

**TCVN**

**TIÊU CHUẨN QUỐC GIA**

**TCVN 10430:2014**  
**ISO/IEC GUIDE 37:2012**

Xuất bản lần 1

**HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG**  
**SẢN PHẨM CHO NGƯỜI TIÊU DÙNG**

*Instructions for use of products by consumers*

**HÀ NỘI - 2014**



**Mục lục**

Trang

Lời nói đầu.....	4
Lời giới thiệu.....	5
1 Phạm vi áp dụng.....	7
2 Tài liệu viện dẫn .....	7
3 Thuật ngữ và định nghĩa .....	8
4 Nguyên tắc chung.....	8
5 Nội dung tiêu chuẩn.....	10
6 Bố trí và trình bày .....	11
7 Thiết kế và trao đổi thông tin .....	13
7.1 Khái quát .....	13
7.2 Tính dễ đọc của phần lời.....	14
7.3 Màu sắc .....	15
7.4 Nguyên tắc trao đổi thông tin.....	16
7.5 Cách diễn đạt và sử dụng thuật ngữ kỹ thuật.....	16
7.6 Ngôn ngữ.....	17
7.7 Hình minh họa .....	19
7.8 Ký hiệu bằng hình vẽ.....	19
7.9 Bảng .....	20
7.10 Lưu đồ .....	20
7.11 Mục lục/chỉ mục.....	20
7.12 Hành động trong trường hợp sai lỗi hoặc hỏng hóc.....	20
8 Thông báo cảnh báo .....	21
9 Độ bền của hướng dẫn sử dụng .....	22
10 Đánh giá .....	23
Phụ lục A (tham khảo) Danh mục kiểm tra cho việc đánh giá hướng dẫn sử dụng.....	25
Phụ lục B (tham khảo) Danh mục kiểm tra dành cho nhóm soạn thảo tiêu chuẩn .....	33
Thư mục tài liệu tham khảo .....	38

**Lời nói đầu**

TCVN 10430:2014 hoàn toàn tương đương với ISO/IEC Guide 37:2012;

TCVN 10430:2014 do Ban kỹ thuật tiêu chuẩn quốc gia TCVN/TC 02 Vấn đề chung về người tiêu dùng biên soạn, Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng đề nghị, Bộ Khoa học và Công nghệ công bố.

## Lời giới thiệu

Hướng dẫn sử dụng là phương tiện truyền tải thông tin đến người sử dụng về cách thức sử dụng đúng cách và an toàn sản phẩm và dịch vụ liên quan đến sản phẩm. Những dạng hướng dẫn dưới đây được sử dụng như là phương tiện trao đổi thông tin, riêng lẻ hoặc kết hợp:

- lời văn;
- chữ;
- ký hiệu bằng hình vẽ;
- biểu đồ;
- hình minh họa;
- thông tin bằng âm thanh, thông tin hữu hình hoặc xúc giác.

Hướng dẫn sử dụng có thể được thể hiện trên chính sản phẩm hoặc bao gói của sản phẩm, hoặc trong tài liệu đi kèm, ví dụ: tờ rơi, sổ tay, phương tiện truyền thông và thông tin được máy tính hóa như trang web của nhà cung ứng sản phẩm.

Phần lớn khuyến nghị trong tiêu chuẩn này đều có liên quan đến hướng dẫn cho dịch vụ người tiêu dùng, những tiêu chuẩn này không nhằm bao gồm tất cả các khía cạnh dịch vụ. Xem TCVN 10429 (ISO/IEC Guide 76) để có thêm thông tin.

Tiêu chuẩn này không nhằm mục đích cung cấp thông tin đầy đủ trong từng trường hợp. Nó đưa ra hướng dẫn cho tất cả các bên quan tâm dưới hình thức nguyên tắc chung và khuyến nghị chi tiết về thiết kế và trình bày của tất cả các loại hướng dẫn cần thiết hoặc hữu ích cho người sử dụng cuối cùng các sản phẩm tiêu dùng. Khuyến nghị thực tế cho việc đánh giá các hướng dẫn như vậy được nêu trong Phụ lục tham khảo A và B.

Tiêu chuẩn này có thể được sử dụng kết hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn sản phẩm cụ thể hoặc, khi không có tiêu chuẩn nào như vậy, thì sử dụng với các yêu cầu liên quan của tiêu chuẩn đối với sản phẩm tương tự.

Hiện nay đã có các phát triển liệt kê dưới đây.

- a) Tiêu chuẩn quốc tế cho việc viết các hướng dẫn (IEC 82079-1) đã được công bố, tạo khả năng đưa các viện dẫn chuẩn vào trong các tiêu chuẩn sản phẩm. Tuy nhiên, trái với yêu cầu an toàn mang tính vật lý, trên thực tế tính hiệu quả của thông tin được cung cấp cùng với sản phẩm khó có thể là đối tượng được kiểm tra xác nhận hoặc chứng nhận độc lập.
- b) Đã có sự gia tăng đáng kể trong việc di chuyển xuyên biên giới của sản phẩm được đóng gói hoàn chỉnh và người tiêu dùng, thông qua di cư, du lịch, thay đổi địa điểm sản xuất và cơ hội cho

## TCVN 10430:2014

cá nhân nhập khẩu nhờ internet. Hiện nay, nhà sản xuất có thể không còn giả định rằng mọi người tiêu dùng có thể đọc ngôn ngữ chính thức của quốc gia nơi sản phẩm được bán lẻ.

- c) Thực tế là đối với nhiều sản phẩm sẽ có tỷ lệ người tiêu dùng lớn tuổi và người khuyết tật có thể sử dụng sản phẩm một cách an toàn và độc lập khi họ được cung cấp thông tin đầy đủ, nhưng có những người không thể tiếp cận thông tin này trên phương tiện truyền thông thông thường được cung cấp cùng với sản phẩm - thường là do kích thước chữ in có thể được ghi trên sản phẩm là quá nhỏ.

Tiêu chuẩn này đã được xem xét kỹ có tính đến cả những phát triển liệt kê ở trên và nhiều nghiên cứu về hiệu quả của hướng dẫn sản phẩm và nhãn cảnh báo có sự khác biệt lớn về mức độ mà người tiêu dùng đọc, thông báo và thực hiện chúng.

Hiệu quả của hướng dẫn trong việc ngăn ngừa tổn hại có thể chưa bao giờ được giả định là cao như đào tạo có giám sát hoặc thiết kế sản phẩm không an toàn (khi điều này là có thể). Mục đích của tiêu chuẩn này là giúp truyền đạt kiến thức cần thiết đến người sử dụng cuối cùng của sản phẩm tiêu dùng và tạo điều kiện thông hiểu và sử dụng hướng dẫn.

## Hướng dẫn sử dụng sản phẩm cho người tiêu dùng

*Instructions for use of products by consumers*

### 1 Phạm vi áp dụng

Tiêu chuẩn này thiết lập các nguyên tắc và đưa ra khuyến nghị về thiết kế và xây dựng hướng dẫn sử dụng sản phẩm cho người tiêu dùng.

Tiêu chuẩn này dự kiến được sử dụng bởi:

- ban kỹ thuật biên soạn tiêu chuẩn đối với sản phẩm cho người tiêu dùng;
- nhà thiết kế, nhà sản xuất sản phẩm, chuyên gia kỹ thuật hoặc những người khác tham gia vào công việc và soạn thảo hướng dẫn như vậy;
- nhà nhập khẩu, cơ quan quản lý, cơ quan kiểm tra và các nhà nghiên cứu.

Các nguyên tắc và khuyến nghị chi tiết trong tiêu chuẩn này được dự kiến áp dụng kết hợp với các yêu cầu cụ thể về hướng dẫn sử dụng được quy định trong tiêu chuẩn đối với sản phẩm cụ thể hoặc nhóm sản phẩm. Một số định dạng mẫu và từ ngữ được gợi ý để đưa vào trong các tiêu chuẩn.

Tiêu chuẩn này bao gồm một số khuyến nghị thực hành và phương pháp luận được đề xuất cho việc đánh giá để giúp thiết lập các chuẩn mực chung cho việc đánh giá chất lượng của hướng dẫn sử dụng.

Phụ lục A và B cung cấp danh mục kiểm tra để giúp các nhóm mục tiêu chính sử dụng tiêu chuẩn này.

### 2 Tài liệu viện dẫn

Tài liệu viện dẫn dưới đây rất cần thiết cho việc áp dụng tiêu chuẩn này. Đối với các tài liệu ghi năm công bố thì áp dụng bản được nêu. Đối với các tài liệu không ghi năm công bố thì áp dụng bản mới nhất, bao gồm cả các sửa đổi.

## **TCVN 10430:2014**

TCVN 10426 (ISO/IEC Guide 14), Thông tin mua hàng trên hàng hóa và dịch vụ dành cho người tiêu dùng.

### **3 Thuật ngữ và định nghĩa**

Tiêu chuẩn này sử dụng các thuật ngữ và định nghĩa nêu trong TCVN 10426 (ISO/IEC Guide 14).

### **4 Nguyên tắc chung**

**QUAN TRỌNG - Hướng dẫn sử dụng không thể và không nên bù đắp cho những thiếu sót về thiết kế [xem TCVN 6844 (ISO/IEC Guide 51)]**

**4.1** Hướng dẫn sử dụng là một phần không thể thiếu trong phân phối sản phẩm. Mục đích của chúng là làm giảm

- nguy cơ chấn thương hoặc ảnh hưởng đến sức khỏe cho con người hay động vật, và
- rủi ro hỏng hóc sản phẩm (hoặc tài sản khác) do vận hành sai hoặc không hiệu quả.

**4.2** Hướng dẫn sử dụng cần được tích hợp và thông tin cần phù hợp với tất cả các tài liệu khác về cùng một sản phẩm do nhà sản xuất/nhà chế tạo ban hành (như quảng cáo, bao gói, thông tin bảo hành và thông tin trên internet). Cần có sự nhất quán trong tất cả các tài liệu hướng dẫn và quảng bá, bao gồm ghi nhãn, nhãn và côngtenơ vận chuyển.

**4.3** Hướng dẫn sử dụng cần:

- thúc đẩy người sử dụng làm theo và ghi nhớ hướng dẫn;
- nhận biết mối nguy hại về an toàn tiềm ẩn;
- nhận biết rõ ràng sản phẩm;
- nhận biết tất cả đối tượng người sử dụng, về:
  - độ tuổi;
  - giới tính
  - nền tảng văn hóa;
  - năng lực, bao gồm cả người sử dụng mới, người có kỹ năng và người khuyết tật (xem ISO/IEC Guide 71) hoặc mức độ biết đọc, biết viết thấp;
- xác định mục đích sử dụng dự kiến của sản phẩm [xem TCVN 6844 (ISO/IEC Guide 51)] (nếu cần);
- bao gồm tất cả thông tin cần thiết cho việc sử dụng đúng và an toàn sản phẩm và/hoặc dịch vụ và bảo dưỡng.



**4.4** Hướng dẫn sử dụng cần bao gồm việc sử dụng sai sản phẩm có thể dự đoán một cách hợp lý và cần đưa ra cảnh báo thích hợp [xem TCVN 6844 (ISO/IEC Guide 51)]. Nhà sản xuất/nhà chế tạo có nghĩa vụ pháp lý trong việc đưa ra những cảnh báo như vậy.

**4.5** Hướng dẫn sử dụng cần bao gồm thông tin, riêng lẻ hoặc kết hợp, trong phạm vi có liên quan, về:

- chức năng và hoạt động, bao gồm mọi sự thích nghi đối với người khuyết tật cụ thể và những xem xét đặc biệt khác, ví dụ: sự tiếp cận sản phẩm của trẻ em hoặc vật nuôi;
- điều kiện vận chuyển và xử lý sản phẩm, trọng lượng nâng, lắp ráp, lắp đặt và lưu giữ;
- làm sạch, bảo dưỡng, chẩn đoán lỗi, dấu hiệu suy giảm chất lượng và sửa chữa;
- phá hủy/tiêu hủy sản phẩm và/hoặc bất kỳ phế liệu nào liên quan đến các vấn đề an toàn và môi trường;
- quy định kỹ thuật liên quan đến người tiêu dùng.

**4.6** Hướng dẫn sử dụng cần truyền tải thông điệp quan trọng đến người sử dụng về các khía cạnh môi trường liên quan dưới đây:

- phá hủy/tiêu hủy chất thải;
- tái chế;
- chất gây ô nhiễm hoặc nhiễm bẩn;
- tiếng ồn;
- tiêu thụ, bảo tồn năng lượng và nguồn tài nguyên khác.

**4.7** Cần chú ý đến sự cần thiết đối với các biện pháp bảo vệ đặc biệt, như sự giám sát của người lớn hay mặc quần áo đặc biệt, cần thiết để bảo vệ người sử dụng và những người xung quanh. Cần xem xét đến các mối nguy hiểm đối với những nhóm người cụ thể, ví dụ như trẻ em, người cao tuổi và người khuyết tật [xem TCVN 6313 (ISO/IEC Guide 50) và ISO/IEC Guide 71].

**4.8** Nếu một số hướng dẫn chỉ hướng đến một nhóm người sử dụng cụ thể (ví dụ: đối với lắp đặt, sửa chữa hoặc kiểu bảo dưỡng nhất định) thì những hướng dẫn đó nên được đưa ra riêng lẻ và được đánh dấu thích hợp. Trong một số trường hợp, chúng không cần đi kèm với sản phẩm (xem thêm 7.12).

**4.9** Thông tin liên quan đến yêu cầu sử dụng cụ thể hoặc yêu cầu an toàn ở các quốc gia cụ thể cần được nhận biết rõ ràng.

**4.10** Hướng dẫn đòi hỏi chuyên môn nghiệp vụ cần được phân biệt rõ ràng.

## **TCVN 10430:2014**

**4.11** Đối với sản phẩm có hạn sử dụng (liên quan tới an toàn, chất lượng thực hiện hay lợi ích kinh tế), cần cung cấp thông tin rõ ràng về năm sản xuất và/hoặc ngày (và bản chất) hết hạn.

**4.12** Ngày xuất bản hướng dẫn sử dụng cần được nêu rõ.

**4.13** Tùy thuộc vào độ phức tạp của sản phẩm và mức độ sử dụng an toàn và chính xác phụ thuộc vào việc truyền tải thông tin tới người sử dụng, hướng dẫn sử dụng có thể cần được đánh giá trong giai đoạn xây dựng và/hoặc trước khi đưa sản phẩm ra thị trường. Việc đánh giá có thể dưới hình thức

- nghiên cứu tài liệu, và/hoặc
- kiểm tra theo nhóm tương tác người sử dụng sản phẩm.

Xem thêm Điều 10 và Phụ lục A.

**4.14** Đánh giá hướng dẫn sử dụng bao gồm hướng dẫn về chính sản phẩm và/hoặc bao gói của sản phẩm và/hoặc tài liệu đi kèm (ví dụ: tờ rơi, sổ tay, băng ghi âm và video, đĩa compact, trang web). Theo 4.1, hướng dẫn sử dụng cần được đánh giá như một phần không thể thiếu trong phân phối sản phẩm và sự phù hợp của sản phẩm với các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc tế hoặc luật pháp quốc gia.

## **5 Nội dung tiêu chuẩn**

**5.1** Tiêu chuẩn chỉ nên quy định thông tin tối thiểu cần thiết cho người sử dụng để có thể giảm thiểu thiệt hại cho con người, tài sản và môi trường. Thông tin thiết yếu có thể dễ dàng bị mất giữa những cảnh báo về những nguy hại rõ ràng hoặc đã bị loại trừ thông qua tính năng thiết kế: trong trường hợp đó, thông tin được truyền đạt kém hiệu quả.

**5.2** Trong một số trường hợp, có thể phản tác dụng khi yêu cầu cung cấp hướng dẫn hay cảnh báo trong tiêu chuẩn, ví dụ

- đối với sản phẩm thông thường đơn giản chỉ có mối nguy hại vốn có hiển nhiên,
- đối với thiết bị tự động, trực giác hay không an toàn trong đó không có mối nguy hại tồn đọng.

**5.3** Ngoài ra, có thể thích hợp để

- quy định những vấn đề chính mà người sử dụng sẽ yêu cầu hướng dẫn, hoặc
- lập danh mục các mối nguy hại mà người tiêu dùng có thể nhận thức không đầy đủ.

Việc soạn thảo yêu cầu có thể dễ dàng hơn nếu tiêu chuẩn bao trùm nhiều loại thiết kế sản phẩm, hoặc nếu các yêu cầu vật lý cho phép nhiều lựa chọn phù hợp hoặc mức tính năng (xem Bảng B.1).

**5.4** Khi cần thiết, tiêu chuẩn cần bao gồm các điều quy định nội dung cụ thể tối thiểu, từ ngữ hay mẫu hướng dẫn hoặc cảnh báo cần đưa ra (xem Bảng B.2).

**5.5** Tiêu chuẩn có thể tư vấn hoặc yêu cầu nhà sản xuất làm theo hướng dẫn cụ thể về soạn thảo hướng dẫn khi chuẩn bị và trình bày hướng dẫn (xem Bảng B.3).

**5.6** Nếu có bất kỳ yêu cầu nào đối với hướng dẫn và cảnh báo trong tiêu chuẩn, cần có điều chỉ ra cách thức đánh giá sự phù hợp với các yêu cầu đó (xem Bảng B.4).

**5.7** Yêu cầu đối với hướng dẫn sử dụng cần được liệt kê trong điều riêng hoặc phụ lục quy định của tiêu chuẩn, ngoại trừ:

- hướng dẫn được yêu cầu thể hiện trên chính sản phẩm cần được quy định trong điều “Ghi nhãn và dán nhãn”;
- hướng dẫn còn được yêu cầu phải có sẵn trước khi mua hàng cần được liệt kê trong điều “Điểm thông tin bán hàng”, hoặc là một phần của hệ thống thông tin sản phẩm [xem TCVN 10426 (ISO/IEC Guide 14)].

**5.8** Tiêu chuẩn cho sản phẩm về lợi ích người tiêu dùng cần quy định (ví dụ: dưới dạng danh mục về các vấn đề chính) các vấn đề cần được đề cập trong hướng dẫn sử dụng. Thông thường, nội dung này cần là một điều riêng của tiêu chuẩn sản phẩm, thường có tên là “Hướng dẫn sử dụng, bao gồm cả lắp đặt và bảo dưỡng” [về tiêu chuẩn an toàn, xem TCVN 6844 (ISO/IEC Guide 51)].

**5.9** Khi các quy trình cụ thể là cần thiết để sử dụng, vận hành, lắp ráp, tháo dỡ, làm sạch hoặc bảo dưỡng sản phẩm một cách an toàn, hoặc tương tự đối với phá hủy/tiêu hủy, hoặc tiêu hủy phế liệu thì chúng cần được quy định trong tiêu chuẩn sản phẩm (xem Hướng dẫn của ISO/IEC, Phần 2, 2011, 6.3.3 và 6.3.7).

**5.10** Khi hướng dẫn sử dụng được đặt trên chính sản phẩm, thì chúng cần được quy định trong điều đề cập đến ghi nhãn và dán nhãn [xem TCVN 6844 (ISO/IEC Guide 51), Hướng dẫn của ISO/IEC, Phần 2, 2011, 6.3.3 và 6.3.7, và Điều 8, Điều 9 của tiêu chuẩn này)].

**5.11** Trong 7.2 mô tả các trường hợp tiêu chuẩn sản phẩm cần quy định cỡ chữ nhỏ nhất và độ tương phản ánh sáng, hoặc khoảng cách có thể nhìn thấy hướng dẫn.

## **6 Bố trí và trình bày**

**6.1** Tất cả các hướng dẫn cần được bao gói và được bố trí sao cho giúp người tiêu dùng dễ nhận biết và thúc đẩy việc sử dụng. Các dạng thức thay thế cần được xem xét, ví dụ: bao gồm một bộ hướng dẫn bằng văn bản và bộ khác bằng hình ảnh, âm thanh hoặc video (điều này có thể đặc biệt quan trọng đối với người cao tuổi và người khuyết tật).

**6.2** Hướng dẫn sử dụng, hoặc các phần của hướng dẫn, có thể được cung cấp theo một hoặc nhiều cách dưới đây:

- trên sản phẩm;

- trên bao gói;
- trong bản in và tài liệu đi kèm;
- bằng phương tiện nghe, nhìn hoặc phương tiện truyền thông tương tác.

Việc bố trí các hướng dẫn hoặc các phần của hướng dẫn cần tính đến các yêu cầu pháp lý, rủi ro về sức khỏe và an toàn, môi trường hoặc các yêu cầu tương tự, thiết kế sản phẩm, thời điểm mà người sử dụng cần thông tin và kỹ năng cần thiết.

**6.3** Hướng dẫn sử dụng đưa trên trang web của nhà cung ứng (nếu có) cần chi tiết như hướng dẫn có trong tài liệu hướng dẫn. Cần đưa ra cả định dạng internet và dạng giấy.

CHÚ THÍCH: Các tiêu chuẩn của tổ hợp mạng lưới toàn cầu (W3C) cung cấp hướng dẫn thêm về khả năng tương tác và truy cập. Tiêu chuẩn do ISO/IEC JTC1/SC 35, *Công nghệ thông tin – Giao diện cho người dùng xây dựng* là ví dụ khác.

**6.4** Việc bố trí hướng dẫn trên chính sản phẩm có lợi thế rõ ràng về sự thuận lợi cho người sử dụng. Tuy nhiên, đối với một số sản phẩm, do kích thước hoặc hình dạng của sản phẩm nhỏ, hoặc thực tế chúng bị che khuất một phần khỏi tầm nhìn trong quá trình sử dụng nên việc đặt một số hoặc tất cả các hướng dẫn trong bao gói hoặc trong tài liệu đi kèm có thể là giải pháp tốt nhất hoặc duy nhất.

**6.5** Khi hướng dẫn sử dụng phức tạp thì có thể hữu ích nếu thông điệp quan trọng nhất định được đưa ra hoặc được hiển thị trên sản phẩm bằng tài liệu tham khảo ngắn hoặc thẻ nhắc, nhãn dán hoặc nhãn hiệu (xem Điều 9).

**6.6** Khi sự an toàn phụ thuộc vào việc thực hiện lắp đặt đúng, sử dụng, bảo dưỡng, phá hủy hoặc tiêu hủy và khi phương pháp chính xác không thấy được hiển nhiên từ sản phẩm, thì tiêu chuẩn an toàn sản phẩm cần quy định, tối thiểu là dấu cảnh báo để thu hút sự chú ý của người sử dụng đến các phần có liên quan của hướng dẫn.

**6.7** Hướng dẫn sử dụng dưới dạng điện tử, ví dụ: video, đĩa hình kỹ thuật số (DVD) hoặc truyền thông đa phương tiện cần được thiết kế cho lượng người xem lớn nhất có thể, dễ sử dụng và thúc đẩy sự thông hiểu. DVD và các phương tiện truyền thông tương tự có thể cung cấp một loạt tùy chọn đường âm thanh và phụ đề, bao gồm cả tính năng ngôn ngữ ký hiệu đối với người tiêu dùng khiếm thính và mô tả âm thanh cho những người khiếm thị.

**6.8** Nếu hướng dẫn sử dụng là cần thiết để đưa ra quyết định mua hàng có hiểu biết trong số các sản phẩm thì các hướng dẫn này hoặc các phần hướng dẫn liên quan cần luôn sẵn có tại điểm bán hàng và từ trang web.

VÍ DỤ: Nhu cầu đối với quần áo bảo hộ; cảnh báo cho phụ huynh về các hạn chế trong sử dụng sản phẩm cho trẻ em dưới một độ tuổi, trọng lượng hoặc khả năng nhất định.

CHÚ THÍCH: Hệ thống thông tin sản phẩm như được mô tả trong TCVN 10426 (ISO/IEC Guide 14) (về thông tin sản phẩm) và trong TCVN 10427 (ISO/IEC Guide 41) (về các khía cạnh bao gói) đưa ra hướng dẫn cụ thể về cách thức tạo điều kiện cho quyết định mua hàng hợp lý.

## 7 Thiết kế và trao đổi thông tin

### 7.1 Khái quát

**7.1.1** Thông tin liên quan đến an toàn cần được trình bày ở phần đầu của hướng dẫn, bất cứ khi nào có thể.

**7.1.2** Hướng dẫn vận hành nên bắt đầu bằng việc mô tả chức năng thông thường của sản phẩm và theo quá trình học hỏi liên tục. Mỗi nhiệm vụ cần được mô tả theo trình tự hợp lý của các bước nhỏ hơn. Điểm tham chiếu sẽ hữu ích (ví dụ: số hình hoặc số đoạn), đặc biệt khi có yêu cầu lắp ráp.

**7.1.3** Sự lặp lại, tốt nhất là sử dụng diễn đạt lại hoặc minh họa bằng đồ thị, có thể giúp tăng cường các điểm chính của vận hành hoặc an toàn, miễn là sự lặp lại thích hợp với trình tự, bối cảnh hoặc nhu cầu của người đọc tại điểm đó. Vì sự hiểu biết và trí nhớ của người tiêu dùng chưa bao giờ được cho là hoàn hảo nên cần có mức độ “dư thừa” (về thuật ngữ kỹ thuật) được đưa vào thiết kế và trao đổi thông tin về hướng dẫn sản phẩm để cải thiện hiệu quả của chúng.

**7.1.4** Hướng dẫn sử dụng cần xác định rõ

- nhà sản xuất/nhà cung cấp dịch vụ, bằng cách nêu rõ tên, địa chỉ, số điện thoại và trang web của công ty, và
- sản phẩm, ví dụ: bằng cách nêu rõ kiểu, phiên bản hoặc loại sản phẩm mà hướng dẫn áp dụng.

Cần tiến hành kiểm tra chéo để ngăn ngừa sửa đổi, hoặc khác biệt (tuy nhỏ) của sản phẩm giữa các kiểu hoặc giữa các nhóm con trong cùng một kiểu, dẫn đến không phù hợp giữa hướng dẫn trong tay người sử dụng với sản phẩm thực tế được sử dụng (xem 4.2).

**7.1.5** Người sử dụng một kiểu cụ thể tốt nhất là được cung cấp thông tin chỉ liên quan tới kiểu đó. Tuy nhiên, nếu hướng dẫn đối với hai hoặc nhiều kiểu giống nhau, thì có thể chấp nhận bộ hướng dẫn duy nhất với điều kiện là phạm vi bao trùm các kiểu được quy định.

**7.1.6** Hướng dẫn liên quan đến các mô đun hoặc phụ kiện thêm tùy chọn cần được ghi rõ ràng tách biệt với hướng dẫn chung và hướng dẫn đối với mô đun hoặc phụ kiện thêm khác (ví dụ: bằng cách sử dụng điều hoặc tiêu đề riêng), sao cho người sử dụng không bị nhầm lẫn bởi tài liệu không thích hợp.

## **7.2 Tính dễ đọc của phần lời**

**7.2.1** Tất cả các hướng dẫn cần dễ thấy và dễ đọc (bằng mắt thường) từ khoảng cách tại đó người sử dụng cần đọc chúng. Yếu tố góp phần vào tính dễ đọc bao gồm khoảng cách nhìn và góc độ, kiểu, cỡ và màu sắc phông chữ, màu nền và độ sáng tương phản giữa chúng.

**7.2.2** Vị trí của hướng dẫn trên sản phẩm và góc giữa bề mặt hướng dẫn và mặt phẳng đứng cần đảm bảo người sử dụng có thể đọc và hiểu dễ dàng từ vị trí của họ trong quá trình sử dụng sản phẩm.

**CHÚ THÍCH:** Đối với mọi thông tin cần phải dễ đọc từ khoảng cách lớn hơn, tiêu chuẩn sản phẩm có thể cần quy định khoảng cách nhìn tối thiểu.

**7.2.3** Hướng dẫn về bao gói cần dễ thấy và dễ đọc ở vị trí thẳng đứng của bao gói. Khi diện tích bề mặt có thể nhìn thấy của sản phẩm hoặc bao gói dành cho phần lời rất hạn chế thì tiêu chuẩn sản phẩm cần quy định cỡ chữ nhỏ nhất và độ tương phản ánh sáng.

**7.2.4** Trừ khi luật pháp hoặc tiêu chuẩn quốc gia đưa ra các yêu cầu cụ thể đối với tính dễ đọc (ví dụ: mối quan hệ giữa kiểu chữ và khoảng cách đọc), các quy tắc dưới đây cần được coi là tối thiểu chấp nhận được như là thực hành tốt.

- a) Phần lời quan trọng trên sản phẩm (ví dụ: nhãn kiểm soát) cần phải càng rõ ràng và càng lớn càng tốt để có thể đọc được (ở khoảng cách đến 1 m) bởi người sử dụng cao tuổi có thị lực suy giảm với tỷ lệ cao nhất có thể. Điều này có thể yêu cầu cỡ chữ 14 hoặc 16 với “chiều cao x” đối với chữ thường là 4 mm hoặc 5 mm.
- b) Ngược lại, khi không gian bị giới hạn bởi kích thước sản phẩm (ví dụ: thùng chứa dung tích nhỏ hơn 10 ml), cỡ chữ tuyệt đối nhỏ nhất là 6 có thể được chấp nhận, nhưng chỉ đối với phần lời liên tục có phông chữ thường màu đen với độ nét cao trên nền trắng sáng (nhưng độ bóng không cao) (với tiêu đề và cụm từ cảnh báo có cỡ chữ nhỏ nhất là 8 và “chiều cao x” tốt).
- c) Bất cứ nơi nào không gian cho phép, phần lời liên tục trong hướng dẫn trên sản phẩm cầm tay, nhãn, bao gói hoặc tờ hướng dẫn dạng gấp cần có cỡ chữ là 9 hoặc lớn hơn. Cỡ chữ 12 (với “chiều cao x” tốt) là mức tối thiểu mong muốn đối với giới hạn an toàn quan trọng (ví dụ: độ tuổi tối thiểu của người sử dụng, ngày hết hạn, tải trọng tối đa) hoặc cụm từ cảnh báo (trừ khi còn được trình bày bằng ký hiệu chuẩn hóa).
- d) Phần lời liên tục của hướng dẫn trong tài liệu in đi kèm (ví dụ: tờ rơi gấp đơn và sổ tay) hoặc bằng màn hình điện tử cần có cỡ chữ tối thiểu là 10 nếu có màu đen hoặc màu mạnh ngược với nền sáng đơn giản. Chữ màu trắng trên nền màu tối yêu cầu cỡ chữ tối thiểu 12 là hiệu quả.
- e) Trong bất kỳ tài liệu nào, tiêu đề, giới hạn an toàn quan trọng, cụm từ cảnh báo chính và chi tiết chính mà người sử dụng cần phải tham khảo thường xuyên cần sử dụng kiểu chữ khác nhau, cỡ chữ lớn hơn, hoặc phương tiện khác làm cho người sử dụng để ý đến chúng. Cỡ chữ nhỏ nhất là

12 (với “chiều cao x” tốt) nên được sử dụng. Nếu có bất kỳ nghi ngờ nào về việc hướng dẫn cụ thể có liên quan chủ yếu đến an toàn hay có phù hợp với mục đích hay không, thì các xem xét về an toàn cần được ưu tiên.

VÍ DỤ: “Tiêu đề”, “*giới hạn an toàn quan trọng*”, “CỤM TỪ CẢNH BÁO CHÍNH”.

**7.2.5** Phần lớn người tiêu dùng lớn tuổi và người bị suy giảm thị lực gặp khó khăn trong việc đọc chữ in trên nhiều bao gói và tờ rơi được cung cấp cùng sản phẩm. Bất cứ khi nào có thể, nhà cung ứng cần đưa ra cho họ các lựa chọn tiếp cận thông tin bằng phương tiện truyền thông thay thế (âm thanh và bản in lớn là tốt nhất).

**7.2.6** Tối thiểu là, bất cứ khi nào hướng dẫn được cung cấp cùng sản phẩm có phần lời với cỡ chữ nhỏ hơn 10, hoặc tính dễ đọc của phần lời bị các yếu tố khác làm giảm (như tương phản kém), nhà cung ứng cần đảm bảo rằng bản in cỡ lớn hơn (với cỡ chữ nhỏ nhất là 12) luôn sẵn có cho người tiêu dùng khi có yêu cầu (ví dụ: tải xuống từ trang web của nhà cung cấp và/hoặc tờ rơi sẵn có tại điểm bán hàng). Nguồn này cần được nêu rõ trên sản phẩm/bao gói/tờ rơi hướng dẫn được cung cấp lúc mua hàng với cỡ chữ nhỏ nhất là 10.

**7.2.7** Đối với bảng chữ cái khác, việc lựa chọn kiểu chữ và cỡ chữ cần đáp ứng mức độ so sánh của tính dễ đọc đã nêu ở trên.

**7.2.8** Ở đây cỡ nhỏ nhất được khuyến nghị đối với chữ viết giả định sự tương phản ánh sáng tối ưu (sự khác biệt giữa phần trăm ánh sáng phản chiếu từ nền và phần trăm ánh sáng phản chiếu từ bản in). Thông thường, độ tương phản ít nhất là 70 %. Để tham khảo, bản in đen chất lượng tốt trên giấy trắng có độ tương phản khoảng 80 %.

**7.2.9** Nhiều người cao tuổi hoặc người khuyết tật về nhìn màu, cảm nhận không đầy đủ sự tương phản khi kết hợp đỏ/xanh lá cây, màu sắc tinh tế hoặc bóng mờ, nền hoa văn hoặc giấy không đủ đục được in hai mặt; do đó, phần lời hướng dẫn không nên trình bày theo những dạng thức này. Hướng dẫn không bao giờ được in trên vật liệu trong suốt trừ khi phần lời và đồ thị hướng dẫn có nền đục.

**7.2.10** Nếu hướng dẫn có trên vật liệu của chính sản phẩm đó, ví dụ: ở dạng chữ khắc hoặc chạm nổi, hình vẽ hoặc ký hiệu trên kim loại, thủy tinh hoặc nhựa, ưu điểm của phương pháp như vậy (ví dụ: độ bền, giảm số chi tiết riêng lẻ) cần được cân nhắc với các nhược điểm (ví dụ: giảm tương phản và kết quả là làm giảm tính dễ đọc so với thu được bằng bản in ấn tốt). (Xem thêm 7.3).

### **7.3 Màu sắc**

**7.3.1** Việc sử dụng màu sắc và kỹ thuật cao sinh động khác cần được xem xét, đặc biệt liên quan đến bộ điều khiển, linh kiện, v.v... yêu cầu nhận biết rõ ràng và/hoặc nhanh chóng.

**7.3.2** Nếu chấp nhận sử dụng màu sắc, thì cần thiết thực, có hệ thống, nhất quán và sử dụng để tạo ra sự tương phản. Mọi dấu hiệu an toàn trong hướng dẫn cần có màu như quy định trong ISO 3864-2.

**7.3.3** Việc sử dụng màu sắc cần kết hợp với thông tin rõ ràng ở dạng thức thay thế. Việc nhận biết màu sắc khác nhau không nên chỉ là phân biệt dựa trên sự hiểu biết về phần lời hoặc đồ họa trong hướng dẫn.

## **7.4 Nguyên tắc trao đổi thông tin**

**7.4.1** Để đạt được kết quả tốt nhất, người có trách nhiệm thiết kế và xây dựng hướng dẫn sử dụng cần áp dụng quá trình trao đổi thông tin “đọc trước, hành động sau” cho trình tự các sự kiện trong sử dụng sản phẩm. Hướng dẫn sử dụng cần tuân thủ quy trình từng bước yêu cầu.

Trong trường hợp người đọc hướng dẫn cần phản ứng nhanh (ví dụ: khi sử dụng bình chữa cháy), thì chỉ cần quá trình suy nghĩ tối thiểu để hiểu hướng dẫn.

**7.4.2** Trường hợp cần tuân thủ quy trình vận hành phức tạp để sử dụng sản phẩm an toàn và đúng thì hướng dẫn cần cho phép và khuyến khích người sử dụng tuân theo quá trình học tập và hiểu biết liên tục. Hình minh họa, bảng và lưu đồ là các phương pháp đặc biệt hữu ích trong việc hỗ trợ quá trình này (xem 7.7, 7.9 và 7.10).

**7.4.3** Hướng dẫn sử dụng sản phẩm dự định dùng để thực hiện nhiều chức năng khác nhau và độc lập cần bắt đầu với chức năng cơ bản hoặc chức năng thông thường, trước khi thực hiện các chức năng khác.

**7.4.4** Hướng dẫn sử dụng sản phẩm cần dự đoán câu hỏi của người sử dụng, “ở đâu?”, “ai?”, “cái gì?”, “khi nào?”, “như thế nào?” và “tại sao?” và đưa ra câu trả lời cho họ.

## **7.5 Cách diễn đạt và sử dụng thuật ngữ kỹ thuật**

**7.5.1** Hướng dẫn sử dụng càng đơn giản, ngắn gọn càng tốt và dễ hiểu đối với người bình thường. Ý nghĩa của thuật ngữ kỹ thuật không thể tránh khỏi cần được giải thích. Thông tin cần được thể hiện với thuật ngữ và đơn vị nhất quán, tương đương theo đơn vị SI khi cần [xem TCVN 7870-1 (ISO 80000-1)].

**7.5.2** Trình tự phần lời trong tờ rơi, sổ tay, v.v..., cần theo các nguyên tắc trao đổi thông tin mô tả trong 7.4. Tiêu đề ngắn và có ý nghĩa và/hoặc chú thích bên lề có thể giúp người sử dụng xác định vị trí thông tin mong muốn (xem 7.11).

**7.5.3** Câu đơn thường chỉ có một câu lệnh, hoặc nhiều nhất là một số ít các câu lệnh có liên quan chặt chẽ.

**7.5.4** Nên sử dụng cụm từ đơn giản, rõ ràng, như được minh họa trong Bảng 1.



**Bảng 1 – Khuyến nghị đối với cách diễn đạt và sử dụng thuật ngữ kỹ thuật**

Khuyến nghị	Ví dụ để làm theo	Ví dụ để tránh
Sử dụng động từ thể chủ động hơn là thể bị động	Tắt nguồn	Đảm bảo rằng nguồn điện đã được ngắt
Quyết đoán trong việc sử dụng câu mệnh lệnh hơn là hình thức nhẹ hơn	Không tháo rời nhãn	Không nên tháo nhãn ra
Sử dụng động từ hành động hơn là danh từ trừu tượng	Sử dụng, giữ, tránh	Việc sử dụng, sự duy trì, sự tránh né
Nói trực tiếp đến người sử dụng hơn là nói những gì mà họ có thể làm	Kéo cần gạt màu đen về phía bạn	Người sử dụng sẽ kéo cần gạt màu đen ra khỏi máy móc

**7.5.5** Trong mọi trường hợp cần tránh những điều dưới đây:

- cách diễn đạt không rõ ràng;
- phủ định hai lần;
- chữ viết tắt và từ viết tắt (trừ khi được định nghĩa);
- câu dài.

## 7.6 Ngôn ngữ

**7.6.1** Tài liệu hướng dẫn sử dụng dùng ngôn ngữ chính thức của quốc gia bán hàng cần được cung cấp cùng với sản phẩm, vì điều này thường là yêu cầu pháp lý. Tuy nhiên, để đạt hiệu quả tốt nhất, cần sử dụng ngôn ngữ viết được hiểu rộng rãi nhất cho người tiêu dùng mục tiêu chính của sản phẩm.

CHÚ THÍCH: Thị trường thương mại đối với một số sản phẩm có thể chủ yếu là khách du lịch, dân tộc thiểu số hoặc người mua hàng trên mạng.

**7.6.2** Phiên bản ngôn ngữ bổ sung có thể cần thiết, tùy theo tỷ lệ người tiêu dùng trên thị trường dự kiến mà không thể đọc ngôn ngữ chính đó. Sự ưu tiên thứ hai (hoặc tương đương) cần được đưa ra đối với ngôn ngữ bằng văn bản sẽ tiếp cận những người tiêu dùng nhiều nhất trên thị trường đó, nghĩa là, ngôn ngữ có thể được nhiều người tiêu dùng đọc nhất mà những người này không hiểu ngôn ngữ đầu tiên.

**7.6.3** Đối với hướng dẫn trên sản phẩm hoặc trên bao gói, khoảng trống sẵn có thường giới hạn và có thể không biết quốc gia bán hàng tại thời điểm sản xuất, hoặc quốc gia bán hàng có thể có nhiều ngôn ngữ chính thức.

**7.6.4** Thông điệp có thể không đạt được sự nổi bật cần thiết nhằm thu hút sự chú ý của người tiêu dùng nếu thông điệp đó cần được đưa ra bằng nhiều hơn một hoặc hai ngôn ngữ. Những vấn đề này

có thể tránh được bằng cách sử dụng ký hiệu bằng hình vẽ trên sản phẩm hoặc bao gói để nhấn mạnh những cảnh báo và hướng dẫn chính cần làm nổi bật. Xem 7.8.

**CHÚ THÍCH:** Có thể chấp nhận thêm ký hiệu bằng hình vẽ với từ ngữ nhất định hoặc chữ viết tắt (ví dụ: “dừng” (stop), “lớn nhất/nhỏ nhất” (max./min.)) đã được thừa nhận quốc tế.

Tuy nhiên, nếu sử dụng ký hiệu, nhà cung ứng cần phải tin tưởng rằng các ký hiệu sẽ có thể hiểu được rõ ràng đối với hầu hết người sử dụng dự kiến và mỗi ký hiệu sẽ cần được giải thích theo mỗi ngôn ngữ trong hướng dẫn được in kèm theo.

**7.6.5** Nếu sử dụng nhiều hơn một ngôn ngữ, mỗi ngôn ngữ cần được phân biệt rõ ràng với những ngôn ngữ khác. Ưu tiên cung cấp các hướng dẫn riêng (tờ rơi, sổ tay, v.v...) đối với mỗi ngôn ngữ. Nếu không thực hiện được thì hướng dẫn ở mỗi ngôn ngữ cần được phân cách rõ ràng. Mỗi trang sách (hoặc mỗi ô của tờ rơi hoặc nhãn) chỉ nên có phần lời bằng một ngôn ngữ. Nếu không thể tránh các cụm từ ngán bằng các ngôn ngữ khác nhau xuất hiện gần nhau, thì sẽ hữu ích khi mỗi ngôn ngữ được in bằng màu sắc hoặc kiểu chữ phân biệt.

**7.6.6** Nếu sản phẩm được cung cấp cùng với hướng dẫn bằng nhiều hơn hai hoặc ba ngôn ngữ thì cần có hướng dẫn nổi bật (ví dụ: số trang) cho những phiên bản không đưa ra sự nổi bật. Tất cả những phiên bản ngôn ngữ sẵn có đều có thể truy cập được thông qua bất kỳ trang web nào của nhà sản xuất, không phụ thuộc vào thị trường dự kiến hướng đến của trang web.

**7.6.7** Độ rõ ràng (chất lượng) của ngôn ngữ cần được người sử dụng tiềm năng kiểm tra, là những người bản địa của ngôn ngữ đó, tốt nhất là một người đại diện cho trình độ học vấn dưới mức trung bình. Nếu hướng dẫn sử dụng được dịch từ một ngôn ngữ này sang ngôn ngữ khác thì tất cả các bước trong quá trình (bao gồm cả việc kiểm tra và đọc bản in thử) nên do nhà ngôn ngữ có năng lực thực hiện.

**7.6.8** Tuy nhiên, cần chấp nhận thực tế là một số người tiêu dùng sẽ đọc hướng dẫn bằng ngôn ngữ thứ hai hoặc thứ ba của họ và do đó từ vựng của họ sẽ bị hạn chế với ngôn ngữ đó. Tỷ lệ đáng kể người tiêu dùng đọc phiên bản hướng dẫn bằng ngôn ngữ quốc tế chính được cho là không phải người bản địa; do đó, cần tránh cách diễn đạt thông tục. Tiêu chuẩn hoặc từ hoặc cụm từ được sử dụng rộng rãi nên được sử dụng cho các tính năng sản phẩm hoặc công cụ có nhiều thuật ngữ địa phương.

**7.6.9** Bản dịch hướng dẫn sang tiếng Anh cần theo nguyên tắc “Tiếng Anh đơn giản” (xem Tài liệu tham khảo [29]) và tốt nhất là do các tổ chức độc lập chuyên về các tài liệu bằng văn bản dành cho công chúng biên tập hoặc kiểm tra.

**7.6.10** Phần lời và minh họa cần được đọc và xem cùng nhau phải được đặt liền kề nhau. Khi cần, hình minh họa nên được mô phỏng lại trong mỗi ngôn ngữ. Chú thích minh họa chỉ nên được viết bằng ngôn ngữ của phần lời liền kề (xem thêm 7.7.7).

**7.6.11** Mục đích của tiêu chuẩn quốc tế là tạo thuận lợi cho thương mại và du lịch xuyên biên giới quốc gia; do đó, chắc chắn là trong tương lai ngày càng có ít người tiêu dùng cảm thấy cần sử dụng những sản phẩm có hướng dẫn không được viết theo ngôn ngữ bất kỳ mà họ hiểu một cách đầy đủ. Ngoài ra, hàng triệu người tiêu dùng trưởng thành (thậm chí ở những nước phát triển) vẫn còn kém hiểu biết về mặt chức năng. Do đó, đối với những sản phẩm có thể thực hiện được, nhà cung cấp cũng cần cố gắng truyền đạt các hướng dẫn chính (đặc biệt những hướng dẫn liên quan đến an toàn) thông qua hình minh họa tự giải thích.

## **7.7 Hình minh họa**

**7.7.1** Hình minh họa và biểu đồ cần được sử dụng để minh họa các nguyên tắc chính về an toàn và sử dụng. Hình minh họa cần thích hợp, khuyến khích với người đọc và hiệu quả trong việc cải thiện sự hiểu biết và ghi nhớ.

**7.7.2** Dù lựa chọn ảnh, hình vẽ hoặc phương tiện khác để minh họa thì nguyên tắc, chất lượng và sự rõ ràng là rất quan trọng. Thể hiện trực quan các hướng dẫn phức tạp hoặc cụ thể cần được lựa chọn về mức độ chi tiết và mức độ tinh tế nếu chúng nhằm mục đích tự giải thích. Ngược lại, ký hiệu bằng hình vẽ thường cần được thiết kế để nhận ra ngay, thậm chí từ một khoảng cách. Mỗi hình minh họa nên do họa sỹ đồ họa hoặc người minh họa kỹ thuật có năng lực thiết kế cho mục đích cụ thể, hơn là thiết kế lại từ các hình ảnh dùng cho mục đích khác.

**7.7.3** Việc lắp ráp và vận hành sản phẩm thường có thể chứng tỏ hiệu quả thông qua biểu đồ trình tự đơn (nghĩa là không có phần lời) hơn là thông qua phần lời riêng (nghĩa là không có biểu đồ), nhưng nhìn chung phần lời và hình vẽ có hiệu quả nhất khi được sử dụng cùng nhau. Hình minh họa không nên tách khỏi phần lời. Nếu trình tự vận hành được mô tả thì phần lời và hình minh họa cần tuân theo cùng một trình tự.

**7.7.4** Hình minh họa cần được bổ sung các chú thích cung cấp chi tiết bằng lời, vị trí và nhận biết kiểm soát, đơn vị con, v.v....

**7.7.5** Một hình minh họa không nên đưa ra nhiều thông tin hơn mức cần thiết đối với chức năng liên quan.

**7.7.6** Hình minh họa hoặc các phần chi tiết của hình minh họa cần được lặp lại trong các phần liên quan của tài liệu hướng dẫn khi cần để hỗ trợ người sử dụng.

**7.7.7** Hình minh họa, bảng biểu hoặc lưu đồ gấp có thể được đặt ở các trang của tờ rơi hoặc sổ tay sao cho chúng có thể được thấy bên cạnh các trang khác nhau của phần lời tại thời điểm khác nhau.

## **7.8 Ký hiệu bằng hình vẽ**

**7.8.1** Ký hiệu bằng hình vẽ cần rõ ràng và dễ hiểu. Nếu ký hiệu bằng hình vẽ đã được chuẩn hóa bởi ISO và IEC, thì chúng cần được quy định theo các tiêu chuẩn liên quan [xem TCVN 4898 (ISO 7000),

## **TCVN 10430:2014**

IEC 60417 và tiêu chuẩn sản phẩm cụ thể]. Để biết thêm thông tin về việc thiết kế ký hiệu mới, áp dụng ký hiệu, v.v..., xem bộ tiêu chuẩn ISO 9186, ISO 81714-1, IEC 80416-3 và TCVN 10428 (ISO/IEC Guide 74).

**7.8.2** Hướng dẫn sử dụng cần chỉ rõ và giải thích rõ các ký hiệu xuất hiện trên sản phẩm.

### **7.9 Bảng**

**7.9.1** Thông tin cần được trình bày ở dạng bảng nếu điều này làm tăng sự thông hiểu.

**7.9.2** Bảng cần được trình bày liền kề với phần lời có liên quan (xem thêm 7.7.7). Bảng hoặc các phần của bảng cần được lặp lại trong các phần liên quan của sổ tay hướng dẫn khi cần để hỗ trợ người sử dụng.

### **7.10 Lưu đồ**

Trình tự vận hành cụ thể là cần thiết đối với việc sử dụng sản phẩm an toàn và chính xác, lưu đồ có thể là hữu ích đối với người sử dụng. Lưu đồ nên được trình bày liền kề với phần lời liên quan (xem thêm 7.7.7).

### **7.11 Mục lục và chỉ mục**

**7.11.1** Khi hướng dẫn sử dụng gồm nhiều hơn một trang, các trang (hoặc các đoạn) cần được đánh số. Tờ rơi, sổ tay, v.v..., trên bốn trang nên có mục lục và/hoặc chỉ mục.

**7.11.2** Khi hướng dẫn dài và phức tạp, chỉ mục các từ khóa được trình bày theo thứ tự bảng chữ cái cần được đưa vào và viện dẫn trong mục lục. Phương tiện hướng dẫn truy cập bằng máy tính cần có tính năng tìm từ.

**7.11.3** Đối với thiết bị phức tạp, cần đưa ra danh mục bảng điều khiển và chỉ số vận hành riêng (như là đĩa số, đồng hồ đo hoặc đèn).

**7.11.4** Các tiêu đề trong mục lục cần giống như tiêu đề được sử dụng trong phần lời.

### **7.12 Hành động trong trường hợp sai lỗi hoặc hỏng hóc**

**7.12.1** Nếu người sử dụng sản phẩm có thể thực hiện việc chẩn đoán và sửa chữa sai lỗi mà không gây nguy hại cho bản thân, cho người khác hoặc sản phẩm, thì tờ rơi/sổ tay hướng dẫn cần cung cấp danh mục kiểm tra các lỗi có thể xảy ra (hoặc “câu hỏi thường gặp”) với đồ thị, hình minh họa thích hợp, v.v...và có chỉ dẫn rõ ràng về việc người sử dụng có thể tự sửa chữa hay không hay có cần gọi cho người có đủ trình độ hay không.

**7.12.2** Cần cung cấp thông tin về địa chỉ và số điện thoại liên hệ trong trường hợp khiếu nại hoặc yêu cầu dịch vụ của khách hàng, nhận biết các đại diện ủy quyền của nhà sản xuất ở trong nước hoặc các quốc gia tại đó sản phẩm được bán (ngoài chi tiết liên hệ trên internet).

### 7.12.3 Cần đưa ra lời khuyên để giúp người tiêu dùng

- nhận biết bất kỳ bệnh mãn tính nào có khả năng phát sinh do sử dụng sản phẩm (ví dụ: sự căng thẳng lặp đi lặp lại),
- tìm cách sơ cứu hoặc xử lý khẩn cấp khuyến nghị đối với các tình trạng nguy cấp có thể dự đoán (ví dụ: tiêu hóa, sốc do độc, cơn động kinh), và
- tránh bị thương trong những trường hợp khẩn cấp có thể dự đoán khác (ví dụ: rò rỉ nguy hiểm, cháy không kiểm soát được).

## 8 Thông báo cảnh báo

**8.1** Theo các thông số trong 7.2.1 đến 7.2.4 và 7.3, cần nhấn mạnh thông báo cảnh báo bằng cách sử dụng kiểu chữ lớn hơn và/hoặc cỡ chữ khác nhau, và/hoặc bằng cách sử dụng các ký hiệu và/hoặc màu sắc tương ứng.

**8.2** Khi tạo lập và thiết kế thông báo cảnh báo, có thể đạt hiệu quả tối đa bằng cách:

- giới hạn phần lời và/hoặc hình minh họa đến mức cần thiết;
- làm cho vị trí, nội dung và kiểu cảnh báo dễ thấy;
- đảm bảo rằng người sử dụng và bất kỳ người nào gặp rủi ro có thể thấy cảnh báo từ vị trí của họ trong quá trình sử dụng và vào đúng thời điểm;
- giải thích bản chất của mối nguy hại (và, nếu thích hợp, nguyên nhân của nó);
- đưa ra hướng dẫn rõ ràng về những việc cần làm;
- đưa ra hướng dẫn rõ ràng về những việc cần tránh;
- sử dụng ngôn ngữ, ký hiệu bằng hình vẽ và/hoặc hình minh họa rõ ràng;
- tránh sử dụng quá nhiều cảnh báo và báo động sai, vì điều này có thể làm giảm hiệu quả của những cảnh báo cần thiết.

**8.3** Khi cảnh báo người sử dụng, người viết hướng dẫn nên xem xét việc sử dụng hệ thống “tử báo hiệu”, ví dụ.

- “NGUY HIỂM” để gây sự chú ý tới rủi ro cao;
- “CẢNH BÁO” để gây sự chú ý tới rủi ro trung bình;
- “THẬN TRỌNG” để gây sự chú ý tới rủi ro thấp.

Tuy nhiên, sự phân biệt này có thể là quá tinh tế để tác động đến hành vi (hoặc để truyền đạt). Trong những trường hợp nhất định, “cụm tử báo hiệu” như “NGUY HIỂM CHẾT NGƯỜI”, “NGUY CƠ MÙ”

hoặc “ĐỀ PHÒNG KHÓI” có thể sẽ hiệu quả hơn trong việc thu hút nhiều sự chú ý tới một số hướng dẫn hoặc thông tin an toàn hơn là “tử báo hiệu”.

CHÚ THÍCH: Xem ISO 3864-2.

**8.4** Thông báo cảnh báo đối với rủi ro cao và trung bình liên quan đến sản phẩm cần được gắn cố định, hoặc gắn liền với các sản phẩm sao cho thông điệp vẫn hiển thị rõ ràng với người sử dụng trong suốt vòng đời dự kiến của sản phẩm.

**8.5** Cảnh báo về mối nguy hại hoặc giới hạn trong sử dụng (ví dụ: “KHÔNG PHÙ HỢP ĐỐI VỚI TRẺ EM DƯỚI BA TUỔI” hoặc “KHÔNG PHÙ HỢP VỚI SỬ DỤNG KHÔNG CHUYÊN NGHIỆP” là rất quan trọng đối với sự an toàn và ít nhất cần có sự nổi bật tương đương với các hướng dẫn khác được cung cấp kèm theo sản phẩm. Cảnh báo như vậy cần hiển thị rõ ràng tại điểm bán hàng [xem Điều 6 của tiêu chuẩn này và TCVN 6313 (ISO/IEC Guide 50)].

**8.6** Tín hiệu nhìn thấy được (ví dụ: đèn nhấp nháy) và tín hiệu âm thanh (ví dụ: tiếng bíp bíp) đều có thể được sử dụng để thông báo và cảnh báo người sử dụng (xem ISO 11429 và IEC 61310-1). Chúng cần được giải thích trong hướng dẫn sử dụng trên hoặc kèm theo sản phẩm. Nếu thích hợp, hướng dẫn cần quy định việc kiểm tra thường xuyên những thiết bị này.

**8.7** Bao gói và côngtenơ có hàm lượng chất độc hại có thể cần cảnh báo nguy hiểm về xúc giác (phù hợp với ISO 11683) nếu chúng có khả năng vô tình bị sử dụng sai bởi những người không thể nhìn thấy cảnh báo trực quan.

## **9 Độ bền của hướng dẫn sử dụng**

**9.1** Trong suốt vòng đời dự kiến của sản phẩm và cho phép sử dụng lặp lại, hướng dẫn sử dụng trên sản phẩm cần có độ bền lâu dài và đọc được rõ ràng.

**9.2** Hướng dẫn sử dụng trên bao gói hoặc trong tài liệu đi kèm sản phẩm (như tờ rơi, sổ tay, v.v...) cần được sản xuất ở dạng bền. Chúng cần được thiết kế và được thực hiện để người sử dụng sử dụng thường xuyên trong suốt vòng đời dự kiến của sản phẩm trong môi trường mà sản phẩm sẽ được sử dụng.

**9.3** Sẽ hữu ích khi ghi trên hướng dẫn đó “GIỮ ĐỂ THAM KHẢO TRONG TƯƠNG LAI”, ngoại trừ các hướng dẫn chỉ cần cho việc lắp ráp hoặc lắp đặt ban đầu. Tuy nhiên, bản sao thay thế của tất cả những hướng dẫn sử dụng cần sẵn có theo yêu cầu của nhà cung cấp/nhà sản xuất trong suốt vòng đời dự kiến của sản phẩm.

**9.4** Vì bao gói thường không bền và có thể bị phá hỏng trong quá trình mở gói, nên cách đặt hướng dẫn cố định trên bao gói thường là không mong muốn. Khi hướng dẫn được đặt như vậy, lời khuyên giữ chúng để tham khảo trong tương lai cần nổi bật. Nếu chỉ cần giữ lại một phần của bao gói (ví dụ: vì nó bao gồm hướng dẫn), thì phần đó cần dễ tách ra khỏi phần còn lại của bao gói.

## 10 Đánh giá

**10.1** Như mô tả trong 4.13, phần không tách rời trong phân phối sản phẩm cần phải là phần đánh giá độc lập của hướng dẫn sử dụng của sản phẩm. Điều này có thể được thực hiện thông qua

- a) nghiên cứu tài liệu bởi chuyên gia độc lập với nhóm sản phẩm,
- b) đánh giá trong thử nghiệm sử dụng sản phẩm của nhóm người sử dụng, hoặc
- c) kết hợp a) và b).

Kiểm tra bổ sung cần thiết trong việc dịch hướng dẫn sang ngôn ngữ khác được mô tả trong 7.6.7.

**10.2** Đánh giá bằng nghiên cứu tài liệu có thể do các chuyên gia có trình độ phù hợp thực hiện, họ không liên quan đến bất kỳ khía cạnh nào về thiết kế, sản xuất hoặc tiếp thị sản phẩm và hướng dẫn của sản phẩm.

**10.3** Nghiên cứu tài liệu có thể cần được bổ sung bằng việc kiểm tra của bên thứ ba độc lập, ví dụ: khi việc cung cấp thông tin tại điểm bán hàng là một yêu cầu (xem 6.8). Tình huống thực tế cần được nghiên cứu bởi nhà nghiên cứu hoặc người đánh giá độc lập, hơn là phụ thuộc vào bất kỳ tuyên bố nào của nhà sản xuất/nhà cung cấp.

**10.4** Kiểm tra của nhóm tương tác là phương pháp thiết lập việc hướng dẫn sử dụng hỗ trợ như thế nào cho người sử dụng sản phẩm, bằng cách trả lời mọi câu hỏi họ có thể có khi sử dụng nó, bao gồm cả các câu hỏi về khía cạnh an toàn và môi trường. Việc kiểm tra này cần thiết lập mức độ hướng dẫn bổ sung cho thiết kế, công thái học và chức năng của sản phẩm.

**10.5** Thành phần của nhóm tương tác cần có đại diện của những người sử dụng điển hình dự kiến và các nhóm dễ bị tổn thương hoặc kém quan trọng hơn (ví dụ: người khuyết tật có khó khăn trong việc sử dụng sản phẩm tương tự), có tính đến:

- độ tuổi và giới tính;
- sức khỏe tổng thể;
- văn hóa và ngôn ngữ;
- kỹ năng thể chất, hoặc mức độ có khả năng/không có khả năng;
- thuận tay trái hoặc tay phải;
- giáo dục/kỹ năng/chuyên môn kỹ thuật;
- sự hiểu biết hoặc không hiểu biết trước đó về sản phẩm tương tự.

**10.6** Phương pháp ghi kết quả thông thường là yêu cầu người trong nhóm tương tác điền vào bảng câu hỏi dựa trên các yêu cầu trong bảng danh mục kiểm tra như cho trong Phụ lục A. Ghi hình và thu âm các thử nghiệm có thể giúp thiết lập phân hạng mục tiêu về tính hữu ích của hướng dẫn sử dụng.

Mỗi thử nghiệm cần do chuyên gia độc lập có trình độ phù hợp giám sát, họ cần báo cáo quan sát của mình một cách riêng lẻ, đặc biệt là về mọi vấn đề gặp phải của người trong nhóm tương tác.

**10.7** Mỗi thành viên của nhóm cần đưa ra đánh giá cuối cùng dựa trên kinh nghiệm cá nhân của mình nhưng đánh giá cuối cùng của kiểm tra nhóm nên là trách nhiệm của chuyên gia giám sát. Chuyên gia cần xem xét số lượng và mức độ khó khăn nhóm gặp phải trong việc sử dụng sản phẩm an toàn, chính xác và trả lời bằng câu hỏi. Họ có thể xây dựng tiêu chí định lượng hoặc thống kê cho việc đánh giá những kết quả này, chúng có thể bao gồm đưa ra trọng số cho các khó khăn và khiếu nại liên quan đến các vấn đề quan trọng như nguy cơ bị thương hoặc hỏng sản phẩm. Đánh giá của kiểm tra nhóm cần bao gồm báo cáo tường thuật của chuyên gia giám sát.

**10.8** Phụ lục A cung cấp danh mục kiểm tra mẫu về các vấn đề dựa vào đó hướng dẫn sử dụng sản phẩm cho người tiêu dùng có thể được đánh giá độc lập. Người viết hướng dẫn cũng có thể mong muốn sử dụng danh mục kiểm tra khi chuẩn bị dự thảo kế tiếp để cải thiện chúng.

**10.9** Loại danh mục kiểm tra đầu tiên và các hạng mục nội dung thông tin phụ thuộc vào loại sản phẩm, có thể cần được cung cấp cho (một số hoặc tất cả) người tiêu dùng bằng hướng dẫn. Sự phù hợp có thể được chỉ ra bằng cách đánh dấu từng hạng mục một nếu chúng đã được xét đầy đủ.

**10.10** Danh mục kiểm tra thứ hai tóm tắt tiêu chí trao đổi thông tin dựa vào đó để đánh giá hiệu quả của hướng dẫn trong việc trao đổi thông tin đến người tiêu dùng và ảnh hưởng đến hành vi của họ. Đối với hầu hết sản phẩm, 100 % hiệu quả của hướng dẫn có thể không đạt được và cũng không định lượng được; do đó, trong thực tế, việc đánh giá là sự phán đoán định tính.

**10.11** Danh mục kiểm tra này cũng có thể được sử dụng như là hướng dẫn đối với hạng mục mục tiêu nhỏ trong hướng dẫn mà theo kinh nghiệm là không hiệu quả, thay vì thiết lập danh mục tiêu chí đơn giản để chấm điểm cho toàn bộ tài liệu. Phê bình mang tính xây dựng cần phải rất cụ thể như

- phần nào của hướng dẫn cần được cải tiến,
- lý do tại sao phần đó không được coi là hiệu quả, và
- (tốt hơn là) nó có thể được sửa đổi như thế nào để trở nên hiệu quả.

**10.12** Cả hai loại danh mục kiểm tra đều không được giả định là toàn diện đối với mọi loại sản phẩm. Mỗi loại có thể cần được bổ sung và/hoặc sửa đổi phù hợp với các tiêu chuẩn sản phẩm có liên quan hoặc (trong trường hợp không có tiêu chuẩn như vậy) phù hợp với tiêu chuẩn liên quan đến các sản phẩm hoặc chức năng tương đương, hoặc theo bất cứ cách thức thích hợp nào khác.



**Phụ lục A**

(tham khảo)

**Danh mục kiểm tra cho việc đánh giá hướng dẫn sử dụng**

Phụ lục này cung cấp danh mục kiểm tra mẫu cho việc đánh giá hướng dẫn sử dụng.

Bảng A.1 đưa ra danh mục kiểm tra đối với nội dung thông tin. Có thể chỉ ra sự phù hợp bằng cách đánh dấu từng hạng mục một nếu chúng đã được xét đầy đủ.

**Bảng A.1 – Danh mục kiểm tra nội dung thông tin**

Hạng mục được kiểm tra		Điều liên quan của tiêu chuẩn này	Điều liên quan của tiêu chuẩn IEC 82079-1:2012	Sự phù hợp/ bình luận
<b>1. Nhận biết</b>				
1.1	Nhãn và loại ký hiệu	7.1.4	5.2	
1.2	Số mẫu, phiên bản, loại, nhóm con	7.1.5	4.8.1 và 5.2	
1.3	Ngày hết hạn	4.11	4.6	
1.4	Kiểm tra cập nhật (ví dụ: ngày công bố sổ tay bao trùm các sửa đổi sản phẩm)	4.2, 4.12 và 7.1.4	4.1.5 và 5.3	
1.5	Thông tin về nhà cung cấp/nhà cung ứng, nhà phân phối hoặc thông tin khác	7.1.4	5.2	
1.6	Chi tiết liên lạc của nhà cung cấp/ đại lý dịch vụ	7.1.4	5.8 và 5.9	
1.7	Tài liệu tham khảo về chứng nhận	5.6	4.8.1.1 và 5.6	
1.8	Các yêu cầu của tiêu chuẩn sản phẩm cụ thể	Điều 5 và 6.8	4.7.1 và 5.3	
1.9	Mô đun/phụ kiện thêm tùy chọn	7.1.6	4.8.1.5	
<b>2. Quy định kỹ thuật của sản phẩm và mối nguy hại tồn đọng</b>				
2.1	Chức năng và phạm vi áp dụng	4.5 và 7.1.2	4.8	
2.2	Sử dụng an toàn và chính xác; mối nguy hại tồn đọng chủ yếu, cảnh báo chung về sản phẩm hoặc sử dụng	4.5 đến 4.7, 5.9 và 7.1	4.3 và 5.4 đến 5.13	
2.3	Kích thước – khối lượng – dung lượng	4.5	5.3 và 5.8	
2.4	Thành phần hóa học	4.3 và 4.5	5.1.14	

Bảng A.1 (tiếp theo)

Hạng mục được kiểm tra		Điều liên quan của tiêu chuẩn này	Điều liên quan của tiêu chuẩn IEC 82079-1:2012	Sự phù hợp/ bình luận
2.5	Dữ liệu hoạt động	6.8	5.3	
2.6	Dữ liệu cung cấp về điện, gas, nước và vật liệu tiêu hao khác (ví dụ: chất tẩy rửa, chất bôi trơn)	4.5	5.3	
2.7	Tiêu thụ năng lượng và phương pháp đo được sử dụng	4.6	5.3	
2.8	Phát ra tiếng ồn, gas, nước thải, v.v..., với phương pháp đo được sử dụng	4.5 và 4.6	5.3 và 5.8	
2.9	Vòng đời sản phẩm dự kiến và tiêu hủy dự kiến	4.5 và 4.6	4.6 và 5.14	
2.10	Thông tin về bảo vệ cá nhân (ví dụ: quần áo)	6.8	4.5	
2.11	Thông tin về mối nguy hiểm đối với các nhóm dễ bị tổn thương cụ thể (ví dụ: khả năng dị ứng hoặc tác động của ánh sáng nhấp nháy)	4.7, 4.10 và 8.5	4.5, 5.1 và 4.8.2.2	
<b>3. Chuẩn bị sản phẩm để sử dụng</b>				
3.1	Biện pháp dự phòng an toàn trước khi lắp đặt	6.6 và 7.1.1	5.8	
3.2	Tháo dỡ bao gói	4.5		
3.3	Tiêu hủy an toàn bao gói	4.5 và 4.6		
3.4	Lắp đặt và lắp ráp (ví dụ: dụng cụ đặc biệt, không gian bảo dưỡng và sửa chữa)	4.5 và 4.6		
3.5	Bảo quản và bảo vệ trong khoảng thời gian sử dụng thông thường	4.5 và 4.1.1		
3.6	Đóng gói lại để ngăn ngừa hư hỏng trong khi vận chuyển	4.5		
3.7	Thông tin về các hoạt động chỉ do người có trình độ thực hiện. Phân tích thông tin này với hướng dẫn cho người sử dụng. Tính toàn diện của hướng dẫn đối với người có trình độ	4.8 và 4.10		
<b>4. Hướng dẫn vận hành</b>				

Bảng A.1 (tiếp theo)

Hạng mục được kiểm tra			Điều liên quan của tiêu chuẩn này	Điều liên quan của tiêu chuẩn IEC 82079-1:2012	Sự phù hợp/ bình luận
4.1	Khái quát:	cấu trúc từ hoạt động/chức năng cơ bản đến phức tạp	7.1.2	5.9	
		phân chia có ý nghĩa giữa sản phẩm cơ bản và các mô đun tùy chọn	7.1.6		
4.2	Chức năng cơ bản:	hoàn thành cho sử dụng đúng mục đích	4.5		
		hoàn thành cho sử dụng an toàn	4.3 và Điều 8		
		hoàn thành cho việc sử dụng sai có thể dự đoán một cách hợp lý	4.4		
		phù hợp với danh mục tối thiểu trong tiêu chuẩn sản phẩm liên quan	5.6, 5.9 và 5.10		
4.3	Chức năng thứ hai (giống với 4.1 ở trên)		7.4.3		
4.4	Mô đun và phụ kiện thêm tùy chọn		7.1.6	4.8.1.5	
4.5	Bảo vệ cá nhân		4.7	4.5	
4.6	Hướng dẫn tham khảo nhanh:	bảng thẻ nhớ, nhãn dán hoặc nhãn hiệu	6.5, 8.4 và 8.5	6.8 và 5.5.5	
		bảng viện dẫn sổ tay hướng dẫn, v.v....	4.2, 6.1 và Điều 9	5.9.4 đến 5.9.7	
4.7	Tiêu hủy phế phẩm		4.5, 4.6	5.11.2, 5.11.3 và 5.14.4	
<b>5. Thông tin cần thiết cho người vận hành</b>					
5.1	Giải thích về báo hiệu có thể nhìn thấy và có thể nghe thấy		7.11.3 và 8.6	4.8.2.4	
5.2	Phân biệt giữa đặc trưng của hoạt động thông thường và hoạt động sai lỗi/ nguy hiểm		8.2	5.9.4	

Bảng A.1 (tiếp theo)

Hạng mục được kiểm tra		Điều liên quan của tiêu chuẩn này	Điều liên quan của tiêu chuẩn IEC 82079-1:2012	Sự phù hợp/ bình luận	
5.3	Lời khuyên xử lý sự cố (ví dụ: ở dạng câu hỏi thường gặp và quy trình phát hiện sai lỗi) – dễ hiểu đối với người tiêu dùng và chú ý thích đáng đến an toàn	7.12	5.9.5 đến 5.9.7		
<b>6. Bảo dưỡng và làm sạch</b>					
6.1	Dự phòng an toàn (ví dụ: bảo vệ cá nhân, dụng cụ đặc biệt)	4.7	5.10		
6.2	Bảo dưỡng và làm sạch bởi người sử dụng	Điều 9			
6.3	Bảo dưỡng và làm sạch bởi người có trình độ	4.8 và 4.10			
6.4	Kiểm tra sự an toàn/sự suy giảm trong quá trình bảo dưỡng	7.12			
<b>7. Thông tin an toàn và sức khỏe quan trọng</b>					
7.1	Cảnh báo an toàn/thận trọng:	khái quát	Điều 8	5.5	
		vị trí chính xác (ví dụ: để cảnh báo, nhắc nhở, v.v...) trên sản phẩm và/hoặc trên bao gói và/hoặc trong tài liệu kèm theo	Điều 6 và 8.2	5.5 và 6.8	
		nếu liên quan, có thể thấy tại điểm bán hàng	6.8		
		sử dụng thuật ngữ chính xác	5.4 và 7.5.4	6.8	
		sử dụng cụm từ đơn giản/chuẩn hóa	Điều 9		
		độ bền của cảnh báo	Điều 9		
		phù hợp với các yêu cầu trong tiêu chuẩn sản phẩm liên quan	5.8	5.3 và 4.8.1	
7.2	Báo hiệu an toàn	7.1.3, 8.3 và 8.6	4.8.2.4 và 5.9.4		
7.3	Thông tin về rủi ro tồn dư	8.2	4.3 và 5.5.1		

Bảng A.1 (kết thúc)

Hạng mục được kiểm tra		Điều liên quan của tiêu chuẩn này	Điều liên quan của tiêu chuẩn IEC 82079-1:2012	Sự phù hợp/ bình luận
7.4	Tiêu hủy sản phẩm an toàn vào cuối vòng đời hữu ích của nó	4.6	5.14	
7.5	Tác động môi trường của việc sử dụng sản phẩm	4.5 và 4.6	5.8.2, 5.11.2 và 5.14.4	
<b>8. Tính nhất quán trong thiết kế thông tin và của toàn bộ “sản phẩm” được cung cấp</b>				
8.1	Khái quát	4.2	4.1.3	
8.2	Thiết kế sản phẩm và hướng dẫn được tích hợp; không bù đắp cho những thiếu hụt của thiết kế	4.1, 4.2 và 6.1	4.1.2 và 4.3	
8.3	Thuật ngữ thống nhất về chính sản phẩm trên bao gói trong tài liệu đi kèm, trên nguồn website và trên phương tiện truyền thông tiếp thị	6.2, 6.3 và 7.5.1	4.1.3, 4.8.2.3 và 6.1.4	
8.4	Cấu trúc của phần lời và hình ảnh	cấu trúc theo nguyên tắc trao đổi thông tin	7.4 và 7.5.2	5.15, 6.1.1 và 6.1.3
		sử dụng tiêu đề có ý nghĩa	7.11.4	5.8 đến 5.14
		loại bỏ tài liệu không cần thiết để tránh quá tải thông tin (ví dụ: xúc tiến bán hàng, lặp lại quá nhiều, quá nhiều tài liệu)	4.3	5.15, 6.1.6 và 6.1.10
8.5	Vị trí và trình bày hướng dẫn	Điều 6	4.7.2 đến 4.7.3	
8.6	Trang và/hoặc đoạn được đánh số, mục lục và/hoặc chỉ mục thích hợp với độ dài và tính phức tạp của phần lời. Sử dụng từ khóa.	7.11	5.15.2 đến 5.15.5	

Bảng A.2 cung cấp danh mục kiểm tra về hiệu quả của trao đổi thông tin. Danh mục kiểm tra này đưa ra tiêu chí dựa vào đó thực hiện việc đánh giá chủ quan từng hạng mục riêng trong hướng dẫn được đánh giá, ví dụ: mỗi cảnh báo trên sản phẩm, mỗi đoạn trong tờ rơi và mỗi đồ thị. Chỉ cần ghi lại các bình luận về những hạng mục hoặc các phần được coi là cần cải tiến. Các đánh giá cần được liệt kê đưa ra các lý do tại sao hạng mục không được xem là hiệu quả (và tốt nhất là làm thế nào có thể thay đổi để trở nên hiệu quả).

Bảng A.2 – Danh mục kiểm tra hiệu quả trao đổi thông tin

Vấn đề cần được đề cập		Điều liên quan của tiêu chuẩn này	Điều liên quan của tiêu chuẩn IEC 82079-1:2012
<b>1</b>	<b>Vị trí và phương tiện</b>		
	– Vị trí trên sản phẩm, trên bao gói hoặc trong phương tiện đi kèm đáp ứng nhu cầu về tính sẵn có và độ bền	Điều 6 và Điều 9	4.7.2 đến 4.7.5, 6.2.5 và 6.8.4
	– Chức năng báo động là phù hợp với nhu cầu của người sử dụng (khoảng cách nổi bật/tầm nhìn, v.v...)	8.4 đến 8.6	6.2.1 và 6.8
	– Đặt theo thứ tự hoặc trình tự liên quan đến hướng dẫn khác theo các nguyên tắc trao đổi thông tin	7.4	5.15, 6.1.3 và 6.3.2
	– Được nhóm theo tiêu đề thích hợp và được tìm trong chỉ mục	7.11	5.15.3 và 5.15.4
<b>2</b>	<b>Tính dễ đọc của phần lời</b>		
	– Kiểu chữ rõ ràng và cỡ chữ thích hợp (phụ thuộc vào khoảng cách đọc)	7.2	6.2
	– Tương phản với nền		
	– Độ bền về tính dễ đọc của phần lời trên sản phẩm (hoặc trên bao gói)		
<b>3</b>	<b>Từ ngữ và cấu trúc của phần lời</b>		
	– Phần lời/sử dụng các từ: <ul style="list-style-type: none"> <li>– từ và cụm từ không phức tạp hoặc quá phức tạp</li> <li>– cụm từ ngắn</li> <li>– một câu-một lệnh; không quá nhiều thông tin trong một câu</li> <li>– thể chủ động trực tiếp và câu lệnh quyết đoán</li> </ul>	7.5	6.1
	– Thuật ngữ được sử dụng cho các tính năng và hành động của người sử dụng: <ul style="list-style-type: none"> <li>– thuật ngữ quen thuộc với người tiêu dùng được sử dụng nếu có thể</li> <li>– tính năng và thuật ngữ kỹ thuật được giải thích</li> <li>– sử dụng thuật ngữ nhất quán</li> </ul>	7.5	

Bảng A.2 (tiếp theo)

Vấn đề cần được đề cập		Điều liên quan của tiêu chuẩn này	Điều liên quan của tiêu chuẩn IEC 82079-1:2012
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Nguyên tắc trao đổi thông tin:               <ul style="list-style-type: none"> <li>– khuyến khích phản ứng nhanh (ví dụ: hướng dẫn đơn giản và dễ dàng đối với trường hợp khẩn cấp)</li> <li>– đặt ra quá trình học hỏi đối với chức năng phức tạp</li> <li>– trả lời các câu hỏi “ở đâu?”, “ai?”, “cái gì?”, “khi nào?”, “như thế nào?” và “tại sao?”</li> </ul> </li> </ul>	7.4	
<b>4</b>	<b>Phiên bản nhiều ngôn ngữ</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Phân biệt/nhận biết rõ ràng các ngôn ngữ</li> <li>– Mỗi phiên bản ngôn ngữ do người tiêu dùng nói tiếng bản ngữ kiểm tra về tính toàn diện và không có sai lỗi về ngôn ngữ</li> </ul>	7.6	4.8.3
<b>5</b>	<b>Hình minh họa</b>		
	– Sự rõ ràng về các tính năng và hành động được minh họa ở khoảng cách nhìn dự kiến	7.7	6.3
	– Thiếu sự rõ ràng; tự giải thích mà không có phần lời (bất cứ khi nào có thể)		
	– Số hình vẽ đầy đủ cho mỗi sản phẩm để cung cấp thông tin rõ ràng và cụ thể		
	– Hình vẽ được hỗ trợ bằng chú thích rõ ràng và hữu ích		
	– Kết nối rõ ràng hoặc tham khảo chéo giữa phần lời và hình minh họa		
	– Có thể được xem liền kề với phần lời liên quan khi cần thiết		
<b>6</b>	<b>Sử dụng ký hiệu bằng hình vẽ</b>		
	– Kích cỡ đủ để có thể nhận biết tại khoảng cách xem dự kiến	7.8	6.4
	– Ký hiệu chuẩn hóa được sử dụng khi có thể (theo màu chuẩn)		
	– Nguyên tắc thiết kế chuẩn (ví dụ: hình dáng và màu sắc) được tuân thủ đối với bất cứ ký hiệu mới và ký hiệu chưa được đăng ký nào		
	– Mỗi ký hiệu được giải thích rõ ràng trong phần lời		
	– Độ bền của ký hiệu trên sản phẩm (hoặc trên bao gói)		

Bảng A.2 (kết thúc)

Vấn đề cần được đề cập		Điều liên quan của tiêu chuẩn này	Điều liên quan của tiêu chuẩn IEC 82079-1:2012
7	<b>Bảng, sơ đồ khái niệm và lưu đồ</b>	7.9 và 7.10	6.5
	– Được cung cấp và đặt ở nơi thích hợp		
	– Trình bày và thông tin rõ ràng		
	– Lập lại khi cần thiết		
8	<b>Sử dụng màu sắc</b>	7.3	6.2.2 và 6.9
	– Chức năng		
	– Rõ ràng và dễ phân biệt		
	– Nhất quán		
9	<b>Giải thích tín hiệu hình ảnh và âm thanh</b>	8.6	4.8.2.4 và 5.9.4
	– Sự rõ ràng của thông tin được cung cấp cho người sử dụng		
	– Trình bày phần lời bằng ánh sáng, âm thanh (hoặc dấu hiệu khác) có thể được đưa ra bằng sản phẩm tại mỗi giai đoạn được giải thích và đề cập tại mỗi điểm liên quan trong phần lời		
10	<b>Hướng dẫn được trình bày bằng âm thanh, hình ảnh hoặc phần lời động</b>	6.7	4.7.3, 4.7.6, 6.2.1 và 6.7
	– Cho biết việc bổ sung hoặc thay thế hướng dẫn phần lời		
	– Tuân theo cấu trúc và ngôn ngữ của phần lời trừ khi điều này không phù hợp với phương tiện truyền thông		
	– Cung cấp nhiều tùy chọn ngôn ngữ và phần lời/âm thanh		
11	<b>Độ bền</b>	Điều 9	4.7.4, 4.7.5, 6.2.5 và 6.8.4
	Những hạng mục của hướng dẫn cần giữ lại để tham khảo hoặc cho người sử dụng mới cần có ở dạng phương tiện truyền thông có thể chống mất mát hoặc suy giảm chất lượng trong vòng đời dự kiến (thông thường) của sản phẩm và sự ngăn ngừa việc tiêu hủy chúng		



**Phụ lục B**

(tham khảo)

**Danh mục kiểm tra dành cho nhóm soạn thảo tiêu chuẩn**

Danh mục kiểm tra có trong Bảng B.1 đến B.4 tạo thành chuỗi các bước quyết định gợi ý cho nhóm soạn thảo tiêu chuẩn thực hiện theo hướng dẫn trong Điều 5.

- a) quyết định xem loại yêu cầu chung nào đối với hướng dẫn là thích hợp cho loại sản phẩm và phạm vi tiêu chuẩn (Bảng B.1);
- b) quyết định nội dung tối thiểu, cách diễn đạt hoặc dạng thức của hướng dẫn hoặc cảnh báo cần được quy định trong tiêu chuẩn (Bảng B.2);
- c) quyết định việc có quy định nhà sản xuất cần tuân thủ tiêu chuẩn hoặc hướng dẫn trong quá trình chuẩn bị và trình bày hướng dẫn sử dụng hay không (Bảng B.3);
- d) quyết định cách thức cần đánh giá và chứng nhận sự phù hợp với các yêu cầu trong tiêu chuẩn đối với hướng dẫn sử dụng và cảnh báo (Bảng B.4).

Mỗi bước được kèm theo cách diễn đạt mẫu hoặc thay thế đối với các yêu cầu đưa vào tiêu chuẩn để bao trùm tất cả các vấn đề cần được đề cập trong hướng dẫn sản phẩm cụ thể, bao gồm tài liệu tham khảo cụ thể, cảnh báo được quy định, các yêu cầu trình bày tối thiểu và cách thức đánh giá sự phù hợp.

Bảng B.1 – Yêu cầu chung đối với hướng dẫn

Hướng dẫn về yêu cầu chung đối với hướng dẫn sử dụng	Cách diễn đạt mẫu/ví dụ cho các điều (chữ in nghiêng được lựa chọn hoặc sửa đổi cho thích hợp với sản phẩm)
Nhà cung cấp chịu trách nhiệm đưa ra đánh giá riêng lẻ đối với từng sản phẩm	<p>“Người mua/người sử dụng sản phẩm phải được cung cấp thông tin đầy đủ để cho phép họ <i>đánh giá/Thực hiện biện pháp phòng ngừa</i> đối với tất cả <i>rủi ro vốn có/tồn dư như bị thương/hư hỏng/mất mát</i> tiềm ẩn liên quan đến sản phẩm và việc sử dụng của nó ngoại trừ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– ...<i>khi rủi ro như vậy hoặc thông tin khác có thể được dự kiến là rõ ràng ngay (với người đọc có thể dự đoán trước),</i></li> <li>– ...<i>khi mối nguy hại tiềm ẩn được kiểm soát hiệu quả bằng việc niêm phong/che chắn/khóa hoặc các biện pháp thiết kế khác (bao gồm cả những biện pháp đặc biệt theo yêu cầu của tiêu chuẩn này)."</i></li> </ul>
Xác định danh mục tối thiểu các vấn đề mà người sử dụng được dự kiến sẽ cần hướng dẫn	<p>“Mỗi sản phẩm được cung cấp phải được <i>ghi nhãn/kèm theo</i> tất cả thông tin cần thiết cho phép an toàn trong:</p> <p><i>vận chuyển/tháo dỡ bao bì/lắp ráp/lắp đặt/kiểm tra/hoạt động bình thường/sử dụng trong điều kiện có thể dự đoán hợp lý/ kết hợp với các sản phẩm khác/bảo dưỡng/phát hiện lỗi/sửa chữa/tháo dỡ/tiêu hủy."</i></p> <p>“Tất cả các <i>sản phẩm</i> được cung cấp để bán phải kèm theo mọi thông tin cần thiết để cho phép <i>khách hàng /nhân viên bán hàng</i> tiềm năng được thông tin đầy đủ, trước khi đưa ra quyết định mua bán, về:</p> <p><i>con người/mục đích/điều kiện sử dụng sản phẩm dự kiến/thích hợp và bất kỳ điều kiện nào không an toàn/không thích hợp/không được khuyến nghị (bao gồm mọi hạn chế về việc bán sản phẩm theo luật pháp có thẩm quyền trong đó việc bán hàng có thể phải chịu)."</i></p>

Bảng B.2 – Nội dung tối thiểu, cách diễn đạt và dạng thức cụ thể của hướng dẫn và cảnh báo

Hướng dẫn về nội dung đưa vào tiêu chuẩn bất kỳ	Cách diễn đạt mẫu/ví dụ cho các điều (chữ in nghiêng được lựa chọn hoặc sửa đổi cho thích hợp với sản phẩm)
<p>Liệt kê hướng dẫn hoặc cảnh báo cụ thể phải kèm theo sản phẩm để nó tuân theo tiêu chuẩn.</p>	<p>“Những hạn chế dưới đây đối với sử dụng sản phẩm dự kiến phải nhìn thấy được tại điểm bán hàng...”</p> <p>“Câu cảnh báo chính xác: “...” phải được đánh dấu nổi bật ở mặt trước của sản phẩm.”</p> <p>“Hướng dẫn/cảnh báo phải bao gồm các từ nói đến tác động của mỗi điều dưới đây...”</p> <p>“Sổ tay người sử dụng phải bao gồm, khi thích hợp, nội dung của hướng dẫn ví dụ và cảnh báo được liệt kê trong phụ lục...của tiêu chuẩn này.”</p>
<p>Quy định các hướng dẫn và cảnh báo đó phải nhìn thấy được tại vị trí hoặc thời điểm cụ thể.</p>	<p>“Những cảnh báo dưới đây phải được bố trí càng gần với mối nguy hại liên quan càng tốt...”</p> <p><i>“Cảnh báo dưới đây phải được đặt ở vị trí người vận hành dễ nhìn thấy...”</i></p> <p>“Nếu bao gói có thể gây ra rủi ro thì cảnh báo và hướng dẫn thích hợp phải được ghi trên bao gói...”</p> <p><i>“Bộ điều khiển phải có chức năng, hướng dẫn và/hoặc phương pháp hoạt động được chỉ rõ ràng khi người sử dụng không dễ nhận thấy.”</i></p> <p>“Hướng dẫn phải có tiêu đề: <b>Quan trọng. Đọc cẩn thận trước khi sử dụng. Giữ lại để tham khảo trong tương lai.</b> Bạn có thể làm bị thương mình hoặc người khác nếu không làm theo hướng dẫn.”</p>
<p>Quy định hướng dẫn hoặc cảnh báo có thể (hoặc phải) được đưa ra theo cách khác với việc dùng từ)</p>	<p>“Cảnh báo phải được ghi trên sản phẩm bằng cách sử dụng các từ dưới đây hoặc biểu đồ bằng hình ảnh tương ứng được cho trong phụ lục.../được xác định trong ISO...”</p> <p>“Giải thích bất kỳ biểu đồ bằng hình ảnh nào được sử dụng trên sản phẩm phải được viết trong sổ tay hướng dẫn.”</p> <p>“Khi <i>thích hợp/cần thiết</i>, phải sử dụng bản vẽ để chỉ ra việc <i>lắp ráp/sử dụng</i> đúng sản phẩm.”</p>

Bảng B.3 – Quy định của tiêu chuẩn/hướng dẫn cần tuân thủ

Hướng dẫn về nội dung cần đưa vào tiêu chuẩn bất kỳ	Cách diễn đạt mẫu/ví dụ cho các điều (chữ in nghiêng được lựa chọn hoặc sửa đổi cho thích hợp với sản phẩm)
<p>Nếu không viện dẫn trong tiêu chuẩn một hướng dẫn bằng văn bản cụ thể, thì việc trình bày thông tin (nghĩa là: phương tiện truyền thông, dạng thức, từ ngữ và khả năng hiển thị của thông tin) sẽ do từng nhà cung cấp đơn lẻ (hoặc nhà thiết kế đồ hoạ của họ) quyết định, trong giới hạn của mọi yêu cầu cụ thể trong tiêu chuẩn (ví dụ: Điều 2 ví dụ nói trên).</p> <p>Nếu không thì quy định nhà cung cấp cần tuân theo hướng dẫn</p>	<p><u>Mẫu đối với yêu cầu quy định và tham khảo</u></p> <p>“Hướng dẫn, cảnh báo và nhãn an toàn phải được chuẩn bị, trình bày và <i>đánh giá</i> phù hợp với IEC 82079-1 (không ghi năm) và ISO 3864-2 (không ghi năm) và/hoặc tiêu chuẩn ngành cụ thể...”</p> <p><u>Mẫu đối với tài liệu tham khảo</u></p> <p>“Thông tin sản phẩm – bao gồm cảnh báo và ký hiệu hướng dẫn – cần được chuẩn bị, trình bày và <i>đánh giá</i> theo các nguyên tắc của TCVN 10426 (ISO/IEC Guide 14), [TCVN 10430 (ISO/IEC Guide 37)], TCVN 10428 (ISO/IEC Guide 74) [và nếu liên quan đến [TCVN 10427 (ISO/IEC Guide 41)], [TCVN 6313 (ISO/IEC Guide 50)], [TCVN 6844 (ISO/IEC Guide 51)] và (ISO/IEC Guide 71)] hoặc hướng dẫn được công bố có hiệu lực tương tự.”</p>
<p>Xác định xem có cần đánh giá việc trình bày hướng dẫn để tuân theo tiêu chuẩn này hay không.</p>	<p><u>Mẫu đối với yêu cầu quy định</u></p> <p>“Hướng dẫn và thông tin an toàn khác của sản phẩm phải được đánh giá bằng nghiên cứu tài liệu của chuyên gia hoặc bằng kiểm tra của nhóm người sử dụng theo hướng dẫn trong các phụ lục của IEC 82079-1.”</p> <p><u>Mẫu đối với yêu cầu không quy phạm</u></p> <p>“Hướng dẫn và thông tin an toàn khác của sản phẩm phải được đánh giá bằng nghiên cứu tài liệu của chuyên gia, kiểm tra của nhóm người sử dụng hoặc các biện pháp độc lập khác theo hướng dẫn trong các phụ lục của IEC 82079-1, TCVN 10430 (ISO/IEC Guide 37) hoặc tài liệu được công bố có hiệu lực tương tự.”</p>

Bảng B.4 – Đánh giá/chứng nhận sự phù hợp với các yêu cầu

Hướng dẫn về nội dung cần đưa vào tiêu chuẩn bất kỳ	Cách diễn đạt mẫu/ví dụ cho các điều (chữ in nghiêng được lựa chọn hoặc sửa đổi cho thích hợp với sản phẩm)
<p>Quy định nội dung biện pháp kiểm tra hoặc kiểm tra sự phù hợp nào cần được áp dụng đối với các yêu cầu liên quan đến nội dung hướng dẫn và cảnh báo cũng như các hướng dẫn và cảnh báo cụ thể được yêu cầu.</p>	<p>“Kiểm tra bằng cách xem nhãn và hướng dẫn đi kèm với sản phẩm giải quyết thỏa đáng từng vấn đề chung cần đề cập trong điều ...nêu trên.”</p> <p>CHÚ THÍCH 1: Xem ví dụ trong Bảng B.1.</p> <p>“Kiểm tra bằng cách xem nhãn và hướng dẫn đi kèm với sản phẩm đề cập từng yêu cầu cụ thể trong điều ...nêu trên.”</p> <p>CHÚ THÍCH 2: Xem ví dụ trong Bảng B.2.</p>
<p>Quy định tuyên bố xác nhận việc kiểm tra hướng dẫn nào cần đưa ra trong báo cáo và giấy chứng nhận của tổ chức thử nghiệm độc lập.</p>	<p>“Báo cáo thử phải nêu rõ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– tài liệu/phương tiện truyền thông hướng dẫn người sử dụng và bao gói bán lẻ có được giao nộp để kiểm tra hay không,</li> <li>– đây là dự thảo hay ở dạng thức dự định sẽ đưa ra thị trường,</li> <li>– phiên bản ngôn ngữ nào của hướng dẫn có sẵn/được sử dụng trong quá trình kiểm tra sản phẩm,</li> <li>– mẫu được cung cấp đã được tập hợp đầy đủ hoặc được tập hợp như là một phần của đánh giá hướng dẫn hay không.”</li> </ul> <p>“Giấy chứng nhận phải nêu rõ những hạn chế của việc kiểm tra hoặc sự phù hợp đối với từng điều trong tiêu chuẩn liên quan đến hướng dẫn, cảnh báo, nhãn hoặc thông tin sản phẩm khác. Đặc biệt, giấy chứng nhận phải có giấy báo trước trong trường hợp cơ quan phê chuẩn không thể đánh giá sự phù hợp của tập hợp hướng dẫn, một hoặc nhiều phiên bản ngôn ngữ, nhãn bao gói hoặc thông tin sẵn có tại điểm bán hàng.”</p>
<p>Quy định cách thức đánh giá độc lập việc trình bày hướng dẫn cần được đưa vào cơ chế chấp nhận sản phẩm khi đây là yêu cầu để tuân thủ tiêu chuẩn.</p>	<p><u>Mẫu đối với hệ thống chứng nhận độc lập bắt buộc</u></p> <p>“Báo cáo thử và giấy chứng nhận độc lập phải nêu rõ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– bằng chứng bằng văn bản nào được nhà cung ứng sản phẩm giao nộp để xem xét về hiệu quả của hướng dẫn (<i>và thông tin sản phẩm khác</i>) đã được đánh giá,</li> <li>– việc này có dựa trên nghiên cứu tài liệu của chuyên gia hay kiểm tra của nhóm người sử dụng hay không, và</li> <li>– tên của tổ chức hoặc cá nhân độc lập tiến hành đánh giá.”</li> </ul> <p><u>Mẫu đối với hệ thống tự chứng nhận/hệ thống tiêu chuẩn tự nguyện</u></p> <p>“Bất kỳ khiếu nại nào về sự phù hợp với tiêu chuẩn này phải phụ thuộc vào sự sẵn có bằng chứng về việc hướng dẫn và thông tin an toàn của sản phẩm khác đã được đánh giá bằng nghiên cứu tài liệu của chuyên gia hoặc kiểm tra của nhóm người sử dụng theo hướng dẫn trong phụ lục của IEC 82079-1, TCVN 10430 (ISO/IEC Guide 37) hoặc các tài liệu được công bố có hiệu lực tương tự.”</p>

**Thư mục tài liệu tham khảo**

- [1] ISO 3864-2, *Graphical symbols – Safety colours and safety signs – Part 2: Design principles for product safety labels* (Ký hiệu bằng hình vẽ – Màu sắc an toàn và biển báo an toàn – Phần 2: Nguyên tắc thiết kế đối với nhãn an toàn sản phẩm)
- [2] ISO 7000, *Graphical symbols for use on equipment – Registered symbols* (Ký hiệu bằng hình vẽ cho sử dụng trên thiết bị – Ký hiệu đã đăng ký)
- [3] TCVN 8092 (ISO 7010), Ký hiệu đồ họa – Màu sắc an toàn và biển báo an toàn – Biển báo an toàn sử dụng ở nơi làm việc và nơi công cộng
- [4] ISO 9186 (*all parts*) (tất cả các phần), *Graphical symbols – Test methods* (Ký hiệu bằng hình vẽ – Phương pháp thử)
- [5] ISO 11429, *Ergonomics – System of auditory and visual danger and information signals* (Công thái học – Hệ thống báo hiệu nguy hiểm bằng âm thanh và hình ảnh và tín hiệu thông tin)
- [6] ISO 11683, *Packaging – Tactile warnings of danger – Requirements* (Bao gói – Cảnh báo nguy hiểm xúc giác – Yêu cầu)
- [7] ISO 13943, *Fire safety – Vocabulary* (An toàn cháy nổ – Từ vựng)
- [8] TCVN 7870-1 (ISO 80000-1), Đại lượng và đơn vị – Phần 1: Quy định chung
- [9] ISO 81714-1, *Design of graphical symbols for use in the technical documentation of products – Part 1: Basic rules* (Thiết kế ký hiệu bằng hình vẽ để sử dụng trong tài liệu kỹ thuật của sản phẩm – Phần 1: Quy tắc cơ bản)
- [10] TCVN 10427 (ISO/IEC Guide 41), Bao gói – Khuyến nghị đối với việc đề cập đến nhu cầu người tiêu dùng
- [11] TCVN 6313 (ISO/IEC Guide 50), Các khía cạnh an toàn – Hướng dẫn về an toàn cho trẻ em
- [12] TCVN 6844 (ISO/IEC Guide 51), Các khía cạnh an toàn – Hướng dẫn việc đề cập khía cạnh an toàn trong tiêu chuẩn
- [13] ISO/IEC Guide 71, *Guidelines for standards developers to address the needs of older persons and persons with disabilities* (Hướng dẫn cho người xây dựng tiêu chuẩn đề cập nhu cầu của người cao tuổi và người khuyết tật)
- [14] TCVN 10428 (ISO/IEC Guide 74), Ký hiệu bằng hình vẽ – Hướng dẫn kỹ thuật cho việc xem xét nhu cầu của người tiêu dùng

- [15] TCVN 10429 (ISO/IEC Guide 76), Xây dựng tiêu chuẩn dịch vụ – Khuyến nghị đối với việc đề cập đến các vấn đề người tiêu dùng
- [16] IEC 61310-1, *Safety of machinery – Indication, marking and actuation – Part 1: Requirements for visual, acoustic and tactile signals* (An toàn máy – Chỉ thị, ghi nhãn và vận hành – Phần 1: Yêu cầu đối với báo hiệu hình ảnh, âm thanh và xúc giác)
- [17] IEC 80416-1, *Basic principles for graphical symbols for use on equipment – Part 1: Creation of graphical symbols for registration* (Nguyên tắc cơ bản đối với ký hiệu bằng hình vẽ để sử dụng trên thiết bị – Phần 1: Tạo ký hiệu bằng hình vẽ cho việc đăng ký)
- [18] IEC 80416-3, *Basic principles for graphical symbols for use on equipment – Part 3: Guidelines for the application of graphical symbols* (Nguyên tắc cơ bản đối với ký hiệu bằng hình vẽ để sử dụng trên thiết bị – Phần 3: Hướng dẫn cho việc áp dụng ký hiệu bằng hình vẽ)
- [19] IEC 82079-1:2012, *Preparation of instructions for use – Structuring, content and presentation – Part 1: General principles and detailed requirements* (Soạn thảo hướng dẫn sử dụng – Cấu trúc, nội dung và trình bày – Phần 1: Nguyên tắc chung và yêu cầu chi tiết)
- [20] CEN/CENELEC Guide 6, *Guidelines for standards developers to address the needs of older persons and persons with disabilities* (Hướng dẫn cho người xây dựng tiêu chuẩn đề cập đến nhu cầu của người cao tuổi và người khuyết tật)
- [21] CEN/CENELEC Guide 11, *Products information relevant to consumers – Guidelines for standard developers* (Thông tin sản phẩm liên quan đến người tiêu dùng – Hướng dẫn cho người xây dựng tiêu chuẩn)
- [22] CPSC *Manufacturer's Guide to Developing consumer product instructions* – Consumer product safety commission, Washington DC, USA (Hướng dẫn của nhà sản xuất để xây dựng hướng dẫn về sản phẩm cho người tiêu dùng - Ủy ban an toàn sản phẩm người tiêu dùng)
- [23] *HFES Human factors perspectives on warnings – Selections from HFES meetings – Volume 1 (1980-1993); Volume 2 (1994-2000)* – Human factors and Ergonomics society, Santa Monica, CA, USA (Quan điểm yếu tố con người về những cảnh báo – Lựa chọn từ cuộc họp HFES)
- [24] HSE, *Reducing error and influencing behaviour – Health & Safety executive guidance HSG48*, HSE Books, Sudbury, UK, 1999 (Giảm sai lỗi và ảnh hưởng đến hành vi – Hướng dẫn thực hành sức khỏe và an toàn)
- [25] IGD. *Packaging legibility – Recommendations for improvements*. Institute of Grocery Distribution, Watford, UK, 1994 (Tính dễ đọc của bao gói – Khuyến nghị cho việc cải tiến)
- [26] DYI. *Writing safety instructions for consumer products – Report 98/768*. Dept of trade & industry, London, UK, 1998 (Hướng dẫn an toàn bằng văn bản đối với sản phẩm cho người tiêu dùng)

## TCVN 10430:2014

- [27] VENEMA A. et al. *Effectiveness of labeling of household chemicals* – Report 198. Consumer safety Institute, Amsterdam, Netherlands, 1997 (Hiệu quả của việc ghi nhãn hóa chất gia dụng)
- [28] WOGALTER M.S. et al. *Warnings and Risk Communication*. Taylor & Francis, London, UK, 1999 (Cảnh báo và trao đổi thông tin về rủi ro)
- [29] Plain English Campaign, <http://www.plainenglish.co.uk>
-