

**TCVN**

**TIÊU CHUẨN VIỆT NAM**

**TCVN ISO 8402 : 1999**

Soát xét lần 1

**QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG VÀ ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG –  
THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA**

*Quality management and quality assurance standards –  
Vocabulary*

**HÀ NỘI – 1999**

## **Lời nói đầu**

TCVN ISO 8402 : 1999 thay thế TCVN 5814 : 1998.

TCVN ISO 8402 : 1999 hoàn toàn tương đương với ISO 8402 : 1994.

TCVN ISO 8402 : 1999 do Ban Kỹ thuật TCVN/TC176 "Quản lý chất lượng và đảm bảo chất lượng" biên soạn, Tổng cục Tiêu chuẩn - Đo lường - Chất lượng đề nghị, Bộ Khoa học - Công nghệ và Môi trường ban hành.

## **Quản lý chất lượng và đảm bảo chất lượng – Thuật ngữ và định nghĩa**

*Quality management and quality assurance –*

*Vocabulary*

### **0.1 Phạm vi áp dụng**

Tiêu chuẩn này qui định các thuật ngữ cơ bản liên quan đến chất lượng. Các thuật ngữ này được áp dụng trong mọi lĩnh vực để biên soạn và áp dụng các tiêu chuẩn có liên quan đến chất lượng và để cho việc hiểu biết lẫn nhau trong trao đổi thông tin trong nước và quốc tế.

### **0.2 Thuật ngữ định nghĩa**

Trong các định nghĩa dưới đây, các thuật ngữ có kèm theo số điều và được in đậm. Trong phạm vi mỗi định nghĩa, có thể tham khảo định nghĩa liên quan qua số điều tương ứng.

Các thuật ngữ, các định nghĩa được đánh số và được phân theo các phần chính sau:

- Thuật ngữ chung.
- Thuật ngữ liên quan đến chất lượng.
- Thuật ngữ liên quan đến hệ thống chất lượng.
- Thuật ngữ liên quan đến công cụ và kĩ thuật.

| 1 THUẬT NGỮ CHUNG  |  |
|--|--|
| THUẬT NGỮ  | ĐỊNH NGHĨA VÀ GIẢI THÍCH   |
| <p><b>1.1 Thực thể</b></p> <p>A*. Entity; item</p> <p>P**. Entité</p>        | <p>Đối tượng có thể được mô tả và xem xét một cách riêng biệt.</p> <p>Chú thích – <b>Thực thể</b> có thể ví dụ là:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- một hoạt động hoặc <b>quá trình</b> (1.2);</li> <li>- một <b>sản phẩm</b> (1.4);</li> <li>- một <b>tổ chức</b> (1.7), một hệ thống hay cá nhân, hoặc</li> <li>- kết hợp các đối tượng trên.</li> </ul>   |
| <p><b>1.2 Quá trình</b></p> <p>A. Process</p> <p>P. Processus, procédé</p>   | <p>Tập hợp các nguồn lực và hoạt động có liên quan với nhau để biến đổi đầu vào thành đầu ra.</p> <p>Chú thích – Nguồn lực có thể bao gồm nhân lực, tài chính, trang thiết bị, phương tiện, kỹ thuật và phương pháp.</p>   |
| <p><b>1.3 Thủ tục/ qui trình</b></p> <p>A. Procedure</p> <p>B. Procédure</p> | <p>Cách thức đã định để thực hiện một hoạt động</p> <p>Chú thích:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Trong nhiều trường hợp, <b>thủ tục</b> thường được trình bày dưới dạng văn bản [ví dụ <b>các thủ tục của hệ thống chất lượng</b> (3.6)].</li> <li>2) Khi một <b>thủ tục</b> được trình bày dưới dạng văn bản, nên dùng thuật ngữ "<b>thủ tục dạng văn bản</b>"</li> <li>3) <b>Thủ tục</b> dạng văn bản thường bao gồm những mục đích và phạm vi của hoạt động; điều gì cần phải làm, ai làm; làm khi nào, ở đâu và làm như thế nào; nguyên vật liệu, thiết bị, tài liệu gì được sử dụng, hoạt động được kiểm soát và ghi lại / lập hồ sơ như thế nào.</li> </ol> |
| <p><b>1.4 Sản phẩm</b></p> <p>A. Product</p> <p>P. Produit</p>               | <p>Kết quả của các hoạt động hoặc các <b>quá trình</b> (1:2)</p> <p>Chú thích:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <b>Sản phẩm</b> có thể bao gồm <b>dịch vụ</b> (1.5), phần cứng, vật liệu đã chế biến, phần mềm hoặc kết hợp các đối tượng trên.</li> <li>2) <b>Sản phẩm</b> có thể là hữu hình (ví dụ các bộ phận lắp ghép hoặc vật liệu đã chế biến), hoặc vô hình (ví dụ kiến thức hoặc nhận thức) hoặc tổ hợp của chúng.</li> <li>3) <b>Sản phẩm</b> có thể được làm ra có chủ định [ví dụ để dành cho <b>khách hàng</b> (1.9)], hoặc không được chủ định (ví dụ chất ô nhiễm hoặc tác động không mong muốn).</li> </ol>   |

\* A - Tiếng Anh;

\*\* P - Tiếng Pháp.

| THUẬT NGỮ   | ĐỊNH NGHĨA VÀ GIẢI THÍCH  |
|---|---|
| <p><b>1.5 Dịch vụ</b></p> <p>A. Service</p> <p>P. Service</p>                                 | <p>Kết quả tạo ra do các hoạt động khi giao tiếp giữa <b>người cung ứng</b> (1.10) với <b>khách hàng</b> (1.9), và do các hoạt động nội bộ của <b>người cung ứng</b> để đáp ứng nhu cầu của <b>khách hàng</b>.</p> <p>Chú thích:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <b>Người cung ứng</b> hoặc <b>khách hàng</b> có thể giao tiếp với nhau thông qua người hay phương tiện.</li> <li>2) Các hoạt động của <b>khách hàng</b> khi giao tiếp với <b>người cung ứng</b> có thể là cốt yếu đối với việc <b>cung cấp dịch vụ</b> (1.6).</li> <li>3) Việc cung cấp hoặc sử dụng <b>sản phẩm</b> (1.4) hữu hình có thể là một phần của <b>cung cấp dịch vụ</b> (1.6).</li> <li>4) Một <b>dịch vụ</b> có thể được gắn liền với việc sản xuất và cung cấp <b>sản phẩm</b> hữu hình.</li> </ol> |
| <p><b>1.6 Cung cấp dịch vụ</b></p> <p>A. Service delivery</p> <p>P. Prestation de service</p> | <p>Hoạt động cần thiết của <b>người cung ứng</b> (1.10) để thực hiện <b>dịch vụ</b> (1.5).</p>  |
| <p><b>1.7 Tổ chức</b></p> <p>A. Organization</p> <p>P. Organisme</p>                          | <p>Công ty, tập đoàn, hãng, xí nghiệp, cơ quan, hoặc một bộ phận của chúng, có liên kết hoặc không, công hoặc tư có những chức năng và bộ máy quản trị riêng.</p> <p>Chú thích – Định nghĩa nêu trên áp dụng cho các tiêu chuẩn chất lượng. Thuật ngữ "tổ chức" được định nghĩa khác trong TCVN 6450 : 1998 (ISO/IEC Guide 2 : 1996).</p>   |
| <p><b>1.8 Cơ cấu tổ chức</b></p> <p>A. Organizational structure</p> <p>P. Organisation</p>    | <p>Trách nhiệm, quyền hạn và mối quan hệ được sắp xếp theo một mô hình, thông qua đó một <b>tổ chức</b> (1.7) thực hiện chức năng của mình.</p>   |
| <p><b>1.9 Khách hàng</b></p> <p>A. Customer</p> <p>P. Client</p>                              | <p>Người tiếp nhận <b>sản phẩm</b> (1.4) do <b>người cung ứng</b> (1.10) cung cấp.</p> <p>Chú thích:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Trong tình huống hợp đồng "<b>khách hàng</b>" (1.9) có thể gọi là "<b>người mua</b>" (1.11).</li> <li>2) "<b>Khách hàng</b>" có thể là người tiêu dùng, người sử dụng, người hưởng lợi ích hoặc <b>người mua</b>.</li> <li>3) "<b>Khách hàng</b>" có thể là nội bộ của tổ chức hoặc ở bên ngoài.</li> </ol>  |

| THUẬT NGỮ   | ĐỊNH NGHĨA VÀ GIẢI THÍCH   |
|---|--|
| <p><b>1.10 Người (bên) cung ứng</b></p> <p>A. Supplier</p> <p>P. Fournisseur</p>                                  | <p><b>Tổ chức (1.7) cung cấp sản phẩm (1.4) cho khách hàng (1.9).</b></p> <p>Chú thích:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Trong tình huống hợp đồng "<b>người cung ứng</b>" có thể ví dụ gọi là "<b>người thầu</b>" (1.2)</li> <li>2) "<b>Người cung ứng</b>" có thể ví dụ là người sản xuất, phân phối, nhập khẩu, lắp ráp, hoặc là một tổ chức dịch vụ</li> <li>3) "<b>Người cung ứng</b>" có thể là nội bộ của tổ chức hoặc ở bên ngoài.</li> </ol> |
| <p><b>1.11 Người mua</b></p> <p>A. Purchaser</p> <p>P. Acheteur</p>   | <p><b>Khách hàng (1.9) trong tình huống hợp đồng.</b></p> <p>Chú thích – <b>Người mua</b> đôi khi được gọi là <b>bên kinh doanh thứ hai</b>.</p>   |
| <p><b>1.12 Người thầu</b></p> <p>A. Contractor</p> <p>P. Titulaire du contrat</p>                                 | <p><b>Người cung ứng (1.10) trong tình huống hợp đồng.</b></p> <p>Chú thích – <b>Người thầu</b> đôi khi được gọi là <b>bên kinh doanh thứ nhất</b>.</p>  |
| <p><b>1.13 Người thầu phụ/<br/>Người cung ứng phụ</b></p> <p>A. Sub-contractor</p> <p>P. Sous -du contractant</p> | <p><b>Tổ chức (1.7) cung cấp sản phẩm (1.4) cho người cung ứng (1.10).</b></p> <p>Chú thích:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Trong tiếng Anh thuật ngữ "Sub-contractor" còn được gọi là "Sub-supplier".</li> <li>2) Trong tiếng Pháp thuật ngữ "Sous -du contractant" còn được gọi là "Sous-traitant" hoặc "Sous -commandier".</li> </ol>  |

**2 THUẬT NGỮ LIÊN QUAN ĐẾN CHẤT LƯỢNG**

| THUẬT NGỮ  | ĐỊNH NGHĨA VÀ GIẢI THÍCH   |
|--|--|
| <p><b>2.1 Chất lượng</b></p> <p>A. Quality</p> <p>P. Qualité</p> | <p>Toàn bộ các đặc tính của một <b>thực thể (1.1)</b> tạo cho <b>thực thể</b> đó khả năng thỏa mãn những nhu cầu đã nêu ra và đã dự định.</p> <p>Chú thích:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Trong điều kiện hợp đồng hoặc trong các điều kiện qui định pháp lý, ví dụ như lĩnh vực <b>an toàn hạt nhân (2.8)</b> thì các nhu cầu đã được qui định, trong các tình huống khác các nhu cầu dự định cần được tìm ra và xác định.</li> </ol> |

| THUẬT NGỮ  | ĐỊNH NGHĨA VÀ GIẢI THÍCH   |
|--|--|
| <p><b>2.2 Cấp; hạng</b></p> <p>A. Grade</p> <p>P. Classe</p> | <p>2) Trong nhiều trường hợp, nhu cầu có thể thay đổi theo thời gian; vì vậy phải định kì xem xét lại các <b>yêu cầu chất lượng</b> (2.3).</p> <p>3) Các nhu cầu thường được thể hiện thông qua các đặc tính với những chuẩn mực xác định (xem <b>yêu cầu chất lượng</b>). Nhu cầu có thể bao gồm, ví dụ như các khía cạnh về tính năng sử dụng, tính dễ sử dụng, <b>tính tin cậy</b> (2.5) (tính sẵn sàng, độ tin cậy, tính thuận tiện sửa chữa), <b>an toàn</b>, môi trường [xem <b>yêu cầu xã hội</b> (2.4)], kinh tế và thẩm mỹ.</p> <p>4) Không dùng riêng thuật ngữ "<b>Chất lượng</b>" để biểu thị mức độ hoàn hảo theo nghĩa so sánh, cũng như không dùng theo nghĩa định lượng trong đánh giá kĩ thuật. Để biểu thị các nghĩa này phải dùng thêm tính từ chỉ tính chất, ví dụ có thể dùng các thuật ngữ sau đây:</p> <p>a) "<b>chất lượng tương đối</b>" khi các <b>thực thể</b> được sắp xếp một cách tương đối theo "mức độ hoàn hảo" hoặc theo nghĩa "so sánh" [không lẫn với "<b>cấp</b>" (2.2)];</p> <p>b) "<b>mức chất lượng</b>" (trong các TCVN trước đây gọi là mức khuyết tật) theo nghĩa định lượng (như được dùng trong lấy mẫu nghiệm thu) và "<b>thang chất lượng</b>" khi tiến hành đánh giá kĩ thuật chính xác.</p> <p>5) Việc đạt được <b>chất lượng</b> thỏa mãn có liên quan tới tất cả các giai đoạn của một chu trình <b>chất lượng</b> (4.1). Để nhấn mạnh, đôi khi phải xác định riêng rẽ sự đóng góp của các giai đoạn khác nhau vào <b>chất lượng</b>. Ví dụ <b>chất lượng</b> do xác định được nhu cầu, <b>chất lượng</b> do thiết kế <b>sản phẩm</b> (1.4), <b>chất lượng</b> do phù hợp với qui định, <b>chất lượng</b> do bảo dưỡng <b>sản phẩm</b> trong suốt chu trình sống.</p> <p>6) Trong một số tài liệu, <b>chất lượng</b> được coi là "<b>sự phù hợp</b> với sử dụng", "<b>sự phù hợp</b> với mục đích" hay "<b>sự thỏa mãn khách hàng</b> (1.9)" hoặc "<b>sự phù hợp</b> với yêu cầu". Những điều này chỉ biểu hiện một số mặt nhất định của <b>chất lượng</b> đã xác định ở trên.</p> <p>Phẩm cấp hoặc thứ hạng định cho những <b>thực thể</b> (1.1) có cùng chức năng sử dụng nhưng khác nhau về <b>yêu cầu chất lượng</b> (2.3).</p> |

| THUẬT NGỮ   | ĐỊNH NGHĨA VÀ GIẢI THÍCH   |
|---|--|
| <p><b>2.3 Yêu cầu chất lượng</b></p> <p>A. Requirements for quality</p> <p>P. Exigences pour la qualité</p> | <p>Chú thích:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <b>Cấp</b> phản ánh sự khác biệt về <b>yêu cầu chất lượng</b> đã định trước hoặc đã được thừa nhận. Cần chú ý đến mối quan hệ giữa chức năng sử dụng và chi phí.</li> <li>2) Một <b>thực thể</b> cấp cao (ví dụ một khách sạn sang trọng) cũng có thể có <b>chất lượng</b> (2.1) không thỏa mãn và ngược lại.</li> <li>3) Khi <b>cấp</b> được biểu thị bằng số thì thông thường cấp cao nhất tương ứng với số 1 và cấp thấp hơn là 2; 3; 4;... Khi <b>cấp</b> được biểu thị bằng số dấu hiệu, ví dụ số các dấu sao, thì cấp thấp nhất thường có số dấu hiệu hay số sao ít nhất.</li> </ol> <p>Sự diễn tả các nhu cầu hoặc chuyển chúng thành một tập hợp các yêu cầu định lượng hay định tính đối với các đặc tính của <b>thực thể</b> (1.1) để có thể thực hiện và đánh giá được <b>thực thể</b> đó.</p> <p>Chú thích:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Điều cốt yếu là các <b>yêu cầu chất lượng</b> phải phản ánh đầy đủ nhu cầu đã công bố hoặc còn tiềm ẩn của <b>khách hàng</b> (1.9).</li> <li>2) Thuật ngữ "yêu cầu" bao trùm các yêu cầu của thị trường, của hợp đồng cũng như các yêu cầu nội bộ của của một <b>tổ chức</b> (1.7). Các yêu cầu này có thể được xây dựng, chi tiết hóa và bổ sung kịp thời ở các giai đoạn kế hoạch khác nhau.</li> <li>3) Các yêu cầu được công bố định lượng đối với các đặc tính, bao gồm, ví dụ, các giá trị danh định, giá trị tương đối, sai lệch giới hạn và dung sai.</li> <li>4) Các <b>yêu cầu chất lượng</b> phải biểu thị theo thuật ngữ chuyên môn và lập thành văn bản.</li> </ol> |
| <p><b>2.4 Yêu cầu xã hội</b></p> <p>A. Requirement of society</p> <p>P. Exigences de société</p>            | <p>Những điều bắt buộc quy định trong luật, điều lệ, quy tắc, quy phạm, quy chế và những quy định khác.</p> <p>Chú thích:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) "Những quy định khác" bao gồm bảo vệ môi trường, sức khỏe, tính <b>an toàn</b> (2.8) an ninh, bảo tồn các nguồn năng lượng và tài nguyên.</li> <li>2) Cần phải xét đến mọi <b>yêu cầu xã hội</b> khi xác định <b>yêu cầu chất lượng</b> (2.3)</li> <li>3) Những <b>yêu cầu xã hội</b> bao gồm yêu cầu về pháp lý và chế định. Những yêu cầu này có thể khác nhau tùy theo từng thể chế.</li> </ol>   |



| THUẬT NGỮ   | ĐỊNH NGHĨA VÀ GIẢI THÍCH   |
|---|--|
| <p><b>2.5 Tính tin cậy</b></p> <p>A. Dependability</p> <p>P. Sureté de fonctionnement</p> | <p>Thuật ngữ tổng hợp dùng để mô tả tính sẵn sàng sử dụng và các yếu tố ảnh hưởng đến nó: độ tin cậy, tính thuận tiện sửa chữa và tính dễ bảo trì.</p> <p>Chú thích:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <b>Tính tin cậy</b> là một khái niệm chung không có mô tả định lượng.</li> <li>2) <b>Tính tin cậy</b> là một trong những khía cạnh của <b>chất lượng</b> (2.1) liên quan đến thời gian.</li> <li>3) Định nghĩa "<b>Tính tin cậy</b>" và chú thích 1 ở trên được lấy từ IEC 50(191). IEC 50(191) còn bao gồm các thuật ngữ và định nghĩa liên quan.</li> </ol> |
| <p><b>2.6 Tính tương thích</b></p> <p>A. Compatability</p> <p>P. Compatabilité</p>        | <p>Khả năng của các <b>thực thể</b> (1.1) được dùng cùng với nhau trong những điều kiện cụ thể để đáp ứng các yêu cầu tương ứng.</p> <p>Chú thích - Định nghĩa nêu trên áp dụng cho các tiêu chuẩn chất lượng. Thuật ngữ "<b>tính tương thích</b>" được định nghĩa cách khác trong TCVN 6450 : 1998 (ISO/IEC Guide 2:1996).</p>  |
| <p><b>2.7 Tính đổi lẫn</b></p> <p>A. Interchangeability</p> <p>P. Interchangeabilité</p>  | <p>Khả năng của một <b>thực thể</b> (1.1) được sử dụng ở vị trí của một <b>thực thể</b> khác để <b>thoả mãn cùng một yêu cầu</b> mà không cần phải sửa đổi.</p> <p>Chú thích:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tùy theo trường hợp cụ thể cần thêm tính ngữ "<b>đổi lẫn chức năng</b>" hoặc "<b>đổi lẫn kích thước</b>".</li> <li>2) Định nghĩa trên áp dụng cho các tiêu chuẩn chất lượng. Thuật ngữ "<b>Tính đổi lẫn</b>" được định nghĩa cách khác trong TCVN 6450 : 1998 (ISO/IEC Guide 2:1996).</li> </ol>   |
| <p><b>2.8 Tính an toàn</b></p> <p>A. Safety</p> <p>P. Sécurité</p>                        | <p>Tình trạng trong đó sự rủi ro gây nguy hại (đối với con người) hoặc thiệt hại được giới hạn ở mức có thể chấp nhận được.</p> <p>Chú thích</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <b>Tính an toàn</b> là một trong những khía cạnh của <b>chất lượng</b> (2.1).</li> <li>2) Định nghĩa trên áp dụng cho các tiêu chuẩn chất lượng. Thuật ngữ "<b>Tính an toàn</b>" được định nghĩa cách khác trong TCVN 6450 : 1998 (ISO/IEC Guide 2:1996).</li> </ol>  |

| THUẬT NGỮ   | ĐỊNH NGHĨA VÀ GIẢI THÍCH  |
|---|---|
| <p><b>2.9 Sự phù hợp</b></p> <p>A. Conformity</p> <p>P. Conformité</p>  | <p>Sự đáp ứng đầy đủ các yêu cầu quy định.</p> <p>Chú thích – Định nghĩa nêu trên áp dụng cho các tiêu chuẩn chất lượng. Thuật ngữ "<b>Sự phù hợp</b>" được định nghĩa cách khác trong TCVN 6450 : 1998 (ISO/IEC Guide 2:1996).</p>   |
| <p><b>2.10 Sự không phù hợp</b></p> <p>A. Nonconformity</p> <p>P. Non-conformité</p>                                | <p>Sự không đáp ứng một yêu cầu quy định .</p> <p>Chú thích – Định nghĩa này bao gồm cả sự sai lệch hay thiếu một hay nhiều đặc tính <b>chất lượng</b> (2.1) [bao gồm cả đặc trưng, <b>tính tin cậy</b> (2.5) hay các yếu tố của <b>hệ thống chất lượng</b> (3.6)].</p>   |
| <p><b>2.11 Khuyết tật/ Sai lỗi</b></p> <p>A. Defect</p> <p>P. Defaut</p>  | <p>Sự không đáp ứng một yêu cầu sử dụng hay mong muốn hợp lý đã định bao gồm cả vấn đề <b>an toàn</b> (2.8).</p> <p>Chú thích – Sự mong đợi phải có tính hợp lý trong điều kiện hiện tại.</p>   |
| <p><b>2.12 Trách nhiệm về sản phẩm</b></p> <p>A. Product liability</p> <p>P. Responsabilité du fait du produit</p>  | <p>Thuật ngữ chung dùng để mô tả nghĩa vụ của người sản xuất hoặc của những người khác trong việc bồi thường những thiệt hại về người và của hoặc những thiệt hại khác do <b>sản phẩm</b> (1.4) gây nên.</p> <p>Chú thích – Sự liên can về pháp lý và tài chính trong <b>trách nhiệm về sản phẩm</b> có thể khác nhau ở những thể chế khác nhau.</p>                                      |
| <p><b>2.13 Quá trình đánh giá trình độ</b></p> <p>A. Qualification process</p> <p>P. Procésure de qualification</p> | <p>Quá trình chứng minh một <b>thực thể</b> (1.1) có khả năng đáp ứng được các yêu cầu quy định hay không.</p> <p>Chú thích – Thuật ngữ "<b>đánh giá trình độ</b>" đôi khi được dùng để chỉ chính <b>quá trình</b> này.</p>   |
| <p><b>2.14 Có trình độ</b></p> <p>A. Qualified</p> <p>P. Qualifié</p>   | <p>Trạng thái của <b>thực thể</b> (1.1) khi đã chứng minh được khả năng đáp ứng các yêu cầu quy định</p>  |
| <p><b>2.15 Kiểm tra</b></p> <p>A. Inspection</p> <p>P. Contrôle</p>   | <p>Hoạt động như đo, xem xét, thử nghiệm hoặc định cỡ một hay nhiều đặc tính của <b>thực thể</b> (1.1) và so sánh kết quả với yêu cầu quy định nhằm xác định <b>sự phù hợp</b> (2.9) của mỗi đặc tính.</p> <p>Chú thích – Định nghĩa trên áp dụng cho các tiêu chuẩn chất lượng. Thuật ngữ "<b>Kiểm tra</b>" được định nghĩa cách khác trong TCVN 6450 : 1998 (ISO/IEC Guide 2:1996).</p> |

| THUẬT NGỮ   | ĐỊNH NGHĨA VÀ GIẢI THÍCH  |
|---|---|
| <p><b>2.16 Tự kiểm tra</b></p> <p>A. Self-inspection</p> <p>P. Auto-contrôle</p>                | <p>Việc <b>kiểm tra</b> (2.15) công việc do chính người làm việc đó tiến hành theo những quy tắc quy định .</p> <p>Chú thích – Các kết quả tự kiểm tra có thể dùng để kiểm soát <b>quá trình</b> (1.2).</p>   |
| <p><b>2.17 Kiểm định</b></p> <p>A. Verification</p> <p>P. Vérification</p>                      | <p>Sự khẳng định bằng cách xem xét và cung cấp <b>bằng chứng khách quan</b> (2.19) rằng các yêu cầu quy định được đáp ứng.</p> <p>Chú thích:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Trong thiết kế và triển khai, việc kiểm định liên quan đến quá trình xem xét kết quả của một hoạt động để xác định <b>sự phù hợp</b> (2.9) với yêu cầu quy định cho hoạt động đó.</li> <li>2) Thuật ngữ "<b>Kiểm định</b>" dùng để định rõ trạng thái tương xứng.</li> </ol>   |
| <p><b>2.18 Xác nhận giá trị sử dụng</b></p> <p>A. Validation</p> <p>P. Validation</p>           | <p>Sự khẳng định bằng cách xem xét và cung cấp bằng chứng khách quan (2.19) rằng các yêu cầu riêng biệt cho việc sử dụng dự định cụ thể được đáp ứng.</p> <p>Chú thích:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Trong thiết kế và triển khai, việc <b>xác nhận giá trị sử dụng</b> liên quan đến <b>quá trình</b> xem xét một <b>sản phẩm</b> để xác định <b>sự phù hợp</b> (2.9) với nhu cầu của người sử dụng.</li> <li>2) Thông thường việc <b>xác nhận giá trị sử dụng</b> thực hiện đối với thành phẩm trong các điều kiện hoạt động xác định. Việc này có thể cần thiết trong các giai đoạn trước đó.</li> <li>3) Thuật ngữ "<b>Đã xác nhận giá trị sử dụng</b>" dùng để định rõ trạng thái tương xứng.</li> <li>4) Có thể thực hiện việc <b>xác nhận giá trị sử dụng</b> nhiều lần nếu có nhiều mục đích sử dụng khác nhau.</li> </ol> |
| <p><b>2.19 Bằng chứng khách quan</b></p> <p>A. Objective evidence</p> <p>P. Preuve tangible</p> | <p>Thông tin có thể được chứng minh là thực, dựa trên cơ sở quan sát, đo đạc, thử nghiệm hoặc các phương thức khác.</p>   |

**3 THUẬT NGỮ LIÊN QUAN ĐẾN HỆ THỐNG CHẤT LƯỢNG**

| THUẬT NGỮ   | ĐỊNH NGHĨA VÀ GIẢI THÍCH  |
|---|---|
| <b>3.1 Chính sách chất lượng</b><br>A. Quality policy<br>P. Politique qualité               | <p>Ý đồ và định hướng chung về <b>chất lượng</b> (2.1) của một <b>tổ chức</b> (1.7) do lãnh đạo cao nhất chính thức đề ra.</p> <p>Chú thích - <b>Chính sách chất lượng</b> là một bộ phận của chính sách chung và được lãnh đạo cao nhất phê duyệt.</p>   |
| <b>3.2 Quản lý chất lượng</b><br>A. Quality management<br>P. Management de la qualité       | <p>Tất cả những hoạt động của chức năng quản lý chung nhằm xác định <b>chính sách chất lượng</b> (3.1), mục tiêu, trách nhiệm và thực hiện chúng thông qua các biện pháp khác như <b>lập kế hoạch chất lượng</b> (3.3), <b>kiểm soát chất lượng</b> (3.4), <b>đảm bảo chất lượng</b> (3.5) và <b>cải tiến chất lượng</b> (3.8) trong khuôn khổ <b>hệ thống chất lượng</b> (3.6).</p> <p>Chú thích:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <b>Quản lý chất lượng</b> là trách nhiệm của tất cả các cấp quản lý nhưng phải được lãnh đạo cao nhất chỉ đạo. Việc thực hiện công tác <b>quản lý chất lượng</b> liên quan đến mọi thành viên trong <b>tổ chức</b> (1.7).</li> <li>2) Trong <b>quản lý chất lượng</b> cần xét đến khía cạnh kinh tế.</li> </ol>        |
| <b>3.3 Lập kế hoạch chất lượng</b><br>A. Quality planning<br>P. Planification de la qualité | <p>Các hoạt động thiết lập mục tiêu và <b>yêu cầu chất lượng</b> (2.3) cũng như yêu cầu áp dụng các yếu tố của <b>hệ thống chất lượng</b> (3.6).</p> <p>Chú thích - <b>Lập kế hoạch chất lượng</b> bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a/ lập kế hoạch <b>sản phẩm</b> (1.4): <b>xác định, phân loại</b> và đặt mức độ quan trọng của các đặc tính <b>chất lượng</b> (2.1), cũng như thiết lập các mục tiêu, <b>yêu cầu chất lượng</b> và những điều buộc phải thực hiện;</li> <li>b/ lập kế hoạch quản lý và tác nghiệp: chuẩn bị cho việc áp dụng <b>hệ thống chất lượng</b>, bao gồm công tác tổ chức và lập tiến độ;</li> <li>c/ chuẩn bị <b>kế hoạch chất lượng</b> (3.13) và đề ra những quy định để <b>cải tiến chất lượng</b> (3.8).</li> </ol> |
| <b>3.4 Kiểm soát chất lượng</b><br>A. Quality control<br>P. Maitrise de la qualité          | <p>Những hoạt động và kỹ thuật có tính tác nghiệp, được sử dụng nhằm đáp ứng các <b>yêu cầu chất lượng</b> (2.3)</p> <p>Chú thích:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <b>Kiểm soát chất lượng</b> bao gồm những hoạt động và kỹ thuật có tính tác nghiệp nhằm đồng thời theo dõi một <b>quá trình</b> (1.2) và loại trừ những nguyên nhân của hoạt động không thỏa mãn ở mọi giai đoạn của <b>vòng chất lượng</b> (4.1) để đạt hiệu quả kinh tế.</li> <li>2) Một số hoạt động <b>kiểm soát chất lượng</b> và <b>đảm bảo chất lượng</b> (3.5) có liên quan với nhau.</li> </ol>   |

| THUẬT NGỮ  | ĐỊNH NGHĨA VÀ GIẢI THÍCH   |
|--|--|
| <p><b>3.5 Đảm bảo chất lượng</b></p> <p>A. Quality assurance</p> <p>P. Assurance de la qualité</p>                         | <p>Toàn bộ các hoạt động có kế hoạch và hệ thống được tiến hành trong <b>hệ thống chất lượng</b> (3.6) và được chứng minh là đủ mức cần thiết để tạo sự tin tưởng thỏa đáng rằng <b>thực thể</b> (1.1) sẽ thỏa mãn đầy đủ các <b>yêu cầu chất lượng</b> (2.3).</p> <p>Chú thích:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <b>Đảm bảo chất lượng</b> nhằm cả mục đích nội bộ và bên ngoài           <ol style="list-style-type: none"> <li>a/ <b>đảm bảo chất lượng</b> nội bộ: trong một <b>tổ chức</b> (1.7), <b>đảm bảo chất lượng</b> tạo lòng tin cho lãnh đạo;</li> <li>b/ <b>đảm bảo chất lượng</b> bên ngoài: trong tình huống hợp đồng và những tình huống khác, <b>đảm bảo chất lượng</b> tạo lòng tin cho <b>khách hàng</b> (1.9) hoặc những người khác.</li> </ol> </li> <li>2) Một số hoạt động <b>kiểm soát chất lượng</b> (3.4) và <b>đảm bảo chất lượng</b> có liên quan với nhau.</li> <li>3) Nếu những <b>yêu cầu chất lượng</b> (2.3) không phản ánh đầy đủ những nhu cầu của người sử dụng thì việc <b>đảm bảo chất lượng</b> có thể không tạo được lòng tin thỏa đáng.</li> </ol> |
| <p><b>3.6 Hệ thống chất lượng</b></p> <p>A. Quality system</p> <p>P. Système qualité</p>                                   | <p><b>Cơ cấu tổ chức</b> (1.8), <b>thủ tục</b> (1.3), <b>quá trình</b> (1.2) và nguồn lực cần thiết để thực hiện <b>quản lý chất lượng</b> (3.2)</p> <p>Chú thích:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <b>Hệ thống chất lượng</b> phải có quy mô đủ mức cần thiết để đạt được các mục tiêu về <b>chất lượng</b> (2.1).</li> <li>2) <b>Hệ thống chất lượng</b> của một <b>tổ chức</b> được thiết kế trước tiên để thỏa mãn nhu cầu quản lý nội bộ của <b>tổ chức</b> đó. Nó rộng hơn các yêu cầu của <b>khách hàng</b> (1.9) cụ thể, là người chỉ đánh giá phần của <b>hệ thống chất lượng</b> có liên quan đến mình.</li> <li>3) Với mục đích <b>đánh giá chất lượng</b> (4.6) đã nêu trong hợp đồng hoặc bắt buộc, có thể đòi hỏi phải chứng minh việc thực hiện các yếu tố xác định của <b>hệ thống chất lượng</b>.</li> </ol>   |
| <p><b>3.7 Quản lý chất lượng toàn diện</b></p> <p>A. Total quality management</p> <p>P. Management total de la qualité</p> | <p>Cách quản lý của một <b>tổ chức</b> (1.7) tập trung vào <b>chất lượng</b> (2.1), dựa trên sự tham gia của tất cả các thành viên nhằm đạt được sự thành công lâu dài nhờ việc thỏa mãn <b>khách hàng</b> (1.9) và đem lại lợi ích cho các thành viên của <b>tổ chức</b> đó và cho xã hội.</p>  |

| THUẬT NGỮ   | ĐỊNH NGHĨA VÀ GIẢI THÍCH  |
|---|---|
| <p><b>3.8 Cải tiến chất lượng</b></p> <p>A. Quality improvement</p> <p>P. Amélioration de la qualité</p> <p><b>3.9 Xem xét của lãnh đạo</b></p> <p>A. Management review</p> <p>P. Revue de direction</p> <p><b>3.10 Xem xét hợp đồng</b></p> <p>A. Contract review</p> <p>P. Revue de contrat</p> | <p>Chú thích:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) "Tất cả các thành viên của tổ chức" nghĩa là những nhân viên trong mọi đơn vị và thuộc mọi cấp của cơ cấu tổ chức.</li> <li>2) Sự lãnh đạo cương quyết và kiên trì của lãnh đạo cao nhất và việc giáo dục và đào tạo tất cả các thành viên của tổ chức là cốt yếu cho sự thành công của cách quản lý này.</li> <li>3) Trong <b>Quản lý chất lượng toàn diện</b>, khái niệm về <b>chất lượng</b> liên quan đến sự đạt được mọi mục tiêu quản lý.</li> <li>4) "Lợi ích xã hội" bao hàm việc thỏa mãn "<b>yêu cầu xã hội</b>" (2.4).</li> <li>5) <b>Quản lý chất lượng toàn diện</b> (TQM) hay các phần của nó đôi khi được gọi là "Chất lượng toàn diện", "CWQC" (kiểm soát chất lượng toàn công ty), "TQC" (kiểm soát chất lượng toàn diện)...</li> </ol> <p>Những hoạt động được thực hiện trong toàn bộ <b>tổ chức</b> (1.7) nhằm nâng cao hiệu quả và hiệu lực của các hoạt động và <b>quá trình</b> (1.2) để tạo thêm lợi ích cho cả <b>tổ chức</b> và <b>khách hàng</b> (1.9).</p> <p>Sự đánh giá chính thức của lãnh đạo cao nhất về tình trạng và sự thích hợp của <b>hệ thống chất lượng</b> (3.6) với <b>chính sách chất lượng</b> (3.1) và các mục tiêu chất lượng.</p> <p>Chú thích:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <b>Xem xét của lãnh đạo</b> có thể bao gồm việc xem xét <b>chính sách chất lượng</b>.</li> <li>2) Các kết quả <b>đánh giá chất lượng</b> (4.9) là một trong những dữ liệu đầu vào cho việc <b>xem xét của lãnh đạo</b>.</li> <li>3) "Lãnh đạo cao nhất" nhằm chỉ lãnh đạo của <b>tổ chức</b> (1.7) có <b>hệ thống chất lượng</b> đang được xem xét.</li> </ol> <p>Các hoạt động mang tính hệ thống do người cung ứng tiến hành trước khi kí hợp đồng để đảm bảo rằng các <b>yêu cầu chất lượng</b> (2.3) được xác định thích hợp, không có hiểu lầm, được lập thành văn bản và <b>người cung ứng</b> (1.10) có thể thực hiện được.</p> |

| THUẬT NGỮ   | ĐỊNH NGHĨA VÀ GIẢI THÍCH   |
|---|--|
| <p><b>3.11 Xem xét thiết kế</b></p> <p>A. Design review</p> <p>P. Revue de conception</p> | <p>Chú thích:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <b>Xem xét hợp đồng</b> là trách nhiệm của người cung ứng nhưng cũng có thể được tiến hành cùng với <b>khách hàng</b> (1.9).</li> <li>2) <b>Xem xét hợp đồng</b> có thể được lập lại ở những giai đoạn khác nhau của hợp đồng khi cần thiết.</li> </ol> <p>Kiểm tra thiết kế một cách chính thức, toàn diện, hệ thống và được lập thành văn bản để đánh giá các yêu cầu thiết kế và khả năng của thiết kế nhằm thỏa mãn các yêu cầu <b>chất lượng</b> (2.3), phát hiện các vấn đề tồn tại nếu có và các biện pháp khắc phục.</p> <p>Chú thích – <b>Xem xét thiết kế</b> có thể được tiến hành ở bất kì giai đoạn nào của <b>quá trình thiết kế</b> (1.2) nhưng trong mọi trường hợp, phải tiến hành ở giai đoạn kết thúc của quá trình thiết kế.</p>   |
| <p><b>3.12 Sổ tay chất lượng</b></p> <p>A. Quality manual</p> <p>P. Manual qualité</p>    | <p>Tài liệu công bố <b>chính sách chất lượng</b> (3.1) và mô tả <b>hệ thống chất lượng</b> (3.6) của một <b>tổ chức</b> (1.7).</p> <p>Chú thích:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <b>Sổ tay chất lượng</b> có thể liên quan đến toàn bộ hoặc chỉ một phần hoạt động của một tổ chức. Tên gọi và phạm vi của <b>sổ tay chất lượng</b> phải phản ánh lĩnh vực áp dụng.</li> <li>2) Thông thường <b>sổ tay chất lượng</b> ít nhất phải bao gồm hoặc đề cập đến: <ol style="list-style-type: none"> <li>a/ <b>chính sách chất lượng</b>;</li> <li>b/ trách nhiệm, quyền hạn và các mối quan hệ của cán bộ quản lý, thực hiện, <b>kiểm định</b> hoặc xem xét các công việc có ảnh hưởng đến <b>chất lượng</b> (2.1);</li> <li>c/ <b>thủ tục</b> (1.3) và các chỉ dẫn của <b>hệ thống chất lượng</b> (3.6);</li> <li>d/ quy định việc xem xét, bổ sung và kiểm soát <b>sổ tay chất lượng</b>;</li> </ol> </li> <li>3) <b>Sổ tay chất lượng</b> có thể khác nhau về mức độ chi tiết và khuôn khổ, để thích hợp với nhu cầu của <b>tổ chức</b>. Nó có thể bao gồm nhiều tập. Tùy theo phạm vi của <b>sổ tay chất lượng</b>, có thể dùng thêm các tính ngữ, ví dụ "<b>Sổ tay đảm bảo chất lượng</b>", "<b>Sổ tay quản lý chất lượng</b>".</li> </ol> |



| THUẬT NGỮ  | ĐỊNH NGHĨA VÀ GIẢI THÍCH  |
|--|---|
| <p><b>3.13 Kế hoạch chất lượng</b></p> <p>A. Quality plan</p> <p>P. Plan qualité</p> | <p>Tài liệu nêu biện pháp thực hiện, nguồn lực và trình tự hoạt động gắn liền với <b>chất lượng</b> (2.1) cho một <b>sản phẩm</b> (1.4), hợp đồng hoặc dự án cụ thể.</p> <p>Chú thích:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Một <b>kế hoạch chất lượng</b> thường viện dẫn các phần áp dụng cho trường hợp cụ thể của <b>sổ tay chất lượng</b> (3.12).</li> <li>2) Tùy theo phạm vi của <b>kế hoạch chất lượng</b>, có thể dùng thêm các tính ngữ, ví dụ "<b>kế hoạch đảm bảo chất lượng</b>", "<b>kế hoạch quản lý chất lượng</b>".</li> </ol>  |
| <p><b>3.14 Quy định kĩ thuật</b></p> <p>A. Specification</p> <p>P. Spécification</p> | <p>Tài liệu công bố các yêu cầu.</p> <p>Chú thích:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Cần dùng thêm tính ngữ để chính xác hóa loại quy định như quy định về <b>sản phẩm</b> (1.4), quy định thử nghiệm.</li> <li>2) <b>Quy định kĩ thuật</b> cần phải viện dẫn hoặc bao gồm các hình vẽ, mẫu hoặc những tài liệu liên quan khác và chỉ rõ các phương tiện và các chuẩn mực để có thể kiểm tra <b>sự phù hợp</b> (2.9).</li> </ol>  |
| <p><b>3.15 Hồ sơ</b></p> <p>A. Record</p> <p>P. Enregistrement</p>                   | <p>Tài liệu cung cấp những <b>bằng chứng khách quan</b> (2.19) của các hoạt động đã được thực hiện hay các kết quả đạt được.</p> <p>Chú thích:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <b>Hồ sơ chất lượng</b> (2.1) cung cấp <b>bằng chứng khách quan</b> về mức độ đáp ứng <b>yêu cầu chất lượng</b> (2.3) [(ví dụ như <b>hồ sơ chất lượng sản phẩm</b> (1.4)] hoặc hiệu quả thực hiện một yếu tố của <b>hệ thống chất lượng</b> (3.6) (ví dụ như <b>hồ sơ về hệ thống chất lượng</b>).</li> <li>2) Một số trong các mục tiêu của <b>hồ sơ chất lượng</b> là chứng minh <b>khả năng xác định nguồn gốc</b> (3.16), <b>các hoạt động phòng ngừa</b> (4.13) và <b>khắc phục</b> (4.14).</li> <li>3) <b>Hồ sơ</b> có thể được viết thành văn hoặc lưu trữ trên bất cứ phương tiện lưu trữ dữ liệu nào đó.</li> </ol> |



| THUẬT NGỮ  | ĐỊNH NGHĨA VÀ GIẢI THÍCH   |
|--|--|
| <p><b>3.16 Khả năng truy tìm nguồn gốc</b></p> <p>A. Traceability</p> <p>P. Traceabilité</p> | <p>Khả năng tìm lại được lai lịch, việc sử dụng hay địa chỉ của một <b>thực thể</b> (1.1) nhờ các cách nhận biết đã được lưu lại.</p> <p>Chú thích:</p> <p>1) Thuật ngữ "<b>khả năng truy tìm nguồn gốc</b>" có thể có một trong ba nghĩa chủ yếu sau:</p> <p>a/ Khi nói về <b>sản phẩm</b> (1.4) nó có thể liên quan đến:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nguồn gốc của vật liệu và các bộ phận;</li> <li>- lai lịch các quá trình sản xuất sản phẩm;</li> <li>- sự phân phối và vị trí của sản phẩm sau khi phân phối;</li> </ul> <p>b/ Khi nói về hiệu chuẩn, nó liên hệ các phương tiện đo với các chuẩn quốc gia hoặc quốc tế, chuẩn đầu, các hằng số và tính chất vật lý cơ bản hoặc các chất chuẩn;</p> <p>c/ Khi nói về thu thập số liệu, nó liên hệ các phép tính và các dữ liệu thu được trong suốt <b>vòng chất lượng</b> (4.1), đôi khi ngược trở về các <b>yêu cầu chất lượng</b> (2.3) đối với một <b>thực thể</b>.</p> <p>2) Mọi khía cạnh của các yêu cầu về <b>khả năng truy tìm nguồn gốc</b> nếu có phải được quy định rõ, thí dụ thời hạn, nguồn gốc hoặc cách nhận biết.</p> |

#### 4 THUẬT NGỮ LIÊN QUAN ĐẾN CÔNG CỤ VÀ KỸ THUẬT

| THUẬT NGỮ  | ĐỊNH NGHĨA VÀ GIẢI THÍCH  |
|--|---|
| <p><b>4.1 Vòng chất lượng</b></p> <p>A. Quality loop</p> <p>P. Boucle de la qualité</p>                                  | <p>Mô hình mang tính khái niệm về các hoạt động tương hỗ có ảnh hưởng đến <b>chất lượng</b> (2.1) trong các giai đoạn khác nhau từ việc xác định nhu cầu đến việc đánh giá sự thoả mãn chúng.</p> <p>Chú thích – "<b>Vòng xoắn chất lượng</b>" là khái niệm tương tự.</p>   |
| <p><b>4.2 Chi phí liên quan đến chất lượng</b></p> <p>A. Quality related costs</p> <p>P. Coust relatits à la qualité</p> | <p>Các đầu tư để đảm bảo <b>chất lượng</b> (2.1) thoả mãn cũng như những thiệt hại nảy sinh khi không đạt được chất lượng thoả mãn.</p> <p>Chú thích:</p> <p>1) Các <b>chi phí liên quan đến chất lượng</b> được phân loại trong phạm vi <b>tổ chức</b> (1.7) theo những tiêu chí của riêng nó.</p> <p>2) Một số thiệt hại có thể khó định lượng nhưng có thể rất có ý nghĩa, ví dụ như mất bạn hàng.</p> |

| THUẬT NGỮ  | ĐỊNH NGHĨA VÀ GIẢI THÍCH   |
|--|--|
| <p><b>4.3 Thiệt hại về chất lượng</b></p> <p>A. Quality losses</p> <p>P. Pertes relatives à la qualité</p>                         | <p>Các thiệt hại do không sử dụng tiềm năng của các nguồn lực trong các <b>quá trình</b> (1.2) và <b>hoạt động</b>.</p> <p>Chú thích – Một số ví dụ <b>thiệt hại về chất lượng</b> là mất sự hài lòng của <b>khách hàng</b> (1.9), mất cơ hội tăng thêm giá trị cho <b>khách hàng, tổ chức</b> (1.7) hoặc xã hội, cũng như sự lãng phí nguồn lực và nguyên vật liệu.</p>   |
| <p><b>4.4 Mô hình đảm bảo chất lượng</b></p> <p>A. Model for quality assurance</p> <p>P. Modèle pour l'assurance de la qualité</p> | <p>Tập hợp các yêu cầu của <b>hệ thống chất lượng</b> (3.6) được tiêu chuẩn hóa hoặc có chọn lọc kết hợp với nhau để thỏa mãn các nhu cầu về <b>đảm bảo chất lượng</b> (3.5) trong hoàn cảnh đã định.</p>  |
| <p><b>4.5 Mức độ chứng minh</b></p> <p>A. Degree of demonstration</p> <p>P. Degré de démonstration</p>                             | <p>Mức độ bằng chứng đưa ra để đem lại lòng tin rằng các yêu cầu quy định được thỏa mãn.</p> <p>Chú thích:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <b>Mức độ chứng minh</b> có thể từ việc khẳng định sự tồn tại đến việc cung cấp các tài liệu chi tiết và <b>bằng chứng khách quan</b> của sự thỏa mãn.</li> <li>2) Mức độ này phụ thuộc vào các chuẩn mực như tính kinh tế, sự phức tạp, sự đổi mới, tính <b>an toàn</b> (2.8) và các lưu ý đến môi trường.</li> </ol>  |
| <p><b>4.6 Đánh giá xác định chất lượng</b></p> <p>A. Quality evaluation</p> <p>P. Evaluation qualité</p>                           | <p>Xem xét một cách hệ thống mức độ mà một <b>thực thể</b> (1.1) có khả năng thỏa mãn các yêu cầu quy định.</p> <p>Chú thích:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <b>Đánh giá xác định chất lượng</b> có thể được sử dụng để xác định năng lực của <b>người cung ứng</b> (1.10) về mặt <b>chất lượng</b> (2.1). Trong trường hợp này, tùy theo điều kiện cụ thể, kết quả <b>đánh giá chất lượng</b> có thể sử dụng cho các mục đích: <b>đánh giá trình độ</b> (2.13), phê duyệt, đăng kí, chứng nhận hoặc công nhận.</li> <li>2) Có thể sử dụng thêm tính ngữ vào thuật ngữ <b>đánh giá chất lượng</b> tùy theo phạm vi (ví dụ như <b>quá trình</b> (1.2), nhân lực, hệ thống) và thời điểm (ví dụ như trước khi kí hợp đồng) của việc <b>đánh giá chất lượng</b> như "<b>Đánh giá chất lượng quá trình</b> trước khi kí hợp đồng".</li> </ol> |

| THUẬT NGỮ   | ĐỊNH NGHĨA VÀ GIẢI THÍCH  |
|---|---|
| <p><b>4.7 Giám sát chất lượng</b></p> <p>A. Quality surveillance</p> <p>P. Surveillance de la qualité</p> | <p>3) <b>Đánh giá chất lượng</b> toàn diện bên cung ứng (1.10) có thể bao gồm cả việc đánh giá nguồn tài chính và phương tiện kỹ thuật.</p> <p>4) Trong tiếng Anh "<b>đánh giá xác định chất lượng</b>" đôi khi được gọi là "<b>quality assessment</b>", "<b>quality appraisal</b>" hoặc "<b>quality survey</b>" trong từng trường hợp cụ thể.</p> <p>Theo dõi và <b>kiểm định</b> (2.17) liên tục tình trạng của <b>thực thể</b> (1.1), và phân tích <b>hồ sơ</b> (3.15) để tin chắc rằng các yêu cầu quy định đang được thỏa mãn.</p> <p>Chú thích:</p> <p>1) <b>Giám sát chất lượng</b> có thể được <b>khách hàng</b> (1.9) hoặc người đại diện tiến hành.</p> <p>2) <b>Giám sát chất lượng</b> có thể bao gồm việc quan sát và theo dõi các hành động để ngăn ngừa sự hư hại hoặc xuống cấp của <b>thực thể</b> (ví dụ như <b>quá trình</b> (1.2)) theo thời gian.</p> <p>3) Từ "liên tục" có thể có nghĩa định kỳ hoặc thường xuyên.</p> <p>4) Trong tiếng Pháp, hoạt động <b>giám sát chất lượng</b> được tiến hành trong một nhiệm vụ xác định có thể gọi là "inspection".</p> |
| <p><b>4.8 Điểm ngừng</b></p> <p>A. Hold point</p> <p>P. Point d'arrêt</p>                                 | <p>Điểm, được xác định trong tài liệu thích hợp, mà vượt quá điểm đó hoạt động không được tiếp tục nếu không có sự phê chuẩn của <b>tổ chức</b> (1.7) hoặc cấp có thẩm quyền.</p> <p>Chú thích - Việc phê chuẩn cho tiếp tục hoạt động vượt quá <b>điểm ngừng</b> thường ở dạng văn bản, nhưng có thể qua hệ thống ủy quyền đã thỏa thuận</p>   |
| <p><b>4.9 Đánh giá chất lượng</b></p> <p>A. Quality audit</p> <p>P. Audit qualité</p>                     | <p>Sự xem xét độc lập và có hệ thống nhằm xác định xem các hoạt động và kết quả liên quan đến <b>chất lượng</b> (2.1) có đáp ứng được các quy định đã đề ra, và các quy định này có được thực hiện một cách hiệu quả và thích hợp để đạt được các mục tiêu hay không.</p>   |

| THUẬT NGỮ  | ĐỊNH NGHĨA VÀ GIẢI THÍCH  |
|--|---|
| <p><b>4.10 Nhận xét đánh giá chất lượng</b><br/>A. Quality audit Observation<br/>P. Observation d'audit qualité</p> <p><b>4.11 Chuyên gia đánh giá chất lượng</b><br/>A. Quality auditor<br/>P. Auditeur qualité</p> <p><b>4.12 Bên được đánh giá</b><br/>A. Auditee<br/>P. Audité</p> <p><b>4.13 Hành động phòng ngừa</b><br/>A. Preventive action<br/>P. Action préventive</p> | <p>Chú thích:</p> <p>1) <b>Đánh giá chất lượng</b> được áp dụng chủ yếu nhưng không chỉ giới hạn cho một <b>hệ thống chất lượng</b> (3.6), hoặc các yếu tố của nó mà còn cho các <b>quá trình</b> (1.2), <b>sản phẩm</b> (1.4), hoặc <b>dịch vụ</b> (1.5). Việc đánh giá như vậy thường được gọi là "<b>đánh giá hệ thống chất lượng</b>", "<b>đánh giá chất lượng quá trình</b>", "<b>đánh giá chất lượng sản phẩm</b>", "<b>đánh giá chất lượng dịch vụ</b> "</p> <p>2) <b>Đánh giá chất lượng</b> được tiến hành bởi các nhân viên không có trách nhiệm trực tiếp trong khu vực được đánh giá, nhưng tốt nhất là có sự hợp tác với các nhân viên liên quan của khu vực đó.</p> <p>3) Một mục đích của <b>đánh giá chất lượng</b> là đánh giá sự cần thiết phải tiến hành hoạt động cải tiến hay <b>khắc phục</b> (4.14). Cần phân biệt giữa đánh giá với các hoạt động "<b>giám sát chất lượng</b>" (4.7) hoặc "<b>kiểm tra</b>" (2.15) được tiến hành với mục đích kiểm soát <b>quá trình</b> hoặc nghiệm thu <b>sản phẩm</b>.</p> <p>4) <b>Đánh giá chất lượng</b> có thể được tiến hành do yêu cầu nội bộ hay bên ngoài.</p> <p>Công bố thực trạng và chứng minh bằng các <b>bằng chứng khách quan</b> (2.19), khi thực hiện <b>đánh giá chất lượng</b> (4.9).</p> <p>Người có trình độ (2.14) để thực hiện <b>đánh giá chất lượng</b> (4.9).</p> <p>Chú thích – Chuyên gia đánh giá được chỉ định để lãnh đạo việc <b>đánh giá chất lượng</b> được gọi là <b>trưởng đoàn đánh giá chất lượng</b>.</p> <p><b>Tổ chức</b> (1.7) được đánh giá</p> <p>Hành động được thực hiện để loại bỏ những nguyên nhân gây ra sự <b>không phù hợp</b> (2.10), <b>khuyết tật</b> (2.11) hoặc tình trạng không mong muốn tiềm ẩn khác để ngăn chặn không cho xảy ra.</p> <p>Chú thích – Hành động phòng ngừa có thể bao gồm những thay đổi trong <b>thủ tục</b>(1.3) và hệ thống, để <b>cải tiến chất lượng</b> (3.8) ở bất kì giai đoạn nào của <b>vòng chất lượng</b> (4.1).</p> |

| THUẬT NGỮ   | ĐỊNH NGHĨA VÀ GIẢI THÍCH   |
|---|--|
| <p><b>4.14 Hành động khắc phục</b></p> <p>A. Corrective action</p> <p>P. Action corrective</p>                              | <p>Hành động được thực hiện để loại bỏ những nguyên nhân gây ra <b>sự không phù hợp</b> (2.10) <b>khuyết tật</b> (2.11) hoặc tình trạng không mong muốn khác đang tồn tại để ngăn chặn sự tái diễn.</p> <p>Chú thích:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Hành động khắc phục có thể bao gồm những thay đổi trong <b>thủ tục</b> (1.3) và hệ thống, để <b>cải tiến chất lượng</b> (3.8) ở bất kỳ giai đoạn nào của <b>vòng chất lượng</b> (4.1).</li> <li>Có sự khác biệt giữa "<b>sự khắc phục</b>" và "<b>hành động khắc phục</b>": <ul style="list-style-type: none"> <li>"<b>Sự khắc phục</b>" đề cập đến việc <b>sửa chữa</b> (4.18) <b>làm lại</b> (4.19) hoặc điều chỉnh và liên quan đến việc xử lý <b>sự không phù hợp</b> (4.15) đang tồn tại;</li> <li>"<b>Hành động khắc phục</b>" liên quan đến việc loại bỏ nguyên nhân của sự "<b>không phù hợp</b>".</li> </ul> </li> </ol> |
| <p><b>4.15 Xử lý sự không phù hợp</b></p> <p>A. Disposition of non-conformity</p> <p>P. Traitement d'une non-conformité</p> | <p>Hành động được thực hiện đối với <b>thực thể</b> (1.1) có sự không phù hợp nhằm giải quyết <b>sự không phù hợp</b> (2.10) này.</p> <p>Chú thích – Hành động này có thể ở dạng ví dụ như <b>sự khắc phục</b> như là <b>sửa chữa</b> (4.18) hoặc <b>làm lại</b> (4.19), phân cấp lại, loại bỏ, <b>sự nhân nhượng</b> (4.17), và sửa đổi tài liệu hoặc yêu cầu.</p>  |
| <p><b>4.16 Cho phép ngoại lệ khi sản xuất</b></p> <p>A. Production permit;</p> <p>P. Dérogation (avant production)</p>      | <p>Sự cho phép bằng văn bản được làm khác với những yêu cầu quy định ban đầu đối với <b>sản phẩm</b> (1.4) trước khi sản xuất.</p> <p>Chú thích – <b>Cho phép ngoại lệ sản xuất</b> chỉ đối với một số lượng hạn chế hoặc trong một thời hạn và với mục đích sử dụng đã định.</p>  |
| <p><b>4.17 Sự nhân nhượng</b></p> <p>A. Waiver</p> <p>P. Dérogation (après production)</p>                                  | <p>Sự cho phép bằng văn bản việc sử dụng hoặc giao <b>sản phẩm</b> (1.4) không phù hợp với yêu cầu quy định.</p> <p>Chú thích – <b>Sự nhân nhượng</b> chỉ hạn chế cho một chuyến hàng, có những đặc tính không phù hợp trong phạm vi sai lệch cụ thể với thời hạn hoặc số lượng hạn chế.</p>   |

| THUẬT NGỮ   | ĐỊNH NGHĨA VÀ GIẢI THÍCH   |
|---|--|
| <p><b>4.18 Sửa chữa</b></p> <p>A. Repair</p> <p>P. Réparation</p> | <p>Hoạt động được thực hiện đối với <b>sản phẩm</b> (1.4) không phù hợp sao cho nó sẽ thỏa mãn yêu cầu sử dụng đã định mặc dù nó có thể không phù hợp với yêu cầu quy định ban đầu.</p> <p>Chú thích:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <b>Sửa chữa</b> là một dạng xử lý <b>sản phẩm</b> không phù hợp.</li> <li>2) <b>Sửa chữa</b> bao gồm hoạt động chỉnh, sửa nhằm khôi phục để sử dụng một <b>sản phẩm</b> ban đầu phù hợp nhưng hiện tại không phù hợp, ví dụ như là một phần của bảo trì</li> </ol> |
| <p><b>4.19 Làm lại</b></p> <p>A. Rework</p> <p>P. Reprise</p>     | <p>Hoạt động được thực hiện đối với <b>sản phẩm</b> (1.4) không phù hợp để nó thỏa mãn các yêu cầu đã định.</p> <p>Chú thích – <b>Làm lại</b> là một dạng xử lý <b>sản phẩm</b> không phù hợp.</p>   |