

SLOVENSKI STANDARD

SIST EN ISO 8402

prva izdaja
februar 1997

Vodenje in zagotavljanje kakovosti - Slovar (istoveten ISO 8402:1994; EN ISO 8402:1995) Štirijezična izdaja

Quality management and quality assurance - Vocabulary
(ISO 8402:1994; EN ISO 8402:1995)
Quadrilingual version

Qualitätsmanagement - Begriffe
(ISO 8402:1994; EN ISO 8402:1995)
Viersprachige Fassung

Management de la qualité et assurance de la qualité - Vocabulaire
(ISO 8402:1994; EN ISO 8402:1995)
Version quadrilingue

Deskriptorji: kakovost, vodenje kakovosti, zagotavljanje kakovosti, slovar

ICS 01.040.03, 03.120.10

Referenčna številka
SIST EN ISO 8402:1997 (sl,en,de,fr)

Nadaljevanje na straneh od II do IV in od 1 do 77

UVOD

Standard SIST EN ISO 8402 (sl,en,fr,de), Vodenje kakovosti in zagotavljanje kakovosti - Slovar, prva izdaja, 1997, ima status slovenskega standarda in je istoveten evropskemu standardu EN ISO 8402, druga izdaja, 1995.

NACIONALNI PREDGOVOR

Evropski standard EN ISO 8402:1995 je pripravil tehnični odbor Evropske organizacije za standardizacijo CEN/CS F20 Quality assurance, katerega sekretariat spada pod Osrednje tajništvo CEN. Slovenski standard SIST EN ISO 8402:1997, prva izdaja, je prevod evropskega standarda EN ISO 8402:1995. V primeru spora glede besedila slovenskega prevoda v tem standardu je odločilen izvorni evropski standard v angleščini. Predlog slovensko-angleške izdaje standarda je pripravil tehnični odbor USM/TC QAS Zagotavljanje kakovosti, njegovo delo je s pripravo slovensko-angleško-nemško-francoske izdaje nadaljeval tehnični odbor USM/TC VZK Vodenje in zagotavljanje kakovosti.

Ta slovenski standard je dne 1997-01-24 odobril direktor USM.

ZVEZE S STANDARDI

S privzemom tega evropskega standarda veljajo naslednje zveze:

SIST ISO 9000-1:1996 (en)	Standardi za vodenje in zagotavljanje kakovosti - 1. del: Smernice za izbiro in uporabo
SIST ISO 9000-2:1996 (en)	Standardi za vodenje in zagotavljanje kakovosti - 2. del: Splošne smernice za uporabo standardov ISO 9001, ISO 9002 in ISO 9003
SIST ISO 9000-3:1996 (en)	Standard za vodenje in zagotavljanje kakovosti - 3. del: Smernice za uporabo standarda ISO 9001 pri razvoju, nabavi in vzdrževanju programske opreme
SIST ISO 9000-4:1996 (en)	Standardi za vodenje in zagotavljanje kakovosti - 4. del: Vodilo za vodenje programov zagotovljivosti
SIST ISO 9001:1995 (sl,en)	Sistemi kakovosti - Model zagotavljanja kakovosti v razvoju, proizvodnji, vgradnji in servisiranju
SIST ISO 9002:1995 (sl,en)	Sistemi kakovosti - Model zagotavljanja kakovosti v proizvodnji, vgradnji in servisiranju
SIST ISO 9003:1995 (sl,en)	Sistemi kakovosti - Model zagotavljanja kakovosti v končni kontroli in preskušanju
ISO 9004-1:1994	Vodenje kakovosti in elementi sistema kakovosti - 1. del: Smernice
ISO 9004-2:1991	Vodenje kakovosti in elementi sistema kakovosti - 2. del: Smernice za storitve
SIST ISO 9004-3:1996 (en)	Vodenje kakovosti in elementi sistema kakovosti - 3. del: Smernice za predelane materiale

SIST ISO 9004-4:1996 (en)	Vodenje kakovosti in elementi sistema kakovosti - 4. del: Smernice za izboljšanje kakovosti
SIST ISO 10011-1:1995 (sl,en)	Smernice za presojo sistemov kakovosti - 1. del: Presojanje
SIST ISO 10011-2:1995 (sl,en)	Smernice za presojo sistemov kakovosti - 2. del: Kvalifikacijski kriteriji za presojevalce sistemov kakovosti
SIST ISO 10011-3:1995 (sl,en)	Smernice za presojo sistemov kakovosti - 3. del: Vodenje programov za presoje
SIST ISO 10005:1996 (en)	Vodenje kakovosti - Smernice za plane kakovosti
SIST ISO 10007:1996 (en)	Vodenje kakovosti - Smernice za vodenje konfiguracije
SIST ISO 10012-1:1996 (en)	Zahteve za zagotavljanje kakovosti merilne opreme - 1. del: Meroslovni potrditveni sistem za merilno opremo
SIST ISO 10013:1996 (en)	Vodenje kakovosti - Smernice za izdelavo poslovnikov kakovosti
SIST ISO 3534-1:1996 (en)	Statistika - Slovar in simboli - 1. del: Verjetnostni in splošni statistični izrazi
SIST ISO 3534-2:1996 (en)	Statistika - Slovar in simboli - 2. del: Statistično obvladovanje kakovosti
SIST ISO 3534-3:1996 (en)	Statistika - Slovar in simboli - 3. del: Načrtovanje preskusov
ISO/IEC Vodilo 2:1996 (en)	Standardizacija in z njo povezane dejavnosti - Splošni slovar

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/67d320b5-badd-451f-a2fa-1285fb17eea5/sist-en-iso-8402-1997>

OSNOVA ZA IZDAJO STANDARDA

- Privzem standarda EN ISO 8402:1995

OPOMBE

- Povsod, kjer se v besedilu standarda uporablja izraz "evropski standard", v SIST EN ISO 8402:1997 to pomeni "slovenski standard".
- Uvod in nacionalni predgovor nista sestavni del standarda.
- Povsod, kjer se v angleškem besedilu uporablja beseda "design", je ta v slovenskem besedilu prevedena z besedo "načrtovanje". V tej zvezi to pomeni razvoj, snovanje, oblikovanje in konstruiranje.

- Slovenski standard SIST EN ISO 8402:1997 je istoveten standardu EN ISO 8402:1995 in je izdan z dovoljenjem

CEN
rue de Stassart, 36
1050 Bruselj
Belgija

This national document is identical with EN ISO 8402:1995 and it is published with the permission of

CEN
rue de Stassart, 36
1050 Bruxelles
Belgium

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

[SIST EN ISO 8402:1997](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/67d320b5-badd-451f-a2fa-1285fb17eea5/sist-en-iso-8402-1997)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/67d320b5-badd-451f-a2fa-1285fb17eea5/sist-en-iso-8402-1997>

ICS: 01.040.03, 03.120.10

Deskriptorji: kakovost, vodenje kakovosti, zagotavljanje kakovosti, slovar

Slovenska izdaja

Vodenje in zagotavljanje kakovosti
Slovar
(ISO 8402:1994)

Quality management and
quality assurance -
Vocabulary
(ISO 8402:1994)

Qualitätsmanagement -
Begriffe
(ISO 8402:1994)

Management de la qualité et
assurance de la qualité -
Vocabulaire (ISO 8402:1994)

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

Ta evropski standard je dne 1995-01-11 sprejel CEN. Članice CEN morajo izpolnjevati določila poslovnika CEN/CENELEC, s katerim je predpisano, da mora biti ta standard brez kakršnihkoli sprememb sprejet kot nacionalni standard.

Seznami najnovejših izdaj teh nacionalnih standardov in njihovi bibliografski podatki so na voljo pri osrednjem tajništvu ali članicah CEN.

Ta evropski standard obstaja v treh uradnih izdajah (angleški, francoski in nemški). Izdaje v drugih jezikih, ki jih članice CEN na lastno odgovornost prevedejo in izdajo ter prijavijo pri osrednjem tajništvu CEN, veljajo kot uradne izdaje.

Članice CEN so nacionalne ustanove za standardizacijo Avstrije, Belgije, Danske, Finske, Francije, Grčije, Irske, Islandije, Italije, Luksemburga, Nemčije, Nizozemske, Norveške, Portugalske, Španije, Švedske, Švice in Združenega kraljestva.

CEN

Evropski komite za standardizacijo
European Committee for Standardisation
Europäisches Komitee für Normung
Comité Européen de Normalisation

Osrednje tajništvo: Rue de Stassart 36, B-1050 Bruselj

VSEBINA	Stran	CONTENTS	Page
Predgovor	4	Foreword	4
Opomba o privzemu	4	Endorsement notice	4
Uvod	4	Introduction	4
Predmet standarda	12	Scope	12
Izrazi in definicije	12	Terms and definitions	12
1. del: Splošni izrazi	14	Section 1: General terms	14
2. del: Izrazi, povezani s kakovostjo	22	Section 2: Terms related to quality	22
3. del: Izrazi, povezani s sistemom kakovosti	36	Section 3: Terms related to the quality system	36
4. del: Izrazi, povezani na orodja in tehnike	52	Section 4: Terms related to tools and techniques	52
Dodatek A - Bibliografija	66	Annex A - Bibliography	66
Abecedni seznam slovenskih izrazov	70	English alphabetical index	72

iTeh STANDARD PREVIEW **(standards.itech.ai)**

[SIST EN ISO 8402:1997](https://standards.itech.ai/catalog/standards/sist/67d320b5-badd-451f-a2fa-1285fb17eea5/sist-en-iso-8402-1997)

<https://standards.itech.ai/catalog/standards/sist/67d320b5-badd-451f-a2fa-1285fb17eea5/sist-en-iso-8402-1997>

INHALT	Seite	SOMMAIRE	Page
Vorwort	5	Avant-propos.....	5
Anerkennungsnotiz.....	5	Notice d'entérinement.....	5
Einleitung.....	5	Introduction	5
Anwendungsbereich.....	12	Domaine d'application	13
Begriffe	13	Termes et définitions.....	13
Gruppe 1: Allgemeine Begriffe.....	15	Section 1: Termes généraux.....	15
Gruppe 2: Qualitätsbezogene Begriffe.....	23	Section 2: Termes relatifs a la qualité.....	23
Gruppe 3: Begriffe zum Qualitätsmanagementsystem	37	Section 3: Termes relatifs au système qualité	37
Gruppe 4: Begriffe zu Werkzeugen und Techniken.....	53	Section 4: Termes relatifs aux outils et aux techniques	53
Anhang A - Literaturhinweise.....	67	Annex A - Bibliographie.....	67
Alphabetisches Stichwortverzeichnis	74	Index alphabétique.....	76

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

[SIST EN ISO 8402:1997](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/67d320b5-badd-451f-a2fa-1285fb17eea5/sist-en-iso-8402-1997)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/67d320b5-badd-451f-a2fa-1285fb17eea5/sist-en-iso-8402-1997>

Predgovor

Ta evropski standard je CEN prevzel od tehničnega odbora ISO/TC 176 Quality management and quality assurance (Vodenje in zagotavljanje kakovosti) pododбора SC 1 Concepts and terminology (Pojmi in izrazoslovje) Mednarodne organizacije za standardizacijo (ISO)

Druga izdaja EN ISO 8402 zamenjuje prvo izdajo EN 28402:1991.

Ta evropski standard dobi status nacionalnega standarda z objavo istovetnega besedila ali z razglasitvijo, in sicer najpozneje do septembra 1995. Nacionalne standarde, ki so v nasprotju s tem standardom, je treba umakniti najpozneje do septembra 1995.

V skladu s poslovnikom CEN/CENELEC morajo uporabo tega evropskega standarda obvezno uvesti naslednje države: Avstrija, Belgija, Danska, Finska, Francija, Nemčija, Grčija, Islandija, Irska, Italija, Luksemburg, Nizozemska, Norveška, Portugalska, Spanija, Švedska, Švica, Združeno kraljestvo.

Opomba o privzemu

Besedilo mednarodnega standarda ISO 8402:1994 je CEN sprejel kot evropski standard brez kakršnihkoli sprememb.

Uvod

Mnoge običajne besede iz vsakdanje rabe se na področju kakovosti uporabljajo v natančno določenem in bolj omejenem pomenu, kot ga podaja razpon definicij v slovarjih. Razlog za to je med drugim v tem, da:

Foreword

This European Standard was taken over by CEN from the work of ISO/TC 176 "Quality management and quality assurance", subcommittee SC1 "Concepts and terminology" of the International Standards Organization (ISO)

This 2nd edition of EN ISO 8402 replaces the first edition EN 28402: 1991.

This European Standard shall be given the status of a national standard, either by publication of an identical text or by endorsement, at the latest by September 1995, and conflicting national standards shall be withdrawn, at the latest by September 1995

In accordance with the CEN/CENELEC International Regulations, the following countries are bound to implement this European Standard: Austria, Belgium, Denmark, Finland, France, Germany, Greece, Iceland, Ireland, Italy, Luxembourg, Netherlands, Norway, Portugal, Spain, Sweden, Switzerland, United Kingdom.

Endorsement notice

The text of the International Standard ISO 8402: 1994 was approved by CEN as a European Standard without any modification.

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:

Vorwort

Diese Europäische Norm wurde vom CEN aus der Arbeit des ISO/TC 176 "Quality management and quality assurance", Unterkomitee SC1 "Concepts and terminology" der International Standardization Organization (ISO) übernommen.

Die zweite Ausgabe der EN ISO 8402 ersetzt die erste Ausgabe EN 28402:1991.

Diese Europäische Norm muß den Status einer nationalen Norm erhalten, entweder durch Veröffentlichung eines identischen Textes oder durch Anerkennung bis September 1995, und etwaige entgegenstehende nationale Normen müssen bis September 1995 zurückgezogen werden.

Entsprechend der CEN/CENELEC Geschäftsordnung sind folgende Länder gehalten, diese Europäische Norm zu übernehmen: Belgien, Dänemark, Deutschland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Luxemburg, Niederlande, Norwegen, Österreich, Portugal, Schweden, Schweiz, Spanien und das Vereinigte Königreich.

Anerkennungsnotiz

Der Text der Internationalen Norm ISO 8402: 1994 wurde vom CEN als Europäische Norm ohne irgendeine Abänderung genehmigt.

Einleitung

Viele übliche Wörter des täglichen Gebrauchs werden - verglichen mit dem vollständigen Begriffsumfang eines Wörterbuches - auf dem Qualitätsgebiet in einer spezifischen oder eingeschränkten Weise benutzt. Das ist Ursachen zuzuschreiben wie etwa:

Avant-propos

Cette norme européenne a été reprise par CEN des travaux de l'ISO/TC 176 "Management de la qualité et assurance de la qualité", sous-comité SC1 "Concepts et terminologie", de l'Organisation Internationale de Normalisation (ISO).

Cette deuxième édition de l'EN ISO 8402: remplace la première édition de l'EN 28402: 1991.

Cette norme européenne devra recevoir la statut de norme nationale, soit par publication d'un texte identique, soit par entérinement, au plus tard en septembre 1995, et toutes les normes nationales en contradiction devront être retirées au plus tard en septembre 1995.

Selon le Règlement Intérieur du CEN/CENELEC, les pays suivants sont tenus de mettre cette norme européenne en application: Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France, Grèce, Irlande, Islande, Italie, Luxembourg, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Suède et Suisse.

Notice d'entérinement

Le texte de la norme internationale ISO 8402: 1994 a été approuvé par la CEN comme norme européenne sans aucune modifications.

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

- izrazoslovje kakovosti sprejemajo različni poslovni in industrijski sektorji z namenom, da ustreza njihovim specifičnim potrebam,
- strokovnjaki za področje kakovosti v različnih industrijskih in gospodarskih sektorjih uvajajo najrazličnejše izraze.
- 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.

Namen tega mednarodnega standarda je razjasniti in standardizirati pojme kakovosti, kot se uporabljajo na področju vodenja kakovosti. Izrazi in definicije so v besedilu uvrščeni in obravnavani po skupinah glede na tematiko. Na koncu so zaradi boljše preglednosti razvrščeni še v abecednem redu.

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.

Beseda **kakovost** (2.1) ima v splošni rabi za različne ljudi pogosto različen pomen. V tem mednarodnem standardu je **kakovost** definirana kot **skupek karakteristik predmeta obravnave, ki se nanašajo na njegovo sposobnost, da zadovolji izražene in pričakovane potrebe.**

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.**

Beseda kakovost se uporablja v različnih pomenih, kar povzroča precejšno zmedo in nesporazume. Dva takšna primera različne rabe sta "skladnost z zahtevami" in "stopnja odličnosti". "Skladnost z zahtevami" lahko privede do sklepa, da "kakovost stane manj", kar je v določenih primerih res. "Stopnja odličnosti" lahko nasprotno dokazuje, da "kakovost stane več", kar je v določenih primerih res. Da bi se do neke mere izognili zmedi v rabi besede kakovost, se lahko za opisovanje "stopnje odličnosti" uporablja izraz **stopnja** (2.2). Z izrazom stopnja opišemo, kadar je to potrebno, tehnično odličnost. Stopnja odraža načrtovano ali priznano razliko v zahtevah za kakovost. Čeprav različne kategorije stopnje niso nujno

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

- Unterschiedliche Wirtschafts- und Industrie-bereiche haben sich eine qualitätsbezogene Terminologie zu eigen gemacht, die zu ihren spezifisch empfundenen Erfordernissen paßt,
- Die Einführung einer Vielfalt von Begriffen durch Fachleute im Qualitätsmanagement in den verschiedenen Industrie- und Wirtschaftsbereichen.
- 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.

Die Zielsetzung dieser Internationalen Norm ist es, auf dem Gebiet des Qualitätsmanagements angewendete, qualitätsbezogene Begriffe zu klären und zu normen. Diese Begriffe wurden diskutiert und im Text entsprechend logischen Gesichtspunkten zusammengestellt. Sie sind zur Erleichterung am Schluß auch in einem alphabetischen Stichwortverzeichnis zusammengestellt.

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 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.

Das Wort **Qualität** (2.1) bedeutet bei volkstümlicher Anwendung oft unterschiedliche Dinge für verschiedene Menschen. In dieser Internationalen Norm ist **Qualität** definiert als **die Gesamtheit von Merkmalen einer Einheit bezüglich ihrer Eignung, festgelegte und vorausgesetzte Erfordernisse zu erfüllen.**

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.**

Es gibt viele unterschiedliche Anwendungen des Wortes Qualität. Diese unterschiedlichen Anwendungen verursachen erhebliche Konfusion und Mißverständnisse. Zwei solche Anwendungen sind "Erfüllung von Forderungen" und "Vortrefflichkeitsgrad". "Erfüllung von Forderungen" verleitet zur Argumentation, daß "**Qualität** weniger kostet", was in einigen Fällen zutrifft. Umgekehrt bedeutet "Vortrefflichkeitsgrad", daß "Qualität mehr kostet", was in einigen Fällen zutrifft. Um einiges von dem durch den Gebrauch des Wortes "Qualität" verursachten Durcheinander zu beseitigen, kann ein anderes Wort, **Anspruchsklasse** (2.2), benutzt werden, um den Vortrefflichkeitsgrad zu beschreiben. Das Wort Anspruchsklasse wird, sofern erforderlich, benutzt, um die Bedeutung technischer Vortrefflichkeit zu beschreiben. **Anspruchsklasse** spiegelt einen geplanten oder anerkannten Unterschied in der Qualitätsforderung wider. Obwohl die verschiedenen Kategorien von Anspruchsklassen nicht notwendigerweise in einer gegenseitigen Rangfolge-Beziehung ste-

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, "la 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

razvrščene v določenem vrstnem redu, se lahko kazalci stopnje uporabljajo v obliki take razvrstitve, ki opisuje občutek tehnične odličnosti. Tako rabo ilustrira primer, da vodenje hotela s petimi zvezdicami stane več kot vodenje penziona.

V tem mednarodnem standardu se v celotnem besedilu uporablja izraz **proizvod** (1.4). To je **rezultat aktivnosti ali procesov** in je lahko materialne ali nematerialne narave ali kombinacija obojega. V sedanji standardizaciji na področju vodenja kakovosti razvršča ISO proizvode v naslednje štiri osnovne kategorije:

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> – strojna oprema (na primer deli, komponente, sestavi) – programska oprema (na primer računalniški programi, postopki, informacije, podatki, zapisi) – predelani materiali (na primer surovine, tekočine, trdne snovi, plini, pločevina, žice) – storitve (na primer zavarovanje, bančništvo, transport). | <ul style="list-style-type: none"> – 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). |
|--|--|

Splošno je znano, da proizvodi običajno vsebujejo kombinacijo teh osnovnih kategorij. Izrazi in pojmi, ki so podani v tem mednarodnem standardu, so namenjeni za uporabo pri vseh proizvodih.

Izraz **predmet obravnave** (1.1) v tem mednarodnem standardu vključuje izraz **proizvod**, vendar je zamišljen širše, tako da pokriva na primer tudi izraze aktivnost, **proces** (1.2), **organizacija** (1.7) ali oseba.

Do zmešnjave je prišlo pri razumevanju izrazov **obvladovanje kakovosti** (3.4), **zagotavljanje kakovosti** (3.5), **vodenje kakovosti** (3.2), **celovito vodenje kakovosti** (3.7). Namen tega mednarodnega standarda je razjasniti te pojme.

grade do not necessarily stand in rank order relationship to each other, grade indicators can readily be used in rank order sense to describe the sense of technical excellence. As 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:

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.

hen, können Anspruchsklassen-Indikatoren leicht im Sinn einer Rangfolge verwendet werden, um die Bedeutung technischer Vortrefflichkeit zu beschreiben. Ein Beispiel für diese Benutzung ist, daß es mehr kostet, ein Fünfsternehotel zu erstellen und zu betreiben als eine Pension.

Die Benennung **Produkt** (1.4) ist überall in dieser Internationalen Norm benutzt. Es ist das **Ergebnis von Tätigkeiten und Prozessen** und kann materiell oder immateriell oder eine Kombination daraus sein. In der laufenden ISO-Normung des Qualitätsmanagements sind Produkte in vier übergeordnete Produktkategorien unterteilt:

- Hardware (z.B. Teile, Komponenten, zusammengesetzte Produkte),
- Software (z.B. Computerprogramme, Verfahren, Information, Daten, Aufzeichnungen),
- Verfahrenstechnische Produkte (z.B. Rohmaterial, Flüssigkeiten, Feststoffe, Gase, Platten, Drähte),
- Dienstleistungen (z.B. Versicherung, Bankwesen, Transport).

Es ist anerkannt, daß Produkte im allgemeinen Kombinationen aus diesen vier übergeordneten Produktkategorien sind. Die in dieser Internationalen Norm vorgestellten Begriffe sind für die Anwendung auf jedes Produkt vorgesehen.

In dieser Internationalen Norm schließt der Begriff **Einheit** (1.1) den Begriff **Produkt** (1.4) ein, hat aber einen größeren Umfang, um z.B. Tätigkeit, **Prozeß** (1.2), **Organisation** (1.7) oder Person abzudecken.

Bezüglich des Verständnisses der Begriffe **quality control** (3.4), **quality assurance** (3.5), **quality management** (3.2) und **total quality management** (3.7) ist eine Verwirrung entstanden. Diese Internationale Norm soll diese Begriffe klarstellen.

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.

Poenostavljeno povedano se **obvladovanje kakovosti** nanaša na operativna sredstva za izpolnjevanje **zahtev za kakovost**, medtem ko je cilj **zagotavljanja kakovosti** vzpostaviti zaupanje v to izpolnjevanje, in sicer tako znotraj organizacije kot tudi navzven v razmerju do **odjemalcev** (1.9) in organov oblasti. Angleška izraza "ensure" in "assure" se v mednarodnih standardih uporabljata v naslednjem pomenu: "ensure" je zagotoviti v pomenu poskrbeti, da se nekaj zagotovo izvede, "assure" je zagotoviti v pomenu vzpostaviti zaupanje zase in za druge.

Vodenje kakovosti vključuje tako **obvladovanje** in **zagotavljanje kakovosti**, dodatno pa še pojme **politika kakovosti** (3.1), **planiranje kakovosti** (3.3) in **izboljševanje kakovosti** (3.8). **Vodenje kakovosti** deluje skozi ves **sistem kakovosti** (3.6). Ti pojmi se lahko razširijo na vse dele organizacije.

Celovito vodenje kakovosti dodaja tem pojmom dolgoročno, vsestransko strategijo vodenja in sodelovanja vseh članov organizacije v korist organizacije, njenih članov, odjemalcev in družbe kot celote.

Vsi pojmi, obravnavani v tem mednarodnem standardu, imajo tako ekonomsko kot časovno razsežnost. To je potrebno upoštevati pri razlagi vseh definicij v tem mednarodnem standardu, čeprav ni izrecno navedeno v vsaki definiciji.

Zelo pomembna je razlika, ki jo ta mednarodni standard postavlja med izrazoma **hiba** (2.11) in **neskladnost** (2.10), ker vključuje pravne vidike, zlasti tiste, ki so povezani z vprašanji **odgovornosti za proizvod** (2.12). Zato naj se izraz **hiba** uporablja zelo pazljivo.

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 Standard, 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.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

Vereinfacht gesagt betrifft **quality control** die Arbeitsmittel zur Erfüllung der **Qualitätsforderungen**, während **quality assurance** auf das Schaffen von Vertrauen zielt, daß sie erfüllt werden, und zwar sowohl innerhalb der **Organisation** (1.7) als auch außerhalb gegenüber **Kunden** (1.9) und Behörden. In Internationalen Normen werden die englischen Wörter "ensure" und "assure" in der folgenden Bedeutung benutzt: "ensure" bedeutet "sicher oder gewiß machen", "assure" bedeutet "sich selbst oder anderen Vertrauen verschaffen".

Quality management umfaßt sowohl **quality control** als auch **quality assurance**, ebenso die weiteren Begriffe **Qualitätspolitik** (3.1), **Qualitätsplanung** (3.3) und **Qualitätsverbesserung** (3.8). **Quality management** wirkt überall im **Qualitätsmanagementsystem** (3.6) (nachfolgend "QM - System"). Diese Begriffe können auf alle Teile einer Organisation übertragen werden.

Total quality management erweitert diese Begriffe um eine langfristige und umfassende Managementstrategie sowie um die Beteiligung aller Mitglieder der Organisation, zum Nutzen der Organisation selbst, ihrer Mitglieder, ihrer Kunden und der Gesellschaft als Ganzes.

Alle in dieser Internationalen Norm angesprochenen Begriffe haben sowohl wirtschaftliche als auch terminrelevante Bezüge. Bei der Interpretation aller Definitionen dieser Internationalen Norm sollte dies bedacht werden, auch wenn diese Bezüge nicht in jeder Definition explizit zum Ausdruck kommen.

Die in dieser Internationalen Norm herausgestellte Unterscheidung zwischen den Begriffen **Mangel** (2.11) und **Fehler** (2.10) ist entscheidend, weil sie rechtliche Bedeutung hat, insbesondere solche im Zusammenhang mit Angelegenheiten der **Produkthaftung** (2.12). Dementsprechend sollte das Wort **Mangel** mit äußerster Vorsicht benutzt werden.

En termes simplifiés, la **maîtrise de a 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" 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 **défaul** (2.11) et **nonconformité** (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 **défaul** doit être utilisé avec une extrême précaution.