

## Standard Român

Octombrie 2015

### Titlu

## Sisteme de management al calității Principii fundamentale și vocabular

*Quality management systems. Fundamentals and vocabulary (ISO 9000:2015)*

*Systèmes de management de la qualité. Principes essentiels et vocabulaire (ISO 9000:2015)*

### Aprobare

**Aprobat de Directorul General al ASRO la 30 octombrie 2015**

Standardul european EN ISO 9000:2015 are statutul unui standard român

Înlocuiește SR EN ISO 9000:2006

**Data publicării versiunii române: 30 octombrie 2015**

### Corespondență

Acest standard este identic cu standardul european EN ISO 9000:2015

© ASRO

### ASOCIAȚIA DE STANDARDIZARE DIN ROMÂNIA

✉ Str. Mendeleev nr. 21-25, cod 010362, București , [www.asro.ro](http://www.asro.ro)

Reproducerea sau utilizarea integrală sau parțială a prezentului standard în orice publicații și prin orice procedeu (electronic, mecanic, fotocopiare, microfilmare etc.) este interzisă dacă nu există acordul scris prealabil al ASRO

## Preambul național

Acest standard reprezintă versiunea română a standardului european EN ISO 9000:2015. Standardul a fost tradus de ASRO, are același statut ca și versiunile oficiale și a fost publicat cu permisiunea CEN.

Acest standard reprezintă versiunea română a textului în limba engleză a standardului european EN ISO 9000:2015.

Prezentul standard intră în patrimoniul ASRO/CT 56 *Managementul calității și asigurarea calității*.

Acest standard descrie conceptele fundamentale și principiile managementului calității, care sunt aplicabile în mod universal:

- organizațiilor care urmăresc succesul durabil prin implementarea unui sistem de management al calității;
- clienților care urmăresc să obțină încredere în capacitatea unei organizații de a furniza în mod consecvent produse și servicii conforme cu cerințele lor;
- organizațiilor care urmăresc să obțină încredere, în lanțul lor de furnizare, că cerințele referitoare la produse și servicii vor fi îndeplinite;
- organizațiilor și părților interesate care urmăresc să îmbunătățească comunicarea printr-o înțelegere comună a vocabularului utilizat în managementul calității;
- organizațiilor care efectuează evaluarea conformității cu cerințele SR EN ISO 9001;
- furnizorilor de instruire, evaluare sau consultanță în domeniul managementului calității;
- elaboratorilor de standarde conexe.

Cuvintele "standard european (internațional)" trebuie citite "standard român".

**STANDARD EUROPEAN  
EUROPEAN STANDARD  
NORME EUROPÉENNE  
EUROPÄISCHE NORM**

**EN ISO 9000**

Septembrie 2015

ICS 01.040.03; 03.120.10

Înlocuiește EN ISO 9000:2005

Versiunea română

**Sisteme de management al calității  
Principii fundamentale și vocabular  
(ISO 9000:2015)**

Quality management systems.  
Fundamentals and vocabulary  
(ISO 9000:2015)

Systèmes de management de la  
qualité. Principes essentiels et  
vocabulaire  
(ISO 9000:2015)

Qualitätsmanagementsystem  
e. Grundlagen und Begriffe  
(ISO 9000:2015)

Acest standard european a fost adoptat de CEN la 14 septembrie 2015.

Membrii CEN sunt obligați să respecte Regulamentul Intern CEN/CENELEC, care stipulează condițiile în care acestui standard european i se atribuie statutul de standard național, fără nici o modificare. Listele actualizate și referințele bibliografice referitoare la aceste standarde naționale pot fi obținute pe bază de cerere către Centrul de Management CEN-CENELEC sau orice membru CEN.

Acest standard european există în trei versiuni oficiale (engleză, franceză, germană). O versiune în oricare altă limbă, realizată prin traducere sub responsabilitatea unui membru CEN, în limba sa națională și notificată Centrului de Management CEN-CENELEC, are același statut ca și versiunile oficiale.

Membrii CEN sunt organismele naționale de standardizare din: Austria, Belgia, Bulgaria, Cipru, Croația, Danemarca, Elveția, Estonia, Finlanda, Fosta Republică Iugoslavă a Macedoniei, Franța, Germania, Grecia, Irlanda, Islanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburg, Malta, Marea Britanie, Norvegia, Olanda, Polonia, Portugalia, Republica Cehă, România, Slovacia, Slovenia, Spania, Suedia, Turcia și Ungaria.

**CEN**

**COMITETUL EUROPEAN DE STANDARDIZARE**

European Committee for Standardization

Comité Européen de Normalisation

Europäisches Komitee für Normung

**Centrul de Management CEN-CENELEC: Avenue Marnix 17, B-1000 Brussels**

© 2015 CEN - Toate drepturile de exploatare sub orice formă și  
în orice mod sunt rezervate membrilor CEN

Ref: EN ISO 9000:2015 RO

## **Preambul**

Acest document (EN ISO 9000:2015) a fost elaborat de comitetul tehnic ISO/TC 176 „Managementul calității și asigurarea calității”.

Acest standard european trebuie să primească statutul de standard național, fie prin publicarea unui text identic, fie prin ratificare, până cel târziu în martie 2016, iar toate standardele naționale conflictuale trebuie să fie retrase până cel târziu în martie 2016.

Se atrage atenția asupra posibilității ca anumite elemente ale acestui document să facă subiectul drepturilor de autor. CEN [și/sau CENELEC] nu trebuie considerat responsabil pentru identificarea unora sau a tuturor drepturilor de autor.

Acest document înlocuiește EN ISO 9000:2005.

Acest document a fost elaborat în cadrul unui mandat acordat CEN de Comisia Europeană și Asociația Europeană a Liberului Schimb și vine în sprijinul cerințelor esențiale ale Directivei (Directivelor) UE.

Conform Regulamentului Intern al CEN/CENELEC, organismele de standardizare din următoarele țări sunt obligate să adopte la nivel național acest standard european: Austria, Belgia, Bulgaria, Cipru, Croația, Danemarca, Elveția, Estonia, Finlanda, Fosta Republică Iugoslavă a Macedoniei, Franța, Germania, Grecia, Irlanda, Islanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburg, Malta, Marea Britanie, Norvegia, Olanda, Polonia, Portugalia, Republica Cehă, România, Slovacia, Slovenia, Spania, Suedia, Turcia și Ungaria.

## **Declarație de ratificare**

Textul standardului ISO 9000:2015 a fost aprobat de CEN ca EN ISO 9000:2015 fără nicio modificare.



## Cuprins

	Pagină
Introducere .....	4
1 Domeniu de aplicare.....	5
2 Concepte fundamentale și principii ale managementului calității .....	5
2.1 Generalități .....	5
2.2 Concepte fundamentale.....	5
2.2.1 Calitate.....	5
2.2.2 Sistem de management al calității.....	6
2.2.3 Contextul organizației .....	6
2.2.4 Părți interesate.....	6
2.2.5 Suport .....	6
2.3 Principii ale managementului calității.....	7
2.3.1 Orientarea către client .....	7
2.3.2 Leadership .....	8
2.3.3 Angajamentul personalului .....	9
2.3.4 Abordarea pe bază de proces .....	9
2.3.5 Îmbunătățire .....	10
2.3.6 Luarea de decizii pe bază de dovezi .....	11
2.3.7 Managementul relațiilor .....	12
2.4 Dezvoltarea SMC prin utilizarea conceptelor și principiilor fundamentale .....	13
2.4.1 Modelul de SMC .....	13
2.4.2 Dezvoltarea unui SMC.....	13
2.4.3 Standarde referitoare la SMC, alte standarde de sisteme de management și modele de excelență .....	14
3 Termeni și definiții.....	14
3.1 Termeni referitori la persoană sau personal.....	14
3.2 Termeni referitori la organizație.....	15
3.3 Termeni referitori la activitate .....	17
3.4 Termeni referitori la proces.....	19
3.5 Termeni referitori la sistem .....	20
3.6 Termeni referitori la cerințe.....	22
3.7 Termeni referitori la rezultat.....	24
3.8 Termeni referitori la date, informații și documente .....	26
3.9 Termeni referitori la client .....	29
3.10 Termeni referitori la caracteristică .....	30
3.11 Termeni referitori la determinare .....	31
3.12 Termeni referitori la acțiune.....	32
3.13 Termeni referitori la audit.....	34
Anexa A (informativă) Relațiile dintre concepte și reprezentarea lor grafică .....	37
Bibliografie .....	51
Index alfabetic al termenilor (în limba engleză).....	53
Index alfabetic al termenilor (în limba română) .....	56

## Introducere

Acest standard internațional furnizează conceptele fundamentale, principiile și vocabularul pentru sistemele de management al calității (SMC) și constituie baza pentru alte standarde referitoare la SMC. Acest standard internațional este destinat să ajute utilizatorul să înțeleagă conceptele fundamentale, principiile și vocabularul managementului calității, pentru a fi capabil să implementeze un SMC în mod eficace și eficient și să creeze valoare pornind de la alte standarde referitoare la SMC.

Acest standard internațional propune un SMC bine definit, bazat pe un cadru care integrează concepte fundamentale, principii, procese și resurse stabilite, referitoare la calitate, pentru a ajuta organizațiile să-și realizeze obiectivele. Este aplicabil tuturor organizațiilor, indiferent de dimensiune, de complexitate sau de modelul de afacere. Standardul urmărește creșterea conștientizării unei organizații privind obligațiile și angajamentul său de a răspunde necesităților și așteptărilor clienților săi și ale părților interesate și de a le obține satisfacția cu produsele și serviciile sale.

Acest standard internațional conține șapte principii de management al calității care sprijină conceptele fundamentale descrise în 2.2. În 2.3, pentru fiecare principiu de management al calității, există un „enunț” care descrie fiecare principiu, un „raționament” care explică de ce organizația ar trebui să ia în considerare principiul, „beneficiile principale” care sunt atribuite principiilor și „acțiunile posibile” pe care le poate întreprinde o organizație în aplicarea principiului.

Acest standard internațional conține termeni și definiții care se aplică tuturor standardelor referitoare la managementul calității și la SMC elaborate de ISO/TC 176, precum și altor standarde referitoare la SMC specifice unui anumit sector, bazate pe aceste standarde, la momentul publicării. Termenii și definițiile sunt aranjate în ordine conceptuală, cu un index alfabetic prezentat la sfârșitul documentului. Anexa A include un ansamblu de diagrame ale sistemelor de concepte, care reprezintă o ordonare a conceptelor.

NOTĂ – Îndrumări referitoare la anumiți termeni suplimentari, utilizați frecvent în standardele referitoare la SMC elaborate de ISO/TC 176 și care au o semnificație definită în dicționar, sunt furnizate într-un glosar disponibil la adresa: [http://www.iso.org/iso/terminology\\_used\\_in\\_iso\\_9000\\_family.pdf](http://www.iso.org/iso/terminology_used_in_iso_9000_family.pdf).



## 1 Domeniu de aplicare

Acest standard internațional descrie conceptele fundamentale și principiile managementului calității, care sunt aplicabile în mod universal:

- organizațiilor care urmăresc succesul durabil prin implementarea unui sistem de management al calității;
- clienților care urmăresc să obțină încredere în capabilitatea unei organizații de a furniza în mod consecvent produse și servicii conforme cu cerințele lor;
- organizațiilor care urmăresc să obțină încredere, în lanțul lor de furnizare, că cerințele referitoare la produse și servicii vor fi îndeplinite;
- organizațiilor și părților interesate care urmăresc să îmbunătățească comunicarea printr-o înțelegere comună a vocabularului utilizat în managementul calității;
- organizațiilor care efectuează evaluarea conformității cu cerințele ISO 9001;
- furnizorilor de instruire, evaluare sau consultanță în domeniul managementului calității;
- elaboratorilor de standarde conexe.

Acest standard internațional specifică termeni și definiții care se aplică tuturor standardelor referitoare la managementul calității și la sistemul de management al calității, elaborate de ISO/TC 176.

## 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 capabilitatea 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 rezultatele 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 capabilității 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 capacităților 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;
- capabilitatea 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.

## **2.4 Dezvoltarea SMC prin utilizarea conceptelor și principiilor fundamentale**

### **2.4.1 Modelul de SMC**

#### **2.4.1.1 Generalități**

Organizațiile, ca organisme sociale vii și care învață, au în comun numeroase caracteristici cu ființele umane. Fiecare dintre acestea este adaptabilă și utilizează sisteme, procese și activități interactive. Pentru a se adapta la contextul lor variabil, fiecare are nevoie de capacitatea de a se schimba. Organizațiile inovează adesea pentru a obține îmbunătățiri radicale. Un model de SMC al organizației recunoaște că nu toate sistemele, procesele și activitățile pot fi determinate; de aceea sunt necesare flexibilitatea și adaptabilitatea la complexitățile contextului organizațional.

#### **2.4.1.2 Sistem**

Organizațiile caută să înțeleagă contextul intern și extern pentru a identifica necesitățile și așteptările părților interesate relevante. Aceste informații sunt utilizate în dezvoltarea SMC pentru a obține sustenabilitatea organizațională. Elementele de ieșire ale unui proces pot fi elementele de intrare ale altor procese și sunt legate între ele în rețeaua globală. Deși adesea par a fi constituite din procese similare, fiecare organizație și SMC-ul său sunt unice.

#### **2.4.1.3 Procese**

Organizația are procese care pot fi definite, măsurate și îmbunătățite. Aceste procese interacționează pentru a furniza rezultate coerente cu obiectivele organizației și pentru a depăși limitele funcționale. Anumite procese pot fi critice, în timp ce altele nu sunt. Procesele au activități corelate, având elemente de intrare pentru a furniza elemente de ieșire.

#### **2.4.1.4 Activitate**

Persoanele colaborează în cadrul unui proces pentru a-și realiza activitățile zilnice. Anumite activități sunt prestabilite și depind de o înțelegere a obiectivelor organizației, în timp ce altele nu sunt prestabilite și reacționează la stimuli exteriori pentru a determina natura și realizarea lor.

### **2.4.2 Dezvoltarea unui SMC**

Un SMC este un sistem dinamic care evoluează în timp trecând prin perioade de îmbunătățire. Fiecare organizație are activități de management al calității, indiferent dacă acestea au fost sau nu planificate în mod oficial. Acest standard internațional furnizează îndrumări referitoare la modul de dezvoltare a unui sistem oficial pentru managementul acestor activități. Este necesar să se determine activitățile care există deja în organizație și adecvarea lor în raport cu contextul organizației. Acest standard internațional poate fi utilizat, împreună cu ISO 9004 și ISO 9001, pentru a sprijini organizația să dezvolte un SMC coerent.

Un SMC oficial furnizează un cadru pentru planificarea, realizarea, monitorizarea și îmbunătățirea performanțelor activităților de management al calității. Nu este necesar ca SMC să fie complicat; mai degrabă este necesar să reflecte cu exactitate necesitățile organizației. În dezvoltarea SMC, conceptele și principiile fundamentale precizate în acest standard internațional pot furniza îndrumări valoroase.

Planificarea SMC nu este un eveniment singular, ci mai degrabă un proces continuu. Planurile evoluează pe măsură ce organizația învață și circumstanțele se schimbă. Un plan ia în considerare toate activitățile referitoare la calitate ale organizației și se asigură că acoperă toate îndrumările acestui standard internațional și cerințele ISO 9001. Planul este implementat după aprobare.

Pentru o organizație este importantă monitorizarea și evaluarea cu regularitate atât a implementării planului, cât și a performanțelor SMC. Anumiți indicatori luați în considerare cu grijă facilitează aceste activități de monitorizare și evaluare.

Auditarea este un mijloc de evaluare a eficacității SMC, pentru a identifica riscurile și a determina dacă sunt satisfăcute cerințele. Pentru ca auditurile să fie eficace, este necesar să fie colectate dovezi tangibile și intangibile. Se întreprind acțiuni pentru corectare și îmbunătățire pe baza analizei dovezilor

colectate. Cunoștințele câștigate ar putea conduce la inovare, ducând performanțele SMC la niveluri mai înalte.

### 2.4.3 Standarde referitoare la SMC, alte standarde de sisteme de management și modele de excelență

Abordările unui SMC descrise în standardele referitoare la SMC elaborate de ISO/TC 176, în alte standarde de sisteme de management și în modelele de excelență organizațională, se bazează pe principii comune. Toate acestea permit unei organizații să identifice riscurile și oportunitățile și conțin îndrumări pentru îmbunătățire. În contextul actual, numeroase subiecte cum sunt inovarea, etica, încrederea și reputația ar putea fi luate în considerare ca parametri în cadrul SMC. Standardele referitoare la managementul calității (de exemplu ISO 9001), managementul de mediu (de exemplu ISO 14001) și managementul energiei (de exemplu ISO 50001), precum și alte standarde de management și modele de excelență organizațională, au tratat acest subiect.

Standardele referitoare la SMC elaborate de ISO/TC 176 furnizează un ansamblu cuprinzător de cerințe și linii directoare pentru un SMC. ISO 9001 specifică cerințe pentru un SMC. ISO 9004 furnizează îndrumări referitoare la o gamă largă de obiective ale unui SMC, pentru un succes durabil și performanțe îmbunătățite. Liniile directoare pentru componente ale unui SMC includ ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003, ISO 10004, ISO 10008, ISO 10012 și ISO 19011. Liniile directoare pentru subiecte tehnice în sprijinul unui SMC includ ISO 10005, ISO 10006, ISO 10007, ISO 10014, ISO 10015, ISO 10018 și ISO 10019. Rapoartele tehnice în sprijinul unui SMC includ ISO/TR 10013 și ISO/TR 10017. Cerințe pentru un SMC sunt furnizate, de asemenea, în standarde specifice unui sector, cum ar fi ISO/TS 16949.

Diferitele părți ale unui sistem de management al unei organizații, inclusiv sistemul său de management al calității, pot fi integrate într-un singur sistem de management. Obiectivele, procesele și resursele referitoare la calitate, creștere, finanțare, profitabilitate, mediu, sănătate și securitate ocupațională, energie, siguranță și alte aspecte ale organizației, pot fi realizate și utilizate mai eficace și mai eficiente atunci când SMC este integrat cu alte sisteme de management. Organizația poate efectua un audit integrat al sistemului său de management în raport cu cerințele mai multor standarde internaționale, cum ar fi ISO 9001, ISO 14001, ISO/IEC 27001 și ISO 50001.

NOTĂ – Manualul ISO "The integrated use of management system standards" poate furniza îndrumări utile.

## 3 Termeni și definiții

### 3.1 Termeni referitori la persoană sau personal

#### 3.1.1

##### **management de la cel mai înalt nivel**

persoană sau grup de persoane care conduce și controlează o *organizație* (3.2.1) la cel mai înalt nivel

NOTA 1 - Managementul de la cel mai înalt nivel are puterea de a delega autoritatea și de a furniza resurse în cadrul organizației.

NOTA 2 - Dacă domeniul de aplicare al *sistemului de management* (3.5.3) acoperă numai o parte din organizație, atunci managementul de la cel mai înalt nivel se referă la cei care conduc și controlează acea parte a organizației.

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 „Supliment ISO consolidat la Directivele ISO/IEC, Partea 1”.

#### 3.1.2

##### **consultant pentru sistemul de management al calității**

persoană care sprijină *organizația* (3.2.1) în *realizarea sistemului de management al calității* (3.4.3) furnizând sfaturi sau *informații* (3.8.2)

NOTA 1 - Consultantul pentru sistemul de management al calității poate, de asemenea, să ajute la realizarea unor părți ale *sistemului de management al calității* (3.5.4).



NOTA 2 – ISO 10019:2005 furnizează îndrumări despre cum se face distincția dintre un consultant pentru SMC care este competent și unul care nu este.

[SURSA: ISO 10019:2005, 3.2, modificat]

### 3.1.3

#### **implicare**

participare la o activitate, la un eveniment sau la o situație

### 3.1.4

#### **angajament**

*implicare* (3.1.3) în, și contribuție la, activități pentru a îndeplini *obiective* (3.7.1) comune

### 3.1.5

#### **autoritate în domeniul configurației**

consiliu de control al configurației

autoritate de decizie

persoană sau grup de persoane cu responsabilitate și autoritate atribuite pentru a lua decizii referitoare la *configurație* (3.10.6)

NOTĂ - *Părțile interesate* (3.2.3) relevante din interiorul și exteriorul *organizației* (3.2.1) ar trebui să fie reprezentate în autoritatea în domeniul configurației.

[SURSA: ISO 10007:2003, 3.8, modificat]

### 3.1.6

#### **mediator**

<satisfacția clientului> persoană individuală numită de un *furnizor de PRL* (3.2.7) pentru a ajuta părțile să rezolve un *litigiu* (3.9.6)

EXEMPLU: Personal dintre angajații proprii, dintre voluntari sau pe bază de *contract* (3.4.7).

[SURSA: ISO 10003:2007, 3.7, modificat]

## 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<sup>N1)</sup>

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<sup>N2)</sup>, utilizator final, comerciant cu amănuntul, destinatar 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<sup>N3)</sup>

*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.

<sup>N1)</sup> NOTA NAȚIONALĂ - Expresiile din limba engleză „interested party” și „stakeholder” sunt sinonime și se traduc în limba română ca „parte interesată”.

<sup>N2)</sup> NOTA NAȚIONALĂ - Termenul „cumpărător” reprezintă una din variantele de traducere în limba română a termenului „client” din limba engleză.

<sup>N3)</sup> NOTĂ 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 *constatăările 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 capacității 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<sup>N4)</sup> 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]

<sup>N4)</sup> 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 circularitate între 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)<sup>N5)</sup> proiectului este în mod normal temporară și stabilă 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]

<sup>N5)</sup> 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 alteori 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 alteori 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****misiune**

<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 mandată 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 - Distanța 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”<sup>N6)</sup> este sinonim dar nerecomandat. În franceză „compliance”<sup>N6)</sup> 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.

<sup>N6)</sup> 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 *clienți* (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<sup>N7)</sup> 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<sup>N7)</sup> 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);

<sup>N7)</sup> 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 domeniul 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), produselor (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”.

## 3.8 Termeni referitori la date, informații și documente

### 3.8.1

#### **date**

fapte despre un *obiect (3.6.1)*

### 3.8.2

#### **informații**

*date (3.8.1)* semnificative

### 3.8.3

#### **dovezi obiective**

*date (3.8.1)* care susțin existența sau veridicitatea unui lucru

NOTA 1 - Dovezile obiective pot fi obținute prin observație, *măsurare* (3.11.4), *încercare* (3.11.8) sau prin alte mijloace.

NOTA 2 - Dovezile obiective pentru *audit* (3.13.1) constau în general din *înregistrări* (3.8.10), declarații despre fapte sau din alte *informații* (3.8.2) care sunt relevante pentru *criteriile de audit* (3.13.7) și verificabile.

### 3.8.4

#### sistem informațional

<sistem de management al calității> rețea de canale de comunicare utilizată într-o *organizație* (3.2.1)

### 3.8.5

#### document

*informații* (3.8.2) și mediul care le conține

EXEMPLU - *Înregistrare* (3.8.10), *specificație* (3.8.7), document procedural, schiță, raport, standard.

NOTA 1 - Mediul poate fi hârtie, disc de calculator magnetic, electronic sau optic, fotografie sau eșantion master sau o combinație a acestora.

NOTA 2 - Un ansamblu de documente, de exemplu specificații și înregistrări, este numit în mod frecvent „documentație”.

NOTA 3 - Anumite *cerințe* (3.6.4) (de exemplu cerința de lizibilitate) sunt valabile pentru toate tipurile de documente. Totuși, pot exista cerințe diferite pentru specificații (de exemplu cerința de a fi controlate la revizie) și pentru înregistrări (de exemplu cerința de a fi regășibile).

### 3.8.6

#### informații documentate

*informații* (3.8.2) care necesită a fi controlate și menținute de o *organizație* (3.2.1) împreună cu mediul care le conține

NOTA 1 - Informațiile documentate pot exista în orice format, pe orice mediu și din orice sursă.

NOTA 2 - Informațiile documentate se pot referi la:

- *sistemul de management* (3.5.3), inclusiv la *procesele* (3.4.1) conexe;
- informațiile create în scopul funcționării organizației (documentație);
- dovezi ale rezultatelor obținute (*înregistrări* (3.8.10)).

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”.

### 3.8.7

#### specificație

*document* (3.8.5) care conține *cerințe* (3.6.4)

EXEMPLU - *Manualul calității* (3.8.8), *planul calității* (3.8.9), desenul tehnic, document procedural, instrucțiune de lucru.

NOTA 1 - O specificație se poate referi la activități (de exemplu document procedural, specificație de *proces* (3.4.1), specificație de *încercare* (3.11.8)) sau la *produse* (3.7.6) (de exemplu specificație de produs, specificație de *performanță* (3.7.8) și desen).

NOTA 2 - Se poate întâmpla ca, prin stabilirea cerințelor, o specificație să stabilească suplimentar rezultatele obținute prin *proiectare și dezvoltare* (3.4.8) și astfel, în anumite cazuri, să poată fi utilizată ca o *înregistrare* (3.8.10).

### 3.8.8

#### manual al calității

*specificație* (3.8.7) pentru *sistemul de management al calității* (3.5.4) al unei *organizații* (3.2.1)

NOTĂ - Manualele calității pot diferi prin detalii și format pentru a se potrivi la dimensiunea și complexitatea unei *organizații* (3.2.1) individuale.

**3.8.9****plan al calității**

*specificație* (3.8.7) care precizează *procedurile* (3.4.5) și resursele asociate care vor fi aplicate unui *obiect* (3.6.1) specific, când și de către cine

NOTA 1 - Aceste proceduri le includ în general pe acelea care se referă la *procesele* (3.4.1) de *management al calității* (3.3.4) și la procesele de realizare a *produsului* (3.7.6) și *serviciului* (3.7.7).

NOTA 2 – Un plan al calității se referă deseori la părți ale *manualului calității* (3.8.8) sau ale *documentelor* (3.8.5) procedurale.

NOTA 3 - Un plan al calității este în general unul din rezultatele *planificării calității* (3.3.5).

**3.8.10****înregistrare**

*document* (3.8.5) prin care se declară rezultatele obținute sau se furnizează dovezi ale activităților realizate

NOTA 1 - Înregistrările pot fi utilizate, de exemplu, pentru a oficializa *trasabilitatea* (3.6.13) și pentru a furniza dovada referitoare la *verificare* (3.8.12), *acțiune preventivă* (3.12.1) și *acțiune corectivă* (3.12.2).

NOTA 2 - În general, nu este necesar ca înregistrările să fie supuse controlului reviziilor.

**3.8.11****plan de management al proiectului**

*document* (3.8.5) care specifică ce este necesar pentru a atinge *obiectivul* (*obiectivele*) (3.7.1) *proiectului* (3.4.2)

NOTA 1 – Un plan de management al proiectului ar trebui să includă sau să se refere la *planul calității* (3.8.9) proiectului.

NOTA 2 - Planul de management al proiectului include de asemenea sau face referire la alte planuri cum ar fi cele în legătură cu structuri organizaționale, resurse, programe, buget, *managementul* (3.3.3) *riscurilor* (3.7.9), managementul mediului, managementul sănătății și securității ocupaționale, managementul securității, după cum este cazul.

[SURSA: ISO 10006:2003, 3.7]

**3.8.12****verificare**

confirmare, prin furnizare de *dovezi obiective* (3.8.3) că *cerințele* (3.6.4) specificate au fost îndeplinite

NOTA 1 - Dovada obiectivă necesară pentru verificare poate fi rezultatul unei *inspecții* (3.11.7) sau al unei alte forme de *determinare* (3.11.1), precum efectuarea de calcule alternative sau analizarea *documentelor* (3.8.5).

NOTA 2 - Activitățile derulate pentru verificare sunt uneori denumite un *proces* (3.4.1) de calificare.

NOTA 3 - Cuvântul "verificat" este utilizat pentru a desemna starea corespunzătoare.

**3.8.13****validare**

confirmare, prin furnizare de *dovezi obiective* (3.8.3) că *cerințele* (3.6.4) pentru o utilizare sau aplicație intenționată au fost îndeplinite

NOTA 1 - Dovada obiectivă necesară pentru validare este rezultatul unei *încercări* (3.11.8) sau al unei alte forme de *determinare* (3.11.1) precum efectuarea de calcule alternative sau analizarea *documentelor* (3.8.5).

NOTA 2 - Cuvântul "validat" este utilizat pentru a desemna starea corespunzătoare.

NOTA 3 - Condițiile de utilizare pentru validare pot fi reale sau simulate.

**3.8.14****evidența stadiului configurației**

înregistrare și raportare oficiale despre *informațiile referitoare la configurația produsului* (3.6.8), stadiul modificărilor propuse și stadiul implementării modificărilor aprobate

[SURSA: ISO 10007:2003, 3.7]

### 3.8.15

#### caz specific

<planul calității> subiect al *planului calității* (3.8.9)

NOTĂ – Această expresie este utilizată pentru a evita repetiția sintagmei „*proces* (3.4.1), *produs* (3.7.6), *proiect* (3.4.2) sau *contract* (3.4.7)” în ISO 10005.

[SURSA: ISO 10005:2005, 3.10 modificat – Nota 1 a fost modificată]

## 3.9 Termeni referitori la client

### 3.9.1

#### feedback

<satisfacția clientului> opinii, comentarii și exprimări ale interesului față de un *produs* (3.7.6), un *serviciu* (3.7.7) sau un *proces* (3.4.1) de tratare a reclamațiilor

[SURSA: ISO 10002:2014, 3.6, modificat - A fost inclus în definiție termenul „serviciu”]

### 3.9.2.

#### satisfacția clientului

percepție a *clientului* (3.2.4) despre măsura în care așteptările clientului au fost îndeplinite

NOTA 1 - Se poate ca așteptarea clientului să nu fie cunoscută de *organizație* (3.2.1) sau chiar de clientului respectiv, până când este furnizat *produsul* (3.7.6) sau *serviciul* (3.7.7). Poate fi necesar pentru atingerea unui înalt grad de satisfacție a clientului să se îndeplinească o așteptare a unui client chiar dacă aceasta nu este nici declarată și nici în general implicită sau obligatorie.

NOTA 2 - *Reclamațiile* (3.9.3) sunt un indicator comun al unui grad scăzut de satisfacție a clientului, dar absența acestora nu implică automat un grad ridicat de satisfacție a clientului.

NOTA 3 - Chiar dacă cerințele *clientului* (3.6.4) au fost agreate cu clientul și îndeplinite, aceasta nu asigură automat un grad ridicat de satisfacție a clientului.

[SURSA: ISO 10004:2012, 3.3, modificat - Notele au fost modificate]

### 3.9.3

#### reclamație

<satisfacția clientului> exprimarea insatisfacției, adresată unei *organizații* (3.2.1) referitoare la *produsul* (3.7.6) sau *serviciul* (3.7.7) acesteia sau la *procesul* (3.4.1) în sine de tratare a reclamațiilor, la care este așteptat în mod explicit sau implicit un răspuns sau o rezoluție

[SURSA: ISO 10002:2014, 3.2, modificat - A fost inclus în definiție termenul „serviciu”]

### 3.9.4

#### service furnizat clientului

interacțiunea dintre *organizație* (3.2.1) și *client* (3.2.4), pe parcursul ciclului de viață al *produsului* (3.7.6) sau al *serviciului* (3.7.7)

[SURSA: ISO 10002:2014, 3.5, modificat - A fost inclus în definiție termenul „serviciu”]

### 3.9.5

#### cod de conduită pentru satisfacția clientului

promisiuni, făcute *clienților* (3.2.4) de către o *organizație* (3.2.1), referitoare la comportarea sa, care vizează îmbunătățirea *satisfacției clientului* (3.9.2) și a prevederilor conexe

NOTA 1 - Prevederile conexe pot include *obiective* (3.7.1), condiții, limitări, *informații* (3.8.2) de contact și *proceduri* (3.4.5) de tratare a *reclamațiilor* (3.9.3).

NOTA 2 - În ISO 10001:2007, termenul „cod” este utilizat în loc de „cod de conduită pentru satisfacția clientului”.

[SURSA: ISO 10001:2007, 3.1, modificat - Termenul „cod” a fost retras ca termen admis și nota 2 a fost modificată]

**3.9.6****litigiu**

<satisfacția clientului> dezacord, generat de o *reclamație* (3.9.3) trimisă unui *furnizor de PRL* (3.2.7)

NOTĂ - Unele *organizații* (3.2.1) permit *clienților* (3.2.4) lor să își exprime, în primă instanță, insatisfacția către un furnizor de PRL. În această situație, exprimarea insatisfacției devine o *reclamație* atunci când este trimisă organizației pentru a primi un răspuns și devine un litigiu dacă nu este rezolvată de organizație fără intervenția furnizorului de PRL. Multe organizații preferă ca mai întâi clienții lor să-și exprime orice insatisfacție în cadrul organizației, înainte de utilizarea unei soluționări externe a litigiului.

[SURSA: ISO 10003:2007, 3.6, modificat]

**3.10 Termeni referitori la caracteristică****3.10.1****caracteristică**

trăsătură distinctivă

NOTA 1 - O caracteristică poate fi inerentă sau atribuită.

NOTA 2 - O caracteristică poate fi calitativă sau cantitativă.

NOTA 3 - Sunt diverse clase de caracteristici, după cum urmează:

- a) fizice (de exemplu caracteristici mecanice, electrice, chimice sau biologice),
- b) senzoriale (de exemplu olfactive, tactile, gustative, vizuale, auditive),
- c) comportamentale (de exemplu politețe, onestitate, sinceritate),
- d) temporale (de exemplu punctualitate, fiabilitate, disponibilitate, continuitate),
- e) ergonomice (de exemplu caracteristică fiziologică sau referitoare la siguranța umană),
- f) funcționale (de exemplu viteza maximă a unui avion).

**3.10.2****caracteristică referitoare la calitate**

*caracteristică* (3.10.1) inerentă a unui *obiect* (3.6.1) referitoare la o *cerință* (3.6.4)

NOTA 1 - Inerent înseamnă care există în ceva, în special ca o caracteristică permanentă.

NOTA 2 - O caracteristică atribuită unui obiect (de exemplu prețul unui obiect) nu este o caracteristică referitoare la calitatea obiectului respectiv.

**3.10.3****factor uman**

*caracteristică* (3.10.1) a unei persoane, care are un impact asupra unui *obiect* (3.6.1) luat în considerare

NOTA 1 - Caracteristicile pot fi fizice, cognitive sau sociale.

NOTA 2 - Factorii umani pot avea un impact semnificativ asupra *sistemului de management* (3.5.3).

**3.10.4****competență**

capacitate de a aplica cunoștințe și abilități pentru a obține rezultate intenționate

NOTA 1 - Competența demonstrată este uneori considerată ca o calificare.

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.



**3.10.5****caracteristică metrologică**

*caracteristică* (3.10.1) care poate influența rezultatele *măsurării* (3.11.4)

NOTA 1 - *Echipamentul de măsurare* (3.11.6) are în mod obișnuit mai multe caracteristici metrologice.

NOTA 2 - Caracteristicile metrologice pot constitui subiect de etalonare.

**3.10.6****configurație**

*caracteristici* (3.10.1) funcționale și fizice corelate ale unui *produs* (3.7.6) sau *serviciu* (3.7.7), definite în *informațiile referitoare la configurația produsului* (3.6.8)

[SURSA: ISO 10007:2003, 3.3, modificat - A fost inclus în definiție termenul „serviciu”]

**3.10.7****configurație de bază**

*informații referitoare la configurația produsului* (3.6.8) aprobate care stabilesc *caracteristicile* (3.10.1) unui *produs* (3.7.6) sau *serviciu* (3.7.7) la un anumit moment, care servesc ca referință pentru activități din cadrul ciclului de viață al produsului sau serviciului

[SURSA: ISO 10007:2003, 3.4, modificat - A fost inclus în definiție termenul „serviciu”]

**3.11 Termeni referitori la determinare****3.11.1****determinare**

activitate pentru a identifica una sau mai multe *caracteristici* (3.10.1) și valorile lor specifice

**3.11.2****analiză**

*determinare* (3.11.1) a potrivirii, adecvării sau *eficacității* (3.7.11) unui *obiect* (3.6.1) pentru a îndeplini *obiective* (3.7.1) stabilite

EXEMPLU - Analiza efectuată de management, analiza *proiectării și dezvoltării* (3.4.8), analiza *cerințelor* (3.6.4) *clientului* (3.2.4), analiza *acțiunilor corective* (3.12.2) și analiza paritară.

NOTĂ - Analiza poate include de asemenea determinarea *eficienței* (3.7.10).

**3.11.3****monitorizare**

*determinare* (3.11.1) a stării unui *sistem* (3.5.1), *proces* (3.4.1), *produs* (3.7.6), *serviciu* (3.7.7) sau a unei activități

NOTA 1 - Pentru determinarea stării poate fi nevoie de verificare, supervizare sau observare critică.

NOTA 2 - Monitorizarea este în general o determinare a stării unui *obiect* (3.6.1), efectuată în etape și momente de timp diferite.

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 și nota 1 au fost modificate, iar nota 2 a fost adăugată.

**3.11.4****măsurare**

*proces* (3.4.1) de determinare a unei valori

NOTA 1 - Conform ISO 3534-2, valoarea determinată este în general valoarea unei cantități.

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.

**3.11.5****proces de măsurare**

ansamblu de operații pentru determinarea valorii unei cantități

**3.11.6****echipament de măsurare**

instrument de măsurare, software, etalon de măsurare, material de referință sau aparate auxiliare sau o combinație a acestora, necesare pentru realizarea *procesului de măsurare* (3.11.5)

**3.11.7****inspecție**

*determinare* (3.11.1) a *conformității* (3.6.11) cu *cerințele* (3.6.4) specificate

NOTA 1 - Dacă rezultatul unei inspecții arată conformitate, atunci poate fi utilizat pentru scopuri de *verificare* (3.8.12).

NOTA 2 - Rezultatul unei inspecții poate arăta conformitate, *neconformitate* (3.6.9) sau un grad de conformitate.

**3.11.8****încercare**

*determinare* (3.11.1) conform cu *cerințele* (3.6.4) pentru o utilizare sau aplicație intenționată specifică

NOTĂ - Dacă rezultatul unei încercări arată *conformitate* (3.6.11), poate fi utilizat pentru scopuri de *validare* (3.8.13).

**3.11.9****evaluare a progresului**

<managementul proiectului> aprecierea progresului obținut în realizarea *obiectivelor* (3.7.1) *proiectului* (3.4.2)

NOTA 1 - Această evaluare trebuie efectuată în puncte corespunzătoare ale ciclului de viață al proiectului în cadrul tuturor *proceselor* (3.4.1) proiectului, pe baza criteriilor pentru procesele proiectului și pentru *produs* (3.7.6) sau *serviciu* (3.7.7).

NOTA 2 - Rezultatele evaluărilor progresului pot conduce la revizia *planului de management al proiectului* (3.8.11).

[SURSA: ISO 10006:2003, 3.4, modificat - Notele au fost modificate]

**3.12 Termeni referitori la acțiune****3.12.1****acțiune preventivă**

acțiune de eliminare a cauzei unei *neconformități* (3.6.9) potențiale sau a altei posibile situații nedorite

NOTA 1 - Pot exista mai multe cauze pentru o *neconformitate* potențială.

NOTA 2 - Acțiunea preventivă este întreprinsă pentru a preveni apariția, în timp ce *acțiunea corectivă* (3.12.2) este întreprinsă pentru a preveni reparația.

**3.12.2****acțiune corectivă**

acțiune de eliminare a cauzei unei *neconformități* (3.6.9) și de prevenire a reparației

NOTA 1 - Pot exista mai multe cauze pentru o *neconformitate*.

NOTA 2 - Acțiunea corectivă este întreprinsă pentru a preveni reparația, în timp ce *acțiunea preventivă* (3.12.1) este întreprinsă pentru a preveni apariția.

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 adăugarea notelor 1 și 2.

**3.12.3****corecție**

acțiuni de eliminare a unei *neconformități* (3.6.9) detectate

NOTA 1 - O corecție poate fi întreprinsă înainte, împreună cu, sau după o *acțiune corectivă* (3.12.2).

NOTA 2 - O corecție poate fi de exemplu, *reprelucrarea* (3.12.8) sau *reclasarea* (3.12.4).

**3.12.4****reclasare**

modificare a *clasei* (3.6.3) unui *produs* (3.7.6) sau *serviciu* (3.7.7) *neconform* (3.6.9) pentru a-l face conform cu *cerințe* (3.6.4) diferite de cele inițiale

**3.12.5****derogare după fabricație**

autorizare de a utiliza sau *elibera* (3.12.7) un *produs* (3.7.6) sau *serviciu* (3.7.7) care nu este conform cu *cerințele* (3.6.4) specificate

NOTĂ – În general o derogare după fabricație este limitată la livrarea de produse sau servicii care au *caracteristici* (3.10.1) *neconforme* (3.6.9) în cadrul limitelor specificate și este dată în general pentru o cantitate limitată de produse și servicii sau o perioadă de timp limitată și pentru o anumită utilizare.

**3.12.6****derogare înainte de fabricație**

autorizare de a se abate de la *cerințele* (3.6.4) specificate inițial pentru un *produs* (3.7.6) sau *serviciu* (3.7.7) înainte de realizarea acestuia

NOTĂ - În general, o derogare înainte de fabricație este acordată pentru o cantitate limitată de produse sau servicii sau o perioadă de timp limitată și pentru o anumită utilizare.

**3.12.7****eliberare**

autorizare de a trece la etapa următoare a unui *proces* (3.4.1) sau la următorul proces

NOTĂ – În engleză, în contextul software-ului și *documentelor* (3.8.5), termenul "eliberare" este utilizat frecvent pentru a se referi la o versiune a software-ului sau a documentului însuși.

**3.12.8****reprelucrare**

acțiuni asupra unui *produs* (3.7.6) sau *serviciu* (3.7.7) *neconform* (3.6.9) pentru a-l face conform cu *cerințele* (3.6.4)

NOTĂ – Reprelucrarea poate afecta sau schimba părți ale produsului sau serviciului neconform.

**3.12.9****reparare**

acțiuni asupra unui *produs* (3.7.6) sau *serviciu* (3.7.7) *neconform* (3.6.9) pentru a-l face acceptabil pentru utilizarea intenționată

NOTA 1 – O reparare de succes a unui produs sau serviciu neconform, nu face neapărat produsul sau serviciul conform cu *cerințele* (3.6.4). Se poate ca împreună cu o reparare să fie cerută și o *derogare după fabricație* (3.12.5).

NOTA 2 – Repararea include acțiuni de remediere întreprinse asupra unui produs sau serviciu, anterior conform, pentru a-l repune în uz, de exemplu ca parte a mentenanței.

NOTA 3 – Repararea poate afecta sau schimba părți ale produsului sau serviciul neconform.

**3.12.10****rebutare**

acțiuni asupra unui *produs* (3.7.6) sau *serviciu* (3.7.7) *neconform* (3.6.9) pentru a împiedica utilizarea intenționată inițial

EXEMPLU - Reciclare, distrugere.

NOTĂ - În situația unui serviciu neconform, utilizarea este împiedicată prin întreruperea serviciului.

### 3.13 Termeni referitori la audit

#### 3.13.1 audit

*proces* (3.4.1) sistematic, independent și documentat în scopul obținerii de *dovezi obiective* (3.8.3) și evaluarea lor cu obiectivitate pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite *criteriile de audit* (3.13.7)

NOTA 1 - Elementele fundamentale ale unui audit includ *determinarea* (3.11.1) *conformității* (3.6.11) unui *obiect* (3.6.1) în conformitate cu o *procedură* (3.4.5) efectuată de personal care nu este responsabil pentru obiectul auditat.

NOTA 2 - Un audit poate fi un audit intern (de primă parte) sau un audit extern (de secundă parte sau de terță parte) și poate fi un *audit combinat* (3.13.2) sau un *audit comun* (3.13.3).

NOTA 3 - Auditurile interne, numite uneori audituri de primă parte, sunt conduse de, sau în numele *organizației* (3.2.1) însăși, pentru *analiza* (3.11.2) efectuată de *management* (3.3.3) și alte scopuri interne și pot alcătui baza pentru declarația de conformitate a unei organizații. Independența poate fi demonstrată prin lipsa responsabilităților pentru activitatea în curs de auditare.

NOTA 4 - Auditurile externe includ acele audituri numite în general de secundă parte și de terță parte. Auditurile de secundă parte sunt conduse de părți care au un interes în organizație, cum ar fi *clienții* (3.2.4) sau de alte persoane în numele acestora. Auditurile de terță parte sunt conduse de organizații de auditare externe, independente, cum ar fi cele care furnizează certificarea/înregistrarea conformității sau agențiile guvernamentale.

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 și notele au fost modificate pentru a elimina efectul de circularitate între criteriile de audit și intrările termenului *dovezi de audit* și au fost adăugate notele 3 și 4.

#### 3.13.2 audit combinat

*audit* (3.13.1) efectuat la un singur *auditat* (3.13.12) pentru două sau mai multe *sisteme de management* (3.5.3) împreună

NOTĂ - Părțile unui sistem de management care pot fi implicate într-un audit combinat pot fi identificate prin standarde relevante referitoare la sistemul de management, produs, servicii sau procese, care sunt aplicate de *organizație* (3.2.1).

#### 3.13.3 audit comun

*audit* (3.13.1) efectuat la un singur *auditat* (3.13.12) de două sau mai multe *organizații* (3.2.1) de auditare

#### 3.13.4 program de audit

ansamblu de unul sau mai multe *audituri* (3.13.1) planificate pe un anumit interval de timp și orientate spre un scop anume

[SURSA: ISO 19011:2011, 3.13, modificat]

#### 3.13.5 domeniul auditului

amplimea și limitele unui *audit* (3.13.1)

NOTĂ - În general, domeniul auditului include o descriere a locațiilor fizice, a unităților organizaționale, a activităților și *proceselor* (3.4.1).

[SURSA: ISO 19011:2011, 3.14, modificat - A fost modificată nota]

#### 3.13.6 plan de audit

descriere a activităților și a acordurilor pentru un *audit* (3.13.1)

[SURSA: ISO 19011:2011, 3.15]

### 3.13.7

#### **criterii de audit**

ansamblu de *politici* (3.5.8), *proceduri* (3.4.5) sau *cerințe* (3.6.4) utilizate ca referință față de care este comparată *dovada obiectivă* (3.8.3)

[SURSA: ISO 19011:2011, 3.2, modificat - Expresia "dovezi de audit" a fost înlocuită cu "dovezi obiective"]

### 3.13.8

#### **dovadă de audit**

înregistrări, declarații ale faptelor sau alte informații care sunt relevante în raport cu *criteriile de audit* (3.13.7) și sunt verificabile

[SURSA: ISO 19011:2011, 3.3, modificat - Nota a fost eliminată]

### 3.13.9

#### **constatări ale auditului**

rezultate ale evaluării *dovezilor de audit* (3.13.8) colectate în raport cu *criteriile de audit* (3.13.7)

NOTA 1 - Constatările auditului indică *conformitatea* (3.6.11) sau *neconformitatea* (3.6.9).

NOTA 2 - Constatările auditului pot conduce la identificarea oportunităților pentru *îmbunătățire* (3.3.1) sau la înregistrarea bunelor practici.

NOTA 3 - În cazul în care *criteriile de audit* (3.13.7) sunt selectate din *cerințele legale* (3.6.6) sau din *cerințele reglementate* (3.6.7), constatarea auditului poate fi denumită în limba engleză „compliance” (conformare) sau „non-compliance” (neconformare).

[SURSA: ISO 19011:2011, 3.4, modificat - Nota 3 a fost modificată]

### 3.13.10

#### **concluzie a auditului**

rezultat al unui *audit* (3.13.1) după luarea în considerare a obiectivelor auditului și a tuturor *constatărilor auditului* (3.13.9)

[SURSA: ISO 19011:2011, 3.5]

### 3.13.11

#### **client al auditului**

*organizație* (3.2.1) sau persoană care solicită un *audit* (3.13.1)

[SURSA: ISO 19011:2011, 3.6, modificat - Nota a fost eliminată]

### 3.13.12

#### **auditat**

*organizație* (3.2.1) care este auditată

[SURSA: ISO 19011:2011, 3.7]

### 3.13.13

#### **ghid**

<audit> persoană numită de *auditat* (3.13.12) pentru a asista *echipa de audit* (3.13.14)

[SURSA: ISO 19011:2011, 3.12]

### 3.13.14

#### **echipă de audit**

una sau mai multe persoane care efectuează un *audit* (3.13.1) susținuți dacă este nevoie de *experți tehnici* (3.13.16)

NOTA 1 - Un *auditor* (3.13.15) din echipa de audit este desemnat conducător al echipei de audit.

NOTA 2 - Echipa de audit poate include auditori în formare.

[SURSA: ISO 19011:2011, 3.9, modificat]

**3.13.15**

**auditor**

persoană care efectuează un *audit* (3.13.1)

[SURSA: ISO 19011:2011, 3.8]

**3.13.16**

**expert tehnic**

<audit> persoană care furnizează expertiză sau cunoștințe specifice *echipei de audit* (3.13.14)

NOTA 1 - Expertiza sau cunoștințele specifice se referă la *organizația* (3.2.1), la *procesul* (3.4.1) sau la activitatea care se auditează, ori la cultură sau limbă.

NOTA 2 - Un expert tehnic nu acționează ca un *auditor* (3.13.15) în *echipa de audit* (3.13.14).

[SURSA: ISO 19011:2011, 3.10, modificat - Nota 1 a fost modificată]

**3.13.17**

**observator**

<audit> persoană care însoțește *echipa de audit* (3.13.14) dar nu acționează ca un *auditor* (3.13.15)

NOTĂ - Un observator poate fi membru al *auditatului* (3.13.12), al autorității de reglementare sau al altei *părți interesate* (3.2.3) care asistă ca martor la *audit* (3.13.1).

[SURSA: ISO 19011:2011, 3.11, modificat - Verbul „a audita” a fost eliminat din definiție; Nota a fost modificată]

## Anexa A (informativă)

### Relațiile dintre concepte și reprezentarea lor grafică

#### A.1 Generalități

În elaborarea terminologiei, relațiile dintre concepte se bazează pe formarea ierarhică a caracteristicilor unei specii astfel încât cea mai succintă descriere a unui concept este formată prin numirea speciilor sale și descrierea caracteristicilor care-l diferențiază de conceptele sale părinte sau frate.

Există trei forme primare de relații între concepte indicate în prezenta anexă: generice (a se vedea A.2), partitive (a se vedea A.3) și asociative (a se vedea A.4).

#### A.2 Relație generică

Conceptele subordonate în cadrul ierarhiei moștenesc toate caracteristicile conceptului de rang superior și conțin descrieri ale acestor caracteristici care le diferențiază de conceptele de rang superior (părinte) sau egal (frate), de exemplu relația dintre primăvară, vară, toamnă și iarnă în raport cu anotimpul.

Relațiile generice sunt descrise printr-un evantai sau o diagramă arbore fără săgeți (a se vedea figura A.1).

Exemplu adaptat din ISO 704:2009, (5.5.2.2.1)

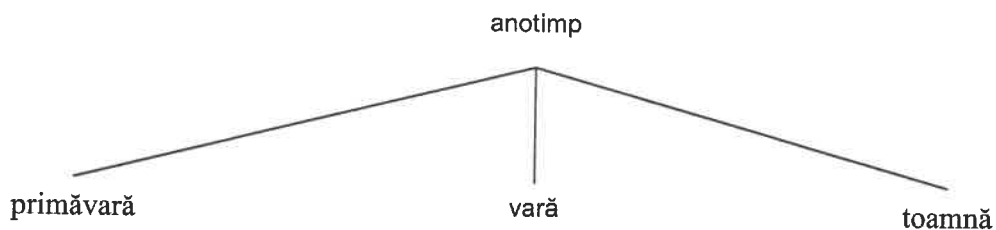


Figura A.1 — Reprezentare grafică a unei relații generice

#### A.3 Relație partitivă

Concepte subordonate în cadrul ierarhiei formează părți constituente ale conceptului de rang superior, de exemplu primăvară, vară, toamnă și iarnă pot fi definite ca părți ale conceptului an. Prin comparație, este inadecvat să se definească vremea însorită (o posibilă caracteristică a verii), ca parte a unui an.

Relațiile partitive sunt reprezentate printr-o schemă de forma unei greble fără săgeți (a se vedea figura A.2).

Exemplu adaptat din ISO 704:2009, (5.5.2.3.1)

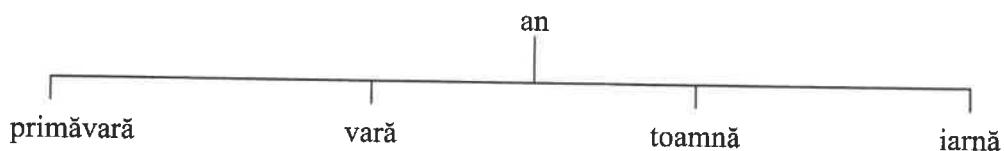


Figura A.2 — Reprezentare grafică a unei relații partitive

#### A.4 Relație asociativă

Relațiile asociative nu pot oferi aspectul succint al descrierilor care există în relațiile generice și partitive, dar sunt utile în identificarea naturii relației dintre un concept și altul în cadrul unui sistem de concepte, de exemplu, cauză și efect, activitate și localizare, activitate și rezultat, instrument și funcție, material și produs.

Relațiile asociative sunt reprezentate printr-o linie cu vârfuri de săgeți la fiecare capăt (a se vedea figura A.3).

Exemplu adaptat din ISO 704:2009, (5.6.2)

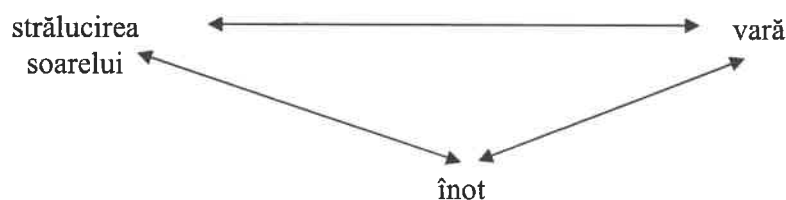


Figura A.3 — Reprezentare grafică a unei relații asociative

#### A.5 Diagrame conceptuale

Figurile de la A.4 până la A.16 reprezintă diagrame conceptuale pe care se bazează grupările tematice din articolul 3.

Deoarece definițiile termenilor se repetă fără nicio notă aferentă, se recomandă să se facă referire la articolul 3 pentru a consulta orice astfel de note.

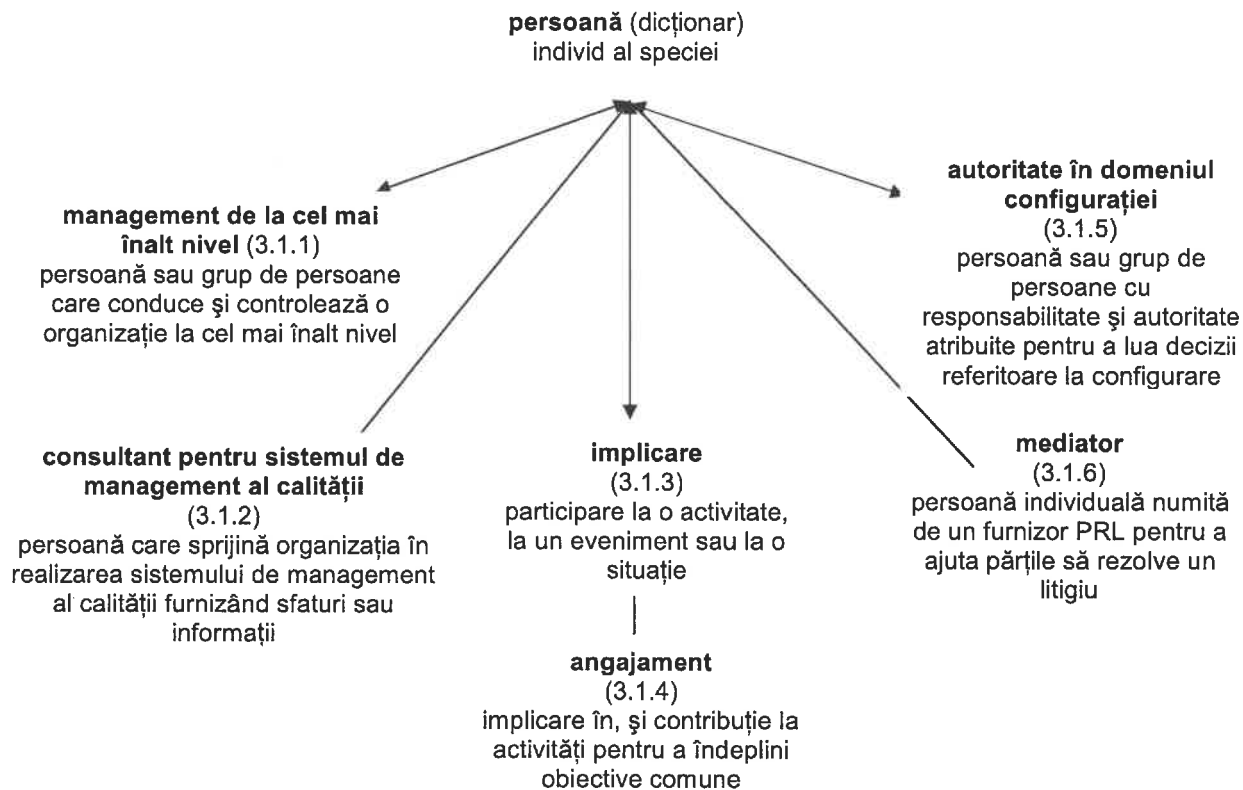


Figura A.4 - Concepte referitoare la clasa 3.1 „persoană sau personal” și concepte asociate



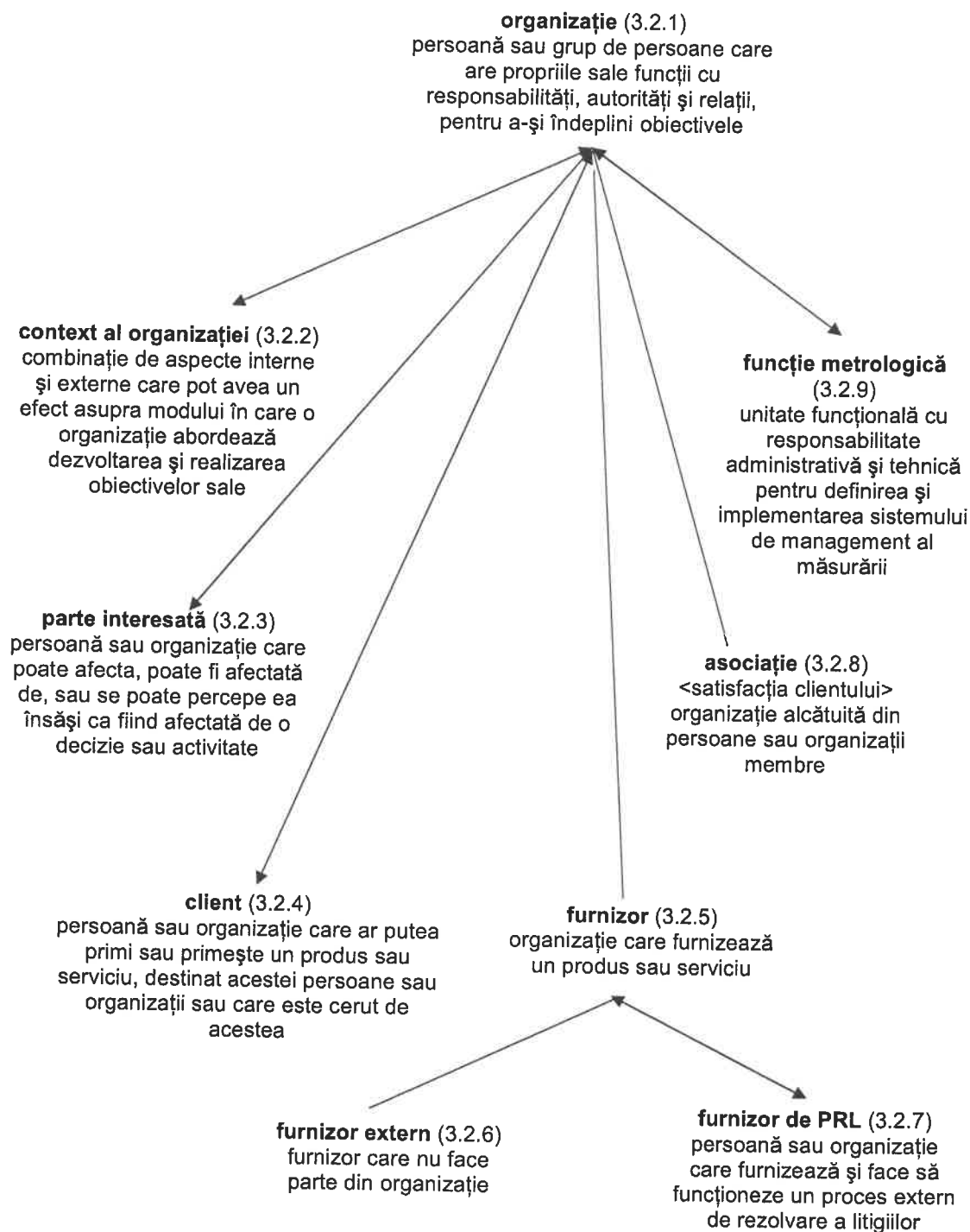


Figura A.5 - Concepte referitoare la clasa 3.2 „organizație” și concepte asociate

**activitate** (cuvânt din dicționar)  
a face ceva

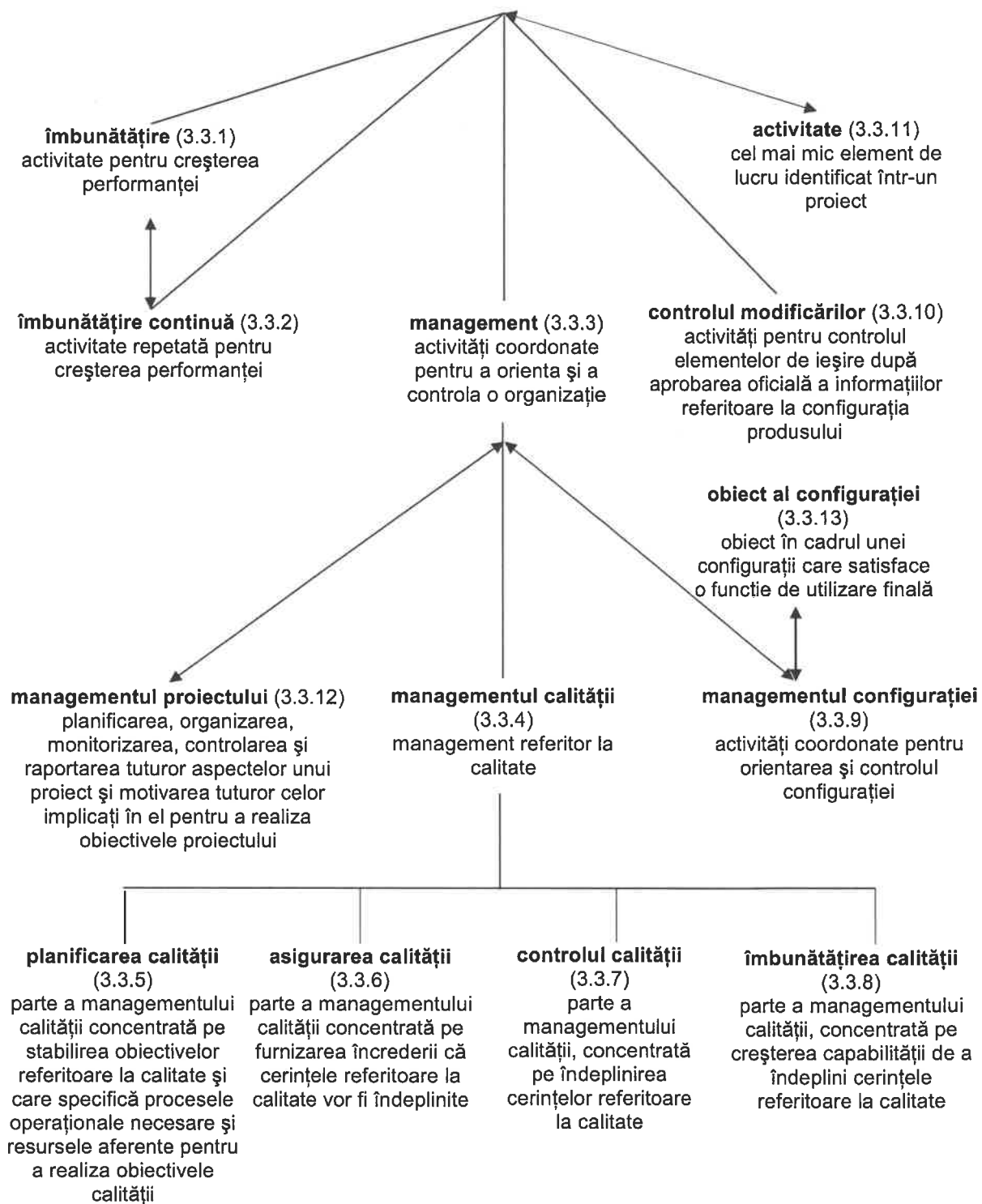


Figura A.6 - Concepte referitoare la clasa 3.3 „activitate” și concepte asociate

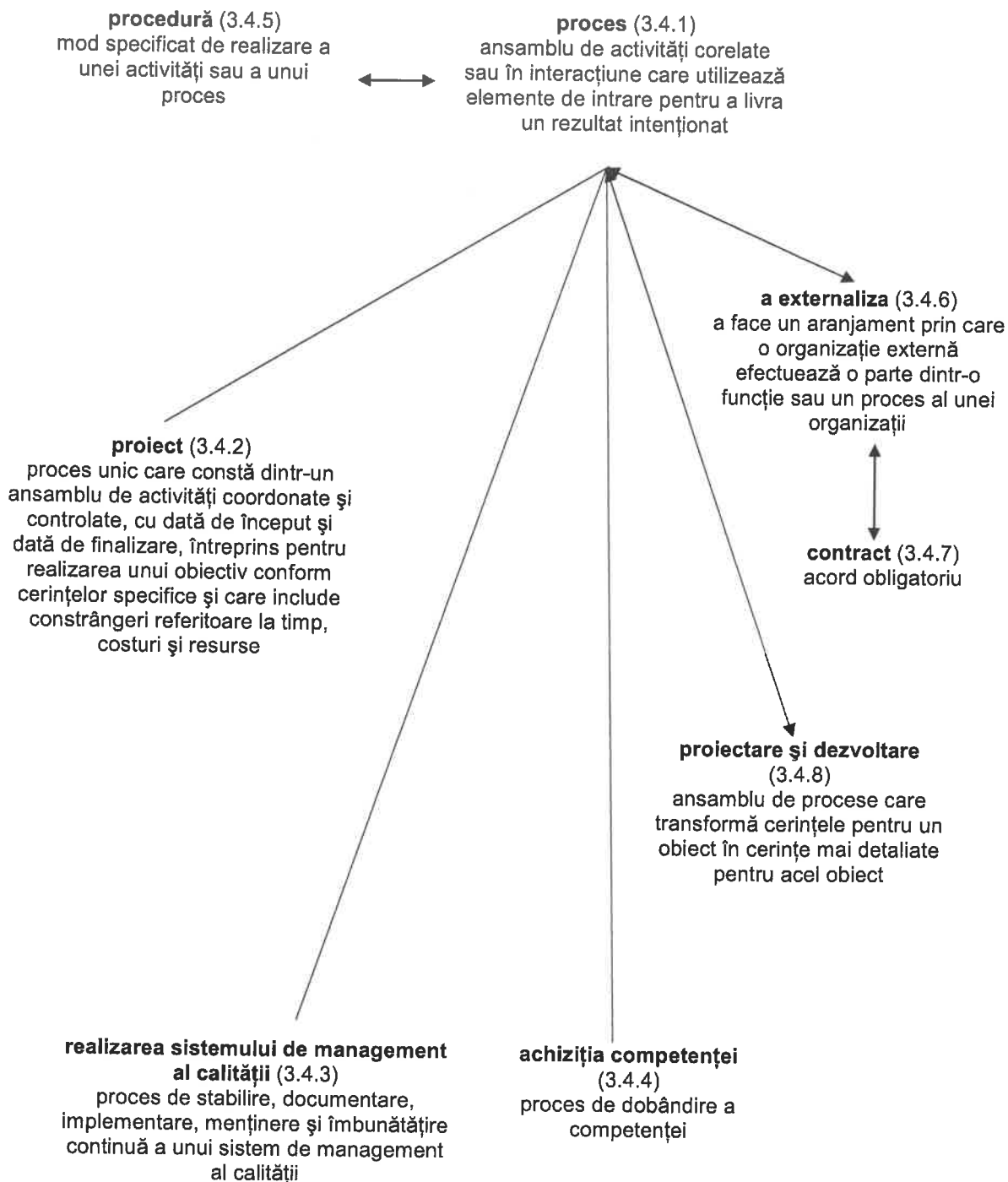


Figura A.7 - Concepte referitoare la clasa 3.4 „proces” și concepte asociate

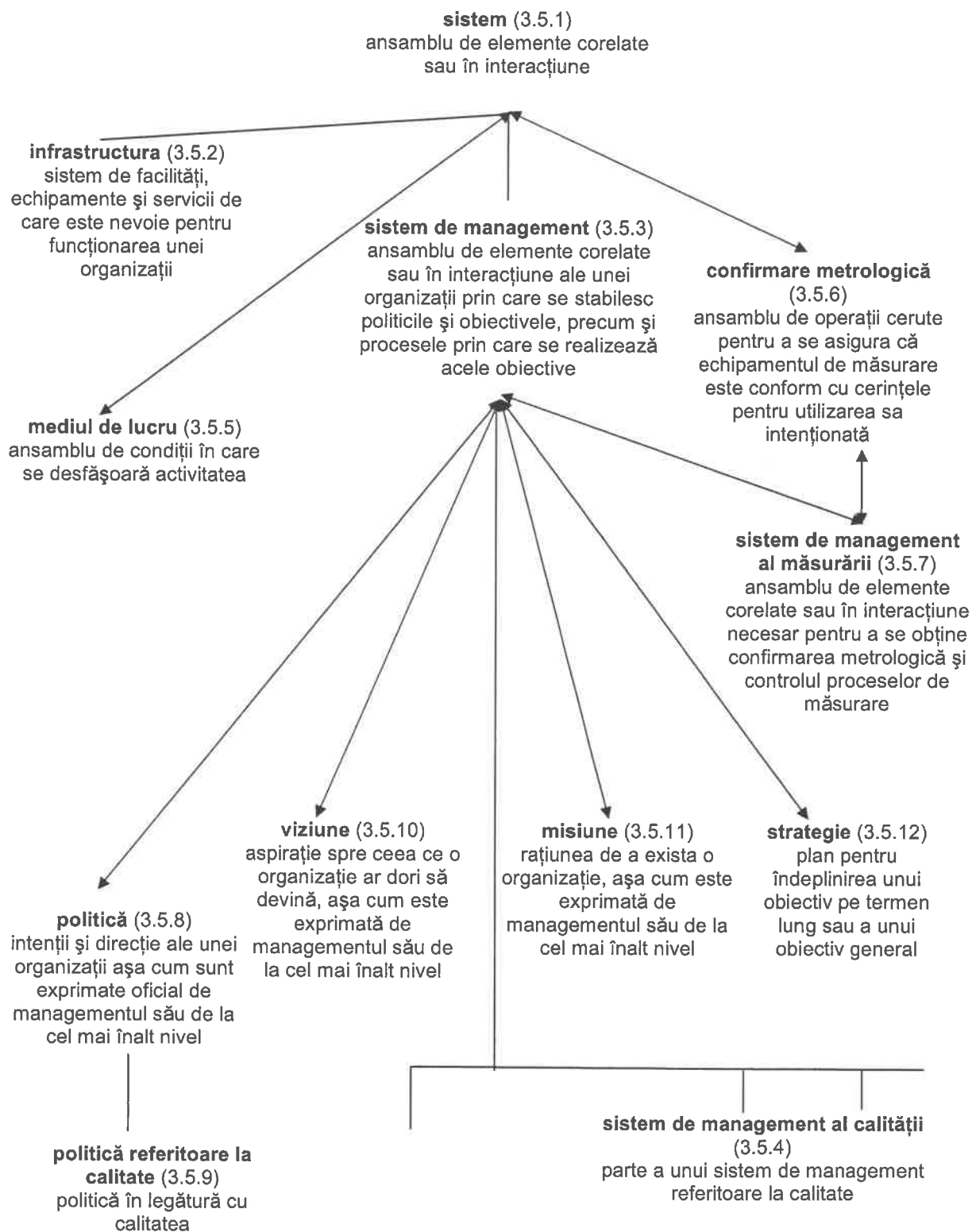


Figura A.8 - Concepte referitoare la clasa 3.5 „sistem” și concepte asociate

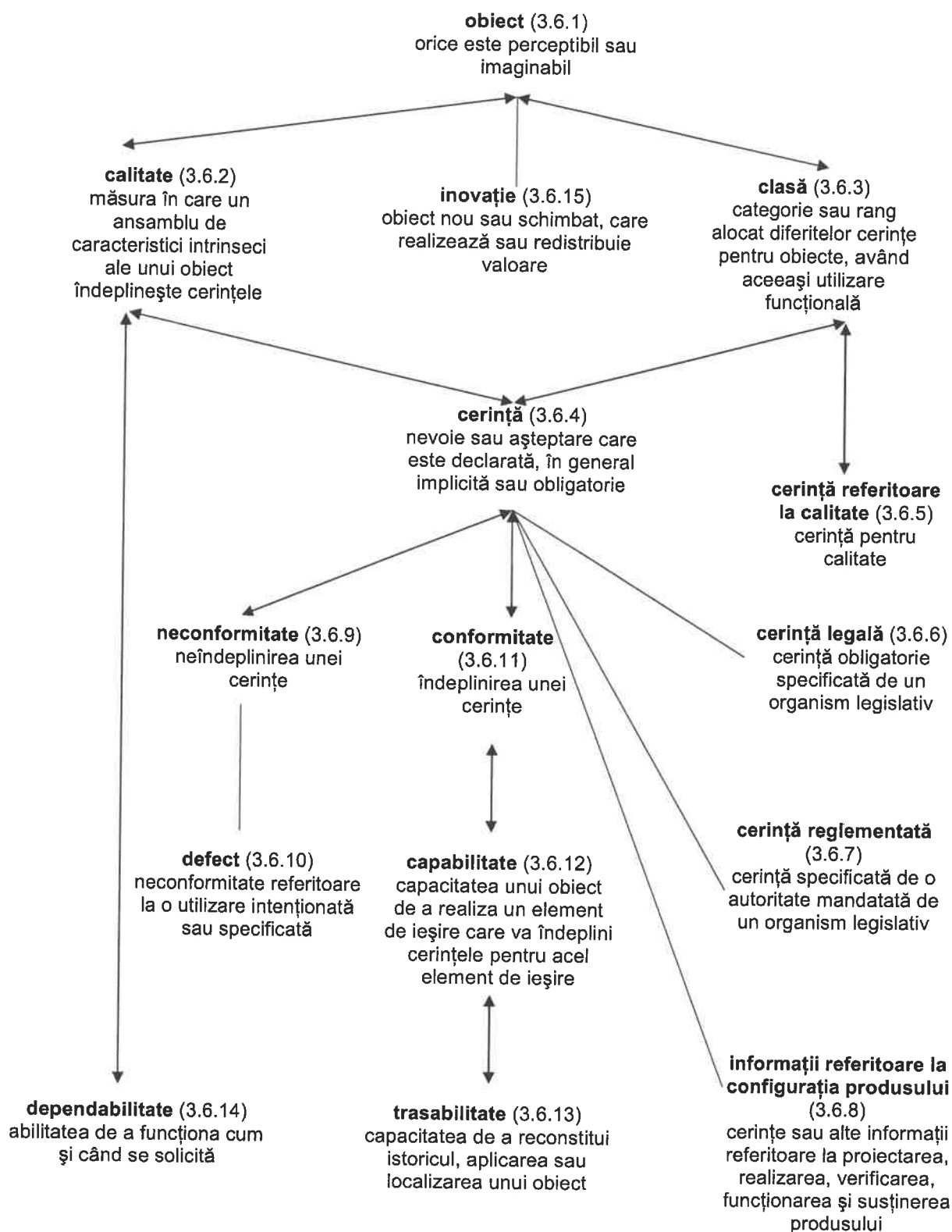


Figura A.9 - Concepte referitoare la clasa 3.6 „cerințe” și concepte asociate

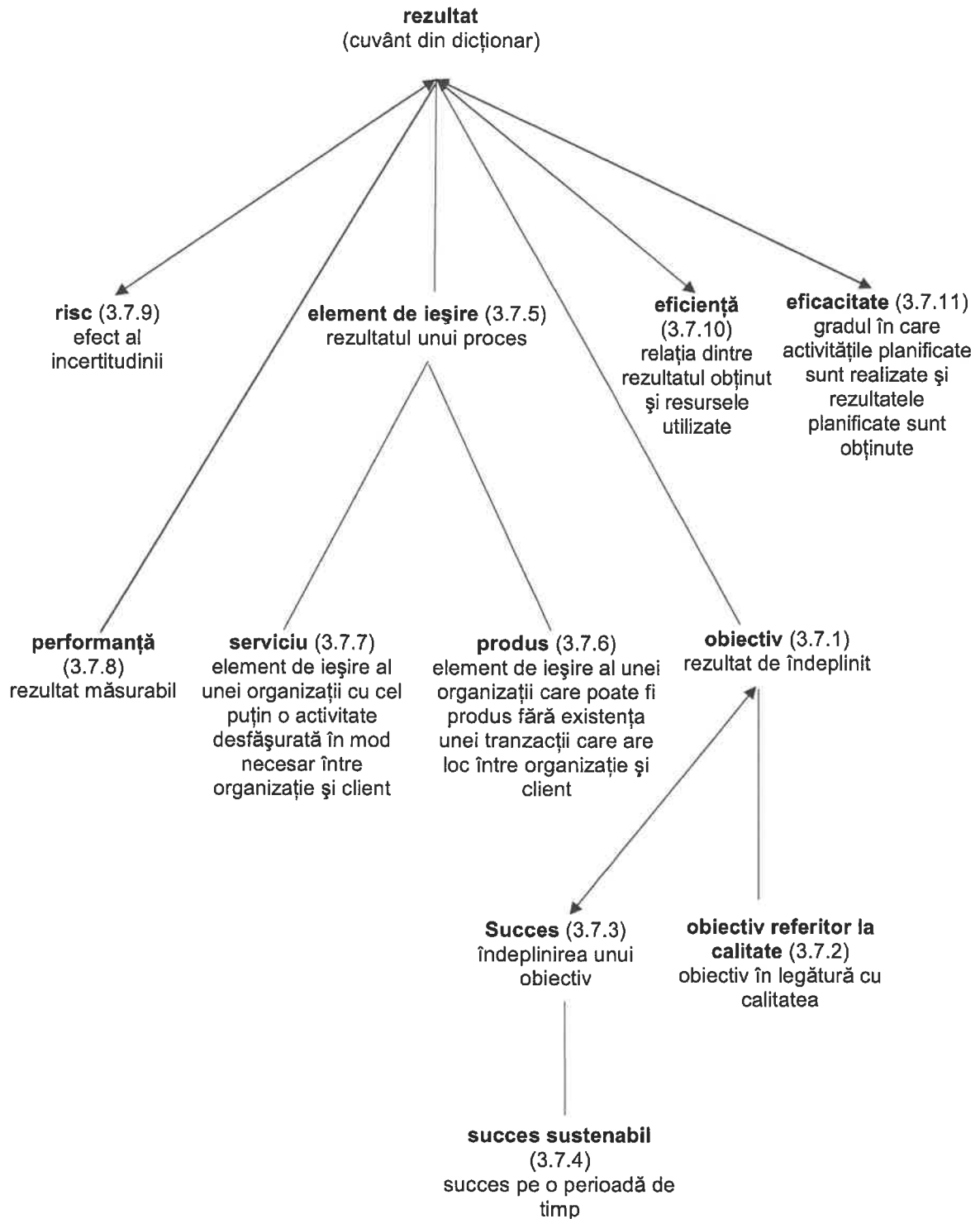


Figura A.10 - Concepte referitoare la clasa 3.7 „rezultate” și concepte asociate

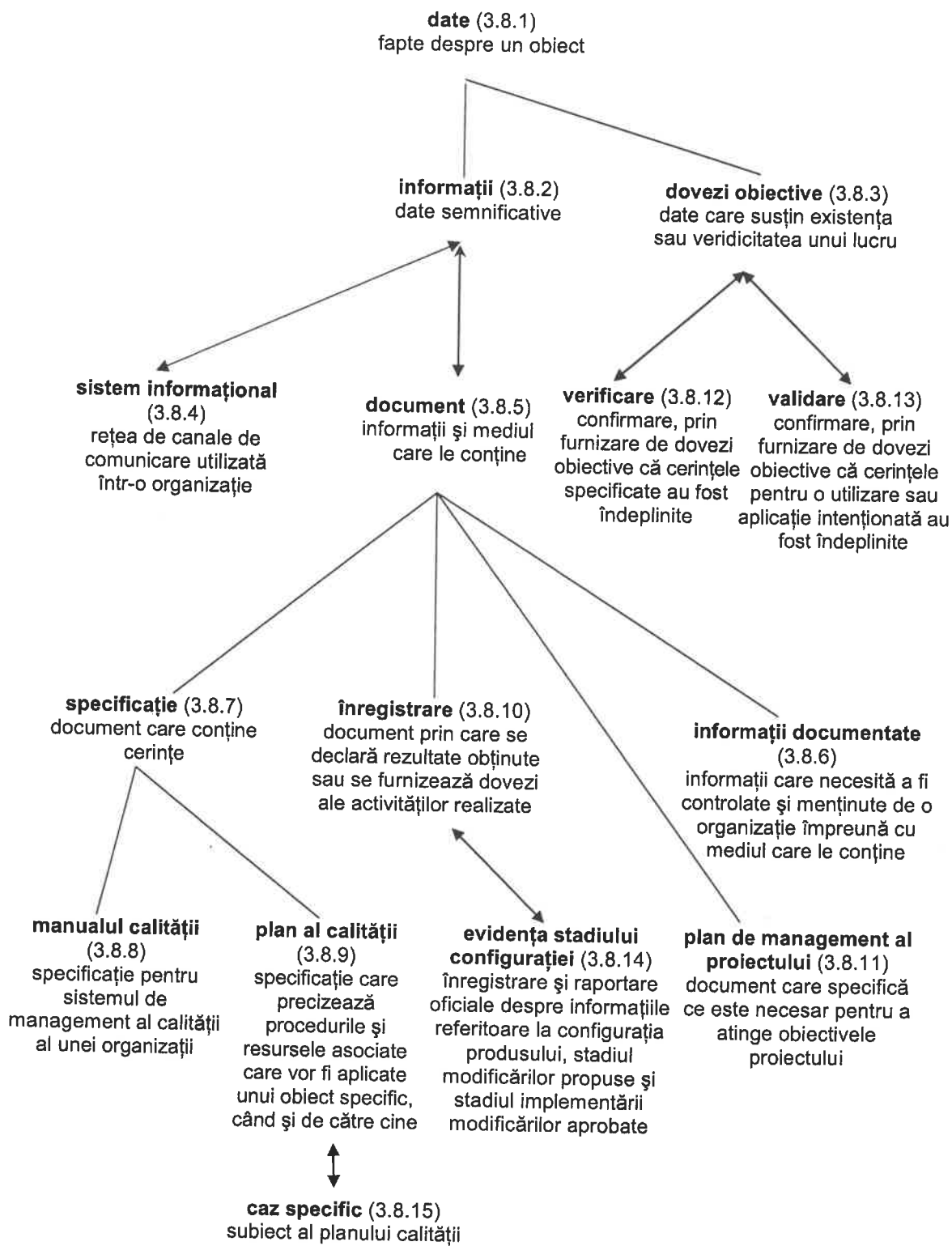


Figura A.11 - Concepte referitoare la clasa 3.8 „date, informații și documente” și concepte asociate

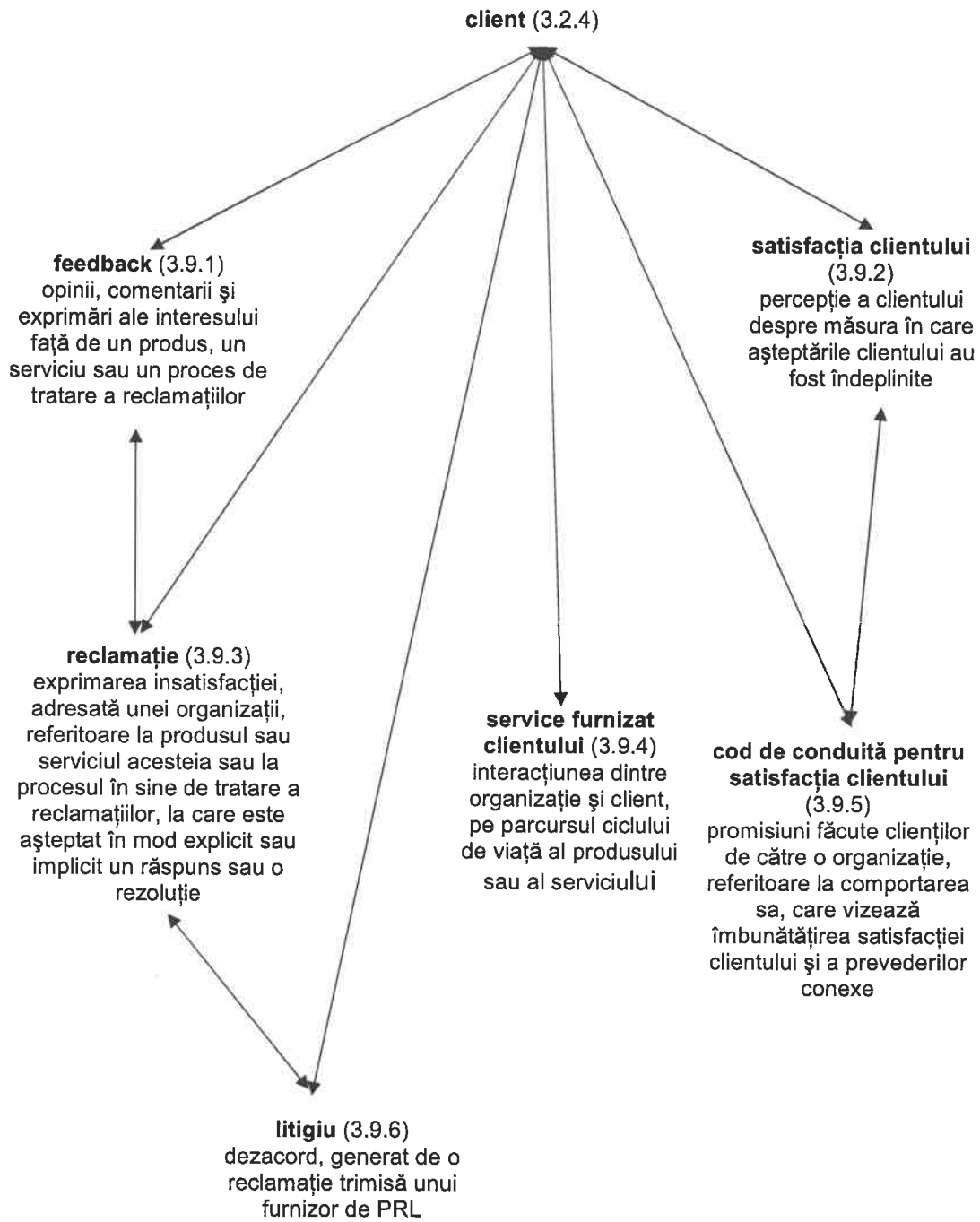


Figura A.12 - Concepte referitoare la clasa 3.9 „client” și concepte asociate



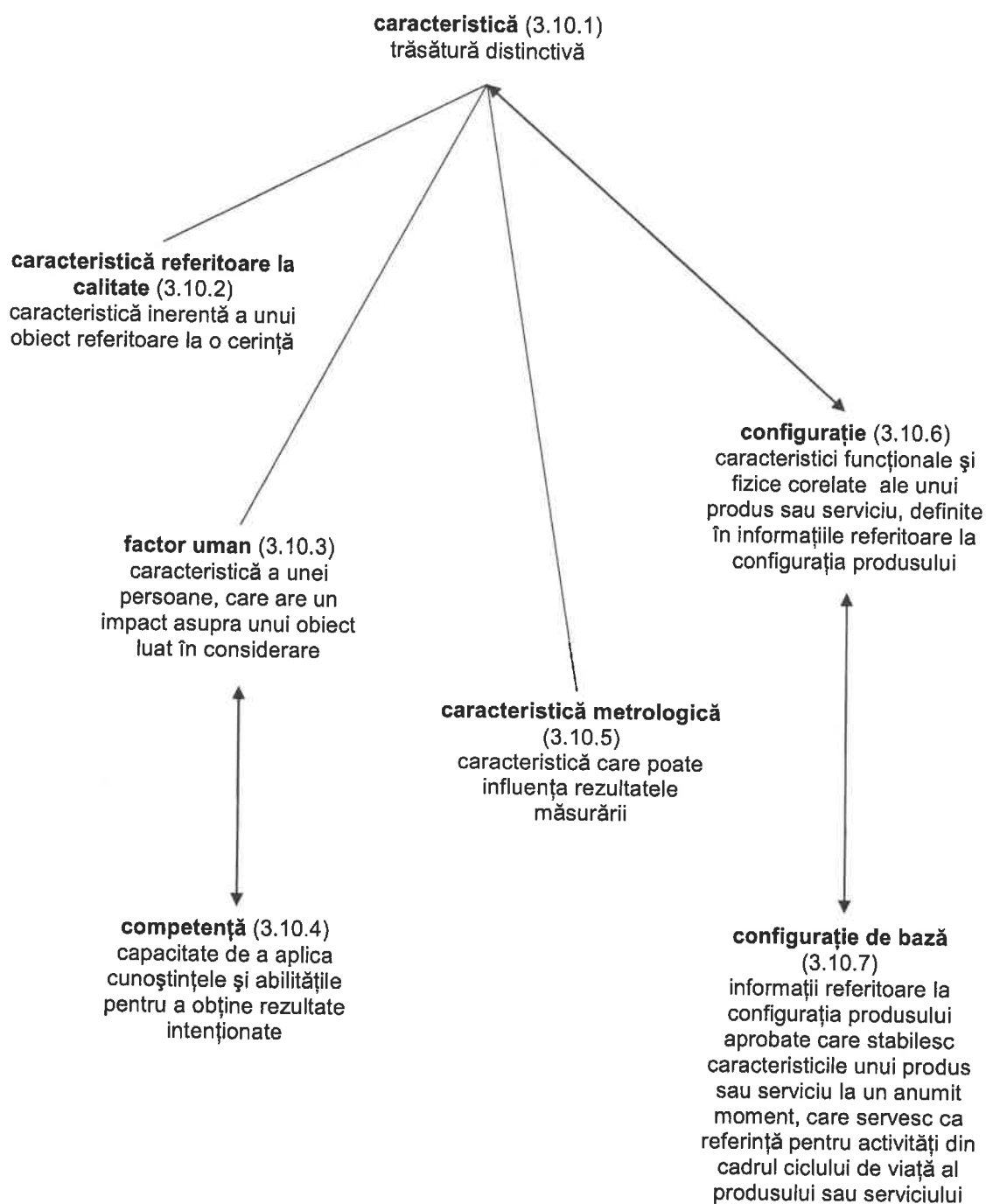


Figura A.13 - Concepte referitoare la clasa 3.10 „caracteristici” și concepte asociate

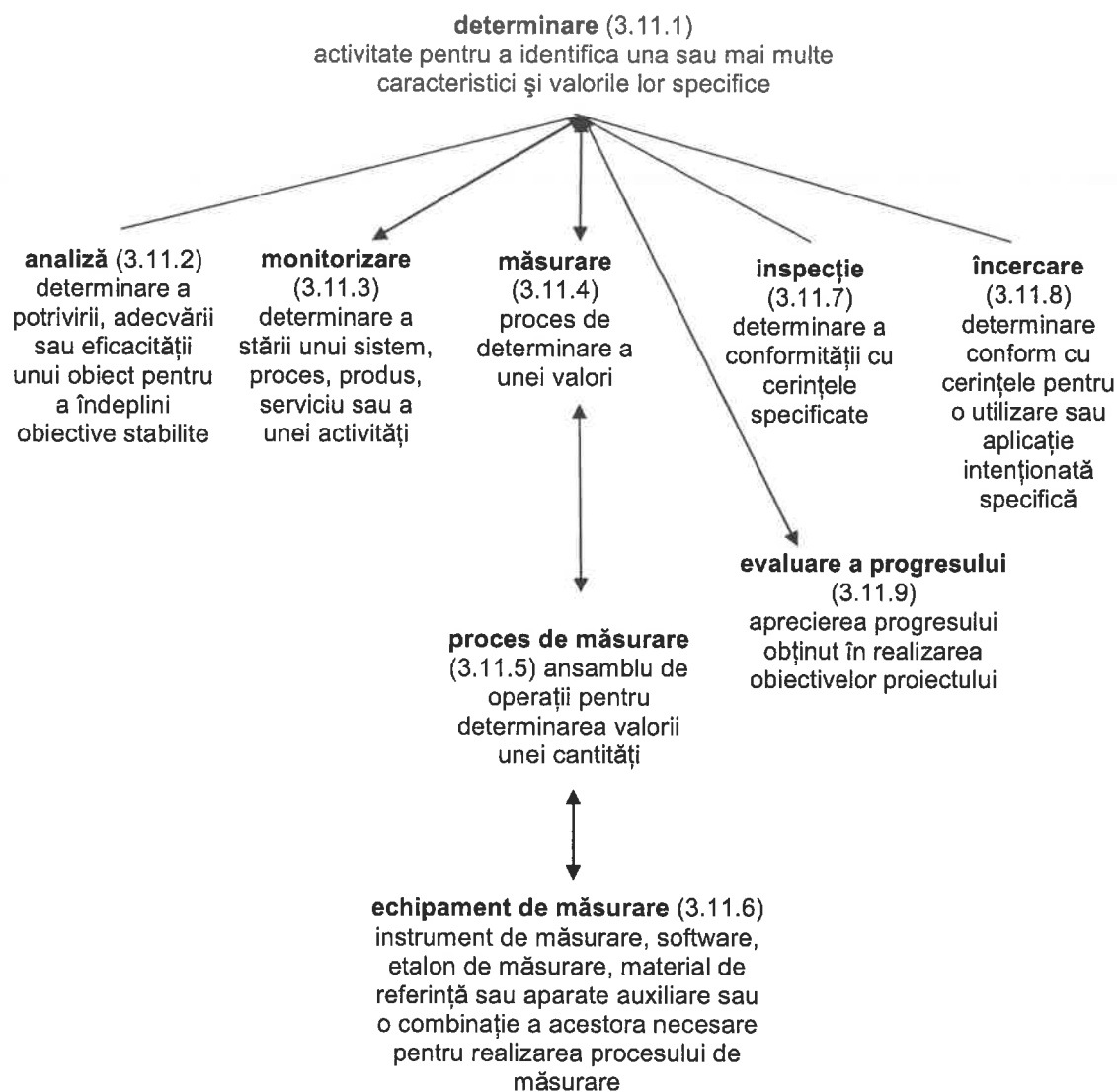


Figura A.14 - Concepte referitoare la clasa 3.11 „determinare” și concepte asociate

**acțiune**  
(cuvânt din dicționar)  
activitatea de a realiza ceva

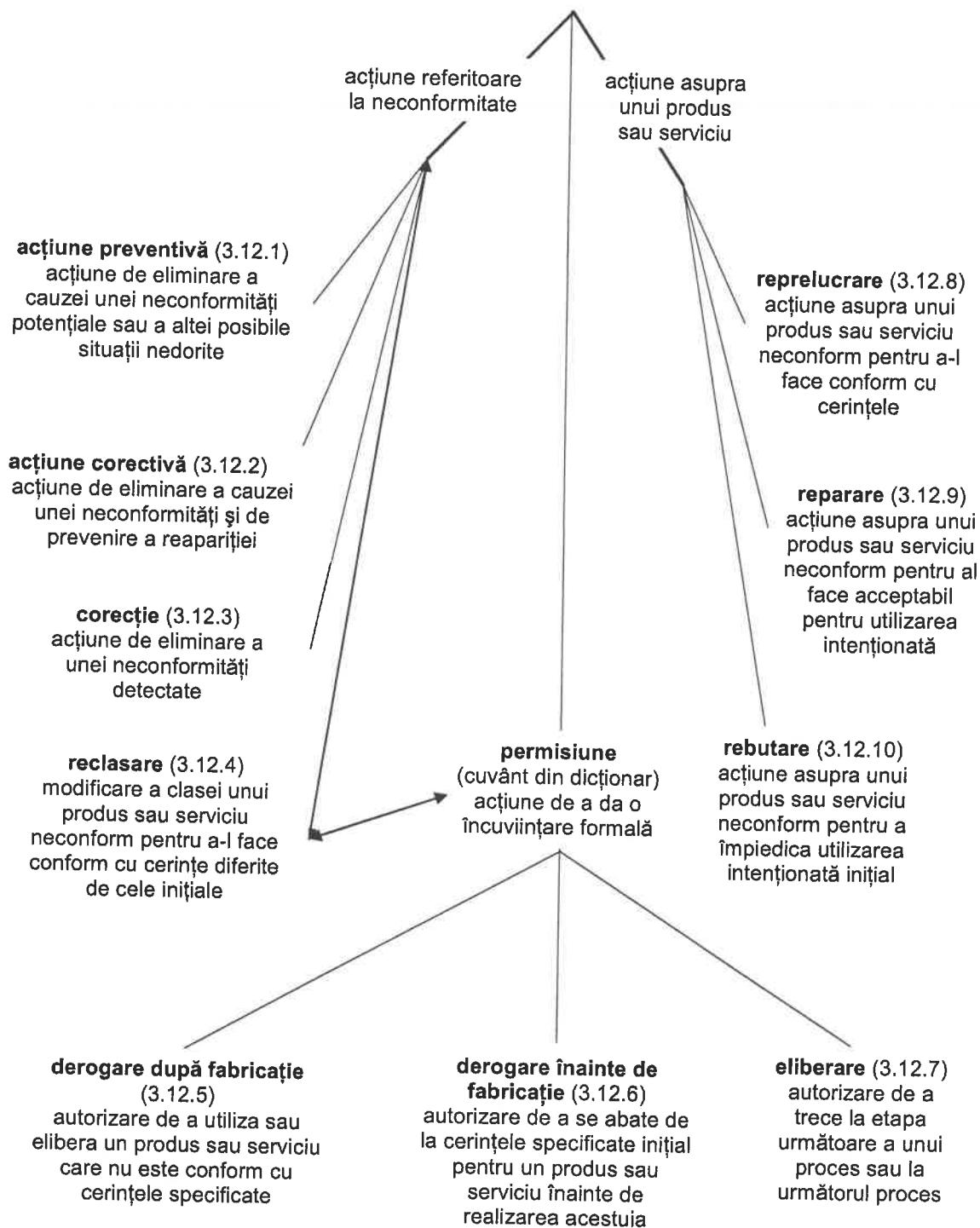


Figura A.15 - Concepte referitoare la clasa 3.12 „acțiune” și concepte asociate

SR EN ISO 9000:2015

**audit (3.13.1)**

proces sistematic, independent și documentat în scopul obținerii de dovezi obiective și evaluarea lor cu obiectivitate pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite criteriile de audit

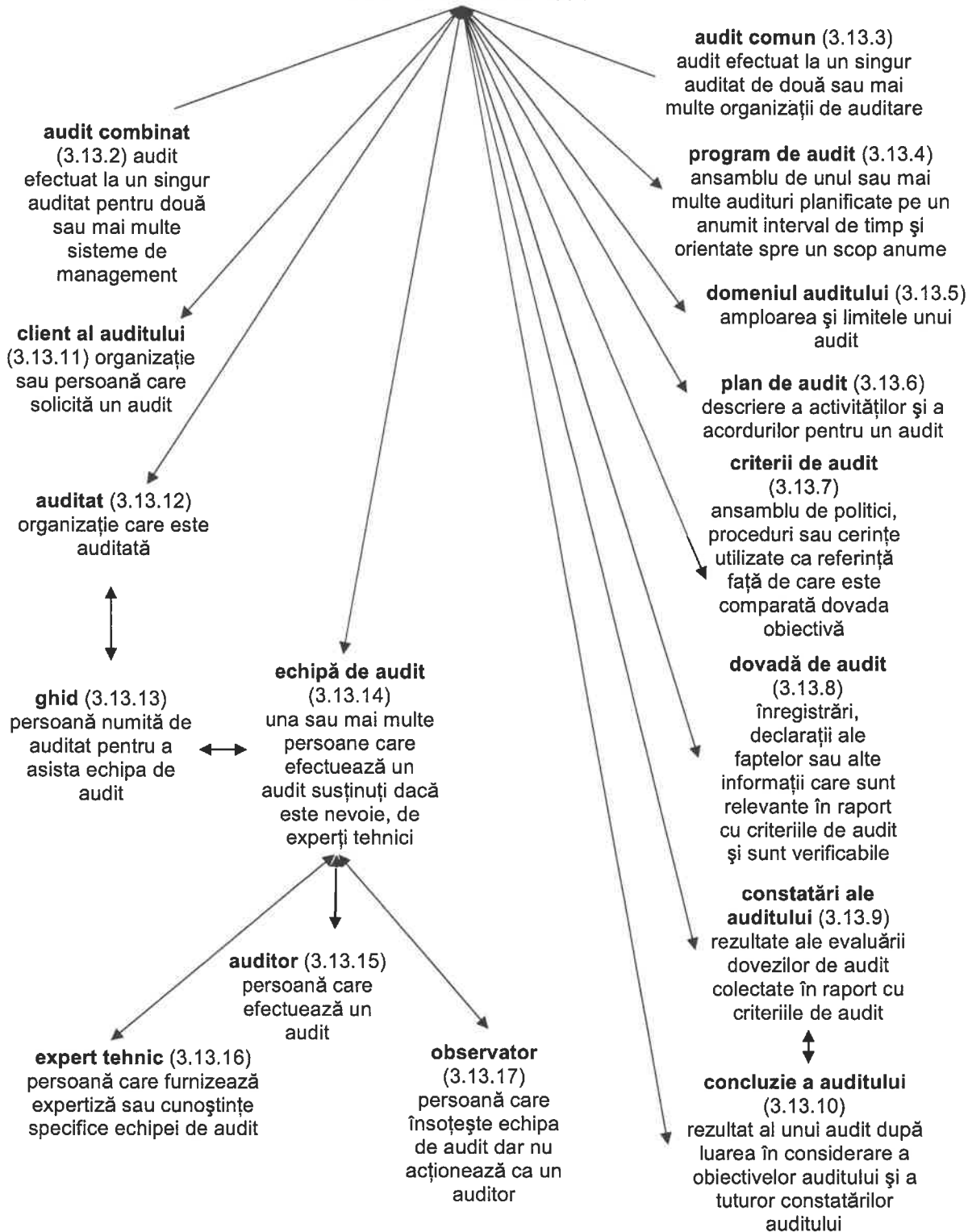


Figura A.16 - Concepte referitoare la clasa 3.13 "audit" și concepte asociate



## Bibliografie

- [1] ISO 704:2009, *Terminology work — Principles and methods*
- [2] ISO 1087-1:2000, *Terminology work — Vocabulary — Part 1: Theory and application*
- [3] ISO 3534-2, *Statistics — Vocabulary and symbols — Part 2: Applied statistics*
- [4] ISO 9001, *Quality management systems — Requirements*
- [5] ISO 9004, *Managing for the sustained success of an organization — A quality management approach*
- [6] ISO 10001:2007, *Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for codes of conduct for organizations*
- [7] ISO 10002:2014, *Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations*
- [8] ISO 10003:2007, *Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for dispute resolution external to organizations*
- [9] ISO 10004:2012, *Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for monitoring and measuring*
- [10] ISO 10005:2005, *Quality management systems — Guidelines for quality plans*
- [11] ISO 10006:2003, *Quality management systems — Guidelines for quality management in projects*
- [12] ISO 10007:2003, *Quality management systems — Guidelines for configuration management*
- [13] ISO 10008, *Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for business-to-consumer electronic commerce transactions*
- [14] ISO 10012:2003, *Measurement management systems — Requirements for measurement processes and measuring equipment*
- [15] ISO/TR 10013, *Guidelines for quality management system documentation*
- [16] ISO 10014, *Quality management — Guidelines for realizing financial and economic benefits*
- [17] ISO 10015, *Quality management — Guidelines for training*
- [18] ISO/TR 10017, *Guidance on statistical techniques for ISO 9001:2000*
- [19] ISO 10018:2012, *Quality management — Guidelines on people involvement and competence*
- [20] ISO 10019:2005, *Guidelines for the selection of quality management system consultants and use of their services*
- [21] ISO 10241-1, *Terminological entries in standards — Part 1: General requirements and examples of presentation*
- [22] ISO 10241-2, *Terminological entries in standards — Part 2: Adoption of standardized terminological entries*
- [23] ISO 14001, *Environmental management systems — Requirements with guidance for use*

- [24] ISO/TS 16949, *Quality management systems — Particular requirements for the application of ISO 9001:2008 for automotive production and relevant service part organizations*
- [25] ISO/IEC 17000, *Conformity assessment — Vocabulary and general principles*
- [26] ISO 19011:2011, *Guidelines for auditing management systems*
- [27] ISO/IEC 27001, *Information technology — Security techniques — Information security management systems — Requirements*
- [28] ISO 31000, *Risk management — Principles and guidelines*
- [29] ISO 50001, *Energy management systems — Requirements with guidance for use*
- [30] IEC 60050-192, *International electrotechnical vocabulary — Part 192: Dependability*
- [31] ISO/IEC Guide 2, *Standardization and related activities — General vocabulary*
- [32] ISO Guide 73, *Risk management — Vocabulary*
- [33] ISO/IEC Guide 99, *International vocabulary of metrology — Basic and general concepts and associated terms (VIM)*
- [34] Quality management principles<sup>1)</sup>

---

<sup>1)</sup> Disponibil pe website: <http://www.iso.org>

## Index alfabetic al termenilor (în limba engleză)

activity 3.3.11  
 association 3.2.8  
 audit 3.13.1  
 audit client 3.13.11  
 audit conclusion 3.13.10  
 audit criteria 3.13.7  
 auditee 3.13.12  
 audit evidence 3.13.8  
 audit findings 3.13.9  
 auditor 3.13.15  
 audit plan 3.13.6  
 audit programme 3.13.4  
 audit scope 3.13.5  
 audit team 3.13.14  
 capability 3.6.12  
 change control 3.3.10  
 characteristic 3.10.1  
 combined audit 3.13.2  
 competence 3.10.4  
 competence acquisition 3.4.4  
 complaint 3.9.3  
 concession 3.12.5  
 configuration 3.10.6  
 configuration authority 3.1.5  
 configuration baseline 3.10.7  
 configuration control board (admitted term for configuration authority) 3.1.5  
 configuration object 3.3.13  
 configuration management 3.3.9  
 configuration status accounting 3.8.14  
 conformity 3.6.11  
 context of the organization 3.2.2  
 continual improvement 3.3.2  
 contract 3.4.7  
 correction 3.12.3  
 corrective action 3.12.2  
 customer 3.2.4  
 customer satisfaction 3.9.2  
 customer satisfaction code of conduct 3.9.5  
 customer service 3.9.4  
 data 3.8.1  
 defect 3.6.10  
 dependability 3.6.14  
 design and development 3.4.8  
 determination 3.11.1  
 deviation permit 3.12.6  
 dispositioning authority (admitted term for configuration authority) 3.1.5  
 dispute 3.9.6  
 dispute resolution process provider (admitted term for DRP-provider) 3.2.7  
 dispute resolver 3.1.6  
 document 3.8.5  
 documented information 3.8.6  
 DRP-provider 3.2.7  
 effectiveness 3.7.11

## SR EN ISO 9000:2015

efficiency 3.7.10	nonconformity 3.6.9
engagement 3.1.4	object 3.6.1
entity (admitted term for object) 3.6.1	objective 3.7.1
external provider 3.2.6	objective evidence 3.8.3
external supplier (admitted term for external provider) 3.2.6	observer 3.13.17
feedback 3.9.1	organization 3.2.1
grade 3.6.3	output 3.7.5
guide 3.13.13	outsource (verb) 3.4.6
human factor 3.10.3	performance 3.7.8
improvement 3.3.1	policy 3.5.8
information 3.8.2	preventive action 3.12.1
information system 3.8.4	procedure 3.4.5
infrastructure 3.5.2	process 3.4.1
innovation 3.6.15	product 3.7.6
inspection 3.11.7	product configuration information 3.6.8
interested party 3.2.3	progress evaluation 3.11.9
involvement 3.1.3	project 3.4.2
item (admitted term for object) 3.6.1	project management 3.3.12
joint audit 3.13.3	project management plan 3.8.11
management 3.3.3	provider 3.2.5
management system 3.5.3	quality 3.6.2
measurement 3.11.4	quality assurance 3.3.6
measurement management system 3.5.7	quality characteristic 3.10.2
measurement process 3.11.5	quality control 3.3.7
measuring equipment 3.11.6	quality improvement 3.3.8
metrological characteristic 3.10.5	quality management 3.3.4
metrological confirmation 3.5.6	quality management system 3.5.4
metrological function 3.2.9	quality management system consultant 3.1.2
mission 3.5.11	quality management system realization 3.4.3
monitoring 3.11.3	quality manual 3.8.8
	quality objective 3.7.2



## SR EN ISO 9000:2015

quality plan 3.8.9	stakeholder (admitted term for interested party) 3.2.3
quality planning 3.3.5	statutory requirement 3.6.6
quality policy 3.5.9	strategy 3.5.12
quality requirement 3.6.5	success 3.7.3
record 3.8.10	supplier (admitted term for provider) 3.2.5
regrade 3.12.4	sustained success 3.7.4
regulatory requirement 3.6.7	system 3.5.1
release 3.12.7	technical expert 3.13.16
repair 3.12.9	test 3.11.8
requirement 3.6.4	top management 3.1.1
review 3.11.2	traceability 3.6.13
rework 3.12.8	validation 3.8.13
risk 3.7.9	verification 3.8.12
scrap 3.12.10	vision 3.5.10
service 3.7.7	work environment 3.5.5
specific case 3.8.15	
specification 3.8.7	

## Index alfabetic al termenilor (în limba română)

a externaliza (verb) 3.4.6	clasă 3.6.3
achiziția competenței 3.4.4	client 3.2.4
acțiune corectivă 3.12.2	client al auditului 3.13.11
acțiune preventivă 3.12.1	cod de conduită pentru satisfacția clientului 3.9.5
activitate 3.3.11	competență 3.10.4
analiză 3.11.2	concluzie a auditului 3.13.10
angajament 3.1.4	configurație 3.10.6
articol (termen admis pentru obiect) 3.6.1	configurație de bază 3.10.7
asigurarea calității 3.3.6	confirmare metrologică 3.5.6
asociație 3.2.8	constatări ale auditului 3.13.9
audit 3.13.1	consultant pentru sistemul de management al calității 3.1.2
audit combinat 3.13.2	context al organizației 3.2.2
audit comun 3.13.3	contract 3.4.7
auditat 3.13.12	controlul calității 3.3.7
auditor 3.13.15	controlul modificărilor 3.3.10
autoritate de decizie 3.1.5	corecție 3.12.3
calitate 3.6.2	criterii de audit 3.13.7
capabilitate 3.6.12	date 3.8.1
caracteristică 3.10.1	defect 3.6.10
caracteristică metrologică 3.10.5	dependabilitate 3.6.14
caracteristică referitoare la calitate 3.10.2	derogare după fabricație 3.12.5
caz specific 3.8.15	derogare înainte de fabricație 3.12.6
cerință 3.6.4	determinare 3.11.1
cerință legală 3.6.6	document 3.8.5
cerință referitoare la calitate 3.6.5	domeniul auditului 3.13.5
cerință reglementată 3.6.7	dovadă de audit 3.13.8

## SR EN ISO 9000:2015

dovezi obiective 3.8.3	inovație 3.6.15
echipă de audit 3.13.14	înregistrare 3.8.10
echipament de măsurare 3.11.6	inspecție 3.11.7
eficacitate 3.7.11	litigiu 3.9.6
eficiență 3.7.10	management 3.3.3
element de ieșire 3.7.5	management de la cel mai înalt nivel 3.1.1
eliberare 3.12.7	managementul calității 3.3.4
entitate (termen admis pentru obiect) 3.6.1	managementul configurației 3.3.9
evaluare a progresului 3.11.9	managementul proiectului 3.3.12
evidența stadiului configurației 3.8.14	manual al calității 3.8.8
expert tehnic 3.13.16	măsurare 3.11.4
factor uman 3.10.3	mediator 3.1.6
feedback 3.9.1	mediu de lucru 3.5.5
funcție metrologică 3.2.9	misiune 3.5.11
furnizor 3.2.5	monitorizare 3.11.3
furnizor al procesului de rezolvare a litigiilor (termen admis pentru furnizor de PRL) 3.2.7	neconformitate 3.6.9
furnizor de PRL 3.2.7	obiect 3.6.1
furnizor extern 3.2.6	obiect al configurației 3.3.13
ghid 3.13.13	obiectiv 3.7.1
îmbunătățire 3.3.1	obiectiv referitor la calitate 3.7.2
îmbunătățire continuă 3.3.2	observator 3.13.17
îmbunătățirea calității 3.3.8	organizație 3.2.1
implicare 3.1.3	parte interesată 3.2.3
încercare 3.11.8	performanță 3.7.8
informații 3.8.2	plan al calității 3.8.9
informații documentate 3.8.6	plan de audit 3.13.6
informații referitoare la configurația produsului 3.6.8	plan de management al proiectului 3.8.11
infrastructură 3.5.2	planificarea calității 3.3.5
	politică 3.5.8

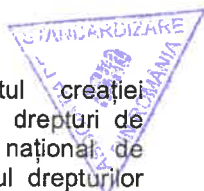
politică referitoare la calitate 3.5.9  
 verificare 3.8.12  
 procedură 3.4.5  
 viziune 3.5.10  
 proces 3.4.1  
 proces de măsurare 3.11.5  
 produs 3.7.6  
 program de audit 3.13.4  
 proiect 3.4.2  
 proiectare și dezvoltare 3.4.8  
 realizarea sistemului de management al  
 calității 3.4.3  
 rebutare 3.12.10  
 reclamație 3.9.3  
 reclasare 3.12.4  
 reparare 3.12.9  
 prelucrare 3.12.8  
 risc 3.7.9  
 satisfacția clientului 3.9.2  
 service furnizat clientului 3.9.4  
 serviciu 3.7.7  
 sistem 3.5.1  
 sistem de management 3.5.3  
 sistem de management al calității 3.5.4  
 sistem de management al măsurării  
 3.5.7  
 sistem informațional 3.8.4  
 specificație 3.8.7  
 strategie 3.5.12  
 succes 3.7.3  
 succes sustenabil 3.7.4  
 trasabilitate 3.6.13  
 validare 3.8.13

SR EN ISO 9000:2015



(pagina albă)

**ASRO – Asociația de Standardizare din România**  
organismul național de standardizare cu atribuții exclusive privind activitatea de standardizare națională și reprezentarea României în procesul de standardizare european și internațional.



Standardele constituie rezultatul creației intelectuale și sunt protejate prin drepturi de autor. În calitate de organism național de standardizare, ASRO este titularul drepturilor de autor asupra standardelor române și urmărește respectarea drepturilor de autor asupra standardelor europene și internaționale în România.

Fără acordul prealabil expres al ASRO, standardele nu pot fi reproduse în alte documente sau multiplicare. Standardele sau părți din acestea nu pot fi traduse pentru a fi comunicate public sau pentru a reprezenta opere derivate, cum ar fi cursuri de formare profesională, baze de date, publicații și documentații de specialitate.

Respectarea drepturilor de autor asupra standardelor nu afectează libera lor utilizare și aplicare.

Este important ca utilizatorii standardelor române să se asigure că sunt în posesia ultimei ediții și a tuturor modificărilor în vigoare.

Utilizatorii standardelor sunt răspunzători pentru interpretarea și aplicarea corectă a prevederilor standardelor române.

Utilizarea standardelor române nu înlătură obligația respectării prevederilor legale în vigoare.

Informațiile referitoare la standardele române sunt publicate lunar în „Buletinul standardizării”.

Lista și datele bibliografice complete ale tuturor standardelor naționale, europene și internaționale adoptate în România, în vigoare și anulate, se regăsesc în aplicația electronică *Infostandard*, care se achiziționează de la ASRO.

---

## ASOCIAȚIA DE STANDARDIZARE DIN ROMÂNIA

[www.standardizarea.ro](http://www.standardizarea.ro)   <http://magazin.asro.ro>   <http://standardizare.wordpress.com/>

Director General: Tel.: +40 21 316 32 96, Fax: +40 21 316 08 70

Standardizare: Tel. +40 21 310 17 29, +40 21 310 16 44, +40 21 312 47 44, Fax: +40 21 310 17 29

Vânzări/Abonamente: Tel. +40 21 316 77 25, Fax + 40 21 317 25 14, +40 21 312 94 88; [vanzari@asro.ro](mailto:vanzari@asro.ro)

Redacție – Marketing, Drepturi de Autor: Tel. : +40 21 316.99.74; [marketing@asro.ro](mailto:marketing@asro.ro)