

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)

AVA **Documents**
Document Sharing Hub

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.

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.

1.2 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

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.

1.1 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

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.

1.1 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 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 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).