такой, как **технические условия на продукцию** (1.4), **технические условия на испытания**.

2 Технические условия должны иметь ссылки или включать схемы и другую соответствующую документацию и указывать способы и критерии, посредством которых может быть осуществлена проверка **соответствия** (2.9).

3.15 record

document which furnishes **objective evidence** (2.19) of activities performed or results achieved

3.15 enregistrement

document qui fournit des **preuves tangibles** (2.19) des activités effectuées ou des résultats obtenus

3.15 протокол

документ, представляющий **объективное доказательство** (2.19) о проделанной работе или достигнутых результатах

NOTES

1 A **quality** (2.1) **record** provides **objective evidence** (2.19) of the extent of the fulfilment of the **requirements for quality** (2.3) [e.g. **product** (1.4) **quality record**] or the effectiveness of the operation of a **quality system** (3.6) element (e.g. **quality system record**).

2 Some of the purposes of **quality records** are demonstration, **traceability** (3.16) and **preventive** (4.13) and **corrective actions** (4.14).

3 A **record** can be written or stored on any data medium.

3.16 traceability

ability to trace the history, application or location of an **entity** (1.1) by means of recorded identifications

NOTES

1 The term "**traceability**" may have one of three main meanings:

a) in a **product** (1.4) sense, it may relate to

— the origin of materials and parts,

— the **product** processing history,

— the distribution and location of the **product** after delivery;

b) in a calibration sense, it relates measuring equipment to national or international standards, primary standards, basic physical constants or properties, or reference materials;

NOTES

1 Un **enregistrement qualité** (2.1) fournit des **preuves tangibles** (2.19) de l'étendue de la satisfaction des **exigences pour la qualité** (2.3) [par exemple, **enregistrement qualité** d'un **produit** (1.4)] ou de l'efficacité du fonctionnement d'un élément du **système qualité** (3.6) (par exemple, **enregistrement** relatif au **système qualité**).

2 Parmi les objectifs des **enregistrements qualité** figurent la démonstration, la **traçabilité** (3.16) et les **actions préventives** (4.13) et **correctives** (4.14).

3 Un **enregistrement** peut être écrit ou conservé sur un support de données quelconque.

3.16 traçabilité

aptitude à retrouver l'historique, l'utilisation ou la localisation d'une **entité** (1.1) au moyen d'identifications enregistrées

NOTES

1 Le terme «**traçabilité**» peut être utilisé dans trois acceptions principales:

a) lorsqu'il se rapporte à un **produit** (1.4), le terme peut se référer à

— l'origine des matériaux et des pièces,

— l'historique des **processus** (1.2) appliqués au **produit**,

— la distribution et l'emplacement du **produit** après livraison;

b) lorsqu'il se rapporte à l'étalonnage, il s'applique au raccordement des équipements de mesure aux étalons nationaux ou internationaux, aux étalons primaires, aux constantes et propriétés physiques de base ou matériaux de référence;

ПРИМЕЧАНИЯ

1 Протокол качества (2.1) предоставляет **объективное доказательство** (2.19) степени выполнения **требований к качеству** (2.3) [например, протокол качества **продукции** (1.4)] или свидетельство эффективности работы отдельного элемента системы качества (3.6) (например, протокол системы качества).

2 Целями **протоколов качества**, в частности, являются подтверждение, **прослеживаемость** (3.16), **предупреждающие** (4.13) и **корректирующие действия** (4.14).

3 Протокол может быть в письменном виде или в форме информации, хранящейся в блоке памяти ЭВМ.

3.16 прослеживаемость

способность проследить **предысторию**, использование или местонахождение **объекта** (1.1) с помощью идентификации, которая регистрируется

ПРИМЕЧАНИЯ

1 Термин "**прослеживаемость**" может быть использован в одном из трех основных значений:

a) по отношению к **продукции** (1.4) он может определять:

— происхождение материалов и комплектующих,

— **предысторию** производства **продукции**,

— распределение и местонахождение **продукции** после поставки;

б) при калибровке — установление связи между измерительным оборудованием и национальными или международными стандартами, первичными стандартами, основными физическими константами или свойствами, или эталонными материалами;

c) in a data-collection sense, it relates calculations and data generated throughout the **quality loop** (4.1) sometimes back to the **requirements for quality** (2.3) for an **entity**.

2 All aspects of **traceability** requirements, if any, should be clearly specified, for example, in terms of periods of time, point of origin or identification.

c) lorsqu'il se rapporte à la collecte de données, il relie les calculs et les données générés tout au long de la **boucle de la qualité** (4.1), en remontant parfois aux **exigences pour la qualité** (2.3) pour une **entité**.

2 Il convient que tous les aspects concernant les éventuelles exigences de **traçabilité** soient clairement spécifiés, par exemple en termes de période couverte, point d'origine ou identification.

в) при сборе данных — установление связей между вычислениями и данными по всей **петле качества** (4.1), а иногда и между первоначальными **требованиями к качеству** (2.3) **объекта**.

2 Все аспекты требований к **прослеживаемости** должны быть четко установлены, например, по периодам времени, месту происхождения или идентификации.

STANDARDSISO.COM : Click to view the full PDF of ISO 8402:1994

Section 4: Terms related to tools and techniques

4.1

quality loop

conceptual model of interacting activities that influence **quality** (2.1) at the various stages ranging from the identification of needs to the assessment of whether these needs have been satisfied

NOTE — The **quality spiral** is a similar concept.

4.2

quality-related costs

those costs incurred in ensuring and assuring satisfactory **quality** (2.1), as well as the losses incurred when satisfactory quality is not achieved

NOTES

1 **Quality-related costs** are classified within an **organization** (1.7) according to its own criteria.

2 Some losses might be difficult to quantify but can be very significant, such as loss of goodwill.

4.3

quality losses

losses caused by not realizing the potential of resources in **processes** (1.2) and activities

Section 4: Termes relatifs aux outils et aux techniques

4.1

boucle de la qualité

modèle conceptuel des activités interdépendantes qui influent sur la **qualité** (2.1) lors des différentes phases s'échelonnant de l'identification des besoins à l'évaluation de leur satisfaction

NOTE — La **spirale de la qualité** est un concept similaire.

4.2

coût relatifs à la qualité

coûts occasionnés pour rendre sûre une **qualité** (2.1) satisfaisante et en donner la confiance, ainsi que pertes subies lorsque la **qualité** satisfaisante n'est pas obtenue

NOTES

1 Les **coûts relatifs à la qualité** sont définis au sein d'un **organisme** (1.7) selon des critères qui lui sont propres.

2 Certaines pertes sont difficilement quantifiables, mais peuvent être d'une grande importance, telles que la perte de clientèle.

4.3

pertes relatives à la qualité

pertes occasionnées par la non mise en œuvre du potentiel des moyens dans des **processus** (1.2) et des activités

Часть 4: Термины, относящиеся к средствам и методам

4.1

петля качества

концептуальная модель взаимозависимых видов деятельности, влияющих на **качество** (2.1) на различных стадиях от определения потребностей до оценки их удовлетворения

ПРИМЕЧАНИЕ — Спираль качества является аналогичным понятием.

4.2

затраты, связанные с качеством

затраты, возникающие при обеспечении и гарантировании удовлетворительного **качества** (2.1), а также связанные с потерями, когда не достигнуто удовлетворительное **качество**

ПРИМЕЧАНИЯ

1 Затраты, связанные с качеством, классифицируются внутри **организации** (1.7) согласно ее собственным критериям.

2 Некоторые потери можно с трудом определить количественно, но они могут быть очень существенными, например, такие, как потеря престижа фирмы.

4.3

потери качества

потери, вызванные не реализацией потенциальных возможностей ресурсов в **процессах** (1.2) и в ходе деятельности

NOTE — Some examples of **quality losses** are the loss of **customer** (1.9) satisfaction, loss of opportunity to add more value to the **customer**, the **organization** (1.7) or society, as well as waste of resources and materials.

NOTE — Comme exemples de **pertes relatives à la qualité** figurent la perte de la satisfaction du **client** (1.9), la perte de l'occasion d'accroître la valeur ajoutée au bénéfice du **client**, de l'**organisme** (1.7) ou de la société, ainsi que le gaspillage de moyens et de biens.

ПРИМЕЧАНИЕ — Примерами **потерь качества** являются утрата удовлетворенности **потребителя** (1.9), потеря возможности дополнительно увеличить стоимость **потребителю**, **организации** (1.7) или обществу, а также расточительное использование ресурсов и материалов.

4.4 model for quality assurance

standardized or selected set of **quality system** (3.6) requirements combined to satisfy the **quality assurance** (3.5) needs of a given situation

4.4
modèle pour l'assurance de la qualité
ensemble normalisé ou sélectionné d'éléments de **système qualité** (3.6) associés pour satisfaire les besoins d'**assurance de la qualité** (3.6) dans une situation donnée

4.4
модель для обеспечения качества
стандартизованный или избранный набор требований **системы качества** (3.6), объединенных с целью удовлетворения потребностей **обеспечения качества** (3.5) в данной ситуации

4.5
degree of demonstration
extent to which evidence is produced to provide confidence that specified requirements are fulfilled

4.5
degré de démonstration
étendue de la preuve fournie pour donner confiance en ce que les exigences spécifiées sont satisfaites

4.5
степень подтверждения
величина доказательства, обеспечивающая уверенность в том, что установленные требования выполняются

NOTES

1 The **degree of demonstration** may range from an affirmation of existence to furnishing detailed documents and **objective evidence** (2.19) of fulfilment.

2 The extent depends on criteria such as economics, complexity, innovation, **safety** (2.8) and environmental considerations.

NOTES

1 Le **degré de démonstration** peut aller d'une affirmation d'existence, à la fourniture de documents détaillés et de **preuves tangibles** (2.19) de cette satisfaction.

2 L'étendue dépend de critères tels qu'aspect économique, complexité, innovation, **sécurité** (2.8) et considérations relatives à l'environnement.

ПРИМЕЧАНИЯ

1 **Степень подтверждения** может колебаться в пределах от заявления о наличии до предоставления детальной документации и **объективного доказательства** (2.19) выполнения.

2 Величина подтверждения зависит от таких критериев, как экономика, сложность, новизна, **безопасность** (2.8) и соображения экологии.

4.6
quality evaluation
systematic examination of the extent to which an **entity** (1.1) is capable of fulfilling specified requirements

4.6
évaluation qualité
examen systématique en vue de déterminer dans quelle mesure une **entité** (1.1) est capable de satisfaire aux exigences spécifiées

4.6
оценка качества
систематическая проверка, насколько **объект** (1.1) способен выполнять установленные требования

NOTES

1 A **quality evaluation** may be used to determine **supplier** (1.10) **quality** (2.1) capability. In this case, depending on specific circumstances, the result of **quality evaluation** may be used for quali-

NOTES

1 Une **évaluation qualité** peut servir à déterminer la capacité d'un **fournisseur** (1.10) en matière de **qualité** (2.1). Dans ce cas, en fonction des conditions particulières, le résultat d'une **évaluation qualité**

ПРИМЕЧАНИЯ

1 **Оценка качества** может производиться с целью определения возможности **поставщика** (1.10) в области **качества** (2.1). В этом случае, в зависимости от конкретных условий, результат **оценки качества** мо-

fication (2.13), approval, registration, certification or accreditation purposes.

peut être utilisé dans un but de **qualification** (2.13), d'homologation, d'enregistrement, de certification ou d'accréditation.

жет быть использован в целях **квалификации** (2.13), одобрения, регистрации или аккредитации.

2 An additional qualifier may be used with the term "**quality evaluation**" depending on the scope [e.g. **process** (1.2), personnel, system], and timing (e.g. precontract) of the **quality evaluation** such as "precontract **process quality evaluation**".

2 Un qualificatif supplémentaire peut être employé avec le terme «**évaluation qualité**» suivant le domaine d'application [par exemple, **processus** (1.2), personnes, système] et le moment où elle se déroule (par exemple avant le contrat), tel que «**évaluation qualité** précontractuelle de **processus**».

2 С термином „оценка качества“ может использоваться дополнительный определитель в зависимости от области деятельности [например, **процесс** (1.2), персонал, система] и времени (например, до контракта) **оценки качества**, такой, как "предконтрактная **оценка качества процесса**".

3 An overall **supplier** (1.10) **quality evaluation** also may include an appraisal of financial and technical resources.

3 Une **évaluation qualité** globale d'un **fournisseur** (1.10) peut également comprendre une estimation des ressources financières et des moyens techniques.

3 Общая **оценка качества поставщика** (1.10) может также включать оценку финансовых и технических ресурсов.

4 In English, **quality evaluation** is sometimes called "**quality assessment**", "**quality appraisal**" or "**quality survey**" in specific circumstances.

4 En anglais, l'**évaluation qualité** est parfois appelée «**quality assessment**», «**quality appraisal**» ou «**quality survey**», suivant les circonstances.

4 В английском языке „**quality evaluation**“ (оценка качества) иногда называют „**quality assessment**“, „**quality appraisal**“ или „**quality survey**“ в конкретных условиях.

4.7 **quality surveillance**

continual monitoring and **verification** (2.17) of the status of an **entity** (1.1) and analysis of **records** (3.15) to ensure that specified requirements are being fulfilled

4.7 **surveillance de la qualité**
supervision et **vérification** (2.17) continues de l'état d'une **entité** (1.1) et analyse des **enregistrements** (3.15) afin de s'assurer que les exigences spécifiées sont satisfaites

4.7 **надзор за качеством**
непрерывное наблюдение и **проверка** (2.17) состояния **объекта** (1.1), а также анализ **протоколов** (3.15) с целью удостоверения того, что установленные требования выполняются

NOTES

1 **Quality surveillance** may be carried out by, or on behalf of, the **customer** (1.9).

NOTES

1 La **surveillance de la qualité** peut être exercée par ou pour le **client** (1.9).

ПРИМЕЧАНИЯ

1 **Надзор за качеством** может осуществляться **потребителем** (1.9) или от его имени.

2 **Quality surveillance** may include observing and monitoring controls which can prevent the deterioration or degradation of an **entity** [e.g. a **process** (1.2)] with time.

2 La **surveillance de la qualité** peut comprendre l'observation et la supervision des actions permettant d'éviter la détérioration ou la dégradation d'une **entité** [par exemple, un **processus** (1.2)] avec le temps.

2 **Надзор за качеством** может включать управление наблюдением и проверкой, которое может предотвратить износ или ухудшение качества **объекта** [например, **процесса** (1.2)] со временем.

3 "Continual" may mean either constant or frequent.

3 «Continues» peut signifier permanentes ou fréquentes.

3 Слово „continuous“ („непрерывный“) может обозначать постоянный или часто повторяемый.

4 In French, a **quality surveillance** activity carried out within the framework of a defined assignment may be called "inspection".

4 En français, une activité de **surveillance de la qualité** conduite dans le cadre d'une mission bien définie peut être appelée «**inspection**».

4 Во французском языке деятельность по **надзору за качеством**, осуществляемая в рамках определенного задания, может быть названа „**inspection**“ („контролем“).

4.8 hold point

point, defined in an appropriate document, beyond which an activity must not proceed without the approval of a designated **organization** (1.7) or authority

NOTE — The approval to proceed beyond a **hold point** is given usually in written form, but it may be given by any other agreed system of authorization.

4.8 point d'arrêt

point défini dans un document approprié, au-delà duquel une activité ne doit pas se poursuivre sans l'accord d'un **organisme** (1.7) ou d'une autorité désignés

NOTE — L'accord pour poursuivre une activité après un **point d'arrêt** est donné généralement par écrit, mais il peut également être donné par tout autre système d'autorisation agréé.

4.8 точка задержки

пункт, определенный в соответствующем документе, за пределами которого деятельность не должна продолжаться без санкции на то определенной **организации** (1.7) или полномочного органа (лица)

ПРИМЕЧАНИЕ — Санкция на продолжение деятельности за пределами точки **задержки** обычно дается в письменной форме, но также может быть получена и через уполномоченную компьютерную систему.

4.9 quality audit

systematic and independent examination to determine whether **quality** (2.1) activities and related results comply with planned arrangements and whether these arrangements are implemented effectively and are suitable to achieve objectives

NOTES

1 The **quality audit** typically applies to, but is not limited to, a **quality system** (3.6) or elements thereof, to **processes** (1.2), to **products** (1.4) or to **services** (1.5). Such audits are often called "quality system audit", "process quality audit", "product quality audit" or "service quality audit".

2 **Quality audits** are carried out by staff not having direct responsibility in the areas being audited but, preferably, working in cooperation with the relevant personnel.

3 One purposes of a **quality audit** is to evaluate the need for improvement or **corrective action** (4.14). An audit should not be confused with **quality surveillance** (4.7) or

4.9 audit qualité

examen méthodique et indépendant en vue de déterminer si les activités et résultats relatifs à la **qualité** (2.1) satisfont aux dispositions préétablies et si ces dispositions sont mises en œuvre de façon effective et sont aptes à atteindre les objectifs

NOTES

1 L'**audit qualité** s'applique essentiellement, mais n'est pas restreint, à un **système qualité** (3.6) ou à des éléments de celui-ci, à des **processus** (1.2), à des **produits** (1.4) ou à des **services** (1.5). De tels audits sont couramment appelés «audit de système qualité», «audit qualité de processus», «audit qualité de produit», «audit qualité de service».

2 Les **audits qualité** sont conduits par une équipe n'ayant pas de responsabilité directe dans les secteurs à auditer et de préférence en coopération avec le personnel de ces secteurs.

3 L'un des buts d'un **audit qualité** est d'évaluer le besoin d'amélioration ou d'**action corrective** (4.14). Il convient de ne pas confondre l'audit avec des activités de **surveillance**

4.9 проверка качества

систематический и независимый анализ, позволяющий определить соответствие деятельности и результатов в области **качества** (2.1) запланированным мероприятиям, а также эффективность внедрения мероприятий и их пригодность поставленным целям

ПРИМЕЧАНИЯ

1 Проверка качества (аудит) применяется в основном (но не только) к системе качества (3.6) или ее элементам, таким, как процессы (1.2), продукция (1.4) или услуги (1.5). Подобные аудиты часто называют „проверкой (аудитом) системы качества“, „проверкой (аудитом) качества процесса“, „проверкой (аудитом) качества продукции“, „проверкой (аудитом) качества услуги“.

2 Проверки качества проводятся лицами, которые не несут непосредственной ответственности за проверяемые участки. При этом желательно взаимодействие с персоналом проверяемых участков.

3 Одной из целей проверки качества является оценка необходимости проведения улучшающих или **корректирующих действий** (4.14). Следует проводить разграничение

inspection (2.15) activities performed for the purposes of **process** control or **product** acceptance.

de la qualité 4.7) ou de **contrôle** (2.15) conduites dans le but de maîtrise d'un **processus** ou d'acceptation d'un **produit**.

между аудитом и деятельностью по **надзору за качеством** (4.7) или **контролю** (2.15), осуществляемой с целью управления **процессом** или приемки **продукции**.

4 **Quality audits** can be conducted for internal or external purposes.

4 Les **audits qualité** peuvent être conduits pour des besoins internes ou externes.

4 **Проверки качества** (аудиты) могут проводиться для удовлетворения внутренних или внешних потребностей.

4.10 **quality audit observation**

statement of fact made during a **quality audit** (4.9) and substantiated by **objective evidence** (2.19)

4.10 **observation d'audit qualité**

constat fait au cours d'un **audit qualité** (4.9) et étayé par des **preuves tangibles** (2.19)

4.10 **наблюдение в ходе проверки качества**
констатация факта, сделанная в ходе проверки качества (4.9) и основанная на **объективном доказательстве** (2.19)

4.11 **quality auditor**
person **qualified** (2.14) to perform **quality audits** (4.9)

NOTE — A **quality auditor** designated to manage a **quality audit** is called a "lead quality auditor".

4.11 **auditeur qualité**
personne **qualifiée** (2.14) pour effectuer des **audits qualité** (4.9)

NOTE — Un **auditeur qualité** désigné pour diriger un **audit qualité** est appelé un «**responsable d'audit qualité**».

4.11 **эксперт-аудитор по качеству**
специалист, имеющий **квалификацию** (2.14) для проведения проверки качества (4.9)

ПРИМЕЧАНИЕ — Эксперт-аудитор по качеству, назначенный для руководства проверкой качества, называется „главным экспертом-аудитором по качеству“.

4.12 **auditee organization** (1.7) being audited

4.12 **audité organisme** (1.7) soumis à audit

4.12 **проверяемая организация**
организация (1.7), где производится проверка

4.13 **preventive action**
action taken to eliminate the causes of a potential **nonconformity** (2.10), **defect** (2.11) or other undesirable situation in order to prevent occurrence

NOTE — The **preventive actions** may involve changes, such as in **procedures** (1.3) and systems, to achieve **quality improvement** (3.8) at any stage of the **quality loop** (4.1).

4.13 **action préventive**
action entreprise pour éliminer les causes d'une **non-conformité** (2.10), d'un **défait** (2.11) et de tout autre événement indésirable potentiels pour empêcher qu'ils ne se produisent

NOTE — Les **actions préventives** peuvent nécessiter par exemple des changements dans les **procédures** (1.3) et les systèmes, afin d'obtenir une **amélioration de la qualité** (3.8) à chacun des stades de la **boucle de la qualité** (4.1).

4.13 **предупреждающее действие**
действие, предпринятое для устранения причин потенциального **несоответствия** (2.10), **дефекта** (2.11) или другой нежелательной ситуации с тем, чтобы предотвратить их возникновение

ПРИМЕЧАНИЕ — Эти **предупреждающие действия** могут повлечь за собой изменения как в **методиках** (1.3), так и в системах с целью достижения **улучшения качества** (3.8) на всех этапах петли качества (4.1).

4.14 corrective action action taken to eliminate the causes of an existing nonconformity (2.10), defect (2.11) or other undesirable situation in order to prevent recurrence	4.14 action corrective action entreprise pour éliminer les causes d'une non-conformité (2.10), d'un défait (2.11) ou de tout autre événement indésirable existants, pour empêcher leur renouvellement	4.14 корректирующее действие действие, предпринятое для устранения причин существующего несоответствия (2.10), дефекта (2.11) или другой нежелательной ситуации с тем, чтобы предотвратить их повторное возникновение
NOTES	NOTES	ПРИМЕЧАНИЯ
1 The corrective actions may involve changes, such as in procedures (1.3) and systems, to achieve quality improvement (3.8) at any stage of the quality loop (4.1).	1 Les actions correctives peuvent nécessiter par exemple des changements dans les procédures (1.3) et les systèmes, afin d'obtenir une amélioration de la qualité (3.8) à chacun des stades de la boucle de la qualité (4.1).	1 Эти корректирующие действия могут повлечь за собой изменения как в методиках (1.3), так и в системах с целью достижения улучшения качества (3.8) на всех этапах петли качества (4.1).
2 There is a distinction between " correction " and " corrective action ":	2 Il y a une différence entre « correction » et « action corrective »:	2 Существует различие между „ коррекцией ” и „ корректирующим действием ”:
— " correction " refers to repair (4.18), rework (4.19) or adjustment and relates to the disposition of an existing nonconformity (4.15);	— « correction » s'applique à une réparation (4.18), une reprise (4.19) ou une mise à niveau et concerne le traitement d'une non-conformité (4.15) existante;	— термин „ коррекция ” имеет отношение к ремонту (4.18), переделке (4.19) или регулировке и относится к устранению имеющегося несоответствия (4.15);
— " corrective action " relates to the elimination of the causes of a non-conformity .	— « action corrective » concerne l'élimination de la cause d'une non-conformité .	— термин „ корректирующее действие ” относится к устранению причин несоответствия .
4.15 disposition of nonconformity action to be taken to deal with an existing nonconforming entity (1.1) in order to resolve the nonconformity (2.10)	4.15 traitement d'une non-conformité action à entreprendre vis-à-vis d'une entité (1.1) présentant une non-conformité (2.10) en vue de résoudre cette dernière	4.15 устранение несоответствия действие, предпринимаемое в отношении имеющегося несоответствующего объекта (1.1) с целью устранения несоответствия (2.10)
NOTE — The action may take the form of, for example, correction such as repair (4.18) or rework (4.19), regrade, scrap, concession (4.17) and amendment of a document or a requirement.	NOTE — Cette action peut revêtir la forme, par exemple, d'une correction telle que réparation (4.18) ou reprise (4.19), d'un reclassement, d'une mise au rebut, d'une dérogation (4.17), de la modification d'un document ou d'une exigence.	ПРИМЕЧАНИЕ — Это действие может быть предпринято в форме, например, такой коррекции , как ремонт (4.18) или переделка (4.19), перевода в более низкую категорию, превращения в лом, разрешения на отступление от требований (4.17) и внесения поправки в документ или требование.
4.16 production permit deviation permit written authorization to depart from the originally specified	4.16 dérogation (avant production) autorisation écrite de s'écarter des exigences spécifiées à l'ori-	4.16 разрешение на производство с отступлениями разрешение на отступление письменное разрешение на несоблюдение исходных установ-

requirements for a **product** (1.4) prior to its production

NOTE — A **production permit** is for a limited quantity or period and for a specified use.

gine pour un **produit** (1.4) avant sa réalisation

NOTE — Une telle **dérogation** est accordée pour une quantité ou une période limitée et pour une utilisation précise.

ленных требований для **продукции** (1.4) до ее изготовления

ПРИМЕЧАНИЕ — Разрешение на производство с отступлениями применяется для ограниченного количества продукции или периода времени, а также ограничивается сферой использования.

4.17 waiver concession

written authorization to use or release a **product** (1.4) which does not conform to the specified requirements

NOTE — A **waiver** is limited to the shipment of a **product** that has specific nonconforming characteristics within specific deviations, for a limited time or quantity.

4.17 dérogation (après production)

autorisation écrite d'utiliser ou de livrer un **produit** (1.4) non conforme aux exigences spécifiées

NOTE — Une telle **dérogation** est limitée à la livraison d'un **produit** qui possède certaines caractéristiques non conformes comprises dans des limites précises, pour une quantité ou une période de temps limitées.

4.17 разрешение на отклонение

письменное разрешение на использование или выпуск **продукции** (1.4), которая не соответствует установленным требованиям

ПРИМЕЧАНИЕ — Разрешение на отклонение распространяется на партию **продукции**, которая имеет конкретные несоответствующие характеристики в пределах определенных отклонений, на ограниченный период времени или на ограниченное количество.

4.18 repair

action taken on a nonconforming **product** (1.4) so that it will fulfil the intended usage requirements although it may not conform to the originally specified requirements

NOTES

1 **Repair** is one type of disposition of a nonconforming **product**.

2 **Repair** includes remedial action taken to restore, for usage, a once conforming but now nonconforming **product**, for example, as part of maintenance.

4.18 réparation

action entreprise sur un **produit** (1.4) non conforme de façon qu'il satisfasse aux exigences de l'utilisation prévue, bien qu'il ne soit pas nécessairement conforme aux exigences spécifiées à l'origine

NOTES

1 La **réparation** est un des modes de traitement d'un **produit** non conforme.

2 La **réparation** comprend les dispositions curatives prises pour rendre utilisable un **produit** devenu non conforme après avoir été conforme antérieurement, par exemple, au titre d'une opération de maintenance.

4.18 ремонт

действие, предпринятое в отношении несоответствующей **продукции** (1.4) с тем, чтобы она удовлетворяла заданным эксплуатационным требованиям, хотя может не соответствовать исходным установленным требованиям

ПРИМЕЧАНИЯ

1 Ремонт является одним из видов устранения несоответствующей **продукции**.

2 Ремонт включает действие по исправлению, предпринятое для восстановления с целью использования однажды соответствовавшей, но сейчас не соответствующей **продукции**, т.е. является частью технического обслуживания и ремонта.

**4.19
rework**

action taken on a nonconforming **product** (1.4) so that it will fulfil the specified requirements

NOTE — **Rework** is one type of disposition of a nonconforming **product**.

**4.19
reprise**

action entreprise sur un **produit** (1.4) non conforme de façon qu'il satisfasse aux exigences spécifiées

NOTE — La **reprise** est un des modes de traitement d'un **produit** non conforme.

**4.19
переделка**

действие, предпринятое в отношении несоответствующей **продукции** (1.4) с тем, чтобы она удовлетворяла исходным установленным требованиям.

ПРИМЕЧАНИЕ — Переделка является одним из видов устранения несоответствующей **продукции**.

STANDARDSISO.COM : Click to view the full PDF of ISO 8402:1994