
geregistreeerde
Belgische norm

NBN EN ISO 9001 E

2e uitg., juli 1994

Normklasse : X 50

Kwaliteitssystemen - Model voor de kwaliteitsborging bij het ontwerpen, het ontwikkelen, het vervaardigen, het installeren en de nazorg (ISO 9001:1994)

Quality systems - Model for quality assurance in design, development, production, installation and servicing (ISO 9001:1994)

Toelating tot publikatie : 26 juli 1994.

Vervangt NBN-EN 29001 (1990).

Deze Europese norm EN ISO 9001 : 1994 heeft de status van een Belgische norm.

Deze Europese norm bestaat in drie officiële versies (Duits, Engels, Frans).



Belgisch instituut voor normalisatie (BIN), vereniging zonder winstoogmerk
Brabançonnelaan 29 - 1040 BRUSSEL - telefoon (02) 734 92 05 - prk. 000-0063310-66

norme belge
enregistrée

NBN EN ISO 9001 E

2e éd., juillet 1994

Indice de classement : X 50

Systemes qualité - Modèle pour l'assurance de la qualité en conception, développement, production, installation et prestations associées (ISO 9001:1994)

Quality systems - Model for quality assurance in design, development, production, installation and servicing (ISO 9001:1994)

Autorisation de publication : 26 juillet 1994.

Remplace NBN-EN 29001 (1990).

La présente norme européenne EN ISO 9001 : 1994 a le statut d'une norme belge.

La présente norme européenne existe en trois versions officielles (allemand, anglais, français).



Institut belge de normalisation (IBN), association sans but lucratif

avenue de la Brabançonne 29 - 1040 BRUXELLES - Tél. (02) 734 92 05 - CCP 000-0063310-66

Deskriptoren: QM-Darlegung, QM-Darlegungsprogramm, QM-Darlegungssystem, Design, Entwicklung (Tätigkeit), Produktion, Montage, Wartung, Bezugsmodelle

Deutsche Fassung

**Qualitätsmanagementsysteme
Modell zur Qualitätssicherung/QM-Darlegung in
Design, Entwicklung, Produktion, Montage und Wartung
(ISO 9001 : 1994)**

Quality systems — Model for quality assurance in design/development, production, installation and servicing (ISO 9001 : 1994)

Systèmes qualité — Modèle pour l'assurance de la qualité en conception/développement, production, installation et prestations associées (ISO 9001 : 1994)

Diese Europäische Norm wurde von CEN am 1994-06-20 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.

Diese Europäische Norm besteht in drei offiziellen Fassungen (Deutsch, Englisch, Französisch). Eine Fassung in einer anderen Sprache, die von einem CEN-Mitglied in eigener Verantwortung durch Übersetzung in seine 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

Vorwort zur Europäischen Norm

Diese Europäische Norm wurde vom Technischen Komitee ISO/TC 176 "Quality management and quality assurance" der "International Organization for Standardization (ISO)" übernommen und wurde zufolge einer Parallelen Abstimmung von ISO und CEN angenommen.

Diese Europäische Norm ersetzt EN 29001 : 1987.

Diese Europäische Norm muß den Status einer nationalen Norm erhalten, entweder durch Veröffentlichung eines identischen Textes oder durch Anerkennung bis Januar 1995, und etwaige entgegenstehende nationale Normen müssen bis Januar 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 9001 : 1994 wurde von CEN ohne jegliche Änderung als Europäische Norm angenommen.

Vorwort

Die ISO (Internationale Organisation für Normung) ist die weltweite Vereinigung nationaler Normungsinstitute (ISO-Mitgliedskörperschaften). Die Erarbeitung Internationaler Normen obliegt den Technischen Komitees der ISO. Jede Mitgliedskörperschaft, die sich für ein Thema interessiert, für das ein Technisches Komitee eingesetzt wurde, ist berechtigt, in diesem Komitee mitzuarbeiten. Internationale (staatliche und nichtstaatliche) Organisationen, die mit der ISO in Verbindung stehen, sind an den Arbeiten ebenfalls beteiligt. Die ISO arbeitet in allen Fragen der elektrotechnischen Normung eng mit der Internationalen Electrotechnical Commission (IEC) zusammen.

Die von den Technischen Komitees verabschiedeten Entwürfe zu Internationalen Normen werden den Mitgliedskörperschaften zunächst zur Abstimmung vorgelegt. Die Veröffentlichung als Internationale Norm erfordert eine Zustimmung von 75 % der Mitgliedskörperschaften, die eine Stimme abgegeben haben.

Die Internationale Norm ISO 9001 ist vom Technischen Komitee TC 176 "Quality management and quality assurance" der ISO, Unterkomitee SC 2 "Quality systems" erstellt worden.

Diese zweite Ausgabe macht die erste Ausgabe (ISO 9001 : 1987), die technisch revidiert worden ist, ungültig und ersetzt sie.

Anhang A dieser Internationalen Norm dient ausschließlich der Information.

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 electro-technical 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 9001 was prepared by Technical Committee ISO/TC 176, Quality management and quality assurance, Subcommittee SC 2, Quality Systems.

This second edition cancels and replaces the first edition (ISO 9001 : 1987), which has been technically revised.

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 9001 a été élaborée par le comité technique ISO/TC 176, Management et assurance de la qualité, sous-comité SC 2, Systèmes qualité.

Cette deuxième édition annule et remplace la première édition (ISO 9001 : 1987), dont elle constitue une révision technique.

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

Inhalt	Seite	Contents	Page	Sommaire	Page
0 Einleitung	4	0 Introduction	6	0 Introduction	4
1 Anwendungsbereich	5	1 Scope	5	1 Domaine d'application	4
2 Verweisungen auf andere Normen	6	2 Normative reference	6	2 Référence normative	6
3 Begriffe	6	3 Definitions	6	3 Définitions	6
4 Forderungen an die Qualitätssicherung/ QM-Darlegung	7	4 Quality system requirements	7	4 Exigences en matière de système qualité	7
4.1 Verantwortung der Leitung ...	7	4.1 Management responsibility ..	7	4.1 Responsabilité de la direction	7
4.2 Qualitätsmanagementsystem	8	4.2 Quality system	8	4.2 Système qualité	8
4.3 Vertragsprüfung	10	4.3 Contract review	10	4.3 Revue de contrat	10
4.4 Designlenkung	11	4.4 Design control	11	4.4 Maîtrise de la conception ...	11
4.5 Lenkung der Dokumente und Daten	13	4.5 Document and data control ..	13	4.5 Maîtrise des documents et des données	13
4.6 Beschaffung	14	4.6 Purchasing	14	4.6 Achats	14
4.7 Lenkung der vom Kunden beigestellten Produkte	15	4.7 Control of customer-supplied product	15	4.7 Maîtrise du produit fourni par le client	15
4.8 Kennzeichnung und Rückver- folgbarkeit von Produkten	16	4.8 Product identification and traceability	16	4.8 Identification et traçabilité du produit	16
4.9 Prozeßlenkung	16	4.9 Process control	16	4.9 Maîtrise des processus	16
4.10 Prüfungen	17	4.10 Inspection and testing	17	4.10 Contrôles et essais	17
4.11 Prüfmittelüberwachung	19	4.11 Control of inspection, measuring and test equipment	19	4.11 Maîtrise des équipements de contrôle, de mesure et d'essai	19
4.12 Prüfstatus	20	4.12 Inspection and test status ..	20	4.12 État des contrôles et des essais	20
4.13 Lenkung fehlerhafter Produkte	21	4.13 Control of nonconforming product	21	4.13 Maîtrise du produit non conforme	21
4.14 Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen ..	21	4.14 Corrective and preventive action	21	4.14 Actions correctives et préventives	21
4.15 Handhabung, Lagerung, Verpackung, Konservierung und Versand	22	4.15 Handling, storage, packaging, preservation and delivery	22	4.15 Manutention, stockage, conditionnement, préservation et livraison	22
4.16 Lenkung von Qualitätsaufzeichnungen ...	23	4.16 Control of quality records	23	4.16 Maîtrise des enregistrements relatifs à la qualité	23
4.17 Interne Qualitätsaudits	24	4.17 Internal quality audits	24	4.17 Audits qualité internes	24
4.18 Schulung	24	4.18 Training	24	4.18 Formation	24
4.19 Wartung	25	4.19 Servicing	25	4.19 Prestations associées	25
4.20 Statistische Methoden	25	4.20 Statistical techniques	25	4.20 Techniques statistiques	25
Anhang A		Annex A		Annexe A	
Literaturhinweise	26	Bibliography	26	Bibliographie	26

Qualitätsmanagementsysteme
Modell zur Qualitätssicherung/
QM-Darlegung in
Design, Entwicklung, Produktion,
Montage und Wartung

Quality systems
Model for quality assurance in
design, development,
production,
installation and servicing

Systèmes qualité
Modèle pour l'assurance de la
qualité en conception,
développement, production,
installation et
prestations associées

0 Einleitung

Diese Internationale Norm ist eine von drei Internationalen Normen zu Forderungen an die Qualitätssicherung/QM-Darlegung, die zur Darlegung nach außen hin angewendet werden können. Die nachfolgend angeführten, in drei Internationalen Normen beschriebenen Modelle zur Qualitätssicherung/QM-Darlegung stellen drei Möglichkeiten dar, die sich für den Zweck eignen, daß ein Lieferant seine Fähigkeit darlegt sowie für die Beurteilung der Fähigkeit eines Lieferanten durch externe Stellen.

- a) ISO 9001, Qualitätsmanagementsysteme; Modell zur Qualitätssicherung/QM-Darlegung in Design¹⁾, Entwicklung, Produktion, Montage und Wartung
- anzuwenden, wenn durch den Lieferanten/Auftragnehmer die Erfüllung festgelegter Forderungen während Design¹⁾, Entwicklung, Produktion, Montage und Wartung zu sichern ist.
- b) ISO 9002, Qualitätsmanagementsysteme; Modell zur Qualitätssicherung/QM-Darlegung in Produktion, Montage und Wartung
- anzuwenden, wenn durch den Lieferanten/Auftragnehmer die Erfüllung festgelegter Forderungen während Produktion, Montage und Wartung zu sichern ist.
- c) ISO 9003, Qualitätsmanagementsysteme; Modell zur Qualitätssicherung/QM-Darlegung bei der Endprüfung
- anzuwenden, wenn durch den Lieferanten/Auftragnehmer die Erfüllung festgelegter Forderungen nur bei der Endprüfung zu sichern ist.

Es ist zu betonen, daß die Forderungen an die Qualitätssicherung/QM-Darlegung, die in dieser Internationalen Norm, in ISO 9002 und ISO 9003 festgelegt sind, eine Ergänzung (nicht eine Alternative) zu den festgelegten Qualitätsforderungen (an Produkte) sind.

0 Introduction

This International Standard is one of three International Standards dealing with quality system requirements that can be used for external quality assurance purposes. The quality assurance models, set out in the three International Standards listed below, represent three distinct forms of quality system requirements suitable for the purpose of a supplier demonstrating its capability, and for the assessment of the capability of a supplier by external parties.

- a) ISO 9001, Quality systems — Model for quality assurance in design, development, production, installation and servicing
- for use when conformance to specified requirements is to be assured by the supplier during design, development, production, installation and servicing.
- b) ISO 9002, Quality systems — Model for quality assurance in production, installation and servicing
- for use when conformance to specified requirements is to be assured by the supplier during production, installation and servicing.
- c) ISO 9003, Quality systems — Model for quality assurance in final inspection and test
- for use when conformance to specified requirements is to be assured by the supplier solely at final inspection and test.

It is emphasized that the quality system requirements specified in this International Standard, ISO 9002 and ISO 9003 are complementary (not alternative) to the technical (product) specified requirements. They specify requirements which determine what elements quality Systems have to encompass, but it is not the purpose of these International Standards to enforce uniformity of quality Systems. They are generic and independent of

0 Introduction

La présente Norme internationale fait partie d'une série de trois Normes internationales sur les exigences en matière de système qualité qui peuvent être utilisées dans le cadre de l'assurance externe de la qualité. Les modèles pour l'assurance de la qualité, définis dans les trois Normes internationales mentionnées ci-dessous, décrivent trois formes distinctes d'exigences en matière de système qualité qui conviennent pour la démonstration des aptitudes dun fournisseur et leur évaluation par des parties externes.

- a) ISO 9001, Systèmes qualité — Modèle pour l'assurance de la qualité en conception, développement, production, installation et prestations associées
- à utiliser lorsque la conformité à des exigences spécifiées est à assurer par le fournisseur pendant la conception, le développement, la production, l'installation et les prestations associées.
- b) ISO 9002, Systèmes qualité — Modèle pour l'assurance de la qualité en production, installation et prestations associées
- à utiliser lorsque la conformité à des exigences spécifiées est à assurer par le fournisseur pendant la production, l'installation et les prestations associées.
- c) ISO 9003, Systèmes qualité — Modèle pour l'assurance de la qualité en contrôle et essais finals
- à utiliser lorsque la conformité à des exigences spécifiées est à assurer par le fournisseur uniquement lors des contrôles et essais finals.

Il faut souligner que les exigences en matière de système qualité, spécifiées dans la présente Norme internationale, dans l'ISO 9002 et l'ISO 9003, sont complémentaires (et ne se substituent pas) aux exigences techniques spécifiées (pour le produit). Elles spécifient

¹⁾ Fußnote in der deutschsprachigen Fassung: "Design" kann "Entwicklung", "Berechnung", "Konstruktion" bzw. deren Ergebnis, "Entwurf", "Gestaltung" oder "Konzept" usw. einschließen und entsprechend benannt werden.

Diese Normen spezifizieren Forderungen, die festlegen, welche Elemente Qualitätsmanagementsysteme (nachfolgend "QM-Systeme") zu umfassen haben, jedoch ist es nicht der Zweck dieser Internationalen Normen, für Einheitlichkeit von Qualitätsmanagementsystemen zu sorgen. Die Normen sind übergeordnet und unabhängig von einer spezifischen Industrie oder einem Wirtschaftssektor. Die Gestaltung und die Verwirklichung eines Qualitätsmanagementsystems werden notwendigerweise durch die unterschiedlichen Erfordernisse einer Organisation, ihrer besonderen Ziele, die gelieferten Produkte und Dienstleistungen sowie die angewendeten Prozesse und spezifischen Arbeitsweisen beeinflusst.

Es ist beabsichtigt, daß diese Internationalen Normen in ihrer vorliegenden Form angewendet werden. Gelegentlich kann es aber nötig sein, sie durch Hinzufügen oder Streichen gewisser Forderungen an die Qualitätssicherung/QM-Darlegung an spezielle Vertragssituationen anzupassen. ISO 9000-1 liefert sowohl für einen derartigen Zuschnitt als auch für die Auswahl des zweckmäßigen Modells zur Qualitätssicherung/QM-Darlegung, nämlich ISO 9001, ISO 9002 oder ISO 9003, einen Leitfadens.

1 Anwendungsbereich

Diese Internationale Norm legt Forderungen an die Qualitätssicherung/QM-Darlegung für den Fall der Notwendigkeit fest, daß die Fähigkeit eines Lieferanten/Auftragnehmers²⁾ darzulegen ist, ein Produkt zu entwickeln und zu liefern, das die Qualitätsforderung erfüllt.

Die festgelegten Forderungen dienen in erster Linie dazu, Kundenzufriedenheit durch die Verhütung von Fehlern in allen Phasen vom Design bis hin zur Wartung zu erreichen.

Diese Internationale Norm ist anwendbar in Situationen, wenn

- a) Design verlangt wird und die Qualitätsforderung an das Produkt hauptsächlich in Form von Leistungsangaben festgelegt ist oder noch der Festlegung bedarf, und

any specific industry or economic sector. The design and implementation of a quality system will be influenced by the varying needs of an organization, its particular objectives, the products and services supplied, and the processes and specific practices employed.

It is intended that these International Standards will be adopted in their present form, but on occasions they may need to be tailored by adding or deleting certain quality System requirements for specific contractual situations. ISO 9000-1 provides guidance on such tailoring as well as on selection of the appropriate quality assurance model, viz. ISO 9001, ISO 9002 or ISO 9003.

1 Scope

This International Standard specifies quality system requirements for use where a supplier's capability to design and supply conforming product needs to be demonstrated.

The requirements specified are aimed primarily at achieving customer satisfaction by preventing nonconformity at all stages from design through to servicing.

This International Standard is applicable in situations when

- a) design is required and the product requirements are stated principally in performance terms, or they need to be established, and

des exigences qui déterminent les éléments que doivent comprendre les systèmes qualité, mais leur but n'est pas d'imposer l'uniformité des systèmes qualité. Ces Normes internationales sont génériques, indépendantes de tout secteur industriel ou économique particulier. La conception et la mise en œuvre d'un système qualité tiendront compte des différents besoins d'un organisme, de ses objectifs particuliers, des produits et services fournis et des processus et pratiques spécifiques en usage.

Il est prévu que ces Normes internationales soient utilisées telles quelles, mais, dans certains cas, il peut être nécessaire de les ajuster en ajoutant ou en supprimant certaines exigences de système qualité en fonction de situations contractuelles particulières. L'ISO 9000-1 fournit des indications sur cet ajustement et sur le choix du modèle approprié pour l'assurance de la qualité, à savoir ISO 9001, ISO 9002 ou ISO 9003.

1 Domaine d'application

La présente Norme internationale spécifie des exigences en matière de système qualité à utiliser lorsque l'aptitude d'un fournisseur à concevoir et fournir un produit conforme doit être démontrée.

Les exigences spécifiées visent en premier lieu la satisfaction du client, par la prévention des non-conformités à tous les stades, depuis la conception jusqu'aux prestations associées.

La présente Norme internationale est applicable lorsque

- a) de la conception est exigée et les exigences relatives au produit sont formulées principalement en termes de résultats ou lorsqu'il est nécessaire d'établir ces exigences, et

²⁾ Fußnote in der deutschsprachigen Fassung: Nachfolgend kurz "Lieferant" genannt, auch im Fall einer Organisation, welche Dienstleistungen erbringt.

b) das Vertrauen in die Erfüllung der Qualitätsforderung durch das Produkt durch eine angemessene Darlegung der Fähigkeiten eines Lieferanten in Design, Entwicklung, Produktion, Montage und Wartung erreicht werden kann.

ANMERKUNG 1: Informative Verweisungen auf andere Normen: siehe Anhang A

2 Verweisungen auf andere Normen

Die folgende Norm enthält Festlegungen, die, durch Verweisungen in diesem Text, auch für diese Internationale Norm gelten. Zum Zeitpunkt der Veröffentlichung war die angegebene Ausgabe gültig. Alle Normen unterliegen der Überarbeitung. Vertragspartner, deren Vereinbarungen auf dieser Internationalen Norm basieren, sind gehalten, nach Möglichkeit die neueste Ausgabe der nachfolgend aufgeführten Norm anzuwenden. IEC- und ISO-Mitglieder verfügen über Verzeichnisse der gegenwärtig geltenden Internationalen Normen.

ISO 8402 : 1994

Qualitätsmanagement — Begriffe

3 Begriffe

Für diese Internationale Norm gelten die in ISO 8402 angegebenen und die folgenden Begriffe.

3.1 Produkt

Ergebnis von Tätigkeiten und Prozessen.

ANMERKUNG 2: Der Begriff Produkt kann Dienstleistung, Hardware, verfahrenstechnische Produkte, Software oder Kombinationen daraus einschließen.

ANMERKUNG 3: Ein Produkt kann materiell (z. B. Montageergebnisse, verfahrenstechnische Produkte) oder immateriell (z. B. Wissen oder Entwürfe) oder eine Kombination daraus sein.

ANMERKUNG 4: In dieser Internationalen Norm wird der Begriff Produkt nur auf das beabsichtigte Angebotsprodukt angewendet und nicht auf unbeabsichtigte Nebenprodukte, die die Umwelt beeinträchtigen. Dies weicht von der Definition gemäß ISO 8402 ab.

b) confidence in product conformance can be attained by adequate demonstration of a supplier's capabilities in design, development, production, installation and servicing.

NOTE 1: For informative references, see annex A.

2 Normative reference

The following standard contains provisions which, through reference in this text, constitute provisions of this International Standard. At the time of publication, the edition indicated was valid. All standards are subject to revision, and parties to agreements based on this International Standard are encouraged to investigate the possibility of applying the most recent edition of the standard indicated below. Members of IEC and ISO maintain registers of currently valid International Standards.

ISO 8402 : 1994

Quality management and quality assurance — Vocabulary

3 Definitions

For the purposes of this International Standard, the definitions given in ISO 8402 and the following definitions apply.

3.1 Product

Result of activities or processes.

NOTE 2: A product may include service, hardware, processed materials, software or a combination thereof.

NOTE 3: A product can be tangible (e.g. assemblies or processed materials) or intangible (e.g. knowledge or concepts), or a combination thereof.

NOTE 4: For the purposes of this International Standard, the term "product" applies to the intended product offering only and not to unintended "by-products" affecting the environment. This differs from the definition given in ISO 8402.

b) la confiance dans la conformité du produit peut être obtenue par une démonstration adéquate des aptitudes d'un fournisseur en matière de conception, développement, production, installation et prestations associées.

NOTE 1: Pour les références informatives, voir annexe A.

2 Référence normative

La norme suivante contient des dispositions qui, par suite de la référence qui en est faite, constituent des dispositions valables pour la présente Norme internationale. Au moment de la publication, l'édition indiquée était en vigueur. Toute norme est sujette à révision et les parties prenantes des accords fondés sur la présente Norme internationale sont invitées à rechercher la possibilité d'appliquer l'édition la plus récente de la norme indiquée ci-après. Les membres de la CEI et de l'ISO possèdent le registre des Normes internationales en vigueur à un moment donné.

ISO 8402 : 1994

Management de la qualité et assurance de la qualité — Vocabulaire

3 Définitions

Pour les besoins de la présente Norme internationale, les définitions données dans l'ISO 8402 et les définitions suivantes s'appliquent.

3.1 Produit

Résultat d'activités ou de processus.

NOTE 2: Le terme produit peut inclure les services, les matériels, les produits issus de processus à caractère continu, les logiciels, ou une combinaison des deux.

NOTE 3: 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 4: Dans le cadre de la présente Norme internationale, le terme « produit » s'applique au produit intentionnel et ne s'applique pas aux sous-produits non-intentionnels affectant l'environnement. Ceci diffère de la définition donnée dans l'ISO 8402.