

	Qualitätsmanagement Begriffe (ISO 8402 : 1994) Dreisprachige Fassung EN ISO 8402 : 1995	DIN EN ISO 8402
ICS 01.040.03; 03.120.10	Deskriptoren: Qualitätsmanagement, Qualitätssicherung, Qualitätsmanagementsystem, Begriffe Quality management and quality assurance — Vocabulary (ISO 8402 : 1994); Trilingual version EN ISO 8402 : 1995 Management de la qualité et assurance de la qualité — Vocabulaire (ISO 8402 : 1994); Version trilingue EN ISO 8402 : 1995	Mit DIN 55350-11 : 1995-08 Ersatz für DIN 55350-11 : 1987-05
Die Europäische Norm EN ISO 8402 : 1995 hat den Status einer Deutschen Norm.		
Nationales Vorwort		
Die deutsche Fassung dieser Norm wurde zwischen den Normenorganisationen Deutschlands, Österreichs und der Schweiz abgestimmt. Wegen Übernahme von 22 der 44 Begriffe aus DIN 55350-11 : 1987-05 in diese Norm und der anderen Hälfte, also ebenfalls 22, nach DIN 55350-11 : 1995-08 wurde DIN 55350-11 : 1987-05 gleichzeitig zurückgezogen. Änderungen des Begriffsinhalts der in diese Norm übernommenen 22 Begriffe gegenüber DIN 55350-11 : 1987-05 sind im Beiblatt 1 zu DIN EN ISO 8402 : 1995-08 erläutert. In den Normen DIN EN ISO 9000-1 : 1994-08, DIN EN ISO 9001 : 1994-08, DIN EN ISO 9002 : 1994-08, DIN EN ISO 9003 : 1994-08, DIN EN ISO 9004-1 : 1994-08 und weiteren Normen der ISO-9000-Familie werden zum Teil noch nicht die in dieser Norm enthaltenen und gegenüber ISO 8402 : 1996 geänderten Benennungen und/oder Definitionen verwendet. Zum Begriff in 3.5, dessen Fußnote auf dieses nationale Vorwort verweist, ist folgendes anzumerken: Alle dort definierten vertrauensbildenden Tätigkeiten werden als Qualitätssicherung oder Qualitätsmanagementdarlegung (kurz: QM-Darlegung) benannt. Dem Normenanwender bleibt es überlassen, welche der beiden Benennungen er verwendet. In den fünf im vorausgehenden Absatz einzeln genannten Normen der ISO-9000-Familie werden, wenn dieser Begriff angesprochen ist, jeweils beide Benennungen benannt, die durch einen Schrägstrich getrennt sind: Qualitätssicherung/QM-Darlegung. Wie bisher bei E DIN ISO 8402 erhalten die angloamerikanischen Benennungen "quality system", "quality manual", "quality plan" in dieser Norm unverändert die deutschen äquivalenten Benennungen "Qualitätsmanagementsystem", "Qualitätsmanagement-Handbuch" und "Qualitätsmanagementplan" (abgekürzt mit "QM-System", "QM-Handbuch" und "QM-Plan"; früher "Qualitätssicherungssystem", "Qualitätssicherungs-Handbuch" und "Qualitätssicherungsplan"). Diese deutschen Benennungen stammen aus der Zeit bis 1983, in der sich das ISO/TC 176 zwischen "quality management system" und "quality assurance system" (entsprechend bei den anderen Benennungen) zu entscheiden hatte. 1983 wurde entschieden, das mittlere Wort wegzulassen, weil international keine Einigung zu erzielen war. Obwohl nun in der Ausgabe von ISO 8402 für "quality manual" die Benennungshierarchie "quality manual" für den Oberbegriff und für die Unterbegriffe "quality management manual" und "quality assurance manual" eingeführt ist, bleibt die deutsche Benennung "Qualitätsmanagement-Handbuch" für "quality manual" erhalten. Entsprechendes gilt für "quality plan" und "Qualitätsmanagementplan". Die betreffenden deutschen Benennungen entsprechen auch der 1990 durch das ISO/TC 176 festgelegten Hierarchie, wonach quality management der Oberbegriff ist. In ISO/IEC DIRECTIVES Part 3, Annex B (normative), ist für Angloamerikanisch festgelegt: term = Benennung; definition = Definition; concept = Begriff In dieser Norm folgt die deutschsprachige Fassung dieser Festlegung inhaltsgerecht, und zwar unabhängig davon, welche angloamerikanischen Wörter für "Benennung" und "Begriff" in der Originalfassung von ISO 8402 : 1994 verwendet sind. Requirement = Forderung wird im deutschen Normenwerk an anderer Stelle auch mit "Anforderung" übersetzt.		
Änderungen Die vollständige Überarbeitung von ISO 8402 : 1986 mit dem Ergebnis ISO 8402 : 1994 schlägt sich auch in dieser identischen deutschen Ausgabe nieder. Zu den Änderungen gegenüber den bisher in DIN 55350-11 : 1987-05 enthaltenen 22 Begriffen: Siehe Beiblatt 1 zu DIN EN ISO 8402 : 1995-08.		
Frühere Ausgaben DIN 55350-11: 1980-09, 1987-05		
		Fortsetzung Seite 2 und 32 Seiten EN
Normenausschuß Qualitätsmanagement, Statistik und Zertifizierungsgrundlagen (NQSZ) im DIN Deutsches Institut für Normung e.V.		

Nationaler Anhang NA (informativ)

Literaturhinweise

DIN 55350-11	Begriffe zu Qualitätsmanagement und Statistik — Begriffe des Qualitätsmanagements
DIN 55350-12	Begriffe der Qualitätssicherung und Statistik — Merkmalsbezogene Begriffe
DIN 55350-13	Begriffe der Qualitätssicherung und Statistik — Begriffe zur Genauigkeit von Ermittlungsverfahren und Ermittlungsergebnissen
DIN 55350-14	Begriffe der Qualitätssicherung und Statistik — Begriffe der Probenahme
DIN 55350-15	Begriffe der Qualitätssicherung und Statistik — Begriffe zu Mustern
DIN 55350-17	Begriffe der Qualitätssicherung und Statistik — Begriffe der Qualitätsprüfarten
DIN 55350-21	Begriffe der Qualitätssicherung und Statistik — Begriffe der Statistik; Zufallsgrößen und Wahrscheinlichkeitsverteilungen
DIN 55350-22	Begriffe der Qualitätssicherung und Statistik — Begriffe der Statistik; Spezielle Wahrscheinlichkeitsverteilungen
DIN 55350-23	Begriffe der Qualitätssicherung und Statistik — Begriffe der Statistik; Beschreibende Statistik
DIN 55350-24	Begriffe der Qualitätssicherung und Statistik — Begriffe der Statistik; Schließende Statistik
DIN 55350-31	Begriffe der Qualitätssicherung und Statistik — Begriffe der Annahemestichprobenprüfung
DIN 55350-33	Begriffe zu Qualitätsmanagement und Statistik — Begriffe der statistischen Prozeßlenkung (SPC)
DIN 55350-34	Begriffe der Qualitätssicherung und Statistik — Erkennungsgrenze, Erfassungsgrenze und Erfassungsvermögen
DIN EN ISO 9000-1	Normen zum Qualitätsmanagement und zur Qualitätssicherung/QM-Darlegung — Teil 1: Leitfaden zur Auswahl und Anwendung, (ISO 9000-1 : 1994), Dreisprachige Fassung EN ISO 9000-1 : 1994
DIN EN ISO 9001	Qualitätsmanagementsysteme — Modell zur Qualitätssicherung/QM-Darlegung in Design, Entwicklung, Produktion, Montage und Wartung, (ISO 9001 : 1994), Dreisprachige Fassung EN ISO 9001 : 1994
DIN EN ISO 9002	Qualitätsmanagementsysteme — Modell zur Qualitätssicherung/QM-Darlegung in Produktion, Montage und Wartung, (ISO 9002 : 1994), Dreisprachige Fassung EN ISO 9002 : 1994
DIN EN ISO 9003	Qualitätsmanagementsysteme — Modell zur Qualitätssicherung/QM-Darlegung bei der Endprüfung, (ISO 9003 : 1994), Dreisprachige Fassung EN ISO 9003 : 1994
DIN EN ISO 9004-1	Qualitätsmanagement und Elemente eines Qualitätsmanagementsystems — Teil 1: Leitfaden, (ISO 9004-1 : 1994), Dreisprachige Fassung EN ISO 9004-1 : 1994
DIN EN ISO 8402	Qualitätsmanagement — Begriffe, (ISO 8402 : 1994), Dreisprachige Fassung EN ISO 8402 : 1995
Bbl 1 zu DIN EN ISO 8402	Qualitätsmanagement — Anmerkungen zu Begriffen
E DIN ISO 9000-2	Qualitätsmanagement- und Qualitätssicherungsnormen — Allgemeiner Leitfaden zur Anwendung von ISO 9001, ISO 9002 und ISO 9003
DIN ISO 9000-3	Qualitätsmanagement- und Qualitätssicherungsnormen — Leitfaden für die Anwendung von DIN ISO 9001 auf die Entwicklung, Lieferung und Wartung von Software, (Identisch mit ISO 9000-3 : 1991)
DIN ISO 9000-4	Normen zum Qualitätsmanagement und zur Darlegung von Qualitätsmanagementsystemen — Leitfaden zum Management von Zuverlässigkeitsprogrammen, (Identisch mit ISO 9000-4 : 1993 bzw. IEC 300-1 : 1993), Deutsche Fassung EN 60300-1 : 1993
DIN ISO 9004-2	Qualitätsmanagement und Elemente eines Qualitätssicherungssystems — Leitfaden für Dienstleistungen, (Identisch mit ISO 9004-2 : 1991)
E DIN ISO 9004-3	Qualitätsmanagement und Elemente eines Qualitätssicherungssystems — Leitfaden für verfahrenstechnische Produkte, (Identisch mit ISO/DIS 9004-3 : 1992)
E DIN ISO 9004-4	Qualitätsmanagement und Elemente eines Qualitätssicherungssystems — Leitfaden für Qualitätsverbesserung, (Identisch mit ISO/DIS 9004-4 : 1992)
E DIN ISO 9004-7	Qualitätsmanagement und Elemente eines Qualitätssicherungssystems — Leitfaden für Konfigurationsmanagement, (Identisch mit ISO/DIS 9004-7 : 1993)
DIN ISO 10011-1	Leitfaden für das Audit von Qualitätssicherungssystemen — Auditdurchführung, (Identisch mit ISO 10011-1 : 1990)
DIN ISO 10011-2	Leitfaden für das Audit von Qualitätssicherungssystemen — Qualifikationskriterien für Qualitätsauditoren, (Identisch mit ISO 10011-2 : 1991)
DIN ISO 10011-3	Leitfaden für das Audit von Qualitätssicherungssystemen — Management von Auditprogrammen, (Identisch mit ISO 10011-3 : 1991)
DIN ISO 10012	Forderungen an die Qualitätssicherung für Meßmittel — Bestätigungssystem für Meßmittel
E DIN ISO 10013	Leitfaden für die Erstellung von Qualitätsmanagement-Handbüchern (ISO/DIS 10013 : 1993)

Deutsche Fassung

Qualitätsmanagement

Begriffe

(ISO 8402 : 1994)

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

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

Diese Europäische Norm wurde von CEN am 1995-01-11 angenommen.

Die CEN-Mitglieder sind gehalten, die CEN/CENELEC-Geschäftsordnung zu erfüllen, in der die Bedingungen festgelegt sind, unter denen dieser Europäischen Norm ohne jede Änderung der Status einer nationalen Norm zu geben ist.

Auf dem letzten Stand befindliche Listen dieser nationalen Normen mit ihren bibliographischen Angaben sind beim Zentralsekretariat oder bei jedem CEN-Mitglied auf Anfrage erhältlich.

Die Europäischen Normen bestehen in drei offiziellen Fassungen (Deutsch, Englisch, Französisch). Eine Fassung in einer anderen Sprache, die von einem CEN-Mitglied in eigener Verantwortung durch Übersetzung in die Landessprache gemacht und dem Zentralsekretariat mitgeteilt worden ist, hat den gleichen Status wie die offiziellen Fassungen.

CEN-Mitglieder sind die nationalen Normungsinstitute von Belgien, Dänemark, Deutschland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Luxemburg, Niederlande, Norwegen, Österreich, Portugal, Schweden, Schweiz, Spanien und dem Vereinigten Königreich.

CEN

EUROPÄISCHES KOMITEE FÜR NORMUNG

European Committee for Standardization

Comité Européen de Normalisation

Zentralsekretariat: rue de Stassart 36, B-1050 Brüssel

© 1995. Alle Rechte der Vervielfältigung und der Kommunikation, in jeder Form und mit allen Mitteln, in allen Ländern, sind dem CEN und seinen Mitgliedern vorbehalten.

Ref. Nr. EN ISO 8402 : 1995 D

Inhalt	Seite
Vorwort	2
Einleitung	3
Anwendungsbereich	5
Begriffe	5
Gruppe 1: Allgemeine Begriffe	6
Gruppe 2: Qualitätsbezogene Begriffe	9
Gruppe 3: Begriffe zum Qualitätsmanagementsystem	15
Gruppe 4: Begriffe zu Werkzeugen und Techniken	22
Anhang A (informativ) Literaturhinweise	28
Alphabetisches Stichwortverzeichnis	
Deutsch	30
Englisch	31
Französisch	32

Contents	Page
Foreword	2
Introduction	3
Scope	5
Terms and definitions	5
Section 1: General terms	6
Section 2: Terms related to quality	9
Section 3: Terms related to the quality system	15
Section 4: Terms related to tools and techniques	22
Annex A Bibliography	28
Alphabetical index	
German	30
English	31
French	32

Sommaire	Page
Avant propos	2
Introduction	3
Domaine d'application	5
Termes et définitions	5
Section 1: Termes généraux	6
Section 2: Termes relatifs à la qualité	9
Section 3: Termes relatifs au système qualité	15
Section 4: Termes relatifs aux outils et aux techniques	22
Annexe A Bibliographie	28
Index alphabétique	
Allemande	30
Anglais	31
Français	32

Vorwort

Diese Europäische Norm wurde vom CEN aus der Arbeit des ISO/TC 176 "Quality management and quality assurance", Unterkomitee SC 1 "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.

Foreword

This European Standard was taken over by CEN from the work of ISO/TC 176 "Quality management and quality assurance", subcommittee SC 1 "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.

According to the CEN/CENELEC Internal 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.

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 SC 1 «Concepts et terminologie», de l'Organisation Internationale de Normalisation (ISO).

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

Cette norme européenne devra recevoir le 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 le CEN comme norme européenne sans aucune modifications.

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:

- Unterschiedliche Wirtschafts- und Industriebereiche 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.

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 Verzeichnis zusammengestellt.

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**.

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 stehen, können An-

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:

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.

spruchsklassen-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. Versicherungen, 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.

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 "sicherstellen" oder "gewiß machen", "assure" bedeutet "sich selbst oder anderen Vertrauen verschaffen".

- 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.

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**

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.

Die in dieser Internationalen Norm festgelegten Begriffe haben direkte Anwendung auf die Internationalen Normen mit Qualitätsbezug, die sich im Anhang A finden.

Andere einschlägige Normen sind im Anhang A aufgelistet. Besondere Aufmerksamkeit ist den Begriffsnormen auf dem Gebiet der Statistik zu widmen: Teile 1 bis 3 von ISO 3534.

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.

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 Norm 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 Norm internationale, même si chaque définition ne le mentionne pas explicitement.

La distinction faite dans la présente Norm 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 Norm 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.

Anwendungsbereich

Diese Internationale Norm definiert die wesentlichen Benennungen qualitätsbezogener Begriffe, wie sie auf allen Gebieten für die Ausarbeitung und die Anwendung von qualitätsbezogenen Normen sowie für die gegenseitige Verständigung in internationalen Beziehungen angewendet werden.

Begriffe

In den nachfolgenden Definitionen sind Benennungen, die sich im alphabetischen Stichwortverzeichnis finden, halbfett gedruckt. Innerhalb jeder Definition ist (bei solchen halbfett gedruckten Benennungen) auf die Nummer Bezug genommen, unter der sie definiert sind.

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.

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.

Domaine d'application

La présente Norm 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.

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.

Die numerierten Begriffe sind in die folgenden Gruppen eingeordnet:

- Allgemeine Begriffe;
- Qualitätsbezogene Begriffe;
- Begriffe zum QM-System;
- Begriffe zu Werkzeugen und Techniken.

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.

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.

Gruppe 1: Allgemeine Begriffe

1.1 Einheit

Das, was einzeln beschrieben und betrachtet werden kann

ANMERKUNG: Eine **Einheit** kann z. B. sein

- eine Tätigkeit oder ein **Prozeß** (1.2),
- ein **Produkt** (1.4),
- eine **Organisation** (1.7), ein System oder eine Person, oder
- irgendeine Kombination daraus.

1.2 Prozeß

Satz von in Wechselbeziehungen stehenden Mitteln und Tätigkeiten, die Eingaben in Ergebnisse umgestalten

ANMERKUNG: Zu den Mitteln können Personal, Finanzen, Anlagen, Einrichtungen, Techniken und Methoden gehören.

1.3 Verfahren

Festgelegte Art und Weise, eine Tätigkeit auszuführen

ANMERKUNG 1: In vielen Fällen sind **Verfahren** dokumentiert (z.B. **Verfahren eines QM-Systems** (3.6)¹⁾).

ANMERKUNG 2: Wenn ein **Verfahren** dokumentiert ist, werden häufig die Benennungen "schriftlich niedergelegtes **Verfahren**" oder "**Verfahrensanweisung**" benutzt.

ANMERKUNG 3: Ein schriftlich niedergelegtes **Verfahren** oder eine Verfahrensanweisung enthält üblicherweise den Zweck und Anwendungsbereich einer Tätigkeit; was getan werden muß und durch wen; wann, wo und wie es getan werden muß; welche Materialien, Einrichtungen und Dokumente benutzt werden müssen; und wie dies gelenkt und aufgezeichnet werden muß.

Section 1: General terms

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.

1.2 process

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

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

1.3 procedure

specified way to perform an activity

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

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

NOTE 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.

Section 1: Termes généraux

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.

1.2 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.

1.3 procédure

manière spécifiée d'accomplir une activité

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

NOTE 2: Lorsqu'une **procédure** est exprimée par un document, le terme "**procédure écrite**" est souvent utilisé.

NOTE 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.

¹⁾ Fußnote in der deutschsprachigen Fassung: Häufig auch "QM-Verfahren" und "QM-Anweisung"

1.4 Produkt

Ergebnis von Tätigkeiten und **Prozessen** (1.2)

ANMERKUNG 1: Der Begriff **Produkt** kann **Dienstleistung** (1.5), Hardware, verfahrenstechnische Produkte, Software oder Kombinationen daraus einschließen.

ANMERKUNG 2: Ein **Produkt** kann materiell (z. B. Montageergebnisse, verfahrenstechnische Produkte) oder immateriell (z. B. Wissen oder Entwürfe) oder eine Kombination daraus sein.

ANMERKUNG 3: Ein **Produkt** kann entweder beabsichtigt sein (z. B. Angebotsprodukt für **Kunden** (1.9)) oder unbeabsichtigt (z. B. Schadstoffe oder unerwünschte Effekte).

1.5 Dienstleistung

An der Schnittstelle zwischen **Lieferant** (1.10) und **Kunde** (1.9) sowie durch interne Tätigkeiten des **Lieferanten** (1.10) erbrachtes Ergebnis zur Erfüllung der Erfordernisse des **Kunden**

ANMERKUNG 1: Der **Lieferant** oder der **Kunde** können an der Schnittstelle durch Personal oder durch Einrichtungen vertreten sein.

ANMERKUNG 2: Für die **Erbringung einer Dienstleistung** (1.6) können **Kundentätigkeiten** an der Schnittstelle zum **Lieferanten** wesentlich sein.

ANMERKUNG 3: Lieferung oder Gebrauch materieller **Produkte** (1.4) kann Bestandteil der **Erbringung einer Dienstleistung** sein.

ANMERKUNG 4: Eine **Dienstleistung** kann mit der Herstellung und Lieferung eines materiellen **Produkts** verbunden sein.

1.6 Erbringung einer Dienstleistung

Die zur Lieferung einer **Dienstleistung** (1.5) nötigen Tätigkeiten eines **Lieferanten** (1.10)

1.7 Organisation

Gesellschaft, Körperschaft, Betrieb, Unternehmen oder Institution oder Teil davon, eingetragen oder nicht, öffentlich oder privat, mit eigenen Funktionen und eigener Verwaltung

ANMERKUNG: Die obige Definition gilt für qualitätsbezogene Normen. Im ISO/IEC Leitfaden 2 ist das Wort "Organisation" anders definiert.

1.4 product

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

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

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

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

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

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

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

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

NOTE 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.

1.4 produit

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

NOTE 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.

NOTE 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.

NOTE 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).

1.5 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**

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

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

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

NOTE 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 Organisationsstruktur

In einem Schema geregelte Verantwortlichkeiten²⁾, Befugnisse²⁾ und Wechselbeziehungen, mit deren Hilfe eine **Organisation** (1.7) ihre Aufgaben erfüllt

1.9 Kunde³⁾

Empfänger eines vom **Lieferanten** (1.10) bereitgestellten **Produkts** (1.4)

ANMERKUNG 1: In einer Vertragssituation darf der **Kunde** "**Auftraggeber**" (1.11) genannt werden.

ANMERKUNG 2: Der **Kunde** kann z.B. der Endverbraucher, Anwender, Nutznießer oder **Auftraggeber** sein.

ANMERKUNG 3: Der **Kunde** kann in Beziehung zur Organisation entweder extern oder intern sein.

1.10 Lieferant

Organisation (1.7), die dem **Kunden** (1.9) ein **Produkt** (1.4) bereitstellt

ANMERKUNG 1: In einer Vertragssituation darf der **Lieferant** "**Auftragnehmer**" (1.12) genannt werden.

ANMERKUNG 2: Ein **Lieferant** kann z.B. der Hersteller, Verteiler, Importeur, eine Montagefirma oder eine Dienstleistungsorganisation sein.

ANMERKUNG 3: Der **Lieferant** kann in Beziehung zur **Organisation** entweder extern oder intern sein.

1.11 Auftraggeber⁴⁾

Kunde (1.9) in einer Vertragssituation

ANMERKUNG: Der **Auftraggeber** wird manchmal als die "**business second party**" bezeichnet.

1.12 Auftragnehmer

Lieferant (1.10) in einer Vertragssituation

ANMERKUNG 1: Der **Auftragnehmer** wird manchmal als die "**business first party**" bezeichnet.

ANMERKUNG 2: Im Französischen wird der "**titulaire du contrat**" gelegentlich "**contractant**" genannt.

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)

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

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

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

1.10 supplier

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

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

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

NOTE 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

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

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

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)

NOTE 1: Dans une situation contractuelle, le **client** (1.9) est dénommé "**acheteur**" (1.11).

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

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

1.10 fournisseur

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

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

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

NOTE 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

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

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

²⁾ Fußnote in der deutschsprachigen Fassung: Die Kombination aus Verantwortlichkeit und Befugnis wird im Deutschen oft als "Zuständigkeit" bezeichnet.

³⁾ Fußnote in der deutschsprachigen Fassung: Auch "Abnehmer".

⁴⁾ Fußnote in der deutschsprachigen Fassung: "purchaser" wird häufig mit "Käufer" übersetzt.

1.13 Unterauftragnehmer⁵⁾

Organisation (1.7), die dem **Lieferanten** (1.10) ein **Produkt** (1.4) bereitstellt

ANMERKUNG 1: Im Englischen kann der **subcontractor** auch „**subsupplier**“ genannt werden.

ANMERKUNG 2: Im Französischen kann der „**sous-contractant**“ je nach Fall auch „**sous-traitant**“ oder „**sous-commandier**“ genannt werden.

1.13 subcontractor

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

NOTE 1: In English, the **subcontractor** may also be called „**sub-supplier**“.

NOTE 2: In French, the „**sous-contractant**“ may also be called, as appropriate, „**sous-traitant**“ or „**sous-commandier**“.

1.13 sous-contractant

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

NOTE 1: En anglais, le „**subcontractor**“ peut également être appelé „**subsupplier**“.

NOTE 2: En français, le **sous-contractant** peut également être appelé, selon le cas, „**sous-traitant**“ ou „**sous-commandier**“.

Gruppe 2: Qualitätsbezogene Begriffe

2.1 Qualität

Gesamtheit von Merkmalen (und Merkmalswerten) einer **Einheit** (1.1) bezüglich ihrer Eignung, festgelegte und vorausgesetzte Erfordernisse zu erfüllen⁶⁾

ANMERKUNG 1: In einer vertraglichen Situation oder in einer gesetzlich festgelegten Situation wie etwa auf dem Gebiet kerntechnischer **Sicherheit** (2.8) sind Erfordernisse spezifiziert, während in anderen Situationen vorausgesetzte Erfordernisse festgestellt und genau festgelegt werden müssen.

ANMERKUNG 2: In zahlreichen Fällen können sich Erfordernisse im Laufe der Zeit ändern; das bedingt eine periodische Prüfung der **Qualitätsforderung** (2.3).

ANMERKUNG 3: Erfordernisse werden gewöhnlich in Merkmale mit vorgegebenen Werten umgesetzt (siehe **Qualitätsforderung** (2.3)). Erfordernisse können z.B. Gesichtspunkte der Leistung, Brauchbarkeit, **Zuverlässigkeit** (2.5) (Verfügbarkeit, Funktionsfähigkeit, Instandhaltbarkeit), **Sicherheit** (2.8), Umwelt (siehe **Forderungen der Gesellschaft** (2.4)), der Wirtschaftlichkeit und Ästhetik mit einbeziehen.

ANMERKUNG 4: Die Benennung „**Qualität**“ sollte weder einzelnen Wort gebraucht werden, um einen Vortrefflichkeitsgrad im vergleichenden Sinn auszudrücken,

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

NOTE 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.

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

NOTE 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.

NOTE 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

NOTE 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.

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

NOTE 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.

NOTE 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

⁵⁾ Fußnote in der deutschsprachigen Fassung: Auch „Unterlieferant“.

⁶⁾ Fußnote in der deutschsprachigen Fassung: „Festgelegte und vorausgesetzte Erfordernisse“ sind zwei spezifische Konkretisierungen der Qualitätsforderung. Die Qualitätsdefinition gilt, wie auch die Anmerkung 1 zeigt, für jeden beliebigen Bestandteil und jede beliebige Konkretisierung der Qualitätsforderung, gleichviel wie diese jeweils genannt werden.