

SR EN ISO 9000:2015

2 Concepte fundamentale și principii ale managementului calității

2.1 Generalități

Conceptele și principiile managementului calității descrise în acest standard internațional conferă organizației capacitatea de a face față provocărilor unui mediu care este profund diferit de cel din ultimele decenii. Contextul în care funcționează astăzi o organizație este caracterizat de o schimbare accelerată, globalizarea piețelor și evoluția cunoștințelor, ca o resursă principală. Impactul calității trece dincolo de satisfacția clientului: calitatea poate avea și un impact direct asupra reputației organizației.

Societatea a devenit mai bine educată și mai exigentă, făcând astfel ca părțile interesate să devină din ce în ce mai influente. Prin precizarea conceptelor fundamentale și principiilor care să fie utilizate în dezvoltarea unui sistem de management al calității (SMC), acest standard internațional furnizează un mod de gândire mai cuprinzător despre organizație.

Ar trebui ca toate conceptele, principiile și relațiile dintre acestea să fie luate în considerare ca un întreg și nu în mod izolat unul de celălalt. Niciun concept sau principiu individual nu este mai important decât altul. Este important să se găsească în permanență un echilibru corect.

2.2 Concepte fundamentale

2.2.1 Calitate

O organizație axată pe calitate promovează o cultură având ca rezultat comportamente, atitudini, activități și procese care furnizează valoare prin satisfacerea necesităților și așteptărilor clienților și ale altor părți interesate relevante.

Calitatea produselor și serviciilor unei organizații este determinată de capacitatea de a satisface clienții și de impactul intenționat și neintenționat asupra părților interesate relevante.

Calitatea produselor și serviciilor nu include numai funcțiile și performanțele intenționate ale acestora, ci și valoarea și beneficiul percepute de client.

2.2.2 Sistem de management al calității

Un SMC cuprinde activități prin care organizația își identifică obiectivele și determină procesele și resursele necesare pentru a obține rezultatele dorite.

SMC gestionează procesele în interacțiune și resursele necesare, pentru a furniza valoare și a obține rezultate pentru părțile interesate relevante.

SMC permite managementului de la cel mai înalt nivel să optimizeze utilizarea resurselor luând în considerare consecințele deciziei sale pe termen lung și pe termen scurt.

Un SMC furnizează mijloacele de identificare a acțiunilor prin care să se trateze consecințele intenționate și neintenționate ale furnizării produselor și serviciilor.

2.2.3 Contextul organizației

Înțelegerea contextului organizației este un proces. Acest proces determină factorii care influențează scopul, obiectivele și sustenabilitatea organizației. Procesul ia în considerare factori interni cum ar fi valorile, cultura, cunoștințele și performanța organizației. De asemenea, ia în considerare factori externi cum ar fi mediul legal, tehnologic, competitiv, comercial, cultural, social și economic.

Exemplele de modalități prin care poate fi exprimat scopul unei organizații includ viziunea, misiunea, politicile și obiectivele sale.

2.2.4 Părți interesate

Conceptul de părți interesate se extinde dincolo de orientarea numai către client. Este importantă luarea în considerare a tuturor părților interesate relevante.

O parte a procesului de înțelegere a contextului organizației este identificarea părților interesate. Părțile interesate relevante sunt acelea care prezintă un risc semnificativ pentru sustenabilitatea organizației, dacă necesitățile și așteptările lor nu sunt satisfăcute. Organizațiile definesc ce rezultate este necesar să fie furnizate acelor părți interesate relevante pentru a reduce acest risc.

Organizațiile atrag, obțin și păstrează suportul părților interesate relevante de care depinde succesul lor.

2.2.5 Suport

2.2.5.1 Generalități

Suportul managementului de la cel mai înalt nivel și implicarea personalului permit:

- punerea la dispoziție a resurselor umane și a altor resurse adecvate;
- monitorizarea proceselor și rezultatelor;
- determinarea și evaluarea riscurilor și oportunităților;
- implementarea acțiunilor corespunzătoare.

Achiziționarea, utilizarea, mentenanța, valorificarea și eliminarea resurselor în mod responsabil ajută organizația să-și atingă obiectivele.

2.2.5.2 Personal

Personalul este o resursă esențială în cadrul unei organizații. Performanța unei organizații depinde de modul în care se comportă personalul în cadrul sistemului în care lucrează.

În cadrul unei organizații, personalul devine implicat și mobilizat printr-o înțelegere comună a politicii referitoare la calitate și a rezultatelor dorite de organizație.

2.2.5.3 Competență

Un SMC este mai eficace atunci când toți angajații înțeleg și aplică abilitățile, instruirea, educația și experiența necesare pentru a-și îndeplini rolurile și responsabilitățile. Responsabilitatea de a oferi personalului oportunități de dezvoltare a acestor competențe necesare revine managementului de la cel mai înalt nivel.

2.2.5.4 Conștientizare

Conștientizarea este obținută atunci când personalul își înțelege responsabilitățile și modul în care acțiunile sale contribuie la realizarea obiectivelor organizației.

2.2.5.5 Comunicare

O comunicare planificată și eficace, atât internă (adică în întreaga organizație) cât și externă (adică cu părțile interesate relevante) întărește implicarea personalului și înțelegerea de către acesta a:

- contextului organizației;
- necesităților și așteptărilor clienților și ale altor părți interesate relevante;
- SMC.

2.3 Principii ale managementului calității

2.3.1 Orientarea către client

2.3.1.1 Enunț

Principalul obiectiv al managementului calității este de a satisface cerințele clientului și de a se preocupa să fie depășite așteptările clientului.

2.3.1.2 Raționament

Succesul sustenabil este obținut atunci când o organizație atrage și păstrează încrederea clienților și a altor părți interesate relevante. Fiecare aspect al interacțiunii cu clientul oferă o oportunitate de a crea mai multă valoare pentru client. Înțelegerea necesităților curente și viitoare ale clienților și ale altor părți interesate contribuie la succesul sustenabil al organizației.

2.3.1.3 Beneficii principale

Câteva potențiale beneficii principale sunt:

- valoare crescută pentru client;
- satisfacție crescută a clientului;
- loialitate îmbunătățită a clientului;
- activități comerciale repetitive îmbunătățite;
- reputație îmbunătățită a organizației;
- bază de clienți extinsă;
- venituri crescute și segment de piață extins.

2.3.1.4 Acțiuni posibile

Acțiunile posibile includ:

- identificarea clienților direcți și indirecti pentru care organizația este creatoare de valoare;

- înțelegerea necesităților și așteptărilor curente și viitoare ale clienților;
- legarea obiectivelor organizației de necesitățile și așteptările clienților;
- comunicarea necesităților și așteptărilor clienților în întreaga organizație;
- planificarea, proiectarea, dezvoltarea, producerea, livrarea și susținerea de produse și servicii care să satisfacă necesitățile și așteptările clienților;
- măsurarea și monitorizarea satisfacției clienților și întreprinderea de acțiuni corespunzătoare;
- determinarea și întreprinderea de acțiuni referitoare la necesitățile și așteptările părților interesate relevante, care pot afecta satisfacția clienților;
- gestionarea activă a relațiilor cu clienții pentru a se obține succesul sustenabil.

2.3.2 Leadership

2.3.2.1 Enunț

Liderii de la toate nivelurile stabilesc unitatea dintre scop și orientare și creează condițiile în care personalul este implicat în realizarea obiectivelor referitoare la calitate ale organizației.

2.3.2.2 Raționament

Crearea unității dintre scop și orientare, precum și implicarea personalului, permit unei organizații să-și alinieze strategiile, politicile, procesele și resursele pentru a-și atinge obiectivele.

2.3.2.3 Beneficii principale

Câteva potențiale beneficii principale sunt:

- eficacitate și eficiență crescute în realizarea obiectivelor referitoare la calitate ale organizației;
- coordonare mai bună a proceselor organizației;
- comunicare îmbunătățită între nivelurile și funcțiile organizației;
- dezvoltare și îmbunătățire a capabilității organizației și personalului său de a furniza rezultatele dorite.

2.3.2.4 Acțiuni posibile

Acțiunile posibile includ:

- comunicarea misiunii, viziunii, strategiei, politicilor și proceselor organizației, în întreaga organizație;
- crearea și susținerea valorilor comune și a modelelor de comportament corect și etic la toate nivelurile organizației;
- stabilirea unei culturi a încrederii și integrității;
- încurajarea unui angajament referitor la calitate la nivelul întregii organizații;
- asigurarea că liderii de la toate nivelurile sunt exemple pozitive pentru personalul organizației;
- punerea la dispoziția personalului a resurselor, a instruirii și a autorității necesare pentru a acționa cu răspundere;
- inspirarea, încurajarea și recunoașterea contribuției personalului.

2.3.3 Angajamentul personalului

2.3.3.1 Enunț

Un personal competent, împuternicit și deplin angajat, la toate nivelurile din organizație, este esențial pentru creșterea capacității organizației de a crea și furniza valoare.

2.3.3.2 Raționament

Pentru a conduce o organizație în mod eficace și eficient, este importantă respectarea și implicarea întregului personal, de la toate nivelurile. Recunoașterea, împuternicirea și creșterea competențelor personalului facilitează angajamentul acestuia în realizarea obiectivelor referitoare la calitate, ale organizației.

2.3.3.3 Beneficii principale

Câteva potențiale beneficii principale sunt:

- înțelegere îmbunătățită din partea personalului organizației a obiectivelor referitoare la calitate ale organizației și motivație crescută pentru realizarea acestora;
- implicare crescută a personalului în activități de îmbunătățire;
- dezvoltare personală, inițiative și creativitate, crescute;
- satisfacție crescută a personalului;
- încredere și colaborare crescute, în întreaga organizație;
- atenție sporită acordată valorilor comune și culturii din întreaga organizație.

2.3.3.4 Acțiuni posibile

Acțiunile posibile includ:

- comunicarea cu personalul pentru a promova înțelegerea importanței contribuției lor individuale;
- promovarea colaborării în întreaga organizație;
- facilitarea discuțiilor deschise și a împărtășirii cunoștințelor și experienței;
- încurajarea personalului să determine constrângerile în realizarea performanței și să ia inițiative fără teamă;
- recunoașterea și confirmarea contribuției, învățării și îmbunătățirii personalului;
- permiterea unei autoevaluări a performanțelor față de obiective personale;
- realizarea de sondaje pentru a evalua satisfacția personalului, comunicarea rezultatelor și întreprinderea unor acțiuni corespunzătoare.

2.3.4 Abordarea pe bază de proces

2.3.4.1 Enunț

Rezultate consecvente și predictibile sunt obținute mai eficace și mai eficient atunci când activitățile sunt înțelese și conduse ca procese corelate care funcționează ca un sistem coerent.

2.3.4.2 Raționament

SMC constă din procese corelate. Înțelegerea modului în care sunt produse rezultatele de acest sistem îi permite unei organizații să optimizeze sistemul și performanțele acestuia.

2.3.4.3 Beneficii principale

Câteva potențiale beneficii principale sunt:

- capacitate sporită de concentrare a eforturilor asupra proceselor principale și asupra oportunităților de îmbunătățire;
- rezultate consecvente și previzibile printr-un sistem de procese coerente;
- performanțe optimizate printr-un management eficace al proceselor, o utilizare eficientă a resurselor și o reducere a barierelor dintre funcțiuni;
- posibilitatea pentru organizație să furnizeze încredere părților interesate în ceea ce privește consecvența, eficacitatea și eficiența sa.

2.3.4.4 Acțiuni posibile

Acțiunile posibile includ:

- definirea obiectivelor sistemului și a proceselor necesare pentru realizarea acestora;
- stabilirea autorității, responsabilității și răspunderii pentru conducerea proceselor;
- înțelegerea capabilităților organizației și determinarea constrângerilor referitoare la resurse, înainte de a acționa;
- determinarea interdependențelor dintre procese și analizarea efectului modificărilor proceselor individuale asupra ansamblului sistemului;
- conducerea proceselor și a relațiilor dintre acestea ca un sistem, pentru a realiza obiectivele referitoare la calitate ale organizației într-un mod eficace și eficient;
- asigurarea disponibilității informațiilor necesare pentru a opera și îmbunătăți procesele și pentru a monitoriza, analiza și evalua performanțele sistemului în ansamblul său;
- gestionarea riscurilor care pot influența elementele de ieșire ale proceselor și rezultatele globale ale SMC.

2.3.5 Îmbunătățire

2.3.5.1 Enunț

Organizațiile de succes sunt orientate permanent spre îmbunătățire.

2.3.5.2 Raționament

Îmbunătățirea este esențială pentru o organizație pentru a-și menține nivelurile de performanță curente, pentru a reacționa la schimbările condițiilor interne și externe și pentru a crea noi oportunități.

2.3.5.3 Beneficii principale

Câteva potențiale beneficii principale sunt:

- performanța proceselor, capacitatea organizațională și satisfacția clientului, îmbunătățite;
- orientare îmbunătățită pe investigarea și determinarea cauzelor rădăcină, urmată de acțiuni preventive și corective;
- capacitate îmbunătățită de a anticipa și a reacționa la riscuri și oportunități interne și externe;
- luarea în considerare mai bună a îmbunătățirii, atât a celei progresive, cât și a celei radicale;
- utilizare mai bună a învățării în scopul îmbunătățirii;

- efort de inovare crescut.

2.3.5.4 Acțiuni posibile

Acțiunile posibile includ:

- promovarea stabilirii de obiective îmbunătățite la toate nivelurile organizației;
- educarea și instruirea personalului de la toate nivelurile asupra modului de aplicare a instrumentelor și metodologiilor de bază pentru realizarea obiectivelor de îmbunătățire;
- asigurarea că personalul este competent pentru a promova și finaliza cu succes proiecte de îmbunătățire;
- dezvoltarea și desfășurarea de procese pentru a implementa proiecte de îmbunătățire în întreaga organizație;
- urmărirea, analizarea și auditarea planificării, implementării, finalizării și a rezultatelor proiectelor de îmbunătățire;
- integrarea considerentelor referitoare la îmbunătățire în dezvoltarea de produse, servicii și procese, noi sau modificate;
- identificarea și recunoașterea îmbunătățirii.

2.3.6 Luarea de decizii pe bază de dovezi

2.3.6.1 Enunț

Deciziile bazate pe analiza și evaluarea datelor și informațiilor au probabilitate mai mare să producă rezultatele dorite.

2.3.6.2 Raționament

Luarea deciziilor poate fi un proces complex și comportă întotdeauna o anumită incertitudine. Aceasta implică adesea tipuri și surse multiple de elemente de intrare, precum și interpretarea acestora, care poate fi subiectivă. Este importantă înțelegerea relațiilor dintre cauză și efect și a potențialelor consecințe neintenționate. Analiza faptelor, a dovezilor și a datelor conduce la o mai mare obiectivitate și încredere în luarea deciziilor.

2.3.6.3 Beneficii principale

Câteva potențiale beneficii principale sunt:

- procese îmbunătățite de luare a deciziilor;
- evaluarea îmbunătățită a performanței proceselor și a capacității de a realiza obiectivele;
- eficacitate și eficiență operaționale îmbunătățite;
- capacitate crescută de a analiza, a repune în discuție și a schimba opiniile și deciziile;
- capacitate crescută în demonstrarea eficacității deciziilor anterioare.

2.3.6.4 Acțiuni posibile

Acțiunile posibile includ:

- determinarea, măsurarea și monitorizarea indicatorilor principali pentru a demonstra performanțele organizației;
- punerea tuturor datelor necesare la dispoziția personalului relevant;

- asigurarea că datele și informațiile sunt suficient de exacte, fiabile și sigure;
- analizarea și evaluarea datelor și informațiilor utilizând metode adecvate;
- asigurarea că personalul este competent pentru a analiza și evalua datele după cum este necesar;
- luarea de decizii și întreprinderea de acțiuni pe bază de dovezi, echilibrate cu experiența și intuiția.

2.3.7 Managementul relațiilor

2.3.7.1 Enunț

Pentru succesul sustenabil, organizațiile își gestionează relațiile cu părțile interesate, cum ar fi furnizorii.

2.3.7.2 Raționament

Părțile interesate relevante influențează performanțele unei organizații. Succesul sustenabil se obține cu o probabilitate mai mare atunci când organizația își gestionează relațiile cu toate părțile sale interesate astfel încât să optimizeze impactul acestora asupra performanțelor sale. Managementul relațiilor cu rețelele sale de furnizori și de parteneri are o importanță specială.

2.3.7.3 Beneficii principale

Câteva potențiale beneficii principale sunt:

- performanțe îmbunătățite ale organizației și ale părților sale interesate prin luarea în considerare a oportunităților și constrângerilor referitoare la fiecare parte interesată;
- înțelegerea comună a obiectivelor și valorilor de către părțile interesate;
- capacitatea crescută de a crea valoare pentru părțile interesate prin utilizarea comună a resurselor și competențelor și prin managementul riscurilor referitoare la calitate;
- un lanț de furnizare bine condus, care asigură un flux stabil de produse și servicii.

2.3.7.4 Acțiuni posibile

Acțiunile posibile includ:

- determinarea părților interesate relevante (cum ar fi furnizorii, partenerii, clienții, investitorii, angajații sau societatea în ansamblul său) și a relațiilor acestora cu organizația;
- determinarea și ierarhizarea relațiilor cu părțile interesate, care necesită a fi gestionate;
- stabilirea de relații care echilibrează câștigurile pe termen scurt cu considerațiile pe termen lung;
- colectarea și împărtășirea informațiilor, a expertizei și a resurselor, cu părțile interesate relevante;
- măsurarea performanțelor și asigurarea, dacă este cazul, a unui feedback referitor la performanțe către părțile interesate, pentru a crește inițiativele de îmbunătățire;
- stabilirea de activități de dezvoltare și îmbunătățire în colaborare cu furnizorii, partenerii și alte părți interesate;
- încurajarea și recunoașterea îmbunătățirilor și a rezultatelor obținute de furnizori și parteneri.

3.2 Termeni referitori la organizație

3.2.1

organizație

persoană sau grup de persoane care are propriile sale funcții cu responsabilități, autorități și relații, pentru a-și îndeplini *obiectivele* (3.7.1)

NOTA 1 - Conceptul de organizație include, dar nu se limitează la, întreprinzător individual, companie, corporație, firmă, întreprindere, autoritate, parteneriat, *asociație* (3.2.8), instituție de binefacere sau altfel de instituție sau parte ori combinație a acestora, încorporată sau nu, publică sau privată.

NOTA 2 - Acesta constituie unul dintre termenii comuni și dintre definițiile de bază pentru standardele ISO referitoare la sistemul de management menționate în anexa SL a documentului „Supliment ISO consolidat la Directivele ISO/IEC, Partea 1”. Definiția inițială a fost modificată prin modificarea notei 1.

3.2.2

context al organizației

combinație de aspecte interne și externe care pot avea un efect asupra modului în care o *organizație* (3.2.1) abordează dezvoltarea și realizarea *obiectivelor* (3.7.1) sale

NOTA 1 - Obiectivele unei organizații pot fi referitoare la *produsele* (3.7.6) și *serviciile* (3.7.7) sale, la investiții și comportament față de *părțile ei interesate* (3.2.3).

NOTA 2 - Conceptul de context al organizației este aplicabil în mod egal atât organizațiilor publice sau nonprofit cât și celor care urmăresc profiturile.

NOTA 3 - În limba engleză, adesea se face referire la acest concept utilizându-se alți termeni cum ar fi “mediu de afaceri”, „mediu organizațional” sau „ecosistem al unei organizații”.

NOTA 4 - Înțelegerea termenului de *infrastructură* (3.5.2) poate ajuta la definirea contextului organizației.

3.2.3

parte interesată

parte interesată^{N1)}

persoană sau *organizație* (3.2.1) care poate afecta, poate fi afectată de, sau se poate percepe ea însăși ca fiind afectată de o decizie sau activitate

EXEMPLU - *Clienți* (3.2.4), proprietari, personal al unei organizații, *furnizori* (3.2.5), bancheri, organisme de reglementare, sindicate, parteneri sau societatea, care poate include competitori sau grupuri de presiune care se opun.

NOTĂ - Acesta constituie unul dintre termenii comuni și dintre definițiile de bază pentru standardele ISO referitoare la sistemul de management menționate în anexa SL a documentului Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1. Definiția inițială a fost modificată prin adăugarea exemplului.

3.2.4

client

persoană sau *organizație* (3.2.1) care ar putea primi sau primește un *produs* (3.7.6) sau *serviciu* (3.7.7), destinat acestei persoane sau organizații sau care este cerut de aceasta

EXEMPLU - Consumator, cumpărător^{N2)}, utilizator final, comerciant cu amănuntul, destinat al unui produs sau serviciu dintr-un *proces* (3.4.1) intern, beneficiar și achizitor.

NOTĂ - Un client poate fi din interiorul sau din exteriorul organizației.

3.2.5

furnizor

furnizor^{N3)}

organizație (3.2.1) care furnizează un *produs* (3.7.6) sau *serviciu* (3.7.7)

EXEMPLU - Producător, distribuitor, comerciant cu amănuntul sau vânzător al unui produs sau al unui serviciu.

NOTA 1 - Un furnizor poate fi din interiorul sau din exteriorul organizației.

NOTA 2 - În situații contractuale furnizorul este denumit uneori „contractant”.

3.2.6

furnizor extern

furnizor extern

furnizor (3.2.5) care nu face parte din *organizație* (3.2.1)

EXEMPLU - Producător, distribuitor, comerciant cu amănuntul sau vânzător al unui *produs* (3.7.6) sau al unui *serviciu* (3.7.7).

3.2.7

furnizor de PRL

furnizor al procesului de rezolvare a litigiilor

persoană sau *organizație* (3.2.1) care furnizează și face să funcționeze un *proces* (3.4.1) extern de rezolvare a *litigiilor* (3.9.6)

NOTA 1 - În general, un furnizor de PRL este o entitate legală, alta decât organizația sau persoana fizică și reclamantul. În acest mod, sunt accentuate cinstea și independența. În unele situații este stabilită în cadrul organizației o unitate separată care să trateze *reclamațiile* (3.9.3) nerezolvate.

NOTA 2 - Furnizorul de PRL încheie *contracte* (3.4.7) cu părțile cărora le furnizează rezolvarea litigiului și răspunde juridic de *performanță* (3.7.8). Furnizorul de PRL asigură *mediatorii* (3.1.6). Furnizorul de PRL utilizează, de asemenea, personal suport, executiv și managerial pentru a asigura resurse financiare, suport administrativ, asistență în programare, instruire, spații pentru întâlniri, supraveghere și funcții similare.

^{N1)} NOTA NAȚIONALĂ - Expresiile din limba engleză „interested party” și „stakeholder” sunt sinonime și se traduc în limba română ca „parte interesată”.

^{N2)} NOTA NAȚIONALĂ - Termenul „cumpărător” reprezintă una din variantele de traducere în limba română a termenului „client” din limba engleză.

^{N3)} NOTA NAȚIONALĂ - Termenii din limba engleză „provider” și „supplier” sunt sinonime și se traduc în limba română ca „furnizor”.

NOTA 3 - Furnizorii de PRL pot fi de multe feluri, inclusiv entități nonprofit sau lucrative și entități publice. O *asociație* (3.2.8) poate, de asemenea, să fie un furnizor de PRL.

NOTA 4 - În ISO 10003:2007 în loc de „furnizor de PRL” este utilizat termenul „prestator”.

[SURSA: ISO 10003:2007, 3.9, modificat]

3.2.8

asociație

<satisfacția clientului> *organizație* (3.2.1) alcătuită din persoane sau organizații membre

[SURSA: ISO 10003:2007, 3.1]

3.2.9

funcție metrologică

unitate funcțională cu responsabilitate administrativă și tehnică pentru definirea și implementarea *sistemului de management al măsurării* (3.5.7)

[SURSA: ISO 10012:2003, 3.6, modificat]

3.3 Termeni referitori la activitate

3.3.1

îmbunătățire

activitate pentru creșterea *performanței* (3.7.8)

NOTĂ - Activitatea poate fi repetabilă sau singulară.

3.3.2

îmbunătățire continuă

activitate repetată pentru creșterea *performanței* (3.7.8)

NOTA 1 - *Procesul* (3.4.1) de stabilire a *obiectivelor* (3.7.1) și de identificare a oportunităților de *îmbunătățire* (3.3.1) este un proces continuu care utilizează *constatările auditului* (3.13.9) și *concluziile auditului* (3.13.10), *analiza datelor* (3.8.1), *analizele* (3.11.2) efectuate de *management* (3.3.3) sau alte mijloace și în general conduce la *acțiuni corective* (3.12.2) sau *acțiuni preventive* (3.12.1).

NOTA 2 - Acesta constituie unul dintre termenii comuni și dintre definițiile de bază pentru standardele ISO referitoare la sistemul de management menționate în anexa SL a documentului „Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1”. Definiția inițială a fost modificată prin adăugarea notei 1.

3.3.3

management

activități coordonate pentru a orienta și a controla o *organizație* (3.2.1)

NOTA 1 - Managementul poate include stabilirea de *politici* (3.5.8) și *obiective* (3.7.1) și de *proces* (3.4.1) pentru a îndeplini aceste obiective.

NOTA 2 - Termenul “management” se referă uneori la persoane, adică o persoană sau un grup de persoane cu autoritate și responsabilitate pentru conducerea și controlul unei organizații. Atunci când “management” este utilizat în acest sens ar trebui întotdeauna să fie utilizat cu un calificativ, pentru a evita confuzia cu conceptul de “management” definit mai sus ca un ansamblu de activități. De exemplu, “managementul trebuie...” nu este recomandat, pe când “*managementul de la cel mai înalt nivel* (3.1.1) trebuie...” este acceptabil. Altfel, pentru a exprima conceptul atunci când se referă la oameni, ar trebui adoptate cuvinte diferite, de exemplu managerial sau manageri.

3.3.4

managementul calității

management (3.3.3) referitor la *calitate* (3.6.2)

NOTĂ - Managementul calității poate include stabilirea de *politici referitoare la calitate* (3.5.9), de *obiective referitoare la calitate* (3.7.2) și de *proces* (3.4.1) pentru a îndeplini aceste obiective prin *planificarea calității* (3.3.5), *asigurarea calității* (3.3.6), *controlul calității* (3.3.7) și *îmbunătățirea calității* (3.3.8).

3.3.5

planificarea calității

parte a *managementului calității* (3.3.4) concentrată pe stabilirea *obiectivelor referitoare la calitate* (3.7.2) și care specifică *procesele* (3.4.1) operaționale necesare și *resursele* aferente pentru a realiza obiectivele calității

NOTĂ - Stabilirea *planurilor calității* (3.8.9) poate fi parte a planificării calității.

3.3.6

asigurarea calității

parte a *managementului calității* (3.3.4) concentrată pe furnizarea încrederii că *cerințele referitoare la calitate* (3.6.5) vor fi îndeplinite

3.3.7

controlul calității

parte a *managementului calității* (3.3.4) concentrată pe îndeplinirea *cerințelor referitoare la calitate* (3.6.5)

3.3.8

îmbunătățirea calității

parte a *managementului calității* (3.3.4) concentrată pe creșterea capabilității de a îndeplini *cerințele referitoare la calitate* (3.6.5)

NOTĂ - Cerințele referitoare la calitate se pot referi la orice aspecte cum ar fi *eficacitate* (3.7.11), *eficiență* (3.7.10) sau *trasabilitate* (3.6.13).

3.3.9

managementul configurației

activități coordonate pentru orientarea și controlul *configurației* (3.10.6)

NOTĂ - Managementul configurației se concentrează în general pe activități tehnice și organizaționale care stabilesc și mențin controlul *produsului* (3.7.6) sau *serviciului* (3.7.7) și al *informațiilor referitoare la configurația produsului* (3.6.8) pe întreg ciclul de viață al produsului.

[SURSA: ISO 10007:2003, 3.6, modificat – Nota 1 a fost modificată]

3.3.10

controlul modificărilor

<managementul configurației> activități pentru controlul *elementelor de ieșire* (3.7.5) după aprobarea oficială a *informațiilor referitoare la configurația produsului* (3.6.8)

[SURSA: ISO 10007:2003, 3.1, modificat]

3.3.11

activitate

<managementul proiectului> cel mai mic element de lucru identificat într-un *proiect* (3.4.2)

[SURSA: ISO 10006:2003, 3.1, modificat]

3.3.12

managementul proiectului

planificarea, organizarea, *monitorizarea* (3.11.3), *controlarea*^{N4)} și raportarea tuturor aspectelor unui *proiect* (3.4.2) și motivarea tuturor celor implicați în el pentru a realiza obiectivele proiectului

[SURSA: ISO 10006:2003, 3.6]

3.3.13

obiect al configurației

obiect (3.6.1) în cadrul unei *configurații* (3.10.6) care satisface o funcție de utilizare finală

[SURSA: ISO 10007:2003, 3.5, modificat]

^{N4)} NOTĂ NAȚIONALĂ – Termenul în limba engleză este „controlling”.

3.4 Termeni referitori la proces

3.4.1

proces

ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care utilizează elemente de intrare pentru a livra un rezultat intenționat

NOTA 1 – În funcție de contextul de referință, „rezultatul intenționat” al unui proces este numit *element de ieșire* (3.7.5), *produs* (3.7.6) sau *serviciu* (3.7.7).

NOTA 2 - În general, elementele de intrare într-un proces sunt elemente de ieșire ale altor procese, iar elementele de ieșire ale unui proces sunt elemente de intrare pentru alte procese.

NOTA 3 – Atunci când se face referire la două sau mai multe procese în serie care sunt corelate și în interacțiune, ele pot fi de asemenea considerate ca un proces.

NOTA 4 - În general, procesele dintr-o *organizație* (3.2.1) sunt planificate și realizate în condiții controlate pentru a adăuga valoare.

NOTA 5 - Un proces, în care *conformitatea* (3.6.11) elementului de ieșire rezultat nu poate fi validată cu ușurință sau din punct de vedere economic, este în mod frecvent denumit „proces special”.

NOTA 6 - Acesta constituie unul dintre termenii comuni și dintre definițiile de bază pentru standardele ISO referitoare la sistemul de management menționate în anexa SL a documentului „Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1”. Definiția inițială a fost modificată pentru a se preveni efectul de cîi proces și element de ieșire și au fost adăugate notele de la 1 la 5.

3.4.2

proiect

proces (3.4.1) unic care constă dintr-un ansamblu de activități coordonate și controlate, cu dată de început și dată de finalizare, întreprins pentru realizarea unui *obiectiv* (3.7.1) conform *cerințelor* (3.6.4) specifice și care include constrângeri referitoare la timp, costuri și resurse

NOTA 1 – Un proiect individual poate constitui o parte a unei structuri a unui proiect mai mare și în general are date de începere și de finalizare stabilite.

NOTA 2 – În unele proiecte obiectivele și domeniul de aplicare sunt actualizate și *caracteristicile* (3.10.1) *produsului* (3.7.6) sau *serviciului* (3.7.7) sunt definite progresiv, pe măsură ce proiectul înaintază.

NOTA 3 – *Elementul de ieșire* (3.7.5) al unui proiect poate consta din una sau mai multe unități de produs sau serviciu.

NOTA 4 – *Organizarea* (3.2.1)^{NS)} proiectului este în mod normal temporară și stabilită pentru durata de viață a proiectului.

NOTA 5 – Complexitatea interacțiunilor dintre activitățile proiectului nu este legată în mod necesar de mărimea proiectului.

[SURSA: ISO 10006:2003, 3.5, modificat – Notele de la 1 la 3 au fost modificate]

3.4.3

realizarea sistemului de management al calității

proces (3.4.1) de stabilire, documentare, implementare, menținere și îmbunătățire continuă a unui *sistem de management al calității* (3.5.4)

[SURSA: ISO 10019:2005, 3.1, modificat – Notele au fost șterse]

3.4.4

achiziția competenței

proces (3.4.1) de dobândire a *competenței* (3.10.4)

[SURSA: ISO 10018:2012, 3.2, modificat]

^{NS)} NOTĂ NAȚIONALĂ – Termenul 3.2.1 este „organizație” dar în contextul notei este adecvată utilizarea termenului „organizare”.

3.4.5

procedură

mod specificat de realizare a unei activități sau a unui *proces* (3.4.1)

NOTĂ - Procedurile pot fi documentate sau nu.

3.4.6

a externaliza (verb)

a face un aranjament prin care o *organizație* (3.2.1) externă efectuează o parte dintr-o funcție sau un *proces* (3.4.1) al unei organizații

NOTA 1 - O organizație externă este în afara domeniului de aplicare al *sistemului de management* (3.5.3), deși funcția sau procesul externalizat face parte din domeniului de aplicare.

NOTA 2 - Acesta constituie unul dintre termenii comuni și dintre definițiile de bază pentru standardele ISO referitoare la sistemul de management menționate în anexa SL a documentului „Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1”.

3.4.7

contract

acord obligatoriu

3.4.8

proiectare și dezvoltare

ansamblu de *proces*e (3.4.1) care transformă *cerințele* (3.6.4) pentru un *obiect* (3.6.1) în cerințe mai detaliate pentru acel obiect

NOTA 1 - Cerințele care formează elementele de intrare pentru proiectare și dezvoltare sunt adesea rezultatul cercetării și pot fi exprimate într-un sens mai larg, mai general decât cerințele care formează *elementele de ieșire* (3.7.5) ale proiectării și dezvoltării. Cerințele sunt în general definite în termeni de *caracteristici* (3.10.1). Într-un *proiect* (3.4.2) pot exista câteva stadii de proiectare și dezvoltare.

NOTA 2 - În limba engleză, termenii “design” și “development” și expresia “design and development” sunt uneori utilizați ca sinonime și altele pentru a defini etape diferite din cadrul procesului global de proiectare și dezvoltare. În limba franceză termenii “conception” și “développement” și expresia “conception et développement” sunt uneori utilizați ca sinonime și altele pentru a defini etape diferite din cadrul procesului global de proiectare și dezvoltare.

NOTA 3 - Poate fi aplicat un atribut pentru a indica natura a ceea ce se proiectează și se dezvoltă (de exemplu proiectarea și dezvoltarea *produsului* (3.7.6), proiectarea și dezvoltarea *serviciului* (3.7.7) sau proiectarea și dezvoltarea procesului).

3.5 Termeni referitori la sistem

3.5.1

sistem

ansamblu de elemente corelate sau în interacțiune

3.5.2

infrastructură

<organizație> *sistem* (3.5.1) de facilități, echipamente și *servicii* (3.7.7) de care este nevoie pentru funcționarea unei *organizații* (3.2.1)

3.5.3

sistem de management

ansamblu de elemente corelate sau în interacțiune ale unei *organizații* (3.2.1) prin care se stabilesc *politicile* (3.5.8) și *obiectivele* (3.7.1), precum și *procesele* (3.4.1) prin care se realizează acele obiective

NOTA 1 - Un sistem de management poate să trateze o singură disciplină sau mai multe discipline, de exemplu *managementul calității* (3.3.4), *managementul financiar* sau *managementul de mediu*.

NOTA 2 - Elementele sistemului de management al calității stabilesc structura, rolurile și responsabilitățile organizației, planificarea, funcționarea, politicile, practicile, regulile, convingerile, obiectivele și procesele prin care se realizează acele obiective.

NOTA 3 - Domeniul de aplicare al unui sistem de management poate include întreaga organizație, funcțiuni specifice și identificate ale organizației, secțiuni specifice și identificate ale organizației sau una sau mai multe funcțiuni în cadrul unui grup de organizații.

NOTA 4 - Acesta constituie unul dintre termenii comuni și dintre definițiile de bază pentru standardele ISO referitoare la sistemul de management menționate în anexa SL a documentului „Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1”. În definiția inițială au fost modificate notele de la 1 la 3.

3.5.4

sistem de management al calității

parte a unui *sistem de management* (3.5.3) referitoare la *calitate* (3.6.2)

3.5.5

mediu de lucru

ansamblu de condiții în care se desfășoară activitatea

NOTĂ - Condițiile includ factori fizici, sociali, psihologici și de mediu (cum ar fi temperatură, iluminare, scheme de recunoaștere a meritelor, stres ocupațional, ergonomie și compoziția atmosferică).

3.5.6

confirmare metrologică

ansamblu de operații cerute pentru a se asigura că *echipamentul de măsurare* (3.11.6) este conform cu *cerințele* (3.6.4) pentru utilizarea sa intenționată

NOTA 1 - În general confirmarea metrologică include etalonarea sau *verificarea* (3.8.12), orice ajustare sau *reparare* (3.12.9) necesare și reetalonare ulterioară, compararea cu *cerințele* metrologice pentru utilizarea intenționată a echipamentului, precum și orice sigilare și etichetare cerute.

NOTA 2 - Confirmarea metrologică este obținută numai dacă și în momentul în care s-a demonstrat și documentat adecvarea echipamentului de măsurare pentru utilizarea intenționată.

NOTA 3 - Cerințele pentru utilizarea intenționată includ considerații cum ar fi intervalul de măsurare, rezoluția și erorile maxime admisibile.

NOTA 4 - Cerințele metrologice sunt de obicei distincte de *cerințele* pentru *produs* (3.7.6) și nu sunt specificate în acestea.

[SURSA: ISO 10012:2003, 3.5, modificată – Nota 1 a fost modificată]

3.5.7

sistem de management al măsurării

ansamblu de elemente corelate sau în interacțiune, necesar pentru a se obține *confirmarea metrologică* (3.5.6) și controlul *proceselor de măsurare* (3.11.5)

[SURSA: ISO 10012:2003, 3.1, modificată]

3.5.8

politică

<organizație> intenții și direcție ale unei *organizații* (3.2.1) așa cum sunt exprimate oficial de *managementul său de la cel mai înalt nivel* (3.1.1)

NOTĂ - Acesta constituie unul dintre termenii comuni și dintre definițiile de bază pentru standardele ISO referitoare la sistemul de management menționate în anexa SL a documentului „Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1”.

3.5.9

politică referitoare la calitate

politică (3.5.8) în legătură cu *calitatea* (3.6.2)

NOTA 1 - În general, politica referitoare la calitate este consecventă cu politica globală a *organizației* (3.2.1), poate fi aliniată la *viziunea* (3.5.10) și *misiunea* (3.5.11) organizației și furnizează un cadru pentru stabilirea *obiectivelor referitoare la calitate* (3.7.2).

NOTA 2 - Principiile managementului calității prezentate în acest standard internațional pot forma o bază pentru stabilirea unei politici referitoare la calitate.

3.5.10

viziune

<organizație> aspirație spre ceea ce o *organizație* (3.2.1) ar dori să devină, așa cum este exprimată de *managementul său de la cel mai înalt nivel* (3.1.1)

3.5.11

misune

<organizație> rațiunea de a exista o *organizație* (3.2.1), așa cum este exprimată de *managementul său de la cel mai înalt nivel* (3.1.1)

3.5.12

strategie

plan pentru îndeplinirea unui *obiectiv* (3.7.1) pe termen lung sau a unui *obiectiv* (3.7.1) general

3.6 Termeni referitori la cerințe

3.6.1

obiect

entitate

articol

orice este perceptibil sau imaginabil

EXEMPLU - *Produs* (3.7.6), *serviciu* (3.7.7), *proces* (3.4.1), *persoană*, *organizație* (3.2.1), *sistem* (3.5.1), *resursă*.

NOTĂ - Obiectele pot fi materiale (de exemplu un motor, o foaie de hârtie, un diamant), imateriale (de exemplu rata de schimb, un plan al unui proiect) sau imaginate (de exemplu stadiul viitor al unei organizații).

[SURSA: ISO 1087-1:2000, 3.1.1, modificat]

3.6.2

calitate

măsura în care un ansamblu de *caracteristici* (3.10.1) intrinseci ale unui *obiect* (3.6.1) îndeplinește *cerințele* (3.6.4)

NOTA 1 - Termenul „calitate” poate fi utilizat cu adjective cum ar fi slabă, bună sau excelentă.

NOTA 2 - „Intrinsec” ca opus la „atribuit” înseamnă existent în *obiect* (3.6.1).

3.6.3

clasă

categorie sau rang alocat diferitelor *cerințe* (3.6.4) pentru *obiecte* (3.6.1) având aceeași utilizare funcțională

EXEMPLU - Clasele biletelor de avion și categoriile hotelurilor dintr-un ghid hotelier.

NOTĂ - Atunci când se stabilește o *cerință referitoare la calitate* (3.6.5), *clasa* este în general specificată.

3.6.4

cerință

nevoie sau așteptare care este declarată, în general implicită sau obligatorie

NOTA 1 - „În general implicit” înseamnă că reprezintă o practică internă sau o obișnuință pentru *organizație* (3.2.1) și pentru *părțile interesate* (3.2.3) ca nevoia sau așteptarea luată în considerare să fie implicită.

NOTA 2 - O *cerință specificată* este aceea care este declarată, de exemplu, în *informații documentate* (3.8.6).

NOTA 3 - Se poate utiliza un calificativ pentru a desemna un tip specific de *cerințe*, de exemplu *cerințe pentru produs* (3.7.6), *cerințe ale managementului calității* (3.3.4), *cerințe ale clientului* (3.2.4), *cerințe referitoare la calitate* (3.6.5).

NOTA 4 - *Cerințele* pot fi generate de diferite părți interesate sau de organizația însăși.

NOTA 5 - Pentru a realiza o *înaltă satisfacție a clientului* (3.9.2) poate fi necesar să se îndeplinească o așteptare a unui client chiar dacă aceasta nu este nici declarată, nici în general implicită sau obligatorie.

NOTA 6 - Acesta constituie unul dintre termenii comuni și dintre definițiile de bază pentru standardele ISO referitoare la sistemul de management menționate în anexa SL a documentului „Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1”. Definiția inițială a fost modificată prin adăugarea notelor de la 3 la 5.

3.6.5

cerință referitoare la calitate

cerință (3.6.4) pentru *calitate* (3.6.2)

3.6.6

cerință legală

cerință (3.6.4) obligatorie specificată de un organism legislativ

3.6.7

cerință reglementată

cerință (3.6.4) specificată de o autoritate mandatată de un organism legislativ

3.6.8

informații referitoare la configurația produsului

cerințe (3.6.4) sau alte informații referitoare la proiectarea, realizarea, *verificarea* (3.8.12), funcționarea și susținerea produsului

[SURSA: ISO 10007:2003, 3.9, modificat]

3.6.9

neconformitate

neîndeplinirea unei *cerințe* (3.6.4)

NOTĂ - Acesta constituie unul dintre termenii comuni și dintre definițiile de bază pentru standardele ISO referitoare la sistemul de management menționate în anexa SL a documentului „Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1”.

3.6.10

defect

neconformitate (3.6.9) referitoare la o utilizare intenționată sau specificată

NOTA 1 - Distincția dintre conceptele de defect și neconformitate este importantă deoarece aceasta are conotații legale, în special cele asociate problemelor referitoare la răspunderea juridică pentru *produs* (3.7.6) și *serviciu* (3.7.7).

NOTA 2 - Utilizarea intenționată, așa cum a fost prevăzută de *client* (3.2.4), poate fi afectată de natura *informațiilor* (3.8.2), cum ar fi instrucțiuni de utilizare sau de mentenanță, puse la dispoziție de *furnizor* (3.2.5).

3.6.11

conformitate

îndeplinirea unei *cerințe* (3.6.4)

NOTA 1 – În limba engleză cuvântul „conformance”^{N6)} este sinonim dar nerecomandat. În franceză „compliance”^{N6)} este sinonim dar nerecomandat.

NOTA 2 - Acesta constituie unul dintre termenii comuni și dintre definițiile de bază pentru standardele ISO referitoare la sistemul de management menționate în anexa SL a documentului „Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1”. Definiția inițială a fost modificată prin adăugarea notei 1.

3.6.12

capabilitate

capacitatea unui *obiect* (3.6.1) de a realiza un *element de ieșire* (3.7.5) care va îndeplini *cerințele* (3.6.4) pentru acel element de ieșire

NOTĂ – Termenii referitori la capabilitatea *procesului* (3.4.1) în domeniul statisticii sunt definiți în ISO 3534-2.

^{N6)} NOTĂ NAȚIONALĂ – Termenii „conformance” în limba engleză și „compliance” în limba franceză se traduc în limba română prin „conformare”.

3.6.13

trasabilitate

capacitatea de a reconstitui istoricul, aplicarea sau localizarea unui *obiect* (3.6.1)

NOTA 1 - Atunci când este luat în considerare un *produs* (3.7.6) sau un *serviciu* (3.7.7), *trasabilitatea* se poate referi la:

- originea materialelor și componentelor,
- istoricul procesării și
- distribuția și localizarea produsului sau serviciului după livrare.

NOTA 2 - În domeniul metrologiei definiția acceptată este cea din ISO/IEC Guide 99.

3.6.14

dependabilitate

abilitatea de a funcționa cum și când se solicită

[SURSA: IEC 60050-192, modificat - Notele au fost șterse]

3.6.15

inovație

obiect (3.6.1) nou sau schimbat, care realizează sau redistribuie valoare

NOTA 1 - Activitățile care au ca rezultat inovația sunt de regulă gestionate.

NOTA 2 - Inovația este de regulă semnificativă prin efectul său.

3.7 Termeni referitori la rezultat

3.7.1

obiectiv

rezultat de îndeplinit

NOTA 1 - Un obiectiv poate fi strategic, tactic sau operațional.

NOTA 2 - Obiectivele pot fi legate de diferite discipline (cum ar fi obiective financiare, obiective de mediu sau în domeniul sănătății și securității) și se pot aplica la diferite niveluri (cum ar fi la nivel strategic, la nivel de *organizație* (3.2.1), la nivel de *proiect* (3.4.2), *produs* (3.7.6) și *proces* (3.4.1)).

NOTA 3 - Un obiectiv poate fi exprimat în alte moduri, de exemplu ca un rezultat intenționat, un scop, un criteriu operațional, ca un *obiectiv referitor la calitate* (3.7.2) sau prin utilizarea altor cuvinte cu înțeles similar (de exemplu țel, scop sau țintă).

NOTA 4 - În contextul *sistemelor de management al calității* (3.5.4), *obiectivele referitoare la calitate* (3.7.2) sunt stabilite de *organizație* (3.2.1) în concordanță cu *politica referitoare la calitate* (3.5.9), pentru a se obține rezultate specifice.

NOTA 5 - Acesta constituie unul dintre termenii comuni și dintre definițiile de bază pentru standardele ISO referitoare la sistemul de management menționate în anexa SL a documentului „Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1”. Definiția inițială a fost modificată prin modificarea notei 2.

3.7.2

obiectiv referitor la calitate

obiectiv (3.7.1) în legătură cu *calitatea* (3.6.2)

NOTA 1 - În general, obiectivele referitoare la calitate se bazează pe *politica referitoare la calitate* (3.5.9), a *organizației* (3.2.1).

NOTA 2 - În general obiectivele referitoare la calitate sunt specificate pentru nivelurile, funcțiile și *procesele* (3.4.1) relevante din *organizație* (3.2.1).

3.7.3

succes

<organizație> îndeplinirea a unui *obiectiv* (3.7.1)

NOTĂ - Succesul unei organizații (3.2.1) subliniază nevoia existenței unui echilibru între interesele sale economice sau financiare și nevoile părților interesate (3.2.3), de exemplu clienții (3.2.4), utilizatorii, investitorii acționarii (proprietarii), persoanele din organizație, furnizorii (3.2.5), partenerii, grupurile și comunitățile interesate.

3.7.4

succes sustenabil

<organizație> succes (3.7.3) pe o perioadă de timp

NOTA 1 - Succesul sustenabil subliniază nevoia existenței unui echilibru între interesele economico-financiare ale organizației (3.2.1) și cele ale mediului social și ecologic.

NOTA 2 - Succesul sustenabil are legătură cu părțile interesate (3.2.3) ale unei organizații, de exemplu clienții (3.2.4), proprietari, personalul organizației, furnizori (3.2.5), bănci, sindicate, parteneri sau societate.

3.7.5

element de ieșire

rezultatul unui proces (3.4.1)

NOTĂ - Dacă un element de ieșire al organizației (3.2.1) este un produs (3.7.6) sau un serviciu (3.7.7), depinde de preponderența caracteristicilor (3.10.1) implicate, de exemplu un tablou expus spre vânzare într-o galerie este un produs, în timp ce furnizarea unui tablou care a fost comandat este un serviciu, un hamburger cumpărat la un chioșc este un produs, în timp ce primirea unei comenzi și servirea unui hamburger comandat într-un restaurant este parte a unui serviciu.

3.7.6

produs

element de ieșire (3.7.5) al unei organizații (3.2.1) care poate fi produs fără existența unei tranzacții care are loc între organizație și client (3.2.4)

NOTA 1 - Obținerea unui produs se realizează fără necesitatea existenței unei tranzacții prealabile între furnizor (3.2.5) și client, dar poate adesea implica noțiunea de element al serviciului (3.7.7) până la momentul livrării către client.

NOTA 2 - Elementul dominant al unui produs este că acesta este în general tangibil.

NOTA 3 - Hardware-ul^{N7)} este tangibil și cantitatea sa este o caracteristică (3.10.1) cuantificabilă (de exemplu anvelope). Materialele procesate sunt tangibile și volumul lor este o caracteristică continuă (de exemplu combustibilul sau băuturile gazoase). Hardware-ul și materialele procesate sunt denumite bunuri. Software-ul^{N7)} constă în informații (3.8.2) indiferent de mediul de livrare (de exemplu program de calculator, aplicație pe telefon mobil, manual de instrucțiuni, conținutul unui dicționar, drepturile de autor pentru o compoziție muzicală, permisul de șofer auto).

3.7.7

serviciu

element de ieșire (3.7.5) al unei organizații (3.2.1) cu cel puțin o activitate desfășurată în mod necesar între organizație și client (3.2.4)

NOTA 1 - Elementele dominante ale serviciului sunt în general intangibile.

NOTA 2 - Serviciul implică adesea activități la interfața cu clientul pentru a stabili cerințele (3.6.4) clientului, precum și activități la livrarea serviciului și poate implica o relație continuă, ca în cazul serviciilor bancare, de contabilitate sau ale organizațiilor publice, de exemplu școli sau spitale.

NOTA 3 - Furnizarea unui serviciu poate implica, de exemplu, următoarele:

- o activitate efectuată pe un produs (3.7.6) tangibil furnizat de client (de exemplu repararea unui autovehicul);
- o activitate efectuată pe un produs intangibil furnizat de client (de exemplu declarația de venit necesară pentru stabilirea impozitelor);
- livrarea unui produs intangibil (de exemplu furnizarea de informații (3.8.2) în contextul transmiterii de cunoștințe);

^{N7)} NOTĂ NAȚIONALĂ - În contextul acestui standard „hardware” reprezintă orice element material, tangibil și discret, iar „software” reprezintă informații, indiferent de mediul de livrare, spre deosebire de înțelesurile din dicționarul explicativ al limbii române, restrânse la domenii sistemelor și echipamentelor de calcul electronic.

- crearea unei ambianțe pentru client (de exemplu în hoteluri și restaurante);

NOTA 4 - În general, clientul beneficiază de serviciu.

3.7.8

performanță
rezultat măsurabil

NOTA 1 - Performanța se raportează atât la parametri cantitativi, cât și la parametri calitativi.

NOTA 2 - Performanța se poate raporta la *managementul* (3.3.3) *activităților* (3.3.11) *proceselor* (3.4.1), *produsele* (3.7.6), *serviciilor* (3.7.7), *sistemelor* (3.5.1) sau *organizațiilor* (3.2.1).

NOTA 3 - Acesta constituie unul dintre termenii comuni și dintre definițiile de bază pentru standardele ISO referitoare la sistemul de management menționate în anexa SL a documentului „Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1”. Definiția inițială a fost modificată prin modificarea notei 2.

3.7.9

risc
efect al incertitudinii

NOTA 1 - Un efect este o abatere, pozitivă sau negativă, de la o așteptare.

NOTA 2 - Incertitudinea este starea, chiar parțială, de insuficiență de *informații* (3.8.2) legate de înțelegerea sau cunoașterea unui eveniment, a consecințelor sau plauzibilității acestuia.

NOTA 3 - Riscul este caracterizat adesea prin referire la evenimente potențiale (așa cum sunt definite în Ghidul ISO 73:2009, 3.5.1.3) și consecințele lor (așa cum sunt definite în Ghidul ISO 73:2009, 3.6.1.3) sau o combinație a acestora.

NOTA 4 - Riscul este adesea definit ca o combinație a consecințelor unui eveniment (inclusiv schimbarea circumstanțelor) și plauzibilității asociate de apariție (așa cum sunt definite în Ghidul ISO 73:2009, 3.6.1.1).

NOTA 5 - Cuvântul „risc” este utilizat uneori atunci când există numai posibilitatea unor consecințe negative.

NOTA 6 - Acesta constituie unul dintre termenii comuni și dintre definițiile de bază pentru standardele ISO referitoare la sistemul de management menționate în anexa SL a documentului „Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1”. Definiția inițială a fost modificată prin adăugarea notei 5.

3.7.10

eficiență
relația dintre rezultatul obținut și resursele utilizate

3.7.11

eficacitate
gradul în care activitățile planificate sunt realizate și rezultatele planificate sunt obținute

NOTĂ - Acesta constituie unul dintre termenii comuni și dintre definițiile de bază pentru standardele ISO referitoare la sistemul de management menționate în anexa SL a documentului „Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1”. Definiția inițială a fost modificată prin adăugarea „sunt” în fața cuvântului „obținute”.